



## ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezawodność



Komfort



Bezpieczeństwo



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

# ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

## Jakość i dostępność usług podstawą rozwoju.



Niezwodność



Komfort



Bezpieczeństwo



[www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl)



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

# Szczególne znaczenie transportu w życiu codziennym



Niezwawność



Komfort



Bezpieczeństwo

Podstawą włączania do życia społecznego – szkolnictwa, zatrudnienia, życia prywatnego jest równy dostęp do systemu transportu publicznego.

Ograniczenie dostępności systemu transportu publicznego rodzi największe wykluczenie społeczne – uniemożliwiając **komfortowy, tani i powszechny** dojazd do pracy, do szkoły i normalne funkcjonowanie w życiu prywatnym.





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

# ŁKA – nowy standard w systemie transportu publicznego



Niezwawność

Umożliwiamy samodzielną podróż:  
**100% dostępnego taboru**,  
wyposażonego w **windy dla wózków inwalidzkich** (nie rampy), jednolicie  
oznakowanego informacją w  
alfabecie **Braille**.



Komfort

**Nowość:**

Nasze pociągi Impuls 2 są  
wyposażone w pętle indukcyjne.



Bezpieczeństwo





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

# ŁKA – nowy standard w systemie transportu publicznego



Niezawodność



Komfort



Bezpieczeństwo

Sama dostępność taboru nie oznacza automatycznie dostępności usługi.

Aby odbyć podróż w komfortowym i dostępnym taborze trzeba:

- Pozyskać informację potrzebną do zorganizowania podróży
- Kupić bilet
- Uzyskać odpowiednią pomoc w odbyciu podróży
- Pozyskać informację w trakcie podróży



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

# ŁKA – kompleksowa polityka dostępności



Tabor



Informacja



Komunikacja oferty



Zakup biletu



Pomoc



Jakość usługi



Niezawodność



Komfort



Bezpieczeństwo



[www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl)



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezawodność



Komfort



Bezpieczeństwo

# Nowe standardy dla pasażera

Ułatwiamy uzyskanie informacji o podróży i zakup biletów:

- certyfikat „**OBIEKT BEZ BARIER**” przyznany przez Fundację Integracja dla Centrum Obsługi Pasażera na Dworcu Łódź Fabryczna;
- Certyfikat „**Firma przyjazna Głuchym**” – tłumacz języka migowego dostępny w kasach biletowych, na pokładach pociągów i na stronie internetowej;
- **Pętle indukcyjne** we wszystkich kasach biletowych;
- W pełni dostępna strona internetowa – 1 miejsce w rankingu UTK z 2017 i tytuł „**Strona bez Barrier**”. IX edycja Konkursu „**Strona Internetowa Bez Barrier**” (16 kwietnia 2018) – nagroda w kategorii „**Najlepszy z najlepszych**”.



STRONA  
INTERNETOWA  
BEZ BARIER





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

# Nowe standardy dla pasażera

Wysoka jakość usług dla każdego pasażera

- **„Dostępność w standardzie” (2014 rok)** – certyfikat dostępności taboru i poświadczenie właściwego przeszkolenia obsługi;

**Nowość:** wdrożyliśmy w 2018 roku **regularne szkolenia pracowników obsługi pociągów i pracowników kas biletowych**. Wyprzedzamy zmiany w Rozporządzeniu 1371/2007.

- **Nie ograniczamy swobody mobilności pasażera. **Bezpłatna pomoc w podróży dostępna w każdej chwili.**** Możliwość zgłoszenia podróży na 24 godziny przed podróżą (nie 48 godzin) jest usługą dodatkową i oferowaną w trosce o pełen komfort pasażera.



