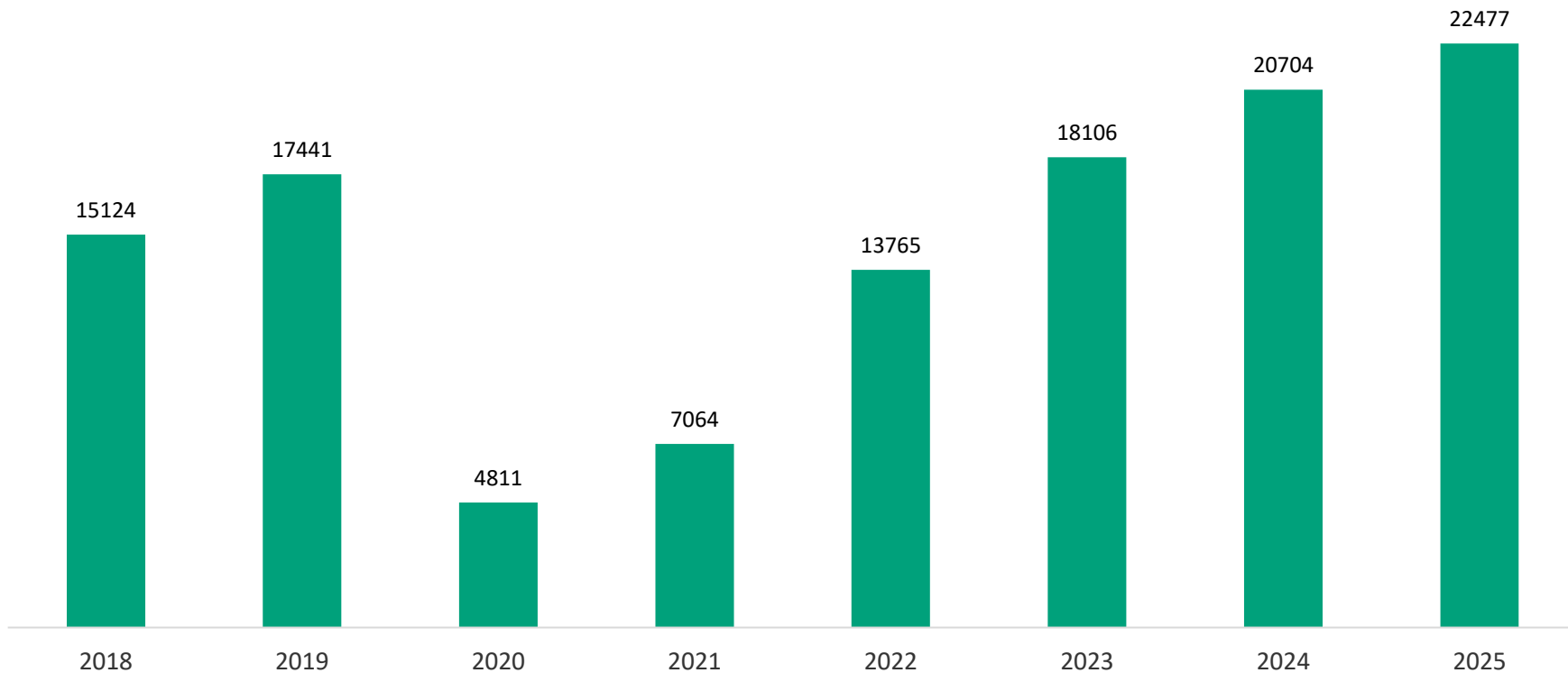


Atbalstītās ceļošanas pakalpojumi Rīgas lidostā 2025. gadā

Artūrs Saveljevs,
Rīgas lidostas valdes loceklis

Apkalpotie PRM pasažieri 2018 – 2025



PRM pakalpojumu kvalitāte: pasažieru aptauja

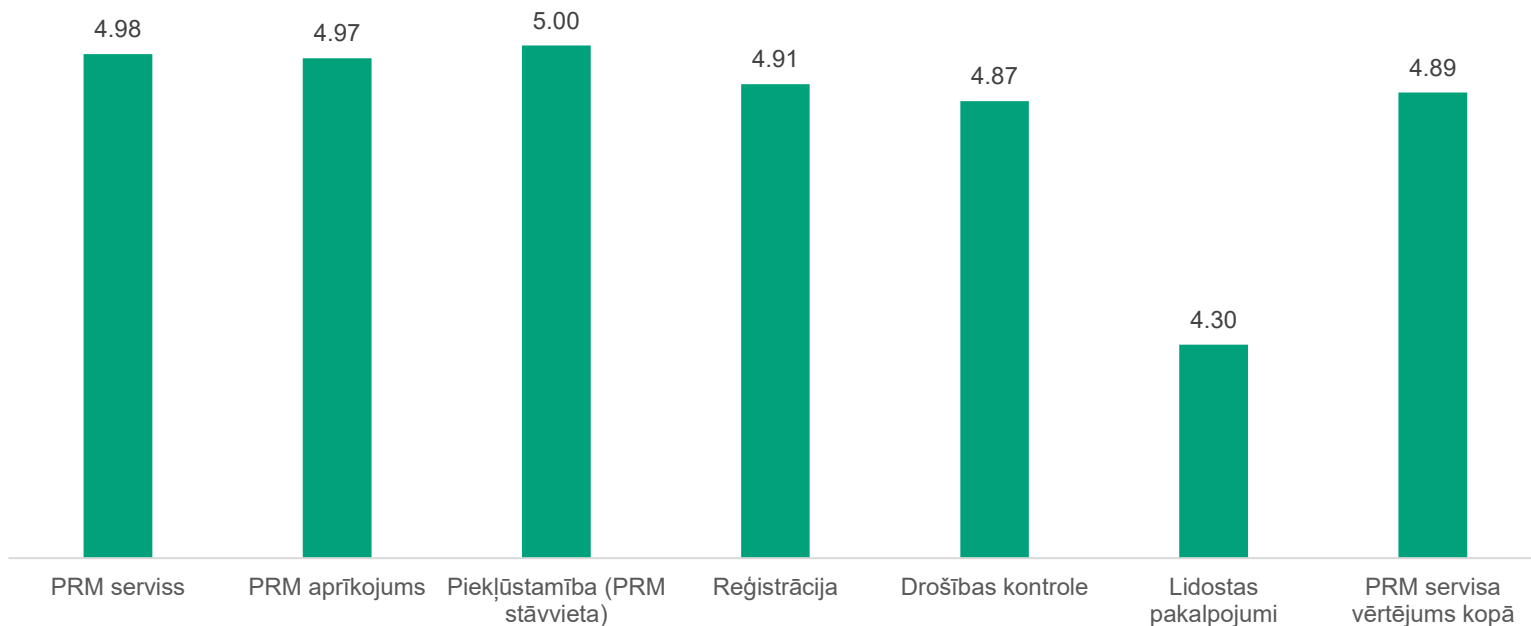
Pasažierus aptaujā:

- klātienē pasažieru apkalpošanas laikā (mērķis - aptaujāt vismaz 10 % no apkalpotajiem pasažieriem);
- RIX mājas lapā.

2025. gadā aptaujāti 3110 PRM pasažieri jeb 13,84 %.

PRM pasažieru aptaujas rezultāti 2025. gadā (pēc ASQ metodoloģijas)

2025. gadā vidējais PRM pakalpojuma apmierinātības rādītājs bija **4.89 punkti no 5**. Augsts kopējais rādītājs, jo pasažieri novērtē moderno tehniku un jaunās iekārtas, kā arī salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu ir samazinājušies infrastruktūras ierobežojumi vai atteices.



