

## תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי ההחלטות: רשימת המדדים

דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>תדירות מספקת של שירות תחבורה ציבורית היא הפרמטר המרכזי על פיו בוחר הנוסע אם להשתמש בה או לא. זהו המשתנה אשר דורג כחשוב ביותר על ידי ציבור הנוסעים. בד בבד, שביעות הרצון מפרמטר זה היא נמוכה באופן משמעותי מהפרמטרים האחרים.</p> <p>תכנון מערך אוטובוסים אשר יפעל בתדירות הולמת וטובה דיה ייקח בחשבון גם את מרכיב הקיבולת, על מנת לאפשר לכל הנוסעים המעוניינים להשתמש בהם לעשות זאת בבטחה ולמנוע מצבים בהם האוטובוסים עמוסים יתר על המידה.</p> <p style="text-align: right;"><b>* נתונים על פי:</b>  <b>A closer look at urban transport</b>  <a href="http://www.eea.europa.eu/publications/term-2013">http://www.eea.europa.eu/publications/term-2013</a></p>	<p>* סיווג הקווים על פי סוג השירות והמאפיינים          - עירוני, אזורי, בינעירוני; מהיר, מאסף, ישיר BRT, קו לילה.</p> <p>* נוסע מזדמן: זמני המתנה על בסיס הגעה רנדומאלית לתחנה כלשהי ברוב שעות היום צריכים לעמוד על לכל היותר 7 דקות בממוצע לנוסע.</p> <p>תדירות מספקת:          - קו עירוני מאסף: בשיא - כל 10 דקות; בשפל - כל 20 דקות.          - קו עירוני עורקי מהיר: כל 10 דקות לאורך רוב שעות הפעילות.          - קווים מזינים למרכזי תחבורה או לאזורי תעסוקה: על פי שעות הפעילות והביקוש.          - קווים בינעירוניים: על פי ביקוש ולא פחות משלוש נסיעות ביום לכיוון.</p>	<p>* ניתוח תדירות לוח הזמנים לבדיקה האם מספקיה והולמת את אופי הקו.          * בדיקת עמידה בתדירות המוצהרת של משרד התחבורה על ידי בקרים.</p>	1	תדירות

## תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי ההחלטות: רשימת המדדים



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות *לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>יציאת האוטובוס בזמן מתחנת המוצא הינה הבסיס לשירות תחבורה ציבורית שעומד בזמנים הנקובים. חשוב לפרסם את זמני היציאה בכל דרך אפשרית על מנת לוודא את עמידת השירות בסטנדרטים אלו.</p> <p>משרד התחבורה מגדיר בתנאי המכרז איחור ביציאה כיציאה מעל 5 דקות מהזמן הנקוב וקונס על כך את המפעילים. אנו דורשים להיצמד לרגולציה הקיימת ולא לקבל מעל 2% מהנסיעות שלא תצאנה בזמן הנקוב.</p> <p><b>*נתונים על פי:</b>  <b>מכרז מספר 07/2014 לקבלת רישיונות להפעלת קווי שירות בתחבורה הציבורית באוטובוסים באשכול צפון הנגב</b>  <a href="http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PUBLIC/(mihraz07-2014.pdf">http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PUBLIC/(mihraz07-2014.pdf</a> </p>	<p>* פרסום לוח הזמנים של הקו בתחנת המוצא.          * פרסום לוחות הזמנים של הקווים באתר האינטרנט של המפעיל.          * איחור ביציאת אוטובוס מתחנת המוצא שאינו עולה על 5 דקות לא יחשב כ"איחור".          * איחורים של מעל 5 דקות ביציאה (משרד התחבורה), לא יתקיימו בכמות העולה על 2% מהנסיעות בקווים של אותו מפעיל (החלטה שלנו).</p>	<p>* מדדי ביצוע ברמה של נסיעה בודדת:          - מדידת הסטייה מלוח זמנים בכל תחנה          * מדדי ביצוע ברמה של קו:          - התפלגות הסטיות מלוח הזמנים המתוכנן          - התפלגות מהירות הנסיעה          * מדדי ביצוע ברמה של רשת קווים:          - התפלגות זמני הנסיעה ממוצאים ליעדים נבחרים.          * מדידה ע"י GPS והשוואה לנתונים קודמים ולקווים אחרים.</p>	2	יציאה בזמן

