



דו"ח ביקורת הציבור – רבעון שלישי 2017

15 דקות – ארגון צרכני התחבורה הציבורית

15 דקות הוא ארגון צרכני תחבורה ציבורית בישראל. הארגון פועל לקיצור זמני הנסיעה בתחבורה הציבורית ולשיפור והוספת שירות כך שהתחבורה הציבורית תהווה חלופה ראויה לשימוש ברכב הפרטי. הארגון פועל באמצעות מאבקים ציבוריים, בעזרת מתנדבים ואנשי מקצוע.

בתחילת 2017 השיק ארגון **15 דקות** אפליקציה שמאפשרת למשתמשי התחבורה הציבורית להוות בקרים בשטח על איכות השירות. מאז השקתה התקבלו קרוב ל-6000 תלונות. ברבעון זה, השלישי לפעילותה (יולי-ספטמבר), **חלה עלייה של כ-28% בכמות הדיווחים, ונתקבלו כ-2350 פניות מרחבי הארץ**, עדות לפער בין רצון הציבור בתחבורה ציבורית אמינה ומהירה לבין המציאות בשטח. דו"ח זה מציג את הדיווחים ברבעון השלישי של 2017 וכן סיפורים אישיים מאחורי המספרים ותמונות מהשטח.

הקווים המדווחים ביותר

במהלך הרבעון השלישי של 2017 ציבור הנוסעים התלונן על קווים רבים ברחבי הארץ, **15 הקווים המדווחים ביותר מוצגים כאן** ועיקרי הבעיות שעלו בכל אחד מהם.

השוואה למיקום ברבעון ב	הסבר	מסלול הקו	הקו	חברת התחבורה	
 (מיקום קודם-3)	דיווחים על אי ביצוע נסיעות, השארת נוסעים בתחנה ואוטובוסים לא ראויים (שבורים, מלוכלכים וללא מיזוג) – נדרשת אכיפה משמעותית מצד משרד התחבורה ותגבור הקו.	נתניה – תל אביב יפו	605	נתיב אקספרס	1
חדש בדירוג	תדירות נמוכה שגורמת לצפיפות רבה, דילוגים על תחנות בשל הצפיפות כבר בתחנות הראשונות. בין קווי המזרח-מערב הבודדים בגוש דן, עובר בנקודות מפתח ולכן תמיד עמוס. נדרשת הגברת תדירות משמעותית וסלילת נתצים לאורך המסלול בכדי למנוע עיכובים.	תל אביב יפו-קריית אונו	55	קווים	2
חדש בדירוג	אי ביצוע של נסיעות באופן קבוע. דילוגים על תחנות. נדרשת אכיפה צמודה מצד משרד התחבורה על ביצוע של הנסיעות.	נתניה-תל-אביב יפו	608	נתיב אקספרס	3
נשאר במקום	אי ביצוע נסיעות ואיחורים קבועים בקו שהביקוש אליו גבוה והתדירות נמוכה מדי. בנוסף דיווחים על נסיעות בדוחק ללא מיזוג. נדרשת אכיפה משמעותית מצד משרד התחבורה והגברת תדירות.	פתח תקווה – רחובות	249	אגד	4
 (מיקום קודם-12)	דיווחים על אי ביצוע נסיעות ועומסים הנוצרים כתוצאה מכך, ובהם השארת נוסעים בתחנה. בעקבות הדו"ח הראשון בו הופיע הקו במקום השני בדירוג חלה ירידה בדיווחים אך עם תחילת הרבעון הנוכחי הקו חזר לסורו עם אותן הבעיות.	בית שמש - ירושלים	419	אגד	5
חדש בדירוג	קו מבוקש מאד בירושלים למרות זאת- אי ביצוע של נסיעות שגורמים לצפיפות רבה ודילוגים על תחנות. מדובר בתופעה קבועה שחוזרת על עצמה.	ירושלים פנימי	15	אגד	6
 (מיקום קודם-1)	עיקר התלונות על כך שלא כל הנסיעות מבוצעות ונוסעים מושארים בתחנה כתוצאה מכך. בעקבות הדו"ח הקודם הובטח שיבוצע תגבור, אך עדויות על ליקויים בשירות ממשיכות להגיע.	הרצליה פיתוח-תל אביב יפו	90	מטרופולין	7
חדש בדירוג	אחד מקווי המזרח-מערב היחידים בגוש דן. הדיווחים בעיקר על אי ביצוע של נסיעות ואיחורים רבים, תדירות נמוכה בשעות השיא שגורמים לצפיפות ודילוגים על תחנות.	תל אביב יפו-יהוד	56	קווים	8
 (מיקום קודם-6)	דיווחים על אי ביצוע נסיעות באופן קבוע- נדרשת אכיפה משמעותית מצד משרד התחבורה.	ירושלים פנימי	6	אגד	9
 (מיקום קודם-14)	תלונות על אי ביצוע נסיעות, איחורים וזמני המתנה ממושכים. נדרשת הגברת תדירות והגברת אכיפה על ידי משרד התחבורה.	חולון – תל אביב יפו	289	דן	10

