

BGC

<b>STPT</b>	<p><b>SOCIETATEA DE TRANSPORT PUBLIC TIMISOARA S.A.</b>  Sediul social: Municipiul Timisoara, B-dul Dambovita nr. 67,  jud. Timis, 300473; Tel: 0356803720; Fax: 0356003901;  email: cabinet.dg@ratt.ro  Cod de înregistrare fiscală: RO2490570 din 11.12.1992 J/35/3034/1991;  C.A.E.N.: 4931  Nr. <u>1276</u> / <u>20.01</u> / <u>2020</u></p>	
-------------	--	---

*[Signature]*  
20.01

SOCIETATEA DE TRANSPORT PUBLIC TIMISOARA S.A.

I. Componenta societății:

- număr angajați : 1026 angajați
- Director General – ING.BITEA NICOLAE FLORIN

II. Conducerea executiva a Societații de Transport Public Timisoara S.A. este asigurată de Ing. BITEA NICOLAE FLORIN, în calitate de DIRECTOR GENERAL, în subordinea căruia își exercită atribuțiile urmatorii directori executivi:

- Director General Adjunct - Ing.Savu Natanael
- Director Exploatare - Ing. Ruset Patriciu Malin
- Director Iluminat Public si Infrastructura – Ing.Ehegartner Petru
- Director Economic – Ec. Lăscuț Felicia
- Director Juridic si Resurse Umane - Jur.Negrea Lucia

DIRECTORUL GENERAL coordoneaza direct urmatoarele servicii/birouri/compartimente:

- Corpul Consilierilor si al Specialistilor Relatii Publice:
  - Ing.Sarb Adrian - Consilier
  - Ing.Faur Monica - Consilier
  - Jur.Mos Cornelia - Consilier
  - Ec.Zorila Andrei- Consilier
- Biroul Audit Public Intern - Sef Birou - Ec.Alb Maria
- Biroul Control Financiar de Gestiune- Sef Birou - Ec.Deaconu Ramona
- Serviciul Intern de Prevenire si Protectie - Sef Serviciu -Ing.Stefan Gheorghe
- Compartiment Situații Urgența P.S.I. - Sef Compartiment - Petrișor Costica
- Divizia de Securitate - Sef Divizie - Coici Sava
- Serviciul Achiziții Publice și Depozite - Sef Serviciu -Ec.Craciunescu Georgeta
- Serviciul Monitorizarea Circulației – Sef Serviciu - Ing. Pătrascu Marius Laurentiu
- Biroul Monitorizare Trafic - Sef Birou - Ing.Mac Adrian
- Biroul Programe Transport - Sef Birou - Ing.Stoian Valentin
- Compartiment Stație I.T.P.- Sef Compartiment -Ing.Giurisici Firuleasa Gabriela
- Compartiment Transport persoane dizabilitati - Sef Compartiment - Ing.Craciunescu Diana
- Biroul Tehnologia Informatiei - Sef Birou - Ing. Danila Alexandru
- Serviciul Tehnic si Investitii - Sef Serviciu - Ing.Paun Dana
- Biroul Investitii si Patrimoniu - Sef Birou - Ing. Iovan Dorina
- Biroul Proiecte Europene - Sef Birou – Jur.Pop Alexandru

DIRECTORUL EXPLOATARE coordoneaza direct urmatoarele sectii:

- Secția Transport Tramvaie – Sef Sectie - Ing. Crasovan David
- Secția Transport Troleibuze – Sef Sectie - Ing. Julea Silviu

- Secția Transport Auto - Sef Sectie – Ing. Pop Ionel Alexandru
- Sectia Transport Naval - Sef Sectie - Ing. Manea Lucian
- Sectia Transport Biciclete si Trotinete - Sef Sectie - Ing. Cotetiu Andrei

DIRECTORUL ILUMINAT PUBLIC SI INFRASTRUCTURA coordoneaza direct urmatoarele sectii/compartiment :

- Secția Infrastructura – Sef Sectie - Ing. Manu Cristian
- Compartiment Linie Tramvai - Sef Compartiment - Ing. Lascut Dan
- Secția Iluminat Public– Ing. Stefan Liviu

