



ECO CSÍK K.F.T. TÉRSÉGI HULLADÉKGÁZDÁLKODÓ, Székhely: Szentsimon község, Nagymező utca, 711/B szám
Munkapont: 530153 Csíkszereda, Akác utca, 1 szám, Hargita megye, România

Fax: 0040 366 819765, szolgálati telefon: 0040 737 02869, e-mail: office@ecocsik.ro,

naliză criterii de performanță pentru anul 2013

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚA	Trimestrul					Total
		I	II	III	IV	an	
0		1	2	3	4	5	6

1. INDICATORI DE PERFORMANȚA GENERALĂ

1.1. CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE

a) numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori (persoane fizice, persoane juridice)

b) procentul de contracte de la lit. a) incheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice

c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile

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

1.2. MASURAREA SI GESTIUNEA CANTITATII SERVICIILOR PRESTATE

a) numarul de recipiente de precolecare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari

b) 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 categoriile de utilizatori	100 100 100 100 100%
c) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s-au dovedit justificate	10% 10% 10% 10% 10%
d) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	100 100 100 100%
e) numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	5% 5% 5% 5% 5%
f) numarul anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	5% 5% 5% 5% 5%
g) cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate (hârtie/cartoane si PET)	20% 20% 20% 20% 20%
h) cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate (hârtie/cartoane si PET)	15% 15% 15% 15% 15 %
i) penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatele administrative publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati (deszăpezire)	5 % 5 % 5 % 5% 5 %
j) cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectata	80% 80% 80% 80% 80 %
k) cantitatea totala de deseuri colectate din locurile neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectata	80% 80% 80% 80% 80 %
l) 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	95% 95% 95% 95% 95 %
m) ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate	10% 10% 10% 10% 10 %
n) procentul de solicitari de la lit. m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice	90% 90% 90% 90% 90 %
o) valoarea aferenta activitatii de colectare a deseuriilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseuriilor reciclabile	90% 90% 90% 90% 90 %

1.3.

FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATILOR

	10%	10%	10%	10%	10%	10%
1.a) numarul de reclamati privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	100 100 100 100 100 100 100	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%
1.b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in mai putin de 10 zile	100 100 100 100 100 100 100	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%
1.c) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	100 100 100 100 100 100 100	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%
1.d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati utilizatori	100 100 100 100 100 100 100	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%
1.e) valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si pe categorii de utilizatori	100 100 100 100 100 100 100	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%
1.4. RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR						
1.a) numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori	5% 5% 5% 5% 5% 5% 5%	5% 5% 5% 5% 5% 5% 5%	5% 5% 5% 5% 5% 5% 5%	5% 5% 5% 5% 5% 5% 5%	5% 5% 5% 5% 5% 5% 5%	5% 5% 5% 5% 5% 5% 5%
1.b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100 100 100 100 100 100 100	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%
1.c) procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi intemeiat % % % % %	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%	10% 10% 10% 10% 10% 10% 10%
2. INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI						
2.1. INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE PRESTARE A SERVICIULUI						
2.1.a) numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta	nr. nr. nr. nr. nr. nr. nr.	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0
2.1.b) numarul de incalcati ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate	nr. nr. nr. nr. nr. nr. nr.	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0
2.2. INDICATORI DE PERFORMANTA A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE						
2.2.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. nr.	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0

| b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațile de la lit. a) raportata la | % | % | % | % | % |
| valoare totală facturată aferentă activității | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+-----+
| c) numarul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe | nr. | nr. | nr. | nr. | nr. |
| activități | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Sânsimion, 19.02.2014

PREȘEDINTELE ȘEDINȚEI

CONTRASEMNEAZĂ-SECRETAR

dl. Mihályfalvi Carol-Gavril

Xantus Attila



Xantus