

# Vadības pārskats par

## Integrētās vadības sistēmas izpildījumu

### 2016.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”, LVS OHSAS 18001 „Arodveselības un darba drošuma pārvaldības sistēmas. Prasības” un LVS EN ISO 50001 „Energopārvaldības sistēmas. Prasības un lietošanas norādījumi” standartu prasībām.

Šis pārskats sagatavots par RP SIA „Rīgas satiksme” 2016.gada darbības rezultātiem, vērtējot darbības atbilstību definētām prasībām un izvirzītiem mērķiem.

#### Pārskats par 2016.gada būtiskākajiem notikumiem

Īstenojot 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, 2016.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 2015.-2018.gadam (2016.gada redakcija) noteiktajiem uzdevumiem.

RP SIA „Rīgas satiksme” pēc stāvokļa uz 01.01.2017. apkalpo 55 autobusu maršrutus, 19 trolejbusu maršrutus, kā arī 9 tramvaju maršrutus. 2016.gadā sabiedriskajā transportā pārvadāti **143.4 milj. pasažieri**, kas ir **par 2.3% mazāk** kā iepriekšējā gadā. Kopējais nobraukums maršrutu tīklā 2016.gadā bija 38,9 miljoni km (2015.gadā bija 38,7 miljoni km). Kopējais maršrutu garums 2016.gadā bija 1216 km, tai skaitā autobusu 951.6 km, trolejbusu 163.7 km, tramvaju 101.1 km. RP SIA „Rīgas satiksme” rīcībā uz 01.01.2017 bija 412 autobusi, 110 tramvaji (sastāvi) un 253 trolejbusi.

Paaugstināta servisa autobusu maršrutu skaits uz 01.01.2017.gadā bija 21 maršruti un 9 nakts maršruti, kuros 2016.gadā pārvadāti 10.9 milj. pasažieri (2015.gadā bija pārvadāti 10.4 milj. pasažieri).

RP SIA „Rīgas satiksme” uz 2017.gada 1. janvāri nodrošina 5673 pašvaldības maksas autostāvvietu (kopā ar 357 sezonas a/st Vecāķos) apsaimniekošanu, **maksas autostāvvietu lietotāju skaits ir 4.76 milj. un salīdzinājumā ar 2015.gadu pieaugums ir 8.68%.**

RP SIA „Rīgas satiksme” strādājošo skaits uz 01.01.2017. ir 4123 darbinieki un skaits ir samazinājies par 53 darbiniekiem pret iepriekšējo gadu (vislielākās darbinieku skaita svārstības notikušas Eksploatacijas nozarē un kontroles jomā).

Lielākā daļa rīdzinieku ir **apmierināti ar sabiedriskā transporta pieejamību un sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti** galvaspilsētā, liecina Pretendentu apvienība SIA „Aptauju Centrs” un SIA „Excolo Latvia” 2016.gadā veiktais pētījums: iedzīvotāju apmierinātība ar sabiedriskā transporta pieejamību – 93% respondentu snieguši pozitīvus vērtējumus, iedzīvotāju apmierinātība ar sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti – 88% pozitīvo vērtējumu. 2015.gada rudenī veiktais SKDS pētījums

liecināja, ka ar sabiedriskā transporta pieejamību kopumā ir apmierināti 80% Rīgas iedzīvotāju, ar sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti kopumā ir apmierināti 78% Rīgas iedzīvotāju. **Kopumā novērojams, ka iedzīvotāju pozitīvie vērtējumi ir pieauguši.**

Esam sekojuši līdzī savu pasažieru vēlmēm un uzlabojuši savu pakalpojumu klāstu.

Atklāti **2 jauni maršruti**: 58.autobusa maršruts Purvciems – Vecmīlgrāvis un 60.autobusa maršruts Ķengarags – Ziepiņkalns. Veiktas izmaiņas 95 kustības sarakstos, t.sk. 52 autobusu, 34 trolejbusu 9 tramvaju kustības sarakstos.

**Paaugstināta servisa autobusu maršrutu tīklā** 2016.gadā tika veiktas izmaiņas 84 kustības sarakstos, veiktas izmaiņas 7 maršrutu braukšanas shēmā, atvērts 1 jauni maršruts, slēgti 2 maršruti.

Uzsākta pašapkalpošanās portāla [www.ridziniekakarte.lv](http://www.ridziniekakarte.lv) darbība (01.07.2016). Šajā portālā Rīdzinieka kartes turētājs var iegādāties transporta biļetes un papildināt **Rīdzinieka kartē** aktivizēto e-maciņu, norēķinu veikšanai RP SIA “Rīgas satiksme” apkalpotajās maksas autostāvvietās. No 2016.gada 1.jūlija elektroniskajā norēķinu sistēmā tika ieviesti **vairāki stundas biļešu veidi** (no 1, 2, 4, 5, 10, 20 un 50 stundas biļetes), stundas biļetes brīvdienām (1, 2 un 10 st.) un 5x24 stundu biļete, kuru var izmantot 15 dienu laikā. No 2016.gada 1.decembra **ieviestas atlaides** valsts izglītības iestāžu Rīgā darbiniekiem un pašvaldības Labklājības departamenta sociālajiem darbiniekiem. Rīdzinieku stundas biļetei veikts funkcionāls uzlabojums, ar 1.01.2017.g. iespējams reģistrēt RMS kā braucienu biļeti.

**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).

#### **Ūdeņraža tehnoloģiju ieviešana Rīgas pilsētas sabiedriskajā transportā:**

Dalība Eiropas Savienības finansēta projekta NewBusFuel īstenošanā, kura ietvaros: izpētītas ūdeņraža ražošanas, uzglabāšanas un uzpildes infrastruktūras būvniecības Rīgas pilsētas teritorijā tehniskie un tiesiskie aspekti, izstrādāts objekta “Ūdeņraža uzpildes stacija Vienības gatvē 6, Rīgā” Būvprojekts minimālajā sastāvā un izdota būvatļauja iepriekš minētajam objektam.

