

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRIZARE ÎN MUNICIPIUL SIGHIȘOARA

A. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU MONITORIZAREA SERVICIULUI DE COLECTARE, TRANSPORT ȘI DEPOZITARE A DEȘEURILOR MUNICIPALE ȘI A ALTOR TIPURI DE DEȘEURI

Nr.	Titlu	Descriere indicatori/unitate de măsurare	Valori propuse/ interval de valori	Penalități propuse
1. Contractarea serviciului de salubritate cu Utilizatorii				
1.1	Eficiență în încheierea contractelor cu Utilizatorii	Numărul de contracte încheiate între Operator și Utilizatori în mai puțin de 10 zile calendaristice de la primirea solicitării din partea Utilizatorului, în raport cu numărul de solicitări, pe fiecare categorie de Utilizatori (%)	100 %	500 lei / contract neîncheiat în 10 zile de la primirea solicitării
1.2	Eficiență în modificarea contractelor cu Utilizatorii (în 10 zile)	Numărul de contracte încheiate între Operator și Utilizatori, modificate în mai puțin de 10 zile calendaristice de la primirea solicitării din partea Utilizatorului, în raport cu numărul de solicitări juste de modificare a clauzelor contractuale (%)	minim 95%	O penalitate de 500 lei per procent în cazul unui procent mai mic de 95%, pe categorie de Utilizatori, calculată pe o perioadă de 12 luni.
1.3	Eficiență în creșterea parametrilor de calitate prevăzuți în Contractele cu Utilizatorii	Numărul de contracte modificate în vederea creșterii parametrilor de calitate aferenți activității desfășurate în raport cu numărul de solicitări privind modificarea clauzelor contractuale, pe categorii de activitate (%)	minim 95%	O penalitate de 500 lei per procent în cazul unui procent mai mic de 95%, pe categorie de activitate, calculată pe o perioadă de 12 luni.

Nr.	Titlu	Descriere indicatori/unitate de măsurare	Valori propuse/ interval de valori	Penalități propuse
2. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor				
2.1	Reclamații privind facturarea	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori (%)	maxim 2 %	O penalitate de 500 lei / procent în cazul unui procent mai mare de 2%, pe categorii de utilizatori, calculată pe o perioadă de 12 luni.
2.2	Reclamații rezolvate privind facturarea	Procentul de reclamații de la pct. 2.1 rezolvate în mai puțin de 10 zile de la primirea solicitării (%)	100%	500 lei / reclamație nerezolvată în 10 zile de la primirea solicitării
2.3	Valoarea facturilor încasate	Valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise pe categorii de utilizatori (%)	minim 90%	O penalitate de 500 lei / procent în cazul unui procent mai mic de 90%, pe categorii de utilizatori, calculată pe o perioadă de 12 luni.
3. Colectarea și gestionarea deșeurilor				
3.1	Colectarea separată a deșeurilor municipale	Cantitatea de deșeuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale, colectate separat, ca procentaj din cantitatea totală generată de deșeuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale (%) Notă : Cantitatea de deșeuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale colectate separat reprezintă cantitatea acceptată într-un an calendaristic de către stația de sortare. Cantitatea totală generată de deșeuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale se calculează pe baza determinărilor de compoziție realizate de către operatorul de salubritate.	Penalități crescătoare pentru fiecare 10 % sub țintele stabilite în funcție de valoarea anuală a contractului (VAC) Valoarea anuală a contractului (VAC) reprezintă totalul facturilor emise de către Operator, în sarcina Concedentului, în anul anterior aplicării penalităților Notă: Pentru ținta de 40 % care trebuie atinsă până la sfârșitul lui 2019, se aplică anual următoarele penalități următoarelor procente de deșeuri reciclabile colectate separat: 10% sau mai puțin: 8% din VAC 10% - 20%: 6% din VAC 40% pentru anul 2019;	

Nr.	Titlu	Descriere indicatori/unitate de măsurare	Valori propuse/ interval de valori	penalități propuse
		În lipsa determinărilor de compoziție a deșeurilor municipale, cantitatea de deșeuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale se consideră a fi 33%.		20% - 30%: 4% din VAC 30% - 40%: 2% din VAC 40% sau mai mult: nu se aplică penalități
			50% pentru anul 2020;	Pentru ținta de 50 % se aplică anual următoarele penalități următoarelor procente de deșeuri reciclabile colectate separat: 10% sau mai puțin: 12% din VAC 10% - 20%: 8% din VAC 20% - 30%: 6% din VAC 30% - 40%: 4% din VAC 40% - 50%: 2% din VAC 50% sau mai mult: nu se aplică penalități
			60% pentru anul 2021	Pentru ținta de 60 % se aplică anual următoarele penalități următoarelor procente de deșeuri reciclabile colectate separat: 10% sau mai puțin: 12% din VAC 10% - 20%: 10% din VAC 20% - 30%: 8% din VAC 30% - 40%: 6% din VAC 40% - 50%: 4% din VAC 50% - 60%: 2% din VAC 60% sau mai mult: nu se aplică penalități
				Pentru ținta de 70 % se aplică anual următoarele penalități următoarelor

