A reception desk in a building

AI-generated content may be incorrect.



**Valsts akciju sabiedrība**

**“Latvijas Pasts”**

**Ilgtspējas ziņojums**

**par 2024.gadu**

**Satura rādītājs**

[Termini un saīsinājumi 3](#_Toc191967911)

[Priekšvārds 4](#_Toc191967912)

[Informācija par Ilgtspējas ziņojumu 5](#_Toc191967913)

[Informācija par Uzņēmumu 6](#_Toc191967914)

[Uzņēmuma pārvaldība 7](#_Toc191967915)

[Ilgtspējas aspektu integrēšana Uzņēmuma pārvaldībā 8](#_Toc191967916)

[Akcionārs 8](#_Toc191967917)

[Padome 8](#_Toc191967918)

[Valde 9](#_Toc191967919)

[Dalība organizācijās 10](#_Toc191967920)

[Sadarbība ar ietekmes pusēm 10](#_Toc191967921)

[Vide 12](#_Toc191967922)

[Atbildīga enerģijas izmantošana un energoefektivitāte 12](#_Toc191967923)

[SEG emisiju apjoma samazināšana 14](#_Toc191967924)

[Atkritumu pārvaldība un aprites principu ieviešana 16](#_Toc191967925)

[Darbinieki 18](#_Toc191967926)

[Darbinieku labklājība 18](#_Toc191967927)

[Droša darba vide un veselība 22](#_Toc191967928)

[Ieguldījums darbinieku izaugsmē 22](#_Toc191967929)

[Iekļaujoša un cieņpilna darba vide 24](#_Toc191967930)

[Nediskriminējoša darba samaksas politika 24](#_Toc191967931)

[Attiecības ar klientiem 25](#_Toc191967932)

[Ērti un pieejami pakalpojumi 25](#_Toc191967933)

[Mūsdienīga klientu pieredze 26](#_Toc191967934)

[Pakalpojumu kvalitāte un attīstība 27](#_Toc191967935)

[Pārvaldība 29](#_Toc191967936)

[Ētiska un atbildīga korporatīvā pārvaldība 29](#_Toc191967937)

[Trauksmes celšana 30](#_Toc191967938)

[Proaktīva risku vadība 31](#_Toc191967939)

[Saņemtais finansējums no valsts budžeta 32](#_Toc191967940)

[Atklāta komunikācija un sadarbība ar ieinteresētajām pusēm un sabiedrību 32](#_Toc191967941)

[Inovāciju ieviešana 34](#_Toc191967942)

# Termini un saīsinājumi

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Altum | Attīstības finanšu institūciju “Altum” | | Delna | Biedrība “Sabiedrība par atklātību – Delna” | | EIT | Eiropas Inovāciju un tehnoloģiju institūta iniciatīva  (*European Institute of Innovation and Technology*) | | Ertico ITS | Inteliģentās transporta sistēmas (*Intelligent Transport Systems & Services Europe*) | | ES | Eiropas Savienība | | ESRS | Eiropas ilgtspējas ziņošanas standarti  (*European Sustainability Reporting Standards*) | | CRM | Klientu attiecību vadības sistēma (*Client Management System*) | | GRI | Globālā ziņošanas iniciatīva (*Global Reporting Initiative)* un tās standarts | | LP / Uzņēmums | Valsts akciju sabiedrība “Latvijas Pasts” | | MWh | Megavatstundas | | NILLTPFN | Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas | | PPS | Pasaules Pasta savienība (*Universal Postal Union*) | | PPSV | Pasta pakalpojumu sniegšanas vieta | | RŠC | LP Rīgas šķirošanas centrs, Ziemeļu iela 10, Lidosta “Rīga”, Mārupes novads, Mārupes pagasts, LV-1000, Latvija | | SEG | Siltumnīcefektu izraisošās gāzes | | SPRK | Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija | | UPP | Universālais pasta pakalpojums | | VAS | Valsts akciju sabiedrība | |  |

# Priekšvārds

GRI [2-22]

2024.gadā valsts akciju sabiedrība “Latvijas Pasts” (turpmāk – LP vai Uzņēmums) turpināja iepriekšējos gados uzsākto transformāciju. Pārskata gadā notika plašas diskusijas un konsultācijas par LP funkcijām, pakalpojumu pieejamību un turpmāko attīstību. LP darbību ietekmē iesaistītās puses, īpaši piegādātāji un klienti, kas darbojas gan Latvijas un Baltijas tirgū, gan arī visā pasaulē. Mūsu partneri un klienti arvien vairāk uzmanības velta uz ilgtspējības principiem balstītu piegādes ķēžu attīstībai. Līdz ar to ilgtspējas integrēšanā mūsu darbībā ir ne tikai LP kā sociāli atbildīga uzņēmuma rīcība, bet arī nodrošina mūsu pakalpojumu konkurētspēju. Nodrošinot pakalpojumus līdzīgā apjomā kā iepriekšējā gadā, 2024.gadā Uzņēmums samazināja enerģijas patēriņu par 8% un siltumnīcefekta gāzu 1.tvēruma emisijas – par 15% un 2.tvēruma emisijas – par 3%.

Līdztekus ir noritējis darbs pie jaunas LP vidēja termiņa darbības stratēģijas 2025.–2028.gadam izstrādes. Tā iezīmē piecus stratēģiskos biznesa segmentus, kas balstās uz šādiem trim pamatprincipiem: efektīva un digitāla infrastruktūra; motivēti un kompetenti darbinieki; un ilgtspējīgs uzņēmums. Konsultēšanās un sadarbība ar iesaistītajām pusēm ir viens no pamatelementiem LP ilgtspējas nodrošināšanā visos piegādes ķēdes posmos, kas vienlaikus veido arī LP vērtību ķēdi.

Pozitīva klientu pieredze ir Uzņēmuma augstākā prioritāte, lai tiektos uz vīziju, kurā LP ir pirmā izvēle ikkatra iedzīvotāja sūtījumiem. LP ir ilggadēja pieredze pasta pakalpojumu sniegšanā un mūsu pakalpojumus izmanto plašs iedzīvotāju loks, tāpēc ar īpašu atbildību pilnveidojam un attīstām sniegtos pakalpojumus un to sniegšanai nepieciešamo infrastruktūru.

Šajā transformācijas periodā LP ir veicis vairākus pašnovērtējumus, pievienojies dažādām iniciatīvām, iegūstot novērtējumus un rekomendācijas, kas ļāvuši izvērtēt līdz šim paveikto un iezīmējuši turpmākās attīstības virzienus:

* Sabiedrības integrācijas fonda valsts programmas “Ģimenei draudzīga darbavieta” statuss;
* Sudraba statuss Sabiedrības integrācijas fonda darba devēju kustības “Dažādībā ir spēks!” novērtējumā;
* Sudraba kategorija Korporatīvās ilgtspējas un atbildības institūta novērtējumā “Ilgtspējas indekss 2024”;
* Pievienošanās iniciatīvai “Misija Nulle”, kas ir brīvprātīga apņemšanās ieviest un ievērot uzņēmējdarbības principus, kuru centrā ir cilvēks, tā veselība un drošība.
* Pievienošanās biedrības “Sabiedrība par atklātību – Delna” iniciatīvai “Nulles tolerance pret korupciju”.

Pārmaiņas iezīmējas arī LP korporatīvajā pārvaldībā, iekšējā kultūrā, organizatoriskajā struktūrā un pamatdarbības procesos. Rūpējoties par uzņēmuma darbiniekiem, 2024.gadā divas reizes tika pārskatīts Darba koplīgums.

Ilgtspēja caurvij ikvienu mūsdienu uzņēmuma aktivitāti, tāpēc LP ilgtspējas mērķus ir paredzēts integrēt Uzņēmuma vidēja termiņa darbības stratēģijā. Pārskatot 2024.gada sniegumu, plānots izveidot ilgtspējas darba grupu, lai veicinātu virzību uz LP ilgtspējas mērķiem, pilnveidotu datu kvalitāti un sagatavotos Eiropas ilgtspējas ziņošanas standarta (turpmāk – ESRS) ieviešanai.

LP Ilgtspējas ziņojums par 2024.gadu vienlaicīgi ir arī nefinanšu paziņojums, kas sagatavots, atsaucoties uz Globālo ziņošanas iniciatīvu, un nodrošina Publiskas personas kapitāla daļu un kapitālsabiedrību pārvaldības likuma 58.2 pantā noteikto prasību izpildi. Ilgtspējas ziņojums papildina Uzņēmuma 2024.gada pārskata Vadības ziņojumu un Paziņojumu par korporatīvo pārvaldību 2024.gadā.

# Informācija par Ilgtspējas ziņojumu

GRI [2-1] [2-2] [2-3] [2-4] [2-5]

|  |  |
| --- | --- |
| Uzņēmums | Valsts akciju sabiedrība “Latvijas Pasts” (vienotais reģ.Nr.40003052790) |
| Akcionārs | 100% kapitāla daļu pieder Latvijas valstij, akciju turētājs ir Latvijas Republikas Satiksmes ministrija |
| Juridiskā adrese | Lidosta “Rīga”, Ziemeļu iela 10, Mārupes pagasts, Mārupes novads, LV-1000, Latvija |
| Darbības valsts | Latvija |
| Pārskata periods | 01.01.2024.-31.12.2024. |
| Paziņojuma tvērums | Ziņojumā ir iekļauta informācija par VAS “Latvijas Pasts”. Ziņojumā nav ietverta informācija par VAS “Latvijas Pasts” meitas sabiedrību SIA “Mailmaster” |
| Ziņošanas regularitāte | Ziņojums (paziņojums) tiek sagatavots reizi gadā. Pirmais paziņojums, atsaucoties uz GRI, tika sagatavots par 2022.gadu |
| Datums, kad paziņojumu ir apstiprinājusi Uzņēmuma valde | 2025.gada 31.marts |
| Ziņošanas vadlīnijas | Ziņojums ir sagatavots, atsaucoties uz *GRI 2021* ziņošanas vadlīnijām |
| Izmaiņas 2023.gada nefinanšu paziņojumā | Nav. 2024.gadā pilnveidota enerģijas patēriņa uzskaites un SEG emisiju aprēķina metodika, kā rezultātā pārskatīti rādītāji par 2023.gadu. Pārējās datu atklāšanas metodes nav būtiski mainītas, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem. |
| Neatkarīga revidenta apliecinājums | VAS “Latvijas Pasts” nav lūdzis neatkarīga revidenta apliecinājumu par ilgtspējas ziņojumu par 2024.gadu |
| Kontaktinformācija | Saziņai par ierosinājumiem un jautājumiem saistībā ar Ilgtspējas ziņojumu: [info@pasts.lv](mailto:info@pasts.lv) |

# Informācija par Uzņēmumu

GRI [2-6]

  
Iezīmējot virzību uz jauno vidēja termiņa stratēģiju, Uzņēmums 2023.gada otrajā pusē uzsāka jaunās misijas, vīzijas un vērtību iedzīvināšanu.

**Vīzija**.   
Pirmā izvēle Tavam sūtījumam.

**Misija.**   
Ar mūsdienīgiem pakalpojumiem un aizrautīgiem darbiniekiem mēs savienojam Baltiju ar visu pasauli.

**Vērtības.**   
Atvērtība, mērķtiecība, atbildība.

LP vispārējais stratēģiskais mērķis[[1]](#footnote-2) ir nodrošināt efektīvu, ērtu un pieejamu uz aktuālajām klientu vajadzībām orientētu kvalitatīvu iekšzemes un pārrobežu pasta pakalpojumu sniegšanu, pamatojoties uz modernu pieeju, informācijas un komunikācijas tehnoloģijām, veicinot pasta pakalpojumu un augstas integritātes un pieejamības pasta tīkla efektīvu darbību un ilgtspējīgu attīstību un stiprinot droša un uzticama partnera tēlu, kā arī būt līderim Latvijas pasta pakalpojumu tirgū.

Uzņēmuma pamatdarbība ir universālā pasta pakalpojuma (turpmāk – UPP) sniegšana, kas ietver iekšzemes un pārrobežu pasta sūtījumu (t.sk. vēstuļu korespondences un pasta paku sūtījumu) savākšanu, šķirošanu, pārvadāšanu un piegādi, taču līdztekus tradicionālajiem pasta pakalpojumiem (t.sk. abonētās preses piegādei), LP nodrošina arī citus pasta un to saistītus pakalpojumus.

**Pēc apgrozījuma nozīmīgākie LP sniegtie pakalpojumi 2022.-2024.gadā, milj. EUR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pakalpojums | 2023 | 2024 |
| UPP pakalpojumi | 47,96 | 43,45 |
| t.sk. vēstuļu korespondence un pasta pakas | 37,45 | 33,15 |
| t.sk. abonēto preses izdevumu piegāde | 9,00 | 8,29 |
| t.sk. UPP tīro izmaksu kompensācija | 3,66 | 4,24 |
| Starptautiskais sūtījumu bizness | 32,22 | 26,59 |
| Eksprespasta un pakomātu sūtījumi | 10,36 | 7,93 |
| Pasta preces un pakalpojumi, preses un citu preču mazumtirdzniecība | 5,68 | 4,13 |
| Pasta norēķinu sistēmas, maksājumu un naudas pārvedumu pakalpojumi | 4,78 | 4,51 |
| Pensiju un pabalstu piegāde | 3,97 | 3,81 |
| Reklāmu piegāde | 0,64 | 0,74 |
| Pārējie ieņēmumi | 2,61 | 2,54 |

## Uzņēmuma pārvaldība

GRI [2-9]

LP pārvaldības modelis ir veidots, ievērojot korporatīvās pārvaldības labo praksi, nodalot stratēģisko un operatīvo vadību. Uzņēmuma pārvaldību un vadību īsteno akcionāru sapulce, padome un valde. 2024.gadā un 2025.gada sākumā notika būtiskas pārmaiņas Uzņēmuma padomes un valdes sastāvā, kā arī organizatoriskajā struktūrā. Ilgtspējas ziņojuma sagatavošanas laikā, 2025.gada 13.janvārī, darbu uzsāka jauns valdes priekšsēdētājs un jauna valdes locekle. 2025.gada 1.martā stājas spēkā šāda Uzņēmuma organizatoriskā struktūra, kas atbildību un funkciju sadalē ņem vērā to, ka valdē turpmāk strādās trīs valdes locekļi.

**Latvijas Pasta organizatoriskā struktūra no 2025.gada 1.marta**

A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.

Ilgtspēja kā prioritāte LP organizatoriskajā struktūrā iezīmējās 2024.gadā, nosakot par ilgtspējas jautājumiem atbildīgo struktūrvienību – Ilgtspējas un inovāciju daļu.

## Ilgtspējas aspektu integrēšana Uzņēmuma pārvaldībā

GRI [2-14] [2-17] [2-18]

LP sagatavotajā vidēja termiņa stratēģijas 2025.-2028.gadam projektā ilgtspēja iezīmēta kā viena no galvenajām Uzņēmuma attīstības dimensijām, paredzot sasniedzamos rādītājus, kā arī vienlaikus caurvijot citas attīstības dimensijas – efektivitāti, digitalizāciju un darbinieku labbūtību.

