



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 2020

I. Introducere

Evaluarea activitatii Directorului Tehnic in anul 2020 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 nerespectarii 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 2020

Nr. Crt.	Denumire 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 2020	Nivel realizat indicator la 31.12.2020	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	99.96	100.00%	0.15
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	≥110.00	115.47	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	97.58	100.00%	0.15
1.4			Disponibilitatea parcului auto	Medie nr.autobuze indisponibile /medie nr. total autobuze *100	%	N/A	≤10.00	≤10.00	8.99	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	10.35	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	99.36	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	-13.82	0.00%	0.00
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	77.78	97.23%	0.00
Total											0.85

Nota: indicatorii se calculeaza cumulat

Nota: indicatorii se calculeaza cumulat

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-au realizat 2 (doi) indicatori (indicele de crestere a numarului de pasageri si gradul de satisfactie al clientilor).

In aceste conditii, pentru directorul tehnic se poate lua in discutie o remuneratie variabila pentru anul 2020 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 determinata prin urmatoarele categorii de indicatori de performanta:

Acoperirea serviciului:

- Gradul de indeplinire a planului de transport
- Cresterea numarului de km efectivi 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 efectivi 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 31.12.2020, se prezinta astfel:

- Gradul de indeplinire a planului de transport este de 99,96 % si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00 %;
- Cresterea numarului de km efectivi realizati conform planului de transport prin extindere plan transport /majorare frecventa este de 115,47% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%;
- Gradul de utilizare a parcului auto este de 97,58% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%;
- Disponibilitatea parcului auto este de 8,99% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%;
- Eficienta program transport (reducere km efectivi realizati pentru incadrari/retrageri in traseu) este de 10,35% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 100,00%
- Grad de functionare sistem GPS este de 99,36% 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 -13,82% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 0,00%;

- 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 77,78% si cu un grad de indeplinire fata de nivelul planificat pentru perioada raportarii de 97,23%

1. *Gradul de indeplinire a planului de transport*

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

Formula de calcul	Prevazut 2020
Numar semicurse realizate/numar total semicurse planificate *100	≥ 99,90%

Nivelul realizat, in anul 2020, al indicatorului privind Gradul de indeplinire a planului de transport, este de 99,96%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
526.002/526.188*100	99,96%	100,00%

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 *Programului de circulatie al transportului public de calatori*, respectiv cel cu valabilitate din data de 16.12.2019 cu urmatoarele observatii:

- Numarul de semicurse planificate s-a diminuat cu 4 semicurse in perioada de vacanta a elevilor si de suspendare a activitatii acestora pe perioada starii de urgenta si de alerta datorata epidemiei cu coronavirus, respectiv in vacanta de iarna a elevilor din 01.01.2020 pana in 11.01.2020, a starii de urgenta si de alerta din perioada 12.03.2020 – 30.06.2020, vacanta de vara a elevilor pana in data de 13.09.2020 si din 26.10.2020 – 31.12.2020.

- 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;

Ca urmare, in anul 2020 au fost planificate **526.188** de semicurse, din care s-au realizat **526.002**, respectiv cu **186 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

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

Formula de calcul	Prevazut 2020
Nr. km efectivi realizati conf. plan de transport an curent/Nr. km efectivi realizati conf. plan de transport an 2018*100	≥ 110%

Nivelul realizat, in anul 2020, al indicatorului privind Cresterea numarului de km efectivi realizati conform planului de transport prin extindere plan transport /majorare fracventa, este de 115,47%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
5.479.248,74/4.745.013,43*100	115,47%	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.

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 2020
Numar autobuze in traseu ore de varf/numar total autobuze*100	> 90%

Nivelul realizat, in anul 2020, al indicatorului privind Gradul de utilizare a parcului auto, este de 97,58%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
20.887/21.405*100	97,58%	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 01.01.2020, entitatea detine 110 autobuze deoarece Consiliul Local Sibiu dispune prin Hotararea nr. 469/17.12.2019 retragerea din concesiune, incepand cu data de 01.01.2020, a autobuzului MAZ 103-065.

Prin hotararea Consiliului de Administratie nr. 51/29.10.2020, s-a dispus casarea a 4 (patru) autobuze marca MAN NG 272;

Prin hotararea Consiliului de Administratie nr. 54/10.12.2020, s-a dispus casarea a unui autobuz marca MB 405 GN;

4. ***Eficienta program transport***

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

Formula de calcul	Prevazut 2020
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 2020, al indicatorului privind *Eficienta program transport*, este de 10,35%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
567.040,08/5.479.248,74*100	10,35%	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.

