

Základní výkonové ukazatele a smluvní pokutové body

Základní výkonové ukazatele při provozu vodovodů a kanalizací ve vlastnictví města Stod

OBSAH PŘÍLOHY

0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....	2
0.1. Vymezení obsahu přílohy.....	2
0.2. Způsob vedení evidencí.....	2
0.3. Hodnocené období.....	3
1. VÝKONOVÉ UKAZATELE – PITNÁ VODA.....	4
1.1. Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1).....	4
1.2. Havarijní přerušení dodávek pitné vody - domácnosti (iPVz2, PVz2).....	6
1.3. Čištění akumulčních nádrží, údržba vodojemů (iPVz4, PVz4).....	8
1.4. Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iPVz5, PVz5).....	9
2. VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA.....	11
2.1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1).....	11
2.2. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2).....	13
2.3. Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4).....	15
2.4. Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5).....	17
3. VÝKONOVÉ UKAZATELE –PITNÁ A ODPADNÍ VODA.....	19
3.1. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2).....	19
3.2. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3).....	21
3.3. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4).....	23
3.4. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iPOVz5, POVz5).....	25

0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

0.1. Vymezení obsahu přílohy

Účelem této Přílohy 6 Koncesní smlouvy je podrobná specifikace následujících výkonových ukazatelů sloužících ke sledování a hodnocení kvality výkonu provozovatele v návaznosti na čl. VIII Koncesní smlouvy:

Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)

Pitná voda

- Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1)
- Havarijní přerušování dodávek pitné vody _ domácnosti (iPVz2, PVz2)

Odpadní voda

- Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1)
- Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)

Kvalita základní preventivní údržby

Pitná voda

- Čištění akumulačních nádrží, údržba vodojemů (iPVz4, PVz4)
- Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iPVz5, PVz5)

Odpadní voda

- Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4)
- Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)

Kvalita služeb odběratelům

Pitná a odpadní voda

- Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)
- Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3)
- Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)
- Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iPOVz5, POVz5)

Pro každý výkonový ukazatel je uváděna definice informativního a smluvního vyjádření spolu se vzorci k jejich výpočtu, složených z definovaných proměnných. Informativní vyjádření daného výkonového ukazatele slouží pro sledování celkového výkonu provozovatele a také k nastavení referenčních hodnot (dále jen „RH“) neboli standardu výkonu. Smluvní vyjádření výkonového ukazatele slouží pro sledování, zda provozovatel plní své povinnosti z Koncesní smlouvy vyjádřené u každého výkonového ukazatele hodnotou RH. Pokud tomu tak není, obsahuje daný výkonový ukazatel výpočet příslušné výše smluvní pokuty ve smluvních pokutových bodech

0.2. Způsob vedení evidencí

V souladu s čl. VII bod 20 Koncesní smlouvy (dále „Smlouva“) je provozovatel povinen zpracovat, vést a předložit vlastníkově ke schválení v termínech stanovených Smlouvou způsob vedení evidencí, které budou dostatečně určité pro účely sledování, vyhodnocení a následnou kontrolu plnění výkonových ukazatelů uvedených v této příloze a povinností souvisejících s monitoringem dle čl. VIII a přílohy č. 8 Koncesní smlouvy. Jedná se o tyto evidence:

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

- a) evidence výsledků laboratorních rozborů jakosti pitné vody,
- b) evidence Havárií a Poruch nejméně v členění na havarijní přerušení dodávky pitné vody pro domácnosti a ostatní odběratele, resp. na havarijní přerušení odvádění odpadních vod;
- c) evidence plnění a výsledky spojené s realizací Plánu preventivní Údržby s tím, že bude oddělená evidence po jednotlivé části Plánu preventivní Údržby (viz Článek VII bod 21 koncesní smlouvy);
- d) evidence údajů nezbytných ke stanovení ztrát vody (jednotkový únik vody nefakturované);
- e) evidence výsledků preventivní kontroly úniků na vodovodních řadech;
- f) evidence údajů o měřicích místech na předávané vodě;
- g) evidence výsledků laboratorních rozborů vzorků vyráběné pitné vody, vypouštěných a čištěných odpadních vod;
- h) evidence stížností a reklamací odběratelů,
- i) evidence požadavků na vyjádření (stanovisko) k dokumentaci přípojek a k dokumentaci Vodovodu a Kanalizace,

Z revizí kanalizace a z průběhu čištění kanalizace bude provozovatel pořizovat elektronickou fotodokumentaci, popřípadě videozáznamy činností, které jsou jinak těžce ověřitelné, včetně uvedení automatické informace s datem pořízení každé fotografie či videozáznamu. Provedená fotodokumentace či videozáznamy budou uloženy v příslušné části evidence plnění a výsledků spojených s realizací plánu preventivní údržby.

0.3. Hodnocené období

Délka hodnoceného období je jeden kalendářní rok, pokud není u výkonového ukazatele uvedena jiná délka hodnoceného období.

1. VÝKONOVÉ UKAZATELE – PITNÁ VODA

1.1. Jakost dodávané pitné vody (iPVz1, PVz1)

Definice informativního ukazatele	<p>Počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňující hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“)¹ v poměru k celkovému počtu stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky, vyjádřeno v procentech. Vyhodnocení se provádí pro každý ukazatel jakosti zvlášť.</p> <p>Pro účely stanovení informativního ukazatele se sledují ukazatele jakosti dodávané pitné vody s typem limitu NMH a MH.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
Výpočet dle vzorce	$iPVz1 = (pv1 / pv2) \times 100$ <p style="text-align: right;">[%]</p>	
Definice smluvního ukazatele	<p>Rozdíl mezi počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody překračujícím hygienické limity ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Vyhláška“)¹ (vyjádřeno jako rozdíl mezi celkovým počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaným na základě požadavků Vyhlášky a počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňujícím hygienické limity ve smyslu Vyhlášky) a referenční hodnotou (RH).</p> <p>Pro účely stanovení smluvního ukazatele se sledují ukazatele jakosti dodávané pitné vody pouze s typem limitu NMH.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i></p>	
Výpočet dle vzorce	$PVz1 = (pv2 - pv1) - RH$ <p style="text-align: right;">[počet]</p> <p>(Pokud je výkonový ukazatel PVz1 záporný, tj. je splněn, nedochází k odečtu smluvních pokutových bodů.)</p>	
Proměnné	<p>pv1</p>	<p>Počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody splňujících hygienické limity ve smyslu Vyhlášky provedených během hodnoceného období [počet]</p>
	<p>pv2</p>	<p>Celkový počet stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody vyžadovaných na základě požadavků Vyhlášky provedených během hodnoceného období [počet]</p>
Kategorie	<p>Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)</p>	
Referenční hodnota (RH)	<p>RH je uvažována zvlášť pro každý typ stanovení ukazatele jakosti. RH je dána maximálním akceptovatelným počtem stanovení ukazatele jakosti dodávané pitné vody, která mohou překračovat hygienické limity ve smyslu Vyhlášky. Tento maximální akceptovatelný počet je vyjádřen jako násobek proměnné „pv2“ s poměrovou četností překročení limitu jakosti pitné vody v procentech se zaokrouhlením na jedno desetinné místo.</p> <p>Poměrová četnost překročení limitů jakosti pitné vody se určí jako doplněk do 100 % od průměrné hodnoty iPVz1 z vlastních výsledků provozovatele za poslední 3 roky (předcházející hodnocenému roku). Vyjádřeno vzorcem:</p> $RH = pv2 \times [(100 \% - (\sum iPVz1 / 3)) \times 0,01]$ <p>[počet, zaokrouhleno na jedno desetinné místo].</p>	

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

	<p>RH pro první rok provozování dle Smlouvy:</p> <table border="1" data-bbox="343 274 1355 417"> <thead> <tr> <th data-bbox="343 274 1013 371">Ukazatel jakosti</th> <th data-bbox="1013 274 1166 371">typ limitu</th> <th data-bbox="1166 274 1355 371">RH (počet)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="343 371 1013 417">Všechny ukazatele s typem limitu NHM</td> <td data-bbox="1013 371 1166 417">NMH</td> <td data-bbox="1166 371 1355 417">0,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle výše uvedeného postupu na základě výsledků z předcházejících hodnocených období.</p> <p>Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.</p>	Ukazatel jakosti	typ limitu	RH (počet)	Všechny ukazatele s typem limitu NHM	NMH	0,0
Ukazatel jakosti	typ limitu	RH (počet)					
Všechny ukazatele s typem limitu NHM	NMH	0,0					
<p>Stanovení pokutových bodů</p>	<p>Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok</p> <p>Pro stanovení dílčích pokutových bodů se sledují jednotlivá nevyhovující stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody dle nejvyšší mezní hodnoty (NMH) dle Vyhlášky.</p> <p>Dílčí počet pokutových bodů pro jednotlivé ukazatele za daný rok = $PVz1 \times V_1$</p> <p>kde V_1 je počet bodů za každé nevyhovující stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody nad referenční hodnotou, ve výši 1.</p>						
<p>Poznámka</p>	<p>Vyhodnocení se provádí zvlášť pro každý ukazatel jakosti dodávané pitné vody.</p> <p>Je třeba si uvědomit, že stanovení, která nejsou legislativně požadovaná, nejsou v rámci hodnocení tohoto výkonového ukazatele brána v úvahu.</p> <p>Stanovení ukazatelů jakosti dodávané pitné vody jsou prováděna buď v rámci vlastních provozních laboratoří provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci (dle ČSN EN ISO/IEC 17025), a nebo akreditovanou laboratoří v rámci subdodávky dle plánu kontroly jakosti vody. Výsledky rozborů se zpracovávají v podobě protokolů (písemná i elektronická forma).</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 22 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p> <p>¹⁾ <u>Hygienickým limitem</u> ve smyslu vyhlášky č. 252/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů se dle § 2, písm. a) této vyhlášky rozumí hodnota stanovená v přílohách č. 1, 2 a 3 k této vyhlášce nebo hodnota stanovená na základě zákona orgánem ochrany veřejného zdraví, tj. § 3 odst. 4, § 3a odst. 1 až 7 a § 84 odst. 1 písm. e) zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Pokud orgán ochrany veřejného zdraví určil na časově omezenou dobu mírnější hygienický limit, je po tuto dobu používán tento mírnější hygienický limit ke stanovení proměnné „pv1“.</p> <p><i>Použité předpisy:</i></p> <p>Vyhláška č. 252/2004 Sb., kterou se stanoví hygienické požadavky na pitnou a teplou vodu a četnost a rozsah kontroly pitné vody, ve znění pozdějších předpisů</p> <p>Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů</p>						

