

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
pentru serviciile publice de salubritate

Tabel 1.1 Monitorizare indicatori de performanță – pentru salubritatea menajeră

Nr. crt	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Cuantum penalități în cazul neîndeplinirii indicatorului lei
		I	II	III	IV	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1.	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRITATE					
a)	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	-
a1)	Numărul de contracte încheiate cu persoanele fizice și asociații de proprietari, raportat la numărul de solicitări	100%	100%	100%	100%	-
a2)	Numărul de contracte încheiate cu agenții economici și instituții publice raportat, la numărul de solicitări	100%	100%	100%	100%	-
b)	Procentul de contracte de la litera a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	-
c)	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	100%	100%	100%	100%	-
1.2.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE					
a)	Numărul de recipiente de precollectare adecvate fiecărui tip de deșeu, asigurate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	100%	100%	100%	100%	500 -1000
b)	Colectare, transport și depozitare deșeurilor municipale	100%	100%	100%	100%	20000-40000
c)	Colectare, transport și valorificare deșeurilor colectate selectiv	100%	100%	100%	100%	20000-40000
d)	Cantitatea de Deșeurilor reciclabile colectate separat (hârtie/carton, plastic, metale, sticlă) raportată la cantitatea totală de deșeurilor	40%	40%	40%	40%	20000-40000

	reciclabile generate în zona de desfășurare a activității* - indicator anual					
e)	Cantitatea de deșeuri redusă de la eliminarea prin depozitare, raportată la cantitatea de deșeuri colectată** - indicator anual	42%	42%	42%	42%	10000-50000
f)	Cantitatea de deșeuri voluminoase predată sau valorificată, raportată la cantitatea totală de deșeuri voluminoase colectată	100%	100%	100%	100%	2000-2500
g)	Cantitatea de deșeuri de construcții-demolări provenită din activități de reamenajare a locuințelor, efectuate predată pentru valorificare prin reutilizare, reciclare și alte operațiuni de valorificare materială, inclusiv operațiuni de rambleiere, raportată la cantitatea colectată*** - indicator anual	55%	55%	55%	55%	10000-50000
h)	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	100%	100%	100%	100%	10000-50000
i)	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri identificate în locuri neamenajate	100%	100%	100%	100%	-
j)	Eliminarea deșeurilor în spațiile autorizate în acest scop	100%	100%	100%	100%	20000-40000
k)	Frecvența de colectare (evacuare periodică), în conformitate cu necesitățile zonei, a deșeurilor de la punctele gospodărești	100%	100%	100%	100%	2000-2500
l)	Întreținerea în stare de curățenie a punctelor gospodărești și a terenurilor înconjurătoare, în limita de 10 m în jurul punctelor gospodărești	100%	100%	100%	100%	1000-1500
m)	Colectare cadavre de animale de pe domeniul public	100%	100%	100%	100%	1% din valoarea anuală a garanției de bună execuție
n)	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la volumul prestației	1%	1%	1%	1%	-
o)	Numărul de sesizări rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de sesizări, privind cantitățile de servicii prestate, pe tipuri de activități	100%	100%	100%	100%	-
p)	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportată la	100%	100%	100%	100%	-

	numărul total de reclamații referitoare la acest aspect					
r)	Pondere din numărul de reclamații privind calitatea activității prestate, care s-au dovedit justificate	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	-
s)	Procentul de reclamații privind calitatea activității prestate, care s-au dovedit justificate care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	-
1.3	FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR					
a)	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	-
b)	Procentul de reclamații de la litera a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	100%	100%	100%	100%	-
c)	Procentul din totalul reclamațiilor de la litera a), care s-au dovedit a fi întemeiate	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	-
d)	Valoarea totală a facturilor încasate în termenul de scadență, raportată la valoarea totală a facturilor emise	90%	90%	90%	90%	-
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI					
2.1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIILOR					
a)	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licența	2	2	2	2	-
b)	Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	-
2.2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI					
a)	Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	0	0	0	-
b)	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la litera a), raportată la valoarea totală facturată, aferentă activității prestate	0	0	0	0	-
c)	Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale aferente activității prestate	5	5	5	5	-
d)	Numărul de sancțiuni contravenționale aplicate de organele abilitate în urma controalelor efectuate	5	5	5	5	-

* - procent care va crește anual, conform Anexei 7 din Legea 211/2011 privind regimul deșeurilor și a cerințelor Caietului de sarcini. Cantitatea totală generată cuprinde și cantitatea de deșeurile de hârtie/carton, plastic, metale, sticlă colectate de la populație de alți operatori autorizați, care respectă prevederile L249/2015 privind modalitatea de gestionare a ambalajelor și deșeurilor de ambalaje.

