



CUPRINS

INTRODUCERE	2
ACTELE NORMATIVE CARE ÎI REGLEMENTEAZĂ ACTIVITATEA.....	2
I. COMUNICARE PUBLICĂ	2
I.1.1. RELAȚIA CU MASS-MEDIA - SOLICITĂRI	2
I.1.2. REPORTAJE ȘI INTERVIURI	5
I.2. COMUNICARE PE REȚELELE SOCIALE	6
I.3. COMUNICATE DE PRESĂ/ INFORMAȚII DISEMINATE	7
II. INFORMAREA ȘI PUBLICITATEA PROIECTELOR FINANȚATE DIN FONDURI EUROPENE NERAMBURSABILE	8
III. ELABORARE DOCUMENTE, RAPOARTE, SITUAȚII LA CERERE	8
IV. ELABORAREA CONȚINUTULUI EDITORIAL PENTRU SECȚIUNILE DE PE SITE-UL METROREX.....	9
V. RELAȚIA CU PUBLICUL.....	9
V.1. TRATAREA PETIȚIILOR ȘI RECLAMAȚIILOR ADRESATE METROREX	9
V.2. FEEDBACKUL DE LA CĂLĂTORI	10
VI. RELAȚII INTERNAȚIONALE	10
VII. MĂSURI ȘI ACȚIUNI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A ACTIVITĂȚII.....	11
VII.1. OBIECTIVELE PROPUSE PENTRU ANUL 2024	11
VII.2. STADIUL DE REALIZARE A OBIECTIVELOR PROPUSE	12
VII. 4. MODUL DE GESTIONARE A RISCURILOR	14

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;

I. COMUNICARE PUBLICĂ

I.1.1. RELAȚIA CU MASS-MEDIA - SOLICITĂRI

În cursul anului 2023, misiunea principală a Serviciului de Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale a constat în realizarea unei comunicări transparente și eficiente în sfera publică, cu scopul de a disemina informații relevante legate de activitatea companiei.

În vederea atingerii acestui obiectiv, Serviciul a implementat diverse inițiative, inclusiv redactarea și transmiterea comunicatelor de presă către jurnaliștii interesați, furnizarea rapidă și corectă a informațiilor atât în formă scrisă, cât și telefonică, gestionarea corespondenței directe prin furnizarea de

răspunsuri la solicitările provenite din partea mass-mediei, organizarea de interviuri și de conferințe de presă, organizarea și participarea de evenimente și difuzarea 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 **102 solicitări scrise de presă+ 34 solicitări venite de la persoane fizice în baza legii 544/2001**. 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. Toate răspunsurile au fost expediate în conformitate cu termenele legale către toți solicitanții. În plus, Serviciul de Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale a fost prompt în oferirea de răspunsuri telefonice pentru aproximativ **126** de solicitări/WhatsApp primite de la reprezentanții presei în situații neprevăzute, precum defecțiuni la trenuri, aglomerație, probleme comerciale și altele, ce au avut loc în spațiile metroului etc. Au fost preluate peste **500 apeluri** telefonice/whatsapp din partea reprezentanților presei.

Serviciul de Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale a coordonat și implementat activități precum interviuri, conferințe de presă și evenimente deschise publicului, în cadrul cărora au participat reprezentanți ai mass-mediei. Acești reprezentanți au avut rolul de a difuza informațiile relevante în mediul mass-media, asigurând astfel o acoperire extinsă și o diseminare eficientă a mesajelor cheie.

I.1.2. CAMPANII DE COMUNICARE ȘI EVENIMENTE

Evenimentele și campaniile de comunicare au reprezentat instrumente esențiale în activitatea Serviciului Comunicare în anul 2023, având un impact semnificativ asupra relației cu publicul și a imaginii societății. Prin organizarea de evenimente și campanii au fost stabilite întâlniri directe cu publicul țintă și, în egală măsură, am atras atenția mass-media asupra proiectelor inițiate pentru dezvoltarea rețelei de metrou și asigurarea confortului și a siguranței călătorilor în deplasarea cu metroul. Acoperirea în presă a acestor evenimente și campanii a contribuit la creșterea semnificativă a vizibilității și a notorietății Metrorex în rândul publicului.

Totodată, campaniile au beneficiat de o promovare susținută pe platformele de rețele sociale ale societății, de unde au fost preluate de comunitățile interesate

Prin integrarea eficientă a campaniilor pe rețelele sociale, Metrorex a asigurat un canal de comunicare dinamic, eficient și adaptat la comportamentul și preferințele publicului său țintă.

Prezentăm mai jos evenimentele care au avut loc în anul 2023:

20 decembrie 2023 Eveniment de Sărbători

În spiritul Sărbătorilor, Metrorex, în colaborare cu Asocieria Alsim Alarko Sanayi Tesisleri ve Ticaret A.S. - MAKYOL Insaat Sanayi Turizm ve Ticaret A.S., constructorul noii Magistrale 6 de metrou, a împărțit cadouri călătorilor (o felicitare și o căciuliță inscripționate cu însemnele proiectului) Metrorex pentru a aduce vestea bună a noului proiect.

