	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 1/15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

Anexa nr. 3 la H.C.L. nr. 280 din 19.12.2018

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

ART. 1 Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de reglementare a desfășurării activităților specifice serviciului public pentru administrarea Fondului Locativ și se supune aprobării Consiliului local al municipiului Roman.

ART. 2 Prezentul caiet de sarcini este elaborat în concordanță cu necesitățile obiective ale comunităților locale administrate de Municipiul Roman, cu respectarea legislației specifice în vigoare și are drept scop stabilirea modului de gestionare a serviciului public pentru administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman și stabilește:

1. condițiile de exploatare a serviciului public pentru administrarea fondului locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman;
2. obiectivele urmărite de autoritatea administrației publice locale privind exploatarea eficace a acestor servicii;
3. sarcinile autorităților administrației publice locale și ale operatorului în ceea ce privește realizarea serviciului pentru administrarea fondului locativ;
4. clauzele financiare și de asigurări;
5. regimul bunurilor utilizate de operator în derularea serviciului;
6. obligațiile privind protecția mediului, a sănătății publice și de siguranță în exploatare, stabilite conform legislației în vigoare;
7. datele necesare identificării bunurilor mobile și imobile aparținând domeniului public și privat al municipiului Roman aferente serviciului public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman, precum și aria în care se desfășoară activitatea;
8. obligativitatea funcționării serviciului public pentru administrarea fondului locativ în regim de continuitate și de permanență, în condițiile îndeplinirii indicatorilor de performanță;
9. durata pentru care se face darea în administrare;
10. condiții impuse de natura bunurilor și serviciilor ce fac obiectul serviciului;
11. clauze referitoare la încetarea contractului de dare în administrare;
12. modalități de transfer a activității de la operatorul existent;
13. controlul exercitat de administrația publică locală în calitate de proprietar;
14. cerințele de raportare necesare funcționării acestui serviciu pe criterii de competitivitate și eficiență economică și managerială, având ca obiectiv atingerea și respectarea indicatorilor de performanță a serviciului stabiliți în anexa nr.1 la prezentul caiet de sarcini.


ART. 3 Terminologia utilizată în prezentul document este cea definită în Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului Public pentru administrarea fondului locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman.

CAPITOLUL II. OBIECTUL ȘI OBIECTIVELE CONTRACTULUI

ART. 4 Obiectul contractului este administrarea fondului locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman în conformitate cu Regulamentul de organizare și funcționarea a Serviciului Public de Administrare a Fondului Locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman cu îndeplinirea obiectivelor și a indicatorilor de performanță asumați prin acesta, pentru prestarea unor servicii publice de calitate în beneficiul cetățenilor municipiului Roman.

ART. 5 Obiectivele pe care trebuie să le atingă operatorul Serviciului public pentru administrarea fondului locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman sunt următoarele:

- a) Exploatarea în condiții de siguranță, rentabilitate și eficiență economică a infrastructurii edilitar-urbane aferente;

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 2/ 15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

- b) Protecția și conservarea mediului natural și construit, precum și a monumentelor și siturilor istorice și arhitectonice, în conformitate cu reglementările legale în vigoare;
- c) Creșterea calității serviciilor prestate;

CAPITOLUL III. CERINȚE ORGANIZATORICE MINIMALE

ART. 6 Înființarea, organizarea, coordonarea, monitorizarea și controlul funcționării Serviciului public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman intră în competența exclusivă a autorităților administrației publice locale.

ART. 7 Desfășurarea activităților edilitar-gospodărești, specifice Serviciului public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman trebuie să asigure:


- a) satisfacerea cerințelor și nevoilor de utilitate și interes public;
- b) continuitatea serviciului;
- c) administrarea și gestionarea infrastructurii edilitar-urbane aferente;
- d) funcționarea și exploatarea în condiții de siguranță, rentabilitate și eficiență economică a infrastructurii edilitar-urbane aferente;
- e) ridicarea continuă a standardelor de calitate și a indicatorilor de performanță a serviciilor oferite cetățenilor;
- f) dezvoltarea și modernizarea infrastructurii edilitar-urbane în corelare cu planurile și documentațiile de urbanism;
- g) protecția și conservarea mediului natural și construit, precum și a monumentelor și siturilor istorice și arhitectonice, în conformitate cu reglementările legale în vigoare;
- h) protecția igienei și sănătății publice, în conformitate cu reglementările specifice în vigoare

ART. 8 Serviciului public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman este organizat și funcționează în cadrul operatorului, începând cu data contractului încheiat în baza Hotărârii Consiliului Local prin care a fost aprobată darea în administrare.

ART. 9 Serviciul public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman are sediul administrativ în municipiul Roman, pe strada Ștefan cel Mare nr.259.

