

**Aprobat ,
Primar
Andrei Carabelea**

REGULAMENTUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI PUBLIC DE

„ Întreținere si reparații locuri de joacă , locuri de agrement și mobilier urban aflate pe domeniul public și privat al Municipiului Piatra Neamț”

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

Secțiunea 1 - Domeniul de aplicare

Art. 1

(1) Prezentul regulament stabilește cadrul juridic unitar privind desfășurarea activității serviciului public de „ Întreținere și reparații locuri de joacă, locuri de agrement și mobilier urban aflate pe domeniul public și privat al Municipiului Piatra Neamț ” definind modalitățile și condițiile ce trebuie îndeplinite pentru asigurarea serviciului, indicatorii de performanță, condițiile tehnice, raporturile dintre operator și utilizator, în conformitate cu principiile și reglementările prevăzute în:

1. O.G. nr.71/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local, cu modificările și completările ulterioare;
2. O.G. nr.21/2001 privind gospodărirea localităților urbane și rurale, cu modificările și completările ulterioare;
3. Hotărârea Guvernului nr. 435/2010 privind regimul de introducere pe piață și exploatare a echipamentelor pentru agrement;
4. Ordinul Ministrului Sănătății nr. 119/2014 pentru aprobarea Normelor de igienă și sănătate publică privind mediul de viață al populației;
5. O.U.G. nr.57/2019 privind Codul Administrativ;
6. H.G.nr.955/2004 privind aprobarea reglementărilor – cadru de aplicare a Ordonanței nr.71/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local;
7. Legea nr. 52/2003, privind transparența decizională în administrația publică.
8. Prescripția Tehnică PTR 19/2002 „Cerințe tehnice de securitate privind instalațiile și echipamentele montate și utilizate în cadrul parcurilor de distracție și a spațiilor de joacă”, modificată prin Ordinele Ministrului Economiei și Comerțului nr. 501/2004 și nr. 4/2006
9. Standardele Europene SR EN 1176/2002, cu modificările ulterioare A1-2003.

(2) Obiectul principal al Regulamentului îl constituie stabilirea regulilor de organizare și funcționare a serviciului public de „Întreținere și reparații locuri de joacă, locuri de agrement și mobilier urban aflate pe domeniul public și privat al Municipiului Piatra Neamț”, pentru asigurarea cerințelor tehnice de securitate privind echipamentele și mobilierul urban montate și utilizate în locurile de agrement cu respectarea normelor de sănătate și protecția cetățenilor, contribuția la creșterea calității și atractivității mediului urban și a proiectării urbane în beneficiul cetățenilor, al economiei și al societății în ansamblu.

(3) Condițiile tehnice prevăzute în prezentul regulament au caracter minimal, Municipiul Piatra Neamț poate aproba și alte condiții tehnice pentru desfășurarea serviciului, în baza unor studii de specialitate, după dezbaterile publice a acestora.

Art. 2. Pentru definirea obiectului prezentului regulament se folosesc următorii termeni:

a) *domeniul public al unității administrativ teritoriale* - totalitatea bunurilor mobile și imobile aflate în proprietatea publică a unității administrativ - teritoriale, care potrivit legii sau prin natura lor sunt de uz sau interes public local și care nu au fost declarate, prin lege, bunuri de uz sau de interes public național;

b) *infrastructura edilitar-urbană* - ansamblul bunurilor mobile și imobile dobândite potrivit legii, constând în clădiri, construcții și instalații tehnologice, echipamente funcționale, dotări specifice și mobilier urban, inclusiv terenurile aferente, destinate desfășurării unor activități edilitar gospodărești; infrastructura edilitar-urbană face parte din domeniul public sau privat al unității administrativ - teritoriale și este supusă regimului juridic al proprietății publice sau private, potrivit legii;

