



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: RO 789401
Cont BCR Sibiu : RO03RNCB0227036043890001
Operator date cu caracter personal inregistrat cu nr. 18755



Raportul de evaluare a activitatii Directorului Tehnic – Zeno-Eugen Sarbu, in anul 2019

I. Introducere

Evaluarea activitatii Directorului Tehnic in anul 2019 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 si sa dispună măsuri in cazul nerespectării clauzelor prezentului contract”*

Prin contractul de mandat mai sus mentionat, se stabileste in principal ca:

- Consiliul de Administratie numeste Directorul tehnic – in persoana domnului **Sarbu Zeno-Eugen** si ii incredinteaza organizarea si gestionarea activitatii tehnice a societatii Tursib SA in scopul realizarii obiectivelor societatii si a indicatorilor de performanta prevazuti in anexa la prezentul contract in schimbul remuneratiei brute lunare stabilite prin prezentul contract, in limitele obiectului de activitate al societatii si ale dispozitiilor legale in vigoare, a actului constitutiv si a celor stabilite prin prezentul contract.
- Directorul tehnic va îndeplini orice acte necesare și utile în vederea realizării obiectivelor societatii stabilite de Directorul general si/sau Consiliul de Administratie, exercitând puterile și îndeplinind obligațiile care îi sunt conferite și stabilite prin contractul de mandat și prin reglementările legale aplicabile.

Principalele obligatii ale Directorului Tehnic si care rezida din contractul de mandat se refera la:

- a) exercitarea organizarii si gestionarea activitatii tehnice a societatii in scopul realizarii obiectului de activitate al societatii, in conformitate cu dispozitiile legale in vigoare, a actului constitutiv, regulamentelor interne ale societatii si a celor stabilite prin prezentul contract;
- b) aducerea la indeplinire a obiectivelor si indicatorii de performanta prevazuti in anexa care face parte integranta din prezentul contract;
- c) elaborarea programelor de dezvoltare si investitii, in colaborare cu Directorul general si Consiliul de Administratie;

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 actului aditional nr.2/28.06.2019 la contractul de mandat nr. 8570/06.12.2017, emis in baza hotararii AGA nr.179/27.06.2019, s-au stabilit indicatorii de performanta, precum si modul de acordare a indemnizatiei variabile.

Indicatorii de performanta realizati in anul 2019

Nr. Crt.	Desamire obiectiv	Categorie indicator nefinanciar cf HG 722/2016	Denumire indicator cf HG 722/2016	Formula de calcul	UM	Nivel indicator an 2018	Tinta indicator planificat pe intreaga perioada de mandat (de la aprobarea indicatorului)	Tinta indicator planificat pe perioada de raportare 2019	Nivel realizat indicator la 31.12.2019	Grad de indeplinire indicator fata de nivelul planificat ptr perioada raportarii	Coefficient ponderare
1.1	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 *100	%	97.23	≥99.90	≥99.90	99.75	99.85%	0.00
1.2			Cresterea numarului de km efectivi realizati conform planului de transport prin extindere plan transport/majorare frecventa	Nr.km efectivi realizati conform plan de transport an curent/ Nr.km efectivi realizati conform plan de transport an 2018*100	%	96.32	≥110.00	≥105.00	109.86	100.00%	0.15
1.3		Productivitate a activelor	Gradul de utilizare a parcului auto	Nr. autobuze in traseu ore de varf/nr. total autobuze *100	%	90.69	>90.00	>90.00	95.53	100.00%	0.15
1.4			Disponibilitatea parcului auto	Medie nr.autobuze indisponibile /medie nr. total autobuze *100	%	N/A	≤10.00	≤10.00	7.87	100.00%	0.15
1.5			Eficienta program transport (reducere km efectivi realizati pentru incadrari/retrageri in traseu)	Nr.km efectivi realizati conform plan de transport pentru incadrari retrageri in traseu/ Nr.km efectivi realizati conform plan de transport *100	%	11.16	≤11.00	≤11.00	10.65	100.00%	0.10
1.6			Grad de functionare sistem GPS	Medie nr.total autobuze noi cu sistem GPS functional/medie nr. total autobuze noi *100	%	N/A	≥95.00	≥95.00	98.32	100.00%	0.10
1.7			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	%	-1.07	≥ 1.00	≥ 1.00	3.33	100.00%
1.8		Penalitati facturate Tursib pentru nerespectarea contractului de delegare		Conform contract delegare	RON	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00%	0.05
1.9		Satisfactia clientilor	Gradul de satisfactie al clientilor	Conform anexa	%	63.88	≥80.00	≥80.00	95.83	100.00%	0.10
Total											0.85

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 9 (noua) indicatori nu s-a realizat 1 (unu) indicator (gradul de indeplinire a planului de transport).

