

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.08.00.00	מספר הוראה:		
	01	מהדורה:		
שם ההוראה:				נוהל אוטובוסים תקולים

1. כללי

1.1. תקלות באוטובוסים הן אחת הסיבות לפגיעה אפשרית באיכות השירות בתחבורה הציבורית בשל השפעתן הן על מפעיל השירות והן על המשתמש בשירות. לצורך מתן מענה מהיר ויעיל לתקלות, המפעיל מחויב להחזיק רזרבה תפעולית במיקומים שונים בתחום האשכול.

2. מטרה

2.1. מטרת נוהל זה היא להסדיר את התנהלות המפעיל והטיפול בנוסע במקרה של אוטובוס תקול בתחילת נסיעת שירות או במהלכה.

3. אחריות

3.1. האחריות ליישום הנוהל, לתיקונים הנדרשים ברישוי בעקבות הנוהל, להתאמת ההצטיידות הנדרשת ולהבאת הנוהל לידיעת נהגי האוטובוסים בקווי התחבורה הציבורית, חלה על מפעילי התחבורה הציבורית.

4. הגדרות

4.1. ראה הגדרות במילון הגדרות תכנון רישוי ותפעול.

5. אזכורים

5.1. [תקנות התעבורה, תשכ"א-1961](#).

6. שיטה

6.1. התנהגות המפעיל במקרה של אוטובוס תקול

6.1.1. במקרה של אוטובוס תקול בתחנת המוצא

6.1.1.1. המפעיל יבדוק ויוודא, בטרם יצא האוטובוס מתחנת המוצא, את תקינות האוטובוס ויכולתו המכנית, ו/או כל יכולת אחרת, לבצע את הנסיעה ברישיון הקו מתחנת המוצא עד תחנת היעד.

6.1.1.2. במקרה שנתגלתה תקלה באוטובוס מפעיל השירות יספק אוטובוס חלופי בפרק זמן שלא יעלה על 10 דקות ממועד גילוי התקלה.

6.1.2. במקרה של אוטובוס תקול במהלך הנסיעה

שם המאשר:	תפקיד:	
בתוקף מיום:	00/00/0000	עמוד 1 מתוך 7

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית 
	01.08.00.00	מספר הוראה:	
	01	מהדורה:	
נוהל אוטובוסים תקולים			שם ההוראה:

- 6.1.2.1 עם גילוי התקלה במהלך הנסיעה יעצור הנהג את האוטובוס במקום בטוח ויעדכן מיד את הסדרן או את מנהל הסניף שאליו משתייכת נסיעת האוטובוס על מהות התקלה והמיקום המדויק של האוטובוס התקול.
- 6.1.2.2 ההודעה וזמן קבלתה המדויק, יירשמו ביומן האירועים של הסניף או האשכול שאליו שייך הקו.
- 6.1.2.3 נהג האוטובוס התקול והסדרן או מנהל הסניף, יחליטו אם להמשיך בנסיעה עד לתחנה הקרובה, או להמתין לאוטובוס החלופי בנקודת גילוי התקלה, וזאת בהתאם לחומרת התקלה.
- 6.1.2.4 אם יוחלט כי אופי התקלה אינו מאפשר להמשיך בנסיעה לתחנה הקרובה, יאפשר הנהג לנוסעי האוטובוס להמתין בתוך האוטובוס התקול עד להגעתו של האוטובוס החלופי, וזאת, אם התקלה אינה מסכנת את הנוסעים.
- 6.1.2.5 הסדרן או מנהל הסניף יודאו שהאוטובוס החלופי יישלח לנקודת הציון שבה נמצא האוטובוס התקול.
- 6.1.2.6 בכל מקרה שבו יש צורך לספק אוטובוס חלופי בהתאם להנחיות בנוהל זה, האוטובוס החלופי יגיע כשהוא ריק מנוסעים ישירות לנקודת הציון שבה ממתינים הנוסעים. המפעיל לא יאסוף נוסעים מזדמנים בתחנות במהלך הנסיעה של האוטובוס החלופי אל נקודת

שם המאשר:	תפקיד:	
בתוקף מיום:	00/00/0000	עמוד 2 מתוך 7

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.08.00.00	מספר הוראה:		
	01	מהדורה:		
נוהל אוטובוסים תקולים				שם ההוראה:

הציון, וזאת על מנת לצמצם את זמן ההמתנה של הנוסעים באוטובוס התקול.

6.1.2.7 לפני הגעת האוטובוס החלופי לנקודת איסוף הנוסעים, שילוט הקו של האוטובוס החלופי לא יראה את מספר הקו. מספר הקו יעודכן על ידי הנהג החל מתחילת הנסיעה מהמקום בו ממתינים הנוסעים.

6.1.2.8 לאחר איסוף הנוסעים בנקודת הציון שבה ממתין האוטובוס התקול, ימשיך האוטובוס את נסיעתו במסלול הקו כפי שמופיע ברישיון הקו (כולל איסוף נוסעים בתחנות).

6.1.2.9 אם התקלה הינה במכשיר הכרטוס בלבד, יחולו ההנחיות הבאות:

6.1.2.9.1 במקרה שהתקלה במכשיר הכרטוס נתגלתה לפני תחילת הנסיעה, יועמד לרשות הנוסעים אוטובוס חלופי עם מכשיר כרטוס תקין.

6.1.2.9.2 במקרה שהתקלה נתגלתה במהלך הנסיעה ימשיך הנהג את הנסיעה במסלול הקו עד סופה ויאסוף נוסעים ללא תשלום. בתחנת הקצה ישבית הנהג את האוטובוס. בעת גילוי התקלה הנהג ידווח על כך לסדרן.

