

Vadības pārskats par Integrētās vadības sistēmas izpildījumu 2018.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” 2018.gada darbības rezultātiem, vērtējot darbības atbilstību definētām prasībām un izvirzītiem mērķiem.

Pārskats par 2018.gada būtiskākajiem notikumiem

RP SIA „Rīgas satiksme” nodrošina sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu, piedāvā iespēju nomāt dažāda veida transportu, apsaimnieko Rīgas pašvaldības autostāvvietas, kā arī veic pasākumus atbilstoši RP SIA „Rīgas satiksme” vidējā termiņa stratēģijā 2017.-2020.gadam iekļautajiem mērķiem un atbilstoši Rīgas attīstības programmas Rīcības plāna 2017.-2019.gadam sadaļai, kur atbildīgā institūcija ir RP SIA “Rīgas satiksme”, kas apstiprināta 2017.gada 15.decembrī (ar Rīgas domes lēmumu Nr.642).

Uz 2018.gada 31.decembri RP SIA „Rīgas satiksme” apkalpoja **56 autobusu maršrutus, 17 trolejbusu maršrutus un 8 tramvaju maršrutus**, ar kopējo maršrutu tīkla garumu uz 2018.gada 31.decembri – 1201,2 km, tajā skaitā: autobusu maršrutu garums – 949,1 km, tramvaju maršrutu garums – 101,4 km un trolejbusu maršrutu garums – 150,7 km. Uz perioda beigām “Rīgas satiksmes” rīcībā bija 873 sabiedriskie transportlīdzekļi, tai skaitā: 457 autobusi, 172 tramvaja vagoni (104 sastāvi) un 253 trolejbusi.

2018.gadā RP SIA „Rīgas satiksme” apkalpoja 6612 maksas autostāvvietas (t.sk. Vecāķos), kas ir par 623 autostāvvietām vairāk nekā 2017.gada beigās. Kopējais maksas autostāvvietu lietotāju skaits **2018.gadā, salīdzinot ar 2017.gadu, palielinājies par 656,8 tūkstošiem un sastādīja 5862,4 tūkst. lietotāju.**

Sabiedriskajos transportlīdzekļos 2018.gadā tika **pārvadāti 139 918,5 tūkst. pasažieru** (iekļaujot no 01.12.2018. RMS maršrutos pārvadātos pasažierus, ja bez RMS maršrutiem decembrī - tad 138,828 tūkst. pasažieru), kas salīdzinājumā ar 2017.gadu ir samazinājušies par 1,9%.

RP SIA „Rīgas satiksme” strādājošo skaits uz 01.01.2019. bija 4104 darbinieki un skaits ir samazinājies par 52 darbiniekiem pret iepriekšējo gadu (notikušas organizatoriskās izmaiņas Personāla pārvaldības daļā, Infrastruktūras uzturēšanas un attīstības daļā un citas izmaiņas).

Lielākā daļa RP SIA „Rīgas satiksme” **klientu sabiedriskā transporta pieejamību vērtē atzinīgi – attiecīgi 2018.g - 86% respondentu un 2017.g. - 87% respondentu un savukārt pakalpojuma kvalitāti vērtē atzinīgi attiecīgi 2018.g - 82% respondentu un 2017.gadā - 80% respondentu.** (SKDS 2018.aprīlis-maijs un 2017.gada martā veiktie pētījumi). Tas nozīmē, ka esam sekojuši līdzīgu savu pasažieru vēlmēm un uzlabojuši savu pakalpojumu kvalitāti, kā arī iespēju robežās veiktas izmaiņas maršrutu tīklā: 1.tramvaja maršruts abos kustības virzienos kursē gar Centrāltirgu, jauna pieturvietā “Stacijas laukums” virzienā uz Juglu, 19.trolejbusa maršruts apvienots ar 24.trolejbusa maršrutu, nodrošinot nokļūšanu no Ziepniekkalna uz Mālu ielu bez pārsēšanās. Veiktas izmaiņas 46 autobusu, 8 tramvaju un 24 trolejbusu kustības sarakstos. Kā galvenos fakto-

rus, lai automašīnas vietā izmantotu sabiedrisko transportu, respondenti norādīja, - lētākas biļetes, ātrums, biežums, ērtāki savienojumi.

Reisi ir izpildīti 99.93% apmērā no plānotā skaita, kā arī veiksmīgi tika nodrošināti visi plānotie un papildus reisi masu pasākumos (Latvijas simtgades pasākumos, t.sk. Dziesmu un deju svētku laikā u.c. pasākumu laikā).

Sadarbībā ar Rīgas domes Satiksmes departamentu satiksmes drošībai un plūsmas uzlabošanai 2018.gadā tika ieviesti vairāki stāvēšanas aizliegumi, izmaiņas luksoforu signāļplānos. Izveidotas sabiedriskā transporta braukšanas joslas: braucot Pārdaugavas virzienā no 11.novembra krastmalas uz Akmens tiltu, Ieriķu ielā posmā starp Vaidavas ielu un G.Zemgala gatvi, Brīvības ielā posmā starp Bruņinieku ielu un Cēsu ielu, uzbrauktuvē uz Vanšu tilta virzienā uz centru, Merķeļa ielā pirms krustojuma ar Tērbatas ielu.

20.12.2018. saņemta CFLA vēstule "Par projekta Nr. 4.5.1.1/16/1/002 "Rīgas tramvaja attīstība" maksājumu apturēšanu". RP SIA "Rīgas satiksme" iepirkumu komisija pieņēmusi lēmumu par Kohēzijas fonda projekta Nr.4.5.1.1/16/I/002 "Rīgas tramvaja infrastruktūras attīstība" ietvaros organizēto iepirkumu slēgto konkursu "Rīgas tramvaju infrastruktūras pārbūve" un sarunu procedūru "Par zemās grīdas tramvaju piegādi" pārtraukšanu. Abus pārtrauktos iepirkumus no jauna plānots izsludināt tuvāko mēnešu laikā pēc ekspertu izvērtējuma saņemšanas. RP SIA "Rīgas satiksme" paredzējusi pārstrādāt iepirkumu dokumentāciju, pārskatot prasības pretendentiem, lai tādējādi paplašinātu potenciālo pretendentu loku. Noslēgtā līguma par projekta īstenošanas uzraudzību (Integritātes pakts) ietvaros RP SIA "Rīgas satiksme" iepirkumu komisija aktīvi sadarbojas ar biedrību "Sabiedrība par atklātību – Delna".

Dalība ūdeņraža tehnoloģiju projektos un ieviešana. H2NODES - ūdeņraža tehnoloģiju ieviešana Rīgas pilsētas sabiedriskajā transportā. Tika turpināta ražotāja organizēta trolejbusu testēšana Rīgā, lai nodrošinātu to uzpildes aprīkojuma stabilu darbību. Visi 10 ar ūdeņradi darbināmi trolejbusi ir saņemti. Ūdeņraža uzpildes stacija tika aprīkota ar 350 Bar uzpildes sūkni (paredzēts sabiedriskā transporta transportlīdzekļiem un smagajam transportam), tika veikta 700 Bar uzpildes sūkņa (paredzēts vieglajam autotransportam) akcepttestēšana, izmantojot ar ūdeņraža degvielas šūnu darbināmu vieglo pasažieru transportlīdzekli. Tika strādāts pie ūdeņraža ražošanas un uzpildes aprīkojuma salāgošanas darbiem, lai pabeigtu projekta pirmo kārtu noteiktajos termiņos.

STL parka atjaunošana. Saņemti 5 trolejbusi (no plānotajiem 100 trolejbusiem līdz 2018.gada beigām kopā saņemti 55 trolejbusi. Ar ūdeņradi darbināmie trolejbusi šeit netiek skaitīti, lai arī šie transportlīdzekļi jau ir uzsākuši darbu). Turpinājās zemās grīdas tramvaja projekta 2.posma īstenošana - 2018.gadā saņemti 6 ZGT (no plānotajiem 20 ZGT kopš līguma sākuma līdz 2018.gada beigām kopā saņemti 7 ZGT).

