

# תו איכות השירות בתחבורה הציבורית



**תחבורה היום ומחר**  
מקדמים תחבורה בת קיימא בישראל  
Transport Today & Tomorrow  
النقل اليوم وغدا

תחבורה היום ומחר

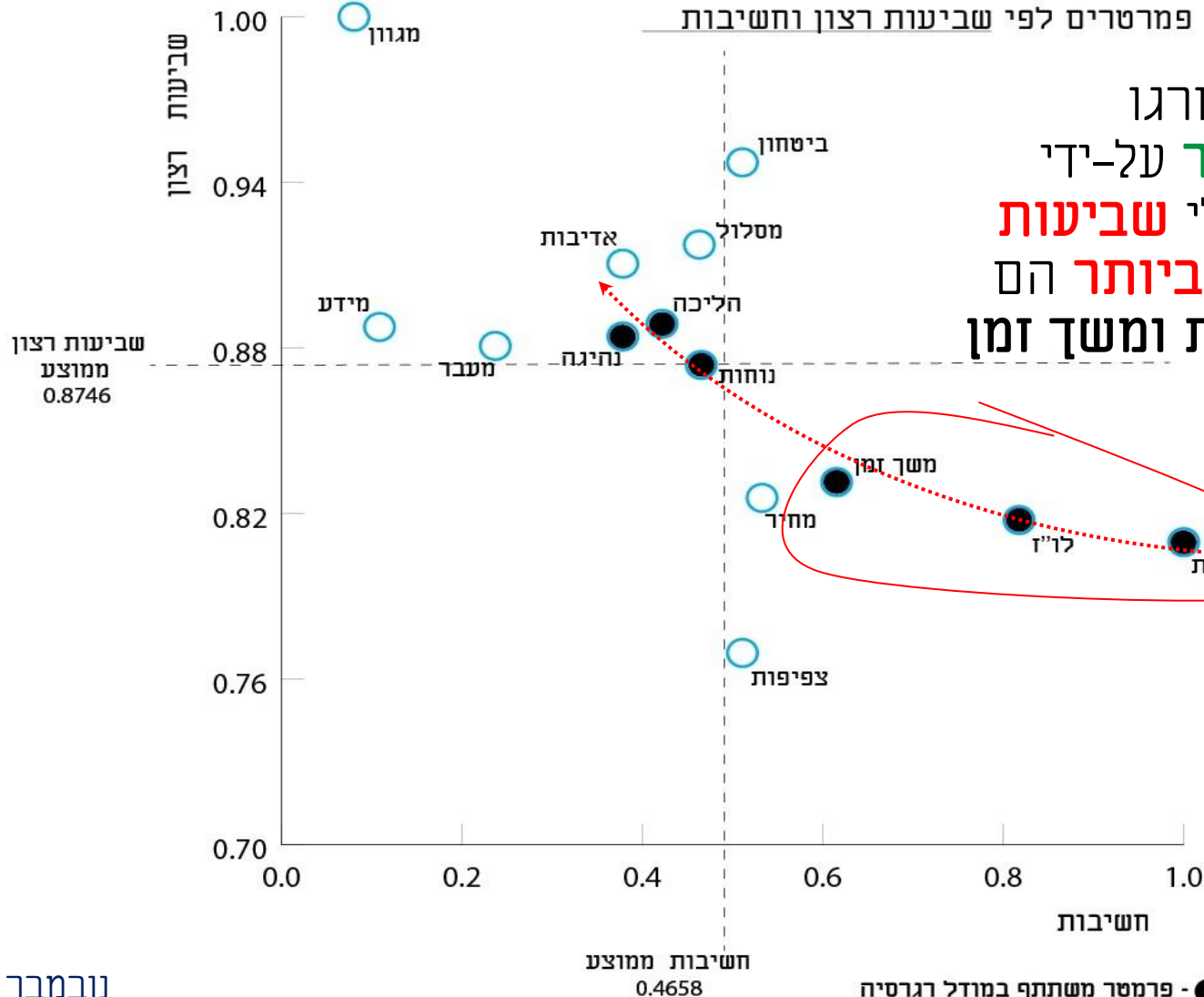
# תפקוד המפעילים עולה אך רמת השירות נשאר נמוכה

בשנים האחרונות ישנה קפיצת מדרגה באמינות השירות בתחבורה הציבורית. מפעילי התח"צ שיפרו משמעותית את מה שנמצא תחת אחריותם:

**יציאת אוטובוסים בזמן מתנת המוצא ולמרות זאת:**

אמינות התחבורה הציבורית בישראל נתפסת עדין כנמוכה מאוד והציבור מצביע ברגליים ולא עובר לתחבורה הציבורית

# סקר רמת השירות בתחבורה הציבורית



3 המשתנים שדורגו  
**כחשובים ביותר** על-ידי  
 הציבור וגם בעלי **שביעות**  
**הרצון הנמוכה ביותר** הם  
 תדירות, אמינות ומשך זמן  
 הנסיעה.

בקרה מדגמית על המפעילים (בלבד!)



