

CONSILIUL LOCAL BEZDEAD

JUDEȚUL DÂMBOVIȚA

ANEXA nr. 4

LA HCL NR. 14/28.02.2023

CAIET DE SARCINI

pentru delegarea prin concesiune a gestiunii

Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din comuna Bezdead, județul Dâmbovița

CAPITOLUL I.

DISPOZITII GENERALE

**Art. 1.** (1) Prezentul caiet de sarcini a fost stabilit pe baza legislației în vigoare și precizează condițiile minime în care trebuie să se desfășoare activitatea de **gestionare a câinilor fără stăpân** în comuna Bezdead.

(2) Caietul de sarcini este anexă la Hotărârea Consiliului Local privind alegerea formei de gestiune a **Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din comuna Bezdead, județul Dâmbovița** și aprobarea anexelor.

(3) La procedura de achiziție publică privind delegarea prin concesiune a gestiunii **Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din comuna Bezdead, județul Dâmbovița** pot participa persoane juridice, de drept public sau privat, care au competența și capacitatea de a presta servicii în domeniul protecției animalelor și care fac dovada că sunt acreditați să desfășoare asemenea activități, asociații sau fundații care desfășoară activități în domeniul protecției animalelor.

CAPITOLUL II.

OBIECTUL CONCESIUNII

A. Datele de identificare a serviciului pentru gestionare a câinilor fără stăpân

**Art. 2.** (1) Serviciul care face obiectul procedurii de achiziție publică este: **Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din comuna Bezdead, județul Dâmbovița**

**CONSILIUL LOCAL BEZDEAD**  
**JUDEȚUL DÂMBOVIȚA**

(2) Concidentul **Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân** este Comuna Bezdead.

**B. Activitatea Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din comuna Bezdead, județul Dâmbovița va asigura următoarele:**

a) obligativitatea ofertantului privind deținerea clădirilor necesare, a unui centru de **gestionare a câinilor fără stăpân**

b) asigurarea personalului necesar pentru prestarea serviciului după cum urmează:

- cel puțin un medic veterinar, angajat cu carte de muncă sau prin contract de colaborare;
- cel puțin un technician veterinar angajat cu carte de muncă sau prin contract de colaborare;
- 1 șofer și minim 2 muncitori pentru echipele mobile de capturare a câinilor fără stăpân

c) capturarea și transportarea în adăpost al cainilor fara stapan, pe baza solicitarilor autorității contractante în urma reclamațiilor scrise ale persoanelor fizice sau juridice;

d) eliberarea animalelor contra unei taxe sau cu scutire de taxă pentru organizațiile de protecție a animalelor;

e) adăpostirea, hrănirea, examinarea medicală, deparazitarea, vaccinarea, sterilizarea și controlul bolilor câinilor din adăposturi cu respectarea normelor și măsurilor sanitar-veterinare în vigoare;

f) facilitarea revendicării și adopțiilor;

g) eutanasierea câinilor fără stăpân care sunt bolnavi cronici și incurabili sau care nu au fost revendicați/adopți în condițiile și în termenele stabilite prin lege și prin regulament;

h) asigurarea adăpostirii temporare pentru câini fără stăpân, cu respectarea prevederilor legale;

i) asigurarea condițiilor prevăzute de normele legale pentru depozitarea cadavrelor de animale până la transportarea lor în vederea incinerării;

## CONSILIUL LOCAL BEZDEAD

### JUDEȚUL DÂMBOVIȚA

j) asigurarea unui contract pentru incinerarea cadavrelor de animale cu o societate autorizată;

k) obținerea avizelor veterinar-sanitare pentru adăpostul câinilor fără stăpân;

l) asigurarea logisticii necesare pentru capturare (autovehicul, dotare, personal etc).

#### **C. Descrierea activității:**

**ART. 3. Serviciul pentru gestionarea câinilor fără stăpân** se realizează prin instituirea de norme privind transportul, îngrijirea și eutanasierea animalelor fără stăpân, care prezintă un grad ridicat de pericol social.

**ART. 4. Serviciul pentru gestionarea câinilor fără stăpân** va asigura protecția câinilor conform principiilor europene de protejare a animalelor, concomitent cu protecția cetățenilor din unitatea administrativ-teritorială în care funcționează.

