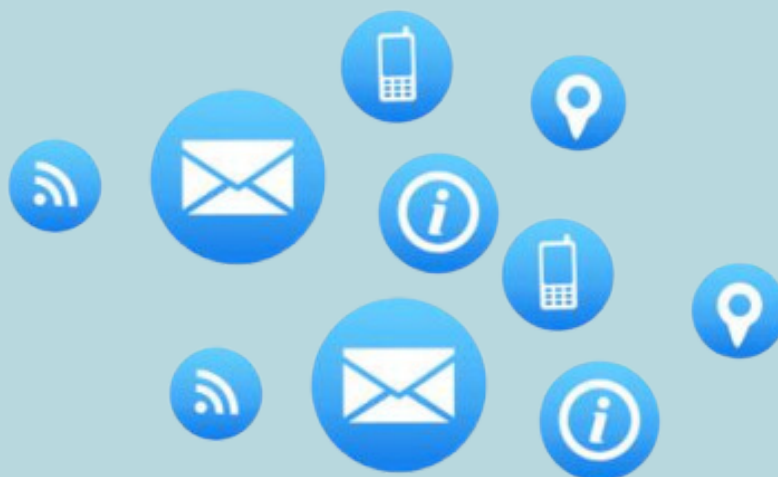


דו"ח פניות הציבור

שנת 2023



דו"ח פניות הציבור

שנת 2023

תוכן עניינים

2	מבוא
5	תקציר מנהלים
8	מספרי פניות ופונים
9	התפלגות לפי נושאי פניות
10	התפלגות לפי סוג מפעיל
11	התפלגות לפי מפעילים
12	התפלגות לפי מחוזות
13	זמן טיפול בפנייה
13	אופן התפלגות קבלת הפניות
14	פניות בנושא ערעור על תעריף מוגדל
14	תעריף מוגדל - ביטול ואי ביטול
15	אכיפה - פילוח פניות
15	רישוי - פילוח פניות
16	תעריפים וכרטוס - פילוח פניות
17	חקירות - פילוח פניות
18	רכבת ישראל - פילוח פניות
19	מוניות - פילוח פניות
20	אוטובוסים - פילוח פניות
21	ממצאים שהועברו לאכיפה מנהלית
22	שביעות רצון הנוסעים משירותי התחבורה
24	מספר פניות לכל מפעיל לפי אשכול
26	פילוח פניות לפי מפעיל אשכול ונושאים
28	שלושת הקווים הבולטים בכל אשכול

הרשות הארצית לתחבורה ציבורית עוסקת בתכנון, רישוי ותפעול של התחבורה הציבורית בישראל והינה הגוף המופקד על אספקת תחבורה ציבורית זמינה, יעילה ונגישה לכל נוסע במדינה. מטרות אלו מושגות על ידי אסדרה, בקרה, תכנון ותפעול של ענף התחבורה הציבורית ברמה הארצית והעירונית ובהתאם לצרכים המשתנים של המשק והחברה בישראל.

מדי שנה מתבצעות בישראל כ-834 מיליון נסיעות בממוצע באמצעי התחבורה המגוונים של אוטובוסים, רכבת ישראל ורכבות קלות. מתוכם 720 מיליון נסיעות באמצעות 12,500 אוטובוסים המופעלים על-ידי 27 מפעילי תחבורה ציבורית, ובמחזור שנתי שנאמד בכ-10 מיליארד ₪. נתונים אלה מלמדים שענף התחבורה הציבורית באוטובוסים משמש אמצעי תחבורה מרכזי במדינת ישראל ומהווה עמוד תווך בתחום הסעת המונים.

הרשות מופקדת על היבטי התכנון והפיקוח הכלכלי של התחבורה הציבורית. בכלל זה, טיפול בתקציבי סובסידיה ופיתוח, עיצוב ופיקוח על מדיניות התעריפים והכרטוס. כמו כן, הרשות מקדמת טכנולוגיות מגוונות לייעול ושיפור רמת השירות בתחבורה הציבורית. בין היתר משמשות הטכנולוגיות לבקרה ואכיפה של אופן הפעלת השירות על ידי חברות התחבורה הציבורית בהתאם לדרישות הרגולציה.

חלק משמעותי בעבודתה של הרשות הינו מערך הפיקוח, הבקרה והאכיפה על עמידת מפעילי התחבורה הציבורית בתנאי הרישיון לו הם מחויבים. בשנת 2019 הוחל בהפעלתה של מערכת בקרה אלקטרונית המנטרת את כל הנסיעות בתחבורה הציבורית באוטובוסים, במסגרתה נבדקו כ-31 מיליון נסיעות אוטובוסים נסיעות בשנת החולפת. המערכת האוטומטית מהווה שדרוג משמעותי בהליך איתור חריגות בנסיעות האוטובוסים שכן היא מתעדת חריגות בזמן אמת. לצידה, ממשיכות להתקבל גם פניות פרטניות של נוסעים בנושאי אכיפה המטופלות גם הן באגף.

כחלק מחזונו של הרשות, השירות לנוסע עובר הליך שיפור מתמיד והוא נמצא בראש סדר העדיפות. השירות כולל מתן מידע נרחב בערוצים השונים, ובראשם הדיגיטליים, לצד מתן מענה רב-תחומי באמצעות מרכז שירות לנוסעים המפעיל מוקד מידע טלפוני ומוקד פניות כתובות. המענה לפניות נוסעים באמצעות מוקדים אלה נפרס על מגוון נושאים ותחומים, ביניהם: בקשות, תלונות, המלצות, רעיונות או הצעות לשיפור וייעול בנושאי התחבורה הציבורית.

דוח זה עוסק במוקד הפניות הכתובות בלבד ובאמצעי התחבורתי העיקרי של אוטובוסים, הכפוף ישירות ליחידות המשרד.

במהלך שנת 2023 הוגשו למוקד 119,591 פניות כתובות על-ידי 73,669 פונים בנושאים מגוונים המהווים את עיקר פעילותה של הרשות לתחבורה הציבורית: רישוי, אכיפה, חקירות, פיננסי, תשתיות וערעורים על תעריף מוגדל (קנסות לנוסע בגין אי תיקוף). הטיפול בפניות הציבור הכתובות הינו מקיף ומתנהל על פי נוהל משרדי סדור. פניות מלינים המצריכות מענה ממפעיל תחבורה ציבורית או מגורם מקצועי במשרד, מופנות תחילה לקבלת תגובה והתייחסות. תגובות אלה נבחנות על-ידי הצוות המטפל כדי לוודא מענה שלם וענייני ולאחר מכן מנוסחות ומקבלות אישור לשליחה לפונה.

פניות הציבור הן כלי משמעותי עבור הרשות ביצירת קשר ישיר עם הציבור הרחב שהינו הלקוח של התחבורה הציבורית. ציבור הנוסעים פונה לרשות בבקשות בנושאים שונים, ביניהם -תוספות שירות (תדירות, מיקום תחנות, מסלולי קווים ועוד), משיג על מדיניות ותחום האכיפה, מלין על מפעילי תחבורה ציבורית, מברר סוגיות פיננסיות, מערער על חיובים מוגדלים (קנסות על אי תשלום), ולעיתים אף מציין לטובה שינויים ושיפורים שהתבצעו.

הרשות מייחסת חשיבות עליונה לרמת השירות הנחוות על ידי ציבור הנוסעים ולכן מקדישה משאבים רבים לטיפול בפניות אלה. כך, חלק מהפניות המגיעות לפתחו של המשרד והרשות מלמדים על צורך ביעול ותיקון בעוד חלק אחר מלמד על צרכי הציבור והתאמה תחבורתית הנדרשת אליהם. חלק ארי מהפניות הנוגע למפעילי התחבורה הציבורית מאפשר לרשות לנקוט הליכי אכיפה ולאחר כשלים והפרות חוזרים ונשנים, ושאלות הנוגעות לתחום הפיננסי או התשתיתי מסב את תשומת הלב למקרים פרטניים או חריגים הטעונים התייחסות נפרדת.

הרשות גם מכירה בכך כי לעיתים מתקיימות נסיבות שאינן בשליטת גורמי חוץ, עיקרם המפעילים, שיש בהן כדי להשפיע על רמת השירות כגון אירועים חריגים, חסימות כבישים, עבודות תשתית מהותיות וכיו"ב. במקרים אלה, על המפעילים ליידע את הציבור בדבר השינויים דרך אמצעי הקשר העומדים לרשותם ופרסום בתחנות הרלוונטיות.

מלחמת "חרבות ברזל"

ברבעון האחרון של שנת 2023 פרצה מלחמת "חרבות ברזל". ענף התחבורה הציבורית, כמו המשק כולו, הושפע ממצב החירום ששרר במדינה והדבר בא לידי ביטוי בהפחתת תדירות קווי אוטובוסים, ביטול, שינוי והסטות קווים בהתאם לאזורי הלחימה, הפחתת תדירות רכבות וסגירת תחנות רכבת בשל גיוס עובדים. במקביל, נדרשה היערכות של משרד התחבורה לתגבור היסעים של משרתי מילואים וחיילים אל אזורי החזית והופעלו קווי רכבת אוטובוסים גם בסופי שבוע בחודש הראשון ללחימה.

בשבועות הראשונים ללחימה מספר הנסיעות בתחבורה ציבורית צנח לרבע מרמתו בשגרה עם תחילת המלחמה. כנגזרת מכך, נרשמה ירידה גם בהיקף הפניות מצד הציבור בחודשים אוקטובר-נובמבר, תקופת הלחימה העצימה. בדצמבר ניכרה כבר התאוששות וחזרה של היקף הנסועה לרמותיה מוכרות.

פינוי תושבי עוטף עזה ותושבי הצפון לבתי מלון ברחבי הארץ חייב היערכות מיוחדת לאספקת שירותי תחבורה לצרכים המשתנים. הרשות לתחבורה ציבורית תגברה קווי תחבורה באזורי המלונות בהם משוכנים התושבים מפונים, לצד הפעלת שאטלים למפונים באזורים: אילת וים המלח סובב מלונות, עין גדי וירושלים.

במקביל, יישמה הרשות את הוראת הממשלה לפיה זכאים המפונים, בהתאם לרשימת היישובים הזכאים, לטעינת והנפקת כרטיסי רב קו חנימיים.

סיכום

מערך פניות הציבור הינו כלי שירותי ראשון במעלה לציבור המשתמשים בתחברה ציבורית. הוא נותן מענה לשאלות ונושאים הדורשים בדיקה מקיפה ומרחיבה של גורמים מקצועיים בתוך משרד התחברה, ברשות לתחברה ציבורית ואצל מפעילי התחברה. מתן מענה איכותי ויעיל לציבור הינו גורם הכרחי ומשמעותי לקידום הרפורמות ברשות לתחברה ציבורית, ביניהן הקמה של מרכז אחד לשירות ומידע לנוסעים שהוחל לפעול בשנת הדו"ח, שמטרתו שיפור איכות השירות.

פניות הציבור הן גם משוב אפקטיבי ביותר לאופן פעילותה של התחברה הציבורית. הפניות משמשות כלי ללמידה ולהפקת לקחים לצורך טיוב השירות הניתן למשתמשי התחברה הציבורית וככלי נוסף לגיבוש מדיניות. המערך מרכז מידע ונתונים בהיקפים משמעותיים, מספרית ואיכותית, ובשל כך הוא מהווה מאגר נתונים מועיל לכל הגורמים העוסקים בתחום התחברה הציבורית.

בדצמבר 2022 החלה חברת "בזק אונליין" את עבודתה כספק האמון על גם על פניות הציבור הכתובות, נוסף להיותה המפעילה של המוקד הטלפוני. בכך, החברה מפעילה את מרכז השירות והמידע הארצי האחד לתחברה ציבורית שהוא אמון על מתן מענה איכותי ושלם, בכתב – מערך הפניות הכתובות ובעל-פה - המוקד הטלפוני. תפקידו של המרכז האחד הוא לאגד את כל המידע על התחברה הציבורית לטובת ציבור הנוסעים ולשפר התחברה הציבורית הארץ.

אני מודה למנהלת פניות הציבור ברשות, אורלי ממון, על הכנת הדו"ח הסוקר את הפעילות בשנת 2023, ולצוות בזק אונליין על ההפקה ומקווה כי הקורא ימצא בדו"ח תועלת.

בכבוד רב,

איתי לניר

ראש אגף בכיר פרויקטים

הרשות הארצית לתחברה ציבורית

העתקים :

שרת התחברה

מנכ"ל משרד התחברה

מנהל הרשות הארצית לתחברה ציבורית

מנהלי אגפים ברשות תחברה ציבורית

סמנכ"ל שירות לקוחות משרד התחברה

אגף ביקורת משרד התחברה

נציבות תלונות הציבור, משרד מבקר המדינה

חברת בזק אונליין בע"מ

תקציר מנהלים

נתונים כלליים

מספר הפניות הכתובות בשנת 2023 עמד על **119,591** ומספר הפונים הסתכם ב- **73,669**. נושאי הפניות מגוונים והם מחולקים לתחומי פעילות עיקריים של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית - אכיפה, רישוי, חקירות, ערעורים, פיננסי ותשתיות.

התחום שריכוז את הנתח העיקרי מבין הפניות לרשות בשנה החולפת היה תחום **ערעורים על תעריף מוגדל** - עם **40%** מכלל הפניות, אחריו בלט תחום האכיפה עם **34%** מכלל הפניות ותחום רישוי קווי השירות עם **11%**.

מבין המחוזות, **מחוז ירושלים** ריכוז את מספר הפניות הגדול ביותר עם **37%** מבין סך הפניות למחוזות. אחריו **מחוז גוש דן** עם **19%** ומחוז **ממונה ארצי** – מחוז המטה, העוסק בטיפול בנושאי רישוי קווי תחבורה בין מחוזיים, ריכוז **15%** מסך הפניות בכל המחוזות.

האוטובוסים הם מפעיל התחבורה העיקרי בישראל, עם מספר נוסעים (תיקופים) שהסתכם ב- **720 מיליון** ועם **31 מיליון נסיעות** בשנת 2023.

בהתאמה, מספר התלונות על האוטובוסים הינו גם הגבוה ביותר ובשנת 2023 הוא היווה רוב מוחלט של **97%** מכל הפניות שהתקבלו בשנת הדו"ח.

לשליטה ללא עוררין של פניות בעניין אוטובוסים בדו"ח ישנה סיבה נוספת והיא שמפעילי קווי השירות באוטובוסים כפופים ישירות לרשות לתחבורה ציבורית, בעוד רכבת ישראל והרכבות הקלות כפופות לרגולטור דרך חברות כמו נתיבי תחבורה עירוניים (נת"ע) וצוות אב לתחבורה ירושלים (צתא"ל), המרכזות פניות רבות אצלן.

לשם השוואה לנתוני הנסיעות באוטובוסים, נתוני הנסיעה ב**רכבת ישראל** עומדים בשנת 2023 על **64 מיליון** ושל ה**רכבות הקלות** בירושלים ותל אביב על **43 מיליון**. נזכיר שדנקל, הרכבת הקלה בגוש דן החלה את פעילותה במחצית אוגוסט 2023.

המפעיל הגדול בין חברות האוטובוסים הינו חברת **אגד** שרושמת נתח של כ-40% משוק הנסועה הציבורית בענף האוטובוסים, ואחוז הפניות והתלונות על חברה זו מסתכם בכ-57% מסך הפניות שהתקבלו על חברות האוטובוסים בשנה החולפת.

תחומי הפניות

אכיפה בתחום זה מרוכזות תלונות שעניינן חריגה מרמת השירות הנדרשת ממפעיל קווי נסיעה של אוטובוסים כפי שהיא מוגדרת במערך הסכמים והתחייבויות מול משרד התחבורה. מדובר בתלונות על אי ביצוע של נסיעה, אי עצירה של אוטובוס בתחנה, איחור, הקדמה, סטייה ממסלול עצירה שלא על פי רישיון הקו, וכיו"ב.

פניות אלה, שנבדקו ונמצאו כלא מוצדקות ומהוות חריגה והפרה, לכאורה, של רישיון הקו אליו מחויב המפעיל עולות לוועדת אכיפה מנהלית של המשרד. בהתאם לנתונים ולמצאים המונחים בפני הוועדה מתקבלת החלטה האם להטיל על המפעיל 'פיצויים מוסכמים', שמשמעותם קנס כספי. יצוין כי פניות הציבור בתחום האכיפה מהוות אינדיקטור חשוב נוסף למערך הבקרה שמפעיל המשרד על המפעילים. מתאם בין היקף התלונות על קו מסוים לבין ממצאי מערך הבקרה הפנימי של המשרד מחזקת את הצורך בפיקוח על אותו קו/חברה בדרישה לעמידה בתנאי הרישיון והבטחת אמינות השירות לנוסע.

ערעורים על תעריף מוגדל תחום המרכז פניות שעניינן ערעור על תשלום תעריף מוגדל בגין אי תשלום על נסיעה בתחבורה ציבורית. המבקשים לערער על דרישות תשלום אלה (קנסות) מתבקשים לצרף אסמכתאות נדרשות והפניות עוברות לבדיקה אל מול מערכות כמו המסלקה של רב-קו, אפליקציות תשלום ומפעילי התחבורה הציבורית. בסיום הבדיקה הנתונים עוברים למפקח על התעבורה ו.או למוסמכים על-ידו לקבלת החלטה האם יש הצדקה לבטל את התעריף המוגדל, אם לאו.

חקירות תחום זה עוסק בתלונות שיש בהן חשד לעבירה פלילית של נהג אוטובוס או מונית או פקח אוטובוס, שככל שימצאו מוצדקות אחר שלב החקירה, הן מבשילות לכדי כתב אישום. סוג התלונות המגיע לתחום החקירות עניינן חשד להתנהגות נהג או פקח לא הולמת במפגש עם הנוסע - למשל אלימות מילולית, דיבור לא ראוי וכיו"ב; הדרת נשים; סירוב להביע בעלי מוגבלויות עם כיסא גלגלים או כלב; לגבי נהג מונית ספציפית - אי הפעלת מונה, הפקעת מחיר, סירוב להסיע, שינוי מסלול וכיו"ב.

רישוי תחום זה מרכז פניות ציבור שעניינן בקשות להוספה/ביטול/שינוי של קו, תחנה, תדירות קו, שינוי מסלול וכד'. הפניות מועברות לבחינה וטיפול של ממונה המחוז הרלוונטי שבסמכותו לבצע שינויי ברישיון הקו/וים, ו/או לממונה ארצי האמון על קווי שירות בין-עירוניים חוצי-מחוזות. תהליך השינוי ברישיון להפעלת קו תחבורה ציבורית הוא תהליך מובנה במסגרתו הממונה המחוזי עורך בדיקות שונות לנחיצות ואפשרויות השינוי, שבסופו מתקבלת החלטה מושכלת. פניות ציבור שעניינן הפעלת שירות חדש יבחנו בהתאם לתהליך תכנון שירות תחבורה ציבורית המפורט במסמך ההנחיות לתכנון ותפעול שירות בתחבורה ציבורית באוטובוסים.

תעריפים וכרטיס תחום זה מאגד בתוכו את כל מדיניות התעריפים, התשלום והתיקוף בתחבורה הציבורית. הוא כולל נושאי רפורמה בתחום התעריפים, סוגי מינויים, סוגי רב-קו, פרופילים וכדומה. התחום מרכז פניות שעניינן תשלום בחבורה הציבורית דרך רב-קו, בירורים בענייני תעריפי נסיעה, תשלום באמצעות יישומונים, החזרים כספיים, עמדות שירות של רב קו וזכאויות שונות.

תשתיות תחום שמרכז פניות שעניינן תחזוקה שוטפת וטיפול במתקני תשתית הקיימים וניהול של מסופים וחניונים ברחבי הארץ; פניות שעניינן הקמת סככות המתנה בתחנות אוטובוסים או תיקון שלטים אלקטרוניים בדרכים;

אופן קבלת הפנייה

הפניות הכתובות מתקבלות בדרכים הבאות: טופס מקוון, דואל, פקס ודואר. אחוז הפניות שמתקבלות דרך הטופס המקוון עומד בשנת הדוח על 73% ודרך הדואל 20%. מכאן, ש93% מכלל הפניות מגיעות למערכת באופן ישיר. הרשות מעודדת את ציבור הנוסעים את הליך הפניה האלקטרוני בכלל, ואת השימוש בטופס המקוון בפרט כיוון מדובר באמצעי המהיר, היעיל והבטוח ביותר להגעה הפנייה וטיפול בה בזכות המידע המדויק והמלא שנמסר בעת הגשת הפניה בדרך זו.

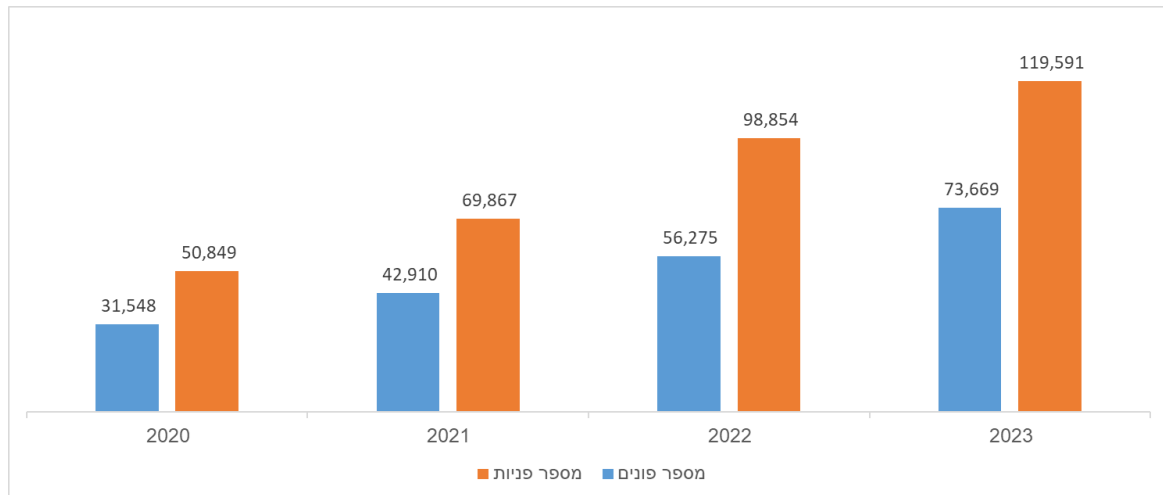
הליך טיפול בפנייה

כאשר התלונה מגיעה דרך טופס מקוון/דואל היא נקלטת ישירות במערכת פניות הציבור ומקבלת מספר מזהה, שמלווה אותה לכל שלבי הטיפול כולל המענה לפונה. פנייה שמגיעה שלא בדרך אלקטרונית נדרשת קודם להליך הזנה ידני שלאחריו גם היא נקלטת במערכת עם מס' מזהה. לאחר קליטת הפנייה במערכת היא נבחנת בהתאם לנושא ומוקצית לטיפול הגורם הרלוונטי אם לנושא אכיפה, רישוי, פיננסי וכד'. לאחר איסוף המידע, התשובה נבחנת וככל שלא נדרשות השלמות או בירורים נוספים, התשובה מנוסחת ונשלחת את הפונה בהליך של סגירת פנייה.

זמן טיפול בפנייה בשנת 2023 רשם שיפור ניכר ומספר הימים הממוצע הנדרש לטיפול בפנייה עד סגירתה עמד בשנת 2023 על **כ-21 יום**, המהווה כ1/3 מזמן הטיפול בשנת 2022.

פילוחי פניות ונתונים סטטיסטיים

מספרי פניות ופונים



מספר הפניות בשנת 2023 המשיך לעלות בהתמדה ובשנת הדו"ח הוא חצה את רף ה-100 אלף לכ-120 אלף פניות. בין השנים 2022-2023 נרשמה עלייה של כ-21% בהיקף הפניות, נתון המהווה ירידה והתמנות ניכרת בהשוואה לקצב הגידול לשנתיים הקודמות. כך, בין 2021 ל-2022 נרשמה עלייה של כ-40% בהיקף הפניות לעומת שנה קודמת ובין השנים 2020-2021 עלייה דומה של 37%.

