

CAIET DE SARCINI PRIVIND DESFASURAREA ACTIVITATII DE
măturat, spălat și stropit al căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșeuri, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșeuri și/sau la instalațiile de tratare

CAPITOLUL I

Obiectul caietului de sarcini

Art. 1. - Prezentul caiet de sarcini stabilește condițiile de desfășurare a activităților specifice serviciului de salubritate, stabilind cerințele tehnice și organizatorice minimale necesare funcționării acestui serviciu în condiții de eficiență și siguranță.

Art. 2. -(1) În sensul prezentului caiet de sarcini, unitatea/subdiviziunea administrativ-teritorială Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Salubrită Dolj, în numele și pe seama UAT Craiova are calitatea de delegatar.

(2) Prezentul caiet de sarcini a fost elaborat spre a servi drept documentație tehnică și de referință în vederea stabilirii condițiilor specifice de desfășurare a activității/activităților componente ale serviciului de salubritate indiferent de modul de gestiune adoptat.

Art. 3. - Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația necesară desfășurării activității de măturat, spălat și stropit al căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșeuri, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșeuri și/sau la instalațiile de tratare și constituie ansamblul cerințelor tehnice de bază.

Art. 4. - Prezentul caiet de sarcini conține specificațiile tehnice care definesc caracteristicile referitoare la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, siguranța în exploatare, precum și sisteme de asigurare a calității, terminologie, condițiile pentru certificarea conformității cu standarde relevante sau altele asemenea.

Art. 5. - Termenii, expresiile și abrevierile utilizate sunt cele din regulamentul serviciului de salubritate.

CAPITOLUL II

Cerințe organizatorice minimale

SECȚIUNEA

1

Obligații de serviciu public în prestarea serviciului și operarea infrastructurii aferente acestuia

Art. 6. - Operatorul are următoarele obligații de serviciu public:

a) prestarea activității de măturat, spălat și stropit al căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșeuri, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșeuri și/sau la instalațiile de tratare cu respectarea legislației, normelor, prescripțiilor și regulamentelor privind securitatea și sănătatea în muncă, situațiile de urgență, gospodărirea apelor, protecția mediului, urmărirea comportării construcțiilor în timpul exploatarei, precum și cu respectarea tuturor obligațiilor sale care îi revin conform legii și/sau pe care și le-a asumat prin hotărârea de dare în administrare sau, după caz, prin contractul de delegare a gestiunii;

- b) exploatarea, întreținerea și reparația instalațiilor și utilajelor cu personal propriu și/sau autorizat, în funcție de complexitatea instalației și de specificul locului de muncă;
- c) elaborarea planurilor anuale de revizii și reparații executate cu forțe proprii și cu terți;
- d) ținerea evidenței orelor de funcționare a autospeciialelor, instalațiilor și utilajelor;
- e) asigurarea personalului necesar pentru prestarea activităților asumate prin contractul de delegare sau prin hotărârea de dare în administrare;
- f) asigurarea conducerii operative prin dispecerat, la solicitarea scrisă a delegatarului și cu recunoașterea costurilor aferente în tarif;
- g) deținerea unei dotări proprii cu instalații și echipamente specifice necesare pentru prestarea activităților, în condițiile stabilite prin contract sau prin hotărârea de dare în administrare;
- h) aplicarea metodelor performante de management, care să conducă la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurențiale prevăzute de normele legale în vigoare privind achizițiile publice, și să asigure totodată respectarea cerințelor specifice din legislația privind protecția mediului;

Art. 7. - Prestarea activității de salubritate se va realiza astfel încât să se asigure:

- a) continuitatea activității, indiferent de anotimp, cu respectarea prevederilor contractuale;
- b) adaptarea regimului de prestare a activității la cerințele utilizatorului;
- c) verificarea calității activității prestate;
- d) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne de prestare a activității;
- e) ținerea la zi a documentelor cu privire la prestarea activității;
- f) respectarea regulamentului serviciului de salubritate aprobat de delegatar;
- g) prestarea activității pe baza principiilor de eficiență economică;
- h) reînnoirea parcului auto, în condițiile prevăzute în contractul de delegare;
- i) îndeplinirea indicatorilor de performanță corelați cu țintele/obiectivele asumate la nivel național, precum și a indicatorilor de performanță privind calitatea serviciului, aprobați de delegatar;
- j) asigurarea, pe toată durata de executare a activității, de personal calificat și în număr suficient.