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי ההחלטות: רשימת המדדים**



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>עמידה בלוח הזמנים שנקבע לקו התחבורה הציבורית הוא מרכיב קריטי של איכות השירות המאפשר לנוסע לתכנן את הנסיעה באופן יעיל מבלי להוסיף זמן בטחון. בסקר שערכנו נמצא כי שביעות הרצון ממדד זה היא נמוכה. סדירות ההגעה לתחנה תלויה במיקום התחנה לאורך מסלול קו השירות. הניסיון מלמד שהסטיה מזמן ההגעה המוצהר לתחנה של קווי שירות באוטובוסים, קטן בתחנות הנמצאות בתחילת מסלול הקו וגדול בתחנות הנמצאות בסוף מסלול הקו. מתן העדפה בתנועה לתחבורה ציבורית אמור לצמצם משמעותית את שונות ההגעה של הקו לתחנה יחסית לזמן המוצהר ובכך להגדיל את אמינות הקו. עם זאת, אין די בכך ועל כן יש לשלב בקרה על תנועת האוטובוסים כדי להשיג תוצאות מספקות בנושא זה.</p> <p><b>נתונים על פי:</b>  <b>Service Transit Capacity and Quality of Manual—2nd Edition</b>  <a href="http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/tcrp/tcrp100/part%203.pdf">http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/tcrp/tcrp100/part%203.pdf</a>  <b>מתו"פ מהנדסים – מחקר תכנון ופיקוח בהנדסת תחבורה ודרכים, "הנחיות לתכנון נתיבים לתחבורה ציבורית", משרד התחבורה – מנהל יבשה/אגף תכנון תנועת, ינואר 1998.</b>  <a href="http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PLANNI(NG/HanhayotTihnunNetivim.pdf">http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PLANNI(NG/HanhayotTihnunNetivim.pdf</a></p>	<p>* חריגה מזמן ההגעה המוצהר לתחנה תהיה בתחום של 3 דקות מזמן בלפחות 80% מהתחנות לאורך הקו בכל שעות היממה.</p>	<p>* הגדרת לוח זמנים נפרד ליציאה מכל תחנה          * ניטור שוטף ורציף של מידת העמידה של המפעיל בלוחות הזמנים באמצעות מיכשור GPS שממילא מותקן באוטובוסים.</p>	<p>2</p>	<p>עמידה בלוח לאורך המסלול</p>

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי ההחלטות: רשימת המדדים**



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>משך זמן הנסיעה הכולל את כל מרכיבי הנסיעה הוא מרכיב חשוב אצל הציבור ושביעות הרצון ממנו היא נמוכה. מבחינת הנוסע, זמן הנסיעה הרלוונטי כולל את מרכיב ההגעה לתחנה, ההמתנה, הנסיעה וההליכה ליעד (D2D). אנו סבורים כי היעד צריך להיות השוואת המהירות הממוצעת עם זו הקיימת במדינות ה OECD.</p> <p>(מהירות הנסיעה הממוצעת במדינות ה OECD עומדת על 25 קמ"ש, כאשר בארץ היא עומדת על 16 קמ"ש - <a href="http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PUBLIC/pituah-tahaz.pdf">http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PUBLIC/pituah-tahaz.pdf</a>)</p> <p><b>* נתונים על פי:</b>  <b>A closer look at urban transport</b>  <a href="http://www.eea.europa.eu/publications/term-2013">http://www.eea.europa.eu/publications/term-2013</a>)</p> <p><b>* מתו"פ מהנדסים – מחקר תכנון ופיקוח בהנדסת תחבורה ודרכים, "הנחיות לתכנון נתיבים לתחבורה ציבורית", משרד התחבורה – מנהל יבשה/אגף תכנון תנועת, ינואר 1998.</b></p> <p><a href="http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PLANNI(NG/HanhayotTihnunNetivim.pdf">http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PLANNI(NG/HanhayotTihnunNetivim.pdf</a></p>	<p>* מהירות נסיעה ממוצעת לכל קו מטרופוליני לא תפחת מ 25 קמ"ש - ממוצע ה OECD.</p> <p>* עד פי 1.5 מזמן הנסיעה (D2D) במרחב אזורי/פרברי.</p> <p>* עד 30 דקות נסיעה (D2D) במרחב עירוני, בקישור ליעדים מרכזיים בעיר או למרכזי תחבורה.</p> <p>* 80% מהאוכלוסייה יכול להגיע בתוך שעה למרבית מקומות העבודה במע"ר.</p> <p>* זמן העצירה בתחנה לא יעלה על 4 שניות בבמוצע עבור כל נוסע שעולה + 10 שניות לצורך השתלבות מחדש בתנועה (6 שניות אם אין מפרץ).</p>	<p>* התקנת מצלמות אכיפה בנתיבי התחבורה הציבורית</p> <p>* מתן זכות דרך לתחבורה בצמתים גדולים ועמוסים ובצירים ראשיים.</p> <p>* השוואת נסיעה מנקודה A ל B באוטובוס לעומת רכב פרטי בנסיעה עירונית, בינעירונית ומטרופולינית.</p>	3	משך זמן הנסיעה

