

**דו"ח בקרה חצי שנתי  
על פעילות מפעילי התחבורה הציבורית**

# **דו"ח ארצי מסכם חציון 1, 2023**

**תקופת הבקרה: חציון 1, 2023**

**ספטמבר 2023**

## **מקור**

הנתונים הקובעים נמצאים במקור המופקד במשרד התחבורה  
מסמך זה מכיל מידע בעל רגישות מסחרית  
אין להעתיקו, לפרסמו או לעשות כל שימוש ללא נטילת רשות מאת הגורמים המוסמכים

## תוכן עניינים

8.....	<b>תקציר מנהלים</b>	<b>1.</b>
9.....	ציון מפעיל.....	1.1
26.....	<b>סוגי בקרות</b>	<b>2.</b>
26.....	בקרה אלקטרונית בתחנת המוצא	2.1
26.....	בקרה גלויה בתחנת המוצא	2.2
26.....	בקרה בתחנות מוצא במזרח ירושלים	2.3
26.....	בקרה סמויה לאורך מסלול הנסיעה	2.4
26.....	בקרה על קווי קריאה (מותאמי ביקוש) ותחבורה משלימה	2.5
27.....	בקרת תחזוקה, שירות ותשתיות	2.6
28.....	בקרה על תחנות מרכזיות	2.7
28.....	בקרת מתקני תחבורה ציבורית ותחנות אוטובוס במסלול הנסיעה	2.8
28.....	בקרות מיוחדות	2.9
28.....	סקר חוות דעת משתמשים בתחבורה ציבורית	2.10
30.....	<b>ממצאי הדו"ח</b>	<b>3.</b>
30.....	ריכוז בקרות ארצי	3.1
32.....	השוואה בין מפעילים	3.2
37.....	סיכום ממצאים לא תקינים לפי אשכול	3.3
50.....	<b>בקרת תשתיות</b>	<b>4.</b>
50.....	הקדמה	4.1
51.....	השוואה בין מפעילים על פי סוגי בקרה	4.2
58.....	<b>בקרת מתקני תחבורה ציבורית</b>	<b>5.</b>
58.....	הקדמה	5.1
58.....	דגלול ושילוט סטטי	5.2
59.....	שילוט אלקטרוני בתחנה	5.3
60.....	מכונות טעינה שמוצבות בתחנה או במרכזים מסחריים בהן ניתן לטעון את כרטיס הרב קו באשראי או במזומן	5.4
62.....	<b>סקר שביעות רצון ארצי בקרב נוסעים באוטובוס</b>	<b>6.</b>
62.....	הקדמה	6.1
62.....	ציון סקר חוות דעת משתמשים חציון 1, 2023	6.2
64.....	ממצאים עיקריים סקר חוות דעת משתמשים חציון 1, 2023 – מפעילי מזרח ירושלים	6.3

<b>67</b> .....	<b>נתוני מפעילי מזרח ירושלים</b>	<b>.7</b>
67.....	נתונים כלליים - סיכום בקרות מפעילי מזרח ירושלים (למעט 'רמאללה איחוד' שנכלל עם יתר המפעילים שמקבלים ציון).....	.7.1
67.....	ממצאים לא תקינים.....	.7.2
68.....	ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים.....	.7.3
<b>70</b> .....	<b>תחנות מרכזיות</b>	<b>.8</b>
70.....	בקרות וממצאים לא תקינים לתחנות באמנה.....	.8.1
71.....	דוח ממצאים לא תקינים לפי סוג ממצא ותחנות מרכזיות באמנה.....	.8.2
72.....	דוח ממצאים לא תקינים לפי חודשים לתחנות באמנה.....	.8.3
74.....	בקרות לתחנות ללא אמנה.....	.8.4
<b>77</b> .....	<b>נספחים</b>	<b>.9</b>
77.....	נספח 1 – פירוט ממצאים.....	.9.1
79.....	נספח 2 - אופן החישוב של הציון החציוני.....	.9.2
83.....	נספח 3 - שאלון הסקר (קיים בארבע שפות).....	.9.3

ענף התחבורה הציבורית באוטובוסים הינו אמצעי התחבורה המרכזי במדינת ישראל, מהווה עמוד תווך בתחום הסעת המונים ובהתאם, גדל בשנים האחרונות בשיעור ניכר. בשנה ממוצעת מבוצעות כ-607 מיליון נסיעות נוסעים, באמצעות כ-13,000 אוטובוסים, המופעלים על ידי 26 מפעילי תחבורה ציבורית, הפועלים במחזור שנתי הנאמד בכ-10 מיליארד ₪. משרד התחבורה והבטיחות בדרכים באמצעות הרשות הארצית לתחבורה ציבורית (להלן - "המשרד" ו-"הרשות") פועלים לעידוד השימוש באמצעי תחבורה זה, ולשיפורו. מאחר והתחבורה הציבורית באוטובוסים הינה שירות ציבורי במשק הישראלי, מעורבת הממשלה באמצעות המשרד והרשות, בהסדרת הענף בכל הקשור לרישוי שירותי התחבורה הציבורית, אישור מסלולי נסיעה, מיקום תחנות ההסעה, תעריפי הנסיעה ופיקוח על רמת השירות הניתנת לציבור.

### בקרה על תחבורה ציבורית

אגף בכיר פיקוח, בקרה ואכיפה ברשות (להלן - "האגף") מנהל את מערך הבקרה על מפעילי התחבורה הציבורית (להלן - "המפעילים"). מערך הבקרה מורכב מבקרה אלקטרונית, הבודקת באופן אוטומטי 100% מנסיעות האוטובוסים, ומבקרה תפעולית, המבוצעת בשטח על ידי בקרים סמויים וגלויים אשר הוכשרו לבחון באופן מהימן מגוון שירותים בתח"צ. הדוח החציוני להלן מציג ממצאים מהבקרה האלקטרונית מהתקופה ינואר עד יוני 2023, וממצאים מהבקרה התפעולית לתקופה פברואר עד יוני 1, 2023, כיוון שחברת הבקרה (חברת Mgroup) החלה עבודתה בראשית חודש פברואר 2023. ממצאים אלו שקופים למפעילים בזמן אמת ומוצגים כאן לאחר ניכוי תקלות וכדומה. **כיוון שבחציון הקודם לא בוצעה בקרה תפעולית מלאה, תבוצע השוואה של הממצאים בבקרה התפעולית לאלו אשר תועדו בחציון 1, 2022.**

במהלך חציון 1, 2023 חלו אירועים חריגים משמעותיים, אשר השפיעו על היקף ומספר הבקרות שבוצעו בפועל. ביניהם אירועים ומבצעים ביטחוניים אשר הקשו על ביצוע סדיר של הבקרות בשטח, זאת בעקבות סגירת שטחים לכניסת אזרחים. בנוסף, התקיימו הפגנות בכל רחבי הארץ בדגש על אזור המרכז וירושלים. תוכנית העבודה של הבקרה עוצבה ועודכנה לאור השינויים בשטח, כך ששמרה על רוחביות הבקרות המבוצעות.

### בקרה אלקטרונית

הרשות מבצעת בקרה אלקטרונית בהיקף של 100% מהנסיעות ברישוי, בודקת יציאה בהתאם ללוחות הזמנים המפורסמים לציבור הנוסעים, ובודקת התאמות והרשאות לעבודה בתח"צ ועמידה במחויבות רישיון הקו. במהלך המחצית הראשונה של שנת 2022, נכנסו לתוקף הסכמי הפעלה חדשים במספר אשכולות. ההסכמים החדשים הביאו לבשורה בתחום הניטור האוטומטי הן בתחנות המוצא, והן לאורך מסלול הנסיעה, כאשר לבדיקות מתחנות המוצא נוספו סדרה של מדדים הבודקים את עמידת המפעיל במחויבותו לביצוע מסלול הקו באופן שלם. המדדים החדשים בודקים מעבר בתחנות לאורך המסלול, מאפשרים ספירה של נוסעים ובוחנים את מהימנות ספירת הנוסעים, בנוסף, הבקרה האלקטרונית בודקת כעת דיווח רציף ובזמן אמת של הנסיעה למערכות המשרד. בהתאם, חל שינוי במספר מדדי הלו"ז לפיהם נבדקים המפעילים, בין היתר, נוספה הגדרת איחור – נסיעה שיצאה באיחור של 5 דק' ומעלה מהשעה הקבועה ברישיון הקו נרשמת כנסיעה באיחור. לטובת שמירה על אחידות הפרמטרים של הציון הנוכחי, כלל המפעילים נוקדו לפי מדדי הלו"ז אחידים כפי שיפורט בהמשך, כאשר הבקרה האלקטרונית בדוח זה מתייחסת ליציאה מתחנת מוצא בלבד.

## בקרה תפעולית

הבקרה התפעולית מתוכננת ומבוצעת בצורה רוחבית לכלל מפעילי התח"צ בארץ. הבקרה מחולקת לשמונה קבוצות עיקריות, אשר יפורטו בדוח זה. הבקרה התפעולית מבוצעת בצורה שוויונית ורוחבית, כך שתשקף מצב קיים. תוכנית העבודה לבקרה התפעולית מתוכננת ומאושרת מראש, כך שתבטיח ייצור דגימה איכותית ומייצגת של שירות התח"צ בארץ. לכן, נסיעות בקרה אלו הינן מייצגות, ובהתאם לכך, הממצאים שמתועדים בנסיעות אלו הינם ממצאים מייצגים לרמת השירות הנמדדת.

## סיכום

הרשות מייחסת חשיבות עליונה לרמת השירות הניתנת לציבור הנוסעים תוך דגש על אמינותה, יחד עם זאת, הרשות מכירה בכך כי לעיתים מתקיימות נסיבות חריגות אשר יש בהן כדי להשפיע על רמת השירות שאינן בשליטת המפעילים (כגון: הפגנות, אירועים ביטחוניים, אירועים מהותיים, חסימות כבישים, עבודות תשתית) ועל כן, אירועים מעין אלה שאושרו בכפוף להצגת תימוכין רלבנטיים עוברות לסטטוס החרגה ביומן אירועים. נסיעות אלו אינן נלקחות בחשבון בבחינת הממצאים לקביעת רמת שירות, שכן ביצוען התקין אינו בשליטת המפעיל.

בהתאם להחלטת מנהל הרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה, כפי שהועבר על ידו למפעילים בפגישותיו עימם, בוצע שינוי חישוב ציון עיתי ברמת מפעיל וברמת אשכול. החל משנת 2019, עם פרסום הציון החודשי, מידי חודש בחודשו ניתן היה לצפות בשיפור הדרגתי ומשמעותי בחריגות שנרשמו בתחנות המוצא. לפיכך הרשות שמה לה כיעד לשיפור רמת השירות גם בחוויית הנסיעה לאורך מסלול הקו. מטרת הציון הינה לשפר באופן עקבי ומתמשך את רמת השירות הניתנת לנוסעי התח"צ, לכן, מתעדכנים מעת לעת מדדי הציון.

ניתוח החריגות הניב ציון חציוני אשר מביא עמו בשורה של הסתכלות כוללת על חוויית הנסיעה בתח"צ, בשאיפה לשקף ככל הניתן את הנסיעה כפי שנחוות על ידי הנוסעים עצמם. לטובת בחינת מגמות לאורך זמן דוח זה יציג השוואה היסטורית לממצאים בחציון 1, 2022 אשר בו בוצעה בקרה מלאה על התח"צ בארץ. השוואת הציון, לציון בחציון קודם, תופיע החל מהדוח הבא. עקב הוכחת אפקטיביות הציון בשיפור רמת השירות, הורחבה תכולת הציון כך שתכלול את חוויית הנסיעה כולה. הניקוד מורכב מממצאים שנרשמו בתחנות המוצא (בקרה אלקטרונית) בנסיעה לאורך המסלול (בקרה סמויה) וביתר קבוצות הבקרה. הציון החציוני המוצג כאן תוכנן לאור ניתוח חריגות שנצפו בשטח, ועוצב לאור היקפן וחומרתן.

אני רואה בבקרה כלי מרכזי להתייעלות התחבורה הציבורית, הלקחים שיופקו מדוח זה יביאו לשיפור משמעותי של איכות השירות הניתן לכלל ציבור הנוסעים בתח"צ בארץ.

בכבוד רב,

דוד יוסף



מנהל אגף בכיר פיקוח, בקרה ואכיפה

## העתקים

מנכ"ל משרד התחבורה

מנהל הרשות ארצית לתחבורה ציבורית

סגנית מנהל הרשות הארצית לתחבורה ציבורית (בפועל)

חשב משרד התחבורה

סמנכ"ל שירות לקוחות

מנהל אגף בכיר תח"צ (בפועל)

מנהלת אגף בכיר כלכלה

מנהל אגף בכיר טכנולוגיה

מנהל אגף בכיר תכנון ומדידה תח"צ

עו"ד מנהל מחלקה בכיר (יועץ משפטי)

מנהלת תחבורה ציבורית

חברת בקרה

# **1. תקציר מנהלים**

## 1. תקציר מנהלים

במהלך חציון 1 שנת 2023 בוצעה בקרה אלקטרונית ולאורך מסלול בכל רחבי הארץ, על 21 מפעילי תחבורה ציבורית המפעילים 59 אשכולות (להוציא 'כרמלית' ומפעילי מזרח ירושלים למעט "ירושלים רמאללה איחוד" שלא מחושב עבורם ציון). בקרה זו מציגה אתגרים קיימים ומציגה ליקויים לשיפור עבור המפעילים השונים. בהשוואה לחציון הראשון בשנה הקודמת, מספר הממצאים בנושא דיבור בנייד עם דיבורית, עלה מ-336 ל-1,290 ממצאים חריגים, מדובר בעלייה של 369%. מספר הממצאים החריגים בגין הימצאות ליקוי בטיחותי-תחזוקתי חמור כגון ברזל חד ובולט, או ליקויי שבר חמורים בתוך האוטובוס, עלה מ-76 ל-253 ממצאים חריגים, מדובר בעלייה של 307%. בדומה, גם בנושא כריזה לאורך מסלול, נצפתה עלייה במספר הממצאים החריגים, מ-205 ממצאים בחציון 1, 2022 ל-454 בחציון 1, 2023, מדובר בעלייה של 171%. בחציון הנוכחי נוספו סוגי ממצאים שלא דווחו בתקופת בקרה קודמת, כגון היעדר מדבקת QR באוטובוס.

היקף הרישוי הארצי (מספר הנסיעות המתוכננות והמפורסמות לציבור מבעוד מועד) עלה בחציון הנוכחי, בשיעור של 4.7%, בהשוואה לחציון 1, 2022. ניתן לזהות מגמת שיפור בשיעור אי הביצוע הארצי, אשר עומד כעת על 2.11% מסך נסיעות הרישוי לעומת שיעור אי ביצוע של 2.54% בחציון הקודם. עם זאת, יודגש כי שיעור אי הביצוע בחציון הנוכחי מייצג 299,519 נסיעות רישוי שתועדו כאי ביצועים או כהקדמות במערכות הבקרה האלקטרונית. **יצוין כי בחישוב הציון לא הוכנסו נסיעות אשר הוחרגו ביומן האירועים בשל מורכבות נקודתית באזורים גיאוגרפיים, באירועים שאינם בשליטת המפעיל.**

ציון המפעיל המוצג להלן, הינו תוצר של ניתוח וחישוב ממצאים באמצעות שיטות הבקרה המפורטות מטה:

תיאור הבקרה	היקף הבקרה בחציון 1, 2023
בקרה אלקטרונית על נסיעות מהרישוי	14,227,163
בקות לאורך מסלול	44,474
בקרת תשתיות	2,404
נסיעות סקר	3,652

1.1 ציון מפעיל<sup>1</sup>

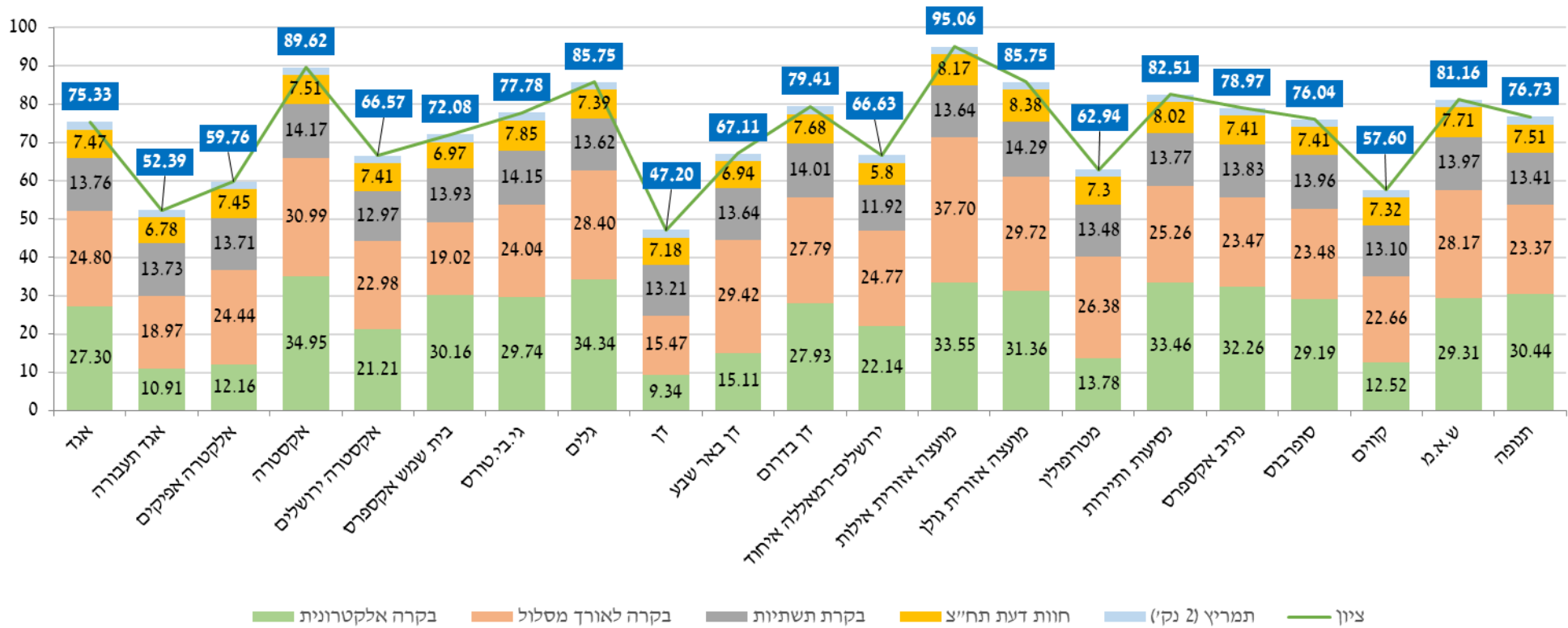
1.1.1 ציון המפעיל

מפעיל	ציון מפעיל חציון 2023, 1
מועצה אזורית אילות*	95.06
אקסטרה*	89.62
גלים*, מועצה אזורית גולן*	85.75
נסיעות ותיירות*	82.51
ש.א.מ.*	81.16
דן בדרום*	79.41
נתיב אקספרס*	78.97
גי.בי.טורס*	77.78
תנופה	76.73
סופרבוס	76.04
אגד	75.33
בית שמש אקספרס*	72.08
<b>ארצי</b>	<b>67.79</b>
דן באר שבע*	67.11
ירושלים-רמאללה איחוד*	66.63
אקסטרה ירושלים*	66.57
מטרופולין	62.94
אלקטרה אפיקים	59.76
קווים	57.60
אגד תעבורה*	52.39
דן	47.20