Art. 8. - Obligațiile și răspunderile personalului operativ al operatorului sunt cuprinse în regulamentul serviciului.

CAPITOLUL III

Autorizații și licențe

Art. 9. - Operatorul va obține și menține valabile pe toată perioada prestării activității:

- a) licențele necesare pentru prestarea activității/activităților specifice serviciului de salubritate eliberate de A.N.R.S.C., în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- b) orice alte permise, aprobări sau autorizații, inclusiv autorizația de mediu sau autorizația integrată de mediu, după caz.

CAPITOLUL IV

Personal și instructaj

Art. 10. - (1) Operatorul își va angaja propriul personal și va fi responsabil de comportamentul acestuia pe timpul desfășurării activității. Toți conducătorii auto și ceilalți angajați trebuie să dețină calificări relevante. Angajații vor fi instruiți în mod corespunzător și calificați pentru sarcinile lor, astfel încât echipamentele, instalațiile, mașinile și vehiculele utilizate să fie exploatate și întreținute în conformitate cu cerințele contractuale.

Art. 11. - Pe toată durata derulării contractului de delegare, operatorul are obligația să prezinte, la solicitarea delegatarului, lista nominală cu personalul angajat pentru prestarea

activității/activităților de salubritate, pe categorii de personal, cu specificarea specializărilor/calificărilor profesionale ale personalului de conducere și ale personalului de execuție și cu indicarea numărului de salariați angajați cu salariul minim brut pe țară garantat la plată.

Art. 12. - Operatorul trebuie să poată, în orice moment, înlocui angajații în caz de concediu, boală sau alte indisponibilități.

Art. 13. - Operatorul va face cunoscut delegatarului persoana/persoanele din conducere desemnate să gestioneze și supravegheze prestarea activității în numele său. În absența, din orice motiv, a persoanei/persoanelor din conducere, trebuie nominalizați înlocuitorul/înlocuitorii. Personalul de conducere și înlocuitorii acestuia trebuie să aibă cunoștințe temeinice tehnice și trebuie să fie capabili să înțeleagă, să vorbească, să scrie și să citească în limba română.

Art. 14. - Persoana cu responsabilități de conducere trebuie să fie autorizată/împuternicită să negocieze și să încheie acorduri cu delegatarul cu privire la executarea de lucrări și/sau servicii în legătură cu activitatea atribuită. Persoana cu responsabilități de conducere sau un reprezentant al operatorului împuternicit de aceasta trebuie să poată fi contactată și disponibilă să se prezente la locul convenit într-un termen rezonabil, în funcție de amploarea problemei, atunci când delegatarul solicită.

Art. 15. - Periodic, operatorul va efectua, conform prevederilor legale în vigoare, instructaje pentru ca personalul să fie permanent la curent cu aspecte operaționale, situații de urgență, de protecție a mediului, de securitate și sănătate în muncă.

Art. 16. - În timpul executării serviciilor, personalului operatorului nu îi este permis să ceară sau să primească vreo formă de compensație sau gratificații din partea cetățenilor sau a altor producători de deșuri în scopul extinderii sau îmbunătățirii calității serviciului.

CAPITOLUL V

Echipament de protecție

Art. 17. - Operatorul este responsabil de asigurarea echipamentului de protecție și de desfășurarea tuturor operațiunilor și activităților în conformitate cu prevederile legale și normele privind sănătatea și securitatea în muncă.

Art. 18. - Prevenirea situațiilor de urgență și măsurile de protecție vor fi asigurate și menținute conform prevederilor legale în vigoare.

CAPITOLUL VI

Sistemul de management integrat

Art. 19. - Operatorul va implementa un sistem de management calitate - mediu, conform cerințelor standardelor ISO 9001:2015 sau echivalent și ISO 14001:2015 sau echivalent.

Art. 20. - Fiecare sistem de management va acoperi în mod obligatoriu toate activitățile de salubritate prestate de operator.

