**Anexa nr. 8**

**la Contractul de delegare a gestiunii nr. \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_2018**

**Indicatorii de Performanţă**

Indicatorii de Performanţă stabilesc, printre altele, condiţiile pe care trebuie să le îndeplinească Serviciul, având printre obiective:

1. continuitatea Serviciului din punct de vedere cantitativ și calitativ;
2. adaptarea permanentă la cerințele rezonabile ale Utilizatorilor;
3. excluderea oricărei discriminări privind accesul la Serviciu;
4. respectarea reglementărilor specifice din domeniu.

Indicatorii de performanţă pentru serviciul public de salubrizare se referă la:

a) situaţia îndeplinirii parametrilor din contractul de delegare (orar de funcţionare pe ore şi zile, ritmicitatea serviciului);

b) relaţiile generale operator-beneficiar;

c) situaţia personalului: număr, structură, accidente de muncă, stare de sănătate;

d) relaţiile sociale patronat-sindicate;

e) starea tehnică a infrastructurii şi a vehiculelor;

f) analiza comparativă a costurilor de exploatare;

g) stadiul de realizare a programului de investiţii;

h) execuţia bugetului de venituri şi cheltuieli;

i) accesul neîngrădit al autorităţilor administraţiei publice locale, în conformitate cu competenţele şi atribuţiile legale ce le revin, la informaţiile necesare stabilirii:

- modului respectării şi îndeplinirii obligaţiilor contractuale asumate;

- calităţii şi eficienţei serviciilor furnizate/prestate la nivelul indicatorilor de performanţă stabiliţi în contractul de delegare;

- modului de administrare, exploatare, conservare şi menţinere în funcţiune, dezvoltare şi/sau modernizare a sistemelor publice din infrastructura edilitar-urbană, încredinţată prin contractul de delegare a gestiunii;

- modului de formare şi de stabilire a tarifelor pentru serviciile publice de salubrizare;

- stadiului de realizare a investiţiilor;

- modului de respectare a parametrilor ceruţi prin prescripţiile tehnice;

j) menţinerea unor relaţii echitabile între operator şi beneficiar prin rezolvarea operativă şi obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor şi obligaţiilor ce revin fiecărei părţi.

1. INDICATORI DE PERFORMANŢĂ ȘI DE EVALUARE

**a serviciului de salubritate privind colectarea şi transportul deşeurilor provenite din locuinţe, generate de activităţi de reamenajare şi reabilitare interioară şi/sau exterioară a acestora**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| INDICATORI DE PERFORMANŢĂ | Trimestrul | | | | Total an |
| I | II | III | IV |
| **Indicatori de performanță generali** | | | | | |
| **1. Contractarea serviciilor de salubrizare** | | | | | |
| **a)Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Persoane juridice şi instituţii | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **b)Procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puţin de 5 zile calendaristice, pe categorii de utilizatori:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 85% | 85% | 85% | 85% | 85% |
| Persoane juridice şi instituţii | 85% | 85% | 85% | 85% | 85% |
| **c)Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportate la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| Persoane juridice şi instituţii | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| **2. Măsurarea și gestionarea cantității și calității serviciilor prestate** | | | | | |
| **a)Numărul de recipiente de colectare asigurate, pe dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportate la numărul total de solicitări pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Persoane juridice şi instituţii | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **b)Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportate la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe categorii de utilizatori:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| Persoane juridice şi instituţii | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| **c) Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. b) care s-au dovedit justificate pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| Persoane juridice şi instituţii | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| **d) Procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| Persoane juridice şi instituţii | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| **e)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%** |
| **f) 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%** |
| **g) Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea de deşeuri colectate** | **25%** | **25%** | **25%** | **25%** | **25%** |
| **h) Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate** | **10%** | **10%** | **10%** | **10%** | **10%** |
| **i) Penalităţi contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei** | **30%** | **30%** | **30%** | **30%** | **30%** |
| **j) Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea de deşeuri colectate pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |
| Persoane juridice şi instituţii | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |
| **k) Cantitatea de deşeuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate** | **7%** | **7%** | **7%** | **7%** | **7%** |
| **l) Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportate la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe categorii de utilizatori** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |
| Persoane juridice şi instituţii | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |
| **m) Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. l) care s-au dovedit justificate pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| Persoane juridice şi instituţii | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| **n) Procentul de solicitări de la lit. m) care s-au rezolvat în mai puţin de 2 zile calendaristice pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| Persoane juridice şi instituţii | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| **o) Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile raportată la valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor total facturată** | **5%** | **5%** | **5%** | **5%** | **5%** |
| **3. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor** | | | | | |
| **a) Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |
| Persoane juridice şi instituţii | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |
| **b) Procentul de reclamaţii de la lit. a) rezolvate în mai puţin de 10 zile pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| Persoane juridice şi instituţii | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| **c) Procentul din reclamaţiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| Persoane juridice şi instituţii | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| **d) Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de utilizatori:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| Persoane juridice şi instituţii | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| **e) Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe categorii de utilizatori:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Persoane juridice şi instituţii | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **4. Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor** | | | | | |
| **a) Numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |
| Persoane juridice şi instituţii | 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 pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Persoane juridice şi instituţii | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **c) Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| Persoane juridice şi instituţii | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| **Indicatori de performanță garantați** | | | | | |
| **1. Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciului** | | | | | |
| **a) Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane juridice şi instituţii | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Activitatea de măturat stradal | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| **b) Numărul de încălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate** | **1** | **1** | **1** | **1** | **4** |
| **2. Indicatori de performanță a căror nerespectere atrage penalități conform contractului de delegare** | | | | | |
| **a) Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzătoare de prestare a activităţii pe categorii de utilizatori:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 |
| Persoane juridice şi instituţii | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 |
| **b) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a) raportată la valoarea totală aferentă activităţii pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |
| Persoane juridice şi instituţii | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |
| **c) Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale pe categorii de utilizatorilor:** | | | | | |
| Persoane fizice şi asociaţii de proprietari | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Persoane juridice şi instituţii | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1. INDICATORI DE PERFORMANŢĂ ȘI DE EVALUARE

