

**Anexa nr. 1B** la Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului specializat pentru gestionarea câinilor fără stăpân la nivelul UAT Municipiul Făgăraș

**INDICATORII DE PERFORMANTA**

pentru activitatea de gestionare a câinilor fără stăpân în municipiului Făgăraș

Nr. crt.	INDICATORI	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI</b>					
1.1	Contractarea serviciilor de gestionare a cainilor fara stapan si ecarisaj					
	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	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate					
	a) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	b) ponderea din numărul de reclamații de la lit.a)care s-au dovedit justificate	% 1	% 1	% 1	% 1	% 1
	c) procentul de solicitări de la lit.b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	d) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	% 10	% 10	% 10	% 10	% 10
	e) numărul de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul de sesizări din partea autorităților centrale și locale	% 10	% 10	% 10	% 10	% 10

	f) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	g) ponderea din numărul de reclamații de la lit.f) care s-au dovedit justificate	% 1	% 1	% 1	% 1	% 1
	h) procentul de solicitări de la lit. g) care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	% 80	% 80	% 80	% 80	% 80
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor					
	a) numărul de reclamații privind facturarea	% 3	% 3	% 3	% 3	% 3
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit justificate	% 1	% 1	% 1	% 1	% 1
1.4	Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor					
	a) procentul de raspunsuri date la sesizările referitoare la activitatea prestată	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	b) procentul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
2.	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI					
2.1	Indicatori de performanta garantati prin licenta de prestare a serviciului					
	-numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	% 0	% 0	% 0	% 0	% 0
2.2	Indicatori de performanta a caror nerespectare atrage penalitati conform contractului					
	a) valoarea despăgubirilor acordată de operator pentru culpă proprie sau dacă au existat imbolnăviri din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	% 0	% 0	% 0	% 0	% 0
	b) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	% 0	% 0	% 0	% 0	% 0