\* מפעיל אשכול יחיד. ראה רשימת כל האשכולות מופיעה בסעיף 1.1.3 להלן

<sup>1</sup> ראה פירוט הציון בנספח 2

1.1.2 ציון המפעיל בהתאם להתפלגות סוגי הבקרה (לפי ניקוד)



הרכב הציון המקסימלי:

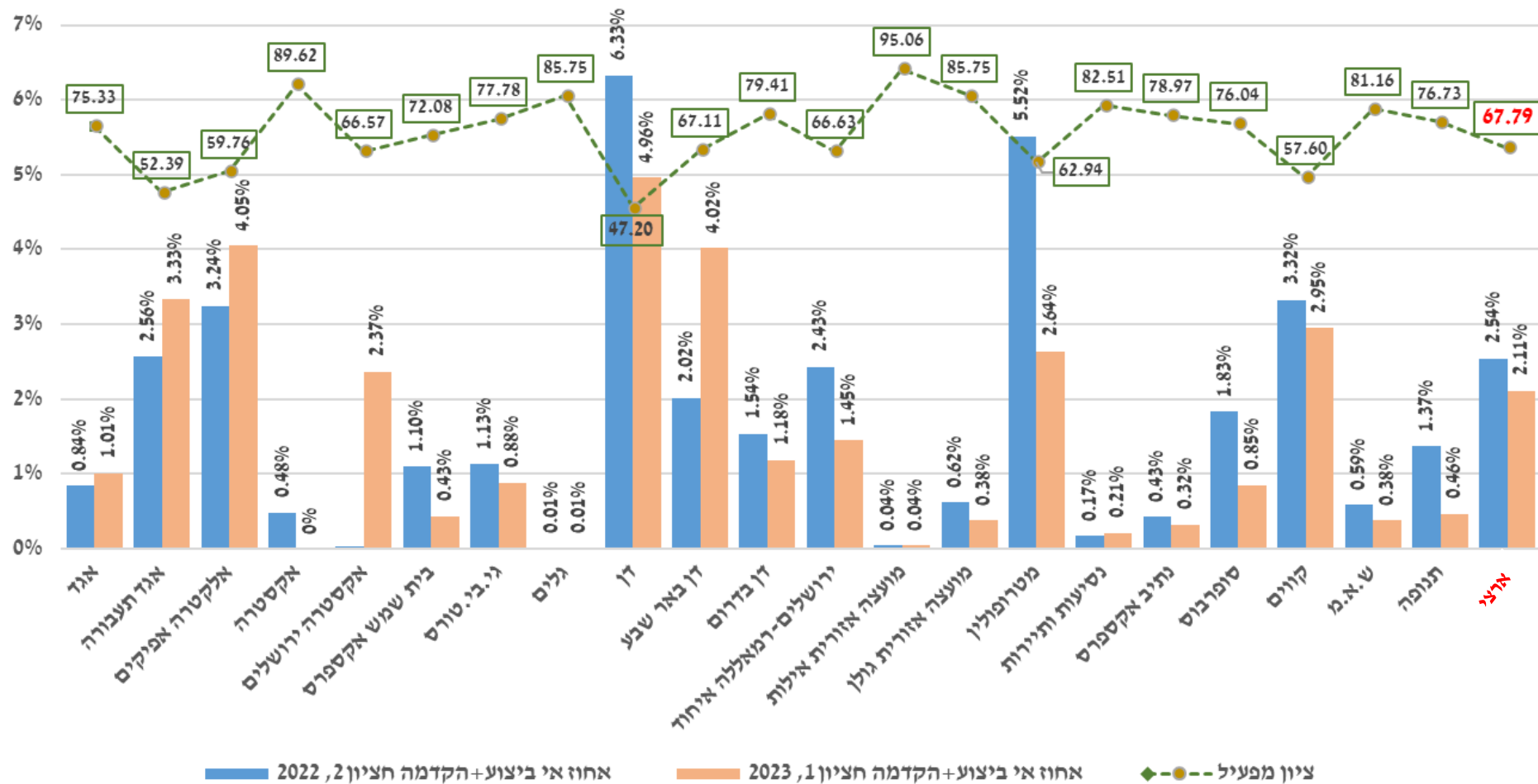
- 35 - בקרה אלקטרונית
- 39 - בקרה לאורך מסלול
- 14.5 - בקרת תשתיות ומתקני תשתית
- 9.5 - סקר שביעות רצון
- 2 - תמריץ

1.1.3 אחוז אי ביצוע (כולל הקדמה) לפי אשכול השוואה בין חציונים

מפעיל	אשכול	אי ביצוע חציון 1, 2023	אי ביצוע חציון 2, 2022
	<b>ארצי</b>	<b>2.11%</b>	<b>2.54%</b>
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	0.16%	0.23%
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	1.51%	1.37%
אגד	אשכול דרומי	0.30%	0.22%
אגד	חדרה פרברי	0.41%	0.26%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	1.66%	1.38%
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	0.23%	0.30%
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	0.81%	0.83%
אגד	חיפה עירוני	0.93%	1.04%
אגד	חיפה פרברי	0.41%	0.26%
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	1.81%	1.26%
אגד	ירושלים-באר שבע	0.52%	0.53%
אגד	ירושלים-שפלה	0.56%	0.63%
אגד	ירושלים-תל אביב	1.11%	1.02%
אגד	ירושלים עירוני	0.99%	0.56%
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	0.37%	0.48%
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	0.37%	0.41%
אגד	מתמ"ז-קריות	0.88%	0.94%
אגד	קריית שמונה-חיפה	0.54%	0.58%
אגד	קריית שמונה עירוני	0.26%	0.25%
אגד	רחובות עירוני	1.45%	1.37%
אגד	רחובות פרברי	1.77%	1.73%
אגד	רש"צ עירוני	1.42%	0.64%
אגד	רש"צ פרברי	1.92%	0.78%
אגד	תחרות-קווי חרדים	1.10%	1.19%
אגד	תל אביב-אשקלון	0.74%	0.91%
אגד	תל אביב-גליל עמקים	0.67%	0.68%
אגד	תל אביב-חדרה	0.60%	0.40%
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	1.03%	1.00%
אגד תעבורה	עוטף ירושלים	3.33%	2.56%
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	2.48%	2.25%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	3.38%	1.62%
אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	7.35%	3.26%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	4.93%	4.67%
אקסטרה	נתניה עירוני	0.00%	0.48%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	2.37%	0.04%
בית שמש אקספרס	בית שמש	0.43%	1.10%
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	0.88%	1.13%
גלים	רהט והנגב המערבי	0.01%	0.01%
דן	תל אביב	4.96%	6.33%
דן באר שבע	באר שבע עירוני	4.02%	2.02%

מפעיל	אשכול	אי ביצוע חציון 1, 2023	אי ביצוע חציון 2, 2022
דן בדרום	צפון הנגב	1.18%	1.54%
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	1.45%	2.43%
מועצה אזורית אילות	אילות	0.04%	0.04%
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	0.38%	0.62%
מטרופולין	הנגב	0.81%	1.03%
מטרופולין	השרון	3.54%	8.13%
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	3.09%	6.15%
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	0.21%	0.17%
נתיב אקספרס	הגליל	0.32%	0.43%
סופרבוס	העמקים	0.28%	1.77%
סופרבוס	ירושלים מרכז	2.55%	3.12%
סופרבוס	מטרונית חיפה	0.25%	0.51%
קווים	אונו-אלעד	6.72%	5.88%
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	3.58%	3.72%
קווים	חדרה-נתניה	0.34%	0.56%
קווים	חשמונאים	2.59%	3.58%
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	0.38%	0.59%
תנופה	פרוזדור ירושלים	0.68%	2.06%
תנופה	שומרון	0.19%	0.61%

1.1.3.1 אחוז אי ביצוע ברמת מפעיל בהשוואה לחציון הקודם וביחס לציון מפעיל



**השוואת היקף עבודה בענף התח"צ, פירוט אחוז נסיעות מתוכננות שפורסמו לציבור הנוסעים**

מפעיל	2023.1	2022.2	אחוז השינוי
אגד	21.9%	21.4%	2.6%
אגד תעבורה	2.6%	2.7%	-3.3%
אלקטרה אפיקים	7.5%	7.6%	-2.2%
אקסטרה	1.8%	1.7%	8.2%
אקסטרה ירושלים*	1.1%	0.2%	354.1%
בית שמש אקספרס	2.32%	2.29%	1.4%
גי.בי.טורס	0.46%	0.49%	-5.7%
גלים	1.27%	1.34%	-5.4%
דן	10.4%	10.8%	-3.6%
דן באר שבע	3.2%	3.4%	-6.3%
דן בדרום	5.15%	5.28%	-2.4%
ירושלים-רמאללה איחוד	0.40%	0.39%	2.3%
מועצה אזורית אילות	0.030%	0.034%	-12.1%
מועצה אזורית גולן	0.38%	0.37%	4.0%
מטרופולין	7.6%	8.1%	-5.6%
נסיעות ותיירות	1.7%	1.8%	-6.5%
נתיב אקספרס	5.2%	5.4%	-3.0%
סופרבוס	8.7%	7.5%	15.1%
קווים	14.7%	15.5%	-5.6%
ש.א.מ	1.3%	1.6%	-18.4%
תנופה	2.3%	2.0%	13.8%
<b>סך היקף נסיעות</b>	<b>14,227,163</b>	<b>13,586,336</b>	<b>4.7%</b>

\*אקסטרה ירושלים הינו מפעיל חדש שנכנס בפעילות לאורך השנה

חציון 2022.1		חציון 2023.1		פרמטר
כמות	אחוז	כמות	אחוז	
345,421	2.54%	299,519	2.11%	שיעור אי-ביצוע + הקדמה
205,055	1.51%	382,865	2.69%	שיעור איחור*
13,586,336		14,227,163	105%	היקף רישוי נמדד

\*ההשוואה לחציון 2, 2022 בוצעה לפי איחור של 7-20 דקות

פירוט הממצאים בחתכים שונים מובאים להלן.

1.1.4 ציון לפי סוג אשכול

מוצגים רק אשכולות עם למעלה מ- 90 אלף נסיעות בחציון

אשכולות עירוניים

מפעיל	אשכול	ציון האשכול חציון 1, 2023
אגד	אשכול דרומי	94.52
אקסטרה	נתניה עירוני	89.62
סופרבוס	מטרופוליט חיפה	88.62
גלים	רהט והנגב המערבי	85.75
אגד	חדרה פרברי	84.26
סופרבוס	העמקים	81.60
אגד	חיפה עירוני	81.22
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	81.16
דן בדרום	צפון הנגב	79.41
אגד	מתמ"ז-קריות	78.53
אגד	חולון עירוני ומטרופוליט+תחרות חולון	76.55
אגד	רחובות עירוני	75.93
אגד	רחובות פרברי	75.78
אגד	רש"צ עירוני	72.73
בית שמש אקספרס	בית שמש	72.08
אגד	ירושלים עירוני	71.20
אגד	רש"צ פרברי	70.80
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	67.77
דן באר שבע	באר שבע עירוני	67.11
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	66.57
<b>ממוצע משוקלל</b>		<b>66.39</b>
מטרופוליט	השרון	60.20
מטרופוליט	שרון חולון מרחבי	60.05
סופרבוס	ירושלים מרכז	59.82
קווים	חשמונאים	59.66
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	55.18
אגד תעבורה	עוטף ירושלים	52.39
קווים	אונג-אלעד	47.73
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	47.36
דן	תל אביב	47.20

אשכולות בינעירוניים

מפעיל	אשכול	ציון האשכול חציון 1, 2023
קווים	חדרה-נתניה	85.60
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	82.51
תנופה	שומרון	81.50
נתיב אקספרס	הגליל	78.97
<b>ממוצע משוקלל</b>		<b>78.74</b>
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	77.65
מטרופולין	הנגב	76.00
תנופה	פרוזדור ירושלים	75.18
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	63.83

אשכולות חוץ מטרופוליניים

מפעיל	אשכול	ציון האשכול חציון 1, 2023
אגד	אשכול דרומי	94.52
אקסטרה	נתניה עירוני	89.62
גלים	רהט והנגב המערבי	85.75
קווים	חדרה-נתניה	85.60
אגד	חדרה פרברי	84.26
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	82.51
סופרבוס	העמקים	81.60
תנופה	שומרון	81.50
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	81.16
דן בדרום	צפון הנגב	79.41
נתיב אקספרס	הגליל	78.97
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	77.65
מטרופולין	הנגב	76.00
אגד	רחובות עירוני	75.93
אגד	רחובות פרברי	75.78
תנופה	פרוזדור ירושלים	75.18
בית שמש אקספרס	בית שמש	72.08
<b>ממוצע משוקלל</b>		<b>71.04</b>
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	67.77
דן באר שבע	באר שבע עירוני	67.11
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	63.83
מטרופולין	השרון	60.20
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	60.05
סופרבוס	ירושלים מרכז	59.82
קווים	חשמונאים	59.66
אגד תעבורה	עוטף ירושלים	52.39
קווים	אונו-אלעד	47.73
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	47.36

אשכולות מטרופוליניים

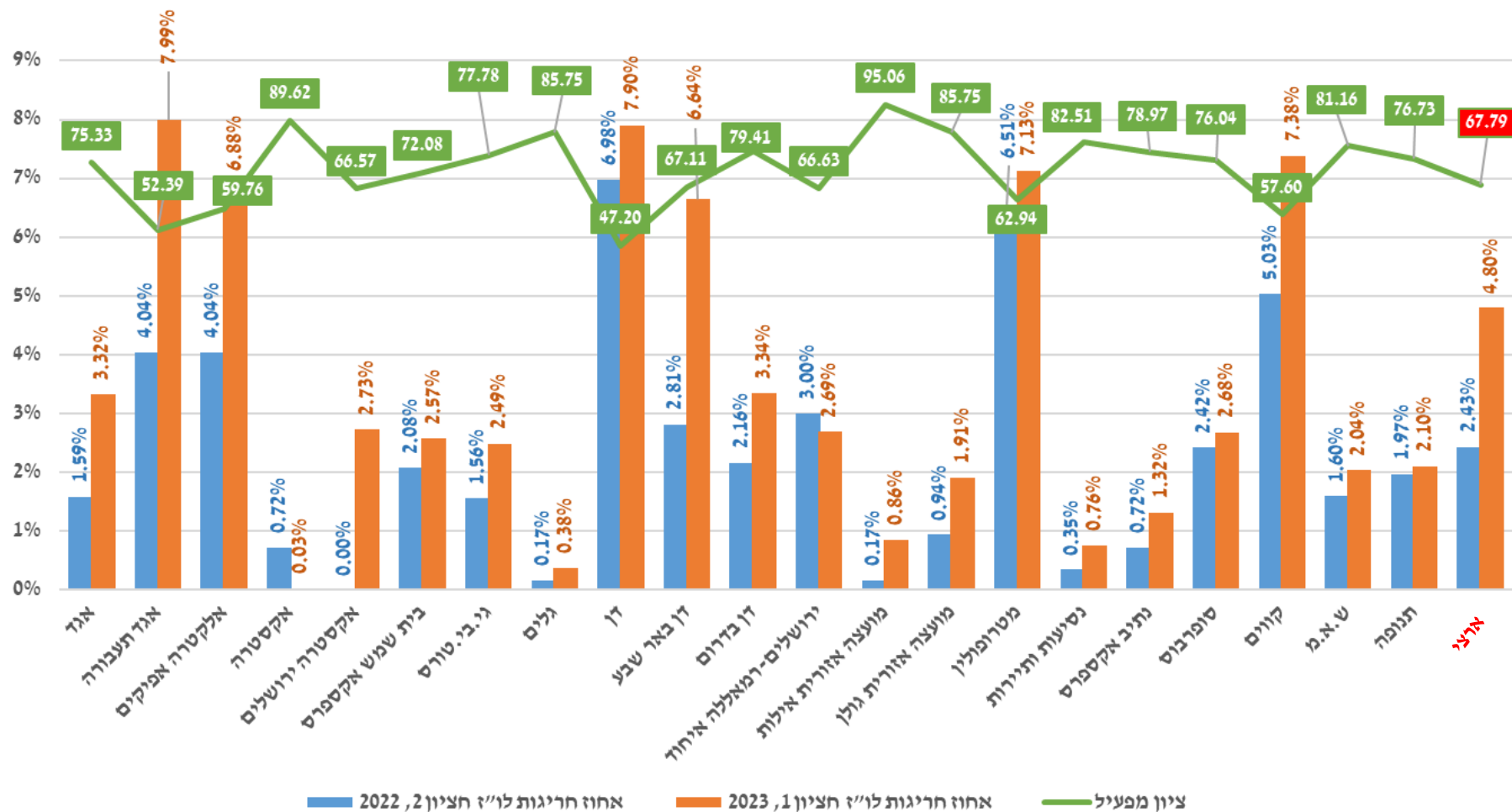
מפעיל	אשכול	ציון האשכול חציון 1, 2023
סופרבוס	מטרופולינית חיפה	88.62
אגד	חיפה עירוני	81.22
אגד	מתמ"ז-קריות	78.53
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	76.55
אגד	רש"צ עירוני	72.73
אגד	ירושלים עירוני	71.20
אגד	רש"צ פרברי	70.80
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	66.57
<b>ממוצע משוקלל</b>		<b>63.50</b>
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	55.18
דן	תל אביב	47.20

