



www.tursib.ro
CS 2.541.370 lei

S. C. TURSIB S. A.
str. München nr.1 550018 - Sibiu, Romania
tel.: 0269 / 426100; fax: 0269 / 210771 E-mail : office@tursib.ro
Nr.Reg.Com.: J32/1024/1998; Cod fiscal: R0 789401
Cont BCR Sibiu : RO03RNCB0227036043890001
Operator date cu caracter personal înregistrat cu nr. 18755



Raportul de evaluare a activitatii Directorului Tehnic – Zeno-Eugen Sarbu, in anul 2018

I. Introducere

Evaluarea activitatii Directorului Tehnic in anul 2018 se face avand in vedere prevederile paragrafului 5.2.2(2) din Contractului de mandat nr.8570/06.12.2017, astfel:

“5.2.2 Consiliul de administrație are următoarele drepturi:

- (1) Să pretindă Directorului tehnic îndeplinirea clauzelor prezentului contract;*
- (2) Să evalueze activitatea directorului tehnic și să dispună măsuri în cazul nerespectării clauzelor prezentului contract”*

Prin contractul de mandat mai sus menționat, se stabilește în principal ca:

- Consiliul de Administrație numește Directorul tehnic – în persoana domnului **Sarbu Zeno-Eugen** și îi încredințează organizarea și gestionarea activității tehnice a societății Tursib SA în scopul realizării obiectivelor societății și a indicatorilor de performanță prevăzuți în anexa la prezentul contract în schimbul remunerației brute lunare stabilite prin prezentul contract, în limitele obiectului de activitate al societății și ale dispozițiilor legale în vigoare, a actului constitutiv și a celor stabilite prin prezentul contract.
- Directorul tehnic va îndeplini orice acte necesare și utile în vederea realizării obiectivelor societății stabilite de Directorul general și/sau Consiliul de Administrație, exercitând puterile și îndeplinind obligațiile care îi sunt conferite și stabilite prin contractul de mandat și prin reglementările legale aplicabile.

Principalele obligații ale Directorului Tehnic și care rezidă din contractul de mandat se referă la:

- a) exercitarea organizării și gestionării activității tehnice a societății în scopul realizării obiectului de activitate al societății, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare, a actului constitutiv, regulamentelor interne ale societății și a celor stabilite prin prezentul contract;
- b) aducerea la îndeplinire a obiectivelor și indicatorii de performanță prevăzuți în anexa care face parte integrantă din prezentul contract;
- c) elaborarea programelor de dezvoltare și investiții, în colaborare cu Directorul general și Consiliul de Administrație;

II. Modul de indeplinire a indicatorilor de performanta

Potrivit actului aditional nr.1/29.12.2017 la contractul de mandat nr. 8570/06.12.2017, emis in baza hotararii CA nr.819/29.12.2017, „incepand cu data de 01.01.2018 se modifica nivelul indemnizatiei fixe lunare brute (componenta fixa a remuneratiei), care va fi in cuantum de 10.300 lei.”

Potrivit contractului de mandat nr.8570/06.12.2017, emis in baza hotararii CA nr.817/06.12.2017, s-au stabilit indicatorii de performanta, precum si modul de acordare a indemnizatiei variabile.

Indicatorii de performanta realizati in anul 2018

Nr. Crt.	Denumire obiectiv	Categorie indicator de performanta	Denumire indicator de performanta	Formula de calcul a indicatorului de performanta	UM	Coef pond.	Tinta indicator planificat pe perioada de raportare	Nivel realizat indicator la perioada raportarii an 2018	Grad de indeplinire indicator fata de nivel planificat ptr perioada raportarii	Calcul coeficient de ponderare
1.1	Desfasurarea activitatii economice in conditii de eficienta economica	Investitii	Realizarea planului anual de investitii (raportarea se va realiza la BVC rectificat si aprobat conform legii)	investitii realizate/investitii planificate*100	%	0.19	≥80	96.22	100.00%	0.19
1.2	Contribuția transportului public la dezvoltarea mobilității durabile a orașului.	Acoperirea serviciului	Gradul de indeplinire a planului de transport	numar semicurse realizate/numar total semicurse planificate	%	0.12	≥99,9%	97.23	97.33%	0.00
		Productivitatea activelor	Gradul de utilizare a parcului auto	nr. autobuze in traseu ore de varf/nr. autobuze total	%	0.19	>90%	90.69	100.00%	0.19
			Vechimea medie a parcului auto		ani	0.19	10 ani	7.53	100.00%	0.19
		Calitatea	Indicele de crestere a numarului de pasageri	(nr. pasageri transportati in anul curent - nr. pasageri transportati in anul precedent)/nr. pasageri transportati in anul precedent*100	%	0.11	>2%	-1.07	0.00%	0.00
1.3	Eficienta economica	Satisfactia clientilor	Gradul de satisfactie al clientilor	cf. anexa	%	0.10	≥ 80%	63.88%	79.85%	0.00
			Combustibil pe kilometru realizat		l/km echiv.	0.10	≤0,350	0.356	98.45%	0.00
										0.57

Pentru realizarea $ICP \geq 90\%$ se va acorda componenta variabila a remuneratiei la nivelul a 3 (trei) indemnizatii brute lunare.

Pentru realizarea $70\% \leq ICP < 90\%$ se va acorda componenta variabila a remuneratiei la nivelul a 2 (doua) indemnizatii brute lunare.

