

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)
2005 – 2006

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de solicitari de audienta

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

- Masurat prin:

O inregistrare a tuturor solicitarilor de audienta

- Monitorizat prin:

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu detalii asupra solicitarilor de audiente. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

- Excluderi Admisibile (EA)

- nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- 97% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 22/2002:

- 70% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- 30% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- Rapoarte ANB in anul 5 de concesiune

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 08.10.2005, avand drept perioada de evaluare 27.07.2004 – 26.09.2005. ANB raporteaza urmatoarele valori pentru NS C6:

- 100% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- 0% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere.

- Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- 100% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- 0% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere.

- Evaluare ARBAC in anul 5 de concesiune

- Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

a) ANB a prezentat un Plan de Imbunatatire pentru prima Evaluare a Continuarii Conformitatii a Nivelului de Serviciu C6 - **Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente**. Acest Plan a cuprins imbunatatirea modului de stabilire a audientelor (ca numar) la Birou Primire Clienti. S-a imbunatatit procedura de lucru si s-a reformulat documentul "fisa de audienta", care contine toate datele necesare inregistrarii reclamatiei ce face obiectul audientei.

b) Din baza de date transmisa de ANB s-au verificat la sediul ANB, Directia Comerciala, cca 10% din cele 302 de solicitari de audiente. Verificarea s-a realizat in modul urmator:

- numele si adresa solicitantului;

- data solicitarii audientei;

- programarea audientei (data/ora);

- realizarea audientei (data/ora);

- rezultatul audientei;

- semnatura clientului

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pe anul 2005 si din verificarile ARBAC pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat ca numarul de audiente tinute lunar de ANB este de peste 24 audiente / luna.

c) Pentru Nivelul de Serviciu C6 au existat 33 evenimente care sa constituie motive de EA, prin neprezentarea solicitantului.

d) De asemenea trebuie luate masuri privind „tratarea problemei” astfel incat raspunsul dat petentilor la audiente sa fie concludent si sa raspunda exact problemelor acestora. Aceasta ar duce la scaderea numarului veniturilor petentilor pe acelasi subiect si la diminuarea numarului de litigii inregistrate la ARBAC.

e) Din evaluarea ARBAC efectuata pe datele cuprinse in Raportul ANB, s-a determinat ca NSO a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2005), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 45 / 21.10.2005. Conformitatea realizata este de **100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 97%.

- Evaluarea NS C6 pentru anul 5 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis “Raportul Anual” pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005 In urma verificarilor ARBAC a acestui Raport, s-a constatat ca, in anul 5 de concesiune, valorile NS realizate sunt peste SO.