

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
STANDARDS – GH 1371 S**

**Valsts akciju sabiedrības "Starptautiskā lidosta "Rīga"" PRM apkalpošanas
kvalitātes standarti - GH 1371 S**

SJSC Riga International Airport PRM Service Quality Standards

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
STANDARDS – GH 1371 S**

SATURS / TABLE OF CONTENTS

1. Vispārīgie jautājumi / General provisions	3
1.1. Ievads / Introduction.....	3
1.2. Kvalitātes standartu mērķis / The Goal of the Quality Standards.....	3
1.3. Kvalitātes standartu spēkā esamība / Validity of the Quality Standards	3
1.4. Kvalitātes standartu ievērošana / Compliance with the Quality Standards.....	4
1.5. PRM pasažieru definīcija / Definition of a PRM Passenger	4
1.6. Saīsinājumi / Abbreviations	4
2. Kvalitātes un darbu izpildes standarti / Standards of Quality and Performance of Work	4
2.1. PRM pasažieriem nepieciešamo pakalpojumu klasifikācija / Classification of Services Required by PRM Passengers	4
2.2. Ielidošanas un izlidošanas izsaukuma punkti / Arrival and Departure Call Points	6
2.3. Pakalpojumu apraksts / Description of Services	6
2.4. Pakalpojuma pieteikšanas procedūra / Booking Procedure.....	8
2.5. Pakalpojuma izpildes laiks / Service provision time.....	9
2.6. Aprīkojums / Equipment	10
2.7. PRM pasažieru apkalpošanas personāla un lidostā strādājošā pasažierus apkalpojošā personāla apmācība / Training of PRM Passenger Service Personnel and Airport Personnel Providing Services to Passengers	10
2.8. Informācija PRM pasažieriem / Information to PRM Passengers	11
2.9. Pretenzijas, atzinības, ierosinājumi un rekomendācijas / Complaints, Commendations, Suggestions and Recommendations	11
2.10. PRM Servisa kvalitātes uzraudzība / PRM Service Quality Supervision	11
3. Atbildība / Responsibility	12
4. Noslēguma jautājumi / Final provisions.....	12

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
STANDARDS – GH 1371 S**

1. Vispārīgie jautājumi / General provisions

1. 1. Ievads / Introduction

1.1.1.	Atsaucoties uz noteikto Regulas (EK) Nr. 1107/2006 9. panta 1. punktā un Eiropas civilās aviācijas konferences (ECAC) 30. dokumenta I daļas 5. sadaļu un ar to saistītajā pielikumā Annex 5-C " <u>Labas prakses kodekss lidostas pakalpojumu sniegšanā personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām (PRM)</u> ", katrā Eiropas lidostā ir jāievieš kvalitātes standarti palīdzības sniegšanā personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām;	According to the provisions of Regulation (EC) No 1107/2006, Article 9, Point 1 and ECAC Document 30, Part I, Section 5 and related Annex 5-C " <u>Code of good conduct in delivering assistance on the ground for persons with disabilities and persons with reduced mobility (PRMs)</u> ", every airport in Europe is obliged to implement quality standards for rendering services to persons with reduced mobility;
1.1.2.	1.1.2. Šos standartus ievieš <u>Valsts akciju sabiedrības</u> „Starptautiskās lidostas "Rīga" (turpmāk tekstā – Lidosta) vadība sadarbībā ar Lidostas lietotājiem, invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām organizācijām, un tie tiek publicēti Lidostas mājas lapā (www. riga-airport.com).	These standards are implemented by SJSC Riga International Airport management ("the Airport") jointly with the Airport users, organizations of disabled persons and persons with reduced mobility, and they are published on the Airport's website (www.riga-airport.com).

1.2. Kvalitātes standartu mērķis / The Goal of the Quality Standards

1.2.1.	Lidosta atzīst, ka katrs pasažieris ar ierobežotām pārvietošanās spējām (turpmāk tekstā – PRM pasažieris) jāuztver kā unikāla persona ar dažāda veida individuālajām vajadzībām un papildus pakalpojumu nepieciešamību. Lidosta apņemas sniegt PRM pasažieriem īpaši pielāgotus pakalpojumus ar cieņu un godbijību, bez diskriminācijas un respektējot personas vēlmi būt maksimāli patstāvīgai;	The Airport acknowledges that each passenger with reduced mobility ("PRM Passenger") should be perceived as a unique person with various individual needs and requirements for additional services. The Airport undertakes to provide the PRM Passengers with specially customized services rendered with respect and reverence, without discrimination and honoring the person's desire for maximum independence;
1.2.2.	Šie pakalpojumi tiek sniegti saskaņā ar Regulu (EK) Nr. EC1107/2006 un ECAC 30. dokumenta, I daļas, 5. sadaļu.	Such services are provided in conformity with Regulation (EC) No 1107/2006 and ECAC Document 30, Part I, Section 5.