LP padomei kā Uzņēmuma augstākajai pārvaldības institūcijai ir stratēģiska līmeņa atbildība par ilgtspējīgu Uzņēmuma darbību, un kopš 2021.gada padome ir iesaistīta ilgtspējas jautājumos, apstiprinot Nefinanšu paziņojumu, kurā 2021.gadā pirmo reizi vienuviet tika analizēta Uzņēmuma ietekme uz ekonomiku, vidi un sabiedrību. 2022.gadā padome piedalījās LP Nefinanšu paziņojuma metodikas veidošanas pasākumos: darba sesijā par ilgtspējas jomām un būtisko ilgtspējas aspektu noteikšanā. 2024.gadā Uzņēmuma padome piedalījās vidēja termiņa darbības stratēģijas projekta 2025.-2028.gadam izstrādē. Ar ilgtspēju saistīti jautājumi tiek izskatīti kārtējās padomes sēdēs.

## Akcionārs

100% LP kapitāla daļu pieder valstij, un to turētāja ir Latvijas Republikas Satiksmes ministrija. Akcionāru sapulcē akcionāra intereses pārstāv Satiksmes ministrijas valsts sekretārs vai viņa pilnvarota persona. LP vidēja termiņa darbības stratēģija tiek saskaņota ar kapitāla daļu turētāju atbilstoši Publiskas personas kapitāla daļu un kapitālsabiedrību pārvaldības likumam.

Akcionāru sapulce tiek sasaukta un norisinās Komerclikumā un Publiskas personas kapitāla daļu un kapitālsabiedrību pārvaldības likumā noteiktajos termiņos un kārtībā. LP valde un padome virza izskatīšanai akcionāru sapulcē jautājumus, par kuriem saskaņā ar normatīvajiem aktiem lēmumus ir tiesīga pieņemt tikai akcionāru sapulcei vai par kuriem valdei un padomei nepieciešama akcionāru sapulces iepriekšēja piekrišana. Tāpat LP regulāri informē akcionāru par savas darbības rādītājiem.

Akcionāru sapulces skatītie jautājumi un pieņemtie lēmumi ir publicēti [šeit](https://pasts.lv/lv/par_mums/par_latvijas_pastu/akcionaru-sapulce/).

## Padome

GRI [2-12] [2-10]

Padome ir Uzņēmuma pārraudzības institūcija, kas akcionāru sapulču starplaikos pārstāv valsts kapitāla daļu turētāja pārstāvja (valsts) intereses un Publiskas personas kapitāla daļu un kapitālsabiedrību pārvaldības likumā, Komerclikumā, citos ārējos normatīvajos aktos, Statūtos un Sabiedrības darbības stratēģijā noteiktajā kārtībā uzrauga valdes darbību. Padomes darbību nosaka “VAS “Latvijas Pasts” padomes reglaments”, kas pieejams [šeit](https://pasts.lv/lv/par_mums/par_latvijas_pastu/latvijas-pasta-padome/).

2024.gada 7.februārī līdzšinējie padomes locekļi atkāpās no amata, un, lai nodrošinātu LP darbības nepārtrauktību, 2024.gada 15.februārī ievēlēta Uzņēmuma pagaidu padome divu locekļu sastāvā: padomes priekšsēdētāja amatā ievēlēts Kaspars Rokens, padomes locekļa amatā – Māris Macijevskis.

Padomes locekļu kompetences un profesionālās pieredzes apraksts pieejams [šeit](https://pasts.lv/lv/par_mums/par_latvijas_pastu/latvijas-pasta-padome/). Pagaidu padome savas pilnvaras pildīs, līdz atklātā konkursā tiks izvēlēti jauni uzņēmuma padomes locekļi.

2024.gada 15.augustā Valsts kanceleja izsludināja atklātu konkursu uz trim LP padomes locekļu amatiem. Padomes locekļu atlases process ir reglamentēts Ministru kabineta 2020.gada 7.janvāra noteikumos Nr.20 “Valdes un padomes locekļu nominēšanas kārtība kapitālsabiedrībās, kurās kapitāla daļas pieder valstij vai atvasinātai publiskai personai” un kandidāti tiek vērtēti pēc profesionālajiem kritērijiem.

## Valde

GRI [2-11] [2-10]

Valde ir Uzņēmuma izpildinstitūcija, kura organizē un vada Uzņēmuma darbību. Valdes reglaments pieejams [šeit.](https://pasts.lv/files/pakalpojumi_jp/2023-01-22_17_12_17_LP_vsp_03_16012023_izraksts_8_pkt_par_valdes_reglamenta_apstiprinasanu_PIELIKUMS_1_1.pdf) LP valdes locekļu atalgojuma politika pieejama [šeit](https://pasts.lv/lv/par_mums/par_latvijas_pastu/latvijas-pasta-valde/).

2024.gada ietvaros LP valdes sastāvs ir mainījies. No 2025.gada 13.janvāra LP valde darbojas šādā sastāvā:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Ģirts Rudzītis, valdes priekšsēdētājs (CEO)**  Ģirta Rudzīša atbildība ir uzņēmuma stratēģiskā un operacionālā, kā arī iesaistīto pušu vadība.  Ģirtam Rudzītim ir starptautiska biznesa un pārmaiņu vadības, kā arī stratēģiju izstrādes un ieviešanas pieredze, vadot AS “Grenardi Group” un SIA “Schneider Electric Baltic Distribution Centre”, kā arī virzot SIA “Schneider Electric Latvija” biznesa attīstību Baltijas valstīs.  Viņam ir augstākā profesionālā izglītība tūrisma uzņēmējdarbībā, kas iegūta Biznesa augstskolā “Turība*”*.  Pilnvaru termiņš: 13.01.2030. |
|  | **Andris Puriņš, valdes loceklis (CFO)**  Andra Puriņa galvenā atbildības joma ir uzņēmuma finanšu vadība.  Profesionālo pieredzi Andris Puriņš ieguvis, strādājot SIA “KPMG Baltics”par asociēto direktoru un projektu vadītāju, kā arī ieņemot dažādus ar finanšu vadību saistītus amatus vairākos lielos Latvijas uzņēmumos. Iepriekš Andris Puriņš ieņēma uzņēmuma Finanšu vadības departamenta direktora amatu un bijis AS “Augstsprieguma tīkls” revīzijas komitejas priekšsēdētājs. Andris Puriņš ir arī Vidzemes Augstskolas padomes loceklis.  Viņam ir maģistra grāds profesionālajā grāmatvedībā Londonas Universitātē, bakalaura grāds ekonomikā un biznesa vadībā Rīgas Ekonomikas augstskolā, sertifikāts par augstāko izglītību ekonomikā Sauthemptonas Universitātē, un viņš ir Lielbritānijas Sertificētu grāmatvežu asociācijas biedrs (FCCA).  Pilnvaru termiņš: 08.01.2028. |
|  | **Dita Mirbaha, valdes locekle (CCO)**  Ditas Mirbahas atbildība ir kapitālsabiedrības biznesa attīstība, inovāciju ieviešana un pārdošanas rādītāji. Dita Mirbaha ir uzkrājusi plašu mārketinga un pārdošanas vadības pieredzi SIA “DPD Latvija” un SIA “Newcon Hospitality Group”.  Biznesa augstskolā “Turība”viņa ir ieguvusi maģistra grādu biznesa psiholoģijā un cilvēkresursu vadībā uzņēmējdarbībā un profesionālo bakalaura grādu sabiedriskajās attiecībās.  Pilnvaru termiņš: 13.01.2030. |

# Dalība organizācijās

GRI [2-28]

LP ir nozīmīgāko starptautisko pasta organizāciju biedrs, kā arī paplašina sadarbības partneru tīklu ar dalību citās organizācijās, lai nodrošinātu informācijas apmaiņu un veicinātu sadarbību LP pamatdarbības funkciju, procesu un pakalpojumu nepārtrauktai pilnveidei.

2024.gadā LP tika uzņemts Finanšu nozares asociācijas asociēta biedra statusā, kas ir nozīmīgs solis LP finanšu pakalpojumu attīstīšanā.

LP regulāri piedalās dažādos forumos, konferencēs, semināros un darba grupās, lai apspriestu nozares attīstību, uzņēmuma darbības ietekmi un ilgtspējas izaicinājumus, iegūtu informāciju par aktuālajām tendencēm. 2024.gadā LP aktīvi līdzdarbojies arī Valsts inovatīvo kapitālsabiedrību iniciatīvā.







# Sadarbība ar ietekmes pusēm

GRI [2-29] [3-1] [3-2] [3-3]

Kā sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam LP īpaši nozīmīgs ir ietekmes pušu viedokļi, jo mūsu mērķis ir uzklausīt un izprast to gaidas un bažas attiecībā gan uz ilgtspējas, gan kopējo Uzņēmuma darbības ietvaru un iespēju robežās ņemt tās vērā. Ar ietekmes pusēm tiek veidots dialogs un uzturēta dažādas formas un intensitātes komunikācija, tai skaitā noteikti aktuālie risināmie jautājumi.

Tiecoties pretī vīzijai – būt par pirmo izvēli ikkatra iedzīvotāja sūtījumiem – 2024.gadā LP plaši informēja sabiedrību par saviem stratēģiskajiem mērķiem un attīstības iecerēm. 2024.gada februārī LP un Satiksmes ministrija organizēja diskusiju par nacionālā pasta operatora nākotni, vērtējot un diskutējot par LP pakalpojumu klāstu, sniegšanas veidiem un pieejamību dažādām iedzīvotāju grupām. Forums pulcēja 17 nozares partnerus.

Būtisko ilgtspējas aspektu kontekstā identificētas šādas ietekmes puses:

A diagram of a diagram with text

AI-generated content may be incorrect.**Būtiskākas iekšējās un ārējās ietekmes puses**

Veicinot dialogu un piedaloties ietekmes pusēm, ir noteikti 15 Latvijas Pastam būtiskie aspekti četrās korporatīvās sociālās atbildības jomās – **vide**, **darbinieki**, **attiecības ar klientu** un **pārvaldība,** kas ir atspoguļoti attēlā.

**LP ilgtspējas aspektu būtiskuma matrica**

Noteiktie būtiskuma aspekti saskaņā ar iekšējo un ārējo ietekmes pušu novērtējumu ir iedalīti:

**Ārkārtīgi būtiski:**

1. Ētiska un atbildīga korporatīvā pārvaldība [Pārvaldība]
2. Ērti un pieejami pakalpojumi [Attiecības ar klientiem]
3. Pakalpojumu kvalitāte un attīstība [Attiecības ar klientiem]

**Ļoti būtiski:**

1. Iekļaujoša un cieņpilna darba vide [Darbinieki]
2. Inovāciju ieviešana [Pārvaldība]
3. Proaktīva risku pārvaldība [Pārvaldība]
4. Mūsdienīga klienta pieredze [Attiecības ar klientiem]
5. Atklāta komunikācija un sadarbība ar ietekmes pusēm un sabiedrību [Pārvaldība]
6. Nediskriminējoša darba samaksas politika [Darbinieki]
7. Siltumnīcefekta gāzu (SEG) emisiju apjoms [Vide]
8. Darbinieku labklājība [Darbinieki]

**Būtiski:**

1. Droša darba vide un veselība [Darbinieki]
2. Atkritumu pārvaldība un aprites principu ieviešana [Vide]
3. Atbildīga enerģijas izmantošana un energoefektivitāte [Vide]
4. Ieguldījums darbinieku izaugsmē [Darbinieki]

Ilgtspējas ziņojumā par 2024.gadu LP atklāj informāciju par katru no būtiskajiem aspektiem.

# Vide

Zaļais kurss un klimatneitralitātes mērķi tieši ietekmē pasta nozari, kurā pakalpojumu sniegšana balstās uz plašu transporta, pasta nodaļu un pakomātu tīkla izmantošanu. LP, apzinoties savu ietekmi uz vidi, īsteno ne tikai energoefektivitātes uzlabošanas pasākumus, bet arī, ņemot vērā sava finansiālās iespējas, veicina videi draudzīgāku transportlīdzekļu izvēli, kā arī monitorē un mazina radīto atkritumu apjomu.

Lielākā ietekme uz vidi pasta nozarē un arī LP darbībā ir saistāma ar plašo pasta nodaļu un pakomātu tīklu, kas 2024.gadā paplašinājies par vairāk nekā 200 pakomātiem, kļūstot par lielāko pakomātu tīklu Latvijā. Līdztekus LP ir 155 fiziskas pasta nodaļas, kas veido lielu nekustamā īpašuma portfeli un attiecīgu enerģijas patēriņu.

Arvien pieaug arī klientu interese par ilgtspējas jautājumiem. Pasaulē pēdējo piecu gadu laikā 85% pasta nozares klientu izvēlējušies ilgtspējīgāku patēriņu[[2]](#footnote-3). Apliecinot LP atbildību, 2024.uzsākts Vides pārvaldības sistēmas sertifikācijas process atbilstoši standartam ISO 14 001:2015.

Pamatojoties uz būtiskuma matricu, LP ir noteicis šādus būtiskos aspektus vides jomā:

|  |  |
| --- | --- |
| Būtiskais aspekts | Rādītāji |
| Atbildīga enerģijas izmantošana un energoefektivitāte | Enerģijas patēriņš |
| SEG emisiju apjoma samazināšana | SEG emisiju apjoma 1. un 2.tvērums |
| Atkritumu pārvaldība un aprites principu ieviešana | Pārstrādātā kartona un papīra apjoms  Apglabāšanai nododamo atkritumu apjoms  Bīstamo atkritumu apjoms |

## Atbildīga enerģijas izmantošana un energoefektivitāte

GRI [302-1]

Lai nodrošinātu efektīvu enerģijas izmantošanu, no 2020.gada LP ir ieviesis un uztur energopārvaldības sertifikātu LVS EN ISO 50001:2018, kas nosaka, ka energopārvaldība Uzņēmumā tiek balstīta uz ilgtspējīgas attīstības principiem, nodrošinot darbību saskaņā ar energopārvaldības politiku un noteiktiem mērķiem. Pastāvīgi tiek mērīts enerģijas patēriņš, analizētas novirzes un skatītas iespējas samazināt nelietderīgu enerģijas patēriņu. Sertifikāts aktualizēts 2024.gadā.

Pārskata periodā ir mainījies Uzņēmuma īpašumā, nomā un lietošanā esošo nekustamo īpašumu skaits un platība. 2023. un 2024. gadā Uzņēmums turpināja atsavināt nekustamos īpašumus, kas netiek izmantoti vai nav nepieciešami pamatdarbībai, kā arī laika posmā kopš 2023. gada septembra ir pārtraukti 57 nomas līgumi. Izmantoto telpu kopējā platība 2024.gadā samazinājās par 6 747,6 m2 (-11%) attiecībā pret iepriekšējo gadu. Telpu kopplatības samazinājums ir saistīts ar pasta nodaļu pārvietošanu uz mazākām telpām, dažādu neefektīvi izmantotu vai pilnībā neizmantotu telpu atsavināšanu. Pasta nodaļu pārvietošana uz citām telpām ietekmējusi arī kopējo 2024.gada enerģijas patēriņu – pārejas periodā uz jaunām telpām vienlaikus elektroenerģija un siltumenerģija tiek patērēta arī līdzšinējās telpās.

Līdz šim LP nefinanšu paziņojumos dati atspoguļoti GRI standartā paredzētajās mērvienībās – gigadžoulos (GJ), bet, gatavojoties ziņojuma transformācijai ESRS ietvarā, Uzņēmums patērēto enerģiju par pēdējiem gadiem apkopojusi megavatstundās (turpmāk – MWh) un salīdzinājumā ar citiem gadiem paplašinājusi tvērumu, aptverot visus LP nekustamos īpašumus.

