

Ierobežotas pieejamības informācija*

Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību "Rīgas satiksme"

VADĪBAS PĀRSKATS PAR INTEGRĒTĀS VADĪBAS SISTĒMAS IZPILDĪJUMU 2021. GADĀ



*Šis dokuments ir RP SIA "Rīgas satiksmes" iekšējās aprites dokuments un paredzēts izskatīšanai RP SIA "Rīgas satiksme" vadības līmenī. Šī dokumenta izplatība ārpus RP SIA "Rīgas satiksme" pilnībā vai daļēji apjomā var notikt tikai un vienīgi ar RP SIA "Rīgas satiksme" valdes atļauju.

RĪGĀ
2022. gadā

Rīgas satiksme



1. VISPĀRĒJA INFORMĀCIJA



Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Rīgas satiksme” (turpmāk tekstā – Sabiedrība) vadības pārskats par integrēto vadības sistēmu sagatavots atbilstoši LVS EN ISO 9001 “Kvalitātes vadības sistēmas. Prasības”, LVS EN ISO 45001 “Arodveselības un darba drošības pārvaldības sistēmas. Prasības un lietošanas norādījumi” un LVS EN ISO 50001 “Energopārvaldības sistēmas. Prasības un lietošanas norādījumi” standartu prasībām. Noteiktie kvalitātes mērķi ir vērsti uz nepārtrauktu sniegto pakalpojumu kvalitātes, darbības efektivitātes un energoefektivitātes palielināšanu, kā arī procesu vadības pilnveidi, darbinieku attīstību un drošību darba vietā.

Šis pārskats sagatavots par Sabiedrības 2021. gada galvenajiem integrētās vadības sistēmas rezultātiem, vērtējot atbilstību definētām prasībām un izvirzītajiem mērķiem. Integrētās vadības sistēmas ietvaros tiek veikti noteikti uzraudzības un kontroles pasākumi, kas saistīti ar procesu kvalitātes, efektivitātes, energoefektivitātes un drošības uzlabošanu.

Sabiedrība nodrošina sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu, piedāvā iespēju nomāt dažāda veida transportu, apsaimnieko Rīgas pašvaldības autostāvvietas.

Uz 2021. gada 31. decembri apkalpotie maršruti:

Rīgas satiksme	Skaitis	Maršrutu tīkla garums
Autobusu maršruti	54	904,2 km
Tramvaju maršruti	8	101,4 km
Trolejbusu maršruti	18	169,8 km
Kopā		1175,4 km

Rīgas mikroautobusu satiksme	Skaitis	Maršrutu tīkla garums
Maršruti (ieskaitot papildvirzienus un nakts maršrutus)	13	213 km

Uz 2021. gada 31. decembri Sabiedrības rīcībā esošie sabiedriskie transportlīdzekļi:

Sabiedriskie transportlīdzekļi	Skaitis
Autobusi	403
Tramvaja vagoni	185
Trolejbusi	278
Kopā	866

2021. gadā sabiedriskajos transportlīdzekļos maršurtu tīklā pārvadāto pasažieru skaits:

Pārvadātājs	Pasažieru skaits (milj.)
Rīgas satiksme	72,1
Rīgas mikroautobusu satiksme	2,2
Kopā	74,3

2021. gadā apkalpotās maksas autostāvvietas:

	Skaitis
Apkalpotās maksas autostāvvietas (t.sk. stāvvietas Vecāķos, kuras darbojas no 1. maija līdz 30. septembrim)	6419
Autostāvvietu lietotāji	5,083 milj.