11	אגד	14	ירושלים פנימי	אי ביצוע של נסיעות, אוטובוסים ישנים ללא מיזוג.	הופיע ברבעון 1
12	מטרופולין	58	באר-שבע-ירוחם	אי ביצוע של נסיעות, איחורים ותדירות נמוכה לקו החשוב ביותר לירוחם.	חדש בדירוג
13	אגד	123	חיפה פנימי	נסיעות שלא מבוצעות, אוטובוסים ישנים, מכשירי תיקוף שלא פועלים (למרות שאמורה להיות עלייה מכל הדלתות).	חדש בדירוג
14	דן באר שבע	8	באר-שבע פנימי	נסיעות שלא מבוצעות ואיחורים.	חדש בדירוג
15	מטרופולין	30	באר-שבע-לקייה	ביטול נסיעות באופן קבוע.	חדש בדירוג

מסקנות עיקריות:

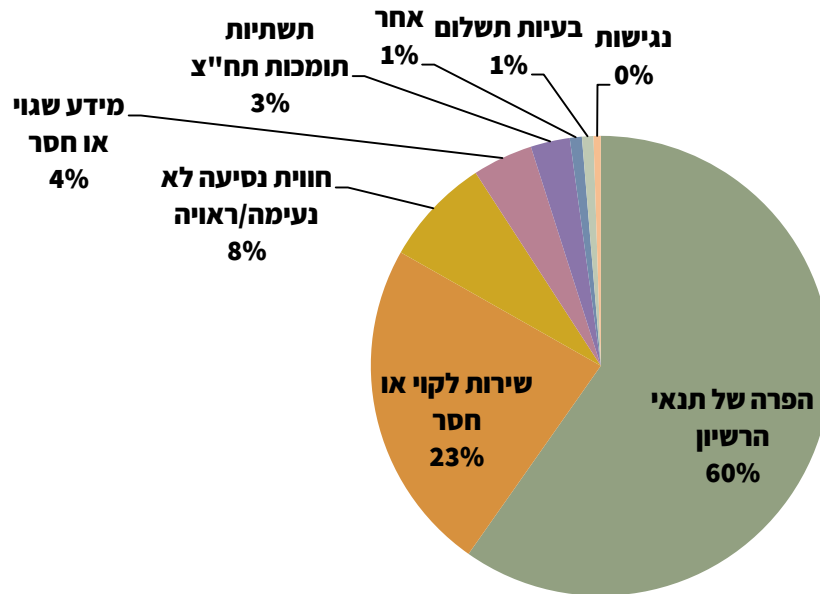
- א. המגמה של הפרת תנאי המכרז והרישיונות על ידי מפעילי התחבורה הציבורית נמשכת. **משרד התחבורה אינו מבצע כראוי את תפקידו כרגולטור וכן אינו מטפל בבעיות היסוד המונעות את שיפור השירות**, כגון התמודדות עם מחסור של 3500 נהגים והצורך בהוספת נתיבי תחבורה ציבורית.
- ב. מעניין לראות שבשלושה המקומות הראשונים ממוקמים קווים של מפעילים שנפח הפעולה שלהם קטן באופן יחסי ולכן העובדה שהגיעו למקומות הללו מעידה על שירות לקוי באופן מובהק.
- ג. **המידע האלקטרוני שקיים בתחנות הרבה פעמים מטעה**. ציבור הנוסעים נסמך עליו אך הוא אינו אמין ומציג מצג שווא על זמני הגעת הקווים. התסכול שנוצר מכך הוא רב.
- ד. **הציבור מחפש דרכים לדווח ולתבוע את שיפור השירות מהגורמים האחראים, אך נתקל במענה לקוי** מצד המפעילים ומצד משרד התחבורה. המענה במוקדי השירות לא זמין בכל שעות הפעילות של הקווים השונים כך שהציבור נותר פעמים רבות ללא מענה. התשובות במקרים רבים מתחמקות ולא ברורות מה שגורם לחוסר הוודאות שכבר קיים בתחבורה הציבורית לרב יותר.
- ה. ניתן לראות שרוב הפניות הן בנוגע **לקווים המקשרים בין ערים שונות** ולא קווים פנימיים. התלונות לרוב מרוכזות בשעות הבוקר בדרך לעבודה ובשעות אחה"צ בחזרה מן העבודה ומדובר בקווים בהם משתמשים יומיום אותם הנוסעים.
- ו. יש לשים לב שתקופת הדו"ח היא בקיץ כך שתלונות הקבועות על קווי הסטודנטים נעדרות ממנו מסיבה זו.

