**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  | 0,10%  | 0,10%  | 0,10%  | 0,10%  | 0,10%  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | categorii de utilizatori  |   |   |   |   |   |
|   | 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