

## CONTRACT DE MANDAT NR. 5/30.01.2024

### Art. 1. Părțile contractante

**SOCIETATEA DE TRANSPORT BUCUREȘTI STB SA** (în continuare STB SA), cu sediul în Municipiul București, bd. Dinicu Golescu nr. 1 Sector 1, reprezentată prin domnul Sorin Purcarea, desemnat în baza Hotărârii Adunării Generale a Acționarilor nr. 5/30.01.2024 să semneze prezentul **CONTRACT**,

și

Doamna **MOLDOVEANU ANDREEA-DIANA**, membru al Consiliului de Administrație al Societății de Transport București STB SA, domiciliată în [REDACTED] identificată cu C.I. seria [REDACTED] nr. [REDACTED], eliberat de [REDACTED] la data de [REDACTED], denumit în continuare „**ADMINISTRATOR**”,

În temeiul prevederilor Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 109/2011 privind Guvernanța corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare, ale Legii nr. 31/1990 privind societățile comerciale, cu modificările și completările ulterioare, Codului Civil și ale Actului Constitutiv;

Urmare a acordului de voință intervenit între părțile semnatare s-a încheiat prezentul contract de mandat, numit în continuare "**CONTRACT**", părțile obligându-se în termenii și condițiile acestuia.

### Art. 2. Obiectul contractului

2.1. În urma prezentului acord de voință intervenit între părțile contractante, Adunarea Generală a Acționarilor (AGA) a STB SA încredințează Administratorului organizarea generală și gestionarea activităților STB SA, care este în acest sens răspunzător în cadrul Consiliului de Administrație pentru modul în care îndeplinește actele de administrare ale STB SA.

2.2. Administratorul participă la adoptarea de către consiliu, ca întreg, a deciziilor privind administrarea societății, în condițiile legii, ale actului constitutiv al societății și cele ale prezentului contract de mandat, în limitele obiectului de activitate al societății și cu respectarea competențelor exclusive, prevăzute de legislația în vigoare, rezervate de Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale, OUG nr. 109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare.

2.3. În scopul realizării obiectului prezentului contract, Administratorul este însărcinat cu îndeplinirea tuturor actelor necesare și utile pentru realizarea obiectivului de activitate al STB SA, conform dispozițiilor legii și a actului constitutiv al STB SA, inclusiv a actelor și sarcinilor care au fost delegate de AGA către Consiliul de Administrație al STB SA.

2.4. Administratorul acceptă acest contract de mandat și este ținut să-și îndeplinească obligațiile contractuale cu bună-credință și prudență specifică raporturilor juridice cu caracter oneros.

2.5. Administratorul declară pe proprie răspundere că nu se află în niciuna din situațiile de

incompatibilitate prevăzute de legislația în vigoare, de statutul său profesional sau de calitatea deținută.

### **Art. 3. Durata contractului**

**3.1.** Contractul de mandat se încheie pe o perioadă de 5 (cinci luni), începând cu data de 27.02.2024.

**3.2.** Prezentul contract de mandat poate fi prelungit o singură dată pentru încă 2 (două) luni, pentru motive întemeiate.

### **Art. 4 Atribuțiile și obligațiile administratorului:**

#### **4.1. Administratorul va îndeplini, prin votul său, următoarele atribuții principale:**

1. aprobă direcțiile principale de activitate și de dezvoltare ale societății comerciale;
2. constituie comitetul de nominalizare și remunerare și comitetul de audit, conform prevederilor legale în vigoare;
3. verifică funcționarea sistemului de control intern/managerial, implementarea politicilor contabile și realizarea planificării financiare;
4. numește, revocă și stabilește remunerația directorilor societății comerciale (la recomandarea și propunerea comitetului de nominalizare și remunerare), directorii și directorul general pot fi numiți dintre administratori - care devin administratori executivi - sau din afara Consiliului de Administrație;
5. evaluează activitatea directorilor societății comerciale, verifică execuția contractelor de mandat ale acestora;
6. aprobă Regulamentul de Organizare și Funcționare, Regulamentul Intern și Codul de Conduită Etică Profesională;
7. stabilește atribuțiile delegate în competența conducerii executive Societății, respectiv în competența directorului general și a celorlalți directori cu atribuții de conducere în sensul prevăzut de Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale, cu modificările și completările ulterioare, în vederea executării operațiunilor Societății;
8. aprobă încheierea oricăror contracte pentru care nu a delegat competența directorului general și directorilor, în limitele prevăzute de Actul constitutiv;
9. elaborează raportul ce va fi prezentat Adunării Generale a Acționarilor, privitor la activitatea societății comerciale, care include și informații referitoare la execuția contractelor de mandat ale directorilor, la încheierea prezentului contract de administrare;
10. convoacă/sau după caz avizează, convocarea Adunării Generale a Acționarilor, organizează Adunările Generale ale Acționarilor, participă la sesiunile Adunării Generale ale Acționarilor și implementează hotărârile Adunărilor Generale ale Acționarilor, informează toți acționarii cu privire la orice act sau eveniment de natură a avea o influență semnificativă asupra situației societății;
11. prezintă anual, Adunării Generale a Acționarilor Societății, în termen maxim de 5 luni de la