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי ההחלטות: רשימת המדדים**



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות *לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>חוויות הנסיעה בתחבורה הציבורית הינו מרכיב חשוב שיכול להוות טריגר למשיכת נוסעים נוספים. אוטובוסים נוחים, חדישים ועם עזרים שונים משפרים את חוויות הנסיעה לאין ערוך ומהווים טריגר חשוב בקבלת ההחלטה של הנוסע אם לבחור בתחבורה ציבורית או ברכב פרטי.</p>	<p>95% מהנוסעים ידווחו על נסיעה נוחה</p>	<p>* שימוש במצלמות אבטחה באוטובוס במקרה של אירועים חריגים.            * התאמת סוג הכלי המבצע לסוג קו השירות.            * חדישות צי האוטובוסים – אינטרנט אלחוטי, שקעים להטענת מכשירים ניידים, מושבים נוחים            * בדיקות מדגמיות על ידי בקרים.</p>	<p>4</p>	<p>נוחות ישיבה ועמידה</p>

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי ההחלטות: רשימת המדדים**



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות * לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>מרחקי הליכה זמני הליכה לצורך תכנון הרחוב הם 'מרחקי הליכה עירוניים' - המרחק והזמן הסביר להליכה כחלק משיגרת היום של הולך הרגל. מרחקי זמני הליכה הינם גורמים מהותיים בתכנון עירוני בכל האמור לפרישת שירותי הציבור, למרחקי תחנות של תחבורה ציבורית וכן לצפיפות של רשת הולכי הרגל בעיר.</p> <p><b>*נתונים על פי:</b>  <b>חברת ההנחיות והעקרונות לתכנון העירוני לתנועת הולכי רגל מטעם משרד הבינוי ומשרד התחבורה</b>  <a href="http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PLANNING/G/PedestrianTrafficPlanning.pdf">http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PLANNING ( G/PedestrianTrafficPlanning.pdf</a>  <b>look at urban transport A closer</b>  <a href="http://www.eea.europa.eu/publications/term-2013">http://www.eea.europa.eu/publications/term-2013</a>  <b>Transit Capacity and Quality of Service .3</b>  <b>Manual, 2nd Edition, part 3</b>  <a href="http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/tcrp/tcrp100/part203.pdf">http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/tcrp/tcrp100/part ( %203.pdf</a></p>	<p>* עד 5 דקות/400 מ' הליכה לתחנה עירונית משכונת המגורים הקרובה.</p> <p>* שירות למוקדי עניין:          - מרחק של 500 מטר הליכה ל 90% משטח המתחם/מוקד לתחנות אוטובוס/מתע"ן/רכבת ישראל.          - במתחם סגור, עד 100 מ' הליכה מהשערים של המתחם.</p>	<p>* בדיקת מרחקי ומסלולי הליכה מהתחנות לשכונת המגורים הקרובה אליהן.          * הערכת זמני הליכה והמתנה בביצוע מעברים ממוצא ויעד נבחרים.</p>	5	מרחק הליכה לתחנה

תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי החלטות: רשימת המדדים



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות * לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>נהיגה בהתאם תקנות התעבורה ולחוקי התנועה יהא תנאי הכרחי לנסיעה נעימה ובטוחה. נהג אשר אינו קשוב לחוקים, מאיץ ומאט את כלי הרכב במהרה או עוסק בדברים נוספים בזמן הנהיגה, גורם לנסיעה להיות קשה, מעיקה וחמור מכך - מסכן בכך את הנוסעים ואת עצמו.</p>	<p>* 0 חריגות מתקנות התעבורה.</p>	<p>* בדיקה על ידי בקרים ועל ידי אמצעים טכנולוגיים (טכוגרף).</p>	<p>6</p>	<p>אופן הנהיגה</p>
<p>מחיר הנסיעה דורג במקום השלישי מבחינת חשיבות לנוסע בסקר שביעות הרצון של תחבורה היום ומחר. מחירים נוחים ומערכת תעריפים אחידה ופשוטה הם תנאי הכרחי לתפעול רשת של תחבורה ציבורית יעילה ועתירת נוסעים, והם גורם חשוב במעבר של יותר נוסעים לתחבורה הציבורית. אנו סבורים כי מחיר נסיעה בין שני יעדים בתחבורה ציבורית צריך להוות כשליש ממחיר אותה הנסיעה ברכב פרטי, לרבות תשלום על חניה (בנסיעה עירונית). כמו כן, חישוב עלות נסיעות ארוכות יותר צריך להיות אחיד ומשותף לכל הארץ, כל שלא ייווצר מצב בו ק"מ נסיעה בצפון הארץ עולה יותר מאותו ק"מ נסיעה במרכזה.</p>	<p>* נסיעות בינעירוניות – בניית כללים אחידים לתמחור          * המחיר יהיה עד 0.3 מעלות אותה הנסיעה ברכב פרטי. - (3 אנשים יוכלו לנסוע במחיר זהה למחיר נסיעה ברכב פרטי, כולל חניה).          * גביית המחיר הנכון בכרטיס רב קו (על פי החוזה המתאים) ומתן הנחות מתאימות לאוכלוסיות זכאיות.          * 1% של טעויות בנוגע למתן שירות מלא לנוסע (דרישה שלנו).</p>	<p>* בדיקה פיסית של התשלום עבור הנסיעה, בהתאם לתעריף באותו אזור.          * בדיקת תשלום ומתן הנחות עבור אוכלוסיה זכאית.</p>	<p>7</p>	<p>מחיר הנסיעה</p>

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי ההחלטות: רשימת המדדים**



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות * לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>על גודל האוטובוסים להיות מותאם לביקושי הנוסעים כך שלא יוצרו מוקדי גודש וצפיפות באוטובוסים ויובטח מקום ישיבה לרוב הנוסעים. כמו כן מספר הנוסעים בעמידה צריך להיות מוגבל עד לרמה בה הנסיעה הופכת לא נעימה. אנו סבורים כי יש להיצמד לרגולציה הקיימת על ידי משרד התחבורה.</p> <p><b>*נתונים על פי:</b>  <b>מרכז מספר 07/2014 לקבלת רישיונות להפעלת קווי שירות בתחבורה הציבורית באוטובוסים באשכול צפון הנגב</b>  <b>)</b>  <a href="http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PUBLIC/mihraz07-2014.pdf">http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PUBLIC/mihraz07-2014.pdf</a></p>	<p>בשעות השיא:  * באוטובוסים עירוניים – עד 65 נוסעים (35 יושבים ו-30 עומדים)  * באוטובוסים בינעירוניים – עד 60 נוסעים (50 יושבים ו-10 עומדים)</p> <p>ביתר שעות היממה:  * באוטובוסים עירוניים – עד 55 נוסעים (35 יושבים ו-20 עומדים)  * באוטובוסים בינעירוניים – עד 60 נוסעים (50 יושבים ו-10 עומדים)</p> <p>* מעל 15% מאורך הקו בו יהיה מספר הנוסעים גדול מהערכים הנ"ל יגרור הגדלת תדירות.</p>	<p>* ספירות נוסעים מדגמיות בקווים עתירי נוסעים והעברת הנתונים בזמן אמת למפעילים לטובת הקצאת אוטובוס נוסף ושיפור התדירות.  * ביצוע סקר תפוסה באוטובוסים מדי תקופת זמן לבדיקת המפעיל ולהסקמת מסקנות להמשך.</p>	8	צפיפות באוטובוס

