

SCRISOARE DE AȘTEPTĂRI

a Autorității Publice Tutelare
Consiliul Local al Orașului Voluntari
pentru
Societatea Serviciul Transport Voluntari S.A.
2024-2028

Cuprins

Introducere.....	3
1. Sinteza strategiei guvernamentale și locale în domeniul în care acționează întreprinderea publică	4
2. Viziunea Autorității Publice Tutelare, misiunea și obiectivele întreprinderii publice, derivate din politica guvernamentală sau locală din domeniul de activitate în care operează întreprinderea publică	6
● Viziunea APT	6
● Misiunea întreprinderii publice	6
● Obiectivele întreprinderii publice	6
● Indicatori de performanță obligatorii și alți indicatori	6
3. Prezentarea generală și încadrarea întreprinderii publice.....	8
4. Angajamentul autorității publice tutelare în legătură cu modalitatea de asigurare a compensațiilor corespunzătoare sau de plată a obligației de serviciu public	9
5. Așteptări privind politica de dividende	9
6. Așteptări privind politica de investiții	10
7. Așteptările acționarilor cu privire la comunicarea cu organele de administrare și conducere ale întreprinderii publice.....	11
8. Așteptări privind calitatea și siguranța serviciilor prestate de întreprinderea publică.....	12
9. Așteptări în domeniul eticii, integrității și guvernantei corporative	13
10. Așteptări privind cheltuielile de capital și reducerile de cheltuieli	15

Introducere

În calitatea noastră de acționari principali ai Societății Serviciul de Transport Voluntari SA, ne propunem să stabilim o serie de așteptări clare și bine definite care să ghideze activitatea societății pe termen mediu și lung. Într-un context de creștere a cerințelor pentru servicii de transport public eficiente și durabile, este esențial ca societatea să adopte practici de management care să asigure atât calitatea serviciilor, cât și sustenabilitatea financiară. Așteptăm de la conducerea societății să prioritizeze îmbunătățirea continuă a infrastructurii și serviciilor oferite, pentru a răspunde prompt nevoilor cetățenilor și pentru a se alinia standardelor europene în materie de transport public. În acest sens, ne dorim ca Societatea Serviciul de Transport Voluntari SA să se concentreze pe optimizarea resurselor disponibile, pe dezvoltarea unor strategii inovative și pe implementarea de soluții tehnologice avansate care să contribuie la creșterea eficienței operaționale. De asemenea, considerăm că este imperativ să se pună un accent deosebit pe calitatea interacțiunii cu utilizatorii serviciilor de transport, asigurând astfel o experiență pozitivă și o comunicare transparentă cu comunitatea. Transparența și responsabilitatea față de acționari și publicul larg trebuie să fie piloni centrali în guvernarea societății, contribuind astfel la consolidarea încrederii și la atingerea obiectivelor de dezvoltare durabilă.

Prin această scrisoare de așteptări, ne exprimăm încrederea că viitoarea conducere va aborda aceste provocări cu profesionalism și determinare, având în vedere atât interesul comunității, cât și necesitatea de a asigura sustenabilitatea economică a societății.

Serviciul Transport Voluntari (STV SA) este o societate a Consiliului Local Voluntari, care efectuează *transport public local de calatori in baza contractului de delegare a gestiunii serviciului* de transport public local de călători cu Asociația de Dezvoltare Intercomunitară pentru Transport Public București-Ilfov, asigurând legatura pentru Municipiul Bucuresti pe mai multe trasee regionale (<https://www.stvsa.ro/>).

În acest context, STV SA oferă soluții de transport sigure, accesibile și fiabile pentru locuitorii orașului Voluntari și precum și pentru navetiști care călătoresc zilnic între localitățile limitrofe și București. Având în vedere importanța transportului public în contextul schimbărilor climatice și a angajamentelor asumate de România în cadrul Uniunii Europene privind reducerea emisiilor de carbon, STV SA are responsabilitatea de a contribui activ la aceste obiective prin modernizarea flotei și adoptarea unor practici ecologice. În același timp, întreprinderea trebuie să se adapteze la schimbările tehnologice și să răspundă cerințelor crescând ale populației pentru servicii de transport public de calitate.

Existența și funcționarea eficientă a STV SA sunt esențiale pentru atingerea obiectivelor de dezvoltare durabilă ale orașului Voluntari. Prin urmare, autoritatea publică tutelă autorul că este imperativ STV SA să continue să dezvolte capacitatea de a oferi

de transport de înaltă calitate, să fie un actor de bază în infrastructura de mobilitate a regiunilor și să mențină locul principal al principalului. transport public local. Acestea sunt provocările și oportunitățile care stau în fața STV SA, și ne așteptăm ca societatea să abordeze cu profesionalism și dedicație.

