

**דו"ח בקרה חצי שנתי  
על פעילות מפעילי התחבורה הציבורית**

# **דו"ח ארצי מסכם חציון 1, 2024**

**תקופת הבקרה : 01/01/2024 - 30/06/2024**

**אוקטובר 2024**

## **מקור**

הנתונים הקובעים נמצאים במקור המופקד במשרד התחבורה  
מסמך זה מכיל מידע בעל רגישות מסחרית  
אין להעתיקו, לפרסמו או לעשות כל שימוש ללא נטילת רשות מאת הגורמים המוסמכים

## תוכן עניינים

8.....	<b>תקציר מנהלים.....</b>	<b>.1</b>
9.....	ציון מפעיל.....	1.1
28.....	<b>סוגי בקרות.....</b>	<b>.2</b>
28.....	בקרה אלקטרונית בתחנת המוצא.....	2.1
28.....	בקרה גלויה בתחנת המוצא.....	2.2
28.....	בקרה בתחנות מוצא במזרח ירושלים.....	2.3
28.....	בקרה סמויה לאורך מסלול הנסיעה.....	2.4
28.....	בקרה על קווי קריאה (מותאמי ביקוש) ותחבורה משלימה.....	2.5
29.....	בקרת תחזוקה, שירות ותשתיות.....	2.6
30.....	בקרה על תחנות מרכזיות.....	2.7
30.....	בקרת מתקני תחבורה ציבורית ותחנות אוטובוס במסלול הנסיעה.....	2.8
30.....	בקרות מיוחדות.....	2.9
30.....	סקר חוות דעת משתמשים בתחבורה ציבורית.....	2.10
32.....	<b>ממצאי הדו"ת.....</b>	<b>.3</b>
32.....	ריכוז בקרות ארצי.....	3.1
35.....	השוואה בין מפעילים.....	3.2
40.....	סיכום ממצאים לא תקינים לפי אשכול.....	3.3
52.....	<b>בקרת תשתיות.....</b>	<b>.4</b>
52.....	הקדמה.....	4.1
53.....	השוואה בין מפעילים על פי סוגי בקרה.....	4.2
60.....	<b>בקרת מתקני תחבורה ציבורית.....</b>	<b>.5</b>
60.....	הקדמה.....	5.1
60.....	דגלול ושילוט סטטי.....	5.2
61.....	שילוט אלקטרוני בתחנה.....	5.3
62.....	מכונות טעינה שמוצבות בתחנה או במרכזים מסחריים.....	5.4
63.....	<b>סקר שביעות רצון ארצי בקרב נוסעים באוטובוס**.....</b>	<b>.6</b>
63.....	הקדמה.....	6.1

63.....	ציון סקר חוות דעת משתמשים חציון 1, 2024	6.2
65.....	ממצאים עיקריים סקר חוות דעת משתמשים חציון 1, 2024 – מפעילי מזרח ירושלים	6.3
<b>68 .....</b>	<b>נתוני מפעילי מזרח ירושלים.....</b>	<b>.7</b>
68.....	נתונים כלליים - סיכום בקרות מפעילי מזרח ירושלים	7.1
68.....	ממצאים לא תקינים.....	7.2
69.....	ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים.....	7.3
<b>71 .....</b>	<b>תחנות מרכזיות.....</b>	<b>.8</b>
71.....	בקרות וממצאים לא תקינים לתחנות באמנה	8.1
72.....	דוח ממצאים לא תקינים לפי סוג ממצא ותחנות מרכזיות באמנה	8.2
73.....	דוח ממצאים לא תקינים לפי חודשים לתחנות באמנה	8.3
75.....	בקרות לתחנות ללא אמנה.....	8.4
<b>78 .....</b>	<b>נספחים.....</b>	<b>.9</b>
78.....	נספח 1 – פירוט ממצאים	9.1
80.....	נספח 2 - אופן החישוב של הציון החציוני:	9.2
84.....	נספח 3 - שאלון הסקר (קיים בארבע שפות).....	9.3

## מבוא

ענף התחבורה הציבורית באוטובוסים הינו אמצעי התחבורה המרכזי במדינת ישראל, ומהווה עמוד תווך בתחום הסעת ההמונים. בהתאם, גדל הענף בשנים האחרונות בשיעור ניכר. בשנה ממוצעת מבוצעות כ-800 מיליון נסיעות נוסע, באמצעות כ-13,000 אוטובוסים, המופעלים על ידי 27 מפעילי תחבורה ציבורית, הפועלים בסבסוד ממשלתי הנאמד בכ-16 מיליארד ₪ לשנה. משרד התחבורה והבטיחות בדרכים באמצעות הרשות הארצית לתחבורה ציבורית (להלן - "המשרד" ו-"הרשות") פועלים לעידוד השימוש באמצעי תחבורה זה, ולשיפורו. מאחר והתחבורה הציבורית באוטובוסים הינה שירות ציבורי במשק הישראלי, מעורבת הממשלה באמצעות המשרד והרשות, בהסדרת הענף בכל הקשור לרישוי שירותי התחבורה הציבורית, אישור מסלולי נסיעה, מימון תחנות ההסעה, תעריפי הנסיעה ופיקוח על רמת השירות הניתנת לציבור.

### בקרה על תחבורה ציבורית

אגף בכיר פיקוח, בקרה ואכיפה ברשות (להלן - "האגף") מנהל את מערך הבקרה על מפעילי התחבורה הציבורית (להלן - "המפעילים"). מערך הבקרה מורכב מבקרה אלקטרונית, הבודקת באופן אוטומטי 100% מנסיעות האוטובוסים, ומבקרה תפעולית, המבוצעת בשטח על ידי בקרים סמויים וגלויים אשר הוכשרו לבחון באופן מהימן מגוון שירותים בתחבורה הציבורית (להלן - "תח"צ").

נוכח המשך הלחימה בדרום ובצפון מאז אוקטובר 2023 קווים רבים בוטלו, מסלולם הוסט ואף לוח הזמנים שלהם שונה בהנחיית משרד הביטחון כיוון שאזורים רבים נסגרו לתנועה של האוכלוסייה הכללית, בעיקר בדרום וצפון הארץ. שינויים אלו השפיעו על היקף הנסיעות ומספר הבקורות שבוצעו בפועל. בנוסף, מערכת התחבורה הציבורית חוותה קשיים בשידורי GPS, כתוצאה משיבושים יזומים שונים שהופעלו ברחבי הארץ, כך ששידורי האוטובוסים למערכות המשרד היו לעיתים חלקיים ולא אמינים. תוכנית העבודה של הבקרה עודכנה והותאמה מספר פעמים לאור השינויים בשטח של פעילות התחבורה הציבורית, ושיקפה את הרישוי המתוכנן (הנסיעות אותן התחייב כל מפעיל לבצע ואשר פורסמו לציבור מבעוד מועד). שינויים אלו בוצעו לשם שמירה על אמינות ציון הבקרה, אשר מעוצב באופן שוויוני ורוחבי בהתאם לאופן ההפעלה של מפעילי התחבורה הציבורית.

הרשות מכירה בכך כי לעיתים מתקיימות נסיבות חריגות אשר יש בהן כדי להשפיע על רמת השירות שאינן בשליטת המפעילים (כגון: מלחמה, שיבושי GPS, הפגנות, אירועים ביטחוניים, חסימות כבישים, עבודות תשתית). על כן, למפעילי התחבורה הציבורית ניתנו הקלות תפעוליות ואושרו באופן חריג אירועים הנוגעים למצב הבטחוני תוך התייחסות בכובד ראש של הנהלת הרשות. הרשות עדכנה את המפעילים בהנחיות מדויקות אודות החרגות רלוונטיות, שינויים במפות רישוי ועוד. הנסיעות שהושפעו מיומן האירועים או מההחרגות, לא נלקחו בחשבון לקביעת רמת שירות, שכן ביצוען התקין לא בשליטת המפעיל. הממצאים על בסיסם מחושב ציון הבקרה מאומתים באמצעות נהלי בקרה ברורים אשר מחייבים תיעוד איכותי של כל ממצא במערכות המשרד, תוך מתן אפשרות ערעור לממצאים התפעוליים במערכת האכיפה, לפני קבלת החלטה סופית על היות הממצא מוצדק.

### בקרה אלקטרונית

הרשות מבצעת בקרה אלקטרונית בהיקף של 100% מהנסיעות ברישוי, הבודקת יציאה בהתאם ללוחות הזמנים המפורסמים לציבור הנוסעים, ובודקת התאמות והרשאות לעבודה בתח"צ ועמידה במחויבות בהתאם לרישיון הקו. בנוסף לכך, הסכמי הפעלה חדשים שנכנסו לתוקף במספר אשכולות הביאו בשורה בתחום הניטור האוטומטי בתחנות המוצא, והן לאורך מסלול הנסיעה, כאשר בבדיקות האלקטרוניות מתחנות המוצא מודדים זמן יציאה

והגעה לתחנת סיום. נוספו מדדים לאורך המסלול הבודקים את עמידת המפעיל במחויבותו לביצוע מסלול הקו באופן שלם. המדדים החדשים בודקים מעבר בתחנות לאורך המסלול, מאפשרים ספירה של נוסעים באוטובוס במהלך הנסיעה ובוחנים את מהימנות דיווח ספירת הנוסעים. בנוסף, הבקרה האלקטרונית בודקת דיווח רציף ובזמן אמת של הנסיעה למערכות המשרד. לטובת שמירה על אחידות הפרמטרים של הציון הנוכחי, כלל המפעילים נוקדו לפי מדדי לו"ז אחידים כפי שיפורט בהמשך, הבקרה האלקטרונית בדוח זה מתייחסת ליציאה מתחנת המוצא בלבד.

#### **בקרה תפעולית**

הבקרה התפעולית מתוכננת ומבוצעת על ידי חברת "Mgroup" באופן רוחבי לכלל מפעילי התח"צ בארץ, על מנת לשקף את המצב הקיים. הבקרה מחולקת לשמונה קבוצות עיקריות, אשר יפורטו בדוח זה. תוכנית העבודה לבקרה התפעולית מתוכננת ומאושרת מראש, כך שתבטיח ייצור דגימה איכותית ומייצגת של שירות התח"צ בארץ. לכן, נסיעות בקרה אלו הינן מייצגות, ובהתאם לכך, הממצאים שמתועדים בנסיעות אלו הינם ממצאים מייצגים לרמת השירות הנמדדת.

## סיכום

הציון החציוני נקבע באמצעות ניתוח איכותי של חריגות שנצפו בשטח, כאשר המשקלים והגבולות עוצבו לאור היקף וחומרת החריגות שתועדו ואומתו. הציון מורכב מממצאים שנרשמו בתחנות המוצא (בקרה אלקטרונית), בנסיעה לאורך המסלול (בקרה סמויה), בשירות הניתן על ידי מפעיל התח"צ (בקרת תשתיות), בסקרי שביעות רצון ומפרמטרים נוספים אשר מרכיבים את החוויה השלמה של השימוש בתחבורה הציבורית בארץ. מטרת הציון החציוני הינה לשקף את חווית הנסיעה בתח"צ כפי שנחווית על ידי הנוסעים עצמם בשטח.

**אני רואה במערך הבקרה ככלל ובציון החציוני בפרט, כלים מרכזיים לייעול ושיקוף השירות הניתן בתחבורה הציבורית, ומאמין כי הלקחים שיופקו מדוח זה יביאו לשיפור משמעותי של איכות השירות הניתן לכלל ציבור הנוסעים בתח"צ.**

אנו מודים למפעילי התחבורה הציבורית על שיתוף הפעולה עם הרשות במטרתנו המשותפת לשמור על אמינות התחבורה הציבורית, אשר הינה חשובה עוד יותר בימים מורכבים אלו. עבודתכם מהותית לתפקוד המשק הישראלי כולו ומרכזית בחשיבותה.

בכבוד רב,

דוד יוסף



סגן מנהל הרשות  
הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

## העתקים

מנכ"ל משרד התחבורה  
משנה למנכ"ל  
מנהל הרשות ארצית לתחבורה ציבורית  
ראש מנהל תשתיות  
חשב משרד התחבורה  
סמנכ"ל שירות לקוחות  
מנהל אגף בכיר תח"צ (בפועל)  
מנהלת אגף בכיר כלכלה  
מנהל אגף בכיר טכנולוגיה  
מנהל אגף בכיר תכנון ומדידה תח"צ  
עו"ד מנהל מחלקה בכיר (יועץ משפטי)  
מנהלת תחבורה ציבורית  
חברת בקרה

---

# 1. תקציר מנהלים

## 1. תקציר מנהלים

במהלך חציון 1 שנת 2024 בוצעה בקרה אלקטרונית ולאורך מסלול בכל רחבי הארץ, על 21 מפעילי תחבורה ציבורית המפעילים 58 אשכולות (להוציא 'כרמלית' ומפעילי מזרח ירושלים למעט "ירושלים רמאללה איחוד" שלא מחושב עבורם ציון). בקרה זו מציגה אתגרים קיימים ומציגה ליקויים במטרה להביא לשיפור השירות מצד המפעילים. בהשוואה לחציון הראשון, מספר הממצאים החריגים בפרמטר **נגישות חוץ** ירד ב-50% מ-125 ממצאים ל-71; בפרמטר **עצירה** (אי עצירה לנוסע או בתחנה הייעודית) המספר ירד ב-46% ל-241 מ-391 ממצאים; בפרמטר **נסיעה** המספר ירד ב-35% מ-3,253 ל-2,387; וחריגות בפרמטר **ניקיון** (ניקיון כלי התחבורה מבפנים ומבחוץ) המספר ירד ב-20% מ-3,899 ל-3,540 ממצאים.

