

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

**APSTIPRINU**

RP SIA “Rīgas satiksme”

Padomes priekšsēdētājs \_\_\_\_\_/R.Klincis,  
pamatojoties uz RP SIA “Rīgas satiksme”  
padomes 2019.gada \_\_\_\_ .\_\_\_\_\_ lēmumu (protokols Nr.\_\_\_\_)

**APSTIPRINU**

RP SIA “Rīgas satiksme”

Valdes loceklis \_\_\_\_\_/E.Jakrins,  
pamatojoties uz RP SIA “Rīgas satiksme”  
valdes 2019.gada \_\_\_\_ .\_\_\_\_\_ lēmumu (protokols Nr.\_\_\_\_)

**POLITIKAS DOKUMENTS Nr. INA-POL/2019/\_\_\_\_**  
**„KOMUNIKĀCIJAS POLITIKA”**

RĪGĀ  
2019. gadā

## SATURS

I Kopsavilkums.....	3
II Informatīvā daļa.....	4
2.1. RP SIA “Rīgas satiksme” misija.....	4
2.2. RP SIA “Rīgas satiksme” vīzija.....	4
2.3. RP SIA “Rīgas satiksme” vērtības.....	4
2.4. RP SIA “Rīgas satiksme” sauklis.....	4
2.5. Mērķa grupas.....	4
2.6. RP SIA “Rīgas satiksme” komunikācijas mērķis.....	4
2.6.1. Iekšējās komunikācijas uzdevumi.....	4
2.6.2. Ārējās komunikācijas uzdevumi.....	4
2.6.3. Uzdevumi komunikācijai ar Dalībnieku.....	4
2.6.4. Uzdevumi komunikācijai ar sadarbības partneriem.....	4
2.7. Komunikācijas pamatprincipi.....	4
2.8. RP SIA “Rīgas satiksme” būtiskas informācijas pieejamība.....	5
2.9. RP SIA “Rīgas satiksme” komunikācijas instrumenti.....	6
2.9.1. Oficiālie iekšējās komunikācijas instrumenti.....	6
2.9.2. Oficiālie ārējās komunikācijas instrumenti.....	6
2.10. Komunikācijas valoda.....	6
2.11. Komunikācija ar medijiem.....	6
III Nobeiguma jautājumi .....	6

## I. KOPSAVILKUMS

Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Rīgas satiksme” (turpmāk – RP SIA “Rīgas satiksme”) komunikācijas politikā (turpmāk – Komunikācijas politika) definētas uzņēmuma vērtības, misija, vīzija un sauklis, kā arī komunikācijas mērķis, mērķa grupas, pamatprincipi, būtiskas informācijas pieejamība, instrumenti un valoda. Komunikācijas politika ir saistoša visiem RP SIA “Rīgas satiksme” darbiniekiem.

Katrs RP SIA “Rīgas satiksme” darbinieks, neatkarīgi no ieņemamā amata, ir atbildīgs par to, lai viņa veiktās aktivitātes gan pildot darba pienākumus, gan ārpus darba laika, veicinātu pozitīvu priekšstatu par RP SIA “Rīgas satiksme” tēlu, darba uzdevumiem un vispārpieņemtajām ētikas normām.

RP SIA “Rīgas satiksme” komunikāciju tieši ietekmē dažādi ārējie un iekšējie apstākļi, tāpēc viens no galvenajiem komunikācijas priekšnosacījumiem ir spēja operatīvi reaģēt uz dažādiem nepārtraukti mainīgajiem apstākļiem un dažādiem notikumiem, kas var ietekmēt RP SIA “Rīgas satiksme” darbību. Visa informācija par kapitālsabiedrībai nozīmīgiem notikumiem, kas attiecas uz RP SIA “Rīgas satiksmi” vai tās sniegtajiem pakalpojumiem, tiek publiskota saskaņā ar Komunikācijas politiku. RP SIA “Rīgas satiksme” nodrošina normatīvajos aktos noteiktās informācijas publiskošanu, kā arī citas caurskatāmību veicinošas informācijas pieejamību sabiedrībai šajā politikas dokumentā noteiktajā kārtībā.