15 decembrie – Eveniment de începere a lucrărilor la Lotul 1 Magistrala 1

S-a dat startul activităților pregătitoare pentru organizarea noului șantier al Magistralei 6 de metrou, eveniment marcat în fața viitoarei stații Tokyo prin împrejmuirea cu garduri care delimitează organizarea de șantier. Cu această ocazie au fost prezenți în șantier reprezentanți ai presei, care au primit direct de la sursă informații detaliate referitoare la noul proiect. Conducerea societății a acordat interviuri diferitelor posturi TV aflate la fața locului.

16 noiembrie 2023 - ROPAT 2023

Metrorex a participat, în data de 16 noiembrie 2023, la unul dintre cele mai importante evenimente dedicate transportului public din România – Reuniunea Operatorilor, Producătorilor și Autorităților din Transportul Public - ROPAT 2023. În cadrul conferinței, organizate de Asociația

Română pentru Smart City, doamnei Mariana Miclăuș, director general al Metrorex, i-a fost înmănată diploma pentru proiectul “Stația de metrou Tudor Arghezi”.

15 noiembrie 2023 - Darea în exploatare a stației de metrou Tudor Arghezi

Metrorex a pus în exploatare cu călători noua stație de metrou Tudor Arghezi de pe Magistrala 2, rezultat al colaborării dintre Metrorex, Primăria Sectorului 4 și Ministerul Transporturilor și Infrastructurii. În cadrul evenimentului, a avut loc o conferință de presă la care au participat doamna Mariana MICLĂUȘ, Director General al Metrorex S.A, domnul Daniel BĂLUȚĂ, Primarul Sectorului 4 al Municipiului București, reprezentanți ai Consiliului Județean, precum și ai mass-media.

26-27 octombrie 2023 - Simpozion Național de Căi Ferate 2023

Metrorex a participat la cea de-a XX-a ediție a Simpozionului Național de Căi Ferate cu tema: ”Noi Concepte în Realizarea și Modernizarea Liniilor de Cale Ferată”.

24 octombrie 2023 - Vizita tehnică la stația de metrou Tudor Arghezi

În data de 24 octombrie 2023 a avut loc vizita tehnică, efectuată de directorul general al Metrorex, Mariana Miclăuș, Primarul Sectorului 4, Daniel Băluță, Prefectul Municipiului București Rareș Hopincă, cu participarea reprezentanților presei, pentru a verifica progresul lucrărilor noii stații de metrou Tudor Arghezi. Cu această ocazie, domnul primar al Sectorului 4 în cadrul declarațiilor de presă, a invitat cetățenii ca începând cu 15 noiembrie 2023 să utilizeze stația și park ride-ul.

17-18 octombrie 2023 - Conferințele Club Feroviar

Metrorex a fost reprezentată de specialiștii participanți la Summit, de standul expozițional organizat de către Serviciul Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale, prin intermediul căruia participanții la târg au oferit detalii legate de proiectele metroului bucureștean.

5 octombrie 2023 - Master Class la Metrou

La Metrorex, Ziua Mondială a Educației a fost sărbătorită de copii și tineri pasionați de metrou. Elevi din clasele V–VIII și-au făcut temele și au câștigat o invitație la un curs de instruire unde au văzut cum decurge o pregătire periodică a personalului de conducere tren (mecanicii) de la metrou. Astfel, primii 20 de copii care au participat la concursul ”Joaca de 10!” pe pagina noastră oficială de Facebook și au trimis 10 cuvinte cheie despre școala, metrou și noua Magistrală 6 de metrou care va uni stația 1 Mai cu Aeroportul Internațional Henri Coandă, au fost invitații Metrorex la Școala mecanicilor.

21 septembrie 2023 - Eveniment în onoarea domnului Octavian Udriste la stația Timpuri Noi

Noi

Săptămâna Europeană a Mobilității a oferit cadrul ideal de a onora contribuția celor care facilitează deplasarea durabilă a milioane de oameni, prin intermediul metroului, un mijloc de transport rapid, sigur și ecologic. În acest context, am avut privilegiul de a onora activitatea specialiștilor implicați în construirea și funcționarea metroului bucureștean, din rândul cărora face parte și domnul Octavian Udriște.

August - Punem în lumină Ideile Copiilor

Desenele realizate de copii pentru evenimentul din 1 iunie au inspirat o expoziție inedită, organizată în luna august în stația Străulești, în spațiul care găzduiește și Muzeul Metroului, sub titlul „PUNEM ÎN LUMINĂ IDEILE COPILOR”, unde au fost expuse peste 50 de desene.