ART. 10 Operatorul Serviciului public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman asigură îndeplinirea următoarelor activități:

- a) Inventarierea și evidența fondului locativ primit în administrare;
- b) Administrarea, gestionarea, întreținerea, repararea și exploatarea eficientă a fondului locativ, în interesul comunității locale;
- c) Asigurarea funcționării și exploatarea în condiții de siguranță și eficiență economică a bunurilor pe care le gestionează;
- d) Asigurarea fondului locativ, protejarea și punerea în valoare a acestuia;
- e) Formularea de propuneri pentru elaborarea/actualizarea normelor și a regulamentelor locale privind administrarea, gestionarea și exploatarea fondului locativ al municipiului;
- f) Preluarea și recepția spațiilor noi;
- g) Gestionarea contractelor de închiriere existente;
- h) Urmărirea executării contractelor de închiriere în conformitate cu legislația specifică aplicabilă fiecărui tip de locuință/ spațiu cu altă destinație și efectuarea viramentelor la bugetul local;
- i) Vânzarea locuințelor din proprietatea privată a municipiului Roman în condițiile legii, cu aprobarea Consiliului Local;
- j) Gestionarea bunurilor și a fondurilor bănești pentru asigurarea continuității serviciului;
- k) Efectuarea formalităților necesare în angajarea contractelor cu furnizorii serviciilor pentru exploatarea și întreținerea clădirii, derularea și urmărirea realizării acestor contracte;
- l) Asigurarea cunoașterii și respectării regulilor de locuit în comun;
- m) Reprezentarea intereselor proprietarului în raport cu autoritățile publice;

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 3/ 15

- n) Somarea și chemarea în judecată a locatarilor rău platnici pentru recuperarea creanțelor neîncasate și după caz, rezilierea contractelor de închiriere și evacuarea chiriașilor;
- o) Propune comisiei sociale, în condițiile prevăzute de lege, repartizarea locuințelor libere;
- p) Administrarea locuințelor și spațiilor cu altă destinație din fondul imobiliar de stat și al Municipiului Roman conform legii;
- q) Asigură, în condițiile stabilite de lege, administrarea clădirilor și terenurilor aferente acestora aparținând fondului locativ de stat și din domeniul public și privat al Municipiului Roman;
- r) Organizează și răspunde de contractarea, urmărirea și recepția lucrărilor de întreținere și reparații curente la imobilele aflate în administrare;
- s) Asigură utilizarea eficientă și în condiții performante a resurselor umane și financiare de care dispune;
- t) Prezintă date operative, analize, studii, indicatorii specifici de activitate și performanță, parametri de eficiență economică, rapoarte de activitate trimestrială conform prezentului regulament/caietului de sarcini/contractului de administrare și alte date solicitate de autoritatea de reglementare, monitorizare și control din aparatul de specialitate al primarului municipiului Roman și instituțiile de control abilitate;
- u) Analizează și propune listele lucrărilor de investiții în vederea aprobării acestora de către Consiliul local Roman, conform legii;
- v) Urmărește și după caz solicită realizarea lucrărilor de modernizare, investiții, dotări și reparații capitale la imobilele primite în administrare;
- w) Desfășoară activități de prestări de servicii către populație, pentru care se vor percepe tarife;
- x) Semnarea cererilor și eliberarea de înregistrări pentru imobilele pe care le are în administrare, în vederea înscrierii acestora în cartea funciară.

ART. 11 Operatorul Serviciului public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman acționează în interesul comunităților locale și răspunde pentru modul în care organizează, coordonează și controlează gestionarea imobilelor, bunurilor, terenurilor și obiectivelor din patrimoniul fondului locativ administrat.


ART. 12 Gestionarea Serviciului public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman este responsabilitatea operatorului serviciului și se va realiza potrivit planului anual de activitate întocmit de către acesta și aprobat de către Consiliul Local odată cu bugetul de venituri și cheltuieli.

ART. 13 Prestarea serviciului public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman este monitorizată, controlată și reglementată de autoritatea locală de monitorizare, control și reglementare, în conformitate cu legislația în vigoare.

ART. 14 Înființarea, organizarea, exploatarea și funcționarea serviciului public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman are în vedere respectarea și îndeplinirea următoarelor cerințe:

- a) securitatea serviciilor furnizate/prestate;
- b) continuitatea serviciilor din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- c) adaptabilitatea serviciilor la cerințele comunităților locale;
- d) accesul liber la servicii și la informațiile referitoare la acestea;
- e) tarifarea echitabilă a serviciilor furnizate/prestate;
- f) consultarea locuitorilor cu privire la organizarea, exploatarea și funcționarea serviciilor de administrare a domeniului public și privat.

ART. 15 Gestiunea serviciului public de administrare a fondului locativ din municipiul Roman se realizează în conformitate cu prevederile O.G. nr. 71/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local, aprobată cu modificări prin Legea nr. 3/2003 și - Hotărârea nr. 955 din 15 iunie 2004 pentru aprobarea reglementărilor-cadru de aplicare a Ordonanței Guvernului nr. 71/2002 privind organizarea și

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 4/ 15

funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local cu respectarea legislației specifice în vigoare;

ART.16 Operatorul furnizează/prestează servicii de utilitate publică prin exploatarea și administrarea infrastructurii tehnico- edilitare aferente fondului locativ pe baza hotărârii de dare în administrare a gestiunii serviciului public.

CAPITOLUL IV. INFORMAREA POPULAȚIEI

ART. 17 Accesul la informațiile publice privind serviciul public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman este asigurat, prin grija operatorului.

ART.18 În vederea creșterii siguranței cetățenilor și scăderii infracționalității, se stabilesc următoarele modalități de semnalare operativă a cazurilor de funcționare defectuoasă a Serviciului public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman:

- a) apelarea dispeceratului de poliție locală – 0233984; sau 0233.740.710
- b) mesaj pe adresa de e-mail: primar@primariaroman.ro;
- c) apelarea dispeceratului operatorului – la numărul de telefon ce v-a fi comunicat, public de către acesta.

