

REGULAMENT
PRIVIND DELEGAREA GESTIUNII SERVICIILOR PUBLICE
DE MANAGEMENT AL POPULAȚIEI CANINE, ANIMALELOR DE
COMPANIE ȘI ACTIVITĂȚI DE ECARISAJ
ÎN MUNICIPIUL TIMIȘOARA

CAP. I ACTE NORMATIVE DE REFERINȚĂ

Art. 1 Prezentul Regulament de delegare în gestiune a serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj” în municipiul Timișoara, denumit în continuare regulament, a fost elaborat având în vedere prevederile Legii serviciilor publice de gospodărie comunală nr. 326/2001, cu modificările și completările ulterioare, ale Ordonanței Guvernului nr. 87/2001 privind serviciile publice de salubritate a localităților, aprobată și modificată prin Legea nr. 139/2002, cu modificările și completările ulterioare, ale Legii nr. 219/1998 privind regimul concesiunilor, ale H.G. nr. 216/1999 pentru aprobarea Normelor metodologice-cadru de aplicare a Legii nr. 219/1998 privind regimul concesiunilor, cu modificările ulterioare, OUG. nr. 155/2001 privind aprobarea programului de gestionare a câinilor fără stăpân, Legea nr. 227/2002 pentru aprobarea OUG 155/2001 , OUG. nr. 55/2002 privind regimul de deținere a câinilor periculoși s-au agresivi, OUG nr.47/2005 privind reglementări de neutralizare a deșeurilor de origine animală, O.U.G. nr. 195/2005 privind protecția mediului.

CAP. II DISPOZIȚII GENERALE

Art. 2 Prezentul regulament stabilește cadrul juridic unitar privind etapele și modalitățile ce trebuie îndeplinite în procedura de delegare în gestiune a serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj din municipiul Timișoara.

Art. 3 Delegarea în gestiune a serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj din municipiul Timișoara, se va face în conformitate cu legislația în vigoare, în condiții de transparență, imparțialitate și competitivitate, prin licitație publică deschisă.

CAP. III DELEGAREA GESTIUNII PRIN CONTRACT DE CONCESIUNE

SECȚIUNEA 1

Proceduri prealabile delegării în gestiune a serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj din municipiul Timișoara prin contract de concesiune.

Art. 4 (1) Contractul de delegare a gestiunii prin concesiune are ca obiect serviciul public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj în municipiul Timișoara.

(2) Delegarea serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj în municipiul Timișoara se va face prin licitație publică deschisă.

Art. 5 (1) Consiliul Local al municipiului Timișoara, în calitate de concedent, va întocmi și va păstra doua registre în scopul ținerii evidenței documentelor și informațiilor cu privire la desfășurarea procedurilor de delegare a gestiunii serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj în

municipiul Timișoara și la derularea contractului de concesiune:

a). Registrul "Candidaturi și oferte", care va cuprinde date și informații referitoare la derularea procedurilor prealabile încheierii contractului de concesiune; se vor preciza cel puțin datele și informațiile referitoare la studiul de oportunitate, la depunerea candidaturilor și la oferte;

b). Registrul "Contracte", care va cuprinde date și informații referitoare la încheierea și derularea contractului de concesiune; se vor preciza datele și informațiile referitoare la obiectul contractului de concesiune, durata acestuia, termenele de realizare a investițiilor, obligațiile de mediu.

(2) Registrele se întocmesc și se păstrează la sediul Consiliul Local al Municipiului Timișoara.

Art. 6 Toate documentele licitației publice, întocmite pe parcursul desfășurării procedurilor de licitație publică, se vor păstra de către Consiliul Local al municipiului Timișoara, într-un dosar al delegării gestiunii serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj în municipiul Timișoara având caracter confidențial.

SECȚIUNEA 2

Inițierea delegării gestiunii serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj în municipiul Timișoara prin concesionare

Art. 7 Consiliul Local al municipiului Timișoara, în calitate de concedent, poate iniția procedura de concesionare prin întocmirea studiului de oportunitate, a caietului de sarcini și prin publicarea anunțului privind organizarea licitației în conformitate cu prevederile Legii nr. 219/1998 și a Hotărârii Guvernului nr. 216/1999, cu modificările ulterioare. Studiul de oportunitate și caietul de sarcini sunt anexate la prezentul regulament.

