

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

APSTIPRINĀTS / APPROVED

VAS „Starptautiskā lidosta „Rīga””
Valdes priekšsēdētājs
Chairman of the Board

_____ A. Liepiņš 02.05.2016.

**VAS "Starptautiskā lidosta "Rīga"" PRM apkalpošanas kvalitātes
standarti - GH 1371 S**

SJSC Riga International Airport PRM Service Quality Standards

SASKAŅOTS / ENDORSED

VAS „Starptautiskā lidosta „Rīga””
Valdes loceklis
Member of the Board

_____ I. Līce 02.05.2016.

SASKAŅOTS / ENDORSED

VAS „Starptautiskā lidosta „Rīga””
Virszemes apkalpošanas
departamenta direktors / Head of
Ground Handling Department

_____ G. Gariņš 02.05.2016.

SASKAŅOTS / ENDORSED

VAS „Starptautiskā lidosta „Rīga””
Virszemes apkalpošanas departamenta
Pasažieru apkalpošanas nodaļas vadītājs /
Ground Handling Department
Passenger Handling Manager

_____ E. Šodnaks 02.05.2016.

IZSTRĀDĀJA / ISSUED BY

VAS „Starptautiskā lidosta „Rīga””
Virszemes apkalpošanas departamenta
Pasažieru apkalpošanas nodaļas
PRM apkalpošanas aģentu grupas vadītājs /
Ground Handling Department
Passenger handling
PRM assistance manager

_____ G. Leimanis 02.05.2015.



VAS "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	4
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	5
2.1. PRM pasažieriem nepieciešamo pakalpojumu klasifikācija / Classification of Services Required by PRM Passengers	5
2.2. Ielidošanas un izlidošanas izsaukuma punkti / Arrival and Departure Call Points	6
2.3. Pakalpojumu apraksts / Description of Services.....	7
2.4. Pakalpojuma pieteikšanas procedūra / Booking Procedure	8
2.5. Izpildes laiks / Time of Accomplishment	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.....	11
2.8. Informācija PRM pasažieriem / Information to PRM Passengers	11
2.9. Pretenzijas, atzinības, ierosinājumi un rekomendācijas / Complaints, Commendations, Suggestions and Recommendations.....	12
2.10. PRM Servisa kvalitātes uzraudzība / PRM Service Quality Supervision.....	12
3. Noslēguma jautājumi / Final provisions	13



VAS "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.	<p>Atsaucoties uz noteikto Regulas (EK) Nr. 1107/2006 9. panta 1. punktā un Eiropas civilās aviācijas konferences (ECAC) 30. dokumenta I daļas 5. sadaļā un ar to saistītajā pielikumā Annex 5-C "Labas uzvedības kodekss lidostas pakalpojumu sniegšanā personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām" ("Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility"), katrā Eiropas lidostā ir jāievieš kvalitātes standartus palīdzības sniegšanā personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām;</p>	<p>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 "Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility", every airport in Europe is obliged to implement quality standards for rendering services to persons with reduced mobility</p>
1.1.2.	<p>1.1.2. Šos standartus ievieš VAS „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).</p>	<p>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).</p>

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

1.2.1.	<p>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;</p>	<p>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 honouring the person's desire for maximum independence;</p>
--------	---	--



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

1.2.2.	Šie pakalpojumi tiek sniegti saskaņā ar Regulu (EK) Nr. EC1107/2006, 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; b) ierosinājumus, ieteikumus un pretenzijas, kas sniegtas Lidostas mājaslapas aptaujas veidlapā; c) iekšējo un / vai ārējo auditu neatbilstību konstatējumus	The quality standards are assessed by using: a) Opinion polls of PRM passengers; b) Suggestions, recommendations and complaints addressed to the Airport on the Airport's website, questionnaire form; c) Findings 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 IATA - Starptautiskā Aviācijas Transporta Asociācija	EK – The European Parliament ECAC – European Civil Aviation Conference PRM - Passenger Reduced Mobility IATA - International Air Transport Association
--	--	---