היקף הרישוי הארצי (מספר הנסיעות המתוכננות והמפורסמות לציבור מבעוד מועד) עלה בחציון הנוכחי, בהמשך למפורט במבוא, בשיעור של 12%, בהשוואה לחציון 2, 2023 (הוחרג בחציון 2.2023 חודש אוקטובר). ניתן לזהות מגמת שיפור בשיעור אי הביצוע הארצי, אשר עומד כעת על 1.5% מסך נסיעות הרישוי לעומת שיעור אי ביצוע של 1.9% בחציון הקודם. יודגש כי שיעור אי הביצוע בחציון הנוכחי מייצג 201,603 נסיעות רישוי שתועדו כאי ביצועים או כהקדמות במערכות הבקרה האלקטרונית. **ציון כי מחישוב הציון הוחרגו נסיעות עקב אירועים שאינם בשליטת המפעיל.**

ציון המפעיל המוצג להלן, הינו תוצר של ניתוח וחישוב ממצאים באמצעות שיטות הבקרה המפורטות מטה:

היקף הבקרה בחציון 1, 2024	תיאור הבקרה
13,161,537	בקרה אלקטרונית (מסי נסיעות ברישוי)
51,336	בקות לאורך מסלול
3,191	בקרת תשתיות
77,260	כמות שאלוני סקר שמולאו בנסיעות

1.1 ציון מפעיל<sup>1</sup>

1.1.1 ציון המפעיל

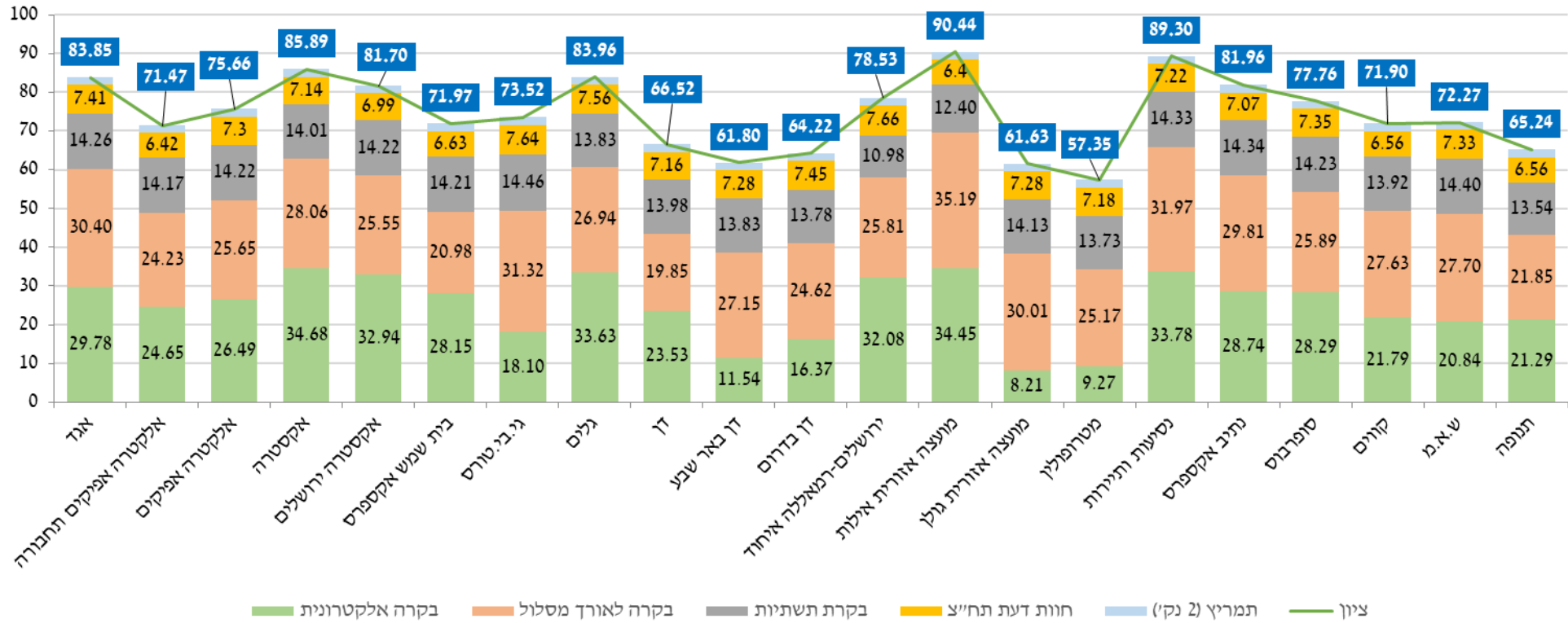
מפעיל	ציון מפעיל חציון 1, 2024	ציון מפעיל חציון 2, 2023	שיעור השינוי
מועצה אזורית אילות*	90.44	95.32	-5.12%
נסיעות ותיירות*	89.30	77.66	14.99%
אקסטרה*	85.89	90.73	-5.33%
גלים*	83.96	85.66	-1.98%
אגד	83.85	75.26	11.41%
נתיב אקספרס*	81.96	80.04	2.40%
אקסטרה ירושלים*	81.70	79.77	2.42%
ירושלים-רמאללה איחוד*	78.53	68.85	14.06%
סופרבוס	77.76	70.60	10.14%
אלקטרה אפיקים	75.66	59.16	27.89%
גי.בי.טורס*	73.52	74.28	-1.02%
<b>ארצי</b>	<b>72.82</b>	<b>67.82</b>	<b>7.37%</b>
ש.א.מ.*	72.27	83.85	-13.81%
בית שמש אקספרס*	71.97	67.67	6.35%
קווים	71.9	63.02	14.09%
אלקטרה אפיקים תחבורה*	71.47	51.57	38.59%
דן*	66.52	55.89	19.02%
תנופה	65.24	67.98	-4.03%
דן בדרום*	64.22	70.87	-9.38%
דן באר שבע*	61.80	71.83	-13.96%
מועצה אזורית גולן*	61.63	66.23	-6.95%
מטרופולין	57.35	55.76	2.85%

\* מפעיל אשכול יחיד. ראה רשימת כל האשכולות מופיעה בסעיף 1.1.3 להלן

<sup>1</sup> ראה פירוט הציון בנספח 2

ציון המפעיל בהתאם להתפלגות סוגי הבקרה (לפי ניקוד)

1.1.2



הרכב הציון המקסימלי:

- 35 - בקרה אלקטרונית
- 39 - בקרה לאורך מסלול
- 14.5 - בקרת תשתיות ומתקני תשתית
- 9.5 - סקר שביעות רצון
- 2 - תמריץ

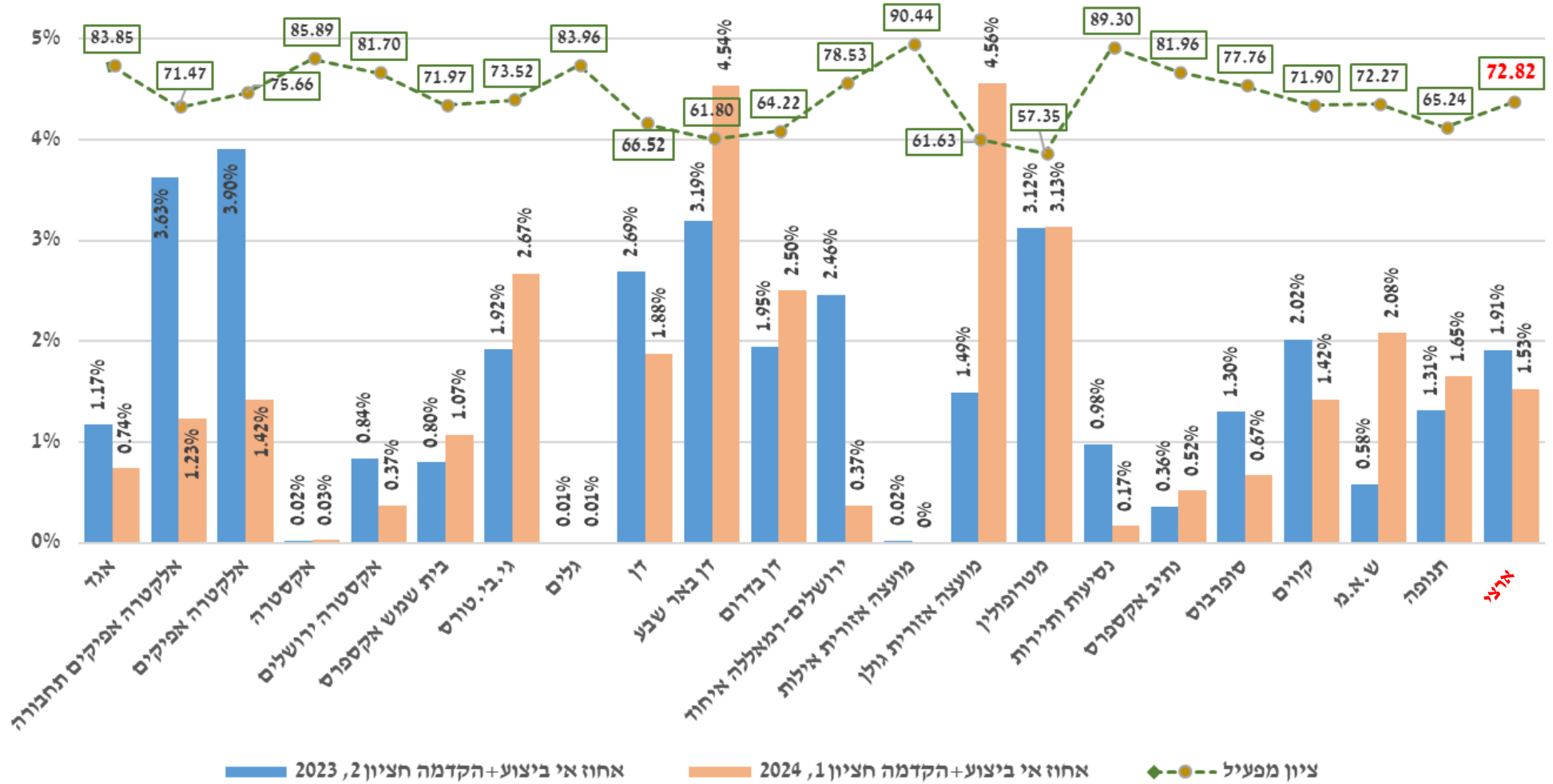
1.1.3 אחוז אי ביצוע (כולל הקדמה) לפי אשכול השוואה בין חציונים

מפעיל	אשכול	אי ביצוע חציון 1, 2024	אי ביצוע חציון 2, 2023	שיעור שינוי
	<b>ארצי</b>	<b>1.53%</b>	<b>1.91%</b>	<b>-0.38%</b>
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	0.08%	0.25%	-0.17%
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	0.01%	0.83%	-0.82%
אגד	אשכול דרומי	0%	0.19%	-0.19%
אגד	חדרה פרברי	0.01%	0.31%	-0.30%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	0.97%	1.65%	-0.68%
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	0%	0.62%	-0.62%
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	0.23%	1.09%	-0.86%
אגד	חיפה עירוני	0.04%	1.01%	-0.97%
אגד	חיפה פרברי	0.01%	0.07%	-0.06%
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	1.15%	2.04%	-0.89%
אגד	ירושלים-באר שבע	0.44%	0.77%	-0.33%
אגד	ירושלים-שפלה	0.61%	1.15%	-0.54%
אגד	ירושלים-תל אביב	0.72%	1.52%	-0.80%
אגד	ירושלים עירוני	0.64%	1.08%	-0.44%
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	0.04%	0.72%	-0.68%
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה-טבריה	0.01%	0.34%	-0.33%
אגד	מתמ"ז-קריות	0.03%	1.10%	-1.07%
אגד	קריית שמונה-חיפה	0.07%	0.60%	-0.53%
אגד	קריית שמונה עירוני	0.03%	0.32%	-0.29%
אגד	רחובות עירוני	1.47%	2.00%	-0.53%
אגד	רחובות פרברי	1.79%	2.67%	-0.88%
אגד	רש"צ עירוני	1.31%	1.40%	-0.09%
אגד	רש"צ פרברי	1.47%	1.87%	-0.40%
אגד	תחרות-קווי חרדים	0.15%	1.27%	-1.12%
אגד	תל אביב-אשקלון	0.32%	0.70%	-0.38%
אגד	תל אביב-גליל עמקים	0.38%	0.69%	-0.31%
אגד	תל אביב-חדרה	0.48%	0.67%	-0.19%
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	0.54%	1.47%	-0.93%
אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים	1.23%	3.63%	-2.40%
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	1.78%	2.47%	-0.69%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	1.30%	2.10%	-0.80%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	1.32%	5.17%	-3.85%
אקסטרה	נתניה עירוני	0.03%	0.02%	0.01%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	0.37%	0.84%	-0.47%
בית שמש אקספרס	בית שמש	1.07%	0.80%	0.27%
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	2.67%	1.92%	0.75%
גלים	רהט והנגב המערבי	0.01%	0.01%	0.00%
דן	תל אביב	1.88%	2.69%	-0.81%
דן באר שבע	באר שבע עירוני	4.54%	3.19%	1.35%

מפעיל	אשכול	אי ביצוע חציון 1, 2024	אי ביצוע חציון 2, 2023	שיעור שינוי
דן בדרום	צפון הנגב	2.50%	1.95%	0.55%
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	0.37%	2.46%	-2.09%
מועצה אזורית אילות	אילות	0%	0.02%	-0.02%
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	4.56%	1.49%	3.07%
מטרופולין	בקעת אונו אלעד	2.70%	-	-
מטרופולין	הנגב	1.46%	0.66%	0.80%
מטרופולין	השרון	4.17%	4.82%	-0.65%
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	3.68%	3.36%	0.32%
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	0.17%	0.98%	-0.81%
נתיב אקספרס	הגליל	0.52%	0.36%	0.16%
סופרבוס	העמקים	0.34%	0.90%	-0.56%
סופרבוס	ירושלים מרכז	1.17%	2.52%	-1.35%
סופרבוס	מטרופולין חיפה	0.45%	0.20%	0.25%
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	1.87%	3.16%	-1.29%
קווים	חדרה-נתניה	0.08%	0.46%	-0.38%
קווים	חשמונאים	2.13%	2.60%	-0.47%
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	2.08%	0.58%	1.50%
תנופה	פרוזדור ירושלים	1.93%	1.82%	0.11%
תנופה	שומרון	1.27%	0.63%	0.64%

אחוז אי ביצוע ברמת מפעיל בהשוואה לחציון הקודם וביחס לציון מפעיל




1.1.3.1



**השוואת היקף עבודה בענף התח"צ, אחוז נסיעות מתוכננות שפורסמו לציבור הנוסעים**

מפעיל	חציון 1, 2024	חציון 2, 2023	אחוז השינוי
אגד	17.5 %	21.7%	-19.5%
אלקטרה אפיקים תחבורה	3.2 %	2.8%	11.3%
אלקטרה אפיקים	8.2 %	7.8%	6%
אקסטרה	2.0 %	1.9%	4.7%
אקסטרה ירושלים	2.4 %	1.6%	47%
בית שמש אקספרס	2.7 %	2.5%	10%
גי.בי.טורס	0.38%	0.42%	-9.5%
גלים	1.36%	1.34%	1.5%
דן	12.4%	11.3%	10%
דן באר שבע	3.3%	3.2%	3%
דן בדרום	5.4%	4.9%	11%
ירושלים-רמאללה איחוד	0.48%	0.43%	12%
מועצה אזורית אילת	0.04%	0.03%	33%
מועצה אזורית גולן	0.2%	0.3%	-46%
מטרופולין	11.0 %	7.8%	41%
נסיעות ותיירות	1.3%	1.6%	-19%
נתיב אקספרס	3.0%	5.1%	-42%
סופרבוס	8.3%	8.9%	-7%
קווים	13.3%	12.5%	5.9%
ש.א.מ	0.9%	1.3%	-30%
תנופה	2.7%	2.5%	8.3%
<b>סך היקף נסיעות ברישוי</b>	<b>13,161,537</b>	<b>11,743,747</b>	<b>12 %</b>

\*\* נתוני הטבלה המוצגים לעיל כוללים את כלל חציון 1, 2024 ואינם כוללים את נתוני חודש אוקטובר בחציון 2023, 2

חציון 2, 2023		חציון 1, 2024		פרמטר
כמות	אחוז	כמות	אחוז	
223,830	1.91%	201,603	1.53% 	שיעור אי-ביצוע + הקדמה
295,758	2.52%	351,043	2.67% 	שיעור איחור
11,743,747		13,161,537	12 % 	היקף נסיעות ברישוי
45,109		51,336	13.8 %	היקף נסיעות שנדגמו לאורך מסלול

פירוט הממצאים בחתכים שונים מובאים להלן.

