

PROJEKTS

APSTIPRINĀTS
ar valsts akciju sabiedrības „Latvijas dzelzceļš”
Prezidentu padomes 2017.gada 20. jūniju
lēmumu Nr. PP-15/210

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

1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

- 1.1. Personu ar invaliditāti un 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 Eiropas Komisijas Regulas (ES) Nr. 1300/2014 “Par savstarpējas izmantojamības tehniskajām specifikācijām attiecībā uz Savienības dzelzceļa sistēmas pieejamību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām” prasībām un publicēti valsts akciju sabiedrības „LATVIJAS DZELZCEĻŠ” mājaslapā www.ldz.lv.
- 1.2. Saskaņā ar Eiropas Komisijas Regulas (ES) Nr. 1300/2014 “Par savstarpējas izmantojamības tehniskajām specifikācijām attiecībā uz Savienības dzelzceļa sistēmas pieejamību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām” Pielikuma 2.2. punktu: “Persona ar invaliditāti un persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām” (turpmāk tekstā – PRM; *angl.* Persons with Reduced Mobility) ir jebkura persona, kas cieš no pastāvīgiem vai pagaidu fiziskiem, garīgiem, intelektuāliem vai maņu orgānu traucējumiem, kuri, saskaroties ar dažādiem šķēršļiem, var traucēt tai pilnībā un efektīvi izmantot transportu līdzvērtīgi ar citiem pasažieriem, vai kuras mobilitāte, izmantojot transportu, ir ierobežota vecuma dēļ. Lielizmēra priekšmetu (piemēram, velosipēdu un lielapjoma bagāžas) transportēšana nav iekļauta šīs savstarpējas izmantojamības tehniskajās specifikācijas darbības jomā.
- 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.panta otro prim daļu, 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 ēkā;
 - 2.1.4. Palīdzība PRM, pārvietojoties uz pasažieru platformu un pa pasažieru platformu, ja nepieciešams, nodrošinot LATVIJAS DZELZCEĻA ratiņkrēslu;

2.1.5. Palīdzība PRM, ieceļot un izceļot no vagona, izmantojot mobilos pacēlājus, ja nepieciešams, nodrošinot LATVIJAS DZELZCEĻA ratiņkrēslu;

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 VAS „LATVIJAS DZELZCEĻŠ” interneta vietnē www.ldz.lv, kurā ir atsevišķa sadaļa „**Informācija PRM**”, pa VAS „LATVIJAS DZELZCEĻŠ” uzziņu dienesta (diennakts) bezmaksas tālruni **80001181**, kā arī Rīgas pasažieru stacijas ēkā - Klientu apkalpošanas centrā (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 **80001181** vai elektroniskā veidā. Pakalpojumu var pieteikt darba dienās no plkst.8:00 līdz 17:00. *Ja pieprasījums tiek saņemts pa tālruni, tad Uzziņu dienesta operators dialogā ar klientu noskaidro visu palīdzības sniegšanai nepieciešamo informāciju. Ja pieprasījums tiek sūtīts elektroniskā veidā, tad pieteicējam ir jāaizpilda pielikumā pievienotā 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 vai angļu valodā.
- 3.4. Uzziņu dienesta operatori reģistrē saņemtos pieprasījumus, par kuriem paziņo attiecīgajam pārvadātājam – SIA „LDZ CARGO” vai AS „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 iecerēšanai un izceļšanai no vilciena, izmantojot mobilo pacēlāju, ja nepieciešams, nodrošinot LATVIJAS DZELZCEĻA ratiņkrēslu, ir pieejami šādās dzelzceļa stacijās:

- 4.1.1. Rīgā;**
- 4.1.2. Daugavpilī;**
- 4.1.3. Rēzeknē II;**
- 4.1.4. Jelgavā;**
- 4.1.5. Krustpilī;**
- 4.1.6. Dubultos;**
- 4.1.7. Saulkrastos;**
- 4.1.8. Siguldā;**
- 4.1.9. Vaivaros.**

- 4.2. Starptautiskajos pasažieru pārvadājumos LATVIJAS DZELZCEĻŠ nodrošina pakalpojumu tikai Latvijas Republikas stacijās – Rīgas pasažieru, Rēzekne II un Daugavpils.

