

**ANALIZA**  
**OBIECTIVE , CRITERII SI INDICATORI DE PERFORMANTA,**  
**ANUL 2018,**  
**ANEXA LA CONTRACTUL DE MANDAT**

**I.OBIECTIVE DE PERFORMANTA**

Pe întreaga durată a contractului de mandat se urmăresc :

**Obiective strategice**

- creșterea și protejarea valorilor societății
- Investiții rentabile și optimizarea funcționării celor existente
- aplicarea principiilor de etică, integritate și guvernanta corporativă

**Eficiența economică**

- a) Optimizarea permanentă a costurilor, astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerute de consumatori să se realizeze cu costuri minime pentru aceștia
- b) Recuperarea integrală a cheltuielilor din veniturile încasate
- c) Eficientizarea procedurilor și proceselor interne
- d) Promovarea unei metodologii de stabilire a tarifelor, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de exploatare, modernizare și dezvoltare, conform principiului eficienței costului și a calității maxime în funcționare, luând în considerare și gradul de suportabilitate al populației

Societatea își propune să obțină efecte economice utile, în condițiile cheltuirii într-un mod rațional și economic al resurselor materiale, umane, financiare, folosindu-se pentru aceasta metode științifice de organizare a activității.

**Modernizarea și îmbunătățirea serviciilor prestate**

- a) Acțiuni (măsură) ca urmare a sesizărilor și feedback-ului primit
- b) Informarea corectă și cuprinzătoare a clienților
- c) Creșterea calității și diversificarea serviciilor prestate
- d) Asigurarea dezvoltării durabile și creșterea flexibilității organizației
- e) Extinderea ariei de operare și diversificarea ofertei de servicii către client
- f) Îmbunătățirea serviciului din punct de vedere al calității prin dezvoltarea și introducerea de tehnologii noi
- g) Modernizarea și reabilitarea infrastructurii, în beneficiul populației și al mediului din județul Neamț în scopul îndeplinirii obligațiilor

**Orientarea către client**

- a) Preocupare permanentă pentru creșterea gradului de încredere al beneficiarilor și pentru asigurarea unei transparente legate de acțiunile întreprinse

- b) Îmbunătățirea calitatii vieții populației care trăiește în zona deservită, prin asigurarea permanentă a serviciilor la nivelul standardelor europene
- c) Educarea beneficiarilor cu privire la aspecte de mediu

#### Grija pentru mediu

- a) Gestionarea rațională a resurselor naturale
- b) Eliminarea aspectelor cu impact negativ asupra mediului

#### Competența profesională

- a) Perfectionarea sistemului de muncă și management, cu respectarea permanentă a cadrului legislativ actual și a tuturor reglementărilor legale în vigoare
- b) Crearea unui mediu favorabil învățării în companie și sprijinirea angajaților în a-și dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri moderne prin oferirea de oportunități materiale și de training
- c) Instruirea permanentă a personalului, pentru creșterea gradului de profesionalism

#### Obiectivele activităților de bază și ale activităților conexe

- a) eficiența economică și creșterea calității serviciilor
- b) satisfacerea clienților prin îmbunătățirea calității lucrărilor executate și a serviciilor

#### Obiective și criterii de performanță cuantificabile

- a) evoluția volumului de activitate din activitatea de exploatare prin creșterea cifrei de afaceri;
- b) dezvoltarea serviciilor în zonele limitrofe din Municipiul Piatra Neamț;
- c) creșterea satisfacției clienților și reducerea numărului de reclamații/sesizări

Evoluția rezultatelor financiare ale societății Salubritas SA din activitatea de exploatare:

- a) înregistrare profit;
- b) reducerea pierderilor;
- c) diminuarea nivelului datorțiilor;
- d) recuperarea creanțelor societății.

## II. CRITERII DE PERFORMANȚĂ

### 1. Rata profitului net:

$$\frac{\text{Profitul net}}{\text{Cifra de afaceri}} \times 100 = \frac{25.328 \text{ lei}}{3.912.409 \text{ lei}} \times 100 = 0,6473 \% , \text{ sa fie } > 0,4\%$$

### 2. Productivitatea muncii în preturi curente:

$$\frac{\text{Cifra de afaceri (mil lei)}}{\text{Numarul mediu total de personal}} = \frac{3.912,41 \text{ mil lei}}{56} = 69,8645 \text{ mil lei/salarizat, sa fie } > 45 \text{ mil lei/salarizat}$$

### 3. - Viteza de rotație a debitelor-clienți:

$$\frac{\text{Sold mediu clienți}}{\text{Cifra de afaceri}} * 365 \text{ (zile)} = \frac{655.826 \text{ lei}}{3.912.409 \text{ lei}} * 365 \text{ (zile)} = 61,18 \text{ zile} \quad , \text{ sa fie } < 80 \text{ zile}$$

### 4. Viteza de rotație a creditelor-furnizori :

$$\frac{\text{Sold mediu furnizori}}{\text{Cifra de afaceri}} * 365 \text{ (zile)} = \frac{27.366 \text{ lei}}{3.912.409 \text{ lei}} * 365 \text{ (zile)} = 2,55 \text{ zile, sa fie } < 50 \text{ zile}$$

### 5. Indicatorul lichiditatii generale sau al lichiditatii curente:

$$\frac{\text{Active circulante (mii lei)}}{\text{Datoriile pe termen scurt (mii lei)}} = \frac{2.387,53 \text{ mii lei}}{316,70 \text{ mii lei}} = 7,5387 \quad , \text{ sa fie peste } 2.$$

### 6. Rata lichiditatii partiale (intermediare):

$$\frac{[\text{Active circulante - stocuri}] \text{ (mii lei)}}{\text{Datoriile pe termen scurt (mii lei)}} = \frac{2.387,53 \text{ mii lei} - 66,83 \text{ mii lei}}{316,70 \text{ mii lei}} = 7,3277 \quad , \text{ sa fie peste } 1.5$$

## III. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU ACTIVITĂȚILE DE SALUBRIZARE

### 1. INDICATORI DE PERFORMANȚA GENERALI

#### 1.1 Contractarea prestatii activitatilor de salubritate si conexe

- a) Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori
  - b) Procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice - 80% din total număr contracte;
  - c) Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile - minimum 60% din nr. total de solicitări;
  - 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 :
1. colectarea și transportul deșeurilor municipale : 100%;
  2. măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea căilor publice și a spațiilor verzi: 100%;
  3. dezinfecția, dezinsecția și deratizarea: 90%;

4.intretinere si vidanjare toalete ecologice:100%;

5.gestionare caini fara stapan:70% .

### **1.2 Măsurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate**

a) Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori:

-colectarea și transportul deșeurilor municipale : 100% ;

- măturatul spălatul, stropirea și întreținerea căilor publice:100%;

- dezinfecția, dezinsecția și deratizarea: 90%;

-.intretinere si vidanjare toalete ecologice:100%;

-gestionare caini fara stapan:70% .

b)Ponderea de reclamații de la lit. a) care s-au dovedit justificate:70%;

c) Procentul de solicitări de la lit.a) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare: 40%;

d) Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale: max. 15%;

e) Numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale: max. 15%;

f) Penalitățile contractuale totale aplicate de Primaria Piatra Neamt raportate la valoarea prestației, pe activități:

- colectarea și transportul deșeurilor municipale: 2%

- măturatul spălatul stropirea și întreținerea căilor publice: 5%

- dezinfecția, dezinsecția și deratizarea: 10%

-.intretinere si vidanjare toalete ecologice:5%

-gestionare caini fara stapan:10%

g) Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată: 90%.

### **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 persoane fizice sau juridice, asociații de locatari/prorietari : 10% pe an;

- instituții publice : 5% pe an;

- agenți economici : 10% pe an.

- b) Procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile: 70%;
- c) Procentul de reclamații de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate: 60%;
- d) Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori :

- colectarea și transportul deșeurilor municipale : 90% în 120 de zile;
- măturatul spălatul stropirea și întreținerea căilor publice: 90% in 120 de zile;
- dezinsecția, dezinsecția și deratizarea: 60% in 120 de zile;
- intretinere si vidanjare toaleta ecologice:70% in 120 de zile;
- gestionare caini fara stapan:90% in 120 de zile;

e) Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate pe activități și pe categorii de utilizatori:95%.

#### **1.4 Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**

a) Numărul maxim de sesizări scrise, pe activități și categorii de utilizatori:

- colectarea și transportul deșeurilor municipale, 12/an;
- dezinsecția, dezinsecția și deratizarea: 12/an;
- intretinere si vidanjare toaleta ecologice:6/an;
- gestionare caini fara stapan:180/an;

b) Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice: 90%;

c) Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat: 75%;

## **2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI**

2.1. Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a activitatilor de salubritate:

- a) Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență: 10% din numărul total de sesizări;
- b) Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate: max. 12/an;

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: 0,1 % din numărul total de utilizatori;

b) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității: 0,1% ;

c) Numărul de neconformități constatate de autoritățile administrației publice locale, pe activități:

- colectarea și transportul deșeurilor municipale, : 12/an;
- măturatul spălata stropirea și întreținerea căilor publice: 12/an;
- dezinsecția, dezinsecția și deratizarea: 12/an;
- intretinere si vidanjare toaleta ecologice:12/an;
- gestionare caini fara stapan:36/an.

**Indicatorii de performanta generali si garantati au fost realizati.**

**Date prezentate mai sus se regasesc in Raportul privind activitatea Salubritas S.A. nr.630 din 14.02.2019.**

**S.C. SALUBRITAS S.A.**

**CONSILIU DE ADMINISTRATIE**

**DIRȚTOR,**