Dalība Eiropas Savienības līdzfinansētā projekta H2NODE īstenošanā, kura ietvaros noslēgts līgums par ūdeņraža ražošanas, uzglabāšanas un uzpildes infrastruktūras izbūvi un uzsākta objekta tehniskā projekta izstrāde. Īstenota iepirkuma procedūra, noslēgts iepirkuma līgums par 10 ar ūdeņradi darbināmu trolejbusu piegādi.

**Zemās grīdas tramvaju kustības nodrošināšanas** veikti darbi 4.tramvaja maršrutā uz Imantu, kā arī 6. un 11. tramvaja maršrutos, kuru realizācija tika pārcelta no 1.posma. Iepirkuma procedūras rezultātā noslēgts līgums par 20 zemās grīdas tramvaju iegādi. Uzsākti sliežu ceļu un kontakttīkla pielāgošanas darbi Zemās grīdas tramvaja 2.posma realizācijai.

Nepārtraukti tiek veikti infrastruktūras uzturēšanas un modernizācijas darbi. Turpināti ēku un būvju uzturēšanas darbi, apakšstaciju iekārtu atjaunošanas darbi, t.sk. uzsākta divu apakšstaciju ēku pārbūve, sākts pilotprojekts par jaunas televadības sistēmas uzstādīšanu apakšstacijās, turpināti sliežu ceļu infrastruktūras uzturēšanas un pārbūves darbi u.c. .

**Autostāvvietu jomā:** 2016.gadā izveidotas 289 jaunas Rīgas pilsētas pašvaldības maksas autostāvvietas Maskavas ielā, Turgeņeva ielā, Jēzusbaznīcas ielā, Elijas ielā, K.Barona ielā, Ausekļa ielā, Elizabetes ielā.

No 1.jūlija 2016.gadā tika nodrošinātas elektromobiļu bezmaksas stāvēšanas iespējas pilsētas SIA „Rīgas Satiksme” apkalpotajās stāvvietās.

Tiek turpināts darbs **darba atlīdzības sistēmas pilnveidošanai**, kas pamatojas uz līdzvērtīgiem nosacījumiem atlīdzības noteikšanā. Veikti šādi darba atlīdzības pilnveides pasākumi:

- sākot no 01.01.2016.g. visiem RP SIA „Rīgas satiksme” darbiniekiem, kam noteikta stundas tarifa likme, ieviesta darba samaksa par darba laika samazināšanu,
- pilnveidota darbinieku motivācijas sistēmas “DaMoS” izmantošanas kārtība,
- izstrādāta bonusa darba algas mainīgās daļas piešķiršanas kārtība,
- pilnveidota un aktualizēta sabiedriskā transporta vadītāju motivēšana par personisko darba ieguldījumu un darba ražīguma paaugstināšanu.

RP SIA „Rīgas satiksme” regulāri tiek noskaidrota **darbinieku apmierinātība**. Vērojama uzlabojuma tendence rezultātiem: 2014.gadā – 85% darbinieku ir apmierināti ar to, ka viņi strādā tieši RP SIA „Rīgas satiksme”, **2016.gadā – 87 %**.

Pēc sertifikācijas kompānijas SIA “Bureau Veritas Latvia” 2016.gadā 22.-24.novembrī veiktā sertifikācijas audita RP SIA “Rīgas satiksme” saņēmusi sertifikātus par atbilstību starptautiskajam **ISO 9001:2015 standartam**, kas vērsts uz klientu prasību izpildes nodrošināšanu, un par atbilstību energopārvaldības starptautiskā standartam **LVS EN ISO 50001:2012**, kas mūsu uzņēmumā ieviests pirmo reizi. Iegūts arī apliecinājums **LVS OHSAS 18001** standartam, kas vērsts uz darba drošību un atbilstošu darba apstākļu uzlabošanu. RP SIA „Rīgas satiksme” nepārtraukti attīsta, pilnveido un optimizē procesus, lai uzlabotu darbības efektivitāti un sabiedriskā transporta pakalpojuma kvalitāti un drošību.

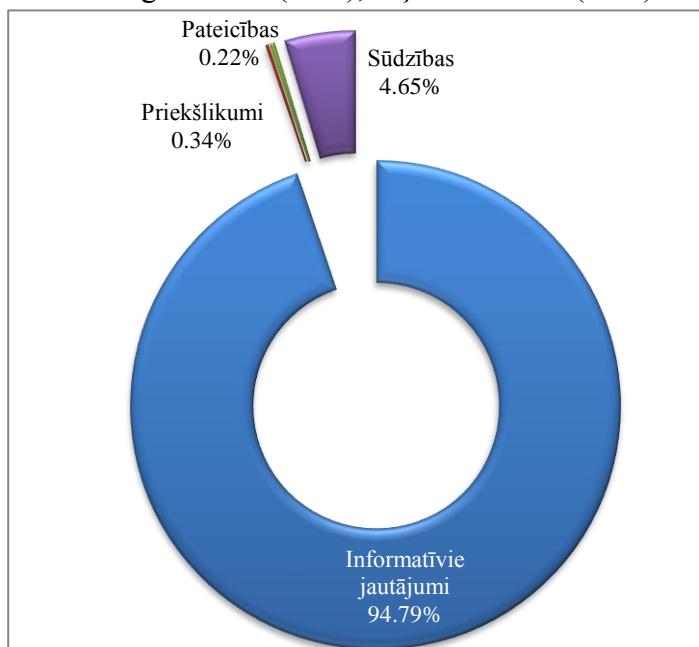
## 2. Pārskats par klientu (iekšējo, ārējo) pieteikumiem

2016.gadā kopā saņemti 547 190 klientu pieteikumi, no tiem **96.57%** (528 438) iesniegumu saņemti telefoniski uz RP SIA „Rīgas satiksme” bezmaksas informatīvo tālruni 80001919, **1.69%** (9264) saņemti elektroniski uz informatīvo e-pastu [info@rigassatiksme.lv](mailto:info@rigassatiksme.lv), [info@ridziniekakarte.lv](mailto:info@ridziniekakarte.lv), mājas lapas [www.rigassatiksme.lv](http://www.rigassatiksme.lv) sadaļu “Sazinies ar mums” un **0.49%** (2 693) saņemti sociālajos medijos (Draugiem.lv, Facebook, Twitter).