CAPITOLUL V. EVIDENȚELE ȘI DOCUMENTE OBLIGATORII

ART. 19 În cadrul administrației fondului locativ va funcționa un birou de administrare a fondului locativ, specializat în realizarea activităților de registratură, evidență și arhivare a documentelor întocmite conform prevederilor din legislația specifică și care constituie baza de date cu privire la gestionarea serviciului, oferind informații despre:

- a) gestiunea serviciului public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului conform hotărârii de dare în administrare;
- b) evidența clară și corectă a imobilelor administrate și a contractelor cu utilizatorii;
- c) înregistrarea activităților privind facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
- d) înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor utilizatorilor și modul de soluționare a acestora;
- e) evidența lucrărilor de mentenanță și reparații la fondul imobiliar.


ART.20 Principalele documente și evidențe elaborate, gestionate și arhivate de către Administratorul Fondului Locativ trebuie să răspundă cerințelor:

reglementărilor externe:

- ORDONANȚA GUVERNULUI nr. 71/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local;
- LEGEA Nr. 3/ 2003 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 71/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local;
- HOTĂRĂREA Nr. 955 din 15 iunie 2004 pentru aprobarea reglementărilor-cadru de aplicare a Ordonanței Guvernului nr. 71/2002 privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local;
- LEGEA Nr. 114 din 11 octombrie 1996 *** Republicata, Legea locuinței cu modificările și completările ulterioare ;
- HOTĂRĂREA Nr. 1275/2000 din 7 decembrie 2000, privind aprobarea Normelor metodologice pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii locuinței nr. 114/1996, cu modificările și completările ulterioare;
- LEGEA Nr. 241 din 16 mai 2001, pentru aprobarea O.U.G. nr. 40/1999 privind protecția chiriașilor și stabilirea chiriei pentru spațiile cu destinația de locuințe cu modificările și completările ulterioare;
- LEGEA Nr.10 din 8 februarie 2001 *** Republicata, privind regimul juridic al unor imobile preluate în mod abuziv în perioada 6 martie 1945 - 22 decembrie 1989, cu modificările și completările ulterioare;

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 5/ 15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

- LEGEA Nr.152 din 15 iulie 1998 *** Republicata, privind înființarea Agenției Naționale pentru Locuințe cu modificările și completările ulterioare;
 - HOTĂRÂREA Nr. 889 din 20 august 2008, privind modificarea și completarea Normelor metodologice pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 152/1998 privind înființarea Agenției Naționale pentru Locuințe, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 962/2001;
 - HOTĂRÂREA Nr. 165 din 13 februarie 2008, privind modificarea și completarea Normelor metodologice pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 152/1998 privind înființarea Agenției Naționale pentru Locuințe, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 962/2001;
 - HOTĂRÂREA Nr. 310 din 28 martie 2007, pentru actualizarea tarifului lunar al chiriei (lei/mp) practicat pentru spațiile cu destinația de locuințe aparținând domeniului public sau privat al statului ori al unităților administrativ-teritoriale ale acestuia, precum și pentru locuințele de serviciu, locuințele de intervenție și căminele pentru salariați ale societăților comerciale, companiilor naționale, societăților naționale și regiilor autonome
 - LEGEA Nr. 213 din 17 noiembrie 1998, privind bunurile proprietate publică, modificată și completată;
 - HOTĂRÂREA Nr. 457 din 30 iunie 2017, privind modificarea și completarea Normelor metodologice pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii locuinței nr. 114/1996, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1.275/2000
 - HOTĂRÂREA Nr. 962 din 27 septembrie 2001, privind aprobarea Normelor metodologice pentru punerea în aplicare a prevederilor Legii nr. 152/1998 privind înființarea Agenției Naționale pentru Locuințe cu modificările și completările ulterioare;
 - LEGEA Nr. 112 din 25 noiembrie 1995, pentru reglementarea situației juridice a unor imobile cu destinația de locuințe, trecute în proprietatea statului cu modificările și completările ulterioare;
 - LEGEA Nr. 85 din 22 iulie 1992 *** Republicată, privind vânzarea de locuințe și spații cu altă destinație construite din fondurile statului și din fondurile unităților economice sau bugetare de stat cu modificările și completările ulterioare;
 - DECRET - LEGE Nr. 61 din 7 februarie 1990, privind vânzarea de locuințe construite din fondurile statului către populație cu modificările și completările ulterioare;
 - HOTĂRÂREA Nr. 20 din 17 ianuarie 1996 *** Republicata, pentru aprobarea Normelor metodologice privind aplicarea Legii nr. 112/1995 pentru reglementarea situației juridice a unor imobile cu destinația de locuințe, trecute în proprietatea statului;
 - LEGEA Nr.260 din 4 noiembrie 2008***Republicata, privind asigurarea obligatorie a locuințelor împotriva cutremurelor, alunecărilor de teren și inundațiilor;
 - HOTĂRÂREA Nr. 658 din 15 octombrie 1992, privind aprobarea "Normelor tehnice de evaluare privind vânzarea de locuințe și spații cu altă destinație construite din fondurile statului și din fondurile unităților economice sau bugetare" și a "Condițiilor privind organizarea licitațiilor de vânzare a clădirilor de locuit și a spațiilor cu altă destinație din cadrul acestora, precum și a locuințelor construite din fondurile unităților economice și bugetare";
 - ORDONANȚA DE URGENȚĂ Nr. 62 din 28 decembrie 1998, pentru modificarea și completarea Legii nr. 27/1994 privind impozitele și taxele locale;
 - LEGEA Nr. 215 din 23 aprilie 2001*** Republicată, Legea administrației publice locale cu modificările și completările ulterioare;
 - SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității-cerințe;
 - LEGEA Nr. 24 din 27 martie 2000*** Republicată, privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor normative cu modificările și completările ulterioare;
 - LEGE Nr. 196 din 20 iulie 2018, privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari și administrarea condominiilor.
- și reglementărilor interne:**
- H.C.L .118 /18.06.2009 - Regulament privind locuințele sociale, din fondul locativ de stat și locuințelor pentru tineri destinate închirierii;

