



## CUPRINS

CUPRINS .....	1
INTRODUCERE .....	2
ACTELE NORMATIVE CARE ÎI REGLEMENTEAZĂ ACTIVITATEA.....	2
I. COMUNICARE PUBLICĂ .....	3
I.1.1. RELAȚIA CU MASS-MEDIA .....	3
I.1.2. REPORTAJE, FILMARE, EVENIMENTE, PARTENERIATE CULTURALE .....	3
I.2. COMUNICARE PE REȚELELE SOCIALE .....	4
I.3. PARTICIPARE EVENIMENTE/ CONFERINȚE/PARTENERIATE CULTURALE .....	4
I.4. COMUNICATE DE PRESĂ/ INFORMAȚII DISEMINATE .....	5
II. INFORMAREA ȘI PUBLICITATEA PROIECTELOR FINANȚATE DIN FONDURI EUROPENE NERAMBURSABILE .....	6
III. ELABORARE DOCUMENTE, RAPOARTE, SITUAȚII LA CERERE .....	6
IV. ELABORAREA CONȚINUTULUI EDITORIAL PENTRU SECȚIUNILE DE PE SITE-UL METROREX.....	7
V. RELAȚIA CU PUBLICUL .....	7
V.1. TRATAREA PETIȚIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR ADRESATE METROREX .....	7
V.2. FEEDBACK-UL DE LA CĂLĂTORI .....	7
VI. RELAȚII INTERNAȚIONALE .....	8
VII. MĂSURI ȘI ACȚIUNI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A ACTIVITĂȚII.....	8
VII.1. OBIECTIVELE PROPUSE PENTRU ANUL 2022 .....	8
VII.2. STADIUL DE REALIZARE A OBIECTIVELOR PROPUSE .....	9
VII.3 ANALIZA RAPORTULUI DE AUDIT INTERN REALIZATĂ DE BIROUL AUDIT PUBLIC INTERN .....	10
VII. 4. MODUL DE GESTIONARE A RISCURILOR .....	10

---

---

## **INTRODUCERE**

### **ACTELE NORMATIVE CARE ÎI REGLEMENTEAZĂ ACTIVITATEA**

La nivelul Metrorex SA comunicarea s-a realizat în conformitate cu actele normative care îi reglementează activitatea și anume:

- Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea de Guvern nr. 123/07.02.2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța de Guvern nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor aprobată cu modificări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul MTI nr. 596/2009 privind difuzarea rapidă și corectă a informațiilor solicitate de mass-media;
- Ordinul MT nr. 287/27.03.2014 privind măsurile referitoare la activitățile privind relația cu mijloacele de comunicare în masă din domeniul de activitate al Ministerului Transporturilor;
- Ordinul MT nr.945/19.08.2015 privind aprobarea Regulamentului de comunicare și a modului de desfășurare a activităților privind relația cu mijloacele de comunicare în masă din domeniul de activitate al Ministerului Transporturilor și Infrastructurii;
- Hotărârea Adunării Generale a Acționarilor prin care a fost aprobată modificarea organigramei societății cu aplicare de la data de 01.08.2018;
- Legea 52/2003 privind transparența decizională.

### **Activitatea de Relații Internaționale s-a desfășurat în conformitate cu:**

- HG nr. 518/1995 -privind unele drepturi și obligații ale personalului român trimis în străinătate pentru îndeplinirea unor misiuni cu caracter temporar, cu completările și modificările ulterioare;
- OMT nr 670/2015- privind deplasarea în străinătate, în interes de serviciu a personalului încadrat în aparatul propriu al Ministerului Transporturilor și Infrastructurii și, respectiv, a personalului încadrat în unitățile care funcționează în subordinea sau sub autoritatea Ministerului Transporturilor și Infrastructurii, cu completările și modificările ulterioare;

**În cursul anului 2022, prin SV-CRPRI**

---

---

## I. COMUNICARE PUBLICĂ

### I.1.1. RELAȚIA CU MASS-MEDIA

În anul 2022, activitatea de comunicare și relații cu presa a avut ca principal obiectiv transmiterea transparentă și cât mai eficientă în spațiul public a informațiilor legate de activitatea companiei.

