

Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Rīgas satiksme”

VADĪBAS PĀRSKATS PAR INTEGRĒTĀS VADĪBAS SISTĒMAS IZPILDĪJUMU 2020. GADĀ (SAĪSINĀTS)



RĪGĀ
2021. gadā

Rīgas satiksme



1. VISPĀRĒJA INFORMĀCIJA



Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Rīgas satiksme” (turpmāk tekstā „Rīgas satiksme”) vadības pārskats par integrēto vadības sistēmu (turpmāk tekstā – IVS) sagatavots atbilstoši ISO 9001 „Kvalitātes vadības sistēmas. Prasības”, ISO 45001 „Arodveselības un darba drošības pārvaldības sistēmas” un ISO 50001 „Energopārvaldības sistēmas. Prasības un lietošanas norādījumi” standartu prasībām. IVS veicina spēju pildīt noteiktās kvalitātes prasības sabiedriskā transporta un autostāvvietu pakalpojumiem, sekmē darbiniekiem drošu darba vidi, veicina uzņēmuma darbību ar optimizētu energoresursu patēriņu.

Šis pārskats sagatavots par „Rīgas satiksme” 2020.gada galvenajiem IVS rezultātiem. Integrētās vadības sistēmas ietvaros tiek veikti noteikti uzraudzības un kontroles pasākumi, kas saistīti ar procesu kvalitātes, efektivitātes, energoefektivitātes un drošības uzlabošanu.

„Rīgas satiksme” nodrošina sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu, piedāvā iespēju nomāt dažāda veida transportu, apsaimnieko Rīgas pašvaldības autostāvvietas. 2020.gada 31.decembrī „Rīgas satiksme” apkalpoja 54 autobusu maršrutus, 18 trolejbusu maršrutus un 8 tramvaju maršrutus ar kopējo maršrutu tīkla garumu – 1 177 km, tajā skaitā: autobusu maršrutu garums – 905 km, tramvaju maršrutu garums – 101 km un trolejbusu maršrutu garums – 171 km.

Kopš 2018. gada 1.decembra sabiedriskā transporta pakalpojumu veikšanai ir piesaistīts apakšuzņēmējs Sabiedrība ar ierobežotu atbildību “Rīgas Mikroautobusu Satiksme” (turpmāk tekstā – RMS) kas apkalpo 26 maršrutus, ieskaitot papildvirzienus un nakts maršrutus, ar kopējo maršrutu tīkla garumu 399 km.

2020. gada beigās “Rīgas satiksmes” rīcībā bija 871 sabiedriskie transportlīdzekļi, tai skaitā: 424 autobusi, 169 tramvaja vagoni (102 sastāvi) un 278 trolejbusi. Sabiedriskajos transportlīdzekļos 2020.gadā „Rīgas satiksme” maršrutu tīklā tika pārvadāti 85,566 milj. pasažieru, RMS pārvadāja 4,116 milj. pasažieru.

2020.gadā „Rīgas satiksme” apkalpoja 6201 maksas autostāvvietas. Kopējais maksas autostāvvietu lietotāju skaits 2020. gadā ir 5,432 milj. Salīdzinājumā ar 2019.g. vērojams 11,7% samazinājums autostāvvietu lietotāju skaitā.

„Rīgas satiksme” strādājošo skaits 2020.gada 31.decembrī bija 3772 darbinieki un skaits ir samazinājies par 157 darbiniekiem pret iepriekšējo gadu.

„Rīgas satiksme” komercdarbību veic atbildīgi pret vidi, darbiniekiem un sabiedrību. „Rīgas satiksme” sniedz būtisku devumu klimatneitrālas pilsētas veidošanā – nodrošinot pakāpenisku ritošā sastāva nomaiņu uz videi draudzīgiem sabiedriskajiem transportlīdzekļiem, kā arī veidojot atbilstošu infrastruktūru.

2. PĀRSKATS PAR KLIENTU VĒLMĒM UN PRASĪBĀM



2020.gadā kopā saņemti **247 428** klientu **pieteikumi**, no tiem **90.9%** pieteikumu saņemti telefoniski uz RP SIA „Rīgas satiksme” informatīvo tālruni 20361862. Pārējos gadījumos klientiem tika nodrošināta rakstiskā komunikācija vairākos saziņas kanālos pieteikumu iesniegšanai e-pastā, mājas lapas www.rigassatiksme.lv sadaļā “Sazinies ar mums”, sociālajos medijos un uzņēmuma sekretariātā.

