

2.8.18

לכבוד : קרן טרנר, מנכ"לית משרד התחבורה, ראש הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
שירלי שמואל, הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

הערות 15 דקות לתכנית התחרות בענף התחבורה הציבורית

שלום רב,

אנו מברכים על מתן האפשרות להגיב על התכנית לתחרות בענף התחבורה הציבורית, ושמחים להעביר את ההערות שלנו בנושא. זאת לאור הניסיון המצטבר מהשטח שכולל עבודה מול מפעילי התחבורה הציבורית, רשויות מקומיות, משרד התחבורה, משרד האוצר, הכנסת, מאות פעילים בשטח המקדמים את הנושא, אלפי פונים בשנה למוקד 15 דקות שנותן סיוע לפעול מול הגופים השונים ובתור משתמשי תחבורה ציבורית.

להלן תמצית הערותינו לשיפור שיטות העבודה מול מפעילי התחבורה הציבורית, שמרביתן מוכתבות על ידי המכרזים:

(1) **שימוש בהנחיות לתכנון ותפעול תח"צ כרף מינימלי לתכנון מכרזים ולהפעלת שירותי תחבורה ציבורית.** ההנחיות החדשות של משרד התחבורה לתכנון ותפעול תחבורה ציבורית יכולות לשמש במכרזים כרף מינימלי לקביעת תדירות השירות ושעות הפעילות. מוצע להקפיד לעמוד בהנחיות ואף להוסיף מעבר לכך תשומות על פי הצרכים מהשטח, וכן לחייב את מפעילי התחבורה הציבורית לשימוש בהנחיות הן בהגשת ההצעות למכרזים והן בהפעלה השוטפת.

(2) **מתן דגש במכרזים ובהפעלה על יצירת קווים ישירים :** שיטת התגמול הנוכחית לפי ק"מ מעודדת במקרים רבים את מפעילי התחבורה הציבורית להציע ולהפעיל קווים מאספים ומפוזלים, על חשבון קווים עם מסלולים ישירים. אנו מציעים לשים דגש במכרזים, בהצעות המפעילים, בניקוד, בתקצוב ובהפעלה השוטפת, על יצירת קווים ישירים ואטרקטיביים שיכולים להוות תחרות לנסיעה ברכב פרטי מבחינת זמני הנסיעה. ככל שיהיו תמריצים ודרישות מהמפעילים לספק קווים מהירים וישירים בתחבורה ציבורית (לצד הפעלת שירות מאסף כאשר נדרש), כך תיווצר אלטרנטיבה נוחה למעבר מרכב פרטי לתחבורה ציבורית.

(3) **שימוש בנתונים וסקרים שנעשים בקרב משתמשי הרכב הפרטי וכן ו Big Data לתכנון קווים.** אנו מציעים לשלב במכרזים הן בשלב התכנון והן כדרישה ממפעילי התחבורה הציבורית, חובה לגבש הצעות לקווים על סמך נתונים שנאספים על הרגלי נסיעה של משתמשי רכב פרטי, ולא רק על סמך ספירות נוסעים וסקרי משתמשים קיימים בתחבורה הציבורית.

(4) **מנגנון עדכון תשומות תדיר :** לאור הלקחים ממכרזים קודמים, כדי לעמוד בביקוש ההולך וגדל לשימוש בתחבורה הציבורית וכדי לגשר על פערי העבר (כפי שהוערכו בתכנית האסטרטגית לשיפור התחבורה הציבורית של משרדי התחבורה והאוצר ובבקשה לתוספות תקציביות לשנת 2017-2018), מוצע לאפשר מנגנון גמיש יותר לתוספת תשומות לתחבורה הציבורית. אנו מציעים מנגנון תוספת תשומות אוטומטי על בסיס רבעוני או חצי שנתי לכל הפחות, שיאפשר קפיצת מדרגה במתן שירות לציבור וכן ישדרג את