** - procent care va crește anual, conform Anexei 6 din OUG 196/2005 privind Fondul pentru mediu

***- procent care crește anual, conform Anexei 6 din Legea 211/2011 privind regimul deșeurilor

Tabel 1.2: Monitorizare indicatori de performanță – pentru salubritatea stradală

Nr.c rt	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI	Trimestrul				Cuantum penalități în cazul neîndeplinirii indicatorului lei
		I	II	III	IV	
1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1	Contractarea serviciilor de salubritate stradală și dezapezire					
	a) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități	100%	100%	100%	100%	-
1.2	Măsurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate					
	a) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate (exprimat în %)	100%	100%	100%	100%	-
	b) ponderea din numărul de reclamații de la lit.a) care s-au dovedit justificate	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	-
	c) procentul de solicitări de la lit.b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	100%	100%	100%	100%	-
	d) numărul de sesizări din partea agenților de protecție a mediului, raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților central și locale (exprimat în %)	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	-
	e) numărul de sesizări din partea agenților de sănătate publică, raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților central și locale (exprimat în %)	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	-
	f) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate (exprimat în %)	100%	100%	100%	100%	-

	g) ponderea din numărul de reclamații de la lit.f) care s-au dovedit justificate	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	-
	h) procentul de solicitări de la lit.g) care au fost rezolvate în mai puțin de o zi calendaristică	100%	100%	100%	100%	-
	i) numărul de recipienți de precolectare asigurați pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări venite din partea autorităților centrale și locale (exprimat în %)	100%	100%	100%	100%	1.000-1.500
	j) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități (exprimat în %)	100%	100%	100%	100%	-
	k) suprafața efectiv curățată raportată la suprafața programată pentru curățare (exprimat în %)	100%	100%	100%	100%	5%, 15%, 30% din valoarea devizului prestației lunare de salubritate prezentat*
	l) suprafața efectiv dezapezită raportată la suprafața programată pentru dezapezire (exprimat în %)	100%	100%	100%	100%	5%, 15%, 30% din valoarea devizului prestației lunare de salubritate prezentat*
	m) respectarea legislației în domeniu privind îndeplinirea obligațiilor de colectare selectivă (exprimat în %)	100%	100%	100%	100%	-
1.3	Răspunsuri la solicitări scrise					
	a) procentul de răspunsuri date la sesizările referitoare la activitatea prestată	100%	100%	100%	100%	-
	b) procentul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	-
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI					
2.1	Indicatori de performanță garanțiați prin licența de prestare a serviciului					
	a) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate (exprimat în %)	0%	0%	0%	0%	-
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului					
	a) valoarea despăgubirilor acordată de operator pentru culpa proprie sau dacă au	0%	0%	0%	0%	-

existat îmbolnăviri , accidente din cauza nerespectării condițiilor impuse prin contract (exprimat în %)					
b) numărul de amenzi date de autoritatea central sau locală pentru neexecutarea corespunzătoare a activității (exprimat în %)	0%	0%	0%	0%	-
c) numărul de intervenții întârziate (mai mari de 15 minute) (exprimat în %)	0%	0%	0%	0%	-
d) numărul de intervenții necorespunzătoare (exprimat în %)	0%	0%	0%	0%	-
e) efectuarea investițiilor impuse prin contract (exprimat în %)	100%	100%	100%	100%	

* -5% din valoarea devizului prestației lunare de salubritate prezentat, pentru neefectuarea a peste 2% din suprafața programată pentru curățare/deszăpezire

-15% din valoarea devizului prestației lunare de salubritate prezentat, pentru neefectuarea a peste 5% din suprafața programată pentru curățare/deszăpezire

-30% din valoarea devizului prestației lunare de salubritate prezentat, pentru neefectuarea a peste 10% din suprafața programată pentru curățare/deszăpezire

Penalitățile pentru activitatea de salubritate stradală și modul de aplicare a acestora conform legislației în vigoare sunt cuprinse în contractele încheiate.

**Președinte de Ședință,
Alexandru Sebastian Lazarov**