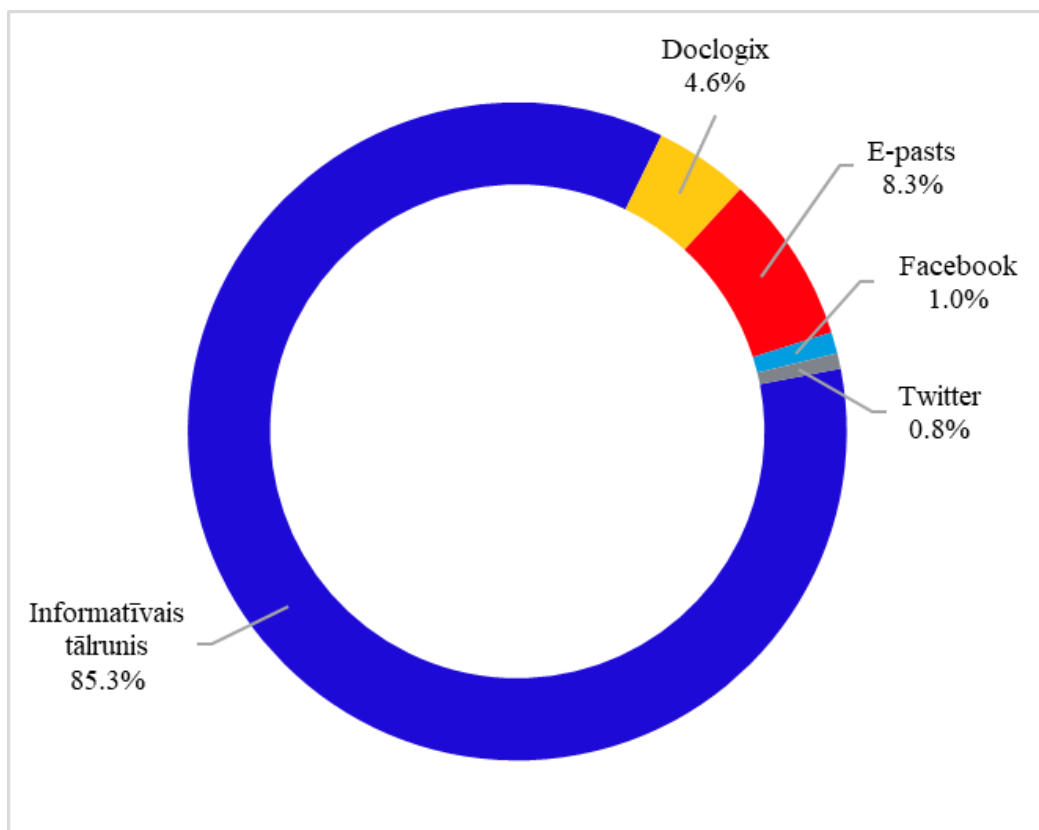
Uz 2021. gada 31. decembri Sabiedrībā strādāja 3 610 darbinieki.

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

2. ATGRIEZENISKĀ SAITE NO KLIENTIEM



Sabiedrība klientu pieteikumus saņem pa dažādiem komunikācijas kanāliem (skat. 2.1. attēlu). 2021. gadā saņemti 180 915 klientu pieteikumi, kas ir par 26,9% mazāk nekā 2020. gadā.



2.1. attēls. Saņemto klientu pieteikumu sadalījums pēc pieteikumu saņemšanas avotiem

Klienti visvairāk (85,3%) izmantoja Sabiedrības informatīvo tālruni 20361862, lai uzdotu jautājumus par sabiedriskā transporta maršrutu pienākšanas un atiešanas laikiem pieturvietā, braukšanas maksas atvieglojumiem un biļešu lietošanas nosacījumiem, ka arī, lai pierakstītos vizītei klientu apkalpošanas centrā. 8,3% pieteikumu saņemti elektroniski uz informatīvo e-pastu info@rigassatiksmelv, info@ridziniekakarte.lv, mājaslapas sadaļu “Sazinies ar mums”, 4,6% reģistrēti elektroniskajā dokumentu pārvaldības sistēmā “DocLogix” un 1,8% saņemti sociālajos medijos (Facebook, Twitter).