1.2. Havarijní přerušení dodávek pitné vody - domácnosti (iPVz2, PVz2)

Definice informativního ukazatele	Celkový počet hodin přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie v poměru k celkovému počtu přerušení dodávky pitné vody z důvodů havárie. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPVz2 = (\sum pv4) / pv5$ [hodiny/havárii]	
Definice smluvního ukazatele	Počet vodovodních přípojek, s výjimkou přípojek vybraných odběratelů, postižených přerušením dodávky pitné vody (udává počet postižených obyvatel) násobený počtem hodin přerušení dodávky, které překročí referenční hodnotu. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$PVz2 = pv3 \times (pv4 - RH)$ [hodiny] <i>Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin přerušení dodávky pitné vody je větší než požadovaná doba (dána referenční hodnotou), tzn. $pv4 > RH$.</i>	
Proměnné	pv3	Počet přípojek, s výjimkou přípojek vybraných odběratelů, postižených přerušením dodávky pitné vody během jedné havárie [počet]
	pv4	Počet hodin přerušení dodávky pitné vody během jedné havárie [hodiny]
	pv5	Celkový počet přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie, během jednoho roku [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	Dělení přerušení dodávky pitné vody do kategorií dle délky přerušení: <ul style="list-style-type: none"> • 75 % přerušení - do 28 hodin • 15 % přerušení - do 56 hodin • 10 % přerušení - do 80 hodin <i>Při stanovení referenčního počtu (přípustného počtu) přerušení dodávky v rozložení na 75 %, 15 % a 10 % se zaokrouhlí referenční počet havárií (do 80 hodin od nahlášení) a referenční počet havárií (do 56 hodin od nahlášení) vždy na celé číslo nahoru, zbývající referenční počet havárií se dopočítá do celkového počtu havárií.</i>	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body pro každé přerušení = $PVz2 \times V_2$ kde V_2 je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení dodávky pitné vody nad referenční hodnotou, ve výši 0,005. Maximální počet bodů za jednu událost je 10.	
Poznámka	Statistické vyjádření referenční hodnoty znamená, že lze hodnotit referenční hodnotu pro jednotlivé události pouze na konci hodnoceného období (jednoho roku). Stanovení pokutových bodů sleduje počty vodovodních přípojek postižených přerušením dodávky pitné vody a počet hodin nad referenční hodnotou. Počet přípojek postižených bezvodím určí provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem vlastník nesouhlasí, postupuje se dle čl. XII Smlouvy. Informace o přerušení dodávky z důvodů havárií musí být vedeny v evidenci havárií a poruch (nejlépe na příslušném vodohospodářském dispečinku provozovatele s nepřetržitým provozem).	

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

	<p>Doba přerušení dodávky pitné vody z důvodu havárie se stanoví:</p> <p>U havárií, kdy je nahlášeno přerušení dodávky pitné vody, se doba přerušení stanoví od okamžiku nahlášení přerušení dodávky pitné vody na dispečink provozovatele. Okamžikem ukončení se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkov, že byla obnovena dodávka vody.</p> <p>U havárií, které jsou nahlášeny na dispečink v okamžiku, kdy ještě není přerušena dodávka vody odběratelům, se doba přerušení stanoví od zahájení manipulace provozovatele na síti (dojde k přerušení dodávky pitné vody odběratelům). Okamžikem ukončení se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkov, že byla obnovena dodávka vody.</p>
--	---

1.3. Čištění akumulčních nádrží, údržba vodojemů (iPVz4, PVz4)