**a serviciului de salubritate privind măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea**

**căilor publice**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicatori de performanță | **Trimestrul** | | | | **Total**  **an** |
| I | II | III | IV |
| **Indicatori de performanță generali** | | | | | |
| **1. Contractarea serviciilor de salubrizare** | | | | | |
| a) Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| b) Procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice | 85% | 85% | 85% | 85% | 85% |
| c)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) Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |
| b) Procentul de reclamaţii de la lit. a) rezolvate în mai puţin de 10 zile | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| c) Procentul din reclamaţiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| d) Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| e) 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 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 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** | | | | | |
| **1. Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciilor** | | | | | |
| a) Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| b) Numărul de încălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| **2. Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de delegare** | | | | | |
| a) Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzătoare de prestare a activităţii | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 |
| b) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a) raportată la valoarea totală aferentă activităţii: | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |
| c) Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1. INDICATORI DE PERFORMANŢĂ ȘI DE EVALUARE

**a serviciului de salubrizare privind activitatea de curățare și transport al zăpezii de pe**

**căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicatori de performanță | Trimestrul | | | | Total  an |
| I | II | III | IV |
| **Indicatori de performanță generali** | | | | | |
| **1. Contractarea serviciilor de salubrizare** | | | | | |
| a) Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări | 100% | 0 | 0 | 100% | 100% |
| b) Procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice | 85% | 0 | 0 | 85% | 85% |
| c)Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportate la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii | 80% | 0 | 0 | 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% | 0 | 0 | 80% | 80% |
| b) Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. a) care s-au dovedit justificate | 80% | 0 | 0 | 80% | 80% |
| c) Procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile | 75% | 0 | 0 | 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% | 0 | 0 | 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% | 0 | 0 | 2% | 2% |
| f) Penalităţi contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei | 30% | 0 | 0 | 30% | 30% |
| g) Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportate la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate | 90% | 0 | 0 | 90% | 90% |
| h) Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. g) care s-au dovedit justificate | 80% | 0 | 0 | 80% | 80% |
| i) Procentul de solicitări de la lit. h) care s-au rezolvat în mai puţin de 2 zile | 75% | 0 | 0 | 75% | 75% |
| **3. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor** | | | | | |
| a) Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori | 5% | 0 | 0 | 5% | 5% |
| b) Procentul de reclamaţii de la lit. a) rezolvate în mai puţin de 10 zile | 80% | 0 | 0 | 80% | 80% |
| c) Procentul din reclamaţiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate | 75% | 0 | 0 | 75% | 75% |
| d) Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise | 75% | 0 | 0 | 75% | 75% |
| e) Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate | 100% | 0 | 0 | 100% | 100% |
| **4. Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor** | | | | | |
| a) Numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de utilizatori | 5% | 0 | 0 | 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% | 0 | 0 | 100% | 100% |
| c) Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat | 75% | 0 | 0 | 75% | 75% |
| **Indicatori de performanță garantați** | | | | | |
| **1. Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciului** | | | | | |
| a) Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| b) Numărul de încălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| **2. Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de delegare** | | | | | |
| a) Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzătoare de prestare a activităţii | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| b) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a) raportată la valoarea totală aferentă activităţii: | 5% | 0 | 0 | 5% | 5% |
| c) Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1. INDICATORI DE PERFORMANŢĂ ȘI DE EVALUARE

**a serviciului de salubritate privind colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public și predarea acestora către unitățile de ecarisaj sau către instalațiile de neutralizare**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicatori de performanță | Trimestrul | | | | Total  an |
| I | II | III | IV |
| **Indicatori de performanță generali** | | | | | |
| **1. Contractarea serviciilor de salubrizare** | | | | | |
| a) Numărul de cadavre ridicate de pe domeniul public raportat la numărul de solicitări | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| b)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. Răspunsuri la solicitările scrise ale cetățenilor** | | | | | |
| a) Numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de sesizări | 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** | | | | | |
| **1. Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciilor** | | | | | |
| a) Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| b) Numărul de încălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| **2. Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de delegare** | | | | | |
| a) Numărul de cetățeni sau salariați care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzătoare de prestare a activităţii | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 |
| b) Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a) raportată la valoarea totală aferentă activităţii | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |
| c) Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |