

**Anexa nr.3 la Regulamentul privind efectuarea transportului public local  
prin curse regulate pe raza municipiului Sfântu Gheorghe**

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE TRANSPORT PUBLIC LOCAL DE PERSOANE  
PRIN CURSE REGULATE ÎN MUNICIPIUL SFÂNTU GHEORGHE**

| Nr. Crt. | Indicatori de performanță   | Trimestrul                          | Trimestrul                          | Trimestrul                          | Trimestrul                          | Total an |
|----------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------|
|          |   | I.                                  | II.                                 | III.                                | IV.                                 |          |
| 1        | Numărul de curse, trasee pe care operatorul a suspendat executarea transportului față de programul de circulație                  | Maxim 3%                            | Maxim 3%                            | Maxim 3%                            | Maxim 3%                            |          |
|          | Numărul de curse, trasee pe care operatorul a întârziat executarea transportului față de programul de circulație                  |                                     |                                     |                                     |                                     |          |
| 2        | Numărul de curse, trasee pe care operatorul nu a efectuat transportul public local de călători pe o perioadă mai mare de 24 ore   | Maxim 3% din numărul total de curse | Maxim 2% din numărul total de curse | Maxim 2% din numărul total de curse | Maxim 3% din numărul total de curse |          |
| 3        | Numărul de călători afectați de situația prevăzută la crt. 1-2  | Maxim 5%                            | Maxim 5%                            | Maxim 4%                            | Maxim 3%                            |          |
| 4        | Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație | 90,00%                              | 90,00%                              | 95,00%                              | 95,00%                              |          |
| 5        | Numărul reclamații ale călătorilor ale călătorilor privind calitatea transportului referitor la:                                  |                                     |                                     |                                     |                                     |          |
|          | a) frecvență  | 5                                   | 5                                   | 5                                   | 5                                   | 20       |
|          | b) nerespectarea programului  | 5                                   | 5                                   | 5                                   | 5                                   | 20       |
|          | c) confortul călătorilor, curățenie   | 5                                   | 5                                   | 5                                   | 5                                   | 20       |
|          | d) comportamentul personalului  | 5                                   | 5                                   | 5                                   | 5                                   | 20       |

| Nr. Crt. | Indicatori de performanță  | Trimestrul                     | Trimestrul                     | Trimestrul                     | Trimestrul                     | Total an |
|----------|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|----------|
|          |  | I.                             | II.                            | III.                           | IV.                            |          |
| 6        | Numărul reclamații ale călătorilor ale călătorilor privind calitatea transportului referitor la:   |                                |                                |                                |                                |          |
|          | a) numărul de reclamații justificate   | max 5% / traseu                | max 5% / traseu                | max 5% / traseu                | max 5% / traseu                |          |
|          | b) numărul de reclamații rezolvate   | 95,00%                         | 95,00%                         | 95,00%                         | 95,00%                         |          |
|          | c) numărul de reclamații la care călătorii nu au primit răspuns în termenele legale (30 zile)  | 0,00%                          | 0,00%                          | 0,00%                          | 0,00%                          |          |
| 7        | Numărul autovehiculelor atestate Euro 3 raportat la numărul total de autovehicule necesar pentru realizarea programului de circulație              | 27,00%                         | 27,00%                         | 27,00%                         | 27,00%                         |          |
|          | Numărul autovehiculelor atestate Euro 4 raportat la numărul total de autovehicule necesar pentru realizarea programului de circulație              | 0,00%                          | 0,00%                          | 0,00%                          | 0,00%                          |          |
| 8        | Vechimea mijloacelor de transport și dotările de confort pentru călători   |                                |                                |                                |                                |          |
|          | a) vechimea parcului auto  | 27% < 10 ani                   | 27% < 10 ani                   | 27% < 10 ani                   | 27% < 10 ani                   |          |
|          | b) funcționarea instalație de încălzire  | 100% din parcul auto           | 100% din parcul auto           | 100% din parcul auto           | 100% din parcul auto           |          |
|          | c) funcționarea instalație de climatizare  |                                |                                | 15% din parcul auto            | 15% din parcul auto            |          |
| 9        | Despăgubirile plătite de către operatorii de transport pentru nerespectarea condițiilor de calitate și de mediu privind desfășurarea transportului | Maxim 1 % din cifra de afaceri | Maxim 1 % din cifra de afaceri | Maxim 1 % din cifra de afaceri | Maxim 1 % din cifra de afaceri |          |

| Nr. Crt. | Indicatori de performanță   | Trimestrul | Trimestrul | Trimestrul | Trimestrul | Total an |
|----------|---|------------|------------|------------|------------|----------|
|          |   | I.         | II.        | III.       | IV.        |          |
| 10       | Numărul abaterilor constatate și sancționate de personalul împuternicit privind nerespectarea prevederilor legale | maxim 5    | maxim 5    | maxim 4    | maxim 4    | 18       |
| 11       | Numărul de accidente de circulație produse din vina personalului propriu sau a operatorului de transport          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0        |