Definice informativního ukazatele	Objem vyčištěných sekcí akumulčních nádrží vodojemů v poměru k celkovému objemu akumulčních nádrží vodojemů, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPVz4 = (pv8 / pv9) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů) a počtem skutečně provedených úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů). <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$PVz4 = pv11 - pv10$ [počet]	
Proměnné	pv8	Celkový objem vyčištěných sekcí akumulčních nádrží vodojemů, během jednoho roku [m^3]
	pv9	Celkový objem akumulčních nádrží vodojemů, k referenčnímu datu [m^3] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pv10	Počet skutečně provedených úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku [počet]
	pv11	Celkový počet úkonů požadovaných plánem preventivní údržby (na čištění akumulčních nádrží a údržbu vodojemů), během jednoho roku
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby.	
Referenční hodnota (RH)	Počet čištění akumulčních nádrží a úkonů spojených s údržbou vodojemů za rok musí vycházet z plánu preventivní údržby. Je třeba plnit 100 % požadavků dle plánu preventivní údržby. RH = 0 [počet]	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = $PVz4 \times V_4$ kde V_4 je počet bodů za každé nesplnění úkonů vyplývajících z plánu preventivní údržby, ve výši 1.	
Poznámka	Počet čištění akumulčních nádrží a úkonů spojených s údržbou vodojemů vychází z plánu preventivní údržby (přičemž akumulční nádrže a vodojem, které jsou mimo provoz, do plánu čištění nebudou zahrnuty). Plán preventivní údržby vypracuje provozovatel dle čl. VII, bod 21 Smlouvy. Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 20 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).	

1.4. Preventivní kontrola úniků na vodovodní síti (iPVz5, PVz5)

Definice informativního ukazatele	<p>Délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek) s preventivní kontrolou úniků v poměru k celkové délce vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), vyjádřeno v procentech.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
Výpočet dle vzorce	$iPVz5 = (pv12 / pv13) \times 100$ <p style="text-align: right;">[%]</p>	
Definice smluvního ukazatele	<p>Rozdíl mezi požadovanou délkou vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde má být provedena preventivní kontrola úniků (RH), a skutečnou délkou vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde byla preventivní kontrola úniků provedena, vyjádřeno v kilometrech.</p> <p><i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i></p>	
Výpočet dle vzorce	$PVz5 = RH - pv12$ <p style="text-align: right;">[km]</p>	
Proměnné	pv12	Délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), kde byla provedena preventivní kontrola úniků, během jednoho roku [km]
	pv13	<p>Celková délka vodovodních řadů (bez přivaděčů a vodovodních přípojek), k referenčnímu datu [km]</p> <p>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</p>
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	<p>RH je pro dané hodnocené období rovna 5 % z pv13 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok) vyjádřeno v kilometrech. Pro 1. rok provozování je pv13 stanoveno vlastníkem.</p> <p><i>Pro první rok provozování je:</i></p> <p>$pv13 = 11,943$ [km]</p> <p>Referenční hodnota (RH) = 0,597 [km]</p> <p>Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle uvedeného postupu výše na základě výsledků z předcházejících hodnocených období. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.</p>	
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = $PVz5 \times V_5$</p> <p>kde V_5 je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1.</p> <p>(Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka vodovodních řadů s preventivní kontrolou (pv12) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)</p>	
Poznámka	<p>Stanovení pokutových bodů sleduje rozdíl mezi délkou vodovodních řadů (bez přivaděčů a přípojek) s provedenou preventivní kontrolou úniků a referenční hodnotou.</p> <p>Preventivní kontrolou úniků na vodovodních řadech se rozumí kontrola aktivním záznamovým zařízením, je potřeba mít dokladované záznamy o provedení této</p>	

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

	<p>kontroly.</p> <p>Provozovatel dle čl. VII, bod 21 Smlouvy vypracuje plán preventivní kontroly úniků na vodovodních řadech.</p>
--	---