încheierea exercițiului financiar, raportul cu privire la activitatea Societății, bilanțul și contul de profit și pierderi pe anul respectiv, precum și proiectul programului de activitate, al strategiei și al bugetului pe anul următor în vederea supunerii spre aprobare AGA; face recomandări privind repartizarea profitului și avizează proiectul bugetului anual de venituri și cheltuieli al Societății pe care îl supune aprobării AGA;

12. aprobă planul de management al conducerii executive (director general și directori), execută monitorizarea trimestrială și, după caz, solicită completarea sau revizuirea planului de management dacă acesta nu prevede măsurile pentru realizarea obiectivelor cuprinse în contractul de mandat al directorilor și directorului general și nu cuprinde rezultatele prognozate care să asigure evaluarea indicatorilor de performanță stabiliți în contractul menționat;

13. aprobă operațiunile de creditare necesare îndeplinirii scopului societății;

14. propune AGA majorarea capitalului social atunci când aceasta măsură este necesară pentru desfășurarea activității, înființarea/desființarea de noi unități/subunități, fuziune, divizare, precum și înființarea de persoane juridice, cu sau fără personalitate juridică, prin asociere cu alte persoane din țară/străinătate;

15. introduce cererea pentru deschiderea procedurii insolvenței Societății, potrivit legii;

16. exercită atribuțiile ce i-au fost delegate de AGA conform Legii nr. 31/1990 privind societățile comerciale, cu modificările și completările ulterioare, precum și orice alte atribuții prevăzute de lege sau de Actul Constitutiv, în sarcina sa;

17. aprobă nivelul asigurării de răspundere profesională pentru Directorul General;

18. stabilește și menține politicile de asigurare în ceea ce privește personalul și bunurile societății;

19. aprobă actele de achiziție și dispoziție privitoare la brevete, mărci, drepturi de autor și know-how;

20. îndeplinește toate actele necesare și utile pentru realizarea obiectului de activitate al societății comerciale, conform prevederilor legale.

#### **4.2. Administratorii au de asemenea și următoarele obligații:**

1. Obligația să își exercite mandatul cu loialitate, în interesul societății comerciale, cu prudența și diligența unui bun administrator, să conceapă și să aplice strategii, planuri și politici privind reducerea obligațiilor financiare restante, reducerea pierderilor economice, creșterea profiturilor, a cifrei de afaceri, creșterea productivității muncii și dezvoltarea competitivității STB SA.

2. Obligația de a nu își asuma niciun fel de obligații speciale față de un acționar sau altul al Societății în legătură cu activitatea Societății.

Administratorul nu încalcă obligația prevăzută mai sus în cazul în care, în momentul luării unei decizii de afaceri, el este în mod rezonabil îndreptățit să considere că acționează în interesul Societății și a luat decizia pe baza informațiilor adecvate.