c) *servicii de administrare a domeniului public și privat* - totalitatea acțiunilor și activităților edilitar gospodărești prin care se asigură administrarea, gestionarea și exploatarea bunurilor din domeniul public și privat al unității administrativ - teritoriale, altele decât cele date, potrivit legii, în administrarea altor servicii publice locale;

d) *spațiu de joacă / spațiu de agrement*- perimetru delimitat și amenajat în scopul agrementului, în care este instalat cel puțin un echipament pentru spațiul de joacă /spațiu de agrement;

e) *echipament de joacă / echipament de agrement* – echipament acționat exclusiv prin greutatea sau forța fizică a omului destinat pentru a fi utilizat în spațiile de joacă/ spațiile de agrement, temporar sau permanent;

f) *teren de sport* – suprafață plană de teren împrejmuită cu gard perimetral din plasă bordurată și cu porți de acces, amenajat cu dotări sportive(porți de fotbal/handbal, coșuri de baschet, fileu de tenis/volei);

g) *loc de agrement*- spațiu amenajat ce cuprinde o zonă verde, pe care sunt plantați arbori și arbuști, pergole din lemn, alei pietonale, de-a lungul cărora sunt montate bănci și coșuri de gunoi;

h) *utilizatori*-persoane beneficiare de infrastructura parcurilor, a locurilor de joacă și a locurilor de agrement;

i) *lucrări de întreținere* – totalitatea lucrărilor care se execută în tot timpul anului, determinate de uzura sau degradarea echipamentelor de joacă, echipamente de agrement, mobilier urban în condiții normale de exploatare, activități care au ca scop asigurarea condițiilor tehnice necesare utilizării a acestora în siguranță;

j) *lucrări de reparații* – totalitatea lucrărilor fizice de intervenții care au ca scop compensarea totală sau parțială a uzurii fizice și morale a echipamentelor de joacă, echipamente de agrement, mobilier urban ca urmare a exploatării normale sau a acțiunii factorilor de mediu;

Art. 3

Organizarea acestui serviciu s-a făcut cu respectarea următoarelor principii:

- a) asigurarea calității, siguranța utilizării echipamentelor de joacă / de agrement și a mobilierului urban și a continuității serviciului;
- b) responsabilitatea față de cetățeni;
- c) conservarea și protecția mediului înconjurător;
- d) tarifarea echitabilă, corelată cu calitatea serviciului prestat;
- e) securitatea serviciului;
- f) dezvoltarea durabilă.

Art. 4.

Obiectivele serviciului public de „Întreținere și reparații locuri de joacă , locuri de agrement și mobilier urban aflate pe domeniul public și privat al Municipiului Piatra Neamț” sunt:

- a) creșterea calității și eficienței serviciului;
- b) asigurarea transparenței în ceea ce privește delegarea Serviciului;
- c) creșterea siguranței în exploatare și asigurarea continuității;

Art. 5.

Operatorii serviciului „Întreținere și reparații locuri de joacă , locuri de agrement și mobilier urban aflate pe domeniul public și privat al Municipiului Piatra Neamț”

trebuie să îndeplinească indicatorii de performanță menționați în caietul de sarcini și în contractul de delegare a gestiunii serviciului, aprobați de Consiliul Local al Municipiului Piatra Neamț.

Secțiunea a 2-a - Accesul la serviciul public de „Întreținere și reparații locuri de joacă , locuri de agrement și mobilier urban aflate pe domeniul public și privat al Municipiului Piatra Neamț”

Art. 6

(1) Toți utilizatorii, persoane fizice sau juridice, de pe teritoriul municipiului Piatra Neamț, au garantat dreptul de a beneficia de serviciul de „Întreținere și reparații locuri de joacă , locuri de agrement și mobilier urban aflate pe domeniul public și privat al Municipiului Piatra Neamț”

(2) Utilizatorii au drept de acces, fără discriminare, la informațiile publice privind delegarea serviciului, la indicatorii de performanță ai serviciului și la clauzele contractuale.

