

ציבורי	סיווג:	
הזמנת מקום 01.01.23	מספר נוהל:	
03	מהדורה:	
הזמנת מקום טלפונית לאוטובוס בינעירוני נגיש		שם הנוהל:

1. כללי

- 1.1. משרד התחבורה פועל למען הנגשה של קווי שירות בינעירוניים ברחבי מדינת ישראל. לצורך כך מבצע משרד התחבורה מהלך שכולל הצטיידות של כ-130 אוטובוסים בינעירוניים שיפעלו מטעם מפעילים שונים מקריית שמונה ועד אילת.
- 1.2. מטרת הנחיה זו הינה להגדיר את תהליך הזמנת נסיעה בקו בינעירוני נגיש ותפעול כלל הגורמים הרלוונטיים לקיום נסיעה בינעירונית נגישה מרגע שהוזמנה טלפונית.

2. פרוט ההנחיה

- 2.1. הזמנת נסיעה בקו בין עירוני נגיש תתבצע באמצעות שיחה טלפונית עם נציג שירות מטעם בעל רישיון הקו.
- 2.2. השיחה תתבצע למספר הטלפון של מוקד השירות של החברה המפעילה את הקו הרלוונטי לנוסעים ותתאפשר הפנייה ישירה באמצעות נתב שיחות לצורך הזמנת השירות.
- 2.3. על מפעיל השירות להדריך את הנציגים במוקד ומנהלי המשמרות שלהם ומנהלי המוקד לאופן ביצוע ההזמנה ולבירור הפרטים בהתאם למפורט בנספח 1 – פרטי הזמנה, נספח 2- מידות כיסא גלגלים, נספח 3 – תסריט שיחה ולנספח 4 – תחנות נגישות לאורך הדרך.
- 2.4. הזמנה תתבצע בימי חול עד השעה 16:00, **בימי שישי** ובערבי חג ההזמנה תתבצע עד השעה 12:30 (הזמנות למוצ"ש וליום ראשון). **במוצאי שבת** לא ניתן יהיה להזמין נסיעה ליום ראשון (שיבוץ האוטובוסים ליום א' מתבצע ביום שישי בצהריים)
- 2.5. לאחר ביצוע ההזמנה, יקבל הלקוח אישור כתוב ככל הניתן (בדואל או בSMS) בדבר פרטי ההזמנה, מספרה וטלפון ליצירת קשר. הנוסע יתבקש לעדכן מראש במקרה של ביטול הזמנתו.
 - 2.5.1. לכל נסיעה ניתן להזמין רק מושב נגיש אחד.
- 2.6. **בכל יום** על נציג השירות ליצור קשר 15 דקות לפני הנסיעה של אותו היום ולוודא עם הלקוח כי הוא אכן מגיע/נמצא בתחנת העלייה.
- 2.7. לאחר תפעול העלייה לאוטובוס על הלקוח לתת לנהג את כרטיס הרב קו לצורך תיקוף.

ציבורי	סיווג:	
הזמנת מקום 01.01.23	מספר נוהל:	
03	מהדורה:	
שם הנוהל:		הזמנת מקום טלפונית לאוטובוס בינעירוני נגיש

3. הדרכות נהגים

- 3.1. על כל מפעיל תחבורה ציבורית שברשותו אוטובוסים בינעירוניים לדאוג להכשיר את הנהגים הרלוונטיים לקווים הנגשים בהתאם.
- 3.2. הנהגים שיבצעו נסיעות באוטובוסים המונגשים יהיו כשירים מבחינה פיזית לבצע את עבודת העגינה של כיסא הגלגלים וחגירת האדם עם המוגבלות לאוטובוס.
- 3.3. ההכשרה תבוצע בהתאם להנחיה הבאה:
 - 3.3.1. כל נהג יעבור הדרכה מעשית על ידי מי שהוסמך לכך מטעם יצרני המעלונים השונים.
 - 3.3.2. ההדרכה תבוצע במקום תפעולי של מפעיל התחבורה הציבורית ולא בתחנות מרכזיות.
 - 3.3.3. ההדרכות הפיזיות יכללו סרטוני הדרכה.
 - 3.3.4. על מפעיל התחבורה הציבורית לדאוג כי בכל אוטובוס בינעירוני נגיש יהיו הפרטים הבאים:
 - 3.3.4.1. 4 תופסים לעגינה של כיסא הגלגלים לרצפת האוטובוס.
 - 3.3.4.2. חגורות בטיחות לצורך חגירה של הנוסעים לאוטובוס.
 - 3.3.4.3. מפתח להפעלת המערכת.
 - 3.3.4.4. ציוד חירום להפעלת המעלון בצורה ידנית במקרה של תקלה חשמלית או מכנית במעלון.
 - 3.3.4.5. ספר הוראות הפעלה של יצרן המעלון בכריכה קשה/מנוילן.
 - 3.3.5. הפעלת אבזור ו\או מערכות רכב הן באחריות מפעיל התחבורה הציבורית ועליו להתעדכן אצל יצרני המעלונים כל חצי שנה (לפחות) בכל שינוי נהלי התפעול האחזקה של המעלונים לעדכן בהתאם את נהלי התפעול שלו ולעדכן את צוות הנגישות ברשות הארצית לתחבורה ציבורית בדואל.

