

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară de Transport Public Arad  
Sediul: Arad, B-dul Revoluției, nr. 50, ap. 1, județul Arad  
Înregistrată în Registrul asociațiilor și fundațiilor  
de la grefa Judecătoria Arad sub numărul 30/26.06.2018  
Cod fiscal 39564331  
Telefon: 0357410379; e-mail: [contact@aditpa.ro](mailto:contact@aditpa.ro); site: [www.aditpa.ro](http://www.aditpa.ro);

ADI-TPA	
INTRARE	Nr. 438
IEȘIRE	
Z 11	L 05 A 2023

Anexa la Decizia CD nr. 05 / 15.03.2023

APROBAT:

15 martie 2023

Președinte Consiliul Director:  
Călin-Laurențiu BIBART

## CAIET DE SARCINI

pentru achiziția serviciului de Studiu pentru determinarea  
Indicelui de Satisfacție a Pasagerilor

**1. Denumirea autorității contractante:** Asociația de Dezvoltare Intercomunitară de Transport Public Arad (ADITPA) denumită și autoritate publică tutelară.

**2. Obiectul achiziției:** elaborarea Studiului pentru determinarea Indicelui de Satisfacție a Pasagerilor, conform Anexei nr. 11 din Contractul de delegare a gestiunii serviciului de transport public local de călători nr. 704/02.12.2019.

**3. Sursa de finanțare:** Bugetul de Venituri și Cheltuieli anual al Asociației de Dezvoltare Intercomunitară de Transport Public Arad.

**4. Ofertant:** persoană fizică sau juridică autorizată, cu experiență relevantă în servicii de sondare a opiniei publice.

**4<sup>1</sup>. Prestator:** ofertantul a cărui ofertă va fi declarată câștigătoare.

**5. Durata contractului:** Contractul intră în vigoare după semnarea lui fără obiecțiuni de către ambele părți contractante și înregistrarea acestuia la achizitor și este valabil până la epuizarea tuturor obligațiilor asumate de părțile contractante. Termenul de finalizare al serviciilor care fac obiectul contractului este de 45 de zile de la data intrării în vigoare.

**6. Scopul contractului:** este elaborarea unui studiu de piață, pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară de Transport Public Arad, în vederea determinării Indicelui de Satisfacție a Pasagerilor asupra serviciului de transport public local efectuat de operatorul de transport Societatea "Compania de Transport Public" S.A. Arad în baza Contractului de delegare a gestiunii serviciului de transport public local nr. 704/02.12.2019, prin:

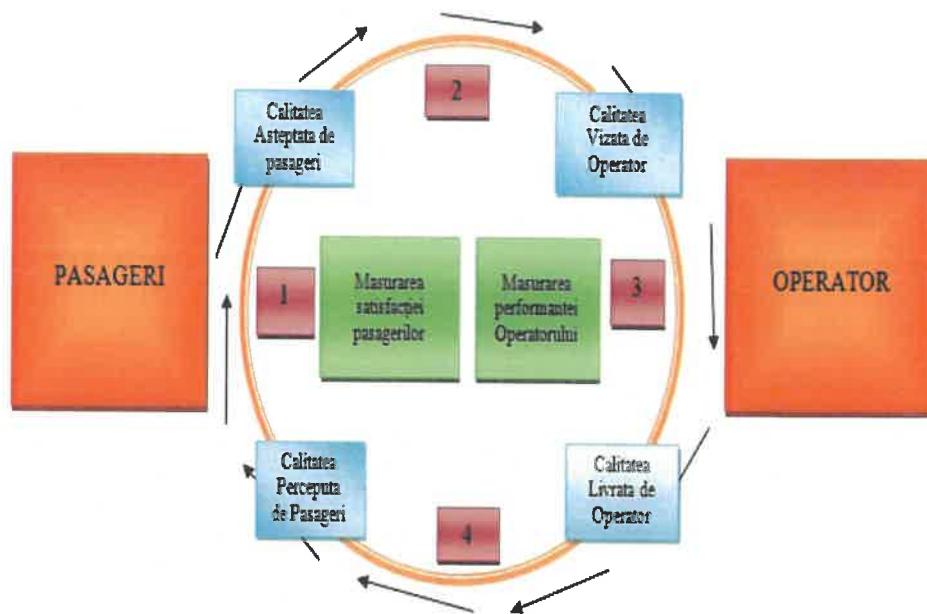
- propunerea tipului de chestionar cu întrebări în conformitate cu obiectivele de atins;
- propunerea eșantionului de interviuat;
- colectarea datelor din teren (completarea chestionarelor);
- prelucrarea datelor colectate;
- centralizare și interpretarea datelor, analiza acestora;
- identificarea punctelor vulnerabile și propuneri de îmbunătățire a calității Serviciului de transport public local pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară de Transport Public Arad.