Prezenta Scrisoare de așteptări este elaborată în temeiul prevederilor OUG nr.109/2011, privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, cu adăugirile și modificările ulterioare și ale normelor metodologice de aplicare a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 109/2011, privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, aprobate prin Hotărârea Guvernului cu nr. 639/2023.

Scrisoarea de așteptări este aprobată prin act administrativ al conducătorului autorității publice tutelare, ca parte din componenta inițială a Planului de selecție. Ulterior aprobării Scrisoarea de așteptări se publică pe paginile de internet ale autorității publice tutelare, întreprinderii publice și AMEPIP, odată cu componenta inițială a planului de selecție.

1. Sinteza strategiei guvernamentale și locale în domeniul în care acționează întreprinderea publică

Strategia guvernamentului în domeniul transportului public se concentrează pe dezvoltarea unui sistem de transport integrat, accesibilitate și sustenabil, care să răspundă cerințelor actuale și viitoare ale populației. La nivel național, transportul public este văzut ca un instrument esențial pentru reducerea poluării și pentru atingerea obiectivelor climatice stabilite în cadrul Pactului Verde European, care vizează neutralitatea emisiilor de carbon până în 2050. În acest context, guvernul încurajează modernizarea infrastructurii de transport public și tranziția către vehicule mai ecologice, precum autobuzele electrice sau hibride, care au un impact redus asupra mediului.

Pe termen lung, strategia guvernamentală și locală prevede și investiții în digitalizarea serviciilor de transport, pentru a oferi utilizatorilor opțiuni moderne și convenabile, precum și plata electronică și informații în timp real despre rutele și orarele mijloacelor de transport. De asemenea, colaborarea cu alte autorități locale și regionale pentru a dezvolta un sistem de transport integrat care să acopere întreaga zonă metropolitană. Aceste măsuri sunt menite să contribuie la creșterea atractivității transportului public, reducerea costurilor de operare și să creeze experiențe utilizatorilor.

La nivel local, strategia orașului Voluntari prioritizează extinderea și modernizarea rețelei de transport public pentru a facilita accesul locuitorilor la servicii și pentru a reduce dependența de transport privat, care contribuie semnificativ la congestiile de trafic și la poluarea urbană. În acest sens, obiectivele pe termen mediu și lung includ dezvoltarea infrastructurii existente, creșterea frecvenței și acoperirii serviciilor de transport și integrarea acestora într-un sistem metropolitan de transport public și eficient.

Strategia de dezvoltare a orașului Voluntari stabilește direcțiile generale pentru creșterea economică și îmbunătățirea calității vieții locuitorilor, punând un accent deosebit pe infrastructură și servicii publice eficiente. În acest context, Planul de Mobilitate Urbană Durabilă vine ca un instrument esențial pentru a asigura o dezvoltare coerentă a rețelei de transport, promovând soluții de mobilitate care să răspundă nevoilor actuale și viitoare ale comunității.

Planul de Mobilitate Urbană Durabilă (PMUD) 2016-2030 pentru Regiunea București-Ilfov reprezintă un document strategic esențial pentru dezvoltarea integrată a infrastructurii de transport în această zonă metropolitană. Acest plan abordează provocările legate de creșterea rapidă a populației, urbanizarea extinsă și necesitatea îmbunătățirii conectivității regionale, cu scopul de a asigura o mobilitate sustenabilă și eficientă pentru toți locuitorii. Transportul regional joacă un rol central în acest context, PMUD subliniind importanța coordonării între diversele moduri de transport, precum cel feroviar, rutier și transportul public, pentru a crea un sistem coerent și interconectat.

Unul dintre obiectivele principale ale PMUD este de a reduce dependența de autoturisme și de a încuraja utilizarea transportului public și a altor forme de mobilitate durabilă, cum ar fi ciclismul sau mersul pe jos. În acest sens, Serviciul de Transport Voluntari SA, ca operator local de transport, este chemat să joace un rol crucial în extinderea și modernizarea rețelei de transport public în orașul Voluntari și în întreaga zonă metropolitană. Aceasta implică nu doar îmbunătățirea frecvenței și a calității serviciilor oferite, ci și integrarea acestora cu alte moduri de transport regionale, facilitând astfel deplasările eficiente în și dinspre București.

De asemenea, PMUD pune un accent deosebit pe dezvoltarea infrastructurii de transport multimodal, care să permită transferul facil între diferite tipuri de transport, contribuind astfel la reducerea timpilor de călătorie și la creșterea accesibilității regionale. Serviciul de Transport Voluntari SA trebuie să se alinieze acestor obiective prin adaptarea propriilor strategii de dezvoltare și prin colaborarea strânsă cu alte autorități și operatori de transport din regiune.

În plus, modernizarea flotei de vehicule și adoptarea tehnologiilor verzi sunt priorități în PMUD, în vederea reducerii emisiilor de gaze cu efect de seră și a îmbunătățirii calității aerului. În acest context, Serviciul de Transport Voluntari SA este așteptat să contribuie la aceste eforturi prin investiții în vehicule mai ecologice și prin implementarea unor politici de management al transportului care să sprijine mobilitatea durabilă.