6.2 מענה במקרה של אוטובוס תקול

6.2.1 המענה למקרים של אוטובוס תקול ייקבע בהתאם למאפייני הקו כפי שמוגדרים ברישיון הקו על פי הפרמטרים המפורטים להלן:

6.2.1.1 סוג השירות (עירוני/אזורי ובין-עירוני).

6.2.1.2 תדירות הקו נכון לתקופת היום שבה קרתה התקלה.

6.2.1.3 מועד גילוי התקלה (תחילת נסיעה/מהלך נסיעה, שעות שיא/שעות שפל).

שם המאשר:	תפקיד:	
בתוקף מיום:	00/00/0000	עמוד 3 מתוך 7

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.08.00.00	מספר הוראה:		
	01	מהדורה:		
נוהל אוטובוסים תקולים				שם ההוראה:

6.2.2. אוטובוס תקול בקו עירוני

6.2.2.1. מפעיל קו עירוני יחויב לספק אוטובוס חלופי בפרק זמן שלא יעלה

על 15 דקות מרגע הודעת הנהג על התקלה במקרים המפורטים להלן:

6.2.2.2. קו בתדירות של שתי נסיעות לכל היותר לשעה לאורך כל שעות היום.

6.2.2.3. בשעות השיא ובכל שעה שבה יש לקו יותר מ-5 נסיעות בשעה.

6.2.2.4. בנסיעה האחרונה בלוח הזמנים של הקו.

6.2.3. מפעיל קו עירוני **לא יחויב** לספק אוטובוס חלופי במקרה של קו בתדירות של

ארבע נסיעות ומעלה לשעה בשעות שפל.

6.3. אוטובוס תקול בקו אזורי או בין-עירוני

6.3.1. בכל מקרה של אוטובוס תקול בקו אזורי או בין-עירוני, יספק המפעיל אוטובוס

חלופי לטובת הנוסעים באוטובוס התקול, בהתאם לקריטריונים המפורטים להלן:

6.3.1.1. אוטובוס תקול במהלך נסיעה **במרחק של עד 15 ק"מ** מתחנת

המוצא של הקו – המפעיל יספק אוטובוס חלופי בפרק זמן שלא יעלה על 15 דקות מרגע הודעת הנהג למפעיל על תקלה באוטובוס.

6.3.1.2. אוטובוס תקול במהלך נסיעה **במרחק העולה על 15 ק"מ**

מתחנת המוצא של הקו – המפעיל יספק אוטובוס חלופי בפרק זמן שלא יעלה על 30 דקות מרגע הודעת הנהג למפעיל על תקלה באוטובוס.

6.4. היערכות המפעיל למתן מענה לאוטובוסים תקולים

6.4.1. מפעיל השירות יתכנן את פריסת האוטובוסים שהוא מעמיד לצורך חירום

תפעולית בתחנות קצה שונות באשכול שבאחריותו, באופן אשר יאפשר מתן מענה לתקלות, לרבות תקלות בנסיעות אחרונות בקווי השירות על פי ההנחיות המפורטות בנוהל זה. במקרה של אוטובוס תקול המחייב שליחת אוטובוס חלופי, ישלח אוטובוס חלופי מנקודת הקצה הקרובה ביותר למקום האירוע.

דוח תקלות (זמני תגובה) ראה ב**נספח א – דוח תקלות**.

שם המאשר:	תפקיד:	
בתוקף מיום:	00/00/0000	עמוד 4 מתוך 7

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.08.00.00	מספר הוראה:		
	01	מהדורה:		
נוהל אוטובוסים תקולים				שם ההוראה:

6.4.2. במקרה של הפעלת השירות החלופי על ידי קבלן משנה, על האוטובוס החלופי יופיע שילוט המפרט את מספר הקו ושם המפעיל לצורך זיהוי האוטובוס.

6.5. כרטוס ואמצעי תשלום

6.5.1. המעבר בין האוטובוס התקול לאוטובוס החלופי או לאוטובוסים אחרים העוברים באזור יתבצע ללא כל תשלום נוסף מצד הנוסע.

6.6. בקרה

6.6.1. הנסיעות בהן פועל אוטובוס חלופי, כפי שהוגדרו בנוהל זה, יעמדו בבקרה תפעולית ככל קו סדיר ובהתאם להנחיות משרד התחבורה וחברת הבקרה מרגע הגעת האוטובוס החלופי לנקודת הציון שבה ממתנים הנוסעים ועד לסיום הנסיעה. כל חריגה מההנחיות שלהלן תהווה "אירוע" כהגדרתו בנוהלי הרישוי המזכה את הממשלה בפיצוי מוסכם.

6.6.2. בכל מקרה שבו מפעיל לא פעל בהתאם להנחיות ניהול זה והתקבלו תלונות נוסעים, יזומן המפעיל לחקירה.

7. נספחים

7.1. נספח א – דוח תקלות.

7.2. נספח ב – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל.

שם המאשר:	תפקיד:	
בתוקף מיום:	עמוד 5 מתוך 7	00/00/0000

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.08.00.00	מספר הוראה:		
	01	מהדורה:		
נוהל אוטובוסים תקולים				שם ההוראה:

נספח א

דוח תקלות

מס"ד	תאריך	שעת קבלת דיווח	מספר רישוי אוטובוס תקול	מספר קו שירות	מהות התקלה	מספר רישוי אוטובוס חלופי שנשלח
1						
2						
3						
4						
5						

שם המאשר:	תפקיד:	
בתוקף מיום:	00/00/0000	עמוד 6 מתוך 7

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	ציבורי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.08.00.00	מספר הוראה:		
	01	מהדורה:		
נוהל אוטובוסים תקולים				שם ההוראה:

נספח ב

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים			
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים

שם המאשר:	תפקיד:	
בתוקף מיום:	00/00/0000	עמוד 7 מתוך 7