**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול אלעד לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 210 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 720 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 263 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

 המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני –29 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 0:38 דקות,

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול .
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-6 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

ב-3 מקרים לא ניתן היה להגיש תלונה טלפונית.

* אתר אינטרנט – מפנה לאתר משרד התחבורה לקבלת מידע על קווי השירות.
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 3 האבידות שהושארו, נמצאה אבידה אחת.

 הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.

 במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע למחלקה על מנת לחפש את האבידה.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* אי ביצוע.
* ריבוי איחורים.
* לא נצפו הקדמות .
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* לכלוך באוטובוסים.
* ריבוי ליקויים בהצגת שילוט הקו באוטובוסים.
* שימוש באוטובוסים לא מורשים באשכול.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* מס' רישוי פנימי של האוטובוס בכרטיס הנסיעה שגוי.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול – 9.6 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, מצבת כח אדם, דוח כרטוס חכם ותכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוח אוטובוסים הוגש באיחור לחודשים 7,11/2012.

1. **סיכום**

באשכול אלעד המופעל על ידי חברת אגד תעבורה מדד החריגה המשוקלל עומד על 3.1,

בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול אשדוד עירוני לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 486 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 2,044 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 340 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 29 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 0:38 דקות,

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-6 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

ב-3 מקרים לא ניתן היה להגיש תלונה טלפונית.

* אתר אינטרנט – מפנה לאתר משרד התחבורה לקבלת מידע על קווי השירות.
* בקרת טיפול באבידות – 3 האבידות שהושארו לא נמצאו. ב-2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט אי ביצוע, הקדמות ואיחורים.
1. **תנועה ותפעול**
* ליקויים באוטובוסים – ידית משענת כסא שבורה.
* הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול – 4.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, מצבת כח אדם, דוח כרטוס חכם ותכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוח אוטובוסים הוגש באיחור לחודש 7/2012.

1. **סיכום**

באשכול אשדוד עירוני המופעל על ידי חברת אגד תעבורה מדד החריגה המשוקלל

עומד על 1.6 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול נתניה עירוני לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 561 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 2,255 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.8% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 196 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 29 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 0:38 דקות,

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – הצגת לו"ז בדומה לממוצע הארצי.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-6 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

ב-3 מקרים לא ניתן היה להגיש תלונה טלפונית.

* אתר אינטרנט – מפנה לאתר משרד התחבורה לקבלת מידע על קווי השירות.
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 3 האבידות שהושארו, נמצאה אבידה אחת.

 במקרה אחד לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות**.**

 הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים, הקדמות ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* מיעוט חריגות הצגת שילוט קו באוטובוסים, ניקיון וליקויים באוטובוס .
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול – 2.9 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, מצבת כח אדם, דוח כרטוס חכם ותכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוח אוטובוסים הוגש באיחור לחודש 7/2012.

1. **סיכום**

באשכול נתניה עירוני המופעל על ידי חברת אגד תעבורה מדד החריגה המשוקלל עומד על 1.1

בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4. **האשכול מדורג ראשון.**

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול צפון הנגב לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 893 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 3,502 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 621 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 29 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 0:38 דקות,

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – הצגת לו"ז בדומה לממוצע הארצי.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-6 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-3 מקרים לא ניתן היה להגיש תלונה טלפונית.

* אתר אינטרנט – מפנה לאתר משרד התחבורה לקבלת מידע על קווי השירות.
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 3 האבידות שהושארו, נמצאה אבידה אחת.

 במקרה אחד הנוסע התבקש להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.

הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* הקדמות ואיחורים.
* מיעוט אי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* ליקויים בהצגת שילוט קו באוטובוסים.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול – 5.3 שנים.
1. **נהיגה**
* עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* דיבור בנייד בעת קליטת נוסעים ודיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
* עישון באוטובוס בהמתנה בתחנה ובזמן קליטת נוסעים.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, מצבת כח אדם, דוח כרטוס חכם ותכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוח אוטובוסים הוגש באיחור לחודש 7/2012.

1. **סיכום**

באשכול צפון הנגב המופעל על ידי חברת אגד תעבורה מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.2

בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול יקנעם-טבעון לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 417 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,526 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 100 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 27 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:41 דקות.

