

	רשות הארצית לתחבורה	
	הרשות הארצית לתחבורה	ציבורית
	מספר הוראה:	ציבורי
	מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס

כללי

1.

- 1.1. במסגרת תיקון מס' 94 לפקודת התעבורה [נוסח חדש] (להלן: "הפקודה") נקבעה, בין היתר, אחריות בעל רשיון לבקרה על תשלום דמי הנסיעה בקו שירות באוטובוס ועל הצגת אישור התשלום לאותה נסיעה (להלן: "כרטיס") על ידי הנוסע, לנציג בעל הרשיון (להלן: "הבקר").
- 1.2. עוד נקבע בתיקון 94 כי נוסע שלא הציג כרטיס כאמור, חייב למסור את שמו ולהציג לבקר תעודת זהות או תעודה מזהה אחרת, ולשלם את דמי הנסיעה לפי תעריף מוגדל שהפקודה הסמיכה את המפקח על התעבורה (להלן: "המפקח") לקבוע, ובכלל זה גם נסיבות שבהן יהיה נוסע פטור מתשלום התעריף המוגדל כולו או חלקו.
- 1.3. הצורך בבקרה על תיקוף ותשלום בעד הנסיעה, מתגבר לנוכח השימוש הכמעט בלעדי באמצעי תשלום דוגמת כרטיס רב-קו ויישומונים סולריים לתיקוף ולתשלום עצמאי של הנוסע, באמצעי הכרטוס שקבע המפקח, כמו גם הצפי לשימוש באמצעי תשלום מתקדמים נוספים, ובמקביל לנוכח הרחבת האפשרות לעלייה מכל הדלתות.
- 1.4. נוהל זה נועד לקבוע את הכללים להסמכת בקר ע"י המפקח; לקביעת מדיניות המפקח למתכונת פעילות הבקרה והבקרים, שמועסקים ושמנוהלים על ידי בעלי הרשיון, ולקביעת אופן טיפול

	רשות הארצית לתעבורה	
	הרשות הארצית לתעבורה	
	ציבורית	
ציבורי	סיווג:	
	מספר הוראה:	
05	מהדורה:	
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		שם ההוראה:

בבקשה לפטור מתשלום תעריף מוגדל אשר תוגש למפקח בהמשך לנסיבות לפטור מתשלום שקבע בעקבות הסמכתו בפקודה.

- 1.5. **על בעלי רישיון ובקרים לפעול בכפוף להנחיות שקבועות במסמך זה. על בעל רישיון להטמיע הוראותיו בקרב הבקרים וליישם את מכלול הדרישות שבו לא יאוחר מ-90 מיום פרסומו.**
- 1.6. מטעמי נוחות האמור בנוהל זה הוא לשון זכר. כוונת האמור לזכר ולנקבה כאחד.

2. מטרה

- 2.1. קביעת מדיניות המפקח על התעבורה בנוגע לאופן ביצוע הבקרה, ובכלל זה:
- 2.2. הכללים להסמכת בקר.
- 2.3. אופן ביצוע הבקרה ע"י בקר.
- 2.4. מתכונת הגשת דרישת תעריף מוגדל מהנוסע על ידי הבקר.
- 2.5. מתן הוראות בדבר הנחוץ לשם הגשת בקשה לפטור מתשלום התעריף המוגדל למפקח בהתאם להוראות סעיף 5 לנוהל "טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות".
- 2.6. קביעת מתכונת הטיפול והבחינה של בקשות לפטור מתשלום התעריף המוגדל.
- 2.7. קביעת אמות המידה ליישום סמכות המפקח בהחלטות בבקשות לפטור מתשלום תעריף מוגדל.

3. הגדרות

- 3.1. **המפקח על התעבורה** – כמוגדר בסעיף 1 לפקודה או מי שהוסמך על ידו;
- 3.2. **הפקודה** – פקודת התעבורה [נוסח חדש];
- 3.3. **נוסע** – כמוגדר בתקנה 384 לתקנות התעבורה;
- 3.4. **אוטובוס** – כמוגדר בסעיף 1 בתקנות התעבורה;
- 3.5. **בעל רישיון** – מי שניתן לו רישיון להפעלת קו שירות בהתאם להוראות תקנות 385 ו-386 לתקנות התעבורה;

בתוקף מיום:	01/04/2024	עמוד 2 מתוך 38
-------------	------------	----------------

ציבורי		סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
		מספר הוראה:		
05		מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:

- 3.6.

נציג בעל הרישיון – עובד של בעל רישיון שהוסמך על ידי המפקח על פי סעיף 61ב(ב) לפקודה, (להלן: "בקר").
- 3.7.

שכר נסיעה – כמוגדר בתקנה 384 לתקנות התעבורה;
- 3.8.

כרטיס נסיעה – אישור המעיד על תיקוף ותשלום דמי הנסיעה, לאותה נסיעה, כאמור בסעיף 61ב לפקודה ובתקנות 449-450 לתקנות התעבורה, אשר הונפק באמצעות אחד מאמצעי

	הרשות הארצית לתעבורה	
	ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	
	מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס

- כרטוס שקבע המפקח ועשוי להימצא בתצורה דיגיטלית ביישומון, רב קו או בכל אמצעי אחר לרבות חשבון כרטיס אשראי;
- 3.9. **בקשה** – בקשה בכתב, מופנית אל המפקח לפטור מתשלום התעריף המוגדל;
- 3.10. **צו הפיקוח - צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה בקו שירות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), התשפ"ב-2022;**
- 3.11. **תעריף מוגדל** - תעריף מוגדל שפרסם המפקח על התעבורה בילקוט הפרסומים 6774 ב-20 למרס 2014, י"ח באדר ב' התשע"ד, כפי שישונה מעת לעת.
- 3.12. **תקנות התעבורה** – תקנות התעבורה, התשכ"א-1961

4. אזכורים

- 4.1. פקודת התעבורה [נוסח חדש].
- 4.2. תקנות התעבורה, התשכ"א-1961.
- 4.3. "תעריף מוגדל בעד נסיעה באוטובוס" - כמפורסם ב.פ. תשע"ד מס' 6774 מיום 20.3.2014 עמ' 4542.
- 4.4. צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחירי נסיעה בקו שירות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), התשפ"ב-2022;
- 4.5. נוהל טיפול וקבלת החלטה בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל.

5. שיטה

- 5.1. הסמכת בקר
- 5.1.1. בקר יוכל למלא תפקידו רק ממועד אישור הסמכתו על ידי המפקח כאמור בסעיף 61ב(ב) לפקודה.
- 5.1.2. לצורך הסמכת בקר, יגיש בעל הרישיון למפקח בקשה להסמכת "נציג בעל רישיון". במסגרת הבקשה יצהיר בעל הרישיון כי המועמד לשמש כבקר (להלן: "**המועמד**").

רשות הארצית לתחבורה ציבורית		רשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
			מספר הוראה:	
			מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		

עומד בכל התנאים המפורטים להלן, ויצרף לבקשה מסמכים אשר מאמתים את

עמידת המועמד בתנאים. הבקשה תועבר באופן שיחליט המפקח:

5.1.2.1 הנציג יהיה אזרח ישראל שמלאו לו 21 שנים – להוכחת עמידת המועמד בסעיף זה, יצרף בעל הרישיון לבקשה צילום תעודת הזהות של המועמד.

5.1.2.2 הבקרה יהיה עובד בעל הרישיון (ביחסי עובד – מעביד) בעת הגשת הבקשה או מעת אישורה על ידי המפקח. לא תותר העסקת קבלני משנה. בעל הרישיון יצרף הצהרה כי הוא מעסיק את המועמד או יעסיקו ממועד הסמכתו.

5.2 בעל הרישיון יאשר בכתב כי המועמד עבר הכשרה על פי תכנית הדרכה שהוכנה בין היתר, בהתאם למפורט בסעיף 5.4 להלן, ובהתאם ליתר הוראות נוהל זה.

5.3 כל מידע ו/או מסמך אחר הדרושים לדעתו של המפקח לצורך הסמכת המועמד כנציג.

