Anexa b

r Nr **INDICATORI DE PERFORMANTA SI DE TRIMESTRUL TOTAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Crt.** | | **7 7**  **CALITATE** | | **I** | **1 II** | | | | **III** | | **IV** | **AN** |
| 0 | | 1. | | 2. | I 3. | | | | 4. | | 5. | 6. |
| **1** | | **INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI** | | | | | | | | | | |
| **1.1** | | **MAS1LTRAREA $1 GESTIUNEA CALITATII SI CANTITATII SERVICIILOR  PRESTATE** | | | | | | | | | | |
| **1.1.1. Calitatea activitatii prestate** | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Numarul de solicitari de imbundtatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunal5tirea activitatii pe categorii de activitati** | | | **F %**  **100** | | **%  100** | | **%  100** | | | **%  100** | | **%  100** |
| 1. **numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea activitatii prestate raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate** | | | **%  100** | | **%  100** | | **%  100** | | | **%  100** | | **%  100** |
| 1. **ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s-au dovedit justificate** | | | **1** | |  | | **%** | | | **%** | |  |
| **1.1.2. Cantitatea serviciilor prestate** | | | | | | | | | | | | |
| 1. **numarul de reclamatii rezolvate privind cantitAtile de servicii prestate raportat la numarul total de reclamatii** i **cantitatile de servicii erestate**   **\_privind** | | | **%  100** | | **%  100** | | **100** | | | **0**  **100** | | **%  100** |
| 1. **ponderea din numarul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit justificate** | | | **%  1** | | **%  1** | | **%  1** | | | **1** | | **1** |
| 1. **procentul de solicitAri de la lit. b) care au fost rezolvate in mai putin de** 5 **zile luceatoare** | | | **%  100** | | **%  100** | | **%  100** | | | **%  100** | | **%  100** |
| **1.2** | **FACTURAREA g iNCASAREA CONTRAVALORII** | |  | | **PRESTATIILOR** | | | | | | | |
| 1. **numarul de reclamatii privind facturarea (% din total reclamatii primite)** | | | **%  1** | | **%  1** | **%  1** | | | | **%  1** | | **%  1** |
| 1. **procentul din reclamatiile de la lit. a) care s-au dovedit justificate** | | | **%  1** | | **%  1** | **%  1** | | | | **%  1** | | **%  1** |
| **b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate In mai putin de 10 zile** | | | **%  100** | | **%  100** | **%  100** | | | | **%  100** | | **%  100** |
| **1.3 J RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR** | | | | | | | | | |  | |  |
| 1. **procentul de raspunsuri date la sesizarile referitoare la activitatea prestatd** | | | **%  100** | | **%  100** | | | **%  100** | | **%  100** | | **%  100** |
| 1. **procentul de la lit. a) la care s-a raspuns in mai putin de 30 zile calendaristice** | | | **%  100** | | **%  100** | | | **%  100** | | **%  100** | | **%  100** |
| **2** | **INDICATORI DE PERFORMANTA , GARANTATI** | | | | | | | | | | | |
| **2.1**  **I** | **INDICATOR! DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENT A DE PRESTARE A  SERVICIULUI** | | | | | | | | | | | |
| 1. **numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta** | | |  | |  | | |  | |  | |  |
| 1. **numarul de incallcari ale obligatiilor operatorului, rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate** | | |  | |  | | |  | |  | |  |
| 1. **numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la numarul de sesizari din partea  autoritatilor centrale si locale** | | |  | |  | | |  | |  | |  |
| 1. **numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate** | | | **0** | | **0** | | |  | |  | |  |