במקרים שנענו המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות, כאשר ב-21 מקרים לא התקבלה תגובה כלל. תגובה לתלונה אחת התקבלה באיחור.
* אתר אינטרנט - האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 3 האבידות שהושארו נמצאו 2 אבידות.ב-2 מקרים הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים.
* לא נצפו הקדמות ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* מיעוט חריגות.
* גיל האוטובוסים הממוצע לאשכול – 1.6 שנים.
1. **נהיגה**

מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו

 למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול יקנעם-טבעון המופעל על ידי חברת אומני אקספרס, מדד החריגה המשוקלל

עומד על 1.2 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

האשכול מדורג בין המקומות הראשונים.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול שומרון לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 290 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,002 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 231 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 30 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:17 דקות. המענה היה איכותי ואדיב למעט מקרה אחד בו נותקה השיחה בזמן המתנה לתשובה.
* מידע בתחנות מוצא – חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב- 3 מקרים לא התקבלה תגובה. במקרה אחד נמצאה אי התאמה בין תגובת המפעיל לתלונת הנוסע לבין תגובת המפעיל לחריגה.
* אתר אינטרנט – אינו מציג מפות קו.
* בקרת טיפול באבידות – 3 האבידות שהושארו לא נמצאו.
ב- 2 מקרים הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים ואי ביצוע.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* ליקויים בהצגת שילוט הקו באוטובוסים.
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* אי עצירה לנוסעים בתחנה ודילוג על תחנות.
* הגעה עם נוסעים לתחנת המוצא.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול – 5.3 שנים.
1. **נהיגה**
* בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו

 למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול שומרון המופעל על ידי חברת אפיקים מדד החריגה המשוקלל עומד על 1.8

בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול מרחב נצרת גי בי טורס לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 168 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 439 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.0% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 113 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני –17 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 0:24 דקות.

11 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (36%), ו-2 שיחות נותקו.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב- 6 מקרים לא התקבלה תגובה. במקרה נוסף התקבלה תגובה באיחור.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 3 האבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.

 במקרה אחד הנוסע התבקש להתקשר בשנית.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* הקדמות ואי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* ליקויים באוטובוסים- בעיקר מושבים מפורקים.
* חריגות ריפוד מושב קרוע.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –7.8 שנים.
1. **נהיגה**
* בעיקר חריגות דיבור בנייד.
* עישון באוטובוס בהמתנה בתחנה, עישון בזמן הנסיעה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו

 למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול "מרחב נצרת גי בי טורס" המופעל על ידי חברת גי.בי.טורס מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.7 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול רהט לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 307 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,160 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 158 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני –30 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 0:28 דקות. המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. במקרה אחד לא התקבלה תגובה.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 3 האבידות שהושארו נמצאו 2 אבידות. בכל המקרים הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים ואי ביצוע.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* צפיפות באוטובוסים.
* ליקויים באוטובוסים- מושב מפורק, חגורת נכים אינה תקינה.
* חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק ואי גביית תשלום מנוסעים.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול – 2.9 שנים.
1. **נהיגה**
* מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.
* דיבור בנייד בזמן קליטת נוסעים.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו

 למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול רהט המופעל על ידי חברת גלים מדד החריגה המשוקלל עומד על 1.5

בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול בת ים-רמת גן לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 463 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 2,040 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.8% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 521 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 30 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-9 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב- 4 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 האבידות שהושארו נמצאו 2 אבידות.

ב-3 מקרים הנציגים לא היו סבלנים ולא ביקשו פרטים מלאים.

במקרה אחד לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.

במקרה נוסף הנוסע התבקש להתקשר בשנית.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים ואי ביצוע.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* ריבוי חריגות אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* ליקויים באוטובוסים – חגורת נכים לא תקינה, ידית אחיזה שבורה.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת

הדיווחים בזמן.

דוח כרטוס חכם - הוגש באיחור לחודשים 7-10/2012.

1. **סיכום**

באשכול בת ים-רמת גן המופעל על ידי חברת דן מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.9

בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול דרומי-בת ים לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 458 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,910 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.7% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 491 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני –30 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-9 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב- 4 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 האבידות שהושארו נמצאו 2 אבידות.

ב-3 מקרים הנציגים לא היו סבלנים ולא ביקשו פרטים מלאים.

במקרה אחד לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. במקרה נוסף הנוסע התבקש להתקשר בשנית.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* אי ביצוע.
* מיעוט איחורים.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* ריבוי חריגות לכלוך בתוך האוטובוסים, אוטובוסים מלוכלכים באבק מבחוץ.
* חריגות חגורת נכים לא תקינה.
* חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* ריבוי חריגות אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת

 הדיווחים בזמן.