**Enerģijas patēriņš, MWh**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Enerģijas avots | 2023 | 2024 | Izmaiņas, % |
| Elektroenerģija | 3 445 | 3 179 | -8% |
| Siltumenerģija | 5 462 | 5 206 | -5% |
| Dīzeļdegviela | 1 214 | 784 | -35% |
| Benzīns | 612 | 727 | 19% |
| LPG | 32 | 60 | 89% |
| **Kopā:** | **10 072** | **9 584** | **-8%** |

Uzņēmuma enerģijas patēriņš 2024.gadā ir vairāk kā 9,5 tūkstoši MWh, kas ir par 488 MWh (8%) mazāk nekā 2023.gadā. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, 2024.gadā ir palielinājies patērētā benzīna apjoms, kas pieaudzis, paplašinot LP transportlīdzekļu parku ar jaunām benzīna, t.sk. hibrīddzinēju un benzīna/gāzes dzinēja automašīnām *Toyota Yaris Cross*. Tās aizstāj lielāko daļu uz nomas līguma pamata iznomāto pastnieku privāto automašīnu, tādējādi samazinot patērētās dīzeļdegvielas apjomu. 2024.gadā LP īpašumā esošo autoparku veido 589 autotransporta līdzekļi, un papildus no 77 pastniekiem tiek nomātas līdz pat 190 automašīnas, kuras pastnieki piegādes vajadzībām regulāri maina. Salīdzinājumā ar 2023.gadu nomāto pastnieku privāto automašīnu skaits samazinājies par 24%.

2024.gadā dīzeļdegvielas patēriņa samazinājums pamatojas pastnieku dienesta automašīnu nomaiņā, jo iepriekš pastnieku privātās automašīnas pamatā bija tieši ar dīzeļdegvielas dzinējiem. Šobrīd lielākais dīzeļdegvielas patēriņš ir kravas autotransportam, kura noslodzi 2024.gadā palielināja 421 pakomāta (2024.gadā uzstādīti 202 pakomāti) apkalpošana sestdienās, visus 12 piegādes maršrutus uzsākot no RŠC. Vienā maršrutā vidējais patēriņš bija ap 600 litru degvielas. Pārskatot procesus un izvērtējot efektivitāti, 2024.gada nogalē pakomātu apkalpošana sestdienās uzsākta no LP reģionālajiem centriem, samazinot nobraukto kilometru apjomu un degvielas patēriņu.

A close-up of a computer code

AI-generated content may be incorrect.

Lai nodrošinātu pārskatāmu autotransporta pārraudzību, 2024.gadā LP uzsāka ieviest jaunu transporta pārvaldības sistēmu, kas ietver arī integrāciju ar automašīnu globālās pozicionēšanas sistēmām un nodrošina precīzāku un detalizētāku automašīnu veiktā maršruta un nobraukumu uzskaiti.

2024.gadā patērētais elektroenerģijas un siltumenerģijas apjoms samazinājās, veicot dažādus energoefektivitātes pasākumus. Rīgas šķirošanas centrā (turpmāk – RŠC), kas veido aptuveni 40% no enerģijas patēriņa LP nekustamajos īpašumos, tika ieviesti vairāki uzlabojumi, galvenokārt turpinot 2023.gadā uzsāktos darbus:

* Uzstādīti ātrgaitas vārti starp telpām un piegādes vārtiem, lai saglabātu siltumu šķirošanas telpu sektoros;
* Pie piegādes rampām RŠC nomainīti piegādes vārti, lai saglabātu siltumu šķirošanas telpās;
* Veikta apkures sistēmas pārbūve RŠC autotransporta korpusā, t.sk. ieviešot siltā gaisa pūtējus un t.s. “gaisa aizkarus”;
* Atsevišķās pasta nodaļās uzstādīti LED gaismekļi.

Arī citos LP nekustamajos īpašumos 2024.gadā veikti dažādi remontdarbi, uzlabojot telpu energoefektivitāti: nomainot gaismekļus, pārplānojot un uzstādot elektroinstalācijas, vienlaikus uzlabojot telpu estētiku.

Veiktie uzlabojumi RŠC kopumā veido apkures izmaksu ietaupījumu 53,8 tūkstošu EUR apmērā.

Veicinot atjaunojamo energoresursu izmantošanu, 2024.gadā RŠC teritorijā tika uzstādīti saules paneļi ar jaudu 110kW, paredzot saražot 8-10% no gada patēriņa un mazinot siltumnīcefektu izraisošo gāzu (turpmāk – SEG) emisijas gadā par vismaz 10 791 tCO2. Projekts ir īstenots ar Atveseļošanas un noturības mehānisma atbalstu, pamatojoties uz līgumu, kas noslēgts ar valsts akciju sabiedrību Attīstības finanšu institūciju “Altum” (turpmāk – “Altum”) atbalsta programmas “Energoefektivitātes aizdevums ar kapitāla atlaidi” ietvaros. 2024.gadā LP saules elektrostacijā saražoti 9% no kopējā elektroenerģijas patēriņa apjoma RŠC, kas vienlaikus samazināja arī elektroenerģijas radītās emisijas.

## SEG emisiju apjoma samazināšana

GRI [305-1] [305-2]

Pasta nozarē 85% emisiju rada saimnieciskā darbība, kas saistīta ar plašo transportlīdzekļu parku un infrastruktūru sūtījumu apstrādei un pakalpojumu nodrošināšanai[[3]](#footnote-4). Nozares tendences un sadarbība ar ietekmes pusēm ir veicinājusi LP apņemšanos samazināt SEG emisiju apjomu un pakāpeniski virzīties uz emisiju uzraudzību visos trīs tvērumos.

LP saimnieciskā darbība pamatā rada CO2 emisijas, kas apkopotas divos tvērumos: 1.tvērums: CO2 emisiju apjoms no elektroenerģijas un siltumenerģijas patēriņa LP īpašumos un autotransporta radītajās emisijas, 2.tvērums: CO2 emisiju apjoms no elektroenerģijas un siltumenerģijas LP pakalpojumu nodrošināšanai nepieciešamajos nekustamo īpašumu objektos uz nomas līguma pamata. Emisiju aprēķinu metodika balstīta uz *Greenhouse Gas Protocol* izstrādāto standartu jeb SEG protokolu, kas kā vienu no metodēm piedāvā aprēķinu saskaņā ar tirgus datiem.

A cloud with text and symbols

AI-generated content may be incorrect.

Lielākais no 1.tvēruma SEG emisiju radītājiem LP saimnieciskajā darbībā ir apjomīgais autotransporta parks, kas nepieciešams sūtījumu piegādes nodrošināšanai. Pēdējos gados lielākais LP ieguldījums ir jaunu pastnieku dienesta automašīnu *Toyota Yaris Cross* iegāde līzingā, kuru iepirkumā viens no būtiskākajiem rādītājiem bija degvielas patēriņš. 2024.gada nogalē pastnieku dienesta autoparkā (356 automašīnas) pakāpeniski palielināts hibrīddzinēja (HEV) automašīnu skaits (150 automašīnas) un automašīnu skaits, kas izmanto gāzi (LPG) (43 automašīnas). Lielākā ietekme uz degvielas patēriņu un emisiju apjoma samazinājumu ir sagaidāma 2025.gadā.

Lielāko daļu no LP īpašumos patērētās siltumenerģijas un elektroenerģijas un emisijām veido LP ēkas Ziemeļu ielā 10, Lidostā “Rīga”, Mārupes novadā, kas iekļauj administrācijas telpas, RŠC un autotransporta korpusu. Virzoties uz mērķi sniegt mūsdienīgus pakalpojumus telpās, kas ir klientiem ērti pieejamas – tirdzniecības centros un pašvaldību telpās – LP samazina savu nekustamo īpašumu apjomu, tos atsavinot un pārvietojot pasta nodaļas uz nomas telpām. Tās pamatā ir ar mazāku telpu platību, kā arī atrodas energoefektīvākās ēkās.

**1.tvēruma SEG emisijas CO2 ekvivalenta metriskajās tonnās**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tvērums | Avots | 2023 | 2024 | Izmaiņas, % |
| **1.tvērums:  tiešās emisijas** | Elektroenerģija LP īpašumos\* | 173 | 151 | -12,6% |
|  | Siltumenerģija LP īpašumos | 372 | 357 | -3,8% |
|  | Autotransports | 4 873 | 4 088 | -16,1% |
|  | **Kopā:** | **5 418** | **4 596** | **-15,2%** |

*\* CO2 emisijas faktors: 0.0732 t CO2/MWh*

Lai mazinātu SEG emisiju apjomu, LP autotransporta parka atjaunošanas plānā 2022.-2027.gadam ir paredzēts pakāpeniski ieviest videi draudzīgākus transporta līdzekļus, ko nosaka arī Eiropas Parlamenta un Padomes Regula Nr.715/2007 (2007.gada 20.jūnijs) par tipa apstiprinājumu mehāniskiem transportlīdzekļiem attiecībā uz emisijām no vieglajiem pasažieru un komerciālajiem transportlīdzekļiem (Euro 5 un Euro 6) un par piekļuvi transportlīdzekļa remonta un tehniskās apkopes informācijai.

Ievērojot pašlaik tirdzniecībā piedāvāto elektromobiļu tehniskos parametrus (galvenokārt ar vienu uzlādi veicamo attālumu) un samērā augsto cenu, kas tiešā veidā ietekmē viena nobrauktā kilometra pašizmaksu, kā arī pasta sūtījumu piegādes maršrutu garumu, LP šobrīd neplāno pārsniegt regulā noteiktos procentuālos īpatsvarus katrā autotransporta līdzekļu kategorijā.

2024.gadā tika izsludināts iepirkums par kravas mikroautobusu, vieglo pasažieru un elektroautomobiļu iegādi, taču iepirkums tika pārtraukts. 2024.gada nogalē tika pārskatīts iepirkuma apjoms, prasības un tehniskā specifikācija un 2025.gada 1.ceturksnī iepirkums izsludināts atkārtoti, piesaistot Atveseļošanas un noturības mehānisma atbalstu elektromobiļu iegādei sadarbībā ar “Altum”.

LP tiešā ietekmē ir t.s. “pēdējās jūdzes” piegādes jeb sūtījuma piegāde saņēmējam vai sūtījuma saņemšana no klienta. Kopš 2020.gada, līdz ar e-komercijas sūtījumu apjoma pieaugumu, pēdējās jūdzes piegāžu apjoms globāli ir palielinājies, palielinot arī transportlīdzekļu skaitu pilsētvidē[[4]](#footnote-5), kā arī emisiju apjomu. Reaģējot uz pārmaiņām, LP meklē risinājumus videi draudzīgākām piegādēm pilsētvidē. 2023.gadā iegādāti 105 elektrovelosipēdi, kas paredzēti piegādes darbam pastniekiem. Ar velosipēdu dienā var veikt 60 kilometru, un tam piestiprinātajās somās var ievietot sūtījumus ar kopējo svaru līdz pat 60 kilogramiem. LP aktīvi strādā pie pilsētvides loģistikas plānošanas Rīgas topošajā zemo emisiju zonā, vadot un piedaloties mobilitātes darba grupās Rīgas pašvaldības projektos un strādājot pie ārējā finansējuma projektiem inovatīvu mikromobilitātes, multimodalitātes un efektīvas loģistikas risinājumu ieviešanai pilsētā, piemēram, strādājot Eiropas Inovāciju un tehnoloģiju (turpmāk - EIT) Urbānās mobilitātes līdzfinansētos projektos sadarbībā ar jaunuzņēmumiem, biedrībām, citu valstu pasta operatoriem un pašvaldību pārstāvjiem pie jaunu mikromobilitātes transportlīdzekļu ieviešanas un sabiedrības informēšanas. Arī turpmākajos gados LP mērķi emisiju samazināšanā ietver alternatīvu piegādes veidu attīstību un bezemisiju transportlīdzekļu parka paplašināšanu.

LP 2.tvēruma emisijas veido LP patērētā elektroenerģija un siltumenerģija uz nomas līguma pamata esošajos nekustamajos īpašumos. Pamatā tās ir pasta nodaļu telpas visā Latvijas teritorijā. 2024.gadā īstenota vairāku pasta nodaļu pārvietošana uz citām telpām, kas ietekmējusi arī emisiju apjomu – pārejas periodā uz jaunām telpām vienlaikus elektroenerģija un siltumenerģija atsevišķos objektos tiek patērēta arī līdzšinējās telpās.

**2.tvēruma SEG emisijas CO2 ekvivalenta metriskajās tonnās**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tvērums | Avots | 2023 | 2024 | Izmaiņas, % |
| **2.tvērums: siltumenerģija un elektroenerģija** | Elektroenerģija LP nomas īpašumos\* | 50 | 51 | 3,1% |
|  | Siltumenerģija LP nomas īpašumos\*\* | 200 | 190 | -5% |
|  | **Kopā** | **250** | **241** | **-2,7%** |

\**CO2 emisijas faktors: 0.0732 t CO2/MWh*

*\*\* CO2 emisijas faktors: 0.055 t CO2/MWh*

## Atkritumu pārvaldība un aprites principu ieviešana

GRI [306-3] [306-5]

LP ir izvirzījis mērķi samazināt saimniecības procesos radīto atkritumu apjomu, vienlaikus mazinot arī ietekmi uz vidi. Gadījumos, kad atkritumu apjoma samazināšana nav iespējama, Uzņēmums strādā pie procesu uzlabošanas, lai atkritumi tiktu atbilstoši šķiroti un nodoti pārstrādei, tādējādi pagarinot to dzīves ciklu.

Lai atkritumi tiktu apsaimniekoti atbilstoši normatīvo aktu prasībām, ir noslēgti līgumi ar pakalpojumu sniedzējiem, kas veic sadzīves un šķiroto atkritumu, būvgružu un lielgabarīta atkritumu, kā arī videi kaitīgo atkritumu apsaimniekošanu.

Nozīmīgākais šķirojamo atkritumu veids ir papīrs un kartons. RŠC ir izvietota īpaša kartona un papīra presēšanas sistēma, kas ļauj samazināt atkritumu apjomu un tos nodot pārstrādāšanai efektīvākā veidā. Kartona presē ir iespējams apstrādāt papīru un kartonu, kā arī plastmasas iepakojumu.

**Kartona presē ievietotais pārstrādājamais materiāls, tonnās**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2022 | 2023 | 2024 |
| 82 | 95 | 156 |

Īstenojot videi draudzīgu un atbildīgu atkritumu apsaimniekošanu un samazinot nešķiroto sadzīves atkritumu apjomu, LP administrācijas telpās un RŠC ražošanas struktūrvienībās ir ieviesta dalītā atkritumu apsaimniekošana (PET, papīrs, stikls).

Sadzīves atkritumu šķirošana ieviesta gan pasta nodaļās, gan RŠC, šķirojot: papīru un kartonu, PET / iepakojuma plēves / HDPE, metāla iepakojums un metāla sadzīves priekšmetus (alumīnija dzērienu bundžas, metāla kanniņas, kārbas (līdz 5 litriem)). Dalīti vāktie atkritumi 2024.gadā veidoja 44,33 tonnas, kas pēc to savākšanas nogādāti atkritumu apsaimniekošanas pakalpojuma sniedzēja šķirošanas centrā, kur tiek veikta to tālāka šķirošana atbilstošās frakcijās. Salīdzinājumā ar 2023.gadu šo atkritumu apjoms samazinājies par 20%.