זיהוי בעיות בתפקוד המפעיל בלבד



לא ניתן להציב יעדים ברמת מערכת ובוודאי שלא להשיג שיפור מערכתי



# מה מציע תו איכות השירות?

## מטרת על:

מערכת התח"צ תהווה  
חלופה אטרקטיבית לרכב  
הפרטי



קביעת מדדי שירות ברמת  
הרשת ולא רק ברמת  
המפעיל בהתאם למקובל  
בעולם המערבי

# מה מציע תו איכות השירות?

בקרה מערכתית ורציפה על  
המדדים שנקבעו



זיהוי בעיות וכשלים



הצבת יעדים לשיפור השירות

# מדדים: עמידה בלו"ז לאורך המסלול

## כיום:

אין בקרה של משרד התחבורה על הגעה בזמן לתחנות ביניים למרות שבכלל האוטובוסים כבר מותקן GPS

## על פי תו איכות השירות:

### בקרה:

- יש לבצע ניטור שוטף של הגעת האוטובוסים בזמן לתחנות הביניים

### יעדים:

- חריגה מזמן ההגעה המוצהר לתחנה תהיה בתחום של 3 דקות מזמן בלפחות 80% מהתחנות לאורך הקו בכל שעות היממה.

# מדדים: משך זמן הנסיעה ממוצא ליעד

## כיום:

מערכת הבקרה הנוכחית מתעלמת מהנושא  
על פי תו איכות השירות:  
**פרמטר להשוואה:**

- השוואת נסיעה ממוצא ליעד באוטובוס לעומת רכב פרטי בנסיעה עירונית, בינעירונית ומטרופולינית.

## יעדים

- מהירות נסיעה ממוצעת לכל קו לא תפחת מ 25 קמ"ש - ממוצע ה OECD
- 80% מהאוכלוסייה יכול להגיע בתוך שעה למרבית מקומות העבודה

במע"ר.



# מדדים: תדירות

## כיום:

אין מדיניות אחידה  
על פי תו איכות השירות:  
קביעת מדיניות:

- סיווג הקווים השונים
- ניתוח תדירות לוח הזמנים הקיים  
לבדיקה האם מספיקה והולמת את  
אופי הקו.

## בקרה:

- בדיקת עמידה בתדירות המוצהרת  
של משרד התחבורה על ידי בקרים

# מדדים: תנאי ההמתנה בתחנה

## כיום:

משרד התחבורה אינו מקיים בקרה שוטפת ומקיפה על מצב התחנות ועמידתן בתקנות

על פי תו איכות השירות:

## בקרה:

- בדיקה פיזית של סביבת התחנות וביצוע סקר תקופתי בנושא נוחות התחנות בקרב הנוסעים

## יעדים:

- כל תחנת אוטובוס ברחוב תכלול: סככת המתנה, מידע סטטי לנוסע, ונגישות למידע בזמן אמת, תאורה ופח אשפה.
- 95% מהנוסעים שידווחו על המתנה נעימה ובטוחה

# תו איכות השירות: מתחילים לפעול

- תו איכות השירות הוצג בפני הרשות הארצית לתחבורה ציבורית.
- סוכם על פיילוט במספר קווים בהם תימדד העמידה בזמנים בתחנות הביניים.

## חזון לעתיד:

- המשך פיתוח התחבורה הציבורית על בסיס תהליך בקרה רב שנתי על כלל המערכת

# השקת מוקד מידע לאנשים עם מוגבלויות

## גלגלי דרום

תכנית לקידום ניידות עצמאית של אנשים עם מוגבלות

מטרת התכנית: הנגשת המרחב הציבורי, קידום עצמאות וניידות של אנשים עם מוגבלויות ויציאה לקהילה



שותפות לתכנון ופיתוח שירותים לקידום ושילוב אנשים עם מוגבלות בקהילה. מיסודם של ג'וינט ישראל, קרן משפחת רודרמן, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, משרד הבריאות, משרד האוצר, המוסד לביטוח לאומי



קרנות הביטוח הלאומי  
קרן מפעלים מיוחדים



# השקת מוקד מידע לאנשים עם מוגבלויות



# השקת מוקד מידע לאנשים עם מוגבלויות



שותפות לתכנון ופיתוח שירותים לקידום ושילוב אנשים עם מוגבלויות בקהילה. מיסודם של מינהל ישראל, קרן משפחת רוברטסון, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, משרד הבריאות, משרד האוצר, המוסד לביטוח לאומי



Transport Today & Tomorrow

## מוקד מידע לסיוע בניידות עצמאית בתחבורה עבור אנשים עם מוגבלויות

בערים: אשדוד, אשקלון ונתיבות

- ◀ מעוניינים לנסוע בתחבורה ציבורית וזקוקים למתנדב שילוה אתכם?
- ◀ מעוניינים במידע על ההנחות המגיעות לכם?
- ◀ מעוניינים במידע על קווים נגישים לאנשים עם מוגבלויות?
- ◀ מעוניינים להגיש תלונה על השירות שקיבלתם?

**התקשר אינו! הווק האנוסי se אלאי דרוס אחכה אכס!**

**טלפון: 077-8994157**

המוקד נותן מענה לתושבי אשדוד, אשקלון ונתיבות ופועל בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00  
המוקד פועל במסגרת התכנית "גלגלי דרום" לקידום ניידות עצמאית של אנשים עם מוגבלויות

למידע נוסף אודות התוכנית: [www.wheels.org.il](http://www.wheels.org.il)

# תודה על ההקשבה!

נובמבר 2015