

METODOLOGIA DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE TRANSPORT FEROVIAR DE CĂLĂTORI





„MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR PUBLICE”

cod MySMIS 127589 /SIPOCA 616

Activitatea 4 Elaborarea de metodologii sectoriale pentru detalierea și adaptarea
metodologiei cadru pentru fiecare sector

Subactivitatea A 4.1 Dezvoltarea de metodologii sectoriale pentru evaluarea
performanțelor serviciilor publice

METODOLOGIA DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE TRANSPORT FEROVIAR DE CĂLĂTORI

septembrie 2023



CUPRINS

CUPRINS	3
ACRONIME ȘI ABREVIERI	5
GLOSAR DE TERMENI	6
1. INTRODUCERE.....	8
2. CADRUL GENERAL DE REGLEMENTARE ȘI DE PERFORMANȚĂ PENTRU TRANSPORTUL FERROVIAR DE CĂLĂTORI	10
2.1 Sistemul de guvernare	10
3. CRITERII PENTRU MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR.....	16
3.1 Principalii beneficiari ai metodologiei	16
3.2 Coerența cu criteriile de performanță din contractele de servicii	16
3.3 Criterii pentru monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice de transport feroviar de persoane	18
3.4 Criteriul de monitorizare și evaluare 1: Capacitatea strategică și instituțională	19
3.5 Criteriul de monitorizare și evaluare 2: Eficacitatea	23
3.6 Criteriul de monitorizare și evaluare 3: Calitatea.....	25
3.7 Criteriul de monitorizare și evaluare 4: Eficiența.....	29
3.8 Criteriul de monitorizare și evaluare 5: Performanța proceselor	31
3.9 Criteriul de monitorizare și evaluare Bune practici (indicatori pentru inovare și implicare/co-creare)	34
3.10 Criteriul de monitorizare și evaluare 7: Transparența.....	37
4. INDICATORI PENTRU MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE TRANSPORT FERROVIAR	40
4.1 Indicatori de performanță	40
4.2 Variabilele/datele de bază necesare pentru a calcula fiecare indicator de performanță. Documente de bază.	44



5.ELEMENTE SPECIFICE PENTRU OPERAȚIONALIZAREA METODOLOGIEI	48
5.1 Panoul de control și indicatorii de performanță pentru previziuni	48
5.2 Orientări pentru procesul de analiză a datelor	51
5.3 Concluzii și recomandări formulate în urma analizei preliminare elaborate până în prezent în baza	53
Anexa nr. 1 Variante de indicatori Capacitatea instituțională	57
Anexa nr. 2 - Variante de indicatori pentru criteriul Eficacitate.....	60
Anexa nr. 3 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul de Calitate	62
Anexa nr. 4 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Eficiență	65
Anexa nr. 5 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Performanța proceselor	66
Anexa nr. 6 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Bune practici.....	68
Anexa nr. 7- Indicatori de performanță propuși pentru criteriul legat de Transparență ..	70
Anexa nr. 8 Metodologie și indicatori propuși de Autoritatea pentru Reforma Feroviară .	71
Anexa nr. 9 Documente și perspective europene și naționale care reglementează sectorul	72
Anexa nr. 10 Cadrul legislativ pentru acest sector.....	77



ACRONIME ȘI ABREVIERI

AEF / ERA	Agencia Uniunii Europene pentru Căile Ferate (European Union Agency for Railways)
AFER	Autoritatea Feroviară Română
ASFR	Autoritatea de Siguranță Feroviară Română
ANRSC	Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice
ARF	Autoritatea pentru Reformă Feroviară
ARR	Autoritatea Rutieră Română
CE	Comisia Europeană
CFR	Compania Națională de Căi Ferate
CENAFER	Centrul Național de Calificare și Instruire Feroviară
CNSDF	Consiliul Național de Supraveghere din Domeniul Feroviar
ERTMS	European Rail Traffic Management System (Sistemul european de management a traficului feroviar)
ETCS	Sistemul european de control al trenurilor
EUROSTAT	Oficiul European de Statistică
FAQ	Întrebări frecvente (Frequently asked questions)
M&E	Monitorizare și evaluare
MPGT	Master Planul General de Transport
OCDE	Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică
OLFR	Organismul de Licențe Feroviar Român
ONFR	Organismul Notificat Feroviar Român
OTF	Operator de transport feroviar
RACER	Relevant, acceptat, credibil, ușor de monitorizat și robust (Relevant, accepted, credible, easy to monitor and robust)
SGG	Secretariatul General al Guvernului
SMART	Specific, Măsurabil, Accesibil, Relevant și încadrat în Timp (Specific, Measurable, Attainable, Relevant, and Time-Bound)
SNCFR	Societatea Națională de Transport Feroviar
TFUE	Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene
UE	Uniunea Europeană
TPS	Sistem de Protecție a Trenurilor
WEF	Forumul Economic Mondial (World Economic Forum)

GLOSAR DE TERMENI

Beneficiar: persoană fizică sau juridică care beneficiază de servicii publice putând să depună plângeri sau sesizări în cazul în care li se încalcă drepturile

Efect: schimbare intenționată sau neintenționată datorată direct sau indirect unei intervenții

Eficacitate: măsura în care obiectivele unei intervenții au fost realizate sau se așteaptă a fi realizate luând în considerare importanța acestora

Eficiență: o măsură a modului economic în care resursele/contribuțiile (fonduri, expertiză, timp etc.) sunt transformate în efecte sau rezultate

Evaluare: apreciere periodică a eficienței, eficacității, calității, accesibilității, impactului, durabilității și relevanței în contextul obiectivelor exprimate

Factori interesați: toate persoanele, fizice sau juridice, interesate (direct sau indirect) de o instituție, activitățile și realizările acesteia

Impact: un efect asupra societății. O schimbare semnificativă pe termen lung indusă utilizatorului unui serviciu sau produs. Poate fi direct sau indirect, intenționat sau neintenționat

Indicator: Un număr cu scop special de măsurare. Un factor sau o variabilă cantitativă sau calitativă care furnizează un mijloc simplu și de încredere pentru măsurarea realizărilor, reflectarea schimbărilor aferente unei intervenții, sau pentru evaluarea performanței unei părți sau a unei instituții. Sau, o variabilă care permite verificarea schimbărilor în intervenția de dezvoltare sau arată rezultatele privitoare la acțiunile planificate. Indicatorii sunt de obicei măsuri indirecte ale unui fenomen sau a unei calități de bază și sunt enunțați în formatul SMART. Indicatorii sunt deseori divizați pentru a compara rezultate și au limite de timp și valori de bază.

Indicator de performanță: etalon de măsură care permite examinarea și indicarea viabilității strategiei de performanță, în vederea realizării obiectivelor precise ce decurg din aceasta

Monitorizare: o funcție continuă care utilizează culegerea sistematică de date cu referire la indicatorii specificați pentru a furniza managementului și principalilor factori interesați de o intervenție în curs, indicații referitoare la măsura atingerii obiectivelor și a utilizării fondurilor alocate

Performanță: măsura în care o intervenție sau un implementator îndeplinește rezultatele, conform planurilor sau obiectivelor enunțate

Relevanță: Măsura în care obiectivele unei intervenții sunt conforme cu cerințele beneficiarului, nevoile statului, prioritățile și politicile globale



SMART (Specific, Măsurabil, Accesibil, Relevant și Timp): atribute ale indicatorilor, aplicate uneori și altor elemente, cum ar fi țintelor și obiectivelor; un mijloc de evaluare a indicatorilor de performanță

Variabilă: factor calitativ sau cantitativ care furnizează un mijloc simplu și de încredere pentru măsurarea realizărilor



1. INTRODUCERE

Scopul prezentului document este de a **elabora o metodologie pentru monitorizarea și evaluarea integrată a performanței** în implementarea și furnizarea de servicii de transport feroviar de călători. Acest document va include, de asemenea, un **ghid pentru elaborarea metodologiilor de monitorizare și evaluare a performanței** principalilor furnizori de transport feroviar de călători.

Documentul se bazează pe fundamentul teoretic și empiric preliminar prezentat în **Metodologia de monitorizare și evaluare integrată a performanței serviciilor publice**, reprezentând, în esență, o adaptare a acestei metodologii la specificul serviciilor de transport feroviar de călători, în vederea operaționalizării monitorizării și evaluării integrate a performanței acestor servicii.

Scopul principal al metodologiei de monitorizare și evaluare (M&E) a serviciilor este de a oferi instituțiilor implicate în domeniul transporturilor feroviare de călători un cadru metodologic general și instrumentele necesare pentru a monitoriza (urmări) și evalua (analiza și interpreta) performanța serviciilor furnizate. Evaluarea performanței serviciilor furnizate va constitui baza deciziilor de îmbunătățire sistematică și continuă a serviciilor oferite. Evaluarea performanței serviciilor prestate va sta la baza deciziilor de îmbunătățire sistematică și continuă a serviciilor de transport feroviar de călători oferite.

Această metodologie reprezintă un instrument util în aplicarea managementului performanței la nivelul organizațiilor publice (și private) a căror misiune este promovarea, coordonarea, monitorizarea și controlul serviciului. Managementul performanței trebuie să fie în centrul efortului oricărei organizații de a asigura îmbunătățirea continuă a furnizării de servicii de calitate, eficiente și orientate către utilizator. Managementul performanței permite întreprinderea de acțiuni, într-un mod operațional, pentru a conduce la rezultate mai bune.

Metodologia este o componentă a procesului continuu de management al performanței, deoarece:

- i) pentru a ști ce acțiuni trebuie întreprinse, performanța serviciului trebuie monitorizată;
- ii) pentru a interpreta performanța, trebuie să existe criterii (obiective, ținte etc.);
- iii) pentru a evalua performanța în funcție de criterii, trebuie să existe o metodă (indicatori de performanță).

Metodologia va oferi utilizatorilor săi mai mult decât doar un cadrul pentru monitorizarea indicatorilor cheie de performanță. Acesta va sta la baza unei abordări coerente și sistematice a performanței serviciului de transport feroviar de călători și va oferi diferite avantaje care se vor constitui în:

- Date și informații despre performanță, furnizate în mod regulat, care constituie informații utile pentru a sprijini luarea deciziilor;
- Responsabilitate și transparență;

- O revizuire/actualizare a managementului performanței la nivel organizațional și la nivel de serviciu, pentru a conduce la rezultate mai bune.

Conform celor stabilite în metodologia-cadru de monitorizare și evaluare integrată a performanței pentru furnizarea de servicii publice, metodologiile sectoriale de monitorizare și evaluare au fost într-adevăr elaborate în consultare cu părțile interesate, fiind identificați indicatori specifici sectorului pentru serviciile de transport feroviar, tipurile de date și informații necesare și mecanisme specifice de colectare și raportare a acestora.

În ceea ce privește identificarea instituțiilor care vor implementa monitorizarea și evaluarea serviciului specific, datele vor fi colectate de către entitățile care operează la nivelul serviciului public de transport feroviar de călători.

2. CADRUL GENERAL DE REGLEMENTARE ȘI DE PERFORMANȚĂ PENTRU TRANSPORTUL FEROVIAR DE CĂLĂTORI

2.1 Sistemul de guvernare

Serviciul public de transport feroviar este asigurat de mai multe instituții publice și companii naționale aflate sub autoritatea Ministerului Transporturilor. Astfel, serviciul public este asigurat exclusiv la nivel central de către Ministerul Transporturilor, Agenția de Investigare Feroviară Română - AGIFER, Centrul Național de Calificare și Instruire Feroviară - CENAFER și Autoritatea Feroviară Română - AFER. În cadrul AFER funcționează trei organisme independente: Autoritatea de Siguranță Feroviară Română (ASFR), Organismul Notificat Feroviar Român (ONFR) și Organismul de Licențe Feroviare Român (OLFR).

Ministerul Transporturilor este autoritatea de stat în domeniul transportului feroviar care asigură dezvoltarea și siguranța transportului feroviar. Acesta exercită competențele de autoritate de stat în mod direct sau prin delegarea de competențe către o autoritate feroviară. Acesta acordă licențe pentru prestarea de servicii de transport feroviar și poate acorda o concesiune pentru serviciul public de transport feroviar social de călători prin licitație publică.

Organism specializat al administrației centrale	Autoritatea de stat pentru transporturi
<ul style="list-style-type: none">• elaborează strategii pentru dezvoltarea transportului feroviar;• elaborează și supune spre aprobare Guvernului dezvoltarea și modernizarea infrastructurii feroviare;• asigură administrarea infrastructurilor de transport deschise accesului public, de interes național și european, aparținând domeniului public al statului;• asigură accesul egal și nediscriminatoriu la infrastructura feroviară publică pentru toți operatorii feroviari;• se asigură că beneficiarii transportului feroviar au dreptul de a apela la un	<ul style="list-style-type: none">• reprezintă Guvernul în cadrul organismelor internaționale și în relațiile bilaterale;• elaborează și promovează reglementări specifice pentru a asigura compatibilitatea sistemului național de transport feroviar cu cele internaționale;• emite norme tehnice obligatorii privind construcția, modernizarea, exploatarea, întreținerea, repararea și inspecția tehnică;• elaborează fișele de post ale personalului;• emite norme obligatorii pentru atestarea, certificarea și licențierea personalului care lucrează în domeniul siguranței traficului;• organizează examene și eliberează atestate, certificate și licențe pentru personalul din domeniul siguranței traficului;• emite norme obligatorii pentru acordarea de licențe operatorilor de transport feroviar;• emite norme obligatorii de siguranță a traficului pentru transportul feroviar, precum și pentru transportul multimodal și combinat;• emite norme obligatorii pentru transportul de mărfuri periculoase;

<p>transportator licențiat și liber profesionist;</p> <ul style="list-style-type: none">• sprijină dezvoltarea și operarea transportului feroviar public;• asigură condițiile pentru un mediu concurențial normal între transportul feroviar și alte moduri de transport;• asigură transportul militar, transportul special și transportul de intervenție;• asigură dezvoltarea cercetării;• elaborează politica economică în domeniul transportului feroviar și multimodal și al transportului combinat;• elaborează politici pentru dezvoltarea echilibrată a tuturor modurilor de transport• asigură gestionarea proprietății de stat;• asigură gestionarea resurselor financiare;• avizează metodologia de tarificare pentru utilizarea infrastructurii feroviare publice;• clasifică infrastructura de transport feroviar;• stabilește normele de acces la infrastructura feroviară pentru operatorii feroviari;• este depozitarul normelor, metodologiilor, prescripțiilor și instrucțiunilor specifice transportului feroviar;• emite reglementări privind construcția și protecția căilor ferate.	<ul style="list-style-type: none">• aprobă organizarea regională a transportului feroviar;• desfășoară activități de înregistrare, inspecție și control;• stabilește condițiile și asigură înregistrarea materialului rulant;• asigură omologarea tehnică a vehiculelor feroviare, a materialului rulant și a infrastructurii feroviare;• autorizează lucrările în zonele de siguranță și de protecție;• asigură investigarea administrativă a evenimentelor sau accidentelor grave;• asigură controlul sanitar și de siguranță specific siguranței circulației, precum și cel sanitar-veterinar;• autorizează din punct de vedere tehnic operatorii economici care efectuează lucrări de construcție, întreținere și reparare la infrastructura feroviară și la materialul rulant;• aprobă norme și reglementări obligatorii pentru proprietarii de căi ferate;• autorizează înființarea și funcționarea instituțiilor de formare profesională;• examinează și decide cu privire la plângerile privind alocarea infrastructurii feroviare;• stabilește norme pentru alocarea nediscriminatorie a infrastructurii;• concesionează, în numele statului, serviciul public de transport feroviar de călători;• încheie contracte de servicii publice cu operatorii de transport feroviar;• stabilește obligațiile de serviciu public în conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 1370/2007;• stabilește principalii indicatori pentru parametrii de investiții, de exploatare și de compensare a obligațiilor de serviciu public;• asigură materialul rulant necesar pentru îndeplinirea obligațiilor de serviciu public, inclusiv achiziționarea și distribuirea acestuia către operatorii de transport feroviar;
---	--

	<ul style="list-style-type: none">• compensează operatorii de servicii publice pentru costurile suportate și/sau acordă drepturi exclusive pentru prestarea serviciului public;• colaborează cu autoritățile administrației publice locale și cu asociațiile de dezvoltare intercomunitară pentru a corela obligațiile de serviciu public de interes național și local, pentru a corela strategiile de achiziție a materialului rulant.
--	--

Autoritatea Feroviară Română (AFER)

- asigură supravegherea respectării legislației UE privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar;
- elaborează reglementări-cadru pentru transportul de călători;
- organizează periodic cursuri de certificare pentru personal;
- asigură identificarea, desemnarea și evaluarea necesității de a îmbunătăți protecția infrastructurilor critice naționale;
- desfășoară activități specifice de dezvoltare experimentală și inovare și asigură diseminarea acestora;
- efectuează controale de siguranță a traficului pe căile ferate de patrimoniu, muzeale și turistice, pe rețelele destinate exclusiv exploatării transportului feroviar local, urban sau suburban de călători și pentru serviciile speciale de transport feroviar;
- oferă asistență tehnică de specialitate și expertiză tehnică;
- elaborează standarde, specificații și alte reglementări specifice;
- asigură înregistrarea și menținerea normelor, reglementărilor, specificațiilor, instrucțiunilor, metodologiilor, procedurilor și prescripțiilor;
- editează, traduce, multiplică, tipărește și comercializează reglementări tehnice, publicații și lucrări specifice;
- publică trimestrial lista persoanelor fizice și juridice cărora AFER, ASFR, ONFR și OLFR le-au eliberat;
- asigură reprezentarea în comitetele/grupurile de lucru ale organismelor de coordonare europene și în alte acțiuni internaționale;
- realizează omologarea tehnică a transportului feroviar urban;
- autorizează și supraveghează din punct de vedere tehnic furnizorii de produse/servicii în domeniul transportului feroviar urban;
- autorizează/certifică laboratoarele de încercări, precum și standurile și dispozitivele speciale, destinate inspecției și încercării produselor utilizate la construcția, modernizarea, întreținerea și repararea tramvaielor, a căii de rulare și a sistemului de alimentare cu energie electrică a acestora.

Autoritatea de Siguranță Feroviară Română (ASFR): Responsabilități

- autorizarea punerii în funcțiune a subsistemelor structurale ale sistemului feroviar;
- supravegherea conformității elementelor constitutive de interoperabilitate;
- autorizarea punerii în funcțiune și a punerii în serviciu a materialului rulant;
- emiterea, reînnoirea, modificarea și revocarea părților relevante ale certificatelor de siguranță și ale autorizațiilor de siguranță și verificarea îndeplinirii condițiilor și cerințelor;
- monitorizarea, promovarea și, după caz, aplicarea și dezvoltarea cadrului de reglementare în materie de siguranță;
- supravegherea înregistrării corespunzătoare a vehiculelor în RNV.

Organismul notificat Feroviar Român (ONFR): Activități

- aplică procedura de verificare CE pentru subsistemele structurale și vehiculele feroviare și eliberează certificate de verificare CE;
- aplică procedura de evaluare a conformității CE sau a adecvării pentru utilizare a constituenților de interoperabilitate, a componentelor și a materialelor;
- aplică procedura de evaluare a conformității "CE" sau a adecvării pentru utilizare a elementelor constitutive de interoperabilitate, a componentelor și a materialelor;
- aplică procedura de verificare pentru standardele tehnice naționale de referință pentru subsistemele structurale și vehiculele feroviare și eliberează certificate de verificare;
- aplică procedura de conformitate pentru normele tehnice naționale de referință pentru constituenții de interoperabilitate, componentele și materialele utilizate la construcția, modernizarea, reînnoirea și întreținerea vehiculelor feroviare și a subsistemelor structurale și eliberează certificate de conformitate;
- publică informații relevante cu privire la: (i) cererile primite pentru aplicarea procedurii de verificare și de evaluare a conformității; (ii) certificatele de verificare și de conformitate eliberate; (iii) certificatele de verificare și de conformitate suspendate/retrase/refuzate;
- aprobă documentația tehnică pentru construcția sau modernizarea materialului rulant și a infrastructurii feroviare;
- aplică procedura de conformitate/verificare/avizare/aprobare/aprobare tehnică, după caz, pentru materiale, componente, subsisteme structurale, vehicule și echipamente, altele decât cele reglementate de STI-uri, utilizate la construcția, modernizarea, repararea și întreținerea materialului rulant și a infrastructurii feroviare și de metrou, și emite documente specifice;
- efectuează omologarea de tip;
- eliberează aprobări tehnice pentru servicii specifice;
- autorizează, din punct de vedere tehnic, operatorii, entitățile, furnizorii interni în domeniul construcției, modernizării, reparării și întreținerii infrastructurii feroviare specifice;

- autorizează/certifică laboratoarele de încercări/norme și dispozitivele speciale ale furnizorilor interni de produse și servicii utilizate în fabricație/reparații pentru verificarea și controlul caracteristicilor critice de siguranță;
- efectuează în laboratoarele proprii verificări și încercări de tip și/sau verificări și teste pentru a determina conformitatea în ceea ce privește caracteristicile și parametrii care determină siguranța traficului;
- supraveghează, prin acțiuni de inspecție tehnică, respectarea de către furnizorii care furnizează produse/servicii a cerințelor legale și tehnice de reglementare;
- evaluează din punct de vedere tehnic vehiculele feroviare în vederea includerii în certificatul de siguranță;
- autorizează din punct de vedere tehnic vehiculele feroviare și eliberează documente specifice;
- inspectează vagoanele-cisternă în vederea autorizării tehnice a COV-urilor, precum și vehiculele cu motoare termice;
- întocmește și actualizează periodic Registrul de infrastructură feroviară și Registrul de marcaje ale deținătorilor de vehicule;
- înregistrează materialul rulant și eliberează documente specifice;
- certifică sistemele de management al calității, al mediului, al sănătății și siguranței la locul de muncă, al securității informațiilor și alte sisteme de management;
- certifică echipamentele de testare nedistructivă și instruește, examinează și autorizează în mod regulat personalul furnizorilor feroviari implicat în procese speciale;
- asigură reprezentarea în plen.

Organismul de Licențe Feroviare Român (OLFR)

- acordă licențe operatorilor care desfășoară activități de transport feroviar;
- acordă licențe pentru operatorii de manevră;
- acordă licențe intermediarilor de transport feroviar;
- acordă autorizații speciale pentru efectuarea de transport pe: (i) căi ferate de patrimoniu, muzeale sau turistice; (ii) rețele de transport feroviar care sunt separate din punct de vedere funcțional de sistemul feroviar și care sunt destinate exclusiv operațiunilor de transport local, urban sau suburban;
- întocmește un raport anual privind activitățile desfășurate în anul precedent și îl publică în buletinul informativ al AFER și pe pagina web OLFR de pe site-ul AFER;
- publică periodic lista operatorilor și intermediarilor de transport feroviar licențiați și lista operatorilor economici care dețin autorizații speciale de transport;
- oferă consultanță de specialitate în conformitate cu domeniul specific de activitate.

Agencia de Investigații Feroviare Române (AGIFER): Sarcini

Este organismul tehnic specializat al Ministerului Transporturilor în domeniul transportului feroviar și al transportului cu metroul, care îndeplinește toate sarcinile organismului de investigare a accidentelor și incidentelor prevăzut la articolul 21 din Legea nr. 55/2006 privind siguranța feroviară, cu modificările și completările ulterioare, precum și alte sarcini legate de investigarea altor evenimente decât accidentele și incidentele feroviare:

- investigarea accidentelor feroviare grave;
- investigarea incidentelor care au loc în timpul circulației trenurilor coordonate de un cercetător principal desemnat din partea AGIFER;
- investigarea acelor accidente și incidente care, în condiții ușor diferite, ar fi putut duce la accidente grave, inclusiv defecțiuni tehnice ale subsistemelor structurale sau ale elementelor constitutive de interoperabilitate ale sistemului feroviar european de mare viteză și convențional;
- alte sarcini specifice domeniului său de activitate, care îi sunt încredințate de către actele normative.