Salīdzinot ar 2015.gadu, klientu pieteikumu skaits 2016.gadā ir samazinājies par 5.5% (2015.gadā pieteikumu kopskaits - 578 860).

Kā redzams attēlā Nr. 1,

- **94.79%** 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;
- **4.65%** saņemto pieteikumu ir ar **sūdzību** raksturu. Visbiežāk izteiktās sūdzības par transportlīdzekļu vadītāju darbu (18%), esošiem maršrutiem un grafikiem (18%), biļešu sistēmu (16%) un autostāvvietu darbību (15%).
- **0.34%** gadījumu klienti izsaka **priekšlikumus**, kas uzlabotu klientu ikdienu. Vislielākais īpatsvars (45%) ir priekšlikumiem par izmaiņu veikšanu maršrutu tīklā (vairāk reisu, ieviest papildus pieturvietas maršrutā, pagarināt maršrutu, mainīt, izveidot jaunus maršrutus, lielākas ietilpības transportlīdzekļus);
- **0.22%** klientu iesniegtajos pieteikumos ir izteiktas **pateicības** un atzinīgi vārdi par RP SIA „Rīgas satiksme” sniegtajiem pakalpojumiem, sabiedriskā transporta vadītāju, kontrolieru un KAC operatoru darbu. Vislielākais īpatsvars (72%) ir pateicībām transportlīdzekļu vadītājiem par labu apkalpošanu.



Attēls Nr.1. Klientu pieteikumu sadalījums 2016.gadā

### 3. Veiktās darbinieku apmācības

2016.gadā RP SIA „Rīgas satiksme” darbiniekiem tika nodrošinātas apmācības atbilstoši struktūrvienību vajadzībām, kā arī celta vispārējā darbinieku kvalifikācija, nodrošinot seminārus un apmācības par dažādām tēmām - organizētas 215 apmācības, uz kurām kopā tika norīkoti 1356 RP SIA „Rīgas satiksme” darbinieki (ņemot vērā faktu, ka viens darbinieks ir piedalījies vairākās apmācībās):

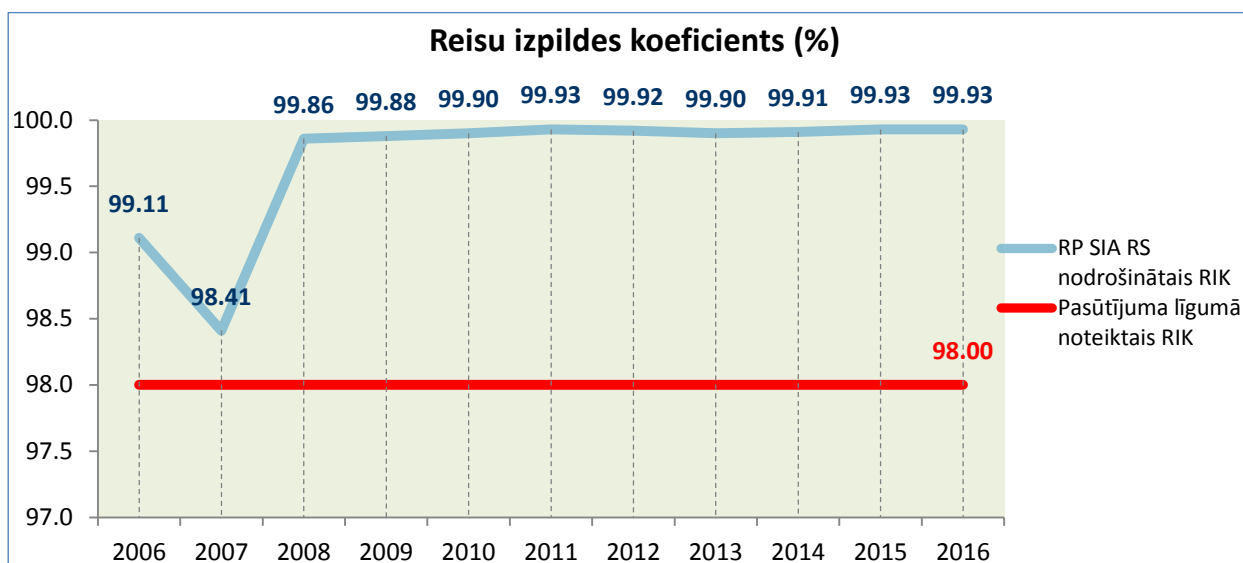
- uz profesionālās pilnveides apmācībām par dažādām tēmām norīkoti 1201 darbinieki (t.sk. apmācības „Iekšējā komunikācija un integrācija”);
- uz obligātajām apmācībām tika norīkoti 155 darbinieki.