23 iunie 2023 - Rapid, legenda continuă

La stația de metrou Crângași, linia 3, a avut loc evenimentul intitulat “Rapid, legenda continuă”, care a marcat 100 de ani de la înființarea Clubului Sportiv Rapid. Cu acest prilej a fost pusă în circulație garnitura de metrou “Rapid 100”. Trenul a fost colantat atât pe interior, cât și pe exterior, cu sportivi emblematici ai Rapidului.

1 iunie 2023 - Ziua copiilor la Depoul Straulești

La 1 Iunie, cei mai mici pasionați ai metroului au fost invitați să ne calce pragul. De această dată, “biletul de intrare” a fost un desen care să reprezinte acest mijloc de transport subteran. Micii pasageri au avut ocazia să intre în lumea nevăzută din spatele călătoriilor cu metroul și au vizitat Depoul Străulești, unul din locurile unde “se odihnesc” trenurile de metrou după ce sunt retrase din circulație. La eveniment au participat cca 200 de persoane.

08-09 mai 2023 - Conferințele Club Feroviar

Metrorex a participat la cea de-a XVII-a ediție a Conferințelor Club Feroviar, ce s-a desfășurat la Poiana Brașov. În prima zi a conferinței, dedicată materialului rulant și operatorilor de marfă, domnul Gabriel Sburlan, Șef Serviciu Tehnic al Metrorex, a susținut o prezentare cu tema ”Transportul feroviar în avangarda mobilității inteligente și durabile”.

2 mai 2023 - Semnarea contractului M6 Lot 1.2

Metrorex, prin doamna Mariana MICLĂUȘ, director general, a semnat pe 2 mai 2023, în prezența Viceprim-ministrului și ministrului Transporturilor și Infrastructurii, Sorin Grindeanu, contractul 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 1.2: Tokyo - Aeroport Otopeni”, cu Asocieria Gülermak Ağır Sanayi İnşaat Ve Taahhüt A.S.- Somet S.A.

29 martie 2023 - ION la metrou

ION, primul consilier guvernamental din lume bazat pe inteligență artificială, i-a așteptat pe peron pentru a prelua și raporta mesajele, dorințele și problemele actuale cu care se confruntă românii. Ion raportează decidenților ce cred românii că trebuie îmbunătățit și cum putem dezvolta România, pentru a-i ajuta pe aceștia să construiască politici publice în concordanță cu starea societății.

1 martie 2023 - Martișor călător

Cu ocazia zilei de 1 Martie, Metrorex în colaborare cu Asocieria Alsim Alarko Sanayi Tesisleri ve Ticaret A.S. - MAKYOL Insaat Sanayi Turizm ve Ticaret A.S., constructorul noii magistrale de metrou Magistrala 6, a întâmpinat călătorii cu o surpriză plăcută. Aceștia au găsit pe scaunele trenului care a pornit la ora 10:32 din stația Dristor 2, în direcția Gara de Nord, măștișoare personalizate cu logo-ul Magistralei 6 de metrou, iar mecanicul a transmis din partea Metrorex, prin intermediul instalației de sonorizare, urări de primăvară frumoasă celor care își începeau o nouă zi. De asemenea, personalul Metrorex a împărțit măștișoare doamnelor și domnișoarelor care au tranzitat stația de metrou Gara de Nord.

I.1.2. REPORTAJE ȘI INTERVIURI

Imaginea societății a fost reflectată în mod favorabil în mass-media și prin intermediul reportajelor și filmărilor realizate de posturile de televiziune și publicațiile interesate de activitatea metroului bucureștean. Reprezentanții presei au efectuat deplasări în stațiile de metrou pentru a aduna informațiile necesare pentru redactarea materialelor care acoperă diverse aspecte ale activității 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 obține o imagine cât mai corectă a activității desfășurate.

Prezentăm mai jos exemple ale reportajelor și interviurilor realizate în cursul anului 2023 în spațiile metroului:

- Reportaj cu tema *O zi din viața unui refugiat ucrainean care locuiește în București*, care a fost difuzat la postul de televiziune **Antena 1**;

- Interviu acordat de directorul Infrastructură și Sisteme Informatice, Gabriel Daniel Mocanu postului de radio **Radio Romania Actualități**, în care a vorbit despre accesibilizarea stațiilor de metrou pentru persoanele cu deficiențe de vedere;

- Reportaj **PRO TV**, filmare la stația Gara de Nord pentru emisiunea “Vorbește lumea”, având ca temă campania “Mărțișoare călătore”

- Reportaj **Libertatea**, la Dispeceratul Central, pentru realizarea unui reportaj cu ocazia zilei de 8 Martie având ca temă activitatea femeilor angajate la metrou

- Reportaj **Antena 3**, filmare la stația de metrou Valea Ialomiței

- Reportaj **PRO TV**, filmare lucrări de mentenanță realizate noaptea la Lujerului/Politehnică

