

תלונות שהתקבלו ישירות באגפי משרד התחבורה

במשרד התחבורה קיימת תוכנה ייעודית לטיפול בתלונות ציבור. התוכנה, נועדה לשפר את הטיפול בתלונות ולהביא לשקיפות המידע ומניעת כפל טיפול באותה תלונה על ידי מספר גורמים במשרד.

החל משנת 2004 הטמיע אגף הביקורת ותלונות הציבור את התוכנה בהנהלת אגף הרכב, בהנהלת אגף הרישוי, בהנהלת אגף תח"צ (לרבות המחוזות), ברשות תעופה אזרחית, בלשכת השר ובלשכת המנכ"ל (סה"כ פעילות כ-30 תחנות בקרב המשתמשים ביחידות המשרד השונות). עם זאת, קיימים במשרד אגפים בהם לא הוטמעה התוכנה (זאת בשל מס' תלונות נמוך המתקבל אצלן) ואף באגפים בהן הוטמעה התוכנה, חלק מן התלונות אינן מוכנסות למערכת²².

הואיל וכך, מידי שנה מתבקשים אגפי משרד התחבורה השונים להעביר לאגף הביקורת ותלונות הציבור דו"ח נתונים מפורט לגבי תלונות הציבור שהתקבלו ישירות אצלם (שלא באמצעות אגף הביקורת ותלונות הציבור).

האגפים מתבקשים לנתח את הנתונים על פי המדדים הבאים: מספר התלונות שהתקבלו, חתך נושאים עיקריים וניתוח תוצאות הטיפול (תלונה מוצדקת/ לא מוצדקת / לא נקבעה עמדה).

²² לעניין זה ראה פתח דבר, עמ' vi לעיל.

אגף תחבורה ציבורית

בפרק זה מובאים הנתונים לגבי תלונות שהתקבלו וטופלו ישירות על ידי אגף תח"צ באמצעות המערכת הממוחשבת לטיפול בתלונות ציבור.

מספר התלונות והפניות

בשנת 2012 התקבלו באגף תח"צ 2,544 תלונות (מתוכן 941 תלונות הועברו באמצעות אגף הביקורת ותלונות הציבור לטיפול ישיר של האגף). ירידה של כ-22.2% לעומת שנת 2011.



התפלגות תחומי התלונות והפניות

תחום	2011	2012
תח"צ כללי ²³	52.6%	71.9%
אגד	17.9%	8.1%
מוניות	4.8%	5.1%
דן	7.1%	4.2%
רכבת קלה	-	4%
סופרבוס	4.1%	1.4%
קווים	2.3%	1.1%
קונקס	1.7%	1%
מטרופולין	3%	0.8%
אפיקים	1.3%	0.7%
נתיבי אקספרס	2.4%	0.3%
אחר	2.8%	1.4%
סה"כ	100%	100%

²³ מדובר בתלונות בנושאים רוחביים הקשורים לתחבורה ציבורית (נגישות לנכים, כרטיסיות לזכאים, תעריפי נסיעה, כרטיסי "חופשי חודשי" / "רב קו" וכו').

התפלגות נושאי התלונות והפניות

2012	2011	נושא
20.4%	28.7%	קווי נסיעה
15.1%	13.2%	אי עמידה בלוח זמנים
14.5%	7.5%	חופשי חודשי / רב-קו
6.6%	8.4%	מחירי כרטיסים
4.9%	-	רכבת קלה
4.8%	7.6%	התנהגות נהג
4.7%	9.5%	תדירות
2.9%	3.4%	שינוי מסלול נסיעה
2.7%	1.7%	כרטיסיות לזכאים
2.4%	2%	בטיחות בנסיעה
2.4%	5%	אי עצירה בתחנות איסוף
3%	3.5%	תחנות אוטובוס
1.9%	-	ביטול תחנה
13.7%	9.5%	אחר
100%	100%	סה"כ

