

Anexa la Regulamentul
Serviciului PUBLIC PENTRU UNELE ACTIVITĂȚI EDILITAR-GOSPODĂREȘTI DE ADMINISTRARE A
DOMENIULUI PUBLIC ȘI PRIVAT AL MUNICIPIULUI HUNEDOARA, PRECUM ȘI A SERVICIULUI PENTRU
GESTIONAREA CÂINILOR FĂRĂ STĂPÂN DIN MUNICIPIUL HUNEDOARA

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE
a serviciului de administrare a domeniului
public și privat al municipiului Hunedoara

Indicatori de performanță	Trimestrul				Total An
	I	II	III	IV	
Indicatori de performanță generali					
1. Contractarea serviciilor					
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%
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%	80%	80%	80%	80%
b) Ponderea din numărul de reclamații de la lit. a) care s-au dovedit justificate	80%	80%	80%	80%	80%
c) Procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile	75%	75%	75%	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%	2%	2%	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%	2%	2%	2%	2%
f) Penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației	30%	30%	30%	30%	30%
g) Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportate la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate	90%	90%	90%	90%	90%

h) Ponderea din numărul de reclamații de la lit. g) care s-au dovedit justificate	80%	80%	80%	80%	80%
i) Procentul de solicitări de la lit. h) care s-au rezolvat în mai puțin de 2 zile	75%	75%	75%	75%	75%
3. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor					
a) Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	90%	90%	90%	90%	90%
b) Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate	100%	100%	100%	100%	100%
4. Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor					
a) Numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de locuitori	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%
Indicatori de performanță garanți					
a) Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	1	1	1	1	4
b) Numărul de cetățeni 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
c) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. b) raportată la valoarea totală aferentă activității	5%	5%	5%	5%	5%
d) Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale	0	0	0	0	0

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
ai serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân în Municipiul Hunedoara

Nr. Crt.	INDICATOR	TRIMESTRU			
		I	II	III	IV
1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI				
1.1	CONTRACTAREA SERVICIILOR PENTRU GESTIONAREA CAINILOR FĂRĂ STĂPÂN				
	a) 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%
1.2	MĂSURAREA SI GESTIUNEA SERVICIILOR PRESTATE				
	a) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate	1	1	1	1
	b) ponderea din numărul de reclamații de la lit. a) care s-au dovedit justificate	1%	1%	1%	1%
	c) procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	100%	100%	100%	100%
	d) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	10%	10%	10%	10%
	e) numărul de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul de sesizări din partea autorităților centrale și locale	10%	10%	10%	10%
	f) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate	100%	100%	100%	100%
1.3	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
	a) procentul de răspunsuri date la sesizările referitoare la activitatea prestată	100%	100%	100%	100%
	b) procentul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%	100%	100%
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
2.1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN AUTORIZAȚII PENTRU PRESTARE A SERVICIULUI				
	a) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0

2.2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE PRESTARE				
	a) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pentru activitatea desfășurată și neremediate în 2 zile calendaristice.	0	0	0	0