Niezawodność



Komfort



Bezpieczeństwo



[www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl)





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezwodność



Komfort



Bezpieczeństwo



# Nowe standardy dla pasażera

**Dbamy o bezpieczeństwo** – w konkursie „Kultura Bezpieczeństwa w Transporcie Kolejowym” organizowanym przez Urząd Transportu Kolejowego w kategorii „Pasażer z niepełnosprawnością” ŁKA otrzymała:

- **Nagrodę w II edycji** - za wzorcowe świadczenie usług osobom z niepełnosprawnością. We wszystkich kasach biletowych, własnych i agencyjnych spółka zamontowała pętle indukcyjne ułatwiające komunikację osobom słabosłyszącym z odpowiednio wyposażonymi aparatami słuchowymi. W kasach i w pociągach dostępna jest usługa Wideotłumacza języka migowego.
- **Wyróżnienie w III edycji** - za prowadzoną w spółce politykę dostępności dla osób z niepełnosprawnością w szczególności rozwiązanie w zakresie zastępczej komunikacji autobusowej, które gwarantuje przejazd specjalistycznym pojazdem osobom podróżującym na wózkach inwalidzkich



**KULTURA  
BEZPIECZEŃSTWA  
W TRANSPORCIE KOLEJOWYM**

[www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl)



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezwodność



Komfort



Bezpieczeństwo



# Wyzwania

Proces zwiększania dostępności usług nigdy się nie kończy:

- Wdrażanie **nowych rozwiązań technologicznych** (aplikacje asystujące w podróży, systemy nawigujące osoby niewidome) – problem finansowania i koordynacji działań,
- Pokonanie **dyskryminacji w dostępie do transportu multimodalnego**:
  - Niedostosowany tabor komunikacji dowozowej (prywatny, gminny, miejski)
  - Różne systemy ulg,
  - Współpraca z podmiotami prywatnymi nad wdrażaniem wspólnych rozwiązań dla pasażerów z niepełnosprawnością,
  - Dostosowanie infrastruktury.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

# Korzyści dla pasażera i dla przewoźnika



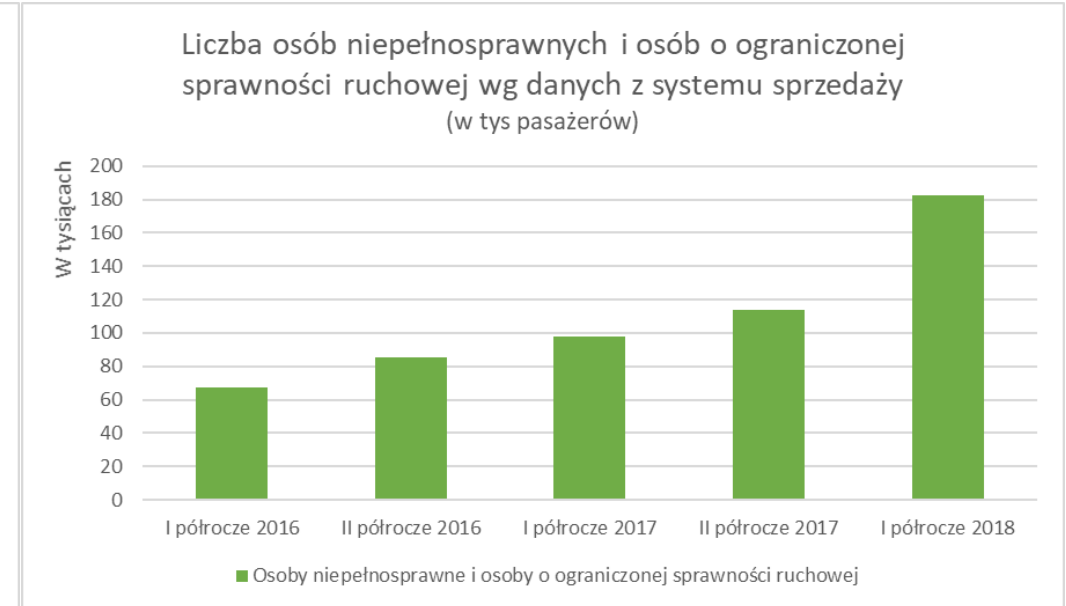
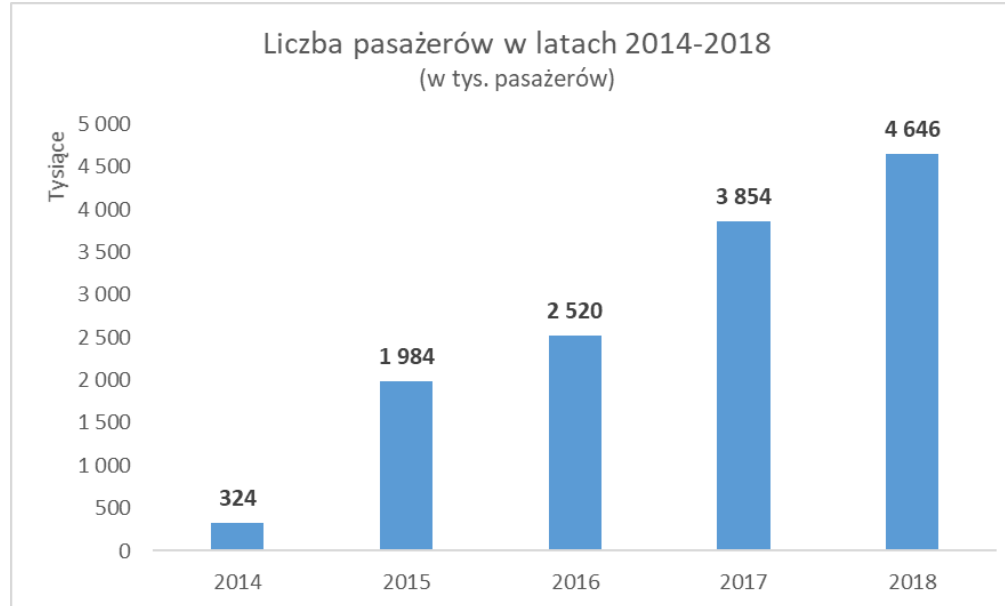
Niezwodność



