



ROMÂNIA
JUDEȚUL VÂLCEA
MUNICIPIUL RÂMNICU VÂLCEA
CONSILIUL LOCAL



www.primariavl.ro

CERTIFICARI MRC-OCS SR EN ISO 9001:2015 410/C SR EN ISO 14001:2015 223/M SR OHSAS 18001:2008 190/HS SR ISO/CEI 27001:2013 019/SI

HOTĂRÂREA NR.359

privind aprobarea "Programului anual de întreținere și reparare a infrastructurii de operare" și a "Planului de marketing" pentru anul 2020, pentru serviciul de transport public local efectuat cu autobuze și microbuze în municipiul Râmnicu-Vâlcea

Consiliul Local al municipiului Râmnicu-Vâlcea, întrunit în ședință ordinară la data de 29 noiembrie 2019, la care participă 20 de consilieri din cei 23 în funcție;

Luând în discuție Referatul nr.46635 din data de 20.11.2019, al cărui semnatar este Primarul municipiului, prin care se propune aprobarea "Programului anual de întreținere și reparare a infrastructurii de operare" și a "Planului de marketing" pentru anul 2020, pentru serviciul de transport public local efectuat cu autobuze și microbuze în municipiul Râmnicu-Vâlcea, precum și Raportul nr.46796 din 20.11.2019, întocmit de Direcția de Dezvoltare Locală;

Văzând avizele comisiilor de specialitate nr.1, pentru administrație publică locală, juridică, apărarea ordinii și liniștii publice, a drepturilor cetățenilor și nr.3, pentru servicii publice și comerț, întreprinderi mici și mijlocii, administrarea domeniului public și privat, agricultură;

Ținând seama că prin Hotărârea Consiliului Local nr.380 din 28.11.2018 a fost aprobat Contractul de delegare a gestiunii serviciului de transport public local efectuat cu autobuze și microbuze în municipiul Râmnicu-Vâlcea;

Având în vedere adresele nr.44803 din 06.11.2019 și 45715 din 13.11.2019 prin care societatea ETA S.A. a transmis spre aprobare "Programul anual de întreținere și reparare a infrastructurii de operare", respectiv "Planul de marketing" pentru anul 2020;

În temeiul prevederilor art.1 lit. h), precum și ale art.8 alin. (1) din Legea nr.51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

În baza art.129 alin.(1) și alin.(2) lit.c) și d), precum și alin.(7) lit. n) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.57/2019 privind Codul Administrativ;

Întrunind 20 de voturi "pentru", 0 voturi "împotriva" și 0 abțineri,

HOTĂRĂȘTE:

Art.1. Se aprobă "Programul anual de întreținere și reparare a infrastructurii de operare pentru anul 2020, pentru serviciul de transport public local efectuat cu autobuze și microbuze în municipiul Râmnicu-Vâlcea", conform anexei nr.1, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.2. Se aprobă "Planul de marketing pentru anul 2020, pentru serviciul de transport public local efectuat cu autobuze și microbuze în municipiul Râmnicu-Vâlcea", conform anexei nr.2, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.3. Cu ducerea la îndeplinire a prezentei hotărâri se încredințează Direcția Dezvoltare Locală și societatea ETA S.A.

Art.4. Prezenta hotărâre se dă publicității și se comunică în copie:

- Instituției Prefectului – județul Vâlcea;
- Primarului municipiului Râmnicu-Vâlcea;
- Direcției de Dezvoltare Locală;
- Societății ETA S.A.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,

Dumitru CHISALOM



CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE,

SECRETAR GENERAL,
jurist Ion DIDOIU

Râmnicu Vâlcea, 29 noiembrie 2019

PROGRAM ANUAL DE INTRETINERE SI REPARARE A INFRASTRUCTURII DE OPERARE 2020

FRECVENTA LA 40.000 KM

	E0 + M1 40.000 KM	E0 + M2 80.000 KM	E0 + M3 120.000 KM	E0 + M2 160.000 KM	E0 + M1 200.000 KM	E0 + M4 240.000 KM	EP1 60.000 KM	EP2
IAN 2020			VL-09-ETA VL-09-BUS VL-24-BUS					
FEB 2020		VL-18-BUS VL-03-ETA	VL-03-BUS	VL-19-BUS				
MAR 2020		VL-31-BUS VL-05-ETA VL-38-BUS					VL-21-BUS	
APR 2020	VL-13-BUS	VL-04-BUS VL-39-BUS						
MAI 2020		VL-27-BUS	VL-08-BUS					
IUN 2020		VL-23-BUS					VL-08-BUS	

E0 = schimb ulei

M = servicii standard

EP= operatiuni in afara planificarii

T = operatiuni planificate

NOTA : RESTUL INFRASTRUCTURII DE TRANSPORT VA FI MONITORIZATA CONTINUU , IAR CAND ESTE CAZUL SE VA INTERVENI PRIN REPARATII
PENTRU ADUCEREA IN STARE FUNCTIONALA.