1.1.4 ציון לפי סוג אשכול

מוצגים רק אשכולות עם למעלה מ- 90 אלף נסיעות בחציון

אשכולות עירוניים

מפעיל	אשכול	ציון האשכול, חציון 1, 2024	ציון האשכול, חציון 2, 2023	שיעור השינוי
אגד	אשכול דרומי	92.84	93.04	-0.21%
אגד	חיפה עירוני	91.23	79.67	14.51%
אגד	חדרה פרברי	88.87	87.89	1.12%
אקסטרה	נתניה עירוני	85.89	90.73	-5.33%
גלים	רהט והנגב המערבי	83.96	85.66	-1.98%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	82.65	76.58	7.93%
אגד	ירושלים עירוני	82.52	74.68	10.50%
אגד	רחובות עירוני	82.31	76.29	7.89%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	81.70	79.77	2.42%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	79.62	73.28	8.65%
סופרבוס	העמקים	78.90	78.38	0.66%
אגד	רחובות פרברי	77.96	65.00	19.94%
אגד	רש"י פרברי	77.42	70.91	9.18%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	77.25	53.48	44.45%
סופרבוס	ירושלים מרכז	75.63	58.28	29.77%
אגד	רש"י עירוני	73.23	74.08	-1.15%
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	72.27	83.85	-13.81%
בית שמש אקספרס	בית שמש	71.97	67.67	6.35%
<b>ממוצע משוקלל</b>		<b>71.54</b>	<b>67.14</b>	<b>6.56%</b>
אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים	71.47	51.44	38.94%
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	69.86	55.77	25.26%
דן	תל אביב	66.52	55.89	19.02%
קווים	חשמונאים	65.87	59.91	9.95%
דן בדרום	צפון הנגב	64.22	70.87	-9.38%
מטרופולין	בקעת אונו אלעד	62.65	-	-
דן באר שבע	באר שבע עירוני	61.80	71.83	-13.96%
מטרופולין	השרון	53.63	52.21	2.72%
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	51.51	51.19	0.63%

אשכולות בינעירוניים

שיעור השינוי	ציון האשכול חציון 2, 2023	ציון האשכול חציון 1, 2024	אשכול	מפעיל
14.99%	77.66	89.30	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
0.87%	85.77	86.52	חדרה-נתניה	קווים
2.40%	80.04	81.96	הגליל	נתיב אקספרס
<b>0.36%</b>	<b>77.46</b>	<b>77.74</b>		<b>ממוצע משוקלל</b>
16.02%	63.47	73.64	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
-14.05%	77.59	66.69	שומרון	תנופה
-11.39%	75.18	66.62	הנגב	מטרופולין
1.01%	65.04	65.70	פרוזדור ירושלים	תנופה

אשכולות חוץ מטרופוליניים – (בינעירוניים)

שיעור השינוי	ציון האשכול חציון 2, 2023	ציון האשכול חציון 1, 2024	אשכול	מפעיל
-0.21%	93.04	92.84	אשכול דרומי	אגד
14.99%	77.66	89.30	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
1.12%	87.89	88.87	חדרה פרברי	אגד
0.87%	85.77	86.52	חדרה-נתניה	קווים
-5.33%	90.73	85.89	נתניה עירוני	אקסטרה
-1.98%	85.66	83.96	רהט והנגב המערבי	גלים
7.89%	76.29	82.31	רחובות עירוני	אגד
2.40%	80.04	81.96	הגליל	נתיב אקספרס
8.65%	73.28	79.62	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
0.66%	78.38	78.90	העמקים	סופרבוס
19.94%	65.00	77.96	רחובות פרברי	אגד
29.77%	58.28	75.63	ירושלים מרכז	סופרבוס
16.02%	63.47	73.64	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
-13.81%	83.85	72.27	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
6.35%	67.67	71.97	בית שמש	בית שמש אקספרס
<b>2.12%</b>	<b>70.20</b>	<b>71.68</b>		<b>ממוצע משוקלל</b>
38.94%	51.44	71.47	עוטף ירושלים	אלקטרה אפיקים תחבורה
25.26%	55.77	69.86	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
-14.05%	77.59	66.69	שומרון	תנופה
-11.39%	75.18	66.62	הנגב	מטרופולין
9.95%	59.91	65.87	חשמונאים	קווים
1.01%	65.04	65.70	פרוזדור ירושלים	תנופה
-9.38%	70.87	64.22	צפון הנגב	דן בדרום
-	-	62.65	בקעת אונו אלעד	מטרופולין
-13.96%	71.83	61.80	באר שבע עירוני	דן באר שבע
2.72%	52.21	53.63	השרון	מטרופולין
0.63%	51.19	51.51	שרון חולון מרחבי	מטרופולין

אשכולות מטרופוליניים

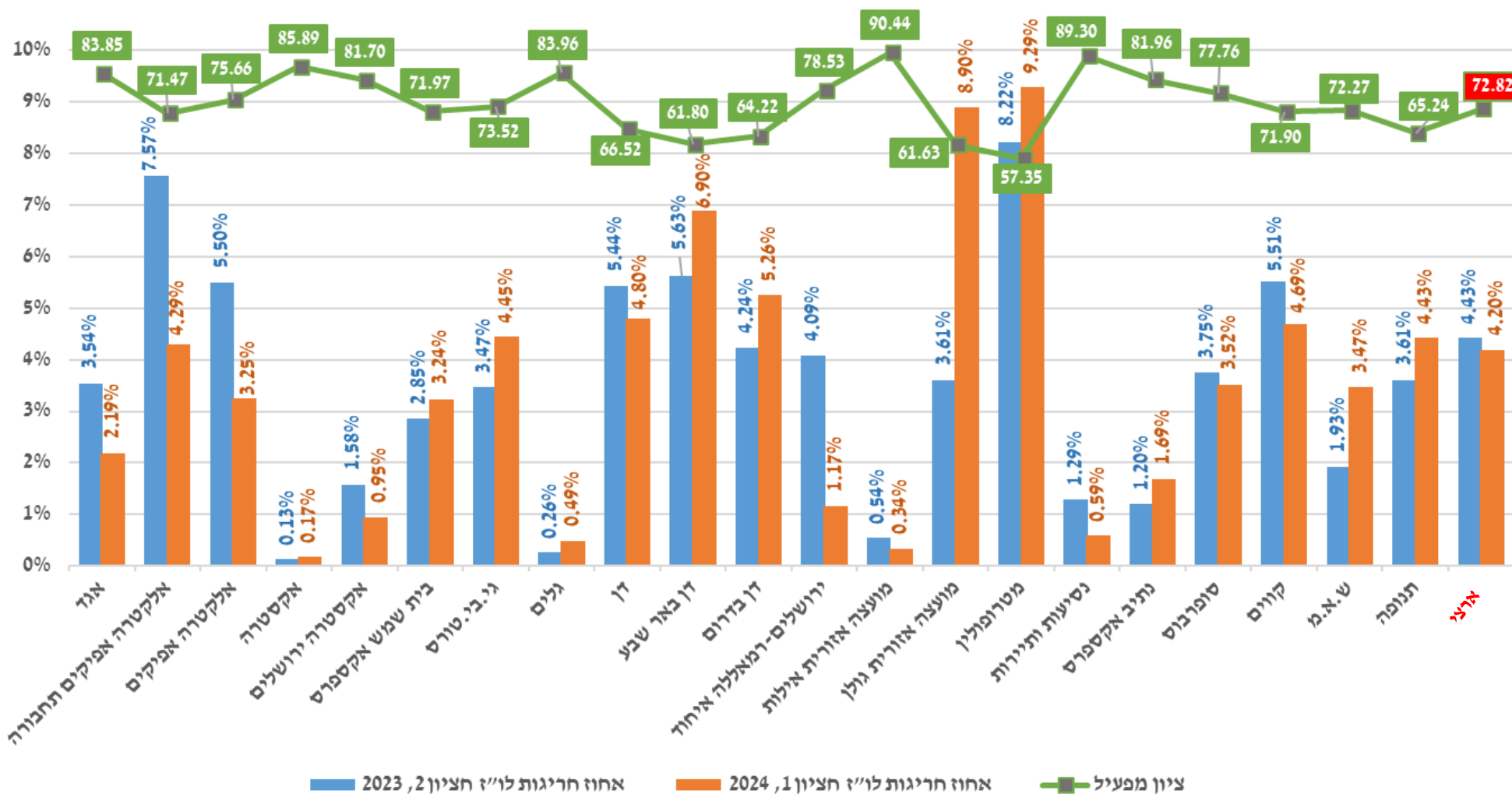
שיעור השינוי	ציון האשכול חציון 2, 2023	ציון האשכול חציון 1, 2024	אשכול	מפעיל
14.51%	79.67	91.23	חיפה עירוני	אגד
7.93%	76.58	82.65	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	אגד
10.50%	74.68	82.52	ירושלים עירוני	אגד
2.42%	79.77	81.70	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים
9.18%	70.91	77.42	רש"צ פרברי	אגד
44.45%	53.48	77.25	פתח תקוה-ראש העין	אלקטרה אפיקים
<b>11.81%</b>	<b>66.67</b>	<b>74.54</b>		<b>ממוצע משוקלל</b>
-1.15%	74.08	73.23	רש"צ עירוני	אגד
19.02%	55.89	66.52	תל אביב	דן

1.1.5 ציון לפי אשכול

מפעיל	אשכול	ציון האשכול חציון 1, 2024	ציון האשכול חציון 2, 2023	שיעור השינוי
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	95.06	93.59	1.57%
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	94.03	79.11	18.86%
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	93.98	77.13	21.85%
אגד	קריית שמונה עירוני	93.04	75.46	23.30%
אגד	אשכול דרומי	92.84	93.04	-0.21%
אגד	חיפה פרברי	91.26	93.31	-2.20%
אגד	חיפה עירוני	91.23	79.67	14.51%
מועצה אזורית אילות	אילות	90.44	95.32	-5.12%
אגד	מתמ"ז-קריית	89.84	77.61	15.76%
אגד	תחרות-קווי חרדים	89.79	74.84	19.98%
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	89.30	77.66	14.99%
אגד	חדרה פרברי	88.87	87.89	1.12%
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה-טבריה	88.83	84.43	5.21%
אגד	ירושלים-באר שבע	88.07	83.67	5.26%
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	87.60	76.54	14.45%
אגד	תל אביב-אשקלון	86.99	74.07	17.44%
קווים	חדרה-נתניה	86.52	85.77	0.87%
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	86.18	71.16	21.11%
אגד	קריית שמונה-חיפה	86.02	76.25	12.81%
אקסטרה	נתניה עירוני	85.89	90.73	-5.33%
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	85.15	75.44	12.87%
אגד	ירושלים-שפלה	85.10	74.02	14.97%
אגד	ירושלים-תל אביב	84.64	72.25	17.15%
אגד	תל אביב-גליל עמקים	84.40	72.64	16.19%
גלים	רהט והנגב המערבי	83.96	85.66	-1.98%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	82.65	76.58	7.93%
אגד	ירושלים עירוני	82.52	74.68	10.50%
אגד	רחובות עירוני	82.31	76.29	7.89%
נתיב אקספרס	הגליל	81.96	80.04	2.40%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	81.70	79.77	2.42%
אגד	תל אביב-חדרה	81.30	77.22	5.28%
סופרבוס	מטרונית חיפה	80.26	85.99	-6.66%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	79.62	73.28	8.65%
סופרבוס	העמקים	78.90	78.38	0.66%
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	78.53	68.85	14.06%
אגד	רחובות פרברי	77.96	65.00	19.94%
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	77.45	59.86	29.39%
אגד	רש"צ פרברי	77.42	70.91	9.18%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	77.25	53.48	44.45%

