

Rīgas pašvaldības sabiedrība ar ierobežotu atbildību “Rīgas satiksme”
Reģ. Nr.40003619950

APSTIPRINU

Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksme”
Padomes priekšsēdētājs /*elektroniski parakstīts*/ A.Ozols,
pamatojoties uz Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksme”
padomes 2021. gada 28. oktobra lēmumu (protokols Nr.17)

APSTIPRINU

Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksme”
Valdes priekšsēdētāja /*elektroniski parakstīts* / Dž.Innusa,
pamatojoties uz Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksme”
valdes 2021. gada 01. septembra lēmumu (protokols Nr.55)

POLITIKAS DOKUMENTS Nr. INA-POL/2021/7
“Kvalitātes politika”

RĪGĀ
2021. gadā

1. IEVADS

1. Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Rīgas satiksme” (turpmāk – Sabiedrība) kvalitātes politikas mērķis ir noteikt vispārējos principus un virzienus kvalitātes pārvaldībā, lai nodrošinātu pēc iespējas augstāku klientu, darbinieku, Rīgas pašvaldības un citu ieinteresēto pušu apmierinātību un veicinātu ilgtspējīgu Sabiedrības attīstību.
2. Sabiedrība īsteno kvalitātes politiku, saskaņā ar kvalitātes vadības sistēmas standarta ISO 9001, arodveselības un darba drošības pārvaldības sistēmas standarta ISO 45001 un energopārvaldības sistēmas standarta ISO 50001 (turpmāk kopā – integrētā vadības sistēma) noteikto prasību izpildi, kā arī ar korporatīvās un sociālās atbildības principu, ISO 37001 kukuļošanas apkarošanas pārvaldības sistēmas noteikto principu klientu apmierinātības standarta ISO 10002 pamatprincipu piemērošanu ieviešanu pārvaldībā.
3. Kvalitātes mērķi izriet no Sabiedrības attīstības plānošanas dokumentiem, pasūtījuma un deleģēšanas līgumiem un ir vērsti uz nepārtrauktu sniegta pakalpojumu kvalitātes, darbības efektivitātes un energoefektivitātes palielināšanu, kā arī procesu vadības pilnveidi, darbinieku attīstību un drošību darba vietā.
4. Sabiedrība ievieš un uztur klientu apkalpošanas standartu.
5. Sabiedrības kvalitātes politikas un mērķu īstenošanā iesaistās visi Sabiedrības darbinieki, un tā ir saistoša visiem Sabiedrības darbiniekiem.

2. INFORMATĪVĀ DAĻA

6. Sabiedrība realizē kvalitātes politiku, kas vērsta uz klientu un citu ieinteresēto pušu prasību un vēlmju iespējamo izpildi, nodrošinot sniegt kvalitātīvus, pieejamus, drošus un ilgtspējīgus pakalpojumus.
7. Sabiedrība nodrošina energoresursu efektīvu izlietojumu un ievēro atbildīgu attieksmi pret vidi, veicinot ANO globālo ilgtspējīgas attīstības mērķu sasniegšanu un pildot ES, nacionālās un pašvaldības uzstādījumus virzībā uz klimatneitralitāti.
8. Sabiedrība izskata iedzīvotāju priekšlikumus, iesniegumus un sūdzības, nodrošinot klientu sūdzību izskatīšanas procesā taisnīgumu, objektivitāti un nepārprotamību, organizē klientu aptaujas, un, analizējot iegūtos rezultātus, palielina klientu un citu attiecīgo ieinteresēto pušu apmierinātību.
9. Sabiedrība ievēro ētiskās vērtības un tiesiskumu, nodrošina atklātību saskaņā ar [Korporatīvās pārvaldības kodeksu](#).
10. Lai nodrošinātu kvalitātīvu pakalpojuma sniegšanu un Sabiedrības vērtības palielināšanu, Sabiedrība veido drošu un nekaitīgu darba vidi un labus darba apstākļus, veicinot dzīves kvalitātes uzlabošanu darbiniekiem, saskaņā ar [Arodveselības un darba drošības politiku](#) un nodrošina kvalificēta un profesionāla personāla piesaisti un rūpējas par darbinieku profesionālo attīstību, sekmējot profesionālo prasmju pilnveidošanu, kvalifikācijas un izglītības līmeņa celšanu, saskaņā ar [Personāla politiku](#).
11. Lai nodrošinātu kvalitātīvu darbu izpildi un efektīvu procesu norisi, darbinieki regulāri sniedz priekšlikumus kvalitātes, efektivitātes un darba drošības jomas uzlabošanai, kā arī ziņo par iespējamajiem pārkāpumiem, riskiem un incidentiem Sabiedrības noteiktajā kārtībā.

3. KVALITĀTES POLITIKAS PRINCIPI

12. Veicināt klientu un darbinieku apmierinātību.
13. Nodrošināt sistemātisku procesu uzraudzību un analīzi, nosakot izmērāmus mērķus un pastāvīgi tiecoties pēc to uzlabojuma.

14. Nodrošināt uz faktiem balstīto pieeju lēmumu pieņemšanā.
15. Pilnveidot un veidot efektīvus procesus, piemērojot Lean un citus biznesa vadības principus, kā arī digitalizācijas risinājumus.
16. Ievērot pasūtījuma un deleģēšanas līgumos noteiktās prasības un nodrošināt saistošajos ārējos normatīvajos aktos noteikto prasību izpildi.
17. Veikt regulāras integrētās vadības sistēmas pārbaudes, periodiski novērtēt sasniegtos procesu rezultātus, ieviest nepieciešamos pilnveidošanas pasākumus integrētās vadības sistēmas uzlabošanai.
18. Nodrošināt efektīvu sadarbību ar piegādātājiem, lai panāktu saimnieciski visizdevīgāko preču un pakalpojumu pieejamību.
19. Pilnveidot darbinieku profesionālo kvalifikāciju un uzlabot kompetences, veicināt darbinieku ideju realizēšanu un paaugstināt iniciatīvas līmeni.
20. Nodrošināt procesu efektīvai norisei nepieciešamos resursus un informāciju.
21. Veidot efektīvu komunikāciju, nodrošinot precīzu un savlaicīgu informācijas apriti.

