

11 ינואר 2021

לכבוד:

רן שדמי,

ראש הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

הנדון: צעדים לשיפור שירות משתמשי תחבורה ציבורית, הנוגעים למידע

בהמשך לשיחה שיזמתם והתקיימה בתאריך 5.1.2021 בין הרשות הארצית לתחבורה ציבורית וארגוני חברה אזרחית בנושא הנדון, אנו מביאים לידיכם את הסוגיות שהעלנו במהלך הפגישה, ומספר נקודות נוספות המבוססות על מחקר שערכנו בשנתיים האחרונות בנושא "בסיסי מידע לתכנון וקבלת החלטות מבוססות נתונים בתחום התחבורה בישראל". נודה לקבלת התייחסות מקצועית לכל אחת מן ההצעות להלן:

1. **הצגה שנתית של רמת השירות מנקודת המבט של הלקוח:** יש ליידע את הציבור על רמת השירות שהוא מקבל בתחומי עיר מגוריו בנוגע ל: משך הגעה למוקדי פעילות מרכזיים, תדירות שירות, שעות תחילה וסיום שירות, דיוק בזמני הגעה, ומדדים נוספים של רמת שירות התחבורה הציבורית כגון מידת התאמת קווים מזינים לתחנות רכבת אל עצירות הרכבת בתחנה, תוך השוואה למדדי שירות שהממשלה מגדירה בהנחיות התכנון שלה, ללא קשר למחוייבות החוזית של המפעיל, או זהות המפעיל. מדדים אלו צריכים להתפרסם הן ברמת השכונה והן ברמת הרשות המקומית.

2. **טיפול בתלונות הציבור במוקד אחיד:** יש לייצר פלטפורמות מגוונות ככל הניתן עבור הציבור להגשת תלונות (אתרי אינטרנט ורשתות חברתיות של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית ומשרד התחבורה, מפעילי תחבי"צ שונים, אתרים של רשויות מקומיות, אפליקציות נסיעות פרטיות) שירכזו את כלל התלונות והטיפול בהם במוקד אחד. המוקדים המרובים הקיימים כיום מבלבלים את המשתמשים וגם תורמים לאבדן ידע חשוב שצריך להגיע את הרשות הארצית לתח"צ.

3. **הפנייה בולטת לעמוד הגשת תלונה:** יש להנגיש לציבור הרחב את המידע הרלוונטי בלבד, הנוגע לתחבורה ציבורית, כולל תלונות הציבור [באתר השירותים והמידע הממשלתי](#) (ראה נספח 1) בצורה המבדילה אותו משאר המידע הקיים הנוגע למפעילים ובעלי עניין נוספים. לצורך כך יש לסווג את המידע באתר לפי בעלי העניין השונים בתחבורה הציבורית - המפעילים והמשתמשים. כמו כן, יש ליידע את התושב במועד הצפוי לקבלת מענה לטיפול (עד שבוע). בעמוד מידע לנוסע <https://pti.org.il> אין הפנייה בתפריט הראשי להגשת תלונה על התחבורה

הציבורית. בכל עמוד רלוונטי לציבור הרחב בנוגע לתח"צ יש לשלב קישור בולט לעמוד הגשת תלונה.

4. **פרסום התלונות שהתקבלו לפי חתכים גיאוגרפיים ודמוגרפיים:** יש לחשוף ברמה רבעונית בפני הציבור הרחב, וכן ארגוני חברה אזרחית וחוקרים את פרטי התלונות בחתכים שונים על מנת להפיק תובנות משמעותיות וענייניות על תלונות הציבור. יש לבצע ניתוחים לפי מגזרים ובחתכים שונים (גיל, מגדר, אזור מגורים ועוד).

5. **הצבת עמדות מאוישות לטיפול ברב קו:** ערים מוחלשות רבות בישראל, כדוגמת הישובים הערביים, סובלות מהיעדר עמדות מאוישות של רב קו, דבר המקשה על תושבים רבים לממש הטבות או הנחות אליהן הן זכאיות. בניגוד לכך, בערים מרכזיות בישראל בהן קיימים מרכזי תחבורה, יש היצע של עמדות מאוישות לרב קו. לאור נכונות העיריות לספק מקום להצבת העמדות, על משרד התחבורה לפעול להקמת עמדות מאוישות נייחות/ נידות לטיפול ברב קו בכלל הערים הנדרשות לכך. על מנת להבטיח הגעה מקסימלית של אנשים לעמדות, יש לעדכן את התושבים בפלטפורמות השונות על הצבת העמדות המאוישות או להציבן במוקדים מרכזיים בעיר.

6. **התראות עדכוני תחבורה ציבורית לנוסעים רשומים:** אחד ההיבטים המשמעותיים ברמת השירות של התחבורה הציבורית הוא עדכון על מידע בזמן אמת למשתמשים (איחורי רכבת, אי דיוק בזמן ההגעה של שירותי האוטובוסים, שינויי קווים, ביטול קווים וכן הלאה). כמו כן, אנו מבינים כי גורמים ממשלתיים האמונים חוקי הגנת הפרטיות אינם מאפשרים להפיץ מידע מותאם לנוסעים, בהתאם להיסטוריית השימוש בתח"צ. פתרון אפשרי לכך הוא רישום מוקדם של משתמשי התחבורה הציבורית לעדכון שוטף על קווי רכבות ואוטובוסים הרלוונטיים עבורם. כך, משרד התחבורה יוכל לאפשר מתן מידע רלוונטי עבור כל משתמש, דבר אשר יקל על המשתמש בעת תכנון נסיעתו.

7. **ביצוע סקר הרגלי נסיעה ארצי:** סקר הרגלי נסיעה ארצי שמפרסמת הלמ"ס הינו אחד המדדים המרכזיים להבנת התנהגות משתמשי הדרך ברמה הארצית. סקר זה מתבצע בעולם בין אחת לחמש שנים ומהווה בסיס לבניית תוכניות תחבורתיות כמו גם הבנה מעמיקה של משתמשי הדרך. בישראל, סקר הרגלי הנסיעה הארצי האחרון שבוצע היה בשנת 1990, כאשר כיום אין צפי למועד קיום הסקר. במקום זאת בוצעו סקרי הרגלי נסיעה ברמה המטרופולינית בין השנים 2016-2017 ללא מתודולוגיה אחידה, דבר המקשה על יצירת השוואה בסיסית בין התוצאות (ראיון עם הלמ"ס, 2020). לאור משבר התחבורה שפוקד את ישראל ופרויקטי תשתיות תחבורה רחבי היקף שמתבצעים כיום, הבנת התנהגות משתמשי הדרך הינה הכרחית לצורך קבלת החלטות מבוססות נתונים. על משרד התחבורה לקבוע תאריך יעד לביצוע סקר הרגלי נסיעה ברמה הארצית. כמו כן יש לציין, כי תחבורה היום ומחר מפרסמת בימים אלו את מחקרה העוסק בנושא זה: "בסיסי מידע לתכנון וקבלת החלטות מבוססות נתונים בתחום התחבורה

בישראל, המורה על הוספת מדדים חיוניים לקידום תחבורה בת קיימא עבור הלמ"ס בהתאם לנעשה בעולם. אנו מבינים כי המשרד מסתמך על ניתוח נתוני עתק (BIG DATA), אולם להבנתנו, הסתמכות על מידע זה איננו מספק להבנת המידע המקיף הנדרש לצורך תכנון תחבורה ציבורית.

8. **שימוש ברשות המקומית כסוכן לקבלת מידע ומסירת מידע:** כוחן של הרשויות המקומיות מתגלה בממשקים עם התושב. דוגמא לכך ניתן לראות בכרטיסי הדיגיתל בת"א, המציגים ומפרסמים מידע עבור התושב לפי תחומי עניינו. על הרשות הארצית לתחבורה ציבורית לנצל עובדה זו ולפרסם ביחד עם הרשות המקומית מידע לגבי שירותי התחבורה הציבורית הן ברמת השכונה והן ברמת הרשות המקומית. כמו כן, בהתאם לסעיף 2, יש לאסוף מידע מהפלטפורמות השונות של הרשות המקומית (פייסבוק העירייה, דפים ועמודים של קבוצות תושבים, קבוצות ווטסאפ של שכונות וכו') ולייצר מערך ידע מבוסס נתוני משתמשים, אשר עשוי להוביל לשיפור מיטבי באיכות השירות.

9. **שילוב נציג ארגוני תחבורה כמשקיף בדירקטוריונים של החברות הממשלתיות בנושא תחבורה:** מטרתם המרכזית של ארגוני החברה האזרחית הינה תרגום קולו של האזרח למונחים מקצועיים. שילוב כדרך קבע של נציג ארגון תחבורה כמשקיפים בדירקטוריונים של החברות הממשלתיות בנושא תחבורה עשוי לתרום לשקיפות ושיפור תהליכי עבודה.