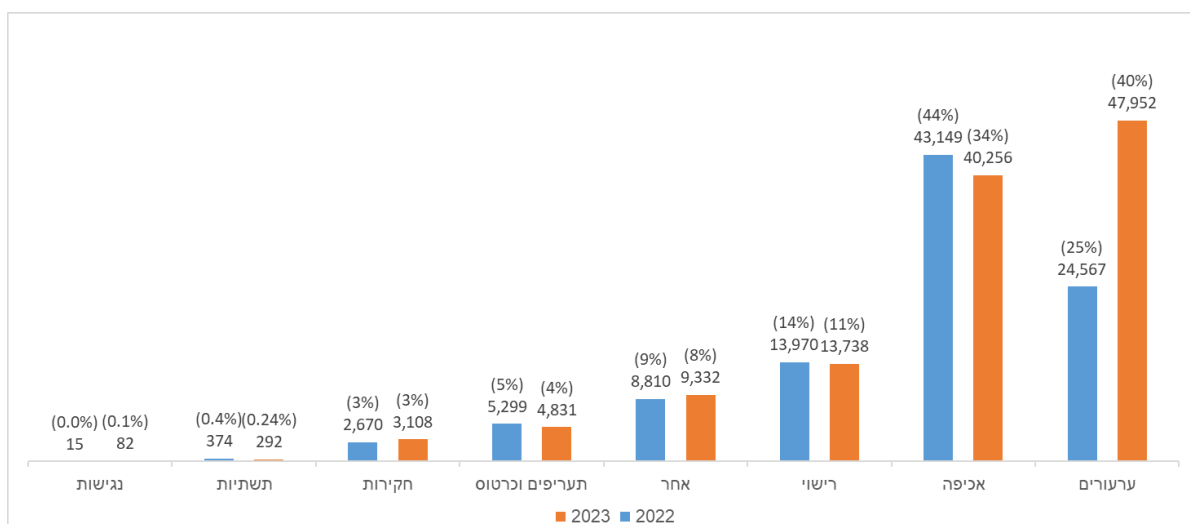
במספרי הפונים בין השנים 2022-2023 ישנה עלייה של כ-31%, שהינו שיעור גידול זהה לשנים 2021-2022 ודומה לשיעור הגידול שבין 2021-2022. מהנתונים עולה כי שיעור הגידול במספר הפונים שומר על קצב קבוע וכמוהו גם מדד מספר הפניות מחולק במספר הפונים העומד על ממוצע של 1.6 פניות לפונה.

התחבורה הציבורית, ובראשה ענף האוטובוסים שהינו עמוד התווך של הסעת ההמונים בישראל, מהווה תחום בעל חשיבות ועניין רב לציבור הרחב הנזקק לשירותי התחבורה הציבורית. הגידול באוכלוסייה, הגידול בשימוש בתחבורה פרטית ומצב תשתיות הכבישים, מביאים את הצפיפות בכבישים לשיאים חדשים ולהרחבות שעות הפקקים על פני כל שעות היממה.

תוצאת הדברים היא עדיפות לשימוש בתחבורה ציבורית גם בקרב בעלי רכב פרטי נוסף לנוסעים קבועים וותיקים של התחבורה הציבורית. אלה גם אלה מביאים להגדלת המודעות של הנוסעים לשירותי התחבורה לצד הציפייה למערך אוטובוסים יעיל, אמין ושירותי.

מודעות זו, והמשוב החוזר של הציבור הרחב, באים לידי ביטוי במספר הפניות ההולך וגדל לרשות לתחבורה ציבורית, כפי שאפשר ללמוד מהתרשים המצורף.

התפלגות לפי נושאי פניות



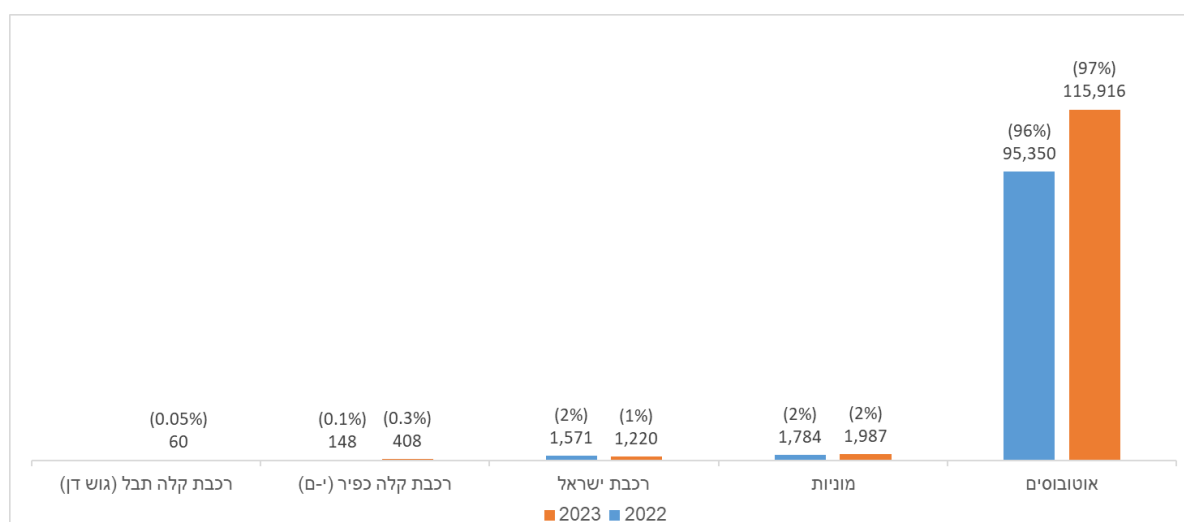
התחום הבולט שריכוז את היקף הפניות הגדול ביותר בשנת 2023, לצד זינוק משמעותי של 95% בהשוואה לשנת 2022, הוא תחום הערעורים על תעריף מוגדל. קרוב ל-48 אלף ערעורים על דוחות פקחים התקבלו בשנת הדו"ח, נתון המהווה 40% מכלל הפניות שהתקבלו. ניתן לייחס את גורם הגידול בהיקף הערעורים לגידול המקביל ברישום בדוחות לנוסעים בשנת הדו"ח שהסתכם ב-233,639 בהשוואה למספר דוחות בסך 113,097 בשנת 2022. מדובר בהכפלה הן של מספר הדוחות שנרשמו והן של מספר הערעורים. חברת אגד, המפעיל בעל הנתח המשמעותי ביותר של נסיעות במשק התחבורה הציבורית, הגביר משמעותית את מאמצי האכיפה על נושאי האי תיקוף באוטובוסים והוא לבדו ריכוז 41,197 ערעורים המהווים 86% מסך הערעורים בשנת 2023.

תחום התלונות על השירות ריכוז השנה 34% מסך הפניות שהתקבלו בשנת הדו"ח, ירידה של כ-7% לעומת שנת 2022 בה הוא היה התחום העיקרי בפניות הציבור עם 44%. בחודש מייצג מתקבלות כ-3,500 פניות אכיפה במוצאי, אלא ששנת 2023 רשמה ירידה בתלונות האכיפה בחודשים אוקטובר-נובמבר בשל המלחמה, נתון שיש לשער שהשתקף בסך נתוני האכיפה המצרפיים של השנה.

תחום החקירות רשם עלייה של כ-16.5% בין השנים 2022-2023 אותה ניתן לייחס למעבר לממשק עבודה דיגיטלי בשנת הדו"ח. כאשר פנייה נמצאת מתאימה לחקירה, נשלח לפונה תבנית עם סריקת קוד QR לטובת המשך התהליך, עובדה המשפרת ומייעלת את התהליך כולו.

בתחום הרישוי נרשמה יציבות בנתוני 2023 בהשוואה ל-2022 עם כ-13% מסך הפניות הכללי. בתחום התשלום בתחבורה הציבורית ישנה ירידה של כ-9% וירידה נרשמה גם בפניות בתחום התשתיות. בתחום אחר נכללות פניות שאינן נופלות ביתר הקטגוריות המובחנות האחרות והן כוללות ברובן שאלות ופניות בנושאים כלליים, חלקם אינם מתחום ענינה או סמכותה של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית.

התפלגות לפי סוג מפעיל

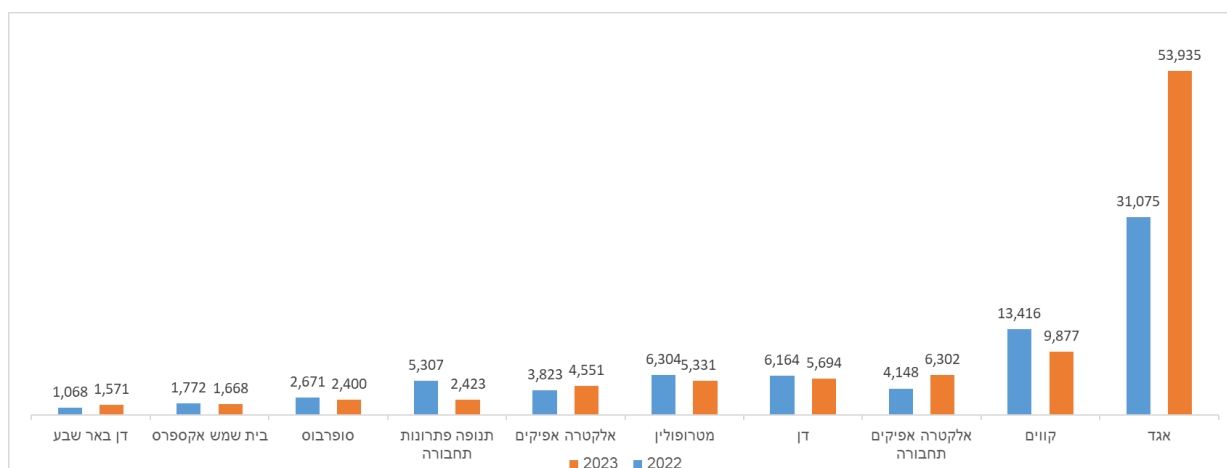


ענף התחבורה הציבורית מונה 4 סוגי מפעילים להסעת המונים - אוטובוסים, מוניות, רכבת ישראל והרכבות הקלות - כפיר בעיר ירושלים ותבל באזור גוש דן.

האוטובוסים הם מפעיל ההיסעים הגדול ביותר בישראל, ובהתאמה הם רושמים את ההיקף הפניות הגדול ביותר בשנת הדו"ח עם קרוב ל-116 אלף פניות המהוות גידול של 21% לעומת שנה קודמת. עלייה מתונה יותר של 11% בהיקף התלונות רושם ענף המוניות. בהשוואה לשנה הקודמת, בולטת לטובה רכבת ישראל אצלה נרשמה ירידה בשיעור של 22%.

בהשוואה לשנה החולפת, הרכבת הקלה בירושלים בולטת לשלילה בזינוק בהיקף בתלונות - עלייה של 175% ל-408 פניות. דנקל החלה לפעול רק במחצית אוגוסט 2023 והנתונים שהיא רושמת אינם ברי ניתוח השוואתי. נוסף ונאמר כי פניות שעניינן הרכבות הקלות אינן מופעלות באופן ישיר על ידי הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, ואלו מטופלות ברובן אצל המפעילים והחברות ממשלתיות האחראיות עליהן למתן מענה ופתרון מקצועי.

התפלגות לפי מפעילים

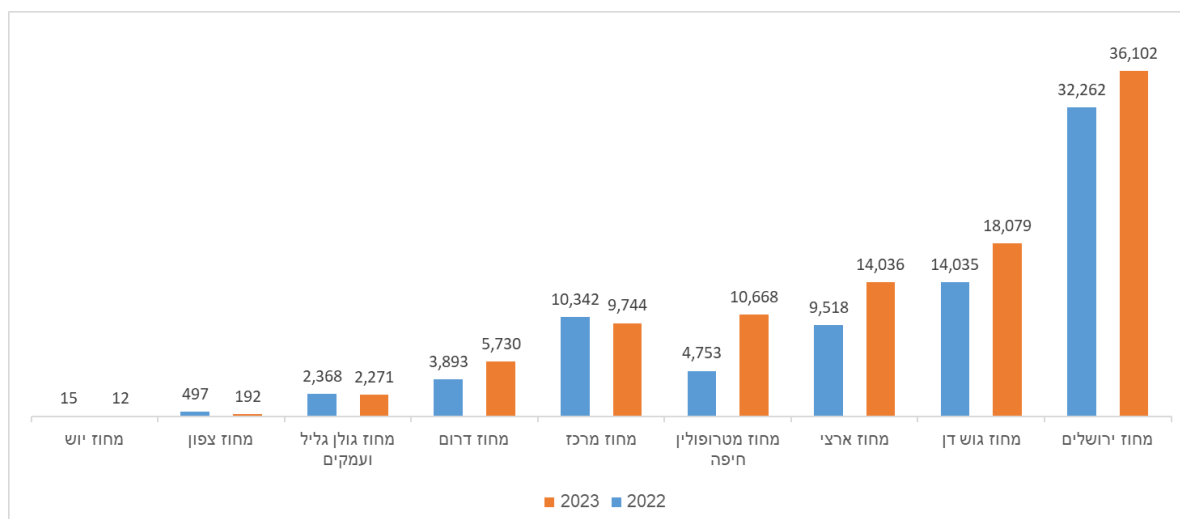


בתחבורה הציבורית פעילות 27 חברות אוטובוסים המפעילות רשת קווים במטרופולינים ובאשכולות השונים ברחבי הארץ. בתרשים זה, מוצגים עשרת המפעילים הבולטים בהיקפי הפניות בשנת הדו"ח.