Art. 21. - Operatorul trebuie să pună la dispoziția delegatarului, la cerere, toate procedurile, instrucțiunile de lucru, auditurile și rapoartele de evaluare, certificările și auditurile de supraveghere și recertificare aferente sistemului.

Art. 22. - Operatorul va avea în vedere la proiectarea sistemelor de management cerințele delegatarului privind raportarea datelor și informațiilor solicitate.

Art. 23. - Operatorul trebuie să se asigure că desfășoară activitatea de măturat, spălat și stropit al căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșuri, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșuri și/sau la instalațiile de tratare în condițiile respectării standardelor de management al calității și de mediu și să ia măsuri pentru înlăturarea neconformităților.

CAPITOLUL VII

Monitorizarea activității

Art. 24. - Delegatarul are dreptul să monitorizeze continuitatea și calitatea activității prestate de operator, în condițiile prevăzute în contractul de delegare sau în hotărârea de dare în administrare, după caz.

Art. 25. - (1) Operatorul are obligația să coopereze pe deplin cu delegatarul în scopul monitorizării și controlului activităților prestate și să permită delegatarului să inspecteze toate înregistrările și documentele, inclusiv cele contabile, în legătură cu activitatea/activitățile de salubritate atribuită/e.

(2) Operatorul are obligația să permită delegatarului să inspecteze toate instalațiile, echipamentele și vehiculele utilizate la prestarea activității/activităților de salubritate atribuită/e.

(3) Pentru activitățile de salubritate desfășurate pe căile publice, delegatarul va desemna persoane pentru recepția serviciilor executate. Recepția se va face zilnic, la sfârșitul programului de lucru, în prezența unui reprezentant al operatorului, încheindu-se proces verbal de recepție semnat de ambele părți. Reprezentantul delegatarului va nota observațiile sale în procesul verbal de recepție. În situația în care nu se realizează recepția serviciilor până la sfârșitul programului, se consideră că respectivele servicii au fost executate în condiții optime. Litigiile legate de recepția serviciilor se soluționează pe cale amiabilă în termen de 15 zile de la data apariției lor sau, în caz contrar, de către instanța de judecată competentă.

Art. 26 - (1) Delegatarul va fi informat de către operator despre orice inspecție/control programată/programat de alte autorități și va putea participa la acestea.

(2) Delegatarul are dreptul să organizeze ședințele de management al serviciilor cu participarea operatorului și, dacă este cazul, a altor operatori care prestează activități pe fluxul deșeurilor.

CAPITOLUL VIII

Securitatea obiectivelor și instalațiilor

Art. 27. - (1) Intrarea în obiectivele administrate de operator este controlată și limitată de către acesta la persoanele autorizate să intre în incintă pentru motive asociate cu operarea, întreținerea, controlul și monitorizarea activităților. Alte persoane, cum ar fi vizitatori sau grupuri organizate în scopuri educative, vor fi admise doar cu acceptul operatorului și informarea delegatarului.

(2) Regulile privind accesul la obiective se stabilesc de către operator și se comunică delegatarului.

Art. 28. - Operatorul este pe deplin responsabil cu asigurarea pazei și a integrității protecției perimetrului pentru toate obiectivele.

Art. 29. - Orice incident neobișnuit privind securitatea este notificat autorităților competente de ordine publică și înregistrat în baza de date a operatorului. Operatorul raportează delegatarului orice incident semnificativ legat de pătrunderi, stricăciuni sau pierderi. Operatorul și delegatarul analizează orice astfel de incident și evaluează caracterul adecvat al măsurilor de securitate ce trebuie luate pentru evitarea apariției unor evenimente asemănătoare pe viitor.

Art. 30. - Operatorul are obligația să implementeze un plan de intervenții în caz de evenimente neprevăzute și să instruiască personalul pentru a fi pregătit să intervină în cazul situațiilor de urgență, cum ar fi incendii, fum și scurgeri de materiale periculoase.

CAPITOLUL IX

Amenajarea bazei de lucru

Art. 31. - Operatorul are obligația de a amenaja și autoriza cel puțin o bază de lucru operațională, al cărei amplasament să fie situat în zona delegată sau în proximitatea acesteia, în situația în care aceasta nu îi este concesionată sau pusă la dispoziție de către delegatar.