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 IATA definētie starptautiskie kodi:	In order to provide appropriately customized services for PRM passengers, they are classified applying the international codes of IATA:
WCHR	Pasažieris, kas var kāpt augšup un lejup pa kāpnēm un staigāt pa gaisa kuģa salonu, bet, kam nepieciešams ratiņkrēsls vai citi palīgīdzekļi, lai pārvietotos no gaisa kuģa uz terminālu, vai pretējā virzienā, pa terminālu, no ierašanās punkta līdz izlidošanas vietai termināla publiskajā daļā.	Passenger who can walk up and down stairs 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 terminal.
WCHS	Pasažieris, kas nevar kāpt augšup un lejup pa kāpnēm, bet var staigāt pa gaisa kuģa salonu, bet, kam nepieciešams ratiņkrēsls vai citi palīgīdzekļi, lai pārvietotos no gaisa kuģa uz terminālu, vai pretējā virzienā, pa terminālu, no ierašanās punkta līdz izlidošanas vietai termināla publiskajā daļā.	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.
WCHC	Šajā kategorijā ietilpst plašs pasažieru loks. Tie ir pilnīgi nekustīgi pasažieri, kuri var pārvietoties tikai ratiņkrēslā vai ar citiem palīgīdzekļiem 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 kuģī un izkāpjot no tā, kā arī pārvietojoties gaisa kuģa salonā, bet kuri citādā ziņā ir patstāvīgi un spēj pārvietoties pa lidostu personīgajā ratiņkrēslā. Precīzi	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



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

	nosakot pasažiera patstāvības līmeni jau aviobiļetes rezervēšanas laikā, iespējams izvairīties no neatbilstošas palīdzības sniegšanas.	time of booking will avoid the provision of inappropriate assistance.
DEAF	Nedzirdīgs vai kurlmēms pasažieris.	Passenger who is deaf or hard of hearing or a passenger who is deaf without speech.
BLND	Neredzīgs vai vājredzīgs pasažieris.	Blind or visually impaired passenger.
DEAF / BLND	Neredzīgs un nedzirdīgs pasažieris, kas var pārvietoties tikai ar pavadošas personas palīdzību.	Blind and deaf passenger, who can move about only with the help of an accompanying person.
DPNA	Pasažieris ar intelektuāliem vai attīstības traucējumiem, kuram nepieciešama palīdzība. Šajā kategorijā ietilpst pasažieri ar garīgās attīstības traucējumiem, plānprātību, Alcheimera vai Dauna sindromu, kas ceļo vieni un kuriem nepieciešama palīdzība lidostā.	Disabled Passenger with intellectual or developmental disability Needing Assistance. This covers persons with disabilities such as learning difficulties, dementia, Alzheimer's' or Down's syndrome who travel alone and will need ground assistance.

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

2.2.1.	<p>Lidosta nodrošina savā teritorijā izsaukuma punktus PRM pasažieriem, kas ierodas un izbrauc no lidostas šādās vietās:</p> <p>a) autostāvvietā P3 (ilgtermiņa stāvvietā) - pie stāvvietas iebrauktuves, operatora biroja;</p> <p>b) autostāvvietā P1 ielidošanas līmenī (īstermiņa stāvvietā) - pie taksometru stāvvietām lifta tuvumā;</p> <p>c) izlidošanas līmenī termināla priekšā (2 auto stāvvietas, 1 stunda bez maksas). <u>Piebraucot termināla priekšā, izlidošanas līmenī, pasažieri sazinās ar informācijas dienestu izlidošanas zālē, ja palīdzība nepieciešama, sākot no šā punkta.</u></p>	<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> <p>a) car park P3 (long-term car park) – at the entrance to the car park (the operator's office);</p> <p>b) Car Park P1 at the arrivals level (short-term car park) – at the taxi stop near the lift;</p> <p>c) At the departures level, in front of the terminal (2 car parking places, 1 hour – free of charge). <u>Arriving in front of the terminal, passengers call the information desk in the departures hall, if they need assistance from this point.</u></p>
2.2.2.	Šo izsaukuma punktu atrašanās vietas izvēlētas sadarbībā ar lidostas lietotājiem un invalīdu organizāciju pārstāvjiem.	The locations of the call points were selected jointly with the airport users and representatives of the organizations for disabled people.