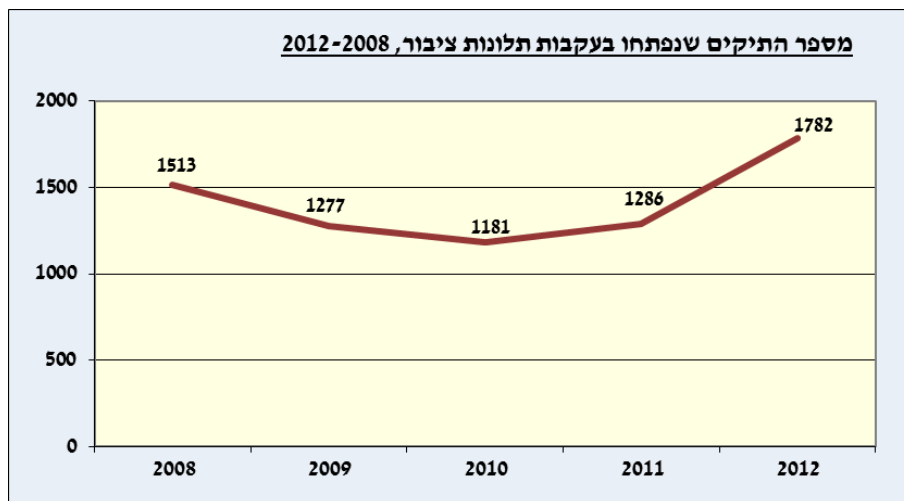
תוצאות הטיפול

בשנת 2012 לא נקבעה עמדה לגבי 90.5% מן התלונות שטופלו (בשנת 2011 לא נקבעה עמדה לגבי 90% מן התלונות שטופלו). אגף הביקורת ותלונות הציבור העיר להנהלת אגף תח"צ בנושא הליקויים בקביעת תוצאות הטיפול, אולם המצב טרם השתנה.

מחלקת תביעות

תיקי חקירה נפתחים באגף תחבורה ציבורית באמצעות יחידת החקירות. יחידה זו עוסקת בגביית העדויות ואיסוף חומר החקירה ולאחר מכן מועבר התיק להמשך טיפול של מחלקת התביעות במשרד, להחלטתם על המשך הטיפול בתיק.

מהנתונים שהועברו על ידי מחלקת תביעות עולה, כי בשנת 2012 נפתחו במחלקה 1,782 תיקים בעקבות תלונות ציבור.



תוצאות הטיפול

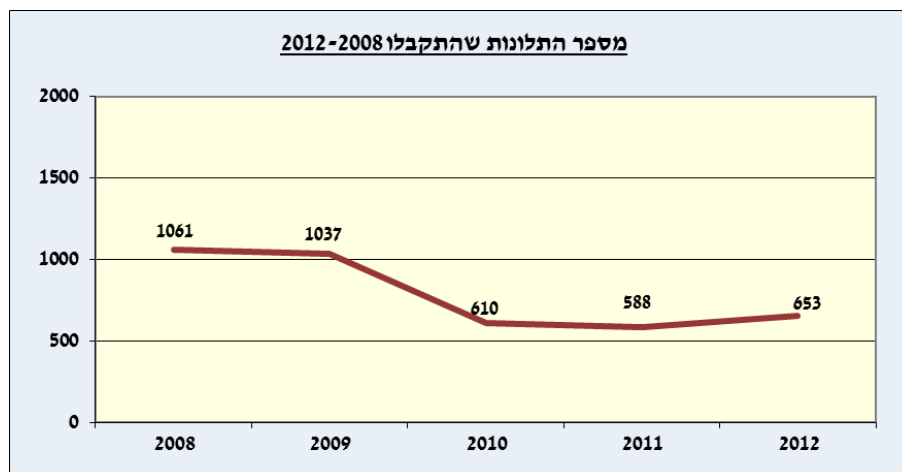
2012	תוצאת טיפול
99.3%	נסגרו מחוסר ראיות מספיקות
0.5%	הוגש כתב אישום
0.2%	התקבל פסק דין
100%	סה"כ

אגף הרישוי

בהנהלת אגף הרישוי מותקנת המערכת הממוחשבת לטיפול בתלונות ציבור. עם זאת, בשנת 2012 לא הכניסו עובדי האגף תלונות שהתקבלו באגף למערכת. המידע הקיים במערכת הממוחשבת הינו לגבי תלונות שהועברו לטיפול ישיר של אגף הרישוי על ידי לשכת השר, לשכת המנכ"ל ואגף הביקורת בלבד.

מספר התלונות

על פי המידע הקיים במערכת הממוחשבת לטיפול בתלונות ציבור, בשנת 2012 טופלו בהנהלת אגף הרישוי 653 תלונות (מתוכן 221 תלונות הועברו באמצעות אגף הביקורת ותלונות הציבור לטיפול ישיר של האגף). עליה של כ-11.1% לעומת שנת 2011.



