

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE

a serviciului de salubritate privind activitatea de curățare și transport al zăpezii de pe
căile publice din localitate și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț

Indicatori de performanță	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
Indicatori de performanță generali					
1. Contractarea serviciilor de salubritate					
a) Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări	100%	0	0	100%	100%
b) Procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	85%	0	0	85%	85%
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%	0	0	80%	80%
2. Măsurarea și gestionarea cantităților serviciilor prestate					
a) Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportate la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate	80%	0	0	80%	80%
b) Ponderea din numărul de reclamații de la lit. a) care s-au dovedit justificate	80%	0	0	80%	80%
c) Procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile	75%	0	0	75%	75%
d) Numărul de sesizări din partea agenților de protecție a mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2%	0	0	2%	2%
e) Numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2%	0	0	2%	2%
f) Penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației	30%	0	0	30%	30%
g) Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportate la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate	90%	0	0	90%	90%
h) Ponderea din numărul de reclamații de la lit. g) care s-au dovedit justificate	80%	0	0	80%	80%
i) Procentul de solicitări de la lit. h) care s-au rezolvat în mai puțin de 2 zile	75%	0	0	75%	75%

3. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor					
a) Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	5%	0	0	5%	5%
b) Procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	80%	0	0	80%	80%
c) Procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	75%	0	0	75%	75%
d) Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	75%	0	0	75%	75%
e) Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate	100%	0	0	100%	100%
4. Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor					
a) Numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de utilizatori	5%	0	0	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%	0	0	100%	100%
c) Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat	75%	0	0	75%	75%
Indicatori de performanță garanți					
1. Indicatori de performanță garanți prin licența de prestare a serviciului					
a) Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	1	0	0	1	2
b) Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	1	0	0	1	2
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	0	0	1	2
b) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoarea totală aferentă activității:	5%	0	0	5%	5%
c) Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale	1	1	1	1	4