היערכות מפעילי התחבורה הציבורית בביצוע. בעבר, מנגנון תוספות שנתי במכרזים של ביתר עילית ומודיעין עילית הוכח כמוצלח מבחינת השירות לנוסע. במקומות בהם אין מנגנון עדכון תשומות, ישנו תהליך ארוך מאוד (שנה-שנתיים לכל הפחות) לצורך הוספת תדירות או הוספת קווים חדשים. עיקר העיכוב נובע מהצורך לנהל מו"מ בין משרדי עם משרד האוצר כדי לאשר תוספות שירות ומחוסר היערכות לנושא מצד המפעילים במסגרת תנאי המכרזים הקיימים. מנגנון מוסכם של תוספת תשומות מדי חצי שנה לכל הפחות, יאפשר הן עבודת מטה סדורה של משרד התחבורה והן התאמה של התקציב לצרכים בשטח והיערכות מוקדמת של המפעילים למצב זה. אנו מברכים על המגמה של הגדלת ההשקעות בתחבורה הציבורית, אך יש לוודא שהיקף וקצב תוספות תשומות תקציביות אלו יינתנו בצורה האסטרטגית לפיתוח התחבורה הציבורית), וכן שבמבחן היישום תוספות תקציביות אלו יינתנו בצורה מהירה ויעילה יותר. על כן, אנו מציעים לאפשר מנגנון עדכון תדיר מוסכם של תוספות שירות כבר במכרזים עצמם, שיאפשרו גם היערכות של המפעילים בהתאם ללוחות זמנים תדירים יותר.

5) יצירת תמריץ חיובי לגידול במספר הנוסעים: כדי ליצור תמריץ חיובי להפעיל קווים המשרתים את צרכי הציבור באופן יעיל שיאפשרו מעבר של נוסעים מרכב פרטי לתחבורה ציבורית, מוצע להוסיף תמריץ משמעותי במכרז לעלייה בכמות הנוסעים, עם אמירה ברורה לגבי החובה לפנות גם לקהלי יעד שאינם משתמשי תח"צ.

6) חובת עלייה מכל הדלתות וטעינה ורכישת כרטיסים במכונות גם על גבי האוטובוסים: מוצע שכל המכרזים החדשים יחייבו בעלייה מכל הדלתות עבור כל צי האוטובוסים כבר עם תחילת פעילות המפעיל. כדי לעודד שיעור תשלום גבוה לנסיעה, אנו מציעים, על סמך הנסיון בשטח, לחייב את המפעילים להצטייד במכונות לטעינה ורכישת כרטיסים על גבי האוטובוסים עצמם, כולל תשלום וטעינה במזומן. בישראל ישנם אנשים רבים שלא משתמשים בטלפון חכם, כגון אוכלוסיות שאינן טכנולוגיות, וכן ישנם מאות אלפי אנשים אשר מתנהלים ללא כרטיס אשראי, ובכלל זה ילדים ונוער. כאשר אופציות הטעינה ורכישת הכרטיסים מוגבלות, אנשים מעדיפים שלא לעכב את נסיעתם ונוסעים לעיתים ללא תיקוף/תשלום. בשוק הפרטי בארץ ובעולם ישנן לא מעט אפשרויות של מכונות טעינה ורכישת כרטיסים קומפקטיות לעומת אלו שהוכנסו עד היום לאוטובוסים, ויש אף מכונות שיכולות למחזר עודף ובכך להקטין את הצורך בתחזוקה שוטפת של מטבעות. אנו מציעים לחייב כבר מתחילת ההפעלה להקל על הנוסעים בכל הקשור לרכישה וטעינה של כרטיסים ללא מגע עם הנהג באמצעות טעינה ורכישה גם על גבי האוטובוס, ובכך להגדיל את שיעור התשלום עבור הנסיעה.