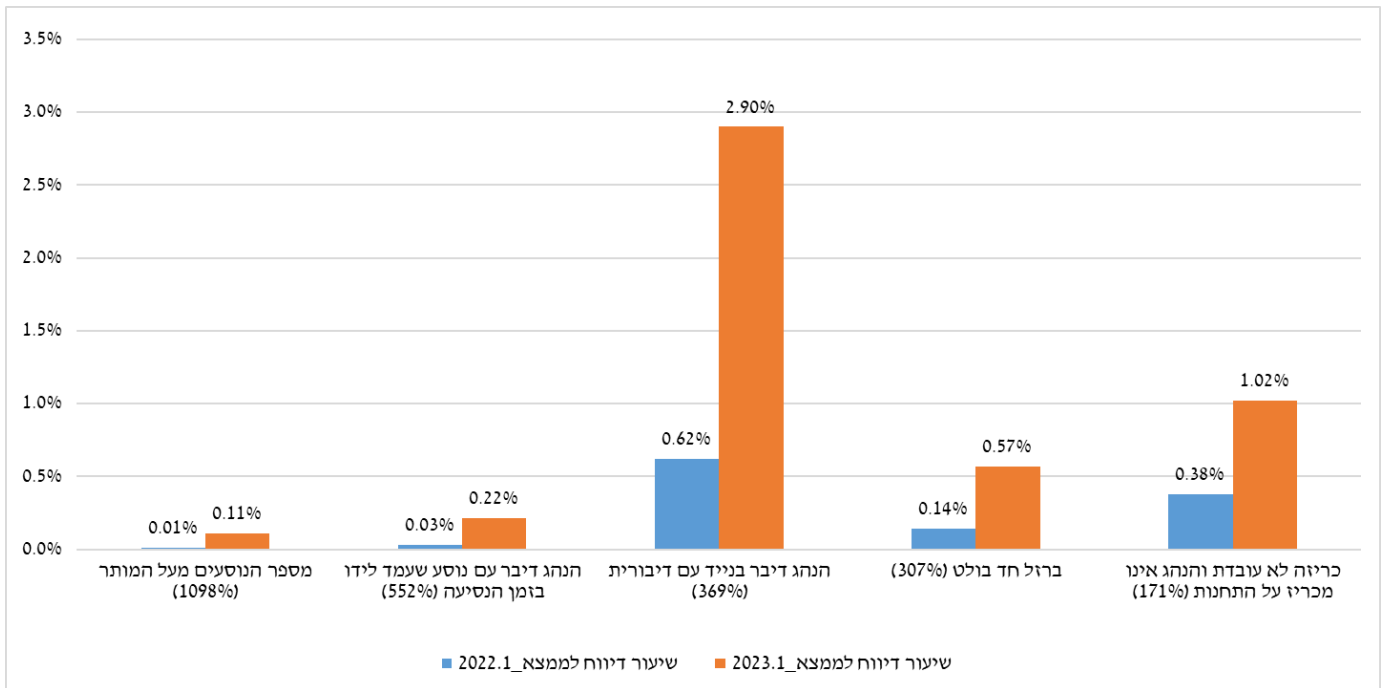
1.1.5 ציון לפי אשכול

מפעיל	אשכול	ציון האשכול חציון 1, 2023
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	95.35
מועצה אזורית אילות	אילות	95.06
אגד	אשכול דרומי	94.52
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	93.27
אגד	ירושלים-באר שבע	90.48
אקסטרה	נתניה עירוני	89.62
סופרבוס	מטרונית חיפה	88.62
אגד	חיפה פרברי	86.79
אגד	תל אביב-חדרה	86.64
גלים	רהט והנגב המערבי	85.75
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	85.75
קווים	חדרה-נתניה	85.60
אגד	חדרה פרברי	84.26
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	82.51
סופרבוס	העמקים	81.60
תנופה	שומרון	81.50
אגד	חיפה עירוני	81.22
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	81.16
אגד	קריית שמונה עירוני	80.49
אגד	ירושלים-שפלה	79.75
דן בדרום	צפון הנגב	79.41
נתיב אקספרס	הגליל	78.97
אגד	ירושלים-תל אביב	78.88
אגד	תחרות-קווי חרדים	78.67
אגד	מתמ"ז-קריות	78.53
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	77.78
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	77.65
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	76.55
מטרופולין	הנגב	76.00
אגד	רחובות עירוני	75.93
אגד	רחובות פרברי	75.78
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	75.42
תנופה	פרוזדור ירושלים	75.18
אגד	תל אביב-גליל עמקים	74.42
אגד	תל אביב-אשקלון	74.00
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	73.57
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	73.49
אגד	קריית שמונה-חיפה	73.12
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	72.84
אגד	רש"צ עירוני	72.73
בית שמש אקספרס	בית שמש	72.08

מפעיל	אשכול	ציון האשכול חציון 1, 2023
אגד	ירושלים עירוני	71.20
אגד	רשל"צ פרברי	70.80
<b>ארצי</b>	<b>ארצי</b>	<b>67.79</b>
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	67.77
דן באר שבע	באר שבע עירוני	67.11
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	66.63
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	66.57
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	66.33
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	63.83
מטרופולין	השרון	60.20
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	60.05
סופרבוס	ירושלים מרכז	59.82
קווים	חשמונאים	59.66
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	55.18
אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	52.99
אגד תעבורה	עוטף ירושלים	52.39
קווים	אונו-אלעד	47.73
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	47.36
דן	תל אביב	47.20

1.1.6 אחוז חריגות לו"ז (איחור, הקדמה, אי ביצוע מתוך נסיעות רישוי) ברמת מפעיל בהשוואה לחציון הקודם וביחס לציון מפעיל

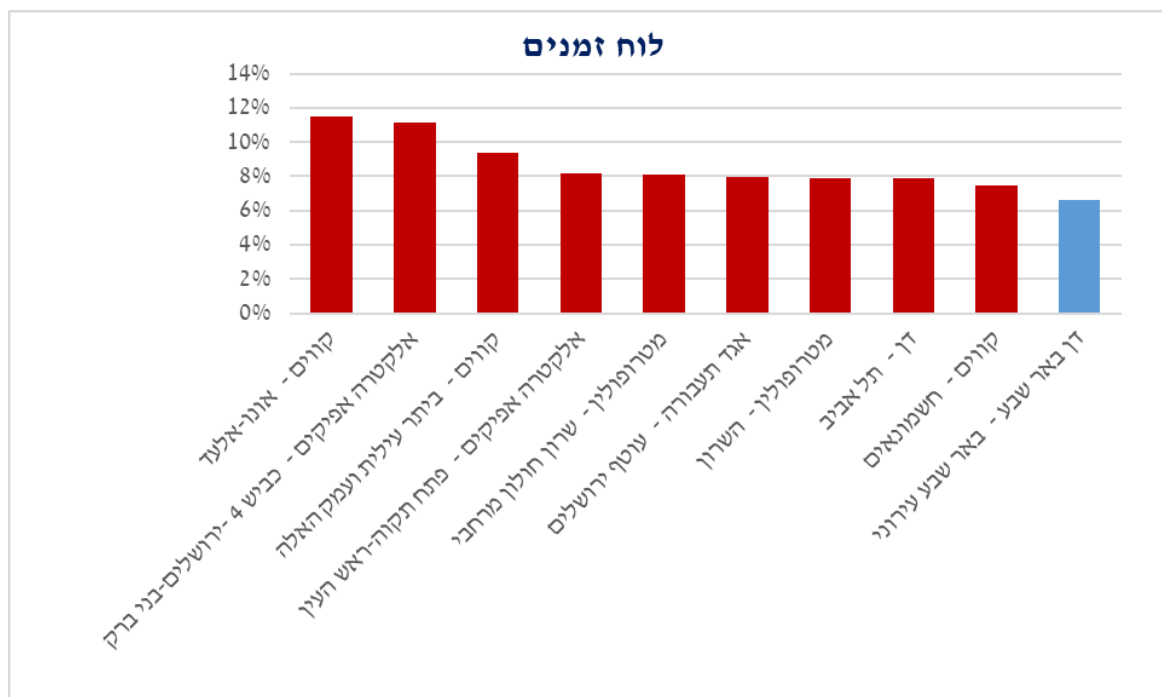




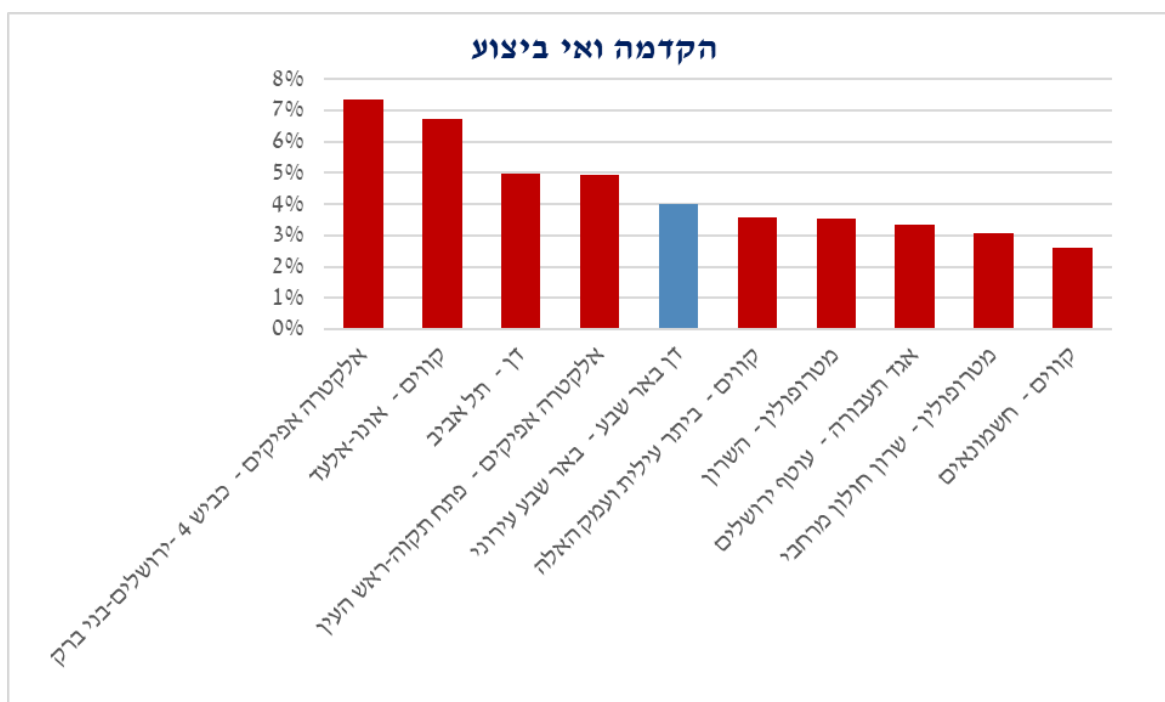
• שיעור השינוי מצוין בסוגריים

**עשרת האשכולות בהם אחוז ממצאים לא תקינים הגבוה ביותר – בחלוקה לסוג ממצא**

מוצגים אשכולות שביצעו למעלה מ- 1,800 נסיעות בחציון, צבועים **באדום** אשכולות שהופיעו בבחינה זו גם בחציון הקודם.



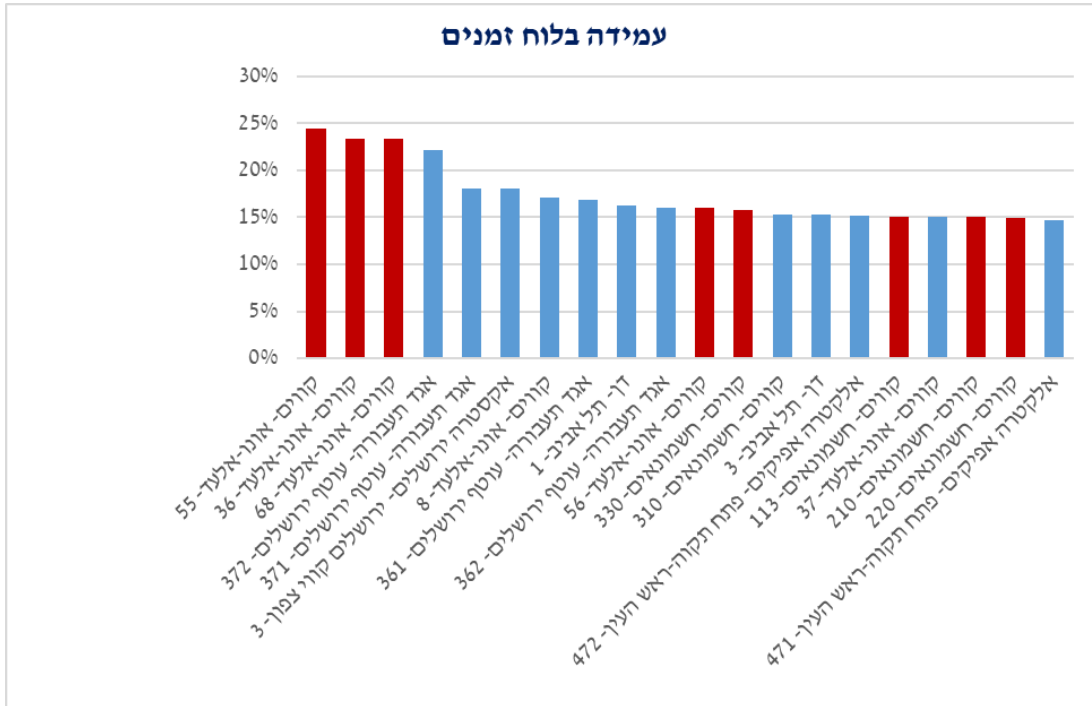
\*ראה פירוט ממצאים - נספח 1



\*ראה פירוט ממצאים - נספח 1

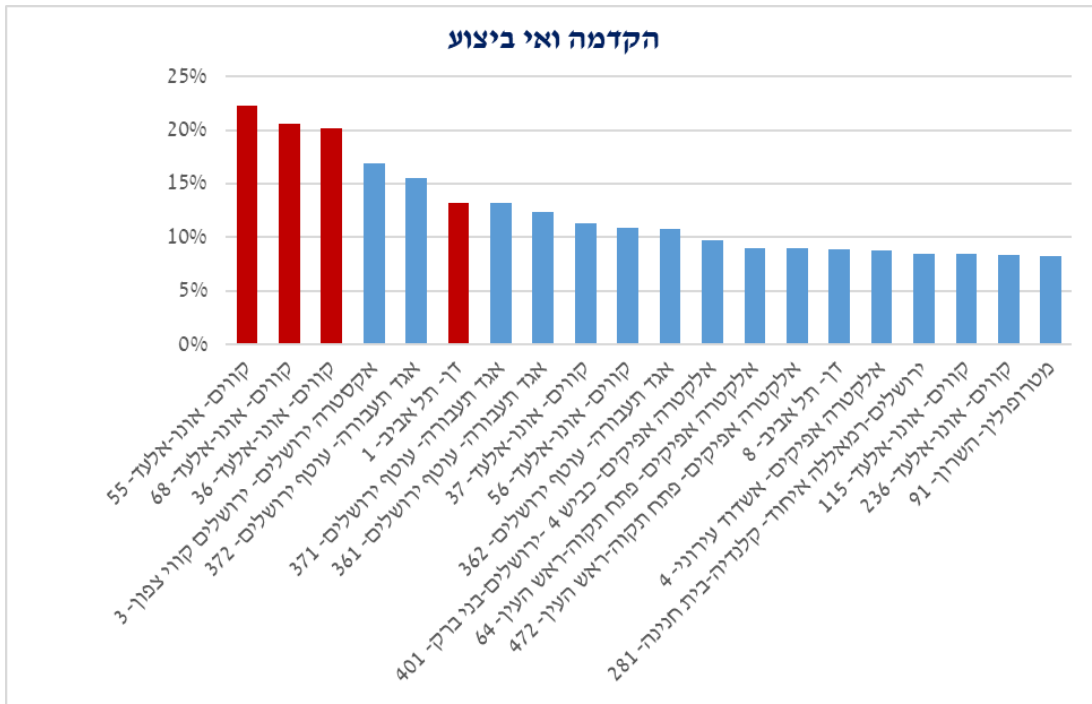
1.1.7.1 עשרים הקווים בהם אחוז ממצאי לוי'ז לא תקינים הגבוה ביותר (הקדמה, איחור ואי ביצוע)

מוצגים קווים שביצעו למעלה מ-1,800 נסיעות בחציון, צבועים באדום קווים שהופיעו בבחינה זו גם בחציון הקודם.



1.1.7.2 עשרים הקווים בהם אחוז אי ביצוע הגבוה ביותר

מוצגים קווים שביצעו למעלה מ-1,800 נסיעות בחציון, צבועים באדום קווים שהופיעו בבחינה זו גם בחציון הקודם.



---

## 2 סוגי בקרות

**2.1 בקרה אלקטרונית בתחנת המוצא**

מבוצעת על ידי השוואת הדיווחים ממערכות האוטובוס למחויבות המפורטת ברישיון הקו, הבקרה מבוצעת בהיקף של 100% מהנסיעות שפורסמו לציבור הנוסעים. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: עמידה בלוחות זמנים המפורסמים לציבור, בדיקת אוטובוסים מורשים לפעילות באשכול ובדיקת התאמת האוטובוס לקו.

**2.2 בקרה גלויה בתחנת המוצא**

מבוצעת על ידי בקרים גלויים, בתחנות מוצא מהן יוצאות לפחות 5 נסיעות ביום, כאשר מתוכן יוצאות 2 נסיעות באותה השעה. כל תחנת מוצא נבדקת אחת לחודש. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: ניקיון פנימי וחיצוני של האוטובוס, הימצאות שילוט קו, התנהגות נהג, בקרת ציוד חובה באוטובוס, עמידה בלוחות זמנים.

**2.3 בקרה בתחנות מוצא במזרח ירושלים**

מבוצעת על ידי בקרים גלויים בתחנות מוצא בכלל התחנות למעט אלו שבאחריות המפעיל רמאללה-איחוד, אשר ביצועיהן מנוטרים בבקרה האלקטרונית. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: עמידה בלוחות הזמנים, הימצאות שילוט קו, בדיקת הרשאות והתאמת האוטובוס לעבודה בתח"צ ולרישיון הקו, התנהגות נהג, בקרת ציוד חובה באוטובוס, ניקיון פנימי וחיצוני של האוטובוס.

**2.4 בקרה סמויה לאורך מסלול הנסיעה**

מבוצעת על ידי בקרים סמויים, בהיקף של 10% מהנסיעות ברישיון כל קו במהלך השבוע 13-19/11/2022 (כ-600,000 נסיעות בשבוע), הוא השבוע המייצג לתוכנית העבודה לחציון 1, 2023. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: מהלך הנסיעה במסלול הקו ותיעוד אירועים חריגים, עצירה, העלאה והורדה בתחנות הקו, הימצאות שילוט קו, עומסים, ניקיון פנימי (רק בתחנת מוצא) וחיצוני של האוטובוס, כריזת תחנות, שילוט אלקטרוני, נגישות וסיוע לאנשים עם מוגבלות, תקינות שקעי USB, התנהגות נהג, אינטרנט אלחוטי, אמצעי כרטוס, תחנות ריענון ברישיון הקו.

**2.5 בקרה על קווי קריאה (מותאמי ביקוש) ותחבורה משלימה**

מבוצעת על ידי בקר סמוי, בהיקף של 4 נסיעות בחציון לכל קו בהזמנה מראש, והיתר בנסיעות בקרה במסגרת הבקרה הסמויה. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: תהליך הזמנת הנסיעה באתר האינטרנט, בטלפון ובאפליקציה, בדיקת מהלך הנסיעה ותיעוד אירועים חריגים, עמידה בלוחות זמנים, תקינות שקעי USB, עדכוני מיקום של הנסיעה בזמן אמת, תקינות הרכב, התנהגות נהג, ניקיון הרכב, סיוע לאנשים עם מוגבלות.

