

19 במרץ 2023  
כ"ו באדר תשפ"ג  
מזהה פניה: CAS-428852-J2B1S9  
מספר סימוכין: 4000-8888-2023-0076924

לכבוד



שלום רב,

**הנדון: פנייתך בנושא אי עצירה בתחנה בנסיעת קו 980 של חברת נתיב אקספרס בבני**

**ברק בתאריך 12-01-2023**

סימוכין: מכתבך מתאריך 08/02/2023

הריני לאשר קבלת מכתבך שבסימוכין ולהתנצל על העיכוב במענה.

הרשות הארצית לתחבורה ציבורית מנהלת תהליכי אכיפה מנהליים מול מפעילי התחבורה הציבורית, במסגרתם מושטים פיצויים מוסכמים ביחס לחריגות של מפעיל התחבורה הציבורית מהמערכת ההסכמית לה מחויב המפעיל מול משרד התחבורה, וזאת במטרה לשפר את רמת השירות הניתנת לנוסעי התחבורה הציבורית.

**פנייתך נבדקה מול נתוני הביצוע של מפעיל התחבורה הציבורית במערכות המשרד, והוחלט להעבירה להתייחסות המפעיל במסגרת הליך האכיפה המנהלי.**

ברצוני להביא לידיעתך, כי משרד התחבורה מבצע, באמצעות מערכת ממוחשבת, בקרה על נתוני ביצוע של מפעילי התחבורה הציבורית, הבוחנת את עמידת המפעילים בביצוע ודיוק הנסיעה בהתאם לרמת השירות לה הם מחויבים מול משרד התחבורה, באופן אוטומטי ורציף.

משכך, אי-התאמה של נסיעה בפועל ביחס לחובת המפעיל ברישיון הקו לעמידה בלוח הזמנים, מזוהה במערכת הממוחשבת ומטופלת בהליך אכיפה מנהלי על ידי המשרד מול המפעיל.

אני מודה לך על פנייתך, ומצטערת על אי הנוחות שנגרמה לך.

בברכת נסיעה נעימה ובטוחה.

בכבוד רב,

שרונה קרסגי

מנהלת פניות הציבור

סימוכין: 786880

### פניות הציבור משרד התחבורה - הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

אנא בחר את השירות המבוקש

הגשת פניה חדשה למשרד התחבורה  ביורור מצב פניה קיימת במשרד התחבורה

פרטי הפונה (שדות המסומנים בכוכבית (\*) הם שדות חובה)

פרטי התקשרות - אנא הזן את פרטיך:

שם פרטי

שם משפחה

מספר זהות

לידיעתך, מספר טלפון נייד יאפשר לנו לשלוח לך עדכון מצב הפנייה ב-מסמ וליצור אתך קשר במקרה שנדרש להשלמת פרטים לפנייתך.

טלפון נייד

טלפון נוסף

אמצעי יצירת קשר

חובה למלא לפחות אחד מהנתונים הבאים: דואר אלקטרוני, פקס או כתובת (ישוב+ רחוב+ מספר בית)

אמצעי ליצירת קשר

דואר אלקטרוני  פקס  דואר ישראל

דואר אלקטרוני

פקס

כתובת

ישוב

רחוב

מספר בית

מספר דירה

תא דואר

מיקוד

12

נושא הפנייה (שדות המסומנים בכוכבית (\*) הם שדות חובה)

באפשרותך לבחור הגשת פנייה במגוון נושאים בעניין אמצעי התחבורה השונים: אוטובוסים, מוניות מיוחדות ("ספיישל"), מוניות שרות ורכבות. הגשת פנייה בנושאים: אמצעי כרטוס, תעריפים, הנחות, ערעורים על תעריף מוגדל ופניות נוספות אחרות יוגשו בסוג פנייה אחר.

נושא הפנייה

אוטובוס

אי עזירה בתחנה

**פרטי הפנייה** (שדות המסומנים בכוכבית (\*) הם שדות חובה)

אוטובוס - אי עזירה בתחנה

באפשרותך להגיש תלונה על אי עזירה בתחנה.

עם העברת הפרטים הרלוונטיים שלהלן הדרושים לצורך בירור תלונתך, תיבדק תלונתך בדיקה ראשונית ותועבר, אם תמצא לכך הצדקה, להליך איכפה מנהלי או פלילי. בתום ההליך יועבר לך עדכון.

חברת האוטובוסים (מפעיל)

נתיב אקספרס

שם נהג	מספר רישוי	שעת האירוע	שעת המתנה מ	שעת המתנה עד	תאריך האירוע
		13:20	13:00	15:00	12/01/2023

בחר את אופן מילוי השדות הבאים  
 ☑ מילוי עפ"י שדות קו ☐ מילוי על פי מק"ט / מספר תחנה

מספר קו	מוצא/ יעד (כיוון)	תחנת עליה
980	בני ברק-צפת	דרך ז'בוטינסקי/אהרונביץ
מק"ט/מספר תחנה	מספר קו	
	בחר	

נסעתי מ:

אל:

תוכן הפנייה (אנא פרטי/ בהרחבה ככל הניתן. ניתן להזין עד 2000 תווים)

חיכיתי עם אשתי וארבעת ילדי משעה 13:00 לאוטובוס שיוצא בשעה 12:45 מבית העלמין ע"מ לנסוע לסופ"ש משפחתי במירון ובערך בשעה 13:30 כשהגיע האוטובוס לתחנה הנ"ל עבר על פנינו בלי לעצור תוך שהוא משאיר אותנו על 6 נפשותינו שני עגלות ו- 3 מזוודות לחכות לאוטובוס שיוצא רק ב- 15:00, מיד ניסינו לפנות לנתיב אקספרס' ונענינו שיצרו איתנו קשר תוך 10 דק' וכשלאחר 20 דק' עדיין לא חזרו אילנו פנינו שוב ונענינו שכרגע אין מה לעשות ושתוך 21 יום יצרו איתנו קשר לבירור התלונה מה שלא קרה עד עכשיו, ומכיוון שלאחר כל הפניות כבר היה 14:20 עלינו על אוטובוס פנימי אל עבר התחנה הראשונה לקחת את האוטובוס הבא והגענו למירון רק בשעה 19:20- סוף היום מה שגרם לנו עגמת נפש גדולה ושיבוש התוכניות שלנו לנופש ובסופו של דבר לשלם לריק על יום נוסף בצימר

**צירוף מסמכים** (שדות המסומנים בכוכבית (\*) הם שדות חובה)

הנחיות לצירוף מסמכים

### עמוד 3 מתוך 3

- כדי לצרף קובץ יש ללחוץ על שדה המסמך
- ניתן לצרף רק קבצי תמונה וקבצים בפורמט PDF
- על מנת להחליף או למחוק, יש לעמוד על סימן האטב וללחוץ על הלחץ הימני בעכבר
- הסריקה צריכה להתבצע בשחור-לבן וברזולוציה לא גבוהה מ-300 DPI. יש לוודא שהמסמך קריא.
- גודל מקסימלי לקובץ הוא 3 MB
- ניתן לצרף עד 4 צרופות

**קישור להקטנת גודל הצרופות**

שורה 1

צירוף קובץ

לחץ להוספת קובץ

טופס זה מנוסח בלשון זכר אך מיועד לשני המינים כאחד.  
טופס זה מכיל מידע מוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.