3. Obligația de a implementa în cadrul STB SA un sistem de analiză și evaluare a situației curente,

precum și un set de indicatori de performanță în raport cu care să se definească permanent oportunitățile de îmbunătățire a serviciului de transport public de persoane în condițiile asigurării unui raport optim între creșterea gradului de satisfacție al călătorilor inclusiv suportabilitatea tarifului de către toate categoriile sociale și scăderea cheltuielilor operaționale;

4. Să depună toate diligențele în scopul realizării unei gestionări eficiente a activului și pasivului patrimonial al societății comerciale;

5. Să adopte toate măsurile necesare pentru protejarea patrimoniului Societății;

6. Să păstreze confidențialitatea cu privire la activitatea STB SA pe toată perioada mandatului, fiind ținut responsabil de această obligație încă un an de la încetarea prezentului contract, cu excepția situațiilor în care o asemenea folosire este impusă de lege sau necesară în relația cu autoritățile publice și/sau de participarea Administratorului în cadrul vreunui litigiu care are ca obiect activitatea Societății;

7. Să nu încheie acte juridice cu Societatea, decât în condițiile legii;

8. Să ia măsuri ca societatea comercială să transmită AGA și comisiei de cenzori toate datele și informațiile stabilite de aceștia;

9. Să sesizeze AGA asupra deficiențelor sau neregulilor de natură a periclita normala funcționare a societății comerciale pe care le constată direct sau indirect. În cazul în care deficiențele sau neregulile nu pot fi înlăturate operativ, Administratorul va propune și măsurile ce le consideră că ar trebui luate;

10. Să furnizeze oricând AGA, la solicitarea acesteia, informații și date despre exercitarea mandatului său sau legate de activitatea societății;

11. Să elaboreze împreună cu ceilalți membri ai Consiliului de Administrație și să prezinte A.G.A. spre aprobare, planul de administrare, care va include strategia de administrare pe durata mandatului pentru atingerea obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite, în termen de 90 de zile de la data numirii sale;

12. Pe durata îndeplinirii prezentului mandat, să nu încheie cu STB S.A. un contract individual de muncă;

13. Să nu desfășoare nicio activitate în beneficiul unor societăți comerciale/companii/persoane juridice concurente, cu același obiect de activitate, sau altor persoane ce se află în relații comerciale cu societatea comercială, această interdicție extinzându-se și asupra soțului/soției, precum și asupra rudelor și afiniilor până la gradul IV inclusiv;

14. Să îndeplinească orice alte obligații ce decurg din lege și din hotărârile A.G.A.

#### **4.3. Drepturile Administratorului:**

1. În schimbul activității prestate, Administratorul în calitate de membru al Consiliului de Administrație, va fi remunerat, în condițiile prezentului contract.

2. Remunerația administratorului este formată dintr-o indemnizație fixă lunară.

3. Indemnizația fixă este în quantum echivalent cu de două ori media pe ultimele 12 luni a câștigului

salarial mediu brut lunar pentru activitatea desfășurată conform obiectului principal de activitate înregistrat de societate la nivel de clasă conform clasificății activităților din economia națională comunicat de Institutul Național de Statistică, respectiv suma de:

2 x 6.462,92 lei/lună (în conformitate cu comunicarea INS din data de 12.01.2024, referitoare la evoluția câștigului mediu brut decembrie 2022 - noiembrie 2023).

4. STB se obligă să plătească Administratorului pentru executarea contractului de mandat o indemnizație fixa lunară, indiferent de numărul de ședințe la care participă, de atribuțiile în cadrul unor comitete consultative și de alte atribuții specifice stabilite prin contractul de mandat.

5. Administratorul beneficiază de decontarea cheltuielilor legate de executarea mandatului, pe baze de documente justificative, în același cuantum corespunzător funcției de director general, precum: cheltuieli de cazare, diurnă, transport și orice alte tipuri de cheltuieli legate de executarea mandatului și indiferent dacă au fost ocazionate cu deplasarea în țară sau în străinătate, precum și de folosirea unor obiecte de inventar/mijloace fixe necesare desfășurării activității.

6. Administratorul are dreptul să i se considere ca vechime în muncă întreaga durată de timp pentru care a fost încheiat prezentul contract, cu toate drepturile și obligațiile aferente, așa cum sunt acestea prevăzute de legislația în vigoare.

## **Art. 5 Drepturile și obligațiile STB SA**

### **5.1. STB SA are următoarele drepturi:**

1. Societatea are dreptul de a cere Administratorului să-și exercite mandatul în interesul exclusiv al Societății și să dea socoteala pentru modul în care îl exercită;

2. Societatea are dreptul, prin reprezentanții săi în AGA, să evalueze semestrial și anual activitatea membrilor Consiliului de Administrație al Societății.