7) ביצוע קפיצת מדרגה במכרזים החדשים בהצטיידות באוטובוסים נגישים, בטיחותיים וכן חשמליים ובאופן תחזוקתם: מוצע לקבוע במכרזים סטנדרטים מתקדמים של הצטיידות באוטובוסים חדישים ותחזוקתם, בדגש על מצב האוטובוסים (תחזוקת נקיון ומזגנים, חלונות עם מסנני קרינה ועוד), בטיחות בתוך האוטובוס עבור כלל המשתמשים (ישנם אוטובוסים חדשים עם מדרגות ושיפועים גבוהים וללא מאחזי יד מספקים שפוגעים בטיחות הנוסעים), הנגשה מלאה לאנשים עם מוגבלויות ומבוגרים, כולל הצטיידות באוטובוסים בינעירוניים נגישים, מיניבוסים והצטיידות הדרגתית של אוטובוסים חשמליים עם הצבת שנת יעד של הצטיידות ב 100% אוטובוסים חשמליים.

8) **פרסום ושיווק במגוון אמצעים לציבור** : מוצע לחייב במכרזים אמצעי פרסום ושיווק מגוונים ועדכניים, ואף להוסיף ניקוד למציעים שיגישו הצעות מקיפות ומפורטות לשיווק ופרסום קווים חדשים במגוון אמצעים נרחב כגון עלונים בדיוור ישיר לבתים, שילוט נרחב בשכונות ובמרכזים בעיר בלוחות פרסום, על גבי האוטובוסים ובתוכם, במדיות החברתיות ובאינטרנט, תוך התייחסות מפורשת לפרסום ושיווק לקהלים של משתמשי רכב פרטי, יצירת מפות של כלל הקווים בשילוט רחוב, בתחנות ובמגוון אמצעי חלוקה, ועוד. לשיווק ופרסום נכון ומקיף יש השפעה על השימוש בשירותי תחבורה ציבורית קיימים וחדשים.

9) **מתן מענה מהיר והגדרת אופן הטיפול בפניות ותלונות הציבור, כולל חובת פיצוי לנוסעים וחובת דיווח למשרד התחבורה** : רמת המענה הניתנת לפניות הציבור ולטיפול בהן צריכה לעבור שדרוג משמעותי. מוצע לחייב את המפעילים בכללים מחייבים לטיפול ומענה לפניות הציבור בפרק זמן מהיר יותר וכן לטפל בסוגיות העולות מהן באופן יעיל ומקצועי. בנוסף, מוצע לחייב את המפעילים לפצות נוסעים באופן אוטומטי על איחורים מעל פרק זמן מסוים, למשל מעל לעשרים דקות (ברכבת ישראל ישנה חובה לזכות על כרטיס נסיעה אם הרכבת איחרה למעלה מחצי שעה), ובכך לייצר תמריץ משמעותי למפעילים לעמידה בלוחות הזמנים. כמו כן, מוצע שהמפעילים יהיו מחוייבים במסגרת המכרזים לדווח למשרד התחבורה על פניות הציבור ובפרט על הסוגיות שעולות מהפניות, כפי שעולה מהמלצות **מרכז המחקר והמידע של הכנסת בנושא טיפול בפניות הציבור בתחום התחבורה הציבורית שפורסמו השנה**

10) **קביעת רף מינימלי גבוה לשכר נהגים במסגרת המכרזים** : קביעת שכר גבוה יותר לנהגים תאפשר התמודדות עם המחסור החמור של נהגים בענף. כדי לאפשר גיוס נהגים איכותיים ובכמות מספקת אנו מציעים לקבוע רף מינימלי של 50 ₪ לשעה. הצעה זו משקפת הערכות של מומחים בתחום כפי שבאו לידי ביטוי בדיוני ועדת הכלכלה וועדת המשנה לתחבורה ציבורית של הכנסת בנושא.

