

ANEXA LA CAIET DE SARCINI

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

**ACTIVITĂȚILE DE CURĂȚARE ȘI TRANSPORT ZĂPADA DE PE CĂILE PUBLICE ȘI
MENȚINEREA ÎN FUNCȚIUNE A ACESTORA PE TIMP DE POLEI SAU ÎNGHEȚ
DIN MUNICIPIUL TARGU MURES**

Nr. Crt	INDICATORI DE PERFORMANTA	TRIMESTRUL				Total an
		I	II	III	IV	
1.	Indicatori de performanta generali					
1.1.	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE STRADALĂ ȘI DEZĂPEZIRE					
	a) numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati	90%	90%	90%	90%	90%
1.2.	MASURAREA SI GESTIUNEA CANTITATII SERVICIILOR PRESTATE					
	a) numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	95%	95%	95%	95%	95%
	b) ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b) care s-au dovedit justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	c) procentul de solicitari de la lit.c)care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	100%	100%	100%	100%	100%
	d) numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale.	< 5%	< 5%	< 5%	< 5%	< 5%
	e) numarul anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	< 5%	< 5%	< 5%	< 5%	< 5%
	f) penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale raportate la valoarea prestatiei, pe activitati.	-	-	-	-	-
1.3.	FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATIILOR					
	a) numarul de reclamatii privind facturarea serviciilor	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%
	b) procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 30 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c) procentul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit justificate	20%	20%	20%	20%	20%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportate la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati	80%	80%	80%	80%	80%

1.4.	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%
	b) procentul din totalul de la it.a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c) procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi intemeiat	10%	10%	10%	10%	10%
2.	INDICATORI DE PRFORMANTA GARANTATI					
2.1.	INDICATORI DE PRTFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE PRESTARE A SERVICIULUI					
	a) numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta	0%	0%	0%	0%	0%
	b) numarul de incalcari ale obligatiilor operatorilor rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate	0%	0%	0%	0%	0%
2.2.	INDICATORI DE PERFORMANTA A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE / PRESTARE					
	a) Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au accidentat din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii	0%	0%	0%	0%	0%
	b) valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la lit.a) raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii	0%	0%	0%	0%	0%
	c) numarul de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati	0%	0%	0%	0%	0%

Raportarea indeplinirii indicatorilor se va face anual. Indicatorii stabiliti pot fi ajustati (modificati, suplimentati) pe parcursul derularii contractului prin act aditional la contractul incheiat