אגד, שהינו המפעיל הגדול ביותר בענף, רושם בהתאמה את היקף הפניות הגדול ביותר עם שיעור עלייה של 73% בהשוואה לשנת 2022.

התחומים הבולטים בתלונות אצל חברת אגד הם הערעורים על תעריף מוגדל (קנסות) המהווים 76% מכלל התלונות על אגד ופניות בנושא אכיפה עם שיעור של כ-15%.

המפעילה השנייה בהיקף התלונות היא חברת קווים, אחריה אלקטרה אפיקים, רביעית דן וסוגרת את החמישה חברת מטרופולין. בהשוואה לשנה הקודמת, ישנם שלושה מפעילים שנציין לטובה בגין מגמת ירידה בהיקפי התלונות - קווים אצלו נרשמה ירידה משמעותית בשיעור של 35%, סופרבוס אצלו נרשמה ירידה בשיעור של 11% ודן עם ירידה בשיעור של 8%.



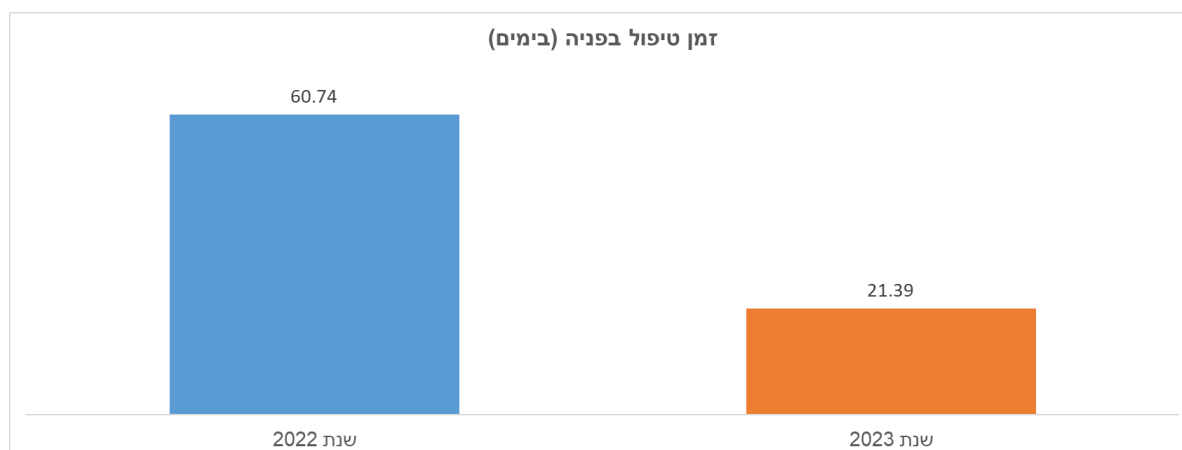
מדינת ישראל מחולקת לשמונה מחוזות גאוגרפים בהם היא מסדירה ומפתחת את התחבורה הציבורית. המחוזות הם ירושלים, גוש דן, מטרופולין חיפה, מרכז, דרום, גולן גליל ועמקים, צפון, ויהודה ושומרון. לכל מחוז ישנו ממונה ארצי האמון על היבטי התחבורה הציבורית בממשק מול המפעילים, המועצות האזוריות והרשויות המקומיות. היבטי התחבורה כוללים, בין היתר - פיתוח תכניות, ארגון ותכנון עתידי של מרחבים, קווים, תחנות ומיקומן, אישור תחנות, תדירויות וכדומה.

מבין המחוזות, מחוז ירושלים שומר על מיקומו במקום הראשון עם מספר הפניות הגדול ביותר - מעל 36,000 פניות בשנת הדו"ח ושיעור עלייה של 12% בהשוואה לשנת 2022. התחומים הבולטים בתלונות במחוז ירושלים הם הערעורים על תעריף מוגדל (קנסות) המהווים 44% מכלל התלונות במחוז ופניות בנושא אכיפה עם שיעור של כ-32%.

אמנם מחוז ירושלים הוא הגדול בהיקפו ובמספר הפניות שהוא מרכז אבל את העליות הבולטות ביותר השנה רושמים המחוזות הקטנים יותר. כך, מחוז חיפה רשם זינוק של 220% בהיקף הפניות בשנת הדו"ח לעומת שנת 2022 עם סך של 10,668 פניות בסה"כ; אחריו מחוז דרום עם עלייה של 47% לסך כולל של 5,730 פניות. מחוז גוש דן הינו השני בגודלו עם מספר פניות העומד על כמחצית מזה של ירושלים - כ-18,000 פניות. במחוז זה נרשמה עלייה בשיעור של כ-22% בהשוואה לשנה הקודמת.

המחוזות שרשמו ירידות בהיקף הפניות הן מחוזות מרכז, גולן והעמקים, וצפון שרשם לזכותו צניחה של 60%.

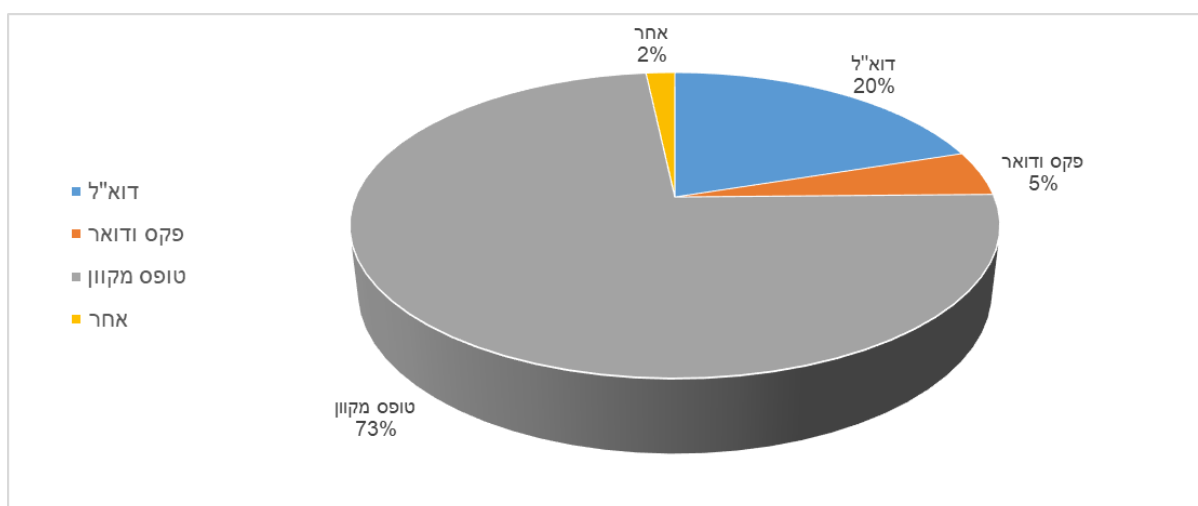
מחוז ארצי, שהוא מחוז מטה, עוסק בפעילות רישוי קווי תחבורה המערבת מחוזות שונים, ובו נרשמה עלייה בשיעור של כ-47% בהשוואה לשנת 2022. עיקר הפניות עניין בקשות להוספת קו חדש ששיעורן מסתכם ב-23%.



זמן מענה לפניות בוחן את משך זמן הטיפול החל מרגע קליטת הפנייה ועד מענה סופי לפונה. זמן המענה ירד בצורה ניכרת בשנת 2023 בהשוואה ל-2022, תוך שהוא עמד על כ-1/3 ממשך הימים הממוצע בשנה קודמת זאת ניתן לייחס לגורמים הבאים:

1. התייעלות במענה לפניות
2. ייעול תהליכי עבודה - מעבר לממשקים דיגיטליים כדוגמת תחום ערעורים וחקירות.
3. החלפת ספק המסייע למשרד בטיפול בפניות
- 4.

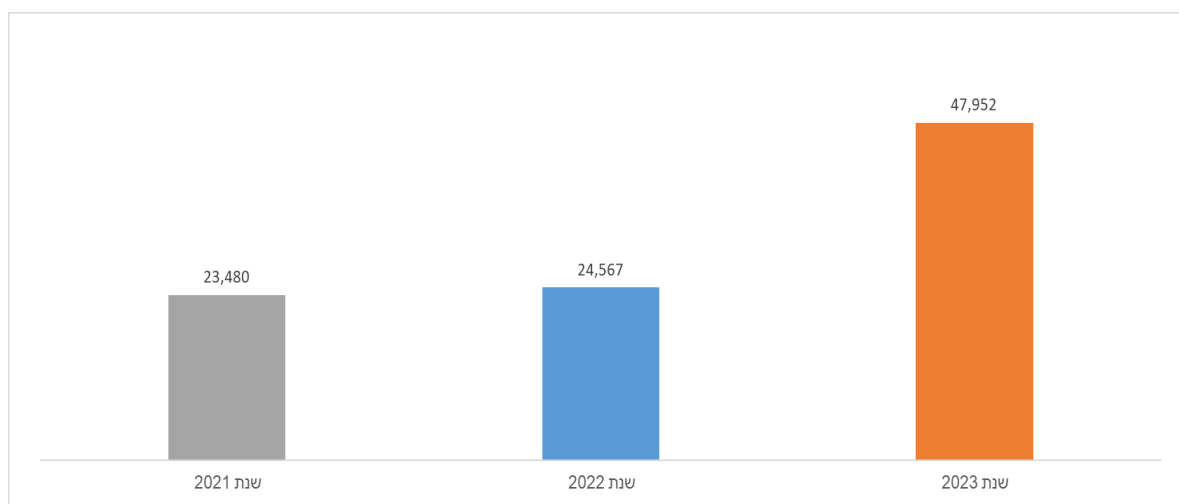
אופן התפלגות קבלת הפניות



אופן קבלת הפנייה נעשה ב-4 דרכים עיקריות - האמצעי הבולט ביותר הינו טופס מקוון דרכו נקלטות 73% מהפניות. אחריו דואל עם 20% ושירותי הדואר והפקס -5%.

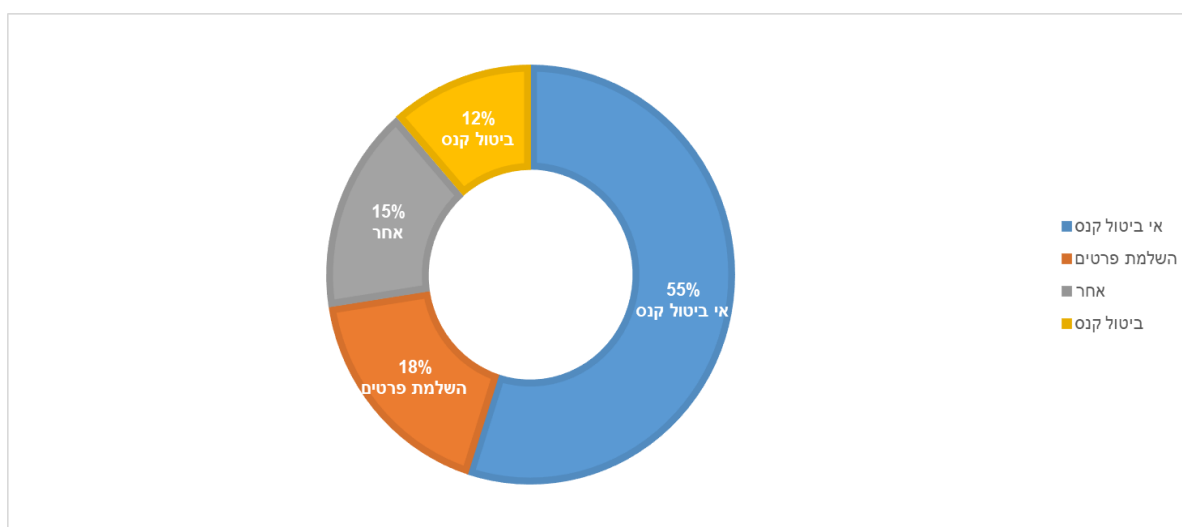
מחלקת פניות הציבור ברשות הארצית לתחבורה ציבורית מעודדת שימוש באמצעים אלקטרוניים להגשת פניות. זאת מאחר ואמצעים אלו אינם תלויים בגורמים חיצוניים שעליהם אין שליטה (כמו פקס ודואר), הם אינם מועדים לתקלות וטעויות, הטופס מכווין את הפונה להעביר מידע מלא הנדרש לבירור הפניה וזמן הגעה ותחילת טיפול הינם מידי. כך, ישנה גם שאיפה לצמצם את השימוש בדואל לטובת מילוי הטופס המקוון שהינו האמצעי היעיל המהיר והבטוח ביותר לקבלת פנייה.

