

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
 Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
 Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

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



Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C ROSAL GRUP S.A. în trim. IV -2014

În conformitate cu atribuțiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012 precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna ianuarie 2015, transmis la S.C. Rosal S.A., angajații 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 performanță pe trimestrul IV-2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 12.02.2015, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV-2014, transmis de către S.C. ROSAL S.A., prin adresa nr. E2750/12.02.2015, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. ROSAL GRUP S.A. - trim. IV- 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV- 2014			
			Oct.	Nov.	Dec.	
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		100	100	100	
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100	
	Agenți economici		100	100	100	
	Instituții publice		100	100	100	
	Total trimestru		100			
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	%				
	Persoane fizice		100	100	100	
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	0	
	Agenți economici		100	100	100	
	Instituții publice		100	100	100	
	Total trimestru		100			
1.1.c	Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate	%				

	în 10 zile				
	<i>Agenți economici</i>		100	100	100
	<i>Instituții publice</i>		100	100	0
	Total trimestru		100		
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 activități	%			
	Total trimestru		0		
1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate				
1.2.a	Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari	%			
	<i>1,1mc menajer</i>		100	100	100
	<i>120 l menajer</i>		100	100	100
	<i>240 l menajer</i>		100	100	100
	<i>1,1 mc reciclabil</i>		100	100	100
	<i>4 mc</i>		100	100	100
	<i>5 mc</i>		100	100	100
	<i>20 mc</i>		100	100	100
	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 activități și categorii de utilizatori	%			
	Total trimestru		0		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%			
	Total trimestru		0		
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare	%			
	Total trimestru		0		
1.2.e	Numărul de sesizari din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	75,86	72,41	44,83
	<i>Sesizări din partea autorităților centrale și locale</i>		29	29	29
	<i>Sesizări din partea agenților de protecție a mediului</i>		22	21	13
	Total trimestru		64,37		
1.2.f	Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%			
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	33,33	33,33	33,33
	Total trimestru		33,33		
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	Total trimestru		36,30		
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației ,pe activitati	%			
	Total trimestru		0		

1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	50	50	50
	Menajer		0	0	0
	Stradal		100	100	100
	Total trimestru		50		
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		0	0	0
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice/stradal		100	100	100
	Total trimestru		75		
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Agenți economici/menajer		100	100	100
	Instituții publice/stradal		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.o	Valoarea aferenta activității de colectare a deșeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%			
	Total trimestru		16,641,91		
1.3	Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor				
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	%			
	Total trimestru		0		
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%			
	Total trimestru		0		
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate	%	0	0	0
	Total trimestru		0		
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	%			
	Total trimestru		102,56		
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori				
	Persoane fizice		100	100	100

	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		100	100	100
	Stradal		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor				
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%			
	Total trimestru		0		
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat	%			
	Total trimestru		0		
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		0	0	0
	Total trimestru		0		
2.1.b	Nr. de incalcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		0	0	0
	Total trimestru		0		
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului, sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		0	0	0
	Total trimestru		0		
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoarea totală facturată	%			
	Total trimestru		-		
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.				
	Total trimestru		0		

În data de **24.02.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la S.C ROSAL GRUP 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:

-	Centralizator Registru Reclamații aferent trimestrului IV-2014
-	Centralizator recipiente aferent trim IV-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 modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari
-	Indicatorul 1.2.f. - Numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale
-	Indicatorul 1.2.l. - Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori

-	Indicatorul 1.4.a. – Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori.
-	Indicatorul 2.1.b.–Numarul de incalcare ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele analizelor abilitate

Referitor la Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari**

Menajer

<i>Octombrie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 1107 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 1107 Au fost înregistrate un număr de 6899 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 6899 Au fost înregistrate un număr de 16.766 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 16.766
<i>Noiembrie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 1114 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 1114 Au fost înregistrate un număr de 6899 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 6899 Au fost înregistrate un număr de 16764 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 16764
<i>Decembrie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 2442 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 2442 Au fost înregistrate un număr de 6899 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 6899 Au fost înregistrate un număr de 16800 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 16800

Procentul indicatorului este de **100%**

Reciclare

<i>Octombrie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 24 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 24 Au fost înregistrate un număr de 9 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 9 Au fost înregistrate un număr de 38 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 38
<i>Noiembrie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 24 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 24 Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 0 Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 0
<i>Decembrie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 24 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 24 Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 0 Au fost înregistrate un număr de 60solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 0

Procentul indicatorului este de **100%**

Referitor la Indicatorul **1.2.f. – Numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale.**

Nu s-au inregistrat sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor central si locale, prin urmare procentul este de 0%.

Referitor la Indicatorul **1.2.l. - Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

2014

Categorii utilizatori	Luna						Obs.
	Octombrie		Noiembrie		Decembrie		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Persoane fizice	38	38	41	41	46	46	
Asociatii loc./propr.	0	0	0	0	0	0	
Ag. economici	3	3	6	6	10	10	
Instituti Publice	29	29	29	29	29	29	

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

Referitor la Indicatorul Indicatorul **1.4.a. – Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori:** procentul este de **0%**.

Referitor la indicatorul Indicatorul **2.1.b.–Numarul de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele analizelor abilitate:** procentul este de **0 %**.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C .Rosal Grup S.A,

Cristina IONIȚĂ

Constantin IONIȚĂ

Din partea AMRSP

George PĂUN specialist reglementări

Corina SALAGEAN consilier

Din partea S.C .Rosal Grup S.A

DIRECTOR GENERAL

Bogdan NICULESCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN
specialist reglementari

Corina Sălăgean
consilier