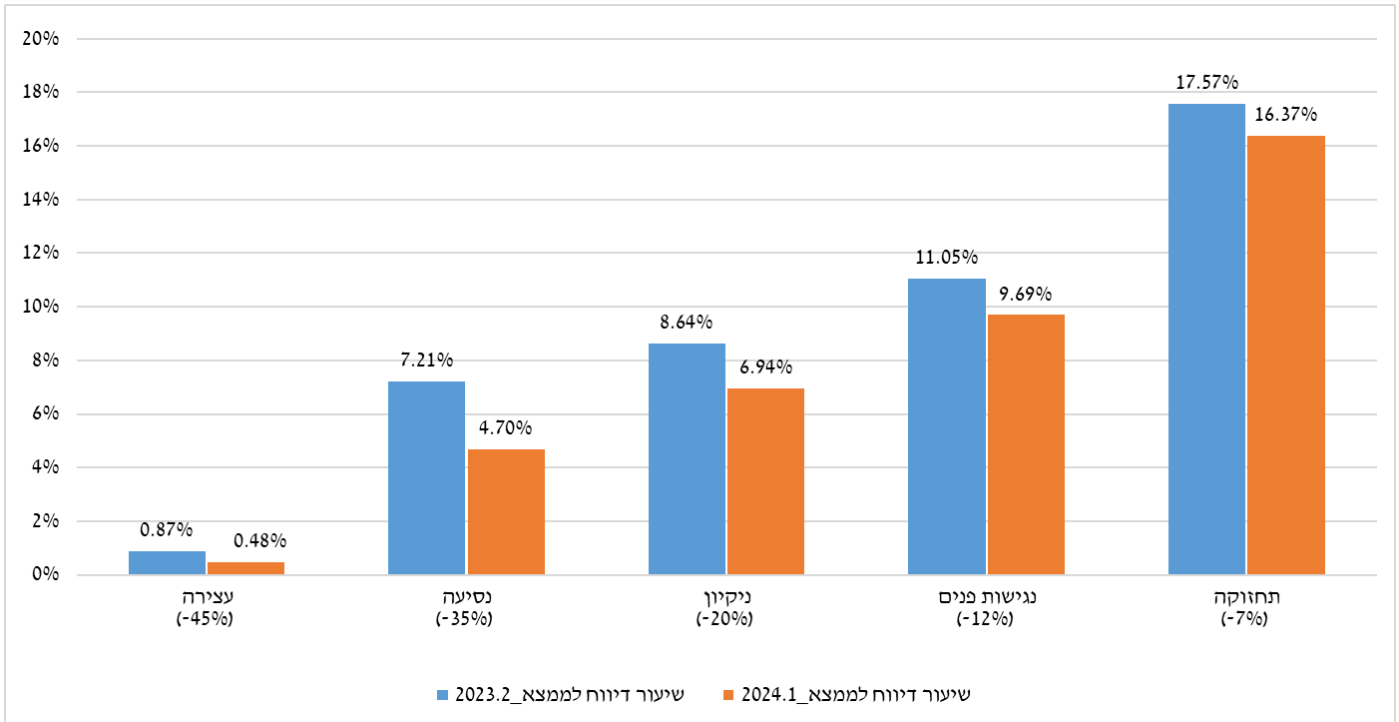
מפעיל	אשכול	ציון האשכול חציון 1, 2024	ציון האשכול חציון 2, 2023	שיעור השינוי
סופרבוס	ירושלים מרכז	75.63	58.28	29.77%
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	73.64	63.47	16.02%
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי טורס	73.52	74.28	-1.02%
אגד	רשלי"צ עירוני	73.23	74.08	-1.15%
<b>ארצי</b>	<b>ארצי</b>	<b>72.82</b>	<b>67.82</b>	<b>7.37%</b>
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	72.27	83.85	-13.81%
בית שמש אקספרס	בית שמש	71.97	67.67	6.35%
אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים	71.47	51.44	38.94%
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	69.86	55.77	25.26%
תנופה	שומרון	66.69	77.59	-14.05%
מטרופולין	הנגב	66.62	75.18	-11.39%
דן	תל אביב	66.52	55.89	19.02%
קווים	חשמונאים	65.87	59.91	9.95%
תנופה	פרוזדור ירושלים	65.70	65.04	1.01%
דן בדרום	צפון הנגב	64.22	70.87	-9.38%
מטרופולין	בקעת אונו אלעד	62.65	-	-
דן באר שבע	באר שבע עירוני	61.80	71.83	-13.96%
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	61.63	66.23	-6.95%
מטרופולין	השרון	53.63	52.21	2.72%
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	51.51	51.19	0.63%

1.1.6 אחוז חריגות לו"ז (איחור, הקדמה, אי ביצוע מתוך נסיעות רישוי) ברמת מפעיל בהשוואה לחציון הקודם וביחס לציון מפעיל



חמשת הממצאים הראשיים החריגים בהם קיים שינוי ביחס לחציון 2, 2023

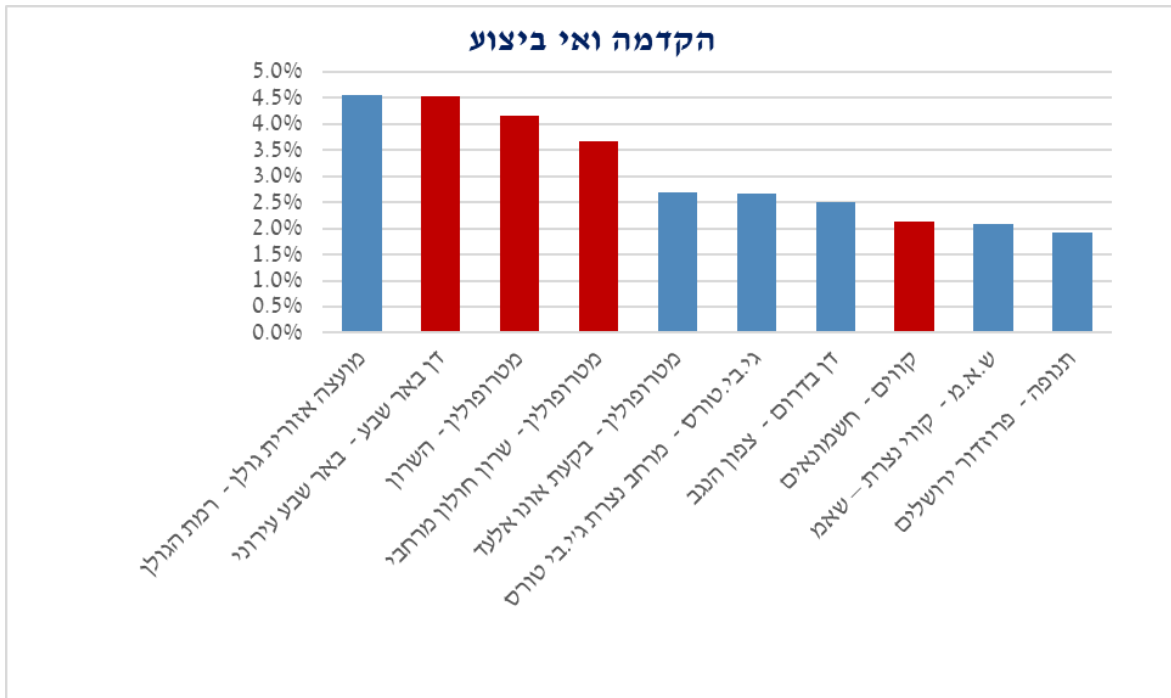
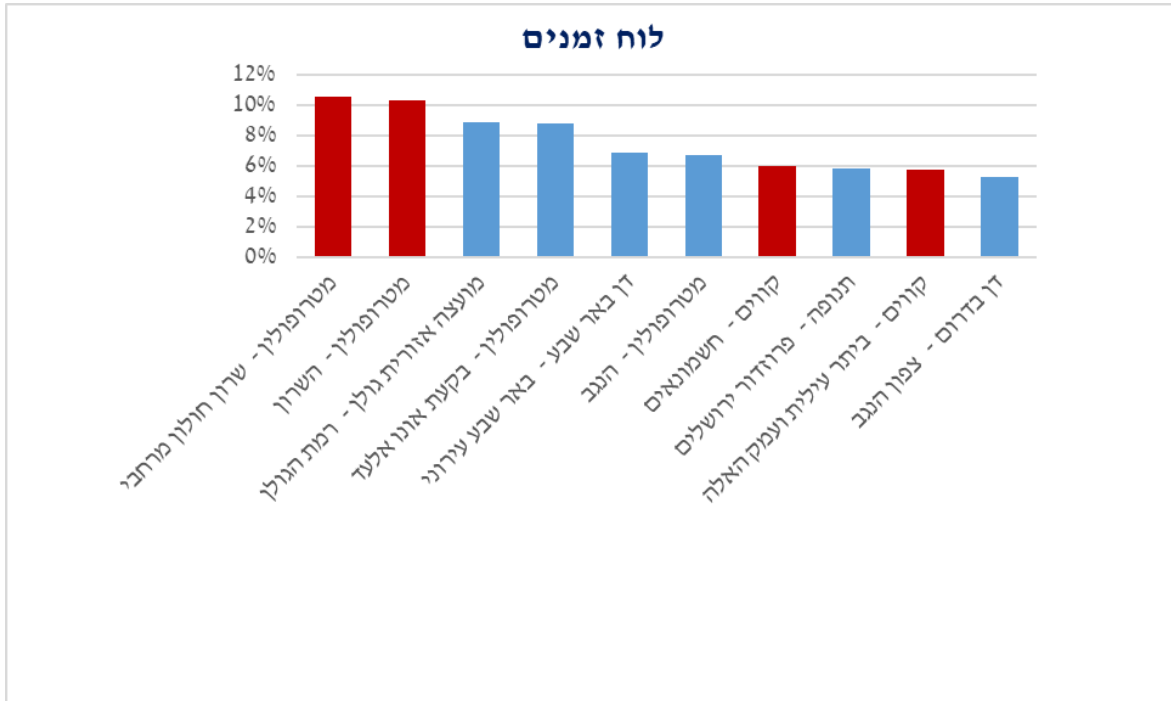
1.1.7

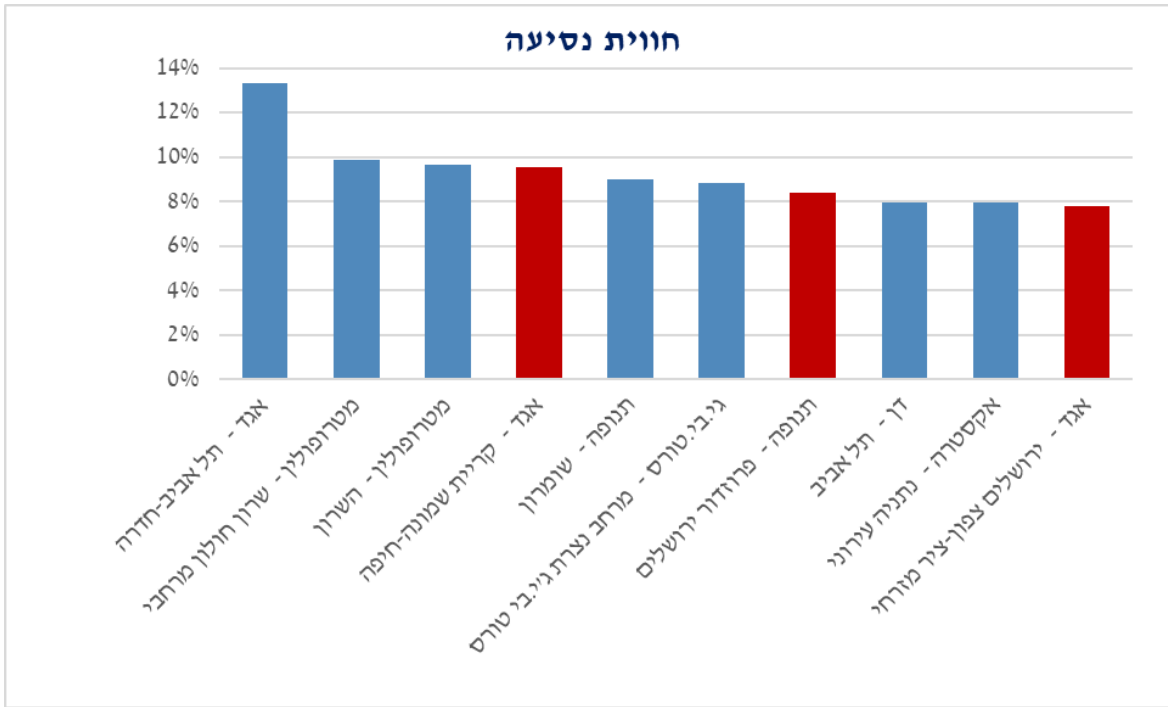


\* שיעור השינוי מצוין בסוגריים

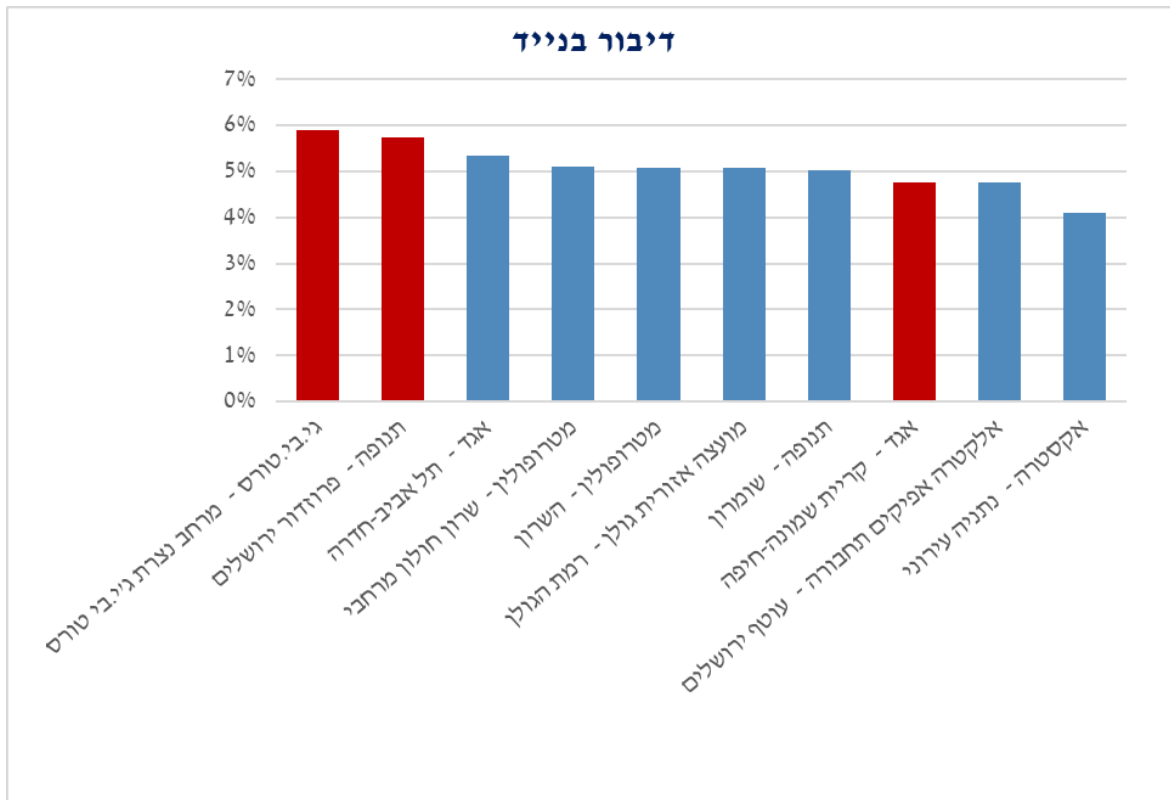
עשרת האשכולות בהם אחוז ממצאים לא תקינים הגבוה ביותר – בחלוקה לסוג ממצא\*