(3) Operatorii serviciului sunt obligați să asigure continuitatea, cu excepția cazurilor de forță majoră care vor fi menționate în contractul de delegare de gestiune.

Secțiunea a 3-a - Documentația tehnică

Art. 7

(1) Prezentul regulament stabilește documentația tehnică minimă pentru operatorul care asigură serviciul de întreținere și reparații a echipamentelor de joacă / de agrement și a mobilierului urban

(2) Regulamentul stabilește documentele necesare exploatarei, precum și modul de întocmire, actualizare, păstrare și manipulare a documentelor.

Art. 8

Operatorul are obligația de actualizare, în funcție de specificul activităților prestate, următoarele documente:

- a) este obligatorie constituirea unei bănci de date tehnice, care va fi actualizată la fiecare intervenție asupra echipamentelor de joacă / de agrement și mobilier urban;
- b) documentele de recepție, preluare și finalizare a lucrărilor cu:
 - 1. procese-verbale de măsuratori cantitative de execuție;
 - 2. procese-verbale de recepție a lucrărilor;
- c) normele generale și specifice de protecție a muncii, fiecărei instalații sau fiecărei activități;
- d) planurile de dotare și amplasare cu mijloace de stingere a incendiilor, planul de apărare a obiectivului în caz de incendiu, calamități sau alte situații excepționale;
- e) regulamentul de organizare și funcționare și atribuțiile de serviciu pentru întreg personalul;
- f) documentele referitoare la instruirea, examinarea, autorizarea personalului;

Art. 9

Operatorul are obligația să-și organizeze o arhivă tehnică pentru păstrarea documentelor de bază prevăzute la art.8 astfel încât să poată fi găsit orice document cu ușurință.

CAPITOLUL 2

ASIGURAREA SERVICIULUI ȘI CONDIȚIILE DE FUNCȚIONARE

Art. 10

Operatorul are obligația de a asigura conform prevederilor art. 5 pct. 3 lit a),b), din O.G nr. 71/2002, principalele activități

- a) dezvoltarea și amenajarea spațiilor publice în strânsă concordanță cu necesitățile comunităților locale și cu documentațiile de urbanism aprobate potrivit legii;
- b) amenajarea, întreținerea a locurilor de joacă pentru copii/ a locurilor de agrement și a mobilierului urban;
- c) realizarea și întreținerea în perfectă stare de funcționare a locurilor de joacă pentru copii/

a locurilor de agrement și a mobilierului urban;

d) amenajarea, întreținerea locurilor de joacă pentru copii/ a locurilor de agrement și a mobilierului urban în condițiile stabilite de Municipiul Piatra Neamt .

e) eficiența serviciului public de interes local pentru administrarea locurilor de joacă, locurilor de agrement și mobilier urban influențează în mod direct mediul economic și social al unității administrativ- teritoriale. Calitatea acestuia ca și serviciu comunitar poate determina în mod cert creșterea nivelului de siguranță la nivel local, protecția cetățenilor din unitatea administrativ teritorială unde funcționează. La nivelul întregii țări s-a manifestat în ultimii ani o preocupare deosebită în privința optimizării acestui serviciu, fiind verificate constant opțiunile autorităților locale pentru implementarea unor regulamente specifice pentru administrarea locurilor de joacă / locurilor de agrement.

f) administrarea eficientă a acestui serviciu apare ca o necesitate pentru creșterea gradului de securitate de la nivelul comunității locale, impunându-se ca resursele investite să fie în acord cu gradul de uzură al sistemului, iar extinderea sistemului să fie proporțională cu evoluția ariei ce include spațiilor publice pe care trebuie să le deservească.

