

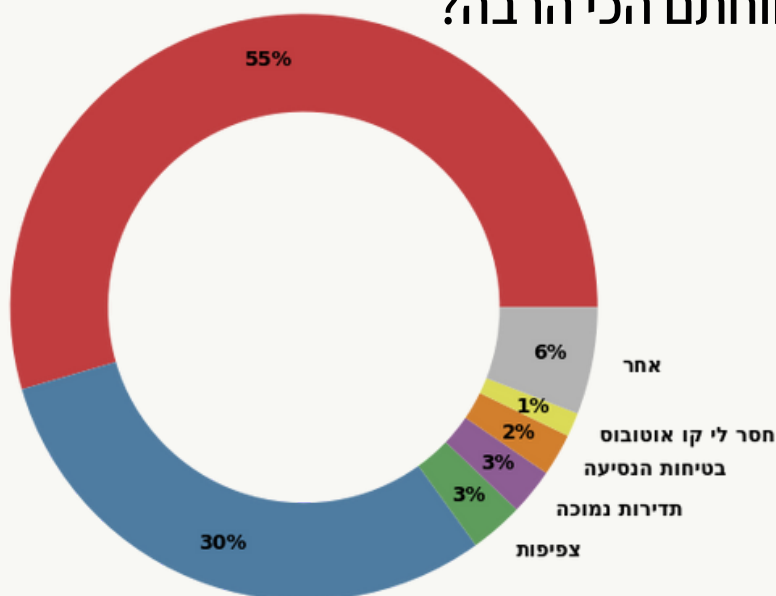
דוח ניתוח דיווחים לשנת 2023

הדוח מתבסס על דיווחים שהגיעו למוקד 15 דקות לאורך שנת 2023. מדובר בכ-2,500 דיווחים שמילאו נוסעים מכל רחבי הארץ בטופס ה"ל".

15 דקות פועל לטובת שיפור התחבורה הציבורית בישראל ועבור הנוסעים שלא מקבלים מענה מהגופים הרשמיים. אנו אוספים את הנתונים, מנתחים אותם ומובילים באמצעותם שינויי מדיניות עבור כלל הנוסעים.

אי ביצוע נסיעות/איחורים

1. התפלגות דיווחים - על מה דיווחתם הכי הרבה?



על פי הדיווחים שהתקבלו באתר 15 דקות,

יותר ממחצית מהדיווחים הם בנושא איחורים או אי ביצוע נסיעות.

כמעט שליש מהדיווחים הם על אי עצירת אוטובוס בתחנה.

האוטובוס לא עצר בתחנה

2. התפלגות דיווחים בין מפעילות התחבורה הציבורית*

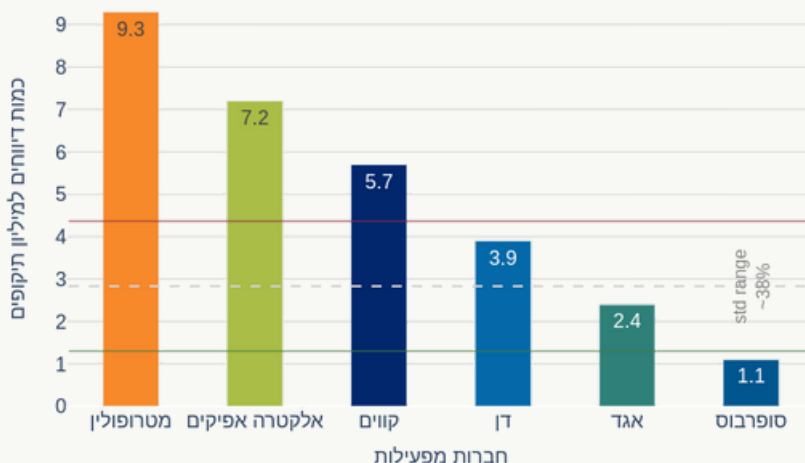
בדקנו על איזו חברה קיבלנו את כמות הדיווחים הגדולה ביותר (משמע תלונות), ועל איזו הכי פחות. כמו כן, חשוב לציין כי כמות הדיווחים מנורמלת על פי גודל החברה על מנת שלא תיווצר הטעיה. *המספר המצוין בגרף מסמל את כמות הדיווחים ביחס למיליון תיקופים.

• **חברת מטרופולין** מובילה

בכמות התלונות ביחס לכמות הנסיעות שהיא מבצעת.