 דוח כרטוס חכם - הוגש באיחור לחודשים 7-10/2012.

1. **סיכום**

באשכול דרומי-בת ים המופעל על ידי חברת דן מדד החריגה המשוקלל

עומד על 2.6 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול דרומי-ראשלצ-חולון לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 796 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 3,218 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 844 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני –30 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-9 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב- 4 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 האבידות שהושארו נמצאו 2 אבידות.

ב-3 מקרים הנציגים לא היו סבלנים ולא ביקשו פרטים מלאים.

במקרה אחד לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.

 במקרה נוסף הנוסע התבקש להתקשר בשנית.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* אי ביצוע.
* מיעוט הקדמות ואיחורים.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות חגורת נכים לא תקינה.
* חריגות אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* ריבוי חריגות עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* חריגות הנהג דיבר עם נוסעים בזמן הנסיעה.
* עישון באוטובוס בזמן המתנה בתחנה, עישון בזמן קליטת נוסעים.
* דיבור בנייד בזמן קליטת נוסעים.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת

 הדיווחים בזמן.

 דוח כרטוס חכם - הוגש באיחור לחודשים 7-10/2012.

1. **סיכום**

באשכול דרומי- ראשלצ- חולון המופעל על ידי חברת דן מדד החריגה המשוקלל

עומד על 3.0 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול מזרחי-בני ברק לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 597 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 2,424 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 681 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 30 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-9 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב- 4 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 האבידות שהושארו נמצאו 2 אבידות.

ב-3 מקרים הנציגים לא היו סבלנים ולא ביקשו פרטים מלאים.

במקרה אחד לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.

 במקרה נוסף הנוסע התבקש להתקשר בשנית.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים ואי ביצוע.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות הגעה לתחנת המוצא עם נוסעים בקו 18.
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* ריבוי חריגות לכלוך באוטובוסים.
* חריגות אי גביית תשלום על עגלת תינוק פתוחה.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת

 הדיווחים בזמן.

 דוח כרטוס חכם - הוגש באיחור לחודשים 7-10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "מזרחי-בני ברק" המופעל על ידי חברת דן מדד החריגה המשוקלל עומד על 3.3

בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול מזרחי-רמת גן לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 845 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 3,727 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.9% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 753 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 30 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-9 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב- 4 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 האבידות שהושארו נמצאו 2 אבידות.

ב-3 מקרים הנציגים לא היו סבלנים ולא ביקשו פרטים מלאים.

במקרה אחד לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.

 במקרה נוסף הנוסע התבקש להתקשר בשנית.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* אי ביצוע.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
* מיעוט איחורים.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת

 הדיווחים בזמן.

 דוח כרטוס חכם - הוגש באיחור לחודשים 7-10/2012.

1. **סיכום**

באשכול מזרחי-רמת גן המופעל על ידי חברת דן מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.7

בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול עבר הירקון לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 318 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,237 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 284 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 30 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-9 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב- 4 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 האבידות שהושארו נמצאו 2 אבידות.

ב-3 מקרים הנציגים לא היו סבלנים ולא ביקשו פרטים מלאים.

במקרה אחד לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.

 במקרה נוסף הנוסע התבקש להתקשר בשנית.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי הקדמות, איחורים ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* חריגות עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* דיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
* דיבור בנייד בזמן קליטת נוסעים.
* הנהג לא פתח דלת אחורית לנוסע שצלצל בזמן ורצה לרדת.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת

 הדיווחים בזמן.

 דוח כרטוס חכם - הוגש באיחור לחודשים 7-10/2012.

1. **סיכום**

באשכול עבר הירקון המופעל על ידי חברת דן מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.9

בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול פת-תא לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 532 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 2,282 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.7% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 565 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 30 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-9 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

 ב- 4 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 האבידות שהושארו נמצאו 2 אבידות.

ב-3 מקרים הנציגים לא היו סבלנים ולא ביקשו פרטים מלאים.

במקרה אחד לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.

 במקרה נוסף הנוסע התבקש להתקשר בשנית.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי הקדמות ואי ביצוע.
* איחורים בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות צפיפות באוטובוסים בקו 51.
* חריגות ביצוע שלא על פי הרישיון- יציאה שלא מתחנת המוצא.
* ריבוי חריגות אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* חריגות לכלוך בתוך האוטובוסים, אוטובוסים מלוכלכים באבק מבחוץ.
* חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* חריגות עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* העלאה/הורדת נוסעים ברמזור אדום.
* דיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת

 הדיווחים בזמן.