Totodată, PMUD prevede și dezvoltarea unor coridoare de transport dedicate, care să fluidizeze traficul și să faciliteze accesul rapid în zona metropolitană. Implementarea acestor măsuri necesită o coordonare eficientă între diferiți actori regionali, inclusiv Serviciul de Transport Voluntari SA, care trebuie să asigure o conectivitate optimă între Voluntari și București, precum și cu alte localități din regiune.

2. Viziunea Autorității Publice Tutelare, misiunea și obiectivele întreprinderii publice, derivate din politica guvernamentală sau locală din domeniul de activitate în care operează întreprinderea publică

● *Viziunea APT*

Viziunea APT este ca STV SA să devină un lider regional în furnizarea de servicii de transport public, stabilind standarde de excelență în domeniu și contribuind semnificativ la dezvoltarea durabilă a orașului. Această viziune se bazează pe ideea că un sistem de transport public și modern este esențial pentru creșterea calității vieții cetățenilor și pentru dezvoltarea eficientă economică a regiunii. Prin urmare, ne așteptăm ca STV SA să adopte o abordare proactivă și inovatoare în gestionarea activităților, concentrându-se pe continuitatea și calitatea serviciilor oferite.

● *Misiunea întreprinderii publice*

Misiunea STV SA este de a asigura un transport public sigur, accesibil și eficient, care să răspundă nevoilor diversificate ale locuitorilor orașului Voluntari și ale celorlalte localități limitrofe Municipiului București pe care le deservește. Acest lucru implică furnizarea unor servicii de transport fiabile și punctuale, precum și contribuția la reducerea amprentei de carbon a orașului prin utilizarea de vehicule cu emisii scăzute și prin optimizarea rutelor pentru a reduce consumul de combustibil. Totodată, **misiunea STV SA** include angajamentul de a oferi o experiență de călătorie plăcută și sigură pentru toți utilizatorii, indiferent de vârstă sau condiție fizică.

● *Obiectivele întreprinderii publice*

Obiective strategice ale STV SA, derivate din politica locală și națională, includ extinderea rețelei de transport public pentru a acoperi mai eficient nevoile orașului în continuă expansiune, modernizarea flotei de vehicule pentru a include autobuze electrice sau hibride și implementarea unor soluții de transport inteligente care să optimizeze gestionarea traficului și să îmbunătățească eficiența operațională. De asemenea, un alt obiectiv major este creșterea satisfacției utilizatorilor prin crearea infrastructurii stațiilor de transport, asigurarea accesului la informații în timp real și dezvoltarea unor metode de plată modernă și convenabilă. Prin atingerea acestor obiective, STV SA va contribui semnificativ la creșterea atractivității transportului public și la reducerea utilizării transportului privat, în beneficiul întregii comunități.

● *Indicatori de performanță obligatorii și alți indicatori*

Indicatorii de performanță prevăzuți de HG 639/2023 sunt instrumente esențiale pentru evaluarea eficienței și eficacității managementului din întreprinderile publice. Aceștia sunt concepuți pentru a măsura atât rezultatele financiare, cât și impactul non-financiar al activităților întreprinderii, asigurând o imagine completă asupra performanței

organizației. Prin utilizarea acestor indicatori, se urmărește responsabilizarea conducerii și alinierea obiectivelor întreprinderii cu interesul public și dezvoltarea durabilă.

În aplicarea dispozițiilor legale, pentru întreprinderea publică vor fi avuți în vedere următorii indicatori de performanță:

Indicatori financiari:

Categorie	Indicator
Politica de investiții	CapEx
	Rata cheltuielilor de capital
Finanțarea	Raportul dintre datorie /EBITDA
Operațiuni	Rata de rotație a creanțelor
Rentabilitate	Rata de creștere a cifrei de afaceri nete

Indicatori nefinanciari:

Categorie	Indicator
Indicatori de mediu	Consumul de energie
	Emisiile din domeniul de aplicare 1 (Scope1)
Indicatori referitori la clienți	Scorul satisfacției clienților
Indicatori referitori la angajați	Instituirea unui sistem de siguranță a angajaților
	Numărul de instruirii în materie de siguranță
Indicatori legați de governanța corporativă	Ponderele componentelor variabile în remunerarea administratorilor executivi și a administratorilor neexecutivi
	Numărul de sedințe ale consiliului de administrație
	Stabilirea politicilor de gestionare a riscurilor
Crearea de locuri de muncă	Număr echivalent normă întreagă de angajați
Egalitatea de gen	Rata cadrelor superioare de conducere de sex feminin
	Diferența de remunerare între angajații de sex feminin și cei de sex masculin

Totodată, întreprinderea publică executând obligație de serviciu public are obligații prin Contractul de delegare, unele dintre acestea urmând a fi transformate și în *indicatori de performanță specifici domeniului de activitate* pentru conducerile administrativă și executivă (indicatorii de performanță din Anexa 7 la contractul de delegare vor fi prezentați candidaților din lista scurtă pentru a elabora scrisorile de intenție).

