

APSTIPRINĀTI

**ar Valdes
2010.gada 12.augusta
lēmumu nr. 19/182**

**Personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām
PIEKĻUVES NOTEIKUMI
dzelzceļa infrastruktūrai un ritošajam sastāvam
Latvijā**

(ar grozījumiem, kas apstiprināti ar 27.12.2012. Prezidentu padomes lēmumu Nr. PP-33/365)

1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

1.1. Personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām PIEKĻUVES NOTEIKUMI dzelzceļa infrastruktūrai un ritošajam sastāvam Latvijā (turpmāk – NOTEIKUMI) sadarbībā ar invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām intereses pārstāvošām organizācijām izstrādāti saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr.1371/2007 „Par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem” un Komisijas 21.12.2007. lēmumu „Par Eiropas parasto un ātrgaitas dzelzceļu sistēmas savstarpējas izmantojamības tehnisko specifikāciju "Personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām" prasībām un publicēti valsts akciju sabiedrības „LATVIJAS DZELZCEĻŠ” mājaslapā www.ldz.lv.

1.2. Saskaņā ar Komisijas 21.12.2007. lēmuma „Par Eiropas parasto un ātrgaitas dzelzceļu sistēmas savstarpējas izmantojamības tehnisko specifikāciju "Personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām" 2.2. punktu:

"Personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām" (turpmāk tekstā – PRM; *angl.* Persons with Reduced Mobility) ir visas personas, kurām ir grūtības izmantot *vilcienu un ar to saistīto infrastruktūru*.

PRM ietver šādas personu kategorijas:

1.2.1. Personas ratiņkrēslā (personas, kas nespēcīguma vai invaliditātes dēļ pārvietojas ratiņkrēslā);

1.2.2. Personas ar citiem kustību ierobežojumiem, tostarp:

1.2.2.1. personas ar atsevišķu ķermeņa daļu darbības traucējumiem,

1.2.2.2. personas ar ambulatoriskiem traucējumiem, ko apliecina medicīnas iestādes izziņa,

1.2.2.3. personas ar bērniem,

1.2.2.4. personas ar smagu vai lielu bagāžu,

1.2.2.5. veci cilvēki,

1.2.2.6. grūtnieces;

1.2.3. Vājredzīgas personas;

1.2.4. Aklas personas;

1.2.5. Personas ar dzirdes traucējumiem;

1.2.6. Kurlmēmas personas;

1.2.7. Personas, kurām grūti sazināties (ar šo domātas personas, kurām ir grūti sazināties vai saprast rakstītu vai runātu valodu, to skaitā ārzemnieki bez vietējās valodas zināšanām, personas ar saziņas problēmām, cilvēki ar maņu orgānu, psiholoģiskiem un garīgiem traucējumiem);

1.2.8. Maza auguma personas (tostarp bērni).

Traucējumi var būt ilglaicīgi vai pagaidu, redzami vai arī slēpti.

Termins PRM neattiecas un nav piemērojams attiecībā uz personām, kas ir alkohola vai narkotisko vielu ietekmē, ja vien tā pamatā nav medicīniska ārstēšana.

1.3. NOTEIKUMU mērķis ir nodrošināt PRM līdzvērtīgas un nediskriminējošas pārvietošanās iespējas vilcienā un ar to saistītajā infrastruktūrā.

1.4. NOTEIKUMU izpratnē LATVIJAS DZELZCEĻŠ nozīmē valsts akciju sabiedrību „Latvijas dzelzceļš”, sabiedrību ar ierobežotu atbildību „LDZ CARGO” un akciju sabiedrību „Pasažieru vilciens” un, pamatojoties uz Dzelzceļa likuma 5.2.¹ pantu, NOTEIKUMI ir saistoši valsts akciju sabiedrībai „Latvijas dzelzceļš”, sabiedrībai ar ierobežotu atbildību „LDZ CARGO” un akciju sabiedrībai „Pasažieru vilciens”, kā arī citām sabiedrībām, kas izmanto vai izmantos valsts akciju sabiedrības „Latvijas dzelzceļš” pārvaldījumā esošo publiskās lietošanas dzelzceļa infrastruktūru pasažieru pārvadājumiem.