Sadarbībā ar SIA "Rīgas acs" tiek veikta Rīgas pilsētas sabiedriskā transporta integrētās kustības kontroles, pasažieru drošības un informēšanas sistēmas projekta ieviešana. Tika uzsāktas sarunas ar attiecīgajiem Rīgas pilsētas dienestiem par iespējamajiem sadarbības modeļiem, tajā skaitā tika izskatīta iespēja par datu apmaiņu ar luksoforu inteligēnto vadības sistēmu, lai nodrošinātu tā saucamā zaļā viļņa prioritāro braukšanu sabiedriskajam transportam. STL aprīkoti ar GPS - ekspluatācijā esošie STL aprīkoti – 100% apmērā.

Sadarbībā ar Rīgas domes struktūrvienībām papildināta Rīdzinieka kartes funkcionalitāte Rīdzinieka kartes lietotājiem tiek piedāvāts plašs atlaižu klāsts, ko iespējams apskatīt Rīdzinieka kartes tīmekļa vietnē www.ridziniekakarte.lv. 2018.gadā piesaistīti 52 sadarbības partneri, kuri Rīdzinieka kartes turētājiem nodrošina atlaides sniegtajiem pakalpojumiem.

Pilnveidota darba atlīdzības sistēma. 2018.gadā tika attīstīta bonusa darba algas mainīgas daļas sistēma (turpmāk – bonusa DAMD). Pēc katra ceturkšņa noslēgšanas, tika veikts bonusa DAMD aprēķins un izmaksāšana darbiniekiem, balstoties uz rādītāju rezultātiem. Minētā sistēma sekmējusi to, ka katrs vadošais darbinieks un speciālists ir personīgi ieinteresēts mērķu izpildē, kā arī cēloņu noskaidrošanā, kādēļ noteikti rādītāji nav izpildīti, uzlabojas sadarbība starp struktūrvienībām. 2018.gadā Latvijas Personāla vadīšanas asociācija šo sistēmu atzina par Latvijā labāko realizēto personāla vadības projektu. Kopš 2018.gada 10.novembra ir spēkā jauns darba koplīgums,

kurā paredzēti labumi (pabalsti) darbiniekiem un kuri elektroniski pieejami Sabiedrības darbiniekiem Darbinieku portālā UKV sadaļā “DASP”.

Autostāvvietu jomā turpināta maksas autostāvvietu maksas automātu modernizācija - maksas automātos ir uzstādīti 16 bezkontakta bankas termināļi. 2018.gadā autostāvvietu elektronisko norēķinu īpatsvars sasniedza 100%. No jūlija autostāvvietu lietotājiem ir nodrošināta iespēja veikt pēcceptmaksas paziņojumu apmaksu ar 20% atlaidi maksas automātos, klientu apkalpošanas centros, RigaCard mobilajā lietotnē, no novembra pēcceptmaksas samaksas nodrošināšanai tiek pielietotas riteņu bloķēšanas iekārtas. Ierīkotas 400 jaunas pašvaldības maksas autostāvvietas E.Melngaiļa ielā, Elijas ielā, Katrīnas ielā, Mēness ielā, Riepnieku ielā, Balasta dambī, Āzenes ielā, Enkura ielā un A.Briāna ielā. Likvidētas 66 maksas autostāvvietas Brīvības ielā, Elizabetes ielā, Arsenāla ielā, Kalēju ielā, Šķūņu ielā un Teātra ielā. Maksas autostāvvietu izvietojuma optimizācija veikta Riepnieku ielā, Strēlnieku ielā, Elizabetes ielā, Klostera ielā, Vaļņu ielā, Vecpilsētas ielā, Hanzas ielā un Skolas ielā.

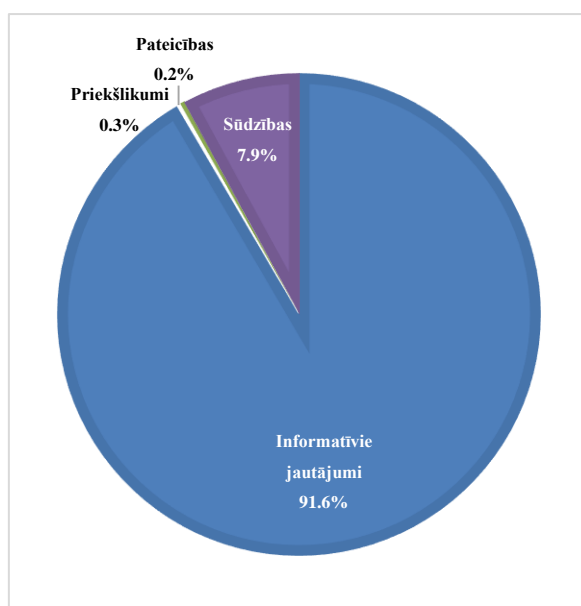
Sakarā ar Vispārīgās datu aizsardzības regulas (GDPR) piemērošanas uzsākšanu Latvijā 2018.gada 25.maijā sadarbībā ar RP SIA „Rīgas satiksme” Datu aizsardzības speciālistu, Juridiskās daļas darbiniekiem un attiecīgo struktūrvienību vadītājiem tika veikts apjomīgs darbs gan tiesiskā regulējuma un iekšējo normatīvo aktu sakārtošanā, gan informācijas sistēmu attiecīgo izmaiņu realizēšanā, lai nodrošinātu noteiktās prasības.

2. Pārskats par klientu (ārējo, iekšējo) pieteikumiem

2018.gadā kopā saņemti 431 127 klientu pieteikumi, no tiem **94.8%** (408 660) iesniegumu saņemti telefoniski uz RP SIA „Rīgas satiksme” bezmaksas informatīvo tālruni 80001919, **2.8%** (11792) saņemti elektroniski uz informatīvo e-pastu info@rigassatiksme.lv, info@ridziniekakarte.lv, mājas lapas www.rigassatiksme.lv sadaļu “Sazinies ar mums”, **0.2%** (1043) saņemti sociālajos medijos (Draugiem.lv, Facebook, Twitter), **1.3%** (5721) reģistrēti elektroniskajā dokumentu pārvaldības sistēmā DocLogix un **0.9%** (3911) no citiem avotiem.

Salīdzinot ar 2017.gadu, klientu pieteikumu skaits 2018.gadā ir samazinājies par 8% (2017.gadā pieteikumu kopskaits – 470 225). Pārskata gadā saņemto klientu pieteikumu sadalījums pa veidiem ir sekojošais (*attēls Nr.1*):

- **91.6%** 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;
- **7.9%** saņemto pieteikumu ir ar **sūdzību** raksturu. Visbiežāk izteiktās sūdzības par autostāvvietu darbību (59,0%), Transportlīdzekļu vadītāju darbu (9,4%) un minibusiem (9,2%).
- **0.3%** gadījumu klienti izsaka **priekšlikumus**, kas uzlabotu klientu ikdienu. Vislielākais īpatsvars (43,2%) ir priekšlikumiem par izmaiņu veikšanu maršrutu tīklā (vairāk reisu, ieviest papildus pieturvietas maršrutā, pagarināt maršrutu, mainīt, izveidot jaunus maršrutus, lielākas ietilpības transportlīdzekļus);
- **0.2%** 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 (79,2%) ir pateicībām transportlīdzekļu vadītājiem par labu apkalpošanu.



Attēls Nr.1. Klientu pieteikumu sadalījums 2018.gadā

3. Veiktās darbinieku apmācības

2018.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 221 apmācības, uz kurām kopā tika norīkots 2197 RP SIA „Rīgas satiksme” darbinieks (ņemot vērā, ka viens darbinieks ir piedalījies vairākās apmācībās):

- uz profesionālās pilnveides apmācībām par dažādām tēmām norīkots 1410 darbinieks (t.sk. apmācības „Iekšējā komunikācija un integrācija”);
- uz obligātajām apmācībām tika norīkoti 787 darbinieki.