## 2.6 בקרת תחזוקה, שירות ותשתיות

מבוצעת על ידי בקרים גלויים וסמויים וכוללת מספר תתי קבוצות בקרה, כאשר מכלול תתי הבקרות מושלם מידי חציון בפגישה עם המפעיל, להסבר על הממצאים החריגים שעלו ובקשת תגובתו העניינית לחריגות שתועדו במהלך החציון. פירוט תת הקבוצות מטה:

תחזוקה, שירות ותשתיות: תתי קבוצות בקרה	מבצע על ידי	היקף דגימה	עיקר הבדיקות שנערכות
מענה וטיפול המפעילים בפניות הציבור	בקרה סמויה	0.05% מסך נסיעות המפעיל בשבוע המייצג.	זמן ואיכות המענה.
מענה המפעילים בשירותי מודיעין טלפוני	בקרה סמויה	0.25% מסך נסיעות המפעיל בשבוע המייצג.	איוש המוקד, טיב המידע ואיכות המענה, זמן המתנה, מענה ישיר.
מענה וטיפול המפעילים בנושא אבדות ומציאות	בקרה סמויה	0.04% מסך נסיעות המפעיל בשבוע המייצג.	ביצוע אבדן יזום של חפץ ובדיקת איכות תהליך הטיפול, בדיקת חדרי האבדות לעמידה בנהלים.
שירות הניתן בעמדות על הקו, מודיעין ושירות	בקרה סמויה ובקרה גלויה	אחת לחודש.	איוש העמדה, זמן המתנה, טיב המידע ואיכות המענה, השוואה לפרסום באתר המפעיל, נגישות העמדות, הנפקת רב-קו, חוזים, מקצועיות הנציגים.
שירות הניתן במרכז המידע והשירות הארצי לתח"צ: טלפונית ובכתב	בקרה סמויה	מענה בכתב: 0.1% מסך נסיעות בשבוע המייצג. יתר השירותים: בין 0.03%-0.2% מסך נסיעות השבוע מייצג.	איוש המרכז, מענה בשפה המבוקשת, שלמות המענה, תוכן המענה, הזדהות הנציגים, מקצועיות הנציגים, זמני מענה, מענה בערוצי התקשורת הנדרשים.
בדיקות בחניוני האוטובוסים	בקרה גלויה, מתואמת מראש עם המפעיל	אחת לחציון.	מצבת כלים, מצבת נהגים, נהלים, מדבקות חובה באוטובוסים, תחזוקה וליקויים ויזואליים בכלים, קילומטראז', מדבקות תיקוף (QR), הימצאות ציוד חובה/בטיחות, תקינות לוגו וסכמת צבעי מפעיל.
תקינות אתר אינטרנט ויישומון	בקרה סמויה	אחת לרבעון.	תעריפים, עדכונים שוטפים, נגישות, מפות.

## 2.7 בקרה על תחנות מרכזיות

מבוצעת בכל תחנה בהסכם עד 8 פעמים בחודש על ידי בקרים סמויים, ופעם אחת ברבעון בבקרת תשתית גלויה. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: מצבת עובדי הניקיון והשמירה, ניקיון, תקלות וליקויים פיזיים, איכות ושלמות המידע המפורסם בשילוט האלקטרוני, ביצוע עבודות ניקיון, הדברה וגינון תדירים, אספקת חומרי ניקיון.

## 2.8 בקרת מתקני תחבורה ציבורית ותחנות אוטובוס במסלול הנסיעה

מבוצעת בכל תחנה אחת לרבעון על ידי בקרים גלויים. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: הימצאות ותקינות התמרור בתחנה (ב'505), מספרי קווים, יעד ושייך למפעיל, שילוט אלקטרוני, אמצעי כרטוס בתחנה לרבות במרכזי קניות, מיקום התחנה, שילוט סטטי בתחנה, נגישות ושילוט נגיש, תחזוקה וליקויים פיזיים. בחציון הנוכחי נבדקו התחנות פעם אחת, וזאת בשל תחילת עבודת חברת הבקרה בחודש פברואר 2023.

## 2.9 בקרות מיוחדות

מבוצעות לטובת בדיקות ממוקדות ומשתנות בהיקפן וצורת ביצוען. הבקרה מבוצעת בדומה לבקרות מעלה, באמצעות כלים טכנולוגיים מגוונים, בקרה אנושית גלויה או סמויה ובהתאם לתוכנית עבודה מאושרת מראש. כך לדוגמא, בחציון החולף בוצעו בקרות מיוחדות ממוקדות באי עצירה לנוסעים ממתנינים בתחנה, בקרה בנושא הדרת נשים, בקרות ויסות הבודקות עומסים בתחנות ועוד. בקרה מרכזית במהלך חציון 1, 2023 בוצעה בהילולת ל"ג בעומר בהר מירון, אירוע מורכב ורב משתתפים אשר הצריך שימוש משולב בבקרה טכנולוגית ובבקרה אנושית בשטח. בקרות אלו מתוכננות באופן ממוקד ומסתמכות על ניתוח נתונים ומידע מקדים. בקרות אלו מסייעות בדיוק הטיפול בחריגות חמורות חוזרות, בעיות תשתית, ענייני רישוי וכו'.

## 2.10 סקר חוות דעת משתמשים בתחבורה ציבורית

מבוצע בקרב כל מפעילי התח"צ בכל האשכולות במספר אמצעים: חלוקת שאלונים בעותק קשיח, משלוח SMS עם שאלון דיגיטלי וסריקת קוד QR על ידי הנוסעים. מטרת הסקר הינה בחינת שביעות הרצון של הנוסעים בתחבורה הציבורית מהשירות הניתן להם על ידי מפעיל הקו. באמצעות תוצאות הסקר נוצר מדרג יחסי של שביעות רצון משתמשי התחבורה הציבורית ברמת המפעיל, האשכול, הקו והנסיעה הספציפית, בהיבטים שונים של חוויית הנסיעה, כגון: מקצועיות ואדיבות הנהג, עמידה בלוח, נוחות הנסיעה ומשכה, תקינות האוטובוס, תחושת הבטחון האישי באוטובוס ונגישות. תוצאות הסקר מהוות אף הן חלק מציון המפעיל.

---

## **3. ממצאי הבקרה התפעולית**

### 3. ממצאי הדו"ח

#### 3.1 ריכוז בקרות ארצי

##### 3.1.1 נתונים כללים – בקרות

היקף הבקרה חציון 1, 2023	תיאור הבקרה
14,227,163	בקרה אלקטרונית על נסיעות מהרישוי
44,474	בקרות לאורך מסלול
2,404	בקרת תשתיות
3,652	נסיעות סקר

##### 3.1.2 היקף הבקרה לפי מפעילים

מפעיל	מספר קווים בבקרה	מספר בקרות לאורך מסלול	מספר נסיעות בבקרה האלקטרונית	בקרת תשתיות	נסיעות סקר
אגד	711	10,076	3,118,946	602	969
אגד תעבורה	137	1,124	375,717	73	77
אלקטרה אפיקים	177	3,128	1,061,264	184	299
אקסטרה	29	725	254,484	31	87
אקסטרה ירושלים	25	241	150,165	13	27
בית שמש אקספרס	32	1,035	330,008	57	86
גי.בי.טורס	21	193	65,955	18	16
גלים	34	550	180,338	22	42
דן	92	4,848	1,477,151	219	285
דן באר שבע	28	1,484	453,374	67	112
דן בדרום	128	2,173	732,071	103	155
ירושלים-רמאללה איחוד	8	161	57,572	14	16
מועצה אזורית אילות	2	20	4,739	11	9
מועצה אזורית גולן	57	121	53,900	17	7
מטרופולין	282	3,341	1,087,458	199	317
נסיעות ותיירות	88	691	240,463	38	43
נתיב אקספרס	212	2,261	745,652	133	172
סופרבוס	210	3,874	1,232,163	181	330
קווים	497	6,257	2,084,195	332	430
ש.א.מ	54	1,119	191,153	50	84
תנופה	116	1,052	330,395	40	89
<b>סכום כולל</b>	<b>2,940</b>	<b>44,474</b>	<b>14,227,163</b>	<b>2,404</b>	<b>3,652</b>

3.1.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים בחציון 1, 2023

מספר ממצאים לא תקינים								ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
אחוז ממצאים לא תקינים	סה"כ	06/23	05/23	04/23	03/23	02/23	01/23			
2.11%	299,519	54,582	52,634	44,324	55,012	41,361	51,606	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
2.69%	382,865	61,675	66,791	53,315	69,462	62,840	68,782	איחור מ-5 עד 20 דקות		
0.05%	6,413	838	1,094	2,071	953	602	855	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
0.39%	56,009	6,078	7,570	22,797	6,238	5,225	8,101	התאמת האוטובוס לקו		
0.28%	124	37	23	22	29	13	*	נגישות חוץ**	נגישות	בקרה לאורך מסלול
10.48%	4,661	1,307	701	994	1,090	569	*	נגישות פנים***		
5.52%	2,453	970	395	370	469	249	*	ניקיון	כלי התחבורה	
15.47%	6,882	1,806	1,251	1,176	1,732	917	*	תחזוקה		
0%	0	0	0	0	0	0	*	פרטי יצירת קשר		
0.00%	1	1	0	0	0	0	*	עלייה לאוטובוס		
6.99%	3,107	1,091	640	529	609	238	*	נסיעה	חווית נסיעה	
0.10%	45	4	2	10	19	10	*	תשלום		
1.08%	479	164	101	81	111	22	*	עצירה		
	<b>762,579</b>	<b>128,558</b>	<b>131,213</b>	<b>125,694</b>	<b>135,724</b>	<b>112,046</b>	<b>*129,344</b>		<b>סה"כ</b>	

\* הבקרה הסמויה לאורך מסלול החלה בחודש פברואר 2023

\*\* נגישות חוץ - תקינות ונכונות שילוט הקו מחוץ לאוטובוס באמצעות תצוגה דיגיטלית ו/או נייר והלימה ביניהם ככל שמתקיימים יחד

\*\*\* נגישות פנים - כריזה ושילוט דיגיטלי בתוך האוטובוס

### 3.2 השוואה בין מפעילים

#### 3.2.1 אחוז ממצאים לא תקינים בחציון 1, 2023

אחוז ממצאים לא תקינים											ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
דן בדרום	דן באר שבע	דן	גלים	גי.בי.טורס	בית שמש אקספרס	אקסטרה ירושלים	אקסטרה	אלקטרה אפיקים	אגד תעבורה	אגד			
1.18%	4.02%	4.96%	0.01%	0.88%	0.43%	2.37%	0%	4.05%	3.33%	1.01%	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
2.16%	2.62%	2.94%	0.37%	1.61%	2.14%	0.36%	0.03%	2.83%	4.66%	2.31%	איחור מ-5 עד 20 דקות		
0%	0%	0%	0.03%	0%	0.07%	0%	0%	0.04%	0.03%	0.01%	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
0.02%	0%	0%	0%	0%	0%	0.10%	0%	0.05%	4.75%	0.35%	התאמת האוטובוס לקו		
0.23%	0.20%	0.23%	0%	0%	0.19%	0.41%	0%	0.26%	0.71%	0.27%	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
13.85%	19.74%	14.89%	16.73%	0%	16.71%	6.64%	3.86%	13.52%	13.43%	6.96%	נגישות פנים		
1.84%	0.47%	8.81%	0.73%	1.55%	11.11%	4.15%	1.66%	6.36%	17.53%	5.24%	ניקיון	כלי התחבורה	
8.24%	9.16%	16.46%	12.55%	7.77%	35.94%	9.54%	4.14%	16.46%	18.95%	15.13%	תחזוקה		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	פרטי יצירת קשר		
0%	0%	0.02%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	עלייה לאוטובוס	חווית נסיעה	
3.73%	1.48%	8.44%	1.27%	17.62%	12.66%	5.39%	6.48%	5.18%	12.28%	5.21%	נסיעה		
0%	0.07%	0%	0%	1.04%	0%	0%	0%	0.03%	0.18%	0.03%	תשלום		
0.74%	0.13%	2.37%	0.36%	3.63%	0.77%	2.07%	0.83%	0.51%	0.98%	1.01%	עצירה		

אחוז ממצאים לא תקינים										ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
תנופה	ש.א.מ.	קווים	סופרבוס	נתיב אקספרס	נסיעות ותיירות	מטרופולין	מועצה אזורית גולן	מועצה אזורית אילות	ירושלים- רמאללה איחוד			
0.46%	0.38%	2.95%	0.85%	0.32%	0.21%	2.64%	0.38%	0.04%	1.45%	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
1.64%	1.66%	4.43%	1.83%	1.00%	0.55%	4.49%	1.53%	0.82%	1.24%	איחור מ-5 עד 20 דקות		
0.02%	0%	0.20%	0%	0.12%	0%	0%	0%	0%	0%	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
1.55%	0%	0.23%	0.29%	0.04%	0.02%	0%	0.01%	0%	21.76%	התאמת האוטובוס לקו		
0.19%	0.27%	0.24%	0.31%	0.49%	0.29%	0.42%	0%	0%	0%	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
8.17%	6.52%	6.65%	13.71%	9.20%	5.50%	11.43%	0%	0%	16.77%	נגישות פנים		
6.08%	1.43%	6.81%	5.11%	4.07%	1.30%	1.83%	3.31%	0%	25.47%	ניקיון	כלי התחבורה	
15.49%	11.53%	22.42%	14.51%	16.23%	7.53%	8.65%	12.40%	0%	17.39%	תחזוקה		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	פרטי יצירת קשר		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	עלייה לאוטובוס	חווית נסיעה	
14.83%	5.18%	9.86%	5.24%	5.26%	10.85%	9.01%	3.31%	5.00%	2.48%	נסיעה		
0%	1.79%	0.08%	0.05%	0.04%	0.87%	0.06%	0%	0%	0%	תשלום		
0.57%	0.80%	1.10%	0.90%	1.28%	1.59%	0.87%	0.83%	0%	0%	עצירה		

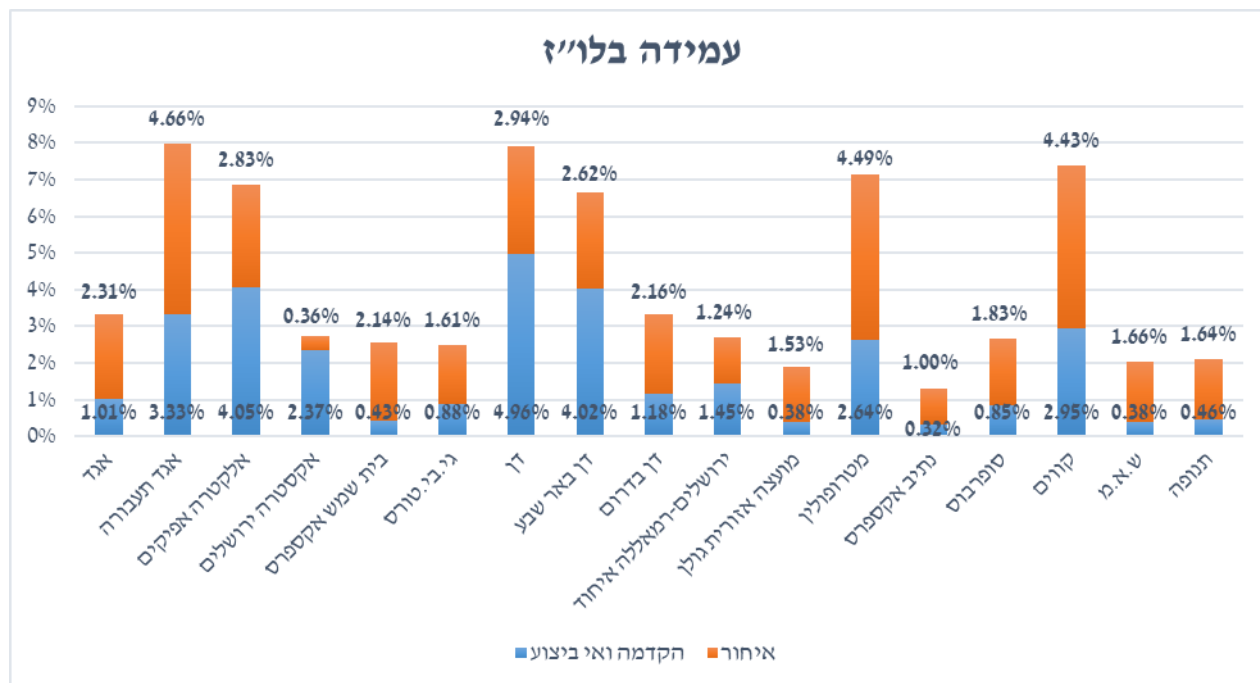
3.2.2 מספר ממצאים לא תקינים בחציון 1, 2023

מספר ממצאים לא תקינים											ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
אגד	אגד תעבורה	אלקטרה אפיקים	אלקטרה	אקסטרה	אקסטרה ירושלים	בית שמש אקספרס	גי.בי.טורס	גלים	דן	דן באר שבע			
31,497	12,523	42,972	10	1,406	3,562	579	10	73,231	18,223	8,653	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
71,995	17,527	30,041	73	7,077	547	1,064	673	43,455	11,861	15,784	איחור מ-5 עד 20 דקות		
387	115	393	0	224	0	0	59	50	1	0	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
11,026	17,833	504	0	7	152	0	0	5	1	117	התאמת האוטובוס לקו		
27	8	8	0	2	1	0	0	11	3	5	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
701	151	423	28	173	16	0	92	722	293	301	נגישות פנים		
528	197	199	12	115	10	3	4	427	7	40	ניקיון	כלי התחבורה	
1,524	213	515	30	372	23	15	69	798	136	179	תחזוקה		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	עלייה לאוטובוס		
525	138	162	47	131	13	34	7	409	22	81	נסיעה	חווית נסיעה	
3	2	1	0	0	0	2	0	0	1	0	תשלום		
102	11	16	6	8	5	7	2	115	2	16	עצירה		

מספר ממצאים לא תקינים										ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
תנופה	ש.א.מ.	קווים	סופרבוס	נתיב אקספרס	נסיעות ותיירות	מטרופולין	מועצה אזורית גולן	מועצה אזורית אילות	ירושלים- רמאללה איחוד			
1,530	729	61,494	10,418	2,415	500	28,727	205	2	833	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
5,430	3,170	92,336	22,576	7,489	1,328	48,864	824	39	712	איחור מ-5 עד 20 דקות		
75	0	4,151	46	874	0	36	0	0	2	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
5,108	0	4,796	3,576	295	49	7	5	0	12,528	התאמת האוטובוס לקו		
2	3	15	12	11	2	14	0	0	0	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
86	73	416	531	208	38	382	0	0	27	נגישות פנים		
64	16	426	198	92	9	61	4	0	41	ניקיון	כלי התחבורה	
163	129	1,403	562	367	52	289	15	0	28	תחזוקה		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
156	58	617	203	119	75	301	4	1	4	נסיעה	חווית נסיעה	
0	20	5	2	1	6	2	0	0	0	תשלום		
6	9	69	35	29	11	29	1	0	0	עצירה		

### 3.2.3 ממצאים עיקריים – אחוז ממצאים לא תקינים בהשוואה בין מפעילים

#### 3.2.3.1 עמידה בלו"ז (הקדמה ואי ביצוע, איחור) –



\* למפעילים: 'אקסטרה', 'גלים', 'מועצה אזורית אילות', 'נסיעות ותיירות' שיעור אי-עמידה בלו"ז זמנים קטן מ-