SECȚIUNEA 3

Anunțul publicitar

Art. 8 (1) După aprobarea Caietului de Sarcini, Consiliul Local al municipiului Timișoara va proceda la publicarea anunțului privind organizarea licitației.

(2) În cazul procedurii licitației publice deschise, se va publica în Monitorul Oficial al României, Partea a VI-a, într-un cotidian de difuzare națională și într-un cotidian de difuzare locală anunțul licitației publice deschise, care va conține în mod obligatoriu:

- denumirea și sediul autorității administrației publice care organizează licitația;
- descrierea serviciului public la care se referă delegarea gestiunii precum și durata delegării;
- locul de unde poate fi achiziționat, contra cost, caietul de sarcini și de unde pot fi obținute instrucțiunile privind organizarea și desfășurarea procedurii de delegare în gestiune a serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj în municipiul Timișoara.
- obiectivele pe care și le propune autoritatea administrației publice;
- numărul de exemplare în care se depune oferta;
- actele cerute ofertanților pentru dovedirea experienței tehnice și manageriale în gestionarea unor sisteme similare, a bonității și capacității financiare de a răspunde la cerințele specifice prevăzute în caietul de sarcini, inclusiv cazierul judiciar al persoanei care are calitatea de administrator al operatorului;
- data și locul de primire a ofertelor;
- durata în care ofertanții rămân angajați prin termenii ofertelor lor;

- data, ora și locul de deschidere a ofertelor.
- (3) Anunțul privind organizarea licitației se va afișa și la sediul autorității administrației publice locale.

SECȚIUNEA 4

Instrucțiuni privind organizarea și desfășurarea procedurii de delegare a gestiunii serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj în municipiul Timișoara prin contract de concesiune.

Art.9 Instrucțiunile privind organizarea și desfășurarea procedurii de concesiune a gestiunii serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj în municipiul Timișoara, precum și criteriile de selecție sunt elaborate și aprobate de către Consiliul Local al Municipiului Timișoara și vor fi puse la dispoziția celor interesați, o dată cu vânzarea caietului de sarcini, la sediul acesteia.

Art. 10 Comisia de evaluare.

Membrii comisiei de evaluare se numesc de către concedent, conform art. 16 din Legea nr. 219/1998 privind regimul concesiunilor cu modificările și completările ulterioare.

Reprezentanții concedentului vor fi specialiști în domeniul prestării serviciilor publice de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj..

Comisia de evaluare va fi alcătuită dintr-un număr impar de membri, care nu poate fi mai mic de 5.

Din comisia de evaluare vor face parte:

- reprezentanți ai concedentului, dintre care cel puțin unul cu pregătire juridică;
- reprezentanți ai direcției generale a finanțelor publice județene ;
- un reprezentant al autorității de mediu competente.
- președintele comisiei de evaluare este numit de concedent dintre reprezentanții acestuia în comisia de evaluare.
- secretarul comisiei de evaluare este numit de către președinte dintre membrii comisiei de evaluare.

La ședințele comisiei de evaluare președintele poate invita pentru consultare personalități recunoscute pentru experiența și competența lor în domeniul activităților de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj, în calitate de consultanți.

Reprezentanții autorităților publice centrale sau locale ori invitații care sunt soț/soție, rude sau afini până la gradul al patrulea inclusiv cu persoanele fizice participante la licitația publică, cu asociații, cu acționarii care dețin poziție de control în societățile comerciale participante la licitația publică, precum și cu administratorii sau cenzorii acestora ori care se găsesc în conflicte de interese nu pot fi membri ai comisiei de evaluare.

Membrii comisiei de evaluare și invitații sunt obligați să dea o declarație de compatibilitate, imparțialitate și confidențialitate pe propria răspundere, după termenul limită de depunere a ofertelor, care se va păstra în dosarul concesiunii.

În caz de incompatibilitate, președintele comisiei de evaluare îl va sesiza de îndată pe concedent despre existența stării de incompatibilitate și va propune înlocuirea persoanei incompatibile.