Salīdzinot ar 2019.gadu, klientu **pieteikumu skaits 2020.gadā ir samazinājies par 35.8%** (2019.gadā pieteikumu kopskaits – 385 467). Esošā statistika liecina, ka vislielākais klientu pieteikumu skaits zvanu centrā (95%) ir saistīts ar informācijas sniegšanu par sabiedriskā transporta maršruti, pienākšanas un atiešanas laikiem pieturvietā un citiem informatīva rakstura jautājumiem. 2020.gadā zvanu skaits ir samazinājies, bet klienti savu viedokļu izteikšanai vairāk izmantoja komunikācijas kanālus rakstiskajai saziņai.

Tabula 2.1. Saņemto pieteikumu skaita izmaiņas salīdzinājumā ar 2019.gadu

Komunikācijas kanāli	2019.gads	2020.gads	Pieaugums/Samazinājums
Sekretariāts	4343	5547	27.7%
E-pasts	12884	13899	7.9%
Informatīvais telefons	366641	224968	-38.6%
Sociālie tīkli	1599	3014	88.5%
Kopā	385467	247428	-35.8%

2020.gadā 92,3% no kopēja saņemto pieteikumu skaita ir saistīti ar gadījumiem, kad klienti vērsās “Rīgas satiksme” informatīva rakstura jautājuma noskaidrošanai, kas saistīti ar sabiedriskā transporta pakalpojuma sniegšanu, piemēram, par transportlīdzekļu atiešanas un pienākšanas laikiem, sava maršruta plānošanu, lai nokļūtu no viena punkta līdz otram, jautājumiem par braukšanas biļešu klāstu, cenām, biļešu iegādes iespējām utt. “Rīgas satiksme” pakalpojumu sniegšanas kvalitātes uzlabošanas nolūkos izskata klientu izteiktos priekšlikumus, lielākā daļa no tiem ir saistīti ar uzlabošanās iespējām: palielināt reisu skaitu, ieviest papildus pieturvietas maršrutā, pagarināt/mainīt/izveidot maršrutus, nodrošināt lielākas ietilpības transportlīdzekļus. 2020.gadā pasažieri aktīvi piedalījās priekšlikumu sniegšanā Covid-19 vīrusa izplatīšanas ierobežošanai –regulārās vēdināšanas nodrošināšana transportlīdzeklī, atverot pieturvietās visas TL durvis, dažādi aktuālās informācijas/izmaiņu paziņošanas priekšlikumi utt. Klienti atzinīgi novērtē „Rīgas satiksme” sniegtā pakalpojumu kvalitāti izsakot 672 pateicības par apkalpojošā personāla attieksmi un laipnu apkalpošanu (sabiedriskā transporta vadītāji, transportlīdzekļu kontrolieri un Klientu apkalpošanas centra operatori).

3. INTEGRĒTĀS VADĪBAS SISTĒMAS (IVS) RĀDĪTĀJI



IVS galvenie rādītāji par sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitātes jomu tiek mērīti atbilstoši ārējo normatīvo aktu un Pasūtījuma līguma prasībām.

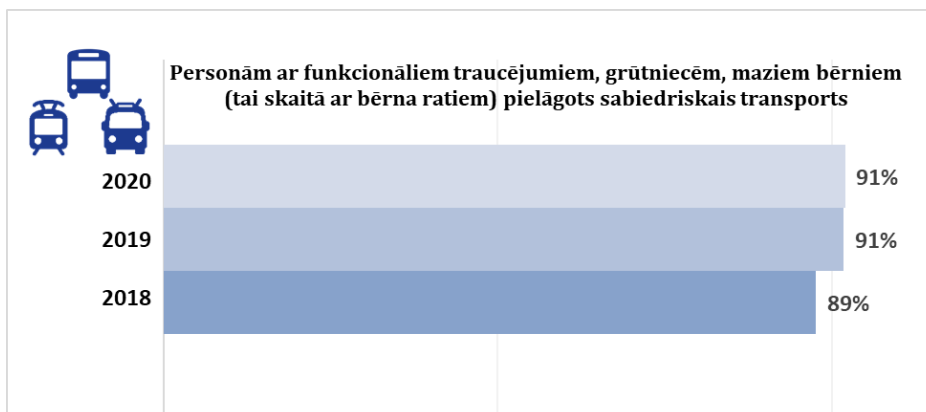
Audio ieraksta informācija visos sabiedriskajos transporta līdzekļos pasažieriem pieejama jau kopš 2020.gada 1.janvāra, līdz ar to sabiedriskajos transporta līdzekļos ir pilnīgi (100%) nodrošināta.

