

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63

www.amrsp.com.ro



Compartiment de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind serviciul de transport public local

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE **luna august 2014**

În conformitate cu atribuțiile Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice, conferite de către HCGMB nr. 339 / 2009 și HCGMB nr. 112 / 2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna Iulie 2014, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 27690/23.06.2014, Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Integrat de Transport Public Local din cadrul AMRSP, a continuat conform graficului, monitorizarea la operator a indicatorilor de performanță stabiliți prin Regulamentul serviciului.

Măsurarea calității a devenit o practică curentă pentru evaluarea activității operatorului de transport public local prin curse regulate (R.A.T.B.) la nivelul municipiului București, odată cu reevaluarea importanței neconformităților cum ar fi: timpii de întârziere (punctualitatea); timpii de așteptare; gradul de confort; siguranța și securitatea în deplasare..., care au o influență directă asupra nivelului de satisfacție al clienților. Așadar, măsurarea calității înseamnă măsurarea satisfacției clienților. Gradul de satisfacere a necesităților clienților permite companiilor, să-și reevalueze permanent poziția față de modul cum au implementat politicile și strategiile sale privind asigurarea calității serviciului. Calitatea totală presupune un control riguros al calității pe trei direcții;

-	calitatea prestației (proiecția optimă, documentarea procedurilor și execuția prestației);
-	calitatea prin implicarea întregului personal în procesul de control, organizare și decizie;
-	calitatea relației cu utilizatorii serviciului și calitatea relațiilor interne.

Măsurarea este necesară pentru **aprecierea deficiențelor și neconformităților** unui serviciu public și poate fi realizată prin sondaje, urmărirea continuității serviciului, a indicatorilor de performanță ai acestuia și evoluția în timp față de performanțele impuse. Această practică de monitorizare analizează și evaluează a serviciului, prin utilizarea indicatorilor de performanță este una esențială și are rolul de a menține **nivelul de calitate** la limita de satisfacție a utilizatorului.

În rapoartele precedente, în urma analizelor făcute la operator s-au prezentat printre altele și problemele cu care se confrunta operatorul, probleme de natură tehnică, financiară și de resurse umane. Este evident că toate aceste neajunsuri constatate se reflectă în neconformități în ce privește **calitatea** serviciului prestat, gradul de satisfacție a beneficiarului serviciului fiind necorespunzător.

În prezent nu sunt stabilite standarde obiective ale indicatorilor de performanță față de care se poate constata în mod corect o conformitate sau neconformitate a operatorului. De aceea când ne referim la neconformități facem doar o prezentare a situațiilor în care constatăm lipsa calității prestației oferite călătorilor din București în comparație cu situațiile de bună practică.

Serviciul de transport public local prin curse regulate este un mecanism complex și dinamic caracterizat de **permanență, ritmicitate, punctualitate, accesibilitate, securitate** în deplasare și nu în ultimul rând **prețuri** suportabile de utilizator. Ca urmare, toate problemele și inițierile privind perfecționarea și reorganizarea pot fi examinate numai prin prisma unei abordări sistemice și aplicate în practică numai în complex. Calitatea activității este definită de utilizatori. Este necesar, așadar, să se identifice cu exactitate beneficiarii activității desfășurate și cerințele (exigențele) lor, după care trebuie să se producă exact serviciul cerut, în perioada de timp necesară, la cel mai mic preț posibil.

Îmbunătățirea calității necesită adoptarea unui set nou de valori însușite de întregul personal, de atitudini și comportamente de prestație orientate către satisfacerea clienților.

Sistemul care realizează un compromis între nevoile utilizatorilor de a beneficia de servicii de calitate și nevoile exploatanților de a realiza aceste servicii la un preț redus, este sistemul managerial al calității. Acesta trebuie să-și propună obiective pentru îmbunătățirea calității, actualizate cu regularitate, și să stabilească anumite criterii de măsurare a progreselor obținute, însușite de toți cei care colaborează la realizarea lor. Este exclusă includerea în proces a acelor „obligații” nesușținute financiar de solicitant, care să afecteze buna desfășurare a activității deja planificate, prin introducerea în procesul de exploatare a unor capacități de transport pe anumite itinerarii care economic nu se justifică și care ulterior se dovedesc consumatoare de resurse, fără a se putea justifica eficiența. Calitatea este o variabilă continuă și nu discretă, de aceea prin calitate trebuie satisfăcute nu numai nevoile exprimate, dar și cele implicite. Așadar, administrația publică locală trebuie să țină cont de solicitările făcute de operator, de justiția lor dar și de acoperirea cheltuielilor la nivel de solicitare. Nu trebuie neglijată urmărirea procesului și modul de utilizare eficientă a resurselor alocate.

