

AccessibleEU gala ziņojums Iepazīšanās ar Eiropas tiesību aktiem par pieejamību

Sadarboties, lai veidotu pieejamāku Eiropas Savienību personām ar invaliditāti

Konsorciju veido:



Saturs

AccessibleEU gala ziņojums	Iepazīšanās ar Eiropas tiesību aktiem par pieejamību	0
1. Par AccessibleEU		2
2. Šo vadlīniju mērķis		2
3. Eiropas tiesību akti par pieejamību		2
3.1. Eiropas Piekļūstamības direktīva		2
3.2. Publiskais iepirkums		7
3.3. Komunikācijas, plašsaziņas līdzekļi un informācijas tehnoloģijas		8
3.4. Sabiedriskais transports		11
3.5. Digitālie pakalpojumi		20
3.6. Tiesu iestāžu pieejamība		21
4. Ar ES direktīvām un pilnvarām saistīti standarti		22
4.1. Piekļūstamības standarti		22
5. I pielikums. Piekļūstamības prasības		24
5.1. Digitālās piekļūstamības prasības		24
5.2. Informācija par produktiem un pakalpojumiem		27
5.3. Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numurs (112)		28
5.4. Transporta pakalpojumu pieejamības prasības		28

1. Par AccessibleEU

Eiropas Pieklūstamības resursu centrs (AccessibleEU) ir viena no pamatiniciatīvām, kas ierosināta Eiropas [Komisijas Personu ar invaliditāti tiesību stratēģijā](#). Centra galvenais mērķis ir atbalstīt Eiropas Savienības (ES) pieklūstamības tiesību aktu īstenošanu visās dalībvalstīs un palielināt pieejamības politikas saskaņotību un efektivitāti, atvieglojot piekļuvi attiecīgām zināšanām. AccessibleEU apvieno valstu iestādes, ekspertus, profesionāļus un citas ieinteresētās puses no visām pieejamības jomām, lai apmainītos ar labu praksi, pieredzi un zināšanām un tādējādi atvieglotu ES tiesību aktu īstenošanu.

2. Šo vadlīniju mērķis

Šis vadlīnijas ir koncentrēts un viegli lietojams dokuments, kura mērķis ir sniegt zināšanas par nozīmīgākajiem ES tiesību aktiem un standartiem attiecībā uz pieejamību. Lasītāji iegūs labāku izpratni par to mērķi, darbības jomu un galvenajām prasībām. Šajā dokumentā ir iekļauti arī datumi, līdz kuriem dalībvalstīm ir bijis vai būs jāīsteno pieņemtie nosacījumi vai jāpārņem tie nacionālajos tiesību aktos.

Tomēr ir svarīgi, lai lasītāji valsts līmenī pārbaudītu, ko viņu pašu iestādes vai pakalpojumu sniedzēji ir darījuši, lai nodrošinātu atbilstību tiesību aktiem. Lai saņemtu papildu skaidrojumus par tiesību aktiem, kas apkopoti šajā dokumentā, AccessibleEU ir sagatavojusi vairākus papildu [norādījumus, kas pieejami centra tīmekļa vietnē](#).

3. Eiropas tiesību akti par pieejamību

3.1. Eiropas Pieklūstamības direktīva

3.1.1. Direktīva 2019/882/ES par produktu un pakalpojumu pieklūstamības prasībām

- **Mērķis**

[Direktīvas 2019/882/ES](#), kas pazīstama arī kā Eiropas Pieklūstamības direktīva, mērķis ir saskaņot nacionālos tiesību aktus un minimālās pieklūstamības prasības, lai nodrošinātu iekšējā tirgus pienācīgu darbību. Tās galvenais mērķis ir padarīt Eiropu par iekļaujošāku sabiedrību, uzlabojot personu ar invaliditāti piekļuvi produktiem un pakalpojumiem, tostarp informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (IKT) jomā. Šajā direktīvā ir arī noteiktas prasības attiecībā uz interneta piekļuves, balss sakaru un saistīto iekārtu un pakalpojumu pieejamību par pieņemamu cenu patērētājiem ar invaliditāti.

- **Darbības joma**

Šajā direktīvā, ko piemēro produktiem un pakalpojumiem, kas laisti tirgū pēc 2025. gada 28. jūnija, galvenā uzmanība tiek pievērsta digitālajām tehnoloģijām [2. pants]. Tie ietver:

- Viedtālrunis, planšetdatori, datori un operētājsistēmas, TV tehnika
- Bankomāti un maksājumu termināļi
- E-lasītāji un e-grāmatas
- Biļešu iegāde un reģistrācijas automāti
- Tālrūņa pakalpojumi
- Banku pakalpojumi
- E-komercija
- Tīmekļa vietnes un citi informācijas avoti transportēšanai
- Audiovizuālo mediju pakalpojumi (AVMS)
- Zvani uz Eiropas neatliekamās palīdzības numuru 112.

[Pieklūstiet šajā ziņojumā sniegtajam kopsavilkumam par pieklūstamības prasībām produktiem un pakalpojumiem, uz kuriem attiecas šī direktīva, 5. iedaļa.](#)

- **Galvenie nosacījumi**

ES dalībvalstīm šī direktīva ir jāpārņem savos tiesību aktos. Lai gan tām ir pienākums sasniegt direktīvas noteiktos mērķus, dalībvalstis var brīvi izlemt, kā to īstenot [31. pants].

- Dalībvalstīm ir jānodrošina, ka ražotāji un pakalpojumu sniedzēji laiž tirgū produktus un sniedz pakalpojumus, kas ietilpst Eiropas Piekļūstamības direktīvas darbības jomā, tikai tad, ja tie atbilst Direktīvas I pielikumā izklāstītajām piekļūstamības prasībām [6. pants]
- Ja produkti un pakalpojumi atbilst Eiropas Piekļūstamības direktīvā noteiktajām piekļūstamības prasībām, dalībvalstis nevar kavēt to apriti tirgū savā teritorijā tādu iemeslu dēļ, kas saistīti ar piekļūstamības prasībām [6. pants].
- Attiecībā uz produktiem Eiropas Piekļūstamības direktīva uzliek pienākumus ražotājiem, pilnvarotajiem pārstāvjiem, importētājiem un izplatītājiem [7. pants].
- Ražotājiem ir jānodrošina, ka produkti ir projektēti un ražoti saskaņā ar piemērojamajām piekļūstamības prasībām, kas noteiktas šajā direktīvā. Viņiem ir jāveic atbilstības novērtēšana un jā sagatavo ES atbilstības deklarācija, kas jāglabā 5 gadus un kas pēc pieprasījuma ir pieejama attiecīgajām iestādēm. Tām ir arī jāpiestiprina CE zīme [7. pants].
- Tirgus uzraudzības iestādēm ir jāpārbauda atbilstība piemērojamajām piekļūstamības prasībām un vajadzības gadījumā jāprasa, lai ražotāji saprātīgā termiņā veic visus atbilstošos koriģējošos pasākumus, un, ja šādi pasākumi netiek veikti, jāizņem produkts no tirgus [19. pants].
- Pakalpojumu sniedzējiem ir jāizstrādā un jāsniedz pakalpojumi, ievērojot direktīvā noteiktās piekļūstamības prasības, un jā sagatavo informācija, kurā paskaidrots, kā pakalpojumi atbilst piemērojamajām piekļūstamības prasībām. Šai informācijai jābūt pieejamai dažādos piekļūstamos formātos, un tā jāglabā tik ilgi, kamēr tiek sniegts pakalpojums [13. pants].
- Dalībvalstīm ir jāizraugās iestādes, kas ir atbildīgas par pakalpojumu atbilstības pieejamības prasībām pārbaudi, sūdzību un ziņojumu par jautājumiem, kas saistīti ar neatbilstību, pēckontroli un pārbaudi, vai pakalpojumu sniedzējs ir veicis nepieciešamos korektīvos pasākumus [23. pants].

