

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**  
 pentru serviciul public de salubritate din municipiul Galați

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI</b>					
1.1	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE</b>					
	a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	90%	90%	90%	90%	90%
	b) procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	95%	95%	95%	95%	95%
	c) 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	80%	80%	80%	80%	80%
1.2	<b>MASURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE</b>					
	a) numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	90%	90%	90%	90%	90%
	b) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	90%	90%	90%	90%	90%
	c) ponderea din numărul de reclamații de la lit. b) care s-au dovedit justificate	30%	20%	20%	30%	25%
	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	5%	5%	5%	5%	5%

	mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale					
	f) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	5%	5%	5%	5%	5%
	g) penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației, pe activități	5%	5%	5%	5%	5%
	h) cantitatea totală de deșuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	95%	98%	98%	95%	95%
	i) cantitatea totală de deșuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	2%	5%	5%	2%	4%
	j) 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	85%	90%	90%	85%	85%
	k) ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate	30%	20%	20%	30%	25%
	l) procentul de solicitări de la lit. m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	85%	90%	90%	85%	85%
1.3	<b>RĂSPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>					
	a) numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	2%	1%	1%	2%	1%
	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	30%	20%	20%	30%	25%

	lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat					
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI					
2.1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI					
	a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licența	10	10	10	10	40
	b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	10	10	10	10	40
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	5	7	7	5	24
	b) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	20	25	25	20	90