

Vadības pārskats par

Integrētās vadības sistēmas izpildījumu

2015.gada atskaite un turpmākie uzdevumi

(saīsinātais variants)

1. Vispārējā informācija

Vadības pārskats par Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu „Rīgas satiksme” (turpmāk tekstā – RP SIA „Rīgas satiksme”) Integrēto vadības sistēmu (turpmāk tekstā – IVS) sagatavots atbilstoši LVS EN ISO 9001 „Kvalitātes vadības sistēmas. Prasības” un LVS OHSAS 18001 „Arodveselības un darba drošuma pārvaldības sistēmas. Prasības” standartu prasībām, kā arī ievērojot LVS EN ISO 50001 „Energopārvaldības sistēmas. Prasības un lietošanas norādījumi” standarta prasības.

Šis pārskats sagatavots par Sabiedrības 2015.gada darbības rezultātiem, vērtējot Sabiedrības darbības atbilstību definētām prasībām un izvirzītiem mērķiem.

Pārskats par 2015.gada būtiskākajiem notikumiem

Istenojot 2011.gada 14.novembrī starp Rīgas domi un RP SIA „Rīgas satiksme” noslēgto pasūtījuma līgumu par sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu Rīgas pilsētas sabiedriskā transporta maršrutu tīklā, 2015.gadā RP SIA „Rīgas satiksme” turpināja sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu pasūtījuma līgumā noteiktajā apjomā un kvalitātē, piedāvāja iespēju nomāt dažāda veida transportu, apsaimniekoja Rīgas pašvaldības autostāvvietas, kā arī veica pasākumus atbilstoši RP SIA „Rīgas satiksme” vidējā termiņa stratēģijā iekļautajiem mērķiem un atbilstoši RP SIA „Rīgas satiksme” rīcības plānā 2014.-2016.gadam noteiktajiem uzdevumiem.

RP SIA „Rīgas satiksme” pēc stāvokļa uz 01.01.2016. apkalpo 53 autobusu maršrutus, 19 trolejbusu maršrutus, kā arī 9 tramvaju maršrutus. 2015.gadā sabiedriskajā transportā pārvadāti **146.8 milj. pasažieri**, kas ir **par 2.5% mazāk** kā iepriekšējā gadā. Nobraukums maršrutu tīklā (tramvajam – sastāva kilometri), veicot pasažieru pārvadājumus, 2015.gadā bija 38,7 miljoni km (2014.gadā bija 40 miljoni km). Kopējais maršrutu garums 2015.gadā bija 1192.4 km, tai skaitā autobusu 927.6 km, trolejbusu 163.7 km, tramvaju 101.1 km. RP SIA „Rīgas satiksme” rīcībā uz 01.01.2016 bija 410 autobusi, 110 tramvaji (sastāvi) un 264 trolejbusi.

Paaugstināta servisa sabiedriskā transporta maršrutu skaits uz 01.01.2016. bija 21 maršruti un 9 nakts maršruti, kuros 2015. gadā pārvadāti **10.4 milj. pasažieri** (2014. g. 7,8 milj. pasažieri).

RP SIA „Rīgas satiksme” uz 2016. g. 1. janvāri nodrošina 5080 pašvaldības maksas autostāvvietu (kopā ar 357 sezonas a/st Vecāķos) apsaimniekošanu, **maksas autostāvvietu lietotāju skaits ir 4,38 milj. un salīdzinājumā ar 2014.gadu pieaugums ir 10,3%.**

RP SIA „Rīgas satiksme” strādājošo skaits uz 01.01.2016. ir 4176 darbinieki un skaits ir samazinājies par 42 darbiniekiem pret iepriekšējo gadu (vislielākās darbinieku skaita svārstības notikušas Eksploatācijas nozarē).

2015.gadā RP SIA „Rīgas satiksme” ieguva **sudraba kategoriju Ilgtspējas indeksā**. Minētais novērtējums apliecina, ka uzņēmuma darbs organizēts atbilstoši ilgtspējīgas attīstības pamatprincipiem.

Lielākā daļa rīdzinieku ir **apmierināti ar sabiedriskā transporta pieejamību un sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti** galvaspilsētā, liecina 2015.gada rudenī veiktais SKDS pētījums. Ar sabiedriskā transporta pieejamību kopumā ir apmierināti 80% Rīgas iedzīvotāju, ar sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti kopumā ir apmierināti 78% Rīgas iedzīvotāju. Kopumā sabiedrisko transportu Rīgā iedzīvotāji novērtē ar 7.4 (10 punktu skalā, kur 1 nozīmē “ļoti slikti” un 10 – “teicami”). 2013. gadā vērtējums bija nedaudz augstāks - 7.7, savukārt 2011. gada pētījumā iegūtie dati bija tādi paši kā šogad – arī 7.4.

Esam sekojuši līdzi savu pasažieru vēlmēm un uzlabojuši savu pakalpojumu klāstu. Veiktas izmaiņas 122 autobusu, 12 tramvaju, 61 trolejbusu kustības sarakstos.

Sadarbībā ar banku «Citadele» izdota pirmā maksājumu karte Latvijā, kas ir apvienota ar e-talona funkciju. Izmantojot šo karti, klientiem nav iepriekš jāiegādājas biļetes un sistēma pati noņem naudu par braucieniem no konta, rēķinot no klientiem izdevīgākās biļešu cenu pozīcijas.

Reisi ir izpildīti **99.93% apmērā** no plānotā skaita, kā arī veiksmīgi tika nodrošināti visi plānotie un neplānotie reisi masu pasākumos (Jāņu un Līgo naktī, Dziesmu svētkos, Muzeju naktī, Rīgas svētkos un citos pasākumos).

Salīdzinājumā ar iepriekšējo periodu CSNg skaits RP SIA “Rīgas satiksme” vadītāju vainas dēļ 2015.gadā **samazinājās** par 7% (2014.g. – 177 un 2015.g. bija 165 CSNg).

Sadarbībā ar Rīgas domes Satiksmes departamentu satiksmes drošībai un plūsmas uzlabošanai tika uzstādītas vairākas ceļa zīmes, mainīti luksoforu darbības ciklu ilgumi un ieviesti daudzi risinājumi, kā, piemēram: sabiedriskā transporta joslas izveide A. Čaka ielā un Zemitāna kustības pārvadā ārpilsētas virzienā.

Noslēgto piegādes līgumu ietvaros 2.piegādē esam saņēmuši **35** autobusus, savukārt trolejbusu 2.piegādi plānots pabeigt 2016.gada 1.ceturksnī.

Ar udeņraža kurināmā elementu darbināmu trolejbusu iegāde, udeņraža uzpildes infrastruktūras projekts. 2015.gada noslēgti granta līgumi ar ES institūcijām par projektu realizāciju. Viena projekta ietvaros noslēgts līgums par udeņraža uzpildes infrastruktūras izpēti.

Turpinās darbs pie zemās grīdas tramvaja 2.kārtas realizācijas, t.i., zemās grīdas tramvaju kustības nodrošināšanu 4.tramvaju maršrutā uz Imantu. Izsludināta iepirkumu procedūra 20 zemās grīdas tramvaju iegādei.