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
05	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

5.4 תוכן הכשרת הבקר יהיה כמפורט להלן:

- 5.4.1 הכרת סעיפים 61ב-61ו לפקודת התעבורה (תיקון מס' 94), התש"ע-2010;
- 5.4.2 הכרת אמצעי הכרטוס השונים והאמצעים הטכנולוגיים השונים לרבות: מכונת הכרטוס, מסופונים, שלטי QR, ולידטורים, יחידת מבקר ו/או כל אמצעי אחר;
- 5.4.3 הכרת סוגי ההנחות, הכרטיסים ומאפייני הזכאות השונים כמפורט בצו הפיקוח, ובהנחיות הרשות הארצית לתחבורה ציבורית והמפקח על התעבורה;
- 5.4.3.1 הכרת כלל הפרופילים והסדרי הנסיעה המוטמעים בכרטיס הרב קו או בכל אמצעי תיקוף ותשלום שעליהן החליט המפקח; וחובת תיקוף של כלל הנוסעים, לרבות בעלי פרופיל אישי שמקנה הנחה בשיעור 100% ובעלי הסדר תקופתי;
- 5.4.3.2 הכרת ההבדלים בין רב קו אישי לבין רב קו אנונימי;
- 5.4.3.3 הכרת ייחודם של הסדרי נסיעה שנרכשו בהתאם לזכאות אישית ושימוטמעים בפרופילים אישיים ב"כרטיס רב- קו אישי"- שכלל לא ניתנים להעברה ולתיקוף ולתשלום באמצעותם עבור אחר אלא אם כן מדובר בנוסע בעל פרופיל אזרח ותיק או נוער שמתקף, בערך צבור בלבד, בעד נסיעת אחר בעל אותו פרופיל בנסיעה הפרטנית.
- 5.4.3.4 אין מניעה לתקף ולשלם בעד אחר, באותה נסיעה, גם ברב קו אישי באמצעות הסדר נסיעה ערך צבור בלבד, ובלבד שהסדר זה לא נרכש בהתאם לזכאות

		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
סיווג:	ציבורי	
מספר הוראה:		
מהדורה:	05	
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס

אישית. אין לתקף בעד אחר בהסדר נסיעה תקופתי בין שנרכש בהתאם לפרופיל זכאות אישי ובין אם לאו;

5.4.3.5 בהמשך לכך, נדרש הבקר לדעת להבחין בין תיקוף ותשלום בעד נוסע אחר, בהסדר נסיעה ערך צבור, שנרכש בהתאם לפרופיל אישי, לבין תיקוף, נעשה באמצעות הסדר נסיעה ערך צבור שאינו משקף זכאות כלשהי.

5.4.4 הכרת הסדרי הנסיעה שניתן לרכוש ולטעון ב"כרטיס רב-קו אנונימי". כרטיס שלצורך הנפקתו לא נמסרים פרטים אישיים, לא מוטמעים בו פרופיל או זכאות אישית, ולא

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		סיווג:	ציבורי
			מספר ההוראה:	
			מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		

ניתן לרכוש באמצעותו הסדרי נסיעה תקופתיים, וכי אין כל מניעה לתקף באמצעות כרטיס זה עבור אחר בשימוש בהסדר נסיעה מסוג ערך צבור;

5.4.5 הכרת אופן יישום הסמכויות שבפקודה, שבתקנות והוראות נוהל זה, לרבות ביצוע סימולציות באירועים האפשריים והתגובות להם. ובכלל אלה מצבים בהם נדרש הבקר להפעיל שיקול דעת.

5.4.6 הכרת המסופונים ואופן השימוש בהם.

5.4.7 הכרת שדות החובה למילוי בעת מתן תעריף מוגדל המוגדרים בהתאם לאמור בסעיף 5.11.24 לנוהל. הכרת חובת החתמת הנוסע על קבלת התעריף המוגדל ורישום מפורש של הנציג מקום שהנוסע סירב לחתום.

5.4.8 הכרת חובת תיעוד דברי הנוסע בתעריף המוגדל וחובת תיעוד ופירוט **הסיבה למתן התעריף המוגדל על ידי הבקר.**

5.4.9 הכרת הסייגים למתן תעריף מוגדל לבני נוער, **לרבות נסיון להודיע טלפונית להורי הנער על מתן התעריף המוגדל.**

5.4.10 הכרת זכויות הנוסעים השונות לפי צו הפיקוח לרבות נסיעת חינם של ילד עד גיל 5 שמתלווה לנוסע שתיקף עבור הנסיעה.

5.4.11 **חובת לבוש מדי הבקרה בתפקיד.**

5.4.12 **חובת הפעלת מצלמת גוף, ככל שסופקה לו על ידי בעל רשיון בכל בקרה שהבקר מבצע, החל מעלייתו לאוטובוס וכלה בירידתו.**

5.4.13 חובת התנהגות ראויה ומכבדת אל מול הנוסעים.

5.4.14 חובת הצגת תעודה לפני הנוסע.

5.4.15 במסגרת ההכשרה יבצע המועמד חפיפה בשטח יחד עם בקר מוסמך. לא תתבצע חפיפה של כמה בקרים יחדיו אלא יוצמד בקר מתלמד אחד אל בקר מנוסה אחד.

5.4.16 **(א) צוות הבקרים באוטובוס יורכב מבקרים כמספר דלתות האוטובוס ובנוסף, ראש צוות ובקר מתלמד ככל שיש.**

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		סיווג:	ציבורי
			מספר הוראה:	
			מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		

(ב) בעל רשיון רשאי להעביר למפקח על התעבורה רשימה של קווים ונסיעות מסוימים, שנצפה שהם עמוסים ו/או בעלי שיעור תיקוף נמוך, שבהם תתאפשר תוספת של שני בקרים לצוות האמור לעיל.

(ג) **בקרה לכל נוסע ונוסע תתבצע על ידי בקר אחד בלבד**, למעט מקום שהבקרה מבוצעת על ידי בקר מתלמד שילווח על ידי בקר מנוסה. או ראש הצוות שהתבקש להגיש עזרה.

5.5 לאחר קבלת אישור בכתב שהמועמד עבר בהצלחה את ההכשרה, יודיע המפקח לבעל הרישיון על הסמכת המועמד כנציג בעל הרישיון.

5.6 **בעל רשיון יכין תכנית הכשרה בכתב הכוללת לפחות את כל הנזכר לעיל, ויגישה למפקח.**

5.7 הנחיות לבעל רשיון לגבי אופן ביצוע הבקרה - היקף ופריסת הבקרה:

5.7.1 המפקח או מי מטעמו ייקבע את היקף ופריסת הבקרה שיבצע בעל הרישיון בהתאם לסוג הקו שמופעל ומאפייניו ו/או על פי התחייבויותיו ה"מכרזיות" וההסכמיות של בעל הרישיון. ייתכנו שינויים בהיקף הדגימה והפריסה בהתאם להחלטת המפקח מעת לעת.

5.7.2 הבקרים יפעלו בכל ימי הפעילות ללא יוצא מן הכלל, בכל שעה, מתחילת פעילות קו השירות ועד תום השירות, בשעות שיא ושפל.

5.7.3 כל קו שירות יידגם בכל שעות יומי הפעילות ללא יוצא מן הכלל. פריסת הבקרה תבוצע בהתאם ובאופן יחסי להיקף הנסיעות המתבצעות בכל קו בימים שונים במהלך השבוע (יום א' - מוצ"ש). פריסת הבקרה תהיה בהתאם ובאופן יחסי להיקף הנסיעות בכל תקופת יום (שיא בוקר/ שיא ערב/ שפל בוקר/ שפל ערב).

5.7.4 במידה ומדגם נסיעות הבקרה שיבוצע בפועל לא יענה על דרישות ייצוגיות המדגם שפורטו לעיל, והמפעיל לא מילא את שיעור הבקרה אליה הוא מחוייב, על המפעיל לבצע ביקורות השלמה.