²⁴ **התפלגות נושאי התלונות**

2012	2011	נושא
43.1%	41.8%	תגי חניה לנכים
9%	11.9%	חידוש רשיונות נהיגה
6.9%	7%	בדיקות רפואיות
5.7%	4.6%	קורס נהיגה נכונה/קורס רענון
3.6%	3.7%	התנהגות עובד
3.6%	3.7%	שיטת הניקוד החדשה
2.3%	2.2%	רישום פרטי רשיונות
2.5%	2%	חידוש רשיונות רכב
3.4%	2%	מבחני נהיגה מעשיים
2.5%	2%	שלילת רשיונות
2.5%	-	החזרי אגרות נהיגה
1.7%	1.5%	בוחני נהיגה
13.2%	17.6%	אחר
100%	100%	סה"כ

בדומה לשנת 2011, גם בשנת 2012 קרוב למחצית מן התלונות שהתקבלו ישירות בהנהלת אגף הרישוי היו בנושא תגי חניה לנכים²⁵.

תוצאות הטיפול

בשנת 2012 לא נקבעה עמדה לגבי 99.7% מן התלונות שטופלו (בשנת 2011 לא נקבעה עמדה לגבי 98.4% מן התלונות שטופלו). אגף הביקורת ותלונות הציבור העיר להנהלת אגף הרישוי בנושא הליקויים בקביעת תוצאות הטיפול בשנים האחרונות, אולם המצב טרם השתנה.

²⁴ הנתונים הנם חלקיים, שכן ב-34.3% מן התלונות שהתקבלו באגף לא הוגדר נושא.
²⁵ גם באגף הביקורת ותלונות הציבור התקבל אחוז גבוה של תלונות בנושא תגי חניה לנכים. ראה פרק "נתונים - תלונות נגד אגפי המשרד והגופים המפוקחים על ידו - אגף הרישוי", עמ' 18 לעיל.

אגף הרכב ושירותי תחזוקה

בפרק זה מובאים הנתונים שהועברו על ידי הממונה על טיפול בתלונות ציבור באגף הרכב ושירותי תחזוקה.

מספר התלונות

בשנת 2012 התקבלו ישירות באגף הרכב ושירותי תחזוקה 380 תלונות.



תחומי התלונות

2012	תחום
91.3%	תחום שירותי תחזוקה
3.7%	תחום הדרכה שמאים ופיתוח
0.5%	תחום יבוא
3.4%	תחום תקינה
1.1%	מחלקת ניידות
100%	סה"כ

נושאי התלונות

2012	נושא
63.6%	עבודה לקויה
17.9%	טיפול ברכב בתקופת האחריות
12.8%	טיפול בוועדות אתיקה
3.8%	שמאים
1.1%	ניידות
0.5%	יבוא מקביל
0.3%	תקינה
100%	סה"כ

תוצאות הטיפול

2012	תוצאת טיפול
45.3%	מוצדק
23.8%	לא מוצדק
30.9%	לא נקבעה עמדה
100%	סה"כ

רשות התעופה האזרחית

בפרק זה מובאים הנתונים שהתקבלו באמצעות המערכת הייעודית לתלונות ציבור המותקנת ברשות התעופה האזרחית.



²⁶ בשנת 2010 לא אויש תפקיד הממונה על תלונות הציבור ברשות תעופה אזרחית, ולא נעשה שימוש במערכת הממוחשבת לטיפול בתלונות הציבור. לפיכך, לא מופיעים נתונים לגבי מספר תלונות שנתקבלו ברשות באותה שנה.

נושאי התלונות

2012	2011	נושא
17.1%	9.4%	טיסות שכר
13.4%	31.3%	רעש מטוסים
12.2%	18.8%	כלי תעופה
11%	6.3%	בטיחות בטיסה
9.8%	6.3%	בקשה למתן מידע
7.3%	-	ריסוס חקלאי
7.3%	-	תעופה ספורטיבית
4.9%	-	אבדן חפצים
17%	27.9%	אחר
100%	100%	סה"כ

תוצאות הטיפול

2012	תוצאת טיפול
11.3%	מוצדק
35.5%	לא מוצדק
53.2%	לא נקבעה עמדה
100%	סה"כ

רשות הספנות והנמלים

מהנתונים שהועברו אלינו מהממונה על פניות הציבור ברשות הספנות והנמלים עולה, כי בשנת 2012 התקבלו ישירות ברשות 16 תלונות.



נושאי התלונות

2012	2011	נושא
5	4	רישיון משיט
3	2	התנהגות לא ראויה
2	-	גובה תעריפי עגינה
6	12	אחר
16	18	סה"כ

תוצאות הטיפול

2012	תוצאת טיפול
2	מוצדק
14	לא מוצדק
-	לא נקבעה עמדה
16	סה"כ