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 6/ 15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

- H.C.L. 169/27.08.2009 privind aprobarea propunerilor de „Criterii pentru stabilirea ordinii de prioritate în soluționarea cererilor de locuințe și în repartizarea locuințelor pentru tineri destinate închirierii în municipiul Roman” și modificarea H.C.L. nr. 118/2009;
 - H.C.L. 19/28.01.2015 pentru aprobarea modificării și completării anexei nr. 2 la H.C.L. nr. 118/2009 privind aprobarea criteriilor de punctaj de acordare a locuințelor sociale și a criteriilor de prioritate pentru acordarea locuințelor A.N.L.;
 - H.C.L. 152/26.07.2016 privind modificarea și completarea anexei nr. 1 la H.C.L. nr. 118/2009 privind aprobarea regulamentelor privind locuințele sociale, din fondul locativ de stat și locuințelor pentru tineri destinate închirierii;
 - H.C.L. 38/28.02.2017 privind modificarea criteriilor cadru pentru stabilirea ordinii de prioritate în soluționarea cererilor de locuințe și repartizarea locuințelor pentru tineri, destinate închirierii aprobate prin H.C.L. nr. 118/2009
 - H.C.L. 114/ 18.05.2017 privind stabilirea cuantumului chiriei aferentă locuințelor A.N.L. pentru titularii de contracte de închiriere;
 - H.C.L. 59/29.03.2018 Privind modificarea anexei nr. 2 din H.C.L. nr. 30/2014 privind aprobarea/modificarea unor contracte- Anexa CONTRACT CADRU DE ÎNCHIRIERE A LOCUINTELOR A.N.L.
 - H.C.L. 240/05.11.2018 privind stabilirea impozitelor și taxelor locale pentru anul 2019
 - DISPOZIȚIA PRIMARULUI Nr. 826 din 10.09.2018 privind constituirea Comisiei de Monitorizare responsabilă cu implementarea și dezvoltarea sistemului de control intern managerial
- ART. 21** Administratorul Fondului Locativ are obligația să păstreze în arhiva operațională toate Registrele speciale și Registrele de evidență, elaborate conform regulamentului serviciului, pe o perioadă de cel puțin 25 ani, să asigure arhivarea documentelor și evidențelor în condițiile prevăzute de legislația specifică și să asigure punere acestora la dispoziția autorităților competente, la solicitarea acestora conform prevederilor legale.

CAPITOLUL VI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

Art. 22 Drepturile PROPRIETARULUI


Autoritățile publice locale ale Municipiului Roman au următoarele drepturi:

- a) să stabilească, să ajusteze, să modifice și să aprobe prețurile și tarifele propuse de operator pentru exploatarea fondului locativ ;
- b) să monitorizeze și să exercite controlul cu privire la prestarea serviciilor de către operator și să ia măsurile necesare în cazul în care operatorul nu asigură indicatorii de performanță și continuitatea serviciilor la care s-a angajat prin contractul de dare în administrare/delegare a gestiunii serviciului, cu excepția situațiilor care aceasta nu se datorează operatorului;
- c) să sancționeze operatorul în cazul în care nu asigură continuitatea serviciului, nu respectă indicatorii de performanță și parametrii de eficiență la care s-a angajat, cu excepția situațiilor care nu se datorează operatorului;
- d) să hotărască asupra modalităților de utilizare a spațiilor locative și a celor cu altă destinație decât cea de locuință;
- e) în cazul unor abateri grave și repetate ale operatorului, autoritatea administrației publice locale poate anula hotărârea de dare în administrare/delegare a gestiunii serviciului, în baza rapoartelor întocmite de autoritățile competente;
- f) să verifice modul de respectare și îndeplinire de către operator a obligațiilor contractuale.

Art. 23 Obligațiile PROPRIETARULUI

Autoritățile publice locale ale Municipiului Roman au următoarele obligații:

- a) să elaboreze, să aprobe documentele necesare organizării și desfășurării procedurilor legale privind stabilirea modalității de gestiune a serviciului public de administrare a fondului locativ;

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 7/ 15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

- b) să respecte și să-și îndeplinească obligațiile prevăzute în prezentul regulament și caietul de sarcini al serviciului și, după caz, în contractul de delegare a gestiunii/dare în administrare a serviciului public de administrare a fondului locativ;
- c) să păstreze, în condițiile legii, confidențialitatea informațiilor cu privire la activitatea operatorului, altele decât cele publice;
- d) să aprobe programul anual de activitate al operatorului, în vederea fundamentării bugetului de venituri și cheltuieli, astfel încât execuția lucrărilor specifice serviciului să se realizeze în limita bugetului aprobat;

Art.24 Drepturile ADMINISTRATORULUI

Administratorul Fondului Locativ, în calitate de operator al Serviciului Public de Administrare a Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman are următoarele drepturi:

- a) să încaseze contravaloarea serviciilor prestate, corespunzător cantității și calității acestora;
- b) să fundamenteze și să propună autorității administrației publice locale modificarea periodică a prețurilor și a tarifelor, în funcție de influențele intervenite în costurile de operare precum și de cerințele pieței;
- c) să sisteze furnizarea/prestarea serviciului, în condițiile nerespectării prevederilor legale și a hotărârilor administrației publice locale referitoare la administrarea integrală a fondului locativ încredințat;
- d) de a efectua verificări, în prezența utilizatorilor (chiriașilor), a modului în care aceștia respectă obligațiile asumate prin contract cu privire la folosirea și încredințarea spațiului închiriat;


Art. 25 Obligațiile ADMINISTRATORULUI

Administratorul Fondului Locativ, în calitate de operator al Serviciului Public de Administrare a Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman are următoarele obligații:

- a) să presteze serviciul public utilizatorilor cu care a încheiat contracte în conformitate cu clauzele prevăzute în contract;
- b) să deservească toți utilizatorii din aria de acoperire, fără discriminare;
- c) să respecte indicatorii de performanță stabiliți de autoritatea administrației publice locale prin regulamentul serviciului, caietului de sarcini și în contractul de atribuire a gestiunii serviciului/dare în administrare;
- d) să întocmească planul anual de activitate, să întocmească bugetul de venituri și cheltuieli aferent planului de activități și să le supună aprobării autorității administrației publice locale;
- e) să desfășoare și să execute lucrări în limita bugetului aprobat;
- f) să furnizeze autorității administrației publice locale și autorității locale de reglementare, monitorizare și control rapoartele/informațiile solicitate și să asigure accesul la toate informațiile necesare verificării și evaluării funcționării și dezvoltării serviciului, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- g) să reprezinte interesele proprietarului fondului locativ în raport cu utilizatorii, pe de o parte, dar și cu instituțiile publice pe de altă parte;
- h) să pună în aplicare metode performante de management, care să conducă la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurențiale prevăzute de normele legale în vigoare pentru achizițiile publice de lucrări, bunuri și servicii;
- i) să angajeze încheierea contractelor cu furnizorii de servicii necesare pentru funcționarea imobilelor;
- j) să încheie contractele de asigurare obligatorie pentru locuințele administrate;
- k) să asigure întreținerea și repararea imobilelor aflate în administrarea sa.

Art. 26 Drepturile UTILIZATORULUI

Utilizatorii serviciului public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului au următoarele drepturi:

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 8/ 15

- a) acces neîngrădit la informațiile publice privind serviciul public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului;
- b) garantarea accesului și a dreptului de a beneficia de serviciul public de administrare a fondului imobiliar aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului din aria de acoperire a operatorului;
- c) de a beneficia de prevederile hotărârilor și deciziilor cu privire la serviciul public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului;
- d) de a contesta, în condițiile legale, hotărârile adoptate de autoritatea administrației publice locale în legătură cu serviciul public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului.

Art. 27 Obligațiile UTILIZATORULUI


Utilizatorii serviciului public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului au următoarele obligații:

- a) să respecte clauzele contractului de închiriere și să își achite obligațiile de plată în conformitate cu prevederile contractuale din contractele încheiate cu operatorii de servicii de utilități publice;
- b) să achite sumele reprezentând contravaloarea serviciilor facturate, termenul fiind cel din contractul încheiat cu operatorul serviciului/operatorii serviciilor de utilități publice/listă plată asociație proprietari/locatari;
- c) să plătească penalități de întârziere conform clauzelor din contractul încheiat cu operatorul serviciului, în cazul în care contravin precizărilor de la lit.b);
- d) să respecte prevederile din actele de reglementare legală pentru serviciul public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului, în caz contrar fiind pasibili de a fi penalizați sau, în anumite cazuri, să li se sisteze serviciul prestat;
- e) să efectueze lucrările de întreținere, reparații sau înlocuire a elementelor de construcții și instalații din folosința exclusivă conform prevederilor contractuale, u avizul operatorului, fără a suporta însă cheltuielile pentru reparații ce țin de uzura elementelor de construcție, cauzate de vechimea acestora;
- f) să repare sau să înlocuiască elementele de construcții și de instalații deteriorate din folosința comună, ca urmare a folosirii lor necorespunzătoare, indiferent dacă acestea sunt în interiorul sau în exteriorul clădirii și dacă persoanele care au produs degradarea nu sunt identificate cheltuielile de reparații vor fi suportate de chiriași/după caz proprietarii care au acces sau folosesc în comun elementele de construcții, de instalații, obiectele și dotările aferente;
- g) să asigure curățenia și igienizarea în interiorul locuinței și la părțile de folosință comună pe toată durata contractului de închiriere.

CAPITOLUL VII. FINANȚAREA SERVICIULUI

Art. 28 Cheltuielile curente pentru asigurarea funcționării propriu – zise a serviciului public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului și a efectuării prestării activităților edilitar-gospodărești specifice acestuia, respectiv pentru întreținerea, repararea, reabilitarea și/sau modernizarea bunurilor publice aferente domeniului public și privat al Municipiului Roman și domeniului privat al statului, pentru fondul locativ se asigură prin încasarea de la utilizatori, pe baza tarifelor, prețurilor legal aprobate, a unor sume reprezentând contravaloarea serviciilor furnizate/prestate, cu respectarea următoarelor condiții:

- a) organizarea și desfășurarea pe principii și criterii comerciale și concurențiale a activității prestate;

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 9/ 15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

- b) protejarea autonomiei financiare a operatorului;
- c) reflectarea costului efectiv al furnizării/prestării serviciului public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului în structura și nivelul tarifelor aprobate de administrația publică locală;
- d) ajustarea periodică a prețurilor, tarifelor;
- e) recuperarea integrală a cheltuielilor prin prețuri;
- f) calcularea, înregistrarea și recuperarea uzurii fizice și morale a mijloacelor fixe specifice infrastructurii edilitar-urbane eferente acestor servicii prin preț, tarif, după caz.