Centrul Național de Formare și Calificare Feroviară - CENAFER

CENAFER este organismul național specializat al Ministerului Transporturilor desemnat să asigure, în special, formarea, calificarea, perfecționarea și verificarea profesională periodică a personalului responsabil cu siguranța traficului feroviar, siguranța transporturilor și calitatea serviciilor feroviare, precum și participarea la comisiile de autorizare pentru personalul responsabil cu siguranța transportului feroviar.

Compania Națională de Căi Ferate "C.F.R."

Aceasta este implicată în principal în gestionarea infrastructurii feroviare și a activelor feroviare auxiliare. Societatea deține infrastructura feroviară publică și activele rezultate din investițiile, dezvoltarea și/sau modernizarea acesteia în regim de concesiune și este scutită de toate taxele și impozitele legate de elementele infrastructurii feroviare publice, inclusiv de terenurile proprietate publică pe care acestea sunt situate, precum și de terenurile utilizate în acest scop.

În conformitate cu anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 706/2002 privind înființarea filialelor Companiei Naționale de Căi Ferate "C.F.R." - S.A., compania are mai multe filiale.

Pe lângă aceste instituții publice cu atribuții de reglementare, control și finanțare, serviciul public este furnizat beneficiarilor de către următoarele companii naționale, dar și de către alte companii private care operează pe piața feroviară:

- Compania Națională de Căi Ferate CFR - S.A.;
- Compania Națională de Căi Ferate "CFR Marfă" - S.A.;
- Compania Națională de Transport Feroviar de Călători "CFR Călători" - S.A.;
- Societatea de Administrare a Activelor Feroviare - "S.A.A.F." - S.A.;
- Compania de Turism Feroviar "S.F.T. - CFR SA ;
- Societatea Comercială de Transport cu Metroul București "METROREX" - S.A.;
- Societatea Comercială "Telecomunicații C.F.R." SA
- Societatea Comercială "Grup Exploatare și Întreținere Palat C.F.R."

3. CRITERII PENTRU MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA INTEGRATĂ A PERFORMANȚEI SERVICIILOR

3.1 Principalii beneficiari ai metodologiei

Metodologia de monitorizare și evaluare a performanței are scopul de a urmări și raporta nivelul de performanță pentru o serie de utilizatori/beneficiari. Serviciul public de transport feroviar este asigurat de mai multe instituții publice și companii naționale aflate sub autoritatea Ministerului Transporturilor. Acestea reprezintă principalii actori implicați în serviciul de transport feroviar.

Astfel, serviciul public este asigurat la nivel central de către Ministerul Transporturilor, Agenția de Investigare Feroviară Română - AGIFER, Centrul Național de Calificare și Instruire Feroviară - CENAFER și Autoritatea Feroviară Română - AFER. În cadrul AFER funcționează trei organisme independente: Autoritatea de Siguranță Feroviară Română (ASFR), Organismul Notificat Feroviar Român (ONFR) și Organismul de Licențe Feroviare Român (OLFR).

Pe lângă aceste instituții publice cu atribuții de reglementare, control și finanțare, serviciul public este furnizat beneficiarilor de către următoarele companii naționale, dar și de către alte companii private care activează pe piața feroviară:

- Societatea Națională a Căilor Ferate Române - SNCFR - RA;
- Compania Națională de Căi Ferate CFR - S.A.;
- Societatea Națională de Transport Feroviar de Marfă "CFR Marfă" - S.A.;
- Compania Națională de Transport Feroviar de Călători "CFR Călători" - S.A.;
- Societatea de Administrare a Activelor Feroviare - "S.A.A.F." - S.A.;
- Compania de Turism Feroviar "S.F.T. - CFR SA ;
- Societatea Comercială de Transport cu Metroul București "METROREX" - S.A.;
- Societatea Comercială "Telecomunicații C.F.R." SA
- Societatea Comercială "Grup Exploatare și Întreținere Palat C.F.R."
- Autoritatea pentru Reformă Feroviară.

În ceea ce privește destinatarii sistemului de monitorizare, aceștia sunt, în mod generic, utilizatorii generali ai serviciului.

3.2 Coerența cu criteriile de performanță din contractele de servicii

Autoritatea pentru Reformă Feroviară este structura specializată aflată în subordinea Ministerului Transporturilor și Infrastructurii, care are ca obiect de activitate implementarea reformei în sectorul feroviar, conform Master Planului General de Transport, și care este orientată pe anumite direcții majore, cum ar fi: restructurarea rețelei de transport feroviar, atribuirea contractelor de servicii publice către operatorii de transport feroviar, introducerea indicatorilor de performanță care să stea la baza monitorizării contractelor de servicii publice legal încheiate, introducerea unor programe de eficientizare a activităților desfășurate în sectorul de transport feroviar, precum și achiziționarea de material rulant care se va preda, în condițiile legii, operatorilor de transport public feroviar de călători.

Așa cum se precizează în Nota de Fundamentare la HG nr. 1453/08.12.2022, contractele de servicii publice de transport feroviar de călători trebuie să îndeplinească anumite criterii și

indicatori specifici. Autoritatea pentru Reformă Feroviară va monitoriza activitatea de transport prin intermediul a 4 seturi de indicatori (cantitativi, de calitate, de performanță și de eficiență).

Pentru a simplifica și a face coerent cadrul de performanță și pentru a limita costurile administrative de colectare a informațiilor, traseul de analiză a performanței propus în cadrul acestui proiect, va trebui ulterior să asigure coerența cu ceea ce este prevăzut și propus în reglementările indicate privind contractele.

Pe scurt, în nota de fundamentare menționată se propun următorii indicatori:

Indicatori cantitativi:

- tren-km total (tren-km efectuați/tren-km programați *100);
- număr de călători expediați;
- trafic total de calatori/an;
- număr de călători-km pe locuitor/an;
- număr de călători-km pe locuitor/PIB;
- accesibilitate persoane cu mobilitate redusă;
- număr trenuri operate;
- raportul călători expediați/tren;
- raportul călători expediați/km operat;
- media parcursului în km a unui tren;
- număr tren km/tren operat.

Indicatori de calitate:

- gradul de satisfacție al călătorilor privind calitatea serviciilor de transport feroviar;
- gradul de satisfacție al călătorilor privind facilitățile din tren - curățenia generală din trenurile de călători; confortul în trenurile de călători, sistem de climatizare sau, după caz, sistem de răcire / încălzire a trenurilor de călători;
- timp de funcționare a casierilor;
- timp de funcționare a sistemelor electronice de vânzare titluri de călătorie;
- gradul de satisfacție privind calitatea serviciilor din gară.

Indicatori de performanță (completari din Hotărârea Guvernului nr. 1311/2021):

- punctualitatea la destinație (PD) - pondere minute aferente trenurilor întârziate din cauza operatorilor de transport feroviar, raportate la minute total trenuri circulate față de livret;
- disponibilitate material rulant; disponibilitatea materialului rulant DMR, pentru îndeplinirea obligației de serviciu public, față de cel declarat la încheierea contractelor de servicii publice.

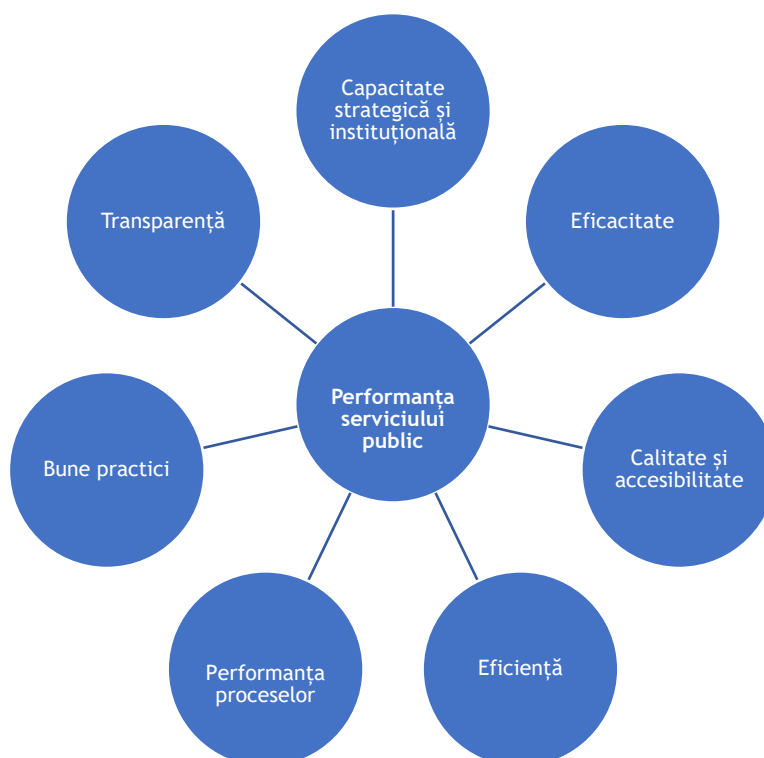
- nivel de poluare CO2 a materialului rulant;
- nivel de poluare CO2 a bunurilor imobile.
- număr de accidente coliziuni, deraieri, accidente la trecerea la nivel cu calea ferată și alte tipuri de accidente.

Indicatori de eficiență (completari din Hotărârea Guvernului nr. 1311/2021):

- gradul de ocupare (GO) - călători-km/locuri-km oferite la vânzare;
- anulări de trenuri (AT), față de livret, cu excepția celor radiate de CNCF CFR SA;
- zile de lucru productive planificate și realizate;
- ore lucrate fără un prejudiciu, cauzat de accidentări.
- rata profitului operatorilor.

3.3 Criterii pentru monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice de transport feroviar de persoane

Conform metodologiei cadru de evaluare și monitorizare integrată a performanței serviciilor publice (livrabil A3.4), criteriile generale de performanță sunt prezentate în figura următoare.



În domeniul transportului feroviar, indicatorii de performanță sunt construiți pe baza subcriteriilor prezentate în capitolul 3.3, inclusiv a indicatorilor de performanță specifici.

Criteriul de evaluare a performanței	Indicatori-cheie de performanță
C1. Capacitate strategică și instituțională	C1.1 Completitudinea setului strategic
	C1.2 Indicele capacității strategice
	C1.s % de linii electrificate
C2. Eficacitate	C2.2 Indicele eficacității generale a serviciilor
	C2.s Pasager/călător-kilometri pe locuitor/an
C3. Calitate	C3.1 Indicele general al calității
	C3.5 Calitatea la MS
	C3.3 Indicele general al accesibilității
	C3.s Calitatea infrastructurii
C4. Eficiență	C4.1 Eficiența alocativă
	C4.1.s Performanța transportului de călători
C5. Performanța proceselor	C5.4 Indicele de capacitate a resursei umane
	C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă
	C5.6 Indicele general de digitalizare
	C5.s Modernizare și dezvoltare
C6. Bune practici	C6.1 Indicele de utilizare a bunelor practici
	C6.s Sistem de Protecție a Trenurilor și Sistemul european de management a traficului feroviar (TPS și ERTMS)
C7. Transparență	C7.1 Indicele general de transparență
	C7.S Satisfacția beneficiarilor

3.4 Criteriul de monitorizare și evaluare 1: Capacitatea strategică și instituțională

FIȘĂ CRITERIULUI: Capacitatea strategică și instituțională

Criteriul de monitorizare și evaluare	Conținut:	Indicatori (a se vedea A3.4 din cadrul proiectului)
Capacitate strategică și instituțională	<p>Definirea și aplicarea principiilor, politicilor și instrumentelor de management al performanței la nivel de organizație și de serviciu.</p> <p>Existența unei structuri de monitorizare și evaluare a performanței atât la nivel național,</p>	<p>Doi indicatori-cheie comuni:</p> <p>C1.1 Completitudinea setului strategic¹</p> <p>C1.2 Indicele capacității strategice</p> <p>Un indicator-cheie specific:</p>

¹ Numerotarea indicatorilor este preluată din Metodologia cadru de evaluare și monitorizare a performanței serviciilor publice, fiind păstrate, chiar dacă nu consecutiv, aceleași codificări pentru consistență.

Criteriul monitorizare evaluare	de și	Conținut:	Indicatori (a se vedea A3.4 din cadrul proiectului)
		cât și la nivelul furnizorilor de servicii publice.	C1.s % de linii electrificate

Acest criteriu are ca scop monitorizarea și evaluarea măsurii în care transportul feroviar funcționează în mod eficient și eficace. În esență, criteriul urmărește să identifice capacitatea strategică și instituțională de a implementa strategiile în domeniu și de a sprijini punerea în aplicare a politicilor publice. O bună capacitate strategică și instituțională creează premisele necesare pentru atingerea obiectivelor de satisfacere a nevoilor cetățenilor și de creștere a calității serviciilor.

Indicatori:

11. Capacitate strategică și instituțională

Acest criteriu este transpus în următoarele componente pentru monitorizare și evaluare:

- 1.1. Completitudinea setului strategic
- 1.2. Indicele capacității strategice
- 1.3. % de linii electrificate

C 1.1 Completitudinea setului strategic

Conform cercetării calitative, majoritatea respondenților la interviuri au prezentat cadrul strategic și documentele de politici care guvernează transportul feroviar, ce conțin prevederi legate de modul de desfășurare a activității privind transportul feroviar. Printre cele mai recurente răspunsuri s-au menționat:

- Hotărârea de Guvern nr. 985 din 12 noiembrie 2020 pentru aprobarea Strategiei de dezvoltare a infrastructurii feroviare 2021-2025 (**HG 985/2020**),
- Hotărârea de Guvern nr. 920 din 30 august 2021 privind aprobarea Contractului de activitate și performanță al Companiei Naționale de Căi Ferate „C.F.R.” - S.A. pentru perioada 2021-2025 (**HG 920/2021**) și
- Hotărârea de Guvern nr. 852/2022 pentru aprobarea Actului adițional nr. 1 pentru anul 2022 la Contractul de activitate și performanță al Companiei Naționale de Căi Ferate „C.F.R.” - S.A. pentru perioada 2021-2025, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 920/2021 (**HG 852/2022**).

Toți reprezentanții serviciului de transport feroviar, participanți la interviuri, au menționat că există și alte documente aprobate la nivel central care definesc obiective strategice și specifice (SMART), precum Contractul de activitate și performanță 2021-2025, încheiat între CFR SA și Ministerul Transporturilor și Infrastructurii (aprobat prin HG 920/2021 și actualizat anual printr-un act adițional) care stabilește obiectivele, bugetul și indicatorii de performanță în ceea ce privește activitatea CFR SA.

Reprezentanții serviciilor feroviare care au participat la interviuri au menționat că implementează sisteme de management al calității. Printre cele mai frecvent implementate

sisteme de management și menționate, au fost sistemele de management al calității conform SR EN 9001:2015 (Certificat SMM nr. 301 emis de OCSM AFER, valabil până la 16.08.2025) și sistemul de management de mediu conform SR EN ISO 14001:2015 (Certificat SMM nr. 114 emis de OCSM AFER, valabil până la 16.08.2025).

În plus față de cele de mai sus, respondenții au menționat și standardele CIM, mai exact, stadiul implementării, care este încărcat pe platforma GMS, precum și sistemul de management al siguranței feroviare (SMS); instituția responsabilă pentru întreținere este ERI.

Conținutul indicatorului: Completitudinea setului strategic

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia cadru)
C1.1. Completitudinea setului strategic	C1.1.2 Conformitatea cu obiectivele strategice pentru serviciul public de transport feroviar de călători	C1.1.2.1 Existența unor obiective strategice SMART pentru serviciul public
	C1.1.3 Conformitatea/specificitatea obiectivelor specifice serviciului public de transport feroviar de călători	C1.1.3.1 Definirea de obiective specifice SMART pentru serviciul public
	C1.1.4 Existența unui sistem de management al calității în cadrul organizației	C1.1.4.1 Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul organizației

C 1.2 Indicele capacității strategice

În cadrul interviurilor realizate cu principalii actori din sectorul transportului feroviar, au fost menționate următoarele aspecte: conform Contractului de activitate și performanță 2021-2025 încheiat între CFR SA și Ministerul Transporturilor și Infrastructurii, gradul de realizare a indicatorilor de performanță pentru activitatea CFR SA este raportat direcțiilor responsabile din cadrul Ministerului Transporturilor și Infrastructurii în termenele specificate.

Conținutul indicatorului: Indicele capacității strategice

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C1.2 Indicele capacității strategice	C1.2.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței	C1.2.1.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței

	C1.2.5 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței	C1.2.5.1 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței
	C1.2.6 Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de transport feroviar de calatori	C1.2.6.1 Numărul de schimbări de strategie în ultimii 4 ani

C 1.s % de linii electrificate.

În România, la nivelul anului 2021, lungimea totală a rețelei feroviare în exploatare era de 10.764km, din care 72% sunt cu o singură cale ferată, față de o medie de 59% la nivelul UE, și doar 37% din linii erau electrificate, față de o medie de 52% la nivelul UE.

La nivel anului 2022, conform datelor INS, lungimea totală a rețelei feroviare în exploatare era de 10.615km, din care 72% sunt linii cu o singură cale ferată și 38% din linii erau electrificate.

Planul de redresare și reziliență pentru România sprijină tranziția ecologică prin investiții în modernizarea infrastructurii feroviare, inclusiv a căilor ferate electrificate sau cu emisii zero și a materialului rulant (3,9 miliarde EUR)

Indicatorul se referă la raportul dintre lungimea totală a infrastructurii feroviare și ponderea (în km și %) a infrastructurii feroviare electrificate (%) față de media UE.

Surse:

- Observatorul European pentru Combustibili Alternativi; EUROSTAT; Ministerul Transporturilor; UIC (Manualul feroviar)
- <https://alternative-fuels-observatory.ec.europa.eu/transport-mode/rail>
- https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/rail_if_electri/default/bar?lang=en
- <http://statistici.insse.ro:8077/tempo-online/#/pages/tables/insse-table>; indicatorul TRN142A - Lungimea cailor ferate in exploatare, pe categorii de linii de cale ferata, 2022

Conținutul indicatorului: % de linii electrificate

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general
C1.s % de linii electrificate	C1.s. % de linii electrificate	Raportul lungimea totală a infrastructurii feroviare și ponderea (în km și %) a infrastructurii feroviare electrificate (%) față de media UE

3.5 Criteriul de monitorizare și evaluare 2: Eficacitatea

FIȘĂ CRITERIULUI: Capacitatea strategică și instituțională

Criteriul M&E	Conținut:	Indicatori/cuantificare (a se vedea A 3.4)
C2. Eficacitate	Eficacitatea leagă resursele utilizate și/sau rezultatele obținute de obiectivele strategice și impactul asociat.	Un indicator-cheie comun: C2.2 Indicele eficacității generale a serviciilor Un indicator-cheie specific: C2.s Pasager/călător-kilometri pe locuitor/an

Criteriul eficacității vizează realizarea obiectivelor, a indicatorilor de rezultat și de performanță în ceea ce privește furnizarea de servicii publice la nivelul organizațiilor, adică ceea ce a fost realizat în raport cu ceea ce a fost planificat în cadrul criteriului 1.

În acest sens, cadrul metodologic include un set de indicatori care identifică modul în care instituțiile urmăresc, gestionează și măsoară elementele de mai sus, precum și modul în care acestea sunt surprinse în mod concret prin măsurarea (evaluarea) și utilizarea performanței.

Pentru a surprinde eficacitatea realizării setului de indicatori de performanță a serviciilor publice, vor fi colectate informații privind modul în care instituțiile monitorizează și evaluează rezultatele.

Indicatori:

I2. Eficacitate

Acest criteriu este concretizat în următorii indicatori de monitorizare și evaluare:

1. C2.2. Indicele eficacității generale a serviciilor
2. C2.s Pasager/călător-kilometri pe locuitor/an

C2.2 Conținutul indicatorului: Indicele eficacității generale a serviciilor

Conform interviurilor realizate în cadrul proiectului "Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciului public", cu actorii cheie în domeniu, operatorii economici care prestează servicii de transport feroviar sunt obligați să raporteze trimestrial către Autoritatea pentru Reformă Feroviară, care centralizează aceste rapoarte.

Datele privind orarele și timpii de parcurs ai trenurilor de călători sunt gestionate de Serviciul de Alocare a Capacităților din cadrul Direcției Trafic a CFR și sunt publicate anual în broșura „Rutele Trenurilor de Călători”. De asemenea, aceste date sunt publicate în graficele de circulație a trenurilor de pe website-ul SC Informatica Feroviară SA, filială a CFR.

Potrivit informațiilor furnizate de Autoritatea pentru Reformă Feroviară, există platforme de monitorizare și evaluare care sunt utilizate în comun de către minister și celelalte instituții centrale pentru serviciul de transport feroviar, iar în prezent ministerul a contractat o terță

parte pentru a crea un nou sistem digital de monitorizare și evaluare pentru a ține pasul cu noile cerințe în ceea ce privește evoluția tehnologică.

Întârzierile în circulația trenurilor de călători sunt monitorizate de CFR cu ajutorul unor aplicații informatice specifice. O sinteză a regularității circulației trenurilor este prezentată în Raportul anual de activitate al CFR. În plus, indicatorii privind regularitatea circulației trenurilor de călători sunt raportați semestrial către Ministerul Transporturilor și Infrastructurii, ca parte a evaluării performanțelor din contractul de activitate al CFR.

Conținutul indicatorului: Indicele eficacității generale a serviciilor

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C2.2 Indicele eficacității generale a serviciilor	C2.2.1 Disponibilitatea serviciului	C2.2.1.1 Timpii de transfer planificați și reali la secțiunile selectate (2022)
	C2.2.3 Indicele eficacității generale a serviciilor	C.2.2.3.1 Punctualitatea serviciului pe tipuri de servicii C.2.2.3.2 Trenuri anulate pe tipuri de linii
	C2.2.4 Gradul de respectare a graficelor v3	C.2.2.4.1 Număr de trenuri întârziate pe benzi/intervale de întârziere C.2.2.4.2. Număr de trenuri întârziate pe tipuri de linii

C2.s Pasageri/călători-kilometri pe locuitor/an

La nivelul UE, transportul feroviar național a reprezentat în medie 11,7 pasageri pe cap de locuitor în 2021. Luxemburg și Danemarca au înregistrat cele mai mari rate, cu 25,9 și 22,9 pasageri pe cap de locuitor.

Pentru patru state membre ale UE, rata se situează între 16 și 11 pasageri pe cap de locuitor, pentru alte șase state între 10 și 5 pasageri pe cap de locuitor, iar alte șase țări au avut o rată între 5 și 1 pasager pe cap de locuitor. Grecia a înregistrat cea mai mică rată, cu 0,9 pasageri pe cap de locuitor în 2021. România se află pe locul 18 în acest clasament cu 2,7 pasageri pe cap de locuitor

Similar performanței transportului feroviar, pasagerii pe cap de locuitor reprezintă numărul de pasageri transportați în raport cu populația - comparație față de media UE.