5.8 **רישום ודיווח**

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	
	מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס

- 5.8.1 בהסתמך על נתוני הרישוי העדכניים ביותר לחודש העוקב (בו תבוצע הבקרה), בעל הרישיון יתכן תכנית עבודה חודשית אשר תקבע את פריסת הנסיעות שייידגמו בחודש הנתון.
- 5.8.2 עם סיום ביצוע בפועל של תכנית העבודה החודשית, יעביר בעל הרישיון באמצעות "מערכת הדיווחים" דיווח על ביצוע תכנית העבודה, לא יאוחר מ- 20 ימים מיום סיום כל חודש קלנדרי.
- 5.8.3 ככלל כל הביקורות יבוצעו תוך דיווח למערכות המשרד בזמן אמת, ע"פ נהלי כרטוס מח"ר.
- 5.8.4 במקרה של כרטיס "רב-קו" ירשם אירוע ביצוע ביקורת ("on board control") בכרטיס הנוסע ותמונת מצב הכרטיס תשלח למשרד ע"פ נהלי כרטוס מח"ר.

5.9 הגשת תעריף מוגדל על ידי נציג בעל רשיון ואפשרויות גבייתו

- 5.9.1 בהתאם לאמור בסעי' 61ב(א) לפקודת התעבורה, ובתקנות 449- 450 לתקנות התעבורה, נוסע חייב להציג לבקר כרטיס. היינו אישור, אשר נראה מתוכו כי **הנוסע תיקף ושילם בעד אותה נסיעה**, לרבות אישור דיגיטלי אודות התיקוף והתשלום בכרטיס הרב קו, ביישומון או בכל אמצעי תשלום אחר.
- 5.9.2 כאשר הבקר מצא כי נוסע בקו שירות לא שילם ו/או תיקף בעד אותה הנסיעה לאחר שפנה אליו בדרישה להצגת האישור, ימסור לנוסע, בצורה מכבדת, את התעריף המוגדל.
- 5.9.3 בעת מסירת התעריף המוגדל לנוסע, חובה על הבקר להחתים את הנוסע, בין אם במסופון האלקטרוני ובין על גבי מסמך נייר כי הנוסע קיבל לידי את הדרישה. ככל והנוסע

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
05	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

- מסרב לחתום, חובה על הנציג לציין זאת מפורשות על גבי טופס הדרישה (בין אם במסופון אלקטרוני ובין אם במסמך נייר).
- 5.9.4 בעת מסירת תעריף מוגדל לקטין, מתחת לגיל 18, יבקש הבקר מהקטין פרטי קשר טלפוני עם אחד ההורים ויעדכן אותו כי מסר לקטין תעריף מוגדל. ככל שהקטין סירב למסור פרטים אלה יציין זאת הבקר בדוח.
- 5.9.5 התעריף המוגדל יכלול את הפרטים המפורטים בנוסח "דרישה לתשלום דמי נסיעה מוגדלים" המצורף **כנספח ד'** לנוהל.
- 5.9.6 בעל הרישיון יציין באופן בולט ומודגש על טופס התעריף המוגדל את סד הזמנים שבמסגרתו רשאי הנוסע להגיש בקשה ואת הדרכים להגשתה. וכי לאחר מועד זה לא תתאפשר הגשת בקשה אלא בנסיבות חריגות.
- 5.9.7 בעל הרישיון יציין באופן בולט ומודגש על גבי טופס התעריף המוגדל את דרכי התשלום האפשריות כגון: כתובת אתר האינטרנט, מספר טלפון של שירות לקוחות ועוד. ככל

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	
	מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס

שמצורף לינק לתשלום על גבי התעריף המוגדל או על גבי דרישה לתשלום, על הקישור להיות זמין ופעיל.

- 5.9.8 **לא יושת תעריף מוגדל אלא בהתמלא כל התנאים לעיל.**
- 5.9.9 בעל הרישיון שנציגו מסר דרישת תשלום תעריף מוגדל יוודא תשלום דמי התעריף המוגדל בתוך 60 ימים מיום מסירת הדרישה, אלא אם כן הוגשה בקשה להפחתה/פטור תשלום התעריף המוגדל.
- 5.9.10 לא שולם התעריף המוגדל במועד, יפעל בעל הרישיון לגביית תשלום התעריף המוגדל לפי כל דין ובלבד ששלח קודם התראה לחייב בתשלום בנוסח המצורף **כנספח ב'** לנוהל.
- 5.9.11 הגיש הנוסע בקשה להפחתה/פטור מתשלום התעריף המוגדל - יעצר הליך הגביה, לרבות ריבית והצמדה, וימשך במידת הצורך עם מסירת החלטת המפקח על התעבורה לחייב בתשלום.
- 5.9.12 בעל הרישיון יגבה את התעריף המוגדל באמצעות חשבון ייעודי בבנק הדואר.
- 5.9.13 התעריף המוגדל שיגבה בעל הרישיון יוותר ברשותו בניכוי 8% שיועבר לממשלה.

5.10 הנחיות נוספות

- 5.10.1 בכל אוטובוס המופעל ע"י בעל הרישיון ובעמדות השירות תודבק מדבקה בגודל שלא יפחת מ-35X45 ס"מ, בזו הלשון:
- "נסיעה באוטובוס ללא הסדר נסיעה מתאים מהווה עבירה פלילית. הנוסע ללא הסדר נסיעה ו/או מי שלא יציג את כרטיסו בפני המבקר, צפוי לשלם תעריף מוגדל ע"פ הקבוע בפקודת התעבורה. חובה על נוסע ששילם את דמי הנסיעה באמצעות כרטיס "רב-קו" ויישומוני תשלום להעביר את הכרטיס או את אישור הנסיעה הדיגיטלי במכשיר המיועד לכך".**
- 5.10.2 בעל הרישיון יפרסם באתר האינטרנט של החברה/המפעיל את סכומי התעריף המוגדל, את הוראות תיקון 94 לפקודת התעבורה, ואת התעריף המוגדל כפי שישתנה מעת לעת, ואת האמור בסעיף 5.10.1 במקום בולט.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס	

5.11 הנחיות פרטניות ודגשים לעניין אופן פעולת הבקר

5.11.1 בעת מילוי תפקידו, ילבש הבקר מדים, הנושאים לוגו של בעל הרישיון, בצבע ובצורה שלא יהיה בהם כדי להטעות כנחזים להיות מדי משטרה, כשהוא עונד באופן גלוי תג המזהה אותו ואת תפקידו, בהתאם לנוסח המפורט והמצ"ב כנספח ג', והכול כמפורט להלן:

5.11.2 המדים של בקר הם: **כובע** מפקח כפי שקבע המפקח, **חולצה** בעלת צווארון ושרוולים ארוכים או קצרים, **עניבה**, מכנסיים **ומקטורן**, כולם בצבעי הלוגו של בעל הרישיון, ונעליים סגורות כהות.

5.11.3 המדים של בקרית הם: כובע בקר כפי שקבע המפקח, חולצה בעלת צווארון ושרוולים ארוכים או קצרים, מכנסיים או חצאית ומקטורן בצבעי הלוגו של בעל הרישיון, או שמלה בצבע כאמור עם שרוולים ארוכים או קצרים, ונעליים כהות.

5.11.4 הבקר יחבוש על ראשו כובע הנושא את הכיתוב "מבקר";

5.11.5 גודל התג יהא 8.5 * 5.5 ס"מ בגופן ARIAL;

5.11.6 הבקר יענוד את התג בצד שמאל של חולצתו;

5.11.7 לכל בקר תהיה תעודה בתוקף המעידה על אישורו כנציג בעל רישיון בהתאם להוראות אלו. התעודה תכלול: שם, שם משפחה, מס' עובד, תמונת הנציג, שם בעל הרישיון ותוקף. **התעודה תוצמד לחולצת הבקר ותהיה גלויה בכל שעות עבודתו.** (מודגש במקור)

5.11.8 בתחילת כל בקרה יוודא הבקר את תקינות כל מכשירי התיקוף באוטובוס, ומדבקות הברקוד ויפרט את תקינות כל מכשיר ומכשיר בכל אוטובוס שבו הוא מבצע בקרה בדו"ח פעולה שנושא את שמו, מספר מזהה קו הנסיעה המפוקחת, מספר רישוי של האוטובוס, שעת ביקורת מכשיר התיקוף, ממצאי הבדיקה וחתימת הבקר. מצא בקר מכשיר תיקוף שאינו תקין, יודיע על כך מיד למנהל האשכול שיוודא תיקון מכשיר התיקוף לא יאוחר מהנסיעה העוקבת לאותו אוטובוס אשר בו נמצא מכשיר תיקוף תקול, מדבקת ברקוד לא תקינה תוחלף ותהיה פעילה בתום 48 שעות ממועד גילוי התקלה.