• **אחריה חברת אלקטרה אפיקים.**

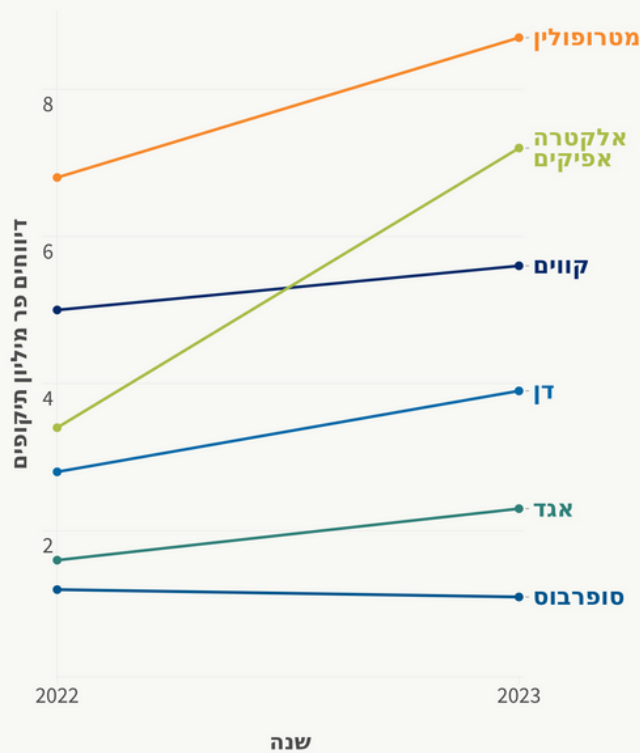
• **במקום השלישי - חברת קווים.**



10 הקווים עם מספר התלונות הגבוה ביותר:

בית שמש	קו 4 - בית שמש אקספרס נוסעים ביום: 5,247	1
כפר סבא ↔ תל אביב יפו	קו 249 - מטרופולין נוסעים ביום: 1,343	2
תל אביב יפו ↔ קרית אונו	קו 55 - קווים נוסעים ביום: 4,294	3
חיפה	קו 19 - אגד נוסעים ביום: 4,726	4
תל אביב יפו ↔ יהוד מונסון	קו 56 - קווים נוסעים ביום: 3,688	5
בני ברק ↔ ירושלים	קו 400 - אלקטרה אפיקים נוסעים ביום: 1,729	6
לוד ↔ מודיעין מכבים רעות	קו 150 - קווים נוסעים ביום: 1,974	7
בני ברק	קו 2 - דן נוסעים ביום: 8,498	8
תל אביב יפו ↔ אור יהודה	קו 36 - קווים נוסעים ביום: 2,801	9
תל אביב יפו ↔ גבעתיים	קו 23 - דן נוסעים ביום: 2,499	10

איזו חברות עלו בכמות הדיווחים באופן משמעותי ביחס לשנה שעברה? ואילו ירדו?

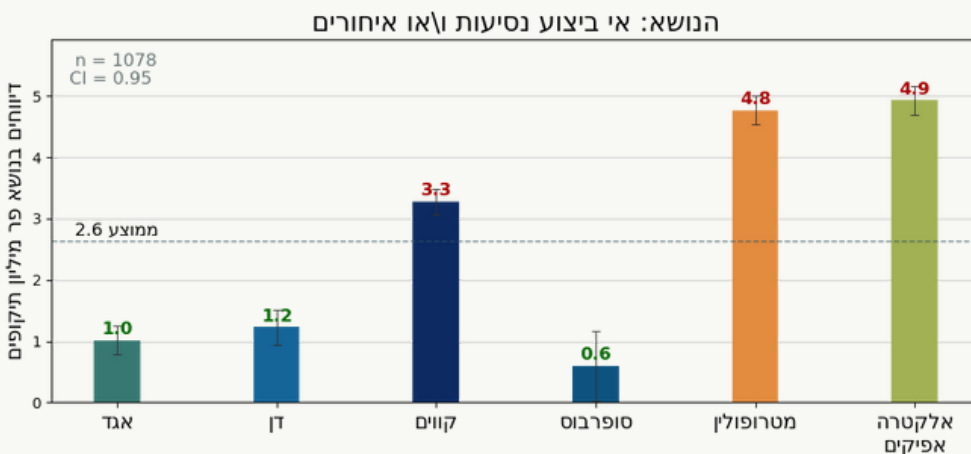


*שש החברות המפעילות הגדולות לפי כמות תיקופים. אחוז הדיווחים מנורמל לפי גודל החברה.