#### Pārskata gadā tika īstenoti šādi apmācību projekti:

1. saskaņā ar apstiprināto RP SIA „Rīgas satiksme” obligāto apmācību plānu 2016. gadam realizēti kursi un nepieciešamo profesionālo spēju kvalifikācijas atestācija atbilstoši Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem;
2. organizētas divas trolejbusu vadītāju apmācību grupas - laika posmā no 2016.gada 14.marta līdz 8.jūlijam tika organizētas apmācības trolejbusa vadītāju kvalifikācijas grupai, no kuras 14 trolejbusa vadītāji noslēguši darba līgumus ar RP SIA „Rīgas satiksme”. 2016.gada 14.novembrī 13 mācekļi uzsāka apmācības trolejbusa vadītāja kvalifikācijas iegūšanai;
3. tika organizētas apmācības “Energopārvaldības sistēma ISO 50001:2011 standarta prasības”, kas definē lietošanas un prasību norādījumus, palīdz izveidot un uzturēt energopārvaldības sistēmu organizācijās. Uz šīm apmācībām tika norīkoti 86 RP SIA „Rīgas satiksme” darbinieki;
4. regulāri tika veikta iekšējo apmācību organizēšana - izmantojot iekšējus personāla resursus, struktūrvienībās tika organizētas apmācības par sabiedriskā transporta uzbūvi, apkopi un remontu, kā arī par tehniskās ekspluatācijas noteikumiem un pasažieru apkalpošanas kultūru, ceļu satiksmes negadījumu novēršanu, trolejbusa vadīšanas īpatnībām rudens/ziemas sezonā. 423 darbinieki tika norīkoti uz iekšējām apmācībām par dažādām tēmām (ņemot vērā faktu, ka viens darbinieks, iespējams, piedalījies vairākās apmācībās);
5. 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 RP SIA „Rīgas satiksme”, veicināt darbinieku savstarpēju komunikāciju un pozitīvu attieksmi pret RP SIA „Rīgas satiksme”, kā arī iespēju robežās atbildēt uz jautājumiem. 2016. gadā uz semināru „Iekšējā komunikācija un integrācija” tika norīkoti 203 jaunpieņemtie darbinieki;
6. organizētas autostāvvietu kontrolieru apmācības par saskarsmi ar problemātiskām un agresīvām personām, kurās darbinieki apguva prasmes sarunu vešanā ar problemātiskiem, grūtiem klientiem, viņu pārliecināšanā, rīcības argumentēšanā;
7. kā veiksmīgas un darbinieku pozitīvi novērtētas var uzsvērt apmācības par vadītāja darbu un komunikāciju ar padotajiem – tajās piedalījās Ekspluatācijas nozares un Satiksmes un kustības uzraudzības daļas darbinieki;
8. profesionālo prasmju pilnveidošanas ietvaros RP SIA „Rīgas satiksme” darbinieki apmeklējuši seminārus par likumdošanas, ugunsdrošības, būvniecības, grāmatvedības, audita, darba drošības aktualitātēm, svešvalodu apmācības, kā arī citus, dažādus kursus un seminārus par aktuālām tēmām.

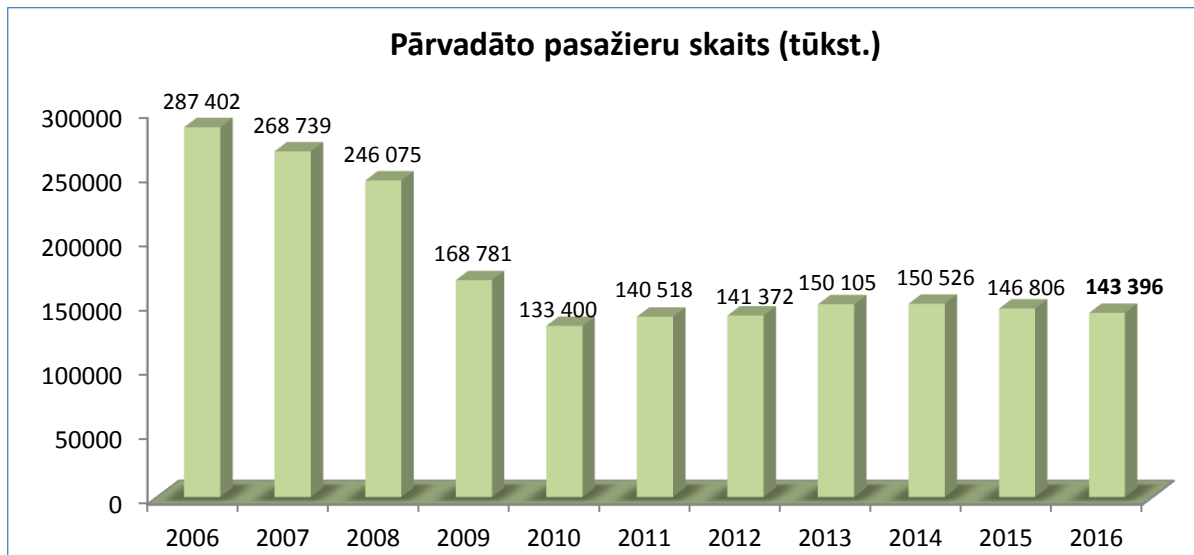
#### 4. Sniegto pakalpojumu pamatrādītāju analīze

**Reisu izpildes** kopumā ir 99,93% (*attēls Nr.2*), izslēdzot no pārvadātāja neatkarīgu faktoru ietekmi, kas atbilst RP SIA „Rīgas satiksme” mērķiem (2016.gadā nodrošināt reisu izpildi ne mazāk par 99,2%, izslēdzot no pārvadātāja neatkarīgus faktorus).



