

Anexa 2 A Regulament

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ pentru activitățile de măturat, spălat, stropit, curățat/răzuit rigole și întreținerea căilor publice

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an	penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale raportate la cantitatea, calitatea și valoarea prestației, pe categorii de activități
		I	II	III	IV		
0	1	2	3	4	5	6	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI						
1.1	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE MĂTURAT, SPĂLAT, STROPIT, CURĂȚAT RIGOLE ȘI ÎNTREȚINEREA CĂILOR PUBLICE						
	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	90%	90%	90%	90%	90%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
1.2	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE						
	a) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile și calitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile și calitățile de servicii prestate pe categorii de activități	95%	95%	95%	95%	95%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
	b) ponderea din numărul de reclamații de la lit.a) care s-au dovedit justificate	1%	1%	1%	1%	1%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
	c) procentul de solicitări de la lit.b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	100%	100%	100%	100%	100%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
	d) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului și a agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	< 4%	< 4%	< 4%	< 4%	< 4%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
	e) penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale raportate la cantitatea, calitatea și valoarea prestației, pe categorii de activități	5%	5%	5%	5%	5%	
	f) suprafața realizată și calitatea prestației pentru activitatea de măturat manual, raportată la suprafața de executat conform grafic și calitatea impusă	100%	100%	100%	100%	100%	100 lei /nerespectarea graficului de execuție imputabilă(din vina) operatorului
	g) suprafața realizată și calitatea prestației pentru activitatea de măturat mecanizat, raportată la suprafața de executat conform grafic și calitatea impusă	100%	100%	100%	100%	100%	100 lei /nerespectarea graficului de execuție imputabilă(din vina) operatorului

	h) suprafața realizată și calitatea prestației pentru activitatea de întreținere a curățeniei, raportată la suprafața de executat conform grafic și calitatea impusă	100%	100%	100%	100%	100%	100 lei /nerespectarea graficului de execuție imputabilă(din vina) operatorului
	i) suprafața realizată și calitatea prestației pentru activitatea de curățat/răzuit rigole, raportată la suprafața de executat conform grafic și calitatea impusă	100%	100%	100%	100%	100%	100 lei /nerespectarea graficului de execuție imputabilă(din vina) operatorului
	j) suprafața realizată și calitatea prestației pentru activitatea de stropit carosabil, raportată la suprafața de executat conform grafic și calitatea impusă	100%	100%	100%	100%	100%	100 lei /nerespectarea graficului de execuție imputabilă(din vina) operatorului
	k) suprafața realizată și calitatea prestației pentru activitatea de spălat carosabil și trotuare, raportată la suprafața de executat conform grafic și calitatea impusă	100%	100%	100%	100%	100%	100 lei /nerespectarea graficului de execuție imputabilă(din vina) operatorului
	l) procentul de colectare a deșeurilor din coșurile stradale raportat la numărul total al coșurilor stradale amplasate pe domeniul public, conform grafic colectare	100%	100%	100%	100%	100%	100 lei /nerespectarea graficului de execuție imputabilă(din vina) operatorului
1.3	FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR						
	a) numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de reclamații	1%	1%	1%	1%	1%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
	b) procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile calendaristice	50%	50%	50%	50%	50%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
	c) procentul din reclamațiile de la lit.a) care s-au dovedit justificate	10%	10%	10%	10%	10%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități	80%	80%	80%	80%	80%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe categorii de activități	100%	100%	100%	100%	100%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
1.4	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR						
	a) numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe categorii de activități	10%	10%	10%	10%	10%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
	b) procentul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	95%	95%	95%	95%	95%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
	c) procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi întemeiat	5%	5%	5%	5%	5%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI						
2.1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI						
	a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	nr.0	nr.0	nr.0	nr.0	nr.0	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
	b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate	nr.0	nr.0	nr.0	nr.0	nr.0	Datele sunt folosite în scopuri de

	din analizele și controalele organismelor abilitate						monitorizare
2.2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI						
	a) numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au accidentat din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	nr.0	nr.0	nr.0	nr.0	nr.0	5%
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0%	0%	0%	0%	0%	5%
	c) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	nr.0	nr.0	nr.0	nr.0	nr.0	5%