2. VÝKONOVÉ UKAZATELE – ODPADNÍ VODA

2.1. Počet nevyhovujících vzorků vypouštěných odpadních vod (iOVz1, OVz1)

Definice informativního ukazatele	Počet vzorků vypouštěných odpadních vod, které nesplňují požadavky vodoprávního rozhodnutí, v poměru k celkovému počtu vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz1 = ((ov2 - ov1) / ov2) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi celkovým počtem vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím a počtem vzorků vypouštěných odpadních vod, které splňují požadavky vodoprávního rozhodnutí. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz1 = ov2 - ov1$ [počet]	
Proměnné	ov1	Počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, které ve všech parametrech splňují požadavky platného vodoprávního rozhodnutí v parametru maximální hodnoty (m), během jednoho roku [počet]
	ov2	Celkový počet vzorků vypouštěných odpadních vod vyžadovaných platným vodoprávním rozhodnutím, během jednoho roku [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	Nula nevyhovujících nebo neprovedených vzorků	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body za daný rok pro každou ČOV = $OVz1 \times V_6$ kde V_6 je počet bodů za každý nevyhovující nebo neprovedený vzorek, ve výši 1.	
Poznámka	<p>Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro jednotlivé čistírny odpadních vod (ČOV), ve vztahu k jejich platným vodoprávním rozhodnutím.</p> <p>Pokutové body se zaměřují na vzorky čištěných odpadních vod, které nevyhovují platnému vodoprávnímu rozhodnutí.</p> <p>Přístup předpokládá, že z pohledu daných ukazatelů nejsou vyhodnocovány vzorky nad rámec vyžadovaný vodoprávním rozhodnutím.</p> <p>Kvalita čištěných odpadních vod je řešena v povolení k vypouštění odpadních vod, které vydává vodoprávní úřad, zejména dle zákona č. 254/2001 Sb., o vodách a o změně některých zákonů (vodní zákon) a nařízení vlády č. 229/2007 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 61/2003 Sb., o ukazatelích a hodnotách přípustného znečištění povrchových vod a odpadních vod, náležitostech povolení k vypouštění odpadních vod do vod povrchových a do kanalizací a o citlivých oblastech.</p>	

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

Stanovení budou provedena buď v rámci vlastních provozních laboratoří provozovatele, které splňují požadavky na akreditaci (dle ČSN EN ISO/IEC 17025), a nebo akreditovanou laboratoří v rámci subdodávky.

Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 20 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).

2.2. Doba pro obnovení služby odvádění odpadních vod (iOVz2, OVz2)

Definice informativního ukazatele	Celkový počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie v poměru k celkovému počtu přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz2 = (\Sigma ov4) / ov5$ [hodiny/přerušení]	
Definice smluvního ukazatele	Počet přípojek negativně ovlivněných havárií (během jedné havárie) násobený počtem hodin přerušení odvádění odpadních vod (během jedné havárie), které překročí referenční hodnotu. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz2 = ov3 \times (ov4 - RH)$ [-] <i>Výpočet se provádí pouze pro havárie, kde počet hodin pro obnovení služby odvádění odpadních vod přesahuje referenční hodnotu.</i>	
Proměnné	ov3	Počet přípojek negativně ovlivněných havárií (přerušení odvádění odpadních vod) [počet]
	ov4	Počet hodin přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jedné havárie [hodiny]
	ov5	Celkový počet přerušení odvádění odpadních vod z důvodů havárie, během jednoho roku [počet]
Kategorie	Kvalita základních služeb (zásobování, odvádění)	
Referenční hodnota (RH)	Pro havárii u jedné domovní přípojky (rodinný dům do 2 bytových jednotek včetně) - do 56 hodin Pro ostatní typy nemovitostí a více přípojek – do 28 hodin	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutové body pro každé přerušení = $OVz2 \times V_7$ kde V_7 je počet bodů za jednu přípojku a jednu hodinu přerušení provozu kanalizační přípojky nad referenční hodnotou, ve výši 0,01. Maximální počet bodů za jednu událost je 10.	
Poznámka	Ukazatel se zabývá přerušením funkce odvádění odpadních vod u gravitační, tlakové a podtlakové kanalizace z důvodu havárie, která vznikla mimo pozemky odběratelů. Havárie přípojek na soukromém pozemku nebo vnitřní kanalizace řeší vlastník přípojky (vlastníkem kanalizační přípojky je vlastník pozemku nebo stavby připojené na kanalizaci, neprokáže-li se opak) vždy sám. Počet přípojek postižených přerušením funkce odvádění odpadních vod určí provozovatel kvalifikovaným odhadem. Pokud s tímto odhadem vlastník nesouhlasí, postupuje se dle čl. XII Smlouvy. Stanovení pokutových bodů sleduje, kolik přípojek kanalizace bylo zprovozněno za delší časový limit, než udává referenční hodnota, a o kolik hodin byla tato hodnota překročena. Doba přerušení odvádění odpadní vody se stanoví od okamžiku nahlášení přerušení a je ukončena okamžikem obnovení služby odvádění odpadních vod (za okamžik obnovení se považuje i zavedení náhradního odvádění odpadních vod). Okamžikem obnovení služby se rozumí termín potvrzení (libovolnou cestou	

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

s preferencí pro způsoby, které jsou zpětně dohledatelné, např. email nebo fax) od provozovatele vlastníkoví, že bylo obnoveno odvádění odpadní vody.

