

### **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**

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 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%
<b>2. Măsurarea și gestionarea cantităților serviciilor prestate</b>					
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%
<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	75%	75%	75%	75%	75%
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 serviciilor</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
<b>2. Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de delegare</b>					
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