Art. 11

(1) În scopul asigurării condițiilor tehnice necesare utilizării în condiții de siguranță și confort cu respectarea normelor în vigoare, operatorul execută lucrări de întreținere și reparații a locurilor de joacă / de agrement și a mobilierului urban, acestea cuprinzând totalitatea activităților de intervenție determinate de uzura sau degradarea în condiții normale de exploatare

(2) Pentru realizarea scopului menționat la alin. (1) este necesară urmărirea permanentă de către operator a stării tehnice a locurilor de joacă / de agrement și a mobilierului urban, pentru depistarea zonelor în care trebuie să se intervină operativ cu lucrări de remediere sau cu reparații mai ample care trebuie planificate;

(3) Verificările vor fi realizate de către persoane competente, bune cunoscătoare a standardelor de siguranță pentru spațiile de joacă / pentru spațiile de agrement -echipamente fitness, astfel încât la finalul inspecției echipamentele inspectate să respecte standardele de siguranță în exploatare;

(4) Serviciile care urmează a fi efectuate au ca scop aducerea echipamentelor la starea inițială, astfel încât să asigure atât securitatea în exploatare, cât și revitalizarea completă a spațiilor de joacă / a spațiilor de agrement - echipamente fitness.

(5) Lucrările de reparații și întreținere a echipamentelor de fitness vor fi realizate conform prevederilor HG435/2010 precum și a standardelor europene EN 16630 pentru echipamente de fitness de exterior

(6) Se admit piese de schimb pentru echipamente spații de joacă /echipamente fitness care respectă cerințele esențiale de securitate aplicabile, prevăzute în anexa nr.1 din Hotărârea nr.435 din 28 aprilie 2010 privind regimul de introducere pe piață și de exploatare a echipamentelor pentru agrement.

(7) Condiția minimă de îndeplinit este satisfacerea întotdeauna a standardelor, normelor și regulamentelor românești și europene în vigoare în domeniu.

(8) Prestarea lucrărilor de întreținere, reparații presupune următoarele tipuri de lucrări:

- a) Întreținerea și reparația băncilor de odihnă și a echipamentelor de joacă prin lucrări specifice (înlocuirea șuruburilor, stinghiilor din lemn, podele din lemn, rigle de protecție din lemn și a stâlpișorilor metalici deteriorați, vopsiri, etc)

- b) Înlocuirea coșurilor de gunoi distruse și montarea coșurilor noi pe amplasamente
- c) Întreținerea, repararea și executarea de lucrări noi la refacerea panourilor de gard, a stâlpilor și șuruburilor de fixare lipsă sau distruse.
- d) Amenajare suprafață de joacă cu nisip
- e) Amenajare suprafețe spații de joacă cu dale din cauciuc
- f) Confecționat împrejmuiri din panouri de gard din sârmă zincată
- g) Demontat confecții metalice
- h) Confecții metalice diverse:confecționat sau reparat porți metalice de acces în parcuri, confecționat balustrade de protecție sau reparat / înlocui porțiuni distruse, confecționat porți, reparat porțiuni distruse a părții metalice la bănci, aparate de joacă, etc confecționări sau reparații împrejmuiri / garduri metalice, vopsiri.

Art. 12

Planificarea lucrărilor de întreținere și reparații locuri de joacă ,locuri de agrement și mobilier urban va ține seama de următoarele principii:

- evitarea dispersării fondurilor alocate;
- acordarea priorității în sensul executării în prima urgență a lucrărilor accidentale
- alegerea soluției optime de reparații, pe baza analizei comparative a diferitelor rezolvări tehnice și economice, pentru obținerea eficienței maxime a utilizării fondurilor disponibile;
- respectarea normelor tehnice specifice fiecărei activități.

Art. 13

Recepția lucrărilor de reparații se efectuează conform reglementărilor legale, atât pe parcursul realizării obiectivului cât și la terminarea lucrărilor și după expirarea perioadei de garanție.

Art. 14

În urma verificărilor persoana desemnată va întocmi și preda beneficiarului un Raport de mentenanță / Proces Verbal cu operațiunile executate, în care vor fi descrise starea tehnică a echipamentelor precum și recomandări și propuneri concrete privind componentele care se impun a fi schimbate, pentru ca prestatorul să asigure siguranță în exploatare a echipamentului.