1.5. NOTEIKUMI nosaka LATVIJAS DZELZCEĻA tiesības un pienākumus, kā arī PRM tiesības un pienākumus, izmantojot LATVIJAS DZELZCEĻA pakalpojumus.

1.6. NOTEIKUMI raksturo piekļuves iespējas LATVIJAS DZELZCEĻA infrastruktūrai un ritošajam sastāvam NOTEIKUMU apstiprināšanas brīdī un tiks grozīti atbilstoši ieviestajiem uzlabojumiem.

2. PAKALPOJUMI

2.1. Lai nodrošinātu PRM iespēju pārvietoties vilcienā un ar to saistītajā infrastruktūrā, LATVIJAS DZELZCEĻA personāls bez papildu maksas sniedz PRM šādus pakalpojumus:

2.1.1. Informācijas sniegšana PRM uztveramā formā;

2.1.2. Palīdzība biļešu iegādē;

2.1.3. Palīdzība PRM, pārvietojoties stacijas ēkās;

2.1.4. Palīdzība PRM, pārvietojoties uz pasažieru platformu un pa pasažieru platformu;

2.1.5. Palīdzība PRM, ieceļot un izceļot no vagona;

2.1.6. Palīdzība PRM ar redzes traucējumiem;

2.1.7. Palīdzība PRM ar dzirdes traucējumiem.

2.2. LATVIJAS DZELZCEĻA personāls nenodrošina:

2.2.1. medicīnisko procedūru veikšanu, zāļu pasniegšanu;

2.2.2. ēdināšanu;

2.2.3. palīdzības sniegšanu, apmeklējot labierīcības;

2.2.4. nepārtrauktu personāla klātbūtni.

3. INFORMĀCIJAS APMAIŅA

- 3.1. PRM pirms brauciena var iepazīties ar nepieciešamo informāciju par pasažieru pārvadājumu noteikumiem, biļešu pasūtīšanu, pasažieru vilcienu kustības sarakstu un biļešu cenām Latvijas dzelzceļa interneta vietnē www.ldz.lv, kurā ir atsevišķa sadaļa „**Informācija PRM**”, pa Latvijas dzelzceļa vienotā uzziņu dienesta (diennakts) maksas tālruni **1181**, kā arī Rīgas pasažieru stacijas ēkā - Informācijas punktā (tālrunis 67232135). Papildu informāciju un informāciju par pakalpojumiem, kas ir pieejami vilcienā, var gūt, kontaktējoties ar dzelzceļa uzņēmumu, kas veic pārvadājumu (pārvadājuma operatoru).
- 3.2. PRM, kam nepieciešama palīdzība, jāpaziņo LATVIJAS DZELZCEĻAM par savu plānoto braucienu vismaz 48 stundas pirms brauciena sākšanas pa bezmaksas tālruni **80200606** vai elektroniskā veidā. Pakalpojumu var pieteikt darba dienās no pulksten 8.00 līdz 17.00.
Ja pieprasījums tiek saņemts pa telefonu, tad uzziņu dienesta operators dialogā ar klientu noskaidro visu palīdzības sniegšanai nepieciešamo informāciju. Ja pieprasījums tiek sūtīts elektroniskā veidā, tad pieteicējam ir jāaizpilda noteikta parauga anketa un jānosūta tā uzziņu dienestam elektroniski uz e-pasta adresi uzzinas@ldz.lv.
- 3.3. LATVIJAS DZELZCEĻA personāls pēc PRM pieprasījuma sagatavo nepieciešamo informāciju par pasažieru pārvadājumu noteikumiem, biļešu pasūtīšanu, pasažieru vilcienu kustības sarakstu un biļešu cenām un paziņo pa tālruni vai elektroniski.
- Informācija tiek sniegta latviešu, krievu un angļu valodā.
- 3.4. Uzziņu dienesta operatori reģistrē saņemtos pieprasījumus, par kuriem paziņo attiecīgajam pārvadātājam – SIA „LDZ CARGO” vai a/s „Pasažieru vilciens”. LATVIJAS DZELZCEĻŠ izskata pārvadājuma iespēju un pozitīva lēmuma pieņemšanas gadījumā norīko attiecīgo personālu palīdzības sniegšanai. Par lēmumu LATVIJAS DZELZCEĻŠ paziņo pieprasījuma sniedzējam, vienojas par vietu un laiku (bet ne vēlāk kā pusstundu pirms vilciena atiešanas), kur un kad PRM jāierodas attiecīgajā dzelzceļa stacijā. LATVIJAS DZELZCEĻŠ paziņo pieprasījuma sniedzējam lēmumu sniegt vai atteikt pakalpojumu, tiklīdz ir veikts saskaņojums ar visām pakalpojuma sniegšanā iesaistītajām pusēm, bet ne vēlāk kā 24 stundas pirms pieprasījumā norādītā vilciena atiešanas laika.
- 3.5. Ja 3.2.punktā norādītajā termiņā nepieciešamā palīdzība netiek pieteikta, LATVIJAS DZELZCEĻŠ negarantē personāla palīdzību.
- 3.6. LATVIJAS DZELZCEĻA personāls 2.1.punktā norādītos pakalpojumus PRM sniedz bez maksas.
- 3.7. Bezmaksas palīdzība neattiecas uz papildu sniegtajiem pakalpojumiem, kas tiek piedāvāti uz komerciāla pamata par atsevišķu samaksu, piem., bagāžas pārvietošana stacijā.
- 3.8. Brauciena laikā vilciena vagonā PRM uztveramā veidā ir nodrošināta nepieciešamās informācijas saņemšana. Starptautiskās satiksmes vilcienā informāciju sniedz vilciena