1%

### 3.3 סיכום ממצאים לא תקינים לפי אשכול

#### 3.3.1 היקף הבקרה בחלוקה לאשכולות

מפעיל	אשכול	מספר קווים בבקרה	מספר נסיעות לאורך מסלול	מספר נסיעות ברישוי	בקרת תשתיות	נסיעות סקר
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	21	188	66,313	17	18
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	8	105	43,606	6	10
אגד	אשכול דרומי	23	313	117,559	15	28
אגד	חדרה פרברי	39	321	116,410	14	32
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	26	700	196,109	24	77
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	7	13	6,528	4	5
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	15	143	50,419	8	12
אגד	חיפה עירוני	127	1,920	607,114	98	195
אגד	חיפה פרברי	20	28	12,567	14	7
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	7	123	33,225	6	6
אגד	ירושלים-באר שבע	3	55	18,038	3	10
אגד	ירושלים-שפלה	10	122	40,558	6	12
אגד	ירושלים-תל אביב	6	97	31,329	6	12
אגד	ירושלים עירוני	132	2,559	688,037	162	155
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	13	57	22,521	4	13
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	30	267	91,815	17	29
אגד	מתמ"ז-קריות	30	612	194,929	23	70
אגד	קריית שמונה-חיפה	3	45	15,622	9	15
אגד	קריית שמונה עירוני	27	121	46,071	12	8
אגד	רחובות עירוני	37	399	134,092	22	33
אגד	רחובות פרברי	29	426	132,060	16	47
אגד	רשלי"צ עירוני	20	518	157,324	28	73
אגד	רשלי"צ פרברי	15	369	102,347	29	35
אגד	תחרות-קווי חרדים	13	74	28,248	4	8
אגד	תל אביב-אשקלון	8	110	36,071	6	12
אגד	תל אביב-גליל עמקים	20	207	67,481	8	15
אגד	תל אביב-חדרה	5	72	22,266	4	17
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	17	112	40,287	25	15
אגד תעבורה	עוטף ירושלים	137	1,124	375,717	70	77
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	66	739	247,287	48	75
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	30	828	295,565	46	92
אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	12	155	52,640	8	6
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	69	1,406	465,772	72	126
אקסטרה	נתניה עירוני	29	725	254,484	29	87
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	25	241	150,165	10	27
בית שמש אקספרס	בית שמש	32	1,035	330,008	55	86

מפעיל	אשכול	מספר קווים בבקרה	מספר נסיעות לאורך מסלול	מספר נסיעות ברישוי	תשתיות בקרת	נסיעות סקר
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	21	193	65,955	15	16
גלים	רהט והנגב המערבי	34	550	180,338	20	42
דן	תל אביב	92	4,848	1,477,151	215	285
דן באר שבע	באר שבע עירוני	28	1,484	453,374	65	112
דן בדרום	צפון הנגב	128	2,173	732,071	101	155
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	8	161	57,572	11	16
מועצה אזורית אילות	אילות	2	20	4,739	9	9
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	57	121	53,900	15	7
מטרופולין	הנגב	96	820	284,722	50	83
מטרופולין	השרון	112	1,084	358,754	88	105
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	74	1,437	443,982	54	129
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	88	691	240,463	36	43
נתיב אקספרס	הגליל	212	2,261	745,652	131	172
סופרבוס	העמקים	160	2,368	776,446	136	171
סופרבוס	ירושלים מרכז	45	963	306,641	18	109
סופרבוס	מטרונית חיפה	5	543	149,076	21	50
קווים	אונו-אלעד	65	1,229	390,963	73	75
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	56	1,166	379,026	57	117
קווים	חדרה-נתניה	147	1,608	548,003	82	113
קווים	חשמונאים	229	2,254	766,203	110	125
ש.א.מ.	קווי נצרת – שאמ	54	1,119	191,153	48	84
תנופה	פרוזדור ירושלים	35	636	186,449	17	59
תנופה	שומרון	81	416	143,946	19	30
<b>סה"כ</b>		<b>2,940</b>	<b>44,474</b>	<b>14,227,163</b>	<b>2,316</b>	<b>3,652</b>

### 3.3.2 ממצאים לא תקינים בחלוקה לאשכולות - בקרה אלקטרונית

#### 3.3.2.1 מספר ממצאים לא תקינים

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בלוח							
מותאם	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה -						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
68	0	504	39	1	24	6	35	אילת עירוני ובינעירוני	אגד
171	47	929	42	14	130	92	380	אשדוד-אשקלון-ירושלים	אגד
237	13	1,096	48	30	45	14	210	אשכול דרומי	אגד
132	0	1,410	110	7	106	54	206	חדרה פרברי	אגד
1,533	0	5,274	409	27	1,207	123	1,480	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	אגד
392	1	16,331	488	60	2,342	394	2,383	חיפה עירוני	אגד
46	0	245	4	0	6	11	30	חיפה פרברי	אגד
0	2	186	2	0	1	6	6	חיפה-ירושלים-אילת	אגד
326	63	1,920	55	11	72	128	141	חיפה-שרון-ירושלים	אגד
82	0	15,708	681	84	4,518	317	1,245	ירושלים עירוני	אגד
0	26	449	15	1	10	45	12	ירושלים צפון-ציר מזרחי	אגד
496	94	995	80	18	122	99	282	ירושלים-ב.ברק קו 402	אגד
0	1	287	4	1	39	18	32	ירושלים-באר שבע	אגד
191	1	900	27	4	40	85	71	ירושלים-שפלה	אגד
43	44	816	25	4	100	77	142	ירושלים-תל אביב	אגד
736	2	1,460	67	4	78	65	125	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	אגד

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בלוח							
מותר	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
97	0	5,457	228	43	565	57	830	מתמ"ז-קריות	אגד
63	0	534	17	1	14	40	48	קריית שמונה עירוני	אגד
72	1	241	16	1	9	19	40	קריית שמונה-חיפה	אגד
303	0	2,680	192	22	284	114	1,330	רחובות עירוני	אגד
2,730	1	3,651	153	10	671	133	1,364	רחובות פרברי	אגד
125	0	3,235	234	39	687	41	1,229	רשל"צ עירוני	אגד
1,423	0	2,517	138	16	552	71	1,193	רשל"צ פרברי	אגד
197	80	762	35	6	80	102	88	תחרות-קווי חרדים	אגד
332	9	1,065	23	3	52	29	160	תל אביב-אשקלון	אגד
11	2	1,352	50	0	74	87	243	תל אביב-גליל עמקים	אגד
775	0	397	10	2	37	10	75	תל אביב-חדרה	אגד
445	0	1,594	48	2	79	131	154	תל אביב-שרון-חיפה	אגד
17,833	115	17,527	323	69	498	1,234	10,399	עוטף ירושלים	אגד תעבורה
0	0	4,376	227	71	191	28	9,480	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
349	333	8,443	197	53	379	430	5,067	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
20	60	1,989	103	46	320	105	3,296	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	אלקטרה אפיקים
135	0	15,233	496	157	634	601	21,091	פתח תקוה-ראש העין	אלקטרה אפיקים
0	0	73	5	0	1	2	2	נתניה עירוני	אקסטרה

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בלוח							
מותאם	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
152	0	547	48	7	58	2	3,447	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים
7	224	7,077	177	34	329	47	819	בית שמש	בית שמש אקספרס
0	0	1,064	42	8	8	63	458	מרחב נצרת גי.בי טורס	גי.בי טורס
0	59	673	3	2	1	1	3	רהט והנגב המערבי	גלים
5	50	43,455	4,444	413	7,756	641	59,977	תל אביב	דן
1	1	11,861	264	11	1,106	16	16,826	באר שבע עירוני	דן באר שבע
117	0	15,784	454	22	235	213	7,729	צפון הנגב	דן בדרום
12,528	2	712	27	4	140	15	647	קלנדיה-בית חנינה	ירושלים-רמאללה איחוד
0	0	39	0	0	0	2	0	אילות	מועצה אזורית אילות
5	0	824	35	5	1	51	113	רמת הגולן	מועצה אזורית גולן
0	2	10,986	129	19	102	511	1,537	הנגב	מטרופולין
6	23	15,688	479	58	338	429	11,386	השרון	מטרופולין
1	11	22,190	551	74	698	740	11,676	שרון חולון מרחבי	מטרופולין
49	0	1,328	78	33	28	55	306	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
295	874	7,489	408	83	152	311	1,461	הגליל	נתיב אקספרס
54	0	11,542	179	49	111	324	1,549	העמקים	סופרבוס
3,521	45	10,672	293	1	2,230	112	5,192	ירושלים מרכז	סופרבוס
1	1	362	33	0	181	5	159	מטרונית חיפה	סופרבוס

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בל"ז							
מותאם	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
870	371	18,596	1,132	197	2,000	1,178	21,766	קוויים	אונו-אלעד
1,654	2,169	21,897	834	242	6,160	736	5,586	קוויים	ביתר עילית ועמק האלה
23	104	14,598	230	65	167	649	741	קוויים	חדרה-נתניה
2,249	1,507	37,245	1,274	306	4,854	2,019	11,358	קוויים	חשמונאים
0	0	3,170	151	13	10	67	488	ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ
0	55	4,574	259	32	376	149	447	תנופה	פרוזדור ירושלים
5,108	20	856	51	6	14	82	114	תנופה	שומרון

### 3.3.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לאשכולות - בקרה לאורך מסלול

#### 3.3.3.1 אחוז ממצאים לא תקינים

אחוז ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול									מפעיל	אשכול
חויית נסיעה			כלי התחבורה			נגישות				
עצירה	תשלום	נסיעה	לאוטובוס עלייה	פירטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פיזים	נגישות חוץ		
0%	0%	0.53%	0%	0%	0.53%	0%	0.53%	0%	אגד	אילת עירוני ובינעירוני
0.95%	0%	9.52%	0%	0%	5.71%	1.90%	3.81%	0%	אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים
0%	0%	0.32%	0%	0%	1.28%	0%	1.92%	0%	אגד	אשכול דרומי
0.93%	0%	5.61%	0%	0%	5.30%	1.25%	9.03%	0%	אגד	חדרה פרברי
0.43%	0%	4.29%	0%	0%	14.71%	5.00%	5.57%	0%	אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	אגד	חיפה-ירושלים-אילת
0.70%	0%	21.68%	0%	0%	9.09%	6.99%	8.39%	0%	אגד	חיפה-שרון-ירושלים
0.63%	0%	2.76%	0%	0%	10.21%	1.09%	8.44%	0.21%	אגד	חיפה עירוני
0%	0%	3.57%	0%	0%	7.14%	3.57%	10.71%	0%	אגד	חיפה פרברי
1.63%	0%	16.26%	0%	0%	17.89%	5.69%	7.32%	0%	אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402
0%	0%	0%	0%	0%	5.45%	3.64%	1.82%	0%	אגד	ירושלים-באר שבע
0%	0%	6.56%	0%	0%	18.03%	4.92%	13.11%	1.64%	אגד	ירושלים-שפלה
0%	0%	10.31%	0%	0%	12.37%	5.15%	7.22%	0%	אגד	ירושלים-תל אביב
1.29%	0%	5.82%	0%	0%	25.24%	11.41%	5.90%	0.39%	אגד	ירושלים עירוני
1.75%	0%	14.04%	0%	0%	7.02%	8.77%	7.02%	0%	אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי
2.62%	0%	7.12%	0%	0%	7.12%	4.12%	7.87%	0.37%	אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה
0.98%	0%	4.90%	0%	0%	14.38%	0.49%	6.54%	0.16%	אגד	מתמ"ז-קריות
4.44%	0%	8.89%	0%	0%	13.33%	8.89%	8.89%	0%	אגד	קריית שמונה-חיפה
1.65%	0%	2.48%	0%	0%	13.22%	2.48%	7.44%	0%	אגד	קריית שמונה עירוני
1.50%	0%	3.76%	0%	0%	9.52%	4.76%	4.26%	0.75%	אגד	רחובות עירוני
0.94%	0.47%	3.52%	0%	0%	11.03%	3.76%	6.10%	0.23%	אגד	רחובות פרברי

אחוז ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול									מפעיל	אשכול
חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			
עצירה	תשלום	נסיעה	לאוטובוס עלייה	יצירת קשר פרטי	תחזוקה	ניקיון	נגישות פיזים	נגישות חוץ		
0.97%	0.19%	5.98%	0%	0%	27.03%	6.56%	13.51%	0.58%	רשלי"צ עירוני	אגד
1.08%	0%	4.88%	0%	0%	19.51%	7.05%	10.57%	0.27%	רשלי"צ פרברי	אגד
1.35%	0%	2.70%	0%	0%	4.05%	4.05%	2.70%	0%	תחרות-קווי חרדים	אגד
1.82%	0%	3.64%	0%	0%	9.09%	7.27%	4.55%	0%	תל אביב-אשקלון	אגד
3.38%	0%	14.98%	0%	0%	9.66%	2.90%	6.28%	0%	תל אביב-גליל עמקים	אגד
0%	0%	4.17%	0%	0%	6.94%	2.78%	2.78%	1.39%	תל אביב-חדרה	אגד
0%	0%	8.93%	0%	0%	8.04%	2.68%	8.04%	0%	תל אביב-שרון-חיפה	אגד
0.98%	0.18%	12.28%	0%	0%	18.95%	17.53%	13.43%	0.71%	עוטף ירושלים	אגד תעבורה
0.81%	0.14%	5.95%	0%	0%	14.34%	5.82%	9.20%	0.14%	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
0.12%	0%	1.69%	0%	0%	23.67%	6.76%	9.54%	0.12%	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
0%	0%	20.65%	0%	0%	21.94%	9.68%	13.55%	0.65%	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	אלקטרה אפיקים
0.64%	0%	5.12%	0%	0%	12.73%	6.05%	18.14%	0.36%	פתח תקוה-ראש העין	אלקטרה אפיקים
0.83%	0%	6.48%	0%	0%	4.14%	1.66%	3.86%	0%	נתניה עירוני	אקסטרה
2.07%	0%	5.39%	0%	0%	9.54%	4.15%	6.64%	0.41%	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים
0.77%	0%	12.66%	0%	0%	35.94%	11.11%	16.71%	0.19%	בית שמש	בית שמש אקספרס
3.63%	1.04%	17.62%	0%	0%	7.77%	1.55%	0%	0%	מרחב נצרת גי.בי טורס	גי.בי טורס
0.36%	0%	1.27%	0%	0%	12.55%	0.73%	16.73%	0%	רהט והנגב המערבי	גלים
2.37%	0%	8.44%	0.02%	0%	16.46%	8.81%	14.89%	0.23%	תל אביב	דן
0.13%	0.07%	1.48%	0%	0%	9.16%	0.47%	19.74%	0.20%	באר שבע עירוני	דן באר שבע
0.74%	0%	3.73%	0%	0%	8.24%	1.84%	13.85%	0.23%	צפון הנגב	דן בדרום
0%	0%	2.48%	0%	0%	17.39%	25.47%	16.77%	0%	קלנדיה-בית חנינה	ירושלים-רמאללה איחוד
0%	0%	5.00%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	אילות	מועצה אזורית אילות
0.83%	0%	3.31%	0%	0%	12.40%	3.31%	0%	0%	רמת הגולן	מועצה אזורית גולן
0.85%	0.12%	5.00%	0%	0%	11.71%	1.34%	8.78%	0.12%	הנגב	מטרופולין
0.92%	0%	9.69%	0%	0%	5.35%	1.85%	15.41%	0.09%	השרון	מטרופולין

אחוז ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול									מפעיל	אשכול
חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			
עצירה	תשלום	נסיעה	לאוטובוס עליונה	יצירת קשר פרטי	תחזוקה	ניקיון	נגישות פיזית	נגישות חוץ		
0.84%	0.07%	10.79%	0%	0%	9.39%	2.09%	9.95%	0.84%	שרון חולון מרחבי	מטרופולין
1.59%	0.87%	10.85%	0%	0%	7.53%	1.30%	5.50%	0.29%	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
1.28%	0.04%	5.26%	0%	0%	16.23%	4.07%	9.20%	0.49%	הגליל	נתיב אקספרס
0.80%	0%	3.84%	0%	0%	10.60%	3.72%	12.80%	0.34%	העמקים	סופרבוס
1.66%	0.21%	10.59%	0%	0%	23.47%	11.11%	18.48%	0.42%	ירושלים מרכז	סופרבוס
0%	0%	1.84%	0%	0%	15.65%	0.55%	9.21%	0%	מטרונית חיפה	סופרבוס
2.28%	0.24%	8.06%	0%	0%	27.75%	7.89%	4.23%	0%	אונו-אלעד	קווים
1.11%	0%	17.24%	0%	0%	55.40%	16.21%	16.98%	0.60%	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
0.56%	0.06%	4.54%	0%	0%	3.73%	0.75%	4.17%	0.06%	חדרה-נתניה	קווים
0.84%	0.04%	10.83%	0%	0%	15.79%	5.68%	4.39%	0.31%	חשמונאים	קווים
0.80%	1.79%	5.18%	0%	0%	11.53%	1.43%	6.52%	0.27%	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
0.47%	0%	17.77%	0%	0%	13.05%	8.49%	8.65%	0.16%	פרוזדור ירושלים	תנופה
0.72%	0%	10.34%	0%	0%	19.23%	2.40%	7.45%	0.24%	שומרון	תנופה

### 3.3.3.2 מספר ממצאים לא תקינים

סה"כ ממצאים לא תקינים	מספר ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול									מפעיל	אשכול
	חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			
	עצירה	תשלום	נסיעה	לאוטובוס עלייה	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
3	0	0	1	0	0	1	0	1	0	אגד	אילת עירוני ובינעירוני
23	1	0	10	0	0	6	2	4	0	אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים
11	0	0	1	0	0	4	0	6	0	אגד	אשכול דרומי
71	3	0	18	0	0	17	4	29	0	אגד	חדרה פרברי
210	3	0	30	0	0	103	35	39	0	אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	אגד	חיפה-ירושלים-אילת
67	1	0	31	0	0	13	10	12	0	אגד	חיפה-שרון-ירושלים
448	12	0	53	0	0	196	21	162	4	אגד	חיפה עירוני
7	0	0	1	0	0	2	1	3	0	אגד	חיפה פרברי
60	2	0	20	0	0	22	7	9	0	אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402
6	0	0	0	0	0	3	2	1	0	אגד	ירושלים-באר שבע
54	0	0	8	0	0	22	6	16	2	אגד	ירושלים-שפלה
34	0	0	10	0	0	12	5	7	0	אגד	ירושלים-תל אביב
1,281	33	0	149	0	0	646	292	151	10	אגד	ירושלים עירוני
22	1	0	8	0	0	4	5	4	0	אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי
78	7	0	19	0	0	19	11	21	1	אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה-טבריה
168	6	0	30	0	0	88	3	40	1	אגד	מתמיד-קריות
20	2	0	4	0	0	6	4	4	0	אגד	קריית שמונה-חיפה
33	2	0	3	0	0	16	3	9	0	אגד	קריית שמונה עירוני
98	6	0	15	0	0	38	19	17	3	אגד	רחובות עירוני
111	4	2	15	0	0	47	16	26	1	אגד	רחובות פרברי
284	5	1	31	0	0	140	34	70	3	אגד	רש"צ עירוני