Havárie znamená jakoukoliv neplánovanou událost, která způsobí ztrátu funkčnosti Vodovodu a/nebo Kanalizace, přičemž dojde k přerušení nebo omezení zásobování pitnou vodou a/nebo přerušení nebo omezení odvádění odpadních vod a/nebo ohrožení života, a/nebo ohrožení zdraví, a/nebo ohrožení majetku a/nebo ohrožení životního prostředí. Jedná se o stav Vodovodu a/nebo Kanalizace, po kterém je možný pouze omezený, nouzový nebo žádný provoz v postiženém místě a v úsecích navazujících, případně je doprovázený únikem média do podloží nebo ovzduší či do vodoteče s případným následným porušením statiky a/nebo životního prostředí.

Ukazatel je třeba vyhodnocovat pro každé přerušení služby odvádění odpadních vod.

Informace o přerušení dodávky z důvodů havárií musí být vedeny v evidenci havárií a poruch (nejlépe na příslušném vodohospodářském dispečinku provozovatele s nepřetržitým provozem). Čl. čl. VII, bod 20 Smlouvy obsahuje podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence Havárií a Poruch.

2.3. Revize kanalizace – stokové sítě (iOVz4, OVz4)

Definice informativního ukazatele	Délka gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, v poměru k celkové délce gravitační stokové sítě, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz4 = (ov9 / ov10) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi požadovanou délkou gravitační stokové sítě, u které má být provedena revize (RH), a skutečnou délkou gravitační stokové sítě, kde byla provedena revize, vyjádřeno v kilometrech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz4 = RH - ov9$ [km]	
Proměnné	ov9	Skutečná délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, u které byla provedena revize, během jednoho roku [km]
	ov10	Celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele, k referenčnímu datu [km] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	Ročně 5,0 % z ov10 uvedené v roční zprávě o provozování za poslední hodnocené období (tj. předcházející rok), vyjádřeno v kilometrech. Pro 1. rok provozování je ov10 stanoveno vlastníkem. <i>Pro první rok provozování je:</i> $ov10 = 22,469$ [km] Referenční hodnota (RH) = 1,123 [km] Následně je RH každoročně automaticky aktualizována dle výše uvedeného postupu na základě výsledků z předcházejících hodnocených období. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = $OVz4 \times V_9$ kde V_9 je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka revidované sítě (ov9) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečnou délkou prohlédnuté kanalizace a určenou referenční hodnotou. Z revizní povinnosti mohou být vyloučeny úseky gravitační stokové sítě, u nichž není technicky možné revizi provést, anebo u nichž je revize proveditelná pouze za cenu extrémních nákladů. Tyto úseky musí být provozovatelem předem identifikovány v rámci ročního plánu údržby a schváleny vlastníkem. Za revizi se považují např. činnosti fyzické prohlídky průchozích profilů, kontrolních a manipulačních šachet a kamerové zkoušky. Pokud pro určité zvolené úseky pro revizi nejsou k dispozici nezbytné údaje pro GIS, potom musí být kamera vybavena	

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

	<p>technicky tak, aby byly současně s revizí tyto údaje pro GIS získány (minimálně v rozsahu poloha a sklon).</p> <p>Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.</p> <p>Provozovatel dle čl. VII, bod 21 Smlouvy vypracuje plán revize kanalizace.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 20 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
--	---

2.4. Čištění kanalizace – stokové sítě (iOVz5, OVz5)

Definice informativního ukazatele	Délka vyčištěné gravitační stokové sítě v poměru k celkové délce stokové sítě, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iOVz5 = (ov11 / ov12) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi požadovanou délkou vyčištěné gravitační stokové sítě (RH) a délkou gravitační stokové sítě skutečně vyčištěnou, vyjádřeno v kilometrech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$OVz5 = RH - ov11$ [km]	
Proměnné	ov11	Délka vyčištěné gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), během jednoho roku [km]
	ov12	Celková délka gravitační stokové sítě ve správě provozovatele (včetně souvisejících objektů), k referenčnímu datu [km] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
Kategorie	Kvalita základní preventivní údržby	
Referenční hodnota (RH)	<p>100 % rozsahu ročního plánu čištění v km schváleného vlastníkem.</p> <p><u>Pro první rok provozování je:</u> RH = 5,0 % z ov12 = 1,123 [km] <i>(pro 1.rok provozování ov12 = 22,469 km)</i></p> <p>Pro 1. rok provozování je RH stanovena ve výši 5,0 % z celkové délky gravitační stokové sítě, vyjádřeno v kilometrech.</p> <p>Pro 2. a každý následující rok provozování bude hodnota RH upravena tak, aby činila 100% rozsahu ročního plánu čištění kanalizace schváleného vlastníkem. Aktualizovaná RH na následující hodnocené období je uvedena v roční zprávě o provozování společně s výsledky hodnocení výkonového ukazatele.</p>	
Stanovení pokutových bodů	<p>Počet bodů za rok = $OVz5 \times V_{10}$ kde V_{10} je počet bodů za kilometr sítě pod referenční hodnotou, ve výši 1. (Pokud je referenční hodnota menší než skutečná délka čištěné sítě (ov11) v kilometrech, výkonový ukazatel je splněn, nedochází k odečtu bodů.)</p>	
Poznámka	<p>Stanovení pokutových bodů udává rozdíl mezi skutečnou délkou vyčištěné kanalizace a určenou referenční hodnotou.</p> <p>V ročním plánu čištění kanalizace musí být zahrnuty minimální požadavky na čištění gravitační stokové sítě, zejména v návaznosti na určené kritické oblasti sítě, kde dochází k zanášení sítě a čištění je zde nezbytně nutné. Nicméně v plánu čištění by měla být zahrnuta i určitá délka gravitační stokové sítě, kde by v budoucnu mohla vzniknout potřeba čištění. Roční plán čištění kanalizace je schvalován vlastníkem.</p> <p>Čištění kanalizace zahrnuje všechny způsoby čištění (zejména za použití tlakového vozu), včetně čištění souvisejících objektů a odstraňování kořenů. Zahrnuje i</p>	