radiotranslācijas tīklā, drukātā veidā (plakātos, bukletos), kā arī vilciena priekšnieks vai vagona pavadonis.

4. PAKALPOJUMU PIEEJAMĪBA DZELZCEĻA STACIJĀS

4.1. LATVIJAS DZELZCEĻA sniegtie pakalpojumi personām ratiņkrēslā ir pieejami šādās dzelzceļa stacijās:

- 1) **Rīgā;**
- 2) **Daugavpilī;**
- 3) **Rēzeknē;**
- 4) **Jelgavā;**
- 5) **Krustpilī;**
- 6) **Dubultos;**
- 7) **Saulkrastos;**
- 8) **Siguldā;**
- 9) **Vaivaros.**

4.2. Piekļuve un pakalpojumi Rīgas pasažieru stacijā:

4.2.1. Vieta pazemes autostāvvietā PRM personīgā autotransporta līdzekļa novietošanai;

4.2.2. PRM vajadzībām aprīkota tualete;

4.2.3. Divi lifti, kas izmantojami pārvietojoties pa Rīgas pasažieru stacijas ēku:

- 1.līmenī atrodas biļešu kases, tualetes un servisa centrs,
- 2.līmenī atrodas tirdzniecības un ēdināšanas objekti,
- 3.līmenī atrodas izeja uz pasažieru platformu Nr.2, kur notiek starptautisko pasažieru vilcienu atiešana un pienākšana;

4.2.4. Divi eskalatori, kas izmantojami:

- 1) nokļūšanai dažādos ēkas līmeņos;
- 2) nokļūšanai no B tuneļa uz pasažieru platformu Nr.2;

4.2.4. Trīs pacelāji nokļūšanai uz pasažieru platformām Nr.3, Nr.4, Nr.5, no kuriem kursē iekšzemes satiksmes vilcieni;

4.2.5. Automātiskās durvis no stacijas laukuma puses;

4.2.6. Bagāžas vai rokas bagāžas pārvietošanai Rīgas pasažieru stacijā iespējams par atsevišķu samaksu pasūtīt bagāžas nesēja pakalpojumus.

