

ANEXA 4**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRIZARE****1. Indicatori propusi pentru activitatea de colectare si transport al deseurilor**

Nr.	Titlu	Descriere	Unitate de măsură
1.1 Eficienta in incheierea Contractelor cu utilizatorii (in situația in care se impune incheierea acestor contracte, respectiv când Operatorul factureaza tariful direct utilizatorilor)			
1.1.1	Eficienta in incheierea Contractelor cu utilizatorii (total)	Numarul de contracte incheiate intre Delegat si utilizatori (producatori de deseuri) raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	100%
1.1.2	Eficienta in incheierea Contractelor cu utilizatorii (in 10 zile)	Numarul de contracte incheiate intre Delegat si utilizatori (producatori de deseuri) in mai putin de 10 zile calendaristice de la primirea solicitarii justificate din partea utilizatorului, raportat la numarul cererilor, pe categorii de utilizatori	80%
1.1.3	Eficienta in modificarea Contractelor cu utilizatorii (in 10 zile)	Numarul de contracte cu utilizatorii modificate in mai putin de 10 zile calendaristice de la primirea solicitarii justificate din partea utilizatorului, raportat la numarul de cereri de modificare a clauzelor contractuale	80%
1.1.4	Eficienta in imbunatatirea parametrilor de calitate prevazuti in Contracte cu utilizatorii	Numarul de contracte modificate cu privire la imbunatatirile parametrilor de calitate ai activitatii prestate raportat la numarul de cereri justificate de modificare a clauzelor contractuale, pe categorii de activitate	100%
1.2 Eficienta in gestionarea si executarea Contractelor			
1.2.1	Numarul de containere/pubele puse la dispozitie	Numarul de containere/pubele puse la dispozitie, in functie de tipul de recipient raportat la numarul de cereri justificate primite	100%
1.2.2	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%
1.2.3	Numarul de reclamatii scrise justificate (care	Numarul de reclamatii scrise justificate raportat la numarul total de	5%

Nr.	Titlu	Descriere	Unitate de măsură
	au primit o soluție definitivă și irevocabilă favorabilă reclamantului)	utilizatori, pe categorii de utilizatori	
1.3 Rata de acoperire a serviciului de salubritate			
1.3.1	Rata de acoperire a serviciului de salubritate	Populația care beneficiază de colectare a deșeurilor raportată la populația totală la nivel de unitate teritorial administrativă (%)	100%
1.4 Deșuri colectate separat			
1.4.1	Deșuri reciclabile colectate separat, inclusiv deșuri de ambalaje	Cantitatea de deșuri reciclabile colectate separat (hartie și carton, plastic, metale, sticlă, biodeseuri) raportată la cantitatea totală de deșuri municipale colectate	25%
1.4.2	Deșuri menajere periculoase colectate separat	Cantitatea de deșuri menajere periculoase colectate separat/locuitor și an raportată la indicatorul estimat în planurile de gestionare a deșeurilor aflate în vigoare	100%
1.4.3	Deșuri menajere periculoase colectate separat trimise la tratare/eliminare	Cantitatea de deșuri menajere periculoase colectate separat trimisă la tratare/eliminare raportată la cantitatea totală de deșuri menajere periculoase colectate	100%
1.4.4	Deșuri voluminoase colectate separat	Cantitatea de deșuri voluminoase colectate separat /locuitor și an raportată la indicatorul estimat în planurile de gestionare a deșeurilor aflate în vigoare	100%
1.4.5	Deșuri voluminoase trimise la tratare/valorificare/eliminare	Cantitatea de deșuri voluminoase colectate separat trimisă la tratare/eliminare raportată la cantitatea totală de deșuri voluminoase colectate de la populație	100%