### **5.2. În derularea prezentului contract, STB SA îi revin următoarele obligații:**

1. să stabilească și să achite remunerația fixă lunară pentru executarea mandatului administratorilor, plata remunerației va fi asigurată din bugetul STB SA, inclusiv să rețină la sursă și să vireze la termen impozitul pe venit și toate celelalte contribuții obligatorii, fiscale sau de orice natură, care cad în sarcina Directorului General, în numele și pe seama acestuia;

2. să acorde sprijin Administratorului pentru realizarea obligațiilor sale;

3. să asigure Administratorului efectuarea a cel puțin unui curs anual de pregătire profesională și management în legătură cu obiectul de activitate;

4. sa plăteasca Administratorului contravaloarea unei polițe de asigurare de răspundere a administratorului (tip D&O) care să acopere daune cauzate societății administrate. Obiectul asigurării îl constituie acoperirea daunelor cauzate societății pe care o administrează/conduce și/sau terților, de faptele cu caracter decizional comise din culpă de către Asigurat;

5. să pună la dispoziția Administratorului, în vederea desfășurării activității un autoturism de serviciu.

## **Art. 6 Răspunderea contractuală a părților semnatare**

### **6.1. Răspunderea Administratorului:**

1. Administratorii sunt solidar răspunzători față de societatea comercială STB SA pentru:

1.1. exacta îndeplinire a hotărârilor AGA;

1.2. exercitarea cu bună credință și profesionalism a tuturor atribuțiilor și competențelor pe care legea, actul constitutiv al STB SA sau hotărârile A.G.A. le trasează în sarcina sa;

2. Administratorii sunt solidar răspunzători cu predecesorii lor în funcție dacă, având cunoștință de neregulile săvârșite de aceștia, nu le comunică în scris auditorilor interni și auditorului financiar, precum și AGA;

3. Răspunderea pentru actele săvârșite de un alt administrator nu cade în sarcina administratorilor care au făcut să se consemneze în Registrul deciziilor Consiliului de Administrație împotriva lor și i-au încunoștințat apoi despre aceasta, în scris, pe auditorii interni, auditorul financiar și A.G.A.;

4. Acțiunea de răspundere împotriva administratorului este introdusă de STB SA;

5. Administratorul care are într-o anumită operațiune, direct sau indirect, interese contrare intereselor STB SA trebuie să îi înștiințeze despre aceasta pe ceilalți administratori și să nu ia parte la nicio deliberare privitoare la respectiva problemă, solicitând să se consemneze acest lucru în Registrul deciziilor Consiliului de Administrație;

6. Aceeași obligație o are administratorul în cazul în care soțul sau soția sa, rudele până la gradul IV inclusiv ori afinii săi sunt interesați într-o anumită operațiune asupra căreia este chemat să decidă Consiliul de Administrație al STB SA.

7. Având în vedere caracterul oneros al prezentului contract, Administratorul este ținut răspunzător, în condițiile legislației în vigoare, de îndeplinirea prezentului contract. În acest sens, răspunderea sa funcționează pentru neexecutarea totală/parțială cât și pentru executarea defectuoasă a acestuia;

8. Producerea de daune materiale și morale societății comerciale prin fapte sau omisiuni produse în executarea contractului de mandat atrage răspunderea civilă a Administratorului. În cazul în care faptele sau omisiunile au caracter penal, Administratorul răspunde și potrivit legii penale.

### **6.2. Răspunderea STB SA:**

1. Răspunderea societății comerciale va fi operată în situația nerespectării obligațiilor asumate prin

prezentul contract, precum și în situația executării defectuoase, a neexecutării totale sau parțiale a obligațiilor asumate;

2. STB SA nu răspunde pentru actele sau faptele ilicite cauzatoare de prejudicii, săvârșite de Administrator prin depășirea competențelor atribuite prin prezentul contract;

3. STB SA răspunde pentru plata daunelor interese pentru situațiile în care administratorul este revocat fără justă cauză, în temeiul art. 30 din OUG nr. 109/2011. În cazul revocării nejustificate în funcție, administratorul va avea dreptul să primească o compensație echivalentă indemnizației fixe lunare brute pentru perioada neefectuată din contractul de mandat indiferent de data la care survine revocarea, dar nu mai mult de 12 indemnizații fixe brute. În situația în care revocarea intervine în ultimul an de mandat se va plăti o compensație echivalentă indemnizației fixe lunare corespunzătoare numărului de luni, rămase până la data expirării duratei mandatului.