[Pieklūstiet informācijas kopsavilkumam par produktu un pakalpojumu prasībām šā ziņojuma 5.2. sadaļā.](#)

- **Būvēta vide**

Eiropas Pieklūstamības direktīva atstāj dalībvalstīm iespēju izpildīt pieklūstamības prasības attiecībā uz būvēto vidi, ko izmanto to pakalpojumu klienti, uz kuriem attiecas šī direktīva. Šajā nolūkā III pielikumā ir iekļauts indikatīvo prasību saraksts [4. pants].

- **Atbrīvojumi**

Mazie uzņēmumi, kas sniedz pakalpojumus, parasti ir atbrīvoti no pienākuma nodrošināt atbilstību Direktīvai 2019/882. [4. pants].

- **Neproporcionāls slogs un būtiskas izmaiņas: kas tās ir un kad tās pieprasīt**

Šajā direktīvā noteiktās pieklūstamības prasības piemēro tiktāl, ciktāl tās neprasa veikt tādas produkta vai pakalpojumu izmaiņas, kuru rezultātā tiek būtiski mainīts tā pamatraksturs, vai nerada nesamērīgu slogu attiecīgajiem ražotājiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kas ir pārmērīgs papildu organizatoriskais vai finansiālais slogs uzņēmumam (piemēram, lielas to cilvēkresursu un finanšu resursu daļas izmantošana). Prioritātes, laika vai zināšanu trūkums nebūtu jāuzskata par leģitīmiem iemesliem. Organizācijas, kas saņem publisku vai privātu finansējumu, nevar pretendēt uz nesamērīgu slogu finansiālu problēmu dēļ.

Attiecīgajiem ražotājiem un pakalpojumu sniedzējiem ir jāveic novērtējums par to, vai atbilstība pieklūstamības prasībām radītu būtiskas izmaiņas vai radītu nesamērīgu slogu. Tām ir jādokumentē šis novērtējums un visi attiecīgie rezultāti jāglabā piecus gadus. [14. pants].

- **Laiks**

- 2022. gada 28. jūnijs - termiņš, līdz kuram dalībvalstīm direktīva jāpārņem nacionālajos tiesību aktos.

- 2025. gada 28. jūnijs - dalībvalstīm jānodrošina savu nacionālo tiesību aktu īstenošana
- 2030. gada 28. jūnijs - pārejas perioda beigas, kurā pakalpojumu sniedzēji varēja izmantot produktus, kas neatbilst Eiropas Pieklūstamības direktīvā noteiktajām pieklūstamības prasībām. Līdz šim datumam katrai dalībvalstij ir jāiesniedz ziņojums - un pēc tam - viens ziņojums ik pēc 5 gadiem, novērtējot direktīvas piemērošanu.
- 2045. gada 28. jūnijs - būs jālikvidē visi nepieejamie pašapkalpošanās termināļi.

3.1.2. Direktīva 2016/2102/ES par publiskā sektora struktūru tīmekļvietņu un mobilo lietotņu pieklūstamību

- **Mērķis**

[Direktīvā 2016/2102/ES](#) ir noteiktas minimālās prasības, kurām tīmekļa vietnēm un lietotnēm jāatbilst, lai tās būtu pieklūstamas personām ar invaliditāti.

Dalībvalstis saskaņā ar ES tiesību aktiem var saglabāt vai ieviest pasākumus, kas pārsniedz ar šo direktīvu noteiktās minimālās prasības attiecībā uz tīmekļvietņu un mobilo lietotņu pieklūstamību.

- **Darbības joma**

To piemēro tīmekļvietnēm un mobilajām lietotnēm, kas pieder publiskā sektora struktūrām visās dalībvalstīs. Mērķis ir uzlabot personu ar invaliditāti piekļuvi tiešsaistes sabiedriskajiem pakalpojumiem.

- **Galvenie nosacījumi**

- Dalībvalstīm ir jānodrošina, ka publiskā sektora struktūras veic nepieciešamos pasākumus, lai padarītu savas tīmekļvietnes un mobilās lietotnes pieejamākas, padarot tās uztveramas, funkcionējošas, saprotamas un ticamas.
- Publiskā sektora struktūras var izmantot atkāpi attiecībā uz konkrētu tīmekļvietni vai mobilo lietotni, ja pieklūstamības prasību ievērošana tām radītu nesamērīgu slogu, ņemot vērā attiecīgās publiskā sektora struktūras lielumu,

- resursus un būtību, kā arī prognozētās izmaksas un ieguvumus attiecīgajai publiskā sektora struktūrai salīdzinājumā ar prognozētajiem ieguvumiem personām ar invaliditāti [5. pants]
- Publiskajām struktūrām ir jāsniedz detalizēts piekļūstamības paziņojums par to, kā to tīmekļa vietnes atbilst direktīvā noteiktajām prasībām vai pēc parauga, kas noteikts [2018. gada 11. oktobra ES Īstenošanas lēmumā 2018/1523](#) [7. pants].
 - Dalībvalstis ir atbildīgas arī par apmācības programmu, kā izveidot, pārvaldīt un atjaunināt tīmekļa vietnēm un mobilajām lietotnēm piekļūstamu saturu, veicināšanu. Tām ir arī jāpalielina informētība par piekļūstamības prasību nozīmi un jāapmainās ar labo praksi [7. pants].
 - Šajā direktīvā noteikto piekļūstamības prasību ievērošana ir jāuzrauga dalībvalstīm, kurām ir jāziņo Eiropas Komisijai par attiecīgo rezultātu [8. pants].
 - Publiskajām struktūrām ir jāsniedz lietotājiem informācija par to, kā ziņot par piekļūstamības problēmām, un saite uz sūdzības veidlapu vai šim nolūkam izveidotu mehānismu [8. pants].

- **Laiks**

Terminš, līdz kuram visām ES publiskā sektora tīmekļvietnēm bija jānodrošina atbilstība šai direktīvai, bija 2020. gada 23. septembris, bet mobilajām lietotnēm – 2021. gada 23. jūnijs [12. pants].

[Piekļūstiet pieejamības vajadzību un prasību kopsavilkumam šā ziņojuma 5. sadaļā.](#)

3.2. Publiskais iepirkums

3.2.1. Direktīva 2014/24/ES par publisko iepirkumu

- **Direktīvas mērķis un darbības joma**

[Direktīvā 2014/24/ES](#) ir izklāstīti publiskā iepirkuma noteikumi Eiropā. Tajā ir noteikts, kad pieejamība ir obligāta, iepērkot produktus un pakalpojumus. Šī

direktīva kopā ar [Direktīvu 2014/25/ES \(Komunālo pakalpojumu direktīva\)](#) ir viena [no divām galvenajām ES direktīvām, ar kurām nosaka publiskā iepirkuma satvaru.](#)

- **Darbības joma**

Tā attiecas tikai uz piedāvājumiem, kuru vērtība naudas izteiksmē tiek lēsta ne mazāk kā Eiropas Komisijas noteiktās robežvērtības. Šīs robežvērtības pārskata reizi divos gados. Ieinteresētajām pusēm regulāri jāiepazīstas ar ES Oficiālo Vēstnesi, lai saņemtu jaunāko informāciju par šīm robežvērtībām [1. pants].

- **Galvenie nosacījumi**

- Iepirkuma process jāveic, vēlams, izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus. Tiem jābūt nediskriminējošiem un jāatbilst piekļūstamības prasībām [22. pants].
- Tehniskajām specifikācijām ir jāatbilst piekļūstamības kritērijiem, kas noteikti Eiropas Piekļūstamības direktīvā [42. pants].
- Saimnieciski visizdevīgākais piedāvājums jānosaka, pamatojoties uz cenu vai izmaksām, un tajā var būt ietverta labākā cenas un kvalitātes attiecība, kas jānovērtē, pamatojoties uz kritērijiem, tostarp kvalitātes, vides un/vai sociālajiem aspektiem, kas saistīti ar attiecīgā publiskā līguma priekšmetu. Šādi kritēriji var ietvert piekļūstamību [67. panta 2. punkts].