Sursa: EUROSTAT

- https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Railway_passenger_transport_statistics_-_quarterly_and_annual_data#:~:text=Between%202015%20and%202019%2C%20the,of%20the%20COVID%2D19%20pandemic.
- https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Railway_passenger_transport_statistics_-_quarterly_and_annual_data#In_2021.2C_Luxembourg_and_Denmark_had_the_highest_number_of_passengers_per_capita_transported_by_rail

Conținutul indicatorului: Pasageri/călători-kilometri pe locuitor/an

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general
C2.s Pasager/călător-kilometri pe locuitor/an	C2.s Pasager/călător-kilometri pe locuitor/an	Raport (pasageri pe cap de locuitor)

3.6 Criteriul de monitorizare și evaluare 3: Calitatea

FIȘĂ CRITERIULUI: Calitate

Criteriul M&E	Conținut:	Indicatori/cuantificare (a se vedea A 3.4)
C3. Calitate	Capacitatea serviciilor publice de a implica beneficiarii în planificarea acestor servicii. Existența serviciilor externalizate. Timpul pe care furnizorii de servicii publice îl dedică serviciului public furnizat. Gradul de accesibilitate a beneficiarilor la serviciul public.	3 indicatori-cheie comuni: C3.1 Indicele general al calității C3.5 Calitatea la MS C3.3 Indicele general al accesibilității 1 indicator-cheie specific: C3.s Calitatea infrastructurii

Calitatea este un element definitoriu pentru evaluarea performanței serviciilor publice, în special datorită relației pe care o stabilește între instituțiile administrației publice (furnizori) și beneficiarii serviciilor, dar nu este măsurată în mod sistematic la nivelul sectorului public, având în vedere provocarea de a defini și cuantifica acest parametru definitoriu pentru performanță.

Criteriul de calitate are în principal două componente:

- i. calitatea tehnică a serviciilor pe baza standardelor și reglementărilor tehnice ale bunurilor produse și serviciilor oferite. Pentru a clarifica definiția, pot fi oferite o serie de exemple prin elemente precum: numărul de erori sau numărul de rectificări sau corecții, răspunsuri utile și oportune; informații oportune, relevante și fiabile pentru luarea deciziilor; măsura în care serviciul sprijină obiectivele la nivel instituțional; metodele de furnizare a serviciilor; conformitatea cu politicile existente; calitatea proceselor în comparație cu cele mai bune practici; nivelul de competență al personalului care furnizează serviciul; calitatea informațiilor furnizate presei și publicului, precum și a documentelor publicate etc.
- ii. satisfacția sau percepția calității pe baza feedback-ului furnizat de către utilizatori.

Au fost elaborați trei indicatori-cheie ai calității pentru a măsura performanța unui serviciu public: **Indicele general al calității**, Performanța organizațională generală și Satisfacția generală a beneficiarilor.

Indicatori:

13. Calitate

Acest criteriu este concretizat în următorii indicatori de monitorizare și evaluare:

- 1.1. C3.1 Indicele general al calității
- 1.2. C3.5 Calitatea la MS
- 1.3. C3.3 Indicele general al accesibilității
- 1.4. C3.s Calitatea infrastructurii

C3.1 Conținutul indicatorului: Indicele general al calității

Gradul de satisfacție al beneficiarilor serviciilor de transport feroviar de persoane este evaluat în funcție de propunerile sau comentariile primite din partea beneficiarilor.

Conținutul indicatorului: Indicele general al calității

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C3.1 Indicele general al calității	C3.1.5 Rata de soluționare a reclamațiilor	C3.1.5.1 Numărul de reclamații soluționate pentru serviciile de transport feroviar de persoane furnizate în ultimul an
	C3.1.8 Gradul de implicare a beneficiarilor în planificarea serviciilor	C3.1.8.1 Gradul de implicare a beneficiarilor în planificarea serviciilor
	C3.1.6 Rata acțiunilor corective	C3.1.6.1 Timpul alocat acțiunilor corective pentru serviciul public acordate în ultimul an
	C3.1.7 Rata planificată de îmbunătățire a calității serviciilor publice	C3.1.7.1 Numărul de servicii publice planificate pentru îmbunătățirea calității în ultimul an

C3.5 Conținutul indicatorului: Calitatea la MS

Evaluarea serviciilor din stațiile de cale ferată este realizată periodic de către Autoritatea Feroviară Română în vederea acordării/licențierii stațiilor de cale ferată. Satisfacția beneficiarilor este evaluată într-un mod similar.

După cum a raportat Autoritatea pentru Reformă Feroviară, există informații privind evaluarea calității dotărilor interioare (informații privind sistemul de climatizare, informații privind curățenia trenurilor, nivelul de confort etc.). ARF a implementat deja proceduri de colectare a acestor date, conform interviurilor derulate în scopul elaborării prezentei metodologii sectoriale, iar în baza acestor date, peste 80% dintre respondenții la sondaje s-au declarat mulțumiți sau foarte mulțumiți de amenajările interioare ale trenurilor.

Pe website-ul CFR sunt publicate numerele de telefon ale personalului de conducere (directori) care sunt disponibile pentru a oferi sprijin beneficiarilor. Cu toate acestea, nu există un serviciu de call-center.

Conținutul indicatorului: Calitatea la MS

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C3.5 Calitatea la MS	C3.5.1 Calitatea facilităților exterioare	C3.5.1.1 Parcare C3.5.1.2 Facilități pentru persoanele cu dizabilități C3.5.1.3 Curățenie exterioară C3.5.1.4 Intrarea C3.5.1.5 Curățenia facilității C3.5.1.6 Informații afișate despre program, pauze etc.
	C3.5.2 Calitatea facilităților interioare	C3.5.2.1 Curățenia interioară C3.5.2.2.2 Informații privind birourile C3.5.2.3 Semnalizarea birourilor C3.5.2.2.5 Sistem de gestionare a listei de așteptare C3.5.2.6 Echipamente C3.5.2.7 Mobilier
	C3.5.3 Interacțiunea telefonică	C3.5.3.1 Mijloace tehnice și calitatea apelului C3.5.3.2 Cu angajații C3.5.3.3 Cu obiectivul de a rezolva o problemă
	C3.5.4 Interacțiunea online	C3.5.4.1 Mijloace tehnice și calitatea apelului C3.5.4.2 Cu angajații C3.5.4.3 Cu obiectivul de a rezolva o problemă

C3.3 Conținutul indicatorului: Indicele general al accesibilității

CFR asigură accesul la clădirile stațiilor de călători și, de asemenea, oferă asistență persoanelor cu dizabilități, împreună cu operatorii de transport feroviar de călători, pentru urcarea/coborârea din trenuri. În cadrul CFR, transmiterea de informații către mass-media este realizată de un departament specializat - Serviciul de comunicare cu mass-media.

După cum a raportat Autoritatea pentru Reformă Feroviară din cercetarea statistică efectuată deja, peste 80% dintre respondenții la sondaje au menționat că sunt mulțumiți sau foarte

mulțumiți de facilitățile interioare ale trenurilor, precum și de accesul persoanelor cu dizabilități la serviciul de transport feroviar.

În ceea ce privește timpul mediu de așteptare pentru serviciile de transport feroviar (rezervarea biletelor, plata acestora etc.), aceste informații sunt disponibile la nivelul operatorilor de transport feroviar de călători.

Unele servicii legate de activitatea de întreținere și reparații a infrastructurii feroviare depind de nivelul de finanțare de la bugetul de stat.

Conținutul indicatorului: Indicele general al accesibilității

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C3.3 Indicele general al accesibilității	C3.3.2. Percepția asupra accesibilității	C3.3.2.1 Accesibilitatea fizică a locației serviciului C3.3.2.5 Modul în care sunt aduse la cunoștința cetățenilor termenele pentru serviciul solicitat C3.3.2.6 Varietatea mijloacelor de informare (avizier, pagină de internet, telefon, ghișeu, panouri)
	C3.2.3 Timpul mediu necesar de rezolvare a unui caz	C3.2.3.1 Totalul orelor de lucru efectuate pentru rezolvarea tuturor cazurilor/dosarelor/aplicațiilor pentru serviciul de transport feroviar în ultimul an C3.2.3.2 Total cazuri/dosare/solicitări de furnizare a serviciului de transport feroviar în ultimul an
	C3.2.5 Timp mediu de așteptare la coadă pentru accesarea serviciului public	C3.2.5.1 Identificarea serviciului public unde există cozi de așteptare C3.2.5.2 Timpul de așteptare pentru accesarea/ acordarea unui serviciu public C3.2.5.3 Servicii furnizate incomplet

C3.s Conținutul indicatorului: Calitatea infrastructurii

Media acestui indicator statistic pentru anul 2019, elaborată în baza analizei pentru 101 țări, a fost de 3,61 puncte.

Cea mai mare valoare a indicatorului a fost înregistrată în Japonia (6,8 puncte), iar cea mai mică valoare a fost înregistrată în Albania (1,2 puncte). Indicatorul este disponibil din 2009 până în 2019. România are un scor de 2,8, poziționându-se astfel pe locul 74.

Indicatorul "Calitatea infrastructurii feroviare" este una dintre componentele Indicelui Competitivității Globale publicat anual de Forumul Economic Mondial (WEF). Acesta reprezintă

o evaluare a calității sistemului feroviar dintr-o anumită țară, pe baza datelor din WEF Executive Opinion Survey, un sondaj extins și de lungă durată care exploatează opiniile a peste 14.000 de lideri de afaceri din 144 de țări.

Scorul pentru calitatea infrastructurii feroviare se calculează în baza răspunsurilor la o singură întrebare. Respondenții sunt rugați să evalueze căile ferate din țara în care își desfășoară activitatea pe o scară de la 1 (subdezvoltată) la 7 (extinsă și eficientă conform standardelor internaționale). Răspunsurile individuale sunt agregate pentru a produce un scor de țară.

Sursa datelor: Forumul Economic Mondial - <https://www.theglobaleconomy.com/>.

Conținutul indicatorului: Calitatea infrastructurii

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general
C3.s Calitatea infrastructurii	C3.s Calitatea infrastructurii feroviare	Scorul pentru calitatea infrastructurii feroviare

3.7 Criteriul de monitorizare și evaluare 4: Eficiența

FIȘĂ CRITERIULUI: Eficiență

Criteriul M&E	Conținut:	Indicatori/cuantificare (a se vedea A 3.4)
Eficiență	Eficiența reprezintă un criteriu foarte important deoarece permite ajustarea proceselor de implementare și de management astfel încât să se obțină rezultate dorite fără a crește costurile.	1 indicatori-cheie comuni: C4.1 Eficiența alocativă 1 indicator-cheie specific: C4.1.s Performanța transportului de călători

Acest criteriu este important pentru evaluarea performanței serviciului public, dar eficiența este un concept ambiguu, cu mai multe semnificații, ce trebuie explorate.

Astfel, dimensiunile cheie ale eficienței sunt:

- i. Eficiența alocativă este utilizată atunci când consumatorii/finanțatorii plătesc un preț care reflectă costul marginal de producție. Condiția pentru a asigura eficiența alocativă pentru o organizație este de a produce un rezultat în situațiile în care costul marginal este egal cu prețul de achiziție. Această metodologie calculează eficiența alocativă ca diferență între taxa/tariful pentru serviciu (sau costul standard) și costul istoric/real al serviciului respectiv. În funcție de specificitatea serviciilor publice și de disponibilitatea datelor, pot fi identificate alte formule de calcul pentru analiza eficienței alocative.
- ii. Eficiența productivă apare atunci când o organizație combină resursele astfel încât să producă un anumit rezultat la cel mai mic cost mediu posibil.

- iii. Eficiența tehnică se referă la cât de mult se poate fi obținut dintr-o intrare (resursă) dată. Eficiența tehnică maximă apare atunci când rezultatul este maximizat dintr-o cantitate dată de intrări. Eficiența productivă reprezintă minimizarea costurilor prin ajustarea mixului de intrări, în timp ce eficiența tehnică reprezintă maximizarea producției dintr-un anumit mix de intrări.
- iv. Eficiența dinamică apare în momentul introducerii progresului tehnologic și/sau a inovației în cadrul procesului de furnizarea a serviciilor publice.
- v. Eficiența socială există atunci când toate costurile și beneficiile directe și indirecte sunt luate în considerare.

I4. Eficiență

Acest criteriu este concretizat în următorii indicatori de monitorizare și evaluare:

1.1. C4.1 Eficiența alocativă

1.2. C4.1.s Performanța transportului de călători

C4.1 Conținutul indicatorului: Eficiența alocativă

În urma interviurilor realizate cu reprezentanții sectorului de transport feroviar a reieșit că alocarea bugetară nu acoperă nevoile în ceea ce privește costurile de furnizare a serviciilor. Principalele tarife în acest domeniu sunt cele pentru serviciile furnizate de CFR la cererea operatorilor de transport feroviar. Aceste tarife nu sunt plafonate, dar au reguli stricte pentru stabilirea lor și sunt supuse verificării Consiliul Național de Supraveghere din Domeniul Feroviar (CNSDF) din cadrul Consiliului Concurenței.

Conținutul indicatorului: Eficiența alocativă

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C4.1 Eficiența alocativă	C4.1.2 Tariful serviciului public	C4.1.2.1 Tariful serviciului

C4.1.s Conținutul indicatorului: Performanța transportului de călători

Unitatea de măsură folosită la nivel internațional pentru a determina performanța transportului de călători este pasager-kilometru, prescurtat pkm. Această unitate de măsură reprezintă transportul unui pasager cu un anumit mod de transport. Se poate considera această estimare ca fiind o aproximare a performanței transportului de pasageri și în România.

În anul 2021, Franța și Germania au contribuit cel mai mult la performanța transportului feroviar de călători din UE, cu 75,9 miliarde de pkm (sau 29% din performanța totală a transportului feroviar de călători din UE) și, respectiv, 57,5 miliarde de pkm (sau 22%). La celălalt capăt al clasamentului, opt state membre ale UE au înregistrat mai puțin de 1 miliard de pkm în 2021. România se află pe locul 9, cu 4,104 miliarde pkm.

Sursa EUROSTAT: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Railway_passenger_transport_statistics_-_quarterly_and_annual_data

Conținutul indicatorului: Performanța transportului de călători

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general
C4.1.s Performanța transportului de călători	C4.1.s Performanța transportului de călători	Pasager-kilometru (raportat la total alocări bugetare sistem feroviar/total costuri de funcționare etc.)

3.8 Criteriul de monitorizare și evaluare 5: Performanța proceselor

FIȘĂ CRITERIULUI: Performanța proceselor

Criteriul M&E	Conținut:	Indicatori/cuantificare (a se vedea A 3.4)
Performanța proceselor	Performanța proceselor arată capacitatea serviciilor publice de a răspunde cerințelor beneficiarilor prin prisma funcționalităților sale	3 indicatori-cheie comuni: C5.4 Indicele de capacitate a resursei umane C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă C5.6 Indicele general de digitalizare 1 indicator-cheie specific: C5.s Modernizare și dezvoltare

Performanța proceselor în cadrul instituțiilor de furnizare de servicii este o condiție prealabilă esențială pentru adoptarea performanței în instituțiile publice. O capacitate administrativă adecvată permite atât dezvoltarea unui proces de evaluare a calității serviciilor publice, cât și obținerea de rezultate și un nivel de performanță asociat cu aceste rezultate ale furnizării serviciilor.

Performanța proceselor legate de funcțiile cheie ale instituțiilor este esențială pentru crearea unui mediu organizațional orientat spre performanță, care să aibă așteptări realiste de realizare a performanței prin rezultatele sale. Atât pentru instituțiile publice, cât și pentru organizațiile private, capacitatea de gestionare orientată spre performanță depinde atât de procesele existente, cât și de cultura la nivel organizațional. Un mediu organizațional orientat spre performanță trebuie să asigure un mediu financiar stabil și sănătos, o infrastructură TIC modernă și adaptată în permanență, utilizată constant atât în cadrul instituției, cât și în comunicarea cu publicul țintă și cu alte organizații, alături de o resursă umană competentă, motivată și loială.

Următorii indicatori ar putea fi utilizați pentru a măsura performanța proceselor de furnizare a serviciilor publice:

- ✓ Capacitatea de asigurare a managementului financiar per entitate;
- ✓ Indicele de capacitate IT
- ✓ Indicele de pregătire pentru calitate
- ✓ Indicele de capacitate a resursei umane
- ✓ Indicele de calitate al locului de muncă
- ✓ Indicele general de digitalizare

Pentru serviciul public de transport feroviar de persoane, indicatorii propuși sunt prezentați în continuare.

15. Performanța proceselor

Acest criteriu este transpus în următorii indicatori de monitorizare și evaluare:

- 1.1. C5.4 Indicele de capacitate a resursei umane
- 1.2. C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă
- 1.3. C5.6 Indicele general de digitalizare
- 1.4. C5.s Modernizare și dezvoltare

C5.4 Conținutul indicatorului: Indicele de capacitate a resursei umane

Din interviurile realizate cu actorii cheie în domeniul transportului feroviar de călători a reieșit faptul că formarea personalului de execuție este realizată în prezent de către Centrul Național de Calificare și Instruire Feroviară - CENAFER.

Menținerea angajaților în structurile de dezvoltare/sinteză/coordonare se realizează în principal prin politica salarială. Având în vedere pregătirea strict specializată a personalului de execuție, în principiu nu există probleme legate de rotația personalului. Problema este, totuși, înlocuirea acestora la pensionare, din cauza lipsei de personal calificat.

Conținutul indicatorului: Indicele de capacitate a resursei umane

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C5.4 Indicele de capacitate a resursei umane	C5.4.2 Asigurarea competențelor angajaților implicați în furnizarea serviciului public	C5.4.2.1 Numărul de angajați care au participat la cursuri de formare specializată în ultimii 2 ani C5.4.2.2 Numărul de angajați în funcție de posturile ocupate
	C5.4.8 Capacitatea de gestionare a resurselor umane/pe entitate	C5.4.4.1 Retenția personalului a) Care este fluctuația anuală a personalului din cadrul organizației? B) Ratele pe grupe de vârstă

C5.5 Conținutul indicatorului: Indicele de calitate al locului de muncă

Conținutul indicatorului: Indicele de calitate al locului de muncă

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă	C5.5.1 Calitatea locului de muncă	C5.5.1.1 Sprijin primit pentru probleme sociale

		C5.5.1.2 Sprijin primit pentru flexibilitatea locului de muncă C5.5.1.3 Echilibrul dintre viața profesională și cea privată C5.5.1.4 Protecția sănătății
--	--	--

C5.6 Conținutul indicatorului: Indicele general de digitalizare

Cele mai utilizate servicii informatice în domeniul transportului feroviar, conform informațiilor colectate în cadrul interviurilor realizate, s-au dovedit a fi Train Tracker și aplicația My Train, care arată în timp real locația trenului solicitat și eventualele minute de întârziere. Serviciile IT pentru CFR sunt asigurate de sucursala specializată SC "Informatica Feroviară" SA.

Conținutul indicatorului: Indicele general de digitalizare

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C5.6 Indicele general de digitalizare	C5.6.1 Mijloace digitale de furnizare a serviciilor C5.6.6.6 Digitalizarea template-urilor C5.6.7 Securitate informatică	C5.6.1.1 Numărul de servicii publice oferite exclusiv online C5.6.1.2 Numărul de servicii publice oferite parțial online C5.6.6.6.1 Numărul de formulare care pot fi completate electronic C5.6.6.2 Numărul total de formulare legate de serviciul de transport feroviar C5.6.7.1 Timpul în care sistemele informatice nu au funcționat (dar ar fi trebuit să funcționeze)

C5.s Modernizare și dezvoltare

Rail-2-Sea este un proiect al Inițiativei celor Trei Mări (3SI) care prevede dezvoltarea și modernizarea unei linii de cale ferată de 3.663 de kilometri care leaga Marea Baltică poloneză de portul românesc Constanța de la Marea Neagră.

În România, această cale ferată va avea 3 ramuri: Nord A (care trece prin orașe precum Cluj-Napoca, Sighișoara și Brașov), Nord B (care trece prin orașe precum Arad, Deva, Alba Iulia, Sighișoara și Brașov) și Sud (care trece prin orașe precum Timișoara, Caransebeș, Orșova și Craiova).

Modernizarea și dezvoltarea liniei de cale ferată Gdansk (PL) - Constanța (RO).

Sursa: Inițiativa celor Trei Mări - <https://projects.3seas.eu/>

Conținutul indicatorului: Modernizare și dezvoltare

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general
C5.s Modernizare și dezvoltare	C5.s.1 Linia de cale ferată Gdansk(PL) - Constanța (RO)	Nr. km finalizați

3.9 Criteriul de monitorizare și evaluare Bune practici (indicatori pentru inovare și implicare/co-creare)

FIȘĂ CRITERIULUI: Bune practici

Criteriul M&E	Conținut:	Indicatori/cuantificare (a se vedea A 3.4)
Bune practici	Capacitatea serviciilor publice de a identifica, promova și integra cele mai bune practici de la nivel național și internațional în vederea îmbunătățirii continue și a sustenabilității.	1 indicator-cheie comun: C6.1 Indice de utilizare a bunelor practici 1 indicator-cheie specific: C6.s TPS și ERTMS (Sistem de Protecție a Trenurilor și Sistemul european de management a traficului feroviar)

Îmbunătățirea continuă reprezintă un punct de referință în raport cu care sistemele publice sunt măsurate la nivel internațional. Ritmul schimbărilor tehnologice sau al proceselor și al inovării este foarte rapid, iar serviciile publice trebuie să țină pasul cu societatea. Modul în care serviciile publice identifică, promovează și integrează bunele practici este un element cheie în procesul de îmbunătățire continuă și de asigurare a sustenabilității.

O primă dimensiune ar putea fi legată de modul în care experiența anterioară în furnizarea de servicii publice este prelucrată pentru a evalua punctele forte, punctele slabe, oportunitățile și amenințările. În cadrul acestei dimensiuni sunt propuși indicatori, cum ar fi:

- Procentul de angajați care participă la evaluările anuale privind lecțiile învățate;
- Existența unor proceduri de implicare a angajaților, a beneficiarilor sau a comunității în procesul de îmbunătățire continuă;
- Organizarea de evenimente interne/externe pentru îmbunătățirea serviciilor furnizate sau a modului de furnizare;
- Numărul de inovații/îmbunătățiri de procese propuse de angajații care au participat la analizele lecțiilor învățate sau cele propuse de alte părți interesate;
- Modele de bune practici identificate, preluate, adaptate și implementate;
- Economii realizate ca urmare a îmbunătățirilor implementate sau calitatea superioară obținută în ceea ce privește timpii de așteptare/răspuns,
- Frecvența erorilor;
- Adaptarea la nevoile beneficiarului;

Accesibilitate. O a doua dimensiune se referă la participarea la evenimente profesionale și poate fi operaționalizată sub forma unor indicatori cum ar fi:

- Procentul de angajați care participă anual la evenimente profesionale;
- Numărul de inovații/îmbunătățiri de proces propuse de angajații care au participat la evenimentele profesionale.

Din multitudinea de indicatori posibili, se consideră că cei mai relevanți pentru a fi urmăriți la nivelul fiecărui serviciu public sunt cei incluși în indicele de utilizare a bunelor practici, care vizează inovarea și implicarea/co-crearea în serviciile publice. Variabilele măsurate pentru indicatorul de inovare se referă la participarea la competiții de bune practici, numărul și tipul de măsuri de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciilor publice implementate, existența unor instrumente de feedback din partea beneficiarilor serviciilor publice, procentul de beneficiari cărora li s-a cerut sau li s-a oferit feedback. În ceea ce privește co-crearea, variabilele propuse pentru măsurare sunt existența unei proceduri interne de consultare a beneficiarilor serviciului public, numărul de întâlniri de consultare publică organizate, gestionarea petițiilor, gradul de încredere de care se bucură serviciul public, numărul de persoane implicate în co-creare.