Art. 32. - Baza de lucru operațională trebuie să fie organizată încât să asigure:

a) stocarea temporară a deșeurilor colectate aferente deșeurilor din construcții rezultate din activități de reamenajare și reabilitare interioară și/sau exterioară a locuințelor, inclusiv deșeurii abandonate, după caz;

b) gararea în condiții optime a mașinilor/echipamentelor cu care operatorul prestează activitățile ce i-au fost delegate conform contractului semnat între părți, în vederea asigurării disponibilității imediate a acestora;

c) desfășurarea în bune condiții a operațiilor de întreținere a mașinilor și echipamentelor, astfel încât acestea să fie disponibile și utilizabile la întreaga capacitate pe toată durata derulării contractului.

Art. 33. - Baza de lucru concesionată sau dată în administrare de către delegatar nu poate fi sub nicio formă utilizată pentru desfășurarea de activități care nu fac obiectul contractului de delegare încheiat cu acesta sau, după caz, hotărârii de dare în administrare.

CAPITOLUL X

Sistemul informatic și baza de date a operațiunilor

Art. 34. - (1) Operatorul are obligația să implementeze un sistem informatic și o bază electronică de date a operațiunilor desfășurate, unde vor fi înregistrate, stocate și procesate toate datele legate de activitatea acestuia.

(2) Sistemul informatic trebuie să poată genera rapoarte zilnice, lunare, trimestriale și anuale prin agregarea și procesarea numărului mare de înregistrări primite zilnic pentru fiecare activitate a serviciului/obiectiv în parte și per total.

Art. 35. - Operatorul este liber să aleagă soluțiile hardware și software de realizare a sistemului informatic, ținând seama de cerințele minime privind raportarea.

Art. 36. - Operatorul actualizează zilnic baza de date cu cantitățile de deșeurii aferente activităților/operațiunilor desfășurate, defalcat pe fiecare unitate/subdiviziune administrativ-teritorială din care au fost colectate.

Art. 37. - (1) La cererea delegatarului, operatorul va prezenta un raport privind serviciile similare prestate pe baza contractelor de delegare încheiate cu alți delegatari, precum și pentru serviciile similare prestate către alți operatori cu care se află în raporturi contractuale.

(2) Raportul va cuprinde pentru fiecare contract în parte cantitatea de deșeurii colectată/acceptată și contravaloarea serviciilor prestate.

CAPITOLUL XI

Măturatul, spălatul și stropitul căilor publice din localitate, inclusiv colectarea și transportul deșeurilor de pământ și pietre provenite de pe căile publice la depozitele de deșeurii, precum și a deșeurilor provenite din coșurile stradale la depozitele de deșeurii și/sau la instalațiile de tratare

Art. 38. - Operatorul are obligația de a presta activitatea de măturat, spălat și stropit a căilor publice rutiere și pietonale, în aria administrativ-teritorială a Asociației Salubris Dolj.

Art. 39. - (1) Căile publice rutiere pe care se execută operațiunea de măturat mecanizat, incluzând podurile, pasajele, parcările și stațiile publice sunt prezentate în **anexa nr.1**

(2) Suprafața maximă carosabil măturată mecanizat/zi este de 2.236.828,72 mp/zi.

(3) Suprafața totală carosabil măturată mecanizat/săptămână este de 15.657.801.04 mp/săptămână.

(4) Suprafața totală carosabil măturată mecanizat/an este de 81.639.774.622.56 mp/an.

Art. 40. - (1) Căile publice rutiere pe care se execută operațiunea de măturat manual, incluzând podurile, pasajele, stațiile publice, parcările publice și parcările de reședință sunt prezentate în **anexa nr.2**

(2) Suprafața maximă carosabil măturată manual/zi este de 3.506.726,61 mp/zi.

(3) Suprafața totală carosabil măturată manual/săptămână este de 24.547.086,27 mp/săptămână.

(4) Suprafața totală carosabil măturată manual/an este de 127.988.507.811,78 mp/an.

Art. 41. - (1) Căile publice pietonale pe care se execută operațiunea de măturat mecanizat sunt prezentate în **anexa nr.3**

(2) Suprafața totală pietonală măturată mecanizat/săptămână este de 6.816.994,45mp/săptămână.

