**Anexa nr. 6 la Contractul de delegare nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/2025**

##### INDICATORI DE PERFORMANŢĂ ȘI TEHNICI

##### PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRIZARE

Măturat, spălat, stropit al căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșeuri, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșeuri și/sau la instalațiile de tratare, curăţarea şi transportul zăpezii de pe căile publice din localitate şi menținerea în funcţiune a acestora pe timp de polei sau de îngheţ;

| **Nr.** | **Titlu** | **Descriere** | **Unitate de măsură** |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **1.1 Rata de acoperire a serviciului de salubrizare** | | | | | **1.1.1** | **Rata de acoperire a serviciului de salubrizare** | Populatia care beneficiaza de activitatea de măturat, spălat**,** stropit al căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșeuri, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșeuri și/sau la instalațiile de tratare la nivel de unitate teritorial administrativa (**%**) | **100 %** | | | | |
| **1.2 Contractarea serviciilor** de măturat, spălat**,** stropit al căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșeuri, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșeuri și/sau la instalațiile de tratare**– Prestarea serviciului pentru toti utilizatorii din aria sa de responsabilitate** | | | |
| **1.2.1** | **Eficienta in incheierea Contractelor** |  | **100 %** |
| **1.2.2** | **Eficienta in imbunatatirea parametrilor de calitate prevazuti in Contractul de delegare** | Numarul de contracte modificate cu privire la inbunatatirile parametrilor de calitate ai activitatii prestate raportat la numarul de cereri justificate de modificare a clauzelor contractuale, pe categorii de activitate | **100 %** |
| **1.3 Continuitatea din punct de vedere cantitativ si calitativ, adaptarea permanenta la cerintele utilizatorilor** | | | |
| **1.3.1** | **Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii, pe categorii de activitati** | Numarul de solicitati scrise la care Operatorul a raspuns in 30 de zile de la data primirii reclamației, raportat la numarul total de reclamatii scrise | **100%** |
| **1.3.2** | **Numarul de reclamatii scrise la care s-a raspuns** | Numarul de reclamatii scrise la care Operatorul a raspuns in 30 de zile de la data primirii reclamației, raportat la numarul total de reclamatii scrise | **100 %** |
| **1.3.3** | **Numarul de reclamatii scrise justificate (care au primit o soluție definitiva si irevocabila favorabila reclamantului)** | Numarul de reclamatii scrise justificate raportat la numarul total de utilizatori, pe categori de utilizatori | **100 %** |

**ANEXA NR. \_\_\_\_** la Regulament

**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ** ai serviciului de salubrizare din municipiul Sfântu Gheorghe pentru activitatea de dezinsecție, dezinfecție și deratizare

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. crt.** | **INDICATORI DE PERFORMANŢĂ** | | **Trimestrul** | | | | **Total an** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| 0 | 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **1.** | **INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI** | |  | | | | |
| 1.1. | CONTRACTAREA SERVICIILOR DE DERATIZARE, DEZINSECŢIE, | | DEZINFECŢIE | | | | |
|  | a) numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi | | %  100 | %  100 | %  100 | %  100 | %  100 |
| 1.2. | MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA CANTITĂŢII SERVICIILOR PRESTATE | | | | | | |
|  | a) numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori | | %  100 | %  100 | %  100 | %  100 | %  100 |
|  | b) ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.a) care s-au dovedit justificate | | %  1 | %  1 | %  1 | %  1 | %  1 |
|  | c) procentul de solicitări de la lit.b) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucrătoare | | %  100 | %  100 | %  100 | %  100 | %  100 |
|  | d) numărul de sesizări din parte agenţilor de protecţia mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale | | %  10 | %  10 | %  10 | %  10 | %  10 |
|  | e) | numărul de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la numărul de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale | %  10 | %  10 | %  10 | %  10 | %  10 |
|  | f) | numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utitlizatori | %  100 | %  100 | %  100 | %  100 | %  100 |
|  | g) | ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.f) care s-au dovedit justificate | %  1 | %  1 | %  1 | %  1 | %  1 |
|  | h) | procentul de solicitări dela lit.g) care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice | %  80 | %  80 | %  80 | %  80 | %  80 |
| 1.3. |  | FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAŢIILOR | | | | | |
|  | a) | numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori | %  3 | %  3 | %  3 | %  3 | %  3 |
|  | b) | procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile | %  100 | %  100 | %  100 | %  100 | %  100 |
|  | c) | procentul din reclamaţiile de la lit.a) care s-au dovedit justificate | %  1 | %  1 | %  1 | %  1 | %  1 |
| 1.4. |  | RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR | | | | | |
|  | a) | procentul de răspunsuri date la sesizări scrise referitoare la activitatea prestată | %  100 | %  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 | %  100 |
| **2.** | **INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI** | | | | | | |
| 2.1. | INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI PRIN LICENŢA DE PRESTARE A SERVICIULUI | | | | | | |
|  | a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență | | nr. 0 | nr. 0 | nr. 0 | nr. 0 | nr. 0 |
|  | b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate | | nr. 0 | nr. 0 | nr. 0 | nr. 0 | nr. 0 |
| 2.2. | INDICATORI DE PERFORMANŢĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂŢI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE | | | | | | |
|  | a) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru culpă proprie sau dacă au existat îmbolnăviri din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității | | %  0 | %  0 | %  0 | %  0 | %  0 |
|  | b) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități | | nr. 0 | nr. 0 | nr. 0 | nr. 0 | nr. 0 |