Diemžēl saprotamu iemeslu dēļ tika atteikta Korupcijas novēršanas un apkarošanas biroja plānotā pretkorupcijas pasākumu apmācība, kas bija plānotā uzņēmumā 2018.gada nogalē.

Pārskata gadā tika īstenoti šādi apmācību projekti:

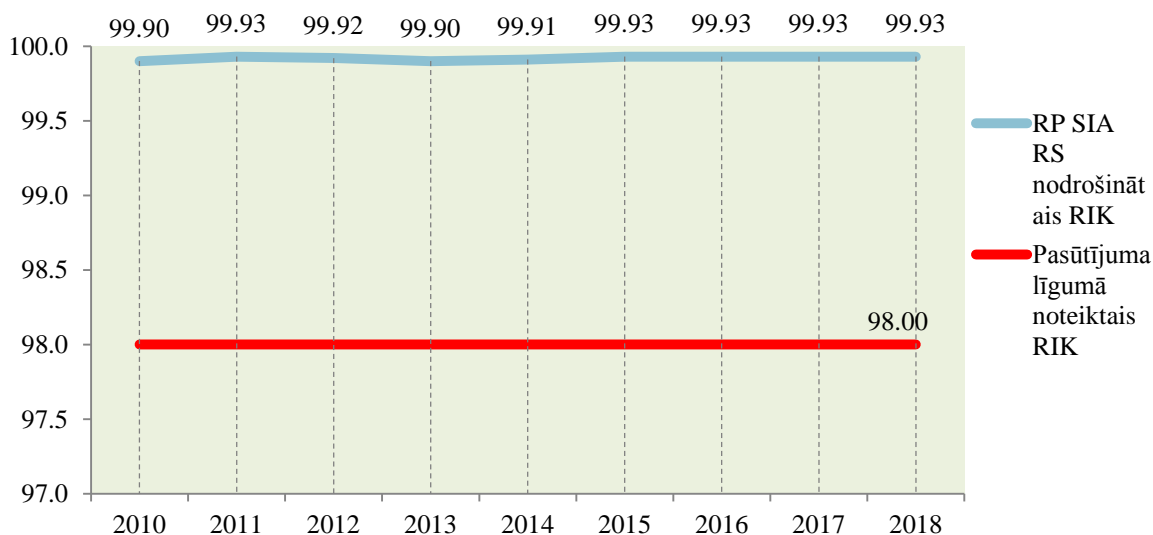
1. saskaņā ar apstiprināto RP SIA „Rīgas Satiksme” obligāto apmācību plānu 2018.gadam realizēti kursi un nepieciešamo profesionālo spēju kvalifikācijas atestācija atbilstoši Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem;
2. nodrošinātas periodiskās apmācības 660 autobusa vadītājiem ar mērķi atjaunot profesionālā vadītāja sertifikātu (95.kods);
3. saskaņā ar ES izdoto Vispārīgo datu aizsardzības regulu, kas stājās spēkā 2018.gada 25.maijā, tika organizētas apmācības, kurās 257 Sabiedrības darbinieki tika iepazīstināti ar izmaiņām un jaunajām prasībām attiecībā uz darbībām ar personas datiem un datu aizsardzību;
4. organizētas apmācības ekspluatācijas un tehniskā atbalsta nozaru vidējā līmeņa vadītājiem ar mērķi papildināt zināšanas par vadītprasmi, komunikāciju un darba organizēšanu tā, lai būtu iespējams sasniegt augstākus rādītājus un veidot produktīvāku un uz sadarbību vērstu darba vidi;
5. gada nogalē turpinājās ERAF apmācību projekts “IKT profesionāļu apmācības inovāciju veicināšanai un nozares attīstībai”, kura ietvaros vidējā līmeņa speciālistiem un struktūrvienību vadītājiem ir iespēja pilnveidoties, kā arī apgūt jaunas prasmes droši un pārliecinoši darboties ar jaunajām tehnoloģijām. Šī projekta ietvaros apmācīti 124 Sabiedrības darbinieki no dažādām struktūrvienībām (tajā skaitā 73 darbinieki apmācīti par IT un datu drošību);
6. organizētas trīs trolejbusu vadītāju apmācību grupas. Pēc apmācībām darba līgumus ar Sabiedrību noslēguši astoņi trolejbusa vadītāji. 12 trolejbusa vadītāji noslēgs darba līgumus 2019.gada februārī pēc mācību beigām, bet 11 apmācību dalībnieki darba līgumus slēgs 2019.gada aprīlī;
7. organizētas apmācības tramvaja vadītāju kvalifikācijas ieguvei un D kategorijas vadītāja apliecības ieguvei. Pēc apmācībām darba līgumus ar Sabiedrību noslēguši astoņi tramvaja vadītāji un 14 autobusa vadītāji. Trīs autobusa vadītāji darba līgumus noslēgs 2019.gada pirmajā ceturksnī;
8. regulāri tika veikta iekšējo apmācību organizēšana, izmantojot Sabiedrības personāla resursus - uz iekšējām apmācībām par dažādām tēmām tika norīkoti 599 darbinieki (ņemot vērā faktu, ka viens darbinieks, iespējams, piedalījies vairākās apmācībās);
9. profesionālo prasmju pilnveidošanas ietvaros Sabiedrības darbinieki apmeklējuši seminārus par likumdošanas, ugunsdrošības, būvniecības, grāmatvedības, audita, darba drošības aktualitātēm, civilo aizsardzību, personāla vadības procesiem, saskarsmi un komunikāciju, projektu vadību, 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 (2018.gadā nodrošināt reisu izpildi ne mazāk par 99%, izslēdzot no pārvadātāja neatkarīgus faktorus). Pasūtījuma līgumā Nr.444 “Par sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu Rīgas pilsētas sabiedriskā transporta maršrutu tīkla” ar Rīgas domi, kas noslēgts 2011.gada 14.novembrī 18.4.p. ir noteikts, ka, ja pārskata periodā reisu izpilde ir mazāka kā 98 (deviņdesmit astoņi) % no Licencēšanas komisijas apstiprinātā reisu skai-

ta, par katru 0.1 (nulle komats viens) % neattaisnotu iemeslu dēļ neizpildītu reisu no kopējā Licencēšanas komisijas apstiprinātā reisu skaita PASŪTĪTĀJS samazina nākamā perioda (kalendārā mēneša) maksājamās kompensācijas summu par 0.05 (nulle komats nulle pieci) % apmērā no Licencēšanas komisijas apstiprinātā reisu skaita, izņemot gadījumus, kad reisu neizpildē ir vainojams apakšuzņēmējs.

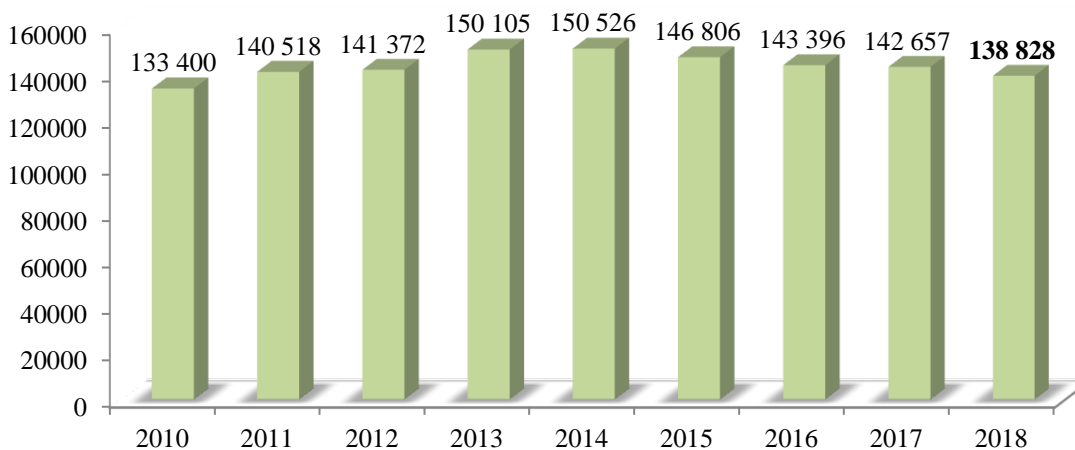
Reisu izpildes koeficients (%)