Komfort



Bezpieczeństwo





ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezwodność



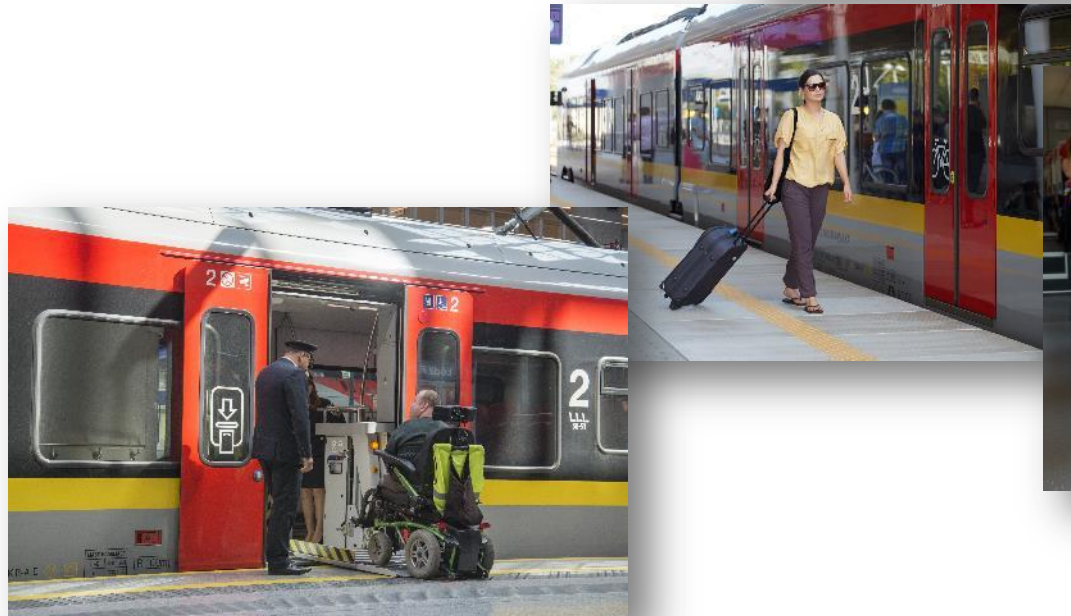
Komfort



Bezpieczeństwo



**Dostępność dotyczy każdego pasażera.**



[www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl)



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Niezawodność



Komfort



Bezpieczeństwo



**ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA**

**DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ.**

[www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl)