



ECO CSIK K.F.T. TÉRSÉGI HULLADÉKGAZDÁLKODÓ, Székhely: Szentsimon község, Nagymező utca, 711/B szám  
Munkapont: 530153 Csikszereda, Akác utca, 1 szám, Harghita megye, Románia  
Fax: 0040 366 819765, szolgálatai telefon: 0040 737 026869, e-mail: [office@ecocsik.ro](mailto:office@ecocsik.ro)

analiză criterii de performanță pentru anul 2013

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul					Total an
		I	II	III	IV		
0		2	3	4	5	6	

1. INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI

1.1.1. CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE

a)	numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori ( persoane fizice, persoane juridice)	98%	98%	98%	98%	98 %
b)	procentul de contracte de la lit. a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice	100	100	100	100	100%
c)	numarul de modificari a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile	100	100	100	100	100%
d)	numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati	100	100	100	100	100%
1.2.1	MASURAREA SI GESTIUNEA CANTITATII SERVICIILOR PRESTATE	100	100	100	100	100%
a)	numarul de recipiente de precollectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari	100	100	100	100	100%



1.3.1 FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATIILOR

a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	10%	10%	10%	10%	10%	10%
b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in mai putin de 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%	100%
c) procentul din reclamatiiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	10%	10%	10%	10%	10%	10%
d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati utilizatori	70%	70%	70%	70%	70%	70%
e) valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si pe categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%	100%

RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR

1.4. a) numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori	5%	15%	5%	5%	5%	5%
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%	100%
c) procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi intemeiat % % % %	10%	10%	10%	10%	10%	10%

INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

2.1. INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE PRESTARE A SERVICIULUI

a) numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
b) numarul de incalcarci ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0	0

2.2. INDICATORI DE PERFORMANTA A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE

a) numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
	0	0	0	0	0	0

(b) valoarea despachubirilor acordate de operator pentru situatiile de la lit. a) raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0
(c) numarul de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati	nr.	1	nr.	1	nr.	1	nr.	1	nr.	1

Sânsimion, 19.02.2014

PREȘEDINTELE ȘEDINȚEI

dl. Mihályfalvi Carol-Gavril

CONTRASEMNEAZĂ-SECRETAR

Xantus Attila