11) **ניקוד גבוה לרמת השירות לנוסע** : כלקח ממכרזים קודמים, אנו מציעים להגדיל את הניקוד הניתן עבור רכיבי רמת השירות, על חשבון הניקוד להצעת המחיר. נסיון העבר מלמד שפעמים רבות הצעת המחיר הנמוכה ביותר מתאפשרת על חשבון רמת השירות לציבור, ובכך יש סתירה עם המטרות המוצהרות של משרדי האוצר והתחבורה, שמעוניינים לספק רמת שירות גבוהה לציבור כדי שיבחר להשתמש בתחבורה הציבורית. לשם המחשה, במכרז צפון הנגב זכתה דן בדרום בשל הצעת מחיר נמוכה משמעותית, אך זו היתה על חשבון השירות שניתן לציבור, ותדמית התחבורה הציבורית באזור נפגעה במשך תקופה ארוכה של למעלה משנה בשל שיבושים קשים ורמת שירות נמוכה.

12) **הקצאת תקציב ייעודי להטמעת חידושים טכנולוגיים במסגרת המכרזים** : קצב החידושים הטכנולוגיים בתחבורה הציבורית בעולם נמצא במגמת תנופה. בישראל מרבית הניסיונות להטמעת חידושים טכנולוגיים אורכים זמן רב ותלויים ביצירת מנגנוני תשלום למפעילים שחורגים מהמכרזים וכרוכים בתהליכי הדיינות בין משרדיים ממושכים. כדי לייצר מוטיבציה בקרב מפעילי התחבורה הציבורית להיות עם היד על הדופק בחידושים טכנולוגיים וכן בכדי להקל על התהליך הממשלתי הממושך של הטמעת חידושים, מוצע לחייב ולתקצב במסגרת המכרזים תמריצים להטמעת טכנולוגיות שישפרו את השירות ככל שיוצעו על ידי המפעילים, הציבור, רשויות מקומיות או יידרשו על ידי משרד התחבורה.

13) מנגנון עדכון תשומות אוטומטי ונפרד עבור שכונות חדשות או שכונות בהתחדשות עירונית. כדי להתמודד עם אתגרי פיתוח הדיור בישראל, ולאור הניסיון המצטבר של הקמת שכונות חדשות והרחבת קיימות בערים שלא קיבלו מענה מידי של תחבורה ציבורית כבר בשלב אכלוסן, אנו מציעים לשלב במכרז מנגנון עדכון תשומות אוטומטי וכן חובה להפעיל תוספות שירות מיידיות עבור בנייה חדשה או התחדשות עירונית, כדי לאפשר לדיירים חדשים להשתמש בתחבורה ציבורית כבר עם אכלוס השכונות, ובכך להשפיע כבר מתחילת המעבר למגורים חדשים על הרגלי הנסיעה של הציבור.

14) חובה על תיאום קווי תחבורה ציבורית אל ומתחנות רכבת לאורך כל שעות פעילות הרכבות : מוצע לכלול במכרזים ובהתקשרויות הגשת הצעות על ידי המפעילים לשירות תדיר אל ומתחנות רכבת, ולתיאום מלא של שירותי האוטובוסים עם שירותי הרכבות. כמו כן, מוצע לאפשר עדכון של השירות באופן מידי לאור שינויים בפעילות הרכבות ובלוחות הזמנים, תוך יידוע הציבור בזמן אמת. בתחנות בהן שירות האוטובוסים והרכבות אינו תדיר, מוצע לאפשר עיכוב סביר של זמן יציאת האוטובוס מהתחנה במידה וישנו איחור סביר בהגעת רכבת, בלי שהדבר ייחשב הפרה של תנאי הרשיון, וזאת כדי למנוע השארת נוסעים מהרכבת בתחנה ללא מענה של תחבורה ציבורית לזמן ממושך.