Sākts darbs pie Eiropas Komisijas Kohēzijas fonda lielā **projekta “Rīgas tramvaju infrastruktūras attīstība” (Elektrotransporta kustības nodrošināšana Skanstes ielā – jaunas tramvaja līnijas izbūve, esošās infrastruktūras rekonstrukcija un jaunu zemās grīdas tramvaju iegāde)** dokumentācijas sagatavošanas.

Turpinās investīciju projekta „Par Rīgas maršrutu tīkla pieturvietu nojumju izbūvi, ierīkošanu, labiekārtošanu un uzturēšanu” īstenošana, kura ietvaros Rīgas pilsētā līdz pārskata perioda beigām (31.12.2016.) ir uzstādītas 292 pieturvietu nojumes.

Nepārtraukti tiek veikti infrastruktūras uzturēšanas darbi. Turpināti apakšstaciju atjaunošanas darbi, sliežu ceļu rekonstrukcija un nomaiņa.

Ir pārbūvētas Klientu apkalpošanas centra telpas Brīvības ielā 191, lai padarītu tās ērtākas mūsu darbiniekiem un pievilcīgākās klientiem;

Uzsākti darbi pie jaunā Satiksmes vadības centra izveides Kleistu ielā 28.

Ierīkotas jaunas maksas autostāvvietas Lāčplēša ielā, Raiņa bulvārī, Visvalža ielā, Citadeles ielā, Miķeļa ielā Ierīkotas invalīdu autostāvvietas Dravnieku ielā 14, Dravnieku ielā 6, Murjāņu ielā, Apuzes ielā, Ūdensvada ielā; no skaidrās naudas uz bezskaidru naudu (e talons un bankas karte) tika modernizētas/pārveidotas 46 iekārtas.

Projekta ietvarā par Rīgas pilsētas sabiedriskā transporta integrētas kustības kontroles, pasažieru drošības un informēšanas sistēmas izbūvi un uzturēšanu sadarbībā ar SIA "Rīgas acs" tiek

turpināta esošo transportlīdzekļu modernizācija ar automātiskās transportlīdzekļa kustības kontroles sistēmas komponentēm. Notiek to aprobēšana. Ir uzstādīta kustības kontroles un vadības centrālā programmatūra, veikti tās darbības un integritātes testi. Ir uzsākts darbs lai izveidotu modernizētu vienoto satiksmes vadības centru Kleistu ielā.

2015.gadā no 09. līdz 11.novembrim tika veikts Sabiedrības vadības sistēmu pārsertifikācijas ārējais audits, kuru veica SIA „Bureau Veritas Latvia” auditori. Audita mērķis bija pārliecināties par uzņēmuma atbilstību starptautiskajam ISO 9001 standartam, kas vērsts uz klientu prasību izpildes nodrošināšanu, un OHSAS 18001 standartam, kas vērsts uz darba drošību un atbilstošu darba apstākļu uzlabošanu. Audita laikā netika atklāta **neviena neatbilstība**.

Audita kopsavilkuma slēdzienā secināts, ka Sabiedrībā ieviestā kvalitātes vadības un darba aizsardzības pārvaldības sistēma atbilst LVS ISO 9001:2009 un LVS OHSAS 18001:2007 standartu prasībām.

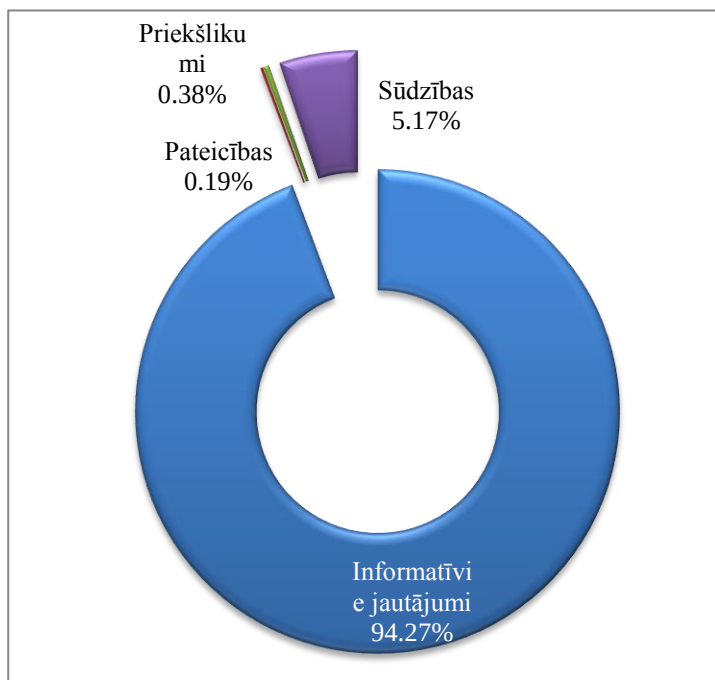
2. Pārskats par klientu (iekšējo, ārējo) pieteikumiem

2015.gadā kopumā saņemti 578 860 klientu pieteikumi, no kuriem **96.31%** (557 526) saņemti telefoniski uz Sabiedrības bezmaksas informatīvo tālruni 80001919, **1.44%** (8 308) iesniegumu saņemti elektroniski uz Sabiedrības informatīvo e-pastu info@rigassatiksmel.lv, **0.6%** (3 357) ziņu saņemtas sociālajos medijos (Draugiem.lv, Facebook, Twitter).

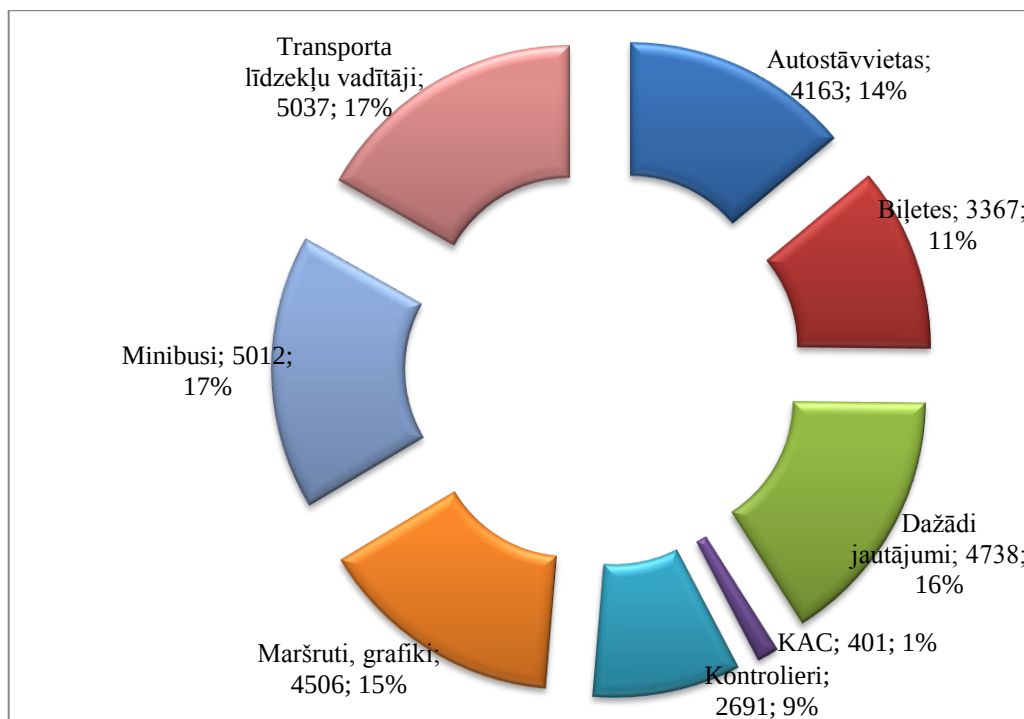
Salīdzinājumā ar 2014.gadu, klientu pieteikumu skaits 2015.gadā ir pieaudzis par 2.4% (2014.gadā pieteikumu kopskaits 593 183). Samazinājums ir sūdzību rakstura jautājumos, kas saistīti ar transportlīdzekļa darbu, par biļešu automātu darbību utt.

