

Nr Crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA SI DE CALITATE	TRIMESTRUL				TOTAL
		I	II	III	IV	AN
0	1.	2.	3.	4.	5.	6.
1	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI					
1.1	MASURAREA SI GESTIUNEA CALITATII SI CANTITATII SERVICIILOR PRESTATE					
1.1.1	Calitatea activitatii prestate					
a) Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatirea activitatii pe categorii de activitati	F % 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
b) numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea activitatii prestate raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
c) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s-au dovedit justificate	1		%	%		
1.1.2	Cantitatea serviciilor prestate					
a) numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate	% 100	% 100	% 100	0 100	% 100	% 100
b) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit justificate	% 1	% 1	% 1	1	1	1
c) procentul de solicitari de la lit. b) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
1.2	FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATILOR					
a) numarul de reclamatii privind facturarea (% din total reclamatii primite)	% 1	% 1	% 1	% 1	% 1	% 1
b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit justificate	% 1	% 1	% 1	% 1	% 1	% 1
b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in mai putin de 10 zile	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
1.3J	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
a) procentul de raspunsuri date la sesizarile referitoare la activitatea prestată	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
b) procentul de la lit. a) la care s-a raspuns in mai putin de 30 zile calendaristice	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
2	INDICATORI DE PERFORMANTA - GARANTATI					
2.1	INDICATOR DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE PRESTARE A SERVICIULUI					
a) numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta						
b) numarul de incalcari ale obligatiilor operatorului, rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate						
c) numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la numarul de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale						
d) numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate	0	0				