Lielāko apglabāšanai nododamo atkritumu apjomu veido lielgabarīta atkritumi, kas pamatā veidojas no būvniecības atkritumiem.

**Apglabāšanai nodotie atkritumi\*, m3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atkritumu veids | 2022 | 2023 | 2024 |
| Lielgabarīta atkritumi un būvgruži | 370 | 237 | 298 |
| Sadzīves atkritumi | 1 774 | 1 698 | 1 733 |
| **Kopā** | **2 144** | **1 935** | **2 031** |

*\* dati par atkritumu apjomu Ziemeļu ielā 10, Lidostā “Rīga”, Mārupes novads, Mārupes pagasts*

Atkritumu pārvaldībā tiek ieviesti aprites ekonomikas principi attiecībā uz koka paletēm, kuru skaits vidēji mēnesī sasniedz 700 vienības. Atbilstoši klientu pieprasījumam vai noslēgtajiem līgumiem daļa palešu tiek atgrieztas klientiem, bojātās paletes nodotas pārstrādei vai atjaunošanai, savukārt atlikušās tiek pārdotas.

Bīstamos atkritumus, kas radušies autotransporta ekspluatācijas, tehniskās apkopes un remontu rezultātā, apsaimnieko specializēts uzņēmums, ar kuru ir noslēgts līgums par bīstamo atkritumu utilizāciju. Lai nodrošinātu augstas kvalitātes pakalpojumu ar atbildību pret ietekmi uz vidi, izvēloties bīstamo atkritumu utilizācijas pakalpojuma sniedzēju, LP izvērtē pakalpojuma sniedzēja atbilstību Atkritumu apsaimniekošanas likumam. 2024.gadā bīstamie atkritumi radīti mazākā apjomā, un pārskata periodā daļa no tiem nav nodoti apsaimniekotajam, uzkrājot atbilstošā konteinerā RŠC, savukārt nolietotās automašīnu riepas (2024.gadā: 8,5 tonnas) tiek atgrieztas piegādātājam.

**Bīstamo atkritumu apjoms, kas nodots apsaimniekošanas uzņēmumam, tonnās**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atkritumu veids | 2022 | 2023 | 2024 |
| Dažādas eļļas | 1,7 | 1,00 | 1,7 |
| Eļļas filtri | 0,6 | 0,2 | *nav nodoti* |
| Akumulatori | 0,5 | 0,4 | *nav nodoti* |
| Antifrīzs | 0,9 | 0,4 | 0,2 |
| **Kopā** | **2,0** | **2,0** | **1,9** |

Lai samazinātu atkritumu apjomu, kā arī mazinātu resursu nelietderīgu izmantošanu, kas LP saimnieciskajā darbībā var rasties, piemēram, “transportējot gaisu”: sūtījumiem izvēloties neatbilstošu iepakojumu, ir jāizglīto klienti par atbilstoša iepakojuma izvēli. Tas pastarpināti veicinātu arī aprites ekonomikas principu ieviešanu, aicinot pārskatīt paradumus un arvien vairāk izvēlēties atkārtoti lietojamus un pārstrādājumus materiālus.

Aktualizējot aprites ekonomikas principus, 2024.gada darbinieku ikgadējā komandas saliedēšanas pasākumā, kurā piedalījās aptuveni 400 LP darbinieku, LP ieviesa depozīta jeb atkārtoti lietojamu trauku sistēmu, kā arī mudināja darbiniekus izmatot savas, atkārtojami uzpildāmas ūdens pudeles. Tādējādi tika septiņas reizes (salīdzinot ar šāda mēroga pasākumu 2023.gadā) samazināts vienreizlietojamo plastmasas un papīra atkritumu daudzums.

Samazinot drukātā papīra apjomu, 2024.gadā LP uzsāka ieviest *paper free* jeb bez papīra transporta politiku, nodrošinot pasta kravu nosūtīšanu bez fiziskiem pavaddokumentiem. Šāda politika tika ieviesta avio pasta kravām uz 13 dažādiem galamērķiem, un ir plānots to turpināt ieviest arī citos galamērķos.

Lai samazinātu papīra patēriņu, LP administrācijas ēkā individuālie printeri kabinetos ir aizstāti ar centralizētām drukas iekārtām. Tas veicina ne tikai papīra atkritumu samazināšanu, bet arī ilgtspējīgāku biroja darbību, ietaupot elektroenerģiju un samazinot iekārtu uzturēšanas izmaksas.

# Darbinieki

GRI [2-7] [401-1]

Pasta pakalpojumu nozares uzņēmumi ir vieni no lielākajiem darba devējiem pasaulē, Eiropā nodarbinot aptuveni 1,8 miljonus darbinieku[[5]](#footnote-6). 2024.gada nogalē LP bija nodarbināti 1 918 darbinieki, un pēc darbinieku skaita LP ir Top 30 darba devējs Baltijas valstīs, Top 9 darba devējs Latvijā[[6]](#footnote-7).

Darbinieki, kuri ar aizrautību un profesionālām zināšanām nodrošina gan pakalpojumu kvalitāti, gan uzņēmuma un visas sabiedrības ilgtspējīgu attīstību, ir LP nozīmīgākais resurss, tāpēc viena no prioritātēm ir darbinieku labbūtība veicinot drošu un iekļaujošu darba vidi, kā arī sniedzot iespējas kompetenču un prasmju pilnveidošanai. Arī atbilstoši LP NACE[[7]](#footnote-8) kodam darbinieku veselība un drošība, kā arī nodarbinātības prakse ir būtiskie aspekti ilgtspējas ietvarā.

2024.gadā tika apstiprināta Personāla politika. Tās mērķis ir nodrošināt vienotu, profesionālu un atbildīgu personāla vadības pieeju, lai piesaistītu, attīstītu un noturētu motivētu, kompetentu un lojālu personālu, kas veicina uzņēmuma stratēģisko mērķu sasniegšanu, ņemot vērā uzņēmuma vērtības: mērķtiecību, atbildību un atvērtību.

Darbinieku jomā Latvijas Pasts ir noteicis šādus būtiskos aspektus:

|  |  |
| --- | --- |
| Būtiskais aspekts | Rādītāji |
| Darbinieku labklājība | Darbinieku skaits: dalījumā pēc dzimuma, reģiona un nodarbinātības veida (pilna / nepilna laika darbs)  Darbinieku mainība  Darbinieku dalījums pēc vecuma, amatu grupām  Darbinieku iesaiste |
| Droša darba vide un veselība | Darba aizsardzības apmācības,  Darba aizsardzības indekss  Negadījumu skaits |
| Ieguldījums darbinieku izaugsmē | Īstenotās apmācības |
| Iekļaujoša un cieņpilna darba vide | Nediskriminācijas princips |
| Nediskriminējoša darba samaksas politika | Vidējā darba samaksa |

## Darbinieku labklājība

GRI [401-1] [402-2] [401-3]

Darbinieku skaits

Uz 2024.gada 31.decembri LP bija nodarbināti 1 918 darbinieki. Darbinieku skaits, salīdzinot ar 2023.gada beigām, ir samazinājies par 16,5%, kas galvenokārt ir saistīts ar iekšējo procesu efektivitātes uzlabošanu. Lielākā daļa LP darbinieku jeb 82% nodarbināti pilna laika darbā.

LP pamatdarbības struktūrvienību darbība tiek organizēta piecos reģionos: Rīgas, Kurzemes, Zemgales, Latgales un Vidzemes. Lielākais skaits darbinieku (55% jeb 1 056 darbinieki) ir nodarbināti Rīgas reģionā, kur atrodas LP administratīvais birojs un RŠC. Atkarībā no amata pienākumiem, daļai darbinieku ir iespēja strādāt daļēji vai pilnībā attālināti, kas nozīmē, ka darbinieks var strādāt Rīgas reģiona struktūrvienībās, faktiski atrodoties kādā citā reģionā. Darbinieku skaita ziņā pārējie reģioni ir līdzīgāki: tajos nodarbināti 10-13% darbinieku katrā.

Neraugoties uz vienlīdzīgām iespējām darbinieku atlases procesos, 73% no LP darbiniekiem ir sievietes, savukārt visvairāk darbinieku-vīriešu ir Rīgas reģionā (75% no visiem uzņēmumā strādājošajiem vīriešiem jeb 37% no Rīgas reģionā strādājošajiem darbiniekiem), kas skaidrojams ar darba specifiku LP RŠC un sūtījumu piegādes darbā.

**Darbinieku skaits pēc dzimuma, reģioniem un nodarbinātības veida 2024.gadā**

A map of the country with numbers and symbols

AI-generated content may be incorrect.

Darbinieku mainība. Darbinieku dalījums pēc vecuma, amatu grupām

Vidējais darbinieku stāžs LP ir 10,88 gadi, kas ir ilgāks nekā vidēji Latvijā (9,4 gadi) un vidēji Eiropas valstīs (9,2 gadi)[[8]](#footnote-9). 42% jeb 810 darbinieki LP strādā 10 un vairāk gadus, savukārt 14% darbinieku stāžs LP ir īsāks par gadu.

Atsevišķās LP struktūrvienībās ik gadu ir raksturīga augsta darbinieku mainība, kas skaidrojama ar personāla mainību profesijās, kas iesaistīti pamatdarbības procesu nodrošināšanā (pastnieki, pasta operatori, piegādes operatori, šķirošanas centra darbinieki), kā arī ar nepieciešamību darbības nepārtrauktībai sezonāli īslaicīgi aizvietot darbiniekus. Šie darbinieki uz noteiktu laiku var tikt piesaistīti vairākas reizes gada laikā. Tāpat pēdējos gados notikusi būtiska organizatoriskās struktūras pārskatīšana, kas radījusi nepieciešamību pēc jaunu darbinieku pieņemšanas ar citām kompetencēm.

A close-up of a card

AI-generated content may be incorrect.

LP var lepoties ar darbinieku lojalitāti, kas atspoguļojas gan darba stāžā, gan darbinieku vidējā vecumā, kas 2024.gadā ir 49 gadi. 53% darbinieku ir vecumā virs 50 gadiem, un lielākā daļa šo darbinieku nodarbināti pamatdarbības procesos – pasta nodaļu darbā un piegādē, kā arī šķirošanas procesu nodrošināšanā. Pievēršot šim uzmanību, LP ir viens no projekta *Silver Strategies* dalībniekiem (skat. sadaļu Iekļaujoša un cieņpilna darba vide).

**Darbinieku vecuma sadalījums pēc amatu grupām** (% pret kopējo skaitu amatu grupā)

A group of pie charts

AI-generated content may be incorrect.

**Darbinieku dzimuma sadalījums pēc amatu grupām** (% pret kopējo skaitu amatu grupā)

A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.

Darbinieku iesaiste

LP ir orientēts uz attīstību ilgtermiņā, nodrošinot darbiniekiem stabilu darba vidi, sociālās garantijas un stiprinot drošības un piederības izjūtu. Veidojot uz rezultātu orientētu sadarbības un iekšējo kultūru, LP tiek nodrošināta regulāra darbinieku iesaistes un apmierinātības pētījuma veikšana un rezultātu analīze, kā arī definēti veicamie uzdevumi šo rādītāju uzlabošanai un darba organizācijas pilnveidošanai.

Veicinot darbinieku labbūtību, darbā tiek panākts augstāks darbinieku iesaistes līmenis un personiskais ieguldījums, tāpēc LP rūpējas par darbiniekiem gan Darba koplīguma ietvaros, gan atbalstot darbiniekus dažādos dzīves gadījumos, kā arī nodrošinot regulāras komandas veidošanas un saliedēšanās aktivitātes.

A screenshot of a document

AI-generated content may be incorrect.

Ģimenei draudzīgas darba vietas attīstīšana ir viena no LP apņemšanām tuvākajos gados. Atbilstoši valstī noteiktajām sociālajām garantijām, darbiniekiem pēc bērna piedzimšanas pienākas bērna kopšanas atvaļinājums, un to iespējams izmantot gan mātei, gan arī tēvam. Atbalstot darbiniekus amatos, kuros tas iespējams, darbinieki var izvēlēties strādāt daļēji attālināti, tā nodrošinot iespēju būt tuvāk ģimenei.

2024.gadā LP ieguva Sabiedrības integrācijas fonda piešķirto valsts programmas “Ģimenei draudzīga darbavieta” statusu. Šis statuss apliecina, ka LP piedāvā elastīgus darba apstākļus, rūpējas par darbinieku labklājību, nodrošina atklātu komunikāciju starp darbiniekiem un vadību, veicina kvalifikācijas celšanu un profesionālo izaugsmi, kā arī sniedz atbalstu ģimenes un darba dzīves līdzsvara nodrošināšanā, veidojot darba vidi, kas atbalsta darbiniekus un respektē ģimenes vērtības. Līdztekus novērtējumam LP saņēma arī rekomendācijas, kā pilnveidot darba vidi.

Iesaistes veicināšanā nozīmīga loma ir darbinieku labbūtībai. Stiprinot LP kapacitāti, 2024.gadā Personāla vadības daļā ir izveidota jauna struktūrvienība – Darba vides un labbūtības nodaļa, kuras vadībā darbojas Labbūtības komanda. To veido 26 dažādu struktūrvienību pārstāvji ar mērķi sniegt ieteikumus un virzīt iniciatīvas LP darbinieku labbūtības uzlabošanai.

Latvijas Pasts ciena darbinieku tiesības iesaistīties profesionālās organizācijās un atbalsta sociālo dialogu ar arodbiedrību. LP darbinieki ir pārstāvēti Latvijas Sakaru darbinieku arodbiedrībā PRO. Ar arodbiedrību norisinās regulārs darbs pie darba vides uzlabošanas un darbinieku labbūtības veicināšanas. 2024.gadā pārskatīts un divas reizes parakstīts jauns Darba koplīgums, kas apliecina LP apņēmību darbiniekiem nodrošināt stabilāku un drošāku darba attiecību nākotni.

## Droša darba vide un veselība

GRI [403-1] [403-3] [403-5] [403-9]

LP strādā pēc sociāli atbildīgiem principiem, un darbinieku drošība ir tā prioritāte. 2024.gada 26.aprīlī LP pievienojās iniciatīvai “Misija Nulle”[[9]](#footnote-10), kas ir brīvprātīga apņemšanās ieviest un ievērot uzņēmējdarbības principus, kuru centrā ir cilvēks, tā veselība un drošība. “Misija Nulle” virsmērķi ir: novērst darbā un ar to saistīto ārējo apstākļu rezultātā bojāgājušo skaitu; būtiski mazināt nelaimes gadījumu skaitu darba vietās, tiecoties uz "0"; preventīvi ieviest pasākumus darbinieku veselības aizsardzībai un saglabāšanai. “Misija Nulle” ietver arī ziņošanas rīku, kurā ikviens tiek aicināts aktīvi ziņot par novērotajiem pārkāpumiem vai ierosinājumiem.