מספר ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול											
סה"כ ממצאים לא תקינים	חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות		מפעיל	אשכול
	עצירה	תשלום	נסיעה	לאוטובוס עלייה	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
160	4	0	18	0	0	72	26	39	1	אגד	רשל"צ פרברי
11	1	0	2	0	0	3	3	2	0	אגד	תחרות-קווי חרדים
29	2	0	4	0	0	10	8	5	0	אגד	תל אביב-אשקלון
77	7	0	31	0	0	20	6	13	0	אגד	תל אביב-גליל עמקים
13	0	0	3	0	0	5	2	2	1	אגד	תל אביב-חדרה
31	0	0	10	0	0	9	3	9	0	אגד	תל אביב-שרון-חיפה
720	11	2	138	0	0	213	197	151	8	אגד תעבורה	עוטף ירושלים
269	6	1	44	0	0	106	43	68	1	אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א
347	1	0	14	0	0	196	56	79	1	אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני
103	0	0	32	0	0	34	15	21	1	אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק
605	9	0	72	0	0	179	85	255	5	אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין
123	6	0	47	0	0	30	12	28	0	אקסטרה	נתניה עירוני
68	5	0	13	0	0	23	10	16	1	אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון
801	8	0	131	0	0	372	115	173	2	בית שמש אקספרס	בית שמש
61	7	2	34	0	0	15	3	0	0	גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס
174	2	0	7	0	0	69	4	92	0	גלים	רהט והנגב המערבי
2,483	115	0	409	1	0	798	427	722	11	דן	תל אביב
464	2	1	22	0	0	136	7	293	3	דן באר שבע	באר שבע עירוני
622	16	0	81	0	0	179	40	301	5	דן בדרום	צפון הנגב
100	0	0	4	0	0	28	41	27	0	ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	מועצה אזורית אילות	אילות
24	1	0	4	0	0	15	4	0	0	מועצה אזורית גולן	רמת הגולן
229	7	1	41	0	0	96	11	72	1	מטרופולין	הנגב
361	10	0	105	0	0	58	20	167	1	מטרופולין	השרון
488	12	1	155	0	0	135	30	143	12	מטרופולין	שרון חולון מרחבי

מספר ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול										מפעיל	אשכול
סה"כ ממצאים לא תקינים	חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			
	עצירה	תשלום	נסיעה	לאוטובוס עלייה	יצירת קשר פרטי	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
193	11	6	75	0	0	52	9	38	2	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
827	29	1	119	0	0	367	92	208	11	הגליל	נתיב אקספרס
760	19	0	91	0	0	251	88	303	8	העמקים	סופרבוס
635	16	2	102	0	0	226	107	178	4	ירושלים מרכז	סופרבוס
148	0	0	10	0	0	85	3	50	0	מטרונית חיפה	סופרבוס
620	28	3	99	0	0	341	97	52	0	אוונו-אלעד	קווים
1,254	13	0	201	0	0	646	189	198	7	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
223	9	1	73	0	0	60	12	67	1	חדרה-נתניה	קווים
854	19	1	244	0	0	356	128	99	7	חשמונאים	קווים
308	9	20	58	0	0	129	16	73	3	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
309	3	0	113	0	0	83	54	55	1	פרוזדור ירושלים	תנופה
168	3	0	43	0	0	80	10	31	1	שומרון	תנופה

---

## 4. בקרת תשתיות

#### 4. בקרת תשתיות

##### 4.1 הקדמה

במסגרת בקרת התשתיות מבוצעות מספר בקרות שבאות לידי ביטוי בחישוב הציון. להלן סוגי הבקרות ועקרונות הבקרה:

בקרת מודיעין טלפוני - בכל תקופת בקרה, מבוצעות שיחות טלפון למודיעין הטלפוני של כל מפעיל (היקף הבקרה נקבע על פי מספר האשכולות). בשיחות נבדקת קבלת מידע על קווי השירות, תוך איסוף ותיעוד נתונים כגון זמן מענה, אדיבות הנציג ואיכות המענה.

בקרת פניות ציבור - בכל תקופת בקרה, מוגשות פניות יזומות למוקד השירות על ליקויים שנתגלו ביחס לכל מפעיל (היקף הבקרה נקבע על פי מספר האשכולות). הבקרה בוחנת את אופן הטיפול בפניה תוך איסוף ותיעוד נתוני זמן המענה, אופן הטיפול, אדיבות הנציג ועוד.

בקרת אתר האינטרנט - בכל תקופת בקרה נבדק אתר האינטרנט של כל מפעיל. במסגרת הבדיקה, בוחנים את המידע הקיים באתר לכל קו שירות כגון לוחות זמנים, תעריפי נסיעה, נגישות האתר לבעלי מוגבלויות וכדומה.

בקרת אבדות - בכל תקופת בקרה, מבוצע אובדן יזום של חפץ באוטובוס ונבדקים נהלי הטיפול באבדה.

השוואת לוו"ז לרישיון - בכל תקופת בקרה מתבצעת השוואה בין לוחות הזמנים המתפרסמים לציבור באתר האינטרנט לבין רישיון הקו בכל אשכול.

בקרת שילוט - במסגרת בקרה זו נבדקים מספר פרמטרים כגון הימצאות תמרור תחנה, תקינות תמרור התחנה (סמל זיהוי המפעיל, שם התחנה, מספר הקו ויעד הקו), שילוט סטטי, שילוט נגיש.

בקרת עמדות שירות מודיעין - בכל תקופת הבקרה נבדקות כל עמדות השירות אחת לחודש. במסגרת בקרה זו נבדקים מספר פרמטרים כגון השוואת שעות פתיחה וכתובת העמדה לפרסומים השונים, בדיקת עמדות השירות בפועל בהתאם לעמדת השירות, בקרה על תהליך הנפקת רב קו, בקרה על מתן פרופיל זכאות בכרטיס הרב קו, משך זמן המתנה לשירות, שחזור חוזים, אדיבות הנציגים וכן הלאה.

## 4.2 השוואה בין מפעילים על פי סוגי בקרה

### 4.2.1 בקרת מודיעין טלפוני

מפעיל	מספר בקרות שבוצעו	זמינות	איכות מענה	אדיבות	שביעות רצון	ציון משוקלל*
משקל		30%	40%	15%	15%	
אגד	275	3.4	4.2	4.3	4.2	4.0
אגד תעבורה	29	3.8	4.7	4.7	4.8	4.4
אלקטרה אפיקים	78	3.6	4.4	4.4	4.4	4.1
אקסטרה	16	3.7	5.0	5.0	4.9	4.6
אקסטרה ירושלים	4	3.5	3.0	3.8	3.3	3.3
בית שמש אקספרס	21	4.1	4.4	4.6	4.5	4.4
גי.בי.טורס	4	4.8	4.8	4.5	4.8	4.7
גלים	9	4.7	4.6	4.6	4.4	4.6
דן	127	3.5	4.4	4.4	4.3	4.1
דן באר שבע	36	3.9	4.4	4.6	4.5	4.3
דן בדרום	53	3.9	4.7	4.6	4.7	4.4
ירושלים-רמאללה איחוד	4	2.0	2.0	1.8	2.0	2.0
כרמלית	3	4.3	4.7	3.0	4.3	4.3
מועצה אזורית אילות	3	4.0	3.7	4.0	4.3	3.9
מועצה אזורית גולן	4	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
מטרופולין	86	2.9	3.7	3.8	3.8	3.5
נסיעות ותיירות	16	3.6	4.5	4.5	4.5	4.2
נתיב אקספרס	50	3.9	4.8	4.9	4.8	4.5
סופרבוס	80	3.8	4.8	4.6	4.7	4.4
קווים	162	2.5	3.3	3.2	3.3	3.1
ש.א.מ	29	3.7	4.7	4.7	4.7	4.4
תנופה	19	2.9	3.9	3.9	3.9	3.6
<b>ארצי</b>	<b>1,140</b>	<b>3.4</b>	<b>4.2</b>	<b>4.2</b>	<b>4.2</b>	<b>4.0</b>

\* ציון מפעיל 1 - 5. הציון 5 מסמל את הציון הטוב ביותר

4.2.2 בקרת פניות ציבור של מפעילי התחבורה הציבורית

מיון משוקלל*	תיעוד התלונה והטיפול בה	איכות התגובה	אדיבות וסבלנות	איסוף מידע	זמינות	מספר בקורות שבוצעו	אשכול
	25%	25%	15%	15%	20%		משקל
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	79	אגד
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5	אגד תעבורה
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	17	אלקטרה אפיקים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	אקסטרה
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	אקסטרה ירושלים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	בית שמש אקספרס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	גי.בי.טורס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	גלים
4.9	4.8	5.0	5.0	4.5	5.0	24	דן
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	7	דן באר שבע
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	10	דן בדרום
3.9	3.0	5.0	5.0	1.0	5.0	3	ירושלים-רמאללה איחוד
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	כרמלית
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	מועצה אזורית אילות
4.6	4.3	5.0	5.0	3.7	5.0	3	מועצה אזורית גולן
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	18	מטרופולין
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4	נסיעות ותיירות
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	10	נתיב אקספרס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	16	סופרבוס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	31	קווים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5	ש.א.מ
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	8	תנופה
4.9	4.8	5.0	5.0	4.7	5.0	286	ארצי

\* ציון מפעיל 1 - 5. הציון 5 מסמל את הציון הטוב ביותר

4.2.3 בקרת אבדות

ציון משוקלל*	תיעוד וניהול חדר האבדות	תהליך עבודה	זמינות	מספר פריטים שנשכחו	אשכול
	20%	40%	40%		משקל
4.5	5.0	4.1	4.7	92	אגד
4.0	5.0	3.4	4.2	10	אגד תעבורה
4.3	5.0	3.8	4.5	17	אלקטרה אפיקים
4.6	5.0	4.0	5.0	5	אקסטרה
2.9	3.7	2.0	3.3	3	אקסטרה ירושלים
4.3	5.0	4.0	4.3	6	בית שמש אקספרס
4.7	5.0	4.3	5.0	3	גי.בי.טורס
3.8	5.0	3.3	3.7	3	גלים
3.3	4.6	3.0	3.0	39	דן
4.4	5.0	4.0	4.4	7	דן באר שבע
4.7	5.0	4.3	5.0	8	דן בדרום
2.8	3.5	1.3	4.0	4	ירושלים-רמאללה איחוד
4.3	5.0	3.3	5.0	3	כרמלית
3.9	5.0	3.7	3.7	3	מועצה אזורית אילות
5.0	5.0	5.0	5.0	2	מועצה אזורית גולן
4.0	4.9	3.7	3.8	23	מטרופולין
4.8	5.0	4.8	4.6	5	נסיעות ותיירות
4.2	5.0	3.9	4.1	16	נתיב אקספרס
4.4	5.0	3.9	4.7	18	סופרבוס
3.8	4.8	3.4	3.8	38	קווים
4.4	5.0	3.8	4.8	4	ש.א.מ
3.8	5.0	3.3	3.8	4	תנופה
4.1	4.8	3.6	4.1	342	ארצי

\* ציון מפעיל 1 - 5. הציון 5 מסמל את הציון הטוב ביותר

4.2.4 בקרת אתר אינטרנט

ציון משוקלל* ציון	כללי	תעריפים	לו"ז	מסלול/מפות	מספר בקרות שבועו	חציון
	20%	10%	50%	20%		משקל
4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	12	אגד
3.5	3.0	3.7	3.7	3.7	3	אגד תעבורה
3.1	4.0	5.0	2.6	2.6	10	אלקטרה אפיקים
4.9	4.5	5.0	5.0	5.0	2	אקסטרה
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	אקסטרה ירושלים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	2	בית שמש אקספרס
4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	3	גי.בי.טורס
4.9	4.5	5.0	5.0	5.0	2	גלים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4	דן
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	2	דן באר שבע
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	2	דן בדרום
3.1	3.7	3.7	2.3	4.3	3	ירושלים-רמאללה איחוד
5.0	5.0	4.5	5.0	5.0	2	כרמלית
4.9	4.5	5.0	5.0	5.0	2	מועצה אזורית אילות
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	2	מועצה אזורית גולן
4.9	4.4	5.0	5.0	5.0	7	מטרופולין
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	2	נסיעות ותיירות
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	2	נתיב אקספרס
4.7	5.0	5.0	5.0	3.7	6	סופרבוס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	10	קווים
4.9	4.5	5.0	5.0	5.0	2	ש.א.מ
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4	תנופה
4.5	4.4	4.7	4.6	4.4	112	ארצי

\* ציון מפעיל 1 - 5. הציון 5 מסמל את הציון הטוב ביותר

4.2.5 בקרת עמדות שירות ומודיעין (עמדות 'על הקו')

מספר בקרות למפעיל	ממוצע ציון	הנציג עונד תג שם	הימצאות שלט עמדת על הקו מחוץ לעמדה	ניקיון העמדה	מקצועיות הנציג	יחס ללקוח	הימצאות העמדה בהתאם לכתובת באתר על הקו	הופעת נציג ייצוגית	הימצאות מצלמה בעמדה	הימצאות שלט של שעות קבלת קהל	פתיחת העמדה בהתאם לשעות הפתיחה	הנגשת העמדה ע"י גורם מוסמך	מפעיל
144	5.0	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	אגד
26	5.0	4.5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	אגד תעבורה
62	5.0	5.0	4.9	5.0	5.0	5.0	4.9	5.0	4.9	4.9	4.9	5.0	אלקטרה אפיקים
5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	אקסטרה
0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	אקסטרה ירושלים
25	4.9	4.5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0	בית שמש אקספרס
5	4.9	3.4	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	גי.בי.טורס
5	4.6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	1.0	גלים
25	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	דן
15	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	דן באר שבע
30	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	דן בדרום
0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	ירושלים-רמאללה איחוד
0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	מועצה אזורית אילות

מספר בקורות למפעיל	ציון ממוצע	הנציג עונד תג שם	הימצאות שלט עמדת על הקו מחוץ לעמדה	ניקיון העמדה	מקצועיות הנציג	יחס ללקוח	הימצאות העמדה בהתאם לכתובת על הקו	הופעת נציג ייצוגית	הימצאות מצלמה בעמדה	הימצאות שלט של שעות קבלת קהל	פתיחת העמדה בהתאם לשעות הפתיחה	הנגשת ע"י גורם מוסמך	מפעיל
6	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.3	5.0	5.0	5.0	מועצה אזורית גולן
65	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	מטרופולין
11	4.5	3.5	4.3	4.6	4.6	4.6	5.0	5.0	5.0	4.6	4.6	3.2	נסיעות ותיירות
55	4.9	4.8	4.8	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.8	נתיב אקספרס
61	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	5.0	5.0	4.9	סופרבוס
91	5.0	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.8	קוויים
10	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	ש.א.מ
5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	תנופה
<b>646</b>	<b>5.0</b>	<b>4.9</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.9</b>	<b>ציון ממוצע</b>

\* למפעילים: 'אקסטרה ירושלים', ירושלים-רמאללה איחוד, ו'מועצה אזורית אילת' ניתן ציון מקסימאלי בהיעדר עמדות שבאחריותם

---

## **5. בקרת מתקני תחבורה ציבורית**

## 5. בקרת מתקני תחבורה ציבורית

### 5.1 הקדמה

בבקרה זו נבדקים כל מתקני התחבורה הציבורית המצויים בתחנות הפרוסות ברחבי הארץ, למעט במקומות שהגישה אליהם מוגבלת כמו בסיסי צה"ל, נמלים וכדומה. במסגרת בקרה זו נבדקים שילוט סטטי, שילוט אלקטרוני, מכונות טעינה (כולל מכונות שאינן מוצבות בתחנות כגון: מרכז מסחרי, אוניברסיטה, מועצה, רחובות שונים וכו').

### 5.2 דגלול ושילוט סטטי

ניקוד*	אחוז ממצאים לא תקינים תמרוז ב 505					אחוז ממצאים לא תקינים סככה		תחנות סככה שנבדקו	תחנות שנבדקו	מפעיל
	יעד קו	מספר קו	זיהוי מפעיל	שם תחנה	מק"ט תחנה	שילוט נגיש**	שילוט סטטי			
5.86	0.01%	0%	0.03%	0%	0%	0%	2.34%	5,330	6,782	אגד
5.88	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2.05%	765	880	אגד תעבורה
5.89	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1.75%	1,693	1,942	אלקטרה אפיקים
5.99	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.20%	855	1,007	אקסטרה
5.97	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.49%	331	408	בית שמש אקספרס
5.95	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.94%	132	212	גי.בי.טורס
5.94	0%	0%	0%	0.33%	0.33%	0%	0.33%	152	299	גלים
5.81	0%	0%	0.06%	0%	0%	0%	3.08%	1,373	1,623	דן
5.67	0.13%	0.26%	0.13%	0.13%	0.13%	0%	2.37%	648	759	דן באר שבע
5.86	0.05%	0.05%	0.05%	0%	0%	0%	1.71%	1,627	1,876	דן בדרום
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	101	192	ירושלים-אבו-תור-ענאתא איחוד
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	46	61	ירושלים-רמאללה איחוד
5.97	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.51%	331	390	מועצה אזורית גולן
5.99	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.14%	1,656	2,082	מטרופולין
5.93	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1.06%	102	189	נסיעות ותיירות
5.86	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2.29%	1,416	1,834	נתיב אקספרס
5.92	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1.38%	2,088	2,472	סופרבוס
5.85	0%	0%	0.05%	0%	0%	0%	2.42%	3,270	4,004	קווים
5.94	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1.02%	390	687	ש.א.מ.
5.93	0%	0%	0%	0.13%	0%	0%	0.92%	570	763	תנופה

\* בקרת דגלול מהווה 6 נק' בציון המפעיל

\*\* בחציון 1, 2023 כלל הענף הוחרג מהציון ומתשלום פיצויים מוסכמים עבור חריגות שילוט נגיש

\* ציון אשכול - 1 - 5. הציון 5 מסמל מידת שביעות רצון מרבית

### 5.3 שילוט אלקטרוני בתחנה

בבקרה זו, נבדקו מספר ממצאים ובכלל זה: תקינות השילוט האלקטרוני, תקינות כפתורי השמע.

