

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ  
PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRIZARE**

Nr.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
crt.						
1	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
1.1	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE</b>					
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numărul de contracte de la pct.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	d) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități.	100%	100%	100%	100%	100%
1.2.	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE</b>					
	a) numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări;	100%	100%	100%	100%	100%
	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;	100%	100%	100%	100%	100%
	c) ponderea din numărul de reclamații de la lit. b) care s-au dovedit justificate;	10%	10%	10%	10%	10%
	d) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare;	100%	100%	100%	100%	100%
	e) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	f) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților	0%	0%	0%	0%	0%
	g) cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;	30%	30%	30%	30%	30%
	h) cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;	50%	50%	50%	50%	50%
	i) penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației, pe activități,	5%	5%	5%	5%	5%
	j) cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată;	100%	0%	0%	0%	0%
	k) cantitatea totală de deșeuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;	10%	10%	10%	10%	10%
	l) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori,	100%	100%	100%	100%	100%
	m) ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate;	5%	5%	5%	5%	5%
	n) procentul de solicitări de la lit. m) care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice;	100%	100%	100%	100%	100%
	o) valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile.	100%	100%	100%	100%	100%

1.3.	<b>FACTURAREA ȘI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR</b>				
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	100%	100%	100%	100%
	c) procentul de reclamații de la lit. a) care s-au dovedit justificate;	0%	0%	0%	0%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de utilizatori,	100%	100%	100%	100%
	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%
1.4.	<b>RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>				
	a) numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori,	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%	100%	100%
	c) procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit neîntemeiat	5%	5%	5%	5%
2	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>				
2.1.	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI</b>				
	a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	0	0	0	0
	b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0
2.2.	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE</b>				
	a) numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit datorită nerespectării	0	0	0	0
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoarea totală facturată aferentă	0	0	0	0
	c. numărul de neconformități constatate de către autoritatea publică locală pe activități	0	0	0	0