4.3. **Piekļuve un pakalpojumi Rīgas pasažieru stacijā:**

- 4.3.1. Vieta pazemes autostāvvietā PRM personīgā autotransporta līdzekļa novietošanai, iebrauktuve un izbrauktuve no Satekles ielas, darba laiks katru dienu no plkst.8:00 līdz 24:00;
- 4.3.2. PRM vajadzībām aprīkota tualete;
- 4.3.3. 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;
- 4.3.4. Divi eskalatori, kas izmantojami:
 - nokļūšanai dažādos ēkas līmeņos;
 - nokļūšanai no B tuneļa uz pasažieru platformu Nr.2;
- 4.3.5. Trīs pacēlāji nokļūšanai uz pasažieru platformām Nr.3, Nr.4, Nr.5, no kurām kursē iekšzemes satiksmes vilcieni;
- 4.3.6. Automātiskās durvis no stacijas laukuma puses;
- 4.3.7. Bagāžas vai rokas bagāžas pārvietošanai Rīgas pasažieru stacijā iespējams par atsevišķu samaksu pasūtīt bagāžas nesēja pakalpojumus;
- 4.3.8. Kasē Nr.10 uzstādīta induktīvās cilpas sistēma kā dzirdes palīgierīce.

4.4. **Piekļuve Daugavpils stacijā:**

- 4.4.1. PRM vajadzībām aprīkota tualete;
- 4.4.2. Panduss no pilsētas puses (Stacijas ielas) uz stacijas laukumu un malas pasažieru platformu.