5. ***Grad de functionare sistem GPS***

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

Formula de calcul	Prevazut 2020
Medie nr. total autobuze noi cu sistem GPS functional/medie nr. total autobuze noi x 100	$\geq 95,00\%$

Nivelul realizat, in anul 2020, al indicatorului privind *Gradul de functionare sistem GPS*, este de 99,36%, respectiv:

Calcul indicator

Calcul indicator	Luna calendaristica	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
(1.912/31)/65*100= 94,89	ianuarie	99,36%	100%
(1.879/29)/65*100= 99,68	februarie		
(2010/31)/65*100 = 99,75	martie		
(1946/30)/65*100 = 99,79	aprilie		
(2000/31)/65*100 = 99,26	mai		
(1950/30)/65*100=100,00	iunie		
(1996/31)/65*100= 99,06	iulie		
(2013/31)/65*100= 99,90	august		
(1950/30)/65*100=100,00	septembrie		
(2015/31)/65*100=100,00	octombrie		
(1950/30)/65*100=100,00	noiembrie		
(2015/31)/65*100=100,00	decembrie		
94,89+99,68+99,75+99,79+99,26+100,00 +99,06+ 99,90+100+100+100+100= 1.192,33/9 = 99,36%			

Analiza indicatorului privind **Grad de functionare sistem GPS** s-a realizat pentru autobuzele noi achizitionate, prin monitorizarea zilnica a sistemelor GPS conform procedurii. Colectarea datelor se realizeaza din programul Openfleet, efectuandu-se o medie a mediilor zilnice in perioada de raportare.

6. *Indicele de crestere a numarului de pasageri*

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

Formula de calcul	Prevazut 2020
(Nr. pasageri transportati in anul curent - nr. pasageri transportati in anul precedent) / nr. pasageri transportati in anul precedent x 100	$\geq 1,00\%$

Nivelul realizat, in anul 2020, al indicatorului privind Indicele de crestere a numarului de pasageri, este de -13,82%, respectiv:

Calcul indicator	Nivel realizat indicator	Grad de indeplinire indicator
$(33.914.560 - 39.354.914) / 39.354.914 \times 100$	-13,82%	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.

a) 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

b) Numar de calatori transportati in anul 2020

Luna	trim I	trim II	trim III	trim IV	total
Calatori transportati	9.939.506	7.063.501	8.204.483	8.707.070	33.914.560

Se constata mentinerea trendului crescator pentru trimestrul I 2020, iar ulterior, urmare declararii starilor de urgenta/alerta datorita pandemiei Covid 19 are loc o scadere brusca a numarului de calatori transportati.

7. 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 2020
Penalitati facturate catre TURSIB pentru nerespectarea contractului de delegare	0,00%

Mod de calcul:

Din contul contabil 6581 - Amenzi, se insumeaza contravaloarea amenzilor aferente nerespectarii standardelor de transport de calitate si mediu.

La data de 31.12.2020, nu sunt inregistrate in evidenta contabila penalitati catre SC TURSIB pentru nerespectarea contractului de delegare nr. 19/2020 cap. 22 – Raspunderea contractuala, fapt pentru care gradul de indeplinire este de 100,00%;

CONTRACT DE DELEGARE NR.19/2019-ANEXA 11

Potrivit anexei 11, semestrial si anual se monitorizeaza indicatorii prevazuti. La data de 31.12.2020, indicatorii se situeaza sub pragul minim admis, exceptie fiind un indicator:

-Evolutia numarului de calatorii: valoarea negativa a acestui indicator se datoreaza restrictiilor de circulatie impuse in perioada starii de alerta si de urgenta, precum si a reducerii tuturor activitatilor administrative, economice si de invatamant pe plan local (dar si national) in contextul pandemiei Covid-19 → fără penalități

8. *Gradul de satisfactie a clientilor*

Gradul de satisfactie al clientilor a scazut la 77,78% in anul 2020, datorita pandemiei Covid-19. 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 31.12.2020 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 în stație, a trecut mai repede, a întârziat, semicursa incompletă)
 - 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 calatorie”. Accesul la platforma Google Maps se realizeaza in baza contractului nr.9676/19.12.2019 incheiat cu GLOBEMA RO SRL
- f. Mentinere aplicatie „Tur Sibiu” – contract nr.2013/18.03.2020 incheiat cu COMMUNITY SOFT SRL
- g. Mentinere 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