În acest sens, Serviciul CRPRI a asigurat accesul liber la informațiile de interes public prin acțiuni specifice: comunicate și informări de presă transmise jurnaliștilor interesați, în scris și telefonic, corespondență directă prin transmiterea răspunsurilor la solicitările venite din partea mass-media, interviuri, conferință de presă, evenimente, difuzare de materiale de interes public.

Astfel, în conformitate cu prevederile Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public, cu modificările și completările ulterioare, Serviciul Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale a primit, înregistrat și soluționat în scris un număr de **205 solicitări scrise de presă și 80 de solicitări telefonice**. Răspunsurile au fost întocmite în baza informațiilor tehnice transmise către Sv-CRPRI de direcțiile și serviciile de specialitate.

Evidența solicitărilor și a răspunsurilor comunicate în scris s-a realizat electronic și în format tipărit. Răspunsurile au fost trimise în termen legal tuturor solicitanților.

Pe lângă aceasta, Serviciul Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale a răspuns telefonic de câte ori a fost nevoie celor aproximativ **500 apeluri** telefonice/whatsapp de informații venite din partea reprezentanților presei în situații neprevăzute apărute în spațiile metroului – defecțiuni trenuri, aglomerație, probleme comerciale, etc

Cu sprijinul Serviciului Comunicare și Relații cu Presa și Relații Internaționale a fost organizată în luna februarie a anului 2022 **1 conferință de presă**, la care Directorul General al societății a comunicat reprezentanților mass-media informații referitoare la activitatea atât economico-financiară, cât și investițională / de exploatare a Metrorex și a răspuns întrebărilor adresate de reprezentanții mass-media prezenți la eveniment.

De asemenea, în data de 18 noiembrie, cu ocazia împlinirii a 43 de activitate, a fost organizat evenimentul **Ziua Porților deschise la Dispeceratul Central Metrorex**, unde peste **600** sute de călători au vizitat centrul de comandă al metroului, locul din care zilnic este organizată circulația trenurilor.

Evenimentul a fost promovat atât de publicațiile și posturile de televiziune prezente la **Ziua Porților Deschise**, cât și prin intermediul rețelelor de socializare. **Ziua Porților Deschise** a avut un impact pozitiv în rândul călătorilor și al angajaților Metrorex.

### I.1.2. REPORTAJE, FILMĂRI, EVENIMENTE, PARTENERIATE CULTURALE

Imaginea societății a fost, de asemenea, reflectată într-un mod pozitiv în presă prin intermediul **reportajelor și filmărilor realizate de** posturi de televiziune și publicații, care s-au deplasat în stațiile de metrou, pentru a obține informațiile necesare realizării materialelor în care au fost abordate pe larg diferite tematici privind activitatea Metrorex. Echipele de jurnaliști au fost însoțite pe teren de personalul Serviciului Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale, care a facilitat accesul mass-media în spațiile Metrorex, pentru a suprinde o imagine cât mai corectă a activității.

**Prezentăm mai jos exemple ale reportajelor realizate în cursul anului 2022 în spațiile metroului:**

- Reportaj despre cum se descurcă o persoană cu deficiențe de vedere la stația Eroilor 2

- 
- Reportaj la Dispeceratul Central
  - Reportaj despre Magistrala 6
  - Reportaj în subteran privind schimbarea șinei la Lujerului – Politehnica
  - Reportaj refacție cale de rulare pe timp de noapte
  - Reportaj pentru emisiunea “Dimineața cu noi” privind responsabilitățile unui mecanic
  - Reportaj privind traficul, intervalele de circulație, problemele cu mentenanța Alstom
  - Reportaj privind pasiunea unui copil pentru trenurile de metrou
  - Reportaj privind problemele cu mentenanța Alstom
  - Reportaj intervalul de circulație
  - Reportaj privind activitatea femeilor mecanic
  - Reportaj privind modernizarea celor 9 stații de metrou cu Primăria Sector 4
  - Reportaj privind reducerile aplicate studenților
  - Reportaj privind activitatea Metrorex, în cadrul emisiunii **Cum vă merge**
  - Reportaj privind **Trenul lui Moș Crăciun**