1.3. Kvalitātes standartu spēkā esamība / Validity of the Quality Standards

1.3.1	Kvalitātes standarti tiek vērtēti, izmantojot: a) PRM pasažieru aptaujas.	The quality standards are assessed by using: a) Opinion polls of PRM passengers.
-------	--	---

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
 KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
 STANDARDS – GH 1371 S**

	b) Ierosinājumus, ieteikumus un pretenzijas, kas sniegtas Lidostai. c) Iekšējo un / vai ārējo auditu neatbilstību vai novērojumu konstatējumus.	b) Suggestions, recommendations and complaints addressed to the Airport. c) Findings or observations of internal and /or external auditors.
--	--	--

1.4. Kvalitātes standartu ievērošana / Compliance with the Quality Standards

1.4.1.	Šajā dokumentā noteikto kvalitātes standartu ievērošana ir Lidostas pienākums.	Compliance with the quality standards set forth herein is mandatory to the Airport.
--------	--	---

1.5. PRM pasažieru definīcija / Definition of a PRM Passenger

1.5.1.	"Pasažieris ar ierobežotām pārvietošanās spējām / Passenger with Reduced Mobility – PRM" ir jebkura persona, kuras pārvietošanās spējas, izmantojot transportlīdzekļus, ir ierobežotas kādas fiziskas (sensoriskas vai kustību, pastāvīgas vai īslaicīgas) invaliditātes iemeslu vai vecuma dēļ, un kuras stāvoklis prasa pienācīgu uzmanību un jebkuram pasažieriem pieejamo pakalpojumu pielāgojumus šādas personas vajadzībām.	A Passenger with Reduced Mobility – PRM – is any person whose mobility by using transport vehicles is limited due to some physical (sensory or movement, permanent or temporary) disability or age, and whose condition requires appropriate attention and adjustment of the services available to every passenger to this person's needs.
--------	---	--

1.6. Saīsinājumi / Abbreviations

	EK – Eiropas Parlaments ECAC – Eiropas civilās aviācijas konference PRM - Pasažieris ar ierobežotām pārvietošanās spējām	EC– The European Parliament ECAC – European Civil Aviation Conference PRM - Passenger Reduced Mobility
--	--	--

2. Kvalitātes un darbu izpildes standarti / Standards of Quality and Performance of Work

2.1. PRM pasažieriem nepieciešamo pakalpojumu klasifikācija / Classification of Services Required by PRM Passengers

2.1.1.	Lai sniegtu atbilstoši pielāgotus pakalpojumus PRM pasažieriem, to klasifikācijai tiek izmantoti <u>ECAC</u> definētie starptautiskie kodi:	To provide appropriately customized services for PRM passengers, they are classified applying the international codes of <u>ECAC</u> :
WCHR	<u>Pasažieris, kas var kāpt augšup un lejup pa kāpnēm un staigāt pa gaisa kuģa salonu, bet kam nepieciešams ratinkrēsls vai citi palīglīdzekļi, lai pārvietotos no gaisa kuģa uz termināli vai pretējā virzienā, pa termināli, no</u>	<u>Passenger who can walk up and down steps and move about in an aircraft cabin, but who requires a wheelchair or other means for movements between the aircraft and the terminal, in the terminal and between arrival and departure points on the city side of the</u>

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
 KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
 STANDARDS – GH 1371 S**

	<p>ierašanās punkta līdz izlidošanas vietai termināļa publiskajā daļā. Šajā kategorijā ieteicams iekļaut pasažierus, kuriem nepieciešama tikai neliela palīdzība lidostā un nav nepieciešama nekāda palīdzība gaisa kuģī (piemēram, vecāka gadagājuma pasažieri un citi, kuriem nav vajadzīgs ratiņkrēsls, bet gan palīdzīga roka vai palīdzība ar bagāžu).</p>	<p>terminal. It is recommended to include in this category passengers who only need little assistance at the airport and no assistance on-board (e.g. elderly passengers and others who do not need a wheelchair but rather a helping hand or assistance with luggage).</p>
WCHS	<p>Pasažieris, kas nevar kāpt augšup un lejup pa kāpnēm, bet var staigāt pa gaisa kuģa salonu, bet kam nepieciešams ratiņkrēsls vai citi palīg līdzekļi, lai pārvietotos no gaisa kuģa uz termināli vai pretējā virzienā, pa termināli, no ierašanās punkta līdz izlidošanas vietai termināļa publiskajā daļā un kuram neieciešama palīdzība, kāpjot augšup un lejup pa kāpnēm.</p>	<p>Passenger who cannot walk up or down stairs, but who can move about in an aircraft cabin and requires a wheelchair to move between the aircraft and the terminal, in the terminal and between arrival and departure points on the city side of the terminal <u>and must be assisted up or down steps.</u></p>
WCHC	<p>Šajā kategorijā ietilpst plašs pasažieru loks. Tie ir pilnīgi nekustīgi pasažieri, kuri var pārvietoties tikai ratiņkrēslā vai ar citiem palīg līdzekļiem un kuriem palīdzība nepieciešama visu laiku, sākot no ierašanās brīža lidostā līdz iekārtošanās brīdim gaisa kuģa sēdvietā, vai, ja nepieciešams, speciālā pasažierim īpaši pielāgotā sēdvietā, kā arī no ielidošanas brīža lidostā līdz tās atstāšanai. Šajā kategorijā ietilpst arī pasažieri ar apakšējo ekstremitāšu invaliditāti, kuriem nepieciešama palīdzība, iekāpjot gaisa kuģi un izkāpjot no tā, kā arī pārvietojoties gaisa kuģa salonā, bet kuri citādā ziņā ir patstāvīgi un spēj pārvietoties pa lidostu personīgajā ratiņkrēslā. Precīzi nosakot pasažiera patstāvības līmeni jau aviobiļetes rezervēšanas laikā, iespējams izvairīties no neatbilstošas palīdzības sniegšanas.</p>	<p>This category covers a wide range of passengers. It includes those who are completely immobile, who can move about only with the help of a wheelchair or any other means and who requires assistance at all times from arrival at the airport to seating in the aircraft or, if necessary, in a special seat fitted to their specific needs, the process being inverted at arrival. This category also includes persons with disabilities only affecting the lower limbs who require assistance to embark and disembark and to move inside the aircraft cabin but who are otherwise self-sufficient and can move about independently in their own wheelchair at the airport. Specifying the level of autonomy at the time of booking will avoid the provision of inappropriate assistance.</p>
DEAF	<p>Nedzirdīgs vai vājdzirdīgs pasažieris.</p>	<p>Passenger who is deaf or hard of hearing or a passenger who is deaf without speech.</p>
BLND	<p>Neredzīgs vai vājredzīgs pasažieris.</p>	<p>Blind or visually impaired passenger.</p>
DEAF / BLND	<p>Neredzīgs un nedzirdīgs pasažieris, kas var pārvietoties tikai ar pavadošas personas palīdzību.</p>	<p>Blind and deaf passenger, who can move about only with the help of an accompanying person.</p>

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
 KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
 STANDARDS - GH 1371 S**

DPNA	<p><u>"Pasažieris ar invaliditāti, kuram nepieciešama palīdzība" ir kods pasažieriem ar kognitīviem, neiroloģiskiem vai (slēptiem) traucējumiem, kā arī garīgām slimībām. Tas attiecas, piemēram, uz personām ar mācīšanās grūtībām, demenci, Alcheimera vai Dauna sindromu, kā arī personām ar (slēptu) invaliditāti, ko izraisa Krona slimība, čūlainais kolīts, kas pazīstams arī kā iekaisīga zarnu slimība, vai cilvēki ar stomas maisiņiem, kas nepieciešami ileostomijas, kolostomijas vai urostomijas dēļ, kuri ceļo vieni un kuriem būs nepieciešama palīdzība.</u></p>	<p><u>"Disabled Passenger Needing Assistance" is the code for passengers with cognitive, neurological or (hidden) disabilities, as well as mental ailment. This covers for example persons with learning difficulties, dementia, Alzheimer's' or Down's syndrome, as well as persons with (hidden) disabilities resulting from Crohn's disease, ulcerative colitis, also known as Inflammatory bowel disease (IBD) or people with stoma bags due to Ileostomy, Colostomy or Urostomy - who travel alone and will need assistance.</u></p>
-------------	--	---