3. INTEGRĒTĀS VADĪBAS SISTĒMAS SNIEGUMS



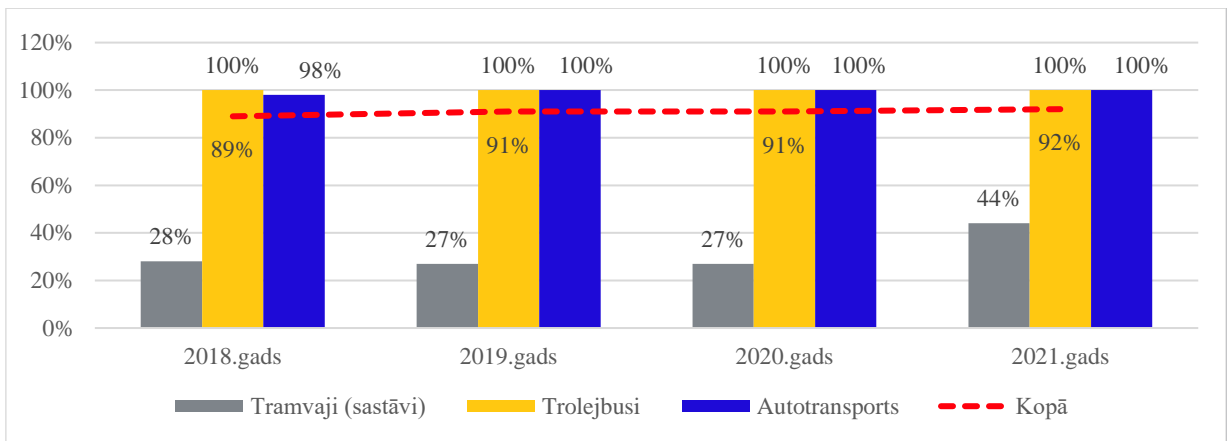
Saskaņā ar Ministru kabineta 2012. gada 28. augusta noteikumu Nr. 599 “Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība” 13. punktu, pārvadātājam sabiedriskā transportlīdzekļa salonā jānodrošina, lai pasažieriem informācija par sabiedriskā transportlīdzekļa pieturām maršrutā būtu pieejama audio ieraksta vai vizuāli noformētā veidā.

Sabiedrība ir nodrošinājusi audio ieraksta informācijas pieejamību pasažieriem visos sabiedriskajos transportlīdzekļos no 2020. gada 1. janvāra, kā arī uz 2021. gada 1. janvāri vizuāli noformētā veidā ir nodrošināta informācija par sabiedriskā transportlīdzekļa pieturām maršrutā visos sabiedriskajos transportlīdzekļos. Visiem sabiedriskajiem transportlīdzekļiem ir integrēta drošības un pasažieru informēšanas sistēma (SIA “Rīgas Acs”), kas apvienota ar transporta kustības sarakstiem (izņemot autobusus Ikarus RABA E91, kuriem salonā ir iekšējais panelis par sabiedriskā transportlīdzekļa pieturām maršrutā).

Uz 2021. gada 1. janvāri Sabiedrība 99% sabiedriskajos transportlīdzekļos ir nodrošinājusi videonovērošanas kameras transportlīdzekļa salonā esošo personu videonovērošanai.

Uz 2022. gada 1. janvāri 46 zemās grīdas tramvajiem ir uzstādītas videonovērošanas kameras ar sinhrono audioierakstu transportlīdzekļa biļešu tirdzniecības zonas videonovērošanai, kas sastāda 100% no kopējā ekspluatācijā esošā zemās grīdas tramvaju skaita.

2021. gadā prasības par sabiedriskā transporta pilsētas nozīmes maršrutos pielāgošanu personām ar funkcionāliem traucējumiem, grūtnieču un personām ar maziem bērniem atvieglotai iekļūšanai sabiedriskajā transportā noteiktas Rīgas pilsētas pašvaldības apstiprinātajos stratēģijas un politikas dokumentos, savukārt Sabiedrība norādītās kvalitātes prasības pa darbības prioritātēm iekļauj vidēja termiņa darbības stratēģijā, nosakot mērķus, darbības rezultātus un rezultātīvos rādītājus. Personām ar funkcionāliem traucējumiem, grūtniecēm un personām ar maziem bērniem (t. sk. ar bērnu ratiem) pielāgotā sabiedriskā transporta īpatsvars procentos Sabiedrībā attēlots 3.1. attēlā.