סוגי התלונות ושכיחותן

נושא התלונה	כמות התלונות	באחוזים %
הפרה של תנאי הרשיון		
איחורים ביציאה או אי ביצוע נסיעות	1123	47.63%
דילוג על תחנה	286	12.13%
שירות לקוי או חסר		
איחורים	234	9.92%
צפיפות ואי עזירה לנוסעים כתוצאה מתדירות נמוכה בפועל	170	7.21%

3.48%	82	תדירות נמוכה
1.95%	46	בקשה לשינוי מסלולי קווים והוספת שירות חדש
0.89%	21	חוסר תיאום עם הרכבת
חווית נסיעה לא נעימה/ראויה		
3.52%	83	תלונות על נהגים
1.48%	35	נסיעה ללא מיזוג
1.40%	33	תקלות באוטובוס
1.06%	25	זיהום אוויר, זיהום ולכלוך
0.17%	4	תחנה לא תקינה
מידע שגוי או חסר		
2.12%	50	מידע אלקטרוני שגוי
1.31%	31	מידע שגוי או חסר (בתחנה, באוטובוס או באתר)
0.81%	19	מענה לקוי מפניות ציבור
תשתיות תומכות תח"צ		
1.10%	26	מידע אלקטרוני שגוי
1.06%	25	בעיות בנתיבי תחבורה ציבורית
0.59%	14	בעיות עם עלייה מכל הדלתות
אחר		
0.85%	20	אחר
בעיות תשלום		
0.68%	16	תקלות רב-קו
0.13%	3	רפורמת תעריפים
נגישות		
0.51%	12	נגישות
100.00%	2358	סכום כולל

פילוח התלונות



1. **ההפרה הבוטה של תנאי הרישיון על ידי מפעילי התחבורה הציבורית נמשכת**, וציבור הנוסעים ממשיך לסבול מאמינות נמוכה, כאשר אוטובוסים אינם עומדים בתכנון שנקבע על ידי משרד התחבורה, ומאחרים לצאת בזמן מתחנת המוצא או אינם יוצאים כלל. מתחילת השנה חלה עלייה של כמעט 8% בדיווחים על הפרות אלה.

"**אין יום בלי בעיה עם הקו 249** אחרי נשעה 1700 לא באים בזמן או שבכל לא באים למרות הרבה מיילים ששלחתי שום דבר לא ישתנה פשוט עושים מה שבראש שלהם. זה כל יום אחרי השעה 1700 חוץ מי צדיק אחד שתמיד יוצא בזמן שלו 18:10 (קו 249 אגד, דריו, פתח תקווה)

2. הדיווחים על **מידע שגוי ומטעה לא מפסיקים להגיע** - כאשר אוטובוסים אינם מבצעים נסיעותיהם, **השילוט האלקטרוני מוסר מידע לפי התכנון ולא לפי הביצוע בפועל**, לנוסעים הממתינים בתחנה אין כל דרך לדעת זאת והתסכול ועוגמת הנפש שנגרמת היא רבה.

"ב14:15 אמור היה להגיע אוטובוס. נוסעים מחכים בתחנה מ14:10, **בלוח היה כתוב 29 דק. עברו 29 דק ולא הגיע אוטובוס**. השורה בלוח הדיגיטלי הראה ששוב עוד רבע שעה יגיע אוטובוס. במקביל כל כמה דק חוזרת שורה נוספת שבה כתוב שהאוטובוס לבאר שבע מגיע עוד דקה 2/ דק. אך לאחר דקה שוב השורה נעלמת וכמובן האוטובוס לא מגיע. כעת השעה 15:01 ובלוח כתוב עוד 8 דק מגיע אוטובוס. (קו 8 מטרופולין, קרן, ירוחם)