3. Prezentarea generală și încadrarea întreprinderii publice

● Serviciul de Transport Voluntari S.A. (STV S.A.) este o societate comercială de interes local, specializată în furnizarea de servicii de transport public de persoane în orașul Voluntari și zonele limitrofe. Compania joacă un rol esențial în asigurarea mobilității urbane, contribuind la îmbunătățirea calității vieții locuitorilor prin oferirea de servicii de transport sigure, eficiente și accesibile.

Date de identificare:

- *Denumire:* Serviciul de Transport Voluntari S.A. (STV S.A.)
- *Forma de organizare:* societate pe acțiuni, tip societate: SA de tip închis
- *Sediu social:* Oraș Voluntari, B-dul DUNARII, Nr. 71, Judet Ilfov România
- *Cod unic de identificare (CUI):* 14685770
- *Număr de înregistrare la Registrul Comerțului:* J23/1046/2002
- *Capital social subscris:* 27.646.200 LEI
- *Acționariat:* STV S.A. este deținută majoritar de către Orașul Voluntari, prin Consiliul Local Voluntari, care controlează 99.957% din acțiuni și Comuna Perăchioaia, prin Consiliul Local al Comunei Petrăchioaia, cu 0.043% din acțiuni.

STV S.A. funcționează în baza unui contract de delegare a gestiunii serviciului public de transport local călători semnat cu Asociația de Dezvoltare Intercomunitară pentru Transport Public București și se angajează să furnizeze servicii de transport public de înaltă calitate, cu o rețea extinsă de rute și un parc auto modernizat, contribuind astfel la reducerea traficului și la protejarea mediului înconjurător.

STV SA se încadrează în categoria întreprinderilor publice de serviciu public și îi revine rolul de a furniza servicii esențiale de transport public local. În calitate de furnizor de servicii publice, STV SA este responsabilă pentru asigurarea accesibilității transportului pentru toți cetățenii, indiferent de venituri sau localizare geografică în zona în care operează. Această încadrare subliniază responsabilitatea pe care STV SA o are față de comunitatea locală și necesitatea de a asigura continuitatea și calitatea serviciilor oferite, indiferent de circumstanțe economice sau sociale.

În calitate de întreprindere de serviciu public, STV SA trebuie să aibă în conformitate cu reglementările și standardele impuse de autoritățile locale și naționale, obligația de a se asigura că serviciile sunt disponibile, accesibile și prețurile corecte pentru ați utilizatorii. De asemenea, statutul de furnizor de serviciu public implică transparență ridicată, precum și responsabilitate față de utilizatori și acționari.

- Obiectul de activitate

Domeniul de activitate principal: conform codificarii (Ordin 337/2007) Rev. Caen (2) 4931 - *Transporturi urbane, suburbane și metropolitane de călători*.

Compania, având ca obiect de activitate transporturile urbane, suburbane și metropolitane de călători, asigură mobilitatea cetățenilor prin furnizarea de servicii esențiale de transport public. **În calitate de întreprindere publică, aceasta execută obligația de serviciu public**, operând rute de transport care conectează diverse zone ale orașului și ale regiunilor limitrofe. Activitatea companiei este orientată spre satisfacerea nevoilor comunității, asigurând accesibilitatea, regularitatea și siguranța călătoriilor pentru toți utilizatorii. Obiectul de activitate nu poate fi modificat sau completat pe toată durata derulării Contractului de Delegare.

Întreprinderea publică poate derula și alte activități economice, păstrând permanent obligația de a ține contabilitate separată pentru activitatea de serviciu public.

Pentru îndeplinirea obligațiilor sale, STV SA trebuie să mențină și să modernizeze constant flota de vehicule, asigurându-se că acestea respectă normele de siguranță și de mediu și că oferă un nivel de confort adecvat pentru utilizatori. De asemenea, întreprinderea trebuie să se asigure că infrastructura de transport, cum ar fi stațiile de autobuz și sistemele de ticketing, sunt accesibile și funcționale, contribuind la o experiență de călătorie pozitivă pentru clienți.

4. Angajamentul autorității publice tutelare în legătură cu modalitatea de asigurare a compensațiilor corespunzătoare sau de plată a obligației de serviciu public

Fondurile necesare finanțării activității întreprinderii publice sunt provenite, uzual, din veniturile realizate de aceasta. Totuși, în cazul în care întreprinderea publică nu acoperă întregul necesar bugetat, *Asociația de Dezvoltare Intercomunitară pentru Transport Public București va compensa întreprinderea publică, cu o compensație ce nu poate depăși suma necesară pentru acoperirea efectului financiar net, determinat de costurile ocazionale și de veniturile generate de îndeplinirea obligațiilor de serviciu public și a obligației tarifare, precum și un profit rezonabil*. Compensația lunară se calculează conform prevederilor din Contractul de delegare.