4.3. Piekļuve Daugavpils stacijā:

4.3.1. PRM vajadzībām aprīkota tualete;

4.3.2. Nobrauktuve (no pilsētas puses līdz pasažieru platformai).

4.4. Piekļuve Rēzeknes stacijā:

4.4.1. Nobrauktuve (no pilsētas puses līdz pasažieru platformai) un platformas nobrauktuve.

4.5. Piekļuve Jelgavas stacijā:

4.5.1. PRM vajadzībām aprīkota tualete;

4.5.2. Divas slīpas nobrauktuves/uzbrauktuves no stacijas laukuma puses.

4.6. Piekļuve Krustpils stacijā:

4.6.1. Platformas nobrauktuve;

4.7. Piekļuve Ogres stacijā:

4.7.1. Nobrauktuve no starpceļu platformas, pārvietojoties no vilciena vai uz vilcienu;

4.8. Piekļuve Saulkrastu stacijā:

4.8.1. Nobrauktuve no starpceļu platformas, pārvietojoties no vilciena vai uz vilcienu;

4.9. Piekļuve Siguldas stacijā:

4.9.1. Nobrauktuve no starpceļu platformas, pārvietojoties no vilciena vai uz vilcienu;

4.10. Piekļuve Vaivaru stacijā:

4.10.1. Nobrauktuve no starpceļu platformas, pārvietojoties no vilciena vai uz vilcienu.

5. BIĻEŠU IEGĀDE

5.1. PRM un viņu pavadoņi braukšanas dokumentu (biļeti) iegādājas par tādu pašu (ne dārgāku) cenu kā citi pasažieri. Ministru kabineta noteikto kategoriju pasažieriem ir tiesības izmantot braukšanas maksas atvieglojumus normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un apmērā.

5.2. LATVIJAS DZELZCEĻA personāls sniedz PRM nepieciešamo palīdzību biļešu iegādē, ja PRM nespēj patstāvīgi iegādāties braukšanas dokumentu biļešu pārdošanas vietā. Šāda pakalpojuma saņemšanai PRM vismaz 48 stundas pirms brauciena pa LATVIJAS DZELZCEĻA vienoto uzziņu dienesta tālruni **1181** jāsaskaņo biļešu iegādes vēlamā vieta, datums un laiks.

5.3. Nepieciešamības gadījumā PRM var iegādāties biļeti vilcienā. Biļešu noformēšana vilcienā var tikt veikta no jebkuras stacijas Latvijas Republikas teritorijā.

6. ROKAS BAGĀŽAS UN BAGĀŽAS PĀRVADĀŠANA

6.1. Starptautiskajos pasažieru vilcienos PRM bez papildu samaksas atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošajos normatīvajos aktos noteiktajām normām var braucienā ņemt līdzī viegli pārnēsājamus priekšmetus - rokas bagāžu, kuras kopējais svars nedrīkst pārsniegt 36 kg uz viena pieaugušā vai bērna braukšanas dokumenta.

Iekšzemes pasažieru vilciena salonā PRM ir tiesības bez maksas atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošajos normatīvajos aktos noteiktajai kārtībai pārvadāt rokas bagāžu, kas ir viegli pārnēsājama un kuras veids un iesaiņojums atļauj to bez grūtībām novietot paredzētajā vietā, rokas bagāžas izmēru (garums, platums, augstums) summa nedrīkst pārsniegt 200 cm un rokas bagāžas svars nedrīkst pārsniegt 20 kilogramus.

6.2. Vīrs noteiktās rokas bagāžas normas bez maksas atļauts pārvadāt kružus, kā arī bērnu un invalīdu ratiņus (starptautiskajos pārvadājumos - saliekamos bērnu un invalīdu ratiņus), ja bērns vai invalīds, kuram ir paredzēti šie ratiņi, brauc šajā vilcienā, un ņemot vērā nosacījumu, ka vilciena tehniskās iespējas to pieļauj.