ANEXA Nr. 1 la
HOTĂRÂREA
CONSILIULUI LOCAL
Nr. 359 din 29.11.2019

INTOCMIT,

ING. LECA VIOREL



Președinte de sedință

Secretar general

PROGRAM ANUAL DE INTRETINERE SI REPARARE A INFRASTRUCTURII DE OPERARE 2020

FRECVENTA LA 40.000 KM

	E0 + M1 40.000 KM	E0 + M2 80.000 KM	E0 + M3 120.000 KM	E0 + M2 160.000 KM	E0 + M1 200.000 KM	E0 + M4 240.000 KM	EP1 60.000 KM	EP2
IUL 2020			VL-29-BUS					
AUG 2020		VL-40-BUS					VL-24-BUS	
SEP 2020							VL-09-BUS	
OCT 2020								
NOV 2020		VL-20-BUS					VL-31-BUS VL-22-BUS	
DEC 2020								

E0 = schimb ulei
M = servicii standard
EP= operatiuni in afara planificarii
T = operatiuni planificate

INTOCMIT

ING. LECA VIOREL




PROGRAM ANUAL DE INTRETINERE SI REPARARE A INFRASTRUCTURII DE OPERARE 2020

FRECVENTA LA 20.000 KM

	E0 + M1 20.000 KM	E0 + M2 40.000 KM	E0 + M3 60.000 KM	E0 + M2 80.000 KM	E0 + M1 100.000 KM	E0 + M4 120.000 KM	EP1		EP2
							40.000 KM		
IAN 2020	VL-21-ETA		VL-06-CSM				VL-07-TDE VL-07-TCZ		
FEB 2020	VL-32-BUS	VL-19-ETA	VL-07-TDD	VL-06-BUS			VL-07-TDB		
MAR 2020		VL-34-BUS VL-33-BUS							
APR 2020	VL-37-BUS		VL-07-TDC VL-07-TDE				VL-33-BUS		
MAI 2020	VL-07-TRK								
IUN 2020			VL-07-TDB	VL-16-BUS					

E0 = schimb ulei

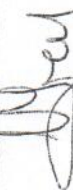
M = servicii standard

EP= operatiuni in afara planificarii

T = operatiuni planificate

INTOCMIT

ING. LECA VIOREL




PROGRAM ANUAL DE INTRETINERE SI REPARARE A INFRASTRUCTURII DE OPERARE 2020

FRECVENTA LA 20.000 KM

	E0 + M1 20.000 KM	E0 + M2 40.000 KM	E0 + M3 60.000 KM	E0 + M2 80.000 KM	E0 + M1 100.000 KM	E0 + M4 120.000 KM	EP1 40.000 KM	EP2
IUL 2020			VL-07-TCZ					
AUG 2020		VL-07-TDA				VL-36-BUS	VL-36-BUS	
SEP 2020		VL-23-ETA					VL-37-BUS	
OCT 2020	VL-22-ETA					VL-08-CDZ	VL-07-TDA VL-07-TDD	
NOV 2020								
DEC 2020								

E0 = schimb ulei
M = servicii standard
EP= operatiuni in afara planificarii
T = operatiuni planificate

INTOCMIT

ING. LECA VIOREL




PROGRAM ANUAL DE INTRETINERE SI REPARARE A INFRASTRUCTURII DE OPERARE 2020

FRECVENTA LA 15.000 KM

	E0 + M1 15.000 KM	E0 + M2 30.000 KM	E0 + M3 45.000 KM	E0 + M2 60.000 KM	E0 + M1 75.000 KM	E0 + M4 90.000 KM	EP1	EP2
IAN 2020	VL-07-ETA VL-08-ETA							
FEB 2020								
MAR 2020								
APR 2020								
MAI 2020								
IUN 2020	VL-15-ETA							