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

Pārvadāto pasažieru skaits. 2018.gadā pārvadāto pasažieru skaits sasniedza 138,8 miljoni pasažieru (bez RMS maršrutos veiktajām korekcijām decembrī). Pasažieru skaits samazinājās par 2,7% salīdzinājumā ar 2017.gadu (attēls Nr.3). Pārvadāto pasažieru skaita samazinājuma pamatā ir iedzīvotāju ienākumu līmeņa pieaugums, proti iedzīvotāji vairāk izmanto personīgo transportu nevis sabiedrisko, kā arī RD Satiksmes departamenta lēmums par paaugstināta servisa autobusu maršrutu 2XX izveidi no 2018.g. 5.maija, kuros darbojas visas atlaides kā sabiedriskajā transportā.

Pārvadāto pasažieru skaits (tūkst.)

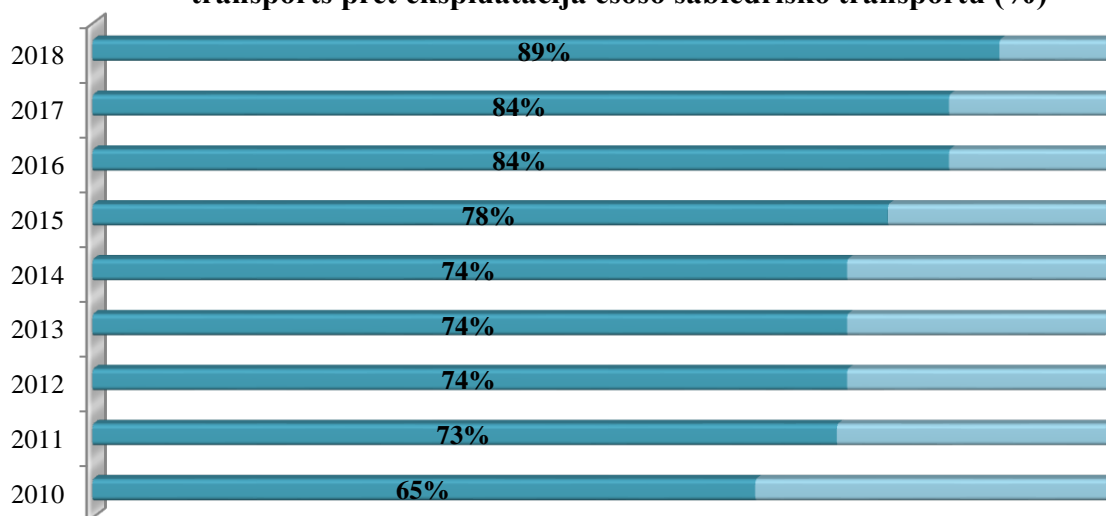


Attēls Nr.3. Pārvadāto pasažieru skaits

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.

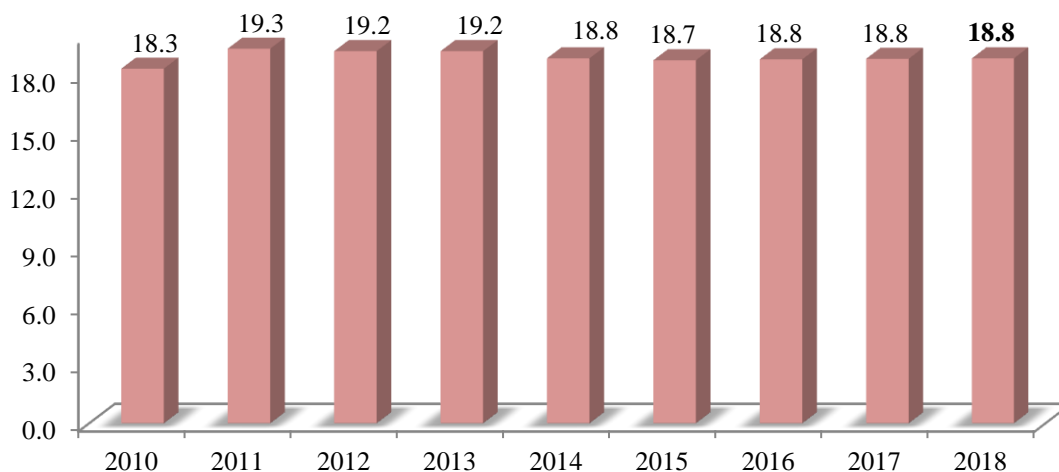
Pasažieriem ar īpašām vajadzībām pielāgots sabiedriskā transports pret ekspluatācijā esošo sabiedrisko transportu (%)



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. 2018.gadā vidējais ātrums tiek uzturēts stabilā līmenī - 18.8 km stundā.

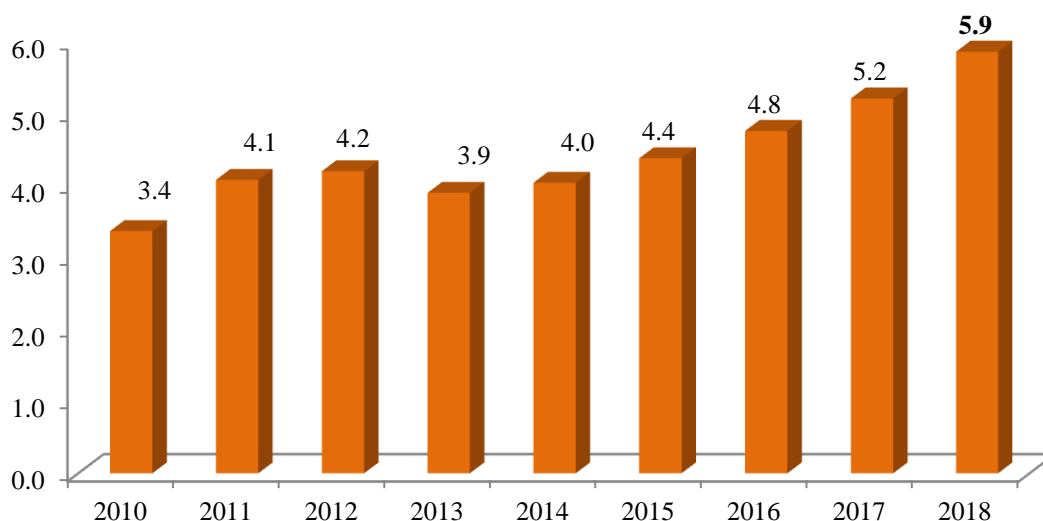
Vidējais satiksmes ātrums darba dienās (km/h)



Attēls Nr.5. Vidējais satiksmes ātrums darba dienās

Pašvaldības maksas autostāvvietu lietotāju skaits. 2018.gadā maksas autostāvvietu lietotāju skaits sasniedza 5.9 miljoni lietotāju. Kā redzams attēlā Nr.6, maksas autostāvvietu lietotāju skaits pārskata gadā turpināja augt. Salīdzinot ar 2017.gadu, maksas autostāvvietu lietotāju skaits palielinājās par 12.5%, kas savukārt veicina arī ieņēmumu palielinājums.

Pašvaldības maksas autostāvvietu lietotāju skaits (milj.)