Informarea asupra traseelor și a orarului de mers a vehiculelor de transport public local, a locației stațiilor de oprire, a tarifelor se face prin:

- Site-ul www.tursib.ro, in varianta romana si engleza, iar din septembrie 2020 si in varianta germana
- Orarele de trecere a autobuzelor prin stații – afișare în toate stațiile (100%)
- Realizarea de pliante pentru fiecare traseu care conțin harta traseului, stațiile și timpii de deplasare între stații, legături cu alte trasee, orele de plecare din capete de linie, informatii

despre tarife și facilități pentru elevi și studenți. Pliantele se distribuie gratuit la agenția și chioșcurile Tursib sau se pot descărca de pe site-ul societății. S-a conceput și ulterior afișat în stațiile de autobuze "Harta transportului public în Sibiu", tarife, alte anunțuri.

- Anunțuri pe site-ul propriu și în presă de câte ori există modificări a planului de transport:

- cu ocazia schimbării programelor de circulație;
- devieri din cauza lucrărilor la carosabil sau a desfășurării unor evenimente culturale, sportive, etc.

Societatea detine și o pagina Facebook, unde sunt postate toate comunicatele Tursib și acțiuni de interes pentru publicul calator, inclusiv se raspunde reclamațiilor/sesizărilor primite. S-au publicat pe toate canalele de comunicare disponibile (presa, site, facebook, Tur Sibiu, companii colaboratoare, newsletter, grup intern de WhatsApp) mesaje referitoare la modificările aparute în programele și orele de circulație.

Modalități de procurare a titlurilor de calatorie:

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

- *pentru abonamente – card electronic: agenția Tursib, 7 chioscuri (cu decontare în numerar sau cu POS-uri), on-line - direct de pe site-ul societății www.tursib.ro, prin intermediul firmelor care decontează transportul angajaților proprii pe baza de abonament-card.

În cursul anului 2020, prin parteneriatul cu BCR SA, se menține sistemul de ticketing în autobuze cu carduri contactless Visa și Mastercard. Acest canal câștigă tot mai mult segment de piață, ponderea în total bilete în 2020 fiind de 41%, față de 2019 când înregistra 32%.

De asemenea, în domeniul ticketingului, s-a semnat contractul nr.6344/13.09.2018 cu PTP Online SRL (24 Pay) în vederea introducerii sistemului de ticketing pe baza telefonului mobil, prin intermediul Bancii Transilvania. Lansarea oficială a avut loc în noiembrie 2018. Prin act adițional nr.2/12.12.2019 cu valabilitate din 01.01.2020 s-a introdus posibilitatea de achiziționare prin acest canal a legitimației zilnice. Până la 31.12.2020 se înregistrează venituri în suma de aprox.33 mii lei (exclusiv TVA).

Începând cu luna septembrie 2018, Tursib face public fisierul GTFS, care conține stațiile și locațiile acestora, orele și programele de circulație.

Din noiembrie 2018, Tursib anunță clienții că 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. În 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 primească anunțuri de la Tursib, poate activa opțiunea de Newsletter. S-a identificat o modalitate nouă, mai profesionistă de transmitere a mesajelor de tip newsletter, în baza unui abonament online cu Newsman- formarea unei platforme specializate de newsletter, care nu presupune costuri

cat timp societatea se incadreaza in limita de operatiuni impusa. Prin intermediul acestei platforme se transmit toate mesajele de interes public catre abonati.

Conform anexa la Contractele 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 dintre numarul de calatori transportati in anul 2020 fata de aceeaasi perioada a anului 2019, respectiv:

Perioada	2020	2019	Crestere
	33.914.560	39.354.914	86,18%

Nivelul realizat in anul 2020, al indicatorului- *Numarul de calatori transportati* se incadreaza la 1 puncte, respectiv:

Numarul de calatori transportati sub 90% comparativ cu perioada similara a anului trecut	1 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 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, in anul 2020, al evaluarii nivelului de receptivitate privind solicitarile primite de la clienti 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 primite de la clienti in anul 2020 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 2020, al evaluarii indicatorului – reclamatii privind calitatea transportului este de 6,00 puncte, respectiv:

Anul	2020	Punctaj
Trim I	93	6
Trim II	27	6
Trim III	68	6
Trim IV	73	6
Medie anul 2020	261	6

Conform centralizatorului intocmit de catre dep. Marketing, in perioada analizata, s-au depus si inregistrat de catre entitate 326 reclamatii privind calitatea transportului. Din cele 326 reclamatii 65 sunt nejustificate/neidentificate rezultand 261 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 aceeasi 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 (mentionez faptul ca, cu un bilet de autobuz se poate circula cu acelasi bilet intr-o perioada de o ora si in alte mijloace de transport.