2.2. Ielidošanas un izlidošanas izsaukuma punkti / Arrival and Departure Call Points

<p>2.2.1.</p>	<p>Lidosta nodrošina savā teritorijā izsaukuma punktus PRM pasažieriem, kas ierodas un izbrauc no lidostas šādās vietās:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Autostāvvietā P3 (ilgtermiņa stāvvietā) - pie stāvvietas iebrauktuves, operatora biroja; b) Autostāvvietā P1 ielidošanas līmenī (īstermiņa stāvvietā) - pie taksometru stāvvietām; c) Izlidošanas līmenī termināļa priekšā (1 auto stāvvietā līdz 30 min bez maksas). Piebraucot termināļa priekšā, izlidošanas līmenī, pasažieri sazinās ar informācijas dienestu izlidošanas zālē, ja palīdzība nepieciešama, sākot no šī punkta. 	<p>The Airport in its territory provides call points for PRM passengers arriving at the Airport and departing from it, in the following places:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Car park P3 (long-term car park) – at the entrance to the car park, the operator's office. b) Car Park P1 at the arrivals level (short-term car park) – at the taxi stop. c) At the departures level, in front of the terminal (1 car parking place, free of charge till 30 min). Arriving in front of the terminal, passengers call the information desk in the departures hall if they need assistance from this point.
<p>2.2.2.</p>	<p>Šo izsaukuma punktu atrašanās vietas izvēlētas sadarbībā ar lidostas lietotājiem un <u>cilvēku ar funkcionāliem traucējumiem</u> organizāciju pārstāvjiem.</p>	<p>The locations of the call points were selected jointly with the airport users and representatives of the organizations for disabled people.</p>

2.3. Pakalpojumu apraksts / Description of Services

<p>2.3.1.</p>	<p>Lidosta nodrošina PRM pasažieriem kvalitatīvus, <u>nediskriminējošus,</u></p>	<p>The Airport shall provide PRM passengers with good quality, individually customized,</p>
---------------	--	---

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
 KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
 STANDARDS – GH 1371 S**

	<p>individuāli pielāgotus un nepārtrauktus pakalpojumus, kuros ietilpst šādi pakalpojumi:</p> <p>a) Pieteikuma pieņemšana par pasažiera ierašanos lidostas dienestiem un pasažiera palīdzības pieteikumu noteiktos izsaukuma punktos termināļa ēkas ārpusē un iekšpusē.</p> <p>b) Pasažiera nogādāšana/palīdzība no izsaukuma punkta līdz reģistrācijas galdam.</p> <p>c) <u>Atbalsts</u> reģistrācijai lidojumam un bagāžas reģistrēšanai.</p> <p>d) Pārvietošanās no reģistrācijas galdā līdz gaisa kuģim, palīdzot veikt robežsardzes, muitas un drošības pārbaudes.</p> <p>e) Izkāpšana gaisa kuģī, ja nepieciešams, nodrošinot liftu, ratiņkrēslu vai citus atbilstošus palīglīdzekļus.</p> <p>f) Pārvietošanās no gaisa kuģa ieejas uz sēdvietu.</p> <p>g) Rokas bagāžas novietošana un saņemšana gaisa kuģī.</p> <p>h) Pārvietošanās no sēdvietas uz gaisa kuģa izeju.</p> <p>i) Izkāpšana no gaisa kuģa, ja nepieciešams, nodrošinot liftu, ratiņkrēslu vai citus atbilstošus palīglīdzekļus.</p> <p>j) Pārvietošanās no gaisa kuģa uz bagāžas saņemšanas zāli un bagāžas saņemšana, ja nepieciešams <u>nodrošinot atbalstu</u> robežsardzes un muitas formalitāšu veikšanā.</p> <p>k) Pārvietošanās no bagāžas zāles uz noteikto punktu lidostas teritorijā;</p> <p>l) Palīdzība transfēra pasažierim pārvietoties uz savienoto reisu Lidostas publiskajā un sterilajā zonā.</p> <p>m) Tualetes apmeklēšana un, nepieciešamības gadījumā, palīdzība tualetē.</p>	<p>permanent assistance including the following services:</p> <p>a) Acceptance by the airport service staff of the passenger's notice of arrival at specific call points outside and inside the Airport terminal.</p> <p>b) Accompanying/assisting a passenger from the call point to the check-in desk.</p> <p>c) <u>Assistance</u> with check in for a flight and check in of baggage.</p> <p>d) Moving from the check-in desk to the aircraft (assistance at passport control, customs and security screening).</p> <p>e) Boarding the aircraft, if necessary, providing lift, wheelchair or other appropriate means of transportation.</p> <p>f) Moving from the aircraft entrance to the seat.</p> <p>g) Depositing and retrieving carry-on baggage on board.</p> <p>h) Moving from the seat to the aircraft exit.</p> <p>i) Disembarking from the aircraft, if necessary, providing lift, wheelchair or other appropriate means of transportation.</p> <p>j) Moving from the aircraft to the baggage reclaiming hall, picking up of baggage, <u>if necessary, providing support in carrying out border control and customs formalities.</u></p> <p>k) Moving from the baggage reclaiming hall to a definite point in the Airport territory.</p> <p>l) Assistance to a transfer passenger in getting to a connected flight on the Airport's landside and airside.</p> <p>m) Accompanying to a toilet room and if necessary, assistance in the toilet room.</p>
2.3.2.	<p>Lidosta veic nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu turpmāk minēto:</p> <p>a) Ja PRM pasažierim ir līdzīgs pavadonis, tad pavadonim pēc</p>	<p>The Airport shall take the necessary measures to ensure the following:</p> <p>a) If a PRM passenger is accompanied by an escorting person, such a person, upon his/her request, is allowed to render the</p>

