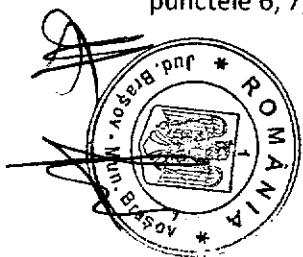


Anexa 11 – Indicatori de Performanță ai Serviciului

Nr. Crt.	Indicatori	Descriere mod de calcul pentru perioada de evaluare(*)	Mod de transport	Parametru			
				U.M.	Nivel acceptat	Nivel maxim permis	
1.	Curse anulate sau neregulate	(curse anulate sau neregulate/total curse incluse în Programul de Transport) x 100	autobuz	%	5	15	
			troleibuz	%	5	15	
2.	Trasee anulate pe o perioadă mai mare de 24 de ore	Σ (lungimea traseelor anulate x zile de anulare) / lungimea totală a traseelor x 365	autobuz	%	0,5	1,5	
			troleibuz	%	0,5	1,5	
3.	Număr de pasageri afectați de situațiile de la nr. 1 și 2	Număr estimat de pasageri afectați de situațiile de la nr. 1 și 2	autobuz	Nr.	7.100	21.300	
			troleibuz	Nr.	7.100	21.300	
4.	Respectarea planului de servicii	$(\Sigma$ parc planificat - Σ parc utilizat) / $(\Sigma$ parc planificat) x 100	autobuz	%	10	20	
			troleibuz	%	10	20	
5.	Plângeri de la pasageri	Plângeri fundamentate	Nr. plângeri fundamentate înregistrate	toate	Nr.	80	160
		Plângeri soluționate	Nr. plângeri fundamentate soluționate în termen legal	toate	Nr.	70	140
		Plângeri nesoluționate	Nr. plângeri fundamentate nesoluționate în termen legal	toate	Nr.	10	20
6.	Protecția mediului	Respectarea standardelor de poluare Euro 3 și Euro 4	Număr vehicule care nu respectă normele Euro 3 și Euro 4 raportat la numărul de vehicule impus în Programul de Transport	autobuz	%	20	40
7.	Vehicule	Vechimea medie a vehiculelor	Vechimea medie a mijloacelor de transport	autobuz	Ani	8	15
				troleibuz	Ani	15	28
		Cerințe de confort	Numărul vehiculelor fără instalații de climatizare sau încălzire	autobuz	%	10	50
8.	Penalități plătite	Cuantumul penalităților plătite de către operator pentru nerespectarea standardelor de transport de calitate și mediu	toate	lei	20000	40000	
9.	Respectarea prevederilor legale	Numărul abaterilor constatate și sancționate de entitățile cu funcții de verificare și control	toate	Nr.	30	60	
10.	Accidente de trafic	Numărul de accidente de circulație produse din vina personalului propriu	toate	Nr.	100	200	
11.	Indicele de satisfacție al pasagerilor	Nivel de răspunsuri nefavorabile	toate	Nr.	2,5	4	