Atribuțiile comisiei de evaluare sunt:

- analizarea și evaluarea candidaturilor;
- selectarea ofertelor, pe baza datelor, informațiilor și a documentelor cuprinse în

plicul exterior;

- analizarea și evaluarea ofertelor;
- întocmirea raportului de evaluare care cuprinde descrierea procedurii de concesiune și operațiunile de evaluare, elementele esențiale ale ofertelor depuse și motivele alegerii ofertantului câștigător sau, în cazul în care nu a fost desemnat câștigător nici un ofertant, cauzele respingerii;
- întocmirea proceselor-verbale prevăzute de lege;
- desemnarea câștigătorului licitației publice.

Comisia de evaluare este legal întrunită numai în prezența tuturor membrilor.

Comisia de evaluare adoptă decizii în mod autonom și numai pe baza criteriilor de selecție prevăzute în instrucțiunile privind organizarea și desfășurarea procedurii de concesiune.

Deciziile comisiei de evaluare se adoptă cu votul majorității membrilor.

Membrii comisiei de evaluare au obligația de a păstra confidențialitatea datelor, informațiilor și a documentelor cuprinse în candidaturile sau în ofertele analizate.

Art. 11. Depunerea ofertelor

(1) Ofertele vor fi redactate în limba română.

(2) Ofertele se depun la locul precizat în anunțul publicitar, în două plicuri închise și sigilate, unul exterior și altul interior, care vor respecta condițiile prevăzute la alin. (3) și în termenul menționat la alin. (4).

(3) Ofertele trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- plicul exterior trebuie să conțină documentele prin care se dovedește cumpărarea caietului de sarcini, precum și documentele enumerate la art. 14.
- fiecare participant poate depune doar o singură ofertă;
- ofertele vor fi înregistrate, în ordinea primirii, într-un registru special denumit "Candidaturi și oferte", precizându-se data și ora;
- ofertele primite și înregistrate după termenul limită de primire prevăzut în anunțul publicitar vor fi excluse de la licitație și vor fi înapoiate ofertanților fără a fi deschise;
- oferta va fi depusă în numărul de exemplare stabilit de autoritatea administrației publice locale competentă și prevăzut în anunțul publicitar. Fiecare exemplar trebuie să fie semnat de către ofertant.

(4) Termenul de primire a ofertelor este între minimum 20 de zile calendaristice și maximum 60 de zile calendaristice de la data publicării anunțului licitației publice.

Art. 12 Oferta trebuie să conțină detaliat toate condițiile prevăzute în caietul de sarcini și alte obligații pe care ofertantul și le asumă în cazul în care va câștiga licitația, precum și date tehnice și financiare referitoare la:

- investițiile pe care se obligă să le realizeze, în condițiile prevăzute în caietul de sarcini;
- perioada preconizată de amortizare a investițiilor;
- standardele de calitate a bunurilor aduse ca investiții;
- standardele de calitate și indicatorii de performanță (anxa 1 la regulamentul privind delegarea gestiunii) precum și planurile de conformare la indicatorii minimali de evaluare a performanțelor serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj în municipiul Timișoara
- prețurile pe care și le propune să le practice, cu respectarea condițiilor prevăzute în Ordonanța Guvernului nr. 87/2001, aprobată cu modificări prin Legea nr. 139/2002, cu modificările ulterioare, art.12.

Oferta se va constitui într-un document unitar care va conține specificațiile de mai

sus integrate într-un concept propriu care va avea în vedere și va respecta condițiile prevăzute de actele normative și legislația în domeniu.

Art. 13 Participanții la licitație vor depune o garanție de participare la licitație.

Garanția de participare la licitație va fi stabilită de către concedent prin instrucțiunile privind organizarea și desfășurarea procedurii de concesionare.

Ofertantul va pierde garanția de participare la licitație dacă își retrage oferta înainte de desemnarea câștigătorului.

Garanția de participare la licitație a ofertantului declarat câștigător va fi reținută de către concedent până în momentul încheierii contractului de concesiune.

Concedentul este obligat să restituie celorlalți ofertanți garanția de participare la licitație, în termen de 7 zile de la desemnarea ofertantului câștigător.