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
 KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
 STANDARDS – GH 1371 S**

	<p>pieprasījuma tiek dota atļauja sniegt pasažierim nepieciešamo palīdzību lidostā, kā arī, iekāpjot gaisa kuģī un izkāpjot no tā.</p> <p>b) Virszemes apkalpošana attiecībā uz visiem nepieciešamajiem pārvietošanās palīgīdzekļiem un ierīcēm, t. sk. elektriskajiem ratiņkrēsliem, tiek sniegta, ja pieteikums saņemts 48 stundas pirms lidojuma un, ņemot vērā iespējamās gaisa kuģa telpas ierobežojumus, kā arī attiecīgo likumdošanu par bīstamu priekšmetu pārvadāšanu.</p> <p>c) Tiek nodrošināta iespēja īslaicīgi aizvietot bojāto vai pazaudēto pārvietošanās palīgierīci, negarantējot tās vietā līdzvērtīgu.</p> <p>d) Virszemes apkalpošana nepieciešamības gadījumā tiek <u>nodrošināta</u> arī suņiem – pavadoņiem.</p> <p>e) Informācija par avioreisiem tiek sniegta pasažieriem uztveramās formās.</p>	<p>necessary assistance to the passenger at the airport and while boarding and disembarking the aircraft.</p> <p>b) Ground handling services regarding all the necessary means of transportation, including wheelchairs, are provided if a notification has been given 48 hours prior to departure, considering the possible limitations of space on board the aircraft and the effective laws and regulations regarding carriage of dangerous goods.</p> <p>c) An option to replace a damaged or lost means of transportation, not guaranteeing that the replaced equipment will be equivalent.</p> <p>d) Ground handling services in case of necessity are also rendered to recognized assistance dog.</p> <p>e) Information on flight schedules is provided to passengers in comprehensible forms.</p>
2.3.3.	<p>Ja PRM pasažieris ceļo savā personīgajā ratiņkrēslā, Lidosta nodrošina pasažierim maksimāli iespējamo komfortu, ļaujot tam izmatot savu ratiņkrēslu tik ilgi, cik iespējams vai līdz gaisa kuģa durvīm. Izlidošanas gadījumā - līdz sagatavošanās brīdim iekāpšanai izlidošanas sektorā, ielidošanas gadījumā – līdz personīgā ratiņkrēsla nogādei pie gaisa kuģa izejas.</p>	<p>If a PRM passenger travels in his/her personal wheelchair, the Airport shall provide the passenger with maximum possible comfort, allowing him/her to use their personal wheelchair if possible <u>or</u> till the door of aircraft. In case of departure – up to the boarding gate, in case of arrival – until the delivery of the personal wheelchair to the aircraft exit.</p>

2.4. Pakalpojuma pieteikšanas procedūra / Booking Procedure

2.4.1.	<p>Atsaucoties uz EK 1107/2006, visu iesaistīto pušu interesēs ir savlaicīgi pieteikt pakalpojumu. PRM pasažieris pakalpojumu var pieteikt 48 (četrdesmit astoņas) stundas pirms reisa izlidošanas, lai dotu iespēju pakalpojuma sniedzējam savlaicīgi sagatavoties atbilstoša pakalpojuma sniegšanai, izmantojot PRM pasažierim specifiski nepieciešamo aprīkojumu.</p>	<p>Referring to Regulation (EC) No 1107/2006, it is in the interests of all the relevant parties that the services are booked timely. A PRM passenger should book the service at least 48 (forty-eight) hours prior to departure of his / her flight to give the service provider sufficient time to render appropriate services with the specific equipment required by the PRM passenger.</p>
--------	--	---

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
 KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
 STANDARDS - GH 1371 S**