Kā redzams attēlā Nr. 1,

- **94.27%** gadījumā klienti uzdod **informatīva rakstura jautājumus**, kas saistīti ar uzņēmuma darbību, piemēram, par transportlīdzekļu atiešanas un pienākšanas laikiem, kā nokļūt no viena punkta līdz otram, dažādi jautājumi par biļetēm – biļešu veidiem, cenām, to iegādes iespējām;
- **5.17%** saņemto pieteikumu ir ar **sūdzību** raksturu;
- **0.38%** gadījumu klienti izsaka **priekšlikumus**, kas uzlabotu klientu ikdienu;
- **0.19%** klientu iesniegtajos pieteikumos ir izteiktas **pateicības** un atzinīgi vārdi par Sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem, sabiedriskā transporta vadītāju, kontrolieru darbu un KAC operatoru darbu.



Attēls Nr.1. Klientu pieteikumu sadalījums 2015.gadā



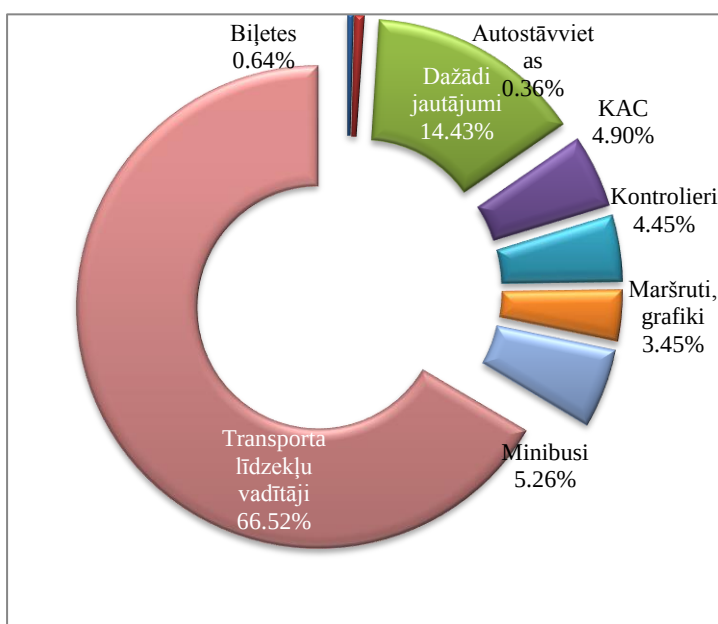
Attēls Nr.2. Sūdzības 2015.gadā

Biežāk izteiktās sūdzības ir par to, ka

- sabiedriskais transports pabrauc garām pieturvietai, neuzņem/neizlaiž pasažierus, CSN neievērošana
- minibusi nekursē saskaņā ar sastādīto grafiku (kavē vai apsteidz grafiku, nekursē pēc sastādītā grafika, neizpilda reisu)
- pieturvietā nav kustības saraksta
- sabiedriskais transports nekursē saskaņā ar sastādīto grafiku (kavē vai apsteidz)
- tiek apstrīdēti paziņojumi par pēcapmaksas rēķina piemērošanu (autostāvvietās)
- sūdzības par biļešu automāta darbību
- Pretenzijas par soda piemērošanu sabiedriskajos transportlīdzekļos
- par pieturvietas nojumēm
- citas sūdzības, kas saistītas ar Sabiedrības darbību.

Klienti novērtē Sabiedrības sniegtos pakalpojumus un izsaka pateicības:

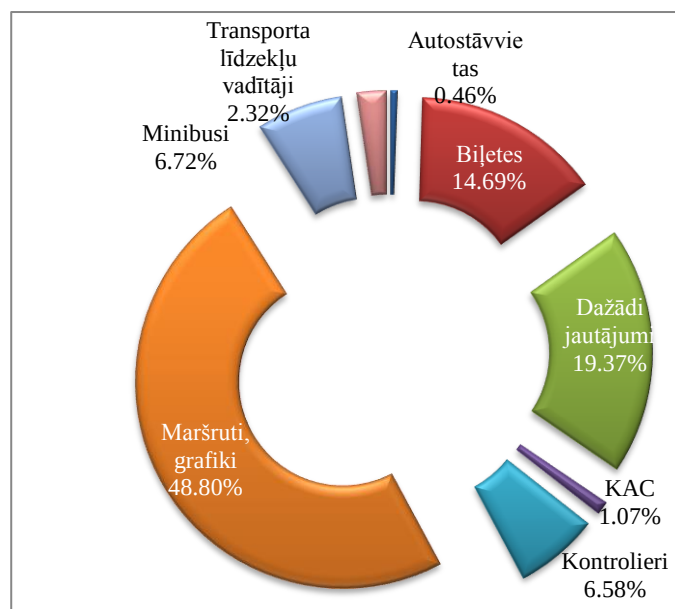
- transportlīdzekļu **vadītājiem** par labu apkalpošanu – **733**,
- par dažādiem jautājumiem (par zvanu centra darbu u.c.) -**159**,
- **minibusu vadītājiem** par labu apkalpošanu – **58**,
- **klientu apkalpošanas centru** darbiniekiem – **54**,
- **kontrolieriem** par labu pienākumu veikšanu – **49**,
- **par veiktajām izmaiņām** maršrutu tīklā – **38**.



Attēls Nr.3. Pateicību sadalījums pa tēmām 2015.gadā

Klientu biežāk izteiktie priekšlikumi:

- veikt **izmaiņas maršrutu tīklā** (vairāk reisu, ieviest papildus pieturvietas maršrutā, pagarināt maršrutu, mainīt, izveidot jaunus maršrutus, lielākas ietilpības transportlīdzekļus) – **1053**,
- **biļešu klāsta** paplašināšana, tirdzniecības vietas palielināšana – **418**,
- **dažādi jautājumi** (pieturvietu nojumes, RS interneta resursu darbība) - lūdz mainīt minibusu maršruta tīklu – **317**.