In aceste conditii, pentru directorul tehnic se poate lua in discutie o remuneratie variabila pentru anul 2019 la nivelul a 2 (doua) indemnizatii fixe brute lunare.

III. Modul de executie a contractului de mandat

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

Acoperirea serviciului	- Gradul de indeplinire a planului de transport - Cresterea numarului de km efectiv realizati conform planului de transport prin extindere plan transport/majorare frecventa
Productivitatea activelor	- Gradul de utilizare a parcului auto - Disponibilitatea parcului auto - Eficienta program transport (reducere km efectiv realizati pentru incadrari/retrageri in traseu) - Grad de functionare sistem GPS
Calitatea	- Indicele de crestere a numarului de pasageri - Penalitati facturate Tursib pentru nerespectarea contractului de delegare
Satisfactia clientilor	- Gradul de satisfactie a clientilor

Nivelul realizat al indicatorilor la 31.12.2019, se prezinta astfel:

- Gradul de indeplinire a planului de transport este de 99,75 % si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 99,85 %;
- Cresterea numarului de km efectiv realizati conform planului de transport prin extindere plan transport /majorare frecventa este de 109,86% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%;
- Gradul de utilizare a parcului auto este de 95,53% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%;
- Disponibilitatea parcului auto este de 7,87% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%;
- Eficienta program transport (reducere km efectiv realizati pentru incadrari/retrageri in traseu) este de 10,65% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%
- Grad de functionare sistem GPS este de 98,32% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%
- Indicele de crestere a numarului de pasageri este de 3,33% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%;
- Penalitati facturate catre TURSIB pentru nerespectarea contractului de delegare este de 0 si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%
- Gradul de satisfactie a clientilor este de 95,83% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%

1. *Gradul de indeplinire a planului de transport*

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

Formula de calcul	Prevazut 2019
Numar semicurse realizate/numar total semicurse planificate *100	≥ 99,90%

Nivelul realizat in anul 2019, al indicatorului privind Gradul de indeplinire a planului de transport, este de 99,75%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
496.040/497.273*100	99,75%	99,85%

Modul de calcul:

a) Numar semicurse realizate

Colectarea datelor privind *Numarul de semicurse realizate* s-a realizat din raportul existent in programul informatic al societatii – Grad indeplinire plan. Datele din acest raport sunt preluate din foile de parcurs ale conducatorilor auto.

b) Numar total semicurse planificate

Numarul total de semicurse planificate, s-a determinat in baza *Programelor de circulatie al transportului public de calatori*, respectiv cele cu valabilitate din data de 1.12.2018, 15.04.2019 18.06.2019 si 16.12.2019 cu urmatoarele observatii:

- Numarul de autobuze planificate s-a diminuat cu 7 autobuze in perioada de vacanta a elevilor, respectiv in vacanta de iarna din 01.01.2019 pana in 11.01.2019, vacanta intersemestrială din 04.02.2019 pana in 08.02.2019 si cu 4 autobuze in perioada 18.06.2019 – 30.06.2019 si 21.12.2019 – 31.12.2019.

- Programul de circulatie in zilele de sarbatori legale, in cazul de reducere/suplimentare a capacitatii de transport si a devierilor de traseu s-a determinat in baza raportului – Programare autobuze, intocmit de catre dep. Transport, pentru ziua respectiva;

- S-a suplimentat numarul de semicurse ca urmare a vizitei Papei Francisc si a Summitului UE la Sibiu;

Ca urmare, in anul 2019 au fost planificate **497.273** de semicurse, din care s-au realizat **496.040**, respectiv cu **1.233 de semicurse** mai putine fata de cele planificate.

2. *Cresterea numarului de km efectivi realizati conform planului de transport prin extindere plan transport /majorare frecventa*

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 3/31.01.2019 pentru programul de circulatie pentru transportul public de călători efectuat de Tursib pentru traseul 22 incepand cu data 01.02.2019 pana in 03.03.2019

- HCL 98/29.03.2019 pentru programul de circulatie pentru transportul public de călători efectuat de Tursib si infiintarea traseului 8 incepand cu data de 15.04.2019

- HCL 158/17.04.2019 completarea anexei 2.2 Programe de circulatie 2019 cu adaugarea a 4 trasee de circulatie in perioada 07-11.05.2019.