Rūpējoties par drošu darba vidi, LP katru gadu tiek veikta darba vides risku novērtēšana. Darba vides risku novērtējumu veic akreditēta darba aizsardzībā kompetenta institūcija. Saskaņā ar preventīvo darba aizsardzības pasākumu plānu noteiktie riski tiek pēc iespējas mazināti. Būtiskākie riska faktori saistīti tieši ar ārējo darba vidi, tāpēc papildus dažādiem darba aizsardzības pasākumiem LP regulāri informē sabiedrību par riskiem un apstākļiem, kas var ietekmēt un apgrūtināt piegādē iesaistīto darbinieku drošību: nesakoptas ietves, nekontrolēta suņu pārvietošanās.

Saskaņā ar ikgadējā darba vides risku novērtējumā noteiktajiem risku mazināšanas pasākumiem LP nodrošina darbiniekiem drošu darba vidi un atbilstošus individuālos aizsardzības līdzekļus. Darbiniekiem, kas iesaistīti sūtījumu piegādē un apstrādē – pastniekiem, automobiļu vadītājiem, kurjeriem un sūtījumu apstrādes darbiniekiem – tiek nodrošināts un regulāri papildināts darba apģērbs un aprīkojums. 2024.gadā tika paplašināts darba apģērba un aprīkojuma klāsts, kas tiek nodrošināts darbiniekiem.

Uzsākot darba attiecības, visiem LP darbiniekiem tiek nodrošināta apdrošināšana pret nelaimes gadījumiem.

Darba aizsardzības apmācības visiem darbiniekiem tiek organizētas ne retāk kā vienu reizi gadā, kā arī visiem jaunajiem darbiniekiem, uzsākot darba attiecības. Mācību materiāli ir pielāgoti amatiem, un tests zināšanu pārbaudei ir jānokārto LP tiešsaistes mācību platformā.

Neraugoties uz veiktajiem pasākumiem darba drošībā, 2024.gadā ir reģistrēti un izmeklēti 36 nelaimes gadījumi darbā, kuros apstiprināta darbnespēja. Salīdzinājumā ar 2021.gadu nelaimes gadījumu darbā skaits ir samazinājies no 54 uz 36 gadījumiem. Nelaimes gadījumi pamatā saistīti ar piegādē iesaistīto darbinieku (aptuveni 40% darbinieku) darba specifiku, jo darbu tieši ietekmē laika apstākļi, dažādi ierobežojumi piekļūšanai nekustamajos īpašumos vai teritorijās un citi apkārtējās vides faktori, kas neattiecas, piemēram, uz biroja darbiniekiem. Lielākā daļa 2024.gadā reģistrēto nelaimes gadījumu bijuši viegli un saistīti ar paslīdēšanu vai paklupšanu, ceļu satiksmes negadījumiem un dzīvnieku uzbrukumiem (suņu kodumiem). Gadījumos, kad negadījumi saistīti ar trešo personu ļaunprātīgu rīcību (fizisku ietekmēšanu), tiek iesaistīta Valsts policija.

Lai sekotu līdzi nelaimes gadījumu statistikai dažādos pārskata periodos un novērtētu sniegumu, LP ir ieviests darba aizsardzības indekss jeb DAI, kas iekļauts arī LP galvenajos snieguma rādītājos jeb KPI. Tas ir indekss, kas norāda nelaimes gadījumu skaitu attiecībā pret 1 miljonu nostrādātām stundām. 2024.gadā šis indekss LP ir 10.

Rūpējoties par drošu darba ikdienu, 2023.gada nogalē tika sagatavots informatīvs video par drošu braukšanu ziemas apstākļos LP darbiniekiem, kuri pārvietojas ar automobiļiem, savukārt 2024.gadā tika sagatavoti video materiāli, kuros profesionāls kinologs sniedz informāciju par suņu instinktiem, uzvedību, ķermeņa valodu, kā arī rīcību, sastopoties ar agresīvu suni.

Atbildīgi izturoties ne tikai pret darbinieku fizisko, bet arī mentālo veselību, LP piedāvā iespēju saņemt bezmaksas konsultācijas pie sertificēta psihoterapeita. Konsultācijas ir pieejamas gan klātienē, gan tiešsaistē. Tāpat, motivējot darbiniekus rūpēties par savu veselību arī pašiem, katram darbiniekam ir iespēja saņemt divas papildu brīvdienas gadā veselības veicināšanai.

## Ieguldījums darbinieku izaugsmē

GRI [404-2]

Iekšējo kompetenču attīstība un darbinieku izaugsme ir nozīmīga LP kopējai attīstībai. Pilnveidojot LP pakalpojumu portfeli, paplašinoties digitālajām iespējām un pielāgojoties mūsdienu prasībām, Personāla attīstības nodaļa sadarbībā ar un struktūrvienību vadītājiem veido efektīvu zināšanu un prasmju pilnveides kultūru, sniedzot iespējas darbinieku profesionālajai un arī personiskajai izaugsmei. 2024.gadā mācībām uz vienu darbinieku tika atvēlēts par 25% lielāks finansējums nekā gadu iepriekš, sniedzot iespējas paplašināt mācību piedāvājumu un palielināt to skaitu darbinieku, kas var piedalīties mācībās. Īpaši jāatzīmē 2024.gadā īstenotās klātienes mācības pastniekiem. Tās šādā mērogā notika pirmo reizi: trīs mēnešu garumā tika organizētas mācības visos Latvijas reģions.

2024.gadā īstenotās mācības:

A blue and white text on a white background

AI-generated content may be incorrect.

Patstāvīgai prasmju pilnveidei darbiniekiem pieejama LP tiešsaistes mācību platforma “LP skola”, kurā pieejami vairāki kursi, kas apkopo informatīvos materiālus, instrukcijas un video materiālus par LP IT sistēmām, IT drošību, ētikas kodeksu, trauksmes celšanu u.c. ikdienas darbā aktuāliem un nepieciešamiem tematiem. Jaunajiem darbiniekiem “LP skolā” ir pieejami kursi, kuros var iepazīties ar uzņēmumu, iekšējo sadarbības kultūru, vērtībām un ētikas principiem. Tāpat, uzsākot darba gaitas, ir jāapgūst obligātās mācības par darba aizsardzības prasībām, korupcijas un interešu konflikta riska novēršanu, fizisko personu datu aizsardzību un ievadapmācību IT drošībā.

Kolēģu profesionālajā izaugsmē nozīmīga loma ir struktūrvienību vadītājiem, kuri nodrošina administratīvo vadību ikdienas darbos, motivē darbiniekus, nosaka mērķus un iedrošina paveikt vairāk, kā arī vada dažāda līmeņa sarunas par sarežģītiem jautājumiem. Ir izstrādāta programma “Vadītāju ABC”, kas paredzēta vadītāju apmācībām ilgtermiņā, atbalstot darbinieku nepārtrauktu profesionālo attīstību un pielāgošanos mainīgajai darba videi. Lai veicinātu vadītāju kā uzņēmuma stratēģiski nozīmīgas darbinieku grupas ilgtermiņa attīstību, tika veikta 360 grādu kompetenču novērtēšana un, balstoties uz tās rezultātiem, izstrādāti individuālie attīstības plāni. Novērtēšanā piedalījās ap 700 darbinieku, sniedzot vērtējumu par 27 daļu vadītājiem un 46 nodaļu vadītājiem.

Paplašinot savu profesionālo redzesloku, darbinieki ir ieguldījuši ievērojamus laika un motivācijas resursus arī individuāli, attīstot un pilnveidojot darbam nepieciešamās prasmes un iemaņas, piedaloties darba specifikai atbilstošās konferencēs un mācībās. Katru gadu LP saviem darbiniekiem sniedz finansiālu atbalstu studijām augstākās izglītības iestādēs uzņēmuma darbības pilnveidei atbilstošu zināšanu, prasmju un iemaņu apguvē. 2024.gadā atbalstu saņēma septiņi darbinieki. Kopējā uzņēmuma piešķirtā summa darbinieku izglītības atbalstam ir 3 500 EUR Izmantojot sadarbības iespējas, 15 LP darbinieki piedalījušies mācībās Eiropas Digitālā inovāciju centra – Latvijas Digitālā akseleratora mācībās, kurām tiek piemērota 100% *de minimis* atbalsta intensitāte.

Līdztekus profesionālo kompetenču un prasmju attīstībai, LP nozīmīga arī darbinieku labbūtība. Pamatojoties uz darbinieku apmierinātības pētījuma rezultātiem, 2024. gadā visiem LP darbiniekiem tika organizēts labbūtības mācību cikls: seši vebināri par personīgo robežu ievērošanu darba vietā, emociju pārvaldību un to nozīmi gan profesionālajā, gan personīgajā dzīvē. Pēc tiešsaistes vebināriem, mācību video ieraksti un materiāli visiem darbiniekiem ir pieejami LP skolā, nodrošinot ilgtspējīgu piekļuvi zināšanām.

## Iekļaujoša un cieņpilna darba vide

GRI [406-1]

Latvijas Pasts ir valsts kapitālsabiedrība, kas ciena un stingri ievēro visas starptautiski atzītas cilvēktiesības. LP strādā saskaņā ar vispārpieņemtiem demokrātijas un darba ētikas principiem, kā arī spēkā esošajiem darba tiesību aktiem. LP augstu vērtē dažādību, iekļaujošas vides veidošanu un cieņpilnu attieksmi pret saviem darbiniekiem un iesaistītajām pusēm, kas saskan ar LP Ētikas kodeksā iekļautajiem profesionālās ētikas un uzvedības principiem, kuri ir jāievēro visiem darbiniekiem ikdienas darba pienākumu izpildē.

Ievērojot nediskriminācijas principu, Latvijas Pastā dažādos amatos ir nodarbināti darbinieki ar īpašām vajadzībām. LP augsti vērtē iekļaujošas vides un vienlīdzības principu ievērošanu, tāpēc darbinieku pieņemšana darbā tiek veikta, balstoties uz prasmēm un kompetencēm.

Dažādība LP ieskatā ir resurss, kas var veicināt attīstību, izcilus rezultātus un iekļaujošu darba vidi. 2024.gadā LP pirmo reizi piedalījās Sabiedrības integrācijas fonda organizētajā darba devēju kustības “Dažādībā ir spēks!” novērtējumā, tajā LP piešķirts sudraba statuss par ieguldījumu dažādības, vienlīdzības un iekļaušanas veicināšanā. Novērtējuma ietvaros tiek iezīmēts jau paveiktais dažādības pasākumu iedzīvināšanā, gan sniegtas rekomendācijas, kā pilnveidot iekļaujošu darba vidi, veicināt atvērtību dažādības vadībai.

LP motivāciju veicināt dažādību apliecina arī dalība *Central Baltic Programme* ietvaros īstenotajā projektā *Silver Strategies*. Ņemot vērā globālo sabiedrības novecošanos[[10]](#footnote-11) un arī LP darbinieku vidējo vecumu, ir būtiski pievērst uzmanību un veicināt senioru iekļaušanu un viņu pilnvērtīgu līdzdalību sabiedrības dzīvē, tāpēc projekta *Silver Strategies* galvenais mērķis ir veicināt senioru piesaisti, iekļaušanu un noturēšanu darba vietā, kā arī veicināt sabiedrības un uzņēmumu izpratni par šiem jautājumiem. Projekta ietvaros tiks izstrādātas apmācības un stratēģijas, kā uzņēmumiem praktiski veicināt senioru iekļaušanu. Projekts tiek īstenots līdz 2025.gada 31.augustam sadarbībā ar Igaunijas Tirdzniecības un rūpniecības kameru un Satakuntas universitāti Somijā.

## Nediskriminējoša darba samaksas politika

GRI [405-1] [405-2]

LP darba samaksas politika paredz samaksu atkarībā no darba uzdevumu veikšanai nepieciešamajām kompetencēm, darba apjoma un kvalitātes, tādus kritērijus kā dzimums vai vecums nekādā veidā nevērtējot.

LP cenšas nodrošināt saviem darbiniekiem motivējošu atalgojuma sistēmu un apzinās, ka atbilstošs atalgojums ir viena no Uzņēmuma darbinieku prioritātēm. Neskatoties uz to, ka salīdzinājumā ar iepriekšējiem gadiem vidējā darba samaksa augusi, 2024.gadā darbinieku vidējā darba samaksa (neskaitot augstāko vadību – valdi un padomi) par pilnu slodzi bija 1 342 EUR, kas joprojām ir zemāka par vidējo darba samaksu valstī.

Konkurētspējīgs darbinieku atalgojums ir viena no LP prioritātēm. Lai to nodrošinātu, pastāvīgi tiek pārskatīti iekšējie procesi ar mērķi samazināt manuāli veicamo darba apjomu, ieviešot procesu digitalizācijas un automatizācijas risinājumus. Tādējādi tiek uzlabota procesu efektivitāte, ļaujot samazināt nepieciešamo slodžu skaitu automatizētajos procesos un sniedzot iespēju pārskatīt atalgojumu citiem darbiniekiem.

# Attiecības ar klientiem

LP pakalpojumu digitalizācija un klientu pieredzes uzlabošana ir nozīmīgs ilgtspējas aspekts. Klientu pieredzi ir plānots uzlabot, ar mūsdienīgiem risinājumiem veicinot pakalpojumu pieejamību arvien plašākai sabiedrības daļai. Lai LP būtu pirmā klienta izvēle starp pasta pakalpojumu sniedzējiem, uzmanība tiek veltīta LP pakalpojumu groza un procesu vienkāršošanai, digitālo pakalpojumu saņemšanas kanālu attīstībai, komunikācijai ar klientu, atgriezeniskās saites apkopošanai u.c. klientu pieredzi uzlabojošiem pasākumiem.

Latvijas Pasta noteiktie būtiskie aspekti attiecībās ar klientiem:

|  |  |
| --- | --- |
| Būtiskais aspekts | Rādītāji |
| Ērti un pieejami pakalpojumi | PPSV skaits  Pakalpojumu pilnveide |
| Mūsdienīga klientu pieredze | Saziņas platformas  Mūsdienīgi pakalpojumi |
| Pakalpojuma kvalitāte un attīstība | Zvanu skaits un sasniedzamība  Sūdzību skaits |

## Ērti un pieejami pakalpojumi

LP ir ilggadēja pieredze pasta pakalpojumu sniegšanā, un mūsu pakalpojumus izmanto plašs iedzīvotāju loks, tāpēc mūsdienīgas klientu pieredzes attīstīšana ir būtisks LP darbības virziens turpmākajos gados. Ar UPP sniedzēja funkcijas īstenošanu LP ir pienākums nodrošināt arī atbilstošu, klientiem draudzīgu un pieprasījumam atbilstošu infrastruktūru reģionālā pārklājuma un pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai.

PPSV infrastruktūra ir būtiska sastāvdaļa pakalpojumu nodrošināšanā. 2024.gada 31.decembrī LP pakalpojumi pieejami: 155 pasta nodaļās, 421 pakomātā un klientiem ir pieejams pakalpojums “Pastnieks mājās”. 2024.gadā būtiski paplašinātas pakalpojuma saņemšanas iespējas – “Pastnieks mājās” ir bez maksas visiem iedzīvotājiem, kuri atrodas ārpus valstspilsētām un novadu administratīvajiem centriem.