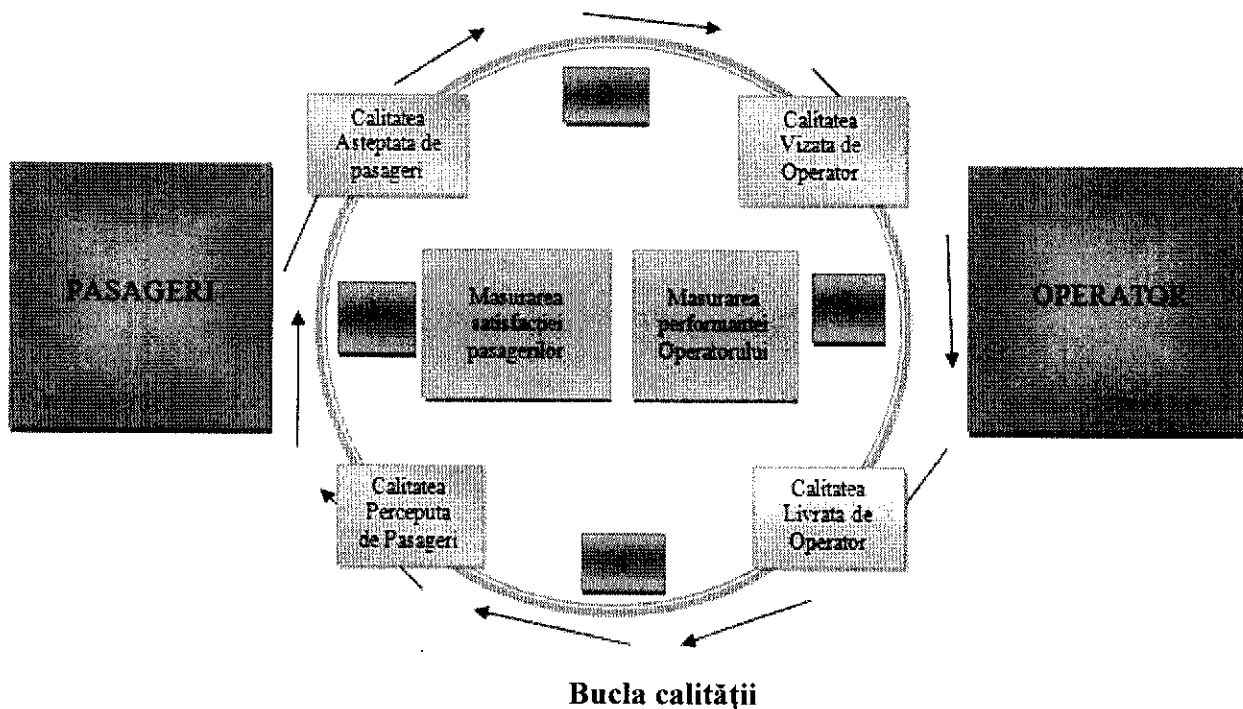
(*)Notă: Conform prevederilor Anexei 13, evaluarea se face lunar pentru indicatorii de la punctele 1, 2, 3, 4 și 5, respectiv anual pentru indicatorii de la punctele 6, 7, 8, 9 și 10. Indicatorul de la punctul 11 se determină anual, conform prevederilor Anexei 12.



Anexa 12 – Indicele de Satisfacție a Pasagerilor (ISP)

1. Generalități

Prezenta anexa are drept scop definirea cerințelor fundamentale privind metodologia referitoare la evaluarea anuală a indicelui de satisfacție a Pasagerilor (ISP), având în vedere prevederile standardelor naționale și europene referitoare la măsurarea calității sistemelor de transport public și a calității managementului contractelor.



2. Indicele de satisfacție a pasagerilor

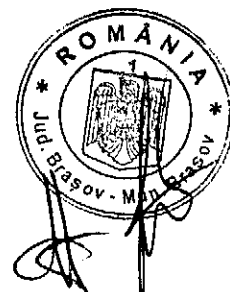
- Operatorul organizează, conform procedurilor interne și evaluărilor periodice privind menținerea certificării ISO, o evaluare anuală privind indicele de satisfacție a pasagerilor (ISP).
- Această sarcină revine operatorului, care efectuează studiul privind gradul de satisfacție al pasagerilor pe bază de chestionare.
- Metodologia pentru efectuarea studiului și calcularea indicilor privind gradul de satisfacție al pasagerilor trebuie să fie conform SR EN ISO 9001:2008 Sisteme de Management al Calitatii, SR EN ISO 9000:2006 Sistemul de management al calității. Principii fundamentale și vocabular și ISO/TS 10004:2010 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare referitoare la supraveghere și la măsurare.