- Reportaj **TVR 2**, filmare/interviu cu directorul Direcției Comerciale Cristian Micu având ca temă integrarea tarifară

- Reportaj **Antena 3 CNN**, la stația 1 Mai

- Interviu **PRO TV**, acordat de președintele Consiliului de Administrație, Mihai Barbu referitor la mentenanța trenurilor de metrou

- Multiple Reportaje cu ocazia campaniilor “*Cum se vede noua Magistrală 6, prin ochii de copil*”

- Multiple Reportaje cu ocazia evenimentului “*Rapid, legenda continuă*”

- Multiple Reportaje cu ocazia evenimentului de *dezvelire a plachetei onorifice Octavian Udriște*

- Reportaj **Antena 1**, la stația de metrou Aurel Vlaicu, pentru un material privind modul în care se deplasează o persoană cu deficiențe de vedere la metrou

- Reportaj **Digi 24**, la stațiile Eroilor și Victoriei, pentru imagini de arhivă

- Multiple reportaje cu ocazia evenimentului *Master class la metrou de Ziua Mondială a Educației*

- Multiple reportaje cu ocazia vizitei de lucru pe șantierul stației Tudor Arghezi

- Multiple reportaje și interviuri cu ocazia evenimentului Zilei Feroviarilor

- Multiple reportaje și interviuri cu ocazia evenimentului de dare în exploatare a stației Tudor Arghezi

- Multiple reportaje și interviuri acordate de directorul general și președintele Consiliului de administrație cu ocazia evenimentului de începere a lucrărilor pe Lotul 1 al Magistralei 6

- Multiple interviuri acordate de Președintele Consiliului de Administrație, Mihai Barbu, pe diverse teme

În anul 2023 cifrele privind interesul călătorilor față de informațiile Metrorex sunt în creștere. Deși activitatea de comunicare nu se raportează la cifre, este evident că impactul acesteia este strâns legat de angajamentul, competențele și pasiunea resursei umane din cadrul serviciului. Membrii echipei de comunicare nu doar gestionează fluxul informațional, ci și contribuie la construirea unei imagini a companiei în ochii publicului.

Astfel, în total au fost realizate peste **65** de acțiuni publice.

I.2. COMUNICARE PE REȚELELE SOCIALE

Serviciul Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale a desfășurat o abordare proactivă și continuă în consolidarea interacțiunii cu publicul călător prin intermediul platformelor de socializare cheie, precum Facebook, LinkedIn și Instagram. Aceste canale au fost utilizate ca mijloace eficiente de comunicare pentru a oferi informații relevante și utile călătorilor metroului.

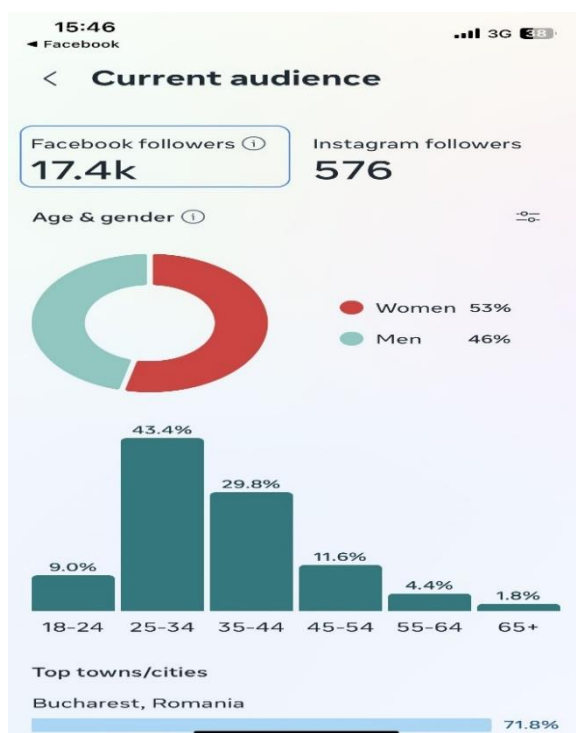
În perioada raportată, am prioritizat publicarea de conținut informativ, acoperind aspecte variate ale activității Metrorex. Acest conținut a inclus nu doar informații esențiale pentru utilizatori, cum ar fi orarele de funcționare sau modificările de traseu, dar și detalii mai puțin cunoscute publicului larg privind culisele și eforturile depuse în cadrul proiectelor Metrorex.

