

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI TEHNICI  
PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRIZARE**

Măturat, spălat, stropit al căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșeuri, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșeuri și/sau la instalațiile de tratare, curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice din localitate și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț;

Nr.	Titlu	Descriere	Unitate de măsură
<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI</b>			
<b>1.1 Rata de acoperire a serviciului de salubritate</b>			
<b>1.1.1</b>	<b>Rata de acoperire a serviciului de salubritate</b>	Populatia care beneficiaza de activitatea de măturat, spălat, stropit al căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșeuri, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșeuri și/sau la instalațiile de tratare la nivel de unitate teritorial administrativa (%)	<b>100 %</b>
<b>1.2 Contractarea serviciilor de măturat, spălat, stropit al căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșeuri, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșeuri și/sau la instalațiile de tratare– Prestarea serviciului pentru toti utilizatorii din aria sa de responsabilitate</b>			
<b>1.2.1</b>	<b>Eficienta in incheierea Contractelor</b>		<b>100 %</b>
<b>1.2.2</b>	<b>Eficienta in imbunatatirea parametrilor de calitate prevazuti in Contractul de delegare</b>	Numarul de contracte modificate cu privire la imbunatatirile parametrilor de calitate ai activitatii prestate raportat la numarul de cereri justificate de modificare a clauzelor contractuale, pe categorii de activitate	<b>100 %</b>
<b>1.3 Continuitatea din punct de vedere cantitativ si calitativ, adaptarea permanenta la cerintele utilizatorilor</b>			
<b>1.3.1</b>	<b>Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii, pe categorii de activitati</b>	Numarul de solicitati scrise la care Operatorul a raspuns in 30 de zile de la data primirii reclamației, raportat la numarul total de reclamatii scrise	<b>100%</b>
<b>1.3.2</b>	<b>Numarul de reclamatii scrise la care s-a raspuns</b>	Numarul de reclamatii scrise la care Operatorul a raspuns in 30 de zile de la data primirii reclamației, raportat la numarul total de reclamatii scrise	<b>100 %</b>
<b>1.3.3</b>	<b>Numarul de reclamatii scrise justificate (care au primit o soluție definitiva si irevocabila favorabila reclamantului)</b>	Numarul de reclamatii scrise justificate raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	<b>100 %</b>

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ** ai serviciului de salubritate din municipiul Sfântu Gheorghe pentru activitatea de dezinsecție, dezinsecție și deratizare

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
1.1.	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE DERATIZARE, DEZINSECȚIE, DEZINSECȚIE					
	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	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
1.2.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE					
	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	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	b) ponderea din numărul de reclamații de la lit.a) care s-au dovedit justificate	% 1	% 1	% 1	% 1	% 1
	procentul de solicitări de la lit.b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	numărul de sesizări din parte agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	% 10	% 10	% 10	% 10	% 10
	e) numărul de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul de sesizări din partea autorităților centrale și locale	% 10	% 10	% 10	% 10	% 10
	f) 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	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	g) ponderea din numărul de reclamații de la lit.f) care s-au dovedit justificate	% 1	% 1	% 1	% 1	% 1
	h) procentul de solicitări de la lit.g) care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	% 80	% 80	% 80	% 80	% 80
1.3.	FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR					
	a) numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	% 3	% 3	% 3	% 3	% 3
	b) procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	c) procentul din reclamațiile de la lit.a) care s-au dovedit justificate	% 1	% 1	% 1	% 1	% 1
1.4.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) procentul de răspunsuri date la sesizări scrise referitoare la activitatea prestată	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	b) procentul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>					
2.1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI					
	numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	nr. 0	nr. 0	nr. 0	nr. 0	nr. 0

	numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	nr. 0	nr. 0	nr. 0	nr. 0	nr. 0
2.2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE					
	valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru culpă proprie sau dacă au existat îmbolnăviri din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	% 0	% 0	% 0	% 0	% 0
	numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	nr. 0	nr. 0	nr. 0	nr. 0	nr. 0

**CONTRAVENȚII ÎN DOMENIUL SERVICIULUI DE SALUBRIZARE PENTRU OPERATORII DE SALUBRITATE, PENTRU UTILIZATORI ȘI CUANTUMUL AMENZILOR APLICATE**

Nr. crt.	Descrierea faptei care intra sub incidența sancțiuni	Cuantumul amenzii	
Sancțiuni pentru operatorii serviciilor de salubritate			
1.	Refuzul operatorului de a pune la dispoziția autorității publice locale datele și informațiile solicitate sau furnizarea incorectă și incompleta de date și informații necesare desfășurării activității acesteia	CF.Legii nr. 51/2006	
2.	Furnizarea/Prestarea serviciului de salubritate în afara parametrilor tehnici cantitativi și/sau calitativi adoptați prin contractul de delegare a gestiunii și a prezentului Regulament	Cf Legii nr. 51/2006	
3.	Neaplicarea masurilor stabilite cu ocazia activităților de control	Cf. Legii nr. 51/2006	
4.	Încălcarea de către operatori a prevederilor reglementărilor tehnice și/sau comerciale, inclusiv a reglementărilor-cadru ale serviciilor de utilități publice stabilite de autoritățile de reglementare competente	Cf Legii nr. 101/2006/ Cheltuielile cu contribuția pentru economia circulară pentru cantitățile de deșeuri municipale destinate a fi depozitate care depășesc cantitățile corespunzătoare indicatorilor de performanță prevăzute, inclusiv cheltuielile aferente cu depozitarea acestor deșeuri	
5.	Refuzul operatorilor de a se supune controlului și de a permite verificările și inspecțiile prevăzute prin reglementări sau dispuse de autoritatea de reglementare competentă, precum și obstrucționarea acesteia în îndeplinirea atribuțiilor sale	Cf Legii nr. 51/2006	
6.	Furnizarea/prestarea serviciilor de utilități publice de către operatorii fără licență eliberată potrivit prevederilor legii sau cu licență a cărei valabilitate a expirat	Cf Legii nr. 51/2006	
7.	Nerespectarea de către operatori a normelor privind protecția igienei publice și a sănătății populației, a mediului de viață al populației și a mediului	Cf Legii nr. 51/2006	
8.	Sistarea nejustificată a serviciului sau refuzul de a relua activitatea după achitarea la zi a debitelor restante	Cf Legii nr. 51/2006	
9.	Nerespectarea fluxului deșeurilor indicat de autoritatea locala/contractantă	Cf Legii nr. 92/2021	
Sancțiuni pentru utilizatorii serviciilor de salubritate		Pers. fizice	Pers juridice
1.	Neasigurarea sau obstrucționarea/blocarea cailor de acces către platformele de colectare pentru mijloacele de transport ale operatorilor.	100-200	500- 1.000
2.	Depozitarea materialelor de construcții/alte obiecte pe domeniul public sau privat al localității, fără aprobarea prealabila a administrației publice locale, care obstrucționează efectuarea activităților operatorului.	500-1000	1.000-2.000
3.	Utilizarea recipientelor pentru deșeuri reciclabile în alte scopuri decât cele pentru care sunt destinate.	100-200	500-2.000