**Anexa nr. 5 la Contractul de delegare nr. \_\_\_/\_\_\_\_2018**

INDICATORI DE PERFORMANŢĂ ȘI DE EVALUARE

**a serviciului de administrare a domeniului**

**public și privat al municipiului Hunedoara**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicatori de performanță | Trimestrul | Totalan |
| I | II | III | IV |
| **Indicatori de performanță generali** |
| **1. Contractarea serviciilor de salubrizare**  |
| Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportate la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| **2. Măsurarea și gestionarea cantităților serviciilor prestate** |
| a)Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportate la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| b) Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. a) care s-au dovedit justificate | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| c) Procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| d)Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| e) Numărul anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| f) Penalităţi contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% |
| g) Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportate la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |
| h) Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. g) care s-au dovedit justificate | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| i) Procentul de solicitări de la lit. h) care s-au rezolvat în mai puţin de 2 zile  | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| **3. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor** |
| a) Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |
| b) Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **4. Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**  |
| a) Numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de locuitori | 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 de zile calendaristice  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| c) Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat  | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| **Indicatori de performanță garantați** |
| a) Numărul de încălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| b) Numărul de cetățeni care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzătoare de prestare a activităţii | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| c) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. b) raportată la valoarea totală aferentă activităţii | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |
| d) Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |