

**ANEXA 1 la Regulamentul Serviciului de Salubritate în Județul Dolj**

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

**Art. 1** Indicatori de performanță anuali pentru activitatea de colectare și transport deșeuri municipale

<b>NR. CRT.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ</b>	<b>UM</b>	<b>VALOARE</b>
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI</b>		
1.1.	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE		
	a) numarul de contracte încheiate raportate la numarul de utilizatori, pe categorii de utilizatori	%	100
	b) numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%	100
	c) procentul de contracte de la lit. b) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice de la solicitare.	%	100
	d) numarul de contracte modificate la solicitare, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile	%	100
	e) numarul de contracte modificate în vederea creșterii parametrilor de calitate aferenți activității desfășurate în raport cu numărul de solicitări juste privind modificarea clauzelor contractuale, pe categorii de activitati	%	100
1.2	MASURAREA SI GESTIUNEA CANTITATII SERVICIILOR PRESTATE		
	a) populația deservită de serviciu de salubritate ca procent din populația totală din aria de delegare	%	100
	b) numarul de recipiente de colectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari	%	100
	c) numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	%	100
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care s-au dovedit justificate	%	0
	e) procentul de solicitari de la lit. d) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%	100
	f) numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%	10
	g) numarul anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%	10

	h) cantitatea de Deseuri reciclabile colectate separat (hârtie/carton, plastic, metale, sticlă,) raportata la cantitatea totala de deseuri reciclabile (hârtie/carton, plastic, metale, sticlă,) generate (, 50% incepand cu 2020, 60% incepand din anul 2021, 70% incepand din anul 2022)	%	50
	i) cantitatea de deșeuri predate la stațiile de transfer/depozit, raportata la cantitatea totală de deșeuri colectate, pe categorii de deșeuri	%	100
	j) reducerea cu 15% a cantitatilor reziduale transportate direct la depozit in anul curent, fata de cantitatea totala de deseuri reziduale transportata direct la depozitate in anul anterior-	%	100
	k) cantitatea de deșeuri periculoase colectate separat/locuitor și an în raport cu cantitatea prezentata spre colectare de catre generator.	%	100
	l) cantitatea de deșeuri periculoase menajere colectată separat, predată la Stațiile de transfer/eliminator/valorificator, raportată la cantitatea totală de deseuri periculoase colectată	%	100
	m)cantitatea de deșeuri voluminoase colectate separat/locuitor și an în raport cu cantitatea prezentata spre colectare de catre generator.	%	100
	n) cantitatea de deșeuri voluminoase predată la stațiile de transfer/depozit sau valorificată, raportată la cantitatea totală de deseuri voluminoase colectată	%	100
	o) cantitatea de deseuri de constructii-demolari provenita din activitati de reamenajare a locuintelor colectată separat/locuitor și an ca procent stabilit din cantitatea prezentata spre colectare de catre generatori.	%	100
	p) Cantitatea totala de deseuri provenite din locuinte, generate de activitati de reamenajare si reabilitare interioara si/sau exterioara a acestora, predata pentru reutilizare, reciclare si alte operatiuni de valorificare materiala, inclusiv operatiuni de umplere, rambleiere, direct sau prin intermediul unei statii de transfer ca procentaj din cantitatea de deseuri provenite din locuinte, generate de activitati de reamenajare si reabilitare interioara si/sau exterioara a acestora colectate	%	70
	q) penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati	%	0
	r) cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectata	%	98
	s) cantitatea totala de deseuri colectate din locurile neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	2
	t) numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea activitatii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	%	100
	u) ponderea din numarul de reclamatii de la pct. u) care s-au dovedit justificate	%	2
	v) procentul de solicitari de la lit. v) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice	%	100
	w) raportul dintre cantitatea de deșeuri biodegradabile colectate separat intr-un trimestru și cea colectată separat în trimestrul anterior	%	>1%
1.3.	<b>FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATIILOR</b>		
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	%	0.5
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in mai putin de 10 zile	%	100

	c) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	%	2
	d) valoarea totala a facturilor incasate de la utilizatorii noncasnici raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati	%	92
	e) valoarea totala a facturilor emise pentru utilizatorii noncasnici raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si pe categorii de activitati	%	98
1.4	<b>RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>		
	a) numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori	%	1
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	100
	c) procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi intemeiat	%	1
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>		
2.1	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE PRESTARE A SERVICIULUI</b>		
	a) numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta	%	0
	b) numarul de incalcarii ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate	%	0
2.2	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI CONFORM CONTRACTULUI DE DELEGARE</b>		
	a) numărul de cazuri in care s-au produs pagube de orice fel in dauna utilizatorilor sau imbolnavirea utilizatorilor din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității, din culpa operatorului	%	0
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a)	%	100
	c) numărul de neconformități din Caietul de sarcini constatate de autoritatea administrației publice (ADI ECODOLJ), pe activități	%	0
	d) numărul de contracte încheiate între operator și utilizatori în mai puțin de 30 zile calendaristice de la primirea solicitării din partea utilizatorului, în raport cu numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	%	100
	e) cantitatea de Deseuri reciclabile colectate separat (hârtie/carton, plastic, metale, sticlă,) raportata la cantitatea totala de deseuri reciclabile (hârtie/carton, plastic, metale, sticlă) generate (50% incepand cu 2020, 60% incepand din anul 2021, 70% incepand din anul 2022)	%	50
	f) Cantitatea de deșeuri biodegradabile colectate separat ca procent din cantitatea totală de deșeuri biodegradabile generate incepand cu 2020 ( in conditiile intrarii in operare a statiilor de compostare din SMID)	%	10
	g) Cantitatea totala de deseuri provenite din locuinte, generate de activitati de reamenajare si reabilitare interioara si/sau exterioara a acestora, predata pentru reutilizare, reciclare si alte operatiuni de valorificare materiala, inclusiv operatiuni de umplere, rambleiere, direct sau prin intermediul unei statii de transfer ca procentaj din cantitatea de deseuri provenite din locuinte, generate de activitati de reamenajare si reabilitare interioara si/sau exterioara a acestora colectate, incepand cu anul 2020	%	70

**Art. 2.** Indicatori de performanță anuali pentru activitatea de operare a instalațiilor de transfer, sortare, compostare și tratare mecano-biologică și depozit.