**ART. 5. Serviciul pentru gestionarea câinilor fără stăpân din Comuna Bezdead, județul Dâmbovița** va efectua următoarele activități distincte asupra animalelor fără stăpân care nu au fost revendicate sau adoptate în condițiile și termenele stabilite prin OUG nr.155/2001 cu modificările și completările ulterioare sau care sunt bolnave cronice și incurabile.

*a) capturarea, transportul, identificarea pe sexe și repartizarea pe boxe, consultație pentru evaluarea stării de sănătate, cazarea, îngrijirea, hrănirea;*

*b) deparazitarea , vaccinarea, sterilizarea și controlul bolilor câinilor faără adăpost se realizeaza cu respectarea OUG nr. 155/2001 pentru aprobarea programului de gestionare a câinilor fără stăpân, modificată și completată, numai pentru câinii care vor fi adoptați și revendicati;*

*c) eutanasierea câinilor fără stăpân grav bolnavi, agresivi și celor care depășesc termenul legal de cazare în adăpost, conform legii;*

*d) înregistrarea câinilor fără stăpân în evidența adăpostului;*

*e) întocmirea documentației aferente activității de gestionare a câinilor fără stăpân.*

**CONSILIUL LOCAL BEZDEAD**

**JUDEȚUL DÂMBOVIȚA**

**CAPITOLUL III.**

**CONDITII DE EXPLOATARE A SERVICIULUI PENTRU GESTIONAREA CÂNILOR FĂRĂ STĂPÂN DIN  
COMUNA BEZDEAD, JUDEȚUL DÂMBOVIȚA**

**3.1. Conditii tehnice**

**Art. 6.** Serviciul pentru gestionarea câinilor fără stăpân din Comuna Bezdead, județul Dâmbovița trebuie să asigure prestarea serviciului în regim de continuitate cu respectarea condițiilor tehnice specifice fiecărei activități.

**Art. 7.** Toată baza tehnico-materială (teren, clădiri, dotările aferente, etc) și autovehiculele trebuie să fie folosite pentru activitatea de gestionare a câinilor fără stăpân din comuna Bezdead.

**3.2. Obiective de exploatare**

**Art. 8.** Obiectivele pe care trebuie să le atingă Serviciul pentru gestionarea câinilor fără stăpân din Comuna Bezdead, județul Dâmbovița sunt următoarele:

- a) satisfacerea cerințelor și nevoilor comunităților locale;
- b) continuitatea serviciului;
- c) ridicarea continuă a standardelor și a indicatorilor de performanță ai serviciilor prestate;
- d) dezvoltarea și modernizarea infrastructurii bazei de gestionare a câinilor fără stăpân;
- e) protecția și conservarea mediului natural;
- f) menținerea condițiilor sanitare în conformitate cu normele de igienă și sănătate publică;
- g) îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor;
- h) dezvoltarea durabilă a serviciilor;
- i) protecția animalelor, cu evidențierea măsurilor de protecție pe etape de dezvoltare, în concordanță cu normele europene și legislația în vigoare;
- j) ameliorarea sănătății și bunăstării câinilor din adăpost, stoparea înmulțirii necontrolate a câinilor de rasă comună, prevenirea abandonului și a pierderii câinilor, facilitarea

## CONSILIUL LOCAL BEZDEAD

### JUDEȚUL DÂMBOVIȚA

recuperării câinilor pierduți, promovarea deținerii responsabile a câinilor, reducerea apariției rabiei și a altor zoonoze, reducerea riscurilor asupra sănătății oamenilor, prevenirea agresivității asupra oamenilor și animalelor, precum și reducerea comerțului ilegal și a traficului cu animale.

#### **3.3. Cantități de lucru**

**Art. 9.** (1) Se vor captura câinii fără stăpân de pe domeniul public al comunei Bezdead (străzi, drumuri comunale, drumuri județene, maluri de apă, etc.).

(2) Se vor supune câinii capturați la următoarele tratamente:

- deparazitare;
- cazare;
- hrănire;
- tratament medical pe durata cazării;
- sterilizare;
- eliberare pe bază de cerere sau act de adopție;
- eutanasiere cu respectarea prevederilor legale;
- incinerare.

(3) Adăpostire temporară a câinilor cu stăpân.

(4) Numărul de câini estimat este de 166 câini/an X 5 ani. Valoarea estimată a contractului de concesiune pentru o perioadă de 5 ani este:

- 166 câini X 5 ani X 600 lei fără TVA/câine = 498.000 lei fără TVA.