-HCL 418/28.11.2019 incepand cu 16.12.2019 se aproba modificarea programului de circulatie pentru transportul public de călători efectuat de Tursib, concomitet cu unele modificari ale itinerariilor, curselor si statiilor mijloacelor de transport public

Conform anexa la Contractul de mandat, formula de calcul al indicatorului de performanta este:

Formula de calcul	Prevazut 2019
Nr. km efectivi realizati conf. plan de transport an curent/Nr. km efectivi realizati conf. plan de transport an 2018*100	≥ 105%

Nivelul realizat in anul 2019, al indicatorului privind Cresterea numarului de km efectivi realizati conform planului de transport prin extindere plan transport /majorare fracventa, este de 109,86%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
5.212.938,82/4.745.013,43*100	109,86%	100,00%

Indicatorul de performanta - *Cresterea numarului de km efectivi realizati conform planului de transport prin extindere plan transport /majorare fracventa* s-a calculat prin cumularea datelor din rubrica TOTAL privind km efectivi traseu, km efectivi incadrari, km efectivi retrageri si km efectivi incadrare intre trasee aferente perioadei analizate din raportul – EXTERIOARE, existent in programul informatic al societatii. Datele din acest raport sunt preluate din foile de parcurs ale conducatorilor auto si prelucrate de programul informatic.

Pentru asigurarea unui confort publicului calator, Tursib a incheiat contractul nr.1093/08.02.2019 pentru servicii profesionale de curatenie, cu valabilitate din data de 01.03.2019. Societatea declarata castigatoare in urma licitatiei organizate este TASSID HOLDING SRL. Aceasta asigura o igienizare pe luna pentru toate autobuzele Tursib, iar costul serviciilor este de 291.830 lei (exclusiv TVA) pentru 11 luni.

3. *Gradul de utilizare a parcului auto*

Conform anexa la Contractul de mandat, formula de calcul al indicatorului de performanta este:

Formula de calcul	Prevazut 2019
Numar autobuze in traseu ore de varf/numar total autobuze*100	> 90%

Nivelul realizat in anul 2019, al indicatorului privind Gradul de utilizare a parcului auto, este de 95,53%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
20.521/21.482*100	95,53%	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-a 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 01.01.2019, entitatea detine 114 autobuze. Consiliul Local dispune prin Hotararea nr. 126/29.03.2019 casarea si valorificarea a 8 autobuze detinute de entitate in concesiune, cu data de 01.04.2019.

Prin hotararea Consiliului de Administratie nr. 885/30.01.2019, s-a dispus scoaterea din circulatie a 5 autobuze cu data de 01.02.2019.

Prin hotararea Consiliul Local nr. 216/30.05.2019, entitatea a preluat de la Municipiu Sibiu in concesiune 10 autobuze marca BMC TRUK & BUS SA, cu data de 01.06.2019.

4. ***Disponibilitatea parcului auto***

Conform anexa la Contractul de mandat, formula de calcul al indicatorului de performanta este:

<i>Medie nr. autobuze indisponibile/medie nr. total autobuze *100</i>	$\leq 10,00$
--	--------------------------------

Calcul indicator

Calcul indicator	Luna calendaristica	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
$(299/20)/(2.280/20)*100= 13,11$	ianuarie	7,87%	100%
$(296/20)/(2.180/20)*100= 13,58$	februarie		
$(231/21)/(2.289/21)*100= 10,09$	martie		
$(111/20)/(2.020/20)*100= 5,50$	aprilie		
$(102/22)/(2.222/22)*100= 4,59$	mai		
$(147/19)/(2.109/19)*100= 6,97$	iunie		
$(161/23)/(2553/23)*100= 6,31$	iulie		
$(174/21)/(2331/21)*100= 7,47$	august		
$(91/21)/(2331/21)*100= 3,90$	septembrie		
$(170/23)/(2553/23)*100= 6,66$	octombrie		
$(175/21)/(2331/21)*100= 7,51$	noiembrie		
$(194/20)/(2220/20)*100= 8,74$	decembrie		
$= 13,11+13,58+10,09+5,50+4,59+6,97+6,31+7,47+3,90+6,66+7,51+8,74=94,43/12 = 7,87\%$			

a) Numarul de autobuze indisponibile

Datele privind numarul de autobuze indisponibile s-au preluat din *Situatia parcului auto de autobuze*, situatie intocmita zilnic de catre sefii de coloana.

b) Numar total autobuze

La data de 01.01.2019, entitatea detine 114 autobuze. Consiliul Local dispune prin Hotararea nr. 126/29.03.2019 casarea si valorificarea a 8 autobuze detinute de entitate in concesiune, cu data de 01.04.2019.

