

**ANEXA 9. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL
PUBLIC DE SALUBRIZARE**

1. Indicatori propuși pentru activitatea de colectare și transport al deșeurilor

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 au primit o soluție definitiva si irevocabila favorabila reclamantului)	Numarul de reclamatii scrise justificate raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	5%

Nr.	Titlu	Descriere	Unitate de măsură
1.3 Rata de acoperire a serviciului de salubritate			
1.3.1	Rata de acoperire a serviciului de salubritate	Populatia care beneficiaza de colectare a deseurilor raportat la populatia totala la nivel de unitate teritorial administrativa (%)	100%
1.4 Deseuri colectate separat			
1.4.1	Deseuri reciclabile colectate separat, inclusiv deseuri de ambalaje	Cantitatea de deseuri reciclabile colectate separat (hartie si carton, plastic, metale, sticla, biodeseuri) raportata la cantitatea totala de deseuri municipale colectate	25%
1.4.2	Deseuri menajere periculoase colectate separat	Cantitatea de deseuri menajere periculoase colectate separat/locuitor si an raportat la indicatorul estimat in planurile de gestionare a deseurilor aflate in vigoare	100%
1.4.3	Deseuri menajere periculoase colectate separat trimise la tratare/eliminare	Cantitatea de deseuri menajere periculoase colectate separat trimis la tratare/ eliminare raportat la cantitatea totala de deseuri menajere periculoase colectate	100%
1.4.4	Deseuri voluminoase colectate separat	Cantitatea de deseuri voluminoase colectate separat /locuitor si an raportat la indicatorul estimat in planurile de gestionare a deseurilor aflate in vigoare	100%
1.4.5	Deseuri voluminoase trimise la tratare/valorificare/eliminare	Cantitatea de deseuri voluminoase colectate separat trimis la tratare/ eliminare raportat la cantitatea totala de deseuri voluminoase colectate de la populatie	100%