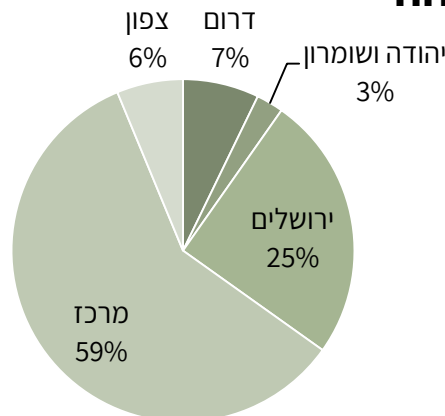
3. **מענה לקוי ממוקדי המידע של המפעילים השונים** - מפעילי התחבורה הציבורית מפעילים מוקדי מידע שאמורים לסייע לציבור שנמצא בתחנה לדעת על איזה אוטובוס לעלות ולהבין מתי האוטובוס יצא וכמה זמן עוד נותר לחכות. במוקד התקבלו פניות רבות בנוגע ליחס מזלזל והתחמקות מאמירת אמת. חוסר הוודאות הרב שבו נמצאים נוסעי התחבורה הציבורית מקשה על ניהול סדר יום תקין תוך הסתמכות על תחבורה ציבורית.

"משעה 18:00 עד 18:40 הייתי על הטלפון עם מוקד חברת קווים. שאלתי את המוקדנית האם האוטובוס של 17:30 ו18:00 יצא. המוקדנית סירבה לתת תשובה ולאשר שהאוטובוסים לא יצאו, ורק אמרה שהיא יכולה להעביר את תלונה שלי למוקד תלונות. בהתחלה היא אמרה שהמחשב שלה 'קופץ' והיא לא יכולה לראות את המידע, אמרתי שתבדוק במחשבים של מוקדנים אחרים, היא סירבה. דרשתי לדבר עם המנהל, היא אמרה שאין בערב מנהל. כשהמשכתי להתעקש לקבל את התשובה האם עברו האוטובוסים, היא פתאום אמרה שהיא תדבר עם המנהלת ושמה אותי בהמתנה. כשחזרה, אמרה שהיא לא יכולה לתת לי את המידע וגם לא את השם של המנהלת. בסוף הגענו הביתה במונית" (קו 54 קווים, אולגה, מודיעין)

התפלגות התלונות לפי מחוז

בדומה לרבעון הראשון, התלונות שהתקבלו התפלגו לפי היקף השימוש בתחבורה הציבורית - קרוב לשני שלישי במרכז, כרבע בירושלים והשאר בצפון, בדרום וביהודה ושומרון.

חלוקה על פי מחוז



מבט מקרוב לסיפורים מאחורי המספרים

"כל אחת צ' וכל ערב, הביקוש עולה על ההיצע. האוטובוסים מפוצצים אנשים ומגיעים בתדירות נמוכה. מוביט מתקשה לתת נתונים מדויקים. ממתנים בתחנה המון זמן וכשהאוטובוס מגיע לבסוף, אסירי תודה אם הנהג עצר בתחנה ואפשר להידחס עם שאר הסרדינים." (קו 55 קווים, מיכל, תל-אביב)



"צפיפות קשה בקו. האוטובוס התמלא לגמרי בתחנת רכבת השלום ובתחנה לאחר מכן (שרונה) לא כול מי שרצה עלה לקו..." (קו 239 דן, חן, תל-אביב)



"האוטובוס ללקיה תמיד עושה את זה! קופצים בין האוטובוסים. כלומר **האוטובוס לא מגיע כל 20 דקות אלא כל 40 דקות!** ואנשים נאלצים לחכות מאחר וכתוב שהאוטובוס יגיע כל 20 דקות! ביזיון" (קו 30 מטרופולין, לובנה, לקייה)



"קו 69 מקמניץ לגבעת שאול נעצר בתחנה ולא ממשיך כי לא יכול לסגור את הדלת מרוב צפיפות" (קו 69 אגד, אביטל, ירושלים)



לסיכום

כמות הדיווחים שהגיעה למוקד שלנו מתחילת השנה ונמצאת במגמה מתמדת מסייעת לנו להבין את המגמות השונות והבעיות המרכזיות המטרידות את הנוסעים בשטח. אנו קוראים למשרד התחבורה להיעזר בחוכמת ההמונים ובדיווחים שהתקבלו מהשטח בכדי לשפר את השירות בתחבורה הציבורית. הציבור דורש שינוי!