#### **Art. 7 Forța majoră**

7.1. Părțile sunt exonerate de răspundere în caz de forță majoră și vor depune eforturi comune în vederea diminuării daunelor eventuale ce ar rezulta în urma intervenirii unei asemenea cauze.

7.2. Părțile se obligă, de asemenea, să se înștiințeze reciproc, în scris, în termen de cel mult 5 (cinci) zile de la intervenția vreunei cauze de forță majoră și, în general, să se informeze reciproc în timp util asupra impedimentelor de natură să conducă la dificultăți în realizarea obiectului prezentului Contract.

#### **Art. 8 Încetarea contractului**

8.1. Părțile semnatare ale prezentului contract stabilesc că acesta își poate înceta efectele în următoarele condiții:

1. Renunțarea Administratorului la mandatul său. În aceasta situație, Administratorul este obligat să notifice STB SA - cu cel puțin 30 de zile înainte, în caz contrar rămânând obligat la daune interese pentru pagubele ce le-ar provoca;

2. Modificări legislative de natură a împiedica asemenea formă de mandat;

3. La expirarea perioadei stabilite ca durată a contractului de mandat, dacă părțile nu convin prelungirea;

4. Revocarea ca efect imediat a Administratorului, de către A.G.A. pentru neîndeplinirea nejustificată a obligațiilor prevăzute în prezentul contract;

5. În cazul în care se constată o scădere a performanțelor societății comerciale față de anul de referință, din culpa Administratorului;

6. Decesul sau punerea sub interdicție judecătorească a Administratorului;

7. Lipsa nemotivată de la sedințele Consiliului de Administrație timp de 6 luni succesiv.

#### **Art. 9 Alte clauze**

9.1. STB SA va putea modifica oricând prevederile contractului atunci când necesitățile o impun. STB SA exonerează de orice răspundere Administratorul în situația modificării sau revocării intempestive a mandatului său.

9.2. Administratorul nu poate transmite sau substitui mandatul său, precum și orice alte drepturi și obligații aferente acestui contract unei alte persoane.

9.3. În executarea mandatului său, Administratorul va avea în vedere cadrul legal, obiectivele și criteriile de performanță sau alte dispoziții date în scris de STB SA.

9.4. STB SA are dreptul de a declanșa procedurile privind incidența răspunderii Administratorului oricând consideră justificat, pentru neexecutarea totală/parțială sau executarea defectuoasă a mandatului acestuia.

9.5. Modificarea prezentului contract se va face doar prin act aditional, semnat de ambele părți contractante și cu acordul părților. Altfel, orice neînțelegeri, eventuale litigii survenite în legătură cu acest articol vor fi soluționate de către instanțele judecătorești competente, contractul fiind considerat valabil în forma semnată de ambele părți pe toată perioada soluționării neînțelegerilor sau litigiilor survenite.

9.6. Părțile au dreptul renegocierii și implicit modificării obiectivelor și indicatorilor de performanță pentru situații ce nu puteau fi prevăzute de părți la momentul semnării prezentului contract.

9.7. Rezilierea totală sau parțială a clauzelor din prezentul contract nu are niciun efect asupra obligațiilor deja scadente între părți.

9.8. STB SA e obligată să plătească Administratorului orice drepturi născute din prezentul contract chiar și în cazul în care, fără culpa Administratorului, mandatul nu a putut fi administrat.

#### **Art. 10 Notificările între părți**

10.1. Părțile convin ca orice notificare adresată uneia dintre celelalte părți este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la sediul STB SA prevăzut în preambul și la domiciliul declarat al Administratorului.

10.2. Notificarea se va transmite pe cale poștală, prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire de către destinatar la data menționată de oficiul postal pe această confirmare.

10.3. Notificările verbale nu se iau în considerare de niciuna dintre părți.

#### **Art. 11 Soluționarea litigiilor**

11.1. În cazul în care eventualele neînțelegeri privind validitatea prezentului contract sau rezultate în legătură cu interpretarea, executarea sau încetarea lui nu se vor rezolva pe cale amiabilă, atunci părțile convin soluționarea litigiilor de către instanțele judecătorești competente.