Pentru realizarea $50\% \leq ICP < 70\%$ se va acorda componenta variabila a remuneratiei la nivelul unei indemnizatii brute lunare.

Din categoria indicatorilor de mai sus, se constata faptul ca din 7 (sapte) indicatori s-au realizat 3 (trei) indicatori (realizarea planului anual de investitii, gradul de utilizare a parcului auto si vechimea medie a parcului auto). Cauzele nerealizarii pentru cei 4 (patru) indicatori se prezinta astfel:

- lipsa acuta de conducatori auto (gradul de indeplinire a planului de transport, indicele de crestere a numarului de pasageri, gradul de satisfactie al clientilor)
- parc de autobuze cu o durata de utilizare depasita, care a condus la cresterea perioadei de imobilizare a acestora, datorita cresterii numarului de reparatii si a perioadelor necesare efectuarii acestora (gradul de indeplinire a planului de transport, indicele de crestere a numarului de pasageri, gradul de satisfactie al clientilor, consumul de combustibil/km)
- aglomerarea arterelor de circulatie ale autobuzelor la orele de varf, in municipiul Sibiu, necesitatea alocarii de benzi de circulatie pentru circulatia exclusiva a autobuzelor (indicele de crestere a numarului de pasageri, gradul de satisfactie al clientilor)

In aceste conditii, pentru directorul tehnic se poate lua in discutie o remuneratie variabila pentru anul 2018 la nivelul unei remuneratii fixe.

III. Modul de executie a contractului de mandat

Contributia transportului public la dezvoltarea mobilitatii durabile al orasului este determinata prin urmatoarele categorii de indicatori de performanta:

Modernizare	- Realizarea planului anual de investitii
Acoperirea serviciului	- Gradul de indeplinire a planului de transport
Productivitatea activelor	- Gradul de utilizare a parcului auto
	- Vechimea medie a parcului auto
Calitatea	- Indicele de crestere a numarului de pasageri
Satisfactia clientilor	- Gradul de satisfactie a clientilor
Eficienta economica	- Combustibil pe kilometru realizat

Nivelul realizat al indicatorilor la 31.12.2018, se prezinta astfel:

- Realizarea planului anual de investitii este de 96,22 % si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%;
- Gradul de indeplinire a planului de transport este de 97,23 % si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 97,33 %;
- Gradul de utilizare a parcului auto este de 90,69% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%;
- Vechimea medie a parcului auto este de 7,53 ani cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%

- Indicele de crestere a numarului de pasageri este de -1,07% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 0,00%;
- Gradul de satisfactie a clientilor este de 63,88% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 79,85%
- Combustibil pe kilometru realizat este de 0,356 si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 98,45%

Realizarea planului anual de investitii si vechimea medie a parcului auto

Anul 2018 a constituit o alta etapa in cadrul preocuparilor societatii si Consiliului de Administratie, cu scopul imbunatatirii calitatii serviciilor de transport public local de persoane si anume inlocuirea flotei de autobuze, cu autobuze noi moderne, care sa asigure un confort sporit de transport cetatenilor Municipiului Sibiu, personalului operatorilor economici si institutiilor publice. Prin modernizarea flotei de autobuze urmarim cresterea numarului de cetateni ai Municipiului Sibiu transportati la locurile lor de munca sau in zonele de interes pentru acestia si in felul acesta sa contribuim la reducerea aglomeratiei si poluarii de pe strazile Municipiului Sibiu, crearea premizelor pentru dezvoltarea in continuare a activitatilor turistice in Municipiul Sibiu.

In data de 22.12.2017 s-a semnat contractul de imprumut cu BERD prin care Tursib SA a primit finantarea necesara pentru achizitia celor 55 autobuze. In anul 2018 s-au demarat actiunile de achizitie prin:

► realizarea caietelor de sarcini pentru autobuze scurte si articulate si publicarea pe platforma BERD.

► Evaluarea ofertelor

► Stabilirea ofertei castigatoare

La data de 29 iunie 2018, la sediul societatii s-au semnat urmatoarele contracte in vederea achizitiei unui numar de 55 autobuze din care:

- 38 autobuze de 12 m marca ISUZU –furnizor ANADOLU ISUZU TURCIA
- 17 autobuze de 18 m marca MENARINIBUS – furnizor KARSAN TURCIA

Potrivit clauzelor contractuale, autobuzele s-au livrat in transe astfel:

- 20 autobuze ISUZU in luna noiembrie 2018
- 18 autobuze ISUZU in luna decembrie 2018
- 17 autobuze MENARINIBUS in luna noiembrie 2018

Prezentarea oficiala a avut loc in noiembrie 2018.

Ambele contracte prevad servicii de mentenanta pentru o perioada de 24 luni, cu esalonare trimestriala, iar plata garantiei de 10% retinuta din valoarea fiecarei livrari de autobuze se va achita in termen de 30 zile de la data prezentarii unei facturi sustinute de Certificatul de Acceptare Final eliberat de catre producatori, dupa finalizarea cu succes a testarii de acceptare finala – test SORT 1 (realizare pana la 30.06.2019).

La 31.12.2018, au ramas spre decontare, pentru ambele contracte: serviciile de mentenanta, serviciile de training, serviciile de aranjare punct de lucru si garantia de 10%, in conformitate cu prevederile contractuale. Autobuzele au fost livrate cu echipamente de urmarire in trafic, urmarire consum, monitorizare video si ticketing, toate acestea urmand ca la inceputul anului 2019 sa fie integrate in sistemul informatic al societatii.