בתוקף מיום:	01/04/2024	עמוד 13 מתוך 38
-------------	------------	-----------------

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		סיווג:	ציבורי
			מספר ההוראה:	
			מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		

5.11.9 בקר יפנה בדרך אדיבה ומנומסת אל כל נוסע בדרישה להציג ולמסור לו את כרטיס הנסיעה או את אמצעי הכרטוס שברשותו, **ובייחוד בעת פניה לאוכלוסיה מבוגרת, ילדים ובעלי צרכים מיוחדים.**

5.11.10 בעת עליית בקר לאוטובוס לביצוע ביקורת יבצע הבקר תהליך של רישומי תחילת ביקורת שבמסגרתה יירשמו במערכות המפעיל מועד הביקורת (כולל שעה מדוייקת) ומספר הרכב, או מזהה ייחודי אחר לרכב, בו מבוצעת הביקורת וידווח זאת למערכות המשרד ע"פ נהלי כרטוס מח"ר.

5.11.11 על הנוסע לתקף את נסיעתו מייד עם עלייתו לאוטובוס במתקפים הזמינים מול כל דלת כניסה או במדבקת הבר קוד הייעודית ליישומון מיד עם עלייתו לאוטובוס לרבות מילוי יעד הנסיעה. ככל שאחד מהוולידטורים או אחת ממדבקות הברקוד לא תקינים על הנוסע לתקף באחד מהוולידטורים האחרים או באחת ממדבקות הברקוד האחרות.

5.11.12 על בקר להפעיל שיקול דעת בבקרה שהוא מבצע לאנשים עם מוגבלות, או שמלווים אנשים עם מוגבלות, לאזרחים ותיקים, לילדים, לאנשים עם עגלת תינוקות שנדרשת אבטחתן במקום המיועד לכך, ולאנשים עם כבודה כבדה.

5.11.13 בקר יבצע את עבודת הבקרה באופן מקצועי ויעיל במהלך נסיעת האוטובוס, **חל איסור מוחלט לעכב את האוטובוס ולשבש את זמני ההגעה של הקו.** בעת אירוע אלימות כלפי בקר או סירוב להזדהות. רשאים הנהג או הבקר לפעול לפי המפורט להלן.

5.11.14 בהתאם להוראות סעיף 61 לפקודה על החייב בתשלום תעריף מוגדל למסור לבקר את שמו המלא ומענו, בצירוף תעודת זהות או תעודה רשמית אחרת.

5.11.15 התעודה שתוצג תשמש לאימות זהות החייב בתשלום, אך, חל איסור לצלם תעודה אשר מופיעה בה תמונה מזהה יחד עם הפרטים המזהים של החייב.

5.11.16 במידה וחייב בתשלום מסרב למסור את פרטיו המזהים לבקר, ידרוש הבקר את פרטי הנוסע בצורה מכבדת ותוך התנהגות נאותה. ככל והנוסע עומד על סירובו למסור את פרטיו המזהים, הבקר רשאי לדווח על המקרה למשטרת ישראל ולהשמע להוראות המשטרה.

בתוקף מיום:	01/04/2024	עמוד 14 מתוך 38
-------------	------------	-----------------

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר ההוראה:	
	מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס

5.11.17 במידה והבקר נתקל באלימות כלפיו או כלפי אחר הוא רשאי לדווח על כך למשטרה ולהשמע להוראותיה.

5.11.18 במקרה בו נתקל בקר באירוע חריג או במקרה הנחזה להיות פלילי כגון: התנגדות פיזית למסירת כרטיס הנסיעה, או במקרה בו סרב הנוסע להזדהות או במקרה בו חש בקר מאוים, ידווח על המקרה באופן מידי לסדרן, למנהל האשכול ולמשטרת ישראל במידת הצורך.

5.11.19 ילד הנחזה כמי שגילו אינו עולה על 12 שנים לא יחויב בתשלום תעריף מוגדל לפי הודעה זו, זולת אם היה בחברת אדם מעל גיל 18 האחראי עליו; במקרה כאמור יחויב אותו אדם בתעריף מוגדל שהיה צריך להיות מושת על הילד.

5.11.20 על כן, כאשר מזהה בקר נוסע הנחזה כמי שגילו אינו עולה על 12 שנים ואשר נראה כי לא שילם/תיקף בעבור הנסיעה, יוודא עם הנוסע האם הוא נוסע בחברת אדם מעל גיל 18 האחראי עליו ובאם יחליט נציג בעל הרישיון לחייבו בתשלום תעריף מוגדל, יציין זאת על גבי טופס דרישת התשלום. **ככל ואין מלווה כאמור לנסע שנחזה שגילו אינו עולה על 12 שנים יפסיק הבקר את תהליך מתן התעריף המוגדל.**

5.11.21 יובהר ויודגש שוב, מקום שניתן תעריף מוגדל לנער שגילו עולה על 12 ושאינו עולה על 18 יבקש בקר את מספר הטלפון של אחד מהורי הנער. מספר הטלפון יירשם במערכת ובעל הרישיון ו/או הבקר יעדכן טלפונית את ההורה אודות מסירת התעריף המוגדל. מקום שהנער סירב למסור את מספר הטלפון כאמור, יימסר לו התעריף המוגדל והסירוב יירשם מפורשות בטופס מתן התעריף המוגדל. ככל שנמסר יצינו באישור המסירה פרטי הנער, פרטי ההורה והאם עודכן בדבר מסירת הדרישה.

5.11.22 בוטל.

5.11.23 בקר ימסור לחייב דרישה לתשלום תעריף מוגדל בנוסח המפורט ומצ"ב כנספח ד' לנוהל.

5.11.24 לא תמסר דרישה לתשלום שלא תכלול את כל הפרטים שלהלן:

5.11.24.1 מספר דרישה לתשלום - כל דרישה לתשלום תמוספר באופן בולט במספר

חד ערכי;

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		סיווג:	ציבורי
			מספר הוראה:	
			מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		

5.11.24.2 פרטי החייב בתשלום- שמו המלא של החייב, מספר זהותו, מענו ומספר

טלפון שלו;

5.11.24.3 סכום התעריף המוגדל אותו על החייב בתשלום לשלם;

5.11.24.4 פרטי הנסיעה לרבות, קו, כיוון;

5.11.24.5 מועד האירוע – תאריך, ושעה;

5.11.24.6 שמו המלא של הבקר שערך את דרישת התשלום;

5.11.24.7 מספר כרטיס נסיעה, או מספר סידורי של אמצעי הכרטוס;

5.11.24.8 מספר רישוי אוטובוס;

5.11.24.9 תחנת העלייה של החייב בתשלום;

5.11.24.10 אישור מסירה: החייב אישר בחתימתו את קבלת הדרישה לידו/

סירובו לקבלתה;

מלווה לילד הנחזה שגילו אינו עולה על 12 שנים- יצינו פרטי המלווה עליו

הושת התעריף המוגדל ופרטי הילד בגינו הושתה הדרישה, בנוסף לאישור

מסירת הדרישה/ סירוב לקבלה.

5.11.24.11 אישור הבקר על כך שלא נמנע מן החייב בתשלום לתקף כרטיסו במכשיר

תיקוף תקין.

5.11.24.12 דברים שאמר הנוסע או ציון שהנוסע סירב להתייחס ולהביע עמדתו

בנוגע לקבלת התעריף המוגדל;

5.11.24.13 ציון האפשרות להגיש בקשה למשרד התחבורה ופרטי ההתקשרות;

5.11.24.14 כתובת ומספר הטלפון של בעל הרישיון, דרכי התשלום, לצורך סילוק

החוב ולצורך קבלת פרטים נוספים (על המפעיל לאפשר תשלום בתצורות

השונות המקובלות במשק, תשלום מקוון, כרטיסי אשראי, מזומן וכדו');;

5.11.24.15 העתק מלא יישאר אצל בעל הרישיון.