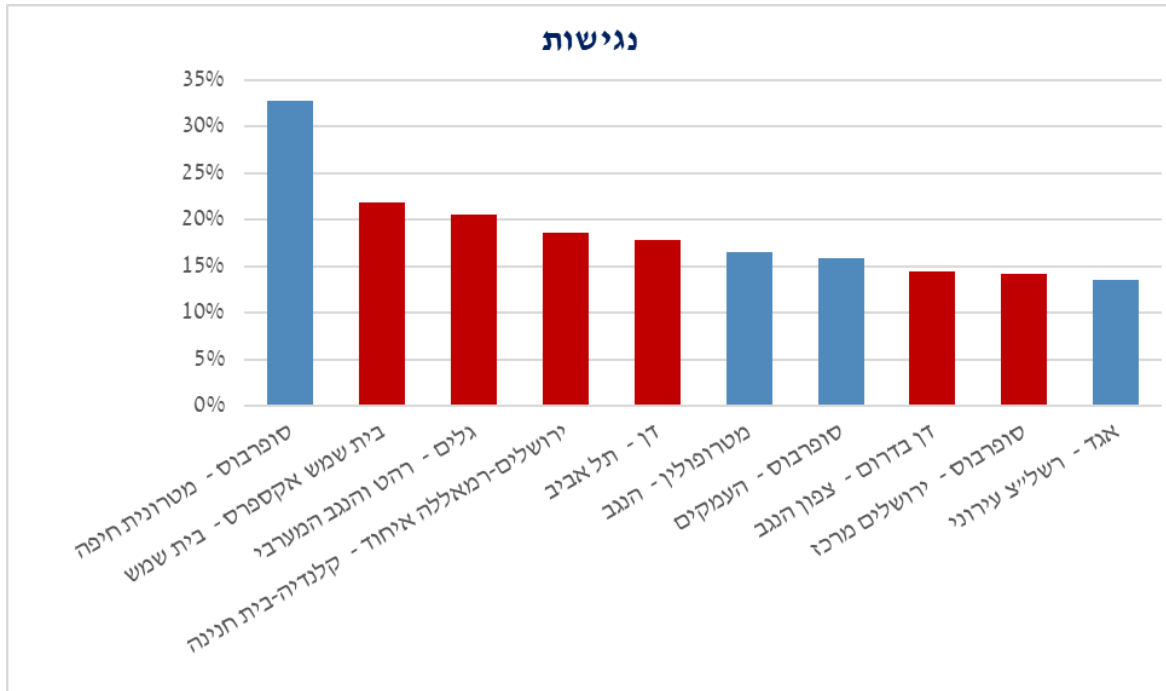
**באדום** צבועים אשכולות שהופיעו גם בחציון הקודם.





\*ראה פירוט ממצאים - נספח 1

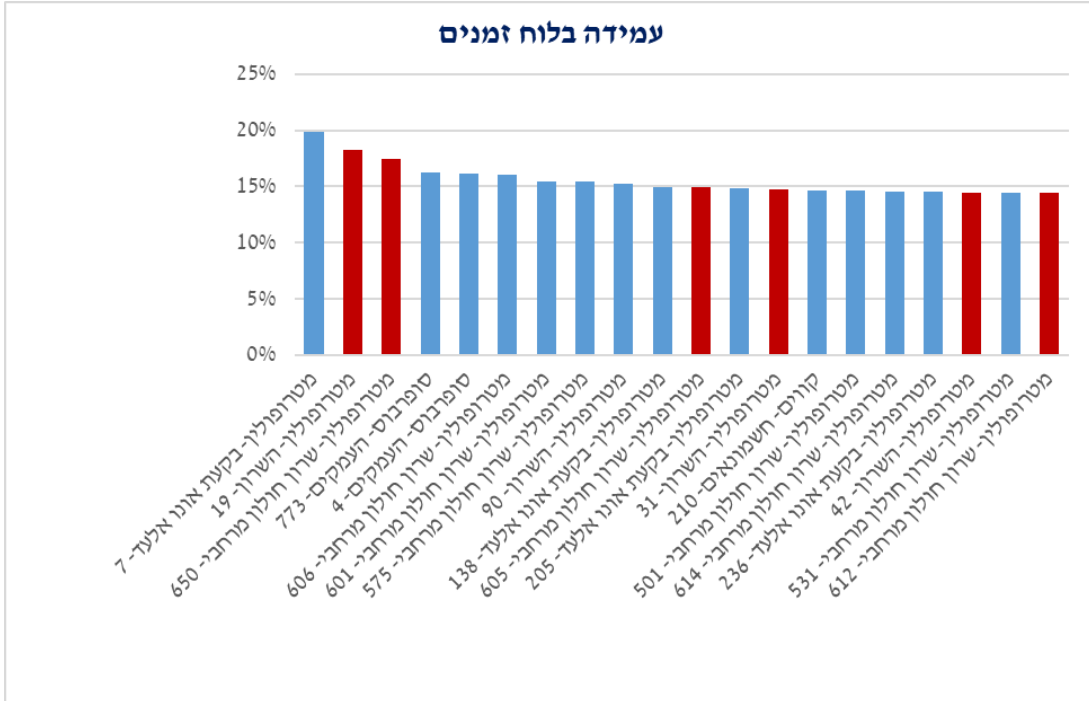




\*ראה פירוט ממצאים - נספח 1

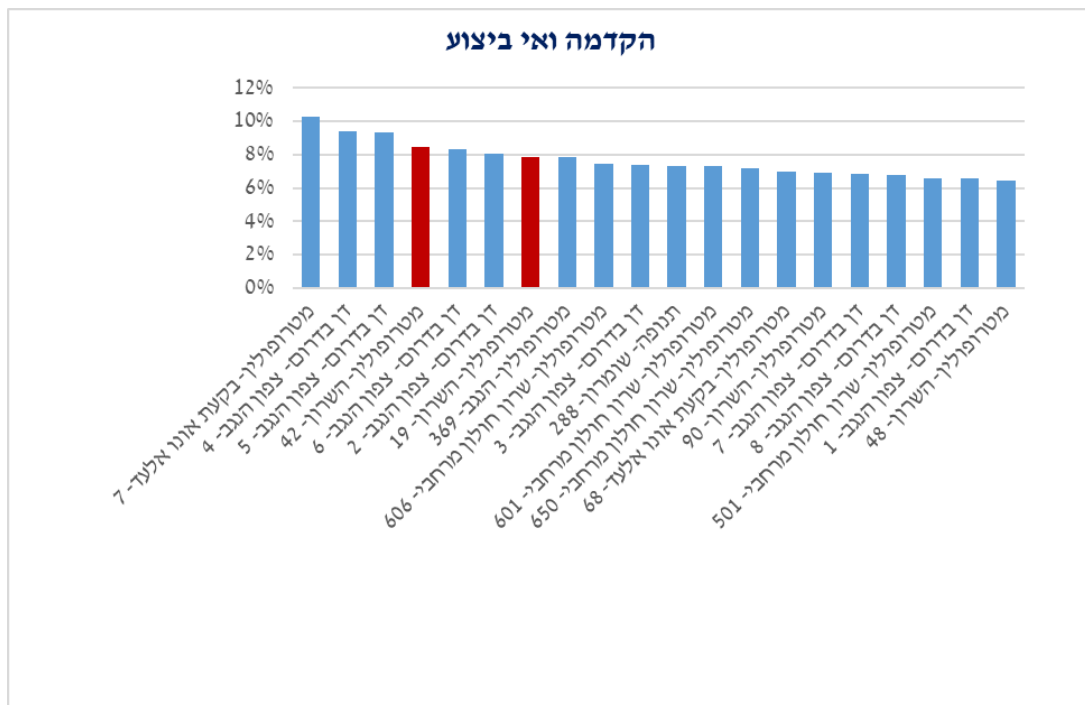
1.1.7.1 עשרים הקווים בהם אחוז ממצאי לוו"ז לא תקינים הגבוה ביותר (הקדמה, איחור ואי ביצוע)

מוצגים קווים שביצעו למעלה מ- 1,800 נסיעות בחציון, צבועים באדום קווים שהופיעו גם בחציון הקודם.



1.1.7.2 עשרים הקווים בהם אחוז אי ביצוע הגבוה ביותר

מוצגים קווים שביצעו למעלה מ- 1,800 נסיעות בחציון, צבועים באדום קווים שהופיעו גם בחציון הקודם.



---

## 2 סוגי בקרות

## 2. סוגי בקרות

### 2.1 בקרה אלקטרונית בתחנת המוצא

מבוצעת על ידי השוואת הדיווחים ממערכות האוטובוס למחויבות המפורטת ברישיון הקו, הבקרה מבוצעת בהיקף של 100% מהנסיעות שפורסמו לציבור הנוסעים. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: עמידה בלוחות זמנים המפורסמים לציבור, בדיקת אוטובוסים מורשים לפעילות באשכול ובדיקת התאמת האוטובוס לקו.

### 2.2 בקרה גלויה בתחנת המוצא

מבוצעת על ידי בקרים גלויים, בתחנות מוצא מהן יוצאות לפחות 5 נסיעות ביום, כאשר מתוכן יוצאות 2 נסיעות באותה השעה. כל תחנת מוצא נבדקת אחת לחודש. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: ניקיון פנימי וחיצוני של האוטובוס, הימצאות שילוט קו, התנהגות נהג, בקרת ציוד חובה באוטובוס.

### 2.3 בקרה בתחנות מוצא במזרח ירושלים

מבוצעת על ידי בקרים גלויים בתחנות מוצא בכלל התחנות למעט אלו שבאחריות המפעיל רמאללה-איחוד, אשר ביצועיהן מנוטרים בבקרה האלקטרונית. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: עמידה בלוחות הזמנים, הימצאות שילוט קו, בדיקת הרשאות והתאמת האוטובוס לעבודה בתח"צ ולרישיון הקו, התנהגות נהג, בקרת ציוד חובה באוטובוס, ניקיון פנימי וחיצוני של האוטובוס.

### 2.4 בקרה סמויה לאורך מסלול הנסיעה

מבוצעת על ידי בקרים סמויים, בהיקף של 10% מהנסיעות ברישיון כל קו במהלך השבוע 26/11/23-2/12/23 (כ-600,000 נסיעות בשבוע), הוא השבוע המייצג לתוכנית העבודה לחציון 1, 2024. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: מהלך הנסיעה במסלול הקו ותיעוד אירועים חריגים, עצירה, העלאה והורדה בתחנות הקו, הימצאות שילוט קו, עומסים, ניקיון פנימי (רק בתחנת מוצא) וחיצוני של האוטובוס, כריזת תחנות, שילוט אלקטרוני, נגישות וסיוע לאנשים עם מוגבלות, תקינות הרכב, התנהגות נהג, אינטרנט אלחוטי, אמצעי כרטוס, תחנות ריענון ברישיון הקו.

### 2.5 בקרה על קווי קריאה (מותאמי ביקוש) ותחבורה משלימה

מבוצעת על ידי בקר סמוי, בהיקף של 4 נסיעות בחציון לכל קו בהזמנה מראש, והיתר בנסיעות בקרה במסגרת הבקרה הסמויה. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: תהליך הזמנת הנסיעה באתר האינטרנט, בטלפון ובאפליקציה, בדיקת מהלך הנסיעה ותיעוד אירועים חריגים, עמידה בלוחות זמנים, תקינות שקעי USB, עדכוני מיקום של הנסיעה בזמן אמת, תקינות הרכב, התנהגות נהג, ניקיון הרכב, סיוע לאנשים עם מוגבלות.

## 2.6 בקרת תחזוקה, שירות ותשתיות

מבוצעת על ידי בקרים גלויים וסמויים הכוללת מספר תתי קבוצות בקרה, ופגישה עם המפעיל בסוף החציון, להסבר על הממצאים החריגים שעלו ובקשת תגובתו העניינית לחריגות שתועדו במהלך החציון. פירוט תת הקבוצות מטה:

תחזוקה, שירות ותשתיות: תתי קבוצות בקרה	מבצע על ידי	היקף דגימה	עיקר הבדיקות שנערכות
מענה וטיפול המפעילים בפניות הציבור	בקרה סמויה	0.05% מסך נסיעות המפעיל בשבוע המייצג.	זמן ואיכות המענה.
מענה המפעילים בשירותי מודיעין טלפוני	בקרה סמויה	0.25% מסך נסיעות המפעיל בשבוע המייצג.	איוש המוקד, טיב המידע ואיכות המענה, זמן המתנה, מענה ישיר.
מענה וטיפול המפעילים בנושא אבדות ומציאות	בקרה סמויה	0.04% מסך נסיעות המפעיל בשבוע המייצג.	ביצוע אבדן יזום של חפץ ובדיקת איכות תהליך הטיפול, בדיקת חדרי האבדות לעמידה בנהלים.
שירות הניתן בעמדות על הקו, מודיעין ושירות	בקרה סמויה ובקרה גלויה	אחת לחודש.	איוש העמדה, זמן המתנה, טיב המידע ואיכות המענה, השוואה לפרסום באתר המפעיל, נגישות העמדות, הנפקת רב-קו, חוזים, מקצועיות הנציגים.
שירות הניתן במרכז המידע והשירות הארצי לתח"צ: טלפונית ובכתב	בקרה סמויה	מענה בכתב: 0.1% מסך נסיעות בשבוע המייצג. יתר השירותים: בין 0.03%-0.2% מסך נסיעות השבוע מייצג.	איוש המרכז, מענה בשפה המבוקשת, שלמות המענה, תוכן המענה, הזדהות הנציגים, מקצועיות הנציגים, זמני מענה, מענה בערוצי התקשורת הנדרשים.
בדיקות בחניוני האוטובוסים	בקרה גלויה, מתואמת מראש עם המפעיל	אחת לחציון.	מצבת כלים, מצבת נהגים, נהלים, מדבקות חובה באוטובוסים, תחזוקה וליקויים ויזואליים בכלים, קילומטראז', מדבקות תיקוף (QR), הימצאות ציוד חובה/בטיחות, תקינות לוגו וסכמת צבעי מפעיל.
תקינות אתר אינטרנט ויישומון	בקרה סמויה	אחת לרבעון.	תעריפים, עדכונים שוטפים, נגישות, מפות.

