

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

APSTIPRINU
Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksme”
valdes priekšsēdētāja /*elektroniski parakstīts*/ Dž. Innusa,
pamatojoties uz Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksme”
valdes 2026. gada 26. februāra lēmumu (protokols Nr. 9)

POLITIKAS DOKUMENTS Nr. INA-POL/2026/1

“Klientu apkalpošanas standarts”

RĪGĀ
2026. gadā

I. Vispārīgie jautājumi

1. Politika “Klientu apkalpošanas standarts” (turpmāk: Klientu apkalpošanas standarts) nosaka Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Rīgas satiksme” (turpmāk: RP SIA “Rīgas satiksme”) klientu apkalpošanas pamatprincipus un apņemšanos nodrošināt kvalitatīvus, pieejamus un drošus RP SIA “Rīgas satiksmes” pakalpojumus. RP SIA “Rīgas satiksme” tiecas sniegt profesionālu apkalpošanu gan pārvadājumu laikā, gan saziņā ar klientu, nodrošinot servisu, kas ir pārdomāts un veicina ilgtermiņa attiecības ar klientiem.
2. Klientu apkalpošanas standarta mērķis:
 - 2.1. veicināt klientu apmierinātību un uzticību RP SIA “Rīgas satiksme” pakalpojumiem;
 - 2.2. nodrošināt klientiem vienlīdzīgu, cieņpilnu un kvalitatīvu apkalpošanu;
 - 2.3. veicināt darbinieku izpratni par klientu apkalpošanas nozīmi.
3. Klientu apkalpošanas standarts ir saistošs visiem RP SIA “Rīgas satiksme” darbiniekiem, esot saskarsmē ar klientu (turpmāk – Darbinieks), kā arī klientiem, kuri izmanto RP SIA “Rīgas satiksme” pakalpojumus.
4. Līdzās šim Klientu apkalpošanas standartam, ikviens Darbinieks savā uzvedībā un rīcībā ievēro RP SIA “Rīgas satiksme” politikas dokumentu “Ētikas kodekss”, “Klientu privātuma politika”, gan citu normatīvo aktu prasības.

II. Klientu apkalpošanas pamatprincipi

5. Līdztekus RP SIA “Rīgas satiksme” vērtībām – **attīstība, atbildība, drošība, sadarbība** – Darbinieks rīkojas, balstoties uz profesionālās ētikas pamatprincipiem, kas ir īpaši svarīgi attiecībā uz klientu apkalpošanas kvalitātes nodrošināšanu un veiksmīgas sadarbības veidošanu:
 - 5.1. **profesionalitāte**
 - Darbinieks veic darbu, ievērojot noteikto kārtību, procedūras, noteikumus un rīkojumus;
 - komunikācijā ar klientu ir pacietīgs, laipns un pieklājīgs;
 - izprot sava darba būtību, veicinot iespēju palīdzēt klientiem un atrast piemērotāko risinājumu;
 - sniedzot atbildi klientam, neizmanto pārmērīgi oficiālu toni, garus teikumus, specifiskus terminus un vārdus ar neskaidru nozīmi;
 - apstrādājot klienta informāciju, ievēro normatīvajos aktos noteiktās fizisko personu datu aizsardzības prasības.
 - 5.2. **cieņa**
 - Darbinieks uzmanīgi ieklausās teiktajā, ar izpratni lasa rakstīto;
 - izturas vienlīdzīgi un ar cieņu pret visiem klientiem neatkarīgi no viņu dzimuma, etniskās vai nacionālās piederības, izglītības, sociālās izcelsmes vai citiem apstākļiem.
 - 5.3. **taisnīgums**
 - Darbinieks ievēro klientu vienlīdzību normatīvo aktu priekšā, ir taisnīgs normatīvo aktu piemērošanā un lēmumu pieņemšanā;
 - pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā informē klientu par iemesliem un pamato to ar normatīvo aktu prasībām.
 - 5.4. **godīgums**
 - Darbinieks ir godīgs un atklāts pret klientiem;
 - ja sola, tad solījumus pilda;
 - atzīst savas kļūdas, atvairinot par tām un veic darbības, lai tās labotu.
 - 5.5. **empātija**
 - Darbinieks izprot klienta emocionālo stāvokli – “spēj iekāpt cita kurpēs”;

