

## ANEXA 1

la Regulamentul serviciului public de salubritate în municipiul Piatra Neam

## INDICATORI DE PERFORMANȚĂ pentru serviciul public de salubritate

Nr. crt.	Indicator de performan	Unitate m sur	Valoare
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>		
<b>1.1.</b>	<b>Contractarea serviciilor de colectare și transport deșuri</b>		
1.1.1.	Num rul de contracte de prest ri servicii încheiate între operator i utilizatori raportat la num rul de solicit ri pe categorii de utilizatori	%	100
1.1.2.	Num rul de locuitori acoperi i de contracte de prest ri servicii raportat la num rul de cet eni din aria de deservire	%	100
1.1.3.	Num rul de contracte de prest ri servicii încheiate anual raportat la num rul de solicit ri pentru activit i neprogramate	%	100
<b>1.2.</b>	<b>Măsurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate</b>		
	<b>Colectare și transport deșuri</b>		
1.2.1.	Num rul de containere/pubele puse la dispozi ie, în func ie de tipul de recipien i raportat la num rul de cereri justificate permise	%	100
1.2.2.	Num rul minim de sesiz ri privind repararea/înlocuirea recipientelor pentru colectarea de eurilor rezolvate în maxim 24 ore, raportat la num rul total de solicit ri	%	95
1.2.3.	Num rul de sesiz ri scrise privind nerespectarea de c tre operatorii de colectare i transport a obliga iilor din licen e i autoriza ii	nr./an	0
1.2.4.	Num rul de sesiz ri primite din partea agen ilor de protec ia mediului i a agen ilor de s n tate public i gestionarea de eurilor r mase definitive	nr./an	2
1.2.5.	Num rul maxim de sesiz ri primite în conformitate cu legisla ia în vigoare de la concendent i r mase definitive.	nr./an	4
1.2.6.	Cantitatea de de euri menajere i similare colectat separat( pe cele 4 frac ii) raportat la cantitatea total de de euri municipale colectat	%	min 80
1.2.7.	Cantitatea anual de de euri periculoase menajere transmis spre tratare/eliminare rapotat la cantitatea total de de euri periculoase menajere colectate într - un an.	%	100
1.2.8.	Cantitatea de de euri voluminoase colectat separat trimis la tratare/eliminare raportat la cantitatea total de de euri voluminoase colectat la popula ie	%	100
1.2.9.	Cantitatea de de euri de construc ii /demol ri provenit din activit i de reamenajare a locuin elor valorificat prin reutilizare, reciclare i alte opera iuni de valorificare material , raportat la cantitatea colectat	%	min. 90
1.2.10.	Num rul de utilizatori care au primit desp gubiri datorate culpei operatorului de colectare i transport	nr./an	0
1.2.11.	Num rul de reclama ii scrise la care operatorul a r spus în 30 de zile de la data primirii reclama iei, raportat la	%	100