[Semnătură]

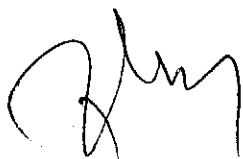
1


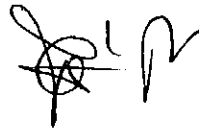
[Semnătură]

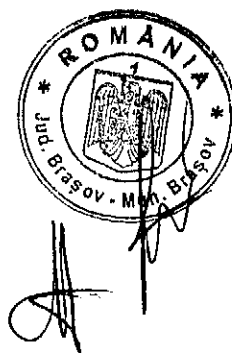


- d) Indicatorii de calitate stabiliți în Anexa 11 se pot utiliza ca bază pentru chestionar pentru a efectua studiul de evaluare a gradului de satisfacție a pasagerilor. Pot fi totodată adăugați și alți indicatori relevanți pentru evaluarea calitativă a serviciilor (curățenia vehiculului, comportamentul angajaților Operatorului, siguranța percepută, gradul de informare a pasagerilor etc.). Chestionarul are ca scop principal compararea indicatorilor de calitate oferți și a indicatorilor de calitate percepuți de pasageri.
- e) Operatorul centralizează și analizează datele obținute în evaluare și elaborează pe baza rezultatelor o fișă de evaluare a gradului de satisfacție a pasagerilor.
- i) Fișa de evaluare cuprinde procentul de răspunsuri favorabile, respectiv nefavorabile pentru fiecare indicator evaluat în parte, un indice de satisfacție a pasagerilor privind serviciile operatorului și o sinteză a sugestiilor și sesizărilor pasagerilor.
 - ii) Pentru o medie sub 2,5 a indicelui de satisfacție a pasagerilor se consideră că pasagerii au o apreciere pozitivă față de serviciile oferite de operator.
 - iii) Pentru o medie peste 2,5 indicelui de satisfacție a pasagerilor se consideră că pasagerii au o apreciere negativă față de serviciile oferite de operator.
- f) Operatorul informează autoritatea contractantă privind rezultatele evaluării prin fișă de evaluare a gradului de satisfacție a pasagerilor, în primul semestru al anului în curs. După finalizarea analizei comparative a gradului de satisfacție al pasagerilor derivat din studiul efectuat și Indicatorii de Calitate de performanță oferți, evaluați de către Autoritatea Contractanta, aceasta împreună cu Operatorul trebuie să elaboreze planuri de măsuri pentru îmbunătățirea calității transportului public.
- g) Noile planuri pentru îmbunătățirea calității transportului public pot viza schimbarea valorilor vizate ale indicatorilor cheie și revizuirea Programului Operatorului de Transport Public pentru anul următor.



 2



Anexa 13 – Metodologia de monitorizare și evaluare a Programului de Transport

1. Principii

Monitorizarea și evaluarea derulate în cadrul prezentului contract urmăresc asigurarea funcționalității serviciilor de transport public local la nivelul Municipiului Braşov și reducerea eventualelor disfuncționalități care pot afecta calitatea serviciului furnizat către pasageri.

Monitorizarea și evaluarea serviciului au un caracter permanent și vor fi efectuate pe baza unui proces colaborativ după cum urmează:

- De către operatorul de transport ca proces intern în cadrul activității generale de management în vederea asigurării unui nivel ridicat de eficiență a activității proprii
- De către autoritatea contractantă ca activitate cu caracter continuu pentru urmărirea modului de îndeplinire a obiectivelor urmărite prin contractul de servicii publice.

Monitorizarea și evaluarea realizată în comun de către Autoritatea contractantă și Operatorul de transport presupune următoarele:

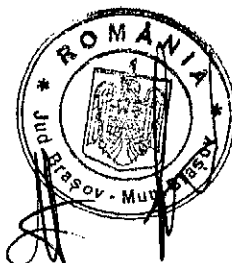
- Elaborarea de către operator și verificarea de către Autoritatea contractantă a unui raport lunar privind gradul de îndeplinire al obligațiilor contractuale; formularul de raport va fi agreat de părțile implicate. Raportul va urmări cu precădere îndeplinirea indicatorilor asumați prin Anexa 11.
- Efectuarea în comun de către Autoritatea contractantă și Operator a unor verificări periodice a îndeplinirii Programului de transport. În acest sens, echipe mixte vor efectua minim 4 controale pe lună. Acestea se vor materializa prin completarea unui proces verbal de constatare.

Monitorizarea și evaluarea realizată de către autoritatea contractantă se va realiza pe baza:

- Analizarea documentațiilor depuse periodic de către operatorul de transport.
- Efectuarea de monitorizări periodice, prin sondaj, prin personalul propriu al autorității contractante sau terți care pot asigura monitorizarea prin sondaj.
- Evaluarea gradului de atingere a indicatorilor prevăzuți la Anexa 11.