## 2.7 בקרה על תחנות מרכזיות

מבוצעות בקרות על כלל התחנות/מסופים, כל תחנה בה קיימת אמנת ניהול ותחזוקה מול משרד התחבורה בהסכם (להלן – "אמנה"), נבדקת לפחות 8 פעמים בחודש על ידי בקרים סמויים, ופעם אחת ברבעון בבקרת תשתית גלויה. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: מצבת עובדי הניקיון והשמירה, ניקיון, תקלות וליקויים פיזיים, איכות ושלמות המידע המפורסם בשילוט האלקטרוני, ביצוע עבודות ניקיון, הדברה וגינון תדירים, אספקת חומרי ניקיון.

## 2.8 בקרת מתקני תחבורה ציבורית ותחנות אוטובוס במסלול הנסיעה

מבוצעת בכל תחנה אחת לרבעון על ידי בקרים גלויים. במסגרת הבקרה נבדקים בין היתר: הימצאות ותקינות התמרור בתחנה (בי'505), מספרי קווים, יעד ושייך למפעיל, שילוט אלקטרוני, אמצעי כרטוס בתחנה לרבות במרכזי קניות, מיקום התחנה, שילוט סטטי בתחנה, נגישות ושילוט נגיש, תחזוקה וליקויים פיזיים.

## 2.9 בקרות מיוחדות

בקרות אלו מתוכננות באופן ממוקד ומסתמכות על ניתוח נתונים ומידע מקדים. הבקרה מבוצעת בדומה לבקרות מעלה, באמצעות כלים טכנולוגיים מגוונים, בקרה אנושית גלויה או סמויה ובהתאם לתוכנית עבודה מאושרת מראש. בקרות אלו מסייעות בדיוק הטיפול באירועים חמורים חוזרים, כגון: בעיות תשתית, ענייני רישוי וכו'.

## 2.10 סקר חוות דעת משתמשים בתחבורה ציבורית

מבוצע בקרב כל מפעילי התח"צ בכל האשכולות באמצעות חלוקת שאלונים מודפסים. מטרת הסקר הינה בחינת שביעות הרצון של הנוסעים בתחבורה הציבורית מהשירות הניתן להם על ידי מפעיל הקו. באמצעות תוצאות הסקר נוצר מדרג יחסי של שביעות רצון משתמשי התחבורה הציבורית ברמת המפעיל, האשכול, הקו והנסיעה הספציפית, בהיבטים שונים של חוויית הנסיעה, כגון: מקצועיות ואדיבות הנהג, עמידה בלוח, נוחות הנסיעה ומשכה, תקינות האוטובוס, תחושת הבטחון האישי באוטובוס ונגישות. תוצאות הסקר מהוות אף הן חלק מציון המפעיל.

---








## 3. ממצאי הבקרה התפעולית

### 3. ממצאי הדו"ח

#### 3.1 ריכוז בקרות ארצי

##### 3.1.1 נתונים כללים – בקרות

היקף הבקרה חציון 1, 2024	תיאור הבקרה
13,161,537	בקרה אלקטרונית על נסיעות מהרישוי
51,336	בקרות לאורך מסלול
3,191	בקרת תשתיות*
77,260	כמות שאלוני סקר שמולאו בנסיעות

חציון 2, 2023		חציון 1, 2024		פרמטר
מספר ממצאים	אחוז	מספר ממצאים	אחוז	
125	0.28%	71	0.14% 	נגישות חוץ
4,985	11.1%	4,954	9.7% 	נגישות פנים
3,899	8.6%	3,540	6.9% 	ניקיון
7,924	17.6%	8,367	16.4% 	תחזוקה
0	0%	0	0%	פרטי יצירת קשר
0	0%	0	0%	עלייה לאוטובוס
3,253	7.2%	2,387	4.7% 	נסיעה
6	0.01%	9	0.02% 	תשלום
391	0.9%	241	0.5% 	עצירה

3.1.2 היקף הבקרה לפי מפעילים

מפעיל	מספר קווים בבקרה	מספר בקרות לאורך מסלול	מספר נסיעות בבקרה האלקטרונית	תשתיות בקרת	נסיעות סקר
אגד	647	11,465	2,300,762	748	1,268
אלקטרה אפיקים תחבורה	137	1,011	416,098	84	105
אלקטרה אפיקים	166	3,635	1,082,590	226	366
אקסטרה	27	930	262,205	45	79
אקסטרה ירושלים	55	1,226	317,107	40	93
בית שמש אקספרס	31	1,244	356,065	72	121
גי.בי.טורס	21	204	50,210	22	15
גלים	37	662	179,325	37	55
דן	93	5,528	1,636,836	298	690
דן באר שבע	27	1,427	435,677	82	148
דן בדרום	131	1,694	711,850	125	188
ירושלים-רמאללה איחוד	6	237	62,824	19	23
מועצה אזורית אילות	2	30	4,727	12	15
מועצה אזורית גולן	55	59	19,971	19	16
מטרופולין	344	4,988	1,446,316	349	432
נסיעות ותיירות	86	848	172,744	58	56
נתיב אקספרס	184	2,898	389,894	198	281
סופרבוס	213	5,036	1,093,184	280	508
קווים	442	5,430	1,745,381	344	683
ש.א.מ	53	1,449	118,604	66	122
תנופה	118	1,335	359,167	67	98
<b>סכום כולל</b>	<b>2,875</b>	<b>51,336</b>	<b>13,161,537</b>	<b>3,191</b>	<b>5,362</b>

3.1.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים בחציון 1, 2024

מספר ממצאים לא תקינים								ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
אחוז ממצאים לא תקינים	סה"כ	06/24	05/24	04/24	03/24	02/24	01/24			
1.53%	201,603	37,208	33,540	34,461	37,026	27,593	31,775	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
2.67%	351,043	57,235	65,055	56,875	58,581	56,109	57,188	איחור מ-5 עד 20 דקות		
0.14%	18,384	2,260	2,508	5,943	3,710	2,679	1,284	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
0.19%	25,156	4,067	3,724	5,851	4,945	2,799	3,770	התאמת האוטובוס לקו		
0.14%	71	13	10	9	11	15	13	נגישות חוץ*	נגישות	בקרה לאורך מסלול
9.69%	4,975	1,090	924	965	724	697	575	נגישות פנים**		
6.94%	3,564	736	595	707	684	483	359	ניקיון	כלי התחבורה	
16.37%	8,405	1,737	1,388	1,695	1,484	1,202	899	תחזוקה		
0%	0	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0%	0	0	0	0	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
4.70%	2,411	521	450	456	418	310	256	נסיעה	חווית נסיעה	
0.02%	9	5	0	0	1	2	1	תשלום		
0.48%	244	54	40	46	42	25	37	עצירה		
	<b>615,865</b>	<b>104,926</b>	<b>108,234</b>	<b>107,008</b>	<b>107,626</b>	<b>91,914</b>	<b>96,157</b>		<b>סה"כ</b>	

\* נגישות חוץ - תקינות ונכונות שילוט הקו מחוץ לאוטובוס באמצעות תצוגה דיגיטלית ו/או נייר והלימה ביניהם ככל שמתקיימים יחד  
\*\* נגישות פנים - כריזה ושילוט דיגיטלי בתוך האוטובוס

3.2 השוואה בין מפעילים

3.2.1 אחוז ממצאים לא תקינים בחציון 1, 2024

אחוז ממצאים לא תקינים											ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
דן בדרום	דן באר שבע	דן	גלים	גי.בי.טורס	בית שמש אקספרס	אקסטרה ירושלים	אקסטרה	אלקטרה אפיקים	אלקטרה תחבורה	אגד			
2.50%	4.54%	1.88%	0.01%	2.67%	1.07%	0.37%	0.03%	1.42%	1.23%	0.74%	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
2.76%	2.36%	2.92%	0.48%	1.78%	2.17%	0.58%	0.14%	1.83%	3.06%	1.45%	איחור מ-5 עד 20 דקות		
0.83%	0.01%	0.01%	0.82%	0%	0.11%	0%	0%	0.04%	0.04%	0%	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
0.15%	0%	0%	0.06%	0%	0%	0.01%	0%	0.04%	0.19%	0.33%	התאמת האוטובוס לקו		
0.06%	0.14%	0.20%	0%	0%	0.08%	0%	0%	0.14%	0.30%	0.14%	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
14.40%	10.44%	17.58%	20.54%	0%	21.70%	6.69%	4.41%	9.63%	11.97%	5.33%	נגישות פנים		
11.51%	8.97%	2.95%	3.47%	3.92%	31.75%	27.24%	6.24%	9.79%	22.75%	3.13%	ניקיון	כלי התחבורה	
12.69%	21.02%	21.38%	22.05%	5.88%	30.06%	15.58%	21.29%	13.87%	27.89%	12.82%	תחזוקה		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	פרטי יצירת קשר		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	עלייה לאוטובוס		
2.89%	1.75%	7.98%	0.76%	8.82%	4.18%	4.32%	7.96%	2.89%	7.81%	2.88%	נסיעה	חווית נסיעה	
0%	0%	0.02%	0%	0%	0%	0%	0%	0.03%	0%	0.02%	תשלום		
0.35%	0%	1.57%	0%	0.49%	0.48%	0.41%	0.11%	0.36%	0.10%	0.27%	עצירה		

אחוז ממצאים לא תקינים										ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
תנופה	ש.א.מ.	קווים	סופרבוס	נתיב אקספרס	נסיעות ותיירות	מטרופולין	מועצה אזורית גולן	מועצה אזורית אילות	ירושלים- רמאללה איחוד			
1.65%	2.08%	1.42%	0.67%	0.52%	0.17%	3.13%	4.56%	0%	0.37%	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
2.78%	1.39%	3.27%	2.85%	1.17%	0.42%	6.16%	4.34%	0.34%	0.80%	איחור מ-5 עד 20 דקות		
0.35%	0%	0.43%	0%	0.02%	0%	0.07%	0.05%	0%	0.01%	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
0.86%	0%	0.27%	0.07%	0.06%	0.03%	0.26%	0.01%	0%	4.22%	התאמת האוטובוס לקו		
0%	0%	0.02%	0.12%	0.45%	0.24%	0.20%	0%	0%	0%	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
7.94%	5.80%	1.79%	17.20%	6.21%	7.78%	11.07%	0%	13.33%	18.57%	נגישות פנים		
15.28%	0.83%	8.21%	4.31%	2.42%	2.00%	6.62%	6.78%	0%	6.33%	ניקיון	כלי התחבורה	
27.79%	13.18%	14.53%	18.23%	18.39%	6.01%	12.55%	15.25%	0%	18.14%	תחזוקה		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	פרטי יצירת קשר		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	עלייה לאוטובוס		
8.61%	6.83%	5.47%	2.64%	3.31%	4.25%	7.92%	5.08%	0%	2.53%	נסיעה	חווית נסיעה	
0.07%	0%	0%	0%	0.03%	0%	0.04%	1.69%	0%	0%	תשלום		
0.97%	0.90%	0.39%	0.28%	0.21%	0.24%	0.48%	0%	0%	0%	עצירה		

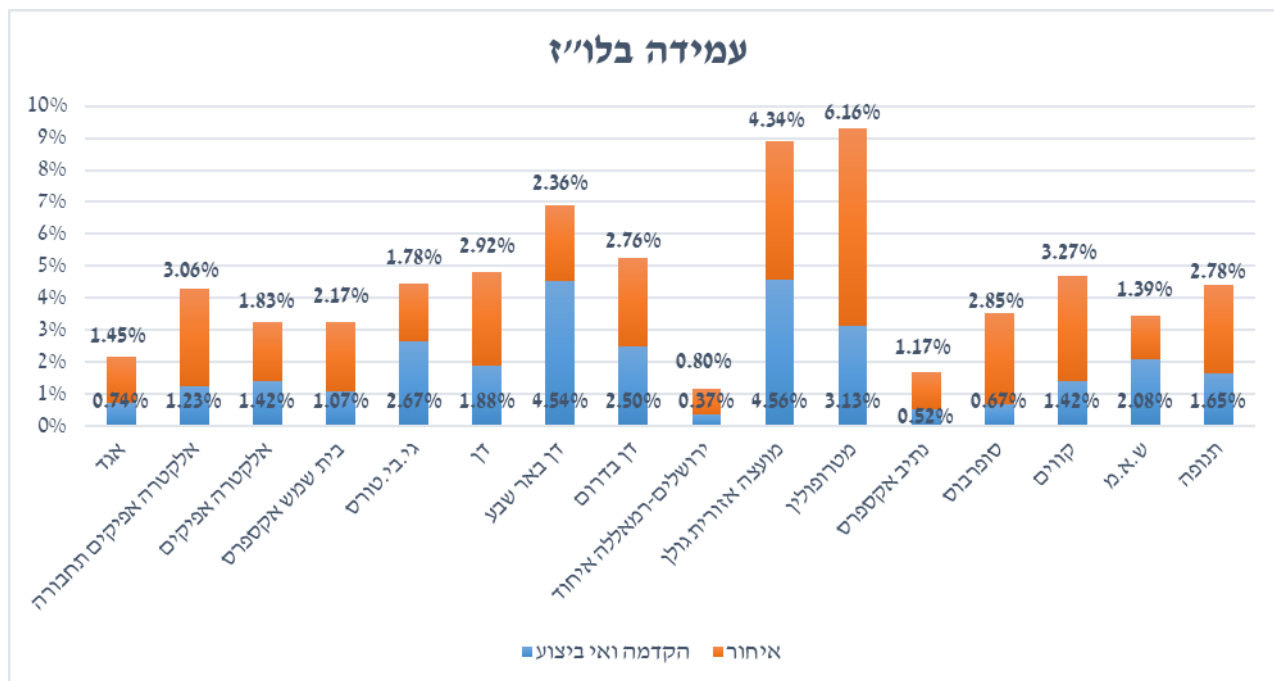
3.2.2 מספר ממצאים לא תקינים בחציון 1, 2024