3

Nr.	Titlu	Descriere indicatori/unitate de măsurare	Valori propuse/ interval de valori	Penalități propuse
			70% începând cu anul 2022	procente de deșeuri reciclabile colectate separat: 10% sau mai puțin: 12% din VAC 10% - 20%: 12% din VAC 20% - 30%: 10% din VAC 30% - 40%: 8% din VAC 40% - 50%: 6% din VAC 50% - 60%: 4% din VAC 60% - 70%: 2% din VAC 70% sau mai mult: nu se aplică penalități
3.2	Colectarea separată a biodeșeurilor menajere și similare	Cantitatea de biodeșeuri menajere și similare colectate separat raportat la masa totală generată de biodeșeuri menajere și similare generate (%)	70%	10% sau mai puțin: 14% din VAC 10% - 20%: 12% din VAC 20% - 30%: 10% din VAC 30% - 40%: 8% din VAC 40% - 50%: 6% din VAC 50% - 60%: 4% din VAC 60% - 70%: 2% din VAC 70% sau mai mult: nu se aplică penalități
3.3	Reducerea cantității anuale de deșeuri municipale	Reducerea cantității anuale de deșeuri municipale eliminate prin depozitare finală, conform prevederilor anexei 6 din OUG nr. 196/2005 privind Fondul pentru mediu, cu modificările și completările ulterioare (%)	Anul 2019 – obiectiv de reducere 42%, din care reciclare minim 35 %, alte forme de valorificare 7 %	Pentru ținta de 42% care trebuie atinsă până la sfârșitul lui 2019 se aplică anual următoarele penalități: 10% sau mai puțin: 8% din VAC 10% - 20%: 6% din VAC 20% - 30%: 4% din VAC 30% - 42%: 2% din VAC 42% sau mai mult: nu se aplică penalități

Nr.	Titlu	Descriere indicatori/unitate de măsurare	Valori propuse/ interval de valori	Penalități propuse
			Anul 2020 - obiectiv de reducere 60%, din care reciclare minim 50 %, alte forme de valorificare 10 %	Pentru ținta de 60% care trebuie atinsă până la sfârșitul lui 2020 se aplică anual următoarele penalități: 10% sau mai puțin: 12% din VAC 10% - 20%: 10% din VAC 20% - 30%: 8% din VAC 30% - 40%: 6% din VAC 40% - 50%: 4% din VAC 50% - 60%: 2% din VAC 60% sau mai mult: nu se aplică penalități
3.4	Deșeuri voluminoase colectate separat	Cantitatea de deșeuri voluminoase colectate separat/locuitor și an (%)	100%	30% sau mai puțin: 10% din VAC 30% - 60%: 8% din VAC 60% - 100%: 6% din VAC
3.5	Deșeuri voluminoase trimise la tratare/valorificare/depozitare	Cantitatea de deșeuri voluminoase colectate separat trimisă la tratare/depozitare ca procent din cantitatea totală de deșeuri voluminoase colectate (%)	minim 90%	30% sau mai puțin: 10% din VAC 30% - 60%: 8% din VAC 60% - 90%: 6% din VAC 90% sau mai mult: nu se aplică penalități
3.6	Deșeuri provenite din construcții și demolări colectate separat de la populație	Cantitatea de deșeuri colectate provenite din locuințe, generate de activități de reamenajare și reabilitare interioară și/sau exterioară a acestora (%)	100%	30% sau mai puțin: 10% din VAC 30% - 60%: 8% din VAC 60% - 100%: 6% din VAC
3.7	Deșeuri provenite din construcții și demolări colectate separat de la	<u>Cantitatea</u> totală de deșeuri provenite din locuințe, generate de activități de reamenajare și reabilitare interioară și/sau exterioară a acestora, <u>predată pentru reutilizare, reciclare și alte operațiuni de valorificare</u> materială, inclusiv operațiuni de umplere, rambleiere,	Anul 2019 – minim 55% din cantitatea de deșeuri provenite din activitățile de construcții în anul 2019	Anul 2019 30% sau mai puțin: 10% din VAC 30% - 55%: 8% din VAC 55% sau mai mult: nu se aplică penalități