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

2.3. Pakalpojumu apraksts / Description of Services

2.3.1.	<p>Lidosta nodrošina PRM pasažieriem kvalitatīvus, individuāli pielāgotus un nepārtrauktus pakalpojumus, kuros ietilpst šādi pakalpojumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) pieteikuma pieņemšana par pasažiera ierašanos lidostas dienestiem un pasažiera palīdzības pieteikumu noteiktos izsaukuma punktos termināla ēkas ārpusē un iekšpusē; b) pasažiera nogādāšana/palīdzība no izsaukuma punkta līdz reģistrācijas galdam; c) reģistrēšanās lidojumam un bagāžas reģistrēšana; d) pārvietošanās no reģistrācijas galda līdz gaisa kuģim, palīdzot veikt robežsardzes, muitas un drošības pārbaudes; e) iekāpšana gaisa kuģī, ja nepieciešams, nodrošinot liftu, ratīņkrēslu vai citus atbilstošus palīglīdzekļus; f) pārvietošanās no gaisa kuģa ieejas uz sēdvietu; g) rokas bagāžas novietošana un saņemšana gaisa kuģī; h) pārvietošanās no sēdvietas uz gaisa kuģa izeju; i) izkāpšana no gaisa kuģa, ja nepieciešams, nodrošinot liftu, ratīņkrēslu vai citus atbilstošus palīglīdzekļus; j) pārvietošanās no gaisa kuģa uz bagāžas saņemšanas zāli un bagāžas saņemšana, ja nepieciešams veicot robežsardzes un muitas formalitātes; k) pārvietošanās no bagāžas zāles uz noteikto punktu lidostas teritorijā; l) palīdzība tranzīta pasažierim pārvietoties uz savienoto reisu Lidostas publiskajā un sterilajā zonā; 	<p>The Airport shall provide PRM passengers with good quality, individually customized, permanent assistance including the following services:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) acceptance by the airport service staff of the passenger's notice of arrival at specific call points outside and inside the Airport terminal; b) accompanying/assisting a passenger from the call point to the check-in desk; c) checking in for a flight and checking in of baggage; d) moving from the check-in desk to the aircraft (assistance at passport control, customs and security screening); e) boarding the aircraft, if necessary, providing lift, wheelchair or other appropriate means of transportation; f) moving from the aircraft entrance to the seat; g) depositing and retrieving carry-on baggage on board; h) moving from the seat to the aircraft exit; i) disembarking from the aircraft, if necessary, providing lift, wheelchair or other appropriate means of transportation; j) moving from the aircraft to the baggage reclaiming hall, picking up of baggage, if necessary, settling passport control and customs formalities; k) moving from the baggage reclaiming hall to a definite point in the Airport territory; l) assistance to a transit passenger in getting to a connected flight on the Airport's landside and airside; m) accompanying to a toilet room and if necessary, assistance in the toilet room.
--------	--	---



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

	m) tualetes apmeklēšana un, nepieciešamības gadījumā, palīdzība tualetē.	
2.3.2.	<p>Lidosta veic nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu turpmāk minēto:</p> <p>a) ja PRM pasažierim ir līdzīgs pavadonis, tad pavadonim pēc 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 sniegta arī suņiem –pavadoņiem;</p> <p>e) informācija par avioreisiem tiek sniegta pasažieriem uztveramās formās.</p>	<p>The Airport shall take the necessary measures in order 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 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 dogs;</p> <p>e) information on flight schedules are provided to passengers in comprehensible forms.</p>
2.3.3.	<p>Ja PRM pasažieris ceļo savā personīgajā ratiņkrēslā, Lidosta nodrošina pasažierim maksimālo iespējamo komfortu, ļaujot tam izmatot savu ratiņ krēslu tik ilgi, cik iespējams. 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 as long as possible. 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.	Atsaucoties uz EK 1107/2006, visu iesaistīto pušu interesēs ir savlaicīgi	Referring to Regulation (EC) No 1107/2006, it is in the interests of all the
--------	---	--



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

	<p>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>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 in order to give the service provider sufficient time to render appropriate services with the specific equipment required by the PRM passenger.</p>
2.4.2.	<p>Lai nodrošinātu šādus pakalpojumus, PRM pasažierim jāierodas pie reģistrācijas galda 1 (vienu) stundu 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.</p>	<p>In order to receive such services, the PRM passenger should arrive at the check-in desk 1 (one) hour prior 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 <u>the utmost</u> to provide the PRM passenger with good quality service answering his/her specific needs.</p>
2.4.3.	<p><u>PRM pasažierim pakalpojums jāpiesaka, rezervējot aviobiļeti lidsabiedrībā vai ceļojumu aģentūrā.</u></p>	<p><u>The PRM passenger should book the services when booking a flight at the airline or at a travel agency.</u></p>

2.5. Izpildes laiks / Time of Accomplishment

2.5.1.	<p>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:</p>	<p>The Airport shall provide assistance to 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":</p>
--------	--	--



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

Kritērijs/ Criterion	Mērķis	Target
IZLIDOJOŠIE PRM pasažieri / DEPARTING PRM Passengers		
Iepriekš pieteikušies / Pre - booked	Pēc ierašanās Lidostā un pieteikšanās: ■ 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: ■ 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 / Not pre - booked	Pēc ierašanās Lidostā un pieteikšanās: ■ 80% PRM pasažieru gaida uz palīdzību ne ilgāk par 25 minūtēm; ■ 90% gaida ne ilgāk par 35 minūtēm; ■ 100% gaida ne ilgāk par 45 minūtēm.	Upon arrival at the airport and application: ■ 80% PRM passengers wait for assistance not longer than 25 minutes; ■ 90% wait not longer than 35 minutes; ■ 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: ■ 80% PRM pasažieriem 5 minūšu laikā pēc bremžu kļu pielikšanas gaisa kuģim ("on chocks"); ■ 90% - 10 minūšu laikā; ■ 100% - 20 minūšu laikā.	Assistance should be available at the gate-room / aircraft side for: ■ 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: ■ 80% PRM pasažieriem 25 minūšu laikā pēc bremžu kļu pielikšanas gaisa kuģim ("on chocks"); ■ 90% - 35 minūšu laikā; ■ 100% - 45 minūšu laikā.	Assistance should be available at the gate-room / aircraft side for: ■ 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	The Airport shall ensure that regular safety checks and maintenance of the equipment for PRM passengers are



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

	apkalpošanai paredzēto palīgierīču apkope. Lidosta pastāvīgi veic ierakstus aprīkojuma apkopes reģistrācijas žurnālos.	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 un attiecīgajos pielikumos, 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 lidostas darbinieki), īpaša uzmanība tiek pievērsta izpratnei par invaliditāti un invalīdu līdztiesību.	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 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 lietā.	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 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.	The Airport have to perform repeated 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 bukletu un Lidostas mājas lapas palīdzību. Informācija tiek sniegta latviešu, angļu un krievu valodā.	The Airport provides the PRM passengers with the necessary information in specially adapted formats, booklets and on the Airport's website. The information is provided in Latvian, English and Russian languages.
2.8.2.	<u>Nepieciešamā informācija:</u>	<u>Necessary information:</u>



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

	a) Noteiktie izlidošanas/ielidošanas punkti (izsaukuma punkti); noteikts, kā pieteikt PRM pakalpojumu. b) pakalpojumu apraksts ielidojošiem un izlidojošiem pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām; c) darbs ar pretenzijām, atzinībām, ierosinājumiem un rekomendācijām pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām pakalpojumu sniegšanā.	a) Specified departure/arrival points (call points); description of how to book a PRM service. b) Description of services available to arriving and departing PRM passengers; c) Work with complaints, commendations, suggestions and recommendations of PRM passengers.
--	--	--

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

2.9.1.	Visas pretenzijas, atzinības, ierosinājumus un rekomendācijas pasažieri Lidostai iesniedz gan, rakstiski nosūtot pa pastu, e-pastu vai Lidostas mājaslapā aizpildot aptaujas anketu, gan arī mutiski informējot Lidostas darbinieku.	The passengers submit all their complaints, commendations praises, suggestions and recommendations to the Airport in writing and send them to the Airport by post, e-mail or on the Airport website by completing a satisfaction questionnaire. They can also inform Airport staff verbally.
--------	--	--

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. <u>Regularitāte</u> : 10% gadā (no apkalpotajiem PRM pasažieriem). b) Iekšējais / ārējais audits.	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. <u>Regularity</u> : 10% per year (of PRM passengers provided with services). 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. Noslēguma jautājumi / Final provisions

3.1.	Dokumentā veiktās izmaiņas ir pasvītrotas.	The changes in this document are underlined.
3.2.	Ar šīs standarta spēkā stāšanās tiek atzīta par spēku zaudējušu SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY STANDARDS – GH 1371 S versiju 01, integrējot šo dokumentu VAS" Starptautiskā lidosta "Rīga" PRM apkalpošanas kvalitātes standarti – GH 1371 S versija 03.	As of entry into force of this Standard, Version 01 of SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY STANDARDS – GH 1371 S shall be considered void and this document will be integrated into SJSC RIGA INTERNATIONAL AIRPORT PRM SERVICE QUALITY STANDARDS – GH 1371 S Version 03
3.3.	Dokuments ir izdots latviešu un angļu valodā.	The document is drawn up in Latvian and in English languages.
3.4	Dokumenta statuss un iepriekšējo versiju vēsture:	Document status and history of previous versions:

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