NR. CRT.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	UM	VALOARE
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI</b>		
1.1	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE		
1.1.1	Numărul de sesizări din partea reprezentanților Gărzii de mediu raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	10
1.1.2	Numărul anual de sesizări din partea autorităților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	10
1.1.3	Cantitatea totală de deșeuri transportate spre instalațiile de tartare si eliminare a deșeurilor raportată la cantitatea totală de deșeuri intrate în stațiile de transfer (excepție fluxurile de deșeuri speciale)	%	100
1.1.4.	Cantitatea totală de deșeuri trimise la reciclare ca procentaj din cantitatea totală de deșeuri acceptate la stațiile de sortare	%	75
1.1.5.	Cantitatea de deșeuri efectiv încredințată spre reciclare și alte forme de valorificare (Conform anexa 6 din OUG 196/2005)	%	Anul 2020 și urm 60 % din care reciclare minim 50 % si alte forme de valorificare 10%
1.1.6	Cantitatea totală de compost produs raportată la cantitatea de deseuri biodegradabile acceptata la statia de compostare	%	>40
1.1.7	Cantitatea totală de compost valorificat raportată la cantitatea de compost produsa	%	>70
1.1.8.	Penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoare prestației activității de operare a instalațiilor de gestionare a deșeurilor (stații de transfer, stații de sortare, stații compostare)	%	0
1.1.9	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea operării stațiilor de sortare, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea operării instalațiilor de gestionare a deșeurilor (stații de transfer, stații de sortare, stații de compostare)	%	100
1.1.10	Ponderea din numărul de reclamații de la punctul 1.1.9 care s-au dovedit justificate	%	1
1.1.11	Procentul de reclamații de la punctul 1.1.10 care au fost rezolvate in mai puțin de două zile calendaristice	%	100
1.1.12	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea operării stațiilor de compostare, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea operării instalațiilor de gestionare a deșeurilor	%	100
1.1.13	Ponderea din numărul de reclamații de la punctul 1.1.12 care s-au dovedit justificate	%	1

1.1.14	Procentul de reclamații de la punctul 1.1.13 care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	%	100
1.1.15	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea operării stațiilor de transfer, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea operării instalațiilor de gestionare a deșeurilor	%	100
1.1.16	Ponderea din numărul de reclamații de la punctul 1.1.15 care s-au dovedit justificate	%	1
1.1.17	Procentul de reclamații de la punctul 1.1.16 care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	%	100
1.1.18	Cantitatea totală de deseuri de hârtie, metal, plastic și sticlă trimise anual la reciclare ca procentaj din cantitatea totală de deseuri acceptată la instalația de tratare mecano-biologică	%	3
1.1.19	Penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației activității de operare a instalației de tratare mecano-biologică	%	0
1.1.20	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea operării instalației TMB, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea operării instalației	%	100
1.1.21	Ponderea din numărul de reclamații de la punctul 1.1.20 care s-au dovedit justificate	%	1
1.1.22	Procentul de reclamații de la punctul 1.1.21 care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	%	100
1.1.23	Penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației activității de operare a depozitului	%	0
1.1.24	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea operării depozitului, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea operării depozitului	%	100
1.1.25	Ponderea din numărul de reclamații de la punctul 1.1.24 care s-au dovedit justificate	%	1
1.1.26	Procentul de reclamații de la punctul 1.1.25 care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	%	100
1.1.27	Exfiltratii din bazinul de colectare și din căminul de pompare a levigatului	Nr./an	0
1.1.28	Exfiltratii din rețeaua de canalizare a apelor uzate și meteorice	Nr./an	0
1.1.29	Disfuncționalități/număr de opriri neprogramate ale instalațiilor de epurare a levigatului și a apelor uzate	Nr./an	0
1.1.30	Disfuncționalități/număr de opriri neprogramate ale instalațiilor de captare și ardere a gazelor de depozit	Nr./an	0
1.2	<b>FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR</b>		
1.2.1	Valoarea totală a facturilor încasate de la operatorii de colectare și transport raportată la valoarea totală a facturilor emise către aceștia	%	92
1.3	<b>RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRI SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>		
1.3.1	Numărul de sesizări scrise privind activitatea de operare a instalațiilor de gestionare a deșeurilor, raportat la numărul total de utilizatori	%	1
1.3.2	Procentul din totalul de la punctul 1.3.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice	%	100
1.3.3	Procentul din totalul de la punctul 1.3.2 care s-a dovedit a fi întemeiat	%	1
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚA GARANȚATI</b>		
2.1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI		

2.1.1	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operatorul instalațiilor de gestionare a deșeurilor a obligațiilor din licență	Nr.	0
2.1.2	Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului instalațiilor de gestionare a deșeurilor rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	Nr.	0