RP SIA “Rīgas satiksme” nodrošina normatīvajos tiesību aktos noteiktās informācijas sniegšanu Dalībniekam - Rīgas pilsētas pašvaldībai, kurai pieder 100% RP SIA “Rīgas satiksme” kapitāldaļu, un rūpējas par efektīvas komunikācijas nodrošināšanu ar darbiniekiem, klientiem un sabiedrību, lai veicinātu savstarpējo uzticību un sadarbību.

## II. INFORMATĪVĀ DAĻA

### 2.1. RP SIA “Rīgas satiksme” misija

Nodrošināt pieejamu, drošu un ilgtspējīgu sabiedriskā transporta sistēmu, autotransporta un stāvvietu pakalpojumus, vienlaicīgi veicinot ekonomikas izaugsmi un dzīves kvalitātes uzlabošanu Rīgā.

### 2.2. RP SIA “Rīgas satiksme” vīzija

RP SIA “Rīgas satiksme” vīzija - mūsdienīgs un sociāli atbildīgs uzņēmums.

### 2.3. RP SIA “Rīgas satiksme” vērtības

RP SIA “Rīgas satiksme” galvenās vērtības ir tās klienti un darbinieki, un tās darbība balstīta uz šādām pamatvērtībām:

- Kvalitāte un atbildība pret klientu un sabiedrību (“mēs uzņemamies atbildību un tiecamies uz pēc iespējas labāku servisu un videi draudzīgu transporta politiku”);
- Attīstība (“mēs esam profesionāli, mācāmies un esam orientēti uz ilgtermiņa attīstību”);
- Godīgums un lojalitāte (“mēs rīkojamies saskaņā ar [Ētikas kodeksa](#) principiem”);
- Labvēlīga un droša darba vide darbiniekiem (“mēs rūpējamies par darbinieku apmierinātību un darba vidi”).

### 2.4. RP SIA “Rīgas satiksme” sauklis

“Vairāk patīkamu braucienu!”

### 2.5. Mērķa grupas

1. Iekšējā (darbinieki);
2. Ārējā (klienti, mediji u.c.);
3. Dalībnieks - Rīgas pilsētas pašvaldība, kurai pieder 100% RP SIA “Rīgas satiksme” kapitāldaļas;
4. Sadarbības partneri.

### 2.6. RP SIA “Rīgas satiksme” komunikācijas mērķis

Veidot atbildīga un mūsdienīga uzņēmuma tēlu, kas sekmē RP SIA “Rīgas satiksme” attīstību un uzņēmuma mērķu īstenošanu, ņemot vērā RP SIA „Rīgas satiksmes” misiju un vīziju.

2.6.1. Iekšējās komunikācijas uzdevumi: saliedēt, izglītēt, informēt (piemēram, par tiesībām, pienākumiem, iespējām, izmaiņām), vairojot uzticību un lojalitāti, gūt atgriezenisko saiti un izpratni, veicināt informācijas apmaiņu starp RP SIA “Rīgas satiksme” darbiniekiem.

2.6.2. Ārējās komunikācijas uzdevumi: informēt (piemēram, par izmaiņām, notikumiem, plānotajām darbībām), izglītēt, veicināt pozitīvu reputāciju un atpazīstamību un gūt atgriezenisko saiti.

2.6.3. Uzdevumi komunikācijai ar Dalībnieku: informēt par aktualitātēm uzņēmumā, saskaņot komunikācijas taktiku un rīcību, kā arī izpildīt no dalībnieka saņemtos komunikācijas uzdevumus.

2.6.4. Uzdevumi komunikācijai ar sadarbības partneriem: informēt par uzņēmumā notiekošajiem procesiem un plānotajām izmaiņām, gūt atgriezenisko saiti, kā arī veicināt uz savstarpējo sapratni balstītas attiecības.