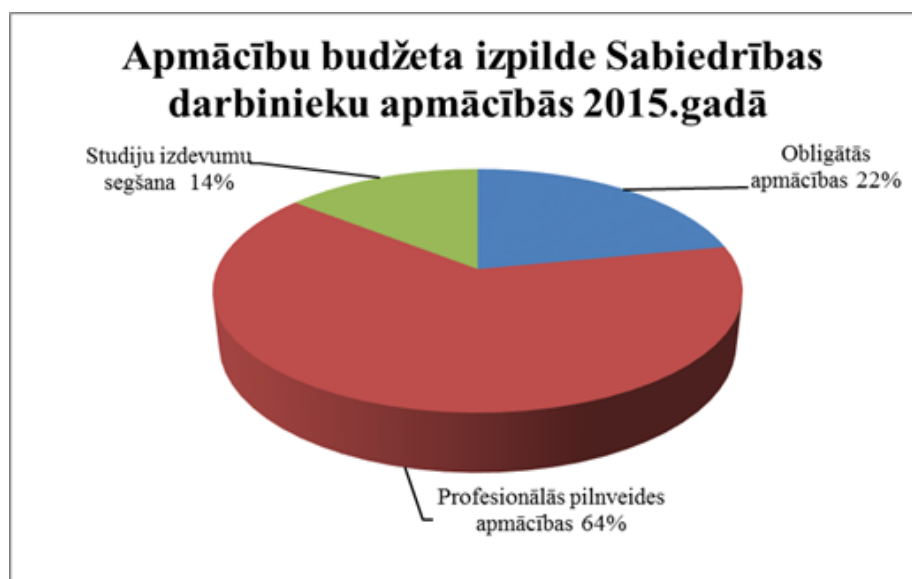


Attēls Nr.4. Klientu izteiktie priekšlikumi 2015.gadā

3. Veiktās darbinieku apmācības

2015.gadā Sabiedrības darbiniekiem tika nodrošinātas obligātās apmācības atbilstoši struktūrvienību vajadzībām, kā arī celta vispārējā Sabiedrības darbinieku kvalifikācija, nodrošinot seminārus un apmācības par dažādām tēmām - organizētas 297 apmācības, uz kurām norīkoti 1808 Sabiedrības darbinieki (ņemot vērā faktu, ka viens darbinieks ir piedalījies vairākās apmācībās):

- uz profesionālās pilnveides apmācībām par dažādām tēmām norīkoti 1309 darbinieki;
- uz obligātajām apmācībām tika norīkoti 499 darbinieki (t.sk. apmācības „Iekšējā komunikācija un integrācija” (*attēls Nr.5*)).



Attēls Nr. 5. Sabiedrības darbinieku apmācības 2015.gadā

Pārskata gadā tika īstenoti šādi apmācību projekti:

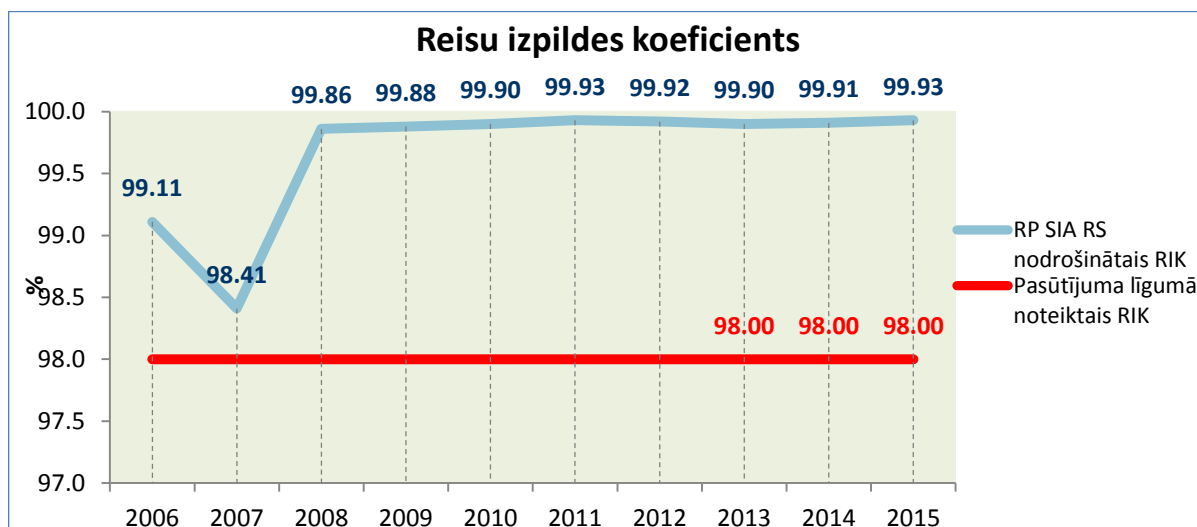
1. 2015. gada Sabiedrības obligāto apmācību plāns tika pilnībā izpildīts - saskaņā ar apstiprināto Sabiedrības obligāto apmācību plānu 2015.gadam realizēti kursi un nepieciešamo profesionālo spēju kvalifikācijas atestācija atbilstoši Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem;
2. sadarbībā ar Klientu apkalpošanas un komunikācijas daļu turpinājās un tika organizēts informatīvais seminārs „Iekšējā komunikācija un integrācija”. Šis seminārs tika rīkots katru mēnesi, un uz to tika aicināti jaunpieņemtie darbinieki. Integrācijas semināra mērķis ir sniegt informāciju jaunajiem darbiniekiem par Sabiedrību, veicināt darbinieku savstarpēju

komunikāciju un pozitīvu attieksmi pret Sabiedrību, kā arī iespēju robežās atbildēt uz jautājumiem. 2015. gadā uz semināru „Iekšējā komunikācija un integrācija” tika norīkoti 218 jaunpieņemtie darbinieki;

3. tika veiktas apmācības par klientu apkalpošanas kultūru sabiedriskā transporta līdzekļu vadītājiem, kuriem bijuši vairāki pārkāpumi saistībā ar rupju attieksmi pret pasažieriem. Kursu saturs tika izveidots, lai sniegtu gan teorētisku izpratni par pasažieru apkalpošanas specifiku, gan praktiski izvērtētu dažādus uzvedības modeļus saskarsmē ar agresīviem klientiem, ar mērķi izvairīties no konflikta un panākt pozitīvu vēlamu rezultātu;
4. organizētas transporta biļešu un autostāvvietu kontrolieru apmācības par saskarsmi ar krīzes stāvoklī nonākušām problemātiskām un agresīvām personām, kurās darbinieki apguva prasmes sarunu vešanā ar problemātiskiem, grūtiem klientiem, viņu pārliecināšanā, rīcības argumentēšanā;
5. Pārvaldījumu daļas centrāldispečeriem un Autostāvvietu informācijas operatoriem, kuriem, pildot savus darba pienākumus, nākas saskarties ar krīzes stāvoklī nonākušiem cilvēkiem, kā arī agresīviem un neapmierinātiem klientiem, tika nodrošinātas apmācības “Komunikācija pa tālruni ar krīzes stāvoklī nonākušām problemātiskām un agresīvām personām”. Šajās apmācībās darbinieki guva izpratni par komunikatīvajiem mehānismiem, kas nosaka spēju rīkoties atbilstoši ārkārtas apstākļiem, prasmi novērtēt situāciju,
6. kā veiksmīgas un darbinieku pozitīvi novērtētas var uzsvērt apmācības par cilvēkresursu vadību un komandas darbu, komunikācijas iemaņām, dienesta informācijas saņemšanu un tās tālāku apriti – tajās piedalījās Juridiskās daļas, Personāla pārvaldības daļas un Autobāzes darbinieki;
7. profesionālo prasmju pilnveidošanas ietvaros Sabiedrības darbinieki apmeklējuši seminārus par likumdošanas, būvniecības, grāmatvedības, audita, darba drošības aktualitātēm, svešvalodu apmācības, kā arī citus, dažādus kursus un seminārus par aktuālām tēmām;
8. saskaņā ar organizētajām apmācībām tika izvērtēta esošo pakalpojumu sniedzēju atbilstība Sabiedrības prasībām atbilstoši sniegto pakalpojumu kvalitātei un piedāvātajai cenai. Tāpat tika turpināta sadarbība ar esošajiem apmācību pakalpojumu sniedzējiem, kā arī izveidota sadarbība ar jauniem uzņēmumiem, kuri spēj piedāvāt Sabiedrībai izdevīgākos apmācību risinājumus.