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי החלטות: רשימת המדדים**





דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות *לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>נסיעה בסביבה נעימה ובטוחה היא חיונית להפיכת השירות לאטרקטיבי ולהגדלת מספר המשתמשים בו. כך גם לגבי ההמתנה בתחנה. סביבת ההמתנה והנסיעה משפיעה על ערך זמן ההמתנה לנסיעה הנתפס. למשל, המתנה בת 5 דקות תחוה על-ידי הנוסע כקצרה יותר באם התחנה נעימה, יש לו מקום ישיבה והגנה מפני השמש, ואם יש בנמצא לוחות מידע בזמן אמת על הגעת האוטובוס הבא.</p> <p><b>*נתונים על פי:</b>  <b>אינג' סימונה גולדנברג – ראש תחום תכנון תח"צ, משרד התחבורה, ד"ר אליה בן שבת – הנדסת תנועה, תחבורה ובקרה, "הנחיות לתכנון של מקבצי תחנות אוטובוס", משרד התחבורה וחברת נתיבי איילון, יולי - 2003.</b>  <a href="http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PLANNI(NG/tahanot-otobus.pdf">http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PLANNI(NG/tahanot-otobus.pdf</a> </p>	<p>* 95% מהנוסעים שידווחו על המתנה נעימה ובטוחה          * כל תחנת אוטובוס ברחוב תכלול: סכנת המתנה, מידע סטטי לנוסע, ונגישות למידע בזמן אמת, תאורה ופח אשפה.</p>	<p>* בדיקה פיסית של סביבת התחנות - תאורה, מפגעים, הגנה מפני גשם/שמש.          * ביצוע סקר תקופתי על נוחות תחנות - המתנה, ביטחון אישי, מפגעים.</p>	9	ביטחון אישי בתחנה
<p>אדיבות נהגים ועובדים אחרים של המפעיל (כרטיסנים) יוצרת תחושה נעימה בקרב הנוסעים והרגשה כי עובדי החברה אכן נמצאים שם על מנת להעניק שירות ולהיות קשובים לצרכיהם.</p>	<p>דיווח של 95% על נהג אדיב</p>		10	אדיבות הנהג

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי ההחלטות: רשימת המדדים**



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות * לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>מערכת תחבורה ציבורית מודרנית מבוססת על קווים ראשיים מהירים בצירים הראשיים וקווים המזינים אותם. על מנת שהמערכת תעבוד ביעילות המירבית, נדרשים מרחקי הליכה קצרים ככל הניתן והחלפות נוחות בין הקווים. מקומות החצייה בקטעי רחובות ודרכים הם חלק בלתי נפרד ממערך תנועות הולכי הרגל בעיר. מיקום מקומות החצייה בקטעי רחוב/דרך מתבסס על ההנחות הבאות:</p> <p>(1) נטייתו של הולך הרגל היא לבחור בנתיב הקצר והנוח ביותר בתוואי תנועתו.</p> <p>(2) העדרם של מקומות חצייה מוסדרים אינו מונע מהולך הרגל לחצות בתנאים בטיחותיים פחות ורצויים פחות ממקום חצייה מוסדר.</p> <p>(3) רצוי לאפשר להולכי-רגל רבים ככל האפשר לחצות בתנאי חצייה טובים ובטוחים ככל שניתן.</p> <p><b>נתונים על פי:</b></p> <p>* <b>חוברת ההנחיות והעקרונות לתכנון העירוני לתנועת הולכי רגל מטעם משרד הבינוי ומשרד התחבורה</b> )  <a href="http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PLANNING/PedestrianTrafficPlanning.pdf">http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PLANNING/PedestrianTrafficPlanning.pdf</a>  <b>look at urban transport A closer</b>        (http://www.eea.europa.eu/publications/term-2013)</p>	<p>* שמירה על שיעור מעברים סביר של ממוצע שלא עולה על 1.5 מעברים לנסיעה.</p> <p>* לא יותר מ 10% מהנסיעות תתבצענה עם שני מעברים או יותר.</p> <p>* 80% מהנסיעות המטפוליניות יבוצעו ללא מעבר ובתוך 40 דקות.</p> <p>* נסיעות מהפרברים לאזורי תעסוקה במרחב עירוני תהיינה עם מעבר אחד לכל היותר והנסיעה תארך עד שעה.</p>	<p>* בדיקה פיסיית של החלפת אוטובוסים בקווים עתירי נוסעים למקומות מרכזיים.</p>	<p>11</p>	<p>נוחות מעבר בין קווים</p>