פניות בנושא ערעור על תעריף מוגדל



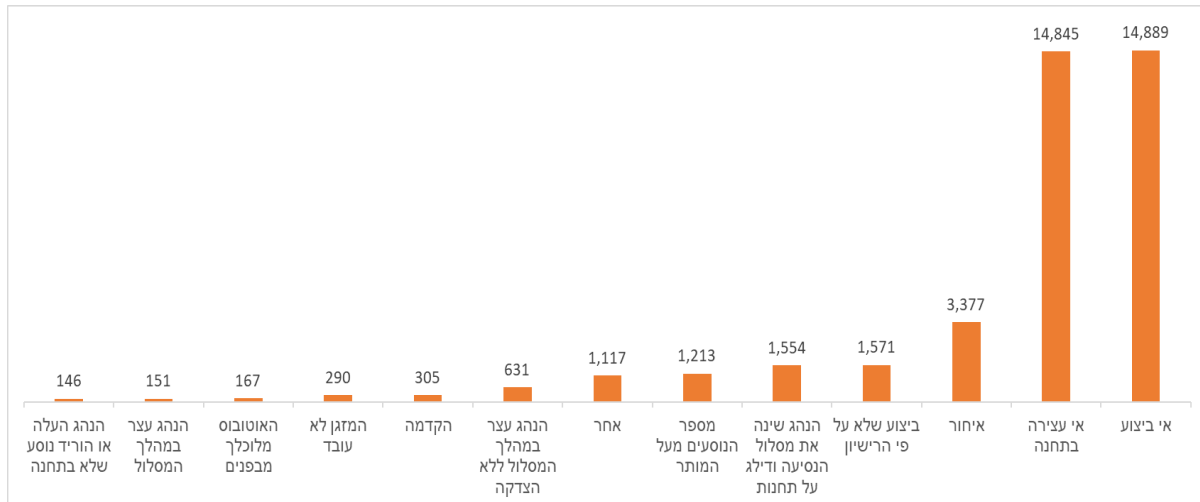
קרוב ל- 48,000 דוחות פקחים נרשמו בשנת הדו"ח לעומת 24,567 שנרשמו בשנת 2022, **מדובר בזינוק של 95%**. את הזינוק בהיקף הערעורים ניתן לייחס באופן מובהק לגידול המקביל ברישום הדוחות לנוסעים בשנת הדו"ח - **מספר הדוחות הכולל שנרשם בענף האוטובוסים הסתכם ב- 233,639** בהשוואה למספר דוחות בסך 113,097 בשנת 2022, **זינוק של 106%**.

הנתח של חברת אגד בהיקף רישום דוחות של כל חברות האוטובוסים, 27 מפעילים - עמד על 84% בשנת 2023 לעומת נתח של 79% מכלל הדוחות שנרשמו בשנת 2022. נתח הערעורים על דוחות שנרשמו על-ידי אגד בשנת 2023 מכלל הערעורים שנרשמו על-ידי כל המפעילים - עמד על 86%, בהשוואה לנתח הערעורים של אגד מכלל הערעורים בשנת 2022 שעמד על 84%. הערעורים מוגשים למפקח על התעבורה ברשות הארצית לתחבורה ציבורית. המפקח או גורמים מוסמכים מטעמו בוחנים את הערעורים ומקבלים החלטה



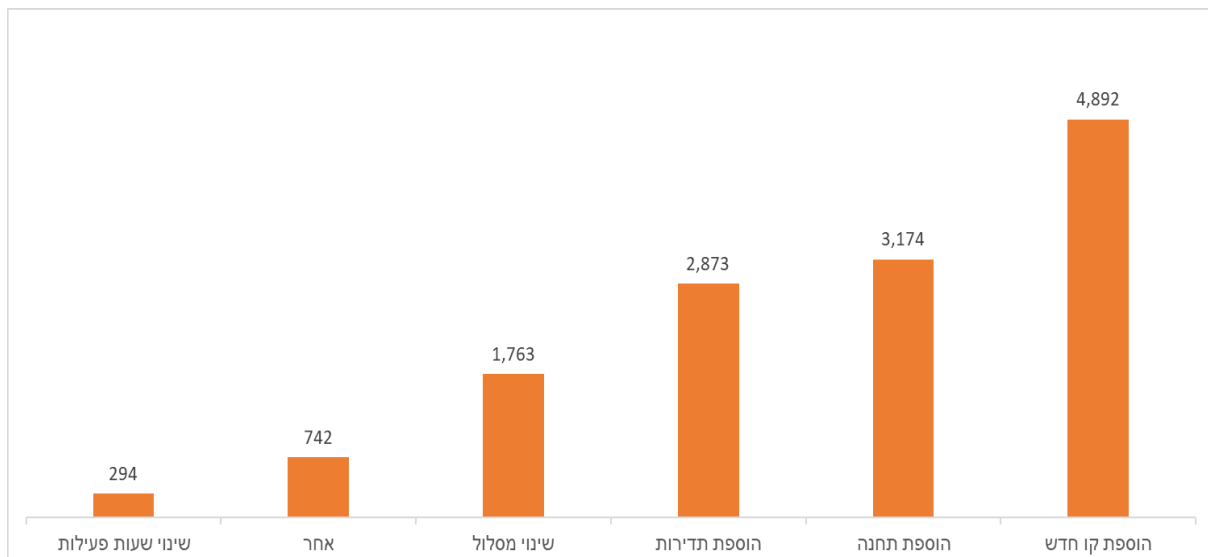
אם הערעור מוצדק, אם לאו. אחוז הערעורים שהתקבלו (קנסות שבוטלו) בשנת 2023 עומד על כ- 12% מכלל הערעורים שהוגשו בהשוואה ל- 7% שהתקבלו (קנסות שבוטלו) בשנת 2022.

אכיפה - פילוח פניות לפי נושאים



התלונות הבולטות והעיקריות בתחום האכיפה עניינן אי ביצוע ואי עזירה, במספרים כמעט דומים. פניות אי ביצוע מהוות 38% מסך כלל הפניות בתחום האכיפה ופניות אי עזירה מהוות 28% מסך הפניות וביחד שני נושאים אלה מהווים 66% מסך הפניות שהתקבלו בתחום האכיפה. בהפרש ניכר אחריהם ניצבות פניות בנושאי איחור המהוות 9% מסך הפניות בתחום האכיפה.

רישוי- פילוח פניות לפי נושאים

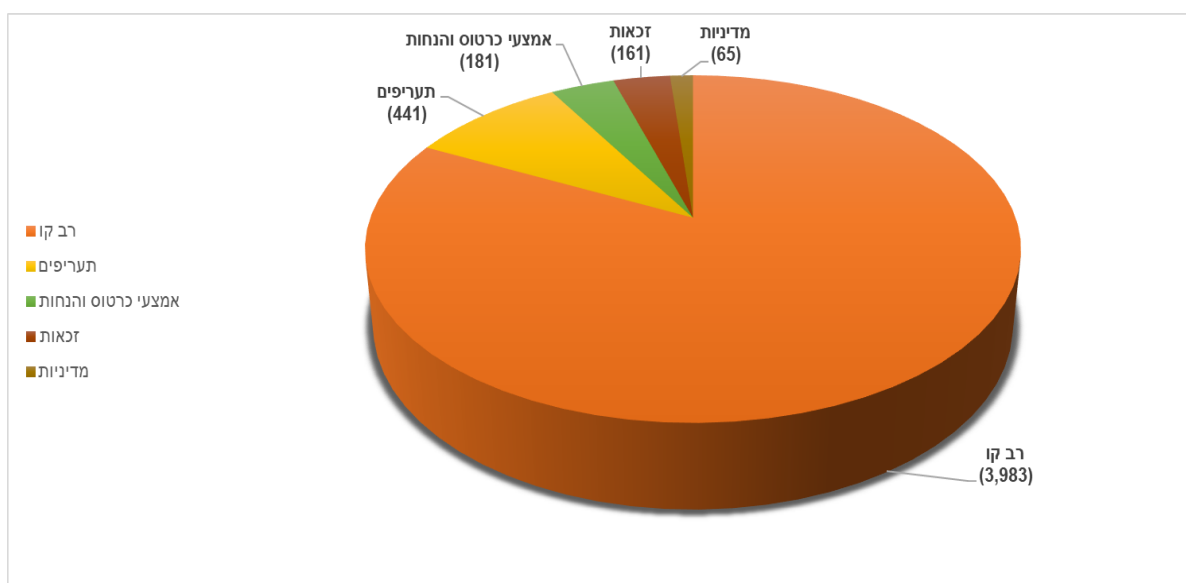


בפילוח פניות בתחום הרישוי הנושא העיקרי שריכוז את עיקר הפניות היה הוספת קו חדש, שהיווה 35% מסך הפניות בתחום. אחריו בהיקף הפניות הוספת תחנה המהווה 23% מסך הפניות והוספת תדירות המהווה 21% מסך כל הפניות בתחום.

ניתן לראות כי הנוסעים מבקשים לשפר את נוחות השימוש ובתחבורה ציבורית על-ידי הוספת קווי נסיעה חדשים, תחנות חדשות במסלול וגידול בתדירות קווים. מעניין לציין כי שלושה נושאים אלה היוו גם את הנושאים העיקריים בהם פנו גם בשנת 2022 - הוספת קו 39.5% מסך הפניות, הוספת תחנה 18%, והוספת תדירות 25%.

בבקשות להוספת קו חדש בשנת 2023 הקו המוביל בביקושים היה קו נוף הגליל -מודיעין עילית, בגינו התקבלו 745 פניות וביקושים ערים להוספת קווים נרשמו גם בערים בני ברק -278 פניות, וערד- 458 פניות. ניתן לשים לב כי עיקר הבקשות להוספת קווים מגיעים מקרב המגזר החרדי שהינו לקוח עיקרי של התחבורה הציבורית בכלל.

כרטוס ותעריפים - פילוח פניות לפי נושאים



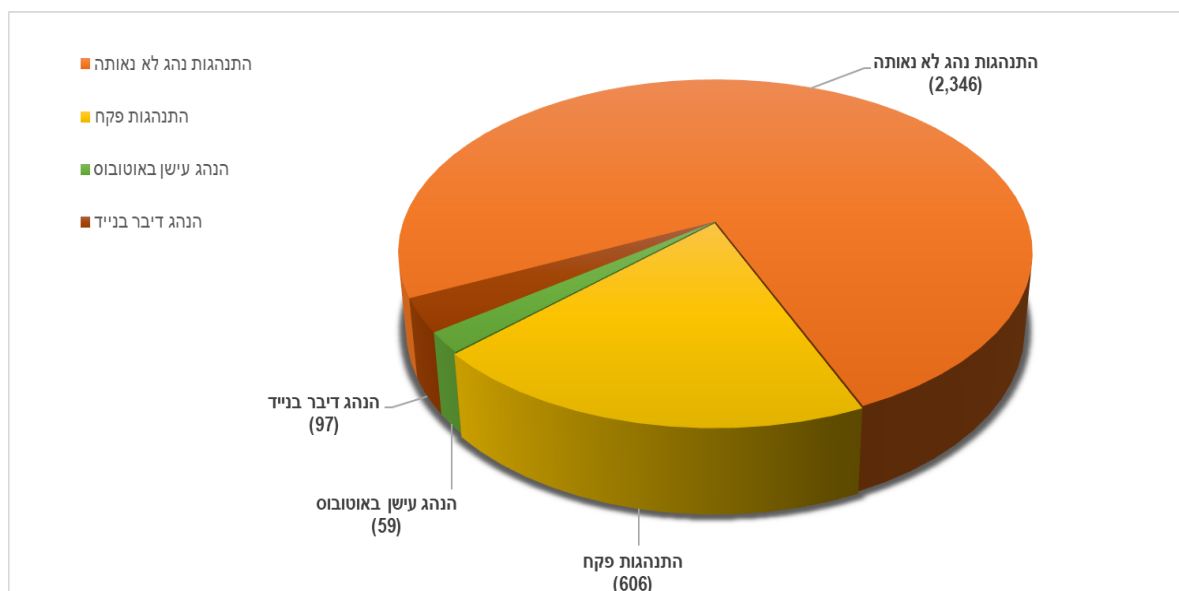
בפילוח פניות בתחום התשלום הנושא שריכוז את עיקר הפניות הינו כרטיס הרב-קו המהווה 82% מסך הפניות בתחום, מרבית עניינן של הפניות הן חיוב שגוי והחזר כספי של הסדרי נסיעה.