#### **3.4. Programul prestației**

**Art. 10.** Programul prestației se va stabili de prestator, de comun acord cu beneficiarul, astfel încât acesta să conducă la reducerea numărului câinilor fără stăpân.

#### **3.5. Dotări cu personal - utilaje**

**Art. 11.** Operatorul își va dimensiona baza materială (terenul, clădirile cu dotările aferente etc) personalul, autovehiculele și echipamente pentru capturarea și transportul

## CONSILIUL LOCAL BEZDEAD

### JUDEȚUL DÂMBOVIȚA

câinilor fără stăpân, în funcție de numărul estimat al acestora, având în vedere suprafețele domeniului public și privat al comunei Bezdead. Operatorul va asigura încadrarea în **Serviciul pentru gestionarea câinilor fără stăpân din Comuna Bezdead, județul Dâmbovița** a cel puțin un medic veterinar posesor de atestat de liberă practică eliberat de autoritatea competentă, a unui tehnician veterinar, a unui șofer și minim 2 muncitori pentru echipele mobile de capturare a câinilor fără stăpân (conform art.2 din caiet de sarcini).

**Art. 12.** Operatorul este obligat să dețină și să facă dovada deținerii autovehiculelor amenajate special pentru transportul câinilor capturați. Numărul acestora se va stabili de către operator în funcție de estimările referitoare la populația canină fără proprietar.

**Art.13.** Operatorul va deține sau va amenaja pe cheltuiala proprie centrul de **gestionare a câinilor fără stăpân** cu respectarea cerințelor sanitare veterinare.

#### 3.6. Tehnologii

**Art. 14.** Prestatorul va prezenta în documentația de ofertă concepția proprie privind modalitatea de organizare și funcționare a serviciului și de transport al câinilor fără stăpân, cu referire la autovehiculele din dotare folosite, la modul de asigurare a coeficientului de utilizare a acestora, facilitățile oferite, etc.precum și dovada contractării serviciilor de incinerare.

**Art. 15.** Prestatorul va prezenta planul de control, monitorizare și dispecerizare a activităților.

#### 3.7.Obiective de ordin economic

**Art. 16. (1)** **Serviciul pentru gestionarea câinilor fără stăpân din Comuna Bezdead, județul Dâmbovița** va urmări să se realizeze un raport calitate/cost cât mai bun pentru perioada de derulare a contractului și un echilibru între riscurile și beneficiile asumate prin contract.

(2) Structura și nivelul tarifelor practicate vor reflecta costul efectiv al prestației și vor fi în conformitate cu prevederile legale.

## CONSILIUL LOCAL BEZDEAD

### JUDEȚUL DÂMBOVIȚA

#### 3.8.Obiective de mediu

**Art. 17.** (1) Pe perioada derulării contractului, se vor respecta condițiile impuse de avizul de mediu, dacă este cazul.

(2) Pe toată durata derulării contractului, operatorul va implementa condiționările ce se stabilesc prin acte normative emise de autoritățile sanitar veterinare competente, conform unor programe de conformare la cerințele sanitar veterinare.

#### CAPITOLUL V.

#### SARCINILE AUTORITĂȚILOR ADMINISTRAȚIEI PUBLICE LOCALE ȘI ALE OPERATORILOR ÎN DOMENIUL INVESTIȚIILOR

**Art. 18.** (1) Finanțarea investițiilor se asigura din următoarele surse:

- a) Fonduri proprii ale operatorului;
- b) Credite bancare obținute de operator;
- c) Contribuția de capital privat a operatorului;
- d) Alte surse.

(2) Investițiile care se realizează din fonduri proprii ale investitorilor rămân în proprietatea acestora pe perioada derulării și la încetarea contractului.

(3) Comuna Bezdead va achita contravaloarea prestației (toate operațiile efectuate de prestator) pe baza tarifelor propuse și aprobate de Consiliul Local, mai puțin cele care au fost recuperate cu ocazia eliberării câinilor în condițiile Regulamentului de organizare și funcționare a **Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din comuna Bezdead, județul Dâmbovița** și a legislației în vigoare.