Art. 15

În cazul în care se depistează defecte care pun în pericol siguranța utilizatorilor, acestea trebuie remediate de urgență; dacă acest lucru nu este posibil, utilizarea echipamentelor în cauză trebuie suspendată pentru a elimina riscul de accidentări în spațiul de agrement și se va transmite beneficiarului propunerea de scoatere din uz; beneficiarul decide dacă unele echipamente vor fi scoase din uz.

Art. 16

(1) Operatorul are obligația menținerii locurilor de joacă / a locurilor de agrement și a mobilierului urban din municipiul Piatra Neamț în stare tehnică corespunzătoare pentru utilizarea în condiții de siguranță și confort.

(2) Menținerea, întreținerea și reparațiile se vor efectua la spațiile de agrement unde sunt amplasate echipamentele; în cazul în care nu poate fi remediată pe amplasamentul echipamentului acesta va fi reparat în atelierele specializate ale prestatorului

(3) Administrarea eficientă a acestui serviciu apare ca o necesitate pentru creșterea gradului de securitate de la nivelul comunității locale, impunându-se ca resursele investite să fie în acord cu gradul de uzură al sistemului, iar extinderea sistemului să fie proporțională cu evoluția ariei ce include spațiile publice pe care trebuie să le deservească.

CAPITOLUL 3

DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Art. 17

Obligațiile autorității administrației publice locale:

a) să monitorizeze și să controleze periodic activitatea operatorului și să promoveze măsuri adecvate în cazul în care serviciul public prestat nu respectă nivelurile de calitate și indicatorii de performanță ai serviciului;

b) asigurarea unor relații echidistante și echilibrate cu operatorul;

c) să respecte și să îndeplinească obligațiile prevăzute în contractul de delegare a gestiunii;

d) să păstreze confidențialitatea, în condițiile legii, a informațiilor cu privire la activitatea operatorului, altele decât cele publice;

e) să achite contravaloarea prestațiilor efectuate de operator conform îndeplinirii indicatorilor de performanță, în limita bugetului aprobat;

f) să analizeze, să verifice și să aprobe programul de lucrări și documentațiile tehnice, în conformitate cu prevederile legale;

g) să sancționeze operatorul, prin penalități și alte acțiuni care pot merge până la rezilierea contractului, în cazul în care acesta nu prestează serviciile la nivelul indicatorilor de calitate și de eficiență stabiliți în contractul de delegare

Art. 18

Obligațiile operatorului serviciului:

a) întocmirea documentațiilor tehnico-economice pentru lucrările de întreținere și reparații locuri de joacă / locuri de agrement și mobilier urban

b) să desfășoare toate activitățile enumerate în contractul de delegare de gestiune și în Caietul de sarcini, cu profesionalism și spirit de răspundere, comportându-se în așa fel încât Beneficiarul, anume Municipiul Piatra Neamț, să nu sufere nici o pagubă sau prejudiciu moral;

c) să asigure calitatea și controlul tehnic al calității

d) să actualizeze Banca de date tehnice a locurilor de joacă/ a locurilor de agrement și a mobilierului urban aflate pe domeniul public și privat al Municipiului Piatra Neamț;

e) să notifice, în timp util orice aspect important ce ține de derularea contractului în care este implicat;

f) să răspundă și să soluționeze sesizările și reclamațiile privind aspecte din activitatea desfășurată în baza contractului;