E0 = schimb ulei
M = servicii standard
EP= operatiuni in afara planificarii
T = operatiuni planificate

INTOCMIT

ING. LECA VIOREL




PROGRAM ANUAL DE INTRETINERE SI REPARARE A INFRASTRUCTURII DE OPERARE 2020

FRECVENTA LA 15.000 KM

	E0 + M1 15.000 KM	E0 + M2 30.000 KM	E0 + M3 45.000 KM	E0 + M2 60.000 KM	E0 + M1 75.000 KM	E0 + M4 90.000 KM	EP1	EP2
IUL 2020								
AUG 2020			VL-30-ETA					
SEP 2020			VL-07-MVR					
OCT 2020		VL-25-ETA						
NOV 2020	VL-25-ADP							
DEC 2020								

E0 = schimb ulei

M = servicii standard

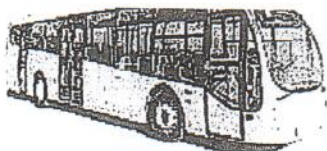
EP= operatiuni in afara planificarii

T = operatiuni planificate

INTOCMIT

ING. LECA VIOREL



ETASA

Str. Depozitelor nr.1, Cod 240426 Rm.Vâlcea
CIF : RO10524177 Capital Social : 9.617.697,5lei
web : www.eta-bus.ro e-mail : eta_bus@yahoo.com
Tel : 0350 412490 ; 0350 412491 Fax : 0350 412490
Reg.com.J38/212/98

Anexa 2

ANEXA Nr. 2 la
HOTĂRÂREA
CONSILIULUI LOCAL
Nr. 359 din 29.11.2019

S.C. ETA S.A. Rm. Vâlcea
INTRARE / IEȘIRE Nr. 4839
Ziua 13 Luna 11 Anul 2019

Operator de date cu caracter personal nr. 117582

RAJANICU VALCEA

CENTRUL DE INFORMARE A CETĂȚENILOR

Nr. 45415 din 13.11.2019 Sig. DAVIDESCU Andrei - Stefan

Serviciul

EX 2

PLAN MARKETING

Perioada: 01.01.2020 – 31.12.2020

Aprobat,

Director



Stefan

Prezentul plan de marketing puncteaza strategiile si actiunile propuse in vederea realizarii scopului si obiectivelor asumate prin Planul de management al ETA SA, tinand cont de specificul activitatii societatii, de caracterul public si social al unor categorii de servicii, de tipologia clientilor traditionali, de concurenta directa (companiile de transport persoane locale si judetene) si cea indirecta (companii taxi locale).

Avand in vedere si cerintele stipulate prin Contractul de delegare a gestiunii serviciului de transport public local, respectiv obligatii si indicatori cu referire la satisfacerea cu prioritate a nevoii de transport a locuitorilor municipiului, la imbunatatirea calitatii serviciului, informarea si consultarea membrilor comunitatii cu privire la deciziile, strategiile si reglementarile privind efectuarea serviciului, strategia de marketing vizeaza atat cresterea numarului de calatori transportati cat si fidelizarea clientilor actuali, prin:

- Promovarea serviciului de transport public ca alternativa la alte solutii de deplasare

Actiuni:

-informarea constanta cu privire la serviciile oferite: realizarea de harti ale retelei de transport public, afisate in interiorul mijloacelor de transport, statii de imbarcare/ debarcare, institutii si obiective publice din subordinea autoritatii locale

-realizarea de pliante cuprinzand informatii despre trasee, programe si tarife de transport si distributia acestora in institutii si obiective publice din subordinea autoritatii locale precum si in spatiile administrative ale societatii si spatii apartinand clientilor ETA SA tranzitate de aceleasi categorii tinta de clienti (mall-uri, supermarketuri)

-comunicate si informari de presa difuzate in media locale si prin intermediul canalelor proprii - afisaj in statiile de imbarcare/ debarcare, interiorul mijloacelor de transport in comun, pagina FB ETA SA, www.eta-bus.ro - cu privire la introducerea de trasee noi, modificarea, extinderea traseelor deja existente

- implicare in evenimente, actiuni de interes ale comunitatii, organizate de autoritatea publica locala – intalniri cu cetatenii

- Cresterea gradului de incredere a calatorilor, cresterea transparente si imbunatatirea imaginii societatii

Actiuni:

- comunicarea rapida a deciziilor de interes pentru calatori, prin canalele proprii – afisaj in statiile de imbarcare/ debarcare, interiorul mijloacelor de transport in comun, pagina FB ETA SA, www.eta-bus.ro



ETASA

Str. Depozitelor nr.1, Cod 240426 Rm.Vâlcea
CIF : RO10524177 Capital Social : 9.617.697,5lei
web : www.eta-bus.ro e-mail : eta_bus@yahoo.com
Tel : 0350 412490 ; 0350 412491 Fax : 0350 412490
Reg.com.J38/212/98
Operator de date cu caracter personal nr. 17382

-raspuns prompt la reclamatii, sesizarile, sugestiile, solicitarile de informatii formulate de calatori

- Cresterea indicelui de satisfactie a calatorilor

Actiuni:

- sondaje efectuate in vederea evaluarii gradului de satisfactie, a identificarii punctelor slabe si a solutiilor pentru remedierea acestora

- Adaptarea planului de transport la cerintele calatorilor

Actiuni:

- sondaje de opinie si centralizarea datelor furnizate de sistemul e-ticketing in vederea identificarii necesitatilor si a corelarii ofertei cu cererea de transport

monitorizarea si centralizarea reactiilor la decizii ale ETA SA si a propunerilor calatorilor prin intermediul paginii FB

- monitorizarea si raportarea periodica a aspectelor sesizate prin reclamatii primite din partea calatorilor cu privire la trasee, statii, frecventa curse, etc

- Imbunatatirea modului de adresare al personalului in relatia cu calatorii

Actiuni:

-instruirea personalului care interactioneaza direct cu calatorii

- actualizarea prevederilor legate de obligatiile in acest sens si a sanctiunilor pentru nerespectarea acestora in normele procedurale interne

STRATEGII

Tinand cont de specificul formei de organizare, de obiectul de activitate, si de componenta sociala a serviciilor oferite, demersurile de marketing se vor concentra pe strategii de promovare si plasare a serviciilor existente:

- ✓ **Imbunatatirea imaginii societatii, imbunatatirea calitatii si sigurantei serviciilor** – conform rezultatelor centralizarii sesizarilor si reclamatilor primite din partea calatorilor, cele mai multe nemulumiri se leaga de categoria "personal de bord", respectiv maniera necorespunzatoare de comunicare
- corectarea situatiilor semnalate prin reclamatii, comunicarea rapida catre petenti a masurilor luate
- comunicarea constanta prin intermediul mass media si a mijloacelor proprii de comunicare a rezultatelor financiare pozitive, a masurilor adoptate si aplicate in vederea cresterii calitatii si sigurantei serviciilor oferite (achizitii masini noi, revizii parc existent, dotare atelier reparatii, instruii ale personalului, masuri sporire siguranta circulatie in conditii extreme)



ETASA

Str. Depozitelor nr.1, Cod 240426 Rm.Vâlcea
CIF : RO10524177 Capital Social : 9.617.697,5lei
web : www.eta-bus.ro e-mail : eta_bus@yahoo.com
Tel : 0350 412490 ; 0350 412491 Fax : 0350 412490
Reg.com.J38/212/98

Operator de date cu caracter personal nr. 17382

✓ **Îmbunătățirea stilului de prezentare a serviciului**

- Suplimentarea numărului de panouri electronice în stațiile de imbarcare/ debarcare reprezentând atât un mijloc de comunicare rapidă către călători a unor informații utile (sosiri, întârzieri, modificări trasee, etc)
- montarea de panouri electronice în interiorul mijloacelor de transport în comun;
- identificarea soluțiilor tehnice pentru îmbunătățirea sistemului audio din interiorul autobuzelor și microbuzelor, în vederea comunicării categoriilor de informații descrise până acum

✓ **Cresterea gamei de produse și servicii oferite**

- În ceea ce privește serviciile de transport, după cum reiese din analizele pe care se fundamentează planul de management al societății, ETA SA își poate extinde gama de produse/ servicii prin identificarea unor noi trasee, extinderea celor existente, identificarea de noi destinații favorite ale rezidenților municipiului (linii către malluri, supermarketuri de la periferie) și adaptarea programului de circulație conform acestora.
- Serviciile de reparații – extinderea activității de service auto pentru terți

✓ **Cresterea gamei de opțiuni**

- introducerea de noi tipuri de titluri de călătorie

Intocmit,

spéc. RP
MOISE Claudia

Președinte de sedință



Secretar general