Art. 29. În general sumele datorate operatorului care administrează imobilele închiriate se constituie drept chirii încasate lunar de la chiriași (utilizatori).

Art. 30. Chiria practică pentru locuință și/sau spațiile cu altă destinație decât cea de locuință va acoperi cheltuielile de administrare, întreținere și reparații, precum și recuperarea investițiilor, în funcție de durata normată stabilită potrivit prevederilor legale, precum și un profit, supus negocierii între părți.

Art. 31. Finanțarea și realizarea investițiilor aferente serviciului public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului, se asigură de către Consiliul Local al Municipiului Roman prin alocarea fondurilor financiare necesare, la solicitarea operatorului serviciului, din următoarele surse:

- a) subvenții de la bugetul local, în funcție de natura și de modul de organizare și funcționare a serviciului;
- b) credite bancare, interne sau externe, garantate de autoritățile administrației publice locale sau autorități ale administrației publice centrale după caz;
- c) sprijin nerambursabil obținut prin aranjamente bilaterale sau multilaterale;
- d) participarea capitalului privat în cadrul unor contracte de parteneriat public-privat;
- e) transferuri de la bugetul de stat către bugetele locale pentru obiectivele incluse în cadrul unor programe de investiții realizate cu sprijin financiar extern, la a căror finanțare participă și Guvernul;
- f) venituri proprii ale operatorului;
- g) alte surse constituite potrivit legii.

CAPITOLUL VIII. PREȚURI, TARIFE ȘI TAXE

Art. 32. Nivelul prețurilor și/sau al tarifelor pentru plata serviciilor de exploatare în interes public a fondului locativ se fundamentează pe baza costurilor de exploatare, a costurilor de întreținere și reparații, a amortismentelor aferente capitalului imobilizat în active corporale și necorporale și include o cotă pentru crearea resurselor necesare dezvoltării și modernizării infrastructurii edilitar-urbane, precum și profilul operatorului.

Art. 33 . Aprobarea prețurilor și/sau a tarifelor se face de către autoritatea administrației publice locale, în condițiile respectării normelor legislative și de reglementare în domeniu.


Art. 34. Structura și nivelul prețurilor și tarifelor vor fi stabilite astfel încât:

- a) să acopere costul efectiv al furnizării /prestării serviciului public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului;
- b) să acopere cel puțin sumele investite și cheltuielile curente de întreținere și exploatare;
- c) să descurajeze consumul excesiv și risipa;
- d) să încurajeze exploatarea eficientă a serviciului public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului;
- e) să încurajeze investițiile de capital;
- f) să respecte autonomia financiară a operatorului.

Art. 35 . Aplicarea de către operator a prețurilor și tarifelor avizate și aprobate de autoritatea administrației publice locale este obligatorie.

Art. 36 . Prețurile și tarifele aprobate trebuie să respecte următoarele cerințe:

- a) să asigure furnizarea/prestarea serviciului public de administrare a fondului locativ aflat

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 10/ 15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului la nivelurile de calitate și la indicatorii de performanță stabiliți de autoritatea administrației publice locale prin Regulamentul serviciului, Caietul de sarcini, și după caz, prin contractul de administrare;

b) să realizeze un raport calitate/cost cât mai bun pentru serviciul public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului furnizat/prestat pe perioada angajată și să asigure un echilibru între riscurile și beneficiile asumate de părțile contractante;

c) să asigure exploatarea și întreținerea eficientă a bunurilor aparținând domeniului public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului, aferente serviciului public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al Municipiului Roman și în domeniul privat al statului.

CAPITOLUL IX. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A SERVICIULUI PUBLIC PENTRU ADMINISTRAREA CIMITIRELOR UMANE

Art. 37. Indicatorii de performanță asigură evaluarea gradului de îndeplinire a obiectivelor stabilite de către administrația publică locală și asumate de către operatorul serviciului, în calitate de Administrator al Fondului Locativ, în asigurarea unui serviciu eficient și de calitate în interesul comunității locale.

Art. 38. Indicatorii de performanță urmăresc condițiile pe care trebuie să le îndeplinească operatorul serviciului, avându-se în vedere:


- a. continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b. adaptările la cerințele concrete, diferențiate în timp și spațiu, ale comunității locale;
- c. satisfacerea judicioasă, echitabilă și nepreferențială a tuturor membrilor comunității locale, în calitatea lor de utilizatori ai serviciului;
- d. administrarea și gestionarea serviciului în interesul comunității locale;
- e. respectarea reglementărilor specifice din domeniul serviciului;
- f. respectarea standardelor minimale, prevăzute de normele naționale în acest domeniu.