Prezenta metodologie definește principalii parametri care determină performanța Operatorului în cadrul Programului de Transport.

Indicatorii cheie pentru evaluarea prestării programului de transport sunt definiți la Anexa 11.



1



Evaluarea indicatorilor se va face conform metodologiei de mai jos:

Indicator 1. Curse anulate sau neregulate

Curse anulate reprezintă curse planificate si neefectuate în totalitate (tur – retur)

Curse neregulate reprezintă:

- curse planificate și neefectuate într-un procent mai mic de 100% - cursa nu a finalizat parcursul tur-retur conform planificării din programul de transport.

Sau

- curse planificate care înregistrează la capătul de linie (de retur) o întârziere mai mare de 30 de minute

Evaluarea gradului de îndeplinire a indicatorului se va face după cum urmează:

- procentul de curse anulate sau neregulate este mai mic sau egal cu 5% din totalul numărului de curse planificate - indicatorul se consideră a fi realizat
- procentul de curse anulate sau neregulate este mai mare de 5% și mai mic sau egal cu 8% din totalul curselor planificate – acest nivel reprezintă pragul de atenție pentru realizarea indicatorului. În această situație, indicatorul va fi monitorizat cu precădere în următoarea perioadă. Valoarea indicatorului situată între 5% și 8% pe o perioadă de trei luni consecutive impune o informare din partea operatorului către autoritate cu privire la cauza situației. Autoritatea Contractantă poate decide dacă se impune definirea unui plan de măsuri.
- procentul de curse anulate sau neregulate este mai mare de 8% și mai mic sau egal cu 15% din totalul numărului de curse planificate. Acest nivel reprezintă nerealizarea parțială a indicatorului și impune transmiterea unei informări de către operator către autoritatea contractantă cu privire la cauzele problemei și eventualele măsuri propuse. Autoritatea contractantă impune un plan de măsuri ce vizează eliminarea disfuncționalităților înregistrate.
- procentul de curse anulate sau neregulate este mai mare de 15% din totalul numărului de curse planificate. Acest nivel reprezintă nerealizarea totală a indicatorului. Autoritatea contractantă poate lua măsuri ce variază de la impunerea unui plan de măsuri pentru remedierea de urgență a disfuncționalităților până la rezilierea unilaterală a contractului.

Stabilirea penalităților generate de neîndeplinirea prezentului indicator va ține cont de procentul de curse anulate sau nerealizate din culpa operatorului fiind eliminate din calcul cursele anulate sau nerealizate din cauza autorității contractante sau din cauze independente de voința părților.

Verificarea gradului de atingere a indicatorului se va face pe baza raportului lunar transmis de operator către autoritatea contractantă. Autoritatea contractantă poate solicita verificarea documentelor pe baza cărora a fost realizat raportul transmis.



Handwritten signatures and stamps. On the right, there is a circular official stamp of the Municipality of Braşov, Romania, with the text 'ROMANIA', 'Jud. Braşov', and 'Municipiul Braşov' around the perimeter. Several handwritten signatures are written over and around this stamp.

Indicator 2. Trasee anulate pe o perioadă mai mare de 24 de ore

Traseul anulat pe o perioadă de 24 de ore reprezintă nerealizarea în totalitate a curselor planificate pe un traseu pe o perioadă mai mare sau egală cu 24 de ore consecutive din vina exclusivă a operatorului.