2.4.2.	Lai nodrošinātu šādus pakalpojumus, PRM pasažierim jāierodas pie reģistrācijas galda <u>atbilstoši lidsabiedrību prasībām</u> pirms plānotā reisa izlidošanas. Ja iepriekšēja pieteikšanās uz pakalpojumu nav notikusi, pasažierim palīdzība tiek klasificēta kā palīdzība "pēdējā brīdī" („last minute"). Ja PRM pasažieris nav brīdinājis aviokompāniju par nepieciešamo palīdzību 48 (četrdesmit astoņas) stundas pirms lidojuma, vai ja Lidosta nav saņēmusi pieteikumu 36 (trīsdesmit sešas) stundas pirms reisa izlidošanas laika, Lidosta dara visu iespējamo, lai sniegtu pasažierim ar ierobežotām pārvietošanās spējām kvalitatīvu pakalpojumu atbilstoši viņa specifiskajām vajadzībām.	To receive such services, the PRM passenger should arrive at the check-in desk <u>in accordance with the requirements</u> of the to the scheduled departure. If the service has not been pre-booked, the passenger will receive the service classified as ("last minute") service. If the passenger has not notified the airline of the necessary assistance 48 (forty-eight) hours prior to the flight, or if the Airport has not received the notification 36 (thirty-six) hours prior to departure of the flight, The Airport will do the utmost to provide the PRM passenger with good quality service answering his/her specific needs.
2.4.3.	PRM pasažierim pakalpojums jāpiesaka, rezervējot aviobiļeti lidsabiedrībā vai ceļojumu aģentūrā.	The PRM passenger should book the services when booking a flight at the airline or at a travel agency.

2.5. Pakalpojuma izpildes laiks / Service provision time

2.5.1.	Lidosta nodrošina palīdzību PRM pasažieriem atbilstoši ECAC 30 dokumenta, I daļas, 5. sadaļai un attiecināmajam pielikumam Annex 5-C "Labas uzvedības kodekss lidostas pakalpojumu sniegšanā personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām" - noteiktajam pakalpojumu līmenim:	The Airport shall help PRM passengers according to the service level set in ECAC Document 30, Part I, Section 5 and related Annex 5-C "Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility":
--------	---	--

Kritērijs/ Criterion	Mērķis	Target
IZLIDOJOŠIE PRM pasažieri / DEPARTING PRM Passengers		
Iepriekš pieteikušies / Pre-booked	Pēc ierašanās Lidostā un pieteikšanās: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 80% PRM pasažieru gaida uz palīdzību ne ilgāk par 10 minūtēm. ▪ 90% gaida ne ilgāk par 20 minūtēm. ▪ 100% gaida ne ilgāk par 30 minūtēm. 	Upon arrival at the Airport and application: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 80% PRM passengers wait for assistance not longer than 10 minutes. ▪ 90% wait not longer than 20 minutes. ▪ 100% wait not longer than 30 minutes.
Iepriekš nepieteikušies /	Pēc ierašanās Lidostā un pieteikšanās: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 80% PRM pasažieru gaida uz palīdzību ne ilgāk par 	Upon arrival at the airport and application: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 80% PRM passengers wait for assistance not longer than 25 minutes. ▪ 90% wait not longer than 35 minutes.

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
 KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
 STANDARDS - GH 1371 S**

Not pre - booked	25 minūtēm. <ul style="list-style-type: none"> ▪ 90% gaida ne ilgāk par 35 minūtēm. ▪ 100% gaida ne ilgāk par 45 minūtēm. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 100% wait not longer than 45 minutes.
IELIDOJOŠIE PRM pasažieri / ARRIVING PRM Passengers		
Iepriekš pieteikušies / Pre - booked	Palīdzībai jābūt pieejamai pie ielidošanas sektora / gaisa kuģa: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 80% PRM pasažieriem 5 minūšu laikā pēc bremžu kluču pielikšanas gaisa kuģim ("on chocks"). ▪ 90% - 10 minūšu laikā. ▪ 100% - 20 minūšu laikā. 	Assistance should be available at the gate-room / aircraft side for: <ul style="list-style-type: none"> ▪ for 80% PRM passengers within 5 minutes after "on chocks". ▪ 90% - within 10 minutes. ▪ 100% - within 20 minutes.
Iepriekš nepieteikušies / Not pre-booked	Palīdzībai jābūt pieejamai pie ielidošanas sektora / gaisa kuģa: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 80% PRM pasažieriem 25 minūšu laikā pēc bremžu kluču pielikšanas gaisa kuģim ("on chocks"). ▪ 90% - 35 minūšu laikā. ▪ 100% - 45 minūšu laikā. 	Assistance should be available at the gate-room / aircraft side for: <ul style="list-style-type: none"> ▪ for 80% PRM passengers within 25 minutes after "on chocks". ▪ 90% - within 35 minutes. ▪ 100% - within 45 minutes.

2.6. Aprīkojums / Equipment

2.6.1.	Lidosta nodrošina PRM pasažierim paredzētā aprīkojuma pilnīgu atbilstību ECAC 30. Dokumenta, Annex 5 - D pielikuma rekomendācijām.	The Airport shall ensure the compliance of all the equipment for PRM passengers with the recommendations of ECAC Document 30, Annex 5-D.
2.6.2	Lidosta nodrošina, lai tiktu veiktas regulāras aprīkojuma drošuma pārbaudes un visu PRM pasažieru apkalpošanai paredzēto palīgierīču apkope. Lidosta pastāvīgi veic ierakstus aprīkojuma apkopes reģistrācijas žurnālos.	The Airport shall ensure that regular safety checks and maintenance of the equipment for PRM passengers are performed. The Airport shall make appropriate entries in the journals of equipment maintenance registration.