Prezentăm, mai jos, câteva dintre subiectele transmise publicului călător pe paginile de socializare:

- Prezentarea grilei tarifare, a plății cu cardul la porțile de acces și a beneficiilor oferite de acestea în transportul cu metroul
- Prezentarea regulilor de călătorie cu metroul
- Prezentarea celor mai importante facilități oferite de Parcare de la Străulești
- Prezentarea unor cartele de colecție cu ocazia Zilei Brâncuși, Colecția Theodor Aman și cartela specială de 10 călătorii imprimată cu pictura „Țărăncuță cu basma albă”, realizată de Nicolae Grigorescu, în cadrul parteneriatului cu Art Safari, cartele de colecție pentru centenarul Clubului Rapid
- Lucrări complexe la calea de rulare între stațiile Tineretului și Piața Unirii 2
- Istoria celor 6 depouri Metrorex
- Sosirea în România a celor 2 TBM-uri care vor fi solosite pentru săpăturile la Magistrala 6

Prin intermediul acestor pagini de socializare, am facilitat o comunicare transparentă și deschisă care a contribuit la angajamentul nostru continuu față de transparență și informare în ceea ce privește serviciile și proiectele noastre. Menționăm că audiența creată până în momentul s-a dezvoltat organic, fără buget.

În cursul anului 2023, pe pagina oficială de Facebook au fost publicate un număr de **132** postări,



care au strâns mii de aprecieri/distribui, pe Instagram **61** și pe LinkedIn **22** 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. COMUNICATE DE PRESĂ/ INFORMAȚII DISEMINATE

În anul 2023 au fost transmise presei și publicate pe site-ul Metrorex, www.metrorex.ro un număr de **37** comunicate de presă.

Serviciul Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale a realizat comunicate de presă și informări pentru publicul larg diseminate prin intermediul e-mailului, a canalului whatsapp, verbal, privind proiectele și acțiunile desfășurate pentru modernizarea și îmbunătățirea circulației cu metroul, pe diferite teme

precum:

- Proiectul pilot care facilitează reîncarcarea și consultarea cardurilor contactless nominale de către călători, la 9 Automate de Vandut Cartele (AVC) din stațiile Piața Unirii 1 și Piața Unirii 2
- Cardurile contactless Metrorex pot fi reîncarcate la Automatele de Vandut Cartele din stațiile de metrou
- Darea în folosință pentru călători a pasajelor de legătură în corespondența directă între stațiile Eroilor 1 și Eroilor 2.
- Lucrări de curățare și refacere a suprafețelor din zona scărilor rulante de la nivel peron la nivel vestibul la stația Piața Unirii 2
- Recepționarea lucrărilor proiectului “Accesibilizarea stațiilor de metrou în funcțiune pentru persoanele cu deficiențe de vedere” au fost recepționate
- Deschiderea tuturor căilor de acces ale stațiilor de metrou Parc Drumul Taberei și Academia Militara de pe Magistrala 5
- Punerea în funcțiune a noii stații de metrou Tudor Arghezi

-
- Semnarea contractului de proiectare și execuție pentru Lotul 2 al Magistralei 6
 - Numirea directorului general și a directorului financiar conform Legii 109/2011
 - Programul de circulație a trenurilor cu ocazia Sărbătorilor

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 **5 comunicate de presă**, după cum urmează:

- Pentru proiectul „Finalizarea lucrărilor de adaptare a stației Eroilor 1, parte din Proiectul ”Magistrala 5 de metrou: Secțiunea Râul Doamnei – Eroilor, inclusiv Valea Ialomiței”.
- 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 1.2: Tokyo - Aeroport Otopeni”.
- Stația de metrou Piața Iancului a fost accesibilizată prin dotarea cu elemente din oțel inoxidabil aplicate pe suprafața existentă, cât și cu panouri de semnalistică Braille
- Pentru recepționarea lucrărilor proiectului “Accesibilizarea stațiilor de metrou în funcțiune pentru persoanele cu deficiențe de vedere”.
- Pentru execuția lucrărilor în șantier la proiectul “Legătura rețelei de metrou cu Aeroportul Internațional Henri Coandă. (Magistrala 6. 1 MAI - OTOPENI)

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, 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 transmiterii lor către presă.

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 2023, Serviciul Comunicare și Relații cu Presa a primit, înregistrat și soluționat:

- **2380** petiții intrate în societate prin: adresele oficiale de e-mail sau adresa de corespondență/secretariat/registratură.
- **382** intrate în societate prin telefonul călătorului.

Total = **2762** petiții.