*Filmări în spațiile metroului pentru materiale de presă pe teme de interes public cu diferite teme: reguli de purtare a măștii, ridicare restricții SARS-COV2, scumpirea carburanților-utilizarea metroului în detrimentul autoturismelor personale, intervale de circulație între trenurile de metrou etc*

## I.2. COMUNICARE PE REȚELELE SOCIALE

Serviciul Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale a dezvoltat permanent interacțiunea cu publicul călător prin intermediul paginilor de socializare. În 2022 a deschis noi pagini oficiale, respectiv cele de Instagram și LinkedIn, pe lângă cea de Facebook, existentă din 2016. Prin intermediul acestora au fost publicate informații utile pentru utilizatorii metroului și, în egală măsură, detalii mai puțin cunoscute publicului larg privind activitatea Metrorex, cum ar fi:

- acțiunea de schimbare a macazului la stația Piața Victoriei 2
- vizită-surpriză la Dispeceratul Central/ în spațiile mai puțin cunoscute ale metroului pentru micii pasionați de activitatea Metrorex
- vizită la Depou a unui grup de 10 elevi pasionați de domeniul transporturilor
- evenimentul **Scrisori călătore la metrou**, prin care călătorii au descoperit pe scaunele din vagoane scrisori caligrafiate cu un mesaj emoționant.

În cursul anului 2022, pe pagina oficială de Facebook au fost publicate un număr de **125 postări**, care au strâns **mii de aprecieri/distribuiri**, pe Instagram **39** și pe LinkedIn **26** postări, care au oferit permanent publicului călător informații despre activitatea și evenimentele din cadrul societății. Astfel, a crescut numărul de urmăritori ai paginilor oficiale de socializare ale companiei.

## I.3. PARTICIPARE EVENIMENTE/ CONFERINȚE/PARTENERIATE CULTURALE

În același timp, în cursul anului 2022 personalul SV-CRPRI a participat la evenimente/conferințe/dezbateri privind activitatea din domeniul transporturilor, printre care amintim:

- Evenimentul **Zilele Feroviarului**, organizat de Club Feroviar, în perioada 22 – 24 martie, la Universitatea Politehnică, unde a fost deschis un stand expozițional, iar reprezentanții societății au oferit informații despre proiectele privind dezvoltarea metroului. De asemenea, la sesiunile de dezbateri a fost susținută și o prezentare tehnică pe această temă.

- 
- Conferința **Constructor în România**, în data de 24.03.2022, unde directorul general Mariana Miclăuș a prezentat proiectele de extindere a metroului.
  - În luna mai, reprezentanții societății au participat la cea de-a XVI-a ediție a *Conferințelor Club Feroviar – Conferința de Infrastructură*, eveniment organizat la Universitatea Tehnică de Construcții București, unde specialiștii noștri au prezentat informații despre rețeaua de transport public subteran.
  - Conferința Club Feroviar “Zilele Feroviare” în intervalul 18 – 19.10.2022
  - Simpozion National Căi Ferate, ediția a XIX-a organizat de Facultatea de Căi Ferate, Drumuri și Poduri, în perioada 27 – 28.10.2022
  - Metrorex a avut ocazia să participe, în perioada 27 – 28 octombrie, la cel mai important eveniment dedicat transportului public din România – Reuniunea Operatorilor, Producătorilor și Autorităților din Transportul Public (ROPAT 2022).