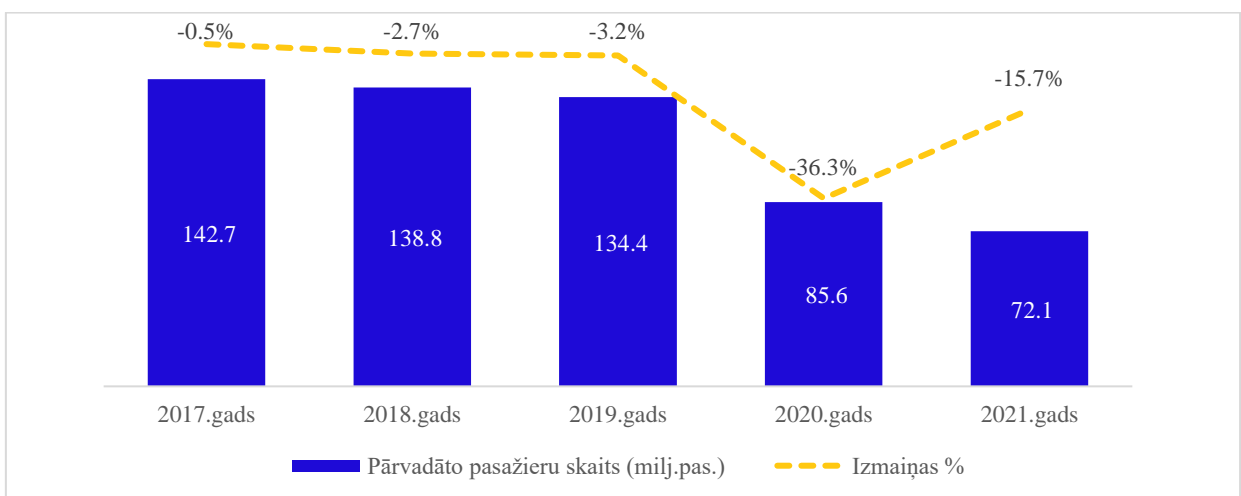


3.1. attēls. Personām ar funkcionāliem traucējumiem, grūtniecēm un personām ar maziem bērniem (t. sk. ar bērnu ratiem) pielāgots sabiedriskais transports (īpatsvars procentos)

No kopējā ekspluatācijā esošā sabiedriskā transportlīdzekļu skaita 92% ir pielāgoti personām ar funkcionāliem traucējumiem, grūtniecēm un personām ar maziem bērniem (t. sk. ar bērnu ratiem). Pilnībā pielāgoti ir trolejbusi un autobusi, savukārt tramvaju maršrutos minētās prasības ir nodrošinātas 44% apmērā.

No visiem tramvaju maršrutos minētās prasības pilnā apjomā nodrošinātas 1. un 11. tramvaja maršrutos. Pārējos tramvaju maršrutos minētās prasības nav iespējams nodrošināt esošās Rīgas pilsētas sabiedriskā transporta infrastruktūras dēļ. Tādos gadījumos Sabiedrība aicina pasažierus nokļūšanai galamērķī kā alternatīvu izvērtēt iespēju izmantot tuvākos trolejbusu vai autobusu maršrutos.

2021. gadā Covid-19 infekcijas izplatības mazināšanai ierobežots pārvadāto pasažieru skaits vienā sabiedriskajā transportlīdzeklī, tādējādi nodrošinot lielāku distanci starp pasažieriem. 2021. gadā vērojams pārvadāto pasažieru skaita samazinājums par 15,7% salīdzinājumā ar 2020. gada datiem (skat. 3.2. attēlu).



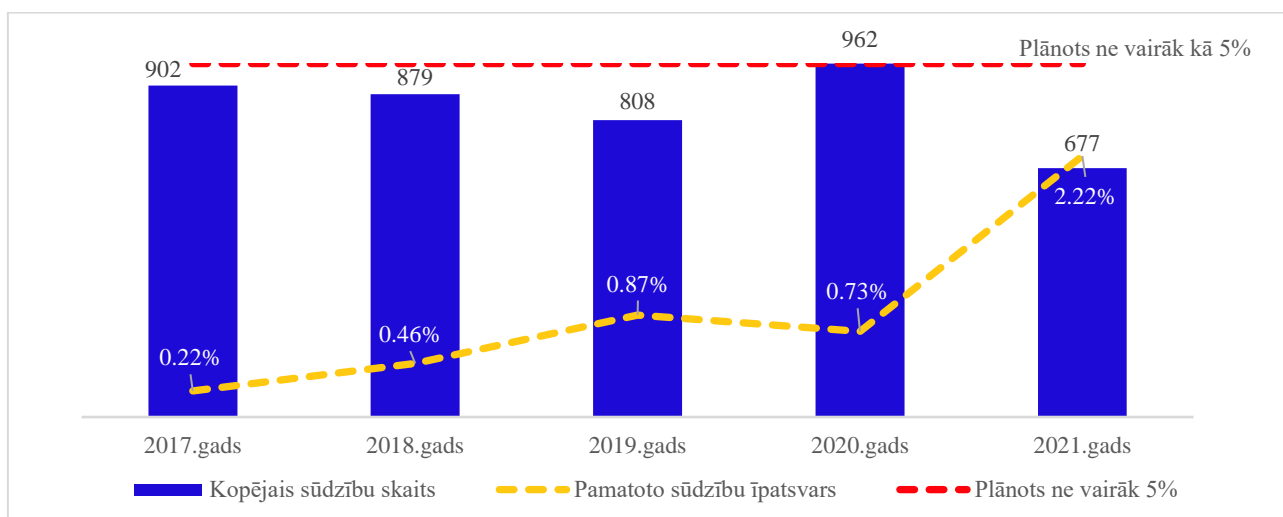
3.2. attēls. Pārvadāto pasažieru skaita izmaiņu dinamika 2016.–2021. gadam

