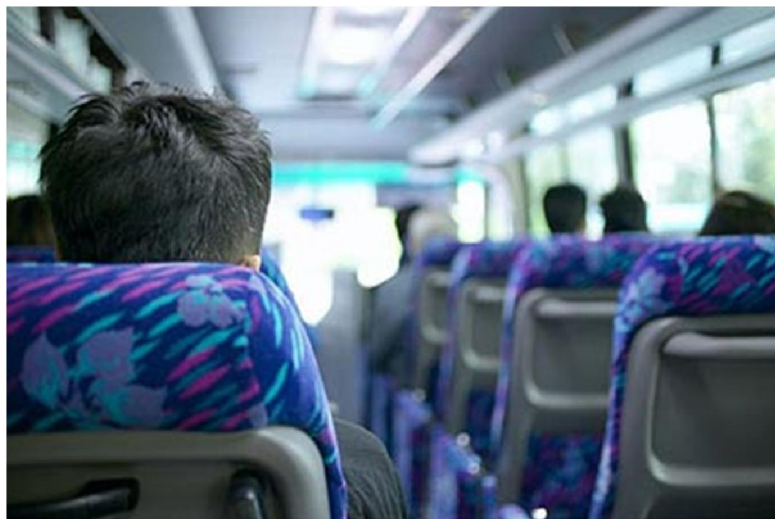




אמון הציבור
לקידום הגינות בעסקים

1



משתמשי התחבורה הציבורית כלקוחות הרשויות המקומיות ומפעילי התח"צ

ארגון אמון הציבור

דצמבר 2015



תח"צ ממבט הצרכן

2

תפעול שירותי תח"צ מורכב, מושפע מהיבטי תכנון ותקצוב ציבורי
ותלוי בתאום בין גורמים רבים

אבל הצרכן רואה רק את נהג האוטובוס!

מצד שני...

תח"צ ממבט הצרכן

3

- 
- רוב משתמשי התח"צ הנם משתמשים מתמידים :
 - עושים שימוש קבוע באותם קווים ומכירים אותם
 - לא מסתמכים על חוויה בודדת בגיבוש תפיסה לגבי השירות
 - רוב המשתמשים תלויים במידה רבה בתח"צ:
 - איכות השירות בעלת חשיבות רבה עבורם
 - יש להם נכונות רבה ללמוד ולהסתגל לשינויים בשירות

דווקא למשתמשי התח"צ קל יותר לתווך את מורכבות השירות



תלונות הצרכן כהזדמנות

4



- מתלונן נותן קשב
- הוא מוכן להכיל מורכבות רבה יותר
- בעזרת התלונות ניתן לשפר גם את חוויית הצרכן העתידית

מה מלמדות תלונות הציבור על התח"צ

5

שכיחות	התופעות העולות מהתלונות
5%	בעיות עם זיכויים
8%	אי גילוי מידע על תנאי השימוש בכרטיס
14%	אי עמידה בלוח זמנים
19%	חיובים לקויים עבור נסיעה
25%	טיפול לקוי או מזלזל בפניות ציבור
29%	כשל בשירות האוטובוס

אי גילוי נאות על תנאי השימוש בכרטיסים או חוזי טיפול לקוי או מזלזל בפניות ציבור

לא נותנים מידע מלא לגבי טווח הנסיגה המצוינת בטופס התלונה (אם יש)

אי גילוי לגבי היקף כרטיס מרחבי זמני כרטיס לא תקין לתאריך שמועדת תקופת מעקב

העברת תלונה בין גורמים שונים בחברה

מה מלמדות תלונות הציבור על התח"צ

כשל בשירות האוטובוסים

- הורדת נוסע בתחנה לא נכונה
- לנהג לא היה עודף מ, 200 -הוריד את הילד מהאוטובוס
- לא מספקים בהתנחלויות אוטובוס ממוגן
- נהג אמר לנוסע "יותר לא אעצור לך בתחנה"
- נהג דומם מנוע בצד הכביש וכיבה את האורות
- נהג ראה שיש נוסעים בתחנה ובחר לא לעצור
- נהג לא הסכים להעלות חילוני לאוטובוס "דתי"
- נהג נסע מבני ברק למודיעין דרך אשדוד) עקב מחסום בכביש 1)
- הנהג לא יידע על שינוי מסלול
- נהג הפעיל אלימות כנגד ילדים
- אוטובוס בוטל ללא הודעה מוקדמת

למה זה מעניין את הרשות המקומית?

□ לרשות המקומית נוח לא לעמוד בחזית של תסכולי הציבור
משירותי התח"צ

אבל...

➤ הסטה של שימוש מתח"צ לר

➤ מתחים מול תושבים בתחום הסדרי תניה



אתגרים שעל הפרק

8

□ הגברת זרם התלונות על תח"צ

□ ניתוח התלונות וניתור יעיל של כשלים

□ זרימת מידע ממשתמשים ונהגים לטיפול מהיר
בתקלות



MyRichardson App
Reporting issues on your mobile device has never been easier. Snap a photo, mark its location, and submit on the go.

- ▶ Submit an issue to City staff.
- ▶ Track the progress of your issue.
- ▶ Keep up with news and events.

HOW TO DOWNLOAD