(3) Suprafața totală pietonală măturată mecanizat/an este de 355.438.090.623 mp/an.

Art. 42. - (1) Căile publice pietonale pe care se execută operațiunea de măturat manual sunt trotuarele și, dacă este cazul, punctele/locurile speciale, cu trafic pietonal intens, în care sunt necesare mai multe operațiuni de măturat manual pe zi, pentru menținerea curățeniei.

(2) Trotuarele pe care se execută operațiunea de măturat manual sunt prezentate în **anexa nr. 4.**

(3) Suprafața maximă trotuare măturată manual/zi este de 1.351.091,60 mp/zi.

(4) Suprafața totală trotuare măturată manual/săptămână este de 9.457.641.2 mp/săptămână.

(5) Suprafața totală trotuare măturată manual/an este de 493.121.412.168 mp/an.

(6)Punctele/spațiile speciale, cu trafic pietonal intens, în care se execută mai multe treceri/zi de măturat manual, sunt prezentate în **anexa nr. 5.**

(7) Suprafața totală puncte/spații speciale măturată manual/zi este de 100.274,40mp/zi.

(8) Suprafața totală puncte/spații speciale măturată manual/an este de 36.598.150.512 mp/an.

(9) Suprafața totală a căilor publice pietonale măturată manual/an, care includ trotuarele și punctele/spațiile speciale cu trafic pietonal intens, este 529.719.562.680 mp/săptămână.

Art. 43. - (1) Suprafața maximă totală a căilor publice pietonale măturată manual/zi, care includ trotuarele și punctele/spațiile speciale cu trafic pietonal intens, este de 1.451.366 mp/zi.

(2) Suprafața maximă totală a căilor publice rutiere și pietonale măturată manual/zi este de 4.958.092,61 mp/zi.

(3) Suprafața totală a căilor publice rutiere și pietonale măturată manual/an este de 34.706.648,27 mp/săptămână.

Art. 44. - (1) Căile publice rutiere pe care se execută operațiunea de stropit, incluzând podurile, pasajele, parcările și stațiile publice sunt prezentate în **anexa nr.6**

(2) Suprafața maximă carosabil stropită/zi este de 2.783.777,78 mp/zi

(3) Suprafața totală carosabil măturată mecanizat/săptămână este de 2.783.777,78 mp/săptămână.

(4) Suprafața totală carosabil stropită/an este de 10.160.232.141.444 mp/an

Art. 45. - (1) Căile publice rutiere pe care se execută operațiunea de spălat, incluzând podurile, pasajele, parcările și stațiile publice sunt prezentate în **anexa nr. 7.**

(2) Suprafața maximă carosabil spălată/zi este de 2.783.777,78 mp/zi.

(3) Suprafața totală carosabil spălată/săptămână este de 19.486.444,46 mp/săptămână.

(4) Suprafața totală carosabil spălată/an este de 10.160.232.141.444 mp/an.

Art. 46. - (1) Căile publice pietonale pe care se execută operațiunea de spălat sunt prezentate în **anexa nr. 8.**

(2) Suprafața totală trotuare spălată manual/săptămână este de 1.351.091,60 mp/săptămână.

(3) Suprafața totală trotuare spălată manual/an este de 493121412,168 mp/an.

Art. 47. - (1) Căile publice rutiere pe care se execută operațiunea de răzuire rigole sunt prezentate în **anexa nr.9.**

(2) Suprafața totală răzuire anual este de 8.104.966,38 mp/an.

ART 48 (1) Pe durata derulării contractului de delegare, suprafețele programate prevăzute în prezentul caiet de sarcini vor putea suferi modificări și completări cauzate de reactualizări ale măsurătorilor și/sau de lucrări de refacere, modernizare și extindere a căilor publice.

(2) Modificările și completările aduse suprafețelor programate prevăzute în prezentul caiet de sarcini vor face obiectul unor acte adiționale încheiate la contractul de delegare.

Art. 49. - (1) Coșurile stradale concesionate/predate și frecvența de colectare, precum și activitatea de întreținere zilnică a căilor publice sunt prezentate în **anexele nr. 10 și 11**.

(2) Deșeurile reziduale colectate din coșurile stradale și de pe căile publice vor fi transportate la depozitul de deșuri Mofleni.