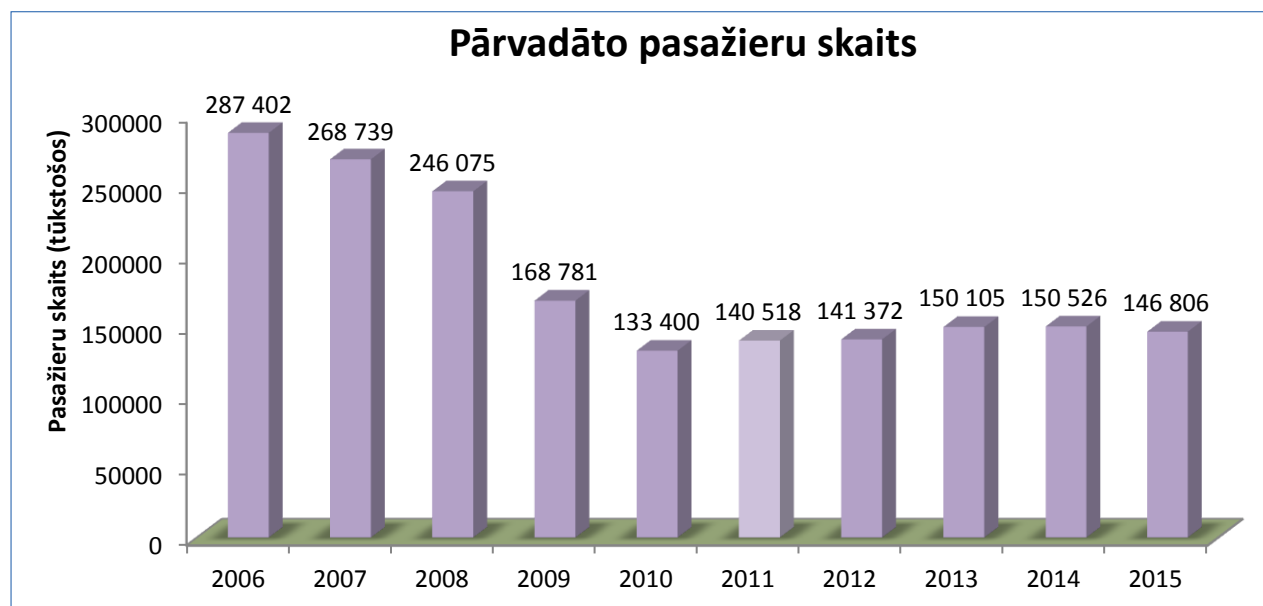
4. Sniegto pakalpojumu pamatrādītāju analīze

Reisu izpildes kopumā ir 99,93% (*attēls Nr.6*), izslēdzot no pārvaldātāja neatkarīgu faktoru ietekmi, kas atbilst Sabiedrības mērķiem (2015.gadā nodrošināt reisu izpildi vismaz 99% apmērā, izslēdzot no pārvaldātāja neatkarīgus faktorus).



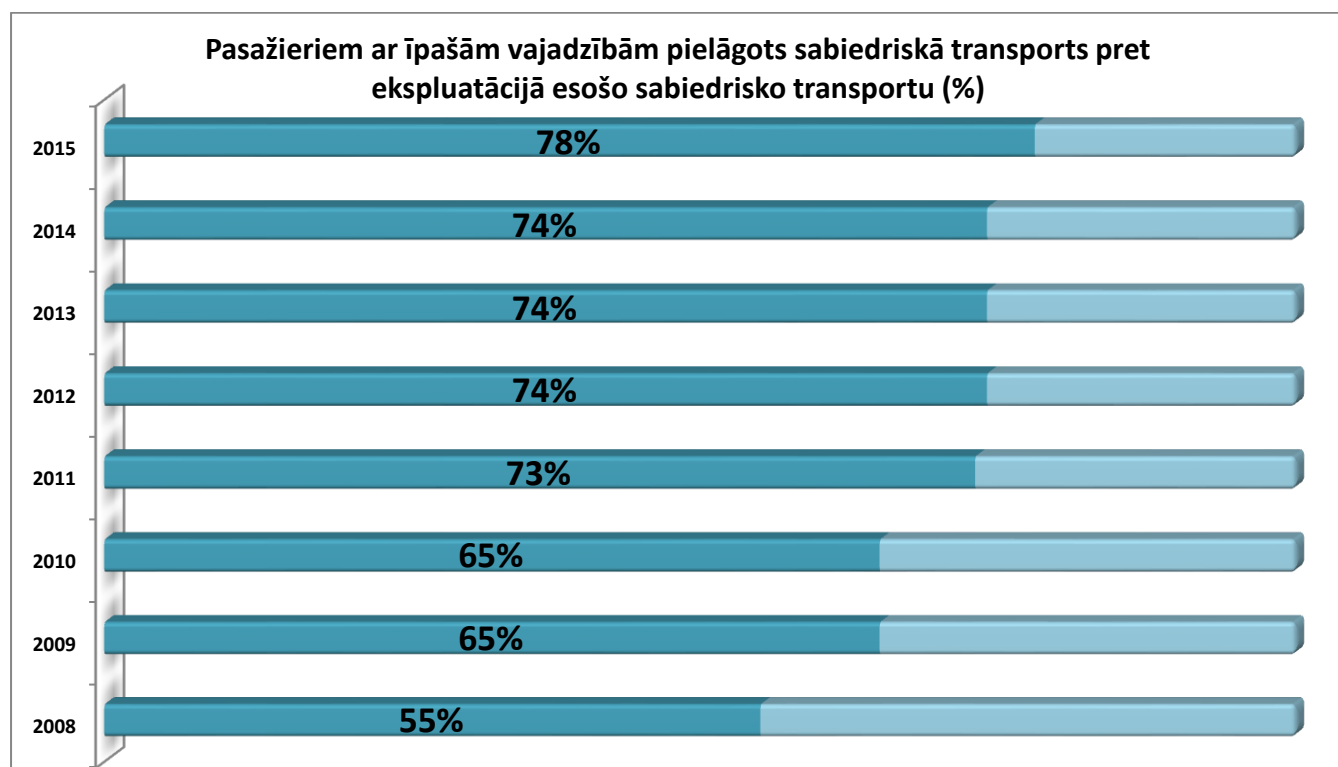
Attēls Nr. 6. RP SIA „Rīgas satiksme” nodrošinātais reisu izpildes koeficients, izslēdzot no pārvaldātāja neatkarīgu faktoru ietekmi

Pārvadāto pasažieru skaits. 2015.gadā pārvadāto pasažieru skaits sasniedza 146,8 miljoni pasažieru. Pasažieru skaits samazinājās par 2,5% salīdzinājumā ar 2014.gadu (*attēls Nr.7*), kas skaidrojams ar notikušo tarifa pacelšanu pārskata gadā.