In acest context, s-au demarat procedurile de casare/valorificare pentru autobuzele vechi care au fost inlocuite astfel:

1) autobuze proprietate Tursib

a) aflate intr-o stare de uzura avansata, Comisia Tehnica a propus casarea unui numar de 7 autobuze; cu aprobarea Consiliului de Administratie s-au realizat procedurile de casare si valorificare duseu rezultat:

-in data de 31.10.2018 s-au casat 6 autobuze

-in data de 13.12.2018 s-a casat un autobuz

b) pentru un numar de 14 autobuze si un autocamion s-a decis valorificarea prin vanzare; inainte de valorificare se va contracta un evaluator pentru determinarea valorii de piata in vederea vanzarii.

2) proprietate Municipiul Sibiu

-societatea detinea in concesiune, la inceputul anului 2018, un numar de 40 autobuze MAZ, achizitionate in transe (an 2002, an 2003 si an 2004)

-dupa sosirea noilor autobuze, prin HCL nr.333/27.09.2018 s-a aprobat scoaterea din concesiune incepand cu 01.10.2018 a unui numar de 5 autobuze MAZ, cu mentiunea ca valorificarea sa se realizeze prin grija Tursib S.A. Sibiu; valoarea rezultata se va constitui venit la bugetul local

-pentru primul trimestru al anului 2019 este prevazuta scoaterea din concesiune a unui numar de 34 autobuze MAZ, cu aceeasi mentiune ca valorificarea sa se realizeze prin grija Tursib S.A. Sibiu; valoarea rezultata se va constitui venit la bugetul local

-un autobuz MAZ se va mentine pana la 31.12.2019

In alta ordine de idei, din punct de vedere al vechiului sediu situat pe Calea Dumbravii, s-au realizat urmatoarele actiuni:

-in baza contractului incheiat cu SMZ IMPEX SRL a fost intocmit Procesul Verbal de receptie a lucrarilor nr.387/16.01.2018, data la care s-au finalizat lucrarile de demolare a constructiilor existente, cu o valoare de 540.516,04 lei (excl.TVA)

-s-a finalizat Raportul de evaluare nr. 1581/07.03.2018, intocmit de expert evaluator Stefanuta Mihai Alexandru, rezultand un pret de 383 euro/mp. Au fost organizate doua licitatii, astfel:

Licitatie 1- s-a finalizat si aprobat de catre CA caietul de sarcini in vederea vanzarii terenului, vanzare care a fost aprobata in sedinta AGA din luna august 2018. Data desfasurarii licitatiei a fost stabilita in 05.10.2018, iar incepand cu 03.09.2018 s-au demarat actiunile de publicitate in vederea vanzarii conform planului aprobat. In cadrul procedurii de vanzare s-au vandut 3 caiete de sarcini, dar nu s-au depus oferte de pret, astfel incat licitatiea a fost amanata.

Licitatie 2- s-a mentinut caietul de sarcini si s-a stabilit in data de 07.12.2018 o noua licitatie. S-au demarat actiunile de publicitate in vederea vanzarii conform planului aprobat. In cadrul procedurii de vanzare nu au fost solicitate caiete de sarcini si nu s-au depus oferte de pret, astfel incat licitatiea a fost amanata.

-din cadrul terenului in suprafata de 50.093 mp, s-a intocmit un Raport de evaluare nr.5327/14.08.2018 pentru 3.194 mp cu destinatie drum, in vederea unui schimb de imobile cu Primaria Mun.Sibiu. Schimbul de imobile s-a aprobat prin HCL nr.330/27.09.2018 si s-a realizat contractul de schimb prin Incheierea de autentificare nr.2163/04.12.2018 emisa de notar public Draghici Elena. In baza acestuia, Tursib a intrat in posesia unui imobil situat in Mun.Sibiu str.Uzinei, compus din teren in suprafata de 405 mp si constructie - hala monobloc.

La 31.12.2018 programul de investitii s-a realizat in valoare de 59.781 mii lei fata de bugetat 62.130 mii lei, dupa cum urmeaza:

Nr. crt	Denumire	mii lei
		Realizat
1	Proiectare si constructie parcare	0
2	Cap tractor-echipare	8
3	Casierie-definitivare	3
4	Spatiu birou suplimentar	2
5	Motor autobuz	27
6	Tehnica de calcul si e-ticketing	46
7	Panou informare in statii transport public (2buc)	10
8	Computer bord buscloud 2018 (20buc)	65
9	Scanner inspectori trafic (5buc)	9
10	Autobuze (incl.dispozitive/echipamente) – 55 buc	53.633
11	Dispozitive, aparate si alte elem.exploatare	26
12	Chioscuri vanzare bilete	0
13	Container (2buc)	28
14	Rezervor vertical suprateran (ad blue)	19
15	Rambursare rate credit BERD	5.905
	TOTAL	59.781

Pentru obiectivele nerealizate, situatia se prezinta astfel:

a)Proiectare si constructie parcare

-in prima faza s-au elaborat documentatiile pentru obtinerea avizelor, in urma carora Agentia de Mediu a solicitat completari ale specificatiilor tehnice si un aviz suplimentar de la ISU

-aceste solicitari de revizuire a documentatiilor au prelungit termenul estimat initial

-sub numarul de inregistrare 87185/06.11.2018 a avut loc prima depunere a documentatiei in vederea obtinerii autorizatiei de construire, care a fost respinsa in data de 08.11.2018, in vederea modificarii si completarii