- g) să furnizeze autorităților administrațiilor publice locale informațiile solicitate și să asigure accesul la toate informațiile necesare verificării și evaluării funcționării și dezvoltării serviciilor prestate, în conformitate cu clauzele contractului de delegare a gestiunii și prevederilor legale în vigoare;
- h) să pună în aplicare metode performante de management, care să conducă la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea prevederilor concurențiale prevăzute de normele legale în vigoare privind achizițiile publice de bunuri, servicii și lucrări;
- i) să respecte și să atingă indicatorii de performanță stabiliți de Municipiul Piatra Neamț în Caietul de sarcini și în Contractul de delegare a gestiunii;
- j) să își asume pe perioada derulării gestiunii delegate toate responsabilitățile și să respecte legislația în vigoare referitoare la: protecția mediului, securitatea și sănătatea în muncă, situații de urgență;
- k) să își asume pe perioada derulării gestiunii delegate toate responsabilitățile referitoare la conservarea, întreținerea, protejarea patrimoniului public încredințat și a bunurilor de retur și să transmită toate modificările apărute calitativ și valoric la data de 31 decembrie a fiecărui an;
- l) să fundamenteze și să supună aprobării prețurile/tarifele ce vor fi utilizate pentru gestiunea delegată a serviciului;
- m) să propună Consiliului Local scoaterea din funcțiune a mijloacelor fixe aparținând patrimoniului delegat, acolo unde este cazul, în baza legislației în vigoare;
- n) să restituie bunurile de retur în deplină proprietate, în mod gratuit și libere de sarcini, la încetarea contractului;
- o) să notifice cauzele de natură să conducă la reducerea activității și măsurile ce se impun pentru asigurarea continuității;
- p) pe perioada contractului de delegare de gestiune Operatorul este pe deplin responsabil pentru toate incidentele ca urmare a degradărilor, deteriorărilor apărute la locurile de joacă /la locurile de agrement și la mobilierul urban, degradări care pun în pericol siguranța utilizatorilor.

Art. 19

Drepturile autorității administrației publice locale:

- a) de a dezvolta și promova calitatea și eficiența serviciului în conformitate cu programele de dezvoltare economico-sociale a Municipiului Piatra Neamț;
- b) verificarea stadiului de realizare a lucrărilor, modul în care este satisfăcut interesul public și respectarea obligațiilor asumate de operator;
- d) de a inspecta lucrările și procesele verbale de recepție la finalul lucrărilor, precum și modul în care este satisfăcut interesul public;
- f) de a revoca hotărârea de consiliu local privind gestiunea delegată a serviciului, în condițiile legii.

Art. 20

Drepturile operatorului:

- a) să exploateze în mod direct , pe riscul și pe răspunderea sa , bunurile, activitățile care fac obiectul contractului de delegare și a hotărârii de atribuire ;
- b) să încaseze contravaloarea serviciului prestat/activității prestate;
- c) să inițieze modificarea și/sau completarea regulamentului serviciului în cazul apariției unor modificări legale în domeniu;
- d) să aplice prețul/tarifal aprobat;

- e) să propună ajustarea și modificarea prețurilor/tarifelor, prezentând fundamentările noilor tarife/ prețuri propuse;
- f) să întreprindă orice activitate prin care se îmbunătățește calitatea prestării serviciului.

Art. 21

Drepturile utilizatorilor:

- a) să sesizeze autoritățile administrației publice locale competente orice deficiențe constatate în sfera serviciului, să facă propuneri vizând înlăturarea acestora, îmbunătățirea activității și creșterea calității serviciului;
- b) să primească răspuns în maximum 30 de zile la sesizările adresate operatorului sau autorităților administrației publice locale.

Art. 22

Persoanele fizice și juridice, au în principal, următoarele obligații:

- a) să respecte prevederile prezentului regulament;
- b) să nu împiedice accesul utilajelor de intervenție pentru stingerea incendiilor, precum și a utilajelor operatorilor, necesare desfășurării activității specifice serviciului, spre locul de intervenție al acestora: drumuri, trotuare și alei din jurul imobilelor, etc.
- c) să respecte normele de igienă și sănătate publică stabilite prin actele normative în vigoare.