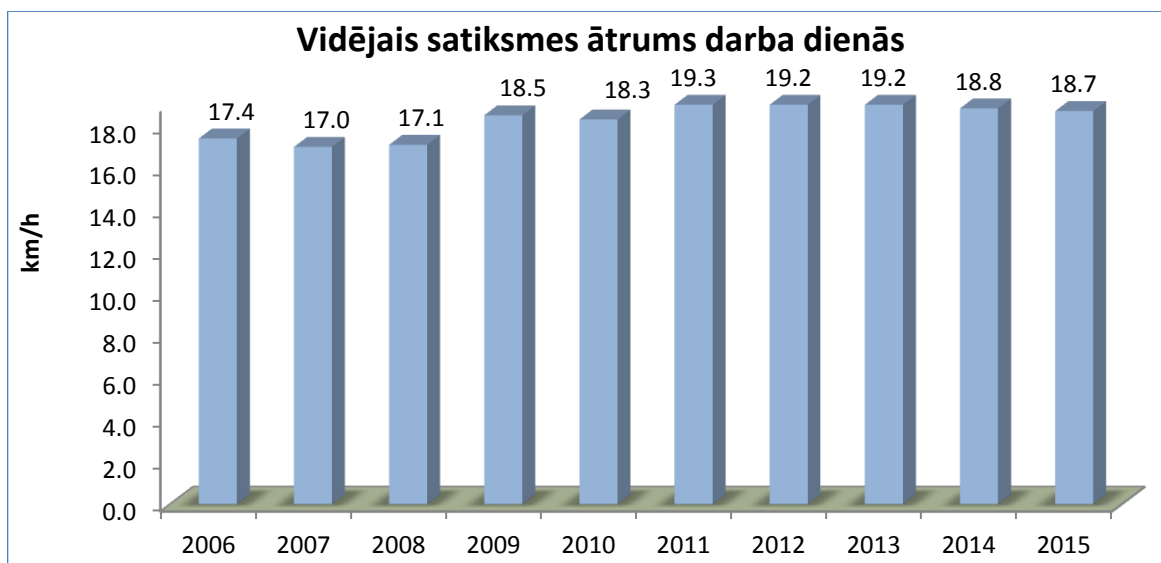
Attēls Nr. 7. Pārvadāto pasažieru skaits

Obligāto kvalitātes prasību izpilde. Lai nodrošinātu pasažieriem ērtu, drošu un komfortablu sabiedrisko transportu un palielinātu pasažieru skaitu, Sabiedrībā tiek iegādāti komfortabli un personām ar funkcionāliem traucējumiem, grūtniecēm un personām ar maziem bērniem (tai skaitā ar bērnu ratiem) (turpmāk – pasažieri ar īpašām vajadzībām) pielāgoti zemās grīdas pilsētas autobusi, trolejbusi un tramvaji, kā to paredz Rīgas pilsētas sabiedriskā transporta attīstības koncepcija 2005.-2018.gadam un Rīgas pilsētas elektrotransporta attīstības koncepcijas 2004.-2018.gadam nostādnes un ārējie normatīvie akti. Kā redzams attēlā Nr.8, **pasažieriem ar īpašām vajadzībām pielāgots sabiedriskā transporta līdzekļu skaits pret ekspluatācijā esošo sabiedriskā transporta līdzekļu vienību skaitu** pakāpeniski palielinājās kopš 2008.gada un 2015.gadā sasniedza 78%.



Attēls Nr.8. Pasažieriem ar īpašām vajadzībām pielāgots sabiedriskā transporta līdzekļu skaits pret ekspluatācijā esošo sabiedriskā transporta līdzekļu vienību skaitu (%)

Sabiedriskā transporta vidējais kustības ātrums (skat. attēls Nr.9). Braukšanas laiks ir atkarīgs no vairākiem faktoriem: ielas segums, pieturvietu skaits maršrutā, ielas noslogojums ar citiem transportlīdzekļiem, luksoforu skaits, TL atļautais ātrums, diennakts laiks, kad reiss tiek veikts un daudzi citi parametri. 2015. gadā vidējais ātrums gandrīz palika gandrīz nemainīgs - 18.7 km stundā.



Attēls Nr. 9. Vidējais satiksmes ātrums darba dienās

5. Klientu (iekšējo, ārējo) aptaujas, atsauksmes, salīdzinājumi

2015.gadā sabiedriskās domas pētījumu centrs SKDS veica Rīgas iedzīvotāju aptauju „RP SIA „Rīgas Satiksme” klientu apmierinātības pētījums”. Aptauja notika pārskata gadā no 12.septembra līdz 5.oktobrim, tajā piedalījušies 1300 respondenti.

Kopumā sabiedrisko transportu Rīgā iedzīvotāji novērtē ar 7.4 (10 punktu skalā, kur 1 nozīmē “ļoti slikti” un 10 – “teicami”). 2013.gadā vērtējums bija nedaudz augstāks - 7.7, savukārt 2011.gada pētījumā iegūtie dati bija tādi paši kā šogad – arī 7.4.

Lielākā daļa rīdzinieku ir apmierināti ar sabiedriskā transporta pieejamību un sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti galvaspilsētā. Ar sabiedriskā transporta pieejamību kopumā ir apmierināti 80% Rīgas iedzīvotāju (ļoti apmierināti: 29%, drīzāk apmierināti: 51%). Ar sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti kopumā ir apmierināti 78% Rīgas iedzīvotāju (ļoti apmierināti: 20%, drīzāk apmierināti: 58%).

Reputācijas TOPS un citi salīdzinājumi

Latvijas uzņēmumu 2015.gada **reputācijas topā** RP SIA „Rīgas satiksme” ieguva 149.vietu 2014.gadā - 72.vietu, 2013.gadā – 54.vietu, 2012.gadā – 55.vietu, 2011.gadā - 62.vietu, 2010.gadā - 69.vietu, 2009.gadā - 58.vietu 2008.gadā – 72.vieta, 2007.gadā – 70.vieta, 2006.gadā – 71.vieta, 2005.gadā – 65.vieta.

Žurnāla „Kapitāls” vērtējumā Labāko darba devēju TOP 50 - RP SIA „Rīgas satiksme” 2015.gadā ieguva 38.vietu, 2014.gadā – 33.vietu, 2013.gadā 37.vietu, 2012.gadā 36.vietu.

6. Sociālās atbildības principu ievērošana

Sabiedrība savā izaugsmē ir sasniegusi tādu attīstības līmeni, kuru **atzinīgi novērtē gan mūsu klienti un sabiedrība kopumā**, ko apstiprina SKDS regulāri veiktās klientu aptaujas. Piemēram, izveidots mūsdienīgs sabiedriskā transporta tīkls ar moderniem transporta līdzekļiem, tiek pilnveidotas e-pakalpojumu iespējas, informēta sabiedrība par notikumiem Sabiedrībā. Sākot jau ar pirms-

skolas vecuma bērniem ir iespēja piedalīties Sabiedrības aktivitātēs, piemēram, e-talona dizaina konkursi.