DIRECTORUL ECONOMIC coordoneaza direct urmatoarele servicii/birouri/compartimente:

- Serviciul Financiar – Contabil – Sef Serviciu - Ec. Catau Lucretia
- Compartiment Salarizare - Sef Compartiment - Ec. Catricicau Adriana
- Compartiment Analiza și Buget - Sef Compartiment - Ec. Barcan Lavinia
- Serviciul Vânzări și Marketing – Sef Serviciu - Sef Serviciu - sing. Murar Diaconu Elisabeta
- Biroul Marketing și Muzeu - Sef Birou - Ec. Krepelka Dana Elena

DIRECTORUL JURIDIC SI RESURSE UMANE coordoneaza direct urmatoarele servicii/birouri:

- Serviciul Resurse Umane --Sef Serviciu -Ec. Muth Aurica
- Compartiment Personal - Sef Compartiment - Ing. Mac Silvana
- Compartiment Scoala Formare Profesionala - Sef Compartiment – Jur. Matei Adrian
- Biroul Juridic - Sef Birou - Jur. Belu Claudiu
- Biroul Guvernanta Corporativa - Sef Birou - Ec. Ionescu Mariana
- Biroul Administrativ - Sef Birou - Jur. Mangu Marian

III. Obiectul de activitate al societății:

- transport public de persoane cu tramvaie, troleibuze, autobuze și alte mijloace
- întreținerea și repararea mijloacelor de transport

IV. Sinteza activității pe anul 2019:

#### CORPUL CONSILIERILOR ȘI SPECIALIȘTILOR RELAȚII PUBLICE

2. COMPONENTĂ: 5 consilieri, 2 specialiști relații publice și un referent relații publice

3. OBIECTUL DE ACTIVITATE:

Pe partea de Relații Publice:

- păstrarea legăturii/comunicarea cu publicul /utilizatorii de servicii de transport public local, prin răspunsuri la reclamații, petiții, sesizări sau linia telefonică pusă la dispoziție de către societate,
- conține, redactează și diseminează către mass-media locale și publicul larg comunicate, anunțuri referitoare la activitatea prestată de societate, participă la interviuri la diferite emisiuni care au ca teme transportul public local în Timișoara,
- promovează imaginea societății în mediul on-line, presa scrisă, către beneficiarii serviciilor și parteneri externi
- organizează conferințe de presă atunci când situația o impune,
- păstrează legătura cu partenerii externi, mijlocind comunicarea rapidă și eficientă cu aceștia,
- sondează gradul de satisfacție al clienților și propune măsuri de îmbunătățire pe baza rezultatelor chestionarelor formulate,
- participă la organizarea evenimentelor în care este implicată societatea, atât intern, cât și extern.

#### 4. SINTEZA ACTIVITĂȚII:

- 838 de răspunsuri la petiții, reclamații, 63 de comunicate de presă și anunțuri,
- creșterea numărului de urmăritori ai paginii de Facebook la 4438 de persoane
- organizarea de acțiuni caritabile cu ocazia Sărbătorilor Pascale și Crăciun, acțiuni destinate seniorilor și copiilor aflați sub tutela Direcției de Asistență Socială a Municipiului Timișoara și a DASPC Timiș,
- participarea la organizarea aniversării de 150 de ani de transport public din data de 8 iulie și a paradei mijloacelor de transport
- organizarea ședinței aniversare cu participarea membrilor UNTPR
- organizarea Zilei Transportatorului, aniversare destinată tuturor angajaților și familiilor acestora
- organizarea unui cocktail pentru toți partenerii și colaboratorii societății cu ocazia aniversării de 150 de ani,
- organizarea și participarea la Ziua Serviciilor Publice- concepere textului de descriere al societății din broșura evenimentului, conceperea, organizarea și premiera câștigătorului concursului de colorat destinat copiilor participanți la această ediție, "Împreună dăm culoare trecutului"
- organizarea programului de fidelizare Conducătorul de bord al lumii, cu debut în luna septembrie, asigurarea desfășurării acestuia de-a lungul ultimului trimestru,
- păstrarea legăturii cu partenerii externi și implicarea în noi proiecte - The Global Research, EMTest,
- intermedierea legăturilor cu pasionați de domeniul transportului public/tramvaie din Germania care și-au dorit vizitarea Depoului din Bulevardul Dâmbovița
- pregătirea Tramvaiului Iepurașului și a Tramvaiului lui Moș Crăciun, precum și decorarea societății cu aceste ocazii.
- gestionarea procedurii de achiziție a accesoriilor de birotică la sfârșitul anului-agende calendarare.
- pregătirea participării/prezentării la Conferința de mobilitate urbană durabilă organizată la Biblioteca UPT Timișoara, noiembrie 2019