ציבורי	סיווג:		
הזמנת מקום 01.01.23	מספר נוהל:		
03	מהדורה:		
		שם הנוהל: הזמנת מקום טלפונית לאוטובוס בינעירוני נגיש	

4. הדרכות כוח עזר

- 4.1. על כל מפעיל תחבורה ציבורית שברשותו אוטובוסים בינעירוניים לדאוג להכשיר ככל הניתן את כוח העזר הרלוונטי לקווים הנגשים בהתאם לנוהל זה.
- 4.2. המפעיל יכשיר ככל הניתן כוח עזר שיוצב בתחנות המרכזיות מהן פועל שירות בין עירוני נגיש. מטרת כוח העזר הינה סיוע לנוסעים המתניידים בכיסא גלגלים להשתמש בנסיעה שהוזמנה. אין חובה כי כוח העזר יהיה ייעודי, וניתן שיתבסס על כוח אדם של המפעיל בתחנה.
- 4.3. הסיוע שידרשו לתת אנשי כוח העזר בתחנות המרכזיות יכלול: הכוונה וליווי של הנוסע/ת לרציף הנגיש, פתיחת דלתות במקרה של תקלות, סיוע ועזרה עם מטען במקרה ויש, דאגה וליווי לכלב שירות במקרה הצורך.
- 4.4. הכשרת כוח העזר בתחנות המרכזיות תתבצע בהתאם להנחיות של מורשה לנגישות שירות שידריך / יכשיר את מנהלי אנשי כוח העזר בתחנות המרכזיות.
- 4.5. ההדרכה תכלול מידע על אנשים עם מוגבלות, מהות חוק שוויון, זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות, אופן הפניה אל אנשים עם מוגבלות ותפעול ועזרה במקרה הצורך.

5. פרסום מידע

- 5.1. המפעיל יפרסם את המידע אודות רשימת הקווים הנגשים, אופן ההזמנה ואופן השימוש.
- 5.2. פרסום המידע יבוצע באמצעי הפרסום של כל מפעיל תחבורה ציבורית.
- 5.3. המידע יפורסם ויהיה זמין לשימוש הציבור בפלטפורמות הפרסום העיקריות של המפעילים השונים.
- 5.4. המידע יפורסם בצורה נגישה על פי תקנות נגישות הרלוונטיות.
- 5.5. ככל שיהיו שינויים בזמן אמת שיעודכנו באמצעי הפרסום של מפעיל התחבורה הציבורית, יופיעו השינויים הכוללים מידע לגבי הקווים הבינעירוניים הנגשים בהתאם.

6. תחולת ההנחיה

- 6.1. תוקף ההנחיה – אפריל 2023.

7. פרטי מוציא ההנחיה

- 7.1. גבי נבון מנהל אגף - צוות נגישות במשרד התחבורה.