אחוז שלטים לא תקינים	סה"כ שלטים לא תקינים	פירוט ממצאים לא תקינים								מספר שלטים אלקטרוניים	גורם אחראי
		אחר	שגיאות שנתוני השלט	יציבות ועיגון השלט	שלמות של מרכיבי השלט	נראות הכיתוב בשלט	מסך	כפתור שמע	שלט לא עובד		
21.6%	297	15	17	2	15	1	106	72	111	1,375	אגד
30.4%	66	0	0	0	0	0	40	20	29	217	אגד תעבורה
24.2%	139	5	7	1	2	1	29	86	21	574	אלקטרה אפיקים
18.0%	27	0	0	0	1	0	8	16	5	150	אקסטרה
50.9%	58	1	14	1	3	0	20	22	14	114	בית שמש אקספרס
30.0%	3	3	1	0	0	0	0	0	0	10	גי.בי.טורס
31.8%	133	17	43	0	17	0	10	31	48	418	דן
40.5%	49	1	2	0	1	0	30	15	16	121	דן באר שבע
28.4%	57	1	6	0	2	0	14	28	14	201	דן בדרום
50.0%	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	ירושלים- רמאללה איחוד
22.2%	6	0	0	0	0	0	6	0	0	27	מועצה אזורית גולן
21.0%	74	9	8	0	6	1	16	21	29	352	מטרופולין
60.0%	3	0	0	0	0	0	3	0	0	5	נסיעות ותירות
29.8%	71	2	2	0	7	0	50	4	13	238	נתיב אקספרס
47.3%	250	137	14	0	4	2	53	144	52	529	סופרבוס
30.4%	207	3	10	1	5	1	52	74	106	681	קווים
26.4%	24	4	0	0	0	1	7	1	11	91	ש.א.מ
59.0%	72	4	4	0	0	0	20	11	53	122	תנופה
<b>29.4%</b>	<b>1,537</b>	<b>202</b>	<b>128</b>	<b>5</b>	<b>63</b>	<b>7</b>	<b>464</b>	<b>545</b>	<b>523</b>	<b>5,227</b>	<b>סכום כולל</b>

5.4 מכונות טעינה שמוצבות בתחנה או במרכזים מסחריים בהן ניתן לטעון את כרטיס הרב קו באשראי או במזומן

מפעיל	מכונות טעינה שנבדקו	מספר ממצאים לא תקינים	אחוז ממצאים לא תקינים
אגד	94	9	10%
אגד תעבורה	5	1	20%
דן באר שבע	39	3	8%
דן בדרום	9	2	22%
מטרופולין	18	5	28%
נתיב אקספרס	91	47	52%
סופרבוס	6	0	0%
קווים	229	64	28%
תנופה	2	1	50%
<b>סה"כ</b>	<b>493</b>	<b>132</b>	<b>27%</b>

---

## 6. סקר שביעות רצון

## 6. סקר שביעות רצון ארצי בקרב נוסעים באוטובוס

### 6.1 הקדמה

הסקר מתבצע בקרב כל מפעילי התח"צ בכל האשכולות (למעט מוניות שירות), בעיקר באמצעות חלוקת שאלונים מודפסים. מטרתו לבחון את מידת שביעות הרצון ואת העדפות הנוסעים מהשירות שניתן על ידי המפעיל. באמצעות תוצאות הסקר נוצר מדרג יחסי של שביעות רצון משתמשי התחבורה הציבורית מנסיעה, ברמת המפעיל וברמת האשכול. מדובר בסקר שוטף רב שנתי, שעיקרו בחינת מגמות ברמת השירות בקרב כלל המפעילים ברמת האשכול והנסיעה. במהלך הסקר נדגמו למעלה מ- 4,000 נסיעות ונאספו למעלה מ- 29,000 שאלונים מלאים ותקינים.

### 6.2 ציון סקר חוות דעת משתמשים חציון 1, 2023

#### 6.2.1 מידת שביעות הרצון לפי מפעיל

מפעיל	מס' אשכולות	ציון ממוצע לשביעות הרצון הכללית מהנסיעה
מועצה אזורית גולן	1	4.41
מועצה אזורית אילות	1	4.30
נסיעות ותיירות	1	4.22
גי.בי.טורס	1	4.13
ש.א.מ	1	4.06
דן בדרום	1	4.04
אקסטרה	1	3.95
תנופה	2	3.95
אגד	28	3.93
אלקטרה אפיקים	4	3.92
סופרבוס	3	3.90
נתיב אקספרס	1	3.90
אקסטרה ירושלים	1	3.90
גלים	1	3.89
<b>כלל ארצי</b>		<b>3.87</b>
קווים	4	3.85
מטרופולין	3	3.84
דן	1	3.78
בית שמש אקספרס	1	3.67
דן באר שבע	1	3.65
אגד תעבורה	1	3.57
ירושלים-רמאללה איחוד	1	3.05

\* ציון אשכול - 5-1. הציון 5 מסמל מידת שביעות רצון מרבית

6.2.2 מידת שביעות רצון למפעיל לפי פרמטרים של שירות

אנדר	אנדר תעבורה	אקסטרה אפיקים	אקסטרה	אקסטרה ירושלים	בית שמש אקספרס	גי.בי.טורס	גלים	זן	זן באור שבע	זן בדרום	ירושלים-רמאללה איחוד	מועצה אזורית אילת	מועצה אזורית גולן	מטרופולין	נסיעות ותירות	נתיב אקספרס	סופרבוס	קווים	ש.א.מ.	תנופה	ארצי
3.93	3.57	3.92	3.95	3.90	3.67	4.13	3.89	3.78	3.65	4.04	3.05	4.30	4.41	3.84	4.22	3.90	3.90	3.85	4.06	3.95	3.87
3.68	3.06	3.52	3.68	3.62	3.41	3.91	3.66	3.39	3.29	3.72	2.83	3.87	4.47	3.36	3.77	3.66	3.59	3.43	3.75	3.60	3.53
3.85	3.67	3.85	3.81	3.89	3.69	4.06	3.87	3.74	3.70	3.98	3.18	3.98	4.43	3.85	3.90	3.77	3.88	3.86	3.89	3.88	3.82
3.86	3.72	3.87	3.80	3.84	3.51	3.94	3.82	3.90	3.81	3.85	3.11	3.87	4.00	3.80	3.68	3.65	3.81	3.77	3.84	3.64	3.82
3.49	2.96	3.39	3.61	3.58	3.20	3.69	3.66	3.38	3.47	3.55	3.11	3.32	3.39	3.19	3.51	3.44	3.65	3.36	3.72	3.24	3.43
3.77	3.31	3.76	3.73	3.96	3.61	3.85	3.82	3.77	3.71	3.83	3.08	3.45	3.24	3.53	3.56	3.58	3.92	3.71	3.85	3.55	3.74
4.14	4.12	4.19	4.12	4.36	4.31	4.25	4.20	3.94	3.99	4.27	3.70	3.87	4.24	3.90	4.09	4.02	4.18	4.23	4.02	4.19	4.12
3.94	3.87	4.02	3.85	4.01	3.58	4.28	4.02	3.67	3.72	4.08	2.91	4.55	4.60	3.94	4.22	4.00	3.83	3.96	4.20	4.04	3.88
4.18	4.01	4.15	4.09	4.20	4.00	4.29	3.92	4.06	3.81	4.18	3.61	4.34	4.27	4.12	4.21	4.15	4.00	4.05	4.27	4.11	4.09
4.04	3.79	3.95	4.25	4.44	4.07	4.40	3.66	3.94	3.70	4.13	3.70	4.49	3.93	3.99	4.16	4.03	4.02	3.99	4.14	4.14	4.01
3.98	3.80	4.05	4.11	4.36	3.95	4.28	3.73	3.87	3.82	4.19	3.41	4.47	4.23	4.02	4.14	3.97	3.96	3.99	4.05	4.16	3.98
4.14	3.96	4.16	4.06	4.11	4.09	4.25	3.90	4.07	3.76	4.21	3.93	4.57	4.53	4.08	4.33	4.15	3.97	4.10	4.24	4.12	4.09
4.10	3.88	4.10	3.99	4.14	3.97	4.16	4.00	3.96	3.69	4.17	3.84	4.45	4.41	4.03	4.22	4.08	3.93	4.01	4.11	4.01	4.03
4.28	4.18	4.22	4.17	4.35	4.15	4.31	3.77	4.27	3.95	4.09	3.79	4.40	4.50	4.23	4.28	4.14	4.11	4.25	4.24	4.24	4.22
3.95	3.92	3.81	3.78	3.94	3.54	4.05	3.60	3.97	3.66	3.61	3.64	4.09	4.17	3.98	4.12	3.90	3.80	3.72	3.86	3.82	3.86
4.11	3.77	4.09	4.12	4.29	4.09	4.27	3.62	3.99	3.89	4.08	3.44	4.03	4.30	3.84	4.16	4.05	3.88	4.03	4.08	4.12	4.02

6.3 ממצאים עיקריים סקר חוות דעת משתמשים חציון 1, 2023 – מפעילי מזרח ירושלים

6.3.1 מידת שביעות הרצון לפי מפעיל

מפעיל	מס' אשכולות	שביעות רצון כללית מהנסיעה
ירושלים-הר הזיתים	1	3.63
ירושלים-דרום איחוד	1	3.57
<b>ממוצע</b>		<b>3.42</b>
ירושלים - עיסאווייה מחנה שעפאט איחוד	1	3.42
ירושלים-אלוסט איחוד	1	3.34
ירושלים-אבו-תור-ענאתא איחוד	1	3.15
ירושלים-צור באהר איחוד	1	3.13

\* ציון אשכול- 1-5. הציון 5 מסמל מידת שביעות רצון מרבית

### 6.3.2 מידת שביעות רצון למפעיל לפי פרמטרים של שירות

ירושלים- צור באהר איחוד	ירושלים- עיסאווייה מחנה שעפאט איחוד	ירושלים- הר הזיתים	ירושלים- דרום איחוד	ירושלים- אלוסט איחוד	ירושלים- אבו-תור- ענאתא איחוד	
3.13	3.42	3.63	3.57	3.34	3.15	<b>שביעות רצון כללית מהנסיעה</b>
3.01	3.29	3.35	3.40	2.97	2.80	עמידה בלוחות זמנים באיסוף מתחנת האוטובוס בה המתנת לקו
3.24	3.45	3.64	3.63	3.34	3.07	מהירות וישירות הנסיעה של קו זה ליעד שלך
3.16	3.41	3.80	3.34	3.35	2.90	מרחק ההליכה מהמוצא לתחנה העלייה/מתחנת הירידה ליעד שלך
2.67	3.45	3.34	3.58	3.41	2.89	תדירות קו זה
2.77	3.63	3.34	3.40	3.13	3.00	שעות הפעילות של הקו
3.54	4.06	3.99	3.96	3.87	3.64	הימים בהם הקו פועל
3.10	3.11	3.52	3.27	3.10	3.02	זמינות מקומות הישיבה/עמידה בנסיעה זו
3.40	3.51	4.01	3.80	3.90	3.42	אדיבות ומקצועיות נהג האוטובוס (היכרות עם התחנות, הופעה חיצונית מסודרת וכו')
3.48	3.55	3.84	3.41	3.75	3.34	מצב האוטובוס: ניקיון, תקינות כפתורי ה"עצור" וכו'
3.45	3.34	3.69	3.25	3.63	3.15	נוחות הנסיעה באוטובוס (מושבים, מיזוג אוויר)
3.65	3.98	4.17	4.04	3.86	3.60	הרגשת הביטחון האישי בתוך האוטובוס בנסיעה זו
3.64	3.86	4.21	3.86	3.95	3.53	תחושת הבטיחות בדרכים בנסיעה
3.44	3.94	4.10	3.84	3.76	3.67	נוחות התשלום של נסיעה זו
3.37	3.64	3.84	3.51	3.56	3.47	עלות נסיעה זו
3.24	3.91	3.83	3.60	3.63	3.50	מערכת המידע באוטובוס (כריזה וצג דיגיטלי)

---

---

## 7. מפעילי מזרח ירושלים

7. נתוני מפעילי מזרח ירושלים

7.1 נתונים כלליים - סיכום בקרות מפעילי מזרח ירושלים (למעט 'רמאללה איחוד' שנכלל עם יתר המפעילים שמקבלים ציון)

תיאור	סה"כ חציון 1, 2023
בקרות לאורך מסלול	626
משמרות בקרה בתחנת מוצא	55
נסיעות שנדגמו בתחנת מוצא	434
בקרה גלויה בתוך האוטובוסים	294
תשתיות	402
נסיעות סקר	83

7.2 ממצאים לא תקינים

תחום בקרה	סוג ממצא	תיאור ממצא ראשי	מספר ממצאים לא תקינים	אחוז ממצאים לא תקינים
חציון 1, 2023				
בקרה בתחנת מוצא	עמידה בלוח זמנים	הקדמה ואי ביצוע	14	3.23%
		איחור מ-6 עד 10 דקות	0	0%
	בקרת אוטובוס בתחנה	איחור מעל 10 דקות	0	0%
		כלי תחבורה מורשה	0	0%
בקרה לאורך מסלול	נגישות	התאמת כלי תחבורה לקו	0	0%
		נגישות חוץ	8	0.75%
	כלי התחבורה	נגישות פנים	46	4.34%
		ניקיון	101	9.53%
תחזוקה		144	13.58%	
חווית נסיעה	פרטי יצירת קשר	עלייה לאוטובוס	0	0%
		0.09%	1	0.09%
		נסיעה	25	2.36%
	תשלום	תשלום	0	0%
עצירה		1	0.09%	
סה"כ			340	

7.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים

מספר ממצאים לא תקינים							ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
אחוז ממצאים לא תקינים	סה"כ	06/23	05/23	04/23	03/23	02/23			
3.23%	14	1	6	7	0	0	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה גלויה
0%	0	0	0	0	0	0	איחור מ-6 עד 10 דקות		
0%	0	0	0	0	0	0	איחור מעל 10 דקות		
0%	0	0	0	0	0	0	כלי תחבורה מורשה	בקרת אוטובוס בתחנה	
0%	0	0	0	0	0	0	התאמת כלי תחבורה לקו		
0.75%	8	2	4	1	1	0	נגישות חוץ	נגישות	
4.34%	46	19	10	7	7	3	נגישות פנים		
9.53%	101	24	14	15	35	13	ניקיון	כלי התחבורה	
13.58%	144	26	39	22	42	15	תחזוקה		
0%	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0.09%	1	0	1	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
2.36%	25	13	3	4	3	2	נסיעה	חווית נסיעה	
0%	0	0	0	0	0	0	תשלום		
0.09%	1	1	0	0	0	0	עצירה		
	<b>340</b>	<b>86</b>	<b>77</b>	<b>56</b>	<b>88</b>	<b>33</b>		<b>סה"כ</b>	

---

## 10. תחנות מרכזיות

8. תחנות מרכזיות

משרד התחבורה מבצע בקרה באתרים עם ובלי הסכם חתום מול המשרד (אמנה).

8.1 בקרות וממצאים לא תקינים לתחנות באמנה

שם התחנה	מספר בקרות	ממצאים לא תקינים
ביג אשדוד	40	3
חנה וסע ראשל"צ	40	6
סבידור תל אביב	40	2
תחנה מרכזית באר שבע	40	1
תחנה מרכזית בית שאן	40	3
תחנה מרכזית המפרץ	40	3
תחנה מרכזית נהריה	40	5
תחנה מרכזית נתניה	40	2
תחנה מרכזית עכו	40	2
תחנה מרכזית ערד	40	2
תחנה מרכזית תל אביב	40	19
<b>סכום כולל</b>	<b>440</b>	<b>48</b>

8.2 דוח ממצאים לא תקינים לפי סוג ממצא ותחנות מרכזיות באמנה

סה"כ בקרות	תקלות ומפגעי בטיחות	שילוט דיגיטלי	מתקני שירותים			חלל התחנה ורציפים					תחנה מרכזית
	מפגע בטיחותי	תקינות השילוט הדיגיטלי	ניקיון ופינוי אשפה	הימצאות ותקינות מתקני סניטציה	חוסר בציוד מתכלה	ריצפה וקירות	סביבת התחנה	ניקיון כללי ופינוי אשפה	תקינות מתקנים	תקינות וניקיון חלונות	
3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	ביג אשדוד
6	0	4	1	0	0	0	1	0	0	0	חנה וסע ראשל"צ
2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	סבידור תל אביב
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית באר שבע
3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית בית שאן
3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית המפרץ
5	0	0	3	1	0	0	0	1	0	0	תחנה מרכזית נהריה
2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית נתניה
2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית עכו
2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית ערד
19	2	3	8	1	1	0	1	2	0	1	תחנה מרכזית תל אביב
48	3	23	13	2	1	0	2	3	0	1	סה"כ

8.3 דוח ממצאים לא תקינים לפי חודשים לתחנות באמנה

סה"כ	6/23	5/23	4/23	3/23	2/23	ממצא ראשי	שם התחנה
3	0	0	0	1	2	שילוט דיגיטלי	בילג אשדוד
3	0	0	0	1	2	סה"כ	
1	0	0	0	1	0	חלל התחנה ורציפים	חנה וסע ראשל"צ
1	0	1	0	0	0	מתקני שירותים	
4	1	0	0	0	3	שילוט דיגיטלי	
6	1	1	0	1	3	סה"כ	
2	0	0	2	0	0	שילוט דיגיטלי	סבידור תל אביב
2	0	0	2	0		סה"כ	
1	0	0	0	1	0	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית באר שבע
1	0	0	0	1		סה"כ	
2	0	0	0	2	0	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית בית שאן
1	0	0	0	0	1	תקלות ומפגעי בטיחות	
3	0	0	0	2	1	סה"כ	
1	0	0	0	1	0	מתקני שירותים	תחנה מרכזית המפרץ
2	0	0	0	2	0	שילוט דיגיטלי	
3	0	0	0	3		סה"כ	
1	0	0	0	1	0	חלל התחנה ורציפים	תחנה מרכזית נהריה
4	0	0	0	4	0	מתקני שירותים	
5	0	0	0	5		סה"כ	
2	0	0	0	0	2	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית נתניה
2	0	0	0	0	2	סה"כ	
2	2	0	0	0	0	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית עכו
2	2	0	0	0		סה"כ	
2	1	0	0	1	0	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית ערד

סה"כ	6/23	5/23	4/23	3/23	2/23	ממצא ראשי	שם התחנה
2	1	0	0	1		סה"כ	
4	0	1	2	1	0	חלל התחנה ורציפים	תחנה מרכזית תל אביב
10	0	2	3	3	2	מתקני שירותים	
3	1	1	0	0	1	שילוט דיגיטלי	
2	0	0	0	1	1	תקלות ומפגעי בטיחות	
19	1	4	5	5	4	סה"כ	
48	5	5	7	19	12	סכום כולל	

8.4 בקרות לתחנות ללא אמנה

שם התחנה	מספר בקרות	ממצאים לא תקינים
אובנת פי"ת	40	0
האומה	40	1
הירקון פתח תקווה	40	0
הר נוף-בית הדפוס צפוני	5	0
חוף כרמל	40	34
יד חרוצים	40	2
כפר סבא מזרחי	40	0
כרמלית	40	0
מודיעין עלית מסוף	20	1
מסוף האוניברסיטה המערבי	40	0
מסוף אום אל פאחם	40	3
מסוף אוניברסיטה	5	0
מסוף אור יהודה	5	0
מסוף אושרית	5	0
מסוף אצטדיון טרנר	5	0
מסוף בית חולים תל השומר	5	0
מסוף בת גלים	40	1
מסוף גבעה צרפתית	5	0
מסוף גבעת משואה	5	0
מסוף גילה	5	0
מסוף החרש	40	1
מסוף הר חוצבים	5	1
מסוף הר נוף	5	0
מסוף וולפסון	40	1
מסוף חסן שוקרי	5	0
מסוף י"א	5	1
מסוף יגור	40	0
מסוף יהוד	5	2
מסוף כורדני	40	2
מסוף כורזים	5	0
מסוף לב הפארק רעננה	5	0
מסוף לוד	20	2
מסוף מכללת לוינסקי תל אביב	5	0
מסוף נוה יעקב	5	0
מסוף ניסנבוים בת ים	5	1
מסוף סולטן סולימאן	5	0
מסוף עין התכלת	10	0
מסוף פסגת זאב	5	0