	nr. total de reclama ii scrise		
1.2.12.	Num rul de reclama ii înregistrate la beneficiar privind calitatea serviciului de colectare i transport al de eurilor raportat la num rul total de utilizatori	%	1
1.2.13.	Num rul de reclama ii care au fost rezolvate în mai pu in de dou zile calendaristice privind calitatea serviciului de colectare i transport a de eurilor voluminoase, raportat la num rul total de reclama ii justificate înregistrate într - un an.	%	95
1.2.14.	Num rul de reclama ii rezolvate privind calitatea serviciului de colectare i transport a de eurilor voluminoase, raportat la num rul total de reclama ii justificate privind calitatea serviciului de colectare i transport a de eurilor voluminoase, înregistrate într - un trimestru.	%	95
1.2.15.	Num rul de reclama ii rezolvate privind calitatea serviciului de colectare i transport a de eurilor periculoase, raportat la num rul total de reclama ii justificate privind calitatea serviciului de colectare i transport a de eurilor periculoase, înregistrate într - un trimestru.	%	95
<b>Stația de sortare</b>			
1.2.16.	Cantitatea total de de euri reciclabile intrate în sta ia de sortare raportat la cantitatea total de de euri reciclabile colectat i transportat la sta ia de sortare	%	100
1.2.17.	cantitatea total de de euri reciclate în sta ia de sortare i valorificate, raportat la cantitatea total de de euri primit în sta ia de sortare	%	min. 80
1.2.18.	Cantitatea total de de euri de hârtie/carton reciclate în sta ia de sortare i valorificat , raportat la cantitatea total de de de euri de hârtie/carton primite în sta ia de sortare	%	min. 90
1.2.19.	Cantitatea total de de euri de plastic reciclate în sta ia de sortare i valorificat , raportat la cantitatea de de euri de plastic i sticl primite în sta ia de sortare	%	min.70
1.2.20.	Num rul de sesiz ri primite din partea agen ilor de protec ia mediului i a agen ilor de s n tate public i gestionarea de eurilor r mase definitive	nr/an	2
1.2.21.	Num rul maxim de sesiz ri primite în conformitate cu legisla ia în vigoare de la concendent i r mase definitive.	nr./an	2
1.2.22.	Num rul de reclama ii privind calitatea oper rii sta iei de sortare rezolvate în mai pu in de 2 zile , raportat la num rul total de sesiz ri privind operarea sta iei de sortare	%	95
1.2.23	Num rul de reclama ii scrise la care operatorul a r spuns în 30 de zile de la data primirii reclama iei, raportat la nr. total de reclama ii scrise	%	100
<b>Stația de compostare</b>			
1.2.45.	Cantitatea total de de euri biodegradabile intrate în sta ia de compost raportat la cantitatea total de de euri biodegradabile colectat i transportat la sta ia de compostare	%	100
1.2.25.	Cantitatea total de de euri compostate raportat la cantitatea de de euri primite în sta ia de compostare	%	min. 50
1.2.26.	Num rul de sesiz ri primite din partea agen ilor de protec ia mediului i a agen ilor de s n tate public i gestionarea de eurilor r mase definitive	nr/an	2
1.2.27.	Num rul maxim de sesiz ri primite în conformitate cu legisla ia în vigoare de la concendent i r mase definitive.	nr./an	2
1.2.28	Num rul de reclama ii privind calitatea oper rii sta iei de compostare rezolvate în mai pu in de 2 zile , raportat la	%	95

	numărul total de sesizări privind operarea stației de compostare		
1.2.29.	Numărul de reclamații scrise la care operatorul a răspuns în 30 de zile de la data primirii reclamației, raportat la nr. total de reclamații scrise	%	100
<b>Stația de concasare</b>			
1.2.30.	Cantitatea totală de deșuri de construcții intrate în stația de concasare raportat la cantitatea totală de deșuri de construcții colectați și transportați la stația de concasare	%	100
1.2.31.	Cantitatea totală de deșuri concasate raportat la cantitatea de deșuri de construcții primite în stația de concasare	%	min 90
1.2.32.	Cantitatea totală de produse valorificate raportat la cantitatea de deșuri concasate	%	min 90
1.2.33.	Numărul de sesizări primite din partea agenților de protecția mediului și a agenților de sănătate publică în gestionarea deșurilor rezolvate	nr/an	2
1.2.34.	Numărul maxim de sesizări primite în conformitate cu legislația în vigoare de la concident rezolvate	nr./an	2
1.2.35.	Numărul de reclamații privind calitatea operațiunii stației de concasare rezolvate în mai puțin de 2 zile, raportat la numărul total de sesizări privind operarea stației de concasare	%	95
1.2.36.	Numărul de reclamații scrise la care operatorul a răspuns în 30 de zile de la data primirii reclamației, raportat la nr. total de reclamații scrise	%	100
<b>Depozitarea deșeurilor</b>			
1.2.37.	Operatorul va asigura ca deșurile depozitate în depozit să fie acoperite zilnic, la sfârșitul zilei de lucru	%	100
1.2.38.	Disfuncționalități/nr. de opriri neprogramate ale instalației de epurare a leviatului	nr./an	2
1.2.39.	Numărul de sesizări primite din partea agenților de protecția mediului și a agenților de sănătate publică în gestionarea deșurilor rezolvate	nr/an	2
1.2.40.	Numărul maxim de sesizări primite în conformitate cu legislația în vigoare de la concident	nr./an	2
1.2.41.	Numărul de reclamații privind calitatea operațiunii depozitului de deșuri rezolvate în mai puțin de 2 zile, raportat la numărul total de sesizări privind operarea depozitului de deșuri	%	95
1.2.42.	Numărul de reclamații scrise la care operatorul a răspuns în 30 de zile de la data primirii reclamației, raportat la nr. total de reclamații scrise	%	100
<b>Salubritate stradală</b>			
1.2.43.	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări	%	100
1.2.44.	Numărul de contracte modificate în vederea creșterii parametrilor de calitate aferenți activității desfășurate în raport cu numărul de solicitări justificate privind modificarea clauzelor contractuale, pe categorii de activități	%	100
1.2.45.	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități	%	100
1.2.46.	Numărul de sesizări primite din partea agenților de protecția mediului și a agenților de sănătate publică și alte autorități publice locale și centrale	nr/an	2
1.2.47.	Numărul maxim de sesizări primite în conformitate cu legislația în vigoare de la concident	nr./an	2
1.2.48.	Numărul de cetățeni sau angajați care au primit desigurări datorate culpei operatorului sau care s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor de prestare a activității	nr/an	0
1.2.49.	Numărul de reclamații privind calitatea desfășurării activităților de salubritate stradală rezolvate în mai puțin de 2 zile,	%	95