#### 5. OBIECTIVE MAJORE PE ANUL 2020

Îmbunătățirea comunicării cu utilizatorii de servicii publice de transport public local, asigurarea răspunsurilor la petiții, reclamații și sesizări în termen legal, creșterea gradului de satisfacție al clienților, participarea și organizarea diferitelor evenimente legate de activitatea societății- 8 iulie, Ziua Transportatorului; Ziua Serviciilor Publice sau alte proiecte, creșterea impactului în mediul online.

### REZUMATUL RAPORTULUI

Realizarea comunicării cu clientul se realizează prin intermediul formularului de petiție on-line, disponibil pe site-ul societății, [www.stpt.ro](http://www.stpt.ro). Pe lângă această petiție on-line, clienții se pot adresa în scris și prin intermediul adresei de e-mail [relatiipublice@stpt.ro](mailto:relatiipublice@stpt.ro).

Societatea pune la dispoziția clienților o pagină de Facebook – RATT –STPT unde se postează comunicate și anunțuri de interes general și alte aspect legate de activitatea societății – acțiuni, evenimente majore etc. În prezent, există 4438 de persoane care apreciază această pagină.

În perioada ianuarie 2019-decembrie 2019, au fost formulate un număr de 838 răspunsuri la petiții (reclamații, cereri, informări, adrese oficiale) termenele de transmitere de către secții este, în marea majoritate a cazurilor, respectat. Respectă termenul de răspuns conform procedurii și manifestă rapiditate în elaborarea acestora: Serviciul Infrastructură, Secția Transport Biciclete, S.M.C., Secția Transport Tramvaie.

În anul 2019, s-au emis un număr de 63 de comunicate destinate mass-media, atât în format electronic pe Facebook, cât și în format electronic prin transmitere direct la adresa de e-mail a agențiilor de publicitate și postarea lor pe site-ul STPT. Marea majoritate a acestor comunicate, vizează modificări de traseu, informări devieri trasee, înființări de noi trasee sau stații, suspendări de trasee, programe de sărbători și alte anunțuri cu caracter informative. Aceste comunicate au fost preluate de mass-media locale și postate atât în mediul online, cât și în presa scrisă.

Alte mijloace prin care se diseminează informația către client sunt: panourile electrice, monitoarele LCD din stații, afișe. În aceeași perioadă de referință, au fost acordate numeroase interviuri în mass-media locale și naționale, atât de Directorul general al societății, cât și de purtătorul de cuvânt al STPT.

#### PROMOVAREA IMAGINII S.T.P.T.

Pe perioada anului 2019, cei trei specialiști în Relații Publice din cadrul societății și-au concentrat atenția pe mai multe direcții: pregătirea acțiunilor caritabile destinate seniorilor și copiilor din centrele de plasament aflate sub tutela Direcției de Asistență Socială Timișoara și a jud. Timiș atât pentru sărbătoarea de Paști, cât și pentru cea de Crăciun, pregătirea evenimentului destinat copiilor angajaților cu ocazia Paștelui și a zilei de 1 Iunie, pregătirea unei ședințe aniversare a Federației Române a Transportatorilor Publici din România, pregătirea aniversării a 150 de ani de transport public în Timișoara, instituirea unui program de fidelizare "Conducătorul de bord al lunii/anului", pregătirea Zilei Serviciilor Publice.