### 2.7. Komunikācijas pamatprincipi

RP SIA “Rīgas satiksme” ievēro šādus komunikācijas pamatprincipus:

- Atbildība (“mēs uzņemamies atbildību par informācijas sniegšanu, izvērtējot izmantotos kanālus un mērķauditorijas. Mēs rūpējamies, lai netiktu izpausts komercnoslēpums, personas dati vai konfidenciāla informācija”);
- Ātrums un savlaicīgums (“mēs rīkojamies, reaģējam un sniedzam atbildes savlaicīgi un ātri / operatīvi”);
- Godīgums un atklātība (“mēs sniedzam informāciju godīgi, korekti, balstoties uz faktiem”);
- Laipnība (“mēs komunicējam laipni gan savstarpēji, gan ar medijiem, pasažieriem, klientiem un sadarbības partneriem”);
- Saskaņotība un konsekvence (“mūsu sniegtā informācija ir saskaņota, pamatota un saistoša”);
- Efektivitāte (“vēlamā rezultāta sasniegšanai mēs tērējam adekvātus resursus”);
- Caurskatāmība (“mēs nodrošinām finanšu rādītāju caurskatāmību, normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā”).

## **2.8. RP SIA “Rīgas satiksme” būtiskas informācijas pieejamība**

RP SIA “Rīgas satiksme” nodrošina tās klientiem svarīgas informācijas (piemēram, par izmaiņām sabiedriskā maršruta kustības sarakstos un maršrutos, klientu apkalpošanas centra darba laikos vai autostāvvietu darba laikos) pieejamību un aktualizēšanu RP SIA “Rīgas satiksme” komunikācijas kanālos.

RP SIA “Rīgas satiksme” nodrošina normatīvajos aktos noteiktās informācijas publiskošanu, kā arī citas caurskatāmību veicinošas informācijas pieejamību sabiedrībai:

- Finanšu informācija (RP SIA “Rīgas satiksme” publicē Dalībnieku sapulcē apstiprinātus gada pārskatus un ceturkšņa operatīvos pārskatus);
- Nefinanšu informācija (RP SIA “Rīgas satiksme” publicē informāciju par svarīgākajiem tās darbības aspektiem un nozīmīgiem RP SIA “Rīgas satiksme” pieņemtajiem lēmumiem. RP SIA “Rīgas satiksme” publicē, piemēram, informāciju par iepirkumiem un izsolēm, saņemtajiem sertifikātiem, īstenotajiem ES un citiem projektiem, meitas sabiedrībām, sniegtajiem pakalpojumiem u.c.)
- Ar pārvaldību saistītā informācija. (RP SIA “Rīgas satiksme” veicina tās pārvaldes un iekšējo struktūru caurskatāmību, īpaši attiecībā uz korporatīvas pārvaldības atbildības un risku pārvaldības sistēmām un procedūrām. Tā ietvaros RP SIA “Rīgas satiksme” publicē korporatīvās pārvaldības dokumentus (politikas, procedūras, izvērtējumus), kuros ietvertā informācija ir nozīmīga sabiedrībai).

RP SIA “Rīgas satiksme” rūpējas, lai sabiedrībā radītu izpratni par RP SIA “Rīgas satiksme” finanšu un darbības mērķiem, to sasniegšanas rezultātiem un Rīgas pašvaldības sniegtajiem pilnvarojumiem. Tāpat RP SIA “Rīgas satiksme” rūpējas par efektīvas iekšējās komunikācijas nodrošināšanu, lai veicinātu darbinieku uzticību un izpratni par RP SIA “Rīgas satiksme” mērķiem, vīziju un vērtībām.

Atbilstoši Publiskas personas kapitāla daļu un kapitālsabiedrību pārvaldības likumam informācija par Sabiedrību kā atvasinātas publiskas personas kapitālsabiedrību tiek publicēta arī Rīgas pašvaldības portālā [www.pasvaldiba.riga](http://www.pasvaldiba.riga).

Klientu apkalpošanas un komunikācijas daļa nodrošina Ētikas komisijas sagatavotā skaidrojuma vai atzinuma par ētikas normu piemērošanu publiskošanu atbilstoši Komisijas lēmumam, RP SIA “Rīgas satiksme” noteiktajā kārtībā, neizpaužot personas datus un citu ierobežotas pieejamības informāciju.