Odată cu pandemia COVID-19 din anul 2020, bunele practici devin și mai necesare și mai importante decât în trecut. Instituțiile publice au continuat să funcționeze, migrând o bună parte din serviciile oferite populației în mediul online. Împărtășirea celor mai bune practici în domenii precum canalele alternative de comunicare online sau digitalizarea formularelor a reprezentat o nouă măsură a inovării și a performanței la nivel organizațional. Mai mult ca oricând, în situații de criză, informațiile trebuie să circule, respectiv este necesar ca cele mai bune practici să ajungă la cât mai mulți reprezentanți ai sectorului public, astfel încât acestea să poată fi utilizate rapid în beneficiul populației. Instituirea stării de urgență în 2020, în timpul pandemiei COVID-19, a adus o presiune fără precedent asupra întregului sistem social. Confruntat cu o situație fără precedent, acesta a trebuit să identifice cele mai bune măsuri pentru continuarea furnizării de servicii în domeniul transportului feroviar. Astfel, bunele practici devin un criteriu important pentru performanța serviciilor publice, mai ales la nivelul anului 2020, care a adus schimbări radicale în toate sectoarele economice și în întreaga administrație publică din România.

16. Indicatori de bune practici

Acest criteriu este concretizat în următorii indicatori de monitorizare și evaluare:

- 1.1. C6.1 Indice de utilizare a bunelor practici
- 1.2. C6.s TPS și ERTMS (Sistem de Protecție a Trenurilor și Sistemul european de management a traficului feroviar)

C6.1 Conținutul indicatorului: Indice de utilizare a bunelor practici

Interviurile realizate cu reprezentanții sectorului de transport feroviar au evidențiat faptul că noile tehnologii sunt aplicate pentru sudarea șinelor, întreținerea și repararea mecanizată a infrastructurii feroviare și controlul parametrilor tehnici ai infrastructurii.

De asemenea, în domeniul semnalizării feroviare, un număr mare de stații de cale ferată au fost centralizate electronic, a fost implementată centralizarea electronică a unor secțiuni de cale ferată de la o singură stație de control și a început implementarea ERTMS (Sistemul european de gestionare a traficului feroviar).

Respondenții la interviurile din cadrul evaluării calitative au menționat în unanimitate faptul că nu există o procedură internă de consultare a beneficiarilor/utilizatorilor. În cadrul interviurilor s-a menționat că nu există date privind numărul de beneficiari care au evaluat serviciul public în ultimul an, prin intermediul instrumentelor disponibile la nivelul instituției.

Conținutul indicatorului: Indicele de utilizare a bunelor practici

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C6.1 Indicele de utilizare a bunelor practici	C6.1.1 Inovare	C6.1.1.2 Numărul de măsuri de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciilor publice C6.1.1.3 Tipul de măsuri de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciului public C6.1.1.4 Existența unor instrumente de feedback din partea beneficiarilor de servicii
	C6.1.2 Implicare/Co-creare	C6.1.2.1 Planificarea pentru implicarea beneficiarilor

C6.s Conținutul indicatorului: TPS² și ERTMS³ (Sistem de Protecție a Trenurilor și Sistemul european de management a traficului feroviar)

Unele state membre ale UE au raportat niveluri funcționale avansate ale Sistemelor de Protecție a Trenurilor/TPS (inclusiv, în unele cazuri, ERTMS sau alte sisteme avansate de clasă B), în timp ce alte câteva țări nu au raportat ponderea liniilor echipate cu TPS (sau au raportat că nicio linie nu era echipată cu TPS).

Dintre țările care au furnizat date privind TPS, Germania, Spania, Italia, Luxemburg, Țările de Jos și România au raportat că peste 90% din rețelele lor sunt echipate cu TPS care asigură cel mai înalt nivel de protecție a trenurilor, și anume avertizare, oprire automată și supraveghere (discretă sau continuă) a vitezei trenurilor. Cu toate acestea, o proporție semnificativă de linii de cale ferată din alte state membre nu sunt încă protejate de TPS-uri.

² Instalarea sistemelor de protecție a trenurilor (TPS) este cea mai eficientă măsură de siguranță feroviară pentru a reduce riscul de coliziuni între trenuri.

³ ERTMS se referă la „Sistemul european de management al traficului feroviar” și este sistemul standard european pentru protecția automată a trenurilor (ATP) care asigură niveluri ridicate de siguranță, interoperabilitate, fiabilitate și performanță.

Implementarea ERTMS a fost limitată până în prezent; doar câteva țări au implementat sistemul pe o lungime semnificativă a rețelei lor. Procentul din rețeaua națională echipată cu ERTMS este cel mai ridicat (adică peste 30%) în Belgia, Luxemburg și Slovenia.

Ponderea liniilor de cale ferată echipate cu TPS A (pe nivel de asistență) și cu ERTMS B este utilizată ca indicator, în comparație cu media de la nivelul UE.

Sursa datelor - Agenția Uniunii Europene pentru Căi Ferate (ERA)

Referințe/localizarea datelor - Raport privind siguranța și interoperabilitatea feroviară în UE

https://www.era.europa.eu/content/railway-safety-and-interoperability-2022-report_en

https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Railway_safety_statistics_in_the_EU

Conținutul indicatorului: TPS și ERTMS (Sistem de Protecție a Trenurilor și Sistemul european de management a traficului feroviar)

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general
C6.s TPS și ERTMS	C6.s Ponderea liniilor de cale ferată echipate	Procent România comparativ cu media la nivel UE

3.10 Criteriul de monitorizare și evaluare 7: Transparență

FIȘĂ CRITERIULUI: Transparență

Criteriul M&E	Conținut:	Indicatori/cuantificare (a se vedea A 3.4)
Transparență	Capacitatea serviciilor publice de a comunica și de a implica beneficiarii și comunitățile pe care le deserveșc.	1 indicator-cheie comun: C7.1 Indicele general de transparență 1 indicator-cheie specific: C7.5 Satisfacția beneficiarilor serviciului public

Transparența și integritatea au devenit valori fundamentale în funcționarea economiei și este necesar ca acest aspect să se reflecte și în evaluarea performanței serviciilor publice. Beneficiarii și comunitățile devin din ce în ce mai conștienți/te de impactul serviciilor publice asupra bunăstării și sunt interesați să participe la luarea deciziilor, să fie informați și implicați. Se evaluează capacitatea serviciilor publice de a comunica și de a implica beneficiarii și comunitățile pe care le deserveșc.

Având în vedere multitudinea de aspecte propuse prin acest criteriu, se propune următorul indicator comun agregat: Indicele general de transparență, care include indicatori de performanță care se referă la satisfacția față de informațiile publice, include variabile precum funcționalitatea sistemului de transparență decizională și accesul la informații de interes public sau gradul de satisfacție a beneficiarilor față de nivelul și calitatea informațiilor.

Atât la nivel european, cât și în România, procesul de creștere a transparenței autorităților publice capătă o importanță din ce în ce mai mare, atât din perspectiva conștientizării responsabilității statului față de cetățeni, cât și ca urmare a solicitării din ce în ce mai vocale din partea publicului de a juca un rol activ în adoptarea reglementărilor legislative.

LEGEA Nr. 52 din 21 ianuarie 2003, privind transparența decizională în administrația publică din România își propune:

- a) creșterea responsabilității administrației publice față de cetățean, în calitate de beneficiar al deciziei administrative;
- b) să implice participarea activă a cetățenilor în procesul de luare a deciziilor administrative și în elaborarea legislației;
- c) creșterea transparenței în întreaga administrație publică.

Sursa: LEGEA Nr. 52 din 21 ianuarie 2003 *** Republicată privind transparența decizională în administrația publică

Emitent: Parlamentul României

Publicată în: Monitorul Oficial nr. 749 din 3 decembrie 2013

17. Transparență

Acest criteriu este concretizat în următorii indicatori de monitorizare și evaluare:

1.1. C7.1 Indicele general de transparență

1.2. C7.5 Satisfacția beneficiarilor

C7.1 Conținutul indicatorului: Indicele general de transparență

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
C7.1 Indicele general de transparență	C7.1.1 Gradul de informare publică	C7.1.1.1.2 Accesul la informații de interes public C7.1.1.3 Numărul de accesări/an pe site-ul serviciului public C7.1.1.1.4 Existența unei liste de întrebări frecvente (FAQ) C7.1.1.1.6 Existență capacități și facilități de căutare a informațiilor

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general (anexa 1 la metodologia-cadru)
		C7.1.1.1.7 Implementarea standardelor de informare publică
	C7.1.2 Gradul de furnizare a datelor deschise	C7.1.2.2.1 Disponibilitatea informațiilor privind achizițiile publice C7.1.2.2.2 Disponibilitatea informațiilor privind contractele C7.1.2.3 Disponibilitatea bugetului și a execuției bugetare în format editabil
	C7.1.3 Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor instituției	C7.1.3.1. Existența raportului anual cuprinzând date privind serviciul public C7.1.3.2. Existența datelor de contact ale persoanelor direct responsabile de performanță

C7.S Conținutul indicatorului: Satisfacția beneficiarilor

Comunitățile sunt din ce în ce mai conștiente de impactul serviciilor publice asupra bunăstării generale și sunt interesate să participe la luarea deciziilor, să fie informate și implicate. Prin urmare, se evaluează capacitatea serviciilor publice de a comunica și implica beneficiarii și comunitățile pe care le deservesc.

Se propune un indice general (asemenea indicelui general de transparență indicat în documentul metodologic) bazat pe un sondaj direct aplicat utilizatorilor serviciului public în legătură cu următoarele aspecte:

- Serviciile publice dispun de sisteme adecvate pentru diseminarea informațiilor către public;
- Serviciile publice pun la dispoziția părților interesate date publice deschise;
- Serviciile publice utilizează mai multe canale de informare;
- Utilizatorii și comunitățile sunt mulțumiți de structura informațiilor.

Sursa datelor - Anchetă directă

Conținutul indicatorului: Satisfacția beneficiarilor

Indicatori cheie de performanță	Indicatori de performanță	"Variabila" relevantă propusă la nivel general
C7.S Satisfacția beneficiarilor	C7.S1 Satisfacția beneficiarilor	C7.S1.1 Satisfacția beneficiarilor

4. INDICATORI PENTRU MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA PERFORMANȚEI SERVICIILOR DE TRANSPORT FERROVIAR

4.1 Indicatori de performanță

Un cadru de raportare, monitorizare și evaluare a performanțelor va fi eficient numai dacă se selectează măsuri adecvate pentru a defini situația și evoluția obiectivului de măsurare specific și se păstrează un număr rezonabil de astfel de măsuri.

Multe variații ale măsurilor de performanță sunt posibile în cadrul abordării SMART sau RACER.

--	--

O serie întreagă de factori pot crea dificultăți în măsurarea, monitorizarea și evaluarea performanței serviciilor publice.

- Măsurarea este inexactă, deoarece la nivel de serviciu nu există un control din partea furnizorului asupra tuturor variabilelor;
- Măsurile legate de performanță pot duce la comparații inechitabile;
- Datele privind performanța pot fi negative;
- Serviciile publice sunt complexe și, în anumite cazuri, unele servicii nu pot fi măsurate;
- Limitări reale în măsurarea și utilizarea datelor de performanță. Limitări, care includ:
 - Colectarea valorilor doar în scopul măsurării și nu pentru a fi utilizate în gestionarea performanței;
 - Colectarea de informații limitate doar la rezultate și nu la efect/impact sau la acele rezultate care nu sunt pe termen lung;
 - Luarea în considerare a unor tablouri de bord cu date agregate care nu reușesc să identifice în mod specific punctele forte și punctele slabe ale serviciilor;

- Neasigurarea unui context pentru realizarea unei analize calitative care să permită o mai bună interpretare a valorilor calculate ale indicatorilor de performanță.
- Nu se oferă instruire și asistență tehnică managerilor cu privire la modul de accesare și utilizare a informațiilor privind performanța serviciilor de transport feroviar de persoane.

Există, bineînțeles, și alte limitări în selectarea indicatorilor de performanță și în utilizarea rezultatelor monitorizării și evaluării performanței serviciilor. Scopul este de a integra conceptele practicilor de măsurare a performanței într-un proces continuu, care să fie sustenabil și consecvent pe termen lung.

Măsurarea performanței într-un mod eficient și eficace vine în sprijinul factorilor de decizie din cadrul serviciilor publice de transport feroviar de călători în cel puțin trei moduri:

- Oferă un mijloc de informare și de dezvoltare a politicilor sectoriale în acest domeniu. Măsurarea performanțelor este utilizată pentru a informa părțile responsabile de planificarea strategică în stabilirea direcției de îmbunătățire a serviciilor, precum și pentru dezvoltarea și implementarea continuă a politicii din domeniul transportului feroviar și a planurilor de dezvoltare. Rezultatele obținute cu privire la performanțele înregistrate în furnizarea de servicii pot fi utilizate pentru a face schimbări informate și orientate către politica sectorială și planurile de dezvoltare.
- Permite o mai bună adaptare și dezvoltare a serviciilor de transport feroviar de călători. Măsurătorile de performanță sunt utilizate pentru a identifica domeniile în care este necesară dezvoltarea capacității și serviciilor pentru a îmbunătăți rezultatele generale. De exemplu, operatorii de transport feroviar ar trebui să utilizeze informațiile privind măsurarea performanței pentru a întreprinde planificarea forței de muncă, recrutarea, dezvoltarea resurselor umane și planificarea organizațională, toate acestea contribuind la îmbunătățirea proiectării, furnizării și impactului serviciilor de bază oferite.
- Raportarea realizărilor. Măsurarea performanței ar trebui să fie utilizată și pentru a raporta în mod coerent și concis realizările.

Se pot evidenția câteva precondiții pentru selectarea indicatorilor de performanță

- Disponibilitatea datelor limitează măsurarea. Pe termen scurt, este util să se dezvolte un cadru de măsurare care să fie "adecvat scopului", utilizând datele existente în sistemul public de transport feroviar. Pe termen mediu, pentru ca acest proces să fie considerat eficient din punct de vedere al costurilor, va fi necesar să se colecteze noi date pentru a umple lacunele privind informațiile esențiale.
- Măsurarea performanței are ca scop monitorizarea și înțelegerea progreselor relative pentru a realiza progrese concrete și vizibile în viitor. Legăturile și corelațiile sunt adesea stabilite prin observarea tendințelor în timp, de exemplu atunci când politicile, rezultatele sau resursele s-au schimbat, sau prin stabilirea unor grupuri de comparație.
- Cantitativ vs. calitativ. Măsurarea cantitativă a fiecărui aspect al unui serviciu public nu este adesea nici fezabilă, nici necesară. Multe dintre măsurătorile privind rezultatele, impactul și efectele în serviciile de transport feroviar sunt calitative. Indiferent dacă

măsurătorile sunt de ordin calitativ sau cantitativ, acestea trebuie să ofere utilizatorilor o perspectivă clară a ceea ce s-a realizat și comparabile cu alte măsuri.

Indicatorii de performanță selectați sunt sintetizați în tabelul următor.

Rezumat al indicatorilor de performanță

Nr. crt.	INDICATOR	Criteriul	Raport calcul	de	Termenii relației de calcul
	Completitudinea setului strategic	1.Capacitate strategică și instituțională	Punctaj		Existența unor obiective strategice SMART pentru serviciul public Au fost definite obiective specifice pentru serviciul public SMART Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul organizației
2.	Indicele capacității strategice	1.Capacitate strategică și instituțională	Punctaj		Existența unei structuri și a unor funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței
3.	% de linii electrificate (specific)	1.Capacitate strategică și instituțională	%		Raportul dintre lungimea totală a infrastructurii feroviare și lungime (în km și %) a infrastructurii feroviare electrificate %.
4.	Indicele eficacității generale a serviciilor	2.Eficacitate	Punctaj		Disponibilitatea serviciului Indicele general de eficacitate a serviciilor Gradul de respectare a graficelor v3
5.	Pasager/călător-kilometri pe locuitor/an (specific)	2. Eficacitate	Indice		Similar performanței transportului feroviar, pasagerii pe cap de locuitor prezintă numărul de pasageri transportați în raport cu populația - față de media UE.
6.	Indicele general al calității	3.Calitate	Punctaj		Reclamații rezolvate & Gradul de implicare a beneficiarilor în planificarea serviciilor
7.	Calitatea la MS	3.Calitate	Punctaj		Calitatea facilităților exterioare, facilitățile interioare Interacțiunea telefonică și interacțiunea online
8.	Indicele general al accesibilității	3.Calitate	Punctaj		Informații privind accesibilitatea Durata medie de soluționare a unui caz Timpul mediu de așteptare la coadă pentru a accesa un serviciu public
9.	Calitatea infrastructurii (specific)	3.Calitate	Scorul		Indicatorul "Calitatea infrastructurii feroviare" este una dintre componentele Indicelui competitivității globale publicat anual de Forumul Economic Mondial (WEF). Acesta reprezintă o evaluare a calității sistemului feroviar dintr-o anumită țară, pe baza datelor din WEF Executive Opinion Survey, un sondaj extins și de lungă durată care exploatează opiniile a peste 14.000 de lideri de afaceri din 144 de țări.
10.	Eficiența alocativă	4. Eficiență	Număr		Tarif serviciu
11.	Performanța transportului	4. Eficiență	Număr		Pasager-kilometru, prescurtat pkm, este unitatea de măsură care reprezintă transportul unui pasager cu un anumit mod de transport.

Nr. crt.	INDICATOR	Criteriul	Raport calcul	de	Termenii relației de calcul
	de călători (specific)				
12.	Indicele de capacitate a resursei umane	5 Performanța proceselor	Punctaj		Angajați care au urmat cursuri de specialitate în ultimii 2 ani + angajați în funcție de posturile ocupate Retenția personalului
13.	Indicele de calitate al locului de muncă	5. Performanța proceselor	Punctaj		Srijin primit pentru probleme sociale, flexibilitate la locul de muncă, echilibru între viața profesională și cea privată și protecția sănătății
14.	Indicele general de digitalizare	5. Performanța proceselor	Punctaj		Numărul de servicii publice oferite exclusiv sau parțial online Formulare care pot fi completate electronic Securitatea cibernetică
15.	Modernizare și dezvoltare (specific)	5. Performanța proceselor	%		Rail-2-Sea este un proiect al Inițiativei celor Trei Mări (3SI) care are în vedere dezvoltarea și modernizarea unei linii de cale ferată de 3.663 de kilometri care leagă Marea Baltică din Polonia de portul românesc Constanța de la Marea Neagră.
16.	Indicele de utilizare a bunelor practici	6.Bune practici	Punctaj		Capacitatea serviciilor publice de a identifica, promova și integra cele mai bune practici de la nivel național și internațional în vederea îmbunătățirii continue și a sustenabilității.
17.	TPS și ERTMS (specific)	6.Bune practici	KM		Unele state membre ale UE au raportat niveluri funcționale ale TPS avansate (inclusiv, în unele cazuri, ERTMS sau alte sisteme avansate de clasă B).
18.	Indicele general de transparență	7.Transparență	Scor		Gradul de furnizare a informațiilor publice și a datelor deschise Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor organizaționale
19.	Satisfacția beneficiarilor (specific)	7.Transparență	%		Percepția beneficiarilor cu privire la furnizarea de servicii și transparența informațiilor

Pentru fiecare indicator de performanță, poate fi completată o fișă individuală. Fișa include informații privind tipul de indicator, unitatea de măsură, criteriul căruia îi aparține, valoarea de referință și valoarea țintă a indicatorului (dacă există), informații privind modul de colectare a datelor primare, modul de calcul și de raportare a indicatorului, modul de stocare și de publicare a indicatorilor.

Model de fișă de indicatori de performanță

IDENTIFICAREA INDICATORULUI				
Denumirea indicatorului:			Unitatea de măsură:	
Tip indicator:	Cantitativ:	DA/NU	Calitativ:	DA/NU
Criteriul căruia îi aparține:				
Justificarea indicatorului:				
Valoarea de bază				

Valoarea țintă			
Sursa valorii țintă:		Sursa valorii țintă:	
RAPORTAREA INDICATORILOR			
Instituția responsabilă:			
Termen de raportare:			
Definirea indicatorului:	Explicație:		
	Formula de calcul:		
Modul de colectare a datelor:	Definiția termenilor din formula de calcul:		
	Sursa datelor:		
	Metoda de colectare:	exhaustiv	
		eșantionare	
	Termen de raportare:	lunar	
		trimestrial	
		semestrial	
Formatul datelor:	anual		
	alfanumeric		
	numeric (2 zecimale)		
	suport de hârtie		
	Mijloace de colectare a datelor:	suport electronic	
		Sistem informatic:	
		Alte modalități:	
	Instituția responsabilă pentru raportarea indicatorului:		
Stocarea datelor:	Baza de date a platformei de M&E		
Indicator de publicare:	Platforma M&E		

4.2 Variabilele/datele de bază necesare pentru a calcula fiecare indicator de performanță. Documente de bază.

A. Metode cantitative și calitative de colectare a datelor

În funcție de tipul de date, se pot distinge date cantitative și date calitative. Datele cantitative sunt în general considerate mai obiective, în timp ce datele calitative sunt de natură subiectivă. Cu toate acestea, dezbaterile recente au ajuns la concluzia că ambele tipuri de date au caracteristici subiective și obiective. De fapt, datele calitative și cantitative se completează reciproc și ambele ar trebui să fie utilizate în scopuri de M&E.

Datele pot fi obținute din surse primare sau secundare. În timp ce datele primare sunt cele care trebuie să fie colectate prin metode cantitative și/sau calitative, datele secundare sunt

cele care au fost deja colectate și publicate. Atributele metodelor de colectare a datelor cantitative și calitative sunt prezentate mai jos. Acestea se completează reciproc.

Metode cantitative

În cazul metodelor cantitative, fenomenele sunt fie măsurate, fie numărate, fie rezultă din întrebări care sunt adresate în baza unui chestionar bine definit, astfel încât răspunsurile să poată fi codificate și analizate numeric.

Metodele cantitative permit identificarea răspunsurilor la întrebări precum "cine?", "cât de mult?" și "câți?". În cazul în care se utilizează eșantionarea probabilistică, analiza statistică va furniza estimări precise pentru variabilele studiului, cum ar fi frecvențe, medii, intervale și procente, cu un grad de încredere cunoscut și cuantificabil.

Metodele cantitative permit identificarea diferențelor majore în caracteristicile (sau condițiile care afectează) unui set de date ("o populație"). De asemenea, acestea determină existența (sau nu a) unei relații statistice între o problemă și o cauză aparentă și permit generalizarea la o populație mai mare pe baza unor date de eșantionare. Cu toate acestea, metodele cantitative tind să "simplifice" realitatea. Exemple de astfel de metode sunt: măsurarea directă, observația, recensământul/numărarea, chestionarele (cantitative).

Puncte forte. Estimările precise susținute de teoria statistică sunt foarte valoroase pentru informarea și luarea deciziilor, deoarece sunt solide și verificabile în mod obiectiv, cu condiția ca datele să fie colectate și analizate corect.

Puncte slabe. Cel mai semnificativ punct slab al abordării cantitative este că poate elimina comportamentul uman din context într-un mod care îndepărtează fenomenul de conținutul său real. Factorii sau variabilele lăsate în afara instrumentului de colectare a datelor pur și simplu nu sunt luate în considerare în analiză.

Metode calitative

Metodele calitative permit obținerea unei imagini detaliate cu privire la probleme specifice dintr-un eșantion relativ mic. Acestea permit identificarea răspunsului la întrebări precum "cum?" și "de ce?". Accentul se pune pe prezentarea percepțiilor, judecăților și opiniilor, precum și pe explicarea semnificațiilor, proceselor și motivelor.

Metodele calitative sunt flexibile. Întrebările sunt adresate în mod deschis, iar concluziile sunt analizate pe măsură ce se colectează datele. Datele sunt colectate cu ajutorul unor instrumente și tehnici mai flexibile. Orientările și instrumentele de cercetare sunt reformulate pe parcursul procesului și pot fi adăugate altele noi. Cu toate acestea, instrumentul de colectare a datelor trebuie să aibă o structură suficientă pentru a permite o analiză sistematică a datelor.