Pakomāti ir daļa no LP sūtījumu apkalpošanas infrastruktūras, kas ļauj klientiem ērtā veidā un laikā saņemt un nosūtīt sūtījumus. Kopš 2022.gada vairāk nekā trīs reizes ir palielināts pakomātu skaits, izveidojot lielāko pakomātu tīklu Latvijā un 2024.gada beigās sasniedzot 421 pakomātu, no kuriem 356 ir āra pakomāti, kas aprīkoti ar vēstuļu kastītēm. Papildus pakomātos integrētajām vēstuļu kastītēm, LP ir plašs tradicionālo vēstuļu kastīšu tīkls (2024.gada nogalē 350 vēstuļu kastīšu), kas tiek pārskatīts, primāri balstoties uz klientiem ērtu piekļuvi, kā arī redzamību pilsētvidē.

**Pasta pakalpojumu sniegšanas vietas 2024.gada beigās**

A logo with text and numbers

AI-generated content may be incorrect.

Turpinot klientiem draudzīga PPSV tīkla attīstību, viens no LP mērķiem ir nodrošināt pasta nodaļu pieejamību, tās izvietojot tirdzniecības centru telpās vai pašvaldību telpās, nodrošinot pakalpojumu ērtu pieejamību. 2024.gada ietvaros izstrādāts un 2025.gadā tiks uzsākts ieviest jaunu pasta nodaļu konceptu. Tā ietvaros pasta nodaļās kļūs par mūsdienīgiem klientu centriem, kas klientiem nodrošina piekļūstamību visām sabiedrības grupām, t.sk. cilvēkiem ar funkcionāliem traucējumiem, un plašākas pašapkalpošanās iespējas, savukārt darbiniekiem – apmācības, regulāru atgriezenisko saiti, mūsdienīgu darba vidi un labbūtību. Jaunā koncepta ietvaros ir pārskatīts arī pasta nodaļu mazumtirdzniecības sortiments, kas ir vairāk atbilstošs pasta pakalpojumu sniegšanai vai ir tos papildinošs. Atbildīgi izturoties pret vidi, LP piedāvā klientiem iegādāties un sūtījumus noformēt ilgtspējīgāku materiālu, t.sk. vairākkārt lietojamā iepakojumā.

LP kā maksājumu iestāde nodrošina finanšu pakalpojumu pieejamību. Veicinot bezskaidras naudas darījumu pieaugumu un nodrošinot plašākas iespējas, LP attīsta un pilnveido maksājumu pakalpojumus, piedāvājot Pasta norēķinu sistēmas jeb PNS kontam piesaistītu *VISA* maksājumu karti un mobilo lietotni Latvijas Pasts Pay. Šobrīd *VISA* karti un lietotni izmanto jau aptuveni 3 000 klientu. Lai padarītu pakalpojumu vēl ērtāku un pieejamāku, 2025.gadā ir plānoti vairāki uzlabojumi.

2024.gadā ir ieviesti uzlabojumi citos pakalpojumos:

A close-up of a graphic

AI-generated content may be incorrect.

## Mūsdienīga klientu pieredze

Klientu pieredze ir stratēģiskais virziens, kas nostiprināts LP organizatoriskajā struktūrā, izveidojot struktūrvienību, kuras tiešā atbildībā ir pozitīvas un mūsdienīgas klientu pieredzes veidošana. Mūsdienīgu klientu pieredzi e-komercijas laikmetā raksturo piegādes ātrums un piegādes kanālu pieejamība, ko sekmē plašais LP pakomātu tīkls. Vienlaikus tas, aizstājot kurjerpiegādes, nodrošina arī kopējo emisiju samazināšanos t.s. “pēdējās jūdzes” piegādēs. 2024.gadā uzsākta vienotas klientu pašapkalpošanās vietnes izstrāde, kas ir viens no priekšnoteikumiem mūsdienīgam piegādes pakalpojumam. Tā ir vietne, kurā klients var noformēt sūtījumu un nosūtīšanu veikt sev ērtākajā sūtījuma nodošanas vietā: tuvākajā pakomātā, pasta nodaļā, izmantojot “Pastnieks mājās” vai kurjeru.

LP kā UPP operators sniedz pasta pakalpojumus saskaņā ar Pasaules Pasta savienības (turpmāk – PPS) Pasta konvenciju. Tā nosaka plašu pakalpojumu grozu, kas ne visos gadījumos klientiem ir viegli uztverams. Viens no LP nefinanšu mērķiem ir vienkāršot sniegto pakalpojumu grozu: pielāgot to klientu vajadzībām un piedāvāt to klientiem saprotamākā veidā. 2024.gadā tika izstrādāti un 2025.gada 1.janvārī stājās spēkā jaunie UPP tarifi, skaidrāk nošķirot trīs produktu veidus: vēstule (vēstuļu korespondence ar dokumentiem līdz 2kg), sīkpaka (vēstuļu korespondence ar priekšmetiem līdz 2kg) un pasta paka. Atkarībā no galamērķa vēstules ir iedalītas trīs vienkārši nošķiramās grupās: Latvija, Eiropas Ekonomiskā zona un pasaule, savukārt sīkpakām un pakām tarifs noteikts atbilstoši sūtīšanas izmaksām katrai valstij individuāli. Izstrādājot vienotu klientu pašapkalpošanās vietni, uzsvars tiek likts uz informācijas vienkāršu un saprotamu atspoguļojumu, iekļaujot arī skaidrojošās sadaļas par katra produkta veida ieguvumiem.

Atgriezeniskā saite no klientiem ir virzītājspēks pakalpojumu pilnveidē: tā sniedz vērtējumu par saņemto pakalpojumu, palīdz identificēt nepieciešamos uzlabojumus, veido labāku uzņēmuma reputāciju un veicina klientu lojalitāti. Izmantojot mūsdienu iespējas, 2024.gadā LP uzsāka veikt klientu aptaujas ar robotzvanu palīdzību:

* Aicinot izteikt viedokli par sūtījuma saņemšanas ātrumu, kvalitāti un novērtēt klientu apkalpošanu;
* Atgādinot par ienākoša pārrobežu sūtījuma atmuitošanu – pēc zvana 50-65% klientu veic sūtījuma atmuitošanu un saņem savus sūtījumus, līdz ar to tiek samazināts neatmuitoto un neizņemto sūtījumu skaits, kas jāatgriež nosūtītājam;
* Apzinot maksājumu karšu klientus, kuri nav noslēguši maksājumu kartes noformēšanas procesu.

Nodrošinot mūsdienīgu klientu pieredzi, būtiska arī iekšējo procesu pilnveide. 2024.gadā biznesa klientiem ir ieviests *Microsoft Dynamics 365* CRM jeb Klientu attiecību vadības sistēmu (turpmāk – CRM), kas ne tikai pilnveido LP procesus un optimizē nepieciešamos resursus, bet arī veicina veiksmīgu ilgtermiņa attiecību veidošanu ar klientiem.

LP ar īpašiem piedāvājumiem sniedz atbalstu jaunajiem uzņēmumiem, kas dibināti pēdējo 12 mēnešu laikā, un biedrībām, kas apvieno vairākus uzņēmumus. Ar šādiem īpašiem, uz mērķa auditoriju vērstiem piedāvājumiem LP stiprina uzņēmējdarbības vidi un veicina uz izaugsmi vērstu ekonomiku.

## Pakalpojumu kvalitāte un attīstība

Koncentrējoties uz pakalpojumiem, kas ir pielāgoti klientu vajadzībām, viena no LP prioritātēm korporatīvās sociālās atbildības jomā ir augsta pakalpojumu kvalitāte, t.sk. ievērojot un nodrošinot SPRK noteikto kvalitātes rādītāju izpildi sūtījumu piegādē, kā arī nodrošinot klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas kvalitātes kontroles sistēmu atbilstoši LVS EN 13850:2020[[11]](#footnote-12) standartam.

LP ir ieviesta kvalitātes politika, kas vērsta uz Uzņēmuma ilgtspējīgu attīstību un stratēģisko mērķu sasniegšanu:

* Veicināt uz aktuālajām klientu vajadzībām orientētu un tehnoloģijām balstītu un pakalpojumu sniegšanu un attīstību;
* Uzlabot pasta tīkla darbības efektivitāti, vienlaikus nodrošinot iedzīvotāju sasniedzamību;
* Būt tirgus līderim starp pasta pakalpojumu sniedzējiem Latvijas tirgū un nodrošināt kvalitatīvu iekšzemes un pārrobežu pasta pakalpojumu sniegšanu.

Kvalitātes politika ir saistoša visām LP struktūrvienībām, t.sk. pasta nodaļās, sūtījumu šķirošanas, sadales un uzglabāšanas centros, un to piemēro pasta pakalpojumu nodrošināšanā visu iesaistīto pušu darbībā, lai nodrošinātu ilgtspējīgu uzņēmuma attīstību.

LP pakalpojumu sniegšanas kvalitātes prasības nosaka Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – SPRK) noteiktie piegādes mērķi, kas paredz, ka nākamajā darbdienā ir jāpiegādā vismaz 90% iekšzemes vienkāršās vēstules. 2024.gadā šis mērķis netika sasniegts. Tas ir saistīts ar būtiskām izmaiņā LP loģistikā 2024.gada sākumā, kuru rezultātā tika kavēti vēstuļu kastīšu tukšošanas laiki un pasta nodaļu apkalpošanas laiki, līdztekus tam tika īstenots vēstuļu kastīšu inventarizācijas process. Pārskata gada otrajā pusē šie procesi tika sakārtoti, un arī piegādes rezultāti uzlabojās, taču gada griezumā mērķis netika sasniegts. Pasta sūtījumu piegādes kvalitāte ir nozīmīgs kvalitātes indikators, līdz ar to LP aktīvi strādā, lai rādītājs atbilstu SPRK noteiktajiem piegādes mērķiem.

**LP piegādes kvalitātes rādītāji UPP 2022.–2024.gadā**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2022 | 2023 | 2024 |
| 90.9% | 93.2% | 87.6% |

Lai gan UPP mērķis 2024.gadā nav sasniegts, LP komanda ir saņēmusi augstu novērtējumu citā pakalpojumu segmentā. LP saņēma Ķīnas loģistikas uzņēmuma *Cainiao* prestižo "Izcilas klientu apkalpošanas komandas" balvu, iegūstot augstāko vērtējumu starp Eiropas reģiona partneriem un *Double Eleven* akcijas ietvaros sasniedzot 48 stundu apstrādes laika savlaicīguma rādītāju 97,4%.

Komunikācijā ar klientiem Latvijas Pasts nodrošina vairākus saziņas kanālus: zvans, e-pasts, *čata platforma,* sociālie tīkli: *Facebook*, *LinkedIn*, *Instagram*, *X*, ar kuru starpniecību LP iegūst atgriezenisko saiti par sniegtajiem pakalpojumiem. 2024.gadā samazinājies e-pastu (-12%) un zvanu (-25%) apjoms, taču būtiski pieaugusi komunikācija čata platformā (+93%). Līdz ar to LP Klientu centrs pilnveido darbinieku kompetences komunikācijai šajā saziņas kanālā. Lai nodrošinātu operatīvu problēmsituāciju risināšanu, 2024.gadā LP ir izstrādājis un ieviesis “Klientu problēmsituāciju risināšanas standartu”, kas ir pieejams un saistošs visiem LP darbiniekiem.

LP Klientu centrs sniedz atbalstu darba dienās no plkst. 08:00 līdz 20:00, sestdienās un svētdienās no plkst. 09:00 līdz 17:00, savukārt informācijai par maksājumu kartēm un pakomātu līnijai ir ieviesta diennakts apkalpošana. Pārskata perioda laikā saņemti vairāk kā 258,5 tūkstoši zvanu un LP Klientu centra SLA 2024.gadā ir 92%, kas ir par 6 procentpunktiem augstāks nekā gadu iepriekš.

Galvenais klientu apmierinātības vērtējums saziņai ar Klientu centru ir klientu sniegtais vērtējums pēc sarunas ar operatoru. Ar noteiktu regularitāti klienti pēc sarunas ar operatoru tiek aicināti novērtēt sarunas skalā no 1 līdz 5. 2024.gadā Klientu centra vidējais novērtējums nedaudz paaugstinājies, sasniedzot vērtējumu 4,6.

Katru gadu LP sniedz informāciju SPRK par UPP sūdzību skaitu. Sūdzības tiek klasificētas saskaņā ar Eiropas standarta LVS EN 14012:2020 – Pasta pakalpojumi, Pakalpojumu kvalitāte. Sūdzību izskatīšanas principi noteiktajām kategorijām. Lielākā daļa sūdzību ietilpst kategorijā “Citas sūdzības” un “Piegāde”.

**Sūdzību skaits par UPP 2022.-2024.gadā**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Rādītāji | 2022 | 2023 | 2024 |
| Izskatītās sūdzības | 912 | 1 034 | 840 |
| Sūdzības, kas atzītas par pamatotām | 363 | 410 | 297 |
| Pamatotās sūdzības / izskatīto sūdzību skaits | 39,9% | 39,7% | 35,4% |

2024.gadā LP ir pastiprināti pievērsis uzmanību klientu pieredzei arī sūdzību izskatīšanas procesā. Pilnveidojot procesu, ir ieviests vienotais sūdzību reģistrs CRM, kurā tiek apkopotas visas klientu sūdzības, nodrošinot pārskatāmu sūdzību izskatīšanas no reģistrēšanas līdz risinājumam. Salīdzinot ar 2023.gada rādītājiem, sūdzības tiek izskatītas divas reizes ātrāk: 2023.gadā vidējais sūdzības izskatīšanas laiks bija 12,29 dienas, 2024.gadā šis rādītājs ir 6,04 dienas.

# Pārvaldība

GRI [2-27]

Saskaņā ar labas korporatīvās pārvaldības principiem, kurus savā darbībā ievēro un īsteno LP, atklāta un godīga rīcība ar Uzņēmuma īpašumu, atbildība, lojalitāte, profesionalitāte, cieņa un konfidencialitāte ir korporatīvās ētikas stūrakmeņi. LP savā darbībā piemēro Latvijas Korporatīvās pārvaldības kodeksu[[12]](#footnote-13) “Labas korporatīvās pārvaldības ieteikumi uzņēmumiem Latvijā”, un ik gadu līdztekus gada pārskatam sagatavo un publicē arī Paziņojumu par korporatīvo pārvaldību.

Laba pārvaldība un atklātība ir pamata kritēriji, ko LP ievēro, lai veicinātu uzņēmuma ilgtspēju un vairotu visas sabiedrības uzticību. Šīs ir vērtības, kas uzņēmuma darbā ir piemērojamas un attīstāmas ik dienu, tāpēc 2024.gadā LP ir pievienojies biedrības “Sabiedrība par atklātību – Delna” (turpmāk – Delna) iniciatīvai “Nulles tolerance pret korupciju”.