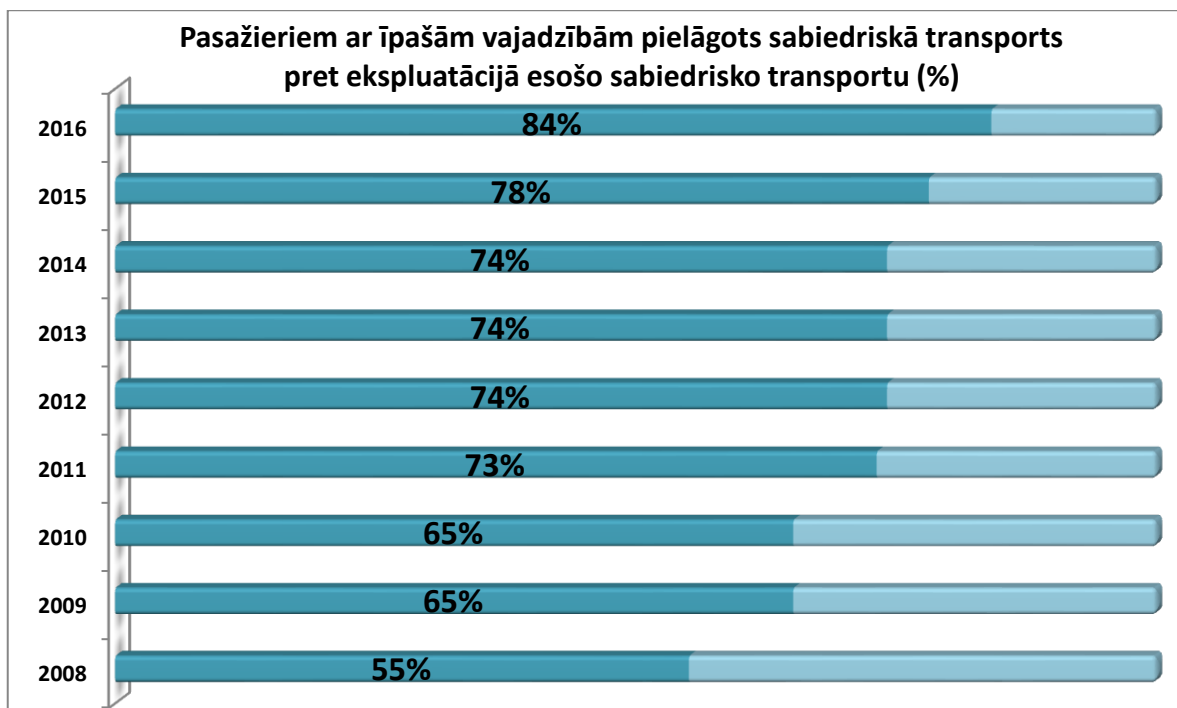
*Attēls Nr.2. Nodrošinātais reisu izpildes koeficients, izslēdzot no pārvadātāja neatkarīgu faktoru ietekmi*

**Pārvadāto pasažieru skaits.** 2016.gadā pārvadāto pasažieru skaits sasniedza 144,8 miljoni pasažieru. Pasažieru skaits samazinājās par 1,4% salīdzinājumā ar 2015.gadu (*attēls Nr.3*), kas skaidrojams ar privātā autotransporta skaita palielinājumu, kā arī ar kopējo Rīgas pilsētas iedzīvotāju skaita samazinājumu.



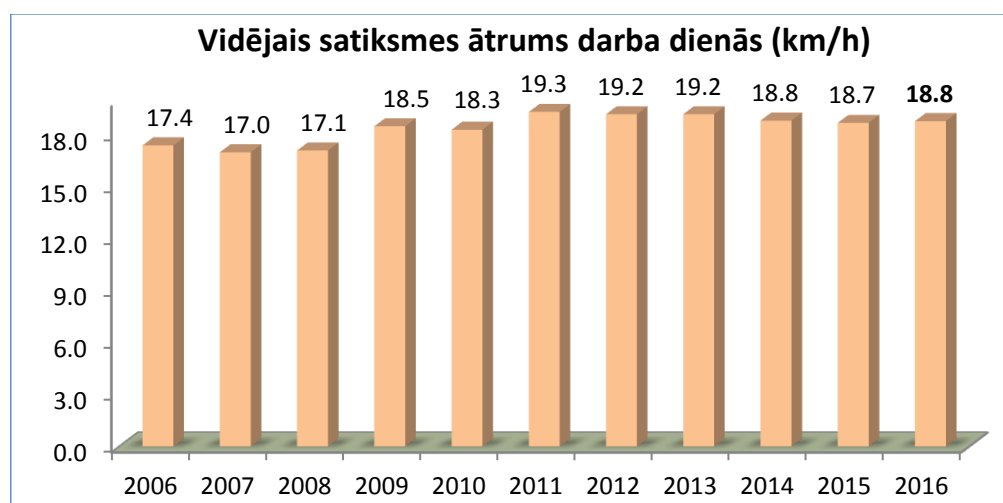
*Attēls Nr.3. Pārvadāto pasažieru skaits*

**Obligāto kvalitātes prasību izpilde.** Lai nodrošinātu pasažieriem ērtu, drošu un komfortablu sabiedrisko transportu un palielinātu pasažieru skaitu, RP SIA „Rīgas satiksme” 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.4, **pasažieriem ar īpašām vajadzībām pielāgots sabiedriskā transporta līdzekļu skaits pret ekspluatācijā esošo sabiedriskā transporta līdzekļu vienību skaitu** pakāpeniski palielinājās kopš 2008.gada un 2016.gadā sasniedza 84%.



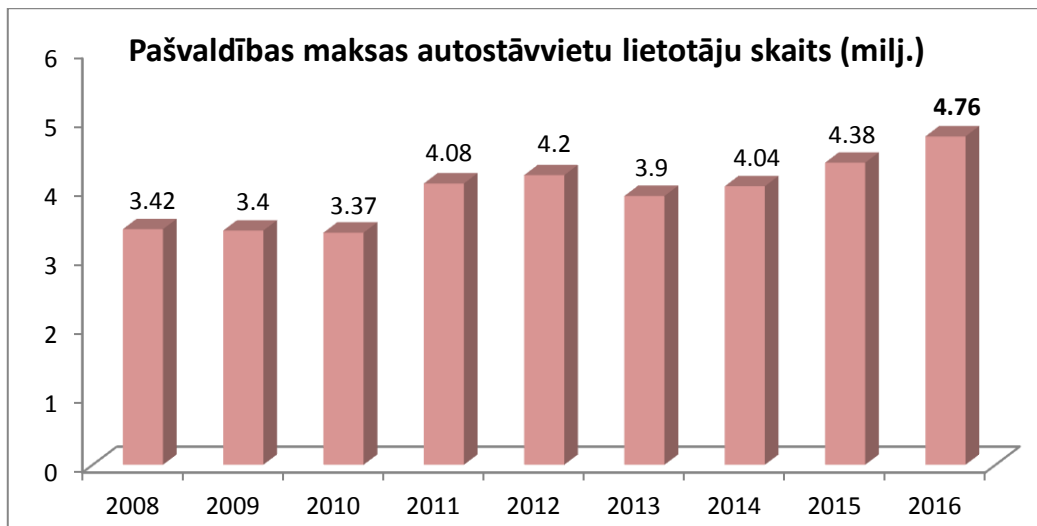
Attēls Nr.4. Pasažieriem ar īpašām vajadzībām pielāgots sabiedriskā transporta līdzekļu skaits pret ekspluatācijā esošo sabiedriskā transporta līdzekļu vienību skaitu (%)

**Sabiedriskā transporta vidējais kustības ātrums** (skat. attēls Nr.5). 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. 2016. gadā vidējais ātrums nedaudz palielinājās - 18.8 km stundā.