Art. 39. Indicatorii de performanță pentru Serviciul public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman sunt specifici pentru următoarele activități:

- a. calitatea și eficiența serviciului;
- b. îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea serviciului efectuat;
- c. menținerea unor relații echitabile între operator și utilizator prin rezolvarea operativă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor care revin fiecărei părți;
- d. soluționarea reclamațiilor beneficiarilor;

Art. 40 În vederea urmării respectării indicatorilor de performanță, operatorul trebuie să asigure:

- a) gestiunea Serviciului public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman, conform prevederilor contractuale;
- b) înregistrarea activităților specifice și gestionarea documentelor aferente;
- c) înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor și a modului de soluționare a acestora;
- d) accesul neîngrădit al autorității administrației publice locale, în conformitate cu competențele și atribuțiile legale ce le revin, la informațiile necesare stabilirii:
 1. modului de respectare și de îndeplinire a obligațiilor contractuale asumate;
 2. calității și eficienței serviciului furnizat/prestat la nivelul indicatorilor de performanță stabiliți în contractul de dare în administrare și în regulamentul de serviciu;
 3. modului de administrare, exploatare, conservare și menținere în funcțiune, dezvoltare și/sau modernizare a imobilelor și infrastructurii edilitar urbană încredințată;
 4. modului de formare și stabilire a tarifelor;

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 11/ 15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

Art. 41 Indicatorii de performanță pentru Serviciul public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman sunt stabiliți în anexa nr 2 care face parte integrantă din prezentul Caiet de sarcini.

CAPITOLUL X. PROGRAMUL SERVICIULUI

Art. 42. Programul serviciului se va stabili de către operator prin Regulamentul Intern cu respectarea prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare al Serviciului de Administrare a Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman.

CAPITOLUL XI. BUNURI, OBIECTIVE ȘI DOTĂRI

Art. 43. În vederea realizării obiectului său de activitate, operatorul serviciului public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman asigură administrarea, exploatarea, întreținerea și protejarea bunurilor mobile și imobile din patrimoniul Fondului Locativ.

Art. 44. Bunurile mobile și imobile aparținând domeniului public și privat al municipiului Roman aferente serviciului public de administrare a fondului locativ din domeniul public și privat al municipiului Roman vor fi inventariate și vor fi cuprinse în lista bunurilor publice anexată la contractul de dare în administrare/delegare a gestiunii serviciului încheiat între autoritatea administrației publice locale și operator.

Art. 45. Pe parcursul derulării contractului de administrare a serviciului lista bunurilor va fi actualizată ori de câte ori este necesar cu toate bunurile publice primite cu titlu gratuit, inclusiv cele realizate pe durata contractului pentru îndeplinirea obiectivelor serviciului, acestea fiind administrate în aceleași condiții în care sunt administrate bunurile publice și private incluse inițial în contract.

CAPITOLUL XII. DURATA

Art. 46. Durata pentru care se încheie contractul de dare în administrare a serviciului pentru administrarea fondului locativ este de 10 ani, începând cu 01.01.2019 cu drept de prelungire, cu acordul părților, în condițiile legii.

CAPITOLUL XIII. RĂSPUNDEREA JURIDICĂ/ SANCTIUNI

Art. 47. Toți angajații operatorului desemnați să administreze Fondul locativ din domeniul public și privat al municipiului și din domeniul privat al statului, sunt obligați să cunoască prevederile regulamentului serviciului și să aplice măsuri de prevenire, stopare sau înlăturare a oricărui nereguli sau abateri.


Art.48. Dacă anumite stări de fapt îi împiedică sau nu au posibilitatea personală de oprire, înlăturare sau prevenire a unor nereguli sau pagube, sunt obligați să sesizeze conducerea operatorului și după caz, Poliția Locală.

Art.49 Angajații operatorului care emit acte/ documente scrise, poartă răspunderea personală pentru conținutul, forma și legalitatea acestora, în limita competențelor lor.

Art. 50 . Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor se face, după caz, de persoane împuternicite, potrivit atribuțiilor de serviciu, din cadrul instituțiilor abilitate și de către agenții constatori din Poliția locală a municipiului Roman sau de către persoanele din structura operatorului împuternicite de primarul municipiului Roman în acest sens.

Art. 51 . Poliția locală este obligată să acorde, la cerere, sprijin pentru izolarea zonei de intervenție cât și pentru constatarea contravențiilor.

Art. 52 . Prevederile cu privire la contravenții și sancțiuni se completează în conformitate cu prevederile legislație, în vigoare, aplicabile și dispozițiile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 12/ 15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

modificările și completările ulterioare și ale documentelor de reglementare enumerate la pt.3 și legislația aplicabilă în vigoare.

Art. 53 . În cazul constatării nerespectării indicatorilor de performanță ai serviciului, autoritatea de reglementare locală poate propune administrației publice locale aplicarea unor penalități operatorului, prevăzute în contractul de dare în administrare, numai dacă după implementarea unui plan de acțiuni de către operator nu sunt redediate problemele constatate.

CAPITOLUL XVI. ANEXE

Anexa nr. 1 Tarife

Anexa nr. 2 Indicatori de performanță

Anexa NR. 1


	Municipiul Roman	Cod:F_TFL /CIM Ediția: 2 Revizia:0 Nr. ex:1 Pag. 12/1
	TARIFE Serviciul public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al municipiului Roman	

NR. CRT	DENUMIREA SERVICIULUI	TARIFE LEI
1	Eliberare duplicate ale documentelor din arhiva proprie, la cererea celor îndreptățiti, la termen	65
2	Eliberare duplicate ale documentelor din arhiva proprie, la cererea celor îndreptățiti în maximum două zile lucrătoare	120
3	Eliberare copii simple ale documentelor din arhiva proprie, la cererea celor îndreptățiti, la termen lei/pagina	1
4	Eliberare copii simple ale documentelor din arhiva proprie, la cererea celor îndreptățiti la termen în maximum două zile lucrătoare lei/pagina	1.5
5	Eliberare adeverinta sistare rata/achitat integral	45
6	Eliberare adeverintă stare locuință	45
7	Schimb locuinta	85