15) שילוב היערכות לפתיחת קווים ישירים למוקדי תעסוקה באופן תדיר : אחד האתגרים המשמעותיים בשינוי דפוסי הנסיעה בישראל הוא השפעה על ההתניידות לעבודה בשעות העומס. אחת הדרכים להתמודד עם הנושא היא להקצות קווים ישירים ותדירים למוקדי תעסוקה וביקוש ישירות משכונות גדולות וערים. עד היום, ההיערכות לפתיחת שירות חדש מסוג זה היתה איטית מאוד, ובכדי להאיץ את המהלך מוצע לחייב את המפעילים כבר במכרזים להציג היערכות לפתיחת קווים מסוג זה וכן להקפיד על יישום מהיר ועל עדכון תדיר של השירות בכדי לייצר היצע נרחב שיעלה את הביקוש לשימוש בשירות מסוג זה.

16) מתן אפשרות להפעלת שירותים גמישים : בעולם הולך ומצטבר ניסיון של הפעלת שירותי תחבורה ציבורית גמישים מבחינת מסלולי הנסיעה מסוגים שונים. לאור ההתפתחות הצפויה בנושא מוצע לקבוע במכרזים היערכות להפעלת שירותים מסוג זה בעתיד, לתקצב את הנושא בראייה עתידית וכן לחייב את המציעים להגיש הצעות תפעוליות הכוללות אפשרויות מסוג זה.

17) חובת בקרה אלקטרונית שמנטרת את כל הנסיעות של המפעיל. כדי למנוע תופעות של אי ביצוע נסיעות והפרות שירות נוספות, מוצע לחייב את המפעילים במכרזים לבצע בקרה מלאה של כל יציאות הקווים מתחנות המוצא, דילוג על תחנות, איחורים ועוד, תוך שימוש בכל נתוני ה-GPS שמותקנים באוטובוסים, לפרסמם בדוח חצי שנתי לציבור ובאופן שוטף למשרד התחבורה וכן באופן פתוח ושוטף לציבור. בקרה איכותית, מלאה ושקופה על השירות יכולה להבטיח שירות טוב יותר ואמין יותר.

18) ניקוד גבוה על עמידה בתנאי המכרזים הקודמים והקפדה על יישומם בעתיד. מוצע שבמסגרת המכרזים יילקחו בחשבון בצורה משמעותית יותר הפרות מצד המפעילים של תקנות התעבורה, תנאי הרישיון וכל נורמת התנהגות רגולטורית אחרת. מוצע לתת למרכיב זה משקל יותר משמעותי בתנאי המכרזים. כמו כן מוצע לחייב את המפעילים במנגנון דיווח ובקרה תדיר וקפדני יותר על עמידה

בתקנות התעבורה ותנאי המכרזים. הבעיה העיקרית כיום במכרזי תחבורה ציבורית בארץ היא הקושי לאכוף על המפעילים את תנאי ההתקשרות שנקבעו במכרז. לרמת הפיקוח הנמוכה על ביצועי המפעילים, המקיפה בסך הכול 2%-0.4% מנסיעות כל מפעיל, יש השפעה שלילית על כל שלבי התהליך, ולכן חשוב להגביר את רמת הפיקוח והבקרה כאמצעי להבטחת הקיום של תנאי ההתקשרות, תוך שילוב טכנולוגיות מתקדמות לצרכי בקרה. עמידה על קיום תנאי ההתקשרות ואכיפה קפדנית של תנאי החוזה, עשויות לסייע גם במניעת הגשת הצעות לא ראויות בשלב המכרז, ויאפשרו בניית מערכת קריטריונים שתביא לבחירת המפעיל המתאים ביותר.