Prin Hotararea Consiliului de Administratie nr. 885/30.01.2019, s-a dispus scoaterea din circulatie a 5 autobuze cu data de 01.02.2019.

Prin Hotararea Consiliul Local nr. 216/30.05.2019, entitatea a preluat de la Municipiu Sibiu in concesiune 10 autobuze marca BMC TRUK & BUS SA, cu data de 01.06.2019.

Ca urmare a verificarii modului de calcul a nivelului realizat in ceea ce privesc masinile indisponibile la nivelul societatii, in perioada analizata, nu s-au constatat diferente.

5. *Eficienta program transport*

Conform anexa la Contractul de mandat, formula de calcul al indicatorului de performanta este:

Formula de calcul	Prevazut 2019
Numar km efectivi realizati conform plan de transport pentru incadrari retrageri in traseu/nr. km efectivi realizati conform plan de transport*100	$\leq 11\%$

Nivelul realizat in anul 2019, al indicatorului privind *Eficienta program transport*, este de 10,65%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
555.279,37/5.212.938,82*100	10,65%	100,00%

Indicatorul - Eficienta programului de transport, s-a calculat ca raport intre numarul de km efectivi realizati conform planului de transport pentru incadrari si retrageri in/din traseu si nr. de km efectivi realizati conform planului de transport*100. Numarul de km sunt preluati din raportul *Exterioare*, raport existent in programul informatic al societatii.

6. *Grad de functionare sistem GPS*

Conform anexa la Contractul de mandat, formula de calcul al indicatorului de performanta este:

Formula de calcul	Prevazut 2019
Medie nr. total autobuze noi cu sistem GPS functional/medie nr. total autobuze noi x 100	$\geq 95,00\%$

Nivelul realizat in anul 2019, al indicatorului privind *Gradul de functionare sistem GPS*, este de 98,32%, respectiv:

Calcul indicator

Calcul indicator	Luna calendaristica	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
(1701/31)/55*100= 99,77	mai	98,32%	100%
(1950/30)/65*100= 100,00	iunie		
(1988/31)/65*100= 98,66	iulie		
(1969/31)/65*100= 97,72	august		
(1894/30)/65*100= 97,13	septembrie		
(1986/31)/65*100= 98,56	octombrie		
(1941/30)/65*100= 99,53	noiembrie		
(1918/31)/65*100= 95,18	decembrie		
99,77+100,00+98,66+97,72+97,13+98,56+99,53+95,18 = 786,55/8 = 98,32%			

Analiza indicatorului privind functionarea GPS s-a realizat prin monitorizarea zilnica conform procedurii, din programul Openfleet - Rapoarte – Functionare GPF, pentru lunile octombrie, 29 si 30 noiembrie si decembrie 2019. Avand in vedere faptul ca s-a defectat serverul societatii OpenDev cu istoricul datelor ale autovehiculelor, pentru perioada 01 – 28 noiembrie s-a utilizat Raportul GPS din programul THOREB.

7. Indicele de crestere a numarului de pasageri

Veniturile proprii provenite exclusiv din vanzarea titlurilor de calatorie (bilete si abonamente-cont contabil 704) inregistreaza o crestere cu 7,82% (cu 1.258 mii lei) fata de aceeaasi perioada a anului trecut.

Din analiza in structura a veniturilor provenite din vanzarea titlurilor de calatorie, s-a remarcat o crestere pe aproximativ toate categoriile, exceptie fiind:

-vanzarile de bilete prin automate care au fost recuperate prin cresterea vanzarilor de bilete contactless

-vanzarile de abonamente pentru traseul Sibiu-Paltinis; in prezent, autobuzele care circula pe acest traseu sunt monitorizate video

Pentru reducerea calatoriilor frauduloase, Tursib a incheiat in 26.03.2019 un act aditional la contractul de colaborare cu Politia Locala din 2018.