2.7. PRM pasažieru apkalpošanas personāla un lidostā strādājošā pasažierus apkalpojošā personāla apmācība / Training of PRM Passenger Service Personnel and Airport Personnel Providing Services to Passengers

2.7.1.	Saskaņā ar noteikto EK1107/2006, ECAC 30. dokumenta, I daļas, 5. sadaļā 5 G, kā arī noteikto ASV likumdošanā (ACAA, 14 CFR 382), Lidosta nodrošina atbilstošu apmācību PRM pasažieru apkalpojošam personālam un darbiniekiem, kas strādā tiešā kontaktā ar pasažieriem. Mācību nodarbībās, kurās piedalās visi darbinieki (PRM pasažieru apkalpojošais personāls un pārējie	According to the provisions of Regulation (EC) No1107/2006, ECAC Document 30, Part I, Section 5 and related Annexes as well as the provisions of the US laws and regulations (ACAA, 14 CFR 382), the Airport shall provide appropriate training to the PRM passenger service personnel and the staff working in direct contact with passengers. At the training sessions with the participation of all the staff (the PRM passenger service personnel and other Airport personnel), the
--------	---	---

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
 KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
 STANDARDS – GH 1371 S**

	lidostas darbinieki), īpaša uzmanība tiek pievērsta izpratnei par invaliditāti un invalīdu līdztiesību.	particular attention is paid to the disability awareness and equal rights of disabled people.
2.7.2.	Dalībniekiem, kas sekmīgi pabeiguši mācību programmu, apmācības organizators izsniedz sertifikātu. Šis sertifikāts tiek glabāts darbinieka personiskajā elektroniskajā failā.	The participants who have successfully completed the training program receive a certificate from the training provider. This certificate is kept on the employee's personal electronic file.
2.7.3.	Atkārtotu apmācību Lidosta veic reizi gadā PRM pasažierus apkalpojošam personālam un reizi divos gados - darbiniekiem, kas strādā tiešā kontaktā ar PRM pasažieriem.	Airport <u>must perform recurrent</u> training once a year for the PRM passenger service personnel and once every two years – for the staff working in direct contact with passengers.

2.8. Informācija PRM pasažieriem / Information to PRM Passengers

2.8.1.	Lidosta nodrošina PRM pasažierus ar viņiem nepieciešamo informāciju īpaši adaptētās formās ar Lidostas mājas lapas palīdzību. Informācija tiek sniegta latviešu un angļu valodā.	The Airport provides the PRM passengers with the necessary information in specially adapted formats, on the Airport's website. The information is provided in Latvian and English languages.
--------	--	--

2.9. Pretenzijas, atzinības, ierosinājumi un rekomendācijas / Complaints, Commendations, Suggestions and Recommendations

2.9.1.	Visas pretenzijas, atzinības, ierosinājumus un rekomendācijas pasažieri Lidostai iesniedz <u>mutiski, elektroniski interneta vidē (sociālās tīklošanas vietnē www.facebook.com sanemtajām privātajām (Messenger messages) un www.instagram.com sanemtajām privātajām (Instagram Direct), elektroniski, izmantojot Lidostas pasažieru terminālī izvietotos QR kodus, elektroniski uz Lidostas e-pasta adresi office@riga-airport.com, customer@riga-airport.com vai citu Lidostas e-pasta adresi, elektroniski WEB atsauksmes formā, rakstveidā, aizpildot Atsauksmes formu, rakstiski nosūtīt pa pastu.</u>	All complaints, recognitions, suggestions, and recommendations should be submitted to the Airport <u>orally, electronically via the Internet (private messages received on social networking sites www.facebook.com (Messenger messages) and private messages received on www.instagram.com (Instagram Direct), electronically using the QR codes available in the Airport passenger terminal, electronically to the Airport's e-mail address office@riga-airport.com, customer@riga-airport.com or another Airport e-mail address, electronically in the form of a WEB feedback, in writing by filling out the Feedback form, or by sending it in writing by post.</u>
--------	--	--

2.10. PRM Servisa kvalitātes uzraudzība / PRM Service Quality Supervision

2.10.1.	Lidosta izmanto šādus servisa kvalitātes uzraudzības instrumentus: a) PRM pasažieru aptauja par apkalpošanu, servisa līmeni un tehnikas atbilstību, lai noskaidrotu pakalpojumu kvalitāti. Regularitāte: 10% gadā (no apkalpotajiem PRM	The Airport uses the following service quality supervision instruments: a) Questionnaire of PRM passengers regarding service quality, level, and adequacy of equipment to ascertain the service quality. Regularity: 10% per year (of PRM passengers provided with
---------	--	---

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
 KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
 STANDARDS - GH 1371 S**

	pasažieriem). Aptaujas tiek divos veidos veiktas gan mutiski gan lidostas mājas lapā. b) Iekšējais / ārējais audits.	services). Polls are conducted in two ways, both verbally and on the airport's website. b) Internal / external audit.
2.10.2.	Iepriekš minēto pasākumu rezultāti tiek ņemti vērā, pārskatot Lidostas kvalitātes standartus.	The results of the above-mentioned activities are taken into account when revising the Airport's quality standards.