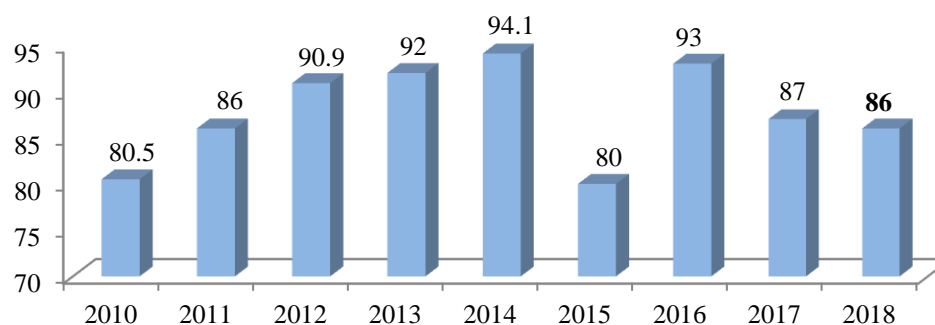


Attēls Nr.6. Pašvaldības maksas autostāvvietu lietotāju skaits (milj.)

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

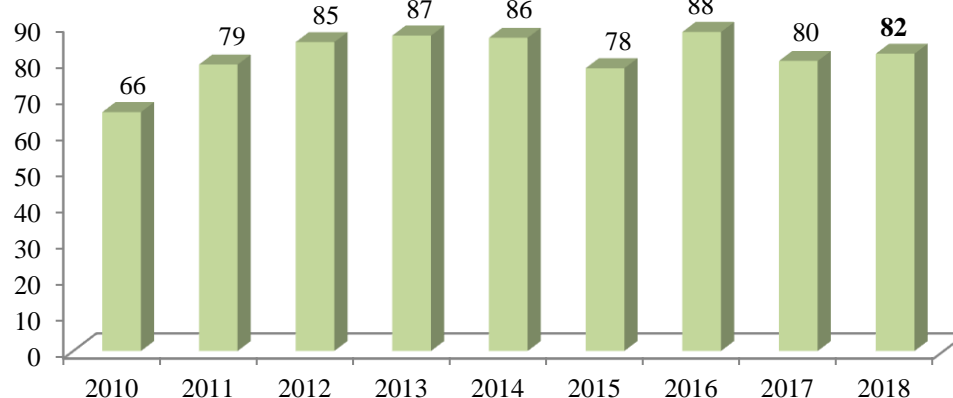
2018.gadā sabiedriskās domas pētījumu centrs SKDS veica Rīgas iedzīvotāju aptauju. Aptauja notika pārskata gadā no 21.aprīļa līdz 22.maijam, tajā piedalījušies 2163 respondenti. Absolūtais vairākums Rīgas iedzīvotāju ir apmierināti ar sabiedriskā transporta pieejamību (86%) un pakalpojumu kvalitāti (82%).

Ar sabiedriskā transporta pieejamību kopumā apmierināti iedzīvotāji (%)



Attēls Nr.7. Ar sabiedriskā transporta pieejamību kopumā apmierināti iedzīvotāji pa gadiem (%)

Ar sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti kopumā apmierināti iedzīvotāji (%)



Attēls Nr.8. Ar sabiedriskā transporta pakalpojumu kvalitāti kopumā apmierināti iedzīvotāji pa gadiem (%)

Reputācijas TOPS un citi salīdzinājumi

1. RP SIA „Rīgas satiksme” Latvijas **Mīlētāko zīmolu topā** no gandrīz 600 apskatītajiem zīmoliem 2018.gadā ierindojās **64.vietā**, 2017.gadā - 46.vietā, 2016.gadā - 72.vietā. Savukārt Latvijas **Mīlētāko zīmolu topā** starp pasažieru pārvadājumu nozarē strādājošiem uzņēmumiem RP SIA „Rīgas satiksme” 2018.gadā ierindojas **2.vietā** (aiz “Pasažieru vilciena”), 2017.gadā – 1.vietā.

Latvijas mīlētāko zīmolu topa pamatā ir pētījums, kas tiek veikts pēc starptautiski radītas un vietēji adaptētas zīmolu izpētes metodikas DDB Brand Capital. Izpēte ietver vairāk kā 1000 jautājumu par zīmolu un auditorijas savstarpējām attiecībām, auditorijas dzīves stilu, mediju lietojumu un demogrāfiju.

2. **Ietekmīgāko zīmolu topā** RP SIA „Rīgas Satiksme” 2018.gadā ierindojas 5.vietā, 2017.gadā – 13.vieta.

Šī topa mērķis ir palīdzēt zīmoliem izvērtēt savas aktivitātes sociālajos tīklos, dot iespēju salīdzināties ar citiem. 2018.gadā apskatīti Twitter un Draugiem.lv tīkli. Facebook un Instagram jauno privātuma politiku dēļ 2018.gadā netiek apskatīti. Šis Tops tiek apkopots katru mēnesi. Sīkāka informācija www.zimolutops.lv.

6. Sociālās atbildības principu ievērošana

RP SIA „Rīgas satiksme” **atzinīgi novērtē mūsu klienti**, ko apstiprina SKDS regulāri veiktās klientu aptaujas. 2018.gadā sabiedriskās domas pētījumu centrs SKDS veica Rīgas iedzīvotāju aptauju, kur absolūtais vairākums Rīgas iedzīvotāju ir apmierināti ar sabiedriskā transporta pieejamību (86%) un pakalpojumu kvalitāti (82%). Esam sekojuši līdzīgu savu pasažieru vēlmēm un uzlabojuši savu pakalpojumu klāstu.

RP SIA „Rīgas satiksme” atbalsta **videi draudzīgu saimniekošanu**. Galvenie darbības virzieni šajā jomā ir energoefektivitātes uzlabošana, sertificētas energopārvaldības sistēmas (EnPS) uzturēšana, atkritumu šķirošana un to samazināšana.

RP SIA „Rīgas satiksme” aktīvi strādā lai paaugstinātu **darbinieku apmierinātību**. Pēc katra ceturkšņa noslēgšanas, tika veikts bonusa DAMD aprēķins un izmaksāšana darbiniekiem, balstoties uz rādītāju rezultātiem. 2018.gadā Latvijas Personāla vadīšanas asociācija šo sistēmu atzina par Latvijā labāko realizēto personāla vadības projektu. Kopš 2018.gada 10.novembra ir spēkā jauns darba koplīgums, kurā paredzēti labumi (pabalsti) darbiniekiem un kuri elektroniski pieejami Sabiedrības darbiniekiem Darbinieku portālā UKV sadaļā “DASP”.

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

- RP SIA „Rīgas satiksme” galvenie rādītāji, kas noteikti pasūtījuma līgumā tiek izpildīti, reisu izpilde ir augstā līmenī.
- Darbinieki jūtas novērtēti un ir apmierināti ar darba apstākļiem, un apzinās sava darba nozīmi kopējo mērķu sasniegšanā; RP SIA „Rīgas satiksme” piedāvā **prakses iespējas** izglītības iestāžu studentiem; Klienti atzinīgi novērtē sniegto pakalpojumu kvalitāti, ko apstiprina SKDS regulāri veiktās klientu aptaujas.
- RP SIA „Rīgas satiksmei” ir sniegti vērtējumi par atbilstību LVS EN ISO 9001, LVS OH-SAS 18001, LVS EN ISO 50001 starptautisko standartu prasībām, par efektīvu darba vidi.
- Sadarbības partneri **ne vienmēr ir apmierināti** ar konstruktīvu sadarbību kopēju jautājumu risināšanā, jāpilnveido un jāuzlabo speciālistu kompetence un risku vadība iepirkumu jomā.
- Sabiedrības līmenī **reputācija sasniegusi ļoti kritiski negatīvu līmeni**, valde 2019.gadā pārvērtē uzņēmuma investīciju un attīstības projektus, vērtējot to ilgtspēju un uzņēmuma finansiālās iespējas. Lai stabilizētu uzņēmuma finansiālo situāciju, valde norāda, ka nepieciešams pierādīt kreditoriem un partneriem korupcijas risku izslēgšanu un katra darījuma pamatotību un veikt papildu analīzi par katru slēdzamo līgumu un veicamo maksājumu. Paredzēts arī nodrošināt pretkorupcijas un risku vadības papildus apmācības augstākā līmeņa Sabiedrības darbiniekiem un padomei.