Attēls Nr.5. Vidējais satiksmes ātrums darba dienās

**Pašvaldības maksas autostāvvietu lietotāju skaits.** 2016.gadā maksas autostāvvietu lietotāju skaits sasniedza 4,76 miljoni lietotāju. Kā redzams attēlā Nr.6, maksas autostāvvietu lietotāju skaits pārskata gadā sasniedzis visaugstāko rezultātu kopš 2008.gada. Salīdzinot ar 2015.gadu, maksas autostāvvietu lietotāju skaits palielinājās par 8,7%, kas savukārt veicina arī ieņēmumu palielinājums.

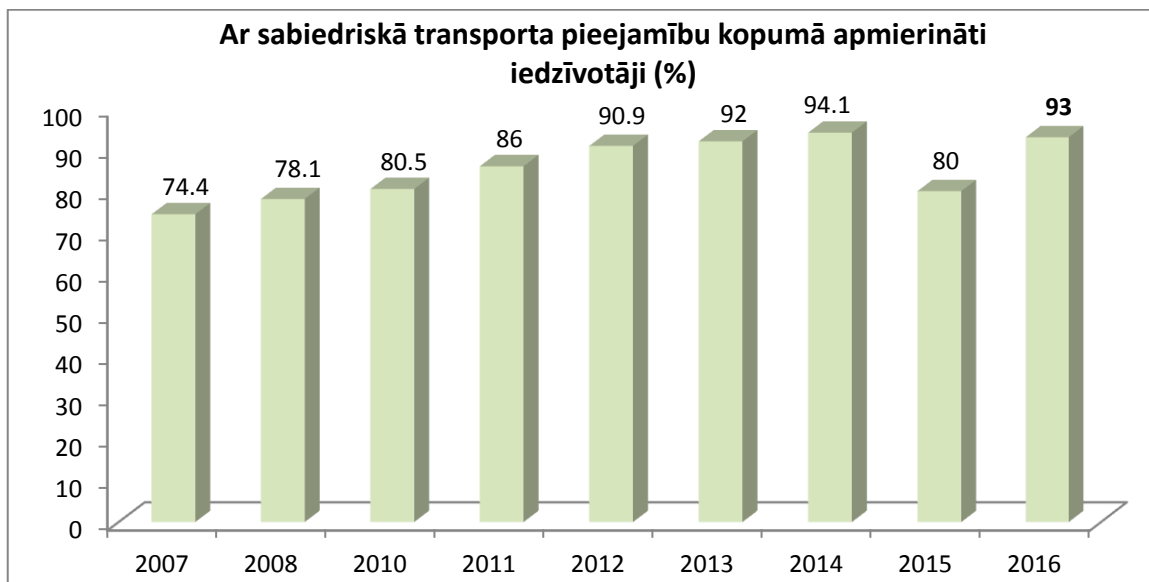


Attēls Nr.6. Pašvaldības maksas autostāvvietu skaits (milj.)

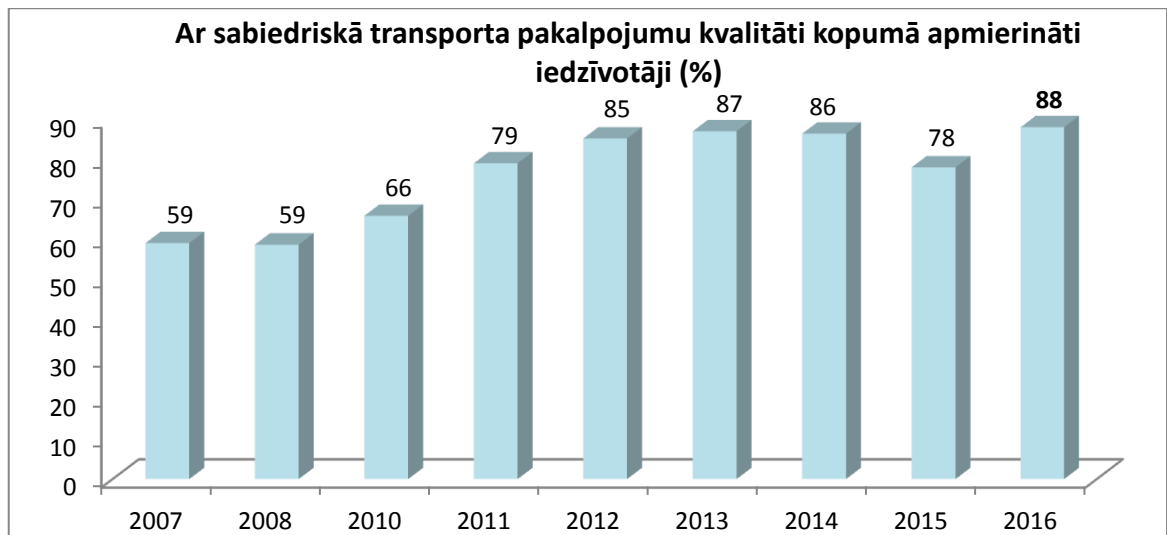
## 5. Klientu (iekšējo, ārējo) aptaujas, atsauksmes, salīdzinājumi

2016.gadā pretendenta apvienība SIA „Aptauju Centrs” un SIA „Excolo Latvia” veica Rīgas iedzīvotāju aptauju „Rīgas iedzīvotāju apmierinātības ar pašvaldību indikatoru un pilsētā notiekošajiem procesiem 2016”. Aptauja notika pārskata gadā no 1.jūlija līdz 17.augustam, tajā piedalījušies 2339 respondenti.