 דוח כרטוס חכם - הוגש באיחור לחודשים 7-10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "פת-תא" המופעל על ידי חברת דן מדד החריגה המשוקלל עומד על 3.0

בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תל אביב לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 1,434 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 5,900 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 1,195 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 30 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-9 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב- 4 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 האבידות שהושארו נמצאו 2 אבידות.

ב-3 מקרים הנציגים לא היו סבלנים ולא ביקשו פרטים מלאים.

 במקרה אחד לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.

 במקרה נוסף הנוסע התבקש להתקשר בשנית.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* אי ביצוע.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
* מיעוט איחורים.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* חריגות עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* דיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת

 הדיווחים בזמן.

 דוח כרטוס חכם - הוגש באיחור לחודשים 7-10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "תל אביב" המופעל על ידי חברת דן מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.4

בתקופה 7-12/2012 זהה לממוצע הארצי.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול רמת הגולן לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 70 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 177 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.0% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 37 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 23 מתוך 30 ניסיונות התקשרות, נענו בזמן ממוצע של 0:18 דקות. במקרים שנענו המענה היה אדיב ואיכותי.
ב- 7 מקרים השיחה נותקה כעבור כ- 0:30 עד 2:00 דקות.
* מידע בתחנות מוצא - ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות, כאשר ב-17 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.
* אתר אינטרנט –אינו מציג מפות קו.
* בקרת טיפול באבידות – 3 האבידות שהושארו נמצאו.
במקרה אחד הנוסע הופנה לטלפון אחר לברר האם האוטובוס של המועצה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים.
* ריבוי אי ביצוע.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –3.2 שנים.
1. **נהיגה**
* מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.
* חריגות עישון באוטובוס בהמתנה בתחנה ודיבור בנייד בזמן קליטת נוסעים.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, מצבת כח אדם ודוח כרטוס חכם - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוח אוטובוסים הוגש באיחור לחודשים 7,10/2012.

 דוח תכנון וביצוע נסיעות הוגש באיחור לחודשים 8,9/2012.

1. **סיכום**

באשכול רמת הגולן המופעל על ידי חברת מועצה אזורית גולן מדד החריגה המשוקלל

עומד על 2.5 בתקופה 7-12/2012, בדומה לממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול באר שבע עירוני לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 1,284 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 5,513 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 822 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 28 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:37 דקות, המענה היה איכותי ואדיב למעט 2 מקרים בהם לא ניתן המידע הנדרש.
* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-2 מקרים לא התקבלה תגובה.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – 3 האבידות שהושארו לא נמצאו. בכל המקרים הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי הקדמות.
* מיעוט חריגות אי ביצוע ואיחורים.
1. **תנועה ותפעול**
* צפיפות באוטובוסים.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –5.2 שנים.
1. **נהיגה**
* בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* חריגות דיבור בנייד בזמן קליטת נוסעים.
* עישון באוטובוס בהמתנה בתחנה.
1. **דיווחי מפעיל**

דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול באר שבע עירוני המופעל על ידי חברת מטרודן מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.2

בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול ב"ש-ת"א מורחב לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 542 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,963 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 411 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 30 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:35 דקות,

במקרה אחד נותקה השיחה במהלך המתנה לתשובת הנציג.

* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. במקרה אחד לא התקבלה תגובה כלל.

 ב-7 מקרים התבקש הנוסע להשאיר פרטים ליצירת קשר.

* אתר אינטרנט – אינו מציג מפה לקו 2 בערד.
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 3 האבידות שהושארו, נמצאה אבידה אחת. במקרה אחד לא ניתן היה להשיג את מחלקת האבידות, והנוסע התבקש להתקשר בשנית.

 בכל המקרים הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט אי ביצוע ואיחורים.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* צפיפות באוטובוסים.
* ליקויים בהצגת שילוט קו באוטובוסים.
* ליקויים באוטובוסים – מושבים מפורקים וידיות משענת שבורות.
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה
* חריגות אי עצירה לנוסעים שהמתינו בתחנה.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –4.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר חריגות דיבור בנייד.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוח מצבת כח אדם - הוזן למערכת הדיווחים בזמן.

 דוח אוטובוסים הוגש באיחור לחודשים 7,9/2012.

 דוחות סובסידיה ותכנון וביצוע נסיעות הוגשו באיחור לחודש 9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,9,10/2012 .