- ieklausās/lasa uzrakstīto ar nolūku saprast klienta vajadzību vai iespējamo neapmierinātību;
 - saglabā pacietību arī tad, ja klients ir emocionāls.
6. Lai pilnveidotu sniegto pakalpojumu, RP SIA “Rīgas satiksme” veic sabiedriskā transporta kustības datu analīzi, pielāgo laika grafikus un sadarbībā ar Rīgas valstspilsētas pašvaldību meklē risinājumus, piemēram, mainīt luksofora signāla darbības laiku vai ierīkot sabiedriskā transporta joslu, tādējādi panākot sabiedriskā transporta vidējā ātrumā palielināšanos.
 7. RP SIA “Rīgas satiksme” regulāri veic klientu apmierinātības aptaujas, kuru rezultātu analīze palīdz identificēt pilnveidojamās jomas un aspektus. Periodiski tiek veikts visaptverošs klientu apmierinātības pētījums par sniegtajiem pakalpojumiem un tiek izvērtēta klientu apkalpošanas kvalitāte – analizējot atgriezenisko saiti par saziņu elektroniski, telefoniski un pēdējo vizīti klientu centrā. RP SIA “Rīgas satiksme” izskata visas klientu atsauksmes un izmanto tās pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai.
 8. RP SIA “Rīgas satiksme” reģistrē visus klientu pieteikumus neatkarīgi no to veida un saņemšanas kanāla. Lai nodrošinātu augstu klientu apkalpošanas kvalitāti, tiek ievēroti normatīvajos aktos noteiktie atbilstoši sniegšanas termiņi, kā arī RP SIA “Rīgas satiksme” iekšējie standarti, kas definē optimālos reaģēšanas laikus uz klientu pieteikumiem dažādos saziņas kanālos. Saskaņā ar iekšējiem standartiem, ir noteiktas situācijas, kad uz pieteikumiem jāreaģē nekavējoties, piemēram, ja tiek apdraudēta pasažieru dzīvība vai veselība.
 9. Saņemot negatīvu atsauksmi, tiek izvērtēti visi ar to saistītie apstākļi un pieejamā informācija, lai identificētu iespējamās uzlabojumus, kā arī veicinātu nepārtrauktu pakalpojumu un procesu kvalitātes uzlabošanu, ņemot vērā gan klientu vajadzības, gan organizācijas mērķus.
 10. Lai sadarbība būtu veiksmīga, RP SIA “Rīgas satiksme” sagaida, ka klients:
 - 10.1. iepazīsies ar RP SIA “Rīgas satiksme” tīmekļa vietnē publicēto informāciju par sniegtajiem pakalpojumiem un to pieteikšanas/saņemšanas nosacījumiem;
 - 10.2. ar izpratni izturēsies pret normatīvajos aktos noteiktajiem pienākumiem un prasībām;
 - 10.3. uzrādīs personu apliecinošu dokumentu un/vai braukšanas maksas atvieglojumu apliecinošu dokumentu, ja tas nepieciešams pakalpojuma saņemšanai;
 - 10.4. izturēsies pieklājīgi un ar cieņu pret RP SIA “Rīgas satiksme” darbiniekiem un citiem klientiem, ievērojot sabiedrībā vispārpieņemtās ētikas un uzvedības normas;
 - 10.5. informēs RP SIA “Rīgas satiksme” darbinieku, ja ir nepieciešama papildu palīdzība personai ar invaliditāti, māmiņai ar bērnu un senioriem, kā arī ļaut šīm pasažieru kategorijām braukt sabiedriskajā transportā tiem paredzētajās vietās, savu iespēju robežā piedāvājot palīdzību;
 - 10.6. aktīvi piedalīsies klientu apmierinātības pētījumos un novērtēs RP SIA “Rīgas satiksmes” pakalpojumu kvalitāti.

III. Klientu apkalpošanas komunikācijas kanāli

11. RP SIA “Rīgas satiksme” praktizē atklātu un godīgu savstarpējo komunikāciju. Atkarībā no klienta vajadzībām, pakalpojuma pieteikšanai un saņemšanai, klātienē un attālināti pieejami sekojoši RP SIA “Rīgas satiksme” komunikācijas kanāli:
 - 11.1. klātienē;
 - 11.2. elektroniski;
 - 11.3. telefoniski;
 - 11.4. pa pastu.

[..]

Klientu apkalpošanas standarts stājas spēkā septītajā darba dienā pēc apstiprināšanas.