- **Laiks**

Termiņš, līdz kuram dalībvalstīm šī direktīva bija jāpārņem nacionālajos tiesību aktos, bija 2016. gada 18. aprīlis [90. pants].

3.3. Komunikācijas, plašsaziņas līdzekļi un informācijas tehnoloģijas

3.3.1. Direktīva 2018/1972/ES par Eiropas elektronisko sakaru kodeksa izveidi

- **Mērķis**

[Direktīvas 2018/1972/ES](#) mērķis ir izveidot saskaņotu telekomunikāciju, mediju un informācijas tehnoloģiju iekšējo tirgu, lai uzlabotu savienojamību un elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti Eiropā. Tās mērķis ir arī nodrošināt labāku patērētāju

aizsardzību un ļaut galalietotājiem ar invaliditāti, tostarp vecāka gadagājuma cilvēkiem, piekļūt sakaru pakalpojumiem vienlīdzīgi ar citiem.

- **Darbības joma**

Direktīva reglamentē elektronisko sakaru (telesakaru) tīklus, telesakaru pakalpojumus un saistītās iekārtas un pakalpojumus [1. pants]

- **Galvenie nosacījumi**

Kodeksā ir noteikts, ka dalībvalstīm ir jānodrošina, ka visiem patērētājiem, tostarp patērētājiem ar invaliditāti, ir piekļuve cenas ziņā pieņemamiem un pieejamiem sakaru pakalpojumiem. Šajā sakarā tām ir pienākums:

- Ieviest atbilstošus pasākumus, lai veicinātu tirgus izveidi produktiem un pakalpojumiem par pieņemamu cenu, kas ietver iespējas personām ar invaliditāti, tostarp palīgtechnoloģiju aprīkojumu. Piemēram, teksta pārlikšanas pakalpojumu izmaksām patērētājiem ar invaliditāti vajadzētu būt līdzvērtīgām balss sakaru pakalpojumu vidējām izmaksām [226. punkts].
 - Padarīt galalietotājiem ar invaliditāti pieejamus neatliekamās palīdzības dienestus, tostarp Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numuru 112. Šim pakalpojumam jābūt pieejamam bez maksas [109. panta 7. punkts].
 - Personu ar invaliditāti piekļuvei neatliekamās palīdzības dienestiem jābūt līdzvērtīgiem tiem, ko izmanto personas bez invaliditātes [109. panta 5. punkts].
- [Piekļūstiet pieejamības prasību kopsavilkumam attiecībā uz neatliekamās palīdzības numuru 112 šā dokumenta 5.3. sadaļā.](#)
- Nodrošināt, ka lietotāji ar invaliditāti gūst labumu no konkurences un tiem ir līdzvērtīga piekļuve elektronisko sakaru pakalpojumiem, kā arī gūst labumu no pakalpojumu sniedzēju izvēles vienlīdzīgi ar citiem. Piemēram, ka tiem ir pieejami līdzvērtīgi noteikumi un nosacījumi, tostarp cenas, tarifi un pakalpojumu kvalitāte [sk. 297. punktu].
 - Nodrošināt, ka klientam ar invaliditāti tiek sniegts atbilstošs un pieejams atbalsts par jebkuru konkrētu pakalpojumu [85. panta 4. punkts].

- Nodrošināt, ka ar pakalpojumu saistītā informācija, tostarp līgumā noteiktā informācija, tiek sniegta skaidrā, saprotamā veidā un piekļūstamā formātā [102. pants].

- **Laiks**

Termiņš, līdz kuram dalībvalstīm šī direktīva bija jāpārņem nacionālajos tiesību aktos, bija 2020. gada 21. decembris. Līdz 2025. gada jūnijam visās dalībvalstīs būs jāievieš vismaz reāllaika teksts [[European Emergency Number Association, 2021, 16. lpp.](#)].

3.3.2. Direktīva 2018/1808/ES par audiovizuālo mediju pakalpojumiem

- **Mērķis**

[Direktīva 2018/1808/ES](#) reglamentē valstu tiesību aktu par audiovizuālo mediju pakalpojumiem koordinēšanu ES mērogā. Tas ietver tradicionālo apraidi, kā arī jaunās tiešsaistes platformas un jaunus plašsaziņas līdzekļus, tādējādi tas attiecas uz dažādiem pakalpojumu sniedzējiem, piemēram, raidorganizācijām, video koplietošanas platformām un citiem audiovizuālo mediju pakalpojumiem pēc pieprasījuma, kas darbojas ES.

- **Darbības joma**

Direktīva attiecas uz mediju pakalpojumu sniedzējiem, kas veic uzņēmējdarbību dalībvalstīs. Principā uzskata, ka mediju pakalpojumu sniedzējs veic uzņēmējdarbību dalībvalstī, ja tā galvenais birojs atrodas un redakcionālie lēmumi tiek pieņemti šajā dalībvalstī. Šī direktīva neattiecas uz audiovizuālo informācijas nesēju pakalpojumiem, kas paredzēti uztveršanai tikai trešās valstīs [2. pants].

- **Galvenie nosacījumi**

- Dalībvalstīm ir jānodrošina, ka to jurisdikcijā esošie mediju pakalpojumu sniedzēji savu saturu dara pieejamu personām ar invaliditāti, jo īpaši personām ar redzes vai dzirdes traucējumiem [sk. 22. punktu].

- Personām ar invaliditāti ir jābūt piekļuvei kontaktpunktam, lai iegūtu informāciju vai iesniegtu sūdzības par pieejamības jautājumiem, kas ir piekļūstams un pieejams tiešsaistē [7. pants].

- **Laiks**

Direktīvas pārņemšanas termiņš beidzās 2020. gada 19. septembrī.

3.4. Sabiedriskais transports

Eiropas Komisija 2023. gada 23. novembrī ierosināja [pasažieru mobilitātes paketi](#), kurā īpaša uzmanība tiek pievērsta pasažieru ar invaliditāti un/vai ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzībām. Šo priekšlikumu mērķis ir uzlabot pasažieru un ceļotāju pieredzi, stiprinot viņu tiesības.

Priekšlikums piedāvā stingrākus izpildes mehānismus un ievieš jaunus noteikumus aviopasažieriem, kuri rezervējuši lidojumus, izmantojot starpnieku. Tā arī aizsargā to pasažieru tiesības, kuri vienā braucienā izmanto dažādus transporta veidus. Piemēram, vilcieni un autobusi. Personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuras brauciena laikā nomaina viena transporta veida uz citu, pārvadātāji un termināļa operatori pārslēgšanās punktos sniegs palīdzību, kad tās ceļos saskaņā ar vienu pārvadājuma līgumu vai ceļos, izmantojot multimodālus pasažieru mezglus. Turklāt aviosabiedrībām, kas pieprasa pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām ceļot ar pavadoni, ir jāļauj pavadošajai personai ceļot bez maksas.

Tomēr, kamēr netiks pieņemts novembrī ierosinātais pasažieru mobilitātes tiesību aktu kopums, spēkā paliks turpmāk sniegtais apkopojums par tiesību aktiem.

3.4.1. Regula (ES) 2021/782 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem

- **Mērķis**

[Regula \(ES\) Nr. 2021/782](#) paredz noteikumus par dzelzceļa pasažieru ar invaliditāti tiesībām un nosacījumiem, ko piedāvā dzelzceļa transporta pakalpojumu sniedzēji.

- **Darbības joma**

Principā ES dzelzceļa pasažieru tiesības ir piemērojamas visiem dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumiem visās dalībvalstīs. Tomēr saskaņā ar regulām dalībvalstis var atbrīvot dažus pakalpojumu veidus no šo tiesību piemērošanas. Regula attiecas uz personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām: tas nozīmē ikvienu personu, kurai ir pastāvīgi vai īslaicīgi traucējumi, kas var traucēt viņiem pilnvērtīgi un efektīvi izmantot transportu vienlīdzīgi ar citiem pasažieriem, vai kuras pārvietošanās spējas, izmantojot transportu, ir ierobežotas vecuma dēļ [2. pants].