10. **מעורבות משרד התחבורה למדידה ראוייה של שביעות הרצון מתחבורה ציבורית בסקרי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה:** מדידת שביעות רצון מהתחבורה הציבורית בלמ"ס נמדדת לפי תשובת כלל המשיבים לסקרים, ולא רק על ידי אלה המשתמשים בתחבורה הציבורית (באופן תדיר או לעתים רחוקות). כך נוצרת לעתים הטייה שבה אחוז המשיבים כי התחבורה הציבורית היא משביעת רצון גבוהה מאחוז המשתתפים בסקר שהשיבו שנסעו ולו פעם אחת בתחבורה הציבורית. מובן ששביעות רצון של מי שלא השתמש כלל בתחבורה הציבורית איננה רלוונטית, ואף יכולה להציג מידע הפוך של שביעות רצון מהעדר תחבורה ציבורית באזור מגוריו של המשיב. ראוי שמשרד התחבורה יפעל מול הלמ"ס למדידה שתיתן תמונה שתשקף את רמת שביעות מהתחבורה הציבורית. בנוסף כיום נושא התחבורה מקבל ביטוי דל במדד איכות החיים בישראל. יש להבטיח כי שביעות הרצון ממערכת התחבורה, במגוון פרמטרים, תקבל ביטוי ראוי במדד איכות החיים בישראל.

בברכה,

תמר קינן

מנהלת עמותת 'תחבורה היום ומחר'

052-8974583

נספח 1 : אתר השירותים והמידע הממשלתי >תחבורה>תחבורה ציבורית



The screenshot shows the gov.il website interface for public transport services. At the top, there is a search bar and navigation links for 'gov.il', 'שירותים ופדע', 'תחבורה', and 'תחבורה ציבורית'. Below the search bar, there are two input fields: 'מסויד' (Station) and 'לדאגפה: חדוש רישון טרהה' (Destination: New Rishon LeTzion). The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'תחבורה ציבורית' (Public Transport), contains a list of links for various services such as 'בקשה להעברת רישון הפעלה מחברה לחברה' (Request for transfer of operation from one company to another), 'בקשה לרישון הסעה במונית' (Request for taxi license), 'בקשה ליבא ציוד לרכבת' (Request to import equipment for the train), 'בקשה לקבלת זכר ציבורית הפעלה מונית' (Request for public transport license for a taxi), 'בקשה לקבלת רישון להחבר רכבים (ליסג)' (Request for license to connect vehicles (LISG)), 'בקשה לקבלת רישון הפעלה רכב מונית' (Request for license to operate a taxi vehicle), 'בקשה לרישון מנהל מקצועי למשרד השכרת רכב או החבר' (Request for professional license for a car rental company or agency), 'הגשת ערר על החלטה שלא לבטל קנס שהתקבל ברכבת קלה' (Appeal against a decision not to cancel a fine received on a light rail), 'הגשת תלונה על התנהלות בתחבורה ציבורית' (Complaint about public transport management), 'מניה בושא מידע סטטי - (GTFIS) General Transit Feed Specifications' (Mofet bus information system - GTFIS), 'מניה למרכז המידע של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית עבור ספקי שילוט ודיווח תקלות ומעיות בפחאנקול C2S' (Mofet information center for national public transport authority for providers of C2S scheduling and reporting), 'מניה מקוונת לאקו קצני בטיחות בתחבורה' (Mofet online safety quiz for public transport), and 'קבלת המידע בושא ממשקי זמן אמת SIRI' (Mofet information system for real-time SIRI interfaces). The right column, titled 'תחבורה' (Transport), contains links for 'את' (Home), 'לימוד ומתכני נהיגה' (Learning and driving content), 'ניגשת בתחבורה' (Public transport), 'נהיגה ספורטיבית' (Sportive driving), 'רישון רכב' (Vehicle license), 'רישון ושינוי בעלות' (License and change of ownership), 'רישון נהיגה' (Driving license), 'שיחתי רכב צוהני שיחתיים' (Mofet vehicle registration), and 'תאונות דרכים ועבירות תנועה' (Traffic accidents and traffic violations). At the bottom of the page, there are three main navigation buttons: 'תמיכה' (Support), 'מידע שימושי' (Useful information), and 'שירותים ומידע' (Services and information).

מקור : אתר השירותים והמידע הממשלתי. נדלה בתאריך : 7.1.2021