

## INDICATORI DE PERFORMANTA

### ACTIVITATEA DE DERATIZARE, DEZINSECTIE, DEZINFECTIE IN MUNICIPIUL TÂRNĂVENI JUD. MUREȘ

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	TRIMESTRUL				Total an
		I	II	III	IV	
<b>1.</b>	<b>Indicatori de performanta generali</b>					
<b>1.1.</b>	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE DEZINFECTIE, DEZINSECTIE ȘI DERATIZARE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
	b) procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile	95%	95%	95%	95%	95%
	d) 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%
<b>1.2.</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CANTITATII SERVICIILOR PRESTATE</b>					
	a) numarul de prestații, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari	85%	85%	85%	85%	85%
	b) 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%
	c) ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b) care s-au dovedit justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	d) procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	100%	100%	100%	100%	100%
	e) 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%
	f) 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%
	g) penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale raportate la valoarea prestatiei, pe activitati.	8%	8%	8%	8%	8%
<b>1.3.</b>	<b>FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATIILOR</b>					
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%

	category de utilizatori					
	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%
<b>1.4.</b>	<b>RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%
	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%
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DE PRFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1.</b>	<b>INDICATORI DE PRTFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE PRESTARE A SERVICIULUI</b>					
	a)numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta	0%	0%	0%	0%	0%
	b) numarul de incalcati ale obligatiilor operatorilor rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate	0%	0%	0%	0%	0%
<b>2.2.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE / PRESTARE</b>					
	a) Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au imbolnavit 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%

\* trebuie remediate in cel mult 24 de ore de la sesizare (exceptand zilele de weekend cand se acorda 72 de ore, daca utilizatorul nu lucreaza).