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי ההחלטות: רשימת המדדים**



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>מידע אמין, נגיש, זמין ורלוונטי לגבי מסלולי הקווים, זמני נסיעה ומועדי הגעה לכל תחנה הוא תנאי הכרחי למתן שירותי תחבורה ציבורית הולמים. מידע זה צריך להתפרסם בכל אמצעי המדידה האלקטרוניים, לרבות באתר האינטרנט ובתחנות.</p> <p>כמו כן צריך לפעול מוקד טלפוני מרכזי המספק שירות עבור כל הקווים ולאורך כל שעות הפעילות של התחבורה הציבורית.</p> <p style="text-align: center;"><b>נתונים על פי:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>מידע בזמן אמת - SIRI - משרד התחבורה -</b>  <a href="http://he.mot.gov.il/index.php?option=com_content&amp;id=2243:pub-trn-&amp;view=article&amp;catid=167:pub-trn-%20%20dev-&amp;memchakimItemid=304&amp;info">http://he.mot.gov.il/index.php?option=com_content&amp;id=2243:pub-trn-&amp;view=article&amp;catid=167:pub-trn-%20%20dev-&amp;memchakimItemid=304&amp;info</a></p> <p style="text-align: center;"><b>אתר Service Interface for Real Time Information (SIRI)</b>  <a href="http://user47094.vs.easily.co.uk/siri/index.htm">http://user47094.vs.easily.co.uk/siri/index.htm</a></p> <p style="text-align: center;"><b>אוגדן הנחיות להצבת שילוט סטאטי בתחנות אוטובוס, משרד התחבורה, אגף תחבורה ציבורית, מרץ 2013</b>  <a href="http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PUBLIC/ANHAYIOT/ogdan-hanhayot.pdf">http://media.mot.gov.il/PDF/HE_TRAFFIC_PUBLIC/ANHAYIOT/ogdan-hanhayot.pdf</a></p>	<p>* זמן המתנה מקסימלי של דקה אחת למענה במוקד טלפוני.        * 1% של טעויות במסירת מידע טלפוני.        * אתר אינטרנט מעודכן, לרבות שינויים זמניים וקבועים בהסדרי התחבורה הציבורית.        * ממשקים בין מערכות מידע לנוסע בזמן אמת ברמת התחנה, בין אם ע"י שלט אלקטרוני בתחנה או ע"י גישה למידע באמצעות טלפון חכם.        * תרגום איכותי של כל מערכות המידע ומתן מענה זהה ברמתו לזה שניתן בשפה העברית</p>	<p>* בדיקת המידע הקיים לנוסע בכל האמצעים העומדים לרשות המפעיל לפרסום.        * בדיקת נגישות המידע לאנשים עם מוגבלות (פיזית וחושית).        * בדיקת תרגום המידע בכל האמצעים (כריזה, שילוט, אינטרנט וטלפון) והצגתו בעברית לצד ערבית</p>	12	מידע לנוסע