Metodele calitative sunt concepute pentru a explora aspecte și permit o examinare mai aprofundată, dar sunt mai puțin generalizabile la o populație mai largă și includ riscul de superficialitate, părtinire și eroari. Aceste metode utilizează abordări informale pentru a surprinde diferențele și oferă o abordare mai holistică a realității. Exemple de metode calitative: discuții în cadrul focus grupurilor, analiza punctelor tari, a punctelor slabe, a

oportunităților și a amenințărilor (SWOT), metoda celei mai semnificative schimbări (MSC - most significant change), cartografierea.

Puncte tari. Punctele tari ale utilizării metodelor calitative constau în faptul că acestea generează date bogate și detaliate care păstrează nealterate perspectivele participanților și oferă un context pentru propriul comportament. De asemenea, respondenții își exprimă propria opinie/perspectivă, printr-o comunicare directă și activă cu interviatorii.

Puncte slabe. Punctele slabe ale utilizării metodelor calitative constau în faptul că colectarea și analiza datelor necesită un efort intelectual și de timp semnificative. Ca urmare, numărul de respondenți cărora li se aplică metoda este, de obicei, mult mai mic decât în cazul metodelor cantitative. Un alt dezavantaj este faptul că, adesea, metodele calitative nu sunt verificabile în mod obiectiv.

B. Frecvența colectării datelor

O serie de aspecte sunt importante pentru a determina frecvența sau intervalele de monitorizare:

- **Nevoia de coordonare:** Cât de frecvent are nevoie M&E să dispună de informații pentru a determina performanța serviciilor publice? Lunar, trimestrial sau este suficient să se înregistreze anual ori la intervale mai lungi?
- **Disponibilitatea resurselor,** atât financiare, cât și umane. În mod obișnuit, intervalele de monitorizare de trei până la șase luni sunt suficiente pentru a surprinde schimbările privind indicatorii de performanță. În cazul indicatorilor de eficiență, este probabil ca informațiile necesare să fie disponibile doar spre sfârșitul unui exercițiu financiar.

C. Riscuri legate de implementarea monitorizării și evaluării performanței.

În contextul activităților și evenimentelor de M&E planificate, este important să se anticipeze factorii externi care pot împiedica implementarea, deoarece succesul sau eșecul sistemului de M&E depinde în mare măsură de aceștia.

La nivel tehnic, printre riscuri se numără lipsa de capacități/abilități, ce se referă la competențe și/sau resurse umane. De asemenea, pot exista riscuri privind sensibilitatea datelor care urmează să fie colectate în scopul M&E.

Abordarea provocărilor legate de responsabilitate/transparență ar trebui să fie susținută de o alocare suficientă de resurse pentru activitățile de M&E. Prin anticiparea posibilelor riscuri în etapa de planificare (în perioada proiectării M&E), pot fi identificate și dezvoltate din timp strategii de minimizare a acestora.

D. Obiective, nivel limită/nivel de bază

Una dintre cele mai problematice aspecte ale monitorizării performanței este definirea unor obiective adecvate. Impactul serviciilor poate fi măsurat în funcție de obiective (adică valori specifice stabilite pentru un indicator care trebuie atins într-un anumit interval de timp) sau standarde (valori care definesc performanța acceptabilă pentru un anumit serviciu/program).

Stabilirea obiectivelor cuprinde patru etape:

1. **Stabilirea valorii de referință (baseline).** Fără o bază de referință - adică valoarea unui indicator înainte de începerea implementării - este dificil, dacă nu imposibil, să se

stabilească un obiectiv de performanță realist. Datele de referință reprezintă informațiile inițiale colectate în anul de implementare a performanței M&E. Acestea pot fi stabilite utilizând surse de date secundare existente sau pot necesita colectarea de date primare.

2. **Identificarea tendințelor.** Acest aspect permite utilizatorilor să înțeleagă tendințele istorice ale valorii indicatorului de-a lungul timpului (spre exemplu, datele disponibile evidențiază schimbări -în creștere/în scădere - de-a lungul timpului). Țintele ar trebui să reflecte aceste tendințe, precum și valoarea așteptată a fi atinsă de serviciul public în timp.
3. **Analiza rezultatelor** unor cercetări/rapoarte/statistici specifice în domeniu. Analiza unor astfel de informații poate fi utilă în stabilirea de obiective realiste, în special pentru serviciile generale.
4. **Analiza comparativă (benchmarking).** O modalitate tot mai populară de stabilire a obiectivelor este utilizarea rezultatelor unor servicii similare cu performanțe ridicate.

Prima măsură a unui indicator de performanță este limita/valoarea de referință (baseline). O valoare de bază a performanței este reprezentată de informațiile - cantitative și calitative - care furnizează date privind indicatorii de performanță la începutul perioadei de monitorizare.

Informațiile privind valorile de bază ar trebui colectate și analizate pentru fiecare dintre indicatorii selectați. Din acest motiv, cu cât sunt mai mulți indicatori, cu atât procesul de monitorizare poate fi mai complex (și mai costisitor).

Indicatorii de performanță și strategiile de colectare a datelor ar trebui să se bazeze pe tipul de sistem de date existent și pe valorile care pot fi produse (surse, metode de colectare, frecvență și costuri). Prima provocare constă în identificarea surselor de date pentru calcularea indicatorilor de performanță. Sursele de date pentru valoarea de bază/nivelul de referință pot fi primare (colectate de către instituția responsabilă cu M&E sau de către de către instituția care furnizează servicii în mod specific prin efectuarea unui sondaj de referință) sau secundare (colectate de către alte entități în alte scopuri) sau (cel mai adesea) o combinație a ambelor.

Datele primare pot fi colectate în mai multe moduri (de exemplu, prin interviuri, focus grupuri sau prin observare directă). Cea mai frecventă metodă constă în efectuarea unui sondaj individual conceput special pentru un grup țintă. În contextul colectării de date primare pentru a stabili limita/valoarea de bază, pașii necesari a fi urmați includ: (i) selectarea strategiei de eșantionare, (ii) conceperea și testarea chestionarului pilot; și (iii) colectarea și prelucrarea datelor.

5. ELEMENTE SPECIFICE PENTRU OPERAȚIONALIZAREA METODOLOGIEI

5.1 Centralizator (Dashboard) și indicatorii de performanță pentru previziuni

Platforma M&E, creată în cadrul aceluiași proiect în care sunt dezvoltate și aceste metodologii sectoriale de evaluare a performanței serviciilor publice, conține date și informații în formă tabelară sau grafică, structurate în:

- Tabel de vizualizare;
- Tabel de interacțiune/analiză;
- Tabel de informare;
- Tabel pentru baza de date și pentru introducerea datelor primare.

A. Statistici

Datele statistice despre transportul feroviar de călători cuprind o gamă largă de informații (date primare), dintre care o mare parte sunt informații cantitative care măsoară serviciile publice de transport feroviar la nivel național.

Colectarea acestor informații într-o manieră organizată și pe parcursul mai multor perioade de raportare creează baza pentru analize complementare ale evoluției serviciilor de transport feroviar de călători.

B. Centralizator (Dashboard)

Centralizatorul reprezintă un rezumat al indicatorilor de monitorizare și evaluare a performanței.

Indicatorii calculați la nivel agregat în tabele de individualizare a indicatorilor de performanță pentru cele șapte criterii sunt, la rândul lor, agregate în funcție de importanța relativă acordată fiecărui criteriu. În modelul de exemplu al platformei, cele șapte criterii au fost considerate de importanță egală, astfel încât fiecare va primi un coeficient de importanță de 0,14 (= total 1/7 criterii).

Astfel, se obține indicatorul de performanță compozit prezentat pentru anul de selecție în raportarea valorilor.



Variante de ilustrare ale centralizatorului

Aceste ilustrări au funcția de centralizator, o noțiune care definește o gamă largă de instrumente de raportare și de vizualizare a datelor. Acest centralizator permite raportarea sintetică (sub formă de tabel sau grafic) a diferitelor măsuri mixte de performanță pentru cele șapte criterii de performanță. În acest fel, este posibilă vizualizarea rapidă a capacității sistemului public de transport feroviar de a-și organiza și coordona activitățile într-o manieră performantă prin atingerea criteriilor prestabilite.

Acest centralizator poate fi un instrument decizional care permite utilizatorilor să analizeze nivelul de performanță al sistemului de servicii de transport feroviar. Acesta permite înțelegerea blocajelor de performanță, elaborarea de acțiuni corective și prognozarea performanțelor viitoare.

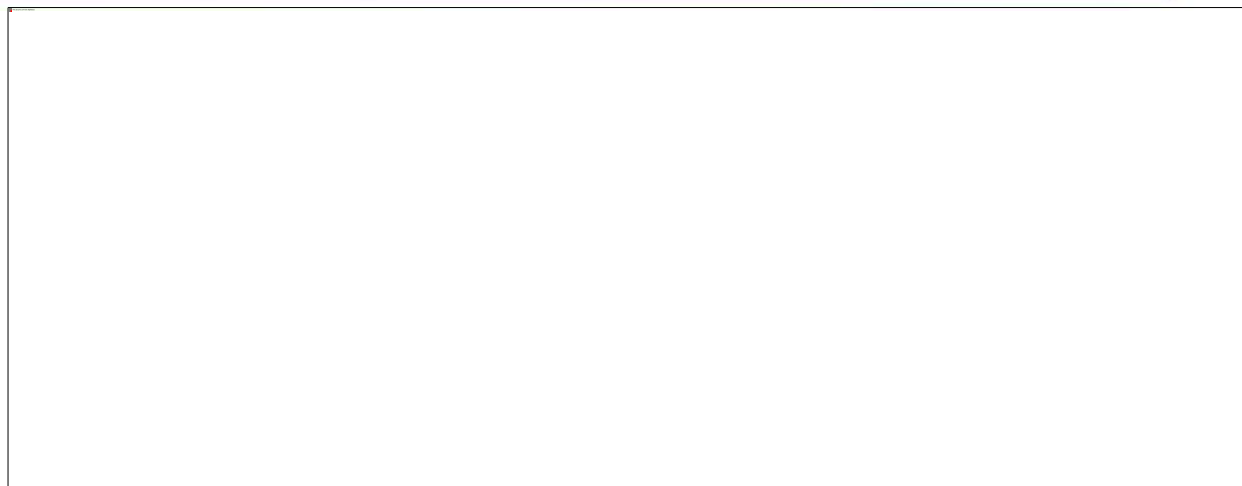
De asemenea, tabelul oferă o explicație a conținutului criteriilor de performanță și valoarea eterogenă a performanței pentru fiecare criteriu.

C. Situația detaliată a performanței pentru fiecare criteriu

Fiecare dintre cele șapte criterii de performanță este prezentat separat la nivelul unui tabel.



Figura prezintă desfășurătorul pentru criteriul de performanță: Capacitatea strategică și instituțională.



Tabelul de raportare a performanțelor

În acest tabel sunt afișate anii selectați, indicatorii de performanță aferenți criteriului, valoarea-țintă anuală, valoarea obținută în anul de raportare (anul de selecție) și abaterea dintre valoarea-țintă și valoarea obținută. Pentru indicatorii de tip punctaj, valoarea procentuală este calculată pe baza criteriilor de evaluare pentru indicatorul respectiv.

Indicatorilor de performanță reținuți pentru acel criteriu li se atribuie niveluri de importanță care permit determinarea unui indicator de performanță mixt pentru acel criteriu. Valoarea indicatorului compozit de performanță la nivel de criteriu este preluată din tabelul Centralizator (Dashboard).

Tabelul permite și reprezentarea grafică a evoluției indicatorilor de performanță în structura criteriului. Evoluția este dată de setul de date primare acumulate pe parcursul mai multor perioade de raportare.

Exemplu de calcul a unui indicator cu punctaj:

CALCUL

Exemplu Indicatorul C2.2 Indicele eficacității generale aserviciilor

Criterii de evaluare:	2021	2022	2023	2024	2025
C2.2.1.1 Timpii de transfer planificați și reali la secțiunile selectate (2022)	20%	23%	50%	80%	90%
C.2.3.1 Punctualitatea serviciului pe tipuri de servicii	Foarte ridicat	Foarte ridicat	Ridicat	Ridicat	Ridicat
C.2.3.2 Trenuri anulate pe tipuri de linii	Scăzut	Scăzut	Foarte Scăzut	Foarte Scăzut	Foarte Scăzut
C.2.2.4.1 Număr de trenuri întârziate pe benzi/intervale de întârziere	Foarte Scăzut	Foarte Scăzut	Scăzut	Scăzut	Scăzut
C.2.2.4.2 Număr de trenuri întârziate pe tipuri de linie	Foarte ridicat	Foarte ridicat	Ridicat	Ridicat	Scăzut
	12	12	50	50	55
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	20%	20%	83%	83%	92%

Exemplu de evoluție a indicatorilor:

5.2 Orientări pentru procesul de analiză a datelor

Succesul sistemului de evaluare a performanțelor serviciilor publice depinde de calitatea și cantitatea datelor de intrare colectate. În acest context, este necesar să existe garanția că datele sunt cât mai exacte și mai coerente posibil.

În urma colectării, datele trec printr-un proces de curățare pentru a detecta, corecta, înlocui, modifica sau elimina înregistrările incomplete, incorecte, irelevante, corupte sau inexacte dintr-un set de înregistrări, tabel sau bază de date. Strategiile de prevenire a erorilor pot reduce o multitudine de dificultăți, însă nu le pot elimina.

Sursele de erori pot fi cauzate de: măsurarea, introducerea, procesarea, integrarea - datelor. Curățarea datelor implică cicluri repetate de investigație, diagnostic și tratament.

A. Copie a datelor originale

Primul lucru necesar a fi avut în vedere este realizarea unei copii a datelor originale într-un registru de lucru separat și denumirea foilor de lucru în mod corespunzător sau salvarea datelor într-un fișier nou. Este necesar păstrarea întotdeauna a fișierelor sursă într-un dosar separat și setat atributul acestuia la READ-ONLY pentru a evita modificarea lor.

B. Cercetarea datelor

Indiferent de modul în care sunt colectate datele (prin interviuri față în față, interviuri telefonice, chestionare etc.), va exista un anumit grad de eroare și, inclusiv, o serie de neconcordanțe. În timp ce unele dintre acestea vor fi justificate, ilustrând variația contextuală, altele vor reflecta probabil o eroare de colectare a datelor.

Investigarea datelor presupune identificarea sistematică a unor caracteristici neconcordante în chestionarele de evaluare, în bazele de date sau în seturile de date colectate pentru următoarele erori posibile:

- Erori de ortografie și formatare: variabilele categoriale sunt scrise incorect? Formatul datei este coerent? etc.
- Lipsa de date: unele întrebări au mult mai puține răspunsuri decât întrebările din jur?
- Exces de date: există intrări duble? Există mai multe răspunsuri decât a fost permis inițial?
- Valori aberante/inconsecvențe: Există valori care depășesc atât de mult distribuția tipică încât par potențial eronate?
- Modele ciudate: există modele/tipuri care sugerează mai degrabă incorectitudine decât răspunsuri oneste (de exemplu, mai multe chestionare cu exact aceleași răspunsuri)?

- Rezultate suspecte ale analizei: Răspunsurile la unele întrebări par contraintuitive sau foarte puțin probabile?

C. Diagnosticarea datelor (identificarea naturii datelor cu probleme):

Diagnosticile posibile pentru fiecare tip de date sunt:

- Date lipsă: răspunsuri omise de către respondent (non-răspunsuri), întrebări ignorate de către intervievator sau de către operatorul de introducere a datelor.
- Erori: greșeli de tipar sau răspunsuri care indică faptul că întrebarea a fost înțeleasă greșit.
- Valori extreme adevărate: Un răspuns care pare ridicat, dar care poate fi justificat de alte răspunsuri (de exemplu, lucrează 60 de ore pe săptămână pentru că lucrează la un loc de muncă cu normă întreagă și la un alt loc de muncă cu jumătate de normă).
- Fără diagnostic, încă suspect: Este posibil să fie necesară o întrebare cu privire la modul în care să se trateze aceste date în timpul fazei de tratament.
- Faza de diagnosticare este intensivă, iar cerințele bugetare, logistice, de timp și de personal sunt de obicei subestimate sau chiar neglijate în etapa de proiectare.
- Costurile pot fi mai mici dacă procesul de curățare a datelor este planificat și începe odată cu demararea colectării datelor.

D. Gestionarea datelor cu probleme

Ulterior identificării erorilor, a valorilor lipsă și a valorilor reale (extreme sau normale), experții care analizează datele trebuie să decidă cu privire la modul în care vor fi gestionate observațiile problematice:

- Păstrarea acestora neschimbate: Cea mai conservatoare cale de acțiune este să se accepte aceste date ca răspuns valid și să nu fie modificate. Cu cât dimensiunea eșantionului este mai mare, cu atât răspunsul suspect va afecta mai puțin analiza; cu cât dimensiunea eșantionului este mai mică, cu atât decizia este mai dificilă.

- Corectarea datelor: Dacă se poate determina intenția inițială a respondentului, atunci poate fi corectat răspunsul (de exemplu, după o discuție cu intervievatorul, este clar că evaluările au fost inversate din greșeală; se pot inversa fiecare dintre răspunsuri pentru a corecta problema).

- Ștergerea datele: Datele par ilogice, iar valoarea este atât de departe de normă încât va afecta statisticile descriptive sau inferențiale. Trebuie șters doar acest răspuns sau trebuie ștersă întreaga înregistrare? Ori de câte ori se șterg date, crește posibilitatea "alegerii cu grijă" a datelelor pentru a obține răspunsul dorit.

- Măsurarea din nou a valorilor suspecte sau eronate, dacă timpul și resursele permit acest lucru.

Toate fazele de curățare a datelor necesită o înțelegere a surselor și a tipurilor de erori în toate etapele evaluării. După măsurare, datele sunt supuse unei secvențe tipice de activități: acestea sunt introduse în baze de date, extrase, transferate în alte tabele, editate, selectate, transformate, rezumate și prezentate.

În cazul în care se raportează neconcordanțe, respondenții ar trebui contactați pentru a li se cere rectificări, într-un termen rezonabil. Orice astfel de interacțiune va fi înregistrată în registrul de evidență a respondenților.

5.3 Concluzii și recomandări formulate în urma analizei preliminare elaborate până în prezent în baza

În cadrul activității A4.1. *Dezvoltarea de metodologii sectoriale pentru evaluarea performanțelor serviciilor publice* a fost realizată o cercetare de tip calitativ, fiind organizate interviuri cu persoane implicate în procesul de coordonare, monitorizare, implementare a serviciului public de transport feroviar din România. Această cercetare a reprezentat un demers necesar în dezvoltarea metodelor sectoriale de monitorizare și evaluare a performanței serviciilor publice și a vizat consultarea diverselor structuri responsabile, pentru înțelegerea mai bună a cadrului de performanță actual și a perspectivelor/provocărilor viitoare.

Capacitate strategică și instituțională:

Autoritatea pentru Reformă Feroviară a stabilit, în cadrul indicatorilor de performanță dezvoltați pentru sectorul de transport feroviar, un set de criterii și 16 indicatori urmăriți anual în rândul operatorilor de transport feroviar, care arată performanța acestora și evoluția realizărilor. Indicatorii definiți sunt cuprinși într-o metodologie aprobată, care conține și informații despre modul de calcul al fiecărui indicator de performanță și impactul acestora asupra evaluării performanței fiecărui actor din cadrul sectorului de transport feroviar. Și pentru toți operatorii, chiar dacă e reprodus în contactul fiecăruia, există o descriere a fiecărui indicator, plus metodologia de urmărire și de calculare și acordarea bonificațiilor sau penalizării.

Pe lângă indicatorii de performanță care urmăresc calitatea și eficiența serviciilor de transport feroviar, AFR a mai stabilit o serie de indicatori de origine tehnicistă feroviară, precum:

- Indicatorul tren-kilometru pentru a vedea viteza cu care se deplasează trenurile;
- Număr de călători expediați, deci totalul călătoriilor efectuate;
- Numărul de călători kilometru.

Acești trei indicatori sunt cei deja utilizați de ani de zile în sectorul transportului feroviar, iar la un anumit moment, acești trei indicatori au fost folosiți și ca bază de plată la compensații. În acest moment subvenția se plătește preliminar numai pe baza de tren kilometru, iar ulterior se regularizează conform contractului pe parte de calitate.

Mai există și un al 17-lea indicator, care are ponderea individuală cea mai mare, și care este legat de îndeplinirea programului de investiții, pentru că practic în domeniul transportului feroviar se pune accentul și pe implicarea operatorului în a face măcar un set minim de investiții. Autoritatea pentru Reformă Feroviară monitorizează programul propus de operatorii de transport feroviar și acceptat de către guvern ca program de investiții, iar aceștia trebuie să raporteze cum înaintează programul comparativ cu calendarul agreed prin contract sau actele adiționale, astfel încât să fie practic o responsabilizare a operatorului (dacă și-a asumat un program de investiții să îl implementeze sau să anunțe din timp eventualele probleme și întâzieri).

De asemenea, există și un cadru strategic bine definit pentru serviciile de transport feroviar, care este reprezentat de Strategia de dezvoltare a infrastructurii feroviare 2021-2025.

Toți reprezentanții sectorului de transport feroviar participanți la interviurile realizate au menționat că implementează sisteme de management al calității, precum: SR EN 9001:2015, SR EN ISO, standardele CIM sau sistemul de management al siguranței feroviare.

Autoritatea pentru Reforma Feroviară a stabilit indicatori de performanță pentru serviciile de transport feroviar. Acești indicatori sunt parte din contractul de servicii publice aprobate anul trecut de Guvernul României prin Hotărârea de Guvern 1453/2022.

Eficienta:

Conform informațiilor furnizate de către cei intervieuați, datele referitoare la durata unei călătorii sunt raportate trimestrial de către operatorii de transport feroviar către Autoritatea pentru Reformă Feroviară.

De asemenea, există platforme de monitorizare și evaluare care se utilizează în comun de către minister și celelalte instituții centrale privind serviciul de transport feroviar, iar în prezent, ministerul a contractat o terță parte pentru a crea un nou sistem digital de monitorizare și evaluare, care să țină pasul cu noile exigențe din punct de vedere al evoluției tehnologiei.

Autoritatea pentru Reformă Feroviară urmărește aplicarea unor reguli privind îmbunătățirea locurilor de muncă și atunci există câteva obiective care vizează pe de o parte orele de lucru fără prejudicii cauzate de accidente, precum și obiectivul legat de cuantificarea zilelor de muncă planificate versus cele productiv realizate, pentru a vedea în ce măsură locul de muncă este adecvat dimensionat și care este incidența concediilor medicale, accidente, etc.

De asemenea, există indicatori care monitorizează timpii de funcționare al casierilor și timpii de funcționare al aplicațiilor informatice de vânzare bilete, astfel încât din punct de vedere economic să poată fi văzut că operatorii nu utilizează bani publici de închiriere a unor spații inutile.

Calitatea serviciului public:

Toți participanții la interviurile realizate în cadrul sectorului legat de transportul feroviar au menționat că au întreprins constant măsuri pentru a îmbunătăți serviciile de transport feroviar.

Autoritatea pentru Reformă Feroviară a stabilit ca operatorii de transport feroviar să subcontracteze servicii de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, trebuind în prealabil să primească acordul ARF pentru compania selectată și metodologia propusă de aceasta pentru sondarea opiniei publice. Cele două tipuri de sondaje se realizează de două ori pe an, semestrial și se cuantifică anual. Conform respondenților la sondajele privind calitatea serviciului de transport feroviar, peste 80% dintre respondenții la sondaje au ales că sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de serviciul de transport feroviar.