שם התחנה	מספר בקרות	ממצאים לא תקינים
מסוף צומת רעננה	20	0
מסוף קלצ'קין אוניברסיטת תל אביב	35	1
מסוף קניון הזהב	5	0
מסוף רידינג תל אביב	30	1
מסוף רימון	5	0
מסוף רמות	5	0
מסוף רמז	5	1
מסוף שטרן	5	0
מרכזית הקריות	40	0
מרכזית פתח תקווה	40	7
משה ארנס	40	0
מתנ"ח יבנה	5	0
ריבירה אשדוד	10	1
שוהם	10	0
תחנה מרכזית אילת	40	1
תחנה מרכזית אשדוד	40	28
תחנה מרכזית אשקלון	40	9
תחנה מרכזית דימונה	20	0
תחנה מרכזית חדרה	40	0
תחנה מרכזית חצור	40	6
תחנה מרכזית טבריה	40	2
תחנה מרכזית ירושלים	40	24
תחנה מרכזית כפר סבא	40	10
תחנה מרכזית מודיעין	40	0
תחנה מרכזית צפת	40	0
תחנה מרכזית קסטינה	40	6
תחנה מרכזית קרית גת	40	18
תחנה מרכזית רמלה	40	35
תחנה מרכזית ראשלי"צ	40	43
<b>סכום כולל</b>	<b>1,550</b>	<b>246</b>

## 9. נספחים

---

9. נספחים

9.1 נספח 1 – פירוט ממצאים

פירוט ממצאים:

סוג ממצא	ממצא ראשי	ממצא
לו"ז תחנת מוצא	אי ביצוע	אי ביצוע*
	איחור	איחור מ-5 עד 20 דק'
	הקדמה	הקדמה**
מורשה/ מותאם	אוטובוס מורשה	האוטובוס אינו מופיע ברשימת המורשים שבידינו
	אוטובוס מורשה	האוטובוס מורשה באשכול אחר של המפעיל
	התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס בינעירוני בקו עירוני
	התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס עירוני בקו איזורי
תמריץ	התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס עירוני בקו בינעירוני
	התאמת האוטובוס לקו	מידיבוס/מיניבוס עירוני בקו איזורי
מסלול (חווית נסיעה)	נתוני אלקטרונית/בקרה בשטח	מתעדכן
	נסיעה	ביצוע שלא על פי הרישיון
	נסיעה	נהיגה לא זהירה של הנהג
	נסיעה	הופעה מרושלת של הנהג
	נסיעה	הנהג שינה את מסלול הנסיעה ודילג על תחנות
	נסיעה	הנהג לא נכנס למפרץ התחנה
	נסיעה	הנהג דיבר בנייד עם דיבורית
	נסיעה	הנהג אכל בזמן הנסיעה
	נסיעה	הנהג נכנס לצומת ברמזור אדום
	נסיעה	הנהג דיבר עם נוסע שעמד לידו בזמן הנסיעה
	נסיעה	הנהג דיבר בנייד ללא דיבורית
	עצירה	הנהג לא עצר לנוסע שהמתין בתחנה
	עצירה	הנהג עצר רחוק מהמדרכה
	עצירה	הנהג עצר במהלך המסלול ללא הצדקה
	עצירה	הנהג העלה או הוריד נוסע שלא בתחנה
	עצירה	הנהג העלה או הוריד נוסע בתחנה, במקביל לכלי התחבורה אחר
	תשלום	פרטים חסרים או שגויים בכרטיס הנסיעה
	תשלום	הנהג לא גבה תשלום מנוסע
	מסלול (נגישות)	נגישות פנים
עלייה לאוטובוס		אי סיוע מפעיל קו שירות לאדם בעל מוגבלות
נגישות חוץ		שילוט נייר מקדימה אינו תואם לשילוט הקו האלקטרוני
נגישות חוץ		אין שילוט קו ואין שילוט נייר מקדימה
נגישות חוץ		שילוט הקו אינו תקין, ואין שילוט נייר
נגישות חוץ		שילוט הקו שגוי, ואין שילוט נייר מקדימה
נגישות חוץ		שילוט הקו שגוי, ואין שילוט נייר
נגישות חוץ		שילוט נייר אינו תואם לשילוט הקו האלקטרוני
נגישות חוץ		שילוט הקו אינו תקין, ואין שילוט נייר מקדימה
נגישות חוץ	אין שילוט קו ואין שילוט נייר	

סוג ממצא	ממצא ראשי	ממצא
מסלול (כלי התחבורה)	ניקיון	כלי התחבורה מלוכלך מבפנים
	ניקיון	כלי התחבורה מלוכלך מבחוץ
	ניקיון	כלי התחבורה מלוכלך מבחוץ בשאריות דבק
	ניקיון	גרפיטי בכלי התחבורה
	ניקיון	מדבקות פרסומת בניגוד להסכם
	פרטי יצירת קשר	אי פרסום מידע או פרסום מידע לא עדכני לציבור: אתר אינטרנט מעודכן, מענה טלפוני, תעריפי נסיעה
	תחזוקה	מכונת הכרטוס אינה פועלת/לא תקינה חלקית
	תחזוקה	חסרים לחצני עצור
	תחזוקה	ברזל חד בולט
	תחזוקה	ידית אחיזה שבורה
	תחזוקה	חסר פח אשפה
	תחזוקה	כסא שבור
	תחזוקה	חסרה ידית אחיזה
	תחזוקה	לחצני העצור אינם פועלים
	תחזוקה	דלתות מקולקלות
	תחזוקה	חוטי חשמל חשופים
	תחזוקה	המזגן לא עובד
	תחזוקה	ריפוד קרוע
	תחזוקה	חגורת נכים לא תקינה
	תחזוקה	צבע כלי התחבורה מקולף מבחוץ, כך שפח כלי התחבורה חשוף
תשתיות (שירות לציבור)	מידע ופניות ציבור	רמת שירות מודיעין
	מידע ופניות ציבור	רמת שירות פניות הציבור
	מידע ופניות ציבור	אבדות ומציאות
תשתיות (תחנה ומידע)	דגלול ותחנה	מק"ט תחנה
	דגלול ותחנה	שם תחנה
	דגלול ותחנה	זיהוי מפעיל
	דגלול ותחנה	מספר קו
	דגלול ותחנה	יעד קו
	דגלול ותחנה	שילוט סטטי
	דגלול ותחנה	שילוט נגיש
	שירות לאמצעי תשלום	עמדות יעל קו'
	שירות לאמצעי תשלום	מכונות טעינה
	אינטרנט ואפליקציות	עדכנות אתר אינטרנט ואפליקציות
סקר	שביעות רצון	שביעות רצון

\***אי ביצוע:** נסיעה שלא תופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת מוצא, אן נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת המוצא באיחור שמעל 20 דקות, אן נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת המוצא בהקדמה של 10 דקות ומעלה, אן נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה כאשר הגיע זמן היציאה מתחנת המוצא של הנסיעה העוקבת ברישיון.

\*\***הקדמה:** נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת מוצא בהקדמה של מעל 2 דקות ועד 10 דקות.

9.2 נספח 2 - אופן החישוב של הציון החציוני:

רשימת הממצאים המחושבים בציון החריגה והמשקל היחסי שלהם

ממצא אב	תת ממצא	ניקוד	גבול (0 נקודות)
חריגות לוי"ז	הקדמה ואי ביצוע	15	5%
חריגות לוי"ז	איחור מ-5 עד 20 דקות	13	8%
חריגות לוי"ז	אי ביצוע ברמת קו	6	6%
אוטובוס מורשה / התאמה לקו	אוטובוס מורשה	0.5	0.50%
אוטובוס מורשה / התאמה לקו	התאמת האוטובוס לקו	0.5	0.50%
תמריץ	תמריץ	2	0%
לאורך מסלול (נגישות)	נגישות חוץ	3	7%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	ניקיון	4.3	10%
לאורך מסלול (חווית נסיעה)	נסיעה	3.9	15%
לאורך מסלול (חווית נסיעה)	תשלום	1.2	8%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	תחזוקה	4.5	15%
לאורך מסלול (חווית נסיעה)	עצירה	7.9	2%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	פרטי יצירת קשר	0.2	10%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	עלייה לאוטובוס	4	0.10%
לאורך מסלול (נגישות)	נגישות פנים	10	35%
תשתיות (תחנה ומידע)	דגלול ותחנה	6	10%
תשתיות (תחנה ומידע)	שירות לאמצעי תשלום	2.4	0 (ציון 5-1)
תשתיות (תחנה ומידע)	אינטרנט ואפליקציות	0.1	0 (ציון 5-1)
סקר	שביעות רצון נוסעים	9.5	0 (ציון 5-1)
תשתיות (פניות ציבור)	רמת שירות מודיעין	2	0 (ציון 5-1)
תשתיות (פניות ציבור)	רמת שירות פניות הציבור	2	0 (ציון 5-1)
תשתיות (פניות ציבור)	אבידות ומציאות	2	0 (ציון 5-1)

הגדרות ומתודולוגיית החישוב:

- **גבול תחתון.** רף הייחוס המעניק את מלוא הנקודות בקטגוריה מסוימת. רף זה קבוע לכל הקטגוריות ועומד על 0% (0 חריגות).
- **גבול עליון.** רף הייחוס שממנו ומעבר לו מוענקות 0 נקודות בקטגוריה מסוימת.
- **נוסחת החישוב לניקוד בפרמטר שנמדד באחוזים.** הנוסחה שבעזרתה מחושב ניקוד בקטגוריה

$$y_i \cdot \left[ 1 - \left( \frac{x_i}{\bar{x}} \right) \right]$$

מסוימת. הנוסחה היא:

הסבר הפרמטרים בנוסחה:

- $x_i$  – שיעור החריגות של מפעיל נתון. לדוגמא, בטבלה 2 להלן,  $x_i$  של מפעיל 2 הוא 1.2%.
- $\bar{x}$  – ערך הגבול של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל, ערך הגבול של אי ביצוע (הכולל הקדמות) הוא 5%.
- $y_i$  – הניקוד המקסימלי של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל הניקוד המקסימלי בקטגוריית אי ביצוע ברמת אשכול הוא 12 נקודות.

דוגמא א' לחישוב ניקוד:

למפעיל 2 בטבלה 2 יוענקו 7.35 נקודות בקטגוריית אי ביצוע.

$$\text{החישוב המלא: } 12 = \left[ 1 - \left( \frac{1.2\%}{5\%} \right) \right] \cdot 12$$

דוגמא ב' לחישוב ניקוד:

למפעיל 1 בטבלה 2 יוענקו 0 נקודות בקטגוריית אי ביצוע. זאת מאחר ושיעור אי הביצוע שלו – 6% – גבוה יותר מהגבול בקטגוריה זו, שהוא 5%.

הבהרה לגבי הערכים המחושבים:

יחושבו ערכים ברמה של שתי ספרות אחרי הנקודה ולא יותר מכך. בדוגמא א' לעיל התוצאה המדויקת של חישוב הניקוד היא 9.12. אם היו ספרות נוספות לאחר הנקודה הן היו מעוגלות, מאחר וכל הנתונים המחושבים הם עד שתי ספרות אחרי הנקודה, לרבות הציון הסופי.

- **נוסחת החישוב לניקוד בפרמטר שנמדד בציון 1 עד 5.** הנוסחה שבעזרתה מחושב ניקוד

$$\left( \frac{w_i - \bar{w}}{5 - \bar{w}} \right) \cdot y_i : \text{הנוסחה היא:}$$

**הסבר הפרמטרים בנוסחה :**

- $w_i$  – ציון מפעיל נתון. לדוגמא, מפעיל קיבל ציון של 4.1 במדד חו"ד תח"צ (סקר שביעות רצון).
- $\bar{w}$  – ערך הגבול של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל, ערך הגבול העליון של סקר שביעות הרצון הוא 0.
- $y_i$  – הניקוד המקסימלי של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל הניקוד המקסימלי בקטגוריית סקר שביעות רצון הוא 9.5 נקודות.

**דוגמא א' לחישוב ניקוד :**

למפעיל שקיבל ציון 4.1 בקטגוריית סקר שביעות רצון יוענקו 7.79 נקודות.

$$\left(\frac{4.1-0}{5-0}\right) \cdot 9.5 = 7.79$$

כאמור לעיל, גם פה הציון מחושב תוך שימוש בנתונים עם לא יותר משתי ספרות אחרי הנקודה.

**דוגמא ב' לחישוב ניקוד :**

למפעיל שקיבל ציון 2.5 בקטגוריית סקר שביעות רצון יוענקו 4.75 נקודות.

**דוגמאות לחישוב של ציון בקטגוריית אי ביצוע ברמת אשכול :**

ניקוד	שיעור חריגות בתקופה נמדדת	תיאור ממצא ראשי	מפעיל
2.40	4%	אי ביצוע	1
9.12	1.2%	אי ביצוע	2
6.10	2.46%	אי ביצוע	3
7.70	1.79%	אי ביצוע	4
8.38	1.51%	אי ביצוע	5
8.42	1.49%	אי ביצוע	6
9.00	1.25%	אי ביצוע	7
9.96	0.85%	אי ביצוע	8
10.44	0.65%	אי ביצוע	9
10.99	0.42%	אי ביצוע	10
11.23	0.32%	אי ביצוע	11
11.42	0.24%	אי ביצוע	12
11.59	0.17%	אי ביצוע	13
11.64	0.15%	אי ביצוע	14
11.69	0.13%	אי ביצוע	15
12.00	0	אי ביצוע	16

**יצוין, כי בכוונת המשרד לעדכן מעת לעת את הגבול של הפרמטרים.**

### ציון אי ביצוע ברמת קו

כל קו שאי - הביצוע שלו **(ללא הקדמה)** עולה על 4.5% בתקופה נמדדת (=קו חריג) נספר לצורך החישוב. הציון מחושב ביחס למספר הקווים באשכול.

#### דוגמא א' לחישוב ניקוד :

למפעיל יש 100 קווים באשכול נתון. מתוכם, שיעור אי - הביצוע של 2 קווים גבוה מ - 4.5%. לאשכול זה יוענקו 8 נקודות בקטגוריית "אי ביצוע ברמת קו".

$$\text{החישוב המלא: } 8 = 12 \cdot \left[ 1 - \left( \frac{2\%}{6\%} \right) \right]$$

#### דוגמא ב' לחישוב ניקוד :

למפעיל יש 100 קווים באשכול נתון. מתוכם, שיעור אי - הביצוע של 16 קווים גבוה מ - 4.5%. לאשכול זה יוענקו 0 נקודות בקטגוריית "אי ביצוע ברמת קו", מאחר ושיעור הקווים החריגים באשכול - 16% - גבוה יותר מהגבול בקטגוריה זו, שהוא 6%.

ציון, שלצורך חישוב הניקוד של פרמטר אי ביצוע ברמת אשכול (לא ברמת קו) נמדדים כל הקווים של המפעיל/האשכול, גם קווים שבגינם יופחת ניקוד בממצא זה.

### סיווג אשכולות בעלי מאפיינים דומים

ההגדרות מטה יעודכנו בהתאם למאפייני האשכולות.

כחלק מהדוח החציוני, יפורסם דירוג אשכולות בעלי מאפיינים דומים בטבלאות דירוג נפרדות.

#### טבלאות הדירוג הן:

- כללי - כלל האשכולות
- עירוני - אשכולות בהם רוב הנסיעות בעלות מאפיינים עירוניים
- בינעירוניים - אשכולות בהם רוב הנסיעות בעלות מאפיינים בינעירוניים
- מטרופולין - אשכולות עירוניים שפעילים בטבעת 1 של מטרופוליני ירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע
- מחוץ למטרופולין - אשכולות עירוניים ובינעירוניים שאינם מטרופוליניים

\* הערה : בטבלאות דירוג המשנה (עירוני/בינעירוני, מטרופולין/מחוץ למטרופולין) יוצגו רק אשכולות עם מינימום מתעדכן של מספר נסיעות, נקבע מידי חציון. המינימום לחציון הנוכחי עומד על 90,000 נסיעות.

להלן סיווג האשכולות למאפיינים השונים :

מפעיל	אשכול	אשכול עירוני / בינעירוני	מטרופולין / מחוץ למטרופולין
מפעיל 1	אשכול 1	בינעירוני	מחוץ למטרופולין
מפעיל 2	אשכול 2	עירוני	מטרופולין



מספר שאלון: \_\_\_\_\_



## סקר שביעות רצון

**בתשובותייך  
אנא התייחס/י  
לנסיעה הנוכחית  
בלבד**

נוסעת/ נכבד/ת,

עזר/עזרי לנו לשפר את שירות התחבורה הציבורית עבורך. משרד התחבורה מבקש לקבל את חוות דעתך לגבי התחבורה הציבורית. הנתונים ישמשו לשיפור השירות וינתחו באופן אנונימי וסטטיסטי בלבד. אנו מודים לך על שיתוף הפעולה ומאחלים לך נסיעה טובה ונעימה!

### רמת שירות

מרוצה מאד	מאד לא מרוצה	עד כמה את/ה מרוצה מ... שביעות רצון כללית מהנסיעה			
5	4	3	2	1	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	עמידה בלוחות זמנים באיסוף מתחנת האוטובוס בה המתנת לקו
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	מהירות וישיירות הנסיעה של קו זה ליעד שלך
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	מרחק ההליכה מהמוצא לתחנת העלייה/מתחנת הירידה ליעד שלך
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	תדירות קו זה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	שעות הפעילות של הקו
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	הימים בהם הקו פועל
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	זמינות מקומות הישיבה/עמידה בנסיעה זו
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אדיבות ומקצועיות נהג האוטובוס (היכרות עם התחנות, הופעה חיצונית מסודרת וכו')
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	מצב האוטובוס: ניקיון, תקינות כפתורי ה"עצור" וכו'
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	נוחות הנסיעה באוטובוס (מושבים, מיזוג אוויר)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	הרגשת הביטחון האישי בתוך האוטובוס בנסיעה זו
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	תחושת הבטיחות בדרכים בנסיעה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	נוחות התשלום של נסיעה זו
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	עלות נסיעה זו
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	מערכת המידע באוטובוס (כריזה וצג דיגיטלי)

### שאלות נוספות

האם ביצעת מעבר בין אוטובוסים/אמצעים אחרים במסגרת נסיעה זו?  כן  לא

אם כן, עד כמה המעבר היה פשוט ונוח?  1 לא פשוט כלל  2  3  4  5 פשוט מאד

האם הינך בעל/ת רישיון נהיגה?  כן  לא

האם היה באפשרותך לבצע נסיעה זו ברכב?  כן  לא

באיזו תדירות את/ה נוסע באוטובוסים?  1-4 פעמים בחודש  5-9 פעמים בחודש  10-19 פעמים בחודש  מעל 20 פעמים בחודש

מה הוא גילך?  מתחת ל-18  18-24  25-44  45-65  מעל 65

מגדר  אישה  גבר  אחר  מעדיף/ה לא לענות

ההכנסה הממוצעת למשק בית בישראל עומדת על 15,755 ש"ח נטו. מהי ההכנסה של משק הבית שלך?  הרבה מתחת לממוצע  מתחת לממוצע  ממוצע  מעל הממוצע  הרבה מעל הממוצע  מעדיף/ה לא לענות

האם את/ה בעל/ת מוגבלות גופנית?  מתקשה בהליכה  כבד/ת ראייה או שמיעה  בעל/ת מוגבלות אחרת  ללא מוגבלות גופנית  מעדיף/ה לא לענות

**תודה על היענות למילוי הסקר!**