7. Energoefektivitāte

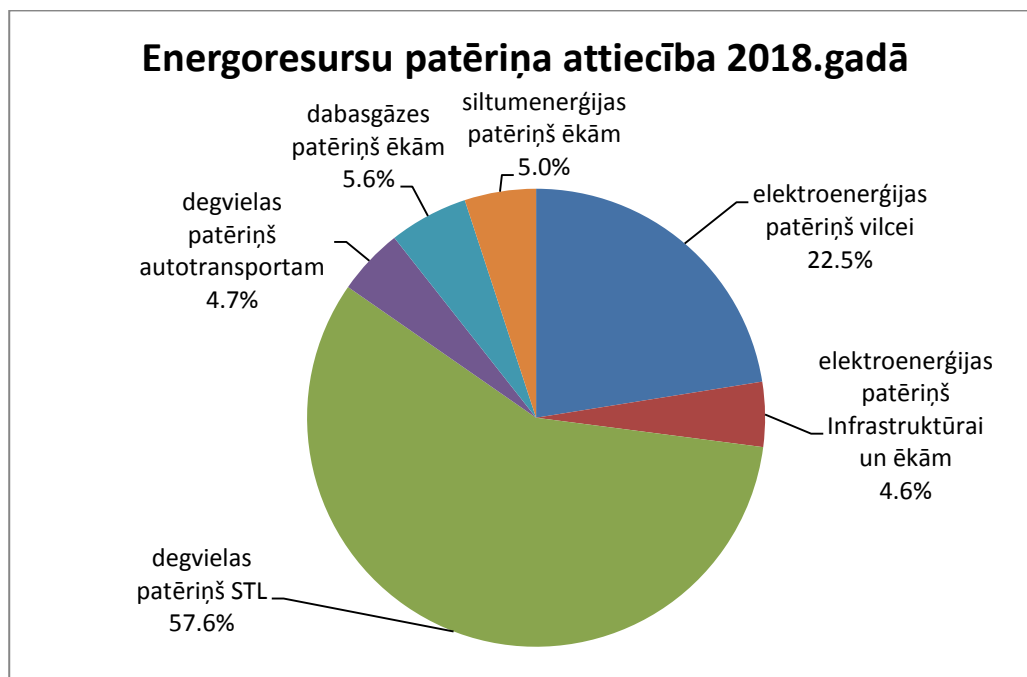
2017.gada 11.novembrī ar rīkojumu Nr.RIK-PD/2017/128 *Par darba grupas izveidi energopārvaldības sistēmas uzturēšanai* tika izveidota darba grupa ar sekojošiem uzdevumiem Energoopārvaldības sistēmas uzturēšanas, pilnveidošanas nodrošināšanai un energosnieguma uzlabošanai:

- izvērtēt struktūrvienību sniegto aktuālo informāciju, t.sk. rezultātus, tendences un prasību izpildi energopārvaldības jomā gada griezumā;
- koordinēt atbilstošu energoefektivitātes politikas, mērķu, rīcības plānu, programmu, uzdevumu izstrādi;
- izvērtēt auditu rezultātus un koordinē turpmākās rīcības.

Energo politikas pārskats. Galvenie RP SIA „Rīgas satiksme” mērķi energopārvaldības jomā ir iestrādāti politikas dokumentā „Kvalitātes politika”, kurš ir veidots atbilstoši ISO 50001 Energoopārvaldības sistēma standarta prasībām un energoefektivitātes politikas pamatprincipiem. RP SIA „Rīgas satiksme” 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.



Attēls Nr.9. Energoresursu teorētiskā patēriņa attiecība, aprēķinu veicot pēc konvertācijas uz MWh

2018.gadā turpināts veikt darbinieku apmācības braukšanas paradumu maiņai ar sabiedriskajiem transportlīdzekļiem. Vadītāji iepazīstināti ar metodiskiem ieteikumiem par energoresursu ekonomisku lietošanu. Tehnisko iespēju robežās tiek kontrolēta STL vadītāju energoresursu izlietošana maršrutos. Būtisku pienesumu ir devusi Elektrosaimniecības iniciatīva ikdienā pēc iespējas izslēgt tos apakšstaciju agregātus, kuri nav vajadzīgi ņemot vērā TL jaudu nepieciešamību.

Saskaņā ar MK noteikumiem Nr.668, kuri izstrādāti pamatojoties uz Energoefektivitātes likumu, lielajiem uzņēmumiem ir jādefinē vismaz 3 energoefektivitātes uzlabošanas pasākumi un jāziņo par to ieguvumiem. Izvērtējot RP SIA „Rīgas satiksme” iespējas - Energoopārvaldības sistēmā un energoauditā identificētie, un pasākumu plānā iekļautie **energoefektivitātes pasākumi** ir sekojoši:

Tabula Nr.1. Ieviesto energoefektivitātes pasākumu prognozētais un faktiskais ietaupījums 2018.gadā

Nr.	Pasākuma nosaukums (piemēram, ēkas atjaunošana, pārbūve)	Paredzētais pasākuma ieviešanas datums	Prognozētais ietaupījums 2018.gadā (MWh/gadā)	Faktiskais ietaupījums 2018.gadā (MWh/gadā)
1.	Elektromobiļu izmantošanas ieguvums	2017.-2020.	60	40*
2.	Optimizējot elektrosaimniecības vilces apakšstaciju darbību elektrosaimniecībā ikdienā tiek izslēgti apakšstaciju agregāti ievērojot TL jaudas nepieciešamības	2018.-2020.	243	205
Kopējais enerģijas ietaupījums			1808	245

* aprēķini veikti balstoties uz Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijas “metodiskie norādījumi enerģijas ietaupījumu ziņošanai uz aprēķināšanai”.

Turpmāk RP SIA „Rīgas satiksme” Energo pārvaldības sistēmas ietvarā tiks veicināta visu darbinieku izpratne un iesaistīšanās energoresursu taupīgā izmantošanā, nesamazinot darba kvalitāti un neradot riskus darba un klientu/pasažieru drošībai.

8. IVS mērķu noteikšana un pārskats

RP SIA „Rīgas satiksme” 2018.gada darbības stratēģija, kā arī struktūrvienību un nozares darba plāni (vienlaicīgi arī ar IVS mērķiem), izstrādāti saskaņā ar apstiprinātajiem stratēģiskajiem dokumentiem: „RP SIA „Rīgas satiksme” vidēja termiņa stratēģija no 2017.gada līdz 2020.gadam”, kā arī saskaņā ar Rīgas domes noteiktajiem attīstības mērķiem un rīcības virzieniem un vērsta uz ilgtspējīgas pilsētas transporta sistēmas nodrošināšanu. RP SIA „Rīgas satiksme” Valdei par 2019.gada darbības stratēģiju tika ziņots 2019.gada 18.februārī.

2019.gadā tiks izvērtētas iespējas pilnveidot mobilitāti, atbilstoši ES transporta politikas pēdējiem aktuālajiem dokumentiem *Ilgtspējīga mobilitāte Eiropā: droša, savienojumspējīga un tīra, kas nosaka, ka tiek nodrošināta vienmērīga pāreja uz mobilitātes sistēmu, kas ir droša, tīra un satīknota un automatizēta. Tas nozīmē, ka transports būs drošāks, videi nekaitīgāks un pieejamāks vecāka gadagājuma cilvēkiem un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Nepieciešams palielināt sabiedriskā transporta lomu galvaspilsētā, sadarbībā ar valsti un apkārtējām pašvaldībām. RP SIA “Rīgas satiksme” piedāvās maršrutu tīklu, veidojot vienotu un saskaņotu pasažieru vilcienu, starppilsētu un pilsētas transporta sistēmu. Nepieciešams attīstīt stāvparku projektus tramvaju galapunktu tuvumā, veidot jaunas sabiedriskā transporta joslas un citus pasākumus pasažieru ērtībai.*

Sakarā ar Korupcijas novēršanas un apkarošanas biroja korupcijas lietu par RP SIA „Rīgas satiksme” iepirkumu līgumiem, valde sagatavoja un iesniedza ziņojumu kapitāla daļu turētājam 2018.gada 20. decembrī, par situāciju uzņēmumā un veicamajiem darbiem. Saskaņā ar šo ziņojumu RP SIA „Rīgas satiksme” veiks nepieciešamās darbības reformu īstenošanai.