Evaluarea serviciilor din stațiile de cale ferată este realizată de către Autoritatea Feroviară Română periodic în vederea acordării/vizării autorizațiilor stațiilor de cale ferată. De asemenea, există informații despre evaluarea calității dotărilor interioare (informații privind sistemul de climatizare, informații privind curățenia din trenuri, nivelul de confort etc.).

Accesibilitate:

Informațiile colectate în cadrul interviurilor realizate cu actorii cheie pentru serviciul de transport feroviar relevă faptul că CFR asigură accesul în clădirile stațiilor de călători și de

asemenea asigură asistență persoanelor cu dizabilități împreună cu Operatorii de Transport Feroviar de călători pentru îmbarcarea/debarcarea în/din trenuri în condițiile avizării prealabile de către solicitanți.

Din răspunsurile colectate în cadrul cercetării calitative reiese că accesibilitatea serviciului de transport feroviar poate fi evaluată fie prin accesibilitatea fizică a locației, fie prin gradul de acces la informațiile legate de serviciile de transport feroviar.

Autoritatea pentru Reformă Feroviară a stabilit, în cadrul indicatorilor de performanță dezvoltați, o altă zonă importantă în transportul feroviar legată de accesibilitatea persoanelor cu mobilitate redusă. Există și un regulament special european în acest sens și practic transportul feroviar de călători trebuie să ajungă la parametrii de accesibilitate într-un orizont cât mai scurt. Astfel că și acest obiectiv s-a transformat într-un parametru cuantificat.

Conform informațiilor furnizate de Autoritatea pentru Reformă Feroviară, există un indicator de performanță care se referă la punctualitate și care monitorizează ce procent (%) din trenuri ajung la timp sau în perioada apropiată de timp.

Autoritatea pentru Reforma Feroviară a mai stabilit, printre indicatorii de performanță pentru sectorul de transport feroviar, un indicator care se referă la disponibilitatea materialelor. Practic operatorul trebuie să raporteze față de flota pe care o are în proprietate, ce procent (%) a fost real utilizabil pentru serviciul public și cât a fost în diverse situații de indisponibilizare tehnică. De aici se vede modul în care operatorul își face programul de reparații, programul de întreținere a vehiculelor, programul de aprovizionare cu piese.

Eficiența prestării serviciului public:

Din interviurile realizate reiese că alocarea bugetară nu acoperă necesarul privind costurile de furnizare a serviciului. Criza financiară care a urmat după criza sanitară generată de pandemia de COVID-19, agravată de efectele războiului din Ucraina, au determinat o creștere continuă a prețurilor produselor și serviciilor incluse în costurile de furnizare a serviciilor feroviare. În general, numărul de angajați nu este considerat adecvat pentru implementarea în condiții de eficiență a serviciilor feroviare.

Performanța proceselor:

Formarea personalului de execuție este realizată în prezent de către Centrul Național de Calificare și Instruire Feroviară - CENAFER. Există proiecte care se finanțează prin fonduri nerambursabile în sistemul feroviar, în diverse sectoare de interes. Există proiecte care sunt în curs de implementate, precum și proiecte care deja au fost implementate cu succes.

Retenția angajaților din structurile de dezvoltare/sinteză/coordonare se realizează în principal prin politica salarială și este destul de ridicată în ultimii trei ani.

Autoritatea pentru Reformă Feroviară, în cadrul indicatorilor de performanță stabiliți, urmărește ca aplicațiile informatice pe care le implementează să fie de calitate, asigurând totodată și mentenanța și urmărind ca timpii de cădere, de downtime al aplicației, să fie cât mai aproape de zero.

Bune practici și transparență:



Se aplică tehnologii noi pentru sudura liniilor, întreținerea și reparația mecanizată a infrastructurii feroviare și controlul parametrilor tehnici ai infrastructurii.

De asemenea în domeniul semnalizării feroviare au fost centralizate electronic un număr important de stații de cale ferată, a fost aplicată centralizarea electronică a unor sectoare feroviare dintr-un singur post de comandă și a început implementarea sistemului ERTMS (European Rail Traffic Management System).

Majoritatea respondenților la interviurile realizate au menționat că nu există o procedură internă privind consultarea beneficiarilor/utilizatorilor.

Există pagini de internet dedicate serviciului de transport feroviar în cazul tuturor instituțiilor și societăților participante la interviuri. Instituțiile participante la interviuri au menționat că publică anual un Raport de activitate pe site-ul propriu.



Anexa nr. 1 Variante de indicatori Capacitatea instituțională

Denumirea indicatorului	Completitudinea setului strategic																											
Criteriu specific aferent	C1. Capacitate strategică și instituțională																											
Definiție	<i>C1.1.2 Conformitatea cu obiectivele strategice pentru serviciul public de transport feroviar de călători</i> <i>C1.1.3 Conformitatea/specificitatea obiectivelor specifice serviciului public de transport feroviar de călători</i> <i>C1.1.4 Existența unui sistem de management al calității în cadrul organizației</i>																											
Unitate măsură	de	<i>C1.1.2 Valoare categorială: Da/Nu</i> <i>C1.1.3 Valoare categorială: Da/Nu</i> <i>C1.1.4 Valoare categorială: Da/Nu</i>																										
Metodologie/formulă	<p><i>Scor - exemplu</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C1.1.2.1 Existența unor obiective strategice SMART pentru serviciul public</td> <td>NU</td> </tr> <tr> <td>C1.1.3.1 Au fost definite obiective specifice SMART pentru serviciul public</td> <td>DA</td> </tr> <tr> <td>C1.1.4.1 Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul organizației</td> <td>NU</td> </tr> <tr> <td>Criterii îndeplinite</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Punctaj estimat</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>33%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Grila de evaluare:</th> <th>Puncte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 = niciun criteriu îndeplinit</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>1 = 1 dintre criterii sunt îndeplinite</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2 = 2 dintre criterii sunt îndeplinite</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>3 = toate criteriile sunt îndeplinite.</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 15 puncte</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Criterii de evaluare:	2021	C1.1.2.1 Existența unor obiective strategice SMART pentru serviciul public	NU	C1.1.3.1 Au fost definite obiective specifice SMART pentru serviciul public	DA	C1.1.4.1 Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul organizației	NU	Criterii îndeplinite	1	Punctaj estimat	5	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	33%	Grila de evaluare:	Puncte	0 = niciun criteriu îndeplinit	0	1 = 1 dintre criterii sunt îndeplinite	5	2 = 2 dintre criterii sunt îndeplinite	10	3 = toate criteriile sunt îndeplinite.	15	MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 15 puncte	
Criterii de evaluare:	2021																											
C1.1.2.1 Existența unor obiective strategice SMART pentru serviciul public	NU																											
C1.1.3.1 Au fost definite obiective specifice SMART pentru serviciul public	DA																											
C1.1.4.1 Existența unui sistem de management al calității implementat la nivelul organizației	NU																											
Criterii îndeplinite	1																											
Punctaj estimat	5																											
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	33%																											
Grila de evaluare:	Puncte																											
0 = niciun criteriu îndeplinit	0																											
1 = 1 dintre criterii sunt îndeplinite	5																											
2 = 2 dintre criterii sunt îndeplinite	10																											
3 = toate criteriile sunt îndeplinite.	15																											
MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 15 puncte																												
Sursa datelor	<i>Documente de planificare instituțională (SCIM, Strategii pentru servicii în temeiul legii, alt document adoptat în mod oficial)</i> <i>Standard al sistemului de management al calitatii ISO 9001, SCIM, Balanced Scorecard/alt sistem de monitorizare a performanței</i>																											
Comentarii/observații	<i>Observații privind interpretarea indicatorului în scopuri de monitorizare și evaluare și comentarii, dacă este cazul.</i>																											

Denumirea indicatorului	C1.2 Indicele capacității strategice																										
Criteriu specific aferent	C1. Capacitatea strategică și instituțională																										
Definiție	<p><i>C1.2.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței</i></p> <p><i>C1.2.5 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței</i></p> <p><i>C1.2.6 Stabilitatea strategiei de implementare a serviciului public de transport feroviar de calatori</i></p>																										
Unitate de măsură	<p><i>C1.2.1 Valoare categorială: Da/Nu</i></p> <p><i>C1.2.5 %</i></p> <p><i>C1.2.6 Numeric.</i></p>																										
Metodologie / formulă	<p>Scor - exemplu pentru 2021</p> <p>CALCUL</p> <p>Exemplu indicator C.1.2 Indicele capacității strategice</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C1.2.1.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței</td> <td>NU</td> </tr> <tr> <td>C1.2.5.1 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței</td> <td>DA</td> </tr> <tr> <td>C1.2.6.1 Numărul de schimbări de strategie în ultimii 4 ani (ridicat = neîndeplinit)</td> <td>Ridicat</td> </tr> <tr> <td>Criterii îndeplinite</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Punctaj estimat</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>33%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Grila de evaluare:</th> <th>Puncte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 = niciun criteriu îndeplinit</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>1 = 1 dintre criterii sunt îndeplinite</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2 = sunt îndeplinite 2 dintre criterii</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>3 = sunt îndeplinite toate criteriile.</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 15 puncte</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Criterii de evaluare:	2021	C1.2.1.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței	NU	C1.2.5.1 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței	DA	C1.2.6.1 Numărul de schimbări de strategie în ultimii 4 ani (ridicat = neîndeplinit)	Ridicat	Criterii îndeplinite	1	Punctaj estimat	5	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	33%	Grila de evaluare:	Puncte	0 = niciun criteriu îndeplinit	0	1 = 1 dintre criterii sunt îndeplinite	5	2 = sunt îndeplinite 2 dintre criterii	10	3 = sunt îndeplinite toate criteriile.	15	MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 15 puncte	
Criterii de evaluare:	2021																										
C1.2.1.1 Existența unei structuri și a unor funcții cu responsabilități formalizate pentru măsurarea performanței	NU																										
C1.2.5.1 Existența unei metodologii/proceduri de monitorizare și evaluare a performanței	DA																										
C1.2.6.1 Numărul de schimbări de strategie în ultimii 4 ani (ridicat = neîndeplinit)	Ridicat																										
Criterii îndeplinite	1																										
Punctaj estimat	5																										
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	33%																										
Grila de evaluare:	Puncte																										
0 = niciun criteriu îndeplinit	0																										
1 = 1 dintre criterii sunt îndeplinite	5																										
2 = sunt îndeplinite 2 dintre criterii	10																										
3 = sunt îndeplinite toate criteriile.	15																										
MAXIM TOTAL PUNCTAJ = 15 puncte																											
Sursa de date	<p><i>Cea mai recentă organigramă prevede o structură cu sarcini de monitorizare și evaluare)</i></p> <p><i>Raportul anual</i></p> <p><i>Actul administrativ prin care a fost adoptat metodologia/procedura</i></p>																										
Comentarii/observații	<p><i>Observații privind interpretarea indicatorului în scopuri de monitorizare și evaluare și comentarii, dacă este cazul.</i></p>																										

Denumirea indicatorului	% de linii electrificate
Criteriul aferent	C1. Capacitate strategică și instituțională
Definiție	Raportul dintre lungimea totală a infrastructurii feroviare și lungimea (în km și %) a infrastructurii feroviare electrificate
Unitate de măsură	% comparativ cu media UE
Sursa datelor	Observatorul European pentru Combustibili Alternativi EUROSTAT; Ministerul Transporturilor; UIC (Manualul feroviar) https://alternative-fuels-observatory.ec.europa.eu/transport-mode/rail https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/rail_if_electri/default/bar?lang=en
Comentarii / observații	În România, lungimea totală a rețelei feroviare în uz era de 10.774 km, din care 72% erau cu o singură cale ferată, față de o medie de 59% în UE, și doar 37% din linii erau electrificate, față de o medie de 52% la nivelul UE. Planul de Redresare și Reziliență pentru România sprijină tranziția ecologică prin investiții în modernizarea infrastructurii feroviare, inclusiv a căilor ferate electrificate sau cu emisii zero și a materialului rulant (3,9 miliarde EUR)

Anexa nr. 2 - Variante de indicatori pentru criteriul Eficacitate

Denumirea indicatorului	C2.2 Indicele eficacității generale a serviciilor																																										
Criteriu specific aferent	C2. Eficacitate																																										
Definiție	C2.2.1 Disponibilitatea serviciului C2.2.3 Indicele eficacității generale a serviciilor C2.2.4 Gradul de respectare a graficelor v3																																										
Unitate de măsură	C2.2.1 minute C2.2.3 număr C2.2.4 minute																																										
Metodologie/formulă	<p>Scor - exemplu</p> <p>CALCUL</p> <p>Exemplu Indicatorul C2.2 Indicele eficacității generale a serviciilor</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterii de evaluare:</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2.2.1.1 Timpii de transfer planificați și reali la secțiunile selectate (2022)</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>C.2.3.1 Punctualitatea serviciului pe tipuri de servicii</td> <td>Foarte ridicat</td> </tr> <tr> <td>C.2.3.2 Trenuri anulate pe tipuri de linii</td> <td>Scăzut</td> </tr> <tr> <td>C.2.2.4.1 Număr de trenuri întârziate pe benzi/intervale de întârziere</td> <td>Foarte scăzut</td> </tr> <tr> <td>C.2.2.4.2 Număr de trenuri întârziate pe tipuri de linii</td> <td>Foarte ridicat</td> </tr> <tr> <td></td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td>53%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Grila de evaluare/valoare</th> <th>C2.2.3.1</th> <th>C2.2.3.1 & C2.2.3.3 & C.2.3.</th> <th>C.2.2.4.1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0%</td> <td>Foarte ridicat</td> <td>Foarte scăzut</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>25%</td> <td>Ridicat</td> <td>Scăzut</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>50%</td> <td>Scăzut</td> <td>Ridicat</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>> 75%</td> <td>Foarte scăzut</td> <td>Foarte ridicat</td> </tr> <tr> <td>Punctaj maxim total</td> <td>= 15*5 =</td> <td>75</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Criterii de evaluare:	2021	C2.2.1.1 Timpii de transfer planificați și reali la secțiunile selectate (2022)	20%	C.2.3.1 Punctualitatea serviciului pe tipuri de servicii	Foarte ridicat	C.2.3.2 Trenuri anulate pe tipuri de linii	Scăzut	C.2.2.4.1 Număr de trenuri întârziate pe benzi/intervale de întârziere	Foarte scăzut	C.2.2.4.2 Număr de trenuri întârziate pe tipuri de linii	Foarte ridicat		40	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	53%	Grila de evaluare/valoare	C2.2.3.1	C2.2.3.1 & C2.2.3.3 & C.2.3.	C.2.2.4.1	0	0%	Foarte ridicat	Foarte scăzut	5	25%	Ridicat	Scăzut	10	50%	Scăzut	Ridicat	15	> 75%	Foarte scăzut	Foarte ridicat	Punctaj maxim total	= 15*5 =	75	
Criterii de evaluare:	2021																																										
C2.2.1.1 Timpii de transfer planificați și reali la secțiunile selectate (2022)	20%																																										
C.2.3.1 Punctualitatea serviciului pe tipuri de servicii	Foarte ridicat																																										
C.2.3.2 Trenuri anulate pe tipuri de linii	Scăzut																																										
C.2.2.4.1 Număr de trenuri întârziate pe benzi/intervale de întârziere	Foarte scăzut																																										
C.2.2.4.2 Număr de trenuri întârziate pe tipuri de linii	Foarte ridicat																																										
	40																																										
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	53%																																										
Grila de evaluare/valoare	C2.2.3.1	C2.2.3.1 & C2.2.3.3 & C.2.3.	C.2.2.4.1																																								
0	0%	Foarte ridicat	Foarte scăzut																																								
5	25%	Ridicat	Scăzut																																								
10	50%	Scăzut	Ridicat																																								
15	> 75%	Foarte scăzut	Foarte ridicat																																								
Punctaj maxim total	= 15*5 =	75																																									
Sursa datelor	<i>Rapoarte sau monitorizare ad-hoc)</i> <i>Se utilizează timpul total anual disponibil pentru furnizare, astfel cum este definit prin lege.</i>																																										
Comentarii/observații	<i>Observații privind interpretarea indicatorului în scopuri de monitorizare și evaluare și comentarii, dacă este cazul.</i>																																										

Denumirea indicatorului	C2.s Pasager/călător-kilometri pe locuitor/an
Criteriul aferent	C2. Eficacitate
Definiție	Numărul de pasageri pe cap de locuitor prezintă numărul de pasageri transportați în raport cu populația - comparativ media UE. Indicatorul poate fi raporta și la nivelul altor tipuri de transport public: rutier, aerian
Unitate de măsură	Raport (pasageri pe cap de locuitor)
Sursa datelor	EUROSTAT https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Railway_passenger_transport_statistics_-_quarterly_and_annual_data#:~:text=Between%202015%20and%202019%2C%20the,of%20the%20COVID%2D19%20pandemic.
Observații/ atenționări	La nivelul UE, transportul feroviar național a reprezentat în medie 11,7 pasageri pe cap de locuitor în 2021. Luxemburg și Danemarca au înregistrat cele mai mari rate, cu 25,9 și 22,9 pasageri pe cap de locuitor. Pentru patru state membre ale UE, rata se situează între 16 și 11 pasageri pe cap de locuitor, pentru alte șase state între 10 și 5 pasageri pe cap de locuitor, iar alte șase țări au avut o rată între 5 și 1 pasager pe cap de locuitor. Grecia a înregistrat cea mai mică rată, cu 0,9 pasageri pe cap de locuitor în 2021. ROMÂNIA se află pe locul 18 ^o ; 2,7 pasageri pe cap de locuitor

Anexa nr. 3 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul de Calitate

Denumirea indicatorului	C3.1 Indicele general al calității
Criteriu specific aferent	C3. Calitate
Definiție	C3.1.5 Rata de soluționare a reclamațiilor C3.1.6 Rata acțiunilor corective C3.1.7 Rata planificată de îmbunătățire a calității serviciilor publice C3.1.8 Gradul de implicare a beneficiarilor în planificarea serviciilor
Unitate de măsură	C3.1.5 % C3.1.6 procent C3.1.7 calitativ C3.1.8. %
Metodologie/	C3.1.5 Rata de soluționare a reclamațiilor Se va calcula indicatorul procentual: Numărul total de reclamații rezolvate/ numărul total de reclamații înregistrate *100 C3.1.6 Rata acțiunilor corective Acțiuni corective/ timp alocat C3.1.7 Rata planificată de îmbunătățire a calității serviciilor publice Număr de servicii de îmbunătățire (calitative) C3.1.8 Gradul de implicare a beneficiarilor în planificarea serviciilor Număr total de beneficiari implicați/ număr total de beneficiari *100
Sursa de date	Registrul/carnetul de reclamații/Emailuri primite Raport administrativ privind consultările publice
Comentarii/ observații	Identificarea numărului total de reclamații soluționate pentru tipul de servicii prestate → După cum este prezentat în Raportul de Analiză a datelor culese în cadrul interviurilor realizate cu actorii cheie pentru transportul feroviar, toți participanții la interviurile desfășurate au menționat că pentru a îmbunătăți servicii de transport feroviar, a fost pus la dispoziția publicului călător adrese de contact (e-mail). Fiecare e-mail primit este direcționat către departamentul de specialitate, care oferă răspunsurile corespunzătoare Gradul de implicare a beneficiarilor în planificarea serviciilor se calculează ca raport între numărul de consultări publice care au condus la planificarea unui standard de calitate și numărul de standarde de calitate planificate în anul respectiv

Denumirea indicatorului	C3.5 Calitate la MS
Criteriu specific aferent	C3. Calitate

Definiție	C3.5.1 Calitatea facilităților exterioare C3.5.2 Calitatea facilităților interioare C3.5.3 Interacțiunea telefonică C3.5.4 Interacțiunea online															
Unitate măsură	de	C3.5.1 (valoare categorială 0-5) C3.5.2 (valoare categorială 0-5) C3.5.3 (valoare categorială 0-5) C3.5.4 (valoare categorială 0-5)														
Metodologie/ formulă	Exemplu Indicatorul C3.5.1 Calitatea facilităților exterioare <table border="1" data-bbox="523 640 1369 1010"> <tr> <td>C3.5.1.1. Parcare</td> <td>Punctaj - 1...5</td> </tr> <tr> <td>C3.5.1.2 Facilități pentru persoanele cu dizabilități</td> <td>Punctaj - 1...5</td> </tr> <tr> <td>C3.5.1.3 Curățenie exterioară</td> <td>Punctaj - 1...5</td> </tr> <tr> <td>C3.5.1.4 Intrarea</td> <td>Punctaj - 1...5</td> </tr> <tr> <td>C3.5.1.5 Curățenia facilității</td> <td>Punctaj - 1...5</td> </tr> <tr> <td>C3.5.1.6 Informații afișate despre program, pauze etc.</td> <td>Punctaj - 1...5</td> </tr> <tr> <td>MEDIE</td> <td>(SUMĂ)/ 6</td> </tr> </table>		C3.5.1.1. Parcare	Punctaj - 1...5	C3.5.1.2 Facilități pentru persoanele cu dizabilități	Punctaj - 1...5	C3.5.1.3 Curățenie exterioară	Punctaj - 1...5	C3.5.1.4 Intrarea	Punctaj - 1...5	C3.5.1.5 Curățenia facilității	Punctaj - 1...5	C3.5.1.6 Informații afișate despre program, pauze etc.	Punctaj - 1...5	MEDIE	(SUMĂ)/ 6
C3.5.1.1. Parcare	Punctaj - 1...5															
C3.5.1.2 Facilități pentru persoanele cu dizabilități	Punctaj - 1...5															
C3.5.1.3 Curățenie exterioară	Punctaj - 1...5															
C3.5.1.4 Intrarea	Punctaj - 1...5															
C3.5.1.5 Curățenia facilității	Punctaj - 1...5															
C3.5.1.6 Informații afișate despre program, pauze etc.	Punctaj - 1...5															
MEDIE	(SUMĂ)/ 6															
Sursa de date	Chestionarul de satisfacție al beneficiarilor de servicii publice din eșantion și mystery shopping															
Comentarii/ Observații	<i>Observații privind interpretarea indicatorului în scopuri de monitorizare și evaluare și, dacă este cazul, comentariile cu privire la acesta.</i>															

Denumirea indicatorului	C3.3 Indicele general al accesibilității	
Criteriu specific aferent	Calitate	
Definiție	C3.3.2 Percepția asupra accesibilității C3.2.3 Timpul mediu necesar de rezolvare a unui caz C3.2.5 Timp mediu de așteptare la coadă pentru accesarea serviciului public	
Unitate măsură	de	C3.3.2 (valoare categorială 0-9) C3.2.3 ore C3.2.5 ore
Metodologie/ formulă	C3.3.2 medie → Exemplu Indicator C3.5.1 Calitatea facilităților exterioare C3.2.3 Identificarea numărului total de ore de lucru efectuate pentru soluționarea tuturor cazurilor/dosarelor/solicitărilor de acordare a serviciului C3.2.5 Calcularea (media sau mediana seriei de timp) timpului mediu de așteptare pe lista de așteptare (publică) pentru acordarea serviciului	

Sursa datelor	<i>Chestionarul de satisfacție al beneficiarilor de servicii publice din eșantion și mystery shopping Aceste informații pot fi furnizate de către Operatorii de Transport Feroviari (Raport de Analiză a datelor colectate în timpul interviurilor pentru transportul feroviar)</i>
Observații/ Comentarii	<i>Observații privind interpretarea indicatorului în scopuri de monitorizare și evaluare și comentarii, dacă este cazul.</i>