CAPITOLUL 4

DETERMINAREA CANTITĂȚILOR ȘI VOLUMULUI DE LUCRĂRI PRESTATE

Art. 23

- (1) Modul de determinare a cantității prestațiilor pentru activitatea de întreținere și reparații locuri de joacă, locuri de agrement și mobilier urban din municipiul Piatra Neamț se stabilește pe baza normelor de deviz prevăzute în indicatoarele de norme de deviz.
- (2) Împuterniciții autorității publice locale, vor controla, conform programului de lucrări aprobat, activitatea prestată de către operator - cantitatea și calitatea lucrărilor executate, respectarea graficelor de timp și vor confirma lucrările executate; aceștia vor întocmi procese-verbale de constatare privind neefectuarea lucrării sau calitatea necorespunzătoare a acesteia, procesele-verbale de constatare întocmite de către reprezentanții beneficiarului vor fi luate în considerare la întocmirea și confirmarea situațiilor de lucrări transmise pentru avizare.
- (3) Pe baza procesului-verbal de constatare, autoritatea administrației publice locale, aplică penalitățile prevăzute în contractul de delegare și după caz sancțiunile prevăzute în prezentul regulament al serviciului.

CAPITOLUL 5

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE

Art. 24

(1) Autoritățile administrației publice locale sunt responsabile de realizarea de către operator a indicatorilor de performanță ai serviciului, a clauzelor contractuale și a legislației în vigoare specifice activităților prestate.

(2) Autoritățile administrației publice locale urmăresc și sancționează operatorul în cazul în care acesta nu prestează serviciul la parametrii de eficiență și calitate la care s-a obligat sau nu respectă indicatorii de performanță ai serviciului.

Art. 25

(1) Indicatorii de performanță stabilesc condițiile ce trebuie respectate de operator pentru asigurarea serviciului.

(2) Indicatorii de performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciul, avându-se în vedere:

- continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- prestarea serviciului în întreaga arie de responsabilitate;
- adaptarea permanentă la cerințele utilizatorilor;
- excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciu;
- respectarea reglementarilor specifice din domeniul protecției mediului și al sănătății populației;
- implementarea unor sisteme de management al calității, al mediului și al sănătății și securității muncii.

Art. 26

Indicatorii de performanță se referă la următoarele activități:

- elaborarea băncii de date tehnice
- întocmirea documentațiilor tehnico-economice pentru lucrările de întreținere și reparații locuri de joacă, locuri de agrement și mobilier urban
- îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea serviciilor efectuate;
- soluționarea în timp util a reclamațiilor utilizatorilor referitoare la serviciile prestate raportând numărul de reclamații rezolvate, la numărul total de reclamații;

Art. 27

În vederea urmăririi respectării indicatorilor de performanță, operatorul trebuie să asigure:

- a) gestiunea serviciului conform prevederilor contractuale;
- b) gradul realizării activităților conform programelor de lucrări aprobate;
- d) evidența clară corectă a lucrărilor executate;
- e) înregistrarea activităților privind măsurarea, facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor;
- f) înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor utilizatorilor și modul de soluționare a acestora.

Art.28

În conformitate cu competențele și atribuțiile legale ce le revin, autoritățile administrației publice au acces neîngrădit la informații necesare stabilirii:

- a) modului de respectare și îndeplinire a obligațiilor contractuale asumate de operator;
- b) calității eficienței serviciilor prestate la nivelul indicatorilor de performanță stabiliți în contractul de delegare de gestiune;
- c) modului de calcul a valorii activității prestate;
- d) respectării parametrilor ceruți prin prescripțiile tehnice și a normelor metodologice

CAPITOLUL. 6 DISPOZIȚII FINALE

Art. 29

Încălcarea dispozițiilor prezentului regulament atrage răspunderea disciplinară, contravențională sau penală, după caz.

Prevederile prezentului regulament vor fi actualizate, în funcție de modificările de natură tehnică, tehnologică și legislativă ce vor apărea, prin hotărâre a Consiliul local al Municipiului Piatra Neamț.

Servicul Juridic ,

Întocmit ,
Elena Andone