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

Exploatare:

- Interval de urmărire între trenuri - **159**
- Ventilație trenuri - **41**
- Salubritate - **26**
- Dotări interioare tren - **12**
- Atitudine mecanic - **41**
- Defecțiuni trenuri - **15**
- Diverse (ex: obiecte pierdute, prelungire program, reguli de călătorie) - **135**
- **Infrastructură:**
 - Scări fixe și rulante/lifturi/platformă - **101**
 - Defect aparat de taxare - **120**
 - Curățenie - **43**
 - Aspect stații/dotări interioare (pereți, toalete, pasaje, iluminat etc) – **32**
 - Diverse (atitudine personal, acces biciclete/trotinete) – **125**
- **Comercial:**
 - Atitudine personal - **113**
 - Demagnetizare cartelă/ Anulare titlu de călătorie/ Restituire bani - **304**
 - Lipsă activitate comercială/Facturare – **11**
 - Lipsă activitate comercială - **33**
 - Titluri de călătorie (abonamente donatori, handicap, elev/studenți, majorare tarif, integrate, nr.validări) - **210**
 - Plata cu cardul - **231**
 - Diverse - **117**

Investiții:

- Lucrări de investiții în execuție – **90**
- Lucrări de investiții în stadiu de proiect – **11**
- Lucrări de investiții în stadiu de licitație – **52**

Economic/Resurse umane:

- Pază - **41**
- Abonamente veterani/persecutați – **50**
- Obiecte de patrimoniu/salariu - **10**
- Diverse (cerșetori/colindări) – **55**

Propuneri/colaborări/evenimente:

- Diverse - **202**

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 sunt trimise în termen legal tuturor solicitanților.

În anul 2023 au intrat prin intermediul SvCRPRI un număr de 11.127 de documente.

V.2. FEEDBACKUL DE LA CĂLĂTORI

Feedback-ul de la călători a fost exprimat prin cele **peste 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 2023, s-au realizat și prezentat **279 buletine informative mass-media (2811 știri)**, pentru informarea zilnică a managementului superior (directorul general și directorii executivi) despre știrile referitoare la Metrorex, apărute pe fluxurile agențiilor.

VI. RELAȚII INTERNAȚIONALE

În cadrul Serviciului Comunicare, Relații cu Presa și Relații Internaționale au fost realizate formalitățile pentru **5 deplasări internaționale**, după cum urmează:

Nrt. crt	Perioada	Țara	Participare la
1.	06.03 - 19.03.2023	Franța	Teste de tip FAI pentru Captatorul de curent (șina a 3-a) și motor de acțiune (Franța)
		Brazilia	Teste de performanță caroserie la Alstom Brazilia
2.	22.04 - 30.04.2023	Brazilia	Participare împreună cu membrii AFER la teste de performanță pentru caroserie tren Metropolis

3.	13.06 - 16.06.2023	Franța	Teste de acceptare în fabrică (FAT) pentru simulator instruire practică a personalului de exploatare
4.	04.09 - 15.09.2023	Brazilia	Recepție Preliminară Trenul 1
5.	19.10 - 20.10.2023	Austria	Recepția calitativă și cantitativă la producătorul Voestalpine Rail Technology șină

VII. MĂSURI ȘI ACȚIUNI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A ACTIVITĂȚII

VII.1. OBIECTIVELE PROPUSE PENTRU ANUL 2024

1. Tratare cereri de informație: **Creșterea conștientizării regulilor de călătorie pentru siguranța în utilizarea transportului în comun cu metroul**

Indicatori de performanță:

- Creșterea cu 10% a postărilor cu privire la regulile de siguranță în timpul anului pe canalele de social media ale Metrorex: Facebook/Instagram sau Linked In
- Scăderea cu 10% a cererilor de informație legate de nerespectarea regulilor de călătorie de către alți călători.

Responsabil: 2 Specialiști Comunicare Publică III

2. Îmbunătățirea imaginii Metrorex pentru creșterea satisfacției clienților: **Promovarea Accesului la Informații prin Platformele Online**

Indicatori de performanță:

- Creșterea cu 20% a urmărilor pe canalele oficiale de Metrorex de Facebook, Instagram și Linked In. La nivelul 01.01.2024, cumulativ, cele 3 platforme însumează 19 350 urmăritori.
- Lansarea a 1 pagină oficială Metrorex pe platforma Twitter.

Responsabil: 2 Specialiști Comunicare Publică III

3. Tratarea reclamațiilor și petițiilor: **Construirea imaginii de brand prietenos**

Indicatori de performanță:

- Realizarea a cel puțin 2 evenimente cu participarea publicului călător
- Micșorarea cu cel puțin 2 zile față de termenul prevăzut de lege, pentru cel puțin 20 de solicitări primite din partea din totalul anual primit.

Responsabil: 2 Specialiști Comunicare Publică III și 1 Economist

4. Comunicare publică: **Promovarea proiectelor de investiții derulate de Metrorex**

Indicatori de performanță:

- Realizarea a cel puțin unei campanii împreună cu Antreprenorii Magistralei 6
- Apariția a cel puțin 5 articole informative în mass-media locală despre proiectele actuale de modernizare.

Responsabil: 2 Specialiști Comunicare Publică III

5. Elaborare buletin informativ - mass-media: **Prezentarea zilnică conducerii Metrorex a informațiilor apărute în mass-media referitoare la activitățile societății.**

Indicator de performanță:

- Foarte bine: Prezentarea titlurilor zilnice legate de activitatea companiei.
- Bine: Prezentarea titlurilor zilnice legate de activitatea companiei, cu omiterea a maxim 2 titluri.
- Nesatisfăcător: Lipsa prezentării titlurilor zilnice legate de activitatea companiei. S-au prezentat toate titlurile zilnice legate de activitatea companiei.

