

Rīgas pašvaldības sabiedrība ar ierobežotu atbildību “Rīgas satiksme”
Reģ. Nr.40003619950

APSTIPRINU

Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksme”
valdes priekšsēdētāja /elektroniski parakstīts/ Dž.Innusa,
pamatojoties uz Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksme”
valdes 2024. gada 15. augusta lēmumu (protokols Nr. 49)

GROZĪJUMI: 2025. gada 13. martā Nr. INA-POL/2024/12-GROZ/1

**POLITIKAS DOKUMENTS Nr. INA-POL/2024/12
“KOMUNIKĀCIJAS POLITIKA”**

RĪGĀ
2025. gadā

I. VISPĀRĪGIE JAUTĀJUMI

1. Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Rīgas satiksme” (turpmāk – RP SIA “Rīgas satiksme” vai uzņēmums) politikas dokumentā “Komunikācijas politika” (turpmāk – Komunikācijas politika) definēts komunikācijas mērķis, mērķa grupas, komunikācijas uzdevumi, pamatprincipi, būtiskas informācijas pieejamība, instrumenti un valoda.
2. Komunikācijas politikas mērķis ir uzturēt veiksmīgu informācijas apriti, konstruktīvu dialogu un sekmīgu divvirzienu komunikāciju ar visām RP SIA “Rīgas satiksme” ietekmes pusēm, nodrošinot patiesas, caurskatāmas un viegli uztveramas informācijas plūsmu. Šī politika palīdz veidot mūsdienīgu un sociāli atbildīgu uzņēmuma tēlu, kas sekmē RP SIA “Rīgas satiksme” attīstību un uzņēmuma mērķu īstenošanu, ņemot vērā RP SIA „Rīgas satiksmes” misiju, vīziju un vērtības.
3. Komunikācijas politika ir saistoša visiem RP SIA “Rīgas satiksme” darbiniekiem un amatpersonām (turpmāk kopā – darbinieks). Katrs RP SIA “Rīgas satiksme” darbinieks, neatkarīgi no ieņemamā amata, ir atbildīgs par to, lai viņa veiktās darbības un uzvedība (piemēram, komunikācija sociālajos tīklos un savstarpējā komunikācija ar darbiniekiem vai klientiem) veicinātu pozitīvu priekšstatu par RP SIA “Rīgas satiksme” tēlu un atbilstu vispārpieņemtajām ētikas normām.
4. RP SIA “Rīgas satiksme” sniedz informāciju par nozīmīgiem notikumiem, kas attiecas uz RP SIA “Rīgas satiksme” vai tās sniegtajiem pakalpojumiem, publisko uzņēmuma mājaslapā un sociālajos tīklos saskaņā ar Komunikācijas politikā noteiktajiem komunikācijas uzdevumiem. Ņemot vērā, ka sabiedriskajā transportā pārvietojas ļoti liels pasažieru skaits, papildu sabiedriskā transporta ekrānos var tikt atspoguļota informācija par nozīmīgiem kultūras pasākumiem vai latviešu kultūras mantojumu, drošības jautājumiem, sabiedriskā transporta vēsturi un cita līdzīga informācija. RP SIA “Rīgas satiksme” drīkst publicēt tikai tādu informāciju, kas nesatur trešo pušu logo vai preču zīmi.

(Ar 2025. gada 13.marta grozījumiem Nr. INA-POL/2024/12-GROZ/1, kas stājas spēkā 2025. gada 24. martā).

5. RP SIA “Rīgas satiksme” komunikāciju tieši ietekmē ārējie un iekšējie apstākļi, tāpēc viens no galvenajiem komunikācijas priekšnosacījumiem ir spēja operatīvi reaģēt uz nepārtraukti mainīgajiem apstākļiem un notikumiem, kas var ietekmēt RP SIA “Rīgas satiksme” darbību un reputāciju.
6. RP SIA “Rīgas satiksme” rūpējas par efektīvas komunikācijas nodrošināšanu starp darbiniekiem, klientiem un sabiedrību, lai veicinātu savstarpējo uzticību un sadarbību.
7. Lai sasniegtu pēc iespējas plašāku auditoriju, gan iekšējā, gan ārējā komunikācijā tiek izmantoti dažādi komunikācijas kanāli, kā arī vēstījuma nodošanas formas, kas cits citu papildina. Informācija tiek ievietota gan Komunikācijas politikā jau minētajos kanālos, gan tiek apgūti aizvien jauni veidi, kā uzrunāt dažādas sabiedrības grupas un arī pašu darbiniekus.