5. Așteptări privind politica de dividende

Acționarii se așteaptă la o performanță îmbunătățită a afacerii și la reducerea costurilor asociate. Profitul contabil rămas după deducerea impozitului pe profit se repartizează, conform Ordonanței Guvernului nr. 64/2001, privind repartizarea profitului

la societățile naționale, companiile naționale și societățile cu capital integral sau majoritar de stat, precum și la regiile autonome, pe următoarele destinații:

- rezerve legale;
- alte rezerve reprezentând facilități fiscale prevăzute de lege;
- acoperirea pierderilor contabile din anii precedenți,
- constituirea surselor proprii de finanțare pentru proiectele cofinanțate din împrumuturi externe, precum și pentru constituirea surselor necesare rambursării ratelor de capital, plății dobânzilor, comisioanelor și a altor costuri aferente acestor împrumuturi externe;
- alte repartizări prevăzute de lege;

Rezultatele activității Societății sunt determinate pe baza situațiilor financiare aprobate de Adunarea Generală.

Contul de profit și pierderi care include veniturile și cheltuielile exercițiului financiar va evidenția, după înregistrarea deducerilor obligatorii, profitul sau pierderea exercițiului respectiv, profitul net urmând a se determina conform legii, după plata impozitului pe profit.

6. Așteptări privind politica de investiții

Autoritatea publică tutelară are următoarele așteptări clare în ceea ce privește politica de investiții:

- a) *creșterea capacității și adaptarea la cererea în creștere* - autoritatea tutelară așteaptă ca STV S.A. să investească în extinderea rețelei de transport și în creșterea capacității acesteia pentru a face față cererii crescânde din partea populației, asigurând un transport eficient și confortabil;
- b) *îmbunătățirea infrastructurii și a serviciilor* - se așteaptă ca politica de investiții să fie orientată către modernizarea și extinderea infrastructurii de transport, inclusiv prin achiziția de vehicule ecologice, modernizarea stațiilor de transport și îmbunătățirea sistemelor de ticketing, pentru a crește calitatea și eficiența serviciilor.
- c) *eficiență și sustenabilitate financiară* - investițiile trebuie realizate într-o manieră care să asigure eficiența operațională și sustenabilitatea financiară a întreprinderii. Autoritatea tutelară așteaptă ca întreprinderea să efectueze analize cost-beneficiu riguroase înainte de a angaja resurse în proiecte majore și să identifice surse de finanțare care să nu pună presiune excesivă pe bugetul întreprinderii sau pe utilizatori;
- d) *integrarea cu alte sisteme de transport* - autoritatea tutelară se așteaptă ca politica de investiții să includă proiecte care facilitează integrarea transportului public gestionat de STV SA cu alte sisteme de transport din regiunea

București-Ilfov, pentru a asigura mobilitatea fără bariere între diverse mijloace de transport;

- e) *colaborare și parteneriate strategice* - se așteaptă ca STV S.A. să dezvolte parteneriate strategice cu alte entități publice sau private pentru cofinanțarea sau co-dezvoltarea proiectelor de investiții, accesând astfel resurse suplimentare și tehnologii inovatoare;
- f) *accesibilitate și echitate* - se așteaptă ca politica de investiții să prioritizeze proiecte care îmbunătățesc accesibilitatea transportului public pentru toți cetățenii, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități și pentru cei din zone mai puțin deservite, asigurând echitate în accesul la servicii publice;
- g) *transparență și implicarea comunității* - se așteaptă ca STV S.A. să asigure transparență în procesul de investiții și să implice comunitatea locală în luarea deciziilor privind investițiile majore, prin consultări publice și raportări clare despre utilizarea fondurilor și impactul investițiilor;
- h) *contribuția la obiectivele de mediu și de dezvoltare durabilă* - autoritatea tutelară se așteaptă ca STV S.A. să contribuie activ la atingerea obiectivelor de mediu și de dezvoltare durabilă, prin investiții în vehicule cu emisii reduse sau zero, infrastructură pentru transport electric și măsuri de eficiență energetică.

Aceste așteptări sunt fundamentate pentru a asigura că politica de investiții a STV S.A. este eficientă, responsabilă și aliniată cu obiectivele de dezvoltare strategică ale Municipiului Voluntari.

Planul de investiții urmează să fie fundamentat pe baza unor studii de fezabilitate, care să asigure eficiența economică a acestor investiții, precum și potențialul câștig al acționarilor. Programul anual și multianual de investiții va fi elaborat de conducerea executivă a întreprinderii publice, avizat de către Consiliul de administrație și transmis spre aprobare Autorității Publice Tutelare în același timp cu proiectul anual al Bugetului de venituri și cheltuieli.