7. PRM PIENĀKUMI UN ATBILDĪBA

7.1. PRM, kam nepieciešama palīdzība, ir pienākums paziņot LATVIJAS DZELZCEĻAM par savu plānoto braucienu vismaz 48 stundas pirms brauciena sākšanas 3.2.punktā noteiktajā kārtībā.

7.2. PRM, kura saņēmusi apstiprinājumu par pieteiktā pakalpojuma sniegšanu, ir pienākums ierasties attiecīgajā dzelzceļa stacijā ne vēlāk kā 30 minūtes pirms pieteikumā norādītā vilciena atiešanas laika.

- 7.3. Ja PRM pieteiktais pakalpojums vairs nav nepieciešams, PRM ir pienākums paziņot par atteikšanos no iepriekš pieteiktās palīdzības, izmantojot 3.2.punktā norādīto pakalpojuma pieteikšanas tālruni vai e-pasta adresi.
- 7.4. PRM nodrošina pati savu aprūpi visā LATVIJAS DZELZCEĻA sniegtā pakalpojuma laikā.
- 7.5. PRM, kura nespēj sevi aprūpēt, nodrošina sev personīgo pavadoni visā LATVIJAS DZELZCEĻA sniegtā pakalpojuma laikā.
- 7.6. PRM nodrošina sev nepieciešamos medikamentus un aprīkojumu, kā arī to atbilstību muitas noteikumiem.

8. PĀRVADĀJUMA ATTEIKUMS

- 8.1. LATVIJAS DZELZCEĻAM ir tiesības atteikt pārvadājumu šādos gadījumos:
 - 8.1.1. Ja staciju vai vagonu konstrukcijas tehniski nepieļauj PRM piekļuvi tiem;
 - 8.1.2. Ja vagonu konstrukcijas tehniski nepieļauj PRM nepieciešamā aprīkojuma pārvadāšanu;
 - 8.1.3. Ja PRM bez apkārtējo palīdzības pati nav spējīga pārvietoties vagonā, t.sk. apmeklēt labierīcības, un ja šai personai nav līdzi pavadonis.
 - 8.1.4. Ja PRM ierodas stacijā vēlāk par 7.2.punktā norādīto laiku un tās pārvietošana uz perona un vagonā traucē vilcienu kustības drošībai un rada risku dzīvībai un/vai veselībai.
- 8.2. Ja pakalpojums ir atteikts, LATVIJAS DZELZCEĻŠ pēc attiecīga pieprasījuma piecu darba dienu laikā rakstiski informē PRM par atteikuma iemesliem rakstiski.

9. PERSONĀLA APMĀCĪBA

Ievērojot, ka personāla attieksme pret PRM ir viens no svarīgākajiem aspektiem šādu pakalpojumu sniegšanā, LATVIJAS DZELZCEĻŠ, sadarbojoties ar PRM intereses pārstāvošām organizācijām, organizē un nodrošina LATVIJAS DZELZCEĻA personāla teorētisko zināšanu un praktisko iemaņu apmācības.

10. ATSAUKSMES, IEROSINĀJUMI UN PRETENZIJAS

- 10.1. Atsauksmes, ierosinājumus un pretenzijas var iesniegt:
 - 10.1.1. rakstiski, nosūtot:
 - 1) pa pastu – Gogoļa ielā 3, Rīgā, Latvija, LV -1547;
 - 2) elektroniski uz e-pasta adresi: uzzinas@ldz.lv;
 - 10.1.2. telefoniski pa tālruni **1181**.
- 10.2. LATVIJAS DZELZCEĻŠ izskata saņemtās pretenzijas 15 kalendāro dienu laikā un nosūta iesniedzējam atbildi. Atsevišķos gadījumos, ja nepieciešama papildu izskatīšana, atbilde tiek sniegta 30 kalendāro dienu laikā.

Tehniskās vadības direktors

M.Jagodkins