Pe lângă acestea, Serviciul CRPRI a asigurat susținerea și promovarea în presă și pe rețelele sociale ale **parteneriatelor culturale** desfășurate de Direcția Comercială, care au consolidat, de asemenea, buna reputație a Metrorex.

*Vă prezentăm, mai jos, câteva dintre aceste proiecte:*

- proiectul cultural **Orașul M**
- lansarea platformei Aisemnal.ro de către ANCOM la stația Eroilor 2
- **Ziua Copilului** la metrou, la stația de metrou Piața Unirii 1, unde călătorii s-au întâlnit cu îndrăgitele personaje din spectacolul „Cutiuța Muzicală - Aventurile Pălăriei Fermecate”
- **Petrecerea ROTON** într-un tren de metrou, unde au participat influenceri din social media

Astfel, au fost realizate aproximativ **60 de acțiuni publice** (reportaje, filmări, participare evenimente etc)

#### I.4. COMUNICATE DE PRESĂ/ INFORMAȚII DISEMINATE

În anul 2022 au fost transmise presei și publicate pe site-ul Metrorex, [www.metrorex.ro](http://www.metrorex.ro) un număr de **49** comunicate de presă.

Serviciul Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale a realizat și diseminat informații pentru publicul larg prin intermediul comunicatelor de presă, rețelelor de socializare și al site-ului oficial Metrorex privind proiectele și acțiunile desfășurate pentru modernizarea și îmbunătățirea circulației cu metroul, diferite teme precum:

- Semnarea contractului de lucrări pentru „Accesibilizarea stațiilor de metrou în funcțiune pentru persoanele cu deficiențe de vedere,„
- Optimizarea ofertei tarifare prin lansarea primelor bilete metropolitane integrate pentru transportul de suprafață în regiunea București –Ilfov, cu metroul și cu transportul pe calea ferată pe ruta Gara de Nord – Aeroportul Henri Coandă
- Lucrări de refacere a accesului C de la stația Gara de Nord
- Semnarea contractului de lucrări ce are ca obiect: „Legătura rețelei de metrou cu Aeroportul Internațional Henri Coandă. (Magistrala 6. 1 Mai – Otopeni). Proiectare și execuție lucrări structură de rezistență pentru Lotul 1.1: 1 Mai - Tokyo”
- Lucrări specifice de refacere a accesului de la stația Aviatorilor
- Metrorex introduce încă 50 de puncte de vânzare a titlurilor de călătorie cu reducere pentru elevi și studenți
- Instalarea terminalelor contactless la Automatele de Vândut Cartele din stațiile de metrou
- Lucrări de infrastructură și suprastructură cu grad ridicat de complexitate a căii de rulare pe Magistrala 2 de metrou
- Lucrări de reparații la accesul dinspre Coloane al stației de metrou Piața Romană
- Lucrări de întreținere la accesul C - ieșirea către Universitatea Politehnică

- 
- Lucrări de reparații la accesul dinspre Universitate al stației de metrou Piața Romană
  - Finalizarea montării de terminale contactless la toate aparatele de vândut titluri de călătorie din toate stațiile

### ***Creșterea transparenței și standardizarea afișării informațiilor de interes public***

Având în vedere că mass-media reprezintă una dintre cele mai importante surse de informații și că aportul acesteia la formarea opiniei publice este major, relația instituțională cu mass-media presupune o abordare specială. Efectele calității comunicării sunt direct proporționale cu abilitatea de a selecta, construi și disemina mesajul instituțional. În acest sens, activitatea de comunicare și relații cu presa a Metrorex a avut ca principal obiectiv transmiterea cât mai rapidă, eficientă și transparentă în spațiul public a informațiilor legate de activitatea societății.

#### *Indicator de performanță al PG 3.3.1.2*

Informațiile transmise reprezentanților mass-media s-au reflectat în presa scrisă și audio-vizuală, cu efect benefic asupra imaginii societății, ca urmare a transparenței și a promptitudinii cu care au fost puse la dispoziție informațiile.