Managementul calității reprezintă un ansamblu de activități având ca scop realizarea unor obiective, prin utilizarea optimă a resurselor. Acest ansamblu cuprinde activități de planificare, coordonare, organizare, control și asigurare a calității în limite rezonabile.

Caracterul de utilitate publică a serviciului de transport public local prin curse regulate impune anumite reguli prin care să se satisfacă nevoile beneficiarului fără a afecta echilibrul între necesarul de resurse solicitate de operator pentru îndeplinirea serviciului și sumele alocate de administrație.

1.Sondaje în terminale

În cursul lunii **August**, în baza programului de monitorizare transmis la RATB prin adresa nr. 33664 în data de 01.08.2014, au fost inspectate unitățile de exploatare ale RATB, care asigură parcul circulant necesar realizării programului de transport. Sondajele efectuate în terminale, capete de traseu sau stații, au fost urmate de verificări în unitățile de exploatare care gestionează parcul de vehicule, având ca scop verificarea datelor culese din teren în ce privește potrivirea lor, cu înscrisurile din documentele primare(foi de parcurs) care stau la baza activității de exploatare. Măsurătorile efectuate au avut drept scop verificarea punctualității mijloacelor de transport în cadrul programului de circulație.

Compararea datelor culese din teren, cu cele din documentele care stau la baza desfășurării activității de exploatare a parcului de vehicule (grafice de circulație, foi de parcurs, registre de evidență) s-a făcut în unitățile de exploatare care gestionează parcul aferent liniilor monitorizate.

Sondajul pe luna august a cuprins un număr de patru linii de transport , după cum urmează:

-	Linia de tramvai 16 cu garare în Depoul Colentina ;
-	Linia de autobuz 117 cu garare în Autobaza Alexandria ;
-	Linia de troleibuz 90 cu garare în Depou Vatra Luminoasa ;
-	Linia de autobuz 336 cu garare în Autobaza Militari ;

Intervalul în care s-a făcut monitorizarea liniilor a fost cuprins între orele 10.30 – 12.30, sondajul a fost făcut în terminale, ore și zile diferite, după cum urmează:

-	Terminal Sf.Gheorghe pentru linia 16 de tramvai în data de 29.07.2014;
-	Terminal Piata Sf.Vineri pentru linia 117 de autobuz data de 05.08.2014;
-	Terminal Valea Argesului pentru linia 90 de troleibuz în data de 12.08.2014;
-	Terminal Piata Rosetti pentru linia 336 de autobuz în data de 19.08.2014;

Sondajele (sosiri-plecări) au fost făcute în terminale, iar măsurătorile s-au comparat cu înscrisurile din graficele de circulație și foile de parcurs, în unitățile de exploatare.

Rezultatele sondajului făcut se regăsesc în fișele de monitorizare completate pentru fiecare terminal, anexate la prezentul raport de evaluare, confirmate atât de reprezentanții AMRSP, cât și de conducătorul unității de exploatare care gestionează parcul aferent liniei.

În urma procesului de monitorizare și evaluare s-a constatat că la anumite linii, orele de sosire-plecare a mijloacelor de transport în /din terminal (capăt traseu), nu sunt înscrise în foile de parcurs de către conducătorul mijlocului de transport și confirmate de responsabilul cu urmărirea graficului de circulație. Astfel de situații au fost înregistrate după cum urmează:

-	troleibuz , linia 90 , vehiculele cu numărul de inventar 5380,5333 și 5157 la sosire în terminal iar troleibuzul cu numărul de inventar 5314 la plecare din terminal.
---	---

Pentru intervalul monitorizat, în ceea ce privește **punctualitatea** la liniile 16,117,90 se constată că nu sunt diferențe semnificative față de graficul de circulație, care să afecteze buna desfășurare a serviciului. Întrucât liniile monitorizate beneficiază de un traseu liniar cu puține zone de conflict, punctualitatea la program se înscrie în limite admise, diferențele de 2-4 minute intarziere sunt datorate traficului. Întrucât programul de transport aferent sezonului de vară în baza căruia operatorul prestează serviciul de transport public local, adaptat la fluxul de călători aferent perioadei (oarecum scăzut) face ca nerealizările la programul de transport să se diminueze, fapt confirmat și în numărul redus de curse pierdute. La linia de autobuz 336, din măsurători se constată că intervalul de succedare atât la sosiri cât și la plecări din capăt de traseu se menține în limitele planificate. Apare totuși un decalaj între măsurătorile din sondaj și inscrierile din foile de parcurs, fapt care va fi lamurit ulterior cu unitatea de exploatare, autobaza Militari.

2. Evaluarea Indicatorilor de performanță

Prin adresa nr. 33930/13.08.2014 RATB a transmis la AMRSP valorile indicatorilor de performanță realizați în luna precedentă, care se prezintă astfel:

Referitor la indicatorul **I.8-Numărul de curse(semicurse), trasee pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului față de programul de circulație**.

-Față de luna iunie se constată că **indicele de pierdere la curse** atât la transportul pe șină, cât și la transportul pe pneuri a scăzut considerabil.

Astfel, la transportul cu autobuze, operatorul se înregistrează cu 1401 curse pierdute, o scădere semnificativă ținând cont că în luna precedentă numărul curselor pierdute la acest tip de transport a fost de 3061. La transportul electric(tramvai) pentru luna iulie, numărul de curse pierdute înregistrate este de 652 curse pierdute, față de 991 curse pierdute înregistrate în luna precedentă, cu toate că problemele de natură tehnică și materială au ramas aceleași.

Transportul cu troleibuz înregistrează o scădere a numărului de curse pierdute cu doar 30 curse, față de luna anterioară.

Tabel cu curse pierdute pe tipuri de transport

Luna	E.T.E.				E.T.A.	
	Tw.		Tb.			
	Parc mediu realin luna	Curse pierdute	Parc mediu realinluna	Curse pierdute	Parc mediu real.in luna	Cursepierdute
Iulie	231	652	152	516	655	1401
Iunie	241	991	151	536	624	3061

Indice de pierdere curse(Icp), pe mijloc și tip de transport în luna iulie 2014:

$$Tw: Icp = \frac{\text{Curse pierdute in luna}}{\text{Parc mediu realizat in luna}} = \frac{652}{231} = 2,82$$

$$Tb: Icp = \frac{\text{Curse pierdute in luna}}{\text{Parc mediu realizat in luna}} = \frac{516}{152} = 3,39$$

$$Ab: Icp = \frac{\text{Curse pierdute in luna}}{\text{Parc mediu realizat in luna}} = \frac{1401}{655} = 2,13$$

Indice de pierdere curse pe mijloc și tip de transport in luna iunie 2014:

$$Tw: Icp = \frac{\text{Curse pierdute in luna}}{\text{Parc mediu realizat in luna}} = \frac{991}{241} = 4,11$$

$$Tb: Icp = \frac{\text{Curse pierdute in luna}}{\text{Parc mediu realizat in luna}} = \frac{536}{151} = 3,54$$

$$Ab: Icp = \frac{\text{Curse pierdute in luna}}{\text{Parc mediu realizat in luna}} = \frac{3061}{624} = 4,90$$

Așadar la nivel de operator se constată la perioada raportată că numărul de curse pierdute s-a diminuat semnificativ. Dacă în luna iunie indicele de pierdere a curselor a fost cuprins între 4,11 și 4,9 curse pierdute/mijloc de transport participant la realizarea programului de transport, în luna iulie indicele de pierdere a fost cuprins între 2,13 și 3,39 curse pierdute/mijloc de transport participant la realizarea programului. Procentual situația se prezintă conform tabelului:

Tabel cu evoluția indicelui de pierdere curse

Tip de transport	Indice de curse pierdute (Icp)		Evoluția față de luna precedent (%)	
	Luna iunie	Luna iulie	scade	crește
Tramvai	4,11	2,82	31	-
Troleibuz	3,54	3,39	0,4	-
Autobuz	4,90	2,13	56	-

Referitor la indicatorul I.9 -Numar de trasee pe care operatorul nu a efectuat transportul public local de calatori pe o perioada mai mare 24 de ore

- operatorul se înregistrează în continuare și pe luna Iunie cu linia 92(Barajul Dunării-Piața Universității-Vasile Parvan) ca suspendată, începând cu data de 10.04.2014 din cauza lucrărilor edilitare efectuate pe strada Liviu Rebreanu.

Linia 92 rămâne în continuare suspendată fără să afecteze utilizatorii liniei, deoarece operatorul a pus la dispoziția utilizatorilor mijloace de transport, necesare efectuării serviciului pe linia în cauză, prin introducerea liniilor 253 și 335(echivalent de capacitate), în scopul preluării masei de călători.

Referitor la indicatorul I.10 - numar de calatori afectati de I8 si I9:

-Întrucât operatorul nu dispune de un sistem integrat automat de monitorizare, numărare și cuantificare a fluxului de călători, la nivel de serviciu de transport valid, pe fiecare mijloc de transport/ flota/ pe intervale orare și zile, nu poate furniza informații reale cu privire la numărul de călători afectați de indicatorii I8 și I9.

Din partea RATB
Director General
Vincentiu Daniel ANTONESCU

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CĂRNUȚĂ

Șef Compartiment
Ing. Florea CHELU

Întocmit
Ing. Dan OSANU