Aniversarea celor 150 de ani de activitate a presupus organizarea a trei evenimente separate: Petrecerea angajaților, Parada aniversară și Cocktail-ul adresat partenerilor societății. În sprijinul acestor evenimente a fost elaborată o broșură aniversară prin care au fost marcate principalele etape ale dezvoltării actualei societăți, alături de alte materiale promoționale. Pentru promovarea acestor evenimente, au fost elaborate comunicate de presă, au fost editate postări on-line, precum și acoperirea acestora în presa locală și națională, on-line sau scrisă și s-au desfășurat activități de editare și transmitere invitații. Totodată, s-a păstrat constant legătura cu invitații în vederea confirmării prezenței și alte aspecte organizatorice.

Pentru Ziua Serviciilor Publice din data de 19 octombrie 2019, echipa de relații publice a participat la elaborarea unei broșuri destinate evenimentului în colaborare cu Primăria Municipiului Timișoara și celelalte instituții participante. Totodată, au fost elaborate materiale auxiliare ce vor fi folosite la acest eveniment, precum și conceperea unui concurs destinat copiilor care va fi mediatizat pe pagina de Facebook și va fi prezentat și în mass-media locale.

În ceea ce privește fidelizarea personalului prin programul Conducătorul de bord al lunii/anului, s-a constituit Regulamentul acestui program, s-au organizat modalitățile de publicizare a celor trei persoane premiate din fiecare lună și s-a asigurat legătura cu colaboratorul care oferă premiile acestora. Activitatea legată de desemnarea și mediatizarea la nivelul societății se va efectua lunar, pe întreaga perioadă de derulare a programului.

La mijlocul lunii decembrie, au fost organizate 2 evenimente dedicate seniorilor și copiilor din Centrul de plasament Recaș. Totodată, echipa RP a contribuit la asigurarea materialelor de birotică necesare sfârșitului de an (agende, calendare, bloc-notes) atât pentru angajații societății, cât și pentru protocolul destinat colaboratorilor apropiați. În aceeași perioadă, echipa RP a manageriat relația cu furnizorul pachetelor de Crăciun pentru angajații societății.

#### Suplimentarea autobuzelor pe trasee:

În luna August 2018 STPT avea un număr de 40 de autobuze scoase zilnic pe traseu (urban și metropolitan).

În Decembrie 2019, STPT are un număr de 76 autobuze scoase zilnic pe traseu (urban, școlar și metropolitan).

Au avut loc suplimentări la următoarele linii:

Linia 5, 13, 33,40, M36, M41, M42, M45, M46, E1, E2, E3, E7, E8, E6, S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8, S9, S10, în total au fost suplimentate liniile cu 36 de unități.

De transportul școlar au beneficiat 62.768 elevi.

În perioada următoare, Decembrie 2019- Martie 2020, va mai fi suplimentată Linia Expres 4 cu o unitate și se vor înființa un număr de 4 trasee Metropolitane, SatChinez, Ortisoara, Giarmata și Sacalaz.

Începând cu 13.08.2019, s-a înființat serviciul de transport pentru persoanele cu dizabilități. De la înființare și până în prezent de acest transport au beneficiat 1698 de persoane. Serviciul se efectuează cu 4 autovehicule Dacia Dokker.

Începând cu 01.04.2019, s-a pornit sistemul de transport cu trotinetele electrice, în perioada 01.04.2019-31.12.2019, au fost înregistrate 31.066 curse, și au fost înregistrați 8804 utilizatori în aplicația TroTM

Componența Secției Transport Naval:

-TESA- 4 persoane (șef secție-Cpt. Manea Lucian, 2 ingineri, 1 economist);

-Operativ- 2 persoane (2 referenți);

-Navigator- 33 persoane (2 căpitani, 6 timonieri fluviali, 16 marinari fluviali, 8 marinari stagiați, 1 mecanic

Obiectul de activitate al secției: transportul public de pasageri pe căi navigabile interioare  
 Transportul public de pasageri pe căi navigabile interioare ( Canalul Bega ) în anul 2019 s-a desfășurat în perioada 08.03.2019-06.12.2019 fiind transportat un număr total de 290670 care au utilizat transportul public local respectiv în regim de promenadă pe Canalul Bega.