ציבורי	סיווג:	
הזמנת מקום 01.01.23	מספר נוהל:	
03	מהדורה:	
שם הנוהל:		הזמנת מקום טלפונית לאוטובוס בינעירוני נגיש

8. נספחים

נספח 1- פרטי הזמנה

	שם נוסע/ת
	תאריך נסיעה
	מפעיל
	מספר קו
	תחנת עליה לאוטובוס
	שעת נסיעה מבוקשת
	תחנת ירידה
	איפה ממוקם הרציף הנגיש במידה והנסיעה יוצאת מתחנה מרכזית
	מספר טלפון של הנוסע
	מספר טלפון נוסף של הנוסע (אופציונאלי)
	כתובת דוא"ל של הפונה

ציבורי	סיווג:	
הזמנת מקום 01.01.23	מספר נוהל:	
03	מהדורה:	
שם הנוהל:		הזמנת מקום טלפונית לאוטובוס בינעירוני נגיש

נספח 2

להלן הנתונים המקסימליים שלא ניתן לחרוג מהם בהקשר לכיסא הגלגלים:
 רוחב הכיסא: עד 802 מ"מ.
 אורך הכיסא: עד 1200 מ"מ
 משקל מקסימום נוסע + כיסא: עד 350 ק"ג



ציבורי	סיווג:	
הזמנת מקום 01.01.23	מספר נוהל:	
03	מהדורה:	
שם הנוהל:		הזמנת מקום טלפונית לאוטובוס בינעירוני נגיש

נספח 3

מספר	שלב בתהליך
1	הצגה עצמית של נציגת השירות שלום, קוראים לי ____ ואני עובד/ת בשירות הלקוחות (עזרה לנוסעים) של חברת ____. איך קוראים לך (ללקוח)? מצוין, ____ (שם הלקוח), אני מבין שאת/ה מעוניין/ת לבצע נסיעה בינעירונית באוטובוס נגיש.
2	תהליך ביצוע ההזמנה אני מעוניין לשאול אותך מספר שאלות על מנת שנוכל לרשום את הנסיעה בהתאם לבקשתך: לפני שאנו מתחילים אני חייב לוודא את הנתונים הבאים: האוטובוסים הנגישים מתאימים לכיסאות גלגלים במידות מסוימות. אלו הנתונים המקסימליים שלא ניתן לחרוג מהם בהקשר לכיסא הגלגלים: <u>רוחב הכיסא: עד 802 מ"מ.</u> <u>אורך הכיסא: עד 1200 מ"מ</u> <u>משקל מקס' נוסע + כיסא: עד 350 ק"ג</u> <u>אין לשאול את הנוסע או הנוסעת כמה הם שוקלים!</u> יש לשאול: האם הכיסא גלגלים שלך עומד בנתונים אלו? אם לא – לא ניתן להתקדם עם הזמנה ויש לומר לפונה: לצערי, המידות של כיסא הגלגלים שצינת אינן מתאימות לעליה באופן בטיחותי לאוטובוס הנגיש. האם יש לך במקרה כיסא נוסף?

ציבורי	סיווג:	  
הזמנת מקום 01.01.23	מספר נוהל:	
03	מהדורה:	
שם הנוהל:		הזמנת מקום טלפונית לאוטובוס בינעירוני נגיש

אם הלקוח/ה עומדים בנתונים ניתן להמשיך ולבקש את הפרטים הבאים:

שם לקוח: _____

תאריך נסיעה: _____

מפעיל תחבורה ציבורית: _____

מספר קו (נסיעה): _____

כיוון הנסיעה: _____

שעת יציאה: _____

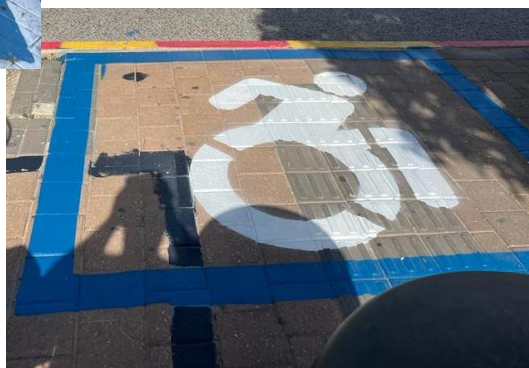
- יש לעצור בשלב זה ולבדוק האם אין הזמנות אחרות על הנסיעה הקו המבוקש באותו זמן או לחלופין האוטובוס הנגיש יהיה זמין.
- אם הנסיעה לא זמינה - יש להציע ללקוח/ה זמן אחר (שעת נסיעה אחרת שתהיה פנויה). אם התשובה חיובית – יש להמשיך בתסריט השיחה.
- אפשרות נוספת היא לבקש מהנוסע/ת את מספר הטלפון שלו ולומר כי אתם תבדקו האם ניתן לעשות שינוי כל שהוא בלו"ז יחד עם הסדרן ותחזרו תוך חצי שעה.
- אם אין זמינות בגלל הזמנות קודמות לא ניתן להמשיך בהזמנה!