4.5. Piekļuve Rēzeknes II stacijā:

4.5.1. Vienlīmeņa piekļuve no stacijas laukuma uz malas un starpceļu pasažieru platformām.

4.6. Piekļuve Jelgavas stacijā:

4.6.1. PRM vajadzībām aprīkota tualete;

4.6.2. Pandusi no stacijas ēkas puses uz malas un starpceļu paaugstināto pasažieru platformu;

4.7. Piekļuve Krustpils stacijā:

4.7.1. PRM vajadzībām aprīkota tualete;

4.7.2. Panduss no stāvlaukuma (Krustpils ielas) uz stacijas laukumu un malas paaugstināto pasažieru platformu;

4.7.3. Panduss no stacijas puses uz starpceļu paaugstināto pasažieru platformu;

4.8. Piekļuve Dubultu stacijā:

4.8.1. PRM vajadzībām aprīkota tualete;

4.8.2. Panduss uz stacijas ēku;

4.8.3. Divi pandusi no abām pusēm uz malas un starpceļu paaugstinātajām pasažieru platformām.

4.9. Piekļuve Saulkrastu stacijā:

4.9.1. Starpceļu platforma ar nobrauktuvi.

4.10. Piekļuve Siguldas stacijā:

4.10.1. PRM vajadzībām aprīkota tualete;

4.10.2. Divi pandusi no abām pusēm uz malas paaugstināto pasažieru platformu un divi padusi pa vidu pirms/pēc pārejas.

4.10.3. Divi padusi no abām pusēm uz starpceļu paaugstinātās pasažieru platformas.

4.11. Piekļuve Vaivaru stacijā:

4.11.1. PRM vajadzībām aprīkota tualete;

4.11.2. Pandusi no abām pusēm uz abām malu paaugstinātajām pasažieru platformām.

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 biļetes biļešu pārdošanas vietā. Šāda pakalpojuma saņemšanai PRM vismaz 48 stundas pirms brauciena pa LATVIJAS DZELZCEĻA vienoto Uzziņu dienesta bezmaksas tālruni **80001181** 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 līdzi 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, un kuras izmērs (garums, platums, augstums) nepārsniedz 60 x 40 x 20 cm, bet svars 20 kg.
- 6.2. Virs noteiktās rokas bagāžas normas bez maksas atļauts pārvadāt krukus, kā arī bērnu un invalīdu ratiņus (starptautiskajos pārvadājumos - saliekamos bērnu un invalīdu ratiņus), ja bērns vai persona ar invaliditāti, kurai 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, kura vēlas saņemt palīdzību, 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 pati nodrošina 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 atbilstoši PRM pieteikuma veidam – rakstiski, elektroniski vai telefoniski - informē PRM par atteikuma iemesliem.

9. APRĪKOJUMS

- 9.1. Aprīkojums tiek nodrošināts atbilstoši Eiropas Komisijas Regulai (ES) Nr. 1300/2014 “Par savstarpējas izmantojamības tehniskajām specifikācijām attiecībā uz Savienības dzelzceļa sistēmas pieejamību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām”.
- 9.2. LATVIJAS DZELZCEĻŠ nodrošina regulāras PRM apkalpošanai paredzētā aprīkojuma pārbaudes un apkopi.

10. 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.

11. ATSAUKSMES, IEROSINĀJUMI UN PRETENZIJAS

- 11.1. Atsauksmes, ierosinājumus un pretenzijas var iesniegt:
- 11.1.1. rakstiski, nosūtot:
- 1) pa pastu – Gogoļa ielā 3, Rīgā, Latvija, LV -1547;
 - 2) elektroniski uz e-pasta adresi: uzzinas@ldz.lv;
- 11.1.2. telefoniski pa bezmaksas tālruni **80001181**.
- 11.2. 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.

Viceprezidents

A.Stūrmanis

Pielikums

„Pieteikuma anketas paraugs”

Personu ar invaliditāti un personu ierobežotām pārvietošanās spējām piekļuves noteikumiem dzelzceļa infrastruktūrai un ritošajam sastāvam Latvijā, kas apstiprināti ar Prezidentu padomes 2017.gada 20. jūniju Lēmumu nr. PP-15/210

<u>Pārvietošanas pakalpojuma pieteikuma anketa</u>					
Vārds					
Uzvārds					
Brauciena maršruts					
Vilciena pienākšanas/atiešanas datums					
Vilciena pienākšanas/atiešanas laiks					
Vilciena numurs *		Vagona numurs *		Vietas numurs *	
Pavadonis			<input type="checkbox"/> ir, pavadonu skaits __ <input type="checkbox"/> nav		
Vai persona pārvietojas ratiņkrēslā			<input type="checkbox"/> jā <input type="checkbox"/> nē		
Vai personas pārvietošanai nepieciešams LATVIJAS DZELZCEĻA ratiņkrēsls**			<input type="checkbox"/> jā <input type="checkbox"/> nē		
Vai persona var pārvietoties vagonā bez ratiņkrēsla?			<input type="checkbox"/> jā <input type="checkbox"/> nē		
Īpašas ziņas par veselības stāvokli, ko pārvadātājam būtu vērtīgi zināt					
Tālruņa numurs					
e-pasts					
Pieteikuma iesniegšanas datums un laiks					
Piezīmes					

Dienesta atzīmes:

Pieteikums pieņemts: dd.mm.gggg.

Anketas nr. _____

Informācija nodota Reģionālajam apsaimniekošanas iecirknim (RAI) dd.mm.gggg. plkst. hh:mm

Atbilde saņemta dd.mm.gggg. plkst. hh:mm

Personai jāierodas stacijā ne vēlāk kā 30 minūtes pirms vilciena atiešanas ,,

* Informācija jānorāda braucieniem starptautiskajos pasažieru vilcienos.

** Informācija jānorāda, ja persona nepārvietojas personīgajā ratiņkrēslā