מספר ממצאים לא תקינים											ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
דן בדרום	דן באר שבע	דן	גלים	גי.בי.טורס	בית שמש אקספרס	אקסטרה ירושלים	אקסטרה	אלקטרה אפיקים	אלקטרה תחבורה	אגד			
17,822	19,789	30,853	10	1,341	3,795	1,160	78	15,389	5,113	17,001	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
19,626	10,289	47,828	857	892	7,724	1,854	371	19,791	12,724	33,391	איחור מ-5 עד 20 דקות		
5,911	31	144	1,478	0	409	0	0	396	157	36	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
1,085	0	37	99	0	0	45	0	427	808	7,530	התאמת האוטובוס לקו		
1	2	11	0	0	1	0	0	5	3	16	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
244	149	972	136	0	270	82	41	350	121	611	נגישות פנים		
195	128	163	23	8	395	334	58	356	230	359	ניקיון	כלי התחבורה	
215	300	1,182	146	12	374	191	198	504	282	1,470	תחזוקה		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
49	25	441	5	18	52	53	74	105	79	330	נסיעה	חווית נסיעה	
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	תשלום		
6	0	87	0	1	6	5	1	13	1	31	עצירה		

מספר ממצאים לא תקינים										ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
תנופה	ש.א.מ	קווים	סופרבוס	נתיב אקספרס	נסיעות ותיירות	מטרופולין	מועצה אזורית גולן	מועצה אזורית אילות	ירושלים- רמאללה איחוד			
5,939	2,462	24,775	7,334	2,025	295	45,280	910	0	232	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
9,997	1,644	57,128	31,197	4,578	731	89,036	866	16	503	איחור מ-5 עד 20 דקות		
1,246	0	7,507	3	81	0	969	10	0	6	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
3,095	1	4,631	746	215	52	3,730	2	0	2,653	התאמת האוטובוס לקו		
0	0	1	6	13	2	10	0	0	0	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
106	84	97	866	180	66	552	0	4	44	נגישות פנים		
204	12	446	217	70	17	330	4	0	15	ניקיון	כלי התחבורה	
371	191	789	918	533	51	626	9	0	43	תחזוקה		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
115	99	297	133	96	36	395	3	0	6	נסיעה	חווית נסיעה	
1	0	0	0	1	0	2	1	0	0	תשלום		
13	13	21	14	6	2	24	0	0	0	עצירה		

### 3.2.3 ממצאים עיקריים – אחוז ממצאים לא תקינים בהשוואה בין מפעילים

#### 3.2.3.1 עמידה בלוי"ז (הקדמה ואי ביצוע, איחור)



\* למפעילים: 'אקסטרה', 'אקסטרה ירושלים', 'גלים', 'מועצה אזורית אילת' ו'נסיעות ותיירות' שיעור עמידה בלוח זמנים נמוך מ-1%.

### 3.3 סיכום ממצאים לא תקינים לפי אשכול

#### 3.3.1 היקף הבקרה בחלוקה לאשכולות

מפעיל	אשכול	מספר קווים בבקרה	מספר נסיעות לאורך מסלול	מספר נסיעות ברישוי	בקרת תשתיות*	נסיעות סקר
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	23	297	23,021	23	30
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	5	96	21,726	10	12
אגד	אשכול דרומי	21	367	101,272	18	53
אגד	חדרה פרברי	39	271	126,432	18	49
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	23	860	233,210	39	73
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	10	17	5,150	5	15
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	15	182	33,685	10	16
אגד	חיפה עירוני	127	2,156	155,177	125	290
אגד	חיפה פרברי	20	28	11,651	17	17
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	7	157	36,292	10	16
אגד	ירושלים-באר שבע	4	55	16,079	6	15
אגד	ירושלים-שפלה	10	139	39,963	9	15
אגד	ירושלים-תל אביב	6	115	31,317	7	13
אגד	ירושלים עירוני	95	2,574	608,308	161	203
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	13	64	18,981	6	15
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה-טבריה	30	346	56,439	23	47
אגד	מתמ"ז-קריות	30	785	15,536	32	99
אגד	קריית שמונה-חיפה	3	21	1,480	11	4
אגד	קריית שמונה עירוני	5	11	3,818	5	4
אגד	רחובות עירוני	36	596	170,889	33	51
אגד	רחובות פרברי	28	497	139,816	23	39
אגד	רש"צ עירוני	21	688	172,352	39	61
אגד	רש"צ פרברי	16	493	125,297	38	44
אגד	תחרות-קווי חרדים	12	97	27,039	7	17
אגד	תל אביב-אשקלון	8	120	31,716	8	16
אגד	תל אביב-גליל עמקים	20	229	43,735	12	23
אגד	תל אביב-חדרה	4	75	20,487	6	18
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	16	129	29,894	32	13
אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים	137	1,011	416,098	81	105
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	66	861	252,738	60	95
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	30	1,004	312,907	66	92
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	70	1,770	516,945	88	179
אקסטרה	נתניה עירוני	27	930	262,205	42	79
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	55	1,226	317,107	37	93
בית שמש אקספרס	בית שמש	31	1,244	356,065	69	121
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	21	204	50,210	19	15
גלים	רהט והנגב המערבי	37	662	179,325	34	55

מפעיל	אשכול	מספר קווים בבקרה	מספר נסיעות לאורך מסלול	מספר נסיעות ברישוי	בקרת תשתיות*	נסיעות סקר
דן	תל אביב	93	5,528	1,636,836	292	690
דן באר שבע	באר שבע עירוני	27	1,427	435,677	79	148
דן בדרום	צפון הנגב	131	1,694	711,850	122	188
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	6	237	62,824	16	23
מועצה אזורית אילת	אילות	2	30	4,727	9	15
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	55	59	19,971	16	16
מטרופולין	בקעת אונו אלעד	69	1,493	334,028	92	104
מטרופולין	הנגב	94	903	293,973	65	105
מטרופולין	השרון	112	1,160	373,356	101	106
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	69	1,432	444,959	77	117
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	86	848	172,744	55	56
נתיב אקספרס	הגליל	184	2,898	389,894	195	281
סופרבוס	העמקים	158	2,823	597,123	178	315
סופרבוס	ירושלים מרכז	50	1,614	429,582	63	117
סופרבוס	מטרופוליט חיפה	5	599	66,479	30	76
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	59	1,087	393,154	76	114
קווים	חדרה-נתניה	152	1,528	551,133	113	253
קווים	חשמונאים	231	2,815	801,094	145	316
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	53	1,449	118,604	63	122
תנופה	פרוזדור ירושלים	36	856	208,130	34	55
תנופה	שומרון	82	479	151,037	27	43
<b>סה"כ</b>		<b>2,875</b>	<b>51,336</b>	<b>13,161,537</b>	<b>3,077</b>	<b>5,362</b>

\* בקרת אתר אינטרנט מבוצעת ברמת מפעיל ואינה נכללת בהיקף בקרת תשתיות

3.3.2 ממצאים לא תקינים בחלוקה לאשכולות - בקרה אלקטרונית

3.3.2.1 מספר ממצאים לא תקינים

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בל"ז							
מותאם	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
0	0	86	3	0	5	1	10	אגד	אילת עירוני ובינעירוני
5	2	18	1	0	0	0	1	אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים
186	0	51	0	1	1	2	1	אגד	אשכול דרומי
293	0	19	7	0	0	0	1	אגד	חדרה פרברי
2,090	0	4,250	175	16	636	112	1,330	אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון
0	0	3	0	0	0	0	0	אגד	חיפה-ירושלים-אילת
28	0	161	17	2	9	27	23	אגד	חיפה-שרון-ירושלים
126	0	58	13	5	8	1	41	אגד	חיפה עירוני
21	0	1	0	0	0	0	1	אגד	חיפה פרברי
79	8	1,221	30	9	144	116	120	אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402
0	6	195	8	0	18	11	34	אגד	ירושלים-באר שבע
116	0	624	27	3	39	96	77	אגד	ירושלים-שפלה
15	1	562	23	1	62	60	80	אגד	ירושלים-תל אביב
115	5	9,704	358	47	2,301	146	1,037	אגד	ירושלים עירוני
0	6	7	2	0	0	1	4	אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי
47	0	13	1	0	0	1	2	אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בל"ז							
מותאם	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
13	0	3	1	0	0	0	4	מתמ"ז-קריות	אגד
12	0	0	1	0	0	0	0	קריית שמונה-חיפה	אגד
10	0	2	1	0	0	0	0	קריית שמונה עירוני	אגד
482	0	4,125	203	28	511	195	1,579	רחובות עירוני	אגד
2,089	0	4,462	141	22	883	238	1,222	רחובות פרברי	אגד
504	0	3,066	157	35	704	43	1,320	רשל"צ עירוני	אגד
1,169	0	3,511	125	16	664	118	916	רשל"צ פרברי	אגד
39	8	92	8	0	7	18	7	תחרות-קווי חרדים	אגד
17	0	175	14	2	18	9	60	תל אביב-אשקלון	אגד
1	0	355	12	1	52	43	57	תל אביב-גליל עמקים	אגד
44	0	227	12	0	34	13	39	תל אביב-חדרה	אגד
29	0	400	24	1	23	61	51	תל אביב-שרון-חיפה	אגד
308	396	6,555	187	29	660	664	2,966	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
0	0	3,493	173	19	177	25	3,673	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
119	0	9,743	367	56	565	429	5,399	פתח תקוה-ראש העין	אלקטרה אפיקים
808	157	12,724	220	30	408	583	3,872	עוטף ירושלים תחבורה	אלקטרה אפיקים
0	0	371	60	2	4	0	12	נתניה עירוני	אקסטרה
45	0	1,854	148	3	49	6	954	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בל"ז							
מותאם	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
0	409	7,724	278	99	755	92	2,571	בית שמש	בית שמש אקספרס
0	0	892	151	0	16	93	1,081	מרחב נצרת גי.בי טורס	גי.בי טורס
99	1,478	857	0	0	2	3	5	רהט והנגב המערבי	גלים
37	144	47,828	3,343	32	11,636	808	15,034	תל אביב	דן
0	31	10,289	464	31	780	23	18,491	באר שבע עירוני	דן באר שבע
1,085	5,911	19,626	1,009	52	352	485	15,924	צפון הנגב	דן בדרום
2,653	6	503	28	2	28	4	170	קלנדיה-בית חנינה	ירושלים-רמאללה איחוד
0	0	16	0	0	0	0	0	אילות	מועצה אזורית אילות
2	10	866	109	0	7	41	753	רמת הגולן	מועצה אזורית גולן
2,776	28	20,388	353	37	2,428	691	5,512	בקעת אונו אלעד	מטרופולין
12	107	15,457	178	20	306	801	3,000	הנגב	מטרופולין
937	663	22,800	538	33	1,142	627	13,235	השרון	מטרופולין
5	171	30,391	598	46	2,307	1,567	11,861	שרון חולון מרחבי	מטרופולין
52	0	731	42	14	14	68	157	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
215	81	4,578	420	80	216	87	1,222	הגליל	נתיב אקספרס
78	0	22,248	1,001	1	82	142	778	העמקים	סופרבוס
668	3	8,440	215	7	1,603	36	3,169	ירושלים מרכז	סופרבוס
0	0	509	33	0	26	1	240	מטרונית חיפה	סופרבוס

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								מפעיל	אשכול
בקרת אוטובוס		עמידה בל"ז							
מותאם	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –						
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	נסיעה שיצאה באיחור של בין 5 ל- 20 דקות	נסיעה שהקדימה בין 2 ל-10 דקות	נסיעה שהקדימה מעל 10 דקות	נסיעה שיצאה לאחר מועד הנסיעה העוקבת	נסיעה שיצאה באיחור של 20 דקות ומעלה	נסיעה שלא יצאה מתחנת המוצא		
3,095	1,798	15,401	444	52	3,419	574	2,845	קווים	ביתר עילית ועמק האלה
27	7	11,104	45	7	50	48	266	קווים	חדרה-נתניה
1,509	5,702	30,623	753	107	3,733	2,513	9,919	קווים	חשמונאים
1	0	1,644	1,130	153	60	51	1,068	ש.א.מ.	קווי נצרת – שאמ
21	1,228	8,077	210	8	1,342	377	2,081	תנופה	פרוזדור ירושלים
3,074	18	1,920	194	3	69	402	1,253	תנופה	שומרון

### 3.3.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לאשכולות - בקרה לאורך מסלול

#### 3.3.3.1 אחוז ממצאים לא תקינים

אחוז ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול										
חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			מפעיל
עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ	אשכול	
0%	0%	0.34%	0%	0%	0.34%	0%	1.35%	0%	אילת עירוני ובינעירוני	אגד
0%	0%	2.08%	0%	0%	4.17%	0%	5.21%	0%	אשדוד-אשקלון-ירושלים	אגד
0%	0.27%	0.82%	0%	0%	8.17%	1.63%	5.45%	0%	אשכול דרומי	אגד
0.74%	0%	3.69%	0%	0%	8.12%	1.48%	3.32%	0%	חדרה פרברי	אגד
0.70%	0%	3.84%	0%	0%	9.19%	1.40%	4.88%	0.12%	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	אגד
0%	0%	0%	0%	0%	11.76%	0%	0%	0%	חיפה-ירושלים-אילת	אגד
0%	0%	4.95%	0%	0%	22.53%	4.40%	7.14%	0%	חיפה-שרון-ירושלים	אגד
0%	0.05%	1.39%	0%	0%	11.87%	1.44%	3.85%	0.09%	חיפה עירוני	אגד
0%	0%	0%	0%	0%	3.57%	7.14%	7.14%	0%	חיפה פרברי	אגד
0.64%	0%	5.10%	0%	0%	21.66%	3.18%	5.10%	0%	ירושלים-ב.ברק קו 402	אגד
0%	0%	5.45%	0%	0%	10.91%	0%	7.27%	0%	ירושלים-באר שבע	אגד
0%	0%	3.60%	0%	0%	15.83%	2.16%	4.32%	0%	ירושלים-שפלה	אגד
0%	0%	5.22%	0%	0%	16.52%	2.61%	4.35%	0%	ירושלים-תל אביב	אגד
0.19%	0%	1.94%	0%	0%	16.78%	7.77%	4.39%	0.04%	ירושלים עירוני	אגד
0%	0%	7.81%	0%	0%	28.13%	4.69%	4.69%	0%	ירושלים צפון-ציר מזרחי	אגד
0.29%	0%	3.18%	0%	0%	16.47%	1.16%	5.20%	0.58%	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	אגד
0.38%	0%	2.04%	0%	0%	13.25%	2.29%	3.44%	0.25%	מתמ"ז-קריות	אגד
0%	0%	9.52%	0%	0%	19.05%	4.76%	9.52%	0%	קריית שמונה-חיפה	אגד
0%	0%	0%	0%	0%	27.27%	0%	0%	0%	קריית שמונה עירוני	אגד
0.17%	0%	3.86%	0%	0%	10.74%	1.34%	4.03%	0.50%	רחובות עירוני	אגד
0.40%	0%	3.42%	0%	0%	11.07%	2.62%	7.24%	0%	רחובות פרברי	אגד
0.58%	0%	6.69%	0%	0%	13.95%	1.74%	13.37%	0.15%	רש"צ עירוני	אגד

