

**Anexa 1 la Regulamentul serviciului  
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ  
PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRIZARE AL MUNICIPIULUI MEDGIDIA**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
<b>1</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
<b>1.1</b>	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE</b>					
	a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
	b) procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c) numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	d) numărul de solicitari 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%	100%
<b>1.2</b>	<b>MĂSURAREA SI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE - TINTE PRIVIND GESTIONAREA DEȘEURILOR -</b>					
<b>1.2.1</b>	<b>MĂSURAREA SI GESTIUNEA CANTITĂȚII DEȘEURILOR MUNICIPALE SI AL DEȘEURILOR SIMILARE CE PROVIN DIN ACTIVITĂȚI COMERCIALE DIN INDUSTRIE SI INSTITUTII</b>					
	a) numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
	c) ponderea din numărul de reclamații de la lit.b) care s-au dovedit justificate	2%	2%	4%	2%	2.5%
	d) procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	100%	100%	100%	100%	100%
	e) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	50%	50%	50%	50%	50%
	f) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	50%	50%	50%	50%	50%
	g) cantitatea de deseuri colectate separat raportată la cantitatea totală de deseuri colectate	50%	50%	50%	50%	50%

	h) valoarea rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile raportată la valoarea totală aferentă activității de colectarea deșeurilor totală facturată	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%
	i) penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației, pe activități	1%	1%	1%	1%	1%
	j) cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract, raportată la cantitatea totală de deșuri colectată	80%	80%	80%	80%	80%
	k) cantitatea totală de deșuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	20%	20%	20%	20%	20%
	l) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
	m) ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate	10%	10%	10%	10%	10%
	n) procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice.	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.2.2</b>	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII DEȘEURILOR RECICLABILE DE HÂRTIE, METAL, PLASTIC ȘI STICLĂ, COLECTATE SEPARAT DIN DEȘEURILE MUNICIPALE</b>					
	Cantitatea de deșuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșuri municipale, colectate separat, ca procentaj din cantitatea totală generată de deșuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșuri municipale. Cantitatea de deșuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale colectate separat reprezintă cantitatea acceptată într-un an calendaristic de către stația/ stațiile de sortare. Cantitatea totală generată de deșuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale se calculează pe baza determinărilor de compoziție realizate de către operatorul de salubritate. În lipsa determinărilor de compoziție a deșeurilor municipale, cantitatea de deșuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșuri municipale se consideră a fi 33%.	- Pentru anul 2021				60%
		- Începând cu anul 2022				70%
	Cantitatea de deșuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale colectate separat ca procentaj din cantitatea totală generată de deșuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale.	- Începând cu anul 2022				40%
<b>1.3</b>	<b>OPERAREA STAȚIILOR DE SORTARE ȘI A INSTALAȚIILOR DE TRATARE MECANO-BIOLOGICĂ A DEȘEURILOR MUNICIPALE</b>					
	a) Cantitatea totală de deșuri trimise la reciclare ca procentaj din cantitatea totală de deșuri acceptate la stațiile de sortare (%).	- Anual în procent de				75%

	<p>Deseurile uscate-reciclabile, după colectare se vor transporta la statia de sortare care să permită obținerea componentelor de hartie, metal, plastic, sticlă.</p> <p>b) Cantitatea totală de deseuri de hârtie, metal, plastic și sticlă trimise anual la reciclare ca procentaj din cantitatea totală de deseuri acceptată la instalația de tratare mecano-biologică (%).</p> <p>Deseurile umede-reziduale, după colectare se vor transporta la statia de tratare mecano-biologică sau se vor transporta în vederea eliminării la un depozit de deseuri.</p> <p>c) Cantitatea totală maximă eliminată final prin depozitare raportată la cantitatea totală acceptată la instalația TMB</p>		- Anual în procent de	3%		
			- Anual în procent de	67%		
	<b>OPERAREA STAȚIILOR DE COMPOSTARE</b>					
	d) Cantitatea totală maximă eliminată final prin depozitare raportată la cantitatea totală acceptată la instalația de compostare		- Anual în procent de	15%		
<b>1.4</b>	<b>COLECTAREA ȘI TRANSPORTUL DEȘEURILOR PROVENITE DIN LOCUINȚE, GENERATE DE ACTIVITĂȚI DE REAMENAJARE ȘI REABILITARE INTERIOARĂ ȘI/SAU EXTERIOARĂ A ACESTORA</b>					
	Cantitatea totală de deseuri provenite din locuințe, generate de activități de reamenajare și reabilitare interioară și/sau exterioară a acestora, predată pentru reutilizare, reciclare și alte operațiuni de valorificare materială, inclusiv operațiuni de umplere, rambleiere, direct sau prin intermediul unei stații de transfer ca procentaj din cantitatea de deseuri provenite din locuințe, generate de activități de reamenajare și reabilitare interioară și/sau exterioară a acestora colectate (%).		- Începând cu anul 2022	70%		
<b>1.5</b>	<b>FACTURAREA ȘI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR</b>					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c) procentul din reclamațiile de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate	10%	10%	10%	10%	10%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe activități și categorii de utilizatori	85%	85%	85%	85%	85%
	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și pe categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%

<b>1.6</b>	<b>RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILR</b>					
	a) numărul de sesizari scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c) procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat	10%	10%	10%	10%	10%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ</b>					
<b>2.1</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTATI PRIN LICENTA DE PRESTARE A SERVICIULUI</b>					
	a) numărul de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	nr. 2	nr. 2	nr. 2	nr. 2	nr. 8
	b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele oganelor abilitate	nr. 2	nr. 2	nr. 2	nr. 2	nr. 8
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE / PRESTARE</b>					
	a) numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	nr. 0	nr. 0	nr. 0	nr. 0	nr. 0
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0%	0%	0%	0%	0%
	c) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	nr. 5	nr. 5	nr. 5	nr. 5	nr. 20