Vizuāli noformētā veidā informācija par sabiedriskā transportlīdzekļa pieturām maršrutā 2021.gada 1.janvārī ir nodrošināta 100% no kopējā sabiedriskā transporta līdzekļu skaita.

Videonovērošanas kameras transportlīdzekļa **salonā esošo personu videonovērošanai** 2021.gada 1.janvārī ir nodrošināta 99% no kopējā sabiedriskā transporta līdzekļu skaita.

Videonovērošanas kameras ar sinhrono audioierakstu **transportlīdzekļa biļešu tirdzniecības zonas** videonovērošanai ir uzstādītas 26 zemās grīdas tramvajos, uz 2021.gada 1.janvārī ir **nodrošināta 100%** no kopējā ekspluatācijā esošā zemās grīdas tramvaju skaita.

Informācija par sabiedriskā transporta pieejamības nodrošināšanas rādītājiem pasažieriem ar funkcionāliem traucējumiem, grūtniecēm un personām ar maziem bērniem (tai skaitā ar bērnu ratiem) pēc faktiskās situācijas sniegta 3.1.attēlā.



Attēls 3.1. Personām ar funkcionāliem traucējumiem, grūtniecēm maziem bērniem (tai skaitā ar bērnu ratiem) pielāgots sabiedriskais transports

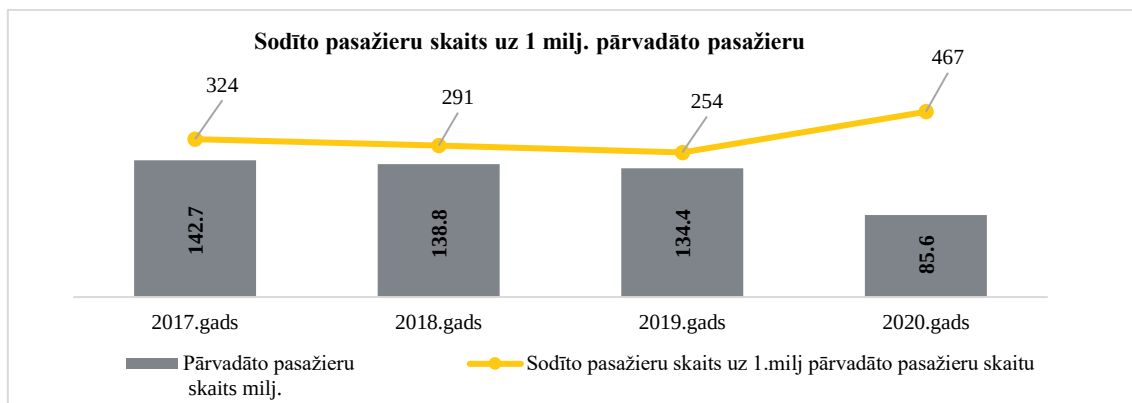
2020. gadā personām ar funkcionāliem traucējumiem, grūtniecēm un personām ar maziem bērniem (tai skaitā ar bērnu ratiem) pielāgots sabiedriskais transports ir nodrošināts 91% apmērā.

2020.gadā pasažieru pārvadājumu kontroles procesa ietvaros palielinājies sodīto pasažieru skaits par 16,8% (skat.tabulā 3.1.).