Pārvaldības jomā RP SIA “Rīgas satiksme” uzlabos lēmumu pieņemšanas procesu Sabiedrībā, padarot to caurspīdīgāku kā arī pilnveidojot riska analīzi un pilnveidojot projektu apstiprināšanas un izpildes kontroles kārtību. Viens no pirmajiem uzdevumiem būtu izveidot Sabiedrībā padomi un izsludināt konkursu RP SIA “Rīgas satiksme” pastāvīgiem RP SIA “Rīgas satiksme” valdes locekļu amatam, kā arī veikt uzņēmuma izvērtējuma un reformu procesa profesionālu uzraudzību. Galīgā lēmuma pieņemšanai lūgts starptautiskas auditorkompānijas slēdziens par risku novēršanu uzņēmumam līgumu laušanas rezultātā. Tiks izvērtēta infrastruktūras modernizācijas un kapitālo ieguldījumu atlikšana iespēja, līdz uzņēmuma finanšu situācijas stabilizēšanai. Vienlaikus tiks veikta detalizēta pakalpojumu izmaksu analīze un pašizmaksas saskaņošana ar Rīgas domes Licencēšanas komisiju.

Prioritātes:

- RP SIA „Rīgas satiksme” sabalansēta darbība un finanšu stabilitāte, vienlaicīgi ievērojami pastiprinot kontroli par iepirkumu procedūru gaitu;

- sabiedriskā transporta infrastruktūras attīstība, kā arī sabiedrisko transportlīdzekļu modernizācija un atjaunošana, lai nodrošinātu sabiedriskā transporta pieejamību, pasažieru drošību un samazinātu negatīvo ietekmi uz vidi;
- ilgtspējīga mobilitāte, tai skaitā maršrutu un kustības grafiku optimizācija;
- elastīga biļešu sistēma atbilstoši klientu vēlmēm un tehniskajām iespējām;
- darbinieku mērķtiecīga attīstība un darba vides uzlabošana.

Lai motivētu pasažierus aktīvāk izmantot sabiedrisko transportu, uzņēmums īsteno darbības atbilstoši šīm noteiktajām prioritātēm, uzlabojot sabiedriskā transporta pievilcību (ērtības, ātrums, biežums, ērtāki savienojumi).

Nozīmīgākie sabiedriskā transporta attīstības projekti un uzdevumi 2019.gadā:

- **Turpināt zemas grīdas tramvaja 2.posma realizāciju:**
veikt zemās grīdas tramvaja infrastruktūras (kontakttīkls, kabeļu tīkls, apakšstacijas u.c.) atjaunošanas un pārbūves darbus pieejamā finansējuma ietvaros, atbilstoši Infrastruktūras objektu būvdarbu plānam 2019. gadam.
- **Projekta „Rīgas tramvaja infrastruktūras attīstība” realizācija**
Turpināt Projekta ieviešanu atbilstoši Rīcības plānam (Eiropas Savienības Kohēzijas fonda projekta Nr.4.5.1.1/16/I/002 “Rīgas tramvaja infrastruktūras attīstība” plānotie pasākumi, lai nodrošinātu projekta ieviešanu). Ir apturēti divi iepirkumi (būvniecība un tramvaju iegāde). Minētie iepirkumi tiks izsludināti no jauna.
- Dalība projektā **H2NODES - ūdeņraža tehnoloģiju ieviešana** Rīgas pilsētas sabiedriskajā transportā. Plānots pabeigt ūdeņraža ražošanas, uzglabāšanas un uzpildes stacijas būvniecību un nodošanu ekspluatācijā - tā būs pieejama gan sabiedriskā transporta uzpildei, gan publiskai lietošanai un uzsākt ekspluatēt ar ūdeņraža šūnām aprīkotus trolejbusus. Galvenie rezultāti - palielināts bezizmešu transportlīdzekļu skaits, ko izmanto pašvaldība un tās struktūras un CO2 emisiju samazināšana.
- **STL parka atjaunošana.** Paredzēts saņemt atlikušos transportlīdzekļus (autobusi, trolejbusi, tramvaji) atbilstoši koriģētajam piegādes grafikam, veikt nepieciešamās pirms ekspluatācijas pārbaudes un testus. RP SIA „Rīgas satiksme” ņems vērā gan Eiropas Savienības (ES) normatīvos aktus attiecībā uz bezizmešu sabiedriskā transporta līdzekļu izmantošanu pasažieru pārvadāšanā, gan pilsētas vadlīnijas par gaisa piesārņojuma samazinājumu, kurās iekļauta arī Rīgas domes deklarētā vīzija turpmāk iegādāties bezizmešu sabiedriskā transporta līdzekļus, ņemot vērā finanšu iespējas, jo sabiedriskā transporta pāreja uz tīru enerģiju saistīta ar papildu finansējuma nepieciešamību.
RP SIA “Rīgas satiksme” ir pieprasījusi saskaņā ar līguma noteikumiem veikt aprēķināto soda sankciju samaksu par neizpildītajiem līgumiem par STL piegādi uzņēmumam.
- **Autostāvvietu jomā:** turpināt esošo maksas autostāvvietu izvietojuma optimizēšanu, jaunu maksas autostāvvietu objektu atvēršana Skanstes rajonā u.c. vietās. Turpināt maksas autostāvvietu maksas automātu modernizāciju un turpināt maksājumu ieviešanu ar bezkontakta banku norēķinu kartēm.
- **Turpināt uzlabot pakalpojumu kvalitāti** - turpināt sabiedriskā transporta tīkla pievilcīguma (ātrums, biežums, ērtāki savienojumi) un efektivitātes paaugstināšanu, turpināt sadarbību ar iesaistītajām pusēm (tai skaitā Pierīgas pašvaldības un valsts institūcijām). Lai uzlabotu pasažieru apkalpošanas kultūru un CSN ievērošanu, samazinātu CSNg skaitu, turpināsies STL vadītāju individuālās un grupveida apmācības.
- **Uzlabot energoefektivitāti** - ieviest energoefektivitātes projektus (piemēram, *Projekta “RP SIA “Rīgas satiksme” apgaismojuma infrastruktūras nomaiņa, ieviešot jaunas viedās pilsētvides tehnoloģijas Rīgas pilsētas teritorijā”* realizācija, *apkures sistēmas renovācija*, kontrolēt transportlīdzekļu energoresursu ekonomisku izlietojumu. Minētie pasākumi veicinātu arī CO2 samazinājumu un sniegtu enerģijas resursu ietaupījumus.
- **Turpināt apakšuzņēmuma līguma par paaugstināta servisa sabiedriskā transporta pa-**

kalpojumu sniegšanu Rīgas pilsētas maršruta tīkla daļā uzraudzību un koordinēt paaugstināta servisa sabiedriskā transporta pakalpojumu maršrutus.

- Sadarbībā ar SIA „Rīgas acs” turpināt Rīgas pilsētas sabiedriskā **transporta integrētās kustības kontroles, pasažieru drošības un informēšanas sistēmas** II posma realizāciju, Turpmākas aktivitātes tiks veiktas atbilstoši pieejamajam finansējumam.
- **Personāla pārvaldības jomā** pilnveidot darba atlīdzības sistēmu, t.sk. veikt uz stratēģiskajiem mērķiem un rezultatīvajiem rādītājiem pamatotas bonusa darba algas mainīgās daļas sistēmas attīstību, veikt darba izpildes vērtēšanas sistēmas pilnveidi, personāla pārvaldības procesu elektronizāciju, cilvēkresursu ražīguma paaugstināšana, veicot darba normēšanu.