ציבורי		סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
		מספר הוראה:		
05		מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס				שם ההוראה:

5.11.24.16 הבקר יציין על גבי הדרישה לתשלום את דבר מסירתה. סירב החייב בתשלום לקבל לידי את הדרישה לתשלום ו/או לחתום על גבי המסופון

בתוקף מיום:	01/04/2024	עמוד 17 מתוך 38
-------------	------------	-----------------

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		סיווג:	ציבורי
			מספר ההוראה:	
			מהדורה:	05
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		

או על גבי טופס נייר, כאמור בסעי' 5.9.3 לעיל חובה על הבקר לציין זאת
במסופון או על גבי טופס נייר של הדרישה לתשלום בציון מועד הסירוב;
5.11.24.17 סירב הנוסע לקבל את התעריף המוגדל, ישלח בעל הרישיון בדואר
רשום את דרישת התשלום לחייב בתשלום לפי הכתובת הרשומה
בתעודה שהציג הנוסע לזיהוי.

5.11.25 בעל הרישיון רשאי לכלול בטופס פרטים נוספים ובלבד שאין בהם פגיעה בפרטיותו של
החייב בתשלום.

5.11.26 הבקר ישאיר בידיו תיעוד מדויק של אותו תעריף מוגדל שנמסר לנוסע, בין אם מדובר
בעותק נייר פיזי ובין אם באופן דיגיטלי. על העותק לכלול את כל פרטי הדו"ח בהתאם
למפורט בסעי' 24.5.11 בדגש על תיעוד חתימת הנוסע המאשרת את קבלת התעריף
המוגדל או את תיעוד סירובו ותיעוד מספר טלפון של מי מהורי נער או סירוב למסירת
מספר טלפון כאמור.

5.11.27 דרישות התשלום יישמרו במאגר הנתונים של מפעיל הרישיון ויוצגו לבקשת המפקח על
התעבורה ו/או מי מטעמו.

5.11.28 רישום של פרט במרשם יישמר בידי בעל הרישיון במשך שנתיים מעת רישומו או מיום
תשלום התעריף המוגדל, המאוחר מבין השניים.

5.11.29 **מקום שלא תתמלאנה כל דרישות סעיף זה דין התעריף המוגדל להיות מבוטל** (הדגש במקור)

5.12 בקשה לפטור מתשלום תעריף מוגדל

5.12.1 חייב בתשלום תעריף מוגדל רשאי לפנות, אל המפקח על התעבורה, בתוך 45 ימים,
מיום מסירת הדרישה לתשלום, בבקשה לפטור אותו מתשלום התעריף המוגדל בנסיבות
שקבע המפקח בתעריף המוגדל. המפקח רשאי מטעמים שירשמו להאריך את מועד
הגשת הבקשה.

בתוקף מיום:	01/04/2024	עמוד 18 מתוך 38
-------------	------------	-----------------

		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
סיווג:	ציבורי	
מספר הוראה:		
מהדורה:	05	
שם ההוראה:		הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס

- 5.12.2

בקשה תכלול את הפרטים שלהלן: שם המבקש ופרטי התקשרות, העתק הדרישה לתעריף מוגדל שנמסרה למבקש, מספר סידורי של אמצעי הכרטוס או צילום כרטיס הנסיעה, נימוקי הבקשה, לרבות, יום, שעה, מקום ותחנת עליה וכל מסמך או אסמכתא לתמיכה בבקשה ובכלל זה תדפיס תנועות ופעולות שבוצעו ברב קו של המבקש שמצביעים על תיקוף באותה נסיעה (לרבות כל צילום והקלטה). בקשה שלא צורפו לה הפרטים הנ"ל לא תדון, אולם, המפקח או מי מטעמו רשאים לבקש מהמבקש השלמת פרטים ולפעול לקבלת נתונים נוספים אודות מתן התעריף המוגדל מכל מקור אחר לרבות מפעיל השירות.
- 5.12.3

המפקח על התעבורה, ידון ויחליט בבקשה בכפוף לנסיבות שקבע מכח סמכותו שבסעיף 61(2) לפקודה ולאמות מידה שקבע לשם קבלת החלטה.
- 5.12.4

המפקח על התעבורה יודיע לנציג בעל הרישיון על הגשת בקשה שהוגשה אליו. נציג בעל הרישיון יעצור את הליך הגבייה ואת צבירת הריבית וההצמדה מיום קבלת הבקשה וימשיך את ההליך במידת הצורך עם החלטת המפקח על התעבורה. בעל הרישיון יעביר למפקח על התעבורה את כל הפרטים והנתונים בקשר עם התעריף המוגדל שבגינו הוגשה הבקשה.
- 5.12.5

המפקח על התעבורה רשאי לפטור את החייב בתשלום, בהתאם לסמכותו.
- 5.12.6

נדחתה הבקשה או שהוחלט על תשלום חלק מהסכום, ישלם החייב בתשלום את הסכום כפי שהוחלט. העתק ההחלטה יועבר לבעל הרישיון.
- 5.12.7

החליט המפקח על התעבורה לפטור את החייב מתשלום, יועבר העתק ההחלטה לבעל הרישיון שיבטל את הדרישה, וישיב את כספו של הנוסע לפי הצורך.
- 5.12.8

המפקח או מי שהוסמך על ידו לשם כך, יבחנו את הבקשה בהתאם ל "נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל" שבו קבועות אמות המידה לבחינת בקשות להפחתת תעריף מוגדל המצורף להלן **כנספח ו'** לנוהל.

עמוד 19 מתוך 38	01/04/2024	בתוקף מיום:
-----------------	------------	-------------

		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	
	מספר הוראה:	
05	מהדורה:	
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		שם ההוראה:

6נספחים

- 6.7 נספח א' – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל.
- 6.8 נספח ב' – נוסח מכתב התראה לפני פניה להוצאה לפועל
- 6.9 נספח ג' – תעודת נציג בעל הרישיון
- 6.10 נספח ד' – נוסח דרישה לתשלום דמי נסיעה מוגדלים
- 6.11 נספח ה' – תרשים זרימה פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס
- 6.12 נספח ו' – נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
05	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

נספח א' – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים				
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים	גורם מאשר
2	09/2017	כלל הנוהל	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
3	09/2020	כלל הנוהל	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
4	01/2022	כלל הנוהל	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
5	07/2024	כלל הנוהל	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ואכיפה

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
05	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

נספח ב' – מכתב התראה מבעל רישיון לפני פניה להוצאה לפועל

{לוגו המפעיל}

אל:

שם פרטי _____ שם משפחה _____

מען:

ישוב _____ רחוב/שכונה _____ מס' בית _____ ת"ד _____ מיקוד _____

הנדון: התראה בטרם הגשה לביצוע של תביעה על סכום קצוב

לפי הוראות סעיף 1א81 לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967

ביום _____ חויבת בתשלום תעריף מוגדל – דרישה מס' _____, בגין נסיעה באוטובוס ללא כרטיס, בהתאם להוראות סעיף 61ה (א) (1) לפקודת התעבורה ולתקנות 449-450 לתקנות התעבורה.

דע לך כי אם לא תסדיר, בתוך 60 ימים מיום שנשלחה אליך התראה זו, את חובך בסכום של _____ שקלים חדשים, הרי שבכוונת _____, להגיש תביעה בגין חוב זה לביצוע בהוצאה לפועל בלא הליך קודם בבית המשפט, לרבות תוספת ריבית והצמדה, אגרות הוצאה לפועל ושכ"ט.

ניתן לקבל פרטים נוספים או להסדיר את החוב :

_____ [טלפון וכתובת בעל

הרישיון].

וזאת עד יום _____ [המועד שינקב לא יפחת מ-45 ימים מיום משלוח ההתראה].

חתימת בעל הרישיון
או ב"כ

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
05	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

נספח ג' – תעודת נציג בעל הרישיון

פנים התעודה

{לוגו המפעיל}



משרד התחבורה
והנתיבות

שם פרטי ומשפחה:

מספר זהות:

תמונת הנציג

תוקף התעודה:

חתימת המפקח על התעבורה

גב התעודה

נושא תעודה זו, הוסמך לפי הוראות המפקח על התעבורה לשמש כנציג בעל הרישיון. במסגרת פעילותו רשאי נציג בעל הרישיון לדרוש מנוסע באוטובוס בקו שירות את שמו ומענו ולהציג בפניו תעודה מזהה.