Prin hotararea Consiliului de Administratie nr.882/14.01.2019 s-a aprobat "Tombola Client fidel TURSIB 2019", inclusiv Regulamentul campaniei.

Vanzarile de abonamente prin companii au crescut fata de aceeaasi perioada a anului precedent.

-un top al clientilor pe abonamente:

- 1.Takata
- 2.Marquardt
- 3.Continental
- 4.Compa

-un top al colaboratorilor (vanzare bilete)

1. Simpa

2.Alpacom

3.Vas&Flory

4.Konsta

Situatie venituri proprii – bilete si abonamente

Cont	Denumire	Valoare baza 2018	Valoare actual 2019	Diferenta	%
704	Ven.din lucrari exec.si servicii prestate	16,074,289.05	17,332,071.20	1,257,782.15	107.82
704.1	VENITURI BILETE	5,562,460.99	6,413,672.85	851,211.86	115.30
704.1.1	Venituri din bilete intern	5,289,239.70	5,992,905.87	703,666.17	113.30
704.1.1.1	Venituri din bilete intern	1,885,785.40	2,207,069.64	321,284.24	117.04
704.1.1.2	Venituri din bilete intern - automate	2,051,511.13	1,676,386.41	-375,124.72	81.71
704.1.1.3	Venituri din bilete intern - contactless	1,349,998.65	2,070,932.96	720,934.31	153.40
704.1.1.4	Venituri din bilete intern - 24 PAY	1,944.52	38,516.86	36,572.34	1,980.79
704.1.3	VENITURI BILETE - Paltinis	91,174.68	118,304.04	27,129.36	129.76
704.1.4	VENITURI BILETE - amenzi	141,764.45	244,957.94	103,193.49	172.79
704.1.5	Legitimatii zilnice	40,282.16	57,505.00	17,222.84	142.76
704.1.5.1	Legitimatii zilnice	40,282.16	57,505.00	17,222.84	142.76
704.2	VENITURI ABONAM. Intern	10,471,731.78	10,886,256.57	414,524.79	103.96
704.2.1	VENITURI ABONAM. Intern - integral	8,381,908.74	8,600,587.36	218,678.62	102.61
704.2.2	VENITURI ABONAM. Intern - persoane cu handicap	746,243.66	810,806.71	64,563.05	108.65
704.2.3	VENITURI ABONAM. Intern - reducere donatori	4,068.77	4,790.23	721.46	117.73
704.2.4	VENITURI ABONAM. Intern - reducere studenti	663,391.03	682,279.90	18,888.87	102.85
704.2.5	VENITURI ABONAM. Intern - reducere elevi	676,119.58	787,792.37	111,672.79	116.52
704.4	Venituri din abonamente Paltinis	40,096.28	32,141.78	-7,954.50	80.16
704.4.1	Venituri din abonamente Paltinis - integral	40,096.28	32,141.78	-7,954.50	80.16

Conform anexa la Contractul de mandat, formula de calcul al indicatorului de performanta este:

Formula de calcul	Prevazut 2019
(Nr. pasageri transportati in anul curent - nr. pasageri transportati in anul precedent) / nr. pasageri transportati in anul precedent x 100	≥ 1,00%

Nivelul realizat in anul 2019, al indicatorului privind Indicele de crestere a numarului de pasageri, este de 3,33%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
$\frac{(39.354.914 - 38.084.960)}{38.084.960} \times 100$	3,33%	100,00%

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.

a) Numar de calatori transportati in anul 2018

Luna	trim I	trim II	trim III	trim IV	total
Calatori transportati	9.688.987	9.463.445	8.951.399	9.981.129	38.084.960

b) Numar de calatori transportati in anul 2019

Luna	trim I	trim II	trim III	trim IV	total
Calatori transportati	9.812.358	9.697.087	9.427.367	10.418.102	39.354.914

8. Penalitati facturate catre TURSIB pentru nerespectarea contractului de delegare

Conform anexa la Contractele de mandat, formula de calcul al indicatorului de performanta este:

Formula de calcul	Prevazut 2019
Penalitati facturate catre TURSIB pentru nerespectarea contractului de delegare	0,00%

Mod de calcul:

Din contul contabil 6581.1 - Amenzi, se insumeaza contravaloarea amenzilor aferente nerespectarii standardelor de transport de calitate si mediu.