**CONSILIUL LOCAL BEZDEAD**  
**JUDEȚUL DÂMBOVIȚA**

**CAPITOLUL VI.**

**DURATA CONCESIUNII**

**Art. 19.** (1) Durata pentru care se încheie contractul de concesiune a **Serviciul pentru gestionarea câinilor fără stăpân din Comuna Bezdead, județul Dâmbovița** este de **5 ani**.

2) Pe durata stabilită la alin. (1) se interzice operatorului (prestatorului) subconcesiunea **Serviciul pentru gestionarea câinilor fără stăpân din Comuna Bezdead, județul Dâmbovița**.

**CAPITOLUL VII.**

**REDEVENȚA**

**Art. 20.** (1) Redevența anuală este echivalentul în **lei a minim 1 % din valoarea totală a serviciilor prestate (valoarea redevenței se va stabili conform ofertei).**

(2) Redevența se va plăti în termen de 30 de zile de la începutul anului fiscal începând cu anul 2023 (până la 31 ianuarie), iar pentru anul 2022 se va plăti cota aferentă perioadei din contract până la data de sfârșitul anului în curs.

(3) Neplata redevenței sau executarea cu întârziere a acestei obligații dă dreptul Comunei Bezdead să ceară prestatorului penalități în funcție de legislația în vigoare.

(4) Redevența anuală se va indexa în fiecare an cu nivelul mediu al indicatorului ratei inflației sau deflației, prevăzută în Buletinul Statistic de Prețuri.

(5) În cazul rezilierii contractului, prestatorul va plăti beneficiarului suma de 1% din valoarea contractului ca titlu de despăgubiri.

## CONSILIUL LOCAL BEZDEAD

### JUDEȚUL DÂMBOVIȚA

#### CAPITOLUL VIII.

##### SANȚIUNI

**Art. 21.** Pentru încălcări ale condițiilor de execuție a operațiilor de **gestionare a câinilor fără stăpân**, prestatorul va fi sancționat după cum urmează:

- a) Neefectuarea capturării câinilor fără stăpân la solicitarea Concidentului în termen de maximum 48 de ore de la data comunicării se sancționează cu 5% din contravaloarea prestației executată de la data comunicării și până la executarea efectivă a solicitării.
- b) Neefectuarea succesivă pe o perioadă de 12 luni de zile a mai mult de 10 solicitări ale Concidentului, atrage rezilierea de drept a contractului, fără a mai fi necesară punerea în întârziere sau îndeplinirea vreunei formalități prealabile.
- c) Nerespectarea condițiilor sanitar veterinare de desfășurare a activităților de **gestionare a câinilor fără stăpân** constatate de către Concident sau alte instituții din domeniu atrage după sine sancțiuni din partea Concidentului în temeiul legislației specifice. Repetarea de cel puțin 10 ori a abaterilor de la normele sanitar veterinare pe parcursul a trei luni de zile, duce la sancționare cu 10 % din valoarea prestației cumulate pe cele trei luni.

#### CAPITOLUL IX.

##### CUANTUMUL GARANȚIILOR DATORATE DE OPERATOR

**Art. 22.** (1) Ofertantul va constitui **GARANȚIA DE PARTICIPARE** în cuantum de 500 lei.

(2) Perioada de valabilitate a garanției de participare este de 120 de zile de la termenul limită de depunere a ofertei.

(3) Garanția de participare se constituie în condițiile art. 46 din HG nr. 867/2016. Pentru virament bancar se va folosi contul RO81TREZ2755006XXX000271 deschis la Trezoreria Pucioasa. Garanția de participare se restituie în condițiile art. 48 din HG 867/2016.

**CONSILIUL LOCAL BEZDEAD**  
**JUDEȚUL DÂMBOVIȚA**

**CAPITOLUL X.**

**CLAUZE REFERITOARE LA ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

**Art. 23.** Încetarea contractului se face în următoarele situații:

- a) în cazul în care operatorului i se retrage autorizația sanitar veterinară sau aceasta nu este prelungită după expirarea termenului;
- b) la expirarea duratei stabilite prin contract, dacă părțile nu convin, în scris, prelungirea acestuia, se face în condițiile legii;
- c) în cazul în care interesul național sau local o impune, prin denunțarea unilaterală de către concedent, cu plata unei despăgubiri juste și prealabile în sarcina concedentului;
- d) în cazul nerespectării obligațiilor contractuale de către concesionar, prin reziliere, cu plata unei despăgubiri în sarcina concesionarului;
- e) în cazul nerespectării obligațiilor contractuale de către concedent, prin reziliere, cu plata unei despăgubiri în sarcina concedentului;
- f) în cazul în care concesionarul nu deține autorizațiile legale sau când acestea sunt retrase.