**7. Obiective:** Obiectivul general este realizarea unei cercetări sociologice privind indicele de satisfacție al utilizatorilor serviciului de transport public local efectuat de operatorul de transport Societatea “Compania de Transport Public” S.A. Arad pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară de Transport Public Arad.

- identificarea/măsurarea percepțiilor, opiniilor și evaluărilor populației privind serviciul de transport public efectuat pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară de Transport Public Arad;
- Metodologie – cantitativă, specifică sondajelor de opinie pe diverse categorii de respondenți;
- Instrumente de cercetare – chestionar standardizat cu întrebări pe următoarele teme:
  - tipare de comportament în utilizarea transportului public local pe raza de competență a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară de Transport Public Arad.
  - atitudini față de serviciul de transport public local;
  - evaluări și percepții față de serviciul de transport public local, pe baza elementelor de conținut (criterii specifice) ale Standardului EN 13816.

**8. Întocmirea chestionarului:** Chestionarul are ca scop principal compararea indicatorilor de calitate oferiți și a indicatorilor de calitate percepuți de pasageri. La întocmirea chestionarului se vor avea în vedere criteriile de calitate ale serviciului de transport public:

- a) **Siguranța**, constituie o condiție fundamentală în transporturi și se realizează numai atunci când toate mijloacele și instalațiile de transport funcționează neîntrerupt și în condiții perfecte, evitându-se, astfel, pe de-o parte, accidentarea pasagerilor și a personalului în mișcare, iar pe de altă parte, avarierea sau distrugerea mijloacelor și instalațiilor de transport;
- b) **Regularitatea** circulației, exprimată prin respectarea strictă a programului de circulație, având importanță majoră în transportul pasagerilor, deoarece orice întârziere înseamnă consum de timp suplimentar și deseori, prelungirea călătoriei, datorită pierderii legăturii cu alte vehicule, cu afectarea activității profesionale sau personale;
- c) **Ritmicitate:** prin ritmicitate se înțelege măsura prin care, într-un anumit interval de timp, vehiculele unei linii trec printr-un punct bine determinat la intervale de timp egale, corespunzătoare celor din orar sau altfel spus ritmicitatea constă în repetarea regulată, pe o perioadă de timp dată, a aceleiași activități de transport. Ritmicitatea în transporturi se asigură prin programul de circulație și se realizează concret prin regularitatea curselor la ore bine stabilite;
- d) **Punctualitatea:** prin punctualitate se înțelege măsura în care, într-o anumită perioadă de timp, vehiculele unei linii trec printr-o stație în timpii prevăzuți de itinerar;
- e) **Rapiditatea**, are în vedere reducerea timpului de deplasare între locurile de desfășurare a activităților sau de rezolvare a diverselor probleme personale și profesionale. Pe de altă parte, rapiditatea vehiculelor contribuie la creșterea ponderii timpului acordat celorlalte activități ale călătorilor;
- f) **Confortul** călătoriei se realizează prin iluminat corespunzător în salonul vehiculului, vehicule silențioase, dotate cu instalații de climatizare și prin încărcarea optimă a vehiculelor. O componentă importantă a confortului călătoriei este, de asemenea, starea tehnică și igienică a vehiculului (exterior, interior).



### CONȚINUT CHESTIONAR CU ÎNTREBĂRI POSIBILE

a) Vă rog să vă gândiți la mijloacele de transport în comun, tramvaie, autobuze, din experiența dumneavoastră, cât de mulțumit sunteți de călătoria cu:

1. Tramvai:

- foarte mulțumit;
- mulțumit;
- satisfăcător;
- nesatisfăcător.

2. Autobuz:

- foarte mulțumit;
- mulțumit;
- satisfăcător;
- nesatisfăcător.

b) Oferta de servicii/disponibilitate:

- intervalul de timp la care vin mijloacele de transport?
- felul în care sunt configurate rutele ori traseele liniilor?

c) Sistem informare călători:

- disponibilitatea orarelor mijloacelor de transport?
- disponibilitatea informațiilor cu privire la linii și trasee?

d) Accesibilitate:

- ușurința accesului în stațiile de transport în comun?
- ușurința urcatului și coborâtului din vehicule?
- deplasarea în interiorul vehiculelor?

e) Durata deplasării și atenția față de pasageri:

- durata călătoriei?
- punctualitatea față de orar a mijloacelor de transport?