5. התפלגות חברות מפעילות על פי נושאי דיווחים

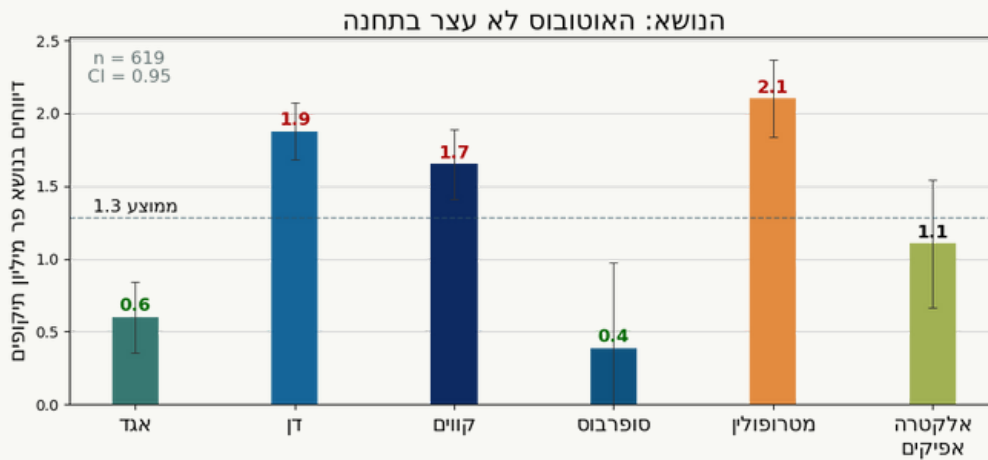
בפרק זה, חילקנו את החברות המפעילות על פי אחוז הדיווחים שקיבלו בכל נושא: אי ביצוע נסיעות/ איחורים, אי עצירת אוטובוס בתחנה וצפיפות. על פי גרפים אלו ניתן לבחון עד כמה סובלות החברות מנושא ספציפי.

1. אי ביצוע נסיעות ו/או איחורים



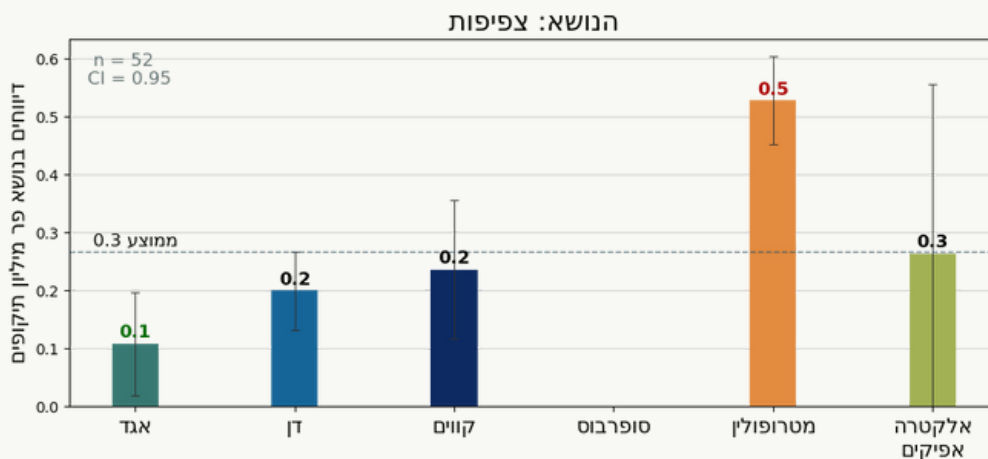
מספר הדיווחים הגבוה ביותר בנושא אי ביצוע נסיעות/ איחורים הוא על חברת אלקטרה אפיקים.

2. אי עצירה בתחנה



מספר הדיווחים הגבוה ביותר בנושא אי עצירה בתחנה הוא על חברת מטרופולין.

3. צפיפות



מספר הדיווחים הגבוה ביותר בנושא צפיפות הוא על חברת מטרופולין.

לסיכום,

הדוח מציג ניתוח של הדיווחים שהגיעו אלינו דרך [אתר 15 דקות](#). הדוח אינו מתיימר להציג את תמונת המצב בשטח בכפי שהיא במדויק, אך מתוך כמות זו, ניתן להצביע על הבעיות המרכזיות של התחבורה הציבורית בכלל ושל החברות המפעילות בפרט, ועל המגמות המתקיימות באופן כוללני. הדוח יועבר למשרד התחבורה ולגורמים הרלוונטיים לשיקוף תמונת המצב שעולה מתוך משתמשי התחב"צ. חשוב לציין כי מלבד לדוחות אלו, הגיעו אלינו לאורך השנה אלפי פניות למוקד לסיוע באופן פרטני, בתביעות קטנות, בקשות פיצויים ועוד, והן תומכות בנתונים שהוצגו כאן. אנו מודים לכל מי שדיווח, ומעודדים אתכם להוסיף כן, כדי שנוכל להספיק מהדיווחים את המסקנות הרלוונטיות ולעבוד עבורכם, בתקווה שיחד נביא לשיפור התחבורה הציבורית בישראל.