4. KVALITĀTES POLITIKAS VIRZIENI

4.1. FOKUSS UZ KLIENTU

22. Nodrošināt augstu klientu apmierinātības līmeni, sniedzot pakalpojumus saskaņā ar normatīvo aktu, pasūtījuma un deleģēšanas līgumos prasībām noteiktajā apjomā ar atbilstošajām kvalitātes prasībām, nepārtraukti pilnveidot sniegto pakalpojumu kvalitāti.
23. Nodrošināt klientiem kvalitatīvu informāciju un aktuālās informācijas pieejamību.
24. Pilnveidot apkalpošanas un saskarsmes kultūru.
25. Nodrošināt klientiem drošības sajūtu sniedzot pakalpojumus.
26. Veicināt pasažieru izpratni par viņu tiesībām un pienākumiem.

4.2. FOKUSS UZ DARBINIEKU, DARBA VIDĪ UN DROŠĪBU

27. Nodrošināt darbinieku apmierinātības pieaugumu, produktivitātes pieaugumu un darba vides uzlabošanu saskaņā ar [Arodveselības un darba drošības politikas un Personāla politikas dokumentos noteiktajiem principiem](#).
28. Veicināt darba un privātās dzīves līdzsvaru.

4.3. FOKUSS UZ ILGTSPĒJĪGU, EFEKTĪVU ENERGORESURSU IZLIETOJUMU UN ATBILDĪBU PRET VIDĪ

29. Nodrošināt atbilstoši pieejamam finansējumam ar mūsdienīgām tehnoloģijām aprīkotus - transportlīdzekļus un saistīto infrastruktūru (ēkas, būves, inženierkomunikācijas u.c.,) energoefektivitātes paaugstināšanai un vides piesārņojuma monitoringam un samazināšanai.
30. Veicināt videi draudzīgu mobilitātes pakalpojumu attīstību, nodrošinot alternatīvu vieglajam autotransportam un mikromobilitātei.
31. Veicināt alternatīvo degvielu un atjaunojamo energoresursu tehnoloģiju izmantošanu transportā.
32. Apgūt jaunas metodes energoefektivitātes ieguvumu veicināšanai, integrēt aprites ekonomikas principus, veicināt "zaļo" domāšanu un paradumu maiņu.
33. Veicināt zaļā publiskā iepirkuma principiem atbilstošu iepirkumu veikšanu.
34. Uzraudzīt enerģijas patēriņu un zudumus, lai identificētu un novērstu zudumu rašanās cēloņus.

35. Uzturēt un pilnveidot energopārvaldības sistēmu, veicot energopolitikas mērķu un uzdevumu regulāru pārskatīšanu un aktualizēšanu.

5. INTEGRĒTĀS VADĪBAS SISTĒMA

36. Integrētās vadības sistēma ir līdzeklis, kas nodrošina nepārtrauktu un ilgstošu kvalitātes paaugstināšanu Sabiedrībā, uzlabo klientiem sniegtos pakalpojumus, efektīvu resursu izmantošanu, veikto darbību nekaitīgumu apkārtējai un darba videi un labvēlīgumu sabiedrībai kopumā.
37. Sabiedrība uztur un pilnveido integrēto vadības sistēmu, lai izpildītu noteiktās kvalitātes prasības deleģētajiem, sniegtajiem pakalpojumiem, efektīvizētu procesu darbību lietderīgāk izmantojot resursus un ar optimizētu energoresursu patēriņu, paaugstinot energoefektivitāti.
38. Sabiedrība izmanto uz risku pārvaldību balstītu pieeju, lai noteiktu faktorus, kas var radīt atkāpes no procesiem un procesu plānotajiem darbības rezultātiem. Preventīvi pielieto vadības līdzekļus un metodes, lai novērstu un mazinātu negatīvo ietekmi, kā arī izmantotu radušās iespējas.
39. Sabiedrības integrētās vadības sistēmas reglamentējošā dokumentācija, procesu dokumentācija un citi ar integrēto vadības sistēmu saistītie dokumenti tiek uzturēti Sabiedrības elektroniskajā datu bāzē "Sertifikācija".

6. KVALITĀTES POLITIKAS IZPLATĪŠANA UN DARBINIEKU ATBILDĪBA

40. Kvalitātes politikas dokuments tiek ievietots Sabiedrības mājaslapā www.rigassatiksme.lv, lai nodrošinātu informācijas pieejamību Sabiedrības klientiem un sadarbības partneriem.
41. Sabiedrības darbinieki ir informēti par kvalitātes politiku un izprot tās būtību. Kvalitātes politika ir pieejama darbinieku pašapkalpošanās portālā "UKV" sadaļā "Personālvadība" (DaMoS) un Sabiedrības elektroniskajā datu bāzē „Sertifikācija”.
42. Šīs politikas īstenošana ir katra Sabiedrības darbinieka pienākums. Ikviens darbinieks atbild par sava darba kvalitatīvu, savlaicīgu izpildi saskaņā ar Sabiedrības noteiktajām prasībām, rīkojas saskaņā ar iekšējiem un ārējiem reglamentējošajiem dokumentiem.

Politikas dokuments stājas spēkā nākamajā dienā pēc tā apstiprināšanas.