Art. 50. - (1) Deșeurile stradale de pământ și pietre provenite din măturatul manual al căilor publice și din răzuitul rigolelor vor fi transportate la depozitul deșuri **Mofleni**.

(2) Cantitatea anuală de deșuri stradale de pământ și pietre provenite din măturatul manual al căilor publice și din răzuitul rigolelor estimată a fi colectată, în primul an de operare, este de 7665,62 tone/an, respectiv de 21 tone/zi.

Art. 51. Lista cu bunurile publice puse la dispoziția operatorului de către delegatar este prevăzută în anexa nr. 1 la contractul de delegare.

Art. 52. - (1) Pentru fiecare operațiune aferentă activității se stabilește/fundamentează un tarif.

(2) Cheltuielile cu amortizarea utilajelor multifuncționale/autospecialelor utilizate în mai multe operațiuni specifice activității, inclusiv în operațiunile de dezapezire/combateră a poleiului de pe căile publice, se vor repartiza proporțional cu timpul de utilizare al utilajelor/autospecialelor în operațiunile respective ori cu alte elemente relevante.

(3) Contravaloarea contribuției pentru economia circulară nu se include în tarif și se va evidenția distinct, alături de tarif, pe factura emisă de operator.

Art. 53. (1) Operatorul are obligația să presteze colectarea separată și transportul separat al deșeurilor municipale abandonate pe căile publice, precum și al deșeurilor din construcții abandonate pe căile publice, la solicitarea delegatarului și/sau în conformitate cu Procedura de colectare a deșeurilor abandonate ocazional pe căile publice convenită cu acesta.

(2) Abandonarea de către utilizatori a deșeurilor pe domeniul public și privat al unității administrativ-teritoriale constituie contravenție, a căror număr, frecvență și regularitate nu pot fi estimate.

(3) Cantitatea de deșuri municipale abandonate pe căile publice estimată a fi colectată, în primul an de operare, este de 7665,62 tone.

(4) Pentru fiecare categorie de deșuri abandonate, municipale sau din construcții, se stabilește/fundamentează un tarif de colectare și transport deșuri abandonate pe căile publice, în conformitate cu prevederile art. 43 alin. (8) din Legea nr. 51/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare. În structura tarifului se includ numai cheltuielile aferente prestației.

(5) Contravaloarea cheltuielilor cu gestionarea deșeurilor abandonate se achită de către autoritatea administrației publice locale, la tariful corespunzător categoriei de deșuri abandonate, municipale sau din construcții, pe baza unei situații detaliate întocmită de operator, privind locația, categoriile și cantitățile de deșuri abandonate colectate în luna anterioară.

1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI

b) *măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea căilor publice* 100%;

b) *curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de lei sau de îngheț* 70%;

1.2 Măsurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate

măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea căilor publice 100%;
curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de lei sau de îngheț 100%;

a) Ponderea și numărul de reclamații de la lit. b) care s-au dovedit justificate: 70%;

b) Procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare: 40%;

c) Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale: max. 15%

d) Numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale: max. 15%;

e) Penalitățile contractuale totale aplicate de Asociația Salubris Dolj raportate la valoarea prestației, pe activități:

măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea căilor publice 2%;
curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de lei sau de îngheț 2%;

1.3 Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor

a) Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori

utilizatori casnici persoane fizice sau juridice, asociații de locatari/prorietari: 0% pe an;

instituții publice: 5% pe an;

agenți economici: 10% pe an.

b) Procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile: 70%;

c) Procentul de reclamații de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate: 60%;

d) Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori:

măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea căilor publice 100%;
curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de lei sau de îngheț 100%;

e) Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate pe activități și pe categorii de utilizatori: 95%

1.4 Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor

a) Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori:

măturatul, spălatul, stropirea și întreținerea căilor publice 5%;
curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de lei sau de îngheț 3%;

b) Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice: 100%;

c) Procentul din totalul de la lit. a) care s-au dovedit a fi întemeiate: 75%;

2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI

2.1 Indicatori de performanță garanțiați prin licența de prestare a activităților de salubritate

a) Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență: 10% din numărul total de sesizări;