1. **סיכום**

באשכול ב"ש-ת"א מורחב המופעל על ידי חברת מטרופולין מדד החריגה המשוקלל

עומד על 2.3 בתקופה 7-12/2012, בדומה לממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול השרון לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 958 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 4,052 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.7% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 620 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 30 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:35 דקות,

במקרה אחד נותקה השיחה במהלך המתנה לתשובת הנציג.

* מידע בתחנות מוצא –חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. במקרה אחד לא התקבלה תגובה כלל.

 ב-7 מקרים התבקש הנוסע להשאיר פרטים ליצירת קשר.

* אתר אינטרנט – אינו מציג מפה לקו 2 בהרצליה.
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 3 האבידות שהושארו, נמצאה אבידה אחת.

 בכל המקרים הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט אי ביצוע, הקדמות ואיחורים.
1. **תנועה ותפעול**
* העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* הגעה עם נוסעים לתחנת המוצא.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול – 1.9 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוח מצבת כח אדם - הוזן למערכת הדיווחים בזמן.

 דוח אוטובוסים הוגש באיחור לחודשים 7,9/2012.

 דוח סובסידיה הוגש באיחור לחודש 9/2012.

 דוח תכנון וביצוע נסיעות הוגש באיחור לחודשים 7,9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 7-10/2012.

1. **סיכום**

באשכול השרון המופעל על ידי חברת מטרופולין מדד החריגה המשוקלל עומד על 1.8

בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול קווי נצרת-נסיעות ותיירות לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 330 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,095 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 129 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני –27 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:41 דקות. המענה היה אדיב.
* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. במקרה אחד לא התקבלה תגובה ובמקרה נוסף התקבלה תגובה באיחור.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 3 האבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת. בכל המקרים הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע. ב- 2 מקרים הנוסע התבקש להתקשר בשנית.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* הקדמה ואיחורים בדומה לממוצע הארצי .
* מיעוט אי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות אי עצירה לנוסע שהמתין בתחנה.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול – 6.5 שנים.
1. **נהיגה**

מיעוט חריגות נהיגה להשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו

 למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול קווי נצרת-נסיעות ותיירות המופעל על ידי חברת נסיעות ותיירות מדד החריגה המשוקלל עומד על 1.3 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול חדרה-נתניה לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 533 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,959 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 393 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 27 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:41 דקות.

 המענה היה אדיב.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-18 מקרים לא התקבלה תגובה כלל (60%).

 ב- 2 מקרים התקבלה תגובה באיחור.

 ב- 4 מקרים לא אושרה קבלת התלונה באתר.

* אתר אינטרנט – אינו מציג מפות קו.
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 3 האבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.

 בכל המקרים הנציגים היו אדיבים ובקשו פרטים מלאים מהנוסע.

 ב-2 מקרים הנוסעים התבקשו להתקשר בשנית.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים.
* מיעוט הקדמות ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* ליקויים באוטובוסים- מושב מפורק, חוטי חשמל חשופים.
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* הגעה עם נוסעים לתחנת המוצא.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מחייל להציג תעודת חוגר.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

דוחות סובסידיה, מצבת כח אדם, כרטוס חכם - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוח אוטובוסים הוגש באיחור לחודשים 7,9,11,12/2012.

 דוח תכנון וביצוע נסיעות הוגש באיחור לחודש 11/2012.

1. **סיכום**

באשכול חדרה-נתניה המופעל על ידי חברת נתיב אקספרס מדד החריגה המשוקלל

עומד על 2.4 בתקופה 7-12/2012, זהה לממוצע הארצי.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול נהריה-צפת לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 520 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,494 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.1% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 162 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני –27 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:41 דקות.

 המענה היה אדיב.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי בחריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-18 מקרים לא התקבלה תגובה כלל (60%).

 ב- 2 מקרים התקבלה תגובה באיחור.

 ב- 4 מקרים לא אושרה קבלת התלונה באתר.

* אתר אינטרנט – אינו מציג מפות קו.
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 3 האבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.

במקרה אחד הנציג לא ביקש פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים, הקדמות ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –5.2 שנים.
1. **נהיגה**
* דיבור בנייד ועצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* דיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, מצבת כח אדם, כרטוס חכם - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוח אוטובוסים הוגש באיחור לחודשים 7,9,11,12/2012.

 דוח תכנון וביצוע נסיעות הוגש באיחור לחודש 11/2012.