Absolūtais vairākums Rīgas iedzīvotāju ir apmierināti ar sabiedriskā transporta pieejamību (93%) (skat. attēls Nr.7) un pakalpojumu kvalitāti (88%) (skat. attēls Nr.8). Pēdējo četru gadu laikā īpaši izteikti pieaudzis galēji pozitīvo vērtējumu īpatsvars par sabiedriskā transporta pieejamību - vēl 2013.gadā pilnībā apmierināti ar to bija 32%, bet šogad jau 54% iedzīvotāju. Šai laika periodā dubultojies (no 19% līdz 41%) galēji pozitīvo atbilžu īpatsvars arī par sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti.



Attēls Nr.7. Ar sabiedriskā transporta pieejamību kopumā apmierināti iedzīvotāji, %



Attēls Nr.8. Ar sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti kopumā apmierināti iedzīvotāji, %

### Reputācijas TOPS un citi salīdzinājumi

Latvijas uzņēmumu 2016.gada reputācijas topā RP SIA „Rīgas satiksme” ieguva 143.vietu 2015.gadā - 149, 2014.gadā - 74, 2013.gadā - 54, 2012.gadā - 55, 2011.gadā - 62, 2010.gadā - 69, 2009.gadā - 58, 2008.gadā - 72, 2007.gadā - 70, 2006.gadā - 71, 2005.gadā - 65.vieta.

Žurnāla „Kapitāls” vērtējumā Labāko darba devēju TOP 50 - RP SIA „Rīgas satiksme” 2016.gadā ieguva 32.vietu, 2015.gadā - 38, 2014.gadā - 33, 2013.gadā - 37, 2012.gadā - 36.vietu.

### 6. Sociālās atbildības principu ievērošana

RP SIA „Rīgas satiksme” 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 RP SIA „Rīgas satiksme”.

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.

RP SIA „Rīgas satiksme” aktīvi strādā pie **darbinieku apmierinātības ar darba vidi** un 2016.gadā veiktas vairākas aktivitātes darba atlīdzības principu noteikšanai un vienādošanai. Turpināts darbs pie labumu sistēmas „DaMoS”, ieviešot jaunus labumus darbiniekiem, piemēram, ēdināšanas pakalpojumu apmaksu u.c.

RP SIA „Rīgas satiksme” darbībā **ieinteresēto pušu apmierinātību** raksturo:

- RP SIA „Rīgas satiksme” finanšu un rezultatīviem rādītāji, kas noteikti Rīgas domes deleģēšanas un pasūtījuma līgumā izpildīti, reisu izpilde ir augstā līmenī;
- Darbinieki jūtas novērtēti un ir apmierināti ar darba apstākļiem, un apzinās sava darba nozīmi kopējo mērķu sasniegšanā, ko apstiprina darbinieku aptauja t.i. apmierinātība ar darba vidi pieaug;
- Klienti saņem arvien kvalitatīvākus pakalpojumus, ko apstiprina regulārās klientu aptaujas - apmierinātība pieaug;
- RP SIA „Rīgas satiksmei” ir sniegti vērtējumi par efektīvu, efektīgu darba vidi un sabiedrības intereses ievērojošu darbību, ko apstiprina trīs starptautisko standartu atzinumi un arī Ilgtspējas indeksa rādītāji.
- Sadarbības partneri ir apmierināti ar konstruktīvu sadarbību kopēju jautājumu risināšanā, tomēr jāpilnveido un jāuzlabo komunikācija iepirkumu jomā.



## 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 *Energo pārvaldības sistēma* standartu Sabiedrībā, paplašinot Sabiedrībā jau esošo Integrēto vadības sistēmu.

2016.gadā Sabiedrībā turpināja strādāt 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 *Energo pārvaldības 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.

2016.gada novembrī SIA «Bureau Veritas Latvia» veica sertifikācijas auditu un 25.novembrī izsniedza sertifikātu Nr.LVRIG14516E par to, ka RP SIA “Rīgas satiksme” ieviestā energopārvaldības sistēma ir auditēta un atzīta kā atbilstoša standarta LVS EN ISO 50001:2012 prasībām.

## 8. IVS mērķu noteikšana un pārskats

RP SIA „Rīgas satiksme” 2017.gada darbības stratēģija, kā arī struktūrvienību un nozares darba plāni (vienlaicīgi arī ar IVS mērķiem) izstrādāti atbilstoši „RP SIA „Rīgas satiksme” ilgtermiņa stratēģijai no 2012.gada līdz 2033.gadam” un vidēja termiņa stratēģijai, kā arī saskaņā ar RD noteiktajiem attīstības mērķiem un rīcības virzieniem.

**Prioritātes:**

- sabiedriskā transporta infrastruktūras attīstība, kā arī sabiedrisko transportlīdzekļu modernizācija un atjaunošana;
- pasažieru drošība un satiksmes drošība;
- maršrutu un kustības grafiku optimizācija;
- elastīga biļešu sistēma atbilstoši klientu vēlmēm un tehniskajām iespējām;
- darbinieku mērķtiecīga attīstība un darba vides uzlabošana;
- RP SIA „Rīgas satiksme” sabalansēta darbība un finanšu stabilitāte.