II. MĒRĶA GRUPAS, UZDEVUMI UN KOMUNIKĀCIJAS PROCESS

8. **Komunikācijas politikas mērķa grupas:**
 - 8.1. iekšējā (darbinieki);
 - 8.2. ārējā (klienti, mediji u.c.);
 - 8.3. Rīgas valstspilsētas pašvaldība (Dalībnieks);
 - 8.4. sadarbības partneri.
9. **Komunikācijas uzdevumi:**
 - 9.1. informēt sabiedrību un visas šajā politikā noteiktās mērķa grupas par uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem;
 - 9.2. izglītēt par uzņēmumā ikdienā notiekošajiem procesiem;
 - 9.3. veidot pozitīvu RP SIA “Rīgas satiksme” tēlu un veicināt atpazīstamību;
 - 9.4. organizēt mērķtiecīgu un regulāru iekšējās informācijas apriti;

- 9.5. pēc iespējas gūt atgriezenisko saiti no šajā politikā noteiktajām mērķa grupām.
10. **Komunikācijas process.** RP SIA “Rīgas satiksme” kopējo komunikācijas procesu veido ārējā un iekšējā komunikācija, un to nodrošina uzņēmuma valde, Sabiedrisko attiecību daļa un struktūrvienību vadītāji atbilstoši uzņēmumā noteiktajai kārtībai.
11. **Ārējā komunikācija.** RP SIA “Rīgas satiksme” Sabiedrisko attiecību daļa sadarbībā ar citām uzņēmuma struktūrvienībām sagatavo informatīvos materiālus un informē par sniegtajiem pakalpojumiem un izmaiņām tajos, kā arī izglīto par ikdienā notiekošajiem procesiem. Ārējās komunikācijas nodrošināšanā aktīvi līdzdarbojās arī RP SIA “Rīgas satiksme” valde un struktūrvienību vadītāji gan sniedzot intervijas, gan piedaloties Sabiedrisko attiecību daļas organizētajās aktivitātēs.
12. **Iekšējā komunikācija.** RP SIA “Rīgas satiksme” valde un struktūrvienību vadītāji ir atbildīgi par kvalitatīvu un pilnvērtīgu iekšējās komunikācijas procesa nodrošināšanu, vērtību, mērķu, vīzijas un uzdevumu izskaidrošanu savā struktūrvienībā un sadarbojoties starp citām struktūrvienībām.
13. **RP SIA “Rīgas satiksme” būtiskas informācijas pieejamība:**
- 13.1. RP SIA “Rīgas satiksme” nodrošina klientiem būtiskas informācijas (piemēram, par izmaiņām sabiedriskā transporta kustības sarakstos un maršrutos, Klientu apkalpošanas centru darba laikos vai autostāvvietu darba laikos) pieejamību un aktualizēšanu RP SIA “Rīgas satiksme” komunikācijas kanālos;
- 13.2. RP SIA “Rīgas satiksme” nodrošina normatīvajos aktos noteiktās informācijas publiskošanu, kā arī citas caurskatāmību veicinošas informācijas pieejamību sabiedrībai:
- finanšu informācija;
 - ar pārvaldību saistītā informācija.
- 13.3. RP SIA “Rīgas satiksme” nodrošina informāciju, lai radītu sabiedrībā izpratni par RP SIA “Rīgas satiksme” finanšu un darbības mērķiem, to sasniegšanas rezultātiem un Rīgas pašvaldības dotajiem uzdevumiem;
- 13.4. RP SIA “Rīgas satiksme” nodrošina efektīvu iekšējo komunikāciju, lai veicinātu darbinieku uzticību un izpratni par RP SIA “Rīgas satiksme” uzdevumiem, mērķiem, vīziju un vērtībām.
14. **RP SIA “Rīgas satiksme” komunikācijas instrumenti.** Lai nodrošinātu efektīvu komunikācijas procesu, RP SIA “Rīgas satiksme” ir noteikti iekšējās un ārējās komunikācijas instrumenti.
- 14.1. **RP SIA “Rīgas satiksme” iekšējās komunikācijas instrumenti:**
- 14.1.1. laikraksts „Rīgas Satiksmes Darbinieks”;
- 14.1.2. e-pasts @rigassatiksm.lv;
- 14.1.3. informatīvie stendi;
- 14.1.4. monitori parkos un depo;
- 14.1.5. universālā komunikāciju vide (UKV);
- 14.1.6. sociālā tīkla Facebook grupa – “Rīgas satiksmes” kolektīvs”.
- 14.2. **RP SIA “Rīgas satiksme” ārējās komunikācijas instrumenti:**
- 14.2.1. tīmekļa vietne www.rigassatiksm.lv;
- 14.2.2. sociālie tīkli (“X”; Facebook, Instagram u.c.);
- 14.2.3. preses relīzes un mediju pasākumi;
- 14.2.4. informatīvais tālrunis;
- 14.2.5. informatīvais e-pasts info@rigassatiksm.lv;
- 14.2.6. monitori sabiedriskajā transportlīdzeklī;
- 14.2.7. drukas materiāli;
- 14.2.8. pasākumi, kuru laikā iespējams iepazīt uzņēmuma darbu, piemēram, atvērto durvju dienas, ekskursijas, u.c.
15. **Komunikācijas valoda.** RP SIA “Rīgas satiksme” saziņas valoda ir valsts valoda. Informatīvie materiāli tiek izstrādāti saskaņā ar RP SIA “Rīgas satiksme” grafisko standartu un valsts valodas prasībām.

16. **Komunikācija ar medijiem.** RP SIA “Rīgas satiksme” viedokli komunikācijā ar medijiem pauž uzņēmuma padome, valdes priekšsēdētājs un RP SIA “Rīgas satiksme” valde, Sabiedrisko attiecību daļas vadītājs vai ar iepriekš minētajām personām saskaņots uzņēmuma pārstāvis.

Komunikācijas politika stājas spēkā nākamajā dienā pēc tās apstiprināšanas.