

Indicatorii de Performanță

Indicatorii de Performanță stabilesc, printre altele, condițiile pe care trebuie să le îndeplinească Serviciul, având printre obiective:

- a) continuitatea Serviciului din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) adaptarea permanentă la cerințele rezonabile ale Utilizatorilor;
- c) excluderea oricărei discriminări privind accesul la Serviciu;
- d) respectarea reglementărilor specifice din domeniu.

Indicatorii de performanță pentru serviciul public de salubritate se referă la:

- a) situația îndeplinirii parametrilor din contractul de delegare (orar de funcționare pe ore și zile, ritmicitatea serviciului);
- b) relațiile generale operator-beneficiar;
- c) situația personalului: număr, structură, accidente de muncă, stare de sănătate;
- d) relațiile sociale patronat-sindicate;
- e) starea tehnică a infrastructurii și a vehiculelor;
- f) analiza comparativă a costurilor de exploatare;
- g) stadiul de realizare a programului de investiții;
- h) execuția bugetului de venituri și cheltuieli;
- i) accesul neîngrădit al autorităților administrației publice locale, în conformitate cu competențele și atribuțiile legale ce le revin, la informațiile necesare stabilirii:
 - modului respectării și îndeplinirii obligațiilor contractuale asumate;
 - calității și eficienței serviciilor furnizate/prestate la nivelul indicatorilor de performanță stabiliți în contractul de delegare;
 - modului de administrare, exploatare, conservare și menținere în funcțiune, dezvoltare și/sau modernizare a sistemelor publice din infrastructura edilitar-urbană, încredințată prin contractul de delegare a gestiunii;
 - modului de formare și de stabilire a tarifelor pentru serviciile publice de salubritate;
 - stadiului de realizare a investițiilor;
 - modului de respectare a parametrilor ceruți prin prescripțiile tehnice;
- j) menținerea unor relații echitabile între operator și beneficiar prin rezolvarea operativă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor ce revin fiecărei părți.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE

a serviciului de salubritate privind măturatul, spălatul și stropitul căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșeuri, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșeuri și/sau la instalațiile de tratare

<i>Indicatori de performanță</i>	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%	100%	100%	100%	100%
b) Procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	85%	85%	85%	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%	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) 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	75%	75%	75%	75%	75%
e) 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 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%
Indicatori de performanță garantați					
1. Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciilor					
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:	5%	5%	5%	5%	5%
c) Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale	1	1	1	1	4

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

<i>Indicatori de performanță</i>	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

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

<i>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ</i>	Trimestrul				Total
	I	II	III	IV	
Indicatori de performanță generali					
1. Contractarea serviciilor de salubritate					
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%
2. Măsurarea și gestionarea cantității și calității serviciilor prestate					
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%
3. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor					
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%
4. Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor					
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%
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	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

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE
a serviciului de salubritate privind alte deșeuri similare provenite de la evenimente publice, la
solicitarea organizatorilor

<i>Indicatori de performanță</i>	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
Indicatori de performanță generali					
1. Contractarea serviciilor de salubritate					
a) Numărul de solicitări rezolvate raportat la numărul total de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
b) 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. Răspunsuri la solicitările scrise ale cetățenilor					
a) Numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de sesizări	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 garantați					
1. Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciilor					
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 cetățeni sau salariați care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	1	2	2	1	6
b) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoarea totală aferentă activității	5%	5%	5%	5%	5%
c) Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale	1	1	1	1	4