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** |  |  |  |