7. Așteptările acționarilor cu privire la comunicarea cu organele de administrare și conducere ale întreprinderii publice

Comunicarea conducerii administrative și a celei executive cu shareholder-ii și stakeholder-ii întreprinderii publice sunt esențiale pentru asigurarea unei guvernante corporative eficiente și transparente. Aceste așteptări constau preponderent în:

- a) *transparență și acces la informații* - acționarii așteaptă o comunicare transparentă din partea organelor de administrare și conducere ale întreprinderii publice. Acest lucru presupune furnizarea de informații clare, complete și la timp privind performanța financiară, deciziile strategice,

riscurile și oportunitățile, precum și alte aspecte relevante ale activității întreprinderii;

- b) *raportare periodică și detaliată* - acționarii se așteaptă la o raportare periodică și detaliată privind activitățile întreprinderii publice. Aceasta poate include rapoarte financiare trimestriale și anuale, rapoarte de activitate, planuri de afaceri, bugete și alte documente strategice care să reflecte starea actuală și perspectivele viitoare ale întreprinderii;
- c) *implicare în deciziile strategice* - acționarii se așteaptă să fie implicați activ în luarea deciziilor strategice majore ale întreprinderii publice. Aceasta implică consultarea acționarilor în legătură cu planurile de investiții, modificările organizaționale importante, angajamentele financiare semnificative și alte decizii care pot afecta interesul public;
- d) *respectarea cadrului legal și de guvernanță* - acționarii așteaptă ca întreprinderea publică să respecte toate cerințele legale, reglementările aplicabile și bunele practici de guvernanță corporativă. Aceasta include respectarea obligațiilor de raportare, transparența în procesul decizional și respectarea drepturilor acționarilor;
- e) *proactivitate în gestionarea riscurilor* - organele de administrare și conducere trebuie să fie proactive în identificarea și gestionarea riscurilor care pot afecta întreprinderea. Comunicarea eficientă cu acționarii în privința riscurilor și a măsurilor luate pentru a le mitiga este esențială pentru menținerea încrederii și a sprijinului din partea acționarilor.

8. Așteptări privind calitatea și siguranța serviciilor prestate de întreprinderea publică

Acționarii, în calitatea lor principală de unități administrativ-teritoriale, așteaptă ca întreprinderea publică să furnizeze servicii de calitate superioară și siguranță, deoarece acestea sunt esențiale pentru bunăstarea comunității și pentru asigurarea încrederii publice. Calitatea și siguranța sunt necesare pentru a garanta că serviciile oferite satisfac nevoile cetățenilor și respectă standardele legale și de mediu, contribuind astfel la stabilitatea și dezvoltarea locală. De asemenea, siguranța serviciilor este crucială pentru prevenirea riscurilor și protejarea sănătății și securității publicului. Oferirea unor servicii de calitate și sigure reflectă angajamentul întreprinderii publice față de responsabilitatea socială și sustenabilitatea pe termen lung.

Așteptările acționarilor cu privire la calitatea și siguranța serviciilor prestate de întreprinderea publică sunt importante, având în vedere responsabilitatea acesteia de a oferi servicii esențiale comunității. Aceste așteptări includ:

- a) *menținerea standardelor ridicate de siguranță* - se așteaptă ca STV S.A. să respecte și să implementeze toate normele și reglementările naționale și

europene privind siguranța transportului public, asigurând astfel protecția călătorilor și a personalului;

- b) *fiabilitatea și punctualitatea serviciilor* – întreprinderea publică trebuie să asigure un nivel ridicat de fiabilitate și punctualitate în operarea rutelor de transport, minimizând întârzierile și asigurând respectarea orarelor stabilite;
- c) *întreținerea și modernizarea continuă a parcului auto* - se așteaptă ca întreprinderea să mențină și să modernizeze în mod constant flota de vehicule, asigurându-se că toate mijloacele de transport sunt într-o stare tehnică corespunzătoare și dotate cu echipamente moderne pentru confortul și siguranța călătorilor;
- d) *calitatea serviciilor pentru utilizatori* - STV S.A. trebuie să asigure un nivel înalt de calitate a serviciilor oferite, inclusiv curățenia vehiculelor, confortul călătorilor și un sistem eficient de informare și comunicare cu publicul;
- e) *gestionarea eficientă a reclamațiilor și feedback-ului* - STV S.A. trebuie să implementeze un sistem eficient pentru gestionarea reclamațiilor și feedback-ului din partea călătorilor, folosind aceste informații pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor;
- f) *transparență în raportarea calității* - transparență în raportarea calității și siguranței serviciilor prestate. Aceasta presupune furnizarea de informații periodice și detaliate despre standardele de calitate atinse, incidentele de siguranță și măsurile adoptate pentru îmbunătățirea serviciilor, astfel încât acționarii și publicul să fie bine informați.
- g) *formarea continuă a personalului* - autoritatea tutelară se așteaptă ca STV S.A. să investească în formarea continuă a personalului operativ și administrativ, pentru a asigura că angajații sunt bine pregătiți și conștienți de importanța siguranței și calității serviciilor oferite;
- h) *respectarea normelor de mediu și sănătate* - autoritatea tutelară așteaptă ca STV S.A. să respecte strict toate normele de protecție a mediului și de sănătate publică, inclusiv prin utilizarea de vehicule ecologice și implementarea de măsuri de reducere a poluării, protejând astfel sănătatea publicului și contribuind la un mediu mai curat.

