

## INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

### a serviciului de salubritate pentru activitățile de dezinsecție, dezinsecție și deratizare

INDICATORI	TRIMESTRUL				TOTAL
	I	II	III	IV	AN
1. Indicatori generali					
1.1 Contractarea serviciilor de deratizare, dezinsecție, dezinsecție și tratamente fitosanitare					
a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	100 %	100 %	100 %	100 %	100%
b) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate serviciului de salubritate, activități de dezinsecție, dezinsecție ,deratizare și tratamente fitosanitare, raportat la numărul de contracte încheiate;	0	0	0	0	0
1.2. Măsurarea și gestiunea cantității serviciului de salubritate, activități de dezinsecție, dezinsecție ,deratizare și tratamente fitosanitare prestate					
a) numărul de operațiuni de deratizare, dezinsecție, dezinsecție și tratamente fitosanitare ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	100 %	100 %	100 %	100 %	100%
b) numărul anual de sesizări din partea Agenției de protecția mediului;	0	0	0	0	0
c) numărul anual de sesizări din partea Direcției de sănătate publică;	0	0	0	0	0
d) numărul de reclamații privind valorile facturate, pe tipuri de activități ;	0	0	0	0	0
e) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise	100 %	100 %	100 %	100 %	100%
f) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor prestate, pe categorii de utilizatori si pe tipuri de activități	0	0	0	0	0
1.3. Calitatea serviciilor de deratizare, dezinsecție, dezinsecție și tratamente fitosanitare prestate					
a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai serviciului, pe tipuri de utilizatori și tipuri de activități	0	0	0	0	0
b) numărul de reclamații la care s-a răspuns în termenul legal, din total număr de reclamații	100 %	100 %	100 %	100 %	100%
c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și a parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de activități;	0	0	0	0	0
d) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune provocate prin nerespectarea condițiilor și clauzelor contractuale	0	0	0	0	0
2. Indicatori garanți					

2.1. Indicatori garantați prin licența de prestare a serviciului de salubritate, activități de dezinsecție, dezinsecție ,deratizare și tratamente fitosanitare					
a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	0	0	0	0	0
Indicatori generali					
b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele A.N.R.S.C și Gărzii de Mediu, modul de soluționare pentru fiecare caz de încălcare a acestor obligații	0	0	0	0	0
2.2. Indicatori a căror nerespectare atrage penalități contractuale:					
a) numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate nerespectării condițiilor de aplicare de către operator a activităților de deratizare, dezinsecție, dezinsecție și tratamente fitosanitare sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor de prestare a serviciului de salubritate, activități de dezinsecție, dezinsecție ,deratizare și tratamente fitosanitare	0	0	0	0	0
b) numărul de cereri pentru care s-au acordat reduceri ale valorii facturilor, din total număr de cereri pentru micșorarea valorii facturilor	0	0	0	0	0
2.3 Indicatori de calitate exprimați prin parametri tehnici realizați					
a) grad de infestare cu rozătoare înainte de efectuarea lucrărilor de deratizare	mare	moderat	moderat	moderat	
b) grad de infestare cu rozătoare după efectuarea lucrărilor de deratizare	moderat	mic	mic	mic	mic
c) grad de infestare înainte de efectuarea lucrărilor de dezinsecție	mare	moderat	moderat	moderat	
d) grad de infestare după efectuarea lucrărilor de dezinsecție	moderat	mic	mic	mic	mic
e) grad de infestare dăunători înainte de efectuarea tratamentelor fitosanitare	mare	mare	moderat	moderat	
f) grad de infestare dăunători după efectuarea tratamentelor fitosanitare	moderat	moderat	mic	mic	mic
g) prezența boli înainte de efectuarea tratamentelor fitosanitare	100%	50%	50%	50%	80%
h) prezența boli după efectuarea tratamentelor fitosanitare	10%	5%	5%	5%	8%