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי ההחלטות: רשימת המדדים**



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות * לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>על מנת להקל על ציבור הנוסעים, צריכה לעמוד לטובתם האפשרות לרכוש ולקבל שירות עבור כרטיסי הנסיעה בנקודות שירות אחידות אשר מוסמכות לטפל בכל הסוגיות הקשורות בכרטיס הנסיעה, לרבות החזרים ופיצויים. כמו כן, יש לאפשר טעינת כרטיס רב-קו מרחוק באמצעות האינטרנט ולרכישה בנקודות שונות ברחבי הערים (קיוסקים, מרכולים).</p>	<p>* פרסום ברור, בכל האמצעים, בדבר כל סוגי החוזים האפשריים באזור השירות, לרבות מחירים          * כל האפשרויות, לכל קבוצת אוכלוסיה, לרכישת כרטיס תהיינה זמינות בכל קו ובכל מפעיל.</p>	<p>* בדיקה טרם הנסיעה כי כל המיכשור הרלוונטי תקין          * בדיקות מדגמיות על ידי בקרים של טעינת חוזים שונים ורכישה של כרטיסים מסוגים שונים.          * ביצוע סקר על נוחות רכישת הכרטיסים מדי תקופת זמן לבדיקת המפעיל.</p>	13	אמצעים לרכישת כרטיס

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי החלטות: רשימת המדדים**



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות * לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>תחבורה ציבורית הוא שירות בסיסי וחיוני שצריך להיות נגיש לכל אדם באשר הוא. מפעיל השירות נדרש להבטיח את קיומם של כל האמצעים הדרושים על פי החוק, כדי להבטיח את הנגישות לכל השירותים שהוא מספק, וזאת מבלי שיידרש הנוסע לתשלום נוסף ומבלי שיזדקק לעזרת אדם נוסף.</p> <p><b>נתונים על פי:</b>  <b>תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (הסדרת נגישות לשירותי תחבורה ציבורית)</b>  <a href="http://www.aisrael.org/_Uploads/dbsAttachedFiles/TakanotBus.pdf">http://www.aisrael.org/_Uploads/dbsAttachedFiles/TakanotBus.pdf</a></p>	<p>* עמידה בתקנות הנגישות ב 98% מהמקרים שייבדקו.</p>	<p>* בדיקת תקינות מערכת הכריזה הפנימית והחיצונית ומסכי המידע הויזואליים לפני כל נסיעה.          * היצמדות האוטובוס לשפת המדרכה בעצירה בתחנה.          * אפשרות עליה ושהייה באוטובוס עם כיסא גלגלים.          * חיוב ביצוע הדרכות לנהגים לפי קריטריונים שייקבעו ובקרה על ביצוע ההכשרות.          * ביצוע סקר נגישות מדי תקופת זמן לבדיקת המפעיל.</p>	<p>\</p>	<p>נגישות השירות</p>

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי החלטות: רשימת המדדים**



דברי הסבר ומקורות	ערכי שירות ראוי בתחבורה הציבורית	אופן המדידה הרצוי	דירוג רמת חשיבות *לפי סקר נוסעים 2012	מדד
<p>כמו בכל שירות הניתן לציבור, חשיבותו של מערך שירות לקוחות זמין וידידותי למשתמש הינה גבוהה ביותר. לציבור הנוסעים צריך להיות ברור למי עליהם לפנות במקרה של טענות או בעיות, מהו אופן הטיפול וכמה זמן עליהם יהיה להמתין לתשובה או לפיצוי.</p>	<p>* קיום מנגנון טיפול בתלונות, בהובלת משרד התחבורה, המנתב את התלונות לטיפול ושיפור המצב על ידי גורם הלוגיסטי, לרבות מעקב אחר תיקון הליקויים. * זמן טיפול מירבי לכל פניה אשר לא יעלה על 14 ימים לתגובה ראשונית וחודשיים לסיום טיפול.</p>	<p>* מדידת מספר התלונות וחלוקתם על פי נושאים (על מה מתלוננים הכי הרבה). * ביצוע סקר לבדיקת טיפול בתלונות מדי תקופת זמן לבדיקת המפעיל.</p>	/	טיפול בתלונות

**תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי החלטות: רשימת המדדים**