Tabula 0.1. Sodīto pasažieru skaits un iekasētā soda nauda (EUR)

	Mērvienība	2017.g.	2018.g.	2019.g.	2020.g.
Sodīto pasažieru skaits	skaits	46 166	40 331	34 186	39 937

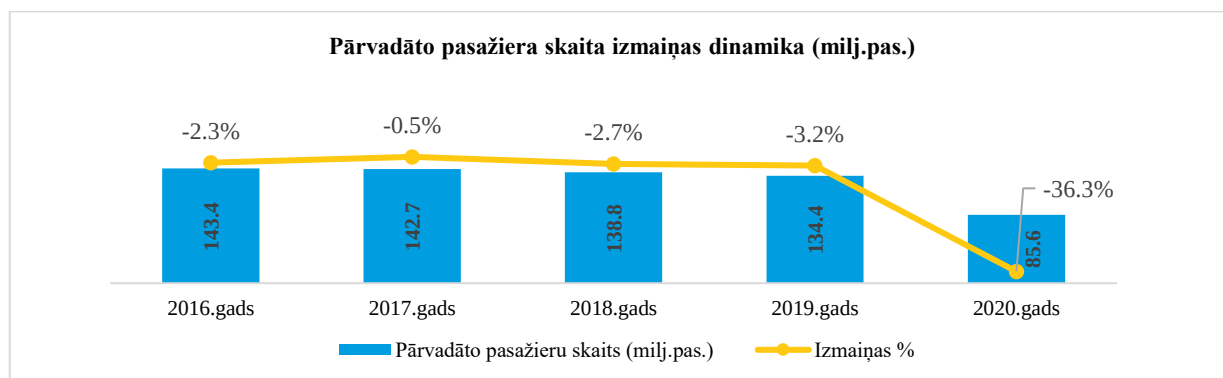
Analizējot datus pret pārvadāto pasažieru skaitu ir vērojams pieaugums pret 2019.gada rezultātiem no 254 līdz 467 sodīto pasažieru skaitu pret 1 milj. pārvadāto pasažieru skaitu (skat. attēlu 3.2.) Tās savukārt liecina par efektīviem kontroles organizācijas rezultātiem.



Attēls 0.2. Sodīto pasažieru skaits uz 1 milj.pārvadāto pasažieru 2017.g.-2020.g.

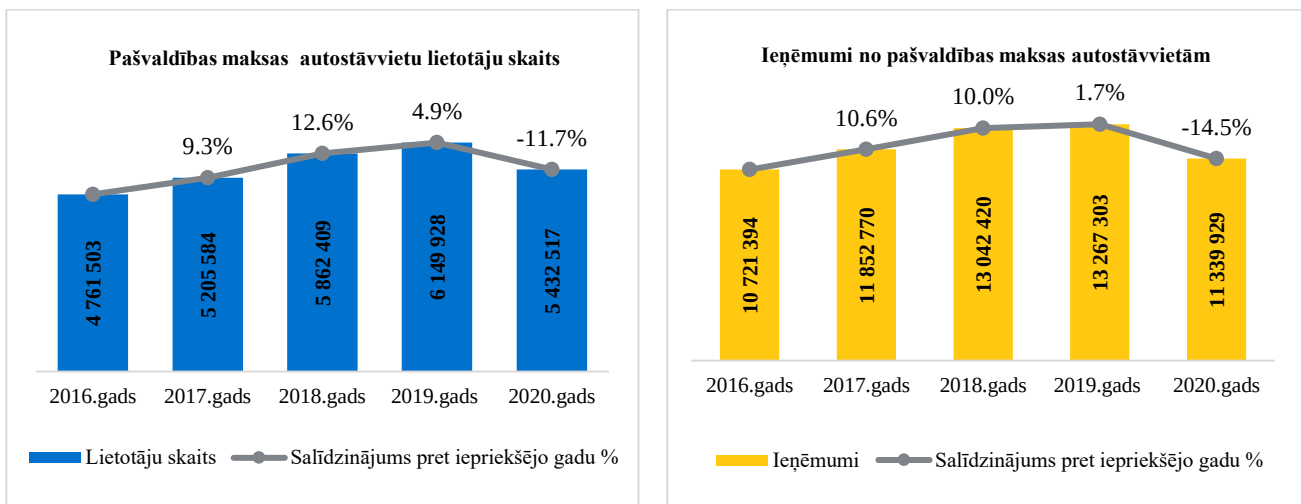
2020.gadā epidemioloģiskās situācijas un Latvijas valstī ieviesto ierobežojošo pasākumu rezultātā pasliktinājās procesu kvalitātes rādītāji, kas ir atkarīgi no Rīgas iedzīvotāju un viesu pārvietošanās - pārvadāto pasažieru skaits un autostāvvietu klientu skaits. Samazinoties "Rīgas satiksme" klientu skaitam, vērojams būtisks kritums arī uzņēmuma ieņēmumiem no sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas, autostāvvietu izmantošanas.