RAT Brasov 2,50 lei

RAT Craiova 2,00 lei
CTP Cluj 2,50 lei

Anul	2020	Punctaj
Trim I	2 lei	3
Trim II	2 lei	3
Trim III	2 lei	3
Trim IV	2 lei	3
Medie an 2020		3

Nivelul realizat, in anul 2020, 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	1	4	4,00
Evaluarea nivelului de receptivitate privind solicitarile clientilor	3	1	3,00
Reclamatii privind calitatea transportului	6	2	12,00
Pretul serviciului	3	3	9,00
Punctaj general			28,00

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 satisfactie a clientilor, anul 2020, este de $((28,00 \times 100) / 36 = 77,78\%$, din care 36 reprezinta punctajul individual maxim), respectiv:

Gradul de satisfactie a clientilor in anul 2020	
≥ 70 - < 85	Client multumit, accidental mai apar probleme

Nivel realizat indicator	Prevazut 2020	Grad de indeplinire indicator
77,78%	≥80%	97,23%

IV. Recomandari, Concluzii

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

- ✓ Creșterea numărului de calatori transportați;
- ✓ Menținerea unui numar redus de reclamatii;
- ✓ Adaptarea planului de transport în concordanță cu cerințele clienților și cu dezvoltarea dinamică a orașului;
- ✓ Îmbunătățirea 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 2020, directorul tehnic al societatii si-a indeplinit obligatiile asumate prin contractul de mandat si a realizat in proportie de 85 % 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 2020 la nivelul a 2 (doua) indemnizatii fixe brute lunare ($2 \times 10.300 \text{ lei} = 20.600 \text{ lei}$).

In acest sens propunem acordarea unei prime brute de 20.600 lei, adica 12.051 lei venit net, reprezentand componenta variabila a remuneratiei aferenta anului 2020, cu decontare integrala in cursul lunii iunie 2021.

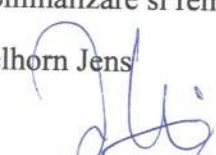
Presedinte Consiliu de Administratie

Mircea Ovidiu



Comitetul de nominalizare si remunerare

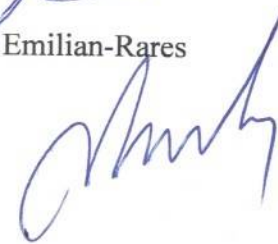
Kielhorn Jens



Maier-Bondrea Vasile



Sarbu Emilian-Rares





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



S.C. TURSIB S.A. – SIBIU
CONSILIUL DE ADMINISTRATIE

HOTARAREA NR. 34/31.05.2021

Consiliul de Administratie al TURSIB SA Sibiu, constituit in baza Hotararii Adunarii Generale a Actionarilor nr. 170/29.11.2018 si nr.175/29.03.2019,

Intrunit in sedinta din 31.05.2021, in temeiul prevederilor art. 14, pct.11.1 din Actul constitutiv al societatii Tursib S.A.,

HOTARASTE:

Art.1. Se aproba Raportul privind evaluarea activitatii Directorului tehnic pentru anul 2020.

Art.2. Raportat la gradul de realizare a indicatorilor de performanta si la prevederile contractului de mandat, directorul tehnic al societatii se incadreaza pentru acordarea componentei variabile a indemnizatiei aferenta anului 2020 la nivelul a 2 (doua) indemnizatii brute fixe lunare. Decontarea se va realiza integral in luna iunie 2021.

Art.3. Cu ducerea la indeplinire a prezentei hotarari se insarcineaza Consiliul de Administratie si conducerea executiva a TURSIB SA.

Presedinte Consiliu de Administratie
Ovidiu Mircea

Secretar Consiliu de Administratie
Anca Presecan