אחריו, נושא התעריפים ריכוז 11% מסך הפניות בתחום בשאלות והבהרות למדיניות התעריפים הנהוגה. בהשוואה לשנה הקודמת, בנושא התעריפים נרשמה ירידה משמעותית של כ- 44% ואילו בנושא הרב-קו שהינו הנושא הבולט ביותר, נרשמה ירידה של כ- 11%.

החל מפרוץ המלחמה, ב-7 באוקטובר, הרשות הארצית לתחבורה ציבורית קידמה מדיניות החזרים וזכאויות לטובת אוכלוסיות שונות שנפגעו. במסגרת המתווה הוענקו לתושבים, שהוגדרו על פי החלטת ממשלה כזכאים, מנוי "חופשי חודשי" מורחב ללא עלות.

יוזמה נוספת של משרד התחבורה והרשות הארצית לתחבורה ציבורית נגעה לכלל הציבור במסגרתה ניתן החזר עבור הימים שנותרו במנוי ללקוחות שהיה ברשותם מנוי "חופשי- חודשי" בתוקף מיום 8/10/2023.

חקירות - פילוח פניות לפי נושאים



הנושא הבולט שריכוז את מרבית הפניות בתחום החקירות הינו התנהגות נהג לא נאותה מהווה כ- 75% מסך כל הפניות. מדובר בנתון שנותר יציב בהשוואה לשנת 2022.

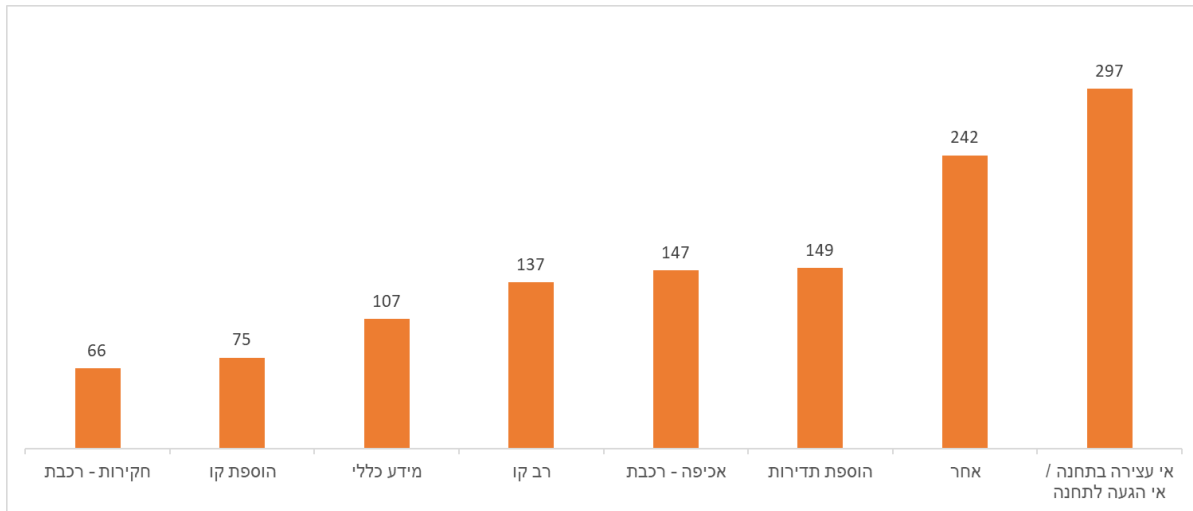
תחת קטגוריה זו נכללות תלונות כגון:

נגד נהגי אוטובוסים, מוניות ופקחים - תלונות שעניינן אלימות מילולית ו/או דיבור לא נאות.
נהגי אוטובוסים - תלונות שעניינן סירוב להסיע נוסע, הדרת נשים, סירוב להסיע עיוור עם כלב נחייה, סירוב להסיע נוסע בכיסא גלגלים, תלונות בעניין נגישות, אי ביצוע סריקה, אדיבות נהג, השמעת רדיו בקול רם.
נגד נהגי מוניות - תלונות שעניינן הפקעת מחיר, סירוב להפעיל מונה, סירוב להסיע נוסע, אי מתן קבלה.

בהשוואה לשנת 2022 נרשם זינוק של 277% בנושא התנהגות פקח. את הזינוק בנושא התנהגות פקחים באוטובוסים יש לבחון כמקביל לגידול ברישום הדוחות לנוסעים. דהיינו, האכיפה האינטנסיבית שהביאה מצד אחד לגידול ברישום דוחות (ובעקבות זאת - גם לזינוק במספר הערעורים) - הביאה מצד שני גם לגידול בתלונות על התנהגות הפקחים (רושמי הדוחות).

יצוין כי תלונות שמגיעות לתחום החקירות מחייבות הסכמת המתלונן/הנוסע להגיע למתן עדות במשרדי הרשות אצל חוקר מוסמך ובהמשך - במידה והתלונה מבשילה לכתב אישום, נדרש המתלונן להגיע גם למתן עדות בבית המשפט.

רכבת ישראל - פילוח פניות לפי נושאים



הנושא הבולט שריכוז את מרבית הפניות ברכבת ישראל הינו אי עצירה בתחנה מהווה 25% מסך כל הפניות, כ-300 פניות.

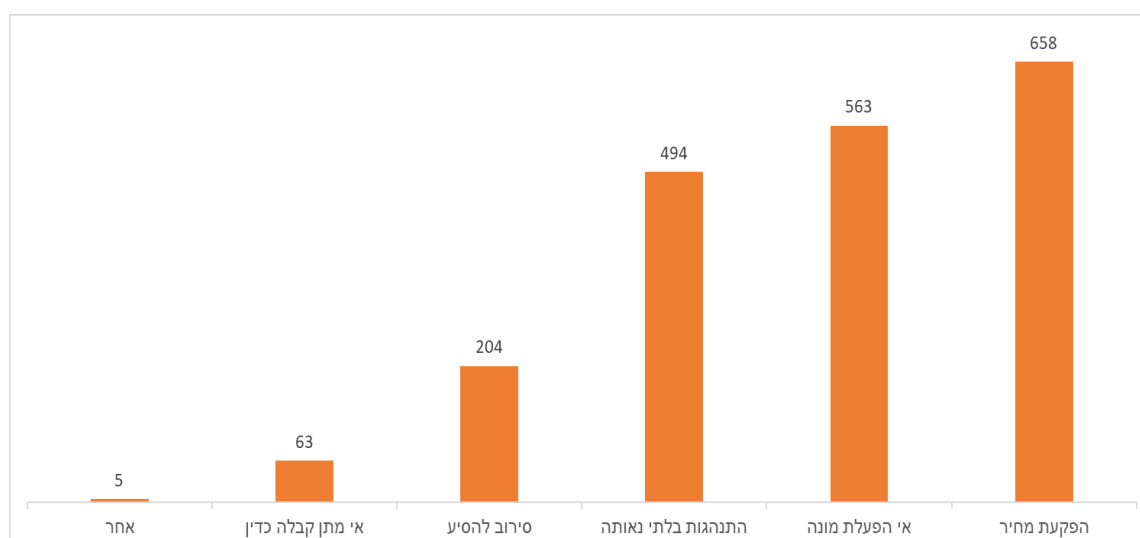
פניות מסוג 'אחר' שריכוזו 19.8% אחוז הן פניות שעניינן: תעריפים, מיזוג אוויר, אינטרנט אלחוטי, מדרגות נעות, נפגעים וכדומה.

בקשות להוספת תדירות הסתכמו ב 149 פניות שהם 12% אחוזים. שיעור דומה של תלונות ריכוז נושא אכיפה ברכבות.

ניתן לציין לטובה את מגמת הירידה בהיקף התלונות ברכבת ישראל כפי שהגיעו לרשות לתחבורה ציבורית - 1,220 תלונות בשנת 2023 לעומת 1,570, ירידה של 22%.

לרכבת ישראל יש מערך פניות ציבור פנימי ומספר הפניות שהתקבלו שם הסתכם ב 3,037 בשנת 2023. נוסף ל-1,220 פניות שהתקבלו ברשות לתחבורה ציבורית מדובר במספר פניות כולל של 4,257 הנוגעות לרכבת ישראל.

רכבות קלות - ברכבות הקלה ירושלים התקבלו אצל המפעיל חברת כפיר 2,868 פניות כתובות. ברכבת הקלה תל אביב - דנקל התקבלו אצל המפעיל 328 פניות כתובות. יצוין כי נתונים אלה אינם כוללים השגות וערעורים על דוחות לנוסעים בגין אי תשלום/תיקוף.



הנושא הבולט ביותר בתחום התלונות במוניות הינו הפקעת מחיר המהווה 33% מסך כלל הפניות. הנושא השני בהיקפו הוא אי הפעלת מונה המהווה 28% מסך כל הפניות, והנושא השלישי הינו התנהגות בלתי נאותה (אלימות מילולית, דיבור לא ראוי, הערות גזעניות, ריח סגירות, עישון במונית וכד). סירוב להסיע מהווה 10% מכלל הפניות בענייני מוניות.

יצוין כי ארבעת הנושאים של הפקעת מחיר, אי הפעלת מונה, התנהגות לא נאותה וסירוב להסיע הם תלונות שכלל ונמצאות מוצדקות – הן מהוות עבירה פלילית, עוברות לחקירה ובהמשך לכתב אישום. מכאן עולה שהרוב המכריע של התלונות בענייני מוניות עוברות לטיפול תחום החקירות באגף אכיפה ובקרה.

חברות אוטובוסים - פילוח פניות

שם מפעיל	מספר פניות	אחוז מסך הפניות
אגד	53,935	54.630%
קווים	9,877	10.004%
אלקטרה אפיקים תחבורה	6,302	6.383%
דן	5,694	5.767%
מטרופולין	5,331	5.400%
אלקטרה אפיקים	4,551	4.610%
תנפה פתחונת תחבורה	2,423	2.454%
סופרבוס	2,400	2.431%
בית שמש אקספרס	1,668	1.689%
דן באר שבע	1,571	1.591%
דן בדרום	1,510	1.529%
אקסטרה ירושלים	1,073	1.087%
נתיב אקספרס	1,023	1.036%
כפיר	408	0.413%
גלים	259	0.262%
אקסטרה	216	0.219%
נסיעות ותיירות	158	0.160%
ירושלים רמאללה איחוד	61	0.062%
תבל	60	0.061%
גי בי טורס	37	0.037%
שאמ	35	0.035%
מועצה אזורית גולן	29	0.029%
ירושלים-אלווסט איחוד	19	0.019%
ירושלים - צור באהר	16	0.016%
ירושלים-דרום איחוד	14	0.014%
ירושלים - הר הזיתים	13	0.013%
ירושלים אבו תור- ענתא איחוד	9	0.009%
כבל אקספרס	6	0.006%
ירושלים- עיסאויה	4	0.004%
חברת הסעות	4	0.004%
מחוז ירושלים	4	0.004%
דן בצפון	3	0.003%
כרמלית	3	0.003%
ירושלים - שועפאט	3	0.003%
מוניות מאיה יצחק שדה	2	0.002%
עילית	2	0.002%
קונקס	2	0.002%
אל-קדס רמאללה	1	0.001%
נצרת בע"מ	1	0.001%
חבל אילות	1	0.001%