Tabula Nr.2 RP SIA "Rīgas satiksme" kvalitātes rādītāji (sabiedriskais transports)

(Saskaņā ar MK noteikumiem Nr. 634 Sabiedriskā transporta pakalpojumu organizēšanas kārtība maršrutu tīklā un ar Latvijas standarta LVS EN 13816
"Transports. Loģistika un pakalpojumi. Sabiedriskais transports. Pakalpojumu kvalitātes definīcija, plānošana un izvērtēšana" prasībām)

Nr.p.k.	Kvalitātes rādītājs	Mērv.	2010.g.	2011.g.	2012.g.	2013.g.	2014.g.	2015.g.	2016.g.	2017.g.	2018.g.
<i>1.Izmantojamība</i>											
1	Reisu izpildes procents, izslēdzot no Pāravadātāja neatkarīgus faktoros	%	99.90	99.93	99.92	99.90	99.91	99.93	99.93	99.93	99.93
2	Transporta līdzekļu vienību skaits pēc bilances (uz gada beigām)	skaits	1 038	1 023	1 000	914	896	927	968	882	890
	<i>autobusi</i>		478	451	440	432	431	458	474	447	465
	<i>tramvaji (vagoni)</i>		258	270	258	218	208	200	200	181	172
	<i>trolejbusi</i>		302	302	302	264	257	269	294	254	253
3	Transporta vienību izlaide "pik" stundās - kopā (uz gada beigām)	skaits									
	<i>darba dienās</i>		661	580	582	579	572	574	580	584	574
	<i>sestdienās</i>		382	326	328	326	295	295	295	305	296
	<i>svētdienās</i>		382	326	328	326	295	295	295	305	296
4	Faktiskais nobraukums (RS) (nobraukums maršrutu tīklā + tehniskais nobraukums, iekļaujot arī tramvaju vagonu km)	tūkst.km	51 677	49 235	48 410	47 927	45 662	43 513	43 936	44 716	45 122
	<i>Paaugstināta servisa maršruti (RMS)</i>						13 316	14 166	14 236	13 842	12 530
5	Pārvadāto pasažieru skaits (RS)	tūkst.	133 400	140 518	141 372	150 105	150 526	146 806	143 396	142 657	138 828*
	<i>Paaugstināta servisa maršruti (RMS)</i>						7 791	10 422	10 892	10 213	11 806
<i>2.Pieejamība</i>											
6	Maršrutu tīkls (uz gada beigām)	km	1 155	1 279	1 271	1 149	1 194	1 192	1 215	1 236	1 201
7	Maršrutu skaits, ieskaitot papildvirzienus (uz gada beigām)	skaits	82	91	90	88	81	81	83	84	81
	<i>autobusi</i>		53	63	62	60	53	53	55	55	56
	<i>tramvaji</i>		9	9	9	9	9	9	9	10	8
	<i>trolejbusi</i>		20	19	19	19	19	19	19	19	17
8	Patērētais laiks līdz pieturvietai	min.		7		6		6		7	

Nr.p.k.	Kvalitātes rādītājs	Mērv.	2010.g.	2011.g.	2012.g.	2013.g.	2014.g.	2015.g.	2016.g.	2017.g.	2018.g.
9	Pieturvietu skaits (uz gada beigām)		1 862	1 870	1 860	1 870	1 887	1 898	1 907	1 907	1 899
	<i>t.sk. izvietota informācija par kust. sarakstiem</i>	skaits	1 663	1 694	1 702	1 742	1 755	1 765	1 775	1 775	1 767
10	Vidējais attālums starp pieturvietām (uz gada beigām)	m									
	<i>autobusi</i>		657		657	614	609	606	630	630	632
	<i>tramvaji</i>		461		462	475	475	475	475	454	460
	<i>trolejbusi</i>		525		526	532	532	532	519	519	511
3. Informēšana											
11	Informācijas pieejamība STL salonā par attiecīgām sabiedriskā transportlīdzekļa pieturvietām maršrutā vizuāli (uz gada beigām)	gab.	674	606	612	610	612	668	665	663	765
	<i>autobusi</i>		386	343	343	343	327	361	367	366	410
	<i>tramvaji (sastāvi)</i>		36	39	45	45	65	65	45	45	104
	<i>trolejbusi</i>		252	224	224	222	220	242	253	252	251
12	Pieturvietās izvietoto kustības sarakstu vizuālajā izskatā konstatētas nepilnības no kopējā apsekojuma skaita (uz gada beigām)	%	6.8	3	2.9	4	2.7	7.1	4	3	4.9
13	IC kopējais saņemto pieteikumu skaits	skaits	109 942	103 602	273 151	525 896	593 183	578 857	547 925	471 760	427 216
4. Laiks											
14	Vidējais satiksmes ātrums (darba dienās)	km/st	18.3	19.3	19.2	19.2	18.8	18.7	18.8	18.8	18.8
5. Pasažieru apkalpošana											
15	Faktiski izpildītais reisu skaits	skaits	3300950	3173088	3179106	3106167	2891095	2765921	2779764	2765621	2762140
16	Strādājošo skaits (uz gada beigām)	cilv.	4 550	4 389	4 362	4 344	4 218	4 176	4 123	4 156	4 105
	<i>t.sk. STL vadītāju skaits</i>	cilv.	1 838	1 770	1 781	1 813	1 755	1 700	1 677	1 717	1 713
17	Pasažieru apmierinātības līmenis pēc 10 punktu sistēmas	punkti		7.4	-	7.7	-	7.4	-	7.6	-
18	Pasažieru pārvadājumu kvalitātes koeficients (iegūts no pasažieru pārvadājumu kvalitātes pārbaudes aktiem)	%	97.0	98.2	98.9	97.9	98.0	98.4	98.2	98.9	98.8

Nr.p.k.	Kvalitātes rādītājs	Mērv.	2010.g.	2011.g.	2012.g.	2013.g.	2014.g.	2015.g.	2016.g.	2017.g.	2018.g.
<i>6.Komforts</i>											
19	Transporta līdzekļu skaits ar zemām grīdām (uz gada beigām)	gab.	605	593	597	577	559	611	649	646	690
20	Transporta līdzekļu skaits ar gaisa kondicionieri (uz gada beigām)	gab.	284	295	296	296	299	358	394	390	445
21	Transporta līdzekļu skaits ar aprīkojumu invalīdiem (uz gada beigām)	gab.	588	581	571	571	554	611	649	646	690
22	Transporta līdzekļu vidējais vecums (uz gada beigām)	gadi	8.6	10.0	10.6	11.0	12.0	12.2	12.5	12.7	11.9
	<i>autobusi</i>		7.8	9.7	10.6	11.5	12.5	12.5	12.6	13.4	11.8
	<i>tramvaji</i>		11.2	11.6	11.7	12.3	13.2	14.2	15.2	16	15.3
	<i>trolejbusi</i>		7.6	8.6	9.6	9.3	10.2	9.8	9.8	8.7	8.7
23	Pasažieru pārvadājumu kvalitātes pārbažu ar fiksētām nepilnībām TL salona tīrībā īpatsvars kopējā veikto pārbažu skaitā	%	11.1	11.4	8.5	9.8	5.8	2.1	3.8	1	0.6
24	Pasažieru pārvadājumu kvalitātes pārbažu ar fiksētām nepilnībām TL vizuālo izskatu īpatsvars kopējā veikto pārbažu skaitā	%	3.5	7.5	6.3	3.1	1.2	0.6	0.3	0.1	0.3

*Ja skaita no 2018. gada 1.decembra RMS pasažierus, tad 139 918 tūkst. pasažieri.