La data de 31.12.2019, nu sunt inregistrate in evidenta contabila penalitati catre SC TURSIB pentru nerespectarea contractului de delegare nr. 19/2019 cap. 22 – Raspunderea contractuala, fapt pentru care gradul de indeplinire este de 100,00%;

Potrivit anexei 11, semestrial se monitorizeaza indicatorii prevazuti. La data de 31.12.2019, indicatorii se situeaza sub pragul minim admis, deci sunt realizati in procent de 100%, adica fara calcul penalitati.

9. Gradul de satisfactie a clientilor

Gradul de satisfactie al clientilor a crescut de la 63,88% in anul 2018 la 95,83% in anul 2019. Din punct de vedere al creșterii indicelui de satisfacție a clienților prin asigurarea unui serviciu de transport public local de călători care să confere o mai bună calitate, frecvență, siguranță, confort, accesibilitate și transformarea transportului public într-o alternativă viabilă la utilizarea mașinilor private, pana la 31.12.2019 s-au intreprins urmatoarele actiuni:

- a. Raspuns scris tuturor reclamațiilor, solicitărilor și sesizărilor (RSS), în termenul legal – realizat 100%
- b. Analiza RSS și măsuri pentru reducerea numărului de reclamații:
 - din numărul reclamațiilor referitoare la comportamentul conducătorilor auto, cele mai multe privesc limbajul si comportamentul neadecvat si faptul ca nu s-a respectat planul de transport (nu a oprit in statie, a trecut mai repede, a intarziat, semicursa incompleta)
 - introducerea in trasee a tuturor autobuzelor noi, ceea ce permite creșterea indicelui de realizare a planului de transport și va reduce substanțial numărul de reclamații referitoare la calitatea transportului.
 - campanie educare calatori – Tursib va informeaza
- c. Mentinerea 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 cand situatia de personal disponibil o va permite.
- e. Modificarea site-ului Tursib, cu introducerea unui element nou „planificarea calatoriei”
- f. Implementare aplicatie „Tur Sibiu” – contract nr.10/18.03.2019 incheiat cu COMMUNITY SOFT SRL
- g. Introducere WI-FI gratuit pentru calatori in autobuze – in data de 13.03.2019 s-a incheiat cu SC CONTINENTAL AUTOMOTIVE SYSTEMS SRL contractul de colaborare nr.2035/13.03.2019 prin care acesta se angajeaza sa asigure in toate autobuzele apartinand sau aflate in exploatarea TURSIB SA conexiune la internet wi-fi in schimbul prestarii unor servicii de publicitate

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.

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. Pana la 31.12.2019 se inregistreaza venituri in suma de 38.517 lei. Pentru anul 2020 se pregateste introducerea posibilitatii de achizitionare prin acest canal si a altor titluri de calatorie (in primul rand legitimatia zilnica).

Incepand cu luna septembrie 2018, Tursib face public fisierul GTFS, care contine statiile si locatiile acestora, orarele si programele de circulatie.

Din noiembrie 2018, Tursib anunta clientii ca pot să-și formeze un cont de utilizator accesând opțiunea „My Tursib” pusă la dispoziție pe site-ul www.tursib.ro. După activarea contului de utilizator, procedura de încărcare a abonamentelor este mult simplificată. In plus, o persoană poate înregistra mai multe carduri Tursib, pe care dorește să le încarce (de exemplu, un părinte poate încărca și cardurile copiilor). De asemenea, dacă utilizatorul dorește, poate activa opțiunea de recurență direct din pagina de plată, ceea ce înseamnă că EuPlatesc va încărca automat abonament lunar, la sfârșitul fiecărei luni, pentru luna următoare, până la dezactivarea opțiunii. Menționăm că plata recurentă este procesată în condiții de siguranță, deoarece nu presupune salvarea datelor de card, utilizatorul având posibilitatea de a sista oricând plățile ulterioare. Dacă clientul dorește să primescă anunțuri de la Tursib, poate activa opțiunea de Newsletter. Pana la data prezentului raport, un numar de 623 clienti au activat opțiunea de Newsletter.