RP SIA „Rīgas satiksmei” **videi draudzīga un efektīva saimniekošana** ir bijusi un paliek viena no uzņēmuma dienas kārtības aktualitātēm. Galvenie darbības virzieni šajā jomā ir energoefektivitāte, resursu taupīšana, atkritumu šķirošana.

Sabiedrība aktīvi strādā pie **darbinieku apmierinātības ar darba vidi** un 2015.gadā veiktas vairākas aktivitātes darba atlīdzības principu noteikšanai un vienādošanai.

Sabiedrības virzību uz ilgtspējīgu attīstību un pastāvēšanu jau 2010.gadā apstiprināja dalība „Ilgtspējas indeksā”, kad tika iegūta bronzas godalga. Gadiem ejot daudz līdzekļu un laika ir ticis investēts, gan aktivitātēs, gan darbiniekos ar mērķi uzlabot vājās vietas pārvaldībā un ņemot vērā arī klientu vēlmes 2015.gads nesa likumsakarīgu uzlabojumu „Ilgtspējas indeksā” iegūstot jau sudraba novērtējumu. Eksperti sniedza sekojošus ieteikumus turpmākajai attīstībai, kurus arī turpmāk pēc iespējas ņemsim vērā: padziļināti izvērtēsim ietekmes pušu viedokli; rakstiski formulēsim klientu privātuma aizsardzības principus, turpināsim organizēt veselību veicinošos pasākumus; vēl vairāk pievērsīsimies degvielas, elektroenerģijas siltumenerģijas patēriņa un atkritumu samazināšanai un maksimāli pilnveidosim interneta mājas lapas iespējas, veidojot saturu, lai atbildētu uz visiem svarīgākajiem klientu jautājumiem.

7. Energoefektivitāte

Lai īstenotu 2012.gada 4.decembra Eiropas Parlamenta un Padomes *Direktīvas 2012/27/ES* prasības, pagājušajā gadā RP SIA „Rīgas satiksme” augstākā vadība pieņēmusi lēmumu ieviest ISO 50001:2012 *Energopārvaldības sistēma* standartu Sabiedrībā, paplašinot Sabiedrībā jau esošo Integrēto vadības sistēmu.

2015.gada beigās Sabiedrībā tika izveidota darba grupa ar sekojošiem uzdevumiem:

- Izvērtēt pašreizējo situāciju Sabiedrībā energopārvaldības jomā un nodrošināt sākotnējā novērtējuma veikšanu.
- Balstoties uz sākotnēja novērtējuma rezultātiem, noteikt atbilstošus mērķus, uzdevumus rīcības plānus energopārvaldības sistēmas ieviešanai.
- Organizēt un saņemt neatkarīgu energopārvaldības sistēmas auditu – sertifikāciju saskaņā ar noslēgto līgumu.
- Nodrošināt energopārvaldības sistēmas uzturēšanu un pilnveidošanu.

Jaunā redakcijā izstrādāts politikas dokuments „Kvalitātes politika” (turpmāks – Kvalitātes politika). Kvalitātes politika tika izstrādāta saskaņā ar ISO 9001:2015 standarta *Kvalitātes vadības sistēmas* jaunajām prasībām, ņemot vērā, ka Sabiedrībā ieviešam jaunu standartu **ISO 50001:2012 *Energopārvaldības sistēma*** un atbilstoši energoefektivitātes politikas pamatprincipiem. Kvalitātes politikas **galvenie mērķi energopārvaldības jomā**:

- veicināt videi draudzīgas un **energoefektīvas** transporta sistēmas attīstību, nodrošinot konkurētspējīgu alternatīvu vieglajam autotransportam;
- nodrošināt mūsdienu tehnoloģijām atbilstošus transporta līdzekļus un infrastruktūru, inovatīvu tehnoloģiju pielietojumu transporta sistēmas ilgtspējīgas nodrošināšanai un vides piesārņojuma samazināšanai;
- **racionāli izmantot energoresursus**, atbalstīt energoefektīvu produktu un pakalpojumu iepirkumus un energorādītāju uzlabošanas projektus.

Būtiskie energoresursi, kuri tiek ietverti energopārvaldības sistēmā ir - degviela, elektroenerģija, dabasgāze un siltumenerģija.

8. IVS mērķu noteikšana un pārskats

RP SIA „Rīgas satiksmei” 2016.gada darbības stratēģija, kā arī struktūrvienību un nozares darba plāni (vienlaicīgi arī ar IVS mērķiem) izstrādāti atbilstoši Sabiedrībā noteiktajām „RP SIA „Rīgas

satiksme” ilgtermiņa stratēģijai no 2012.gada līdz 2033.gadam” un vidēja termiņa stratēģijai no 2012.gada līdz 2016.gadam”, kā arī saskaņā ar RD noteiktajiem attīstības mērķiem un rīcības virzieniem, ņemot vērā izvirzītos sasnieguma rādītājus un Kvalitātes politikas nostādnes. RP SIA „Rīgas satiksme” 2016.gada darbības stratēģija vērsta uz ilgtspējīgas pilsētas transporta sistēmas nodrošināšanu. Sabiedrības Valdei par RP SIA „Rīgas satiksme” 2016.gada darbības stratēģiju tika ziņots 2016.gada 24.februārī.

Prioritātes:

- sabiedriskā transporta infrastruktūras atjaunošana, rekonstrukcija un attīstība, kā arī sabiedrisko transportlīdzekļu modernizācija un atjaunošana, lai ievērotu optimālos kalpošanas laikus, klientu un likumdošanas prasības;
- kustības prioritātes nodrošināšana sabiedriskajam transportam;
- maršrutu un kustības grafiku optimizācija pieejamības uzlabošanai;
- integrētas sabiedriskā transporta sistēmas pilnveidošana;
- elastīgas biļešu sistēmas pilnveidošana atbilstoši klientu vēlmēm un tehniskām iespējām, droša darba vide.

Tiks īstenota satiksmes organizācija, kad pirmajā vietā ir gājējs, pēc tam seko sabiedriskais transports un velosatiksmē, un tikai pēc tam privātais transports.

Jaunie uzsvāri:

- ūdeņraža tehnoloģiju un kurināmā elementu izmantošana pilsētas sabiedriskajā transportā;
- jauna tramvaja līnijas posma izbūve Skanstes apkaimē. Projektu plānots realizēt, piesaistot Eiropas Savienības Kohēzijas fonda finansējumu;
- elektromobiļu izmantošanas palielināšana pašvaldības tehniskajos dienestos.