	raportat la numărul total de sesizări privind operarea depozitului de de euro		
1.2.50.	Numărul de reclamații scrise la care operatorul a răspuns în 30 de zile de la data primirii reclamației, raportat la nr. total de reclamații scrise	%	100
<b>Dezinsecție, deratizare, dezinfecție</b>			
1.2.51.	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	%	100
1.2.52.	Numărul de contracte modificate în vederea creșterii parametrilor de calitate aferenți activității desfășurate în raport cu numărul de solicitări juste privind modificarea clauzelor contractuale, pe categorii de utilizatori	%	100
1.2.53.	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități	%	100
1.2.54.	Numărul de sesizări primite din partea agenților de protecția mediului și a agenților de sănătate publică și alte autorități publice locale și centrale	nr/an	2
1.2.55.	Numărul maxim de sesizări primite în conformitate cu legislația în vigoare de la concendent	nr./an	2
1.2.56.	Numărul de utilizatori sau angajați care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau care s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor de prestare a activităților	nr/an	0
1.2.57.	Numărul de reclamații privind calitatea desfășurării activităților de dezinsecție, deratizare, dezinfecție rezolvate în maximum de 2 zile, raportat la numărul total de sesizări privind operarea depozitului de de euro	%	95
1.2.58.	Numărul de reclamații scrise la care operatorul a răspuns în 30 de zile de la data primirii reclamației, raportat la nr. total de reclamații scrise	%	100
<b>1.3. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor</b>			
1.3.1.	Numărul de reclamații privind facturarea, înregistrate într-un trimestru, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	%	1
1.3.2.	Numărul de reclamații privind facturarea care au fost rezolvate în maximum de 10 zile calendaristice, raportat la numărul total de reclamații privind facturarea înregistrate într-un trimestru	%	100
1.3.3.	Valoarea totală a facturilor emise într-un trimestru raportat la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	%	100
1.3.4.	Valoarea totală a facturilor încasate într-un trimestru raportat la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	%	95
<b>2 INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>			
<b>2.1. Indicatori garanți prin licența de prestare a serviciului de salubritate</b>			
2.1.1.	Numărul anual de sesizări scrise privind nerespectarea de către operatorii obligațiilor din licență	nr.	0
2.1.2.	Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorilor rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	nr.	2
<b>2.2. Indicatori a căror nerespectare atrage penalități contractuale</b>			
2.2.1.	Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate deteriorării de către operator a recipientelor utilizatorilor, sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor de prestare a serviciului.	nr.	0
2.2.2.			
2.2.3.	Numărul de cereri pentru care s-au acordat reduceri ale valorii facturilor, din total număr de cereri pentru micșorarea valorii facturilor	nr.	0
2.2.4.	Cantitatea totală de materiale reciclate/valorificate din cantitatea totală de de euro colectat	%	min. 40