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

## Nozīmīgākie projekti un uzdevumi 2017.gadā:

- **Turpināt zemās grīdas tramvaja projekta īstenošanu.**  
Projekta 2.posma ietvaros paredzēts turpināt darbus, lai 4.tramvaja maršrutu pielāgotu zemās grīdas tramvaja parametriem (kontakttīkla pārbūve, kontakttīkla balstu nomaiņa 4.tramvaja maršrutā (ieskaitot Centrāltirgus loku), kā arī apakšstaciju, kabeļu saimniecības un sliežu ceļu pārbūve tramvaja kustības nodrošināšanai 4., 6. un 11. tramvaju maršrutos; ražošanas ēku pārbūve Brīvības ielā 191, Rīgā).
- **Projekta «Rīgas tramvaju infrastruktūras attīstība» realizācija**  
Projektu “Rīgas tramvaju infrastruktūras attīstība” plānots īstenot piesaistot Kohēzijas fonda finansējumu. Projekta ietvaros paredzēts iegādāties 12 zemās grīdas tramvajus un izbūvēt tramvaja infrastruktūru, kas savienos 6. tramvaja maršrutu ar 5. un 9.tramvaja maršrutu. Lai nodrošinātu zemās grīdas tramvaju ekspluatāciju, paredzēts veikt esošās 5. un 9. tramvaja maršruta infrastruktūras pielāgošanu zemās grīdas tramvaja parametriem posmā no Pētersalas ielas līdz Centrāltirgus lokam (to ieskaitot) tajos posmos, kur infrastruktūra vēl nav pielāgota zemās grīdas tramvaja parametriem.
- Dalība projektā **H2NODES - udeņraža tehnoloģiju ieviešana** Rīgas pilsētas sabiedriskajā transportā. Plānots pabeigt udeņraža ražošanas, uzglabāšanas un uzpildes stacijas būvniecību un saņemt ar udeņraža šūnām aprīkottus trolejbusus.
- **Sabiedriskā transporta līdzekļu parka atjaunošana.** Noslēgto līgumu ietvaros plānots saņemt 35 autobusus un 25 trolejbusus. Plānots saņemt 20 jaunus tramvajus (15 – trīssekciju, 5 – četrsekciju).
- Atbilstoši **Infrastrukturā objektu būvdarbu plānam 2017.gadam**, pieejamā finansējuma robežās, veikt infrastruktūras uzturēšanu un darba apstākļu uzlabošanu RP SIA „Rīgas satiksme” darbiniekiem.
- **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 maršrutos.
- 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 turpināt gudrās pilsētas risinājuma attīstību.
- Turpināt **maksas autostāvvietu maksas** automātu modernizāciju.
- Turpināt sadarbībā ar RD Satiksmes departamentu paplašināt invalīdu autostāvvietu pieejamību. Ierīkot jaunas maksas stāvvietas Ģertrūdes ielā, Stabu ielā, Bruņinieku ielā, Matīsa ielā, Kurbada ielā, Grostonas ielā, Vesetas ielā, Zaubes ielā, Miera ielā, A.Briāna ielā, Palīdzības ielā, Cēsu ielā.
- Sadarbībā ar Rīgas domes struktūrvienībām **papildināt Rīdzinieka kartes un e maciņa funkcionalitāti**. Plānots turpināt sadarbības partneru piesaisti par "Rīdzinieka kartes" izmantošanu.
- **Pilnveidot darba atlīdzības sistēmu**, t.sk. uz stratēģiskajiem mērķiem un rezultatīvajiem rādītājiem pamatotas bonusa darba algas mainīgās daļas sistēmas ieviešanas uzsākšanu, kā arī personāla pārvaldības procesu elektronizācijas uzsākšanu attiecībā uz pieteikšanos darba koplīguma labumiem (pabalstiem).

## Sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti raksturojošie rādītāji

Nr. p.k	Kvalitātes rādītāji	Mērv.	2010.g.	2011.g.	2012.g.	2013.g.	2014.g.	2015.g.	2016.g.
<b>Izmantojamība</b>									
1.	Reisu izpildes procents, izslēdzot no RP SIA „Rīgas satiksme” neatkarīgus faktorus	%	99.9	99.93	99.92	99.90	99.91	99.93	99.93
2.	Transportlīdzekļu vienību skaits pēc bilances – kopā	skaits	1038	1023	1000	914	896	927	968
	<i>autobusi</i>		478	451	440	432	431	458	474
	<i>tramvaji</i>		258	270	258	218	208	200	200
	<i>trolejbusi</i>		302	302	302	264	257	269	294
3.	Transportlīdzekļu vienību izlaide sastrēgumstundās	skaits							
	<i>darba dienās</i>		661	580	582	579	572	574	580
	<i>sestdienās</i>		382	326	328	326	295	295	295
	<i>svētdienās</i>		382	326	328	326	295	295	295
4.	Faktiskais nobraukums (nobraukums maršrutu tīklā + tehniskais nobraukums)	tūkst. km	51677	49235	48410	47927	45662	43513	43936
5.	Pārvadāto pasažieru skaits	tūkst.	133400	140518	141372	150105	150526	146806	143396
<b>Pieejamība</b>									
6.	Maršrutu tīkls	km	1155	1279	1271	1149	1194	1 192	1216
7.	Maršrutu skaits kopā	skaits	82	91	90	88	81	81	83
	<i>autobusi (t.sk. nakts satiksmes maršruti, līdz 2014.g.)</i>		53	63	62	60	53	53	55
	<i>tramvaji</i>		9	9	9	9	9	9	9
	<i>trolejbusi</i>		20	19	19	19	19	19	19
<b>Laiks</b>									
8.	Vidējais satiksmes ātrums (darba dienās)	km/h	18.3	19.3	19.19	19.22	18.83	18.73	18.78
<b>Pasažieru apkalpošana</b>									
9.	Faktiski izpildītais reisu skaits	skaits	3300950	3173088	3179106	3106167	2891095	2765921	2779764
10.	Pasažieru apmierinātības līmenis pēc 10 punktu sistēmas	punkti	-	7,4	-	7,7	-	7,4	-
<b>Komforts</b>									
11.	Transportlīdzekļu skaits ar zemām grīdām (ekspl.)	gab.	605	593	597	577	559	611	649
12.	Transportlīdzekļu skaits ar gaisa kondicionieri (ekspl.)	gab.	284	295	296	296	299	358	394
13.	Transportlīdzekļu skaits ar aprīkojumu invalīdiem (ekspl.)	gab.	588	581	571	571	554	611	649