ממצאים שהועברו לאכיפה מנהלית

מפעיל	מספר הפניות שהתקבלו לכל מפעיל בשנת 2023	מספר ממצאים שעברו להליך אכיפה מנהלית	מספר ממצאים שנמצאו מוצדקים והוטל פיצוי מוסכם (קנס) בגינם	אחוז הממצאים שנמצאו מוצדקים מסך הממצאים שהועברו להליך אכיפה
אגד	53,935	3,050	2,180	71.5%
קווים	9,877	4,248	3,525	83.0%
דן	5,694	2,139	1,739	81.3%
בית שמש אקספרס	1,668	575	516	90%
מטרופולין	5,331	2,294	1,919	83.7%
דן באר שבע	1,571	113	100	88.5%
סופרבוס	2,400	708	470	66.4%
תנופה פתחונת תחבורה	2,423	953	844	88.6%
אלקטרה אפיקים	4,551	2,020	1,715	84.9%
אלקטרה אפיקים תחבורה	6,302	3,388	3,268	96.5%
דן בדרום	1,510	219	204	93.2%
נתיב אקספרס	1,023	330	296	89.7%
אקסטרה ירושלים	1,073	417	201	48.2%
גלים	259	63	52	82.5%
אקסטרה	216	40	33	82.5%
נסיעות ותיירות	158	58	44	75.9%
מועצה אזורית גולן	29	8	8	100.0%
כפיר	408	0	0	0%
גי ב' טורס	37	13	11	84.6%
ירושלים-אלווסט איחוד	19	3	3	100.0%
ירושלים - הר הזיתים	13	4	2	50%
ירושלים רמאללה איחוד	61	15	7	47%
ירושלים - צור באהר	16	7	7	100.0%
ירושלים-דרום איחוד	14	2	2	100.0%
תבל	60	0	0	0%
קונקס	2	0	0	0%
עילית	2	0	0	0%
שאמ	35	9	8	88.9%
חברת הסעות	4	0	0	0%
ירושלים אבו תור- ענתא איחוד	9	2	1	50%
ירושלים- עיסאווייה	4	0	0	0%
ירושלים - שועפאט	3	0	0	0%
מוניות מאיה יצחק שדה	2	0	0	0%
דן בצפון	3	0	0	0%
אל-קדס רמאללה	1	0	0	0%
מחוז ירושלים	4	0	0	0%
כבל אקספרס	6	0	0	0%
נצרת בע"מ	1	0	0	0%
כרמלית	3	0	0	0%
חבל אילות	1	0	0	0%

כל ממצא שעולה מפניות הציבור והינו חריגה מנהלית עובר לתהליך אכיפה. התימוכין שמציג המפעיל מובאים לדין בוועדת האכיפה, שמוסרת המלצתה באשר לממצא. בסיום ההליך מחליט הממונה מטעם הרשות האם להשית על המפעיל פיצוי מוסכם בגין החריגה. ההחלטה מתקבלת בהתאם לנוהלי האכיפה המנהלית, נוהל הליך אכיפה סדור ושקילת התימוכין והטענות שהוצגו.

- חלק ממפעילי התחבורה הציבורית אינם חייבים בפיצויים מוסכמים (קנס) במשך 3 חודשים לפעימה בגין ממצאי חריגה

- מספר הפניות אינו מעיד בהכרח על רמת השירות של מפעיל בשל שונות מספר נסיעות נוסע לכל מפעיל וחוסר אחידות פניות במגזרים שונים

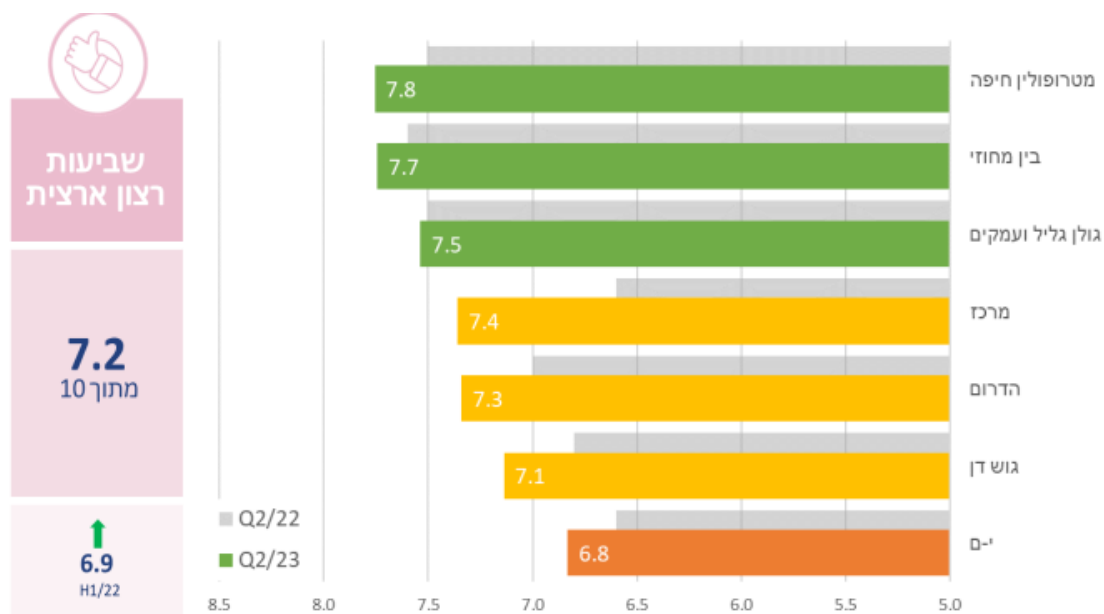
שביעות רצון הנוסעים משירותי התחבורה הציבורית

לפי נתוני מחלקת המחקר באגף תכנון ומדידה ברשות, שביעות רצון הנוסעים במדידה ארצית עלתה במהלך שנת 2023 לרמה של 7.2 נקודות לעומת 6.9 בשנה קודמת. כך על -פי הנתונים שפורסם האגף בינואר 2024 ומובאים להלן.

למרות העלייה האמורה, שביעות הרצון הכוללת נחשבת עדיין כמצויה בטווח הבינוני, כשציון 7.0 נחשב בינוני וציון 7.5 נחשב גבוה. בבחינה לפי מחוזות, שביעות הרצון הגבוהה ביותר נצפתה במטרופולין חיפה, בעוד שבירושלים היא נמוכה מאוד.

נתוני שביעות רצון נאים נרשמים במחוז הגולן והעמקים והשיפור המשמעותי ביותר בשביעות הרצון הוא במחוז מרכז שרשם עליה נאה לרמה של 7.4.

הגורם המשפיע ביותר על שביעות רצון הנוסעים הוא אי עמידה בלוחות הזמנים - אמינות השירות, והוא הגורם המצוין באופן קבוע גם בסקרים קודמים. משרד התחבורה סוקר באופן תדיר את תחושות הציבור כלפי התחבורה הציבורית. שביעות הרצון נבדקת על ידי חלוקת שאלונים לנוסעים, סך הכל 30,000 שאלונים ב-3,770 נסיעות אוטובוס. יצוין שאנשים שהתאכזבו משימוש בתחבורה הציבורית אינם מיוצגים בתרשים זה ודעתם נבדקת בסקר אחר.



נספח נתונים מפורטים

מספר פניות לכל מפעיל לפי אשכול

מפעיל	אשכול	מספר פניות	אחוז מסך הפניות
אגד	ירושלים עירוני	16,384	17.73%
	חיפה עירוני	6,605	7.15%
	רחובות פרברי	3,077	3.33%
	חולון עירוני ומטחפוליני+תחרות ח	3,010	3.26%
	אשדוד-אשקלון-ירושלים	2,308	2.50%
	מתמ"ז-קריות	2,244	2.43%
	רשל"צ עירוני	1,654	1.79%
	תחרות-קווי חרדים	1,625	1.76%
	רשל"צ פרברי	1,274	1.38%
	ירושלים צפון-ציר מזרחי	1,077	1.17%
	חיפה-שרון-ירושלים	1,045	1.13%
	רחובות עירוני	955	1.03%
	תל אביב-שחן-חיפה	897	0.97%
	חדרה פרברי	525	0.57%
	ירושלים-שפלה	506	0.55%
	תל אביב-גליל עמקים	504	0.55%
	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה	445	0.48%
	תל אביב-אשקלון	350	0.38%
	ירושלים-ב.ברק קו 402	341	0.37%
	אילת עירוני ובניעירוני	337	0.36%
	אשכול דרומי	324	0.35%
	ירושלים-תל אביב	293	0.32%
	תל אביב-חדרה	232	0.25%
	ירושלים-באר שבע	181	0.20%
	קריית שמונה-חיפה	148	0.16%
	קריית שמונה עירוני	70	0.08%
	חיפה-ירושלים-אילת	67	0.07%
	חיפה פרברי	23	0.02%
	ירושלים-בית שמש	4	0.00%
	אגד תעבורה-ירושלים פרברי	1	0.00%
	אגד מטרופולין ירושלים	1	0.00%
אלקטרה אפיקים	עוטף ירושלים	5,038	5.45%
	פתח תקוה-ראש העין	1,704	1.84%
	אשדוד-יבנה-ת"א	1,224	1.32%
	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	1,123	1.22%
	אשדוד עירוני	524	0.57%
	שומרון	1	0.00%
	עוטף ירושלים	1,370	1.48%
אלקטרה אפיקים תחבורה			

מפעיל	אשכול	מספר פניות	אחוז מסך הפניות
אקסטרה	נתניה עירוני	222	0.24%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	1,106	1.20%
בית שמש אקספרס	בית שמש	1,918	2.08%
גי.בי.טורס	מרחב נצרת ג'.בי.טורס	38	0.04%
גלים	רהט והנגב המערבי	295	0.32%
דן	תל אביב	5,462	5.91%
	דרומי-בת ים	29	0.03%
	בת ים-רמת גן	15	0.02%
	דרומי-ראשל"צ-חולון	12	0.01%
	פ"ת-ת"א	5	0.01%
	מזרחי-בני ברק	3	0.00%
	מזרחי-רמת גן	1	0.00%
	באר שבע עירוני	1,201	1.30%
	צפון הנגב	1,372	1.48%
דן בדרום			
דן צפון	מטרותית חיפה	4	0.00%
ירושלים-אבו-תור-ענאתא איחוד	אבו תור	8	0.01%
ירושלים-אלווסט איחוד	ג'בל מוכבר - אל עזריה	16	0.02%
ירושלים-דרום איחוד	בית צפאפא-בית לחם	16	0.02%
ירושלים-הר הזיתים	הר הזיתים	14	0.02%
ירושלים-צור באהר איחוד	צור באהר	19	0.02%
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	91	0.10%
ירושלים - עיסאויה מחנה שעפאט איחוד	עיסאויה-שועפט	10	0.01%
כבל אקספרס	רכבל חיפה	5	0.01%
מועצה אזורית אילות	אילות	7	0.01%
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	37	0.04%
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	1,996	2.16%
	השרון	1,715	1.86%
	הנגב	1,698	1.84%
	בקעת אום אלעד	541	0.59%
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	188	0.20%
נתיב אקספרס	הגליל	1,426	1.54%
סופרבוס	ירושלים מרכז	1,576	1.71%
	העמקים	795	0.86%
	מטרותית חיפה	201	0.22%
	חשמונאים	4,885	5.29%
קוויים	אום-אלעד	2,573	2.78%
	ביתר עילית ועמק האלה	1,841	1.99%
	חדרה-נתניה	936	1.01%
	קווי נצרת – שאמ	44	0.05%
תנופה	פרזדור ירושלים	2,012	2.18%
	שומרון	575	0.62%

סך הפניות באשכול אינו שווה לגרף "התפלגות לפי מפעילים" מאחר ולא כל הפניות על אוטובוסים (הוספת קו חדש, מתן קנס וכדומה) כוללים מק"ט קו, אשכול ומספר קו