	Coeficient de stare tehnică a flotei de nave de pasageri pentru voiaje de zi (%)	Randament vaporetto ( Călători/cursă)	Călători /lună
IANUARIE	100%	-	0
FEBRUARIE	100%	-	0
MARTIE	100%	37	6589
APRILIE	100%	38	10048
MAI	100%	37	16052
IUNIE	100%	39	14908
IULIE	100%	44	19318
AUGUST	100%	58	24044
SEPTEMBRIE	100%	38	14408
OCTOMBRIE	100%	31	13553
NOIEMBRIE	100%	30	11386
DECEMBRIE	100%	17	1508

Observație:

$CST = \frac{\text{nr.nave de pasageri pentru voiaje de zi}}{\text{nr.nave de pasageri pentru voiaje de zi inventar lunar}}$

$\text{Randament vaporetto} = \frac{\text{Nr.călători pe lună}}{\text{Nr.de curse pe lună}}$

	2018	2019
Flota de nave de pasageri pentru voiaje de zi (vaporetto)	7	7
Pasageri transportanți:	<b>86661</b>	<b>204009</b>
- transport public local	35121	128408 ↑
- promenadă	51540	75601 ↑
Ore funcționare:	<b>2080</b>	<b>6736</b>
- transport public local	1326	5760
- promenadă	754	976

Nr. crt.	Denumirea indicatorului	U.M.	2018	2019
1.	Călătorii realizate din care: - tramvaie - troleibuze - autobuze	Mii călători	159.211 92.989 33.787 32.435	179.281 107.417 36.901 34.963
2.	Călătorii realizate din care: - abonamente - bilete	Mii călători	159.211 154.812 4.399	179.281 174.640 4.641
3.	Kilometrii parcurși urban în exploatare din care: - tramvaie - troleibuze - autobuze	Mii km	6.305 1.788 1.191 3.326	6.293 2.205 1.224 2.864
4.	Ore în circulație urban din care: - tramvaie - troleibuze - autobuze	Ore	364.233 122.097 76.359 165.777	409.448 152.179 89.852 167.417
5.	Parc inventar mijloace de transport în comun din care: - tramvaie - troleibuze - autobuze	Buc.	239 84 50 105	228 73 50 105
6	Parc inventar biciclete	Buc	434	434
7.	Număr utilizatori biciclete	utilizatori	22.794	24.191
8.	Număr mediu utilizări zilnic biciclete	utilizări	500	506
9.	Număr trasee urbane din care: - tramvaie - troleibuze - autobuze Număr trasee metropolitane din care: - troleibuze - autobuze	Buc.	31 7 6 18 8 2 6	44 7 6 31 12 2 10
10.	Lungimea traseelor urbane din care: - tramvaie - troleibuze - autobuze Lungimea traseelor metropolitane din care: - troleibuze - autobuze	km	438,55 103,85 61,35 273,35 152,14 38,91 113,23	648,92 109,34 61,75 477,83 297,99 38,91 259,08
11.	Număr mediu personal	persoane	930	993
12.	Realizări investiții din care: - surse proprii - alocații bugetare	mil.lei	<b>2.298 :</b> • <b>2.298</b> -	<b>2.298 :</b> • <b>2.298</b> -

**V.Obiective majore pentru anul 2020(și propuneri 2019 - 2023):** principalele proiecte pe care societatea își propune să le promoveze, precum și sursa finanțării și durata estimativă a investițiilor