- timpul de așteptare în stație a mijlocului de transport?
- durata achiziționării biletelor și abonamentelor?
- Promptitudinea în tratarea plângerilor, remarcilor și reclamațiilor?

f) Confort:

- nivelul de aglomerație din stații?
- nivelul de aglomerație din vehicule?
- nivelul general de confort din stații?
- nivelul general de confort din mijloacele de transport?
- starea fizică a mijloacelor de transport?
- curățenia din stații?
- curățenia din mijloacele de transport în comun?
- conducerea vehiculelor de către șoferi sau vatmani?
- nivelul de zgomot în care se desfășoară călătoria?
- temperatura din vehicul în sezonul rece?
- temperatura din vehicul în sezonul cald?

Alte întrebări posibile:

- în opinia dumneavoastră, față de acum 4 ani (2019), situația transportului în comun este mai bună, este aceeași sau s-a deteriorat?
- dintre opțiunile de transport în localitate și județ, cum călătoriți cel mai des? (Răspuns posibil: tramvai, autobuz, bicicleta, taxi, uber, bolt, pe jos, folosesc mai multe în egală măsură);
- în ultimul an, cât de des ați călătorit în Municipiul Arad cu tramvaiul, autobuzul, autoturismul, bicicleta, trotineta electrică, motocicletă, moped, scuter, taxi, uber, bolt sau pe jos? (Răspuns posibil: zilnic sau aproape zilnic, o dată sau de câteva ori pe săptămână, de câteva ori pe lună, o dată sau de câteva ori pe an, niciodată);
- în ultimul an cât de des ați călătorit cu autobuzul în afara Municipiului Arad?
- în ce scop călătoriți cel mai des? (Răspuns posibil: la locul de muncă, la școală sau universitate, pentru a duce copiii la școală, grădiniță sau creșă, la cumpărături, la piață, la mall, alt scop – medic, vizite);
- ce tip de legitimație de călătorie folosiți (bilet sau abonament)?
- care din următoarele aspecte considerați că ar trebui îmbunătățite la transportul public în Municipiul Arad, sau pe traseul pe care mergeți frecvent?
- efectul transportului public asupra mediului?
- siguranța oferită de mijloacele de transport?
- aspecte legate de angajați: comportament, amabilitate, aspect, receptivitate;
- sistemul de informare: orar, linii de circulație;
- oferta de servicii: ora primei/ultimei curse, configurația rutelor, programul de circulație, posibilitatea de achiziționare a titlurilor de călătorie/abonamentelor.

**9. Descrierea serviciilor, responsabilități și sarcini minimale ale prestatorului:**

În propunerea tehnică ofertantul va prezenta detaliat modalitatea, procedura și termenele de realizare propuse în vederea îndeplinirii contractului.

**În baza contractului de elaborarea a Studiului pentru determinarea Indicelui de Satisfacție a Pasagerilor, prestatorul va respecta cel puțin următoarele:**

- a) întocmirea chestionarelor de către prestator și avizarea acestora de către Asociația de Dezvoltare Intercomunitară de Transport Public Arad;
- b) stabilirea eșantionului de interviuat;
- c) colectarea datelor din teren și completarea chestionarelor;
- d) încărcarea datelor și realizarea rezultatelor preliminare;
- e) prezentarea rezultatelor preliminare;
- f) interpretarea și explicitarea în detaliu a rezultatelor obținute;
- g) indicarea zonelor serviciului de transport public, care se impun a fi îmbunătățite;
- h) concluziile sondajului vor fi clare și fără echivoc, iar prezentarea acestuia se va face sub formă de grafice asociate cu procente;
- i) prestatorul va preda rezultatele studiului către beneficiar și va păstra confidențialitatea rezultatelor.

**10. Modul de elaborare a ofertei financiare:**

Oferta financiară va conține o propunere privind prețul total al contractului exprimat în lei, fără TVA. Prețul oferit va fi ferm pe toată durata contractului și va acoperi toate cheltuielile prestatorului pentru îndeplinirea obligațiilor acestui contract și va fi decontat în baza procesului verbal de recepție a Studiului și a facturii aferente.

**11. Criteriul de atribuire al contractului:** este prețul cel mai scăzut al ofertei care respectă toate cerințele caietului de sarcini.

Arad  
la 07.03.2023

**Șef Serviciu Autorizare, Monitorizare,  
Verificare și Control  
Ing. Gliga Rodica**

**Serviciu Autorizare, Monitorizare,  
Verificare și Control  
Ing. Cios Ioana Veronica**

**Director Executiv  
Ing. Ovidiu Ilie**