## **II. INFORMAREA ȘI PUBLICITATEA PROIECTELOR FINANȚATE DIN FONDURI EUROPENE NERAMBURSABILE**

Pentru informarea și publicitatea proiectelor finanțate din fonduri europene nerambursabile au fost remise 4 **comunicate de presă**, după cum urmează:

- Pentru proiectul “*Accesibilizarea stațiilor de metrou în funcțiune pentru persoanele cu deficiențe de vedere*”: 3 comunicate
- Pentru proiectul: „*Legătura rețelei de metrou cu Aeroportul Internațional Henri Coandă. (Magistrala 6.1 Mai – Otopeni). Proiectare și execuție lucrări structură de rezistență pentru Lotul 1.1: 1 Mai - Tokyo*”: 1 comunicat

## **III. ELABORARE DOCUMENTE, RAPOARTE, SITUAȚII LA CERERE**

S-au elaborat și transmis către directorii executivi rapoarte lunare, trimestriale și semestriale cuprinzând date statistice și informații cu privire la activitatea desfășurată. Exemple: *Raport de Evaluarea a implementării Legii nr. 544/2001 în anul 2021, Raport lunar -indicatori de performanță pentru Contractul de Servicii Publice, Raport lunar, Raport de activitate al Serviciului Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale, Raport săptămânal/lunar referitor la stadiul proiectelor de investiții și litigii majore (către Direcția Comunicare din cadrul Ministerului Transporturilor și Infrastructurii), Raport săptămânal/lunar referitor la stadiul procedurilor de achiziții/ lista contractelor (către Direcția Transport Feroviar din cadrul Ministerului Transporturilor și Infrastructurii) etc.*

În plus, SV-CRPRI întocmește punctajele și materialele cu informații la zi pentru a fi prezentate Ministrului Transporturilor și Infrastructurii în vederea diseminării lor către presă.

#### *Indicator de performanță al PG – 4.5.3.3*

---

## IV. ELABORAREA CONȚINUTULUI EDITORIAL PENTRU SECȚIUNILE DE PE SITE-UL METROREX

Serviciul Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale a asigurat actualizarea constantă a informațiilor de interes public pe website-ul societății, în conformitate cu prevederile Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.

S-a elaborat conținutul editorial pentru secțiunile de pe site-ul Metrorex: evenimente, acțiuni, pagina călătorului. Călătorii au fost permanent informați în legătură cu acțiunile, și proiectele desfășurate în spațiile Metrorex

*Indicator de performanță al PG 3.4.1.1*

## V. RELAȚIA CU PUBLICUL

### V.1. TRATAREA PETIȚIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR ADRESATE METROREX

- În perioada ianuarie - decembrie 2022, Serviciul Comunicare și Relații cu Presa a primit, înregistrat și soluționat:
  - **2200** petiții intrate în societate prin: adresele oficiale de e-mail sau adresa de corespondență/secretariat/registratură.
  - **711** intrate în societate prin telefonul călătorului.
- Total = **2911** petiții.

Petițiile primite și soluționate în cadrul SV- CRPRI au fost structurate astfel:

- interval urmărire între trenuri = **351**
- condiții transport cu trenuri (ventilație, salubritate, cerșetori, aglomerație, frânări) = **177**
- spații publice din stațiile de metrou (scări rulante, taxare, ventilație, bancomate, puncte de lucru stații) = **566**
- atitudine personal (comercial, pază trenuri, pază stații, diverse) = **134**
- alte informații referitoare la metrou (extindere metrou, lucrări în execuție, tarify Metrorex, situație financiar-administrativă) = **972**
  
- Telefonul călătorului = **711**
  
- Solicități de presă scrise = **205**
- Solicități de presă verbale = **80**
- Solicități de informații de interes public persoane fizice = **29**