Sodīto pasažieru skaits uz 1 milj. pārvadāto pasažieru 2021. gadā ir pieaudzis par 27,83% attiecībā pret 2020. gadu (skat. 3.3. attēlu). Rādītājs liecina par efektīvi organizētu kontroles procesu.



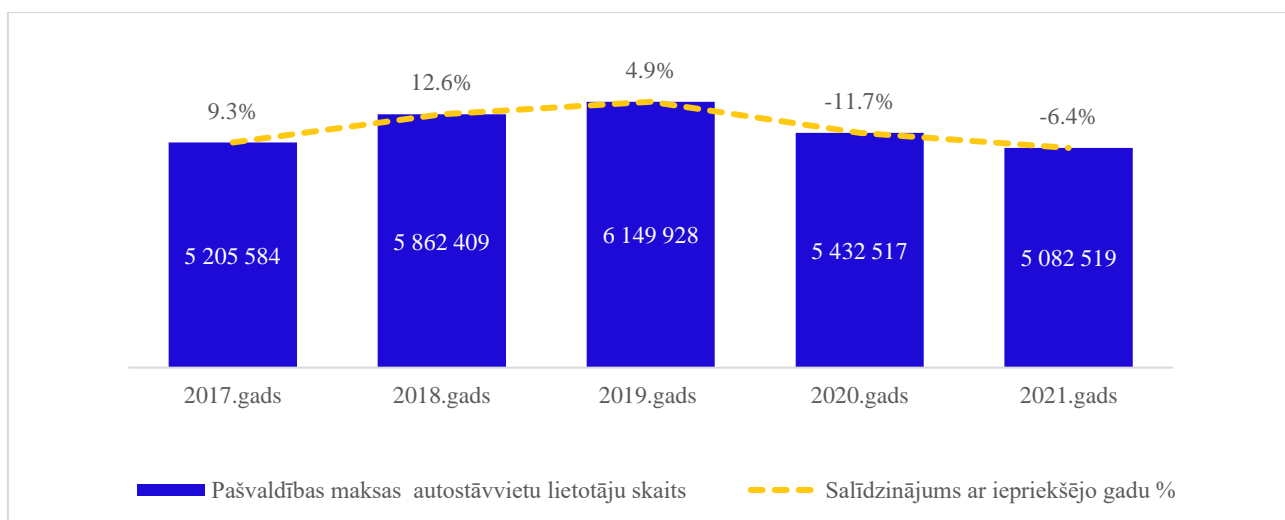
3.3. attēls. Sodīto pasažieru skaits uz 1 milj. pārvadāto pasažieru 2017.–2021. gadam

Sakarā ar sodīto pasažieru skaita pieaugumu un izrakstīto līgumsoda skaita palielināšanos, palielinājies arī pasažieru sūdzību skaits. Pamatoto sūdzību īpatsvars 2021. gadā palielinājies par 1,49%, bet nav pārsniedzis pieļaujamo normas robežu 5% (skat. 3.4. attēlu). Sodīto pasažieru skaita un pasažieru sūdzību skaita palielinājums saistīts ar valstī noteiktajiem Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanas pasākumiem sabiedriskajā transportā ārkārtas situācijas laikā.



3.4. attēls. Sūdzību dinamika pasažieru pārvadājumu kontroles procesā 2017.–2021. gadam

Valstī noteiktie Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanas pasākumi ietekmēja arī autostāvvietu pakalpojumu jomas rādītājus. 2021. gadā par 6,4% samazinājās autostāvvietu klientu skaits un ieņēmumi no maksas autostāvvietām par 11,2% (skat. 3.5. attēlu).