RP SIA “Rīgas satiksme” savā mājaslapā [www.rigassatiksme.lv](http://www.rigassatiksme.lv) ievieto publiskojamo informāciju par veiktajiem pasākumiem korupcijas riska novēršanai un saņemtajiem trauksmes celšanas ziņojumiem.

Klientu apkalpošanas un komunikācijas daļa RP SIA “Rīgas satiksme” noteiktajā kārtībā nodrošina informācijas par pārkāpumiem, kurus palīdzējis atklāt trauksmes cēlējs, sniegšanu publiski, neatklājot trauksmes cēlēja un tās fiziskās vai juridiskās personas identitāti, par kuru ziņojis trauksmes cēlējs, ievērojot vispārējās datu aizsardzības prasības.

RP SIA “Rīgas satiksme” sniedz informāciju normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā par tai zināmiem koruptīviem nodarījumiem un par amatpersonu iespējamu atrašanos interešu konflikta situācijās.

## **2.9. RP SIA “Rīgas satiksme” komunikācijas instrumenti**

Lai nodrošinātu efektīvu komunikācijas procesu, RP SIA “Rīgas satiksme” ir noteikti oficiālie iekšējās un ārējās komunikācijas instrumenti, par kuriem atbild Klientu apkalpošanas un komunikācijas daļa. Citu komunikācijas instrumentu izmantošana ir atrunāta RP SIA “Rīgas satiksme” normatīvajos aktos.

Par oficiālo RP SIA “Rīgas satiksme” komunikācijas instrumentu un informācijas kanālu pilnveidošanu, satura radīšanu, kā arī to piemērotību mērķa grupām atbildīga RP SIA “Rīgas satiksme” Klientu apkalpošanas un komunikācijas daļa.

### **2.9.1. Oficiālie iekšējās komunikācijas instrumenti:**

- Laikraksts „Rīgas Satiksmes Darbinieks”;
- Informatīvie stendi;
- Monitori galapunktos;
- Darbinieku sanāksmes ar vadības piedalīšanos u.c.

### **2.9.2. Oficiālie ārējās komunikācijas instrumenti:**

- Mājas lapa [www.rigassatiksmelv](http://www.rigassatiksmelv);
- Sociālie tīkli;
- Preses relīzes un mediju pasākumi;
- Informatīvais tālrunis;
- Informatīvais e-pasts [info@rigassatiksmelv](mailto:info@rigassatiksmelv);
- Monitori sabiedriskajā transportā,
- Drukas materiāli u.c.

Izvietojot informāciju citos RP SIA “Rīgas satiksme” komunikācijas instrumentos un informācijas resursos (piemēram, Universālajā komunikāciju vidē, Vienotajā pakalpojumu pieteikumu portālā), par izvietotās informācijas atbilstību Komunikācijas politikas principiem un RP SIA “Rīgas satiksme” noteiktajai kārtībai ir atbildīgs attiecīgā informācijas resursa turētājs.

## **2.10. Komunikācijas valoda**

Galvenā saziņas valoda ir latviešu valoda. Atsevišķos gadījumos komunikācija var notikt arī krievu, angļu valodās un citās valodās. RP SIA „Rīgas satiksmes” informatīvie materiāli tiek izstrādāti saskaņā ar RP SIA „Rīgas satiksmes” grafisko standartu, „e-talona” grafisko identitāti un valsts valodas vispārīgām prasībām.

## **2.11. Komunikācija ar medijiem**

RP SIA “Rīgas satiksme” viedokli komunikācijā ar medijiem drīkst paust valdes priekšsēdētājs, Klientu apkalpošanas un komunikācijas daļas vadītājs, Sabiedrisko attiecību nodaļas vadītājs, kā arī iepriekš minēto personu pilnvarots pārstāvis, un padome.

## **2.12. Komunikācijas politikas aktualizācija**

Komunikācijas politiku aktualizē pēc nepieciešamības, bet ne retāk kā reizi 3 gados.