- **Galvenie nosacījumi**

- Par rezervāciju un biļetēm pasažieriem ar invaliditāti nevar tikt piemērota papildu maksa [11. panta 4. punkts].
- Jebkurai informācijai par braucienu, tostarp izmaiņām grafikā, ārkārtas situācijām un piekļuves iespējām uz kuģa, cita starpā, jābūt pieejamai piekļūstamos formātos [22. panta 1. punkts].
- Staciju apsaimniekotājiem un dzelzceļa uzņēmumiem pasažieriem ar invaliditāti ir jāpiedāvā bezmaksas palīdzība gan stacijā, gan vilcienā. Personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām jābūt iespējai bez problēmām iekāpt vilcienā un izkāpt no tā [23. panta 1. punkts].
- Ja dzelzceļa sabiedrība pieprasa, lai vilcienā tiktu pavadīta persona ar invaliditāti, pavadošajai personai ir jābūt tiesībām ceļot bez maksas un, ja iespējams, sēdēt blakus galvenajam pasažierim [23. panta 1.b punkts].
- Pasažieriem ar invaliditāti, atrodoties lidmašīnā, jābūt pieejamiem tādiem pašiem pakalpojumiem kā citiem pasažieriem [23. panta 1.h punkts].

- Pasažieriem ir jāsaņem kompensācija pilnā apmērā un bez liekas kavēšanās par jebkādu pārvietošanās palīglīdzekļu nozaudēšanu vai bojājumiem, tostarp par brauciena laikā ievainoto suņu-pavadoņu ārstēšanu [13. pants].
- Ja brauciens tiek pārtraukts un to nevar turpināt tajā pašā dienā, un dzelzceļa sabiedrībai ir jāpiedāvā naktsmītne, ja vien iespējams, jāņem vērā arī suņu-pavadoņu vajadzības [20. panta 2. punkts].
- Dzelzceļa staciju apsaimniekotājiem un transporta uzņēmumiem ir jāievieš sūdzību izskatīšanas sistēma pasažieriem. Norādījumiem un sīkākai informācijai par sūdzības procedūru jābūt pieejamai piekļūstamā formātā [28. pants].
- Lai pieprasītu palīdzību ceļošanai, personām ar invaliditāti ir jāizmanto 24 stundu iepriekšējas paziņošanas periods (24 stundas pirms izlidošanas). Tomēr staciju apsaimniekotājiem un pakalpojumu sniedzējiem ir jāpieliek saprātīgas pūles, lai piedāvātu palīdzību pat bez 24 stundu iepriekšēja brīdinājuma [24. pants].
- Turklāt personālam, kas sniedz šādu palīdzību, būtu jāsaņem mērķtiecīga ar invaliditāti saistīta apmācība, lai viņi zinātu, kā apmierināt pasažieru ar invaliditāti vajadzības. Ir paredzēti arī regulāri kvalifikācijas celšanas kursi [26. pants].

- **Laiks**

Šī regula ir piemērojama visām dalībvalstīm no 2023. gada jūnija.

3.4.2. Komisijas Regula (ES) Nr. 1300/2014 par savstarpējas izmantojamības tehniskajām specifikācijām attiecībā uz Savienības dzelzceļa sistēmas pieejamību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām (SITS-PRM)

- **Mērķis**

[Komisijas Regula \(ES\) Nr. 1300/2014](#), saukta arī par "SITS-PRM", attiecas uz vilcienu un dzelzceļa staciju piekļūstamību. Mērķis ir panākt, lai visas dalībvalstis

strādātu pie tā, lai uzlabotu savas dzelzceļa sistēmas piekļūstamību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

- **Darbības joma**

SITS-PRM attiecas uz visām staciju sabiedriskajām zonām, kas paredzētas pasažieru pārvadāšanai. Tā aptver visus aspektus, kas attiecas uz pieejamību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām (piemēram, infrastruktūra, ritošais sastāvs, satiksmes nodrošināšana un pārvaldība) [2. pants].

- **Galvenie nosacījumi**

- Jauniem un atjaunotiem vilcieniem un stacijām jābūt aprīkoti ar piekļūstamības elementiem, piemēram:
 - Tualetes pieejamas cilvēkiem ratiņkrēslos
 - Audiosignāliem
 - Dzirdes cilpām biļešu kasē
 - Taustes marķējumam uz platformām
 - Apgaismojumam

Sīkāku informāciju skatīt pielikuma 4.2. sadaļā.

- Dalībvalstīm ir jāizstrādā un jācenšas praksē īstenot valsts īstenošanas plānu, kurā noteikts, kā tās pakāpeniski likvidēs visus konstatētos šķēršļus pieejamībai visā dzelzceļa tīklā [8. pants].

- **Laiks**

Komisijas regula tika publicēta 2014. gada novembrī un stājās spēkā 2015. gada janvārī.

3.4.3. Regula (ES) Nr. 181/2011 par autobusu pasažieru tiesībām

- **Mērķis**

[Regulā \(ES\) Nr. 181/2011](#) ir paredzēti noteikumi par autobusu pasažieru tiesībām un autobusu pārvadājumu pakalpojumu sniedzēju piedāvātajiem nosacījumiem.

- **Darbības joma**

Regula attiecas uz pasažieriem, kuri izmanto regulāros autobusus, kuriem pasažieru iekāpšanas un/vai izkāpšanas vieta atrodas dalībvalsts teritorijā un kuru plānotais attālums ir 250 km vai vairāk.

- **Galvenie nosacījumi**

- Brauciena laikā pasažieriem ir tiesības saņemt kompensāciju vai līdzīgu atvietošanu par nozaudētiem vai bojātiem pārvietošanās palīglīdzekļiem vai ierīcēm. Kompensācijai jābūt analogai ar nozaudētā vai bojātā aprīkojuma nomaiņas vai labošanas izmaksām [7. pants].
- Autobusu pārvadājumu uzņēmumi nevar liegt rezervāciju vai biļeti jebkurai personai, pamatojoties uz invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām. Atteikums ir atļauts tikai pamatotu drošības apsvērumu dēļ. Piemēram, ja transportlīdzekļa konstrukcija neļauj pasažierim ar invaliditāti droši iekāpt vai izkāpt [9. pants].
- Pasažieriem ar invaliditāti jābūt pieejamām tiešsaistes vai digitālām rezervēšanas un biļešu pārdošanas sistēmām (tīmekļa vietnēm vai lietojumprogrammām) [9. pants].
- Autobusu pārvadātāji nevar iekasēt papildu izmaksas no pasažieriem ar invaliditāti par rezervācijām un biļetēm. Nosacījumiem jābūt tādiem pašiem, kādi attiecas uz citiem pasažieriem [9. pants].
- Ja pārvadātājs, ceļojumu aģents vai ceļojumu rīkotājs atsaka personas rezervāciju invaliditātes vai ierobežotu pārvietošanās spēju dēļ drošības apsvērumu dēļ, minētā persona var lūgt, lai viņu pavada cita persona, kas spēj sniegt vajadzīgo palīdzību. Pavadošā persona jāpārvadā bez maksas un, ja iespējams, jāsež blakus personai ar invaliditāti [10. pants].
- Transporta pakalpojumu sniedzējiem un staciju personālam ir bez maksas jāsniedz palīdzība personām ar invaliditāti autoostās un autobusos, un šim nolūkam viņiem ir jābūt atbilstoši apmācītiem [13. pants].

- Termināļa vadības iestādei ir jānosaka punkts termināļa iekšpusē vai ārpusē, kurā personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām var paziņot par savu ierašanos un lūgt palīdzību. Punktam jābūt skaidri apzīmētam un pieklūstamā formātā jāpiedāvā pamatinformācija par termināli un sniegto palīdzību [13. pants].

