**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול אגד תעבורה - ירושלים פרברי לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 425 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,612 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 415 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* הקדמות.
* מיעוט איחורים ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* צפיפות באוטובוסים.
* ריבוי חריגות לכלוך באוטובוסים.
* ליקויים באוטובוסים- מושב מפורק, ידית אחיזה שבורה.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 7,8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "אגד תעבורה - ירושלים פרברי" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.3 בתקופה 7-12/2012, בדומה לממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול אגד תעבורה - ממוגן לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 329 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,003 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.2% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 205 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים.
* הקדמות ואי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* צפיפות באוטובוסים.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו באוטובוסים.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול אגד תעבורה ממוגן המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.2 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול אגד תעבורה – קווי חרדים לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 45 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 99 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 0.9% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 52 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז וחריגות מפה/מסלול לקו 984.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים.
* הקדמה.
* אי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות אי עצירה לנוסעים בתחנה.
* ריבוי חריגות העלאה/הורדת נוסעים בתחנה.
* ריבוי ליקויים בהצגת שילוט הקו באוטובוסים.
* ריבוי לכלוך באוטובוסים.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

מיעוט חריגות נהיגה בהשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "אגד תעבורה – קווי חרדים" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 3.0 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול אילת עירוני ובינעירוני לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 87 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 288 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.2% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 41 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.
6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).
זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.
המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב- 4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,
 ב- 2 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים,...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות.

ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.
בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים. ב- 3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים.
* לא נצפו הקדמות ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק .
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* מיעוט חריגות נהיגה בהשוואה לממוצע הארצי.
* חריגות דיבור בנייד בזמן קליטת נוסעים ועישון באוטובוס בזמן המתנה בתחנה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול אילת עירוני ובינעירוני המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל

עומד על 1.7 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול אשדוד-אשקלון-ירושלים לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 101 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 402 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 93 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים ואי ביצוע.
* הקדמה בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה ואי איסוף כל הנוסעים בתחנה.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו באוטובוסים.
* ריבוי חריגות צפיפות באוטובוסים.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

מיעוט חריגות נהיגה בהשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "אשדוד-אשקלון-ירושלים" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל

עומד על 3.7 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול "אשכול דרומי" לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 175 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 672 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 131 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.
6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).
זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.
המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב- 4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,
 ב- 2 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים,...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות.

 ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.
 בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים.

 ב- 3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים ואי ביצוע.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* ריבוי ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* ליקויים באוטובוסים- מושב מפורק, חוטי חשמל חשופים וידית אחיזה שבורה.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* עצירה רחוק מהמדרכה.
* דיבור עם נוסע בזמן הנסיעה.
* דיבור בנייד בזמן קליטת נוסעים ,עישון בזמן המתנה בתחנה ובזמן הנסיעה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 7,8,10/2012 .

1. **סיכום**

באשכול "אשכול דרומי" המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל

עומד על 2.1 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול חדרה פרברי לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 343 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.3% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,302 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.3% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 168 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.
6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).
זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.
המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב- 4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,
 ב- 2 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים,...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות.

ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.
בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים. ב- 3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים ואי ביצוע.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות מכירת כרטיסים והנחות - הנהג לא ביקש מחייל תעודת חוגר.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012 .

1. **סיכום**

באשכול חדרה פרברי המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל עומד על 1.7 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול "חולון עירוני ומטרופוליני + תחרות חולון" לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 993 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 4,346 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.7% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 710 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.
6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).
זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.
המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא – חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב- 4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,
 ב- 2 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים,...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות.

 ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.
 בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים.

ב- 3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים, הקדמות ואי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* התאמת האוטובוס לקו- שימוש באוטובוס בינעירוני בקו עירוני.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012 .

1. **סיכום**

באשכול "חולון עירוני ומטרופוליני + תחרות חולון" המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.4 בתקופה 7-12/2012, זהה לממוצע הארצי.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול חיפה-ירושלים-אילת לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 26 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 76 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 35 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים ואי ביצוע.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות מסלול נסיעה ועצירה בתחנות.
* צפיפות באוטובוסים.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו באוטובוסים.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

ריבוי חריגות דיבור בנייד ועצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "חיפה-ירושלים-אילת" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 5.1 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

האשכול מדורג בין המקומות האחרונים.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול חיפה-שרון-ירושלים לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 124 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 468 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 134 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* עליה באי ביצוע.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות צפיפות באוטובוסים בקו 947.
* אי איסוף כל הנוסעים בתחנת המוצא כיוון שהאוטובוס היה מלא בעמידה.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו באוטובוסים.
* ריבוי ליקויים באוטובוסים- מושב מפורק, חוטי חשמל חשופים.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