Anexa nr. 2

	Municipiul Roman	Cod:F_ICP / CIM Ediția: 2 Revizia:0 Nr. ex:1 Pag. 12/ 15
	INDICATORII DE PERFORMANȚĂ ȘI DE CALITATE ai Serviciului public de administrare a fondului locativ aflat în domeniul public și privat al municipiului Roman	


Nr.crt.	INDICATORI DE CALITATE ȘI PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total An
		I	II	III	IV	
0						

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 13/ 15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

CONTRACTAREA SERVICIILOR PRESTATE						
1	Gradul de actualizare a contractelor rezultat din numărul contractelor actualizate în termen raportat la numărul total al contractelor de actualizat					85%
2	Gradul de contractare a locuințelor calculate ca procent între numărul locuințelor contractate și numărul total al locuințelor inventariate					99%
3	Gradul de ocupare al spațiului locativ calculat ca procent între numărul spațiilor contractate și numărul total al spațiilor administrate					99%
II. GESTIUNEA SERVICIILOR PUBLICE PRESTATE						
4	Numărul total de solicitări scrise înregistrate la sediul operatorului: - cu privire la locuințe; - cu privire la spațiile cu altă destinație					
5	Numărul total de desolicitări scrise, care se dovedesc a fi întemeiate raportat la numărul total de sesizări scrise primite de la utilizatori: - cu privire la locuințe - cu privire la spațiile cu altă destinație					
6	Procentul de solicitări de la pct.5 care au fost rezolvate în 15 zile lucrătoare: - cu privire la locuințe - cu privire la spațiile cu altă destinație					50%
7	Procentul de solicitări scrise la care s-a răspuns în termen de 30 zile lucrătoare, raportat la numărul total de solicitări înregistrate: - cu privire la locuințe - cu privire la spațiile cu altă destinație					100%
8	Numărul de solicitări și sesizări din partea instituțiilor /autorităților abilitate în verificarea activității serviciilor prestate : - cu privire la locuințe - cu privire la spațiile cu altă destinație					
9	Gradul de încadrare în bugetul de venituri și cheltuieli aprobat					100%
10	Gradul de încasare a chiriilor, calculat ca procent între valoarea încasată și valoarea de încasat conform contractelor semnate - cu privire la locuințe - cu privire la spațiile cu altă destinație					80%
RĂSPUNSURI LA RECLAMAȚIILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR						
11	Numărul total de reclamații (scrise și telefonice) înregistrate la nivelul operatorului privind serviciul					

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Ediția: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 14/ 15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

	de administrare a fondului locativ, raportat la numărul total de reclamații primite de la utilizatori. - cu privire la locuințe; - cu privire la spațiile cu altă destinație					
12	Numărul de reclamații care s-a dovedit a fi justificate, raportat la numărul total de reclamații - cu privire la locuințe; - cu privire la spațiile cu altă destinație					
13	Numărul de reclamații justificate rezolvate, raportat la numărul total de reclamații justificate - cu privire la locuințe; - cu privire la spațiile cu altă destinație					
14	Numărul de reclamații de la pct.12 rezolvate în 48 ore - cu privire la locuințe; - cu privire la spațiile cu altă destinație					
15	Procentul de reclamații de la pct.12 care au fost rezolvate în 15 zile lucrătoare - cu privire la locuințe; - cu privire la spațiile cu altă destinație					50%
16	Procentul de reclamații scrise la care s-a răspuns în termen de 30 de zile lucrătoare, raportat la numărul total de reclamații înregistrate - cu privire la locuințe; - cu privire la spațiile cu altă destinație					100%
17	Numărul total de reclamații scrise raportat la numărul total de reclamații înregistrate la operator - cu privire la locuințe; - cu privire la spațiile cu altă destinație					
18	Procentul de reclamații rezolvate privind calitatea serviciilor publice prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea serviciilor publice prestate - cu privire la locuințe; - cu privire la spațiile cu altă destinație					100%
IV.INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI						
19	Numărul abaterilor constatate și sancționate de către instituțiile abilitate ca urmare a nerespectării unor prevederi legale privind asigurarea condițiilor de desfășurare a serviciului, din totalul notelor de constatare încheiate					0
20	Gradul de încălcare a obligațiilor operatorului rezultat din numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului public raportate la numărul total al obiectivelor controlate de instituțiile/organismele					0

	MUNICIPIUL ROMAN	Cod: CSF/CIM Editia: 2 Revizia: 0 Nr. ex: 1 Pagina: 15/ 15
	CAIET DE SARCINI Privind gestiunea Serviciului Public pentru Administrarea Fondului Locativ din domeniul public și privat al Municipiului Roman	

	abilitate					
21	Gradul de realizare al planului cu privire la lucrările de întreținere și reparații curente planificate și prevăzute în bugetul anual					90%
22	Gradul de achitare a datoriilor către bugetul de stat, local și fonduri speciale					90%
V.INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI						
23	Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului public sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității publice					0
24	Gradul de neconformitate a activității operatorului rezultat din numărul de neconformități constatate de către instituțiile abilitate ca urmare a nerespectării unor prevederi legale privind asigurarea condițiilor de desfășurare a serviciului raportat la numărul total al obiectivelor controalate de instituțiile/organismele abilitate.					0