19) כללים במכרזים לתיגבורים ושינויים באירועים מיוחדים. ברחבי ישראל מתרחשים אירועים רבים

בעלי השלכות על שירות התחבורה הציבורית, הן צפויים והן בלתי צפויים. מוצע לעגן במכרזים בצורה ברורה ומקיפה כללים ונהלים של תגבורי אוטובוסים, גם על ידי חברות חיצוניות וחברות שקשורות לזוכה במכרז, וכן נהלים לשינויי מסלולים באירועים מיוחדים, תוך פרסום מידע לציבור בתחנות, על גבי האוטובוסים ובמדיות השונות, במקרים של אירועים מיוחדים. מכיוון שחלק ניכר מהאירועים ידועים מראש או חוזרים על עצמם מדי שנה, מוצע לחייב את המפעילים במכרזים להכין מראש וכחלק מהצעת המכרז תכניות תפעול מפורטות לסוגי האירועים השונים כדי לקצר את זמני ההיערכות לשינויים צפויים. בכלל זה, ראוי לעגן בצורה ברורה במכרזים, כי חודש הרמדאן אינו עילה להפסקת שירות ודילולו עבור הציבור שאינו חוגג את חג הרמדאן, כשם של"ג בעומר וחגים נוספים אינם עילה לשיבוש בשירות עבור מי שאינם חוגגים חג זה. על כן, מוצע לכלול במכרזים הוראות מפורשות להיערכות עם תגבורים, כולל אוטובוסים חיצוניים ונהגים חיצוניים ככל הנדרש גם בתקופה זו של השנה. כמו כן, מוצע לחייב במכרזים להכין תכניות היערכות לתגבור בזמנים של שיבושים באמצעי תחבורה ציבורית אחרים כגון רכבת ישראל, רכבות קלות ועוד. כדי לייעל את התהליך וליצור מחויבות של כלל הגורמים לנושא, אנו מציעים לציין במכרזים כי על המפעילים לקחת חלק במנגנון תיאום רב משרדי (כגון ועדת תנועה משותפת לזמנים מיוחדים ואירועים שניתן להקים) שיכלול את משטרת ישראל, משרד התחבורה, מפעילי התחבורה הציבורית ונציגי ציבור.

20) שקיפות ההליך כולל קביעת הקווים ותנאי המכרזים ועירוב הציבור בו במצב הקיים הליכי המכרזים

למתן רישיונות וההסכמים לביצועם אינם חשופים לעין הציבור בשלב גיבושם. כך יוצא כי חלק משמעותי מהרגולציה על קווי השירות הציבוריים אינו כפוף לביקורת ציבורית הכרחית. בפרט, רישיונות קווי השירות וההסכמים עם המפעילים אינם גלויים ומשותפים עם הציבור. הגברת השקיפות ושיתוף הציבור תאפשר את הגברת אמון הציבור בפעילות משרד התחבורה, ואף תאפשר בקרה ציבורית ומשוב ציבורי שעשויים לצמצם חוסר יעילות. כמו כן, שיתוף ציבור הנוסעים בקביעת אופי ומהות הרישיונות וההסכמים, נושאים הנוגעים לציבור הנוסעים, עשויה לייעל את פעילות משרד התחבורה על ידי הרחבת בסיס המידע של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית. בראש ובראשונה, התחבורה הציבורית נועדה למען ציבור הנוסעים, ולכן ברור כי שיתופם בהליכים אלו, ובכלל זה שמיעת רצונם ודעתם, עשויה להועיל לפעילות המשרד. כבר כיום קיימת החלטת ממשלה הנוגעת לפרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים, במטרה לקדם את השקיפות ולהרחיב את הפצת המידע לטובת הציבור. ברוח מהלך זה, אנו מציעים כי משרד התחבורה יפעל לקידום הפרסום של הסכמים אלו לציבור הרחב בטרם אישורם הן בשלב המקדמי להכנתם והן טרם קבלת החלטה סופית, ויאפשר לציבור הנוסעים להביע את דעתו ולהשפיע על הליכי רגולציה שנוגעים

לנושאים שעתידיים לשרת אותו, כמו למשל התוויית מסלולי הנסיעה של קווי תחבורה ציבורית, תדירותם ושעות פעילותם.