	Obiectiv de investiții	Sursa de finanțare	Durata estimată
Reabilitarea liniilor de tramvai și modernizarea tramvelor stradale în municipiul Timișoara, pe 9 Trasee:	Traseul 2 – Calea Stan Vidrighin	-Fonduri structurale ale Uniunii Europene -Buget de stat - Buget local	2021-2022
	Traseul 3 - Calea Buziașului	-	2019 - 2023
	Traseul 4 – B-dul Cetății	- Buget local	2018-2020
	Traseul 5 – Calea Mareșal Ion Antonescu (fosta Calea Bogdăneștilor)	Finantare POR	2019-2020
	Traseul 6 - Aleea Avram Imbroane, str. Ghe. Adam (fosta Spitalul Nou)	≈	2021-2022
	Traseul 7 Etapa I– str. Ana Ipătescu, str. Transilvania- P-ta Veteranilor	≈	2021-2022
	Traseul 7 Etapa II Str.V.Hugo,Str.Alunis, Str.Drubeta( P-ta Veteranilor-Str.Mureș)		2019 - 2023
	Traseul 8 – str. Ardealul	≈	2022-2023
	Traseul 9 – str. Ioan Slavici, str. Polonă	≈	2022-2023
Modernizare Depou de tramvaie Dâmbovița	POR/surse proprii	2019 - 2023	
Optimizarea rețelei de transport public	Buget local	2019 - 2023	
Reconfigurarea rețelei de transport public în perspectiva închiderii inelului I	Buget local	2019 - 2023	
Extinderea rețelei troleibuz Poșta Mare- Iulius Mall	POR	2019 -2023 Axa 4	
Extindere rețea troleibuz Timișoara - Giroc	POR/Buget Local	2019 - 2023	
Extindere rețea troleibuz Timișoara - Pasaj CF Ronaț	POR	2019 - 2023 Axa 4	
Inoirea flotei de transport public perioada 2016 - 2020	POR	2014 - 2020 Axa 4	
Inoirea flotei de transport public - perioada 2021 - 2030	POR /Buget local	2021 - 2030	
Reorganizarea transportului public în zona Gării de Nord	POR	2019 - 2023	
Modernizarea stațiilor de transport public din zona urbana	POR	2014- 2020 Axa 4	
Modernizarea stațiilor de transport public din zona metropolitană	POR/Buget local	2020- 2021	
Sistem tarifar bazat pe timp pentru transportul public	Buget local	2019- 2023	
Inlocuirea rețelei de contact pentru troleibuze	POR	2019 - 2023	
Spălătorie ecologică pentru mijloacele de transport public în depoul Dambovița	Buget local	2019 - 2023	

Pompa de alimentare cu motorină, stație de alimentare carburanți, accese Str.Baritui, Str.Ardealului și platforma de garare pentru mijloacele de transport public, depoul Dambovița	Buget local	2019- 2023	
Modernizarea a 9 stații de alimentare și redresare pentru transportul public electric	POR	2019- 2023	
Optimizarea operarii tramvaielor pe tronsonul Piata 700 - Piata Traian	POR/Buget local	2019- 2023	
Linie noua de tramvai Solventul - Gara de Nord	POR	2019- 2023	
Extindere transport electric pe Calea Șagului ( troleibuz+tramvai)	POR	2019- 2023	
Platforma de parcare pentru transportul public, Bd.Take Ionescu nr.56 si 83	Buget local	2019 - 2023	
Amenajare Centru administrativ, spații de întreținere și depozitare, piste pentru „Atelier Biciclete STPT.SA,, situat în str.Gării nr.17	Surse proprii Buget local	2019 - 2023	
Amenajare Parcare Supraterană Muzeul Transport Public din Bv.Take Ionescu nr.56	Surse proprii Buget local	2019 - 2023	
Elaborare studiu de oportunitate pentru dezvoltarea platformei Dambovița	Surse Proprii	2019 - 2023	
Dotări mijloace de transport în comun:	Mijloace de deplasare individuale electrice 100 buc.	Surse proprii	2019 - 2023
	Achiziția a minim 40 bucăți autobuze electrice cu podea joasă.	POR	2019 - 2021
	Achiziția de tramvaie noi, 20 bucăți.	POR	2019 - 2021
	Modernizare rețea de alimentare și stație de încărcare pentru autobuze electrice în depoul Dambovița	POR	2019 - 2021
	Modernizare substații de transformare-redresare ,3 bucăți(substațiile 1,2 ,6)	POR	2019 - 2021
	Stații de încărcare rapidă a autobuzelor electrice amplasate la capete de linii,minim 6 bucăți.	POR	2019 - 2021

  
**DIRECTOR GENERAL**  
**ING. BITEA NICOLAE FLORIN**