

Anexa 2 B Regulament

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ pentru activitățile de curățare și transport zăpadă de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de îngheț

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 CURĂȚARE ȘI TRANSPORT ZĂPADĂ DE PE CĂILE PUBLICE ȘI MENȚINEREA ÎN FUNCȚIUNE A ACESTORA PE TIMP DE ÎNGHEȚ						
	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) suprafața realizată și calitatea prestației pentru activitatea de curățat zăpadă (manual/mecanizat), raportată la timpii de de intervenție, suprafața programată și calitatea impusă	100%	100%	100%	100%	100%	5% din valoarea facturii lunare pentru nerespectarea timpilor de intervenție și a suprafețelor de acțiune din vina operatorului
	f) suprafața realizată și calitatea prestației pentru activitatea de curățat gheață (manual/mecanizat), raportată la timpii de de intervenție, suprafața programată și calitatea impusă	100%	100%	100%	100%	100%	5% din valoarea facturii lunare pentru nerespectarea timpilor de intervenție și a suprafețelor de acțiune din vina operatorului
	g) suprafața realizată și calitatea prestației pentru activitatea de combatere a poleiului (manual/mecanizat), raportată la timpii de de intervenție, suprafața programată și calitatea impusă	100%	100%	100%	100%	100%	5% din valoarea facturii lunare pentru nerespectarea timpilor de intervenție și a suprafețelor de acțiune din vina operatorului

	h) numărul total de utilaje folosite raportat la numărul total de utilaje deținute pentru aceste categorii de activități	100%	100%	100%	100%	100%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
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 din analizele și controalele organismelor abilitate	nr.0	nr.0	nr.0	nr.0	nr.0	Datele sunt folosite în scopuri de 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%