11.2. Anexa privind obiectivele și criteriile de performanță ale Administratorului face parte integrantă din prezentul contract.

11.3. Clauzele prezentului contract se completează cu dispozițiile referitoare la mandat prevăzute



de legislația în vigoare, precum și cu toate celelalte prevederi legale aplicabile.

11.4. Prezentul contract s-a întocmit în 2 (două) exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte, părțile declarând totodată, că au primit fiecare, cu ocazia semnării prezentului Contract, câte un exemplar.

Prezentul contract conține un număr de \_\_\_\_ pagini și anexele:

Anexa 1 - Indicatori cheie de performanță

Anexa 2 - Obiectivele de performanță

**STB S.A.**

**Prin: PURCĂREA SORIN**

**Administrator**

**MOLDOVEANU ANDREEA -DIANA**

## INDICATORI CHEIE DE PERFORMANȚĂ

DENUMIRE INDICATORI		FORMULĂ	VALOARE ȚINTĂ	GRAD DE REALIZARE	PONDERI
<b>A. INDICATORI FINANCIARI</b>					
1. Flux de numerar	Recuperarea creanțelor- perioada de recuperare a creanțelor (nr. zile)	$\frac{\text{Sold mediu lunar creanțe}}{\text{Cifra afaceri}} \times \text{nr. zile per rap}$	180 zile	$1 + \frac{\text{Val. țintă} - \text{Val. realizată}}{\text{Val. țintă}}$	3%
2. Costuri	Reducerea cheltuielilor totale la 1000 lei venituri totale	$\frac{\text{Cheltuieli totale}}{\text{Venituri totale}} \times 1000$	1000	$1 + \frac{\text{Val. țintă} - \text{Val. realizată}}{\text{Val. țintă}}$	2%
3. Datorii	Reducerea plăților restante- perioadă de rambursare a datoriilor restante (nr. zile)	$\frac{\text{Datorii restante}}{\text{Cifra afaceri}} \times \text{nr. zile per rap}$	30 zile	$1 + \frac{\text{Val. țintă} - \text{Val. realizată}}{\text{Val. țintă}}$	3%
4. Venituri	Realizarea veniturilor	$\frac{\text{Venituri propriu realizate}}{\text{Venituri propriu bugetate}} \times 100$	> 90%	$1 + \frac{\text{Val. realizată} - \text{Val. țintă}}{\text{Val. țintă}}$	5%
5. Investiții	Grad de Realizare	$\frac{\text{Cheltuieli pt. investiții realizate}}{\text{Cheltuieli pt. investiții bugetate}} \times 100$	100%	$1 + \frac{\text{Val. realizată} - \text{Val. țintă}}{\text{Val. țintă}}$	1%
<b>B. INDICATORI NEFINANCIARI</b>					
<b>B.1. INDICATORI OPERAȚIONALI</b>					
1. Trasee anulate pentru o perioadă de mai mult de 24 h din vina operatorului	$\frac{\{\sum (\text{lungimea traseelor anulate} \times \text{nr. zile anulare})\} \times 100}{\text{lungime totală trasee cuprinsă în progr. de transport}} \times \text{nr. zile raportare}$	Tramvai 0,5% Troleibuz 0,2% Autobuz 0,2%		$1 + \frac{(\sum \text{Val. țintă} / \text{mod transport} - \sum \text{Val. realizată} / \text{mod de transport})}{\sum \text{Val. țintă} / \text{mod de transport}}$	10%
2. Respectarea planului de servicii	$\frac{\sum (\text{parc programat zi} - \text{parc maxim realizat zi}) / \text{parc programat zi} \times 100}{\text{nr. zile de raportare}}$	>90%		$1 + \frac{(\text{Val. Realizată} - \text{Val. țintă})}{\text{Val. țintă}}$	10%
<b>B.2. INDICATORI ORIENTAȚI SPRE SERVICII PUBLICE</b>					
1. Plângeri de la pasageri	nr. plângeri fundamentate înregistrate	10 x nr. zile raportare		$1 + \frac{(\text{Val. țintă} - \text{Val. realizată})}{\text{Val. țintă}}$	5%
	nr. plângeri fundamentate rezolvate în termen legal	8,66 x nr. zile raportare		$1 + \frac{(\text{Val. țintă} - \text{Val. realizată})}{\text{Val. țintă}}$	5%
	nr. plângeri fundamentate nerezolvate în termen legal	1,34 x nr. zile raportare		$1 + \frac{(\text{Val. țintă} - \text{Val. realizată})}{\text{Val. țintă}}$	5%
<b>C. INDICATORI GUVERNANȚĂ CORPORATIVĂ</b>					
1. Strategia de dezvoltare a serviciului de transport public de suprafață pe anul următor		aprobare AGA în termen de maxim 5 luni de la închiderea exercitiului financiar		aprobat	6%
2. Conduita de conduită etică profesională al angajaților STB		aprobare Consiliul de Administrație și publicare pe site-ul societății, în termenul legal		aprobat	23%
3. Raport anual/semestrial privind monitorizarea -evaluarea îndeplinirii obiectivelor strategiei		aprobare Consiliul de Administrație până la data închiderii situațiilor financiare pentru anul precedent/respectiv sem I		aprobat	22%

