

INDICATORI DE PERFORMANTA

ACTIVITATILE DE MURAT, SPALAT, STROPIT SI INTRETINEREA CAILOR PUBLICE DIN MUNICIPIUL TARNAVENI

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	TRIMESTRUL				Total an
		I	II	III	IV	
1.	Indicatori de performanta generali					
1.1.	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE MURAT, SPALAT, STROPIT SI INTRETINEREA CAILOR PUBLICE					
	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	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	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	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%	0,10%

	numarul total de utilizatori, pe activitati si 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 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%

- Raportarea indeplinirii indicatorilor se va face anual. Indicatorii stabiliti pot fi ajustati (modificati,suplimentati) pe parcursul derularii contractului prin act aditional la contractul incheiat