ככל וסבר נושא תעודה זו כי דמי הנסיעה לא שולמו כדין וכי אין בידי הנוסע אישור תקף על תשלום דמי הנסיעה לאותה נסיעה, מוסמך הוא לחייב את הנוסע בדמי נסיעה מוגדלים.

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
05	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

נספח ד' – דרישה לתשלום דמי נסיעה מוגדלים

{לוגו המפעיל}

דרישה לתשלום*

מס' _____

אל:

שם פרטי _____ שם משפחה _____

מס' ת"ז/דרכון/תעודה מזהה אחרת הכוללת תמונה (ציין את סוג התעודה) _____

מס' טלפון: _____

מען:

יישוב _____ רחוב/שכונה _____ מס' בית _____ ת"ד _____ מיקוד _____

עובדות האירוע:

בתאריך _____ בשעה _____ בקו _____ כיוון _____
במקום _____ נמצא נוסע בתחבורה ציבורית, באוטובוס מ.ר. _____
בלא כרטיס / ששלמת את דמי הנסיעה / סירבת להציג כרטיס בניגוד לחובתך לפי פקודת התעבורה **.

דברי הנוסע: _____

מס' כרטיס "רב-קו" או כרטיס נייר, שמצא ברשות הנוסע - _____

תחנת העלייה בה עלה הנוסע - _____

אישור נציג בעל הרישיון, כי התאפשר לנוסע לשלם את דמי הנסיעה, ולתקף את כרטיס הרב-קו או היישומון במכשיר תיקוף או מדבקת בר קוד תקינים – מאשר/ לא מאשר **.

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר הוראה:		
05	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

דרישה לתשלום:

עליך לשלם, בתוך 60 ימים מן המועד הנקוב לעיל, את החיוב המוגדל בסך של _____ ש"ח.

עד תום 60 הימים האמורים, ניתן לשלם את התעריף המוגדל במזומן, המחאה או בכרטיס אשראי במשרדי בעל הרישיון בכתובת: _____ או באמצעות הלינק המצורף:

באפשרותך להגיש ערעור מנומק על דרישה זו בתוך 45 ימים, יובהר, כי לאחר מועד זה יהיה ניתן להגיש ערעור רק בנסיבות חריגות מטעמים מיוחדים שיירשמו.
ניתן להגיש את הבקשה לערעור באמצעות טופס מקוון באתר משרד התחבורה בכתובת: https://www.gov.il/he/service/complaint_about_conduct_in_public_transportation, או באמצעות פקס שמספרו – 03-6849876, בצירוף צילום דרישה זו ומסמכים רלוונטים נוספים.
לא שולם החיוב המוגדל במועד, רשאי בעל הרישיון לגבות את החיוב המוגדל בהתאם להוראות הדין.

אישור מסירה:

אני הח"מ: שם פרטי _____ שם משפחה _____ מס' עובד _____, נציג בעל הרישיון שהוסמך בידי המפקח על התעבורה _____ מאשר כי בתאריך _____ מסרתי למר'/גב** _____ (להלן – החייב) בעל/ת, ת"ז/דרכון מס' _____ (ציין את סוג התעודה שלפיה נרשם המספר) דרישה לתשלום תעריף מוגדל, והחייב אישר בחתימתו את קבלת הדרישה לידי _____ (חתימת החייב)/ סירב לקבל את הדרישה לתשלום**

כאשר מדובר בנוסע ילד הנחזה כמי שגילו אינו עולה על 12 שנים ואילו נלווה מלווה;
- נמסרה דרישת תשלום לנוסע האחראי על אותו ילד (מלווה) שגילו אינו עולה על 12 שנים _____ (חתימת המלווה החייב)/ סירב לקבל את הדרישה לתשלום**.

ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	מספר ההוראה:		
05	מהדורה:		
הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס			שם ההוראה:

כאשר מדובר בנוסע נער הנחזה כמי שגילו בין 12 – 18 שנים;
- מסירת עדכון להורי נער אודות מסירת דרישת התשלום- שם הנער: _____, שם ההורה
_____ מס' טלפון _____, הועבר עדכון בנוגע למסירת דרישת
התשלום לנער / סירב הנער למסור פרטי התקשרות של הוריו **.

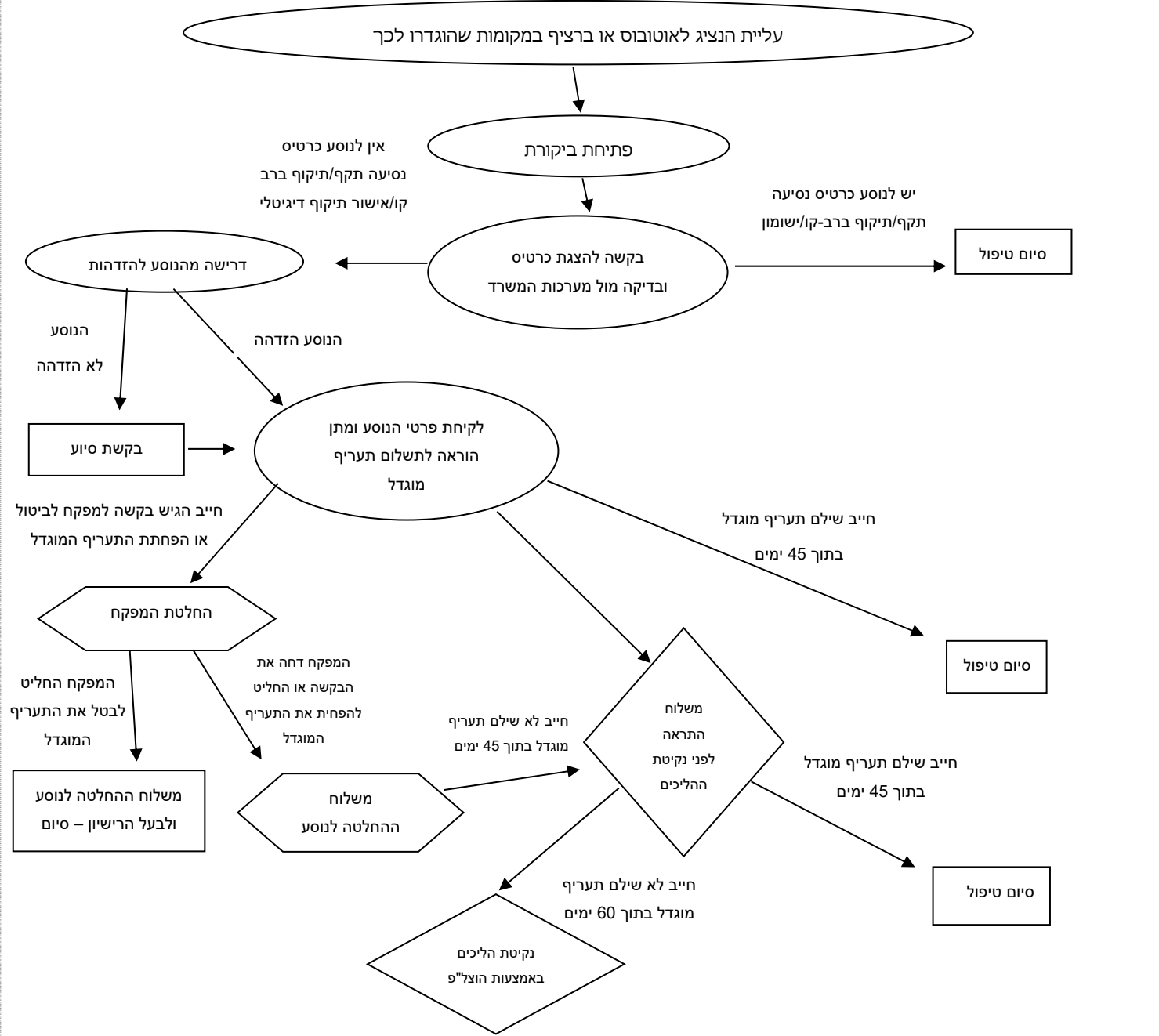
תאריך _____ חתימה _____ תפקיד _____

* עותק מהדרישה יישאר בידי בעל הרישיון. המקור ימסר לחייב.