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

	<p>kontrolu a případné odstranění závad menšího rozsahu na šachtách a souvisejících kanalizačních objektech.</p> <p>Ukazatel je definován pouze pro gravitační stokovou síť. Gravitační stokovou sítí se rozumí i čerpací stanice a výtlačná potrubí po celé délce sítě.</p> <p>Provozovatel dle čl. VII, bod 21 Smlouvy vypracuje plán čištění kanalizace.</p>
--	---

3. VÝKONOVÉ UKAZATELE –PITNÁ A ODPADNÍ VODA

3.1. Vyřizování stížností odběratelů (iPOVz2, POVz2)

Definice informativního ukazatele	Celková doba na vyřízení stížností odběratelů v poměru k celkovému počtu evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz2 = (\sum pov4) / pov3$ [dny/stížnost]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou na vyřízení každé stížnosti související se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce¹	$POVz2 = pov4 - RH$ [dny] <i>Výpočet se stanovuje pouze pro stížnosti vyřízené nad časovým limitem daným referenční hodnotou.</i>	
Proměnné	pov3	Celkový počet evidovaných stížností odběratelů souvisejících se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pov4	Skutečně dosažená doba vyřízení každé stížnosti související se službou dodávky pitné vody a odvádění odpadních vod [dny]
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	Standardní doba na vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní. Pokud je doba vyřízení stížnosti delší než 90 kalendářních dní, považuje se tato situace za závažné selhání provozovatele se zvýšenou pokutou.	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každou stížnost = $POVz2 \times V_{12}$ kde V_{12} je počet bodů za jednu stížnost a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,005. Pokud je doba vyřízení stížnosti delší než 90 dnů, potom se hodnota V_{12} zvyšuje 20 násobně, na výši 0,1.	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů sleduje počty stížností, které byly vyřízeny v delším časovém období, než udává referenční hodnota. Pro výpočet ukazatele je předpokládána existence evidence (informačního systému) stížností. Počátkem procesu vyřizování stížnosti se rozumí datum převzetí stížnosti, koncem procesu datum odeslání vyřízené stížnosti. Vyřízenou stížností se rozumí písemná odpověď (zaslaná doporučeně) o vyřešení nebo postupu způsobu řešení. Pokud je stížnost např. obdržena v úterý a vyřízena v pátek, doba vyřízení je 3 dny. Pokud provozovatel poskytuje jinou (telefonickou, internetovou) registraci stížností,	

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

	<p>Ize formu vyřízení stížnosti upravit dle konkrétních podmínek.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 20 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
--	---

3.2. Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů (iPOVz3, POVz3)

Definice informativního ukazatele	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, v poměru k celkovému počtu zamítnutých nebo nevyřešených stížností, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz3 = (pov5 / pov6) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce²	POVz3 = pov5 [počet]	
Proměnné	pov5	Počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené, během jednoho roku [počet]
	pov6	Celkový počet zamítnutých nebo nevyřešených stížností, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	Nula neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = POVz3 x V ₁₃ kde V ₁₃ je počet bodů za každou nevyřešenou nebo neprávem zamítnutou stížnost, ve výši 5.	
Poznámka	<p>Stanovení pokutových bodů sleduje počet neprávem zamítnutých nebo nevyřešených stížností, které byly vlastníkem nebo věcně příslušným kompetentním úřadem shledány v daném hodnoceném období jako neprávem zamítnuté nebo nevyřešené.</p> <p>Vlastník rozhoduje o tom, jakou stížnost považuje za neprávem zamítnutou nebo nevyřešenou a je vázán informační povinností vůči provozovateli jednak v situaci, kdy on sám shledá stížnost jako neprávem zamítnutou a jednak v situaci, kdy stížnost byla shledána věcně příslušným kompetentním úřadem jako neprávem zamítnutá. Provozovatel poté uvede tuto stížnost v roční zprávě o provozování. Pokud provozovatel nesouhlasí s rozhodnutím vlastníka, postupuje se při řešení sporu dle čl. XII Smlouvy.</p> <p>Provozovatel musí informovat odběratele ve svém vyjádření k dané stížnosti o možnosti dovolání k vlastníkovi.</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 20 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence nezbytné pro</p>	