Nozīmīgākie projekti un uzdevumi 2016.gadā:

- **Turpināt zemās grīdas tramvaja projekta īstenošanu.** Projekta 2.posma ietvaros paredzēts uzsākt darbus, lai zemās grīdas tramvaja parametriem tiktu pielāgots 4.tramvaja maršruts, kā arī iegādāti 20 jauni tramvaji. Plānota apakšstaciju izbūve (atlikušo darbu veikšana) 6. un 11.tramvaju maršrutos, kā arī ražošanas ēku rekonstrukcija Brīvības ielā 191;
- **Jauna tramvaja līnijas posma izbūve Skanstes apkaimē.** Projektu plānots realizēt, piesaistot Eiropas Savienības Kohēzijas fonda finansējumu. Projekta ietvaros paredzēts izbūvēt jaunu tramvaja līnijas posmu, kas savienos 6. un 5., 9. tramvaju maršrutu, veikt esošās infrastruktūras rekonstrukciju, kā arī iegādāties 12 zemās grīdas tramvajus.
- **Saņemt jaunus autobusus (35) un trolejbusus (25)** un veikt darbinieku apmācības jauno transportlīdzekļu ekspluatācijā un apkopes nodrošināšanā, kā arī 1.ceturksnī saņemt trolejbusus atbilstoši 2.piegādes grafikam.
- **Ar ūdeņraža kurināmā elementu darbināmu trolejbusu iegāde, ūdeņraža uzpildes infrastruktūras projekts.** Līgumus par trolejbusu piegādi un infrastruktūras izbūvi plānots noslēgt 2016.gadā.
- **Turpināt investīciju projekta „Par Rīgas maršrutu tīkla pieturvietu nojumju izbūvi, ierīkošanu, labiekārtošanu un uzturēšanu.** Uzsāksim darbu pie nākamo 300 pieturvietu nojumju uzstādīšanas.
- **Turpināt uzlabot pakalpojumu kvalitāti,** turpināt sabiedriskā transporta tīkla pievilcīguma un efektivitātes paaugstināšanu, uzlabot pasažieru apkalpošanas kultūru, turpināsim sadarbību ar invalīdu grupām, to biedrībām, lai rastu maksimālu pretimnākšanu.
- Lai uzlabotu pasažieru apkalpošanas kultūru un CSN ievērošanu, samazinātu CSNg skaitu, turpināsim STL vadītāju individuālās un grupveida apmācības.
- **Turpināt Apakšuzņēmuma līguma par paaugstināta servisa sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu Rīgas pilsētas maršruta tīkla daļā uzraudzību un koordinēt paaugstināta servisa sabiedriskā transporta pakalpojumu maršrutus.**
- **Turpināt sadarbību ar Rīgas domes Satiksmes departamentu,** (piemēram: par sabiedriskā

transporta joslas izveidi Kalpaka bulvārī no Pulkveža Brieža ielas līdz K.Valdemāra ielai, par sabiedriskā transporta joslas izveidi Dzelzavas ielā no G. Zemgala gatves līdz Nīcgales ielai, par pieturvietu marķēšanu ar sarkano līniju u.c.).

- Sadarbībā ar SIA "Rīgas acs" turpināt Rīgas pilsētas sabiedriskā **transporta integrētās kustības kontroles, pasažieru drošības un informēšanas sistēmas projekta ieviešanu**, aprīkojot sabiedriskā transporta līdzekļus ar jaunām iekārtām un ieviešot jaunu kustības kontroles un vadības programmatūru paredzēts uzsākt gudrās pilsētas risinājuma attīstību, veidojot datu apmaiņas integrācijas starp RP SIA „Rīgas satiksme” kustības kontroles un vadības IS un citu Rīgas domes institūciju pārvaldītu IS risinājumiem, kas piedalās kustības organizācijā un regulēšanā pilsētā.
- Atbilstoši **Infrastruktūras objektu būvdarbu plānam 2016.gadam**, pieejamā finansējuma robežās, veikt ēku uzturēšanu un darba apstākļu uzlabošanu Sabiedrības darbiniekiem;
- Turpināt **maksas autostāvvietu** elektronisko kontroles iekārtu modernizāciju;
- Atvērt jaunas invalīdu un pašvaldības maksas autostāvvietas un nodrošināt transportlīdzekļu pie-spiedu pārvietošanu.
- Sadarbībā ar Rīgas domes struktūrvienībām tiks **papildināta Rīdzinieka kartes un e maciņa funkcionalitāte**. Plānots veikt pārrunas ar vairākiem pašvaldības uzņēmumiem un citām organizācijām par "Rīdzinieka kartes" izmantošanu šo uzņēmumu pakalpojumu saņemšanai (dažādu atlaižu piemērošana). Plānots izveidot un uzturēt interneta mājas lapu (www.ridziniekaKarte.lv).
- Tiks turpināts darbs **vienotas darba atlīdzības sistēmas pilnveidošanai**, kas uzlabotu pakalpojumu (tai skaitā iekšējo pakalpojumu) kvalitāti un efektivitāti: tiks pilnveidota darba algas mainīgās daļas sistēma strādniekiem, speciālistiem un kalpotājiem, turpināta strādnieku darba normēšana un izstrādātas kvalifikācijas prasības. Tiks aktualizēta un pilnveidota darba laika uzskaites sistēma.

Sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti raksturojošie rādītāji

Nr. p.k	Kvalitātes rādītāji	Mērv.	2009.g.	2010.g.	2011.g.	2012.g.	2013.g.	2014.g.	2015.g.
Izmantojamība									
1.	Reisu izpildes procents, izslēdzot no RP SIA „Rīgas satiksme” neatkarīgus faktorus	%	99,87	99,90	99,93	99,92	99,90	99,91	99,93
2.	Transportlīdzekļu vienību skaits pēc bilances - kopā	skaits	1031	1038	1023	1000	914	896	927
	<i>autobusi</i>		478	478	451	440	432	431	458
	<i>tramvaji</i>		252	258	270	258	218	208	200
	<i>trolejbusi</i>		303	302	302	302	264	257	269
3.	Transportlīdzekļu vienību izlaide sastrēgumstundās	skaits							
	<i>darba dienās</i>		680	661	580	582	579	572	574
	<i>sestdienās</i>		415	382	326	328	326	295	295
	<i>svētdienās</i>		397	382	326	328	326	295	295
4.	Faktiskais nobraukums	tūkst. km	54612	51677	49235	48410	47927	45662	43513
5.	Pārvadāto pasažieru skaits	tūkst.	168781	133400	140518	141372	150105	150526	146806
Piecejamība									
6.	Maršrutu tīkls	km	1150	1155	1279	1271	1149	1194	1 192
7.	Maršrutu skaits kopā	skaits	82	82	91	90	88	81	81
	<i>autobusi (t.sk. nakts satiksmes maršruti, kurus no 2014.g. nodrošina RMS)</i>		53	53	63	62	60	62	62
	<i>tramvaji</i>		9	9	9	9	9	9	9
	<i>trolejbusi</i>		20	20	19	19	19	19	19
Laiks									
8.	Vidējais satiksmes ātrums (darba dienās)	km/st	18.5	18.3	19.3	19.19	19.22	18.83	18.73
Pasažieru apkalpošana									
9.	Faktiski izpildītais reisu skaits	skaits	3500644	3300950	3173088	3179106	3106167	2891095	2765921
10.	Pasažieru apmierinātības līmenis pēc 10 punktu sistēmas	punkti	–	–	7.4	–	7.7	–	7.4
Komforts									
11.	Transporta līdzekļu skaits ar zemām grīdām (ekspl.)	gab.	597	605	593	597	577	559	611
12.	Transporta līdzekļu skaits ar gaisa kondicionieri (ekspl.)	gab.	278	284	295	296	296	299	358
13.	Transporta līdzekļu skaits ar aprīkojumu invalīdiem (ekspl.)	gab.	586	588	581	571	571	554	611