** מחק את המיותר.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	05
שם ההוראה:	הנחיות המפקח על התעבורה - פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס		

נספח ה' – תרשים זרימה נוהל פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס



	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	
	מהדורה:	05
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות

נספח ו' – נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות להפחתת תעריף מוגדל:

1. כללי

- 1.1 ההתפתחות שחלה במגוון אמצעי התשלום בנסיעה בתחבורה הציבורית והשינויים שנעשו ושמתוכננים להיעשות במערך הכולל של תשתיות התחבורה הציבורית, וביניהם, בין היתר, עלייה של הנוסעים מכל דלתות האוטובוס בחלק מן הקווים, וכן מתן אפשרות לתיקוף ולתשלום בעד הנסיעה על ידי הנוסע באמצעי הכרטוס ובאמצעים טכנולוגיים נוספים, הביאה למקרים מרובים בהם נוסעים לא מתקפים ו/או לא משלמים בעד הנסיעה.
- 1.2 תיקון (תיקון מס' 94) לפקודת התעבורה [נוסח חדש] (להלן – "הפקודה"), והוספת פרק שישי, שעניינו: "סדרי הסעה באוטובוס". מסדיר בחקיקה ראשית את חובות הנוסע: לשלם דמי נסיעה, להציג לפני נציג בעל רישיון והפעלת הקו כרטיס המהווה אישור על תשלום דמי הנסיעה לאותה נסיעה, שהונפק באמצעות אחד מאמצעי הכרטוס שקבע המפקח על התעבורה, או להזדהות במקרה שלא הציג כרטיס.
- 1.3 המפקח על התעבורה (להלן – "המפקח") הופקד על הסמכת נציגי בעלי הרישיון.
- 1.4 הנהלים והכללים להסמכת נציג בעל רישיון וההנחיות לגבי אופן פעולתו, נקבעו בנוהל "פיקוח על תשלום דמי נסיעה בקו שירות באוטובוס".
- 1.5 הסנקציה כלפי נוסע שלא עמד בחובותיו הנ"ל, הוסדרה בסעיף 61 לפקודת התעבורה, שהסמיך את המפקח לקבוע תעריף מוגדל לנוסע ללא כרטיס.
- 1.6 בהתאם לסמכותו שבסעיף 61ה(א)(2) פרסם המפקח, "תעריף מוגדל בעד נסיעה באוטובוס" (י.פ. 6774, י"ח באדר ב' התשע"ד, 20.3.14, להלן – "התעריף המוגדל"). במסגרת זו, ובהתאם להסמכתו של המפקח בסעיף 61 לפקודה, קבע המפקח בתעריף המוגדל נסיבות בהן, בעקבות

	הרשות הארצית לתעבורה	
	ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	
	מהדורה:	05
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות

פניית נוסע שחויב בתעריף מוגדל (להלן – פניות נוסעים או פניית נוסע), רשאי המפקח על התעבורה, לפטור את הנוסע מתשלום התעריף המוגדל, כולו או חלקו.

2. מטרה

- 2.1 הסדרת מדיניות המפקח בדיון בבקשות.
- 2.2 קביעת אמות מידה אחידות לטיפול בפניות נוסעים אל המפקח.
- 2.3 הבטחת טיפול יסודי וממצה בפניות נוסעים אל המפקח במסגרת זמן סבירה.

3. הגדרות

- 3.1 **המפקח על התעבורה** – כמוגדר בסעיף 1 לפקודה.
- 3.2 **נוסע** – כמוגדר בתקנה 384 לתקנות התעבורה,.
- 3.3 **אוטובוס** – כמוגדר בסעיף 1 לפקודה.
- 3.4 **בעל רישיון** – בעל רישיון לקו שירות בתעבורה שניתן על ידי הרשות בהתאם לתקנה 385 לתקנות התעבורה תקנות התעבורה.
- 3.5 **נציג בעל הרישיון** – מי שהוסמך על ידי המפקח לפי הפקודה ובהתאם לנוהל "סמכות פקחים בתעבורה ציבורית באוטובוסים".
- 3.6 **דמי נסיעה** – שנקבעים בהתאם לצו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחיר נסיעה בקו שירות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), התשפ"ב-2022 (להלן – "צו הפיקוח").
- 3.7 **הנחה בדמי הנסיעה/ דמי נסיעה מופחתים** – מכח צו הפיקוח.
- 3.8 **כרטיס** – אישור המעיד על תשלום דמי הנסיעה, לאותה נסיעה, שהונפק באמצעות אחד מאמצעי הכרטוס שקבע המפקח על התעבורה.
- 3.9 **פניה** – בקשה בכתב, מופנית אל המפקח לפטור מתשלום התעריף המוגדל.
- 3.10 **תשובת ביניים** – תשובה בכתב מטעם המפקח לפניה, שאינה ההחלטה הסופית בה.
- 3.11 **תשובה סופית** – החלטת המפקח הסופית בנוגע לפניה.

בתוקף מיום:	01/04/2024	עמוד 29 מתוך 38
-------------	------------	-----------------

		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	סיווג:	
	מספר הוראה:	
05	מהדורה:	
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות

4. אזכורים

- 4.1 פקודת התעבורה [נוסח חדש].
- 4.2 תקנות התעבורה, תשכ"א – 1961.
- 4.3 "תעריף מוגדל בעד נסיעה באוטובוס" – כפי שפורסם (י.פ 6774, י"ח באדר ב' התשע"ד, 20.3.14, עמוד 4542).
- 4.4 התקשי"ר – פרק 61, סעיף 61.32 – מתן תשובה על פניה בכתב.

	רשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	
	מהדורה:	05
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות

5. שיטה

5.1 אופן הגשת פניה למפקח:

5.1.1 בהתאם להוראות סעיף 5 לתעריף המוגדל, רשאי נוסע להגיש למפקח בקשה לפטור מתשלום התעריף המוגדל. בקשה תוגש בכתב בלבד: בטופס מקוון, דוא"ל, דואר או בפקסימיליה.

5.1.2 הבקשה תכלול את הפרטים הבאים:

5.1.2.1 פרטי המבקש: שם, שם משפחה, תעודת זהות, כתובת למשלוח מענה, דרכי יצירת קשר (טלפון, דוא"ל). פניה באמצעות צד ג', תכלול בנוסף לפרטים אלה גם אותם פרטים לגבי הצד השלישי, בתוספת הסיבה לפניה באמצעותו.

5.1.2.2 מסמך המעיד על זכאות להנחה של הפונה על פי צו הפיקוח, ככל שקיימת זכאות כזו.

5.1.2.3 פרטים הנוגעים לחיוב המבקש בתעריף המוגדל: מועד ומקום החיוב, שם בעל הרישיון, מספר קו השירות, התחנה בה עלה המבקש, תחנת היעד, שם נציג בעל הרישיון, התחנה הקרובה ביותר למקום בו חויב המבקש בתעריף המוגדל. לבקשה יצורף העתק – ברור וקריא – של הקבלה או הדרישה לתשלום שקיבל הנוסע מנציג בעל הרישיון.

5.1.2.4 לבקשה תצורפנה אסמכתאות לתמיכה בבקשה (ובכלל זה כל צילומים והקלטות) לרבות אסמכתאות, בין היתר, בדמות תדפיס תנועות שבוצעו ברב קו של הפונה, המעידות על תשלום דמי הנסיעה לאותה נסיעה באחת מן האפשרויות הקיימות: רכישת כרטיס נסיעה בודד, שימוש בכרטיס "רב קו" תקף (שמבקש רשאי להשתמש בו) לרבות מספרו, תיקוף

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		סיווג:
			מספר הוראה:
			מהדורה:
		05	ציבורי
שם ההוראה:			נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות

ביישומון. על המבקש להציג הוכחת תיקוף/תשלום לנסיעה הרלוונטית, באם מדובר בחייל, יוכל להציג תשלום ביישומון הצה"לי הייעודי לכך.

5.1.2.5 לבקשה תצורפנה התכתבויות קודמות, ככל שהיו, בקשר אליה.

5.1.3 בקשה שלא הוגשה באופן המצוין לעיל בסעיף 5.1.2, תוחזר למבקש, תוך 14 ימים מקבלתה בליוויית מכתב המציין את הליקויים שנתגלו בה ולא תטופל לגופה עד לתיקון הליקויים.