Nr.	Titlu	Descriere indicatori/unitate de măsurare	Valori propuse/ interval de valori	Penalități propuse
	populație trimise la tratare / valorificare	direct sau prin intermediul unei stații de transfer ca procentaj din cantitatea de deșeuri provenite din locuințe, generate de activități de reamenajare și reabilitare interioară și/sau exterioară a acestora colectate (%).	Anul 2020 - minim 70% din cantitatea de deșeuri provenite din activitățile de construcții în anul 2020 Notă: Obligațiile anuale se calculează pe baza cantităților de deșeuri generate în anul respectiv. 100%	Anul 2020 30% sau mai puțin: 10% din VAC 30% - 70%: 8% din VAC 70% sau mai mult: nu se aplică penalități
3.8	Deșeuri menajere periculoase colectate separat	Cantitatea de deșeuri menajere periculoase colectate separat/locuitor și an în raport cu indicatorul de generare estimate, respectiv 1 kg/locuitor și an (%)	100%	30% sau mai puțin: 10% din VAC 30% - 60%: 8% din VAC 60% - 100%: 6% din VAC
3.9	Deșeuri menajere periculoase colectate separat trimise la tratare/depozitare	Cantitatea de deșeuri menajere periculoase colectate separat anual trimisă la tratare /depozitare ca procent din cantitatea totală colectată de deșeuri menajere periculoase în aria de delegare	minim 90%	30% sau mai puțin: 10% din VAC 30% - 60%: 8% din VAC 60% - 90%: 6% din VAC 90% sau mai mult: nu se aplică penalități
4. Eficiență în gestionarea contractelor				
4.1	Rata de conectare la serviciul de salubritate	Populația care beneficiază de activitatea de colectare și transport ca procent din populația totală din aria de delegare (%)	100%	Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare
4.2	Asigurarea recipientelor pentru colectarea separată	Numărul de recipiente pentru colectarea separată a deșeurilor reciclabile, furnizate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări (%)	100%	1.000 lei/recipient nefurnizat în 10 zile de la primirea solicitării
4.3	Asigurarea de saci/recipiente pe tipodimensiuni	Numărul de saci/recipiente de colectare asigurate, pe tipodimensiuni (tipuri de deșeuri și volum) ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări (%)	100%	1.000 lei/recipient nefurnizat în 10 zile de la primirea solicitării

Nr.	Titlu	Descriere indicatori/unitate de măsurare	Valori propuse/ interval de valori	Penalități propuse
4.4	Înlocuirea recipientelor de colectare	Numărul de situații în care un recipient de colectare deteriorat este reparat sau înlocuit în mai puțin de 48 de ore de la semnalarea defecțiunii raportat la numărul total de situații (%)	100%	1.000 lei/recipient nereparat/n înlocuit
4.5	Respectarea graficului de colectare separată a deșeurilor	Respectarea graficului de colectare separată și transport separat al deșeurilor de către operator (%)	100%	1.000 lei/colectare neefectuată conform graficului de lucru
4.6	Evidența utilizatorilor	Evidența la zi a utilizatorilor (trimestrial)	100%	1.500 lei/situație netransmisă trimestrial
4.7	Evidența lunară a deșeurilor colectate separat	Evidența pe zi /lună/an a deșeurilor colectate separate, conform prevederilor legislative în vigoare, cantități pe coduri de deșeurii (lunar)	100%	1.500 lei /transport neefectuat corespunzător
4.8	Livrarea deșeurilor colectate separat	Livrarea și transportul deșeurilor colectate separat numai la instalații autorizate pentru efectuarea operațiunilor de sortare, tratare, reciclare și depozitare (nr.)	100%	1.500 lei/campanie neefectuată
4.9	Campanii publicitare	Campanii publicitare privind necesitatea și aplicarea colectării separate a deșeurilor (nr.)	2 campanii	
5. Reclamații și sesizări				
5.1	Reclamații privind calitatea serviciilor prestate	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea serviciilor prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea serviciilor prestate (%)	95%	500 lei/procent, în cazul unui procent mai mic de 95%
5.2	Sesizări din partea Agenției pentru Protecția Mediului / Direcției de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale /persoanelor fizice și juridice (nr.)	Numărul de sesizări din partea Agenției pentru Protecția Mediului / Direcției de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale /persoanelor fizice și juridice (nr.)	5%	5.000 lei/sesizare
5.3	Amenzi aplicate	Numărul de amenzi date pentru neexecutarea corespunzătoare a activității (nr.)	0%	5.000 lei/amendă
5.4	Sesizări privind nerespectarea obligațiilor din licențe și autorizații	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licențe și autorizații (nr.)	0%	2.000 lei/sesizare justificată

Nr.	Titlu	Descriere indicatori/unitate de măsurare	Valori propuse/ interval de valori	Penalități propuse
5.5	Neîndeplinirea obligațiilor operatorului	Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele instituțiilor abilitate, precum și din caietul de sarcini și contractul de concesiune	0%	5.000 lei/fiecare obligație încălcată

B. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU MONITORIZAREA SERVICIULUI DE MĂTURAT, SPĂLAT, STROPIT ȘI ÎNTREȚINEREA CĂILOR PUBLICE

Nr.	Titlu	Descriere/unitate de măsurare	Valori propuse/ interval de valori	Penalități propuse
1.1	Suprafața curățată	Suprafața efectiv curățată raportată la suprafața programată pentru curățare, zilnic (%)	100%	1.000 lei/25.000 mp
1.2	Golirea coșurilor de colectare	Golirea coșurilor de colectare a deșeurilor stradale conform graficului de lucrări, zilnic (%)	100%	1.000 lei/50 coșuri
1.3	Colectarea deșeurilor abandonate	Colectarea deșeurilor abandonate conform graficului de lucrări, săptămânal (%)	100%	1.000 lei/loc de depozitare necurățat
1.4	Igienizarea locurilor de colectare/încărcare	Numărul de situații în care locurile de colectare și încărcare a deșeurilor de orice tip nu sunt igienizate conform planului de lucru, raportat la numărul total de situații (%)	100%	1.000 lei/punct colectare neigienizat
1.5	Deșeuri colectate din locuri neamenajate	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate (%)	8%	1.000 lei pentru fiecare procent ce depășește 8 %
1.6	Igienizarea recipientelor de colectare	Igienizarea europubelelor și containerelor de colectare separată a deșeurilor, conform planului de lucru (%)	100%	1.000 lei/recipient neigienizat

C. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU MONITORIZAREA SERVICIULUI DE CURĂȚARE ȘI TRANSPORTUL ZĂPEZII DE PE CĂILE PUBLICE ȘI MENȚINEREA ÎN FUNCȚIUNE A ACESTORA PE TIMP DE POLEI SAU ÎNGHEȚ

Nr.	Titlu	Descriere/unitate de măsurare	Valori propuse/ interval de valori	Penalități propuse
1.1	Suprafața deszăpezită	Suprafața efectiv deszăpezită raportată la suprafața programată pentru deszăpezire (%)	100%	5.000 lei/100.000 mp
1.2	Arterele principale să fie circulabile	Arterele principale să fie circulabile în termen de 4 ore de la încetarea ninsoirii (nr.)	maxim 2/eveniment	5.000 lei / abatere
1.3	Intersecții fără acumulări de zăpadă	Arterele care au intersecții în care sunt prezente acumulări de zăpadă să fie curățate în termen de 2 ore de la încetarea ninsoirii (nr.)	maxim 2/eveniment	5.000 lei / abatere
1.4	Începerea activității de curățare a zăpezii	Începerea activității de curățare a zăpezii cu întârziere de mai mult de jumătate de oră de la declanșarea ninsoirii (nr.)	maxim 2/ iarnă	5.000 lei / abatere
1.5	Începerea activității de prevenire și combatere a poleiului	Începerea activității de prevenire a formării și combatere a poleiului cu întârziere de mai mult de jumătate de oră de la lansarea avertizării meteo (nr.)	maxim 2 /iarnă	5.000 lei / abatere
1.6	Depozitarea zăpezii curate de pe căile publice	Depozitarea zăpezii curate de pe căile publice în locurile stabilite în Planul de deszăpezire	maxim 2/eveniment	5.000 lei / abatere
1.7	Curățarea gurilor de scurgere	Curățarea gurilor de scurgere de apele rezultate din topirea zăpezii	maxim 10/eveniment	2.000 lei / abatere
1.8	Aprovizionarea cu material antiderapant	Aprovizionarea cu material antiderapant și substanțe chimice conform Planului de deszăpezire	100%	5.000 lei / abatere

Nota: prin sintagma per eveniment se înțelege o perioadă de precipitații încheiată

**D. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU MONITORIZAREA SERVICIULUI DE COLECTARE A CADAVRELOR DE ANIMALE
DE PE DOMENIUL PUBLIC ȘI PREDAREA ACESTORA UNITĂȚILOR DE ECARISAJ**

Nr.	Titlu	Descriere/unitate de măsurare	Valori propuse/ interval de valori	Penalități propuse
1.1	Necolectarea cadavrelor de animale	Necolectarea cadavrelor de animale în maxim 2 ore de la semnalarea prin orice mijloc a existenței acestora (nr.)	maxim 1	1.000 lei/cadavru
1.2	Transportarea cadavrelor de animale	Transportarea cadavrelor de animale cu mijloace de transport neamenajate în acest scop (nr.)	maxim 1	5.000 lei/transport
1.3	Amestecarea cadavrelor de animale	Amestecarea cadavrelor de animale cu alte categorii de deșeuri colectate (nr.)	maxim 2	5.000 lei/abatere

Văzut: Șef serviciu – Radu Pavel-Puiu

Întocmit/Redactat: Constantin Sebastian