

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE**  
a serviciului de salubritate privind deșeurile provenite din locuințe,  
generate de activități de reamenajare și reabilitare interioară și/sau exterioară a acestora

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
<b>Indicatori de performanță generali</b>					
<b>1. Contractarea serviciilor de salubritate</b>					
a) Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
b) Procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puțin de 5 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
c) Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportate la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	80%	80%	80%	80%	80%
<b>2. Măsurarea și gestionarea cantității și calității serviciilor prestate</b>					
a) Numărul de recipiente de colectare asigurate, pe dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportate la numărul total de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
b) Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportate la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate	80%	80%	80%	80%	80%
c) Ponderea din numărul de reclamații de la lit. b) care s-au dovedit justificate	80%	80%	80%	80%	80%
d) Procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile	75%	75%	75%	75%	75%
e) Numărul de sesizări din partea agenților de protecție a mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2%	2%	2%	2%	2%
f) Numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2%	2%	2%	2%	2%
g) Cantitatea de deșuri colectate selectiv raportată la cantitatea de deșuri colectate	25%	25%	25%	25%	25%
h) Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	10%	10%	10%	10%	10%
i) Penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației	3%	3%	3%	3%	3%

j) Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea de deșuri colectate pe categorii	95%	95%	95%	95%	95%
k) Cantitatea de deșuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	10%	10%	10%	10%	10%
l) Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportate la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate	90%	90%	90%	90%	90%
m) Ponderea din numărul de reclamații de la lit. l) care s-au dovedit justificate	10%	10%	10%	10%	10%
n) Procentul de solicitări de la lit. m) care s-au rezolvat în mai puțin de 2 zile calendaristice	75%	75%	75%	75%	75%
o) Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile raportată la valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor total facturată	5%	5%	5%	5%	5%
<b>3. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor</b>					
a) Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
b) Procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	80%	80%	80%	80%	80%
c) Procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	75%	75%	75%	75%	75%
d) Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	95%	95%	95%	95%	95%
e) Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate	100%	100%	100%	100%	100%
<b>4. Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor</b>					
a) Numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
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%	100%
c) Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat	75%	75%	75%	75%	75%
<b>Indicatori de performanță garanți</b>					
<b>1. Indicatori de performanță garanți prin licența de prestare a serviciului</b>					
a) Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	1	1	1	1	4
b) Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	1	1	1	1	4

**2. Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de delegare**

a) Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	1	1	1	1	4
b) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoarea totală aferentă activității	1%	1%	1%	1%	1%
c) Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale	1	1	1	1	4