5.1.4 בקשה שתישלח לאחר חלוף 45 ימים ממועד החיוב בתעריף המוגדל – לא תיבדק, ולא יעוכבו הליכי הגביה ותוחזר לשולחה בליוויית הערה כי הזמן להגשת הבקשה חלף. במקרים חריגים רשאי המפקח מטעמים שירשמו להאריך את המועד להגשת בקשה ולדון בבקשה שהוגשה באיחור.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	
	מהדורה:	05
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות

5.2 מענה למבקש:

- 5.2.1 כל תשובה למבקש תישלח בכתב.
- 5.2.2 אישור על קבלת בקשה תישלח סמוך למועד קבלתה באותו האופן שבו הוגשה הפנייה (מקוון/פקסימיליה/ דואר).
- 5.2.3 תוך 30 ימי עבודה יישלח אל המבקש ובעל הרישיון אחד מן המכתבים הבאים: תשובת ביניים, תשובה סופית.
- 5.2.4 למעט מקרים חריגים, תישלח תשובה סופית במקביל למבקש ולבעל הרישיון, לא יאוחר מ-42 ימי עבודה מיום הגשת הבקשה.

5.3 הטיפול בבקשה על ידי המפקח:

- 5.3.1 הבקשה תופנה, ככל הנדרש, לבעל הרישיון לקבלת אסמכתאות ועמדתו, באופן מקוון לאיש קשר, שפרטיו נמסרו למפקח, שימונה לעניין זה על ידי בעל הרישיון.
- 5.3.2 עמדת בעל הרישיון הכוללת את כל האסמכתאות, לרבות סרט רבולנטי ממצלמת דש הבקר, למתן התעריף המוגדל, תימסר על ידי איש הקשר לא יאוחר ממסגרת הזמנים שנקבעה מולו מעת קבלת פניית המפקח או מי מטעמו.
- 5.3.3 לאחר שתתקבל עמדת בעל הרישיון וייאסף כל מידע רלוונטי נוסף בנוגע לבקשה, תועבר הפניה אל המפקח.
- 5.3.4 המפקח יבחן הבקשה ואת מכלול הנתונים והממצאים שנבדקו בקשר אליה בהתאם לאמור לעיל ואמות המידה שקבע המפקח בבקשות להפחתת תעריף מוגדל המפורטת להלן, וישלח את החלטתו המנומקת אל המבקש, כאמור בסעיפים 5.2.3-5.2.4 לעיל.

בתוקף מיום:	01/04/2024	עמוד 33 מתוך 38
-------------	------------	-----------------

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		סיווג:	ציבורי
			מספר הוראה:	
			מהדורה:	05
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות		

6. מדיניות המפקח בבקשות להפחתת תעריף מוגדל

6.1 מסגרת נורמטיבית לטיפול בדרישה לתשלום תעריף מוגדל:

סעיף 61ה של פקודת התעבורה [נוסח חדש] מורה כדלקמן:

"(א) (1) הנוסע בלא כרטיס, וכן מי שאינו מציג או שאינו מוסר את כרטיסו לפי דרישה, כאמור בסעיף 61ב(ב), חייב לשלם את דמי הנסיעה בעד המרחק שנסע לפי תעריף מוגדל שפרסם המפקח על התעבורה ברשומות, ובלבד שלא יעלה על 180 שקלים חדשים;

(2) המפקח על התעבורה יקבע את התעריף המוגדל כאמור בפסקה (1), בשיעורים שונים, בהתחשב בדמי אותה נסיעה ובהתאם לנסיבות, וכן יקבע נסיבות שבהן יהיה אדם פטור מתשלום;

בהמשך לכך, פורסם ב.פ. 6774 מיום י"ח באדר ב' התשע"ד (20 במרס 2014) "תעריף מוגדל בעד נסיעה באוטובוס" (להלן – התעריף המוגדל) וביום ד' בתמוז התשפ"ש (10 ביולי 2024) פורסם ב.פ. 12540 תיקון לתעריף המוגדל שמפחית את התעריף המוגדל לסכום גלובלי של 50 ₪ לנוסע בעל הסדר תקופתי או זכאי להנחה בשיעור 100% כאמור בסעיפים 7א(1) או 13) ו7א(7) שלא תיקף בעד נסיעתו..

מכח סעיף 61ה(א)(2) נקבעה בסעיף 5 של התעריף המוגדל אפשרות של נוסע לפנות אל המפקח בבקשה להפחתת התעריף המוגדל או לפטור מתשלום התעריף המוגדל בנסיבות שנקבעו בתעריף המוגדל בהתאם להסמכת סעיף 61ה(א)(2) הנ"ל.

"נוסע רשאי לפנות למפקח על התעבורה בטענה כי התקיימו נסיבות המצדיקות שלא ישלם תעריף מוגדל כאמור בהודעה זו, לרבות בנסיבות שבהן בידי הנוסע הוכחה כי אכן רכש את כרטיס הנסיעה שלא הציג לפני הנציג, או במקרה של נסיבות אישיות קשות; בנסיבות כאמור רשאי המפקח לפטור את הנוסע מהתשלום המוגדל, כולו או חלקו, ובלבד שלא ינתן פטור מעלות מחיר הנסיעה עצמה אם אין חולק שהנוסע לא שילם בעד נסיעתו".

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	05
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות	

	רשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	
	מהדורה:	05
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות

6.2.10 לא יושת תעריף מוגדל על נוסע שחלה שגיאה ברישום פרטיו האישיים של הנוסע ופרטי הנסיעה בעת מילוי טופס דרישה לתשלום תעריף מוגדל. לדוגמא כאשר לא קיימת הלימה בין היתר, בין שם הנוסע ו/או ת.ז. ו/או מספר הקו שגוי ו/או אותיות או מספרים ששוכלו.

6.2.11 לא יושת תעריף מוגדל במקרים חריגים נוספים, לפי שיקול דעתו של המפקח, בהם יבסס נוסע, לרבות באסמכתאות, נסיבות מוצדקות נוספות, המעידות על מניעה מלבצע תיקוף או על תיקוף שגוי בתום לב, ונסיבות אישיות קשות של הנוסע פטור כאמור יכול ויהיה פטור מלא או חלקי.

6.3 מסגרת זמנים טיפול בפניה:

- 6.3.1 בקשה שתישלח לאחר חלוף 45 ימים ממועד החיוב בתעריף המוגדל – לא תיבדק ותוחזר לשולחה בלוויית הערה כי הזמן להגשת הערעור חלף. מקרים חריגים יידונו לאחר מסגרת הזמנים המנויה לעיל מטעמים מיוחדים ובהתאם לשיקול דעתו של המפקח על התעבורה.
- 6.3.2 תעריף מוגדל ישולם, כפי שנקבע בתשובה הסופית של המפקח, ישירות לבעל הרישיון ולא יאוחר מ- 60 ימים מיום משלוח התשובה הסופית לפונה.
- 6.3.3 ככל ששולמו תעריף מוגדל ודמי נסיעה לנציג בעל הרישיון ונקבעו בתשובה הסופית פטור או הנחה, ישיב בעל הרישיון את הסכום כפי שנקבע בתשובה הסופית, לא יאוחר מ- 30 ימים מיום משלוח התשובה הסופית לבעל הרישיון.
- 6.3.4 הוחלט לפטור נוסע מתשלום התעריף המוגדל, יישלח מכתב תשובה סופית ובו יידרש לשלם את דמי הנסיעה שביצע שלא שולמו או להשלים את יתרתם, בתוך 60 ימים מיום קבלת המכתב.

כללי:

- 6.3.5 השימוש בלשון זכר נובע מטעמי נוחות בלבד ומתייחס לשני המינים.
- 6.3.6 סודיות – הטיפול בפניה ייעשה תוך התחשבות מרבית בשמירה על סודיות. לא ייעשה שימוש בפרטי הפניה אלא לצורך הטיפול בה.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	05
שם ההוראה:	נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות		

7.2 נספח א' – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל.

בתוקף מיום:	01/04/2024	עמוד 37 מתוך 38
-------------	------------	-----------------

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית		סיווג:	ציבורי
			מספר הוראה:	
			מהדורה:	05
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל ומדיניות המפקח בדיון בבקשות		

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים				
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים	גורם מאשר
1	03/2016	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
2	07/2017	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
3	09/2020	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
4	12/2021	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
5	07/2024	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ואכיפה