אם האוטובוס זמין ואינו תפוס יש להמשיך בשיחה

תחנת עליה (מרכזית או על הדרך הבינעירונית) שעליה יעלו הלקוח/ה לאוטובוס: (מספר מק"ט): _____

אם מדובר על תחנה מרכזית יש לציין את מספר הרציף הנגיש: _____

יש להסביר כי הרציף של הקו יהיה מסונן בסמל הנגישות האקטיבי:



ציבורי	סיווג:	
הזמנת מקום 01.01.23	מספר נוהל:	
03	מהדורה:	
שם הנהל:		הזמנת מקום טלפונית לאוטובוס בינעירוני נגיש

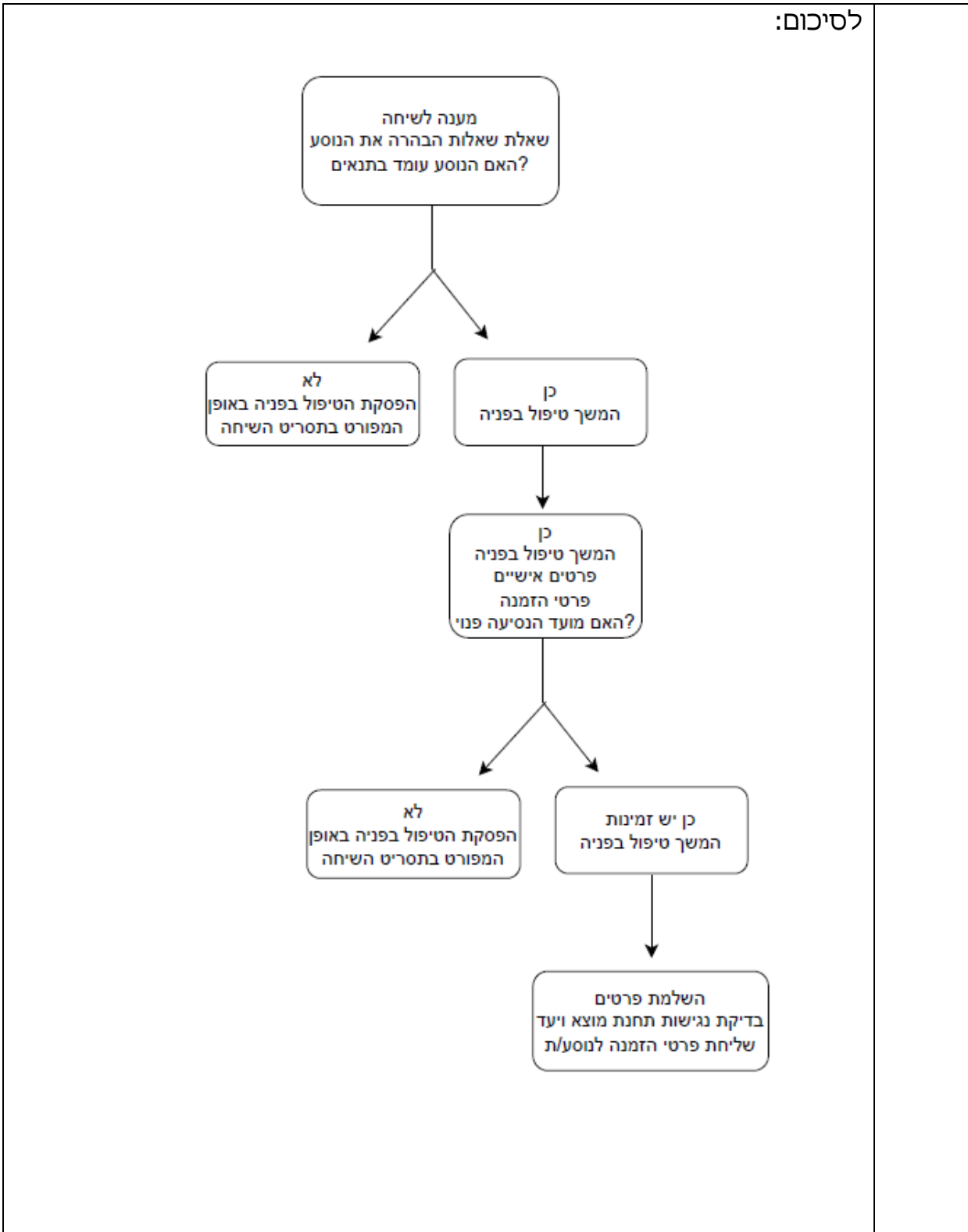
תחנת יעד של הלקוח/ה: _____ אם לא כל התחנות בדרך נגישות, (לאחר בדיקת טבלת תחנות) יש לציין זאת במהלך השיחה. יש לשים לב! ישנן תחנות קצה בהן הנוסע עם כיסא גלגלים עולה מתחנה שונה וסמוכה לתחנת העצירה הרשמית, שאיננה נגישה. נושא זה מצוין בטבלת התחנות בעמודת תחנות ייחודיות לעליה או הורדה – נדרש לציין בפני הנוסע שיש תחנה אחרת עבורו מסיבות נגישות יחד עם ההוראות שיצוינו בטבלה לגבי מועד ההגעה לתחנה. במידת האפשר יש לציין מדוע התחנה הספציפית איננה נגישה וכן אם יש אתגרי נגישות נוספים בסביבת התחנה שידועים לנציג השירות. מספר טלפון של הלקוח/ה: _____ מספר טלפון נוסף של הלקוח/ה: _____ לכתובת מייל של הלקוח/ה: _____ האם תרצה שנשריין עבורך נסיעה חוזרת? אם כן – יש לעבור על תסריט השיחה ולפתוח עמודה חדשה ולשריין את הנסיעה.	
לאחר שכל הנתונים מולאו והנסיעה הוזמנה יש להסביר ללקוח/ה את הנקודות הבאות: _____(שם הלקוח/ה), הנסיעה שביקשת שמורה על שימך. לצורך סיכום ההזמנה אחזור על הפרטים הבאים על מנת שתוכל להתכונן בהתאם: הגעה מוקדמת – יש להגיע אל הרציף הנגיש מבעוד מועד לפני זמן הנסיעה. באם לא תהיה הגעה בזמן לא ניתן יהיה לאסוף אותך ולבצע את הנסיעה. חגירה – אני צריך/ה לעדכן אותך מראש כי הנהג יתפעל את המעלון בשיתוף איתך (הנוסע). קח/י בחשבון כי לאחר העלייה אל האוטובוס הנהג יעגן את כיסא הגלגלים שלך אל הריצפה עם ארבעת הגלגלים ובנוסף יחגור אותך עם חגורת בטיחות. צורך לענות לשיחה – אנו מבקשים כי תהיה זמין/ה לקראת שעת הנסיעה כך שאם הנהג יצטרך ליצור איתך קשר ניתן יהיה לבצע את השיחה.	