Denumirea indicatorului	Calitatea infrastructurii feroviare
Criteriul aferent	C3. Calitate
Definiție	<i>Indicatorul "Calitatea infrastructurii feroviare" este una dintre componentele Indicelui competitivității globale publicat anual de Forumul Economic Mondial (WEF). Acesta reprezintă o evaluare a calității sistemului feroviar dintr-o anumită țară, pe baza datelor din WEF Executive Opinion Survey, un sondaj extins și de lungă durată care exploatează opiniile a peste 14.000 de lideri de afaceri din 144 de țări. Scorul pentru calitatea infrastructurii feroviare se bazează pe o singură întrebare. Respondenții sunt rugați să evalueze căile ferate din țara în care își desfășoară activitatea pe o scară de la 1 (subdezvoltată) la 7 (extinsă și eficientă conform standardelor internaționale). Răspunsurile individuale sunt agregate pentru a produce un scor de țară.</i>
Unitate de măsură	<i>Scor</i>
Sursa datelor	<i>Forumul Economic Mondial (https://www.theglobaleconomy.com/).</i>
Comentarii/ Observații	<i>Media pentru 2019, bazată pe analiza pentru 101 țări, a fost de 3,61 puncte. Cea mai mare valoare a fost în Japonia: 6,8 puncte, iar cea mai mică valoare a fost în Albania: 1,2 puncte. Indicatorul este disponibil din 2009 până în 2019. România are un scor de 2,8, pe locul 74.</i>

Anexa nr. 4 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Eficiență

Denumirea indicatorului	C4.1 Eficiența alocativă
Criteriu specific aferent	C4.Eficiență
Definiție	<i>Eficiența este un criteriu foarte relevant deoarece permite ajustarea proceselor de implementare / furnizare și de gestionare, astfel încât să se obțină rezultate fără a crește costurile.</i>
Unitate de măsură	Număr
Metodologie/formulă	<i>Se va completa cu tariful serviciului, pe tipuri de servicii</i>
Sursa datelor	<i>Pagina de internet / Date primare</i>
Observații/Comentarii	<i>Observații privind interpretarea indicatorului în scopuri de monitorizare și evaluare și comentarii, dacă este cazul.</i>

Denumirea indicatorului	C4.1.s Performanța transportului de călători
Criteriul aferent	C4. Eficiență
Definiție	<i>Pasager-kilometru, prescurtat pkm, este unitatea de măsură care reprezintă transportul unui pasager cu un anumit mod de transport. Se poate considera această estimare ca fiind o aproximare a performanței transportului de pasageri.</i>
Unitate de măsură	<i>miliarde de pasageri-kilometri (mld km)</i>
Sursa datelor	<i>EUROSTAT https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Railway_passenger_transport_statistics_-_quarterly_and_annual_data</i>
Observații/cazuri	<i>În 2021, Franța și Germania au contribuit cel mai mult la performanța transportului feroviar de călători din UE, cu 75,9 miliarde de pkm (sau 29% din performanța totală a transportului feroviar de călători din UE) și, respectiv, 57,5 miliarde de pkm (sau 22%). La celălalt capăt al scalei, opt state membre ale UE au înregistrat mai puțin de 1 miliard de pkm în 2021. România se află pe locul 9, cu 4,104</i>

Anexa nr. 5 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Performanța proceselor

Denumirea indicatorului	C5.4 Indicele de capacitate a resursei umane
Criteriu specific aferent	C5 Performanța proceselor
Definiție	<i>C5.4.2. Competențele angajaților implicați Angajați care au participat la cursuri de specialitate Număr de angajați în funcție de posturile ocupate C5.4.8 Capacitatea de gestionare a resurselor umane (retenția personalului)</i>
Unitate de măsură	<i>C5.4.2 % C5.4.8 %</i>
Metodologie/formula	<i>C5.4.2= Numărul de angajați care au participat la cursuri de specialitate în ultimii 2 ani/ Număr de angajați în funcție de posturile ocupate C5.4.8 = Număr de angajați din domeniul resurse umane</i>
Sursa de date	<i>Resurse umane Codul administrativ</i>
Comentarii/observații	<i>Observații privind interpretarea indicatorului în scopuri de monitorizare și evaluare și comentarii, dacă este cazul.</i>

Denumirea indicatorului	C5.5 Indicele de calitate al locului de muncă		
Criteriu specific aferent	C5 Performanța proceselor		
Definiție	<i>C5.5.1 Calitatea locului de muncă → Sprijin primit pentru probleme sociale Sprijin primit pentru flexibilitatea la locul de muncă Echilibrul dintre viața profesională și cea privată Protecția sănătății</i>		
Unitate de măsură	<i>Valoare categorială</i>		
Metodologie/formula	Exemplu Indicator C5.5.1 Calitatea locului de muncă		
		Punctaj	Pondere
	C5.5.1.1 Sprijin primit pentru probleme sociale	Da/Nu	0,25
	C5.5.1.2 Sprijin primit pentru flexibilitatea locului de muncă	Da/Nu	0,25
	C5.5.1.3 Echilibrul dintre viața profesională și cea privată	Da/Nu	0,25
	C5.5.1.4 Protecția sănătății	Da/Nu	0,25
C5.5.1 Calitatea locului de muncă	SUMĂ		

Sursa de date	Sondaj direct
Comentarii/ Observații	<i>Observații privind interpretarea indicatorului în scopuri de monitorizare și evaluare și comentarii, dacă este cazul.</i>

Denumirea indicatorului	C5.6 Indicele general de digitalizare
Criteriu specific aferent	C5 Performanța proceselor
Definiție	C5.6.1 Mijloace digitale de furnizare a serviciilor C5.6.6.6 Digitalizarea template-urilor C5.6.7 Securitate informatică
Unitate de măsură	C5.6.1 % C5.6.6 % C5.6.7 %
Metodologie/ formula	Număr de servicii oferite online / Număr de servicii oferite exclusiv față în față Număr de formulare electronice care pot fi completate / Total formulare legate de serviciul public Timp în care sistemele informatice nu au funcționat (dar ar fi trebuit să funcționeze) / Perioada totală de funcționare a sistemelor informatice
Sursa datelor	Date colectate din rapoartele structurilor IT - Informatica Feroviaria
Observații/ Comentarii	<i>Observații privind interpretarea indicatorului în scopuri de monitorizare și evaluare și comentarii, dacă este cazul.</i>

Denumirea indicatorului	C5.s Modernizare și dezvoltare
Criteriul aferent	C5. Performanța proceselor
Definiție	Modernizarea și dezvoltarea liniei de cale ferată Gdansk (PL) - Constanța (RO)
Unitate de măsură	A) Km finalizați B) % din Km realizat
Sursa de date	https://projects.3seas.eu/
Observații comentarii	<i>Rail-2-Sea este un proiect al Inițiativei celor Trei Mări (3SI) care prevede dezvoltarea și modernizarea unei linii de cale ferată de 3.663 de kilometri care să lege Marea Baltică poloneză de portul românesc Constanța de la Marea Neagră. În România, această cale ferată va avea 3 ramuri: Nordic A (care trece prin orașe precum Cluj-Napoca, Sighișoara și Brașov), Nordic B (care trece prin orașe precum Arad, Deva, Alba Iulia, Sighișoara și Brașov) și Sud (care trece prin orașe precum Timișoara, Caransebeș, Orșova și Craiova).</i>

Anexa nr. 6 - Indicatori de performanță propuși pentru criteriul Bune practici

Denumirea indicatorului	C6.1 Indice de utilizare a bunelor practici																													
Criteriu specific aferent	C6. Bune practici																													
Definiție	<p><i>Noile tehnologii sunt aplicate pentru sudura șinelor, întreținerea și repararea mecanizată a infrastructurii feroviare și controlul parametrilor tehnici ai infrastructurii.</i></p> <p>C6.1.1 Inovare C6.1.2 Implicare/Co-creare</p>																													
Unitate de măsură	Scor																													
Metodologie / formula	<p>Scor - exemplu</p> <p>Exemplu indicatorul C6.1 Indicele de utilizare a bunelor practici</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Criterii de evaluare:</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C6.1.1.2 Numărul de măsuri de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciilor publice</td> <td style="text-align: center;">Număr</td> </tr> <tr> <td>C6.1.1.3 Tipul de măsuri de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciului public</td> <td style="text-align: center;">C6.1.1.3</td> </tr> <tr> <td>C6.1.1.4 Existența unor instrumente de feedback din partea beneficiarilor de servicii</td> <td style="text-align: center;">NU</td> </tr> <tr> <td>C6.1.2.1 Planificarea pentru implicarea beneficiarilor</td> <td style="text-align: center;">Nu</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #fff2cc;">Criterii îndeplinite</td> <td style="text-align: center; background-color: #fff2cc;">2</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #fff2cc;">Punctaj estimat</td> <td style="text-align: center; background-color: #fff2cc;">5</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #fff2cc;">Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL</td> <td style="text-align: center; background-color: #fff2cc;">33%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>C6.1.1.3 - da = > 3 tipuri (1-allocări bugetare pentru restaurare, 2-revizuiri structuri, 3-dezvoltare resurse umane, 4-informatizare, 5-modificări tehnologice, 6-Îmbunătățirea procedurilor, 7. Altele) .</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Grila de evaluare:</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Puncte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 = nicun criteriu îndeplinit</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>1 = 1 - 2 dintre criteriile sunt îndeplinite</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>2 = sunt îndeplinite 3 - 4 criterii</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td>3 = sunt îndeplinite 5 criterii.</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> <tr> <td>PUNCTAJ MAXIM TOTAL = 15 puncte</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Criterii de evaluare:	2021	C6.1.1.2 Numărul de măsuri de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciilor publice	Număr	C6.1.1.3 Tipul de măsuri de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciului public	C6.1.1.3	C6.1.1.4 Existența unor instrumente de feedback din partea beneficiarilor de servicii	NU	C6.1.2.1 Planificarea pentru implicarea beneficiarilor	Nu	Criterii îndeplinite	2	Punctaj estimat	5	Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	33%	Grila de evaluare:	Puncte	0 = nicun criteriu îndeplinit	0	1 = 1 - 2 dintre criteriile sunt îndeplinite	5	2 = sunt îndeplinite 3 - 4 criterii	10	3 = sunt îndeplinite 5 criterii.	15	PUNCTAJ MAXIM TOTAL = 15 puncte	
Criterii de evaluare:	2021																													
C6.1.1.2 Numărul de măsuri de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciilor publice	Număr																													
C6.1.1.3 Tipul de măsuri de inovare sau de îmbunătățire a performanței serviciului public	C6.1.1.3																													
C6.1.1.4 Existența unor instrumente de feedback din partea beneficiarilor de servicii	NU																													
C6.1.2.1 Planificarea pentru implicarea beneficiarilor	Nu																													
Criterii îndeplinite	2																													
Punctaj estimat	5																													
Punctaj realizat*100/MAXIM TOTAL	33%																													
Grila de evaluare:	Puncte																													
0 = nicun criteriu îndeplinit	0																													
1 = 1 - 2 dintre criteriile sunt îndeplinite	5																													
2 = sunt îndeplinite 3 - 4 criterii	10																													
3 = sunt îndeplinite 5 criterii.	15																													
PUNCTAJ MAXIM TOTAL = 15 puncte																														

Sursa de date	Raport de activitate
Comentarii/ Observații	<i>Observații privind interpretarea indicatorului în scopuri de monitorizare și evaluare și comentarii, dacă este cazul.</i>

Denumirea indicatorului	C6.s TPS și ERTMS
Criteriul aferent	C6. Bune practici
Definiție	Ponderea liniilor de cale ferată echipate cu TPS A (pe nivel de asistență) și cu ERTMS B este utilizată ca indicator, în comparație cu media UE.
Unitate de măsură	A % B %
Sursa datelor	<p>Agenția Uniunii Europene pentru Căi Ferate (ERA)</p> <p>Raport privind siguranța și interoperabilitatea feroviară în UE https://www.era.europa.eu/content/railway-safety-and-interoperability-2022-report_en https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Railway_safety_statistics_in_the_EU</p>
Observații/comentarii	<p>Unele state membre ale UE au raportat nivelurile funcționale ale TPS-urilor avansate (inclusiv, în unele cazuri, ERTMS sau alte sisteme avansate de clasă B), în timp ce alte câteva țări nu au raportat proporția de căi ferate echipate cu TPS-uri (sau au raportat că nicio cale ferată nu era echipată cu TPS-uri). Dintre țările care au furnizat date privind TPS, Germania, Spania, Italia, Luxemburg, Țările de Jos și România au raportat că peste 90 % din rețelele lor sunt echipate cu TPS care asigură cel mai înalt nivel de protecție a trenurilor, și anume avertizare, oprire automată și supraveghere (discretă sau continuă) a vitezei trenurilor. Cu toate acestea, o proporție semnificativă de linii de cale ferată din alte state membre nu sunt încă protejate de TPS-uri.</p> <p>Implementarea ERTMS a fost limitată până în prezent; doar câteva țări au implementat sistemul pe o parte semnificativă a rețelei lor. Procentul din rețeaua națională echipată cu ERTMS este cel mai ridicat (adică peste 30 %) în Belgia, Luxemburg și Slovenia.</p>

Anexa nr. 7- Indicatori de performanță propuși pentru criteriul legat de Transparență

Denumirea indicatorului	C7.1 Indicele general de transparență
Criteriu specific aferent	C7. Transparență
Definiție	<i>Transparența și integritatea au devenit valori fundamentale în funcționarea economiei și trebuie să se reflecte și în evaluarea performanței serviciilor publice.</i> C7.1.1 Gradul de informare publică C7.1.2 Gradul de furnizare a datelor deschise C7.1.3 Disponibilitatea obiectivelor de performanță și a rezultatelor instituției
Unitate de măsură	C7.1.1 Valoare categorială (0,10) C7.1.2 Valoare categorială (0,10) C7.1.3 Valoare categorială (0,10)
Metodologie/formula	C7.1.1 Suma valorilor ponderate pentru următoarele aspecte= - Calcularea informațiilor privind rata de răspuns, cum ar fi: nr. de răspunsuri/nr. de solicitări de interes. - Identificarea numărului de accesări/an ale paginii de internet a serviciului public Identificarea existenței unei liste de întrebări și răspunsuri frecvente pe pagina de internet - facilități de căutare pe site-ul web al serviciului public - Standard general implementat C7.1.2 Suma valorii ponderate cu privire la următoarele aspecte: - informații actualizate privind achizițiile publice ale instituției - informații actualizate privind contractele încheiate - informații în format editabil privind bugetul entității și execuția bugetară C7.1.3 Suma valorilor ponderate cu privire la următoarele aspecte: Disponibilitatea raportului anual Datele de contact ale managerilor responsabili de anumite servicii publice
Sursa de date	Registrul de transparență Site web
Comentarii/Observații	<i>Observații privind interpretarea indicatorului în scopuri de monitorizare și evaluare și comentarii, dacă este cazul.</i>

Anexa nr. 8 Metodologie și indicatori propuși de Autoritatea pentru Reforma Feroviară

După cum se precizează în Nota explicativă la HG nr. 1453/08.12.2022, contractele publice de servicii pentru transportul feroviar de călători trebuie să îndeplinească anumite criterii și indicatori specifici. Autoritatea pentru Reforma Feroviară (ARF) va monitoriza activitatea de transport prin intermediul a 4 seturi de indicatori (cantitativi, de calitate, performanță și eficiență).

Pentru a simplifica și a face consistent cadrul de performanță și pentru a limita costurile administrative ale culegerii informațiilor, traseul de evaluare a performanței propus în cadrul proiectului va trebui ulterior să asigure coerența cu ceea ce este stabilit și propus în regulamentele contractuale indicate.

Pe scurt, Nota explicativă menționată mai sus prezintă următorii indicatori:

Indicatori cantitativi	Indicatori calitativi
Tren-km;	Curățenie;
Numărul de pasageri expediați/transportați;	Sistem de climatizare sau, după caz, sistem de răcire/încălzire a vehiculului;
Număr de pasageri-km;	Timpul de funcționare al cutiilor;
Accesibilitate pentru persoanele cu mobilitate redusă.	Perioada de funcționare a sistemelor de bilete electronice.
Indicatori de performanță	Indicatori de eficiență
Punctualitate;	Rata de ocupare;
Disponibilitatea materialului rulant;	Anulări ale trenurilor;
Nivelul de poluare cu CO2 al materialului rulant; CO2	Zile de lucru productive planificate și efectiv realizate;
Nivelul de poluare al bunurilor.	Ore lucrate fără vătămare din cauza accidentelor.

Anexa nr. 9 Documente și perspective europene și naționale care reglementează sectorul

Politica UE în domeniul transportului feroviar este orientată spre crearea unui spațiu feroviar european unic. Sunt adoptate patru pachete și o reformă. Scopul unei politici comune în domeniul transporturilor este de a proteja atât concurența, cât și libertatea de a furniza servicii. Acest lucru necesită armonizarea normelor tehnice, administrative și de siguranță, ceea ce este esențial pentru a asigura interoperabilitatea între sistemele feroviare naționale. De asemenea, poate fi necesară armonizarea măsurilor de protecție a mediului și a consumatorilor. Comisia a stabilit obiectivul de a se asigura că, până în 2050, cea mai mare parte a transportului de călători pe distanțe medii va fi efectuat pe calea ferată. Pe termen mediu (până în 2030), ar trebui să se tripleze lungimea rețelei de mare viteză existente și să se mențină o rețea feroviară densă în toate statele membre.

A. Interoperabilitatea. Odată cu adoptarea Directivei 96/48/CE⁴ (sistem feroviar de mare viteză) și a Directivei 2001/16/CE⁵ (sistem feroviar convențional), UE a inițiat un proces menit să garanteze că trenurile pot tranzita în siguranță și fără probleme rețeaua feroviară a unui stat membru în altul. În cadrul acestor directive au fost elaborate o serie de soluții tehnice (cunoscute sub numele de specificații tehnice de interoperabilitate sau STI). Cele două directive au fost modificate și actualizate de mai multe ori, până la Directiva (UE) 2016/797⁶ privind interoperabilitatea sistemului feroviar în Uniunea Europeană, ca parte a celui de-al patrulea pachet feroviar. Prin intermediul acesteia au fost modificate și obligațiile de serviciu public pentru transportul feroviar de călători. Cunoscut și sub denumirea de Regulamentul privind obligațiile de serviciu public, Regulamentul (UE) 2016/2338⁷ abordează deschiderea pieței pentru serviciile naționale de transport feroviar de călători.

B. Agenția Uniunii Europene pentru Căile Ferate. Agenția Uniunii Europene pentru Căile Ferate (AEF/ERA) a fost înființată prin Regulamentul (CE) nr. 881/2004⁸ cu scopul de a îmbunătăți interoperabilitatea și siguranța rețelei feroviare a UE. Agenția în sine nu are puteri decizionale, dar ajută Comisia să elaboreze propuneri și obiective comune de siguranță. Ca parte a celui de-al patrulea pachet feroviar, Regulamentul (UE) 2016/796⁹ contribuie la dezvoltarea în continuare și la funcționarea eficientă a unui spațiu feroviar unic european, asigurând un nivel ridicat de siguranță și interoperabilitate feroviară și îmbunătățind

⁴ Directiva 96/48/CE a Consiliului din 23 iulie 1996 privind interoperabilitatea sistemului feroviar transeuropean de mare viteză

⁵ Directiva 2001/16/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 19 martie 2001 privind interoperabilitatea sistemului feroviar convențional

⁶ Directiva (UE) 2016/797 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2016 privind interoperabilitatea sistemului feroviar în Uniunea Europeană, cu modificările ulterioare

⁷ Regulamentul (UE) 2016/2338 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 decembrie 2016 de modificare a Regulamentului (CE) nr. 1370/2007 în ceea ce privește deschiderea pieței serviciilor de transport feroviar de călători pe calea ferată

⁸ Regulamentul nr. 881/2004 privind înființarea unei Agenții Europene a Căilor Ferate ("Regulamentul privind agenția"), abrogat

⁹ Regulamentul (UE) 2016/796 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 mai 2016 privind Agenția Feroviară a Uniunii Europene și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 881/2004

competitivitatea căilor ferate. În prezent, AEF este singura autoritate care are competența de a emite autorizații pentru vehiculele utilizate pentru operațiuni transfrontaliere și certificate unice de siguranță pentru întreprinderile feroviare care operează în mai multe state membre. Între începutul anului 2020 și iulie 2021, Parlamentul a lucrat la un raport din proprie inițiativă intitulat "Siguranța și semnalizarea feroviară: evaluarea stadiului de desfășurare a implementării sistemului european de management al traficului feroviar (ERTMS)" (2019/2191(INI)) (2019/2191(INI)). Relevanța raportului emis de Parlamentul European constă în elaborarea rezoluției ca rezumat al situației actuale a siguranței feroviare la momentul emiterii sale (2019), dar și ca document programatic adresat Consiliului și Comisiei cu scopul de a trasa viitoarele direcții de acțiune în domeniu aplicabile tuturor statelor membre.

C. Armonizarea socială. Directiva 2005/47/CE¹⁰ stabilește condițiile de muncă pentru lucrătorii mobili care prestează servicii de interoperabilitate transfrontalieră în sectorul feroviar. Aceasta se bazează pe un acord între partenerii sociali din sectorul feroviar din UE. În plus, Directiva 2007/59/CE¹¹ urmărește armonizarea cerințelor minime de calificare și certificare pentru mecanicii de locomotivă din UE. Aceasta prevede că toți mecanicii de locomotivă trebuie să dețină un permis și un certificat armonizat de formare continuă. Pe această bază, directiva prevede recunoașterea reciprocă a documentelor.

D. Accesul la infrastructură pentru întreprinderile feroviare. Directiva (CE) 95/18/CE¹² prevede că, pentru a avea acces la infrastructura din toate statele membre, o întreprindere feroviară trebuie să dețină o licență de exploatare. Licența este eliberată de statul membru în care este stabilită întreprinderea, cu condiția îndeplinirii anumitor condiții comune (bună reputație, capacitate financiară și competență profesională). Directiva 2001/13/CE¹³ a stabilit condițiile de exploatare pentru sectorul feroviar aplicabile în întreaga UE.

Directiva (UE) 2012/34¹⁴ stabilește un spațiu feroviar unic european. Aceasta a reunit principiile fundamentale care reglementează dezvoltarea căilor ferate, acordarea de licențe întreprinderilor feroviare și perceperea de tarife pentru utilizarea infrastructurii. Aceasta face mai transparente condițiile de acces pe piață, prevăzând o separare clară a conturilor și consolidând organismele naționale de reglementare.

¹⁰ Directiva 2005/47/CE a Consiliului din 18 iulie 2005 privind acordul dintre Comunitatea Căilor Ferate Europene (CER) și Federația Europeană a Lucrătorilor din Transporturi (ETF) referitor la anumite aspecte ale condițiilor de muncă ale lucrătorilor mobili care prestează servicii de interoperabilitate transfrontalieră în sectorul feroviar

¹¹ Directiva 2007/59/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 octombrie 2007 privind certificarea mecanicilor de locomotivă care conduc locomotive și trenuri în sistemul feroviar comunitar, cu modificările și completările ulterioare

¹² Directiva 95/18/CE a Consiliului din 19 iunie 1995 privind acordarea de licențe întreprinderilor feroviare

¹³ Directiva 2001/13/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 februarie 2001 de modificare a Directivei 95/18/CE a Consiliului privind acordarea de licențe întreprinderilor feroviare, în prezent abrogată și înlocuită de Directiva 2012/34/UE.

¹⁴ Directiva 2012/34/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 noiembrie 2012 de instituire a unui spațiu feroviar unic european.

Directiva 2016/2370/UE¹⁵ a fost adoptată ca parte a celui de al patrulea pachet feroviar, privind deschiderea pieței pentru serviciile interne de transport feroviar de călători și guvernarea infrastructurii feroviare.

E. Zgomotul feroviar. Directiva (CE) 2002/49/CE¹⁶ oferă o bază pentru adoptarea de măsuri UE menite să reducă emisiile de zgomot, conducând la obiective specifice și a intrat în vigoare în iunie 2006. În 2011, o altă decizie a Comisiei a revizuit specificațiile tehnice de interoperabilitate pentru materialul rulant feroviar. Directiva (UE) 2012/34/ prevede, de asemenea, un nou sistem de taxare diferențiată în funcție de zgomot (Sistemul european de control al trenurilor (ETCS)).

Cel de-al patrulea pachet feroviar din 2016

Cel de-al patrulea pachet feroviar este un set de 6 acte legislative menite să completeze piața unică a serviciilor feroviare (Spațiul feroviar unic european). Obiectivul său principal este de a revitaliza sectorul feroviar și de a-l face mai competitiv în raport cu alte moduri de transport. Acesta cuprinde doi "piloni" care au fost negociați în mare parte în paralel:

A) "Pilonul tehnic", care a fost adoptat de Parlamentul European și de Consiliu în aprilie 2016, include: Regulamentul (UE) 2016/796 privind Agenția Uniunii Europene pentru Căile Ferate și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 881/2004; Directiva (UE) 2016/797 privind interoperabilitatea sistemului feroviar în Uniunea Europeană (reformarea Directivei 2008/57/CE); Directiva (UE) 2016/798 privind siguranța feroviară (reformarea Directivei 2004/49/CE).

Pilonul tehnic este menit să stimuleze competitivitatea sectorului feroviar prin reducerea semnificativă a costurilor și a sarcinii administrative pentru întreprinderile feroviare care doresc să opereze în Europa.

În mod specific, acest pilon:

- va scuti întreprinderile de necesitatea de a depune cereri multiple și costisitoare pentru operațiunile care depășesc limitele/granițele UE. AEF va elibera autorizații de introducere pe piață pentru vehicule/trenuri și certificate de siguranță pentru întreprinderile feroviare, valabile în întreaga UE.
- va crea un "ghișeu unic" ca punct de intrare unic pentru toate aceste cereri;
- se va asigura că echipamentele Sistemului european de management al traficului feroviar (ERTMS) sunt interoperabile;
- va reduce numărul mare de norme naționale în vigoare.

B) "Pilonul de piață", care a fost adoptat în decembrie 2016, include: Regulamentul (UE) 2016/2338 de modificare a Regulamentului (UE) 1370/2007 privind atribuirea contractelor de

¹⁵ Directiva 2016/2370/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 14 decembrie 2016 de modificare a Directivei 2012/34/UE în ceea ce privește deschiderea pieței serviciilor de transport feroviar de călători și guvernarea infrastructurii feroviare

¹⁶ Directiva 2002/49/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 iunie 2002 privind evaluarea și gestionarea zgomotului ambiental

servicii publice pentru serviciile de transport feroviar intern de călători ("Regulamentul OSP"); Directiva 2016/2370/UE ("Directiva privind guvernarea").

Pilonul de piață stabilește dreptul general al întreprinderilor feroviare stabilite într-un stat membru de a exploata toate tipurile de servicii de transport de călători oriunde în UE, stabilește norme menite să îmbunătățească imparțialitatea în guvernarea infrastructurii feroviare și să prevină discriminarea și introduce principiul licitației obligatorii. Se așteaptă ca pilonul pieței să ofere cetățenilor europeni mai multe opțiuni și o mai bună calitate a serviciilor feroviare, acestea fiind obiectivele principale.

Rolul Parlamentului European

În **rezoluția din 11 martie 2008**¹⁷, Parlamentul a sprijinit în mod explicit introducerea sistemului de siguranță, control și semnalizare feroviară ERTMS/ETCS pentru eliminarea barierelor tehnice.

Prin **Rezoluția din 11 martie 2009**¹⁸, Parlamentul a solicitat Comisiei să ia măsuri fără întârziere pentru a elabora propuneri specifice pentru toate modurile de transport. În plus, Parlamentul a solicitat Comisiei să elaboreze o propunere de directivă pentru introducerea unor taxe de acces la calea ferată pentru locomotive și vagoane în funcție de zgomot.

În **Rezoluția din 9 septembrie 2015**¹⁹ intitulată "Punerea în aplicare a Cărții albe privind transporturile din 2011: bilanț și calea de urmat pentru o mobilitate durabilă", Parlamentul a solicitat adoptarea celui de-al patrulea pachet feroviar. În 2017, Comisia pentru transport și turism a examinat o propunere de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar [COM(2017)0548]; regulamentul a fost publicat în Jurnalul Oficial la 17 mai 2021.

La **15 decembrie 2020**, Parlamentul a aprobat acordul interinstituțional prin care anul 2021 este declarat Anul european al căilor ferate. Potrivit raportului, măsurile care vor fi luate în cadrul Anului european vor include inițiative pentru a evidenția rolul esențial al căii ferate în transportul de la ușă la ușă și pentru a încuraja soluțiile de transport feroviar de la locul de muncă la domiciliu și de la domiciliu la locul de muncă. În vederea identificării domeniilor în care sunt necesare în special investiții în infrastructura feroviară, Comisia a fost invitată să examineze posibilitatea de a crea un indice de conectivitate feroviară.

Strategia de dezvoltare durabilă a României pentru 2030

Strategia de dezvoltare durabilă a României 2030 definește cadrul național al României pentru implementarea Agendei 2030 pentru dezvoltare durabilă, oferind o foaie de parcurs pentru

¹⁷ Rezoluția Parlamentului European din 11 martie 2008 privind politica europeană durabilă în domeniul transporturilor, ținând seama de politicile europene în materie de energie și de mediu (2007/2147(INI))

¹⁸ Ecologizarea transporturilor și internalizarea costurilor externe Rezoluția Parlamentului European din 11 martie 2009 referitoare la ecologizarea transporturilor și internalizarea costurilor externe (2008/2240(INI))

¹⁹ Rezoluția Parlamentului European din 9 septembrie 2015 referitoare la punerea în aplicare a Cărții albe privind transporturile din 2011: o evaluare a stadiului actual și a căilor de urmat pentru o mobilitate durabilă (2015/2005(INI))

atingerea celor 17 obiective. Această strategie este împărțită în trei capitole, după cum urmează:

Capitolul 1: Introducere - trece în revistă istoria recentă a dezvoltării durabile ca și concept din perspectivă internațională, europeană și națională, subliniind modul în care dezvoltarea durabilă a fost atât adoptată și integrată în documentele de politici ale ONU și UE, cât și în politicile publice din România.

Capitolul 2: Obiectivele de dezvoltare durabilă sunt împărțite în 17 obiective.

Capitolul 3: Implementarea și monitorizarea descrie decizia care trebuie luată pentru stabilirea cadrului operațional de implementare și monitorizare a obiectivelor și ținutelor acestei strategii.

În cadrul Obiectivului nr. 9, sectorul transporturilor este considerat prioritar în contextul planurilor de dezvoltare ale României, având în vedere interdependența sa cu celelalte ramuri ale economiei, valoarea serviciilor pe care le furnizează populației și impactul considerabil asupra mediului. Principalele forme de transport sunt cele rutiere, feroviare, fluviale, maritime și aeriene. Au fost identificate deficiențe majore în ceea ce privește sustenabilitatea, eficiența economică, siguranța, impactul asupra mediului, contribuția la dezvoltarea altor ramuri ale economiei, conectivitatea internă și internațională și obținerea de finanțare pentru investiții.

Masterplanul General de Transport al României

Statele membre care beneficiază de fonduri structurale și de coeziune ale UE pentru infrastructura de transport trebuie să elaboreze un "Plan general de transport" (MPGT), adică o foaie de parcurs la nivel înalt care stabilește obiectivele majore pe termen lung ale sistemului național de transport (orizontul actual de planificare este 2030). Planurile directe/orientările sunt elaborate în conformitate cu o metodologie și cu orientări elaborate de Comisia Europeană. Aceasta are rolul de a facilita evaluarea obiectivelor naționale, care trebuie să fie în concordanță cu cele definite la nivelul UE, în special în ceea ce privește sustenabilitatea economică și dezvoltarea rețelei transeuropene de transport. Cu toate acestea, orientările nu sunt elaborate de Comisia Europeană: obiectivele strategice pe care le stabilesc sunt cele ale țărilor în cauză. În cazul României, aceste obiective au fost adoptate în februarie 2015, în urma unor lucrări preliminare care au început în 2012. MPGT și studiile/analizele aferente sunt pregătite de compania americană de consultanță AECOM.

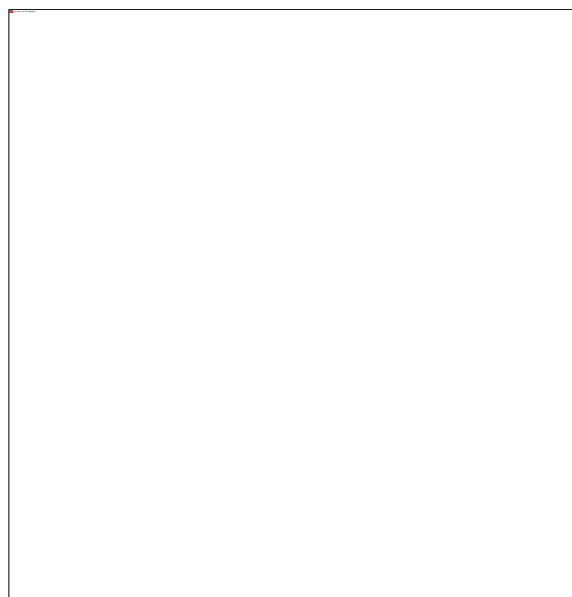
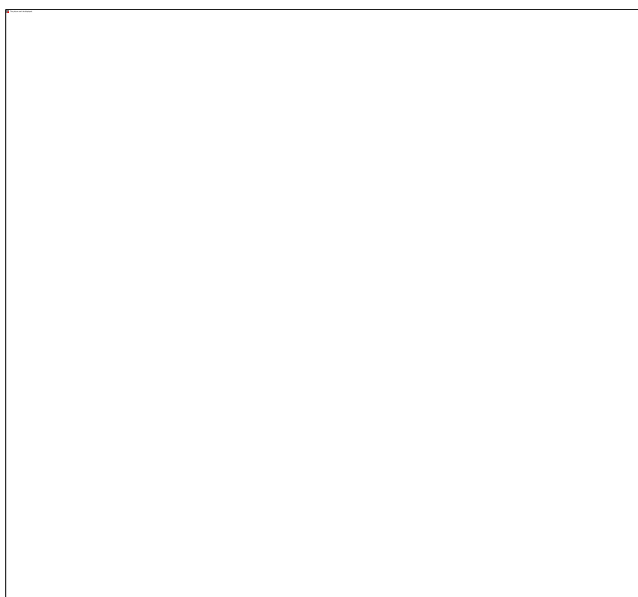
Rail-2-Sea și Via Carpathia

Proiectul are ca scop dezvoltarea economiilor din Europa Centrală și de Est, care rămân în urma omologilor lor occidentali în termeni de conectivitate în domeniul transporturilor, al energiei și al digitalizării. Pentru România, principalul proiect este Rail-2-Sea, care va fi o legătură feroviară pentru uz civil și militar cu Polonia.

Proiectul va moderniza coridoarele feroviare învechite și va permite călătorii pe calea ferată de mare viteză pentru personalul militar. Proiectul Via Carpathia va crea un coridor de transport din Lituania prin Polonia, Slovacia, Ungaria, România, Bulgaria și Grecia până în nord-estul Europei, integrând sistemul de transport al tuturor țărilor membre NATO și UE.

Rail-2-Sea este un proiect al Inițiativei celor Trei Mări (I3M) care vizează dezvoltarea și modernizarea unei linii feroviare lungi care să lege portul polonez Gdańsk, de la Marea Baltică,

de portul românesc Constanța, de la Marea Neagră. Această cale ferată ar urma să traverseze România, Ungaria, Slovacia și Polonia și urmărește să îmbunătățească infrastructura acestor țări, deși va avea și utilizări civile și militare. De asemenea, ar putea avea implicații pentru tehnologia 5G. În România, această cale ferată va avea 3 ramuri: Nord A (care trece prin orașe precum Cluj-Napoca, Sighișoara și Brașov), Nord B (care trece prin orașe precum Arad, Deva, Alba Iulia, Sighișoara și Brașov) și Sud (care trece prin orașe precum Timișoara, Caransebeș, Orșova și Craiova). Toate aceste ramuri pornesc de la granița României cu Ungaria și trec prin București și, în cele din urmă, prin Constanța. Potrivit site-ului oficial al 3SI, proiectul Rail-2-Sea va fi finalizat până în 2029.



PNRR consolidează reziliența economică și socială prin sprijinirea administrației publice cu o gamă largă de măsuri, inclusiv prin îmbunătățirea eficienței sistemului judiciar, prin consolidarea capacității de coordonare a politicilor și de planificare a guvernului și prin îmbunătățirea gestionării resurselor umane în cadrul administrației publice. Coeziunea teritorială și socială va fi încurajată prin dezvoltarea infrastructurii rutiere și modernizarea căilor ferate. Planul sprijină tranziția ecologică prin investiții în modernizarea infrastructurii feroviare, inclusiv a căilor ferate electrificate sau cu emisii zero și a materialului rulant (3,9 miliarde EUR).

În ceea ce privește așa-numita legătură feroviară de mare viteză, care nu există încă, guvernul a aprobat un prim proiect care ar trebui să lege portul Constanța de Budapesta via București și Sibiu până în 2026. Lucrările ar urma să se ridice la 17 miliarde de euro, finanțate prin Planul Național de Redresare și Reziliență cu fonduri europene.

Anexa nr. 10 Cadrul legislativ pentru acest sector

Domeniul de aplicare al serviciului analizat, reglementat de Legea nr. 92/2007 privind serviciile publice de transport public de persoane în unitățile administrativ-teritoriale, cu modificările și completările ulterioare, a fost restrâns prin Legea nr. 225/2016 pentru modificarea și

completarea Legii serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, la transportul public local de călători.

Trebuie remarcat faptul că acest sector nu beneficiază de o reglementare autonomă, de sine stătătoare, întrucât normele specifice care îi sunt aplicabile pot fi identificate în mai multe acte de reglementare cu caracter general și care implică alte servicii (de exemplu, servicii de transport rutier). În același timp, serviciul public înglobează activitățile de transport feroviar de călători, și care trebuie raportat la genul său proxim, transportul feroviar, în calitate de sector, conturat de un set amplu de acte legislative interne și internaționale.

Potrivit Legii nr. 92/2007, cu modificările și completările ulterioare, serviciul de transport public local de călători este organizat de către autoritățile administrației publice locale din raza administrativ-teritorială respectivă, cu respectarea anumitor principii, printre care asigurarea transportului public local la prețuri accesibile, sprijinirea dezvoltării economice a localităților prin crearea unei infrastructuri moderne de transport, garantarea respectării drepturilor și intereselor utilizatorilor, precum și satisfacerea nevoilor de deplasare pe teritoriul unităților administrativ-teritoriale prin servicii de calitate. ANRSC are competență centrală de reglementare pentru serviciile publice de transport public local și județean de călători pe cale rutieră și feroviară, cu excepția transportului cu metroul (art. 20 alin. (1) din Legea nr. 92/2007).

Consiliile locale și consiliile județene sunt obligate să furnizeze, să organizeze, să reglementeze, să coordoneze și să controleze furnizarea de servicii de transport public pe raza lor administrativ-teritorială. Consiliile județene coordonează și cooperează cu consiliile locale în ceea ce privește furnizarea și dezvoltarea serviciilor publice de transport de călători prin servicii regulate de interes județean și pentru corelarea acestor servicii cu serviciile de transport public de călători la nivel local.

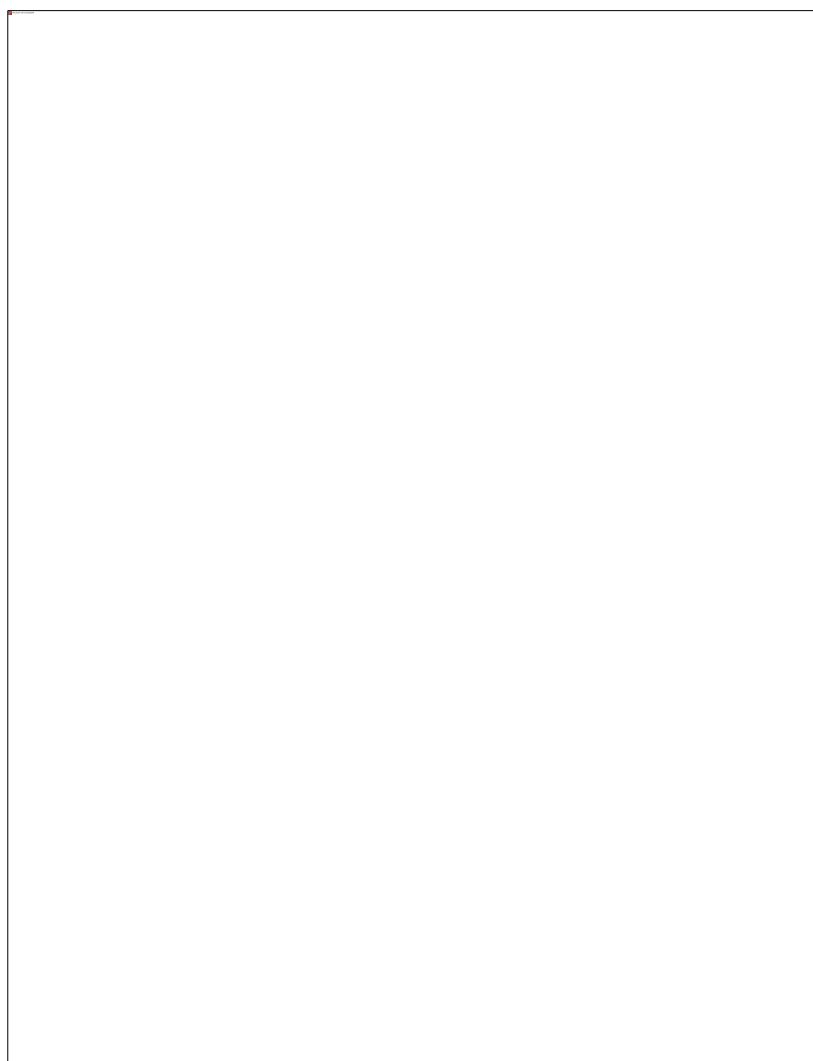
În conformitate cu Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice (A.N.R.S.C.) și Autoritatea Rutieră Română (A.R.R.) sunt autoritățile de reglementare competente pentru serviciul public de transport local de călători, fiecare în funcție de atribuțiile conferite de legea respectivă. Licența de prestare a serviciului este acordată de A.R.R., în timp ce licențele de traseu sunt acordate de către comisiile constituite în acest scop la nivelul autorităților administrației publice. Articolul 20 din Legea nr. 51/2006 prevede, de asemenea, că A.N.R.S.C. are atribuții și competențe în ceea ce privește serviciile de utilitate publică care intră în sfera sa de reglementare, iar articolul 20 alin. (1) stabilește că A.N.R.S.C. are competențe de reglementare pentru transportul public rutier și feroviar de călători, cu excepția transportului cu metroul

Este important să se ia în considerare OUG nr. 12/1998, republicată, cu modificările și completările ulterioare, care definește la art. 20 alin. 1 alin. (10) lit. o1) serviciu public de transport feroviar de călători de interes local - serviciul public de transport feroviar de călători prestat în cadrul unei zone limitate a rețelei naționale de cale ferată sau în cadrul unei rețele locale sau regionale independente, stabilite pe raza teritorială a unei unități administrativ-teritoriale sau, după caz, a unităților administrativ-teritoriale membre ale unei asociații de dezvoltare intercomunitară. Prin rețea independentă locală sau regională se înțelege orice linie

ferată sau rețea de linii ferate fără racordare, direct sau prin intermediul unei linii ferate industriale existente, la liniile infrastructurii feroviare publice.

Serviciul este furnizat la nivel central de către Ministerul Transporturilor, Autoritatea Feroviară Română, Agenția de Investigare Feroviară Română, Centrul Național de Instruire Feroviară și următoarele companii de stat: Compania Națională de Căi Ferate "C.F.R." - S.A. cu filialele sale, Societatea Națională de Transport Feroviar de Marfă "CFR Marfă" - S.A.; Societatea Națională de Transport Feroviar de Călători "CFR Călători" - S.A. și Societatea Comercială de Transport cu Metroul București "METROREX" - S.A..

Principalele atribuții ale autorităților implicate în prestarea serviciului public de transport public de călători, așa cum sunt prevăzute în Legea nr. 92/2007 privind serviciile de transport public local, cu modificările și completările ulterioare, sunt următoarele:



Serviciul public de transport feroviar este finanțat de la bugetul de stat și de la utilizatori. Astfel, conform art. 25 din O.U.G. nr. 12/1998²⁰ privind transportul pe căile ferate române și

²⁰ ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 12 din 7 iulie 1998 privind transportul pe căile ferate române și reorganizarea Societății Naționale a Căilor Ferate Române, republicată, cu modificările și completările ulterioare, în special OUG nr. 107/2022.

reorganizarea Societății Naționale a Căilor Ferate Române, cheltuielile de investiții, reparații, modernizare și/sau dezvoltare a infrastructurii feroviare publice sunt finanțate de la bugetul de stat.

În ceea ce privește autoritățile și instituțiile publice implicate în furnizarea serviciului, situația se prezintă astfel:

- Ministerul Transporturilor este finanțat de la bugetul de stat.
- Autoritatea Feroviară Română - AFER se finanțează din venituri proprii provenite din prestări de servicii specifice pe baza tarifelor stabilite prin lege, precum și din alte activități legate de valorificarea produselor din activitățile proprii și conexe, chirii, servicii de editare, studii, proiecte, expertize tehnice, lucrări, alte servicii, exploatarea bunurilor aflate în administrare și altele asemenea, în conformitate cu reglementările în vigoare.
- Agenția de Investigare Feroviară Română - AGIFER este finanțată integral din venituri proprii.
- CENAFER este finanțată integral de la bugetul de stat. CENAFER percepe, pe bază de contract, taxe pentru activități specifice, în conformitate cu reglementările în vigoare. Veniturile CENAFER merg către bugetul de stat.

În conformitate cu articolul 22 alineatele (2) și (6), Compania Națională de Căi Ferate "C.F.R." S.A. se finanțează din sume alocate de la bugetul de stat și din veniturile pe care le obține din taxa de utilizare a infrastructurii, din chirii, din exploatarea bunurilor, din exploatarea bunurilor proprietate publică concesionate societății, din executarea garanțiilor de participare la licitații, din garanții pentru sumele reținute, din alte garanții constituite în cadrul contractelor de lucrări de investiții finanțate de la bugetul de stat sau din fonduri externe nerambursabile, precum și din venituri din penalități și dobânzi contractuale pentru întâzieri în executarea contractelor de investiții finanțate de la bugetul de stat sau din fonduri externe nerambursabile, cu condiția ca acestea să fie utilizate pentru proiectele de infrastructură de transport în cadrul cărora au fost încheiate contractele, precum și din alte activități proprii.



Titlul proiectului: "Monitorizarea și evaluarea integrată a performanței serviciilor publice"

Codul proiectului: cod MySMIS 127589 / cod SIPOCA 616

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin
Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020
Proiect care promovează egalitatea între bărbați și femei și nediscriminarea

BENEFICIAR: Secretariatul General al Guvernului
PARTENERI: Ministerul Dezvoltării, Lucrărilor Publice și Administrației
Patronatul Serviciilor Publice

DATA PUBLICĂRII: SEPTEMBRIE 2023

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu
Poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României.

Material distribuit gratuit