1. **סיכום**

באשכול נהריה-צפת המופעל על ידי חברת נתיב אקספרס מדד החריגה המשוקלל

עומד על 1.3 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול נתניה-תל אביב לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 203 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 878 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.7% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 242 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני –27 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:41 דקות.

 המענה היה אדיב.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-18 מקרים לא התקבלה תגובה כלל (60%).

 ב- 2 מקרים התקבלה תגובה באיחור.

 ב- 4 מקרים לא אושרה קבלת התלונה באתר.

* אתר אינטרנט – אינו מציג מפות קו.
* בקרת טיפול באבידות – 3 האבידות שהושארו לא נמצאו .

בכל המקרים הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* הקדמות ואיחורים.
* אי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה ואי עצירה לנוסעים בתחנה.
* ריבוי חריגות אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מחייל להציג תעודת חוגר.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –4.8 שנים.
1. **נהיגה**

חריגות דיבור בנייד ועצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, מצבת כח אדם, כרטוס חכם - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוח אוטובוסים הוגש באיחור לחודשים 7,9,11,12/2012.

 דוח תכנון וביצוע נסיעות הוגש באיחור לחודש 11/2012.

1. **סיכום**

באשכול נתניה-תל אביב המופעל על ידי חברת נתיב אקספרס מדד החריגה המשוקלל

עומד על 3.6 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול מודיעין עילית לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 431 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 2,004 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של % 1.8 מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 343 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 29 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 0:55 דקות.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. במקרה אחד לא התקבלה תגובה כלל.

ב- 8 מקרים התקבלה תגובה כי יש להגיש את התלונה בכתב.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים,...)
* בקרת טיפול באבידות – 3 האבידות שהושארו לא נמצאו. ב-2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. במקרה אחד הנציג לא היה אדיב ולא ביקש מהנוסע פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים ואי ביצוע.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* צפיפות באוטובוסים.
* אי עצירה לנוסעים בתחנה.
* שימוש באוטובוסים לא מורשים.
* ריבוי ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול –6.9 שנים.
1. **נהיגה**

מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוחות כרטוס חכם, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוגשו באיחור לחודש 12/2012.

1. **סיכום**

באשכול מודיעין עילית המופעל על ידי חברת סופרבוס מדד החריגה המשוקלל

עומד על 1.9 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול פרוזדור ירושלים לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 483 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,827 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של % 1.5 מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 262 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 29 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 0:55 דקות,

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. במקרה אחד לא התקבלה תגובה כלל.

 ב- 8 מקרים התקבלה תגובה כי יש להגיש את התלונה בכתב.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים,...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 3 האבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת. ב-2 מקרים הנציג לא היה אדיב ולא ביקש מהנוסע פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים והקדמות בדומה לממוצע הארצי.
* מיעוט אי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות צפיפות באוטובוסים.
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול – 3.8 שנים.
1. **נהיגה**
* עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* דיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוחות כרטוס חכם, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוגשו באיחור לחודש 12/2012.

1. **סיכום**

באשכול פרוזדור ירושלים המופעל על ידי חברת סופרבוס מדד החריגה המשוקלל

עומד על 1.7 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול רמלה-לוד עירוני לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 386 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,558 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של % 1.5 מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 375 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני –29 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 0:55 דקות.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. במקרה אחד לא התקבלה תגובה כלל.

ב- 8 מקרים התקבלה תגובה כי יש להגיש את התלונה בכתב.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים,...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 3 האבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת . במקרה אחד הנציג לא היה אדיב וסבלני.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* אי ביצוע והקדמה בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול – 6.9 שנים.
1. **נהיגה**
* בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* דיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוחות כרטוס חכם, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוגשו באיחור לחודש 12/2012.

1. **סיכום**

באשכול רמלה-לוד עירוני המופעל על ידי חברת סופרבוס מדד החריגה המשוקלל

עומד על 3.8 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול אונו – פת לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 1,808 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 7,516 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 1,188 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 26 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:16 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי, למעט מקרה אחד בו לא ניתן המידע הנדרש.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. במקרה אחד לא התקבלה תגובה כלל.

במקרה נוסף התקבלה תגובה באיחור.

* אתר אינטרנט - האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - 3 אבידות שהושארו לא נמצאו.

במקרה אחד הנוסע התבקש להתקשר בשנית.

הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים, אי ביצוע והקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* ליקויים באוטובוסים – מושבים מפורקים, חגורת נכים לא תקינה, ידית אחיזה שבורה.
* חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע לאשכול – 6 שנים.
1. **נהיגה**
* ריבוי חריגות עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* דיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
1. **דיווחי מפעיל**

דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול אונו – פת המופעל על ידי חברת קווים, מדד החריגה המשוקלל עומד על 1.7

בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול ביתר עלית לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 618 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 2,332 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 349 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 26 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:16 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי, למעט מקרה אחד בו לא ניתן המידע הנדרש.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. במקרה אחד לא התקבלה תגובה כלל.

במקרה נוסף התקבלה תגובה באיחור.

* אתר אינטרנט - האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - 3 אבידות שהושארו לא נמצאו.

בכל המקרים התבקש הנוסע להגיע למחלקה על מנת לחפש את האבידה.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים, אי ביצוע והקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* אי עצירה לנוסעים שהמתינו בתחנה.
* גיל האוטובוסים הממוצע לאשכול – 4.1 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול ביתר עלית המופעל על ידי חברת קווים, מדד החריגה המשוקלל עומד על 1.4

בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול עפולה-בית שאן לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 450 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,755 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 171 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 26 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:16 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי, למעט מקרה אחד בו לא ניתן המידע הנדרש.

* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. במקרה אחד לא התקבלה תגובה כלל.

במקרה נוסף התקבלה תגובה באיחור.

* אתר אינטרנט - האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - 3 אבידות שהושארו לא נמצאו.

בכל המקרים הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים.
* לא נצפו הקדמות ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* ליקויים באוטובוסים – חוטי חשמל חשופים, ידית אחיזה שבורה.
* גיל האוטובוסים הממוצע לאשכול – 4.9 שנים.
1. **נהיגה**
* עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* דיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
1. **דיווחי מפעיל**

דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול עפולה - בית שאן המופעל על ידי חברת קווים, מדד החריגה המשוקלל עומד על 1.2

בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

האשכול מדורג בין המקומות הראשונים.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול טבריה לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 322 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,238 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 293 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 28 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

במקרה אחד לא ניתן המידע הנדרש.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב-2 מקרים התקבלה תגובה באיחור.

ב-7 מקרים התקבלה תגובה כי יש להגיש את התלונה בכתב.

במקרה אחד נמצאה אי התאמה בין תגובת המפעיל לתלונת הנוסע לבין תגובת המפעיל לחריגה.

* אתר אינטרנט – אינו מציג תעריפי נסיעה לקווים 2,3 .
* בקרת טיפול באבידות – 3 האבידות שהושארו לא נמצאו.

במקרה אחד הנציג לא היה אדיב ולא ביקש פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* אי ביצוע.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* ריבוי ליקויים באוטובוסים – מושבים מפורקים.
* גיל האוטובוסים הממוצע לאשכול – 5.9 שנים.
1. **נהיגה**
* חריגות עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* דיבור בנייד בזמן קליטת נוסעים.
* עישון באוטובוס בזמן המתנה בתחנה.
1. **דיווחי מפעיל**

דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול טבריה המופעל על ידי חברת קונקס, מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.6

בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול יבנה-אשדוד-ת"א לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 543 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 2,096 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 379 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 28 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

במקרה אחד לא ניתן המידע הנדרש.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב-2 מקרים התקבלה תגובה באיחור.

ב-7 מקרים התקבלה תגובה כי יש להגיש את התלונה בכתב.

במקרה אחד נמצאה אי התאמה בין תגובת המפעיל לתלונת הנוסע לבין תגובת המפעיל לחריגה.

* אתר אינטרנט - אינו מציג תעריפי נסיעה לקווים 212,341.
* בקרת טיפול באבידות – 3 האבידות שהושארו לא נמצאו.

במקרה אחד לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.

במקרה אחד הנציג לא היה סבלני ולא ביקש פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* הקדמות ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* אי איסוף כל הנוסעים בתחנה.
* העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* גיל האוטובוסים הממוצע לאשכול – 6.1 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו

 למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול יבנה-אשדוד-ת"א המופעל על ידי חברת קונקס, מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.3 בתקופה 7-12/2012, בדומה לממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול "כביש 4 -ירושלים-בני ברק" לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 104 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 366 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 93 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני -28 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

במקרה אחד לא ניתן המידע הנדרש.

* מידע בתחנות מוצא – חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב-2 מקרים התקבלה תגובה באיחור.

ב-7 מקרים התקבלה תגובה כי יש להגיש את התלונה בכתב.

