

הגשת תלונה על התנהלות בתחבורה ציבורית

שירות זה מאפשר להגיש תלונה על שירות לקוי או פוגעני בקווי תחבורה ציבורית, רכבת ישראל, הרכבת הקלה ומוניות.

לפני שמתחילים

אם קיבלתם שירות לקוי או פוגעני מנהג, או שאינכם מרוצים מרמת השירות או מכל נושא אחר שבאחריות מפעיל התחבורה הציבורית בה השתמשתם, זכותכם להתלונן. רצוי לפנות קודם כל אל מפעיל התחבורה הציבורית, למשל חברת האוטובוסים המפעילה את הקו. במקרה שלא קיבלתם מענה מספק, ניתן לפנות אל משרד התחבורה.

בהגשת תלונה יש לציין את הפרטים הבאים

- פרטים מלאים של המתלונן או המתלוננת: מספר זהות, כתובת למשלוח דואר וטלפון נייד לבירורים.
- פרטי האירוע: מקום, תאריך ושעה.
- תיאור קצר של האירוע ומסמכים רלוונטיים כגון: חשבונית, קבלות על הוצאות שנגרמו כתוצאה מהאירוע, תכתובות קודמות וכדומה.

מוניות

- מספר הרישוי או מספר הרישיון של המונית אשר מופיע על ה"כובע" שעל גג המונית ועל הדלת האחורית.
- פרטי בעל המונית אשר מופיעים בלוחית הזיהוי שברכב.
- מספר הקו, במקרה שהתלונה נוגעת למונית שירות.

אוטובוסים

- מספר הרישוי של האוטובוס, פרטי הנהג ומספר הקו.

רכבת ישראל או הרכבת הקלה

- תאריך, מוצא ויעד, שם תחנת העלייה, משך המתנה, מספר הרכבת, שעת הנסיעה ברכבת.

אין להגיש תלונה במקרים הבאים

- תלונה על העניין נדונה או הוכרעה בבית משפט.
- תלונות המטופלות במקביל במשרד מבקר המדינה, במשטרה או ברשות ציבורית אחרת.
- תלונה שהוגשה לאחר יותר מחודשיים מיום האירוע.
- משרדנו אינו מטפל בדרישות של פיצוי כספי ממפעילי התחבורה הציבורית, כגון חברת האוטובוסים.

הערות

- ערעור על דרישת תשלום תעריף מוגדל יוגש בתוך 30 יום בלבד ממועד האירוע.
- תלונות אנונימיות לא יטופלו
- במקרה שהתלונה תעבור להליך חקירתי, מגישי התלונה יתבקשו להגיע ולתת עדות בבית משפט.
- כאשר מדובר בתלונה על נהג שביצע עבירה או פגע ברכב, יש לפנות למשטרה או לחברת הביטוח, במקרה הצורך.

איך מגישים את התלונה

- טופס מקוון.
- מוקד פניות הציבור - תחבורה ציבורית 8787 *
- דואר אלקטרוני: pniocterm@mot.gov.il
- פקס: 03-6849876
- רחוב בנק ישראל קרית הממשלה, בניין ג'נרי 1, ת.ד. 867, ירושלים.

אם הינכם מרגישים שהטיפול בתלונה לא השביע את רצונכם, באפשרותכם לפנות לאגף בכיר ביקורת פנימית של משרד התחבורה.

שימו לב, במקרה של סתירה או אי התאמה בין המידע המופיע בדף המידע לבין הוראות הדין הרלוונטיות יגברו הוראות הדין 

הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

מענה קולי
*8787

הערות

אם קיים מספר תיק תלונה, יש להכינו מראש.

שעות מענה טלפוני

ימים א'-ה' בין השעות 08:00-16:00

ימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-13:00

עוד באותו נושא

[נוהל טיפול בפניות הציבור](#)

דף זה עודכן לאחרונה בתאריך 20.06.2021