

INDICATORI DE PERFORMANŢĂ pentru serviciul public de salubritate a oraşului Aleşd

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI					
1.1.	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRITATE					
	a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori:	%	%	%	%	%
	-utilizatori casnici	100	100	100	100	100
	-asociații de proprietari/locatari	100	100	100	100	100
	-agenți economici	100	100	100	100	100
	-instituții publice	100	100	100	100	100
	b) procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	%	%	%	%	%
		80	80	80	80	80
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%	%	%	%	%
		90	90	90	90	90
	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:	%	%	%	%	%
	-activitate 1*	100	100	100	100	100
1.2.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE					
	a) numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	%	%	%	%	%
		100	100	100	100	100
	b) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%	%	%	%	%
	-activitate 1*	100	100	100	100	100
	-utilizatori casnici	100	100	100	100	100
	-asociații de proprietari/locatari	100	100	100	100	100
	-agenți economici	100	100	100	100	100
	-instituții publice	100	100	100	100	100
	c) ponderea din numărul de reclamații de la lit. b) care s-au dovedit justificate	%	%	%	%	%
		50	50	50	50	50
	d) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	%	%	%	%	%
		70	70	70	70	70
	e) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	%	%	%	%
		20	20	20	20	20

	f) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	% 20	% 20	% 20	% 20	% 20
	g) cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	% 50	% 50	% 50	% 50	% 50
	h) cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	% 40	% 40	% 40	% 40	% 40
	i) penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației, pe activități -activitate 1*	% 0	% 0	% 0	% 0	% 0
	j) cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	% 70	% 80	% 80	% 90	% 80
	k) cantitatea totală de deșeuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	% 5	% 5	% 5	% 5	% 5
	l) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori -activitate 1* -utilizatori casnici -asociații de proprietari/locatari -agenți economici -instituții publice	% 100 100 100 100 100	% 100 100 100 100 100	% 100 100 100 100 100	% 100 100 100 100 100	% 100 100 100 100 100
	m) ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate	% 50	% 50	% 50	% 50	% 50
	n) procentul de solicitări de la lit. m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	% 70	% 70	% 70	% 70	% 70
	o) valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
1.3.	FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori -utilizatori casnici -asociații de proprietari/locatari -agenți economici -instituții publice	% 3 3 3 3	% 3 3 3 3	% 3 3 3 3	% 3 3 3 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 a fi justificate	% 20	% 20	% 20	% 20	% 20
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități utilizatori -utilizatori casnici -asociații de proprietari/locatari -agenți economici -instituții publice	% 100 100 100 100	% 100 100 100 100	% 100 100 100 100	% 100 100 100 100	% 100 100 100 100
	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și pe categorii de utilizatori -activitate 1*	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100

	-utilizatori casnici	100	100	100	100	100
	-asociații de proprietari/locatari	100	100	100	100	100
	-agenți economici	100	100	100	100	100
	-instituiții publice	100	100	100	100	100
1.4.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	%	%	%	%	%
	-activitate 1*	3	3	3	3	3
	-utilizatori casnici	3	3	3	3	3
	-asociații de proprietari/locatari	3	3	3	3	3
	-agenți economici	3	3	3	3	3
	-instituiții publice	3	3	3	3	3
	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	%	%	%	%	%
		50	50	50	50	50
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	0	0	0	0	0
	b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0
2.2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE					
	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	0	0	0	0	0
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoare totală facturată aferentă activității	%	%	%	%	%
		0	0	0	0	0
	c) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	0	0	0	0

* Denumirile activităților sunt următoarele:

activitate 1: precolectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, inclusiv ale deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere, cu excepția celor cu regim special;