3.5. attēls. Pašvaldības maksas autostāvvietu lietotāju skaita dinamika 2016.–2021. gadam

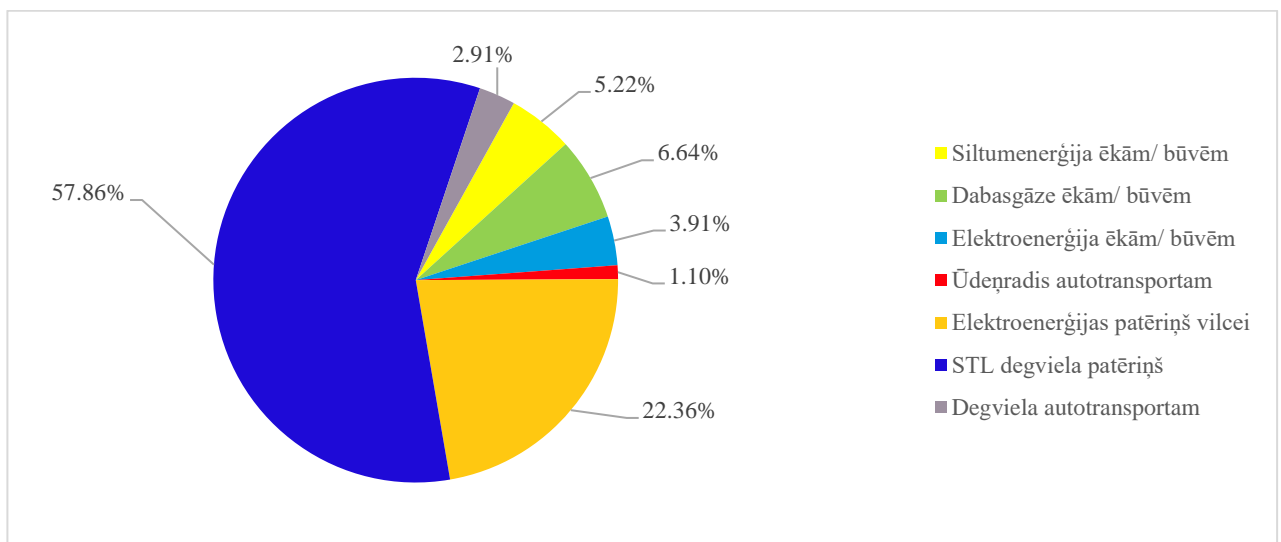
4. ENERGOPĀRVALDĪBAS RĀDĪTĀJI UN TO SNIEGUMS



Sabiedrības energopārvaldības sistēmā ietverti šādi energoresursi:

- degviela;
- elektroenerģija;
- dabasgāze;
- siltumenerģija;
- ūdeņraža resursi.

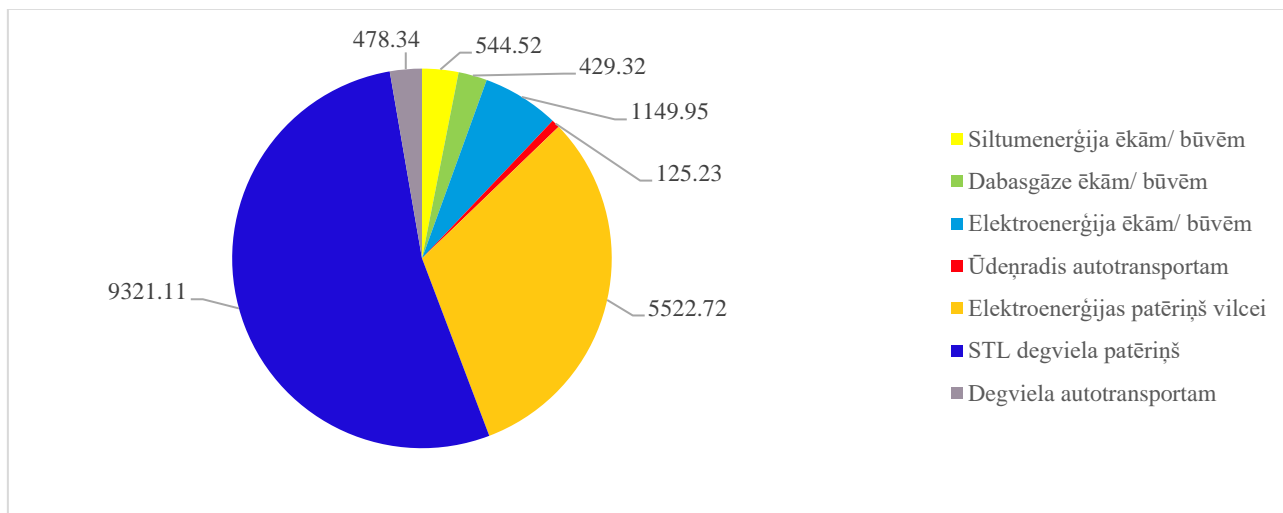
4.1. attēlā parādīts Sabiedrības energoresursu patēriņa sadalījums 2021. gadā.