(21) אופן חלוקת הסמכויות בשנים הקרובות עשוי להשתנות: ריכוז הסמכויות ברמה הארצית בידי משרדי התחבורה והאוצר לא מסתמנת כמבנה רגולציה אופטימלי, כך גם על פי דוחות מבקר המדינה, דוחות משרדי האוצר והתחבורה, דוח ועדת טרכטנברג, דוח ועדת סדן ועוד, כולם מבוססים על הניסיון העשיר מהעולם. הריחוק של הרגולטורים מנקודת הקצה של אספקת השירותים מחליש את יעילות מערכת תכנון השירותים והתאמתה לצרכים ספציפיים במקומות שונים. נדרשת מעורבות עמוקה יותר של הרשויות המקומיות בקבלת ההחלטות, אם דרך הקמת רשויות תחבורה אזוריות/מטרופוליניות או בשילובן במסגרת רשות תחבורה ארצית, בדומה למסגרת שהוצעה על ידי ועדת סדן ולמסגרת שהוצעה בחוק ההסדרים האחרון, בתוספת רשות אזורית לגוש דן. לאור המגמה המסתמנת לעשור הקרוב של שינוי והתאמת הרגולציה בנושא, מוצע לשלב כבר במכרזים הקרובים סעיפים שיאפשרו בעתיד לשנות את אופן עבודת המפעיל מול הרגולטור, ברוח שפורטה לעיל.

(22) משך תקופת ההתקשרות: תקופת התקשרות בת שש שנים עם שתי הארכות בנות שלוש שנים הוכחה כהפעלה למשך 12 שנים דה פקטו. עד כה, לא הוחלפו מפעילים שלא סיפקו את רמת השירות הנדרשת. כמו כן, תקופת התקשרות כוללת של 12 שנים היא בעייתית, כיוון שהיא מפחיתה את האפשרות של תכנון מחדש והתאמה של ההיצע לביקושים המשתנים. לכל הפחות, במסגרת יישום תקופת התקשרות כזו או אחרת, חייב להיות ברור למפעילים שאין מדובר בהארכה אוטומטית למשך כל התקופה, כדי למנוע השפעות לוואי שליליות של מפעיל שמקובע כמונופול אזורי לתקופה ארוכה.

(23) שינויים במדד הבקרה התפעולית: יש מקום לבצע שינויים במדדים המשמשים כבסיס לבחינת איכות השירות המסופקת על ידי המפעילים. כיום מדדי השירות לא כוללים עמידה בלוחות הזמנים לאורך המסלול, יעילות בזמני הנסיעה על בסיס מוצא-יעד, אין שימוש מחייב בסקרי העדפות צרכנים, שיבחנו את מידת התאמת השירות לטעמי וצרכי הנוסעים וכן לקהל שאינו משתמש בשירות. לכן המדדים הקיימים עלולים שלא לשקף נכונה את רמת השירות המסופקת על ידי המפעילים מנקודת מבטו של הצרכן, ולהחטיא את המטרה שלשמה נועד. לפיכך, מוצע לעדכן באופן משמעותי את מדדי השירות הבוחנים את ביצוע המפעילים ואת הניקוד הניתן להם במכרזים. ולשלב בחוזה ההתקשרות לצורך מדידת ביצועי המפעילים. מדד זה עשוי להיות גם בסיס אפשרי לתגמול מפעילים על אספקת רמת שירות טובה.

אנו מקווים כי הצעותינו ייבחנו לעומק ויישקלו בחיוב, נשמח להציג את המידע שיש בידינו לגבי התובנות מהשטח, וכן לקחת חלק בתהליך ובתהליכי תכנון עתידיים, לטובת שיפור התחבורה הציבורית כך שתהווה אלטרנטיבה ראויה לרכב הפרטי.

בברכה



גיל יעקב

מנכ"ל 15 דקות – ארגון צרכני תחבורה ציבורית בישראל