Răspunsurile au fost întocmite în baza informațiilor tehnice transmise către Sv-CRPRI de direcțiile și serviciile de specialitate. Evidența solicitărilor și a răspunsurilor comunicate s-a realizat electronic și în format tipărit. **Răspunsurile au fost trimise în termen legal tuturor solicitanților.**

### V.2. FEEDBACK-UL DE LA CĂLĂTORI

Feedback-ul de la călători a fost exprimat prin cele **300 scrisori de mulțumire**, adresate către Metrorex pentru calitatea serviciilor; scrisorile de mulțumire reprezintă o dovadă a **satisfacției clienților**

față de prestația companiei, față de implicarea activă în proiectele de dezvoltare și modernizare și față de promptitudinea și corectitudinea comunicării cu publicul.

În anul 2022, s-au realizat și prezentat **254 buletine informative mass-media (3025 știri)**, pentru informarea zilnică a managementului superior (directorul general și directorii executivi) despre știrile referitoare la Metrorex, apărute pe fluxurile agențiilor de presă, emisiunilor de radio și televiziune.

## VI. RELAȚII INTERNAȚIONALE

În cadrul Serviciului Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale au fost realizate formalitățile pentru **7 deplasări internaționale**, după cum urmează:

Nrt. crt	Perioada	Țara	Participare la
1.	29.01.2022 – 6.02.2022	Germania	Stagiu instruire personal privind utilizarea și supravegherea echipamentelor de ridicat tip LUKAS/Echipament de transport material rulant deraiat tip Diplory
2.	24.04.2022-28.04.2022	Polonia	Teste de tip FAI Cadru Bughiu
3.	17.05.2022-19.05.2022	Polonia	Recepția cantitativă și calitativă și Testele de acceptanță pentru Eurobalize
4.	31.07.2022-06.08.2022	Italia/Belgia	Teste de tip FAI Sistem de frânare și Invertor de tracțiune/converizor auxiliar (CVS)
5.	17.10.2022-19.10.2022	Austria	Teste de tip FAI Coridor Intercomunicație
6.	07.11.2022-09.11.2022	Austria	Recepția preliminară de șină
7.	16.11.2022 -27.11.2022	Brazilia	Teste de tip FAI pentru Pantograf, Ușă cabină, Tracțiune și CVS, Carcasă vagon, Cuple, osie montată (motoare)

## VII. MĂSURI ȘI ACȚIUNI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A ACTIVITĂȚII

### VII.1. OBIECTIVELE PROPUSE PENTRU ANUL 2022

Principalele obiective ale calității în cadrul Serviciului Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale pentru anul 2022 sunt :

- 1) Menținerea gradului de informare asupra proiectelor de investiții aflate în derulare sau în pregătire, dar și a activității societății. Responsabil: Specialiști Relații Publice și Comunicare, pe tot parcursul anului.
- 2) Menținerea unui nivel ridicat de informare a publicului călător prin intermediul paginilor oficiale – Facebook, Instagram, LinkedIn - cu postări despre principalele activități și proiecte ale societății. Responsabil: Specialiști Relații Publice și Comunicare, pe tot parcursul anului.



- 3) Urmare a promptitudinii și a transparenței serviciului, micșorarea timpului de răspuns pentru solicitările, petițiile și sesizările călătorilor în conformitate cu Strategia de Comunicare a societății Metrorex. Responsabil: Specialiști Relații Publice și Comunicare, pe tot parcursul anului.
- 4) Participarea la cursuri de specialitate a personalului implicat în menținerea și îmbunătățirea continuă a satisfacției publicului călător. Responsabil: Economist, pe tot parcursul anului.
- 5) Menținerea și îmbunătățirea continuă a unui sistem de management al calității în conformitate cu standardul **SR EN ISO 9001:2015** prin înregistrarea cu zero neconformități în urma auditului intern din 2021. Responsabil: RMC.