3. Atbildība / Responsibility

3.1.	<u>Par šī standarta satura atbilstību ārējiem normatīvajiem aktiem atbild dokumenta izstrādātājs</u>	<u>The developer of the document is responsible for the compliance of the content of the Standard with external laws and regulations.</u>
3.2.	<u>Par šajā standartā noteikto prasību ievērošanu atbild ikviens VAD PAAN PRM grupas darbinieks, katrs savas kompetences ietvaros.</u>	<u>Every employee of the PRM Service Agent Group of the Passenger Services Unit (Ground Handling Department) is responsible for compliance with the requirements set out in this standard, each within the scope of their competence.</u>
3.3.	<u>Par šajā standartā noteikto prasību izpildes kontroli atbild VAD PAAN PRM apkalpošanas aģentu grupas vadītājs un par prasību izpildes kontroli atbild VAD direktors.</u>	<u>The Head of the PRM Service Agent Group of the Passenger Services Unit (Ground Handling Department) and the Director Ground Handling Department are responsible for control of compliance with requirements.</u>

4. Noslēguma jautājumi / Final provisions

4.1.	Dokumentā veiktās izmaiņas ir <u>pasvītrotas.</u>	The changes in this document are <u>underlined.</u>
4.2.	<u>Dokumentu izstrādāja Virszemes apkalpošanas departamenta Pasažieru apkalpošanas nodaļas PRM apkalpošanas aģentu grupas vadītājs</u>	<u>The document has been developed by the Head of the PRM Service Agent Group of the Passenger Services Unit (Ground Handling Department).</u>
4.3.	<u>Dokumenta satura kopēšana un pārpublicēšana komerciālos nolūkos ir aizliegta, citējot atsauce obligāta.</u>	<u>Copying and republishing of the contents of the document for commercial purposes is prohibited; citing the reference is obligatory.</u>
4.4.	Ar šīs standarta spēkā stāšanās tiek atzīta par spēku zaudējušu <u>Valsts akciju sabiedrības „Starptautiskās lidostas "Rīga" PRM apkalpošanas kvalitātes standarti – GH 1371 S versija 04.</u>	With the entry into force of this Standard, Version 04 of SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY STANDARDS – GH 1371 S shall be considered void.
4.5.	Dokuments ir izdots latviešu un angļu valodā.	The document is drawn up in Latvian and in English languages.
4.6.	Dokumenta statuss un iepriekšējo versiju vēsture:	Document status and history of previous versions:

**VALSTS AKCIJU SABIEDRĪBAS "STARPTAUTISKĀ LIDOSTA "RĪGA"" PRM APKALPOŠANAS
 KVALITĀTES STANDARTI / SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY
 STANDARDS – GH 1371 S**

Dokumenta nosaukums / Title of the document	Versijas Nr. / Version No	Spēkā stāšanās datums / Effective date	Dokumenta lappušu skaits / Number of pages
VAS "Starptautiskā lidosta "Rīga" kvalitātes standarti	01	01.11.2009	8
VAS "Starptautiskā lidosta "Rīga" PRM apkalpošanas kvalitātes standarti – GH 1371 S	02	15.02.2014	7
VAS "Starptautiskā lidosta "Rīga" PRM apkalpošanas kvalitātes standarti – GH 1371 S	03	02.05.2016	13
Valsts akciju sabiedrības "Starptautiskā lidosta "Rīga" PRM apkalpošanas kvalitātes standarti – GH 1371 S	04	11.01.2019	13
<u>Valsts akciju sabiedrības "Starptautiskā lidosta "Rīga" PRM apkalpošanas kvalitātes standarti – GH 1371 S</u>	<u>05</u>	<u>10.10.2025</u>	<u>13</u>

Valdes priekšsēdētāja
L. Odiņa

G. Leimanis 29484654
 g.leimanis@riga-airport.com

DOKUMENTS IR PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU
 / THE DOCUMENT HAS BEEN SIGNED WITH A SECURE ELECTRONIC SIGNATURE AND
 CONTAINS A TIMESTAMP