4.1. attēls. *Enerģoresursu patēriņa 2021. gadā attiecība procentos, aprēķinu veicot pēc konvertācijas uz MWh*

81,32% no kopējā energoresursu patēriņa tiek patērēti Sabiedrības pamatpakalpojuma nodrošināšanai – sabiedriskā transporta pakalpojumu nodrošināšanai. Infrastruktūras ēkām/ būvēm tiek patērēti 15,77% no kopējā energoresursu patēriņa. 2,91% no kopējiem patērētajiem energoresursiem veido autotransporta degviela.

4.2. attēlā parādīts energoresursu izmaksu sadalījums pa energoresursu veidiem.



4.2. attēls. *Enerģoresursu izmaksas 2021. gadā, tūkst. eiro*

Sabiedrības energoresursu izmaksas sabiedriskā transporta pakalpojumu nodrošināšanai sastāda 14 969 tūkst. eiro. Infrastruktūras ēkām/ būvēm patērēto energoresursu izmaksas sastāda 2 123,8 tūkst. eiro. Degvielas patēriņa izmaksas saimnieciskajam autotransportam sastāda 478,34 tūkst. eiro.

Ņemot vērā energonovērtējuma datus, pārskatīta un noteikta bāzes līnija 2021. gadam un turpmākajam periodam.

5. ARODVESELĪBA UN DARBA DROŠĪBA



Lai nodrošinātu Sabiedrībā ieviestās arodveselības un darba drošības pārvaldības sistēmas paredzēto rezultātu sasniegšanu, tiek nodrošināta procesu pārraudzība, mērīšana un analīze.

Darba vides iekšējie uzraudzības pasākumi un nepieciešamie mērījumi tiek nodrošināti saskaņā ar Sabiedrības instrukciju “Par darba vides iekšējās uzraudzības pasākumiem, nelaimes gadījumu izmeklēšanu un pirmās palīdzības aptieciņām”. Atbilstoši normatīvo aktu prasībām Sabiedrība veic darba vides kaitīgo faktoru mērījumus. Mērījumu rezultāti tiek analizēti, tiek noteikti nepieciešamie pasākumi darba vides risku mazināšanai Darba aizsardzības pasākumu plānā un kontrolēta to izpilde.

Sabiedrība tiesību aktos noteiktajā kārtībā veic nelaimes gadījumu darbā izmeklēšanu un datu analīzi. Rezultāti tiek ņemti vērā, izstrādājot priekšlikumus arodveselības un darba drošības sistēmas pilnveidei.

2021. gada aktivitātes arodveselības un darba drošības jomā:

- organizēts un nodrošināts ieviestās arodveselības un darba drošības sistēmas ārējais audits;
- nodrošināta ieviestās arodveselības un darba drošības pārvaldības sistēmas atbilstoši standarta ISO 45001 prasībām pilnveide, ievērojot noteiktās ārējo normatīvo aktu un citas prasības;
- izstrādāti, saskaņoti un apstiprināti vairāki iekšējie normatīvie akti;
- atbilstoši normatīvo aktu prasībām veikti darba vides kaitīgo faktoru mērījumi.

6. RISKU PĀRVALDĪBA



Risku pārvaldība ir neatņemama Sabiedrības ikdienas vadības procesu, darbības aktivitāšu, funkciju un citu procesu sastāvdaļa, kas ir saistoša visos pārvaldības līmeņos. Ikvienam Sabiedrības darbiniekam ir pienākums ziņot par identificētajiem jauniem riskiem vai ja tiek tādi saskatīti nākotnē.

