**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