LP noteiktie būtiskie aspekti pārvaldības jomā:

|  |  |
| --- | --- |
| Būtiskais aspekts | Rādītāji |
| Ētiska un atbildīga korporatīvā pārvaldība | Ētikas principi  Korupcijas un interešu konfliktu gadījumi  Trauksmes celšanas gadījumi |
| Proaktīva risku vadība | Risku vadības kārtība un process  Risku skaits  Datu drošība  Uzņēmuma iepirkumi |
| Atklāta komunikācija un sadarbība ar ieinteresētajām pusēm un sabiedrību | Komunikācija un komunikācijas kanāli  Sabiedriskās aktivitātes |
| Inovāciju ieviešana | Investīciju apjoms |

## Ētiska un atbildīga korporatīvā pārvaldība

GRI [2-23] [2-24 ]

LP savā darbībā ievēro ētisku un atbildīgu korporatīvo pārvaldību, un šie principi ir apkopoti LP Ētikas kodeksā. LP Ētikas kodeksa mērķis ir noteikt LP iekšējās kultūras un profesionālās ētikas pamatprincipus ikdienas darbam, saskarsmei ar kolēģiem, klientiem un sadarbības partneriem, lai veicinātu darbinieku uzticību LP kā darba devējam, likumīgu un godprātīgu darbu LP interesēs, kas ir nepieciešams LP sekmīgai ilgtermiņa attīstībai. 2024.gadā izstrādāts LP Ētikas kodekss, apvienojot un papildinot līdzšinējos LP Ētikas principus un Korupcijas un interešu konflikta riska novēršanas kārtību. Ētikas kodekss ir pieejams un saistošs visiem LP darbiniekiem, kā arī nosaka prasības un pienākumus valsts amatpersonām. Ir izstrādāts LP Ētikas komisijas nolikums un izveidota Ētikas komisija. Tās galvenais uzdevums ir stiprināt profesionālās ētikas normu un pamatprincipu ievērošanu atbilstoši Ētikas kodeksam un sabiedrībā pieņemtajām vispārējām kultūras, profesionālās ētikas un uzvedības normām.

2024.gadā Ētikas komisijā tika saņemti seši iesniegumi, no kuriem viens ir atstāts bez virzības un pieci ir izskatīti komisijas sēdēs. Pamatojoties uz Ētikas komisijas lēmumiem, tika ierosinātas divas disciplinārlietas.

Stiprinot ētikas aspektus iepirkumu jomā, 2024.gada noslēgumā ir izstrādāts LP Piegādātāju ētikas kodekss, kas nosaka vienotas LP un piegādātāju sadarbības pamatvērtības un nosacījumus, lai veicinātu godīgas komercprakses, cilvēktiesību, darba tiesību un biznesa ētikas principu ievērošanu LP un piegādes ķēdē, sekmētu labas pārvaldības un sociāli atbildīgas uzņēmējdarbības prakses ievērošanu un veicināšanu.

LP ciena un stingri ievēro visas starptautiski atzītas cilvēktiesības. 2024.gadā nav konstatēti cilvēktiesību pārkāpumu gadījumi.

Korupcijas un interešu konfliktu novēršana

GRI [2-15] [205-1] [205-2] [205-3]

LP “Korupcijas un interešu konflikta risku pārvaldīšanas noteikumi” nosaka vienotu pieeju un pasākumu kopumu LP, kas vērsti uz korupcijas riska un interešu konflikta riska situāciju savlaicīgu identificēšanu, izvērtēšanu un novēršanu, izveidojot, uzturot un pilnveidojot atbilstošu iekšējās kontroles sistēmu. Korupcijas un interešu konflikta risku pārvaldību LP īsteno kā vienotu integrēto pasākumu kopu: reizi pusgadā, vienlaicīgi ar LP “Risku reģistrā” iekļauto risku novērtēšanu veicot korupcijas un interešu konflikta risku novērtēšanu, pretkorupcijas pasākumu plānā iekļauto uzdevumu izpildes kontroli un amatu korupcijas riska novērtēšanu (jauniem amatiem – pēc nepieciešamības). Katram no vidēji augstiem korupcijas un interešu konflikta riskiem tiek izstrādāti pasākumi atlikušā riska mazināšanai. Šie uzdevumi iekļauti “Pretkorupcijas pasākumu plānā 2024.-2026.gadam”, kas tiek pārskatīts un papildināts reizi pusgadā pēc korupcijas un interešu konflikta risku novērtēšanas.

“Korupcijas un interešu konflikta riska novēršanas kārtības noteikumi” ir publicēti LP iekštīkla portālā un ir pieejami visiem darbiniekiem. Lai atpazītu korupcijas un interešu konflikta riskus un zinātu, kā rīkoties attiecīgajās situācijās, darbiniekiem ne retāk kā reizi trīs gados LP tiešsaistes mācību platformā ir jāiepazīstas ar mācību materiālu un jānokārto zināšanu pārbaudes tests. Darbiniekiem, kuri ieņem amatus ar augstāku korupcijas un interešu konflikta riska līmeni, 2024.gada novembrī tika organizēts Korupcijas novēršanas un apkarošanas biroja vebinārs “Korupcijas novēršanas pamatjautājumi”. Vebinārs bija saturiski pielāgots LP vajadzībām, tajā piedalījās 63 LP amatpersonas un darbinieki.

Gatavojoties pievienoties “Delnas” iniciatīvai “Nulles tolerance pret korupciju”, tika novērtēta LP iekšējās kontroles sistēmas atbilstība “Delnas”izstrādātajām “Atklāta biznesa vadlīnijām”[[13]](#footnote-14), kas papildina Korporatīvās pārvaldības kodeksu”[[14]](#footnote-15), nosakot principus, kādi pretkorupcijas dati būtu jānodrošina pieejami sabiedrībai. Iniciatīvas ietvaros, konsultējoties ar “Delnas” pārstāvjiem, apkopoti ieteikumi ētikas, trauksmes celšanas un korupcijas un interešu konflikta novēršanas jomās, ieplānojot to pārskatīšanu 2025.gadā. Tāpat kā citi uzņēmumi, kas pievienojas šai iniciatīvai, LP apņemas ieviest un sekmēt atklātības principus, īstenot pretkorupcijas politikas un procedūru ieviešanu un publiskošanu uzņēmumā un uzņēmējdarbības vidē kopumā.

Saskaņā ar LP “Korupcijas un interešu konflikta riska novēršanas kārtības noteikumiem” visi struktūrvienību vadītāji, uzsākot darba tiesiskās attiecības LP, un gadījumos, kad iestājas iespējamā interešu konflikta apstākļi, Personāla vadības daļai iesniedz “VAS “Latvijas Pasts” struktūrvienības vadītāja privāto interešu deklarāciju”, norādot tajā radiniekus, kuri ir nodarbināti LP, citus ieņemamos amatus komercsabiedrībās, biedrībās vai organizācijās un dalību komercsabiedrībās. 2024.gadā visi LP struktūrvienību vadītāji ir iesnieguši deklarācijas.

## Trauksmes celšana

GRI [2-25] [2-26] [2-16]

Trauksmes celšana ir iespēja ikvienam celt trauksmi par jebkuru pārkāpumu, kas kaitē sabiedrības interesēm, īpaši par pārkāpumiem jomās, kas noteiktas Trauksmes celšanas likumā. 2023.gadā tika pārskatīti “Noteikumi par iekšējo trauksmes celšanas un anonīmās ziņošanas kārtību”. LP ir izveidots trauksmes celšanas mehānisms un trauksmes cēlēju aizsardzība. Darbiniekiem tiek nodrošināta iespēja iesniegt arī anonīmus ziņojumus.

Informācija par iekšējo trauksmes celšanas kārtību, atbildīgo personu un trauksmes ziņotāja veidlapa izvietota LP iekštīkla portālā, kā arī tīmekļa vietnē[www.pasts.lv](http://www.pasts.lv). Par pārkāpumiem, kurus palīdzējis atklāt trauksmes cēlējs, LP var sniegt informāciju publiski, neatklājot un neapdraudot trauksmes cēlēja identitāti, izņemot gadījumus, kad trauksmes cēlējs tieši iebilst pret informācijas publiskošanu.

2024.gadā tika saņemti četri iesniegumi. Saskaņā ar iekšējiem normatīvajiem aktiem, izvērtējot iesniegumu pirmšķietamu atbilstību Trauksmes celšanas likumā noteiktajām trauksmes celšanas pazīmēm, atbildīgā persona pieņēma lēmumu vienu no četriem saņemtajiem iesniegumiem atzīt par trauksmes cēlēja ziņojumu. Trauksmes cēlēja ziņojumā ietvertā informācija tika izvērtēta pēc būtības un tika pieņemti atbilstoši lēmumi.

LP Iekšējā audita daļa sniedz atbalstu, lai trauksmes celšanas gadījumā pārbaudītu iekšējās kontroles sistēmas darbības efektivitāti un risku līmeni konkrētajā procesā.

## Proaktīva risku vadība

Risku vadība ir vienots, saskaņots un nepārtraukts process visos uzņēmuma pārvaldības līmeņos. Risku vadības mērķis ir saskaņā ar vienotiem principiem identificēt un novērtēt LP riskus, pārskatīt esošos un ieviest jaunus kontroles pasākumus, tādējādi uzlabojot risku mazināšanas un kontroles pasākumu efektivitāti, un sekmēt pamatotu lēmumu pieņemšanu.

Risku vadība LP tiek īstenota saskaņā ar LP Risku vadības politiku, Risku vadības kārtību un risku novērtēšanas metodoloģijām, kas nosaka LP darbības risku identificēšanu, novērtēšanu, analīzi un kontroli, tās integrējot LP stratēģiskajā un operatīvajā darbībā. Ne retāk kā reizi pusgadā riski tiek analizēti pēc ietekmes sfēras (stratēģiskie, reputācijas, operacionālie, korupcijas, finanšu, juridiskie/atbilstības, cilvēkresursu, IT, IT drošības, sankcijas un NILLTPFN) tajās darbības jomās, kurās tie var rasties (pasta pakalpojumu, finanšu pakalpojumu, maksājumu karšu riski u.c.).

Ne retāk kā reizi gadā LP valde, saskaņojot ar padomi, nosaka LP risku apetīti, atbilstoši kurai tiek noteikti nepieciešamie riska mazināšanas pasākumi. Reizi pusgadā valde sniedz ziņojumu LP padomei par risku vadības politikas īstenošanu.

**LP risku reģistrā iekļauto un pārskatīto vērtību skaits 2022.-2024.gadā**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Rādītāji | 2022 | 2023 | 2024 |
| Risku skaits reģistrā | 103 | 115 | 135 |
| Risku skaits, kuriem mainījās atlikusī riska vērtība | 20 | 26 | 55 |

2024.gadā, attīstot risku vadības pieeju LP, Kvalitātes un risku vadības daļa sadarbībā ar struktūrvienībām formulēja riskus, skatoties uz tiem plašāk un stratēģiskāk. Īpaša uzmanība tika pievērsta risku cēloņiem, lai katram no tiem meklētu attiecīgu pretdarbību, t.i., kontroles, kas tiek sadalītas ieviestajās un ieviešamajās. LP struktūrvienības tika aicinātas kritiski izvērtēt savu esošo kontroļu portfeli – īpaši veciem procesiem –, salīdzinot kontroļu esamības vai ieviešanas jēgu ar risku cēloņiem, lai novērstu nelietderīgu naudas līdzekļu, laika un cilvēkresursu patēriņu. Ir panākta sapratne, ka riska īpašnieks ir tā struktūrvienība, kas pati var ietekmēt riska varbūtību ar preventīvajām kontrolēm, vai mazināt tā sekas ar reaktīvām kontrolēm, t.sk. izstrādājot iekšējos normatīvos aktus.

LP ir kritiskās infrastruktūras objekts, un 2024.gadā sadarbībā ar piegādātajiem un pakalpojumu sniedzējiem izstrādāts darbības nepārtrauktības plāns .

Datu drošība

GRI [418-1]

LP nodrošina personas datu apstrādi, to pārvaldību, uzrauga ar tiem saistītos riskus un īsteno normatīvajos aktos noteiktos pienākumus. Informācija par to, kā LP aizsargā un rūpējas par personas datiem, ir pieejama Privātuma politikā: [šeit](https://pasts.lv/lv/par_mums/par_latvijas_pastu/personu_datu_apstrade/).

2024.gada 1.septembrī stājās spēkā Nacionālās kiberdrošības likums, kura mērķis ir stiprināt kiberdrošību gan uzņēmumos, gan publiskās pārvaldes iestādēs, ieviešot Eiropas Savienības Tīklu un informācijas sistēmu drošības direktīvas (NIS2 – *Directive on security of network and information systems*) prasības. LP ir kritiskās infrastruktūras objekts, tāpēc īpaša uzmanība tiek pievērsta kritisko sistēmu kiberdrošībai un civilās aviācijas drošībai.

Lai nodrošinātu nepārtrauktu uzraudzību un efektīvu reaģēšanu uz incidentiem, LP IT drošības daļa ir ieviesusi mūsdienīgus IT drošības risinājumus un nodrošina nepārtrauktu IT ielaušanās testēšanu gan infrastruktūrai, gan lietojumprogrammām.

LP ir automatizēta pikšķerēšanas simulāciju un kiberdrošības apmācību platforma.

LP aktīvi sadarbojas ar starptautiskām un nacionālām institūcijām, piemēram, CERT.LV, izmantojot gan piedāvātos IT drošības risinājumus, gan apmācības, kā arī ar CVD ievainojamību platformu, lai pastāvīgi uzlabotu LP spēju atklāt un novērst ievainojamības pirms tās izmanto ļaundari.

Uzņēmuma iepirkumi

LP ir Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likuma subjekts. Iepirkumus, sākot ar Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likumā noteiktajiem iepirkumu sliekšņiem, reglamentē minētais likums un uzrauga Iepirkumu uzraudzības birojs. Iepirkumus zem noteiktajām līgumcenu robežvērtībām reglamentē LP Iepirkumu noteikumi un Statūti. 2024.gadā tika pārskatīti LP Iepirkumu noteikumi, tajos iekļaujot sadaļu par ilgtspējas un zaļajiem iepirkumiem, kurā, papildus normatīvo aktu prasībām, LP brīvprātīgi apņemas veicināt zaļo un sociāli atbildīgo iepirkumu īpatsvaru, nosakot mērķus, piemēram, visās iepirkuma procedūrās paredzēt pretendentu apliecinājumu par sociāli atbildīgu attieksmi pret darbiniekiem un citiem principiem, kas raksturo ilgtspēju, palielināt ilgtspējīgu iepirkumu apjomu. Šīs izmaiņas stājās spēkā 2025.gadā.

Uzņēmuma iepirkumiem tiek izmantota *Mercell* iepirkumu sistēma. Iepirkumu uzraudzības biroja līmeņa iepirkumi tiek veikti valsts uzturētā Elektroniskajā iepirkumu sistēmā.

## Saņemtais finansējums no valsts budžeta

GRI [201-4]

Saskaņā ar Pasta likumā noteikto samaksa par abonēto preses izdevumu piegādes pakalpojumiem tiek sadalīta divās daļās, kur daļu apmaksā preses izdevēji un daļu sedz no valsts budžeta līdzekļiem (dalītais maksājums), ievērojot 2022.gada 14.jūlija Ministru kabineta noteikumos Nr. 463 noteiktās proporcijas. No valsts saņemamā samaksa tiek atzīta pārskata gada ieņēmumos.

Tāpat uzņēmums no valsts budžeta līdzekļiem ir tiesīgs saņemt UPP saistību izpildes tīro izmaksu kompensāciju. Šī kompensācija tiek atzīta kā ieņēmumi gadā, kad to apstiprina SPRK.