**CONTRAVENȚII ÎN DOMENIUL SERVICIULUI DE SALUBRIZARE PENTRU OPERATORII DE SALUBRITATE, PENTRU UTILIZATORI ŞI CUANTUMUL AMENZILOR APLICATE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr. crt.** | **Descrierea faptei care intra sub incidența sancțiuni** | **Cuantumul amenzii** | |
|  | |
| ***Sancţiuni pentru operatorii serviciilor de salubrizare*** | | | |
|  | Refuzul operatorului de a pune la dispoziţia autorităţii publice locale datele şi informaţiile solicitate sau furnizarea incorecta şi incompleta de date şi informaţii necesare desfăşurării activității acesteia | CF.Legii nr. 51/2006 | |
|  | Furnizarea/Prestarea serviciului de salubrizare în afara parametrilor tehnici cantitativi şi/sau calitativi adoptați prin contractul de delegare a gestiunii şi a prezentului Regulament | Cf Legii nr. 51/2006 | |
|  | Neaplicarea masurilor stabilite cu ocazia activităților de control | Cf. Legii nr. 51/2006 | |
|  | Încălcarea de către operatori a prevederilor reglementărilor tehnice şi/sau comerciale, inclusiv a reglementărilor-cadru ale serviciilor de utilităţi publice stabilite de autorităţile de reglementare competente | Cf Legii nr. 101/2006/ Cheltuielile cu contribiția pentru economia circulară pentru cantitățile de deșeuri municipale destinate a fi depozitate care depasesc cantitățile corespunzătoare indicatorilor de performanță prevăzute, inclusiv cheltuielile aferente cu depozitarea acestor deșeuri | |
|  | Refuzul operatorilor de a se supune controlului şi de a permite verificările şi inspecţiile prevăzute prin reglementări sau dispuse de autoritatea de reglementare competentă, precum şi obstrucţionarea acesteia în îndeplinirea atribuţiilor sale | Cf Legii nr. 51/2006 | |
|  | Furnizarea/prestarea serviciilor de utilităţi publice de către operatorii fără licenţă eliberată potrivit prevederilor legii sau cu licenţă a cărei valabilitate a expirat | Cf Legii nr. 51/2006 | |
|  | Nerespectarea de către operatori a normelor privind protecţia igienei publice şi a sănătăţii populaţiei, a mediului de viaţă al populaţiei şi a mediului | Cf Legii nr. 51/2006 | |
|  | Sistarea nejustificată a serviciului sau refuzul de a relua activitatea după achitarea la zi a debitelor restante | Cf Legii nr. 51/2006 | |
|  | Nerespectarea fluxului deșeurilor indicat de autoritatea locala/contractantă | Cf Legii nr. 92/2021 | |
| ***Sancţiuni pentru utilizatorii serviciilor de salubrizare*** | | ***Pers. fizice*** | ***Pers juridice*** |
|  | Neasigurarea sau obstrucționarea/blocarea cailor de acces către platformele de colectare pentru mijloacele de transport ale operatorilor. | 100-200 | 500- 1.000 |
|  | Depozitarea materialelor de construcții/alte obiecte pe domeniul public sau privat al localității, fără aprobarea prealabila a administraţiei publice locale, care obstrucționează efectuarea activităților operatorului. | 500-1000 | 1.000-2.000 |
|  | Utilizarea recipientelor pentru deşeuri reciclabile în alte scopuri decât cele pentru care sunt destinate. | 100-200 | 500-2.000 |