ציבורי	סיווג:		
הזמנת מקום 01.01.23	מספר נוהל:	אגף הנגישות במשרד התחבורה הרשות הארצית לתחבורה ציבורית משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	
03	מהדורה:		
שם הנוהל:			הזמנת מקום טלפונית לאוטובוס בינעירוני נגיש

נקודות נוספות:

- לא ניתן להזמין נסיעה נגישה באוטובוס בינעירוני עבור עגלות תינוקות/ילדים. כל המעוניין יכול לנסוע באוטובוס בינעירוני רגיל ולאחסן את העגלה בתא המטען. לא תתאפשר מבחינה בטיחותית עליה ועגינה של עגלת ילדים במקום כיסא גלגלים באוטובוס.
- הזמנה מראש תתבצע עד שבועיים בלבד וזאת על מנת לאפשר לכלל הנוסעים להנות ממרבית הקווים שיהיו זמינים בצורה מרבית.

ציבורי	סיווג:	 אגף הנגישות במשרד התחבורה הרשות הארצית לתחבורה ציבורית משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
הזמנת מקום 01.01.23	מספר נהל:	
03	מהדורה:	
שם הנהל:		הזמנת מקום טלפונית לאוטובוס בינעירוני נגיש



ציבורי	סיווג:		
הזמנת מקום 01.01.23	מספר נוהל:	אגף הנגישות במשרד התחבורה הרשות הארצית לתחבורה ציבורית משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	
03	מהדורה:		
שם הנוהל:			הזמנת מקום טלפונית לאוטובוס בינעירוני נגיש

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים			
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים
03	23.07.2024	3.3.5	החלת אחריות המפעיל להתעדכן בשינויים ועדכונים בכל הנוגע לתפעול המעלון.