-sub numarul de inregistrare 97723/14.12.2018 a avut loc a doua depunere a documentatiei in vederea obtinerii autorizatiei de construire, care a fost respinsa in data de 03.01.2019, in vederea modificarii si completarii (Serviciul Urbanism si Amenajarea Teritoriului din cadrul Primariei Mun.Sibiu a solicitat si redimensionarea suprafetelor destinate parcarilor si spatiilor verzi din incinta Tursib)

-sub numarul de inregistrare 33259/23.04.2019 a avut loc a treia depunere a documentatiei, in urma careia s-a eliberat autorizatia de construire nr.319/10.05.2019

- b)Chioscuri vanzare bilete
- pentru prospectarea pietei societatea a emis un anut publicitar prin sistemul SEAP
 - natura specifica a produsului a facut dificila identificarea unor societati dispuse sa oferteze acest element
 - in acest context s-a hotarat achizitia initiala a unui singur chiosc, care s-a atribuit societatii ECOVISION SRL in primul trimestru din 2019

Nivelul realizat al indicatorului privind Vechimea medie a parcului auto, la 31.12.2018, este de 7,53 ani, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
7,53 ani	10 ani	100,00%

Vechimea medie a parcului auto s-a calculat ca medie aritmetica ponderata a anilor de fabricatie in raport cu numarul total de autobuze existente la data de 31.12.2018 (la determinarea indicatorului *Vechimea medie a parcului auto* nu s-au luat in calcul autobuzele aprobate spre casare si scoase din circulatie de catre Consiliul de Administratie si Consiliul Local).

Gradul de indeplinire a planului de transport si gradul de utilizare a parcului auto

Deficitul semnificativ de conducatori de autobuz inregistrat pe parcursul anului 2018 a condus la imposibilitatea societatii de a realiza integral planul de transport (grad de indeplinire plan de transport = 97,33%), cu o crestere a numarului de semicurse lipsa. Sub acest aspect, au fost efectuate modificari ale programului de circulatie, insa nu in sensul extinderii/dezvoltarii planului de transport, ci de adaptare la carenta privind numarul de conducatori de autobuz. Modificarile au fost aprobate de catre Consiliul Local prin:

-HCL 128/29.03.2018 pentru traseele 10, 12, 14, 18 si 112, începând cu data de 02.04.2018

-HCL 175/31.05.2018 pentru programul de circulatie pentru transportul public de călători efectuat de Tursib valabil din data de 18.06.2018, corespunzător vacantei de vară si înfiintarea statiei General Bălan

-HCL 278/30.08.2018 pentru programul de circulatie pentru transportul public de calatori efectuat de Tursib valabil din data de 10.09.2018

-HCL 321/27.09.2018 pentru traseele 2, 11,112,116,117 si 118 începând cu data de 01.10.2018

-HCL 410/29.11.2018 pentru traseele 2, 10, 14, 17 si 18 începând cu data de 01.12.2018

Pentru anul 2019, in conditiile angajarii numarului optim de 170 conducatori de autobuz, este prevazuta dezvoltarea planului de transport, inclusiv extinderi.

Conform anexa la Contractul de mandat, formula de calcul a indicatorului de performanta -Gradul de indeplinire a planului de transport, este:

Formula de calcul	Prevazut 2018
Numar semicurse realizate/numar total semicurse planificate	$\geq 99,9\%$

Nivelul realizat, la 31.12.2018, al indicatorului privind Gradul de indeplinire a planului de transport, este de 97,23%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
453.492/466.431	97,23%	97,33%

Modul de calcul:

a) Numar semicurse realizate

Numarul de semicurse realizate este in concordanta cu semicursele mentionate in FAZ si inregistrate in programul informatic.

b) Numar total semicurse planificate

Numarul total de semicurse planificate, s-a determinat in baza *Programelor de circulatie al transportului public de calatori*, respectiv valabil cu data de: 11.09.2017, 02.04.2018, 18.06.2018, 10.09.2018, 01.10.2018 si 01.12.2018 cu urmatoarele observatii:

- Numarul de autobuze planificate s-a diminuat cu 9 autobuze in perioada de vacanta elevilor, respectiv in: vacanta de iarna 01.01.2018 – 14.01.2018, vacanta intersemestrială 03.02.2018 – 11.02.2018 si in vacanta de primavara 31.03.2018 – 10.04.2018 si cu 7 autobuze in perioada 27.10.2018 – 4.11.2018 si 22.12.2018 – 31.12.2018.
- Programul de circulatie, in principal, in zilele de sarbatori legale s-a determinat in baza raportului – Programare autobuze, intocmit de catre dep. Transport, pentru ziua respectiva.

Ca urmare, la 31.12.2018 au fost planificate **466.431** de semicurse, din care s-au realizat **453.492**, respectiv cu **12.939 de semicurse** mai putine fata de cele planificate.

Conform anexa la Contractul de mandat, formula de calcul a indicatorului de performanta -Gradul de utilizare a parcului auto, este:

Formula de calcul	Prevazut 2018
Numar autobuze in traseu ore de varf/numar total autobuze	$> 90\%$

Nivelul realizat, la 31.12.2018, al indicatorului privind Gradul de utilizare a parcului auto, este de 90,69%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
18.846/20.782	90,69%	100%

Modul de calcul:

Calculul gradului de utilizare a parcului auto s-a realizat avand in vedere zilele lucratoare din saptamana, respectiv:

a) Numar autobuze in traseu ore de varf

Numarul total de autobuze in traseu, la orele de varf, este in concordanta cu foile de parcurs inregistrate in programul FAZ. La calculul numarului de autobuze in traseu ore de varf s-au avut in vedere doar zilele lucratoare din cadrul saptamanii, iar perioada de timp analizata este cuprinsa intre orele 13 -16.

b) Numar total autobuze

La data de 31.12.2018, conform – Balantei de imobilizari entitatea detine 115 autobuze. La data de 21.12.2018 Consiliul de Administratie a hotarat scoaterea din circulatie, incepand cu data de 31.12.2018, a 36 de autobuze din care 10 autobuze apartin TURSIB SA.

Din cele 40 de autobuze luate in concesiune CONSILIUL LOCAL a hotarat scoaterea din circulatie, incepand cu data de 01.10.2018, a 5 autobuze.

In perioada 05.11.2018 – 21.12.2018 entitatea a achizitionat 55 de autobuze, astfel: 10 autobuze in data de 05.11.2018, 10 autobuze in 06.11.2018, 10 autobuze in 21.11.2018, 7 autobuze in 28.11.2018, 9 autobuze in 11.12.2018 si 9 autobuze in 21.12.2018, fapt pentru care, indicatorul *Gradul de utilizare a parcului auto* s-a determinat in functie de: 101 autobuze in perioada 01.10.2018 - 02.11.2018, 111 autobuze in 05.11.2018, 121 autobuze in perioada 06.11.2018 – 20.11.2018, 131 autobuze in perioada 21.11.2018 – 27.11.2018, 137 autobuze in perioada 28.11.2018 – 10.12.2018, 146 autobuze in perioada 11.12.2018 – 14.12.2018, 141 autobuze in perioada 17.12.2018 – 20.12.2018, 150 autobuze in perioada 21.12.2018 – 28.12.2018 si 114 autobuze in data de 31.12.2018.

Indicele de crestere a numarului de pasageri si gradul de satisfactie al clientilor

Deficitul semnificativ de conducatori de autobuz inregistrat pe parcursul anului 2018 si-a pus amprenta si asupra acestor indicatori (gradul de satisfactie al clientilor 79,85%, iar indicele de crestere a numarului de pasageri inregistreaza o valoare negativa). Pentru asigurarea unei gestionari corespunzatoare a situatiei, s-au intreprins urmatoarele actiuni:

- Raspuns scris tuturor reclamațiilor, solicitărilor și sesizărilor (RSS), în termenul legal – realizat 100%
- Analiza RSS și măsuri pentru reducerea numărului de reclamații:

- din numărul reclamațiilor referitoare la comportamentul conducătorilor auto, cele mai multe privesc faptul ca nu s-a respectat planul de transport (nu a oprit în stație, a trecut mai repede, semicursa incompletă) și limbaj și comportament neadecvat
 - introducerea în trasee a autobuzelor noi, ceea ce permite creșterea indicelui de realizare a planului de transport și va reduce substanțial numărul de reclamații referitoare la calitatea transportului.
- c. Angajarea a doua persoane “Asistent dispecer”, cu sarcini în informarea clienților privind situația reală a circulației autobuzelor în traseu
- d. Centralizarea cerințelor clienților privind modificări ale planului de transport, verificarea în teren a acestora și propuneri pentru schimbarea programelor de circulație când situația de personal disponibil o va permite.

Din analiza în structura a veniturilor provenite din vânzarea titlurilor de călătorie, s-a remarcat o scădere față de anul 2017 la vânzările de bilete prin colaboratori și punctele de vânzare Tursib (93,35%), la vânzările de bilete prin automate (90,28%) și la vânzările de abonamente pentru elevi (95,37%) și studenți (94,60%). Scăderea la vânzările de bilete prin automate a fost recuperată prin creșterea vânzărilor de bilete contactless (119,53%).

Vânzările prin colaboratori au scăzut cu 8%:

- cel mai semnificativ colaborator SIMPA SA, cu o pondere de 63% din total vânzări, și-a menținut vânzările
- ALPACOM SRL, cu o pondere de 13% din total vânzări, a scăzut cu 11%
- VAS & FLORY SRL, cu o pondere de 8% din total vânzări, a scăzut cu 15%
- KONSTA GROUP TRADING SRL, cu o pondere de 7% din total vânzări, a scăzut cu 16%

Cauzele care au determinat această situație pot fi:

- parcul auto învechit care determină defecțiuni aparute în timpul execuției traseelor și care necesită frecvente reparații cu implicații în creșterea numărului de ore de imobilizare a autobuzelor

- lipsa conducătorilor auto față de necesar cu implicații asupra realizării planului de transport.

Acești factori sunt în curs de eliminare până în primul semestru al anului 2019, prin înnoirea flotei de autobuze, modernizarea sistemului de monitorizare a activității de transport, precum și majorarea salarială efectuată din 01.09.2018.

S-a efectuat o campanie în presa locală și prin legătură directă cu companii din oraș, pentru încheierea de contracte pentru vânzarea de abonamente pentru angajații acestora, pe bază de liste, procedură care se efectuează exclusiv on line. În anul 2018 s-au încheiat contracte cu 17 societăți, din care cel mai semnificativ, cu aproximativ 1000 abonamente lunar este TAKATA SIBIU SRL. ODU ROMANIA MANUFACTURING SRL cu SALUBRITATE SA înregistrează aproximativ 60 abonamente lunar.

Vânzările prin companii au crescut cu 4%: cei mai semnificativi colaboratori, în ordinea comenzilor transmise CONTINENTAL, MARQUARDT, COMPA, GRUPO ANTOLIN, SNR RULMENTI, BRANDL și KENDRION.

Pentru reducerea influentei negative asupra numarului de calatorii efectuate de locuitorii municipiului Sibiu cu mijloacele de transport in comun, in luna august 2018 s-a aprobat rectificarea bugetara de catre AGA si Consiliul Local (HCL 316/2018), cu respectarea prevederilor Ordinului nr.3145/2017, OUG nr.26/2013 cu modificarile si completarile ulterioare si Legii bugetului de stat pentru anul 2018, nr.2/2018, rectificare care a cuprins o serie de ajustari, cea mai importanta vizand cresterea cheltuielilor cu salariile, datorita, in preponderenta, lipsei conducatorilor auto, respectiv a trendului descrescator al numarului acestora, dar si a altor categorii de personal (spre ex.mecanici), motiv pentru care era necesara o majorare salariala incepand cu data de 01.09.2018 pentru personalul operativ cu un salariu de incadrare sub 2.400 lei. Nivelul salarial existent a determinat un numar subdimensionat de conducatori de autobuz fata de optimul necesar (societatea inregistra 137 conducatori de autobuz fata de necesarul de 170 persoane). Din cauza acestui deficit au aparut numeroase probleme. Angajatii (conducatori de autobuz) au preluat sarcini de serviciu suplimentare datorate lipsei de personal, ceea ce se traduce in primul rand printr-un numar mai mare de ore suplimentare si multi salariati au parasit compania datorita nivelului salarial scazut. La data de 31.12.2018 societatea inregistreaza un numar de 299 salariati, din care 151 conducatori autobuz. Datorita trendului crescator de angajari din trimestrul IV 2018, societatea estimeaza atingerea numarului optim de 170 conducatori de autobuz pana la 30.06.2019.

Achizitia celor 55 autobuze, finalizata in trimestrul IV 2018, contribuie la imbunatatirea conditiilor de transport public in Municipiul Sibiu si in felul acesta se estimeaza atragerea de noi clienti care sa utilizeze mijloacele de transport in comun, conducand la cresterea veniturilor societatii din activitatea de baza.

Cresterea veniturilor din subventii a fost generata de cresterea numarului de utilizatori care indeplinesc conditiile pentru a beneficia de reduceri si gratuitati. Societatea nu a beneficiat de subventie materiala in cursul anului 2018.

Modalitati de procurare a titlurilor de calatorie:

*pentru bilete: - 27 automate stradale, amplasate in statii cu flux mare de calatori, 7 chioscuri (cu decontare in numerar sau cu POS-uri), 38 puncte de vanzare prin colaboratori (cel mai semnificativ colaborator in acest sens fiind SIMPA SA), in sistem contactless, direct in mijlocul de transport, agentia Tursib;

*pentru abonamente – card electronic: agentia Tursib, 7 chioscuri (cu decontare in numerar sau cu POS-uri), on-line - direct de pe site-ul societatii www.tursib.ro, prin intermediul firmelor care deconteaza transportul angajatilor proprii pe baza de abonament-card.

Prin contractul nr.8249/27.12.2017 incheiat cu BCR s-a implementat un nou sistem de ticketing in autobuze cu carduri contactless Visa si Mastecard. Termenul de finalizare a montarii noilor echipamente pe toate autobuzele a fost 28.02.2018. Acest sistem a inlocuit vechiul sistem cu carduri contactless Mastercard contractat cu BRD. La 31.12.2018, toate autobuzele Tursib, inclusiv cele 55 de autobuze noi, erau prevazute cu aceste sisteme.

De asemenea, in domeniul ticketingului, s-a semnat contractul nr.6344/13.09.2018 cu PTP Online SRL (24 Pay) in vederea introducerii sistemului de ticketing pe baza telefonului mobil, prin intermediul Bancii Transilvania. Lansarea oficiala a avut loc in noiembrie 2018.

Conform anexa la Contractul de mandat, formula de calcul a indicatorului de performanta -Indicele de crestere a numarului de pasageri, este:

Formula de calcul	Prevazut 2018
$(\text{Nr. pasageri transportati in anul curent} - \text{nr. pasageri transportati in anul precedent}) / \text{nr. pasageri transportati in anul precedent} \times 100$	> 2,00%

Nivelul realizat, la 31.12.2018, al indicatorului privind Indicele de crestere a numarului de pasageri, este de -1,07, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
$(38.084.960 - 38.495.080) / 38.495.080 \times 100 = -1,07\%$	-1,07%	0,00%

Modul de calcul:

a) Numarul de pasageri

Calculul numarului de pasageri s-a determinat conform PP Calculul, verificarea si raportarea indicatorilor de performanta prevazuti la contractele de mandat ale Directorului General si Administratorilor neexecutivi, respectiv:

Numarul de calatorii se calculeaza in functie de numarul de titluri de calatorie vandute, astfel:

- La bilete, numarul de calatorii egal numarul de bilete vandute
- La bilete, 2 x numarul de bilete 2 calatorii Sibiu - Paltinis
- La bilete cu suprataxa, numarul de calatorii egal numarul de bilete vandute
- La procese verbale, numarul de calatorii egal numarul de procese verbale intocmite
- La abonamente, numarul de calatorii egal numarul de abonamente vandute x numarul de zile de valabilitate al abonamentului x 3 calatorii / zi
 - numarul de zile de valabilitate: abonament lunar 30 zile
 - abonament ½ luna 15 zile
 - abonament saptamanal 7 zile
 - legitimatie zilnica 6 zile, 3 drumuri dus – intors

- La pensionari : numarul lunar de carduri active de pensionari x 21x 2 calatorii/zi

- La abonamente, pe traseul Sibiu – Paltinis, numarul de calatorii = numarul de abonamente vandute x numarul de zile de valabilitate al abonamentului x 2 calatorii/zii

Mentionez ca, entitatea nu dispune de echipamente pentru monitorizarea numarului de calatori pentru toate autobuzele din dotare.

b) Numar de calatori transportati in anul 2016

Luna	trim I	trim II	trim III	trim IV	total
Calatori transportati lunar	9.943.145	9.656.702	9.019.344	9.875.889	38.495.080

c) Numar de calatori transportati in anul 2018

Luna	trim I	trim II	trim IV	trim IV	total
Calatori transportati lunar	9.688.987	9.463.265	8.951.399	9.981.129	38.084.780

Indicele de crestere a nr. de pasageri = $(38.084.960 - 38.495.080) / 38.495.080 \times 100 = -1,07\%$

Conform anexa la Contractul de mandat, formula de calcul a indicatorului de performanta -Gradul de staisfactie a clientilor, se determina in functie de:

- a) Numarul de calatori transportati
- b) Evaluarea nivelului de receptivitate privind solicitarile clientilor
- c) Reclamatii privind calitatea transportului
- d) Pretul serviciului

a) Numarul de calatori transportati

Evaluarea numarului de calatori transportati se determina avand in vedere, daca:

Numarul de calatori transportati mai mare comparativ cu perioada similara a anului trecut	3 puncte
Numarul de calatori transportati situate intre 90% si 100% comparativ cu perioada similara a anului trecut	2 puncte
Numarul de calatori transportati sub 90% comparativ cu perioada similara a anului trecut	1 puncte

Modul de calcul:

Indicatorul - *Numarul de calatori transportati* s-a determinat prin raportul dintre numarul de calatori transportati in anul 2018, fata de aceeaasi perioada a anului 2017, respectiv:

Perioada	2018	2017	Crestere/ scadere
an	38.084.960	37.950.083	100,36%

Nivelul realizat la 31.12.2018, al Indicatorului- *Numarul de calatori transportati* se incadreaza la 3 puncte.

Numarul de calatori transportati mai mare comparativ cu perioada similara a anului trecut	3 puncte
---	-----------------

Mentionez ca numarul de calatori transportati sunt estimati.

b) Evaluarea nivelului de receptivitate privind solicitarile clientilor

Cu acest criteriu se evalueaza reactia TURSIB in cazul reclamatiiilor asupra calitatii serviciilor, respectiv receptivitatea de care da dovada in abordarea temelor date de client

Este foarte receptiv in cazul reclamatiiilor, trimite de regula delegate pentru constatare, comunica clientilor rezultatele analizelor	3 puncte
Manifesta receptivitate moderata in cazul reclamatiiilor clientului	2 puncte
Nereceptiv la reclamatiiile clientului	1 puncte

Nivelul realizat, la 31.12.2018, al evaluarii nivelului de receptivitate privind solicitarile clientilor a fost incadrat la 3 puncte, respectiv:

Este foarte receptiv in cazul reclamatiiilor, trimite de regula delegate pentru constatare, comunica clientilor rezultatele analizelor	3 puncte
--	---------------------

Ca urmare a verificarii am constatat ca toate solicitarile existente din anul 2018 detin Nota de constatare privind solicitarea clientului, fapt pentru care se acorda 3 puncte.

c) Reclamatii privind calitatea transportului

Se ia in considerare numarul de reclamatii privind calitatea transportului

Numar reclamatii	≥ 0 si ≤ 100	6 puncte
Numar reclamatii	> 100 si ≤ 150	5 puncte
Numar reclamatii	> 150 si ≤ 170	4 puncte
Numar reclamatii	> 170 si ≤ 180	3 puncte
Numar reclamatii	> 180 si ≤ 200	2 puncte
Numar reclamatii	> 200	1 punct

Nivelul realizat 31.12.2018, al evaluarii indicatorului - Gradul de satisfactie a clientilor, respectiv Reclamatii privind calitatea transportului este de 1 punct, respectiv:

Anul	2018	Punctaj
Trim I	138	5
Trim II	154	4
Trim. III	712	1
Trim. IV	308	1
Total	1312	
Medie an 2018	328	1

Conform centralizatorului intocmit de catre dep. Marketing, in perioada analizata, s-au depus si inregistrat de entitate 1.545 de reclamatii privind calitatea transportului. Din cele 1.545 de reclamatii 233 sunt nejustificate/neidentificate rezultand 1.312 de reclamatii justificate.

d) Pretul serviciului

Evaluarea pretului la bilet una calatorie, comparativ cu alte firme similare din tara.

Pretul este situat sub cele comparative, evolutia pretului este, din pdv al clientului pozitiva	3 puncte
Pretul este comparabil cu preturile celorlalti furnizori, evolutia pretului este, cam aceeași ca la ceilalti furnizori	2 puncte
Pretul este mai ridicat decat preturile comparative, evolutia pretului este, din pdv al clientului negativa	1 puncte

La determinarea pretului la bilet una calatorie s-a avut in vedere compararea pretului cu alte firme similare din tara, conform cerintelor din raportul de evaluare satisfactie client, respectiv

de la: OTL Oradea	3,00 lei
RATT Timisoara	2,50 lei
RAT Brasov	2,50 lei

RAT Craiova
CTP Cluj

2,00 lei (2,50 lei la conducator autobuz)
2,50 lei

Anul	2018	Punctaj
Trim. I	2 lei	2
Trim. II	2 lei	2
Trim. III	2 lei	2
Trim. IV	2 lei	3
2018		2

Nivelul realizat, la 31.12.2018, al evaluarii satisfactiei client, reprezentand Pretul serviciului, a fost incadrat la 2 puncte, respectiv:

Pretul este comparabil cu preturile celorlalti furnizori, evolutia pretului este, cam aceeași ca la ceilalti furnizori	2 puncte
--	-----------------

Mod de calcul:

Conform anexa , respectiv – *Raport evaluare satisfactie client*, calculul indicatorului Gradul de satisfactie al clientilor presupune multiplicarea punctajului obtinut, respectiv:

Criteriu	Evaluare	Coef. mult	Punctaj
Numarul de calatori transportati	3	4	12
Evaluarea nivelului de receptivitate privind solicitarile clientilor	3	1	3
Reclamatii privind calitatea transportului	1	2	2
Pretul serviciului	2	3	6
Punctaj general			23

Indice evaluare a satisfactiei clientilor (%)	Masuri
≥ 85 - 100	Client foarte multumit, mentinere nivel
≥ 70 - < 85	Client multumit, accidental mai apar probleme
≥ 55 - < 70	Client aproape multumit, mai sunt aspect de imbunatatit in relatia cu acesta
< 55	Client nemultumit, se impun urgent masuri pentru imbunatatire

Ca urmare, nivelul realizat al indicatorului Grad de satisfactie a clientilor, la 31.12.2018, este de $((23 \times 100) / 36 = 63,88\%$, din care 36 reprezinta punctajul individual maxim), respectiv:

Gradul de satisfactie a clientilor trim. IV 2018	
≥ 55 - < 70	Client aproape multumit, mai sunt aspect de imbunatatit in relatia cu acesta

Nivel realizat indicator	Prevazut 2018	Grad de indeplinire indicator
63,88%	≥80%	79,85%

Combustibil pe km realizat

Comparand cheltuielile privind combustibilul realizate in anul 2018 cu cele realizate in anul 2017, rezulta o crestere de la 8.326.305 lei la 9.786.733 lei, adica cu 1.460.428 lei, respectiv 117,54%. Cresterea este determinata, in principal, de motorina utilizata, respectiv pretul acesteia, care prezinta o evolutie fluctuanta an de an (furnizor-Oscar Downstream SRL). Din punct de vedere cantitativ, in anul 2018, consumul de motorina (pentru intreg parcul de autovehicule) a fost de aproximativ 2.183.163 litri, iar in anul 2017 de 2.250.220 litri (scadere procentuala de 3%), iar valoric a fost de 9.637.024 lei in anul 2018 fata de 8.157.675 lei in anul 2017 (crestere procentuala de 18%).

Conform anexa la Contractul de mandat, formula de calcul a indicatorului de performanta -Combustibil pe km realizat, este:

Combustibil pe km realizat	≤ 0,350
-----------------------------------	----------------

Nivelul realizat, la 31.12.2018, al indicatorului privind Combustibil pe km realizat, este de 0,356, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
2.168.810/6.100.938	0,3555	98,45%

Indicatorul de performanta - *Combustibil pe kilometru realizat* a fost determinat in baza raportului generat, pentru perioada analizata, din programul de transport – *Analiza transport*.

IV. Recomandari, Concluzii

Pentru perioada urmatoare a mandatului, Consiliul de Administratie stabileste directorului tehnic urmatoarele obiective prioritare:

- ✓ Creșterea numărului de calatori transportați;
- ✓ Reducerea numarului de reclamatii;
- ✓ Adaptarea planului de transport în concordanță cu cerințele clienților și cu dezvoltarea dinamică a orașului;
- ✓ Imbunatatirea permanenta a sistemului de ticketing si a modalitatilor de achizitie si decontare a tichetelor de calatorie;
- ✓ Incadrarea indicatorilor solicitati in Contractul de delegare, in limitele specificate;
- ✓ Monitorizarea consumurilor de combustibil, piese de schimb si a reparatiilor efectuate la terti;

Pentru exercitiul financiar 2018, directorul tehnic al societatii si-a indeplinit obligatiile asumate prin contractul de mandat si a realizat in proportie de 57 % indicatorii de performanta anexa la contractul de mandat. Conform contractului de mandat incheiat intre societate si directorul tehnic al societatii si in baza prezentului Raport de evaluare, Consiliul de Administratie propune acordarea componentei variabile a remunerației aferenta anului 2018 la nivelul unei indemnizatii brute lunare.

In acest sens propunem acordarea unei prime brute de 10.300 lei, respectiv 6.035 lei net, reprezentand componenta variabila a remuneratiei aferenta anului 2018.

Presedinte Consiliu de Administratie

Mircea Ovidiu

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop followed by several smaller loops and a final upward stroke.