

**ANEXA LA REGULAMENTUL DE SALUBRIZARE AL ORAȘULUI
BOLDEȘTI-SCĂENI**

**CU INDICATORII DE PERFORMANȚĂ AI SERVICIULUI DE
SALUBRITATE**

NR. CRT.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	PERIOADA		OBSERVAȚII
		2010	2011	
0.	1.	2.	3.	4.
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI			
1.1.	CONTRACTAREA SERVICIULUI DE SALUBRITATE			
	a) nr. de contracte ce se vor încheia cu agenții economici raportat la numărul de agenți economici existenți pe raza orașului;	100%	100%	
	b) nr. de contracte ce se vor încheia cu proprietarii gospodăriilor raportat la numărul total de gospodării;	80%	85%	
	c) nr. 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.	100%	100%	
1.2.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE			
	a) nr. de recipiente de pre colectare selective asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări;	100%	100%	
	b) nr.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;	100%	100%	

	c) cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea de deșeuri colectate;	15%	15%	
	d) cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;	15%	15%	
	e) penalități contractuale totale aplicate de A.P.L., raportate la valoarea prestației pe activități;	1%	0%	
	f) cantitatea totală de deșeuri colectată pe bază de contract, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;	90%	95%	
	g) cantitatea totală de deșeuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;	5%	4%	
	h) nr. 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;	100%	100%	
	i) ponderea din numărul de reclamații de la lit. b) și h) care s-au dovedit justificate;	3%	2%	
	j) valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclate.	99%	98%	
1.3.	FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR			
	a) nr. de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori;	1%	0,5%	
	b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate;	50%	40%	
	c) valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe	100%	100%	

	activități și pe categorii de utilizatori;			
	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori;	99%	100%	
1.4.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR			
	a) nr. de sesizări scrise, raportat la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori;	0,5%	1%	
	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%	
	c) procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat.	50%	10%	
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI			
2.1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI			
	a) nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență;	2	4	
	b) nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate.	0	0	
2.2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE PRESTARE			
	a) nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă	0	0	

	s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității;			
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității;	0	0	
	c) nr. de neconformități constatate de A.P.L., pe activități.	1	2	