

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549
 Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
 Trezoreria Sector 5, B ucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
 Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
 www.amrsp.com.ro



Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanţă realizaţi de operatorul seviceiului de salubritate
S.C ROMPREST SERVICE S.A. in trim. I - 2014

În conformitate cu atribuţiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012 precum şi a programului de monitorizare stabilit pentru luna iulie 2014, transmis la S.C. ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr. 1223/07.07.2014, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, s-au deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanţă stabiliţi prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 09.05.2014, Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I-2014, transmis de către SC ROMPREST SERVICE SA, prin adresa nr. 1595\09.05.2014 în care regăsim valori evaluate şi calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANTA S.C. ROMPREST SERVICE S.A. - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I		
			Ian	Feb	Mart
1.	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI				
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritate				
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		72,82		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		89,73		
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		94,74		

1.1.d	Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activitati	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Alte categorii				
	Total trimestru		100		
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate				
1.2.a	Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări	%			
	1,1mc menajer				
	120 mc menajer				
	240 mc menajer				
	1,1 mc reciclabil				
	120 mc reciclabil				
	240 mc reciclabil				
	4 mc				
	7 mc				
	20 mc				
	Total trimestru		100		
1.2.b	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati și categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		0		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		0		
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari /proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		0		
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaților centrale și locale	%			
	Sesizări din partea autorităților centrale și locale				
	Sesizări din partea agenților de protecție a mediului				
	Total trimestru		0		
1.2.f	Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale și locale	%			
	Sesizări din partea autorităților centrale și locale				
	Sesizări din partea agenților de sănătate publica				
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	Menajer				

	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru			2,95	
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	<i>Cantitatea totala de deșeuri colectate</i>				
	<i>Cantitatea totala de deșeuri sortate și valorificate</i>				
	Total trimestru			21,62	
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru			-	
1.2.j	Cantitatea totala de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	%			
	Total trimestru			100	
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru			10,04	
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici</i>				
	<i>Instituții publice</i>				
	Total trimestru			100	
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici</i>				
	<i>Instituții publice/stradal</i>				
	Total trimestru			7,09	
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici/menajer</i>				
	<i>Instituții publice/stradal</i>				
	Total trimestru			5,56	
1.2.o	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%			
	Total trimestru			-	
1.3	Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor				
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizator	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici</i>				
	<i>Instituții publice</i>				
	Total trimestru			0	
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%			

	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru			21,43	
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate	%			
	Total trimestru			28,57	
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			-	
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	%			
	Valoare totală facturi emise				
	Cantități servicii prestate				
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Stradal				
	Total trimestru			-	
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor				
1.4.a	Numărul de sesizări scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Stradal				
	Total trimestru			0,36	
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%			
	Total trimestru			100	
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Stradal				
	Total trimestru			7,63	
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garanți prin licența de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență				
	Total trimestru			-	
2.1.b	Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate				
	Total trimestru			-	
2.2	Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare				
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității				
	Total trimestru			-	

2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	%			
	Total trimestru			-	
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.				
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte activități</i>				
	Total trimestru			-	

În data de **15.07.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la S.C. ROMPREST SERVICE S.A, bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către operator următoarele documente:

-	Registrul în format scris de Încheieri contracte aferent trimestrului I-2014
-	Registrul în format scris de Reclamații și sesizări aferent trimestrului I-2014

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a - Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.2.l. - Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.2.m - Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate
-	Indicatorul 1.2.n. - Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice
-	Indicatorul 1.3.b.- Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile

S-au verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori, după cum urmează:

Referitor la indicatorul **1.1.a - Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări**, pe categorii de utilizatori:

Ianuarie 2014	s-au încheiat un număr de 90 <i>contracte</i> de prestări servicii din 130 <i>solicitari</i>
Februarie 2014	au fost încheiate un număr de 85 <i>contracte</i> din 110 <i>solicitari</i>
Martie 2014	au fost încheiate un număr de 117 <i>contracte</i> din 161 <i>solicitari</i>

A rezultat un procent de **72,82%** pentru **trimestrul I - 2014**.

Referitor la Indicatorul **1.2.l. - Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori:**

Ianuarie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	10
Persoane fizice	110	110	0	0	3	3	
Asociații	72	72	0	0	0	0	
Operatori economici	7	7	0	0	3	3	

Februarie 2014

Februarie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	10
Persoane fizice	20	20	1	1	0	0	

Asociații	12	12	0	0	0	0	
Operatori economici	9	9	0	0	0	0	

Martie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	1	1	0	0	0	0	10
Persoane fizice	10	10	0	0	0	0	
Asociații	2	2	0	0	0	0	
Operatori economici	7	7	0	0	0	0	

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul I-2014**

Referitor la Indicatorul **1.2.m.- Ponderea din nr. de reclamatii de la pct.l), care s-au dovedit justificate:**

Ianuarie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Justificate	Reclamatii	Justificate	Reclamatii	Justificate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	10
Persoane fizice	110	11	0	0	3	0	
Asociații	72	6	0	0	0	0	
Operatori economici	7	0	0	0	3	0	

Februarie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Justificate	Reclamatii	Justificate	Reclamatii	Justificate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	10
Persoane fizice	20	1	1	0	0	0	
Asociații	12	0	0	0	0	0	
Operatori economici	9	0	0	0	0	0	

Martie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Justificate	Reclamatii	Justificate	Reclamatii	Justificate	
Instituții publice	1	0	0	0	0	0	10
Persoane fizice	10	0	0	0	0	0	
Asociații	2	0	0	0	0	0	
Operatori economici	7	0	0	0	0	0	

A rezultat un procent de **7,09 %** pentru **trimestrul I-2014**

Referitor la Indicatorul **1.2.n. - „ Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice”.**

Ianuarie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii justificate	Rezolvate <2 zile	Reclamatii justificate	Rezolvate <2 zile	Reclamatii justificate	Rezolvate <2 zile	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	10
Persoane fizice	11	0	0	0	3	0	
Asociații	6	0	0	0	0	0	
Operatori economici	0	0	0	0	0	0	

Februarie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activități			Obs.
	Menajer	Stradal	Deszăpezire	

	Reclamatii justificate	Rezolvate <2 zile	Reclamatii justificate	Rezolvate <2 zile	Reclamatii justificate	Rezolvate <2 zile	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	10
Persoane fizice	1	1	1	0	0	0	
Asociații	0	0	0	0	0	0	
Operatori economici	0	0	0	0	0	0	

Martie 2014

Categoriile utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii justificate	Rezolvate <2 zile	Reclamatii justificate	Rezolvate <2 zile	Reclamatii justificate	Rezolvate <2 zile	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	10
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	
Asociații	0	0	0	0	0	0	
Operatori economici	0	0	0	0	0	0	

Referitor la Indicatorul **1.3.b. - Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate in mai puțin de 10 zile:**

În trimestrul I-2014 au fost înregistrate un număr total de **14 reclamații** (justificate și nejustificate), din care **3** s-au rezolvat în **mai puțin de 10 zile**, rezultând un procent de **21,43%**.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C .ROMPREST SERVICE S.A,

Sorin STOICA

Aurel DEACONU

Alexandru BUCUR

Vlad CIOCAN

Victor DAVID

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Din partea S.C. ROMPREST SERVICE SA

DIRECTOR GENERAL

Marin NECULA

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date