

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. URBAN S.A.
în trim. I- 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 iulie 2014, transmis la S.C. URBAN S.A prin adresa nr. 1224 /07.07.2014, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală , s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță stabiliți prin Regulamentul Serviciului. AMRSP a primit în data de 08.05.2014, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I -2014, transmis de către SC URBAN SA, cu adresa nr. 5057/07.05.2014, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ URBAN SA Trim I - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I			
			Ian	Feb	Mar	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ 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	100	
	Agenți economici		100	100	100	
	Instituții publice		100	-	100	
	Total trimestru		100			
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%				
	Persoane fizice		100	100	100	
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100	
	Agenți economici		100	100	100	
	Instituții publice		100	-	100	
	Total trimestru		100			

1.1.d	Numărul de solicitari de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități	%			
	Menajer		-	-	-
	Stradal		-	-	-
	Alte categorii				
	Total trimestru		0		
1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate				
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări	%			
	1,1mc menajer		100	100	100
	120 mc menajer		100	-	-
	240 mc menajer		59,06	40,63	23,64
	1,1 mc reciclabil		-	-	-
	120 mc reciclabil				
	240 mc reciclabil				
	4 mc				
	7 mc				
	20 mc				
	Total trimestru		80,85		
	1.2.b		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%	
Persoane fizice		100	100		-
Asociații de locatari/proprietari		100	-		100
Agenți economici		100	100		100
Instituții publice		-	-		-
Total trimestru		100			
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%			
	Persoane fizice		100	100	-
	Asociații de locatari/proprietari		100	-	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		-	-	-
	Total trimestru		100		
1.2.d	Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare	%			
	Persoane fizice		100	100	-
	Asociații de locatari /proprietari		100	-	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale				
	Sesizari din partea agentilor de protectie a mediului				
	Total trimestru		0,06		
1.2.f	Nr. anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%			
	Sesizări din partea autoritaților centrale și locale				
	Sesizari din partea agenților de sănătate publică				
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	Menajer				
	Stradal				

	Total trimestru		2		
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	<i>Cantitatea totală de deșeuri colectate</i>				
	<i>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</i>				
	Total trimestru		1,20		
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		10,025		
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	Total trimestru		80,59		
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		19,41		
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>		100	100	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii 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>		100	100	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice/stradal</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.n	Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici/menajer</i>				
	<i>Institutii publice/stradal</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.o	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%			
	Total trimestru		1,68		
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor				
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		0,202		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				

	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		100		
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate	%	96,97	88,89	58,33
	Total trimestru		83,87		
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	%	89,68	60,10	135,8
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		86,37		
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activitati și pe categorii de utilizatori				
	Valoare totală facturi emise		11,74	11,74	11,74
	Cantități servicii prestate		49,55	49,55	49,55
	Colectare deșeuri (fara TVA)		549,55	549,55	549,55
	Măturat mecanizat				
	Măturat manual				
	Razuit rigole				
	Spații verzi				
	Total trimestru		-		
1.4	Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor				
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0,0011		
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 pe activități și categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0,57		
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licența				
	Total trimestru		0		
2.1.b	Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor				
	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 despagubiri datorate culpei opratorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității				
	Total trimestru		0		
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situatiile de la lit.a), raportată la valoarea totală				

	facturată aferentă activității				
	Total trimestru			0	
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.				
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte activitati</i>				
	Total trimestru			0	

În data de **11.07.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la S.C. URBAN 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:

-	Registrele și baza de date în format electronic, privind modul de înregistrare și rezolvare al sesizărilor scrise
-	Registru și baza de date Reclamații și sesizări, în format electronic
-	Registrul Încheieri contracte, în format scris

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 **1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a), încheiat în mai puțin de 10 zile calendaristice**
- Indicatorul **1.2.a.- Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări**
- Indicatorul **1.2.d. - Procentul de solicitări de la lit.c), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare**
- Indicatorul **1.2.c.- Ponderea din numărul de reclamații de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate**

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

Nr. Crt.	Luna	Nr. solicitari				Nr. contracte încheiate			
		IP	PF	AL\AP	AE	IP	PF	AL\AP	AE
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Ianuarie	3	42	3	72	3	42	3	72
2	Februarie	0	33	5	99	0	33	5	99
3	Martie	1	46	3	78	1	46	3	78

A rezultat un procent de **100%**

Referitor la indicatorul **1.1.b. - Procentul de contracte de la 1.a. încheiat în mai puțin de 10 zile calendaristice”, toate contractele sunt încheiate în mai puțin de 10 zile:**

Nr. Crt.	Luna	Nr. solicitari	Rezolvate <10 zile
0	1	2	3
1	Ianuarie	120	120
2	Februarie	137	137
3	Martie	128	128

A rezultat un procent de **100%**

Referitor la indicatorul **1.2.a. - Nr. de recipiente de precollectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări:**

Nr. Crt.	Luna	Nr. total de recipiente asigurate	Nr. recipiente solicitate
----------	------	-----------------------------------	---------------------------

		140 l	240 l	1,1mc metal	1,1 mc plastic	120 l	240 l	1,1 mc metal	1,1 mc plastic
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Ianuarie	3	88	29	0	3	149	29	0
2	Februarie	-	78	11	0	-	192	11	0
3	Martie	-	26	24	0	-	110	24	0

Referitor la indicatorul 1.2.c.- Pondere din numărul de reclamații de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate:

Nr. Crt.	Luna	Nr. reclamații	Reclamații justificate
0	1	2	3
1	Ianuarie	12	12
2	Februarie	18	18
3	Martie	2	2

Referitor la indicatorul 1.2.d. - Procentul de solicitări de la lit.c), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare:

Nr. Crt.	Luna	Nr. solicitări	Rezolvate în <5 zile
0	1	2	3
2	Ianuarie	12	12
3	Februarie	18	18
4	Martie	2	2

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C .URBAN S.A:

Roxana GURAU

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Din partea S.C. URBAN S.A.

DIRECTOR GENERAL ADJUNCT

VASS Ludovic

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date