

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**  
**pentru serviciile publice de salubritate a comunei TISĂU, județul**  
**Buzău**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1.	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE					
	a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
	b) procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	95%	95%	95%	95%	95%
	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	95%	95%	95%	95%	95%
1.2.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE					
	a) numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de	90%	90%	90%	90%	90%

	activități și categorii de utilizatori					
	c) ponderea din numărul de reclamații de la lit. b) care s-au dovedit justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	d) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	95%	95%	95%	95%	95%
	e) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	9%	9%	9%	9%	9%
	f) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	9%	9%	9%	9%	9%
	g) cantitatea de deșuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	30%(2018) 37%(2019) 42%(2020)	32%(2018) 38%(2019) 45%(2020)	34%(2018) 39%(2019) 48%(2020)	35%(2018) 40%(2019) 50%(2020)	35%(2018) 40%(2019) 50%(2020)
	h) cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	10%	10%	10%	10%	10%
	i) penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației, pe activități	1%	1%	1%	1%	1%
	j) cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșuri colectată	70%	70%	70%	70%	70%
	k) cantitatea totală de deșuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	20%	20%	20%	20%	20%
	l) numărul 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	95%	95%	95%	95%	95%

	m) ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	n) procentul de solicitări de la lit. m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	40%	40%	40%	40%	40%
	o) valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	10%	10%	10%	10%	10%
1.3.	<b>FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR</b>					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	90%	90%	90%	90%	90%
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități utilizatori	95%	95%	95%	95%	95%
	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și pe categorii de utilizatori	70%	70%	70%	70%	70%
4.	<b>RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>					
	a) numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	10%	10%	10%	10%	10%
	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	1%	1%	1%	1%	1%
2.	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>					

2.1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI					
	a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	2	2	2	2	8
	b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	1	1	1	1	4
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	10	10	10	10	10
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoare totală facturată aferentă activității	1%	1%	1%	1%	1%
	c) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	1%	1%	1%	1%	1%

Presedinte sedinta  
NEAGU MARIAN