2020.gadā Covid-19 izplatības mazināšanai tika ierobežots pārvadāto pasažieru skaits vienā sabiedriskajā transportlīdzeklī, tādējādi nodrošinot lielāku distanci starp pasažieriem, kā arī nodarbināto darbs un izglītojamo studijas valstī tika organizēts attālināti. Ierobežojumi ietekmēja uz "Rīgas satiksme" sniegtā pakalpojuma plānošanu un apjomu. Rezultātā 2020.gadā pārvadāto pasažieru skaitā ir vērojams samazinājums salīdzinājumā ar 2019.gada datiem par 36,3% (skat.attēlu 3.3.).



Attēls 0.3. Pārvadāto pasažiera skaita izmaiņas dinamika 2016.g.-2020.g.

Autostāvvietu pakalpojumu jomā 2020.gadā Covid-19 izplatīšanas ierobežošanas pasākumi ietekmēja autostāvvietu klientu skaita samazinājumu par 11,7% un rezultātā ir vērojams kritums ieņēmumiem no maksas autostāvvietām (skat.attēlu 3.4.).Papildus Covid-19 ietekmei pieejamo autostāvvietu skaits samazinājies veikto Rīgas ielu rekonstrukcijas darbu un satiksmes organizācijas izmaiņu dēļ.



Attēls 0.4. Pašvaldības maksas autostāvvietu lietotāju skaita un ieņēmumu dinamika 2016.g.-2020.g

2020.gadā "Rīgas satiksme" prioritāte bija darbinieku un pasažieru drošība un darbības nepārtrauktība valstī izsludinātās ārkārtas situācijas periodā.