**Valsts budžeta saistības un saņemtās summas, milj. EUR**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Saistības | Preses piegādes pakalpojumi | UPP tīro izmaksu kompensācija | Kopā |
| Valsts budžeta saistības 31.12.2022. | 0,87 | 0,59 | **1,46** |
| Summas, kas saņemamas 2023.gadā | 8,51 | 3,66 | **12,18** |
| (2023.gadā saņemtās summas) | -7,28 | -1,11 | **-8,39** |
| Valsts budžeta saistības 31.12.2023. | 2,11 | 3,14 | **5,25** |
| Summas, kas saņemamas 2024.gadā | 7,71 | 4,24 | **11,95** |
| (2024.gadā saņemtās summas) | -9,32 | -3,14 | **-12,47** |
| Valsts budžeta saistības 31.12.2024. | 0,49 | 4,24 | **4,73** |

## Atklāta komunikācija un sadarbība ar ieinteresētajām pusēm un sabiedrību

Par komunikāciju un sadarbību ar ietekmes pusēm, skatīt sadaļu *Sadarbība ar ietekmes pusēm.*

Komunikācija ar sabiedrību

LP mērķtiecīgi tiecas pretī vīzijai – būt par pirmo izvēli ikkatra iedzīvotāja sūtījumiem, tāpēc 2024.gadā uzņēmums plaši informēja sabiedrību par saviem stratēģiskajiem mērķiem un attīstības iecerēm. 2024.gada februārī LP un Satiksmes ministrija organizēja diskusiju par nacionālā pasta operatora nākotni, vērtējot – pakalpojumu klāstu, sniegšanas veidiem un pieejamību dažādām iedzīvotāju grupās. Forums kopumā pulcēja 17 nozares partnerus.

Nodrošinot sabiedrības informēšanu, LP regulāri sagatavo un publicē informāciju plašsaziņas līdzekļos par:



LP cieši sadarbojas ar medijiem, pauž viedokli par uzņēmuma un nozares aktualitātēm un izaicinājumiem. Uzņēmuma pārstāvji regulāri piedalās dažādās TV un radio intervijās. 2024.gadā uzņēmums organizēja vienu preses konferenci, kurā medijiem stāstīja par uzņēmuma nākotnes iecerēm. Līdztekus LP pārstāvji piedalās sabiedriskos pasākumos, konferencēs, diskusijās, semināros un cita veida pasākumos, lai dalītos pieredzē ar plašāku sabiedrības daļu. 2024.gada oktobrī LP kā sadarbības partneris piedalījās *Swedbank* un *ZZ Dats* organizētajā 11.forumā “Pašvaldība – digitālās sabiedrības veidotāja”, savukārt 2024.gadā un turpmākajos gados LP kā sadarbības partneris piedalīsies *Baltic E-commerce Awards*.

Uzrunājot pēc iespējas plašu sabiedrību, LP izmanto komunikāciju sociālajos tīklos: *Facebook*, *LinkedIn*, *Instagram, TikTok*. Pēdējā gada laikā uzsvars sociālo tīklu komunikācijā ir vizuālā tēla izkopšana, vienota vēstījuma nodošana, stratēģiski svarīgo pakalpojumu izcelšana un zīmola stiprināšana. Visvairāk sekotāju ir LP *Facebook* kontam (39,6 tūkstoši), gada laikā sasniedzot 931 tūkstoti lielu auditoriju, *Instagram* LP kontamir 14,2 tūkstoši sekotāju, sasniedzot 516 tūkstošu auditoriju.

Veicinot sabiedrības iesaisti, 2024.gada augustā īstenota jauna iniciatīva – LP pakomāta dizaina veidošana ar iedzīvotāju zīmējumiem. Iniciatīvas mērķis ir veicināt sadarbību starp māksliniekiem, vietējām kopienām un nacionālo pasta operatoru. Tās ietvaros īpašas akcijas veidā māksliniece Rebeka Lukošus izstrādāja pakomāta vizuālo risinājumu, apkopojot vienotā mākslas darbā Āgenskalna iedzīvotāju zīmējumus, rosinot novērtēt publiskās ārtelpas daudzveidību un mūsdienīgas pilsētvides elementus. Plānots, ka LP apkaimju iedzīvotājiem veltīto projektu turpinās arī ārpus Rīgas rajoniem, lai unikālās bezkontakta sūtījumu vietas parādītos citviet valsts teritorijā.

Komunikācija ar darbiniekiem

Darbinieku informētība palīdz uzņēmuma izaugsmei, tāpēc 2024. gadā LP būtiski pilnveidoja saziņu ar darbiniekiem, īstenojot divas darbinieku tiešsaistes konferences, izveidojot *Facebook* grupu neformālākai ikdienas komunikācijai, kurā iesaistījušies un ar saviem ikdienas jaunumiem dalās 768 darbinieki.

Lai pilnveidotu ikdienas darbu, izstrādātas LP “Sapulču organizēšanas vadlīnijas”, lai uzlabotu sapulču efektivitāti un veicinātu savstarpējo komunikāciju un atgriezeniskās saites saņemšanu.

Viens no būtiskākajiem komunikācijas kanāliem ir LP iekštīkla portāls. Tajā ik mēnesi tiek publicēti aptuveni 35 raksti par aktualitātēm. Veicinot iekštīkla portāla pieejamību, uzsākts darbs pie jauna, mūsdienīgāka portāla izstrādes, kas būs ērtāk pieejams arī piegādē iesaistītajiem darbiniekiem.

Labdarība

A close-up of a text

AI-generated content may be incorrect.

## Inovāciju ieviešana

GRI [203-1] [203-2]

Lai nodrošinātu LP ilgtspēju, būtiska komponente ir iekšējo procesu efektivitāte un klientu pieredze, kas balstīta jaunos risinājumos un inovācijās, kā arī pētniecības un attīstības ideju radīšanā un īstenošanā. Lielākais ieguvums piegādes ķēdē ir tieši no inovācijām sūtījumu šķirošanā un piegādē. Jaunu risinājumu ieviešanai LP piesaista arī ES fondu atbalstu dažādu ar tehnoloģisko attīstību saistītu investīciju veikšanai, kā arī ilgtspējas un inovāciju projektiem, lai veidotu tādus biznesa procesus, kas tehnoloģiski atbilst ilgtspējas mērķiem.

Sadarbības partneru tīkla paplašināšana veicina LP iespējas attīstīt jaunus risinājumus. Līdz ar to 2023.gadā LP kļuva par *EIT* biedru, savukārt 2024.gadā sadarbības partneru tīkls paplašināts ar dalību *Ertico ITS* jeb *Intelligent Transport Systems & Services* *Europe (turpmāk - Ertico*). Tā ir publiskā un privātā sektora partnerības organizācija, kuras sastāvā ir 120 dažādu biedru – transporta un satiksmes pakalpojumu sniedzēji, autoražotāji, pētniecības institūti un universitātes, valsts sektora pārstāvji. Sadarbībā ar organizācijas biedriem, *Ertico* veido un attīsta ES līdzfinansētus inovāciju projektus.

Viens no projektiem, kas tiek īstenots partnerībā ar *EIT,* irprojekts: *GreenDash.* Tā mērķis ir risināt problēmas, ar kurām saskaras Eiropas pilsētas un piegādes uzņēmumi attiecībā uz gaisa un trokšņa piesārņojumu, sastrēgumiem un ceļu satiksmes negadījumiem; ko izraisa straujais e-komercijas un pēdējās jūdzes piegāžu pieaugums. Projekta ietvaros LP testē Latvijas jaunuzņēmuma *Rhino R* radītu kravas elektroskrejriteni *Bruntor* pēdējās jūdzes piegādēm. Projektā piedalās arī *PostNord*, Rīgas Dome un inovāciju kustība “Vefresh”.

*GreenDash* projekta ietvaros LP pirmo reizi ar savu stendu piedalījās lielākajā pasta nozares izstādē *Post Expo*, Amsterdamā. Izstādē LP demonstrēja risinājumus starptautiskajiem sūtījumiem, kā arī prezentēja izstrādāto elektrisko kravas skrejriteni *Bruntor*. Dalība *Post Expo* veicina LP sadarbību ar ārējiem partneriem un tā starptautisku atpazīstamību.

2024.gada rudenī LP īstenoja Latvijā pirmā mobilā pakomāta pilotprojektu. Tā ietvaros LP testēja bezekrāna pakomātu, kas potenciāli var uzlabot loģistikas maršrutu efektivitāti, kā arī operatīvi reaģēt uz pieprasījumu, tā optimizējot piegādes un paātrinot sūtījumu saņemšanas laiku. Pirmais mobilais pakomāts ir bez ekrāna, taču tas nodrošina līdzīgu sūtījumu saņemšanu kā ierastie pakomāti. Būtiski, ka mobilajam pakomātam nav nepieciešams elektrības pieslēgums – iekārta aprīkota ar saules enerģijas avotu, kas papildina baterijas veiktspēju. LP turpinās mobilo pakomātu pilotprojektus arī 2025.gadā ar dažādiem pakomātu ražotājiem, lai nodrošinātu labākā iespējamā risinājuma piemeklēšanu LP vajadzībām.

Pārskata periodā LP aktīvi līdzdarbojās valsts un pašvaldību kapitālsabiedrību iniciatīvā, ar mērķi stiprināt sadarbību ar citām kapitālsabiedrībām pētniecības un attīstības un inovāciju jomā. Iniciatīvas ietvaros tika diskutēts par normatīvā regulējuma ietvaru un tā iespējamajiem grozījumiem valsts un pašvaldību kapitālsabiedrību inovāciju veicināšanai, dalībnieki dalījās ar savu pieredzi inovāciju ieviešanā, kā arī zināšanām un praktisko pieredzi iepirkumu jomā.

2024.gadā LP turpināja sūtījumu apstrādes un šķirošanas procesa automatizācijas procesu, noslēdzoties iepirkumam par vēstuļu šķirošanas iekārtu iegādi. Jaunais risinājums ļaus LP automatizēt līdz pat 95% procesu vēstuļu apstrādes ciklā, nodrošinot  augstvērtīgāku vēstuļu apstrādi, efektīvāku piegādes maršrutu kartēšanu un pilnvērtīgāku informāciju par sūtījumiem. Šķirošanas iekārtas tiks piegādātas un uzstādītas RŠC 2025.gada sākumā.

Pārskata periodā LP veicināja arī sūtījumu piegādes procesa digitalizāciju,  būtiski palielinot pakomātu tīkla pārklājumu Latvijā, un šobrīd, ar vairāk nekā 400 pakomātiem, LP ir lielākais pakomātu tīkls Latvijā. Pakomātu tīkla paplašināšana, tāpat kā vēstuļu šķirošanas automatizācija, tiek īstenota ar ES fondu atbalstu, pamatojoties uz līgumu, kas noslēgts ar “Altum” atbalsta programmas “Aizdevumi digitalizācijai ar kapitāla atlaidi” ietvaros.

Pārskata periodā LP tika apstiprināts finansējums no PPS fonda *Quality of Service Fund* jaunas rentgeniekārtas iegādei ar 100% finansējumu. Iekārtu plānots iegādāties 2025.gadā, tādējādi uzlabojot sūtījumu pārbaudes ātrumu un precizitāti.

Inovāciju ieviešanu ilgtspējas kontekstā raksturo arī LP veiktās investīcijas dažādos risinājumos, 2024.gadā investīciju apjoms bija 5,7 miljoni EUR.

Būtiska netiešā ekonomiskā ietekme

GRI [203-4]

LP darbojas ciešā saiknē ar citu nozaru uzņēmumiem, veidojot arī netiešu ekonomisko ietekmi. Netiešo ekonomisko ietekmi raksturo Uzņēmuma nodokļu maksājumi. Kopumā LP valsts budžetā nodokļos 2024.gadā iemaksājis vairāk nekā 19,5 miljonus EUR.

**LP valsts budžetā nodokļos veiktās iemaksas 2024.gadā**

|  |  |
| --- | --- |
| Nodoklis | milj. EUR |
| Valsts sociālās apdrošināšanas obligātās iemaksas | 11,3 |
| Iedzīvotāju ienākuma nodoklis | 5,3 |
| Pievienotās vērtības nodoklis | 2,7 |
| Nekustamā īpašuma nodoklis | 0,2 |
| **Kopā:** | **19,5** |

Valsts akciju sabiedrības “Latvijas Pasts” valde:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Ģirts Rudzītis  *Valdes priekšsēdētājs* |  | Andris Puriņš  *Valdes loceklis* |  | Dita Mirbaha  *Valdes locekle* |  |

2025.gada 31.martā

DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU

1. 2020.gada 24.novembra MK rīkojums Nr.690 “Par valsts akciju sabiedrības "Latvijas Pasts" vispārējo stratēģisko mērķi”. Skat. <https://likumi.lv/ta/id/319004-par-valsts-akciju-sabiedribas-latvijas-pasts-visparejo-strategisko-merki> [↑](#footnote-ref-2)
2. Accenture Post and Parcel Industry Trends 2023.   
    Available: [https://www.accenture.com/content/dam/accenture/final/accenture-com/document/Accenture- PostalResearch-2023-for-com.pdf](https://www.accenture.com/content/dam/accenture/final/accenture-com/document/Accenture-%20PostalResearch-2023-for-com.pdf) [↑](#footnote-ref-3)
3. Public stakeholder workshop on the main developments in the postal sector between 2017 and 2021. Available: <https://single-market-economy.ec.europa.eu/events/public-stakeholder-workshop-main-developments-postal-sector-between-2017-and-2021-2022-09-29_en> [↑](#footnote-ref-4)
4. Transforming Urban Logistics: Sustainable and Efficient Last-Mile Delivery in Cities, 2024. Available: <https://reports.weforum.org/docs/WEF_Transforming_Urban_Logistics_2024.pdf> [↑](#footnote-ref-5)
5. Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs. Postal Services (2024). Available: <https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/postal-services_en> [↑](#footnote-ref-6)
6. Dienas Bizness: Baltijas lielāko darba devēju TOP 100 (2024). Skat. <https://blog.lursoft.lv/2024/04/24/dienas-bizness-baltijas-lielako-darba-deveju-top100/> [↑](#footnote-ref-7)
7. Saimniecisko darbību statistiskā klasifikācija Eiropas Kopienā. [↑](#footnote-ref-8)
8. Average time spent with one employer for all employees, male employees, and female employees in selected European countries in 2023. Statista. Available: <https://www.statista.com/statistics/1209552/average-time-spent-with-one-employer-in-europe/> [↑](#footnote-ref-9)
9. “Misija Nulle”. Skat: <https://misijanulle.lv/lv/misija-nulle> [↑](#footnote-ref-10)
10. World Health Organization, “Ageing”. Available: <https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab_1> [↑](#footnote-ref-11)
11. 2010.gada 12.maija MK noteikumi Nr. 431 “Noteikumi par obligāti piemērojamo Latvijas Republikas nacionālo standartu, sniedzot pasta pakalpojumus” [↑](#footnote-ref-12)
12. Korporatīvās pārvaldības kodekss. Skat. <https://www.tm.gov.lv/sites/tm/files/media_file/korporativas-parvaldibas-kodekss_0.pdf> [↑](#footnote-ref-13)
13. Atklāta biznesa vadlīnijas. Skat. <https://delna.lv/wp-content/uploads/2021/11/DELNA-Open-Business-VADLINIJAS-2021.pdf> [↑](#footnote-ref-14)
14. Korporatīvās pārvaldības kodekss. Skat. <https://www.tm.gov.lv/sites/tm/files/media_file/korporativas-parvaldibas-kodekss_0.pdf> [↑](#footnote-ref-15)