חריגות דיבור בנייד ודיבור עם נוסע בזמן הנסיעה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "חיפה-שרון-ירושלים" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 4.1 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול חיפה עירוני לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 2,303 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 9,480 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 1,919 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות. 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%). זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף. המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא - ריבוי חריגות בהצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל, ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית כי הטיפול הועבר למחלקת פניות הציבור.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 4 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. ב-2 מקרים הופנה הנוסע לבירור נוסף טלפון אחר. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* מיעוט אי ביצוע והקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי מדבקות פרסומת מעל קו החלון בניגוד להסכם.
* ריבוי חריגות לכלוך באוטובוסים.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור לחודשים 7-9/2012.

דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול חיפה עירוני המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.4 בתקופה 7-12/2012, זהה לממוצע הארצי.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול חיפה פרברי לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 18 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 58 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 10 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות. 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%). זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף. המענה היה אדיב ואיכותי.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל, ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 4 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. ב-2 מקרים הופנה הנוסע לבירור נוסף בטלפון אחר. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים.
* לא נצפו הקדמות ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגת התאמת האוטובוס לקו.
* ליקוי באוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור לחודשים 7-9/2012.

דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול חיפה פרברי המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.6 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול ירושלים-ב. ברק קו 402 לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 103 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 357 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 106 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי אי ביצוע.
* הקדמה ואיחורים בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות אי עצירה לנוסעים שהמתינו בתחנה.
* ריבוי חריגות העלאת/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* חריגות אי גביית תשלום מנוסע.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

 מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "ירושלים-ב. ברק קו 402" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 4.1 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול ירושלים-באר שבע לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 63 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 281 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.8% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 60 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
 ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.

 בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.

 במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* עלייה באיחורים ובאי ביצוע.
* הקדמה בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות העלאה\הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו באוטובוסים.
* ליקויים באוטובוסים – מושב מפורק.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

 בעיקר חריגות דיבור בנייד.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול ירושלים-באר שבע המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.9 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול ירושלים-בית שמש לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 130 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 499 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 83 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
 ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.

 בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.

 במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* לא נצפו הקדמות.
* מיעוט איחורים ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה בקווים 417,418.
* אי עצירה לנוסעים שהמתינו בתחנה בקווים 417,418.
* צפיפות באוטובוסים.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* הנהג אכל בזמן קליטת נוסעים
* לא עצר להוריד נוסעים בתחנה, למרות שצלצלו בזמן, והנוסעים ירדו רק בתחנה הבאה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול ירושלים-בית שמש המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.0 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול ירושלים-שפלה לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 98 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 386 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 97 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא –חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול לקו 403.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* לא נצפו הקדמות.
* ריבוי איחורים.
* אי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי צפיפות באוטובוסים.
* ריבוי חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* בעיקר חריגות דיבור בנייד.
* דיבור בגסות לנוסע, עישון בזמן הנסיעה , אי הורדת נוסע בתחנה למרות שצלצל בזמן.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול ירושלים-שפלה המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 3.2 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול ירושלים-תל אביב לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 229 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 937 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 255 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* הקדמות איחורים ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* אי איסוף כל הנוסעים בתחנה בקו 480.
* ריבוי ליקויים בהצגת שילוט הקו באוטובוסים.
* חריגות אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* ליקויים באוטובוס – מושב מפורק, חוטי חשמל חשופים.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול ירושלים-תל אביב המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 3.0 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול ירושלים עירוני לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 3,753 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 14,566 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.7% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 3,258 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים, הקדמות ואי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות לכלוך באוטובוסים.
* צפיפות באוטובוסים.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 7,8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול ירושלים עירוני המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.7 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול ירושלים צפון-ציר מזרחי לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 52 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 209 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 61 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה

1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* אי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* ריבוי חריגות שילוט הקו על האוטובוס.
* לכלוך באוטובוסים.
* חריגות הנהג לא ביקש להציג תעודת חוגר וגביית מחיר שגוי מנוסע.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר חריגות דיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול ירושלים צפון-ציר מזרחי המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל

עומד על 3.9 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול כרמיאל עירוני ,כרמיאל-חיפה ,חיפה-טבריה**

 **לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 229 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 971 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 233 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות. 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%). זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף. המענה היה אדיב ואיכותי.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל, ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 4 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. ב-2 מקרים הופנה הנוסע לבירור נוסף בטלפון אחר. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט הקדמות ואי ביצוע.
* ריבוי איחורים.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות אי עצירה לנוסעים שהמתינו בתחנה לאורך המסלול.
* ריבוי ליקויים באוטובוסים – מושב מפורק, חוטי חשמל חשופים, ידית אחיזה שבורה.
* חריגות שילוט הקו על האוטובוס.
* התאמת האוטובוס לקו- שימוש באוטובוס עירוני בקו בינעירוני.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור לחודשים

 7-9/2012 .

דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "כרמיאל עירוני, כרמיאל-חיפה, חיפה-טבריה" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 3.2 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול מתמ"ז - קריות לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 753 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 3,216 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 874 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות. 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%). זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף. המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל, ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 4 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. ב-2 מקרים הופנה הנוסע לבירור נוסף בטלפון אחר. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* הקדמות ואי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
* איחורים.
1. **תנועה ותפעול**
* צפיפות באוטובוסים.
* אי איסוף כל הנוסעים בתחנה לאורך המסלול, כיוון שהאוטובוס היה מלא בעמידה.
* ליקויים באוטובוסים – מושב מפורק, ידית אחיזה שבורה.
* ריבוי מדבקות פרסומת מעל קו החלון בניגוד להסכם.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול מתמ"ז - קריות המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.6 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול קריית שמונה - חיפה לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 30 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 123 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 25 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.
6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).
זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.
המענה היה אדיב ואיכותי.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב- 4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,
ב- 2 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט - האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 4 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. ב-2 מקרים הופנה הנוסע לבירור נוסף בטלפון אחר. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* אי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* הגעה לתחנת המוצא עם נוסעים.
* ריבוי ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול קריית שמונה - חיפה המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 3.0 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול קריית שמונה עירוני לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 58 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.3% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 377 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.8% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 37 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות. 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%). זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף. המענה היה אדיב ואיכותי.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל, ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 4 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. ב-2 מקרים הופנה הנוסע לבירור נוסף בטלפון אחר. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט איחורים ואי ביצוע.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות התאמת אוטובוס לקו.
* חריגות שילוט הקו על האוטובוס.
* ריבוי מדבקות פרסומת מעל קו החלון בניגוד להסכם.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012 .

1. **סיכום**

באשכול קריית שמונה עירוני המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל עומד על 1.3 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול ראשל"צ עירוני לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 462 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,918 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.7% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 487 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.
6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).
זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.
המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא - חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב- 4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,
ב- 2 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט - האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.
בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים. ב- 3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* מיעוט הקדמות.
* איחורים בדומה לממוצע הארצי.
* אי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות התאמת אוטובוס לקו - שימוש באוטובוס בינעירוני בקו עירוני.
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה ואי יציאת האוטובוס מתחנת המוצא.
* לכלוך בתוך האוטובוסים, שאריות דבק ממדבקות פרסום מחוץ לאוטובוסים.
* הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות - הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול ראשל"צ עירוני המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.9 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול ראשל"צ פרברי לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 331 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,350 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 340 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.
6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).
זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.
המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב- 4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,
 ב- 2 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים,...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות.

 ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.
 בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים.

ב- 3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר

1. **עמידה בלוח זמנים**
* הקדמות, איחורים ואי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות התאמת האוטובוס לקו.
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה ואי עצירה בתחנות.
* הגעה לתחנת המוצא עם נוסעים.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* ריבוי חריגות דיבור בנייד בזמן קליטת נוסעים.
* ריבוי חריגות דיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
* אי פתיחת דלת אחורית לנוסע שרצה לרדת וצלצל בזמן.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול ראשל"צ פרברי המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל עומד

על 3.5 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול רחובות עירוני לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 378 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,509 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 301 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות. ב-2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים. ב-3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* אי ביצוע.
* הקדמות ואיחורים בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות הגעה עם נוסעים לתחנת המוצא.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* חריגות עישון באוטובוס בזמן המתנה בתחנה ובזמן קליטת נוסעים.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול רחובות עירוני המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.2 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול רחובות פרברי לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 402 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,521 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 362 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות. ב-2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים. ב-3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים.
* הקדמות ואי ביצוע זהה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות התאמת האוטובוס לקו.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול רחובות פרברי המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל

עומד על 2.6 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תחרות – אשכול צפת לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 60 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 255 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.7% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 77 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני - 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.
6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).
זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.
המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז, חריגות מפה/מסלול לקו 982 בתחנת צומת צפת.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב- 4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,
ב- 2 מקרים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט - האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 4 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. ב-2 מקרים הופנה הנוסע לבירור נוסף בטלפון אחר. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים ואי ביצוע.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות שילוט הקו על האוטובוס.
* ריבוי חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* מדבקות פרסומת מעל קו החלון בניגוד להסכם.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* מיעוט חריגות נהיגה בהשוואה לממוצע הארצי.
* עישון באוטובוס בזמן המתנה בתחנה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם לא הוגש לחודש 8/2012, הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "תחרות – אשכול צפת" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל

עומד על 3.1 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תחרות – נהריה חיפה לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 211 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 886 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 192 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות. 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%). זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף. המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא– מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל, ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 4 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. ב-2 מקרים הופנה הנוסע לבירור נוסף בטלפון אחר. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים.
* הקדמות ואי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות אי עצירה לנוסעים שהמתינו בתחנה.
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* צפיפות באוטובוסים.
* חריגות התאמת האוטובוס לקו.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 7,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "תחרות – נהריה חיפה" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל

עומד על 2.6 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תחרות – נתניה חדרה לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 55 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 228 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 50 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות. ב-2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים. ב-3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* אי ביצוע.
* מיעוט איחורים.
* הקדמה.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות בהתאמת האוטובוס לקו – שימוש באוטובוס עירוני בקו בינעירוני.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מחייל להציג תעודת חוגר.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "תחרות – נתניה חדרה" המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.4 בתקופה 7-12/2012, זהה לממוצע הארצי.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תחרות – קווי 500 לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 439 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 1,825 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.7% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 301 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות. ב-2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים. ב-3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* הקדמות ואי ביצוע בדומה לממוצע הארצי.
* מיעוט איחורים.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות בהתאמת האוטובוס לקו – שימוש באוטובוס בינעירוני בקו עירוני.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* דיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה
* העלאת/הורדת נוסעים בתחנה במקביל לאוטובוס אחר .
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,10/2012 .

1. **סיכום**

באשכול "תחרות – קווי 500" המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.2 בתקופה 7-12/2012, נמוך מהמוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תחרות – קווי חרדים לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 63 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 195 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.3% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 73 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – ריבוי חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות – מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים. במקרה אחד התבקש הנוסע להגיע פיזית למחלקה על מנת לחפש את האבידה.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* אי ביצוע בדומה לממוצע הארצי
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* חריגות שילוט הקו על האוטובוס.
* ליקויים באוטובוסים- מושב מפורק.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "תחרות – קווי חרדים" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל

עומד על 3.5 בתקופה 7-12/2012 , גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תחרות - קווי שפרעם כפרים לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 74 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.3% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 217 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 0.9% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 51 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות. 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%). זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף. המענה היה אדיב ואיכותי.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל, ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 4 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. ב-2 מקרים הופנה הנוסע לבירור נוסף בטלפון אחר. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* לא נצפו הקדמות.
* מיעוט אי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות הגעה לתחנת המוצא עם נוסעים.
* ריבוי חריגות בשילוט הקו על האוטובוס.
* ירידה ניכרת בחריגות מסלול נסיעה ועצירה בתחנות.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

ירידה בחריגות נהיגה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "תחרות - קווי שפרעם כפרים" המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל עומד על 2.2 בתקופה 7-12/2012, שיפור ניכר לעומת 3.8 בתקופה 1-6/2012 ונמוך מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תחרות אשדוד – תל אביב לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 69 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 277 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 59 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות. ב-2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים. ב-3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים ואי ביצוע.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

בעיקר עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 7,8,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "תחרות אשדוד – תל אביב" המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל עומד על 3.1 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תל אביב - אשקלון לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 115 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 456 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.6% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 95 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות. ב-2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים. ב-3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים ואי ביצוע.
* הקדמה זהה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות מסלול נסיעה ועצירה בתחנות.
* אי איסוף כל הנוסעים בתחנה ואי עצירה לנוסעים בתחנה.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מנוסע להציג תעודת ותיק.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**

מיעוט חריגות בהשוואה לממוצע הארצי.

1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול תל אביב – אשקלון המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל עומד

על 3.2 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תל אביב - גליל עמקים לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 152 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 578 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 173 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות. 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%). זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף. המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא - מיעוט חריגות הצגת לו"ז.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל, ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 4 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. ב-2 מקרים הופנה הנוסע לבירור נוסף בטלפון אחר. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים.
* מיעוט אי ביצוע.
* לא נצפו הקדמות.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה לאורך המסלול.
* ריבוי חריגות בשילוט קו על האוטובוס.
* ליקויים באוטובוסים – מושב מפורק.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל בתוך האוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* בעיקר חריגות דיבור בנייד ודיבור עם נוסעים בזמן הנסיעה.
* עישון באוטובוס בהמתנה ובזמן הנסיעה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

 באשכול "תל אביב - גליל עמקים" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל

 עומד על 3.3 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תל אביב - חדרה לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 53 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 197 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 62 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות.

