

ANEXA LA REGULAMENTUL
Serviciului de salubritate al orasului Zimnicea

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
pentru serviciul public de salubritate

Nr. crt.	Indicatori de performanta	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1.	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRITATE					
	a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	b) procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
	d) 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					
	-măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea căilor publice	100 %	100 %	100 %	100%	100%
	-curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț	80 %	80 %	80 %	80%	80%
	-colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public și predarea acestora unităților de ecarisaj	100 %	100 %	100 %	100%	100%
	-dezinsecția, dezinsecția și deratizarea:	100 %	100 %	100 %	100%	100%
1.2.	MĂSURAREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR EFECTUATE					
	a) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	100 %	100 %	100 %	100%	100%
	-măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea căilor publice	100 %	100 %	100 %	100%	100%
	-curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț	80 %	80 %	80 %	80%	80%
	-colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public și predarea acestora unităților de ecarisaj	100 %	100 %	100 %	100%	100%
	-dezinsecția, dezinsecția și deratizarea:	100 %	100 %	100 %	100%	100%
	b) ponderea din numărul de reclamații de la lit. a) care s-au	70	70	70	70%	70%

	dovedit justificate	%	%	%		
	c) procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	40 %	40 %	40 %	40%	40%
	e) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul de sesizări din partea autorităților centrale și locale (procent maxim)	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %
	f) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total esizări din partea autorităților centrale locale (procent maxim)	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %
	i) penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale,raportate la valoarea prestației, pe activități:	10 %	10 %	10 %	10%	10%
	-măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea căilor publice					
	-curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț	5%	5%	5%	5%	5%
	-colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public și predarea acestora unităților de ecarisaj	5%	5%	5%	5%	5%
	-dezinsecția, dezinfecția și deratizarea:	5%	5%	5%	5%	5%
	j) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numarul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	100 %	100 %	100 %	100%	100%
	k) ponderea din numărul de reclamații de la pct.j) care s-au dovedit justificate	70 %	70 %	70 %	70%	70%
	n) procentul de solicitări de la lit. k) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	30 %	30 %	30 %	30%	30%
FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR						
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori					
	- utilizatori casnici persoane fizice sau juridice: (procent pe an)	10 %	10 %	10 %	10%	10%
	- instituții publice (procent pe an)	5%	5%	5%	5%	5%
	- agenți economici (procent pe an)	10 %	10 %	10 %	10%	10%
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvateîn mai puțin de 10 zile	70 %	70 %	70 %	70%	70%
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	60 %	60 %	60 %	60%	60%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități utilizatori					
	-măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea căilor publice	90 %	90 %	90 %	90%	90%
	-curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț	90 %	90 %	90 %	90%	90%
	-colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public și predarea acestora unităților de ecarisaj	90 %	90 %	90 %	90%	90%
	-dezinsecția, dezinfecția și deratizarea:	90 %	90 %	90 %	90%	90%

	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și pe categorii de utilizatori	95 %	95 %	95 %	95%	95%
1.3.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori					
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-arăspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice					
	c) procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat					
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI					
2.1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN CONTRACTUL DE DELEGARE ȘI LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI					
	a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență					
	măturatul spălatul stropirea și întreținerea căilor publice	10 %	10 %	10 %	10%	10%
	curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț	0.5 %	0.5 %	0.5 %	0.5%	0.5%
	colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public și predarea acestora unităților de ecarisaj	0.5 %	0.5 %	0.5 %	0.5%	0.5%
	dezinsecția, dezinsecția și deratizarea	0.5 %	0.5 %	0.5 %	0.5%	0.5%
	b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate					Max 5
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 corespunzătoare de prestare a activității (procent din nr total utilizatori)	0.1 %	0.1 %	0.1 %	0.1%	0.1%
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoare totală facturată aferentă activității	0.1 %	0.1 %	0.1 %	0.1%	0.1%
	c) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități:					
	măturatul spălatul stropirea și întreținerea căilor publice					5
	curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț					5
	colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public și predarea acestora unităților de ecarisaj					3
	dezinsecția, dezinsecția și deratizarea					5

ȘEF SERVICIU RUAP

GRIGORINA ȚÎNȚARCU

ARHITECT-ȘEF

AUREL SPIRIDON