4. ENERGOEFEKTIVITĀTE UN VIDE

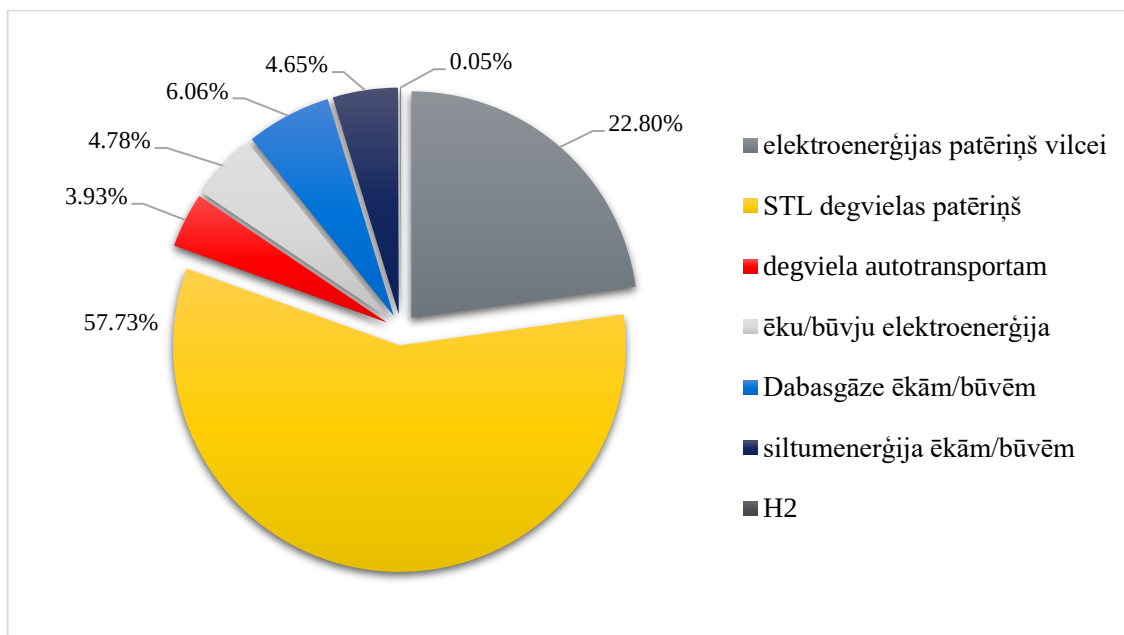


4.1. ENERGOPĀRVALDĪBAS SISTĒMAS RAKSTUROJUMS

2020.gada oktobrī tika veikta pārsertifikācija par atbilstību energopārvaldības standartam ISO 50001:2018 un iegūts ārējo auditoru pozitīvs vērtējums. ISO 50001:2018 standarta uzturēšana un energoefektivitātes pasākumu ieviešana veicina ANO globālo ilgtspējīgas attīstības mērķu sasniegšanu - veicināt tādu attīstību, kam raksturīgas zemas siltumnīcefekta gāzu emisijas.



Energoresursi, kuri tiek ietverti energopārvaldības sistēmā ir - degviela, elektroenerģija, dabasgāze siltumenerģija un ūdeņraža resursi-sākot no 2020. gada. Turpmāk redzamajos attēlos parādīts energoresursu sadalījums dažādos griezumos.



Attēls 4.1. Energoresursu patēriņa 2020.gadā attiecība %, aprēķinu veicot pēc konvertācijas uz MWh.

4.1.attēls norāda, ka 80.5% no kopējā energoresursu patēriņa tiek patērēti pamatpakalpojuma nodrošināšanai – sabiedriskā transporta pakalpojumu nodrošināšanai. Infrastruktūras ēkām/būvēm tiek patērēti 15.5% no kopējā energoresursu patēriņa.

Dīzeļdegvielas patēriņš autobusiem 2020. gadā ir samazinājies salīdzinājumā ar bāzes gadu (2017.gads) par 0.03 litri uz 1000 pasažieru vietu km. Elektroenerģijas patēriņš tramvajiem un trolejbusiem

2020.gadā ir samazinājies attiecībā pret 2017. gadu par 0.66 kWh uz 1000 pasažieru vietu km. 2021.gadā plānots samazināt energoresursu patēriņa indikatoru rādītājus visos segmentos.

4.2. VIDES JOMAS RAKSTUROJUMS

“Rīgas satiksme” atbalsta videi draudzīgu saimniekošanu. Galvenie darbības virzieni šajā jomā ir energoefektivitātes uzlabošana, sertificētas energopārvaldības sistēmas uzturēšana, atkritumu šķīrošana un to samazināšana, vides aizsardzības prasību ievērošana.

Vides aizsardzības jomā “Rīgas satiksme” veic pārbaudes par bīstamo atkritumu uzskaiti, pārbauda vai bīstamie un ražošanas atkritumi tiek uzglabāti neradot vides piesārņojuma risku, atkritumu uzglabāšanas vietu marķējumu esamību un par citām vides aizsardzības prasībām ar mērķi pārliecināties, ka tiek ievērotas vides aizsardzības prasības.

Lai īstenotu stratēģiskos attīstības virzienus atbilstoši klimatneitralitātes uzstādījumiem, “Rīgas satiksme” plāno ieguldīt investīcijas videi draudzīga ritošā sastāva atjaunošanā (virzīties uz visu 265 Rīgas sabiedriskā transporta tīklā ekspluatēto autobusu ar EURO 2 un EURO 3 dīzeļdzinēju nomaiņu, aizstājot tos ar iespējami videi draudzīgākajiem sabiedriskajiem transportlīdzekļiem, tramvaju attīstība)

2021.gadā paredzēts veikt pētījumu “Tīro un nulles emisiju transportlīdzekļu un uzpildes, uzlādes infrastruktūras attīstība”.