Indicatorul se calculează după formula următoare:

$$\Sigma (\text{lungimea traseelor anulate} \times \text{zile de anulare}) / \text{lungimea totală a traseelor} \times 365$$

Evaluarea gradului de îndeplinire a indicatorului se va face după cum urmează:

- procentul de trasee anulate este mai mic sau egal cu 0.5% din totalul numărului de trasee planificate - indicatorul se consideră a fi realizat.
- procentul de trasee anulate este mai mare de 0,5% și mai mic sau egal cu 1% din totalul traseelor planificate – acest nivel reprezintă pragul de atenție pentru realizarea indicatorului. În această situație, indicatorul va fi monitorizat cu precădere în următoarea perioadă. Valoarea indicatorului situată între 0.5% și 1% pe o perioadă de trei luni consecutive impune o informare din partea operatorului către autoritate cu privire la cauza situației. Autoritatea contractantă poate decide dacă se impune definirea unui plan de măsuri.
- procentul de trasee anulate este mai mare de 1% și mai mic sau egal cu 1.5% din totalul numărului de trasee. Acest nivel reprezintă nerealizarea parțială a indicatorului și impune transmiterea unei informări de către operator către autoritatea contractantă cu privire la cauzele problemei și eventualele măsuri propuse. Autoritatea contractantă impune un plan de măsuri ce vizează eliminarea disfuncționalităților înregistrate.
- procentul de trasee anulate este mai mare de 1,5% din totalul numărului de trasee planificate. Acest nivel reprezintă nerealizarea totală a indicatorului. Autoritatea contractantă poate lua măsuri ce variază de la impunerea unui plan de măsuri pentru remedierea de urgență a disfuncționalităților până la rezilierea unilaterală a contractului.

Stabilirea penalităților generate de neîndeplinirea prezentului indicator va ține cont de procentul de trasee din culpa operatorului fiind eliminate din traseele anulate din cauza autorității contractante sau din cauze independente de voința părților.

Verificarea gradului de atingere a indicatorului se va face pe baza raportului lunar transmis de operator către autoritatea contractantă. Autoritatea contractantă poate solicita verificarea documentelor pe baza cărora a fost realizat raportul transmis.

Indicator 3. Numărul de pasageri afectați de situațiile descrise la indicatorii 1 și 2

Indicatorul se calculează prin determinarea numărului de pasageri afectați per cursă anulată/neregulată.

Numărul de pasageri per cursă se calculează proporțional cu numărul de stații ale traseului prin înmulțirea acestuia cu numărul mediu de călători care se îmbarcă în mijlocul de transport per stație.

Numărul de călători per stație se stabilește prin convenție anual pe baza raportului dintre numărul de călătorii realizate în anul precedent și numărul de opriri în stații realizate în anul precedent.



3

Pentru anul 2017, numărul de călători per stație se stabilește la valoarea 3. (în urma determinărilor făcute pe baza PMUD Pol de Creștere Braşov)

Indicator 4. Respectarea planului de servicii

Indicatorul reprezintă valoarea medie din perioada evaluată a gradului zilnic de realizare a planului de servicii, determinat cu următoarea formulă:

$$(\Sigma \text{ parc planificat} - \Sigma \text{ parc utilizat}) / (\Sigma \text{ parc planificat}) \times 100$$

Parc planificat – reprezintă numărul de vehicule necesar în circulație pentru realizarea integrală a programelor de circulație

Parc utilizat – reprezintă numărul de vehicule scoase zilnic în circulație

Verificarea gradului de atingere a indicatorului se va face pe baza raportului lunar transmis de operator către autoritatea contractantă. Autoritatea contractantă poate solicita verificarea documentelor pe baza cărora a fost realizat raportul transmis.

Indicator 5. Plângeri de la pasageri

Indicatorul cuprinde 3 sub-indicatori, determinați ca fiind:

- Nr. plângeri fundamentate înregistrate
- Nr. plângeri fundamentate soluționate în termen legal
- Nr. plângeri fundamentate nesoluționate în termen legal

Verificarea gradului de atingere a indicatorului se va face pe baza raportului lunar transmis de operator către autoritatea contractantă. Autoritatea contractantă poate solicita verificarea documentelor pe baza cărora a fost realizat raportul transmis.

Indicatorii 6, 7, 8, 9 și 10 se determină conform specificațiilor din Anexa 11

Verificarea gradului de atingere a indicatorului se va face pe baza raportului anual transmis de operator către autoritatea contractantă. Autoritatea contractantă poate solicita verificarea documentelor pe baza cărora a fost realizat raportul transmis.

Indicatorul 11 – Indicele de Satisfacție al Pasagerilor

Indicatorul se determină anual pe baza procedurii descrisă în Anexa 12.



4