Aceste așteptări reflectă angajamentul autorității publice tutelare față de asigurarea unui serviciu de transport public de calitate, sigur și responsabil față de comunitate.

9. Așteptări în domeniul eticii, integrității și guvernantei corporative

Respectarea normelor de etică (a), integritate (b) și guvernanta corporativă (c) este esențială pentru funcționarea eficientă și responsabilă a unei întreprinderi publice.

Aceste cerințe sunt necesare pentru a asigura că întreprinderea publică își îndeplinește misiunea de a servi comunitatea într-un mod care promovează încrederea publică și utilizarea corectă a resurselor. Etica asigură că toate deciziile și acțiunile sunt ghidate de principii morale solide, prevenind abuzurile și protejând interesele cetățenilor. Integritatea este crucială pentru menținerea unui climat de transparentă și corectitudine în cadrul organizației, contribuind la prevenirea corupției și a altor practici neetice. În plus, o activitate de guvernare corporativă solidă garantează că procesele decizionale sunt transparente, responsabile și orientate către obiectivele strategice pe termen lung ale întreprinderii publice.

a) *Așteptări în ceea ce privește etica:*

a.1. *Respectarea codului de etică* - întreprinderea publică adoptă și respectă un cod de etică bine definit, care să ghideze comportamentul și deciziile la toate nivelurile organizației.

a.2. *Evitarea conflictelor de interese* - implementarea unor mecanisme eficiente pentru identificarea și gestionarea conflictelor de interese;

a.3. *Transparentă în deciziile de afaceri* - toate deciziile de afaceri să fie luate în mod procedural și transparent, cu o justificare clară și deschisă pentru toate părțile interesate.

b) *Așteptări în ceea ce privește integritatea:*

b.1. *Toleranță zero față de corupție* - emiterea unei politici stricte de toleranță zero față de corupție, fraudă și alte practici neetice și implementarea unor mecanisme simple și eficiente de monitorizare;

b.2. *Implementarea unor politici clare de conformitate* - întreprinderea publică trebuie să dezvolte și să aplice politici clare de conformitate, care să asigure respectarea legilor și regulamentelor aplicabile;

b.3. *Climat organizațional bazat pe integritate* – este dorit un angajament clar al conducerii pentru cultivarea unui climat organizațional care să promoveze integritatea în toate aspectele activității.

c) *așteptări în ceea ce privește guvernarea corporativă:*

c.1. *Transparentă în raportare* - întreprinderea publică trebuie să ofere rapoarte clare și detaliate despre performanța sa financiară și operațională, precum și despre respectarea normelor de guvernare corporativă;

c.2. *Responsabilitatea organelor de conducere* - membrii organelor de conducere trebuie să fie responsabili pentru deciziile lor și să acționeze în interesul comunității și al întreprinderii publice.

c.3. *Implicare în procesul decizional* – acționarii, în calitatea lor de UAT, așteaptă să fie implicate în mod activ în procesul decizional, asigurându-se că interesele comunității sunt luate în considerare în toate deciziile strategice majore.

10. Așteptări privind cheltuielile de capital și reducerile de cheltuieli

Așteptările în ceea ce privește cheltuielile de capital vizează asigurarea unei gestionări eficiente, transparente și responsabile a resurselor publice, precum și îndeplinirea obiectivelor strategice pe termen lung. Administratorii și conducerea executivă vor avea în vedere:

- a) *alinierea cu obiectivele strategice* - cheltuielile de capital să fie alinate cu obiectivele strategice ale întreprinderii publice și ale politicilor publice mai largi (acestea pot include modernizarea infrastructurii, îmbunătățirea serviciilor publice, creșterea eficienței operaționale și contribuția la dezvoltarea economică regională);
- b) *eficiența utilizării resurselor* - gestionarea cheltuielilor de capital într-un mod care să maximizeze valoarea resurselor disponibile (evaluări riguroase ale costurilor și beneficiilor fiecărui proiect de investiții, selectarea celor mai eficiente soluții și evitarea risipei de resurse);
- c) *transparență și responsabilitate* - întreprinderea publică să asigure transparență în planificarea și implementarea cheltuielilor de capital (raportarea clară și detaliată a motivației proiectelor de investiții, justificarea deciziilor de cheltuieli și respectarea normelor de achiziții publice). De asemenea, autoritatea tutelară așteaptă ca întreprinderea să fie responsabilă în fața cetățenilor și a altor părți interesate pentru modul în care sunt utilizate fondurile publice;
- d) *sustenabilitate financiară* - cheltuielile de capital să fie planificate și executate astfel încât să nu fie pusă în pericol sustenabilitatea financiară a întreprinderii publice (evaluarea impactului pe termen lung al investițiilor asupra bugetului întreprinderii, evitarea supraîndatorării și asigurarea că proiectele de capital sunt finanțate într-un mod care nu compromite viabilitatea financiară);
- e) *impactul social și de mediu* - sunt așteptări legate de investiții în proiecte care promovează dezvoltarea sustenabilă, reducerea impactului negativ asupra mediului, îmbunătățirea accesului la servicii publice pentru comunități vulnerabile și crearea de locuri de muncă;
- f) *inovație și adaptabilitate* - întreprinderea publică să folosească cheltuielile de capital pentru a inova și a se adapta la noile condiții sociale (investiții în digitalizare, tehnologii verzi sau modernizarea infrastructurii pentru a răspunde mai bine nevoilor cetățenilor și cerințelor pieței).

Cheltuielile de capital vor fi măsurate prin volumul de investiții, iar indicatorii vor fi estimați și cuantificați prin Bugetul de venituri și cheltuieli al companiei.

În ceea ce privește reducerea cheltuielilor generale și alte aspecte financiare ale activității, autoritatea are următoarele așteptări:

- a) *reducerea pierderilor și a risipei* - identificarea și eliminarea pierderilor, precum și implementarea unor programe de reducere a risipei;
- b) *monitorizarea și controlul costurilor*: - implementarea unor sisteme riguroase de monitorizare și control al costurilor, inclusiv prin utilizarea unor indicatori de performanță specifici, în vederea identificării timpurii a derapajelor și luării de măsuri corective;
- c) *optimizarea proceselor operaționale* - analizarea și restructurarea proceselor interne pentru a elimina activitățile neproductive, a reduce redundanțele și a îmbunătăți fluxurile de lucru;
- d) *reducerea consumului de energie și resurse* - implementarea unor politici de eficiență energetică și de utilizare sustenabilă a resurselor (modernizarea echipamentelor, utilizarea surselor de energie regenerabilă și implementarea măsurilor de economisire a apei și energiei);
- e) *gestionarea eficientă a resurselor umane* - implementarea unor politici de gestionare a personalului care să includă formarea continuă, managementul performanței și flexibilizarea forței de muncă poate contribui la reducerea costurilor;
- f) *digitalizarea și automatizarea* - introducerea tehnologiei moderne și automatizarea proceselor administrative și operaționale pot reduce costurile prin scăderea necesității forței de muncă și a erorilor umane, precum și prin accelerarea proceselor.
- g) *externalizarea anumitor servicii* - externalizarea unor activități non-esențiale către furnizori specializați în vederea reducerii costurilor fixe.
- h) *analiza cost-beneficiu* - înainte de a lansa noi proiecte sau inițiative pentru identificarea celor mai eficiente modalități de alocare a resurselor și evitarea investițiilor neprofitabile.

În final, vă încurajăm să abordați cu maximă responsabilitate și dedicare toate aspectele menționate în prezenta scrisoare de așteptări. Apreciem angajamentul dumneavoastră față de atingerea obiectivelor strategice stabilite și ne bazăm pe eforturile continue ale echipei de management pentru a asigura performanța durabilă a Societății de Transport Voluntari S.A. Încrederea noastră în capacitatea dumneavoastră de a conduce această întreprindere publică în conformitate cu cele mai înalte standarde de guvernare este deplină. Vă solicităm să ne informați periodic asupra progresului realizat în implementarea măsurilor prevăzute și să mențineți o comunicare deschisă și transparentă cu autoritatea publică tutelară. Suntem convinși că, prin respectarea

acestor așteptări veți contribui în mod semnificativ la îmbunătățirea serviciilor oferite cetățenilor și la dezvoltarea durabilă a comunității.

Așteptăm să vedem rezultate concrete și măsurabile, care să reflecte angajamentul dumneavoastră față de eficiență, transparență și responsabilitate în gestionarea resurselor publice. Considerăm că aceste direcții strategice vor facilita realizarea unei administrații moderne, orientate către cetățeni și nevoile acestora.

Nu în ultimul rând, dorim să reafirmăm sprijinul nostru pentru inițiativele care contribuie la atingerea acestor obiective și la creșterea calității vieții în comunitatea noastră. Suntem disponibili pentru orice clarificări suplimentare sau discuții pe marginea prezentelor așteptări, în vederea asigurării unei implementări optime. Vă mulțumim anticipat pentru profesionalismul și dedicarea de care veți da dovadă în îndeplinirea acestor obiective.