Art. 14 Ofertele conținând plicurile interior și exterior sigilate vor îndeplini următoarele cerințe:

- a) Pe plicul exterior se va indica licitația publică pentru care este depusă oferta.
- b) Plicul exterior va trebui să conțină pe lângă dovada cumpărării caietului de sarcini și o fișă cu informații privind ofertantul și o declarație de participare semnată de ofertant, fără îngroșări, ștersături sau modificări.
- c) Fișă cu informații privind ofertantul și o declarație de participare semnată de ofertant, fără îngroșări, ștersături sau modificări;
- d) Acte doveditoare privind îndeplinirea condițiilor de eligibilitate, precum și garanția de participare la licitație;
- e) Pe plicul interior se înscriu numele sau denumirea ofertantului, precum și sediul social al acestuia. Acest plic va conține oferta propriu-zisă.
- f) Plicurile sigilate vor fi predate comisiei de evaluare în ziua fixată pentru deschiderea lor.

Desfășurarea licitației publice deschise

Art. 15 Pentru desfășurarea licitației publice deschise este obligatorie participarea a cel puțin 2 ofertanți.

După deschiderea plicurilor exterioare în ședința publică, comisia de evaluare elimină ofertele care nu conțin toate documentele și datele prevăzute la art. 14 și la art. 11 alin. (3), precum și ale celor prevăzute în instrucțiunile privind organizarea și desfășurarea procedurii de delegare a gestiunii serviciilor publice de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj în municipiul Timișoara.

Pentru continuarea desfășurării procedurii de licitație este necesar ca după deschiderea plicurilor exterioare cel puțin două oferte să întrunească condițiile prevăzute la art. 14, (pct. a,b,c,d,e,f).

În cazul în care până la expirarea termenului limită de depunere a ofertelor nu se depun cel puțin două oferte, autoritatea administrației publice locale competente va proceda la republicarea anunțului publicitar, iar procedura licitației publice va fi reluată de la etapa depunerii ofertelor.

Dacă nici cea de-a doua licitație nu a condus la desemnarea unui câștigător, aceasta se va consemna într-un proces verbal care va sta la baza deciziei de recurgere la procedura de negociere directă.

Condițiile concesionării prin negociere directă nu pot fi inferioare celei mai bune oferte respinse de licitația publică deschisă.

În urma procedurii de negociere directă, concedentul atribuie concesiunea persoanei juridice de drept privat, române ori străine pe care o alege.

Concedentul are obligația să publice în Monitorul Oficial al României, Partea a IV–

a, într-un cotidian de circulație națională și într-unul de circulație locală intenția de a recurge la procedura de negociere directă.

Art. 16 După analizarea conținutului plicului exterior secretarul comisiei de evaluare va întocmi procesul-verbal, în care se va menționa rezultatul analizei.

Art. 17 Deschiderea plicurilor interioare se face numai după semnarea procesului-verbal de către toți membrii comisiei de evaluare și de către ofertanți.

Art. 18 După analizarea ofertelor, comisia de evaluare poate cere ofertanților, în scris, precizări cu privire la conținutul ofertei.

Art. 19 Ponderea importanței criteriilor de selecție a ofertelor va fi stabilită de către Consiliul Local al municipiului Timișoara, în funcție de caracteristicile serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj, care face obiectul contractului de delegare a gestiunii prin concesiune.

Criteriile de selecție a ofertelor se stabilesc de către Consiliul Local, prin instrucțiunile privind organizarea și desfășurarea procedurii de delegare a gestiunii prin concesiune.

Criteriile de selecție a ofertelor privesc cantitatea și calitatea serviciilor prestate utilizatorilor.

Criteriile de selecție a ofertelor au în vedere eficiența economică, suma investițiilor propuse, prețul prestațiilor, costul lor de utilizare, valoarea lor tehnică, modul de rezolvare a obligațiilor privind protecția mediului și a problemelor sociale, garanțiile profesionale și financiare propuse de fiecare ofertant și termenele de realizare a lucrărilor de investiții.

Art. 20 Comisia de evaluare alege oferta pe care o consideră cea mai bună din punct de vedere al satisfacerii criteriilor de selecție.

În cazul în care există punctaje egale între ofertanții clasati pe primul loc, departajarea acestora se va face în funcție de punctajul obținut pentru criteriul cu ponderea cea mai mare.

Art. 21 Pe baza evaluării ofertelor comisia de evaluare întocmește un raport care cuprinde descrierea procedurii de concesiune și operațiunile de evaluare, elementele esențiale ale ofertelor depuse și motivele alegerii ofertantului câștigător sau, în cazul în care nu a fost desemnat câștigător nici un ofertant, cauzele respingerii, precum și procesul-verbal de evaluare a ofertelor.