פילוח פניות לפי מפעיל, אשכול ונושאים

מפעיל	אשכול	מספר תלונות מתן קנס	מספר תלונות אי ביצוע	מספר תלונות אי עזירה בתחנה	מספר תלונות איחור	מספר תלונות שינוי מסלול התחנה ודילוג על תחנות	מספר תלונות עזירה במסלול ללא הצדקה
אגד	אגד מטרופולין ירושלים	0	0	0	0	0	0
	אגד תעבורה- ירושלים פרברי	1	0	0	0	0	0
	אילת עיריני וביניעירני	273	5	17	1	1	0
	אשדוד-אשקלון- ירושלים	166	447	800	106	35	194
	אשכול דחמי	239	10	21	1	1	2
	חדרה פרברי דומון עיריני	482	7	7	4	0	0
	ומטרופוליני-תחנת חולון	2,669	76	111	14	13	0
	חיפה-ירושלים- אילת	34	1	6	2	0	0
	חיפה-שרון- ירושלים	295	72	137	17	15	10
	חיפה עיריני	6,128	88	96	33	20	6
	חיפה פרברי	20	0	1	0	0	0
	ירושלים-ב.ברק קו 402	70	87	99	6	8	9
	ירושלים-באר שבע	83	50	17	8	0	1
	ירושלים-בית שמש	4	0	0	0	0	0
	ירושלים-שפלה	177	78	63	28	5	4
	ירושלים-תל אביב	138	58	26	22	2	7
	ירושלים עיריני	14,861	280	392	58	68	8
	ירושלים צפון-ציר מזרחי נרמאל עיריני	142	30	68	7	2	6
	כרמאל-חיפה חיפה-טבריה	362	10	21	2	1	0
	מתמ"ז-קרית	2,182	8	14	4	0	0
	קריית שמונה- חיפה	94	4	4	4	20	0
	קריית שמונה עיריני	59	1	1	3	0	1
	רחובות עיריני	729	71	22	16	1	0
	רחובות פרברי	2,425	178	171	31	16	2
	רשל"צ עיריני	1,504	30	36	11	12	1
	רשל"צ פרברי	860	85	120	21	25	0
	תחרות-קווי חרדים	42	235	444	123	20	56
	תל אביב-אשקלון	251	7	25	4	3	0
	תל אביב-גליל עמקים	319	22	79	5	2	2
	תל אביב-חדרה	192	3	11	0	0	1
	תל אביב-שרון- חיפה	220	115	190	13	22	13
אלקטרה אפיקים	אשדוד-בנה-ת"א	83	387	341	38	21	15
	אשדוד עיריני	321	81	37	3	2	0
	בכש 4 -ירושלים- בני ברק	81	500	332	52	14	14
	עטף ירושלים	56	3,259	648	414	148	34
	פתח תקוה-ראש העין	301	850	257	56	42	3
	שומרון	0	0	0	0	0	1
	עטף ירושלים	7	650	266	102	31	57
אלקטרה אפיקים תחבורה	נתיבי עיריני	65	12	44	3	4	0
אקסטרה							

מפעיל	אשכול	מספר תלונות מתן קנס	מספר תלונות אי ביצוע	מספר תלונות אי עצירה בתחנה	מספר תלונות איחור	מספר תלונות שינוי מסלול התחנה ודילוג על תחנות	מספר תלונות עצירה במסלול ללא הצדקה
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	112	299	331	35	42	13
בית שמש אקספרס	בית שמש	106	365	467	186	58	10
גי.בי.טורס	מרחב נצרת ג'י.בי.טורס	2	6	15	1	0	0
גלים	רהט והנגב המערבי	1	17	89	9	7	9
דן	בת ים-רמת גן	0	12	0	3	0	0
	דרומי-בת ים	1	14	0	11	1	0
	דרומי-ראשון לציון	1	6	3	1	0	0
	מזרחי-בני ברק	0	1	0	0	0	0
	מזרחי-רמת גן	0	0	0	0	0	0
	פ"ת-ת"א	2	2	1	0	0	0
	תל אביב	860	866	2099	262	96	6
	באר שבע עירי	881	93	93	25	6	1
	צפון הנגב	657	134	156	37	9	4
	מטחנית חיפה	4	0	0	0	0	0
	אבו תור	0	0	6	1	1	0
ירושלים-אבו-ענאתא איחוד	ג'בל מוכבר - אל עזריה	0	7	4	1	1	0
ירושלים-אלווסט איחוד	בית צפאפא-בית לחם	1	3	3	0	1	0
ירושלים-דרום איחוד	הר הזיתים	0	3	3	1	1	1
ירושלים-הר הזיתים	צור באהר	4	5	2	3	0	0
ירושלים-צור באהר איחוד	קלנדיה-בית חנינה	3	9	25	0	9	1
ירושלים-רמאללה איחוד	עיסאווייה מחנה שעפאט איחוד	1	1	4	2	0	0
ירושלים - עיסאווייה מחנה שעפאט איחוד	עיסאווייה-שועפט	0	0	0	0	0	0
כבל אקספרס	רכבל חיפה	0	0	0	0	0	0
מועצה אזורית אילות	אילות	0	5	0	0	0	0
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	0	3	9	1	1	0
מטרופולין	בקעת אום אלעד	6	106	194	31	7	4
	הנגב	10	194	389	279	46	8
	השרון	48	569	490	115	56	7
	שרון חולון מרחבי	68	513	680	143	68	6
	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	2	10	77	3	3	1
נטיב אקספרס	הגליל	10	101	322	27	51	17
סופרבוס	העמקים	130	78	185	22	31	11
	ירושלים מרכז	165	336	493	70	47	9
	מטחנית חיפה	126	5	15	0	1	2
	אום-אלעד	219	1,005	701	135	121	8
קוויים	ביתר עילית ועמק האלה	119	520	564	116	92	8
	חדרה-נתניה	197	78	164	41	25	1
	חשמונאים	315	1,150	1573	387	159	32
	קווי נצרת - שאמ	0	2	15	3	0	0
	פרוזדור ירושלים	255	491	552	199	42	23
תנופה	שומרון	65	59	197	15	18	2

שלושת הקווים הבולטים בכל אשכול

מספר פניות איחור	מספר פניות אי עזירה	מספר פניות אי ביצוע	מספר קו	אשכול
10	41	62	1	ירושלים עירוני
3	18	12	15	
0	18	7	55	
67	610	324	450	אשדוד-אשקלון-ירושלים
19	132	67	451	
6	3	10	437	
5	20	14	164	רחובות פרברי
6	30	23	274	
2	14	7	201	
76	114	583	140	עוטף ירושלים
53	57	367	360	
22	40	193	145	
2	9	8	71	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון
0	10	4	171	
1	24	6	271	
0	3	1	37	חיפה עירוני
1	2	2	115	
0	4	3	28	
87	223	91	555	תחרות-קווי חרדים
22	136	62	560	
4	30	40	558	
18	181	164	422	כביש 4 -ירושלים-בני ברק
20	52	211	400	
7	50	68	401	
2	7	7	15	רשל"צ עירוני
1	2	2	11	
2	3	2	20	
47	88	93	616	פרוזדור ירושלים
26	55	91	619	
28	64	82	600	
0	4	0	956	ירושלים צפון-ציר מזרחי
1	9	4	955	
1	11	6	912	
4	87	15	1	תל אביב
8	58	21	5	
8	77	33	2	
3	18	6	74	רשל"צ פרברי
1	5	4	85	
0	11	12	83	
2	68	20	996	חיפה-שרון-ירושלים
2	11	4	950	
3	17	9	972	

מספר פניות איחור	מספר פניות אי עצירה	מספר פניות אי ביצוע	מספר קו	אשכול
18	110	53	885	חשמונאים
16	92	43	310	
14	80	64	340	
14	42	151	55	אונג-אלעד
10	49	143	36	
14	57	111	56	
0	1	0	22	מתמ"ז-קריות
1	0	0	26	
0	1	1	23	
23	51	81	249	השרון
5	90	69	149	
13	44	75	347	
46	11	6	1	הנגב
86	25	13	3	
12	24	4	2	
38	18	62	6	בית שמש
30	27	33	4	
9	32	42	23	
3	82	57	998	תל אביב-שרון-חיפה
0	12	3	957	
3	44	27	970	
8	38	49	516	ירושלים מרכז
4	47	27	91	
10	32	51	506	
5	69	59	350	אשדוד-יבנה-ת"א
0	62	12	474	
2	37	21	454	
3	10	7	984	הגליל
3	46	4	981	
0	1	3	983	
1	3	3	26	רחובות עירוני
1	1	13	14	
1	3	7	16	
1	8	2	7	באר שבע עירוני
0	2	1	12	
3	8	6	25	
13	50	55	567	שרון חולון מרחבי
18	49	28	613	
5	29	38	608	
11	49	36	81	ירושלים קווי צפון
0	39	52	85	
2	31	36	69	

מספר פניות איחור	מספר פניות אי עצירה	מספר פניות אי ביצוע	מספר קו	אשכול
14	37	37	246	ביתר עילית ועמק האלה
7	29	55	4	
4	53	31	139	
1	15	38	37	פתח תקוה-ראש העין
7	19	73	283	
5	25	42	64	
3	3	5	3	צפון הנגב
3	7	1	364	
3	5	8	4	
2	15	3	301	תל אביב-אשקלון
0	3	2	300	
0	2	2	304	
6	3	22	408	ירושלים-שפלה
4	15	9	406	
1	13	12	433	
0	1	0	7	חדרה פרברי
0	1	2	13	
2	0	1	15	
1	33	32	402	ירושלים-ב.ברק קו 402
4	38	26	411	
0	14	20	416	
0	9	4	845	תל אביב-גליל עמקים
3	12	4	825	
0	27	3	836	
6	13	19	480	ירושלים-תל אביב
10	11	25	490	
2	1	3	405	
0	10	2	852	תל אביב-חדרה
0	1	1	704	
0	0	0	703	
1	2	0	434	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה
0	4	2	262	
0	1	1	2	
7	2	4	634	חדרה-נתניה
8	8	13	635	
2	7	5	71	
2	43	27	277	בקעת אונו אלעד
6	19	20	180	
0	21	13	280	
7	12	48	470	ירושלים-באר שבע
1	5	2	446	
0	0	0	460	

מספר פניות איחור	מספר פניות אי עצירה	מספר פניות אי ביצוע	מספר קו	אשכול
0	5	0	1	מטרונית חיפה
0	2	2	3	
0	2	1	2	
0	5	0	397	אשכול דרומי
1	1	4	48	
0	0	0	3	
0	26	4	969	העמקים
0	6	1	301	
0	9	7	13	
0	25	2	286	שומרון
1	13	3	586	
5	4	3	81	
1	2	4	500	קריית שמונה-חיפה
3	1	0	505	
0	1	0	503	
0	4	1	4	אשדוד עירוני
1	3	10	29	
0	3	3	9	
0	1	0	6	אילת עירוני ובינעירוני
0	4	0	16	
0	1	0	5	
1	16	6	594	רהט והנגב המערבי
0	9	3	593	
1	11	2	492	
0	2	4	828	קווי נצרת - נסיעות ותיירות
0	20	0	332	
0	3	2	833	
0	8	6	218	קלנדיה-בית חנינה
0	3	1	274	
0	4	0	273	
2	1	1	67	נתניה עירוני
0	6	1	65	
0	2	0	16	
0	0	0	444	חיפה-ירושלים-אילת
1	5	1	486	
1	0	0	993	
0	0	0	11	קריית שמונה עירוני
0	0	0	32	
0	0	0	12	
9	0	4	140	דרומי-בת ים
2	0	5	46	
0	0	4	125	

מספר פניות איחור	מספר פניות אי עצירה	מספר פניות אי ביצוע	מספר קו	אשכול
1	8	1	331	מרחב נצרת ג'.בי טורס
0	1	4	333	
0	1	0	31	
0	4	0	51	רמת הגולן
0	4	0	57	
0	0	0	143	
3	2	;	203	צור באהר
0	0	0	204	
0	0	1	213	
1	2	1	226	ג'בל מוכבר - אל עזריה
0	0	1	263	
0	0	2	236	
0	0	0	232	בית צפאפא-בית לחם
0	2	1	234	
0	1	2	231	
2	0	12	42	בת ים-רמת גן
1	0	0	43	
0	0	0	3	חיפה פרברי
0	0	0	1	
0	0	0	23	
0	1	0	255	הר הזיתים
1	1	1	287	
0	1	1	275	
0	0	1	20	קווי נצרת - שאמ
1	1	0	1	
0	1	0	19	
1	2	5	10	דרומי-ראש"צ-חולון
0	0	1	72	
0	1	0	19	
2	3	0	201	עיסאווייה-שועפט
0	1	1	207	
0	3	0	286	אבו תור
1	1	0	254	
0	1	0	257	
0	0	5	24	אילות
0	0	0	23	
0	1	2	1	פ"ת-ת"א
0	0	0	10	רכבל חיפה
0	0	0	418	ירושלים-בית שמש
0	0	0	417	
0	0	1	28	מזרחי-בני ברק
0	0	0	9	
0	0	0	4	
0	0	0	12	אגד מטרופולין ירושלים
0	0	0	57	מזרחי-רמת גן
0	0	0	55	אגד תעבורה-ירושלים פרברי

