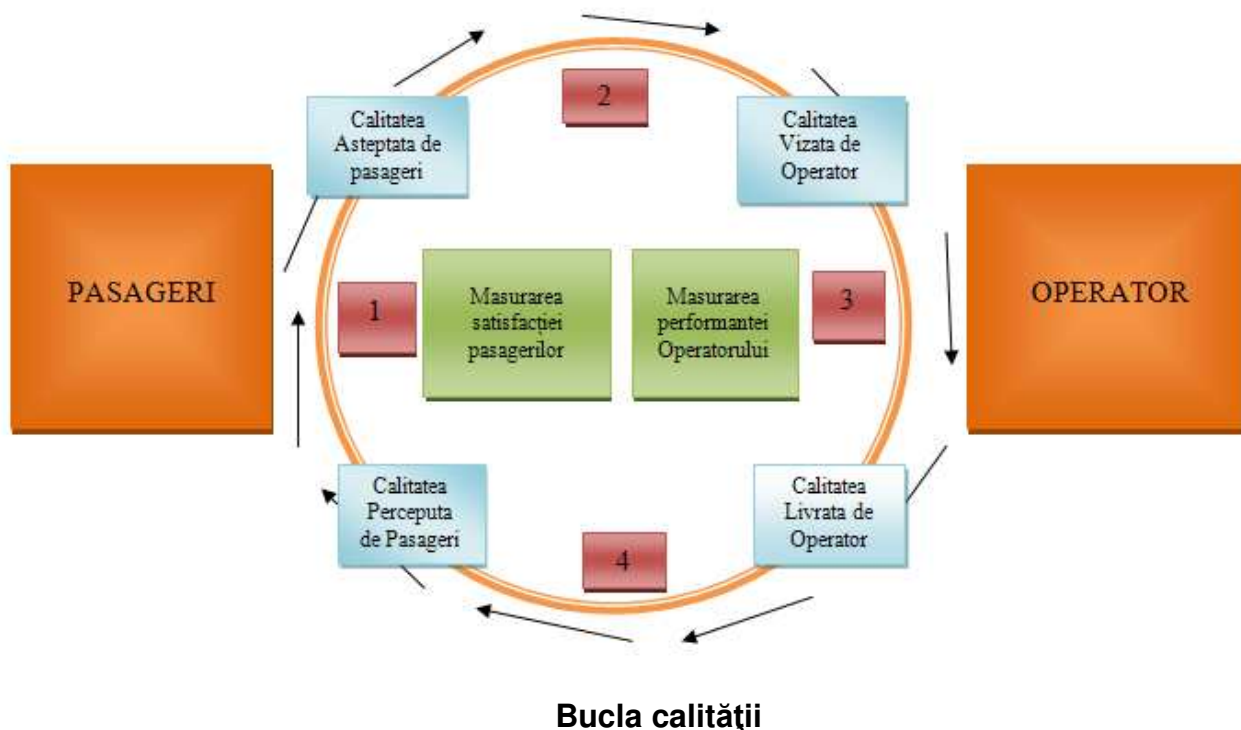


## Anexa 12 – Indicele de Satisfacție a Pasagerilor (ISP)

### 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

- a) Autoritatea Contractantă organizează și finanțează evaluări anuale ale indicelui de satisfacție a Pasagerilor (ISP).
- b) Această sarcină trebuie să revină unor terțe persoane independente (care nu sunt părți la Contract) care efectuează studii privind gradul de satisfacție al pasagerilor pe bază de chestionare și sondaje.
- c) Metodologia pentru efectuarea studiului și calcularea indicilor privind gradul de satisfacție al pasagerilor se discută și se definește cu operatorul, după cum urmează:
  - i. Metodologia trebuie să fie conformă cu cerințele incluse în Standardul EN 13816.

- ii. 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, etc.). Chestionarul are ca scop principal compararea indicatorilor de calitate oferți și a indicatorilor de calitate percepuți de pasageri.
- iii. Rezultatul final al studiului include un procent de pasageri mulțumiți datorită performanței indicatorilor cheie stabiliți în Anexa 11, și un număr de pasageri nemulțumiți prin compararea cărora se poate identifica gradul de satisfacție a așteptărilor acestora.
- iv. 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.

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.

#### **Tabel Evaluare Indicele de Satisfactie**

Nr.crt	Indicator	Foarte multumiti %	Multumit %	Satisfacut %	Nemultumit %	% grad de multumire
1	Grad de multumire privind siguranta perceputa					
2	Grad de multumire privind respectarea graficului de circulatie					
3	Grad de multumire privind curatenia in vehicule					
4	Grad de multumire privind activitatea controlorilor					
5	Grad de multumire privind					

	comportamentul angajatilor					
6	Grad de multumire privind confortul in mijloacele de transport					
<b>Indicele de percept</b>						
<b>satisfactie</b>						

Unde :

In urma Evaluarii anuale se completeaza % de clienti Foarte multumiti, multumiti, satisfacuti si nemultumiti , % raportandu-se la numarul de persoane intervievate care dau un raspuns .

Gradul de multumire pe indicator se determina cu formula:

**Grad de multumire = % Foarte multumiti**

**\*1+%Multumiti\*0,75+%Satisfacator\*0,5+%Nemultumit\*0,25**

**Indicele de satisfactie** se masoara in urma sondajului efectuat printre calatori si se calculeaza conform formulei de mai jos

**Indicele de satisfactie** = (Grad de multumire privind siguranta perceputa +Grad de multumire privind respectarea graficelor de circulatie +Grad de multumire privind curatenia in vehicule +Grad de multumire privind activitatea controlorilor +Grad de multumire privind comportamentul angajatilor +Grad de multumire privind confortul in mijloacele de transport)/Nr.indicatori