VII.2. STADIUL DE REALIZARE A OBIECTIVELOR PROPUSE

În 2023 au fost realizate următoarele obiective:

➤ Tratare cereri de informație

Obiectiv: Tratarea tuturor cererilor de informație în termenul prevăzut de legea 544/2001, cu modificările și completările ulterioare – **Obiectiv Îndeplinit**

Indicator de performanță: Răspuns în termenul stabilit de lege.

Foarte bine: din totalul de solicitări primite într-un an, maxim 4 solicitări nesoluționate în termenul prevăzut de lege. **Nu a fost nicio solicitare nesoluționată.**

Bine: din totalul de solicitări primite într-un an, maxim 7 solicitări nesoluționate în termenul prevăzut de lege. **Nu a fost nicio solicitare nesoluționată.**

Nesatisfăcător: niciuna nu este soluționată din totalul de solicitări în termenul prevăzut de lege. **Nu a fost nicio solicitare nesoluționată.**

➤ Tratare sesizări și reclamații

Obiectiv: Tratarea tuturor sesizărilor și reclamațiilor, în termenul prevăzut ORDONANȚA nr. 27/2002, cu modificările și completările ulterioare - **Obiectiv Îndeplinit**

Indicator de performanță: Răspuns în termenul stabilit de lege.

Foarte bine: din totalul de petiții primite într-un an, maxim 18 petiții nesoluționate în termenul prevăzut de lege. **Nu a fost nicio petiție nesoluționată.**

Bine: din totalul de petiții primite într-un an, maxim 22 petiții nesoluționate în termenul prevăzut de lege. **Nu a fost nicio petiție nesoluționată.**

Nesatisfăcător: din totalul de petiții primite într-un an, maxim 47 petiții nesoluționate în termenul prevăzut de lege. **Nu a fost nicio petiție nesoluționată.**

➤ Comunicare publică

Obiectiv: Promovarea societății prin intermediul tuturor instrumentelor avute la dispoziție - **Obiectiv Îndeplinit:**

- Diseminare comunicate de presă
- Diseminare informații pe canalele oficiale de social media

Indicator de performanță: Preluarea în cel puțin 9 publicații online a comunicatelor de presă remise de Metrorex. **Comunicatele de presă au fost preluate în mai mult de 9 publicații online.**

Fiecare postare de pe pagina oficială de facebook va avea cel puțin 29 de aprecieri. **Fiecare postare a avut mai mult de 29 de aprecieri**

10 Reportaje anual. **Au fost realizate mai mult de 10 reportaje anual.**

➤ Tratare propuneri

Obiectiv: Tratarea tuturor propunerilor - **Obiectiv Îndeplinit**

Indicator de performanță: Răspuns în termenul stabilit de lege.

Foarte bine: din totalul de propuneri primite într-un an, maxim 14 petiții nesoluționate în termenul prevăzut de lege. **Nu a fost nicio propunere nesoluționată.**

Bine: din totalul de propuneri primite într-un an, maxim 19 petiții nesoluționate în termenul prevăzut de lege. **Nu a fost nicio propunere nesoluționată.**

Nesatisfăcător: din totalul de petiții primite într-un an, maxim 38 propuneri nesoluționate în termenul prevăzut de lege. **Nu a fost nicio propunere nesoluționată.**

➤ Elaborare buletin informativ - mass-media - Obiectiv Îndeplinit

Obiectiv: Prezentarea zilnică conducerii Metrorex a informațiilor apărute în mass-media referitoare la activitățile societății.

Indicator de performanță: Foarte bine: Prezentarea titlurilor zilnice legate de activitatea companiei. **S-au prezentat toate titlurile zilnice legate de activitatea companiei.**

Bine: Prezentarea titlurilor zilnice legate de activitatea companiei, cu omiterea a maxim 2 titluri. **S-au prezentat toate titlurile zilnice legate de activitatea companiei.**

Nesatisfăcător: Lipsa prezentării titlurilor zilnice legate de activitatea companiei. **S-au prezentat toate titlurile zilnice legate de activitatea companiei.**

➤ Elaborare raport privind accesul liber la informații de interes public precum și gestionarea și rezolvarea petițiilor adresate Metrorex S.A. - Obiectiv Îndeplinit

Obiectiv: Întocmirea raportului privind accesul liber la informații de interes public conform Anexei 9 prevăzută de lege

Întocmirea rapoartelor privind gestionarea și rezolvarea petițiilor, în termenele prevăzute de managementul superior