5. GALVENIE INTEGRĒTĀS VADĪBAS SISTĒMAS PILNVEIDES VIRZIENI UN TURPMĀKIE IZAICINĀJUMI



2021.gadā tiks īstenotas uz attīstību vērstas pārmaiņas, piedāvāti arvien kvalitatīvāki pakalpojumi, vienlaikus nodrošinot pēc iespējas labākus darba apstākļus, lai radītu pievienoto vērtību atbilstoši klientu un citu ieinteresēto pušu vajadzībām. Lai to nodrošinātu nepieciešama inovatīva un efektīva iekšējo procesu plānošana, vadība un uzlabojumu ieviešana (tai skaitā digitalizācija un vizualizācija) darba procesos, kas ļautu strādāt efektīvāk, ātrāk un gudrāk. Tiks pārskatīti pamata biznesa procesi, piemērojot procesu efektīvizēšanas metodes, tai skaitā plānota papīra dokumentu apjoma samazināšana par 50%.

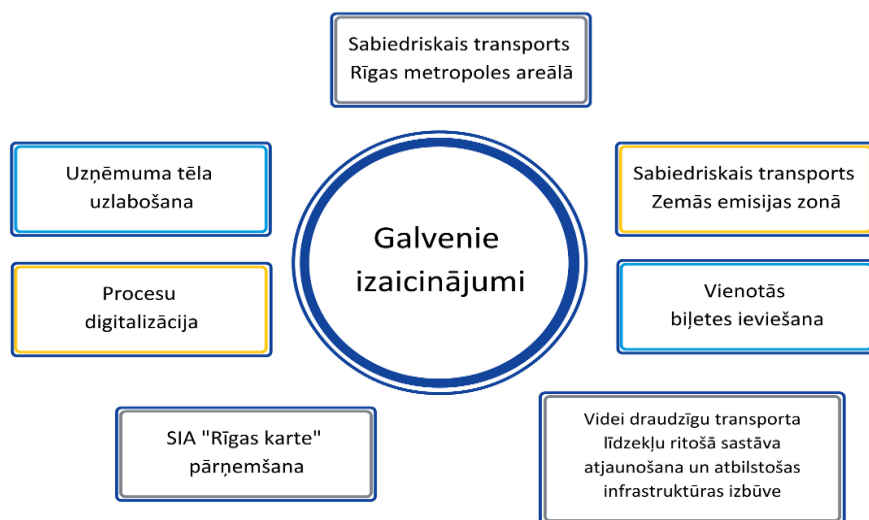
Tālākā izklāstā sniegts apkopojums par galvenajiem virzieniem procesu pilnveidei (skat. *tabula 5.1.*):

Tabula 5.1. Procesi pārvaldības pilnveides virzieni.

GALVENIE PILNVEIDES VIRZIENI	
Procesu efektīvizācija	• Ieviest jaunus risinājumus saskaņā ar Lean Six sigma vadības principiem un citām efektivitātes metodēm, likvidēt nevajadzīgas darbības un zudumus, paaugstināt cilvēkresursu potenciāla izmantošanu. • Vienkāršot procedūras, samazināt izdevumus un virzīties uz augstāku produktivitāti, piemērot digitalizācijas risinājumus, samazinot papīra dokumentu skaitu, virziens uz dokumentu minimizāciju, izveidot vienotu uzņēmuma rādītāju vietni.
Pakalpojumu pilnveide	• Nodrošināt ātrāku un pieejamāku elektronisko pakalpojumu klāstu klientiem, attīstot Elektronisko norēķinu sistēmu iesniegumus, kas samazinās gaidīšanu, pārvietošanos līdz apkalpošanas vietai, stāvēšanu rindā un cita veida laika patēriņu, samazinot papīra formas dokumentu skaitu klientiem.
Energopārvaldības sistēmas pilnveide	• Alternatīvo degvielu un AER tehnoloģiju izmantošanas veicināšana transportā, fokuss uz ēku energoefektivitāti un transporta mobilitāti, jaunu tehnoloģiju un metožu apgūšanu energoefektivitātes ieguvumu veicināšanai.

Vides joma	• Vides procesā integrēt aprites ekonomikas principus, veicināt "zaļo" domāšanu un paradumu maiņu . • Pilnveidot kontroles mehānismu bīstamo atkritumu uzskaites nosacījumu ievērošanai.
-------------------	---

Līdz ar vidēja termiņa darbības stratēģijas no 2021. līdz 2027. gadam stratēģisko mērķu apstiprināšanu tiks pārskatīta Kvalitātes politika, integrējot galvenos stratēģiskos pamatmērķu uzstādījumus politikas dokumentā .



