ANEXA NR. I LA H.C. L. PUCIOASA NR. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

INDICATORI DE PERFORMAN***ŢĂ***

pentru prestarea unor activităţi specifice Serviciului public de salubrizare al Oraşului Pucioasa, respectiv pentru:

*- dezinsecţie, dezinfecţie, deratizare*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nr. crt. | Indicatori de performan**ţă** | Trimestrul | Total an |
| I | II | III | IV |
| 1 | **INDICATORI DE PERFORMAN**T**A GENERALI** |
| 1.1 | **CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE** |
|  |  numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  | numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 1.2. | **MASURAREA** Ş**I GESTIUNEA CANTITA**Ţ**II SERVICIILOR PRESTATE** |
|  | numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori; | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  | ponderea din numărul de reclamaţii care s-au dovedit justificate; | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% |
|  | procentul de solicitări care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucrătoare; | 70% | 70% | 70% | 70% | 70% |
|  | numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
|  | numărul anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale; | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
|  | penalităţi contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi. | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori, | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  | ponderea din numărul de reclamaţii care s-au dovedit justificate; | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |
|  | procentul de solicitări care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice; | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% |
| 1.3. | FACTURAREA **Ş**I ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTA**Ţ**IILOR |
|  | numărul de reclamaţii privind facturarea  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
|  | procentul de reclamaţii rezolvate în mai puţin de 10 zile | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  | procentul de reclamaţii care s-au dovedit justificate; | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% |
|  | valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  | valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 1.4. | R**Ă**SPUNSURI LA SOLICIT**Ă**RILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR |
|  | numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori, | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% |
|  | procentul la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  | procentul care s-a dovedit neîntemeiat | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | **INDICATORI DE PERFORMAN**Ţ**A GARANTA**T**I** |
| **2.1.** | **INDICATORI DE PERFORMAN**T**A GARANTA**Ţ**I PRIN LICEN**Ţ**A DE PRESTARE A SERVICIULUI** |
|  | numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor legale | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
|  | numărul de încălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2.2. | **INDICATORI DE PERFORMANŢA A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂŢI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE** |
|  | numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit datorită nerespectării condiţiilor corespunzătoare de prestare a activităţii; | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
|  | valoarea despăgubirilor acordate de operator raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
|  | numarul de noconformitati constatate de catre autoritatea publica locala pe activitati | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

**DELEGATAR, DELEGAT,**

**U. A. T. ORAŞUL PUCIOASA**  **S. C. SERVICII COMUNITARE DE UTILITĂŢI**

 **PUBLICE PUCIOASA SCUP S.R.L.**

 **PRIMAR,**  **ADMINISTRATOR/DIRECTOR,**

***Ing. Constantin Emilian ANA*** ***Ioan-Doru BUTCĂ***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_