

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE**  
a activităților serviciului de salubritate

Simeria, 09 aprilie 2021

**INIȚIATOR,**  
Primar, BEDEA IULIUS-GELU

Avizat,  
Secretar general,  
Jr. Todor Nicolae-Adrian

# INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE

a serviciului de salubritate pentru activitățile  
măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea  
căilor publice

Indicatori de performanță	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
<b>Indicatori de performanță generali</b>					
<b>1. Contractarea serviciilor de salubritate</b>					
Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportate la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	90%	90%	90%	90%	90%
<b>2. Măsurarea și gestionarea cantităților serviciilor prestate</b>					
a) Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportate la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate	90%	90%	90%	90%	90%
b) Ponderea din numărul de reclamații care s-au dovedit justificate	80%	80%	80%	80%	80%
c) Procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile	85%	85%	85%	85%	85%
d) Numărul de sesizări din partea agenților de protecție a mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2%	2%	2%	2%	2%
e) Numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2%	2%	2%	2%	2%
f) Penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației	1%	1%	1%	1%	1%
g) Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportate la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate	90%	90%	90%	90%	90%
h) Ponderea din numărul de reclamații de la lit. g) care s-au dovedit justificate	80%	80%	80%	80%	80%
i) Procentul de solicitări de la lit. h) care s-au rezolvat în mai puțin de 2 zile	75%	75%	75%	75%	75%

<b>3. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor</b>					
a) Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
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	90%	90%	90%	90%	90%
d) Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	90%	90%	90%	90%	90%
e) Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate	100%	100%	100%	100%	100%
<b>4. Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor</b>					
a) Procentul din total la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
b) Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat	75%	75%	75%	75%	75%
<b>Indicatori de performanță garanți</b>					
<b>1. Indicatori de performanță garanți prin licența de prestare a serviciilor</b>					
a) Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	3	3	3	3	12
b) Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0
<b>2. Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de delegare</b>					
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	1	2	2	1	6
b) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoarea totală aferentă activității:	2%	4%	4%	2%	3%
c) Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale	1	1	1	1	4

## **II. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE**

a serviciului de salubritate pentru activitatea de curățare și transport al zăpezii de pe

căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț

Indicatori de performanță	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
<b>Indicatori de performanță generali</b>					
<b>1. Contractarea serviciilor de salubritate</b>					
Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportate la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	90%	0	0	90%	90%
<b>2. Măsurarea și gestionarea cantităților serviciilor prestate</b>					
a) Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportate la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate	90%	0	0	90%	90%
b) Ponderea din numărul de reclamații de la lit. a) care s-au dovedit justificate	80%	0	0	80%	80%
c) Procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile	95%	0	0	95%	95%
d) Numărul de sesizări din partea agenților de protecție a mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2%	0	0	2%	2%
e) Numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2%	0	0	2%	2%
f) Penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației	5%	0	0	5%	20%
g) Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportate la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate	90%	0	0	90%	90%
h) Ponderea din numărul de reclamații de la lit. g) care s-au dovedit justificate	80%	0	0	80%	80%
i) Procentul de solicitări de la lit. h) care s-au rezolvat în mai puțin de 2 zile	90%	0	0	90%	90%
<b>3. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor</b>					
a) Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	5%	0	0	5%	5%
b) Procentul de reclamații de la lit. a)	100%	0	0	100%	80%

rezolvate în mai puțin de 10 zile					
c) Procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	95%	0	0	95%	75%
d) Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	90%	0	0	90%	90%
e) Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate	100%	0	0	100%	100%
<b>4. Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor</b>					
a) Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	0	0	100%	100%
b) Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat	80%	0	0	80%	80%
<b>Indicatori de performanță garantați</b>					
<b>1. Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciului</b>					
a) Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	1	0	0	1	2
b) Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0
<b>2. Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de delegare</b>					
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	2	0	0	2	4
b) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoarea totală aferentă activității:	5%	0	0	5%	5%
c) Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale	1	1	1	1	4

### **III. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE**

a serviciului de salubritate pentru activitatea de colectare a cadavrelor animalelor de pe domeniul public și predarea acestora către unitățile de ecarisaj sau către instalațiile de neutralizare

Indicatori de performanță	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
<b>Indicatori de performanță generali</b>					
<b>1. Contractarea serviciilor de salubritate</b>					
a) Numărul de cadavre ridicate de pe domeniul public raportat la numărul de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
b) Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportate la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	80%	80%	80%	80%	80%
<b>2. Măsurarea și gestionarea cantităților serviciilor prestate</b>					
a) Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportate la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate	90%	90%	90%	90%	90%
b) Ponderea din numărul de reclamații de la lit. a) care s-au dovedit justificate	80%	80%	80%	80%	80%
c) Procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile	100%	100%	100%	100%	100%
d) Numărul de sesizări din partea agenților de protecție a mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1%	1%	1%	1%	1%
e) Numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1%	1%	1%	1%	1%
f) Penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației	3%	3%	3%	3%	3%
g) Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportate la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate	90%	90%	90%	90%	90%
h) Ponderea din numărul de reclamații de la lit. g) care s-au dovedit justificate	80%	80%	80%	80%	80%
i) Procentul de solicitări de la lit. h) care s-au rezolvat în mai puțin de 2 zile	100%	100%	100%	100%	100%
<b>3. Răspunsuri la solicitările scrise ale cetățenilor</b>					
a) Numărul de sesizări scrise raportate la	5%	5%	5%	5%	5%

numărul total de sesizări					
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	80%	80%	80%	80%	80%
<b>Indicatori de performanță garantați</b>					
<b>1. Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciilor</b>					
a) Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	1	1	1	1	4
b) Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0
<b>2. Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de delegare</b>					
a) Numărul de cetățeni sau salariați care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	1	2	2	1	6
b) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoarea totală aferentă activității	2%	2%	2%	2%	2%
c) Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale	0	0	0	0	0