Indicator de performanță: Foarte bine: Publicarea rapoartelor pe website-ul companiei, conform legislației în vigoare. **S-au publicat rapoartele specifice SvCRPRI pe website-ul companiei.**

Bine: Publicarea rapoartelor pe website-ul companiei, cu depășirea termenului prevăzut de lege. **S-au publicat rapoartele specifice SvCRPRI pe website-ul companiei în termenul prevăzut de lege.**

Nesatisfăcător: Lipsa publicării rapoartelor. **S-au publicat rapoartele specifice SvCRPRI pe website-ul companiei.**

➤ Întocmire formalități deplasare în străinătate - Obiectiv Îndeplinit

Obiectiv: Întocmirea formalităților și/sau demersurilor necesare în vederea asigurării deplasării în străinătate, în interes de serviciu a persoanelor nominalizate din cadrul Metrorex.

Indicator de performanță: Foarte bine: Efectuarea tuturor deplasărilor pentru care au fost întocmite formalităților. **S-au efectuat toate deplasările pentru care au fost întocmite formalitățile.**

Bine: Efectuarea tuturor deplasărilor pentru care au fost întocmite formalităților, mai puțin cu 1. **S-au efectuat toate deplasările pentru care au fost întocmite formalitățile.**

Nesatisfăcător: Neefectuarea niciunei deplasări pentru care au fost întocmite formalitățile de deplasare. **S-au efectuat toate deplasările pentru care au fost întocmite formalitățile**

➤ Îmbunătățirea imaginii Metrorex pentru creșterea satisfacției clienților

Obiectiv: Promovarea societății prin intermediul tuturor instrumentelor avute la dispoziție - **Obiectiv Îndeplinit:**

Diseminare comunicate de presă

Diseminare informații pe canalele oficiale de social media

Transmiterea de răspunsuri la petițiile formulate de călători cu cel puțin 10 zile înainte de expirarea termenului legal

Indicator de performanță: Preluarea în cel puțin 9 publicații online a comunicatelor de presă remise de Metrorex. **Comunicatele de presă au fost preluate în mai mult de 9 publicații online.**

Fiecare postare de pe pagina oficială de facebook va avea cel puțin 29 de aprecieri. **Fiecare postare a avut mai mult de 29 de aprecieri**

10 reportaje anual. **Au fost realizate mai mult de 10 reportaje anual.**

Cel puțin 28 petiții vor fi soluționate cu cel puțin 10 zile înainte de expirarea termenului legal. **Au fost soluționate mai mult de 28 petiții cu cel puțin 10 zile înainte de expirarea termenului legal.**

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 trasează 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 favorizează apariția riscului – Disfuncționalități în rețea-internet.

❖ **PG-3.3.1.3 – Tratare propuneri**

Riscul identificat - Omitere înregistrare petiții primite de societate;

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

Rezumatul anului 2023

În cursul anului 2023, Serviciul de Comunicare, Relații cu Publicul și Relații Internaționale al Metrorex și-a direcționat eforturile în principal către o comunicare transparentă și eficientă a informațiilor

relevante către publicul larg. Această direcție strategică a fost implementată printr-o serie de inițiative și practici consolidate, inclusiv:

Comunicate de Presă și Informații pentru jurnaliști: Am adoptat o abordare sistematică în redactarea și distribuirea comunicatelor de presă, oferind informații concise, clare și actualizate despre activitățile și inițiativele Metrorex. Acest proces a implicat o gestionare atentă a fluxului de informații și o atenție deosebită acordată cerințelor și întrebărilor jurnaliștilor.

Correspondență Directă cu Mass-Media: Am menținut o linie de comunicare deschisă și eficientă cu mass-media, oferind răspunsuri rapide și detaliate la solicitările și întrebările acestora. Această abordare proactivă a asigurat că informațiile furnizate către mass-media au fost precise și că întrebările și preocupările acestora au fost abordate în mod prompt și profesionist.

Interviuri și Conferințe de Presă: Am organizat întâlniri directe și interacțiuni constructive cu reprezentanții presei, oferind o platformă pentru clarificări și discuții detaliate despre subiectele de interes public. Conferințele de presă au fost gestionate cu atenție și profesionalism pentru a promova o înțelegere adecvată a poziției și a direcției strategice a Metrorex.

Evenimente și Distribuție de Materiale Publice: Am conceput și implementat diverse evenimente și inițiative pentru a evidenția angajamentul și contribuția Metrorex în comunitate. Materialele publice au fost elaborate și distribuite într-un mod coerent și informativ, sprijinind o comunicare clară și consistentă cu publicul larg și cu mass-media.

În plus, am acordat o atenție deosebită gestionării petițiilor și sesizărilor venite din partea cetățenilor, asigurând un proces de răspuns rapid și eficient. Acest lucru a implicat o colaborare strânsă și coordonată între diferitele departamente ale Metrorex pentru a identifica și implementa soluțiile potrivite într-un timp rezonabil.