

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
 pentru serviciile publice de deratizare, dezinfecție și dezinsecție

Nr crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE DERATIZARE, DEZINSECȚIE, DEZINFECȚIE					
	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	% 100
1.2	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚILOR SERVICIILOR PRESTATE					
	a) 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
	b) suprafața realizată pentru activitatea de dezinsecție pe spațiile deschise, raportată la suprafața propusă	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	c) suprafața realizată pentru activitatea de deratizare pe spațiile deschise, raportată la suprafața propusă	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	d) suprafața realizată pentru activitatea de dezinsecție pe spațiile închise, raportată la suprafața propusă	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	e) suprafața realizată pentru activitatea de deratizare pe spațiile închise, raportată la suprafața propusă	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
	f) 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
	g) ponderea din numărul de reclamații de la lit. f) care s-au dovedit justificate	% 1	% 1	% 1	% 1	% 1
	h) procentul de solicitări de la lit. g) care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100
1.3	FACTURAREA LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	% 3	% 3	% 3	% 3	% 3
	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 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 PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI					
2.1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚĂ 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 și controalele organismelor abilitate	nr. 0	nr. 0	nr. 0	nr. 0	nr. 0

	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE					
2.2	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

Achizitor,
Prestator,

Orașul Mărășești

**Primar
Toderasc Adrian**

SCSRL

**Administrator
.....**