Procesul-verbal de evaluare a ofertelor este întocmit de către secretarul comisiei de evaluare și se semnează de către toți membrii acesteia.

Art. 22 Comisia de evaluare transmite autorității administrației publice locale raportul, precum și ofertele prezentate.

Raportul va fi depus la dosarul delegării de gestiune.

În termen de 5 zile calendaristice de la primirea raportului comisiei de evaluare, autoritatea administrației publice locale procedează la informarea ofertantului câștigător despre alegerea sa precum și la anunțarea celorlalți ofertanți despre respingerea ofertelor lor.

Art. 23 În cazul în care licitația publică deschisă nu a condus la desemnarea unui câștigător, se va consemna această situație într-un proces-verbal, iar în termen de 30 de zile se va organiza o nouă licitație.

Art. 24 În termen de 10 zile calendaristice de la primirea comunicării de respingere a ofertelor, la solicitarea în scris a ofertanților respinși, autoritatea administrației publice locale competentă le va transmite acestora o copie a procesului-verbal de evaluare a ofertelor.

Art. 25 În termen de 5 zile calendaristice de la primirea copiei procesului-verbal de evaluare a ofertelor, ofertanții pot face contestații cu privire la modul cum au fost respectate

dispozițiile legale care reglementează procedura concesiunii prin licitație publică deschisă, la sediul autorității administrației publice locale competente.

În termen de 10 zile calendaristice de la primirea contestației, autoritatea administrației publice locale competentă este obligată să soluționeze contestația și să comunice răspunsul contestatorului.

Art. 26 Pentru soluționarea contestațiilor autoritatea administrației publice locale competentă va numi o comisie formată din 3 membrii conform HG nr. 216/1999, art. 35.

Art. 27 Comisia de soluționare a contestațiilor va analiza toate documentele întocmite de către comisia de evaluare și va verifica respectarea dispozițiilor legale care reglementează procedura delegării de gestiune prin concesiune.

La verificarea documentelor comisia de soluționare a contestațiilor va avea în vedere aspectele contestate de către contestator cu privire la respectarea dispozițiilor legale referitoare la:

- modul de alcătuire a comisiei de evaluare;
- incompatibilitatea membrilor comisiei de evaluare;
- condițiile de întrunire legală a comisiei de evaluare;
- evaluarea ofertelor în funcție de criteriile de selecție prevăzute în instrucțiunile privind organizarea și desfășurarea procedurii de concesiune;
- modul de luare a deciziilor în cadrul comisiei de evaluare;
- modul de întocmire a raportului comisiei de evaluare.

Art. 28 (1) În cazul în care contestația este fondată, autoritatea administrației publice locale competentă va revoca decizia de desemnare a ofertantului câștigător și o va notifica tuturor ofertanților.

(2) În situația prevăzută la alin. (1) autoritatea administrației publice locale competentă va decide anularea licitației și organizarea unei noi licitații.

Art. 29 În cazul unui răspuns negativ la contestația depusă de către ofertantul respins, acesta se poate adresa instanței judecătorești competente de drept comun în a cărei rază teritorială se află sediul autorității administrației publice locale competente.

CAP. IV TARIFE

Art. 30 Operatorii serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj, vor practica tarifele aprobate de Consiliul Local al Municipiului Timișoara.

Facturarea se va face în baza tarifelor aprobate conform prevederilor legale.

Structura și nivelul tarifelor vor fi stabilite cu respectarea cerințelor impuse de legislația în vigoare.

CAP. V CONTRACTUL DE DELEGARE A GESTIUNII PRIN CONCESIUNE

Art. 31 Contractul de delegare a gestiunii serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj în municipiul Timișoara se încheie între autoritatea administrației publice locale competentă și concesionarul cărui a se delegă gestiunea, în condițiile prevăzute în Contractul-cadru de delegare a gestiunii.

CAP. VI DISPOZIȚII PRIVIND EXERCITAREA DREPTULUI DE CONTROL

Art. 32 Dreptul de control asupra delegării gestiunii serviciilor publice de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj se efectuează de către instituțiile abilitate de lege.