*Lidostas pakalpojumi – beznodokļu veikali, kafejnīcas u.c.. Komentāri saņemti par ēdienu un dzērienu kvalitāti, kā arī par pasažieru ieskatā pārāk augstajām cenām ēdināšanas zonās.

PRM pakalpojumu kvalitāte: KPI izpilde

Izlidojošie PRM pasažieri							
Pieteikts	Gaidīšanas laiks	Mērķis	Q1	Q2	Q3	Q4	2025
	10 min	80%	97	97	97	97	97
	20 min	90%	99	99	100	99	99
	30 min	100%	100	100	100	100	100
Nepieteikts	Gaidīšanas laiks	Mērķis	Q1	Q2	Q3	Q4	2025
	25 min	80%	99	100	99	99	99
	35 min	90%	100	100	100	99	100
	45 min	100%	100	100	100	100	100
Ielidojošie PRM pasažieri							
Pieteikts	Gaidīšanas laiks	Mērķis	Q1	Q2	Q3	Q4	2025
	5 min	80%	100	100	100	99	100
	10 min	90%	100	100	100	100	100
	20 min	100%	100	100	100	100	100
Nepieteikts	Gaidīšanas laiks	Mērķis	Q1	Q2	Q3	Q4	2025
	25 min	80%	100	100	100	100	100
	35 min	90%	100	100	100	100	100
	45 min	100%	100	100	100	100	100

PRM pakalpojumu kvalitāte: pateicības un sūdzības

2025. gadā no pasažieriem saņemtas:

- 16 pateicības;
- 3 sūdzības (no tām tikai 1 pamatota).



