

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
 Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
 021.311.20.63
 Trezoreria Sector 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
 Tel./Fax.021.311.21.18;
 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. 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. URBAN S.A prin adresa nr. 270/06.02.2015, 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 pentru trimestrul IV-2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

A.M.R.S.P. a primit în data de 03.02.2015, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV-2014, transmis de către S.C. URBAN S.A., prin adresa nr.1551/03.02.2015, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ trim. IV- 2014 - S.C. URBAN S.A.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ TRIM. IV - 2014 - S.C. ORBANK S.R.L.					
Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim. IV - 2014		
			Oct.	Nov.	Dec.
1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubritate					
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		-	-	-
	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		-	-	-
	Total trimestru		100		
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		100	100	100
	Asociatii de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenti economici		100	100	100
	Institutii publice		100	100	100
	Total trimestru		100		

1.1.d	Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, 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 solicitări	%			
	Total trimestru		88,77		
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
	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
	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
	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	%			
	Total trimestru		0		
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	%	2,53	2,82	2,70
	Total trimestru		2,68		
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	Total trimestru		1,69		
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	%			
	Total trimestru		10,28		
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deșeuri colectată	%	84.24	79.14	84.16
	Total trimestru		82.51		
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	15,76	20,86	15,84
	Total trimestru		17.49		

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	%	-	-	
	Total trimestru		100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la punctul l), care s-au dovedit justificate	%			
	Total trimestru		40		
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	%			
	Total trimestru		33,33		
1.2.o	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%	5.56	3.66	3.14
	Total trimestru		4.08		
1.3	Facturarea si încasarea contravalorii prestațiilor				
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	%			
	Total trimestru		0,033		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%			
	Total trimestru		100		
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate	%	100	100	69,05
	Total trimestru		100		
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	%	149,97	61,92	281,57
	Total trimestru		93,65		
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori				
	Total trimestru		--		
1.4	Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor				
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activității si categorii de utilizatori	%			
	Total trimestru		0,00003		
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns intr-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		91,66		
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garanți prin licenta de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta				
	Total trimestru		0		
2.1.b	Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate				
	Total trimestru		0		
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 daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității				
	Total trimestru		0		

2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată	%			
	Total trimestru			0	
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.				
	Total trimestru			0	

În data de **19.02.2015**, 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 făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare care au constituit activitățile specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

- **1.1.a. - Numarul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**
- **1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice**
- **1.1.c. - numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractual, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractual, rezolvate în 10 zile**
- **1.2.f - numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale**
- **1.2.i.- Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități**

Operatorul serviciului **S.C. URBAN S.A** a prezentat în cadrul verificarilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

-	Centralizatorul contracte încheiate aferent trim IV-2014
-	Centralizatorul pentru solicitările de contracte din trimestrul IV-2014
-	Centralizator modificări contractuale trim.IV-2014

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator și modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanță.

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 după cum urmează :

Referitor la Indicatorul **1.1.a. - numarul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori:**

Octombrie 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	0	39	4	69	0	39	4	69	

Noiembrie 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	0	18	4	70	0	18	4	70	

Decembrie 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	0	18	8	47	0	18	8	47	

Procentul indicatorului este de **100%**

Referitor la Indicatorul **1.1.b. - procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice:**

Octombrie 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	0	39	4	69	0	39	4	69	

Noiembrie 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	0	18	4	70	0	18	4	70	

Decembrie 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	0	18	8	47	0	18	8	47	

Procentul indicatorului este de **100%**

Referitor la Indicatorul **1.1.c. - numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile:**

Octombrie 2014

Nr. crt.	Nr modificari prevederi contractuale				Nr. solicitari modificari contractuale				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	12	40	52	153	12	40	52	153	

Noiembrie 2014

Nr. crt.	Nr modificari prevederi contractuale				Nr. solicitari modificari contractuale				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	5	68	86	213	5	68	86	213	

Decembrie 2014

Nr. crt.	Nr. solicitari modificari contractuale				Nr. solicitari modificari contractuale				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	

	1	28	39	191	1	28	39	191	
--	---	----	----	-----	---	----	----	-----	--

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 central si locale:**

Procentul indicatorului este de **0%**

Referitor la indicatorul **1.2.i - penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități:**

Procentul indicatorului este de **10,28%.**

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C .URBAN S.A:

Codruța MIRON

Roxana NEGHINA

Adrian ZAVOIANU

Din partea AMRSP

George PAUN

Corina SALAGEAN

Din partea S.C. URBAN S.A.

DIRECTOR SUCURSALĂ BUCUREȘTI

Ovidiu ȘERBAN

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Corina SALAGEAN

consilier