Conform anexa la Contractul de mandat, stabilirea indicatorului de performanta *Gradul de satisfactie a clientilor*, se determina in functie de:

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

a) Numarul de calatori transportati

Evaluarea numarului de calatori transportati se face pe baza comparatiei cu perioada similara a anului trecut, care se puncteaza astfel:

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 intre numarul de calatori transportati in anul 2019 fata de anul 2018, respectiv:

Perioada	2019	2018	Crestere
Anul 2019	39.354.914	38.084.960	103,33%

Nivelul realizat in anul 2019, al indicatorului - *Numarul de calatori transportati se incadreaza la 3 puncte, respectiv:*

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

Mentionez ca numarul de calatori transportati sunt estimati.

b) Nivelul de receptivitate privind solicitarile clientilor

Cu acest criteriu se evalueaza reactia TURSIB in cazul solicitarilor primite de la clienti, respectiv receptivitatea de care da dovada in abordarea temelor date de client

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

Nivelul realizat in anul 2019 al evaluarii nivelului de receptivitate privind solicitarile primite de la clienti a fost incadrat la 3 puncte, respectiv:

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

Ca urmare a verificarii, am constatat ca toate solicitarile primite de la clienti in anul 2019 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 justificate 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 in anul 2019, al evaluarii indicatorului – reclamatii privind calitatea transportului este de 5,25 puncte, respectiv:

Anul	2019	Punctaj
Trim I	122	5
Trim II	80	6
Trim III	53	6
Trim IV	169	4
Medie an 2019	424	5,25

Conform centralizatorului intocmit de catre dep. Marketing, in perioada analizata, s-au depus si inregistrat de entitate 565 de reclamatii privind calitatea transportului. Din cele 565 de reclamatii 141 sunt nejustificate/neidentificate rezultand 424 de reclamatii justificate.

d) Pretul serviciului

Evaluarea pretului la bilet una calatorie, comparativ cu alte societati 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 societati 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 2,00 lei (2,50 lei la conducator autobuz)
 CTP Cluj 2,50 lei

Anul	2019	Punctaj
Trim I	2 lei	3
Trim II	2 lei	3
Trim III	2 lei	3
Trim IV	2 lei	3
Medie an 2019		3

Nivelul realizat, in anul 2019, al evaluarii satisfactiei client, reprezentand indicatorul *Pretul serviciului*, a fost incadrat la 3 puncte, respectiv:

Pretul este situat sub cele comparative, evolutia pretului este, din pdv al clientului pozitiva	3 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	12,00
Evaluarea nivelului de receptivitate privind solicitarile clientilor	3	1	3,00
Reclamatii privind calitatea transportului	5,25	2	10,50
Pretul serviciului	3	3	9,00
Punctaj general			34,50

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 impune urgent masuri pentru imbunatatire

Ca urmare, nivelul realizat al indicatorului Grad de satisfacție a clienților, în anul 2019, este de $(34,50 \times 100) / 36 = 95,83\%$, din care 36 reprezintă punctajul individual maxim), respectiv:

Gradul de satisfacție a clienților anul 2019	
$\geq 85 - 100$	Client foarte mulțumit, menținere nivel acesta

Nivel realizat indicator	Prevazut 2019	Grad de îndeplinire indicator
95,83%	$\geq 80\%$	100,00%

IV. Recomandări, Concluzii

Pentru perioada următoare a mandatului, Consiliul de Administrație stabilește directorului tehnic următoarele obiective prioritare:

- ✓ Creșterea numărului de călători transportați;
- ✓ Menținerea unui număr redus de reclamații;
- ✓ Adaptarea planului de transport în concordanță cu cerințele clienților și cu dezvoltarea dinamică a orașului;
- ✓ Îmbunătățirea permanentă a sistemului de ticketing și a modalităților de achiziție și decontare a tichetelor de călătorie;
- ✓ Încadrarea indicatorilor solicitați în Contractul de delegare, în limitele specificate;
- ✓ Monitorizarea consumurilor de combustibil, piese de schimb și a reparațiilor efectuate la terți;

Pentru exercitiul financiar 2019, directorul tehnic al societății și-a îndeplinit obligațiile asumate prin contractul de mandat și a realizat în proporție de 85 % indicatorii de performanță anexa la contractul de mandat. Conform contractului de mandat încheiat între societate și directorul tehnic al societății și în baza prezentului Raport de evaluare, Consiliul de Administrație propune acordarea componentei variabile a remunerației aferente anului 2019 la nivelul a 2 (două) indemnizații fixe brute lunare.

În acest sens propunem acordarea unei prime brute de 20.600 lei, respectiv 12.051 lei net, reprezentând componenta variabilă a remunerației aferente anului 2019.

Președinte Consiliu de Administrație

Mircea Ovidiu



Comitetul de nominalizare și remunerare

Kielhorn Jens



Maier-Bondrea Vasile



Sarbu Emilian-Rares