RIX Rīgas lidostas Piekļūstamības forums

2025. gadā izveidots Rīgas lidostas Piekļūstamības forums - konsultatīva institūcija, kas aktualizē cilvēku ar invaliditāti vajadzības, problēmas un risinājumu iespējas lidostā un līdzdarbojas lēmumu pieņemšanā šajos jautājumos.

Mērķis - veicināt sadarbību starp cilvēkus ar invaliditāti pārstāvošajām nevalstiskajām organizācijām un lidostu ar mērķi pilnveidot cilvēkiem ar invaliditāti sniegtos pakalpojumus un iespējas lidostā.

2025. gadā notika divas Foruma sanāksmes.



Foruma sastāvs

Nevalstiskās organizācijas:

- Latvijas Cilvēku ar īpašām vajadzībām sadarbības organizācija “Sustento”,
- Invalīdu un viņu draugu apvienība “Apeirons”,
- Latvijas Neredzīgo biedrība,
- Latvijas Nedzirdīgo savienība,
- Latvijas Paralimpiskā komiteja,
- Hroniski slimo bērnu draugu biedrība „Sūrābele”,
- Biedrība "Gaismas stars",
- Latvijas Autisma asociācija.

Foruma sastāvā var tikt uzņemtas arī citas nevalstiskās organizācijas, kas izteikušas šādu vēlēšanos.

Lidosta:

- Komunikācijas vienības vadītāja;
- Virszemes apkalpošanas departamenta PRM apkalpošanas nodaļas vadītājs;
- Virszemes apkalpošanas departamenta direktors;
- Aviācijas pakalpojumu un biznesa attīstības departamenta Klientu pieredzes pārvaldības nodaļas vadītāja.

Aviācijas nozare:

- “airBaltic” deleģēts pārstāvis.

Latvijas Civilās aviācijas aģentūras deleģēts pārstāvis piedalās forumā kā novērotājs.

Investīcijas PRM infrastruktūrā un pakalpojumos 2025

- Elektriskais ambulifts.
- Jaunākās paaudzes mikroautobuss ar grīdā iebūvētiem ratiņkrēslu stiprinājumiem, vienlaikus astoņu sēdvietu mikroautobuss.
- Ar automātiku aprīkotas pielāgotās izejas durvis robežšķērsošanas punktos.
- Mājas lapas virtuālais asistents.
- PRM IT sistēma pasažieru apkalpošanai (noslēdzies iepirkums, uzsākta sistēmas ieviešana).
- Pasažieru pacelājs PRM WC pārtinamajā / higiēnas istabā (noslēdzies iepirkums, plānots uzstādīt līdz 2026. gada aprīlim).
- Atjaunots suņu-pavadoņu pastaigu voljērs.



Apmācības

Obligātas apmācības visiem darbiniekiem, kas tieši iesaistīti pasažieru apkalpošanā, jo kvalitatīvi apmācīti darbinieki ir priekšnosacījums kvalitatīvi sniegtam pakalpojumam.

Lidostas PRM instruktori ir sertificēti pie vadošajiem Eiropas instruktoriem - ekspertiem PRM jomā.

- Lidosta ir izstrādājusi divas apmācību programmas:
 - apmācību programma, kas veidota pēc ECAC rekomendācijām un ir balstīta uz apmācību moduļiem (9 moduļi), kurus pielāgo mērķauditorijai,
 - apmācību programma, kas paredzēta PRM darbiniekiem, kuri nodrošina PRM pasažieru pārvietošanās iespējas lidostā.
- Apmācībās obligāti iekļaujamās tēmas:
 - regulējošie normatīvie akti,
 - komunikācija ar pasažieriem,
 - nepieciešamās palīdzības nodrošināšana un izpratne par invaliditāti.
- 2025. gadā apmācīti:
 - 402 RIX darbinieki,
 - 195 citu uzņēmumu darbinieki.



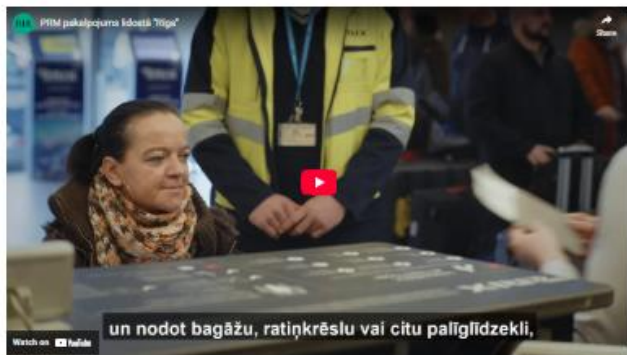
RIX mājas lapa

Turpināta sistēmiska RIX mājas lapas pilnveidošana, ņemot vērā NVO ieteikumus, kā arī lai nodrošinātu atbilstību Pieklūstamības direktīvai un Preču un pakalpojumu pieklūstamības likumam.



SĀKUMS / PASAŽIERIEM UN VIESIEM / ATBALSTĪTA CEĻOŠANA /

Atbalstītā ceļošana



Uzzini vairāk par PRM pakalpojumiem lidostā

- [Par PRM pakalpojumu īsumā](#)
- [Kā pieteikt PRM pakalpojumu?](#)
- [Ceļš uz lidostu un no tās](#)
- [Izsaukuma punkti](#)
- [Ielidošana un izlidošana](#)
- [Elektriskie palīgīdzekļi](#)
- [Servisa dzīvnieki](#)
- [Iespējas lidostā](#)
- [Ceļošanai svarīga informācija](#)
- [Specializētas ekskursijas lidostā](#)
- [Noskaties atbalsta video par procesiem lidostā bērniem ar autismu](#)

Specializētas ekskursijas lidostā

Sadarbībā ar nevalstiskajām organizācijām un «airBaltic» organizētas **sešas specializētas ekskursijas lidostā**, iepazīstinot cilvēkus ar dažādām invaliditātēm un viņu ģimenes locekļus ar lidostas procesiem:

- bērni ar autismu un viņu vecāki,
- bērni un pieaugušie ar garīgās attīstības traucējumiem.

Ekskursijā uzzinātais mazina bažas par ceļošanas sarežģītību, palīdz izprast lidostas procesus (reģistrācija, drošības pārbaude, iekāpšana un uzturēšanās lidmašīnā), tādējādi padarot ceļošanu saprotamāku un pieejamāku.

No NVO saņemtās atsauksmes liecina, ka specializētās ekskursijas daudzām ģimenēm, kurās ir bērni vai pieaugušie ar invaliditāti, ir devušas drosmi doties **savā pirmajā ceļojumā ar lidmašīnu**.

Novērtējot sadarbību ar Rīgas lidostu, 2025. gadā lidostai piešķirta Latvijas Autisma biedrības pateicība «Labā prakse autisma jomā».



Sadarbība ar Latvijas Paralimpisko komiteju

- Latvijas paralimpiskās kustības 30 gadu jubilejas ekspozīcija Rīgas lidostā.
- **Ziedojums** ar mērķi veicināt parasporta aktivitātes 2026. gadā:
 - sporta pasākumu un nometņu organizēšana bērniem ar invaliditāti;
 - jauno talantu piesaiste un sistēmiska sagatavošana paralimpiskajām disciplīnām, kas ietver treniņu procesu nodrošināšanu, iespēju piedalīties vietēja un starptautiska mēroga sacensībās;
 - Latvijas parasportistu treniņu process un dalība nacionāla un pasaules mēroga sacensībās, kvalifikācijas turnīros;
 - sabiedrības informēšana par paralimpisko sportu un cilvēku ar invaliditāti iespējām aktīvi iesaistīties sportā.



Ieceres 2026

Pakalpojumu un infrastruktūras attīstība:

- indukcijas cilpa Informācijas birojā,
- pielāgota izeja C6 izlidošanas sektora kāpņu telpā PRM pasažieru izceļšanai no termināla.

Mājas lapa un informēšana:

- vairāku mājas lapas sadaļu izstrāde **vieglajā valodā**;
- video ar vairāku mājas lapas sadaļu **satura tulkojumu zīmju valodā**, lai atvieglotu lapas lietošanu cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem;
- PRM pasažieriem pielāgots **animēts video** par lidostas drošības pārbaudes procesiem.

Pilotprojekts

Īpaši apmācītu suņu piesaiste pasažieru emocionālas pašsajūtas uzlabošanai terminālī. Prakse no citām lidostām.



Paldies!

Jūsu jautājumi?

Artūrs Saveljevs,

valdes loceklis

a.saveljevs@riga-airport.com

<https://www.riga-airport.com/lv/atbalstita-celosana>

RIX