## VII.2. STADIUL DE REALIZARE A OBIECTIVELOR PROPUSE

### **Au fost realizate următoarele obiective:**

1. Conform informațiilor din prezentul raport la capitolele anterioare, au fost evidențiate acțiunile întreprinse în vederea menținerii gradului de informare a publicului călător asupra activității companiei, dar și a promovării proiectelor pe care societatea le dezvoltă în vederea îmbunătățirii serviciilor oferite și creșterea reputației companiei în rândul grupurilor țintă (cetățeni beneficiari ai transportului în comun cu metroul, autorități ale administrației publice centrale și locale și organismele lor, mass-media, personalități din domeniul socio-cultural, experți din domeniul feroviar, comunitatea de business și angajați din Metrorex);
2. Încă din 2016, Metrorex și-a extins canalele și mijloacele de comunicare, introducând în agenda de diseminare a informațiilor de interes public rețeaua de socializare Facebook. În anul 2022, SV-CRPRI a crescut nivelul de informare prin introducerea în paleta canalelor de comunicare a paginilor oficiale de pe platformele de socializare LinkedIn și Instagram. Totodată, datorită deschiderii pe care managementul companiei o are față de public, a crescut gradul de transparentizare a informațiilor de interes public, prin organizarea de conferințe de presă, vizite de lucru și vizite ale publicului călător în spațiile mai puțin cunoscute ale metroului. Toate acestea au avut un impact pozitiv în rândul grupurilor țintă, fapt evidențiat prin creșterea numărului de urmăritori și a aprecierilor pe paginile menționate mai sus.
3. În plus față de aspectele menționate anterior, societatea a dat dovadă de solitudine la petițiile formulate de cetățeni și a luat măsurile necesare pentru remedierea și îmbunătățirea serviciilor oferite. În acest sens, SV-CRPRI a depus toate eforturile pentru micșorarea timpului de răspuns la sesizările primite. Buna funcționare a acestor activități poate fi posibilă datorită relației profesionale strânse pe care Sv – CRPRI o menține și o îmbunătățește an de an cu departamentele din cadrul societății.
4. SV-CRPRI s-a aliniat contextului economico-financiar al companiei și contextului social internațional de pandemie și nu a urmat cursuri care să aibă impact financiar asupra societății pe anul 2022, însă personalul SV – CRPRI s-a documentat permanent, prin intermediul materialelor disponibile online atât cele legislative dedicate soluționării petițiilor și a cererilor de interes public și a celor referitoare la întocmirea formalităților de deplasare, precum și în ceea ce privește noutățile din domeniul în care își desfășoară activitatea și bunele practici ale altor companii. În schimb, pentru anul 2023 Serviciul a prevăzut în buget cursuri de perfecționare.
5. În urma controlului de audit intern desfășurat în anul 2022, comisia de auditare a concluzionat, următoarele:

- ❖ Din auditarea activității SvCRPRI precum și din evaluările făcute de echipa de audit a rezultat că sistemul de management al calității funcționează și că există suficiente dovezi privind menținerea și îmbunătățirea acestuia în conformitate cu cerințele standardelor de referință, documentația sistemului de management al calității și reglementările aplicabile;
- ❖ Obiectivele auditului au fost realizate în concordanță cu planul de audit;
- ❖ Este menținut un mod adecvat de comunicare internă în cadrul serviciului, cât și cu alte organisme de supraveghere. Proces ce asigură schimbul de date și informații;
- ❖ Echipa de audit a făcut recomandări privind posibilități de îmbunătățire.