**CAPITOLUL XI.**

**DISPOZIȚII FINALE**

**Art. 24.** La procedura de achiziție publică pentru contractarea **Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din comuna Bezdead, județul Dâmbovița** pot participa doar operatori persoane juridice, asociații sau fundații care desfășoară activități în domeniul protecției animalelor și care vor contracta servicii veterinare (dacă nu dețin personal calificat astfel), potrivit reglementărilor legale în vigoare.

## CONSILIUL LOCAL BEZDEAD

### JUDEȚUL DÂMBOVIȚA

**Art. 25.** Caietul de sarcini precum și Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din comuna Bezdead, județul Dâmbovița fac parte din documentația de concesionare a serviciului.

#### CRITERII DE ATRIBUIRE

Pentru atribuirea contractului se va folosi criteriul de atribuire „**Cel mai bun raport calitate-preț**” cu următorii factori de evaluare:

| Nr. Crt. | Denumirea factorului evaluat | Punctaj Maxim |
|----------|------------------------------|---------------|
| 1.       | Prețul ofertei               | 80 puncte     |
| 2.       | Nivelul redevenței           | 20 puncte     |
|          | TOTAL PUNCTAJ                | 100 puncte    |

Detalii privind aplicarea algoritmului de calcul:

Evaluarea ofertelor se realizează prin acordarea, pentru fiecare ofertă admisibilă, a unui punctaj rezultat ca urmare a aplicării algoritmului de calcul.

Oferta care este declarată câștigătoare trebuie să îndeplinească specificațiile minime considerate obligatorii, astfel cum au fost acestea definite în caietul de sarcini și să întrunească punctajul cel mai mare din aplicarea sistemului de factori de evaluare.

Punctajul total final acordat pentru fiecare ofertă se calculează pe baza formulei:

$$P \text{ (final)} = \text{Punctaj pentru } \textbf{prețul ofertei} + \text{punctaj pentru } \textbf{nivelul redevenței}$$

Notă. Ofertanții vor prezenta modalitatea de stabilire a tarifelor precizate în formularul de ofertă.

1. Punctajul pentru factorul de evaluare **Prețul ofertei** se acordă astfel:

- a) pentru cel mai scăzut dintre prețuri se va acorda punctajul maxim alocat;
- b) pentru celelalte prețuri ofertate punctajul  $P(n)$  se calculează proporțional, astfel:

$$P(n) = (\text{preț minim ofertat} / \text{preț } n) \times \text{punctajul maxim alocat}$$

2. Punctajul pentru factorul de evaluare **Nivelul redevenței** se acordă astfel:

## CONSILIUL LOCAL BEZDEAD

### JUDEȚUL DÂMBOVIȚA

a) pentru nivelul redevenței NR celei mai mari (minim 1%) se obține punctaj maxim;

b) pentru restul ofertelor admisibile, punctajul se va calcula utilizând următoarea

formulă:

**P nivel redevență n =  $(V_n/V_{max}) \times N$ ;**

**V<sub>n</sub>** = redeventa anuală ofertant n ;

**V<sub>max</sub>** = cea mai mare redeventa anuală ofertată

**N** = număr maxim de puncte acordat de 20 puncte.

Nivelul redevenței anuale este minim 1% din valoarea facturilor încasate în decursul unui an calendaristic;

### INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Consiliul Local al comunei Bezdead stabilește și aprobă valorile indicatorilor de performanță ai **Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din comuna Bezdead, județul Dâmbovița**.

Consiliul Local al comunei Bezdead verifică realizarea de către operator a indicatorilor de performanță ai serviciului, respectarea clauzelor contractuale și a legislației în vigoare referitoare la **Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din comuna Bezdead, județul Dâmbovița**.

Consiliul Local al comunei Bezdead aplică penalități contractuale operatorului serviciului în cazul în care acesta nu prestează serviciul la parametrii de eficiență și calitate la care s-a obligat ori nu respectă indicatorii de performanță ai serviciului.