- **Laiks**

Regula ir piemērojama visām dalībvalstīm no 2013. gada 1. marta.

3.4.4. Regula (ES) Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu

- **Mērķis**

[Regulā \(ES\) Nr. 1107/2006](#) ir paredzēti noteikumi par aizsardzību un palīdzības sniegšanu pasažieriem ar invaliditāti un ierobežotām pārvietošanās spējām, kuri plāno ceļot, izmantojot komerciālus pasažieru gaisa pārvadājumu pakalpojumus.

- **Darbības joma**

Regula attiecas uz pasažieriem, kas izlido no lidostas, brauc tranzītā vai ierodas lidostā, kura atrodas kādas dalībvalsts teritorijā. Šie noteikumi attiecas arī uz pasažieriem, kas ceļo no trešās valsts uz dalībvalsti ar ES aviosabiedrību [1. pants].

- **Atbilstošās tiesību normas**

- Aviosabiedrības nevar liegt rezervāciju vai biļeti nevienai personai invaliditātes vai ierobežoto pārvietošanās spēju dēļ. Atteikums ir atļauts tikai pamatotu drošības apsvērumu dēļ [3. pants].
- Pasažieriem, kuriem ir atteikta iekāpšana pēc biļetes iegādes, ir tiesības uz atlīdzību vai maršruta maiņu [2. pants].
- Lidostām ir jānosaka vieta, kur pasažieri ar invaliditāti var paziņot par savu ierašanos un lūgt palīdzību [5. pants].

- Palīdzība pasažieriem ar invaliditāti jāsniedz lidostā un lidmašīnā, kā arī pie iekāpšanas un izkāpšanas [sk. I pielikumu].
- Palīdzībai jābūt bez maksas [saskaņā ar 8. pantu].
- Gaisa pārvadātājiem un lidostas administrācijai ir jānodrošina, ka to personāls ir atbilstoši apmācīts par to, kā sniegt palīdzību [11. pants].
- Pasažieriem ar invaliditāti ir jāpaziņo par savām īpašajām vajadzībām gaisa pārvadātājiem, to aģentiem vai ceļojumu rīkotājiem vismaz 48 stundas pirms publicētā izlidošanas laika [6. pants].
- Aviosabiedrības var pieprasīt pasažieriem ar invaliditāti ceļot kopā ar personu, kas spēj sniegt palīdzību, ja pasažieris nevar izpildīt galvenās drošības prasības bez palīdzības (glābšanas vestes sasniegšana, drošības jostas piesprādzēšana un lidmašīnas evakuācija ārkārtas situācijā) [3. pants].
- Ja aviosabiedrība neievēro šo regulu, pasažieri ar invaliditāti var iesniegt sūdzību lidostas vadības dienestam, aviosabiedrībai vai iestādei, ko izraudzījusies dalībvalsts, kurā atrodas lidosta [15. pants].
- Dalībvalstis var noteikt sankcijas jebkurai ES aviosabiedrībai, kura neievēro šo regulu [16. pants].
- Informācijai par drošības noteikumiem un ierobežojumiem, kas attiecas uz aprīkojumu un ierīcēm, ko izmanto pasažieri ar invaliditāti, jābūt pieejamai piekļūstamos formātos. Tas attiecas uz ceļojumu rīkotājiem un ceļojumu aģentūrām, kas veic gaisa satiksmes rezervēšanu [4. pants].
- Suņi-pavadoņi ir jāizmitina lidmašīnās saskaņā ar nacionālajiem tiesību aktiem [7. pants].

- **Laiks**

Regula attiecas uz visām dalībvalstīm no 2008. gada jūlija.

3.4.5. Direktīva 2009/45/ES par pasažieru kuģu drošības noteikumiem un standartiem

- **Mērķis**

[Ar Direktīvu 2009/45/EK](#) tiek ieviests vienots dzīvības un tīpašuma drošības līmenis uz jauniem un esošiem pasažieru kuģiem un ātrgaitas pasažieru kuģiem, ja abu kategoriju kuģi veic vietējos reisus. Tajā ir arī noteiktas procedūras sarunām starptautiskā līmenī, lai saskaņotu noteikumus pasažieru kuģiem, kas veic starptautiskus reisus.

- **Darbības joma**

Šī direktīva attiecas uz šādiem pasažieru kuģiem, kas veic vietējos reisus [3. pants].:

- Jauni un esoši pasažieru kuģi, kuru garums ir 24 metri vai lielāks
- Ātrgaitas pasažieru kuģi.

- **Galvenie nosacījumi**

Sīkāku informāciju sk. III pielikumā.

- Kuģa konstrukcijai jābūt tādai, lai personas ar invaliditāti vai ar ierobežotām pārvietošanās spējām varētu viegli iekāpt un izkāpt ar palīdzību vai bez tās. Tai arī jādodot viņiem iespēja pārvietoties pa kuģi, iekāpt uz klāja un izkāpt no tiem bez palīgiem vai pa rampām vai liftiem. Margām, koridoriem un gaitenīem, durvju ailēm un durvīm jābūt piemērotām personai, kas pārvietojas ratiņkrēslā.
- Zīmēm, kas izvietotas uz kuģa, lai palīdzētu pasažieriem, jābūt pieejamām un viegli salasāmām personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām (tostarp personām ar maņu orgānu traucējumiem), un tām jābūt izvietotām svarīgākajos punktos.
- Operatoru rīcībā uz kuģa vajadzētu būt vizuāliem un mutiskiem līdzekļiem, lai sniegtu paziņojumus personām ar invaliditāti. Signalizācijas sistēmām jābūt projektētām tā, lai tās būtu pieejamas pasažieriem ar ierobežotām

pārvietošanās spējām, tostarp pasažieriem ar maņu vai mācīšanās traucējumiem.

- **Laiks**

Visām dalībvalstīm šī direktīva bija jāpārņem līdz 2003. gada janvārim.

Regula (ES) Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem

- **Mērķis**

[Regulā \(ES\) Nr. 1177/2010](#) ir precizēti noteikumi par to pasažieru tiesībām, kuri ceļo pa jūru vai iekšzemes ūdensceļiem, un nosacījumi, ko piedāvā transporta pakalpojumu sniedzēji.

- **Darbības joma**

– Šo regulu piemēro pasažieriem, kuri izmanto ES pārvadātāja sniegtos pasažieru pārvadājumu pakalpojumus un kuri iekāpj un/vai izkāpj dalībvalsts teritorijā. Tomēr ir daži izņēmumi, piemēram, regula neattiecas uz kuģiem, kas drīkst pārvadāt ne vairāk kā 12 pasažierus, vai ekskursijām un ekskursijām, kas nav kruīzi [2. pants].

- **Galvenie nosacījumi**

– Dalībvalstīm ir jānodrošina, ka ostu pārvaldnieki un transporta uzņēmumi izstrādā nediskriminējošus noteikumus attiecībā uz pasažieru piekļuvi [9. pants].

– Pasažieriem nedrīkst liegt rezervāciju, biļeti vai iekāpšanu invaliditātes vai ierobežoto pārvietošanās spēju dēļ. Atteikums ir atļauts tikai pamatotu drošības apsvērumu dēļ [7. pants].

– Palīdzība uz vietas pasažieriem ar invaliditāti ostā un uz kuģa ir jāsniedz bez maksas. Pasažieriem jābūt iespējai droši iekāpt kuģi un nokāpt no tā. Termināļa operatori ir jānodrošina, ka to personāls ir atbilstoši apmācīts sniegt šo palīdzību [14. pants].

- Informācijai par ceļojumu, tostarp piekļuves nosacījumiem, jābūt pieejamai piekļūstamos formātos [9. pants].
- Suņi-pavadoņi ir jāizmitina saskaņā ar tās dalībvalsts tiesību aktiem, kurā pakalpojumu sniedzējs darbojas [10. pants].

- **Laiks**

Regulu visās dalībvalstīs piemēro no 2012. gada 18. decembra.

[Piekļūstiet kopsavilkumam par vispārējām pieejamības prasībām, kas piemērojamas sabiedriskajam transportam Eiropā, šā ziņojuma 5.4. sadaļā.](#)

3.5. Digitālie pakalpojumi

3.5.1. Regula (ES) Nr. 2022/2065 par digitālo pakalpojumu vienoto tirgu (digitālo pakalpojumu tiesību akts)

- **Mērķis**

[Regulā \(ES\) Nr. 2022/2065](#) ir precizēti saskaņoti noteikumi par starpniecības digitālo pakalpojumu sniegšanu Eiropas iekšējā tirgū starpniecības pakalpojumiem, ko piedāvā saņēmējiem, kuri atrodas ES.

- **Darbības joma**

Regula attiecas uz starpniecības pakalpojumiem, ko piedāvā saņēmējiem, kuri atrodas ES [2. pants].

- **Galvenie nosacījumi**

Šajā regulā aicināts izveidot rīcības kodeksu, kas atvieglo ļoti lielu tiešsaistes platformu un meklētājprogrammu piekļūstamību, lai nodrošinātu, ka informācija atbilst ES tiesību aktos noteiktajām pieejamības prasībām. Citiem vārdiem sakot, šādai informācijai jābūt viegli atrodamai un pieejamai personām ar invaliditāti [47. pants].

- **Laiks**

Regula stājās spēkā 2022. gada novembrī, un tā ir jāpiemēro visās dalībvalstīs no 2024. gada 17. februāra.

3.5.2. Regula (ES) Nr. 910/2014 par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū

- **Mērķis**

[Regulas \(ES\) Nr. 910/2014](#) mērķis ir uzlabot uzticēšanos ES mēroga elektroniskajiem darījumiem un palielināt publisko un privāto tiešsaistes pakalpojumu un e-komercijas efektivitāti. Tā arī likvidē šķēršļus elektroniskās identifikācijas un e-paraksta sistēmām, lai gan fiziskas, gan juridiskas personas varētu izmantot savu elektronisko identifikāciju jebkurā Eiropas Savienības valstī.

- **Darbības joma**

Ar regulu izveido pārrobežu tiesisko regulējumu attiecībā uz elektroniskajiem parakstiem, elektronisko zīmogu, elektronisko laika zīmogu, sertificētu elektronisko piegādi un tīmekļa vietņu autentifikāciju [2. pants].

- **Galvenie nosacījumi**

Ja iespējams, sniegtie uzticamības pakalpojumi un šo pakalpojumu sniegšanā izmantotie galapatēriņam paredzētie produkti ir jādara pieejami personām ar invaliditāti [15. pants].

- **Laiks**

Šī regula attiecas uz visām dalībvalstīm no 2016. gada 1. jūlija.

3.6. Tiesu iestāžu pieejamība

3.6.1. Direktīva 2012/29/ES, ar ko nosaka noziegumos cietušo tiesību, atbalsta un aizsardzības minimālos standartus

- **Mērķis**

[Direktīvas 2012/29/ES](#) mērķis ir nodrošināt, ka noziegumos cietušie tiek atpazīti, pret viņiem izturas ar cieņu, profesionāli, iejūtīgi un nediskriminējoši un ka viņi

saņem atbilstošu informāciju, atbalstu un aizsardzību. Tās mērķis ir arī nodrošināt, lai viņi varētu piedalīties kriminālprocesā.

- **Darbības joma**

Direktīvas noteikumi attiecas uz visu noziegumu upuriem, tomēr īpaša uzmanība tiek pievērsta konkrētām cietušo kategorijām, tostarp cietušajiem ar invaliditāti.

- **Galvenie nosacījumi**

ES dalībvalstīm ir jānodrošina, ka cietušie ar invaliditāti var pilnībā izmantot šajā direktīvā noteiktās tiesības vienlīdzīgi ar citiem, piemēram, nodrošinot, ka saziņa tiek sniegta vienkāršā un saprotamā valodā mutiski vai rakstiski. Tām ir arī jāatvieglo piekļuve telpām, kurās notiek kriminālprocess, un jānodrošina, ka sniegtā informācija atbilst ES tiesību aktos noteiktajiem piekļūstamības kritērijiem [15. punkts].

- **Laiks**

Direktīva stājās spēkā 2012. gada novembrī. Tās pārņemšanas termiņš beidzās 2015. gada 16. novembrī.

4. Ar ES direktīvām un pilnvarām saistīti standarti.

4.1. Piekļūstamības standarti

4.1.1. EN 301 549 IKT produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasības

- **Standarta mērķis un darbības joma**

Eiropas standarts [EN 301 549](#) nosaka funkcionālās piekļūstamības prasības dažādiem informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (IKT) risinājumiem. Tika saskaņotas šā standarta jaunākās 2 versijas. Jaunākā versija [EN 301 549 v3.2.1](#) ir pašlaik spēkā esošā.

Standarts, kas ietver testēšanas procedūru aprakstu un novērtēšanas metodiku katrai prasībai, un tas attiecas uz WCAG 2.1 piekļūstamības prasību piemērošanu. To ir paredzēts izmantot ar tīmeklī balstītām, ar tīmekli nesaistītām tehnoloģijām, produktiem un pakalpojumiem, kur izmanto gan programmatūru, gan aparatūru.

Šis standarts tika pieņemts, reaģējot uz Eiropas Komisijas standartizācijas mandātiem M [376](#) un [M 554](#).

4.1.2. EN 17210:2021 Būvētās vides pieejamība un lietojamība - Funkcionālās prasības

- **Standarta mērķis un darbības joma**

[Standarts EN 17210:2021](#) tika izstrādāts, reaģējot uz Eiropas Komisijas standartizācijas mandātu [M 420](#) Būvētā vide. Tas nosaka virkni funkcionālu pieejamības un lietojamības prasību un ieteikumu daudziem konstrukcijas elementiem, montāžai, interjera konfigurācijai, kā arī sastāvdaļām un furnitūrai, kas veido būvēto vidi.

Proti, šīs funkcionālās prasības un ieteikumi attiecas uz āra gājēju un pilsētu teritoriju būvniecības aspektiem, pieeju un piekļuvi ēkām, iekšējām un ēku aprīkojuma izmantošanu, izeju no ēkām normālās situācijās un evakuāciju avārijas gadījumā. Standarts ietver arī funkcionālās prasības un ieteikumus, kas saistīti ar ēkām īpašiem lietojumiem, piemēram, izmitināšanai, tostarp viesnīcai un pielāgojamiem mājokļiem, kultūras, atpūtas un sporta vajadzībām, kā arī transporta iespējām.

Prasības un ieteikumi ir formulēti kvalitatīvi un apraksta sasniedzamos mērķus, pamatojoties uz lietotāju daudzveidību dzīves cikla perspektīvā. Tos var izmantot kā kritērijus publisko līgumu noslēgšanai, kā arī citiem mērķiem, piemēram, piekļūstamības tiesību aktiem.

Ir izstrādāti divi tehniskie ziņojumi, kas lasāmi kopā ar standartu EN 17210. Tie ir šādi:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Būvētās vides pieejamība un lietojamība – tehniskās veikspējas kritēriji un specifikācijas. Šis dokuments ilustrē tehniskās veikspējas kritērijus un specifikācijas, lai izpildītu funkcionālās prasības, kas noteiktas Eiropas standartā EN 17210.

- [CEN/TR 17622:2021](#) Būvētās vides pieejamība un lietojamība - atbilstības novērtēšana. Šajā dokumentā novērtēta atbilstība funkcionālajām prasībām, kas noteiktas standartā EN 17210.

4.1.3. EN 17161:2019 Dizains ikvienam – Pieejamība

- **Standarta mērķis un darbības joma**

[Standartā 17161:2019](#) ir noteiktas prasības un ieteikumi, kas ļauj organizācijām paplašināt to cilvēku, kuriem tās kalpo, daudzveidību, identificējot to dažādās vajadzības, īpašības, spējas un vēlmes, iesaistot tās savās procedūrās un procesos. Tas arī palīdz organizācijām ievērot piemērojamās juridiskās prasības attiecībā uz to produktu, preču un pakalpojumu pieejamību.

Šis dokuments veicina ikdienas lietošanai paredzētu produktu, preču un pakalpojumu pieejamību, ievērojot pieeju "dizains ikvienam", un to sadarbību ar palīgtehnoloģijām. Tomēr tas nesniedz tehniskas projekta specifikācijas.

Šajā standartā noteiktās prasības ir vispārīgas un piemērojamas plašam produktu un pakalpojumu klāstam.

5. I pielikums. Pieklūstamības prasības

5.1. Digitālās pieklūstamības prasības

Izstrādājot tīmekļa vietnes, lietojumprogrammas, kā arī citus produktus un pakalpojumus, uz kuriem attiecas Eiropas Savienības tiesību akti, tostarp tie, kas saistīti ar autobusu, dzelzceļa, gaisa un ūdens transportu, jāņem vērā šādas pieklūstamības vajadzības un prasības.

Piezīme: Standarta EN 301 549 A.1 tabulā ir sniegts detalizētāks tīmekļa satura pieejamības prasību saraksts.

5.1.1. Lietošana bez redzes spējas

Jābūt vismaz vienam lietošanas veidam, kam nav nepieciešama redze. Piemēram, ekrāna lasītāji vai Braila raksts. Lai uzlabotu lietošanu bez redzes, saturam jāietver:

- Teksta alternatīvas - jebkuram saturam, kas nav teksts, piemēram, attēliem, jābūt teksta alternatīvai, kas atspoguļo līdzvērtīgu nozīmi vai mērķi. (Standarts EN 301 549: 10.1.1. punkts).
- Atbilstoša satura struktūra – saturā jābūt pareizi veidotiem virsrakstiem (H1, H2, H3) un iezīmēm. Tām jābūt veidotām loģiski un semantiski. (Standarts EN 301 549: 9.2.4.6., 10.2.4.6., 11.2.4.6. punkts).
- Pieejama tastatūra - Visām satura funkcijām jābūt darbināmām, izmantojot tastatūras saskarni, ne tikai peli. (Standarts EN 301 549: 9.2.1., 10.2.1., 11.2.1. punkts).
- Multivides saturs – jebkuram multivides saturam jābūt audio formātā. EN 301 549: 7.2., 7.3., 9.1.2.3. punkts.

5.1.2. Lietošana ar ierobežotu redzes spēju

Digitālajam saturam, produktiem un pakalpojumiem ir jānodrošina vai jābūt saderīgiem ar funkcijām, kas ļauj galalietotājiem ar ierobežotu redzi to labāk redzēt.

- Teksta lieluma palielināšana — tekstam jābūt maināmam izmēram, lai nebūtu nepieciešams veikt ritināšanu. (Standarts EN 301 549: 9.1.4.4., 10.1.4.4., 11.1.4.4., 11.1.4.4.2. punkts).
- Pietiekams krāsu kontrasts – krāsu kontrasta kombinācijai jābūt pietiekamai. Lietotājiem jābūt arī iespējai pielāgot krāsu kontrastu. (Standarts EN 301 549: 9.1.4.3., 9.1.4.11., 10.1.4.3., 10.1.4.11., 11.1.4.3., 11.1.4.11. punkts).

5.1.3. Lietošana bez krāsu uztveres spējas

Saturs nedrīkst likt galalietotājiem atšķirt krāsas.

- Krāsu izmantošana - jebkurai informācijai, izmantojot tikai krāsu, jābūt pieejamai alternatīvai, piemēram, tekstam. (Standarts EN 301 549: 9.1.4.1., 10.1.4.1., 11.1.4.1. punkts).

5.1.4. Lietošana bez dzirdes spējas

Ja produktam vai pakalpojumam ir multivides saturs, ir jābūt alternatīvai dzirdes informācijai.

- Mutiskā tulkošana zīmju valodā - tīmekļa vietnē vai lietojumprogrammā pieejamajam plašsaziņas līdzekļu saturam jāietver tulkojums zīmju valodā (EN 301 549: 6.5. punkts).

5.1.5. Lietošana ar ierobežotu dzirdes spēju

Ja produkts vai pakalpojums nodrošina multivides saturu, tajā ir jāiekļauj funkcijas, kas ļauj lietotājiem labāk dzirdēt informāciju. Lietotāji bez dzirdes var gūt labumu arī no šiem pieejamības līdzekļiem.

- Apraksti – jebkuram multivides saturam ir jābūt aprakstītam. (Standarts EN 301 549, 7.1. punkts).
- Alternatīva balss ziņojumiem - ja tīmekļa vietne, lietojumprogramma vai produkts nodrošina sakaru pakalpojumus, balss ziņojumiem ir jābūt alternatīvai. Piemēram, īsziņu pakalpojumi (Standarts EN 301 549 6.4. klauzula).
- Reāllaika teksta funkcionalitāte - šīs funkcijas piemērs ir programmatūra, kas tālruņa zvanu laikā nodrošina reāllaika tekstu. Persona ar ierobežotu dzirdi nolasa, ko saka persona otrā galā (EN 301 549 6.2. punkts).

5.1.6. Lietošana bez runas spējām

Ja saturam, produktam vai pakalpojumam ir nepieciešama balss ievade, tam ir jānodrošina alternatīva. Daži lietotāji bez balss spējām gūst labumu no pieejamības funkcijām, kas paredzētas lietotājiem bez dzirdes vai ar ierobežotu dzirdi, piemēram, īsziņu pakalpojumiem vai reāllaika teksta funkcionalitāti.

- Nodrošināt alternatīvu autentifikācijai, izmantojot balss atpazīšanu (EN 301 549 5.3. punkts).
- Videokonferenču platformai, kas nodrošina saziņu ar balsi, jānodrošina arī reāllaika teksta saziņas kanāls (Standarts EN 301 549 6.2.1.2. punkts).

- Balss pakalpojumam jānodrošina alternatīva, kam nav nepieciešama balss (standarta 6.4. standartklauzulas 6.4. punkts).

5.1.7. Lietošana ar ierobežotām manipulācijas spējām vai spēku

Produktiem nedrīkst būt funkcijas, kas saistītas ar lielu spēku vai plašu sasniedzamību. Tomēr ražojumiem, kuriem lietotājiem ir jāpieskaras ekrānam, jāveic plaukstas locītavas kustības vai jāizmanto spēks, ir jānodrošina alternatīvas, piemēram, balss vadības funkcijas.

- Izmantotais spēks - lietotājiem nevajadzētu izmantot lielu spēku, lai aktivizētu elementu lietotāja saskarnē. (Standarts EN 301 549, 8.4.2.2. punkts).

5.1.8. Samaziniet gaismjutīgu lēkmju izraisītājus

Nepublicējiet saturu, kas mirgo 3 reizes vai vairāk sekundē vai zibspuldze ir zem vispārējā zibspuldzes un sarkanās zibspuldzes sliekšņa. Ļaut lietotājiem apturēt jebkuru iekļauto animāciju (Standarts EN 301 549: 9.2.3., 10.2.3., 11.2.3. punkts).

5.1.9. Lietošana ar ierobežotām kognitīvajām spējām

Informācijai par produktiem vai pakalpojumiem jābūt vienkāršai un bez tehniskā žargona vai sarežģītu terminu izmantošanas (EN 301 549 9.3.1. noteikums). Arī instrukcijām un etiķetēm jābūt skaidri salasāmām (EN 301 549 9.3.3.2. punkts).

5.2. Informācija par produktiem un pakalpojumiem

Informācijai par pakalpojumiem un produktiem, uz kuriem attiecas Eiropas Pieklūstamības direktīva, jābūt pieklūstamai vairāk nekā vienā formātā. Piemēram, tīmekļvietnē, lietojumprogrammā, audiovizuālajos materiālos utt. Tas ietver informāciju par pieejamības iespējām, ko piedāvā gaisa, dzelzceļa, autobusu un ūdens transporta pakalpojumu sniedzēji.

Informācijā par produktiem, kas atrodas uz paša produkta (marķējums, iepakojums un brīdinājumi), un lietošanas instrukcijās (lietotāja rokasgrāmatā, tīmekļa vietnē, lietotnē utt.) ir jāiekļauj:

- Produkta mērķis, kā to aktivizēt un lietot
- Saderība ar palīgtehnoloģijām
- Iekļautie pieejamības līdzekļi un to izmantošana

5.3. Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numurs (112)

Cilvēkiem ar invaliditāti, tostarp nedzirdīgiem un neredzīgiem cilvēkiem, ir jābūt iespējai piekļūt vienotajam Eiropas neatliekamās palīdzības dienesta numuram 112 ar tādiem pašiem nosacījumiem kā citiem. Tas ir saistošs visām dalībvalstīm.

- Pakalpojumam jābūt saderīgam ar alternatīviem saziņas veidiem, piemēram, SMS, reāllaika tekstu, videozvaniem vai teksta pārlikšanas pakalpojumiem, tostarp jau uzrakstītu tekstu vai piktogrammām. Pakalpojumiem, kas nodrošina informācijas pārlikšanas pakalpojumus vai piekļuvi neatliekamās palīdzības dienestiem, ir jāatbilst [ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#) piemērojamām prasībām. (Standarts EN 301 594: 13. punkts).
- Izmantojot teksta saziņu, piemēram, SMS, tērzēšanu vai reāllaika tekstu, operatori ir jāinformē zvanītāji, ka ziņojums ir saņemts.
- Operatoriem jāspēj atbildēt uz videozvaniem, izmantojot nacionālo un starptautisko zīmju valodu.
- Viegli saprotama valoda ir jāizmanto ikvienā saziņā ar zvanītājiem.
- Ir jāņem vērā klusie zvani, jo zvanītājs var būt cilvēks reālā ārkārtas situācijā, kurš, iespējams, nespēj sarunāties.

(Avots: [EENA, \(2021\). Neatliekamās palīdzības dienestu pieejamība personām ar invaliditāti](#)).

5.4. Transporta pakalpojumu pieejamības prasības

Autobusu termināliem, lidostām un dzelzceļa stacijām jābūt projektētām tā, lai pasažieri varētu viegli atrast ceļu un pārvietoties. Tālāk ir sniegts kopsavilkums par vispārīgajām prasībām, lai transporta pakalpojumi būtu pieejami. Tomēr, lai iegūtu detalizētu skaidrojumu un norādījumus par to, kā projektēt sabiedriskā transporta vietas, skatiet standartu EN 17210:2021.

- **Informācija** - Maršrutiem stacijas vai termināļa iekšienē jābūt pareizi apzīmētiem un labi apgaismotiem. Zīmēm jābūt viegli uztveramām un saprotamām. Informācijai jābūt pilnīgai, kodolīgai un savlaicīgai ar atpazīstamiem simboliem, ikonām un piktogrammām. Jābūt arī taktīlām norādēm cilvēkiem ar redzes traucējumiem. Zīmēm, kas satur informāciju par ārkārtas situāciju un drošību, būtu jāpiešķir prioritāte salīdzinājumā ar reklāmu. (Standarts EN 17210:2021, 6.2., 6.4., 6.6. un 6.7. punkts).
- **Atbilstošs vizuālais kontrasts** - Ir jābūt dažādiem vizuālā kontrasta līmeņiem, lai cilvēkiem būtu vieglāk uztvert apkārtni un atpazīt dažādās zonas. Piemēram, mērens kontrasts starp lielām virsmām (grīdām, sienām, griestiem utt.), durvīm un durvju rāmjiem, durvju atvēršanas un aizvēršanas sastāvdaļām, margām un sienām un citiem fiksētiem elementiem vidē. Ar drošību saistītiem elementiem būtu jānodrošina augsts kontrasts. Piemēram, stikla sienas, piekļuve liftiem, pakāpienu malas u.c. (Standarts EN 17210:2021, 6.3. punkts).
- **Audio informācija** - stacijām, termināļiem un lidostām ir jāsniedz audio informācija, lai brīdinātu par briesmām un ārkārtas situācijām, paziņotu vārtu numurus, biļešu savākšanu utt. Šai informācijai jābūt viegli saprotamai, pietiekami apjomīgai un nepārprotamai. Tai jābūt pieejamai arī vairāk nekā vienā formātā, piemēram, kā publisks paziņojums un lietojumprogrammā. (Standarts EN 17210:2021, 6.5. punkts).
- **Pieejami maršruti** - jānodrošina vismaz viens pieejams maršruts, lai savienotu visus termināļa galvenos elementus. Piemēram, pienākšanas punkti, pieejamas ieejas, tostarp pasažieru informācijas punkti. Šiem maršrutiem jāveic īsākais attālums no ieejas līdz galamērķim un stāvvietai. Tam jābūt arī atdalītam no transportlīdzekļu, tostarp velosipēdu, pārvietošanas gar apmali, margām vai barjeru. (Standarts EN 17210:2021, 7.1. punkts).
- **Iekāpšanas un izkāpšanas vietas** - jābūt marķētām ar starptautisko pieejamības simbolu un ISO simbolu. Ja starp ceļu un ietvi ir līmeņu atšķirība, ir jānodrošina padziļinājums, lai atvieglotu to cilvēku pārvietošanos, kuri izmanto ratiņkrēslus. Transportlīdzekļos ar īpašām pacelšanas ierīcēm jāparedz vieta personai, kas izmanto ratiņkrēslu, lai droši veiktu manevrus. Sēdvietām jābūt

tuvu iekāpšanas un izkāpšanas zonai. Turklāt ir jānodrošina taktīlās staigāšanas virsmas indikatori, lai neredzīgie cilvēki varētu atrast ceļu iekšā un ārā. (Standarts EN 17210:2021, 8.2. punkts).

- **Pieejamas autostāvvietas** - Stāvvietām, kas rezervētas cilvēkiem ar invaliditāti, jābūt tuvu ēkas ieejai. Rezervēto vietu skaits ir jānosaka nacionālajos tiesību aktos (Standarts EN 17210:2021, 8.3. punkts).
- **Uzbrauktuves** - Ēkas jāprojektē tā, lai rampas nebūtu nepieciešamas. Uzbrauktuves ir nepieciešamas, ja slīpums pieejamā maršrutā ir pārāk lēzens. Turklāt jānodrošina pakāpienu laids, ja vien līmeņa izmaiņas nav vienādas ar diviem pakāpieniem vai mazākas par tiem. Tāpat jāizvairās no izliektām rampām. Iekšējās uzbrauktuves drīkst izmantot tikai, lai nosegtu ierobežotas līmeņa atšķirības un nekad nesavienotu dažādus ēkas stāvus. (Standarts EN 17210:2021, 10.1. punkts).
- **Pieejamas tualetes** - Pieejamas tualetes ir svarīgas jebkurā sabiedriskā vietā. Tām jābūt vietās, kuras ir viegli un ātri atrast. Vismaz vienai vannas istabai jābūt tādai, ko var lietot jebkurš dzimums. Vannasistabai un tualetei ir jābūt projektētām tā, lai tajās varētu pārvietoties lietotājs ratiņkrēslā. Turklāt tualetēs jābūt izlietnei un tajā jānodrošina veidi, kā ārkārtas situācijā izsaukt palīdzību. (Standarts EN 17210:2021, 12.1. punkts).