### VII.3 ANALIZA RAPORTULUI DE AUDIT INTERN REALIZATĂ DE BIROUL AUDIT PUBLIC INTERN

1. Raportul de audit intern întocmit în baza programului de audit pentru evaluarea activității de *Tratare sesizări și reclamații și comunicarea informațiilor de interes public* a relevat faptul că activitatea Sv – CRPRI s-a desfășurat corespunzător, cu respectarea cadrului normativ și a procedurilor aferente fiecărei activități. În urma auditului au fost făcute 3 recomandări.
2. Reinstruirea periodică a personalului din cadrul Serviciului Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale cu privire la modul de tratare și soluționare a solicitărilor de presă și informațiilor de interes public conform legii 544/2001. Având în vedere faptul că mass-media reprezintă în societatea modernă una dintre cele mai importante surse de informații și că aportul acesteia la formarea opiniei publice este major, relația instituțională cu mass-media presupune o abordare specială, astfel că personalul este permanent instruit să soluționeze cu celeritate solicitările jurnaliștilor;
3. Îmbunătățirea și menținerea unei relații bune cu restul departamentelor specializate ale societății în vederea soluționării cu celeritate a petițiilor și solicitărilor de presă;
4. Informarea publicului călător cu privire la acțiunile și evenimentele societății prin intermediul platformelor de socializare, website-ul companiei, [www.metrorex.ro](http://www.metrorex.ro)
5. Implementarea unor acțiuni corective stabilite la recomandările auditului intern sau extern.

### VII. 4. MODUL DE GESTIONARE A RISCURILOR

#### ❖ **PG-3.3.1.2 - Tratare cereri informație**

**Riscul identificat** - Depășirea termenului răspunsului către petent sau transmiterea unor informații incomplete;

**Cauzele care favorizează apariția riscului** – Lipsa/întârzierea informațiilor tehnice de la departamentele de specialitate implicate în emiterea punctului de vedere Metrorex S.A.

#### ❖ **PG-3.4.1.1 - Comunicare Publică**

**Riscul identificat** - Gestionarea necorespunzătoare a procesului de comunicare, prin transmiterea unor informații eronate, care să modifice percepția publică referitoare la activitatea instituției;

**Cauzele care favorizează apariția riscului** – Transmiterea de informații tehnice de specialitate trunchiate sau neclare, care nu stabilește scopul și derularea acțiunii.

#### ❖ **PG-3.4.1.3 - Elaborare raport privind accesul liber la informații de interes public precum și gestionarea și rezolvarea petițiilor adresate Metrorex S.A**

**Riscul identificat** - Prezentarea raportului cu date sau informații greșite;

**Cauzele care favorizează apariția riscului** - Omisiuni/erori/în primirea informațiilor și documentelor necesare întocmirii raportului.

#### ❖ **PG-3.4.1.2- Elaborare buletin informativ mass-media**

**Riscul identificat** - Elaborarea buletinului informativ cu întârziere;

---

*Cauzele care favorizeaza apariția riscului* – Disfuncționalități în rețea-internet.

❖ **PG-3.3.1.3 – Tratare propuneri**

*Riscul identificat* - Omitere înregistrare petiții primite de societate;

*Cauzele care favorizeaza apariția riscului* – Rătăcire de documente. Eroare în transmiterea petițiilor primite de către societate.

❖ **PG-3.4.1.4 – Îmbunătățirea imaginii Metrorex pentru satisfacția clienților**

*Riscul identificat* - Elaborarea defectuoasă a documentelor necesare creșterii satisfacției clienților;

*Cauzele care favorizeaza apariția riscului* - Lipsa/întârzierea informațiilor tehnice de la departamentele de specialitate în vederea elaborării documentelor.

❖ **PG-3.3.1.5 – Tratare sesizări și reclamații**

*Riscul identificat* - Nerespectarea/omisiunea termenelor legale privind răspunsul către petent;

*Cauzele care favorizeaza apariția riscului* – Lipsa/întârzierea datelor tehnice pentru întocmirea răspunsului către petent, respective termenul legal.

❖ **PG-3.3.4.3.2 – Întocmire formalități deplasare în străinătate**

*Riscul identificat* – Întârzieri și neconformități în elaborarea formalităților pentru deplasarea în străinătate în interes de serviciu;

*Cauzele care favorizeaza apariția riscului* - Omisiuni/erori/întârzieri în primirea informațiilor și documentelor necesare întocmirii formalităților de deplasare.