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

	vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).
--	---

3.3. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci přípojek (iPOVz4, POVz4)

Definice informativního ukazatele	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz4 = (pov7 / pov8) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je nejdéle jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce³	$POVz4 = pov9 - RH$ [dny]	
Proměnné	pov7	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, během jednoho roku [počet]
	pov8	Celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pov9	Skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek [dny] Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	30 kalendářních dní	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření = $POVz4 \times V_{14}$ kde V_{14} je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,01.	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů sleduje počty stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci přípojek, která byla vydána v delším časovém období, než udává referenční hodnota, a skutečně dosaženou dobu pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci přípojek. Provozovatel může požadavek k dokumentaci přípojek řešit dvěma způsoby: a) stanoviskem k dokumentaci přípojek se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku; b) vyjádřením k dokumentaci přípojek se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření). Pokud bude zjištěno, že požadavek na dokumentaci přípojek byl řešen formou vydání vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato	

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

	<p>situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno (viz výkonový ukazatel „Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů“ (iPOVz3, POVz3)).</p> <p>Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 20 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence stanovisek a vyjádření nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).</p>
--	--

3.4. Stanovisko nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace (iPOVz5, POVz5)

Definice informativního ukazatele	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace v poměru k celkovému počtu vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace, vyjádřeno v procentech. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce	$iPOVz5 = (pov10 / pov11) \times 100$ [%]	
Definice smluvního ukazatele	Rozdíl mezi skutečně dosaženou dobou pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace a referenční hodnotou. <i>Ukazatel je sledován v rámci hodnoceného období. Hodnocené období je jeden rok.</i>	
Výpočet dle vzorce⁴	$POVz5 = pov12 - RH$ [dny]	
Proměnné	pov10	Počet opožděných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace, během jednoho roku [počet]
	pov11	Celkový počet vydaných stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace, k referenčnímu datu [počet] <i>Referenčním datem se rozumí poslední den kalendářního roku.</i>
	pov12	Skutečně dosažená doba pro vydání každého stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace [dny] Výpočet se stanovuje pouze pro stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace vydaná nad časovým limitem daným referenční hodnotou.
Kategorie	Kvalita služeb odběratelům	
Referenční hodnota (RH)	30 kalendářních dní	
Stanovení pokutových bodů	Počet bodů za rok = suma dílčích pokutových bodů za daný rok Dílčí pokutový bod pro každé stanovisko nebo vyjádření = $POVz5 \times V_{15}$ kde V_{15} je počet bodů za jedno stanovisko nebo vyjádření a jeden den nad referenční hodnotou, ve výši 0,005.	
Poznámka	Stanovení pokutových bodů sleduje počty stanovisek nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace, která byla vydána v delším časovém období, než udává referenční hodnota, a skutečně dosaženou dobu pro vydání stanoviska nebo vyjádření k dokumentaci vodovodu a kanalizace. Provozovatel může požadavek k dokumentaci vodovodu a kanalizace řešit dvěma způsoby: a) stanoviskem k dokumentaci vodovodu a kanalizace se rozumí kladná nebo záporná odpověď vztahující se k zadanému požadavku; b) vyjádřením k dokumentaci vodovodu a kanalizace se rozumí předání písemné informace o postupu řešení zadaného požadavku (např. je vyžadováno místní šetření). Pokud bude zjištěno, že požadavek na dokumentaci vodovodu a kanalizace byl	

Provozování vodohospodářské infrastruktury ve vlastnictví města Stod

řešen formou vydání vyjádření, ačkoliv bylo možné vydat stanovisko k dokumentaci, bude tato situace posuzována jako „neprávem zamítnutá stížnost“ a bude s ní takto nakládáno (viz výkonový ukazatel „Neprávem zamítnuté stížnosti odběratelů“ (iPOVz3, POVz3)).

Pro účely sledování a vyhodnocení výkonového ukazatele obsahuje čl. VII, bod 20 Smlouvy podrobnější pravidla pro zpracování a vedení evidence stanovisek a vyjádření nezbytné pro vyhodnocení výkonového ukazatele (popř. obsahuje specifikace určitých nezbytných dokumentů, pokud jsou tyto dokumenty pro definici ukazatele relevantní).