**A. PRINCIPII GENERALE**

Asigurarea serviciului de transport public de persoane în aria metropolitană, cu respectarea următoarelor criterii generale:

1. Asigurarea transparenței în gestionarea Serviciului Public, atât față de utilizatori, cât și față de Autoritatea Contractantă;
2. Eficientizarea costurilor de operare prin metode performante de management;
3. Creșterea gradului de satisfacție al utilizatorilor: asigurarea serviciului de transport public de persoane la parametri calitativi și cantitativi necesari satisfacerii solicitărilor utilizatorilor și ale comunității locale, respectiv scăderea numărului de plângeri și reclamații ale călătorilor;
4. Gradul de impact asupra mediului: protejarea domeniului public și privat și a mediului înconjurător, prin asigurarea aplicării tuturor prevederilor în domeniul legal;
5. Asigurarea accesului nediscriminatoriu la Serviciul Public;
6. Realizarea programelor de investiții în legătură cu prestarea Serviciului de Transport conform cu Programul de Investiții al Operatorului .

**B. OBIECTIVE**

1. Distribuirea de carduri de călătorie pentru toate categoriile de călători beneficiare de reduceri și gratuități prevăzute prin Hotărârea Adunării Generale a ADTPBI și legislația în vigoare aplicabilă acestor categorii, în termen de maxim 6 luni de la aprobarea noii oferte tarifare din partea Autorității Contractante;
2. Elaborarea unui plan de marketing coerent, până la data de 1 octombrie a fiecărui an pentru anul următor, pentru a promova utilizarea Serviciului de transport public local, cu scopul de a crește utilizarea Serviciului de transport public local și a îmbunătăți gradul de satisfacție a călătorilor;
3. Creșterea performanței serviciului de transport public de persoane:
  - realizarea programului de transport aprobat (parc circulant, capacitate oferită, trasee, rulaj) în proporție de peste 90%;
4. Implementarea etapizată a unui sistem de Management al Transportului Public;
5. Dezvoltarea și modernizarea activității comerciale:
  - realizarea unui program de înlocuire a tonetelor offline cu alte modalități de vânzare a titlurilor de călătorie (automate, plăți online, sms, etc) și introducerea de echipamente electronice cu touch-screen pentru informare călători;
  - optimizarea serviciului de control în vehicule prin creșterea numărului de controale.
6. Creșterea performanțelor economico-financiare:
  - creșterea gradului de recuperare a creanțelor;
  - reducerea plăților restante;
  - creșterea productivității muncii;
  - realizarea în proporție de minim 90% a veniturilor proprii față de cele bugetate;
7. Realizarea unui corp de personal contractual competent:
  - creșterea nivelului de pregătire profesională prin realizarea Planului de formare profesională stabilit;
  - menținerea stabilității personalului prin diminuarea migrației forței de muncă spre alte sectoare de activitate;
8. Îmbunătățirea sistemului organizațional:
  - reactualizarea Regulamentului de Organizare și Funcționare.
9. Modernizarea sistemului informatic:
  - upgradarea corespunzătoare a componentei hardware și software.