Attēls 5.1. Galvenie izaicinājumi

Jaunas attīstības perspektīvas "Rīgas satiksme" paver arī ES, nacionālie, reģionālie, Rīgas un Pierīgas pašvaldību izaicinājumi. (Skat. attēlu 5.1. Galvenie izaicinājumi)

"Rīgas satiksme" iesniegusi CFLA projekta pieteikumu Eiropas Savienības Kohēzijas fonda līdzfinansējuma saņemšanai 5. un 7. tramvaja līnijas modernizēšanai, pielāgojot minēto tramvaja maršrutu posmus zemās grīdas tramvaju kustībai un uzlabojot vides pieejamību gados vecākiem cilvēkiem, cilvēkiem ar invaliditāti, kā arī vecākiem ar bērniem. Projektu paredzēts īstenot līdz 2023.gadam. Mūsdienīga un atbilstoša infrastruktūra, kas nākotnē ļaus uzlabot arī sabiedriskā transporta ātrumu, būs ieguvums ikvienam mūsu klientam.

Sagatavotas projektu ieceres iekļaušanai Latvijas Eiropas Atveseļošanas un noturības mehānisma plānā (turpmāk - ANM). Plāna ietvaros iekļautas "Rīgas satiksmes" projektu ieceres par bateriju elektro-autobusu un to uzlādes infrastruktūras iegādi (pamata plāna iecere: 17 elektro-autobusi un 7 uzlādes iekārtas; rezerves iecere 95 elektro-autobusi un 20 uzlādes iekārtas), kā arī par 4 zemās grīdas tramvaju iegādi. Projektu īstenošana plānota līdz 2026.gada jūlijam un to īstenošana ļaus sākt virzīties uz autobusu ritošā sastāva nomaiņu pret bez-emisiju transportlīdzekļiem. Vienlaikus ANM projektu īstenošana nodrošinās kompleksu risinājumu ieviešanu plānoto mobilitātes punktu izveidei, multimodālu transporta risinājumu

piedāvājumam, cieši sadarbojoties vairākām iesaistītajām pusēm - Rīgas pilsētas pašvaldība, "Rīgas satiksme", "Latvijas dzelzceļš" u.c.

"Rīgas satiksme" veic sagatavošanās darbus, lai varētu pretendēt uz Eiropas Savienības Kohēzijas fonda līdzfinansējuma saņemšanu esošā plānošanas perioda ietvaros. Šobrīd norisinās sarunas par potenciālu projekta ieceri, kura paredz bezizmešu autobusu iegādi ar Kohēzijas fonda līdzfinansējumu. Šī projekta īstenošana tiks veikta līdz 2023.gada noslēgumam un tā ietvaros indikatīvi ir paredzēts iegādāties 12 ūdeņraža autobusus un 19 bateriju elektro-autobusus. Projekta īstenošana ļaus veikt esošo, novecojušo transportlīdzekļu nomaiņu pret videi draudzīgiem transportlīdzekļiem.

"Rīgas satiksme" turpina īstenot projektu "Zemās grīdas tramvaja ieviešanas Rīgā projekta 2.posms (SEB, EIB, NIB finansējums)". Projekta kopējais investīciju apjoms –100 milj. euro. Projekta ietvaros tiek īstenotas aktivitātēs, lai nodrošinātu zemās-grīdas tramvaja ekspluatācijai piemērotu infrastruktūru 1. un 11. tramvaja maršrutos (apakšstaciju, kabeļu, kontakttīkla un sliežu ceļu pārbūve), kā arī, lai uzlabotu sabiedriskā transporta pieejamību ikvienam pasažierim (paaugstināto pieturvietu platformu izbūve). Projekta ietvaros tiks veikta arī 5.tramvaju depo pārbūve, lai sniegtu iespēju kvalitatīvāk veikt zemās grīdas tramvaju ikdienas apkopi un remontu, kā arī nodrošinātu tramvaju novietošanu dīkstāves laikā. Tramvaju depo pārbūve ir īpaši svarīga, lai sniegtu iespēju turpināt palielināt zemās grīdas tramvaju ritošā sastāvu skaitu.