Indicatorii de performanță stabilesc condițiile ce trebuie respectate de operator pentru asigurarea **Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din comuna Bezdead, județul Dâmbovița** :

## CONSILIUL LOCAL BEZDEAD

### JUDEȚUL DÂMBOVIȚA

Indicatorii de performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciul, avându-se în vedere:

- a) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) prestarea serviciului pentru toți utilizatorii din aria sa de responsabilitate;
- c) adaptarea permanentă la cerințele utilizatorilor;
- d) respectarea reglementărilor specifice din domeniul protecției mediului și al sănătății populației;
- e) implementarea unor sisteme de management al calității mediului și al sănătății și securității muncii.

Indicatorii de performanță pentru **Serviciul pentru gestionarea câinilor fără stăpân din Comuna Bezdead, județul Dâmbovița** se referă la următoarele activități:

- facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
- îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea serviciilor efectuate;
- menținerea unor relații echitabile între operator și utilizator prin rezolvarea rapidă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor care revin fiecărei părți;
- soluționarea în timp util a reclamațiilor utilizatorilor referitoare la activitatea serviciului.

În vederea urmăririi respectării indicatorilor de performanță, operatorul serviciului trebuie să asigure:

- gestiunea serviciului conform prevederilor contractuale;
- evidența clară și corectă a utilizatorilor;
- înregistrarea activităților privind facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate (înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor , modul de soluționare a acestora).

Indicatorii de performanță au caracter minimal și pot fi suplimentați conform prevederilor legale. Trimestrial, operatorul serviciului, va prezenta o informare către autoritatea publică locală în care se va preciza modul în care au fost îndepliniți indicatorii de performanță.

**CONSILIUL LOCAL BEZDEAD****JUDEȚUL DÂMBOVIȚA****INDICATORI DE PERFORMANȚĂ****ai Serviciului pentru gestionarea câinilor fără stăpân din Comuna Bezdead, județul****Dâmbovița**

| Nr.crt     | INDICATOR                                                                                                                                                                                             | TRIMESTRU |      |      |      |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------|------|
|            |                                                                                                                                                                                                       | I         | II   | III  | IV   |
| <b>1</b>   | <b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>                                                                                                                                                             |           |      |      |      |
| <b>1.1</b> | <b>CONTRACTAREA SERVICIILOR PENTRU GESTIONAREA CAINILOR FĂRĂ STĂPÂN</b>                                                                                                                               |           |      |      |      |
|            | a) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități | 100%      | 100% | 100% | 100% |
| <b>1.2</b> | <b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA SERVICIILOR PRESTATE</b>                                                                                                                                                    |           |      |      |      |
|            | a) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate                                         | 1         | 1    | 1    | 1    |
|            | b) ponderea din numărul de reclamații de la lit.a) care s-au dovedit justificate                                                                                                                      | 1%        | 1%   | 1%   | 1%   |
|            | c) procentul de solicitări de la lit.b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare                                                                                                      | 100%      | 100% | 100% | 100% |
|            | d) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                   | 10%       | 10%  | 10%  | 10%  |
|            | e) numărul de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                           | 10%       | 10%  | 10%  | 10%  |
|            | f) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate                                             | 100%      | 100% | 100% | 100% |
| <b>1.3</b> | <b>RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>                                                                                                                                           |           |      |      |      |
|            | a) procentul de răspunsuri date la sesizările referitoare la activitatea prestată                                                                                                                     | 100%      | 100% | 100% | 100% |

**CONSILIUL LOCAL BEZDEAD****JUDEȚUL DÂMBOVIȚA**

|            |                                                                                                                                                               |      |      |      |      |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
|            | b) procentul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                             | 100% | 100% | 100% | 100% |
| <b>2.</b>  | <b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>                                                                                                                    |      |      |      |      |
| <b>2.1</b> | <b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN AUTORIZAȚII PENTRU PRESTARE A SERVICIULUI</b>                                                                     |      |      |      |      |
|            | a) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                          | 0    | 0    | 0    | 0    |
| <b>2.2</b> | <b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE PRESTARE</b>                                                      |      |      |      |      |
|            | a) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pentru activitatea desfășurată și neremediate în 2 zile calendaristice. | 0    | 0    | 0    | 0    |

Întocmit  
Soare Laura-Nicoleta  
Consilier Achizitii Publice

Data  
.....