במקרה אחד נמצאה אי התאמה בין תגובת המפעיל לתלונת הנוסע לבין תגובת המפעיל לחריגה.

* אתר אינטרנט – אינו מציג תעריפי נסיעה: לקו 422 משני הכיוונים, לקו 425 מכיוון רעננה,

לקו 427 מכיוון קניון איילון.

* בקרת טיפול באבידות – מתוך 3 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.

בכל המקרים הנציגים היו אדיבים וביקשו פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים והקדמה בדומה לממוצע הארצי.
* אי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* לכלוך באוטובוסים.
* גיל האוטובוסים הממוצע לאשכול – 1.8 שנים.
1. **נהיגה**
* דיבור בנייד.
* עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו

 למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול "כביש 4 –ירושלים-בני ברק" המופעל על ידי חברת קונקס, מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.3 בתקופה 7-12/2012, בדומה לממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול לוד- תל אביב לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 188 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 794 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 157 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 28 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

במקרה אחד לא ניתן המידע הנדרש.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב-2 מקרים התקבלה תגובה באיחור.

ב-7 מקרים התקבלה תגובה כי יש להגיש את התלונה בכתב.

במקרה אחד נמצאה אי התאמה בין תגובת המפעיל לתלונת הנוסע לבין תגובת המפעיל לחריגה.

* אתר אינטרנט - אינו מציג תעריפי נסיעה לקווים 1,5 ולקו 476 מתחנה מרכזית תל אביב.
* בקרת טיפול באבידות – 3 האבידות שהושארו לא נמצאו.

במקרה אחד הנציג לא היה סבלני לנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים
* אי ביצוע.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות האוטובוס מלוכלך מבחוץ בשאריות דבק ממדבקות פרסומת.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע לאשכול – 3.1 שנים.
1. **נהיגה**

מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו

 למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול לוד- תל אביב המופעל על ידי חברת קונקס, מדד החריגה המשוקלל עומד על 3.4 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול מודיעין לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 275 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,136 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 323 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 28 מתוך 30 ניסיונות התקשרות נענו, בזמן ממוצע של 1:09 דקות.

המענה היה אדיב ואיכותי.

במקרה אחד לא ניתן המידע הנדרש.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל.

ב-2 מקרים התקבלה תגובה באיחור.

ב-7 מקרים התקבלה תגובה כי יש להגיש את התלונה בכתב.

במקרה אחד נמצאה אי התאמה בין תגובת המפעיל לתלונת הנוסע לבין תגובת המפעיל לחריגה.

* אתר אינטרנט - האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים,...)
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 3 אבידות שהושארו נמצאו 2 אבידות.

במקרה אחד נמצא רק חלק מהפריטים שאבדו.

במקרה אחד הנציג לא היה אדיב ולא ביקש פרטים מלאים מהנוסע.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
* מיעוט אי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* חריגות אי עצירה לנוסעים בתחנה.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע לאשכול – 6 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם - הוזנו למערכת הדיווחים בזמן.

 דוח תכנון וביצוע נסיעות הוגש באיחור לחודש 7/2012.

1. **סיכום**

באשכול מודיעין המופעל על ידי חברת קונקס, מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.4

בתקופה 7-12/2012, זהה לממוצע הארצי.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול קווי נצרת-שאמ לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 611 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 2,186 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 256 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני –27 מתוך 30 ניסיונות התקשרות, נענו בזמן ממוצע של 1:41 דקות. במקרים שנענו המענה היה אדיב.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-2 מקרים לא התקבלה תגובה.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – 3 האבידות שהושארו לא נמצאו.

 במקרה אחד הנציג לא היה אדיב ולא ביקש פרטים מלאים, והנוסע התבקש להתקשר

 בשנית.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים, אי ביצוע והקדמה.
1. **תנועה ותפעול**
* ליקויים באוטובוסים- מושב מפורק וחוטי חשמל חשופים.
* גיל האוטובוסים הממוצע באשכול – 7.6 שנים.
1. **נהיגה**
* חריגות דיבור בנייד, עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה ודיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
* דיבור בנייד בזמן קליטת נוסעים, עישון באוטובוס בזמן המתנה בתחנה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, כרטוס חכם, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוזנו

 למערכת הדיווחים בזמן.

1. **סיכום**

באשכול קווי נצרת- שאמ המופעל על ידי חברת שאמ מדד החריגה המשוקלל עומד על 1.4 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**