2021. gadā Sabiedrībā pārskatīts risku vadības process un uzsākta procesa pilnveide:

- izstrādāta un apstiprināta “Risku pārvaldības politika”. Politikā noteikti risku pārvaldības principi, galvenās risku grupas, mērķi, risku vadības procesa norise, atbildības utt.;
- izstrādāta un apstiprināta “Korupcijas un interešu konflikta novēršanas politika”;
- uzsākta “Risku pārvaldības noteikumi” izstrāde, kurā definēts risku pārvaldības process, iekļaujot risku identifikāciju, risku mazināšanu un risku uzraudzību, atspoguļojot visas iesaistītās puses un nepieciešamos rīkus pārvaldības veikšanai;
- veiktas intervijas ar visiem struktūrvienību vadītājiem un kopā apkopot 230 riski;
- uzsākta risku reģistra un sabiedrības risku kartes izveide, kurā tiek atspoguļoti Sabiedrības visi riski;
- definēti Sabiedrības būtiskie riski un to monitorēšana.

Sabiedrības riski iedalīti četrās risku grupās:



Risku mazināšanas pasākumu plāna izstrāde turpināsies arī 2022. gadā. Turpmāk Sabiedrībā regulāri plānots pārskatīt risku mazināšanas pasākumu efektivitāti, kā arī vērtēt ar riskiem saistītus incidentus.

Lai nodrošinātu Sabiedrības spēju darboties nepārtraukti un mazinātu zaudējumus krīzes gadījumā, Sabiedrībā izstrādā pārējos risku vadības elementus – darbības nepārtrauktības un krīzes pārvaldības plānošanu. To mērķis ir nodrošināt būtisko darbības procesu atjaunošanu noteiktā laikā.

Arodveselības un darba drošības pārvaldības sistēmas ietvaros atbilstoši ārējo normatīvo aktu prasībām un saskaņā ar Sabiedrības iekšējiem normatīvajiem aktiem regulāri tiek izvērtēti

darba vides riski. Lai novērstu riskus, kas saistīti ar Eiropas Savienības izvirzītās klimatneitralitātes politikas uzstādījumu ievērošanu, Sabiedrība pakāpeniski nodrošina sabiedriskā transporta tīklā ekspluatēto autobusu ar EURO 2 un EURO 3 dīzeļdzinēju nomainīšanu, aizstājot tos ar iespējami videi draudzīgākiem sabiedriskajiem transportlīdzekļiem, kā arī veicina tramvaju attīstību.

2021. gadā identificēti arī ar energoresursu pārvaldību, uzskaiti un izlietošanu saistītie riski. Lai novērstu energoresursu neefektīvas izmantošanas riskus, riski monitorēti, noteikti risku kontroles pasākumi un pasākumi risku mazināšanai.

7. RESURSU PIETIEKAMĪBA



Sabiedrība nodrošina nepieciešamos cilvēkresursus, materiālos un finanšu līdzekļus ieviesto pārvaldības sistēmu uzturēšanai un nepārtrauktai uzlabošanai, izvirzīto kvalitātes, energomērķu, energouzdevumu, arodveselības un darba drošības mērķu sasniegšanai, kā arī darbinieku apmācībai un attīstībai.

Pārvaldības sistēmu uzturēšanai un uzlabošanai nepieciešamie resursi tiek plānoti saskaņā ar Sabiedrībā apstiprinātajiem noteikumiem “Par Sabiedrības budžeta izstrādes, apstiprināšanas, grozīšanas, izpildes un kontroles kārtību”.

Drošas un nekaitīgas darba vides nodrošināšanai Sabiedrība 2021. gadā nodrošinājusi nepieciešamos resursus pakāpeniskai Darba aizsardzības pasākumu plānā noteikto pasākumu īstenošanai.

8. AKTIVITĀTES IVS PILNVEIDEI 2022. GADAM



1. Turpināt pilnveidot risku vadības sistēmu, nodrošinot risku vadību un mazināšanu, kā arī risku mazināšanas pasākumu efektivitātes izvērtēšanu. Paaugstināt darbinieku kompetenci un veicināt izpratni par risku vadības nozīmi un risku identificēšanu.
2. Pilnveidot integrētās vadības pārskatu, izvērtējot tā integrācijas iespējas ilgspējas pārskatā.
3. Pilnveidot Sabiedrības sūdzību un neatbilstību vadības procesu.
4. Pilnveidot ar energopārvaldības sistēmu saistīto būtisko noviržu vadību.
5. Vienkāršot Sabiedrībā noteikto procesu, kvalitātes u.c. rādītāju apkopošanu, analīzi un būtisko snieguma rādītāju uzraudzību, izvērtēt organizācijā noteikto procesu, kvalitātes u.c. rādītājus un to optimizācijas iespējas.
6. Turpināt pārskatīt iekšējos procesus un veidlapas, piemērojot procesu efektivitātes metodes.