 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%).

 זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף.

 המענה היה אדיב ואיכותי.

* מידע בתחנות מוצא – מיעוט חריגות הצגת לו"ז ומפה/מסלול.
* בקרת טיפול בתלונות – הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל,

 ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית בלבד שהתלונה בטיפול.

* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות –מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאו 3 אבידות.

 ב-2 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות.

 בחלק מהמקרים הנציגים לא בקשו פרטים מלאים.

 ב-3 מקרים הנוסע הופנה לבירור נוסף בטלפון אחר.

1. **עמידה בלוח זמנים**
* איחורים.
* הקדמה.
* לא נצפה אי ביצוע.
1. **תנועה ותפעול**
* חריגות אי עצירה בתחנה , העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* אי פרסום דרכי התקשרות למפעיל באוטובוס.
* ריבוי חריגות הנהג לא ביקש מחייל להציג תעודת חוגר.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל - 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* בעיקר דיבור עם נוסע בזמן הנסיעה.
* דיבור בנייד ועצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודש 10/2012.

1. **סיכום**

באשכול תל אביב - חדרה המופעל על ידי חברת אגד, מדד החריגה המשוקלל

עומד על 4.4 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4 .

האשכול מדורג בין המקומות האחרונים.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**

**בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית**

**סיכום הבקרה באשכול תל אביב - שרון - חיפה לתקופה 7-12/2012**

מינהל היבשה במשרד התחבורה מבצע בקרה תפעולית ב- 74 אשכולות, הכוללים את מרבית

מפעילי התחבורה הציבורית בישראל.

בתקופה זו בוצעו באשכול:
- 97 נסיעות סמויות לאורך המסלול (כ- 0.4% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- 363 נסיעות נדגמו בתחנות מוצא (בקרה גלויה של 1.5% מהנסיעות באשכול בתקופה)
- בקרה של תשתיות המפעיל, ודיווחי מפעיל חודשיים.

במהלך התקופה אותרו באשכול 119 ליקויים.

1. **מידע לציבור**

המידע לציבור מוצג במספר ערוצים:

* מודיעין טלפוני – 24 מתוך 30 ניסיונות ההתקשרות נענו, בזמן ממוצע של 2:56 דקות. 6 שיחות לא נענו תוך 5 דקות המתנה (20%). זמן ההמתנה למענה היה הממושך ביותר מבין כל המוקדים בענף. המענה היה אדיב ואיכותי.
* מידע בתחנות מוצא – הצגת לו"ז בדומה לממוצע הארצי.
* בקרת טיפול בתלונות - הוגשו 30 תלונות. ב-4 מקרים לא התקבלה תגובה כלל, ב-2 מקרים נוספים התקבלה תגובה אוטומטית שהתלונה בטיפול.
* אתר אינטרנט – האתר מציג מידע מלא (מסלולים ומפות קווים, לוח זמנים, תעריפים, ...)
* בקרת טיפול באבידות - מתוך 10 אבידות שהושארו נמצאה אבידה אחת.
ב- 4 מקרים לא היה מענה במשך 3 ניסיונות התקשרות. ב-2 מקרים הופנה הנוסע לבירור נוסף בטלפון אחר. בחלק מהמקרים הנציגים לא ביקשו פרטים מלאים.
1. **עמידה בלוח זמנים**
* ריבוי איחורים.
* אי ביצוע.
* הקדמות בדומה לממוצע הארצי.
1. **תנועה ותפעול**
* ריבוי חריגות העלאה/הורדת נוסעים שלא בתחנה.
* ליקויים בהצגת שילוט הקו על האוטובוס.
* ליקויים באוטובוסים- מושב מפורק.
* גיל האוטובוסים הממוצע למפעיל – 7.5 שנים.
1. **נהיגה**
* עצירה רחוק מהמדרכה ללא הצדקה.
* ריבוי חריגות דיבור עם נוסע בזמן הנסיעה.
1. **דיווחי מפעיל**

 דוחות סובסידיה, אוטובוסים, מצבת כח אדם, תכנון וביצוע נסיעות – הוגשו באיחור

 לחודשים 7-9/2012.

 דוח כרטוס חכם הוגש באיחור לחודשים 7,10/2012.

1. **סיכום**

באשכול "תל אביב – שרון – חיפה" המופעל על ידי חברת אגד מדד החריגה המשוקלל

עומד על 4.5 בתקופה 7-12/2012, גבוה מהממוצע הארצי העומד על 2.4.

האשכול מדורג במקומות האחרונים.

**בכבוד רב, שלמה כץ**

**מנהל אגף בקרה ופרויקטים**

**בתחבורה ציבורית**