Controlul delegării gestiunii serviciilor publice de management al populației canine, animalelor de companie și activității de ecarisaj va urmări, în special, respectarea prevederilor referitoare la:

- hotărârea de delegare a gestiunii;
- publicitate;
- conținutul documentației, în mod deosebit al caietului de sarcini;
- componența și modul de lucru a comisiei de evaluare a ofertelor;
- termenele prevăzute de prezentul regulament;
- informarea factorilor interesați despre acordarea sau încetarea concesiunii.

Art. 33 Activitățile de monitorizare și control al modului de respectare a obligațiilor stabilite în contractele de delegare a gestiunii serviciilor publice de management al populației canine, animalelor de companie și activității de ecarisaj se realizează de către, Consiliul Local al municipiului Timișoara prin analizarea indicatorilor de performanță cantitativă și calitativă serviciilor contractate.

CAP.VII. DISPOZIȚII FINALE

Art. 34 Procedurile de licitație aflate în curs de derulare la data intrării în vigoare a prezentului regulament își păstrează valabilitatea și vor fi derulate până la finalizare, în condițiile respectării dispozițiilor legale în vigoare în momentul începerii desfășurării lor, în măsura în care clauzele contractului ce urmează a fi încheiat nu contravin prevederilor legale în vigoare.

Art. 35 Contractul de concesiune a serviciului public de management al populației canine, animalelor de companie și activității de ecarisaj în municipiul Timișoara valabil încheiat își produce efectul potrivit prevederilor contractuale, în condițiile respectării prevederilor legale în vigoare.

Art. 36 Toți indicatorii de performanță cuprinși în Caietul de sarcini, se vor realiza în baza planurilor de conformare elaborate de ofertant și care fac parte din ofertă. Planurile de conformare vor face parte integrantă din contractul de delegare a gestiunii management al populației canine, animalelor de companie și activității de ecarisaj în municipiul Timișoara.

ANEXA 1 LA REGULAMENT

INDICATORI MINIMALI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE A SERVICIULUI DE MANAGEMENT AL POPULAȚIEI CANINE, ANIMALELOR DE COMPANIE ȘI ACTIVITĂȚI DE ECARISAJ ÎN MUNICIPIUL TIMIȘOARA

INDICATORI	TRIMESTRUL				TOTAL AN
	I	II	III	IV	
1. Indicatori generali					
1.1 Contractarea serviciilor de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj.					
a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori,(asociații de proprietari, societăți comerciale, instituții, persoane fizice etc.) raportat la numărul de solicitări;					
b) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai serviciului de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj., raportat la numărul de contracte încheiate;					
1.2. Măsurarea și gestiunea cantității serviciilor de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj prestate					
a) numărul de operațiuni de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări					
b) numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția mediului;					
c) numărul anual de sesizări din partea agențiilor de sănătate publică;					
d) numărul de reclamații privind valorile facturate, pe tipuri de activități ;					
e) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise					
f) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor prestate, pe categorii de utilizatori si pe tipuri de activități					
1.3. Calitatea serviciilor de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj prestate					
a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai serviciului, pe tipuri de utilizatori și tipuri de activități					
b) numărul de reclamații la care s-a răspuns în termenul legal, din total număr de reclamații					
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;					
d) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune provocate prin nerespectarea condițiilor și clauzelor contractuale					
2. Indicatori garanți					
2.1. Indicatori garanți prin licența de prestare a serviciului management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj.					
a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de					

către operator a obligațiilor din licență					
Indicatori generali					
b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele direcției sanitar-veterinare și Gărzii de Mediu, modul de soluționare pentru fiecare caz de încălcare a acestor obligații					
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 management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor de prestare a serviciului de management al populației canine, animalelor de companie și activități de ecarisaj.					
b) numărul de cereri pentru care s-au acordat reduceri ale valorii facturilor, din total număr de cereri pentru micșorarea valorii facturilor					
2.3 Indicatori de calitate exprimați prin parametri tehnici realizați					
a) prezența câinilor înainte de operațiunile de prindere și transport înadăposturi					
b) prezența câinilor după operațiunile de prindere și transport înadăposturi					

**DIRECTOR DIRECȚIA EDILITARĂ
DUMITRU ANDOR**

**ȘEF SERV. ADMIN.MEDIU URBAN
VASILE CIUPA**

**MEDIC VETERINAR
MIHĂIȚĂ AFRENIE**

**ÎNTOCMIT
IOAN STANJIC**