אחוז ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול									מפעיל	אשכול
חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			
עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
0.61%	0%	4.26%	0%	0%	11.76%	1.62%	8.52%	0.61%	רש"צ פרברי	אגד
0%	0%	2.06%	0%	0%	6.19%	2.06%	6.19%	1.03%	תחרות-קווי חרדים	אגד
0.83%	0%	0%	0%	0%	10.00%	1.67%	7.50%	0%	תל אביב-אשקלון	אגד
0%	0%	5.68%	0%	0%	15.28%	2.62%	12.23%	0%	תל אביב-גליל עמקים	אגד
1.33%	0%	13.33%	0%	0%	2.67%	1.33%	9.33%	0%	תל אביב-חדרה	אגד
0.78%	0%	3.10%	0%	0%	5.43%	5.43%	2.33%	0%	תל אביב-שרון-חיפה	אגד
0.10%	0%	7.81%	0%	0%	27.89%	22.75%	11.97%	0.30%	עוטף ירושלים	אלקטרה אפיקים תחבורה
0.12%	0%	2.67%	0%	0%	13.24%	7.08%	9.52%	0.23%	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
0%	0.10%	0.80%	0%	0%	19.52%	14.94%	12.15%	0.10%	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
0.68%	0%	4.18%	0%	0%	10.96%	8.19%	8.25%	0.11%	פתח תקוה-ראש העין	אלקטרה אפיקים
0.11%	0%	7.96%	0%	0%	21.29%	6.24%	4.41%	0%	נתניה עירוני	אקסטרה
0.41%	0%	4.32%	0%	0%	15.58%	27.24%	6.69%	0%	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים
0.48%	0%	4.18%	0%	0%	30.06%	31.75%	21.70%	0.08%	בית שמש	בית שמש אקספרס
0.49%	0%	8.82%	0%	0%	5.88%	3.92%	0%	0%	מרחב נצרת גי.בי טורס	גי.בי.טורס
0%	0%	0.76%	0%	0%	22.05%	3.47%	20.54%	0%	רהט והנגב המערבי	גלים
1.57%	0.02%	7.98%	0%	0%	21.38%	2.95%	17.58%	0.20%	תל אביב	דן
0%	0%	1.75%	0%	0%	21.02%	8.97%	10.44%	0.14%	באר שבע עירוני	דן באר שבע
0.35%	0%	2.89%	0%	0%	12.69%	11.51%	14.40%	0.06%	צפון הנגב	דן בדרום
0%	0%	2.53%	0%	0%	18.14%	6.33%	18.57%	0%	קלנדיה-בית חנינה	ירושלים-רמאללה איחוד
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13.33%	0%	אילות	מועצה אזורית אילות
0%	1.69%	5.08%	0%	0%	15.25%	6.78%	0%	0%	רמת הגולן	מועצה אזורית גולן
0.33%	0%	7.57%	0%	0%	9.51%	5.09%	5.56%	0.13%	בקעת אונו אלעד	מטרופולין
0%	0.22%	3.21%	0%	0%	13.95%	9.75%	16.39%	0.11%	הנגב	מטרופולין
0.52%	0%	9.66%	0%	0%	10.69%	5.34%	12.84%	0.26%	השרון	מטרופולין

אחוז ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול									מפעיל	אשכול
חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			
עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
0.91%	0%	9.85%	0%	0%	16.34%	7.26%	12.01%	0.28%	שרון חולון מרחבי	מטרופולין
0.24%	0%	4.25%	0%	0%	6.01%	2.00%	7.78%	0.24%	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
0.21%	0.03%	3.31%	0%	0%	18.39%	2.42%	6.21%	0.45%	הגליל	נתיב אקספרס
0.07%	0%	2.80%	0%	0%	14.45%	3.29%	15.69%	0.18%	העמקים	סופרבוס
0.74%	0%	3.10%	0%	0%	24.60%	6.75%	14.13%	0%	ירושלים מרכז	סופרבוס
0%	0%	0.67%	0%	0%	18.86%	2.50%	32.55%	0.17%	מטרונית חיפה	סופרבוס
0.74%	0%	4.69%	0%	0%	21.80%	9.20%	4.51%	0%	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
0.20%	0%	6.15%	0%	0%	6.74%	2.29%	3.08%	0.07%	חדרה-נתניה	קווים
0.36%	0%	5.40%	0%	0%	15.95%	11.05%	0.04%	0%	חשמונאים	קווים
0.90%	0%	6.83%	0%	0%	13.18%	0.83%	5.80%	0%	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
0.47%	0.12%	8.41%	0%	0%	30.84%	20.44%	7.24%	0%	פרוזדור ירושלים	תנופה
1.88%	0%	8.98%	0%	0%	22.34%	6.05%	9.19%	0%	שומרון	תנופה

3.3.3.2 מספר ממצאים לא תקינים

מספר ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול											
סה"כ ממצאים לא תקינים	חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות		מפעיל	אשכול
	עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
6	0	0	1	0	0	1	0	4	0	אגד	אילת עירוני ובינעירוני
11	0	0	2	0	0	4	0	5	0	אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים
60	0	1	3	0	0	30	6	20	0	אגד	אשכול דרומי
47	2	0	10	0	0	22	4	9	0	אגד	חדרה פרברי
173	6	0	33	0	0	79	12	42	1	אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון
2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	אגד	חיפה-ירושלים-אילת
71	0	0	9	0	0	41	8	13	0	אגד	חיפה-שרון-ירושלים
403	0	1	30	0	0	256	31	83	2	אגד	חיפה עירוני
5	0	0	0	0	0	1	2	2	0	אגד	חיפה פרברי
56	1	0	8	0	0	34	5	8	0	אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402
13	0	0	3	0	0	6	0	4	0	אגד	ירושלים-באר שבע
36	0	0	5	0	0	22	3	6	0	אגד	ירושלים-שפלה
33	0	0	6	0	0	19	3	5	0	אגד	ירושלים-תל אביב
801	5	0	50	0	0	432	200	113	1	אגד	ירושלים עירוני
29	0	0	5	0	0	18	3	3	0	אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי
93	1	0	11	0	0	57	4	18	2	אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה-טבריה
170	3	0	16	0	0	104	18	27	2	אגד	מתמיד-קריות
9	0	0	2	0	0	4	1	2	0	אגד	קריית שמונה-חיפה
3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	אגד	קריית שמונה עירוני
123	1	0	23	0	0	64	8	24	3	אגד	רחובות עירוני
123	2	0	17	0	0	55	13	36	0	אגד	רחובות פרברי
251	4	0	46	0	0	96	12	92	1	אגד	רש"צ עירוני

מספר ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול											
סה"כ ממצאים לא תקינים	חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות		מפעיל	אשכול
	עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
135	3	0	21	0	0	58	8	42	3	אגד	רש"י פרברי
17	0	0	2	0	0	6	2	6	1	אגד	תחרות-קווי חרדים
24	1	0	0	0	0	12	2	9	0	אגד	תל אביב-אשקלון
82	0	0	13	0	0	35	6	28	0	אגד	תל אביב-גליל עמקים
21	1	0	10	0	0	2	1	7	0	אגד	תל אביב-חדרה
22	1	0	4	0	0	7	7	3	0	אגד	תל אביב-שרון-חיפה
716	1	0	79	0	0	282	230	121	3	אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים
283	1	0	23	0	0	114	61	82	2	אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א
478	0	1	8	0	0	196	150	122	1	אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני
573	12	0	74	0	0	194	145	146	2	אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין
372	1	0	74	0	0	198	58	41	0	אקסטרה	נתניה עירוני
665	5	0	53	0	0	191	334	82	0	אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון
1,098	6	0	52	0	0	374	395	270	1	בית שמש אקספרס	בית שמש
39	1	0	18	0	0	12	8	0	0	גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס
310	0	0	5	0	0	146	23	136	0	גלים	רהט והנגב המערבי
2,857	87	1	441	0	0	1,182	163	972	11	דן	תל אביב
604	0	0	25	0	0	300	128	149	2	דן באר שבע	באר שבע עירוני
710	6	0	49	0	0	215	195	244	1	דן בדרום	צפון הנגב
108	0	0	6	0	0	43	15	44	0	ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה
4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	מועצה אזורית אילות	אילות
17	0	1	3	0	0	9	4	0	0	מועצה אזורית גולן	רמת הגולן
421	5	0	113	0	0	142	76	83	2	מטרופולין	בקעת אונו אלעד
394	0	2	29	0	0	126	88	148	1	מטרופולין	הנגב
456	6	0	112	0	0	124	62	149	3	מטרופולין	השרון

מספר ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול											
סה"כ ממצאים לא תקינים	חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות		מפעיל	אשכול
	עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
668	13	0	141	0	0	234	104	172	4	שרון חולון מרחבי	מטרופולין
174	2	0	36	0	0	51	17	66	2	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
899	6	1	96	0	0	533	70	180	13	הגליל	נתיב אקספרס
1,030	2	0	79	0	0	408	93	443	5	העמקים	סופרבוס
796	12	0	50	0	0	397	109	228	0	ירושלים מרכז	סופרבוס
328	0	0	4	0	0	113	15	195	1	מטרונית חיפה	סופרבוס
445	8	0	51	0	0	237	100	49	0	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
283	3	0	94	0	0	103	35	47	1	חדרה-נתניה	קווים
923	10	0	152	0	0	449	311	1	0	חשמונאים	קווים
399	13	0	99	0	0	191	12	84	0	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
578	4	1	72	0	0	264	175	62	0	פרוזדור ירושלים	תנופה
232	9	0	43	0	0	107	29	44	0	שומרון	תנופה

#### 4. בקרת תשתיות

##### 4.1 הקדמה

במסגרת בקרת התשתיות מבוצעות מספר בקרות שבאות לידי ביטוי בחישוב הציון. להלן סוגי הבקרות ועקרונות הבקרה:

בקרת מודיעין טלפוני - במהלך תקופת הבקרה, מבוצעות שיחות טלפון למודיעין הטלפוני של כל מפעיל (היקף הבקרה נקבע על פי מספר האשכולות). בשיחות נבדקת קבלת מידע על קווי השירות, תוך איסוף ותיעוד נתונים כגון זמן מענה, אדיבות הנציג ואיכות המענה.

בקרת פניות ציבור - במהלך תקופת הבקרה, מוגשות פניות יזומות למוקד השירות על ליקויים שנתגלו ביחס לכל מפעיל (היקף הבקרה נקבע על פי מספר האשכולות). הבקרה בוחנת את אופן הטיפול בפניה תוך איסוף ותיעוד נתוני זמן המענה, אופן הטיפול, אדיבות הנציג ועוד.

בקרת אתר האינטרנט - במהלך תקופת הבקרה נבדק אתר האינטרנט של כל מפעיל. במסגרת הבדיקה, בוחנים את המידע הקיים באתר לכל קו שירות כגון לוחות זמנים, תעריפי נסיעה, נגישות האתר לבעלי מוגבלויות וכדומה.

בקרת אבדות - במהלך תקופת הבקרה, מבוצעות שיחות בנוגע לאובדן חפץ באוטובוס ונבדקים נהלי הטיפול באבדה.

השוואת לוי"ז לרישיון - במהלך תקופת הבקרה מתבצעת השוואה בין לוחות הזמנים המתפרסמים לציבור באתר האינטרנט לבין רישיון הקו בכל אשכול.

בקרת שילוט - במסגרת בקרה זו נבדקים מספר פרמטרים כגון הימצאות תמרור תחנה, תקינות תמרור התחנה (סמל זיהוי המפעיל, שם התחנה, מספר הקו ויעד הקו), שילוט סטטי ושילוט נגיש.

בקרת עמדות שירות מודיעין - במהלך תקופת הבקרה נבדקות כל עמדות השירות אחת לחודש. במסגרת בקרה זו נבדקים מספר פרמטרים כגון השוואת שעות פתיחה וכתובת העמדה לפרסומים השונים, בדיקת עמדות השירות בפועל בהתאם לעמדת השירות, בקרה על תהליך הנפקת רב קו, בקרה על מתן פרופיל זכאות בכרטיס הרב קו, משך זמן המתנה לשירות, שחזור חוזים, אדיבות הנציגים וכן הלאה.

## 4.2 השוואה בין מפעילים על פי סוגי בקרה

### 4.2.1 בקרת מודיעין טלפוני

מפעיל	מספר בקרות שבוצעו	זמינות	איכות מענה	אדיבות	שביעות רצון	ציון משוקלל*
<b>משקל</b>		<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	
אגד	331	4.4	4.7	4.7	4.7	4.6
אלקטרה אפיקים תחבורה	40	4.3	4.8	4.8	4.8	4.7
אלקטרה אפיקים	104	4.5	4.8	4.8	4.8	4.7
אקסטרה	26	3.7	4.4	4.2	4.4	4.2
אקסטרה ירושלים	25	3.8	4.8	4.8	4.8	4.5
בית שמש אקספרס	36	4.7	4.8	4.9	4.8	4.8
גי.בי.טורס	7	4.7	5.0	5.0	5.0	4.9
גלים	18	4.6	4.8	4.6	4.8	4.7
דן	165	4.0	4.6	4.5	4.6	4.4
דן באר שבע	43	3.7	4.2	4.3	4.3	4.1
דן בדרום	62	4.2	4.4	4.4	4.4	4.3
ירושלים-רמאללה איחוד	8	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
כרמלית	3	5.0	5.0	4.0	5.0	4.9
מועצה אזורית אילות	3	2.3	2.3	2.0	2.3	2.3
מועצה אזורית גולן	4	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
מטרופולין	147	3.7	4.4	4.3	4.4	4.2
נסיעות ותיירות	24	4.7	4.8	4.8	4.8	4.7
נתיב אקספרס	83	4.8	4.9	4.8	4.9	4.8
סופרבוס	137	4.5	4.8	4.5	4.8	4.7
קווים	176	3.6	4.0	4.0	4.0	3.9
ש.א.מ	36	4.8	4.8	4.7	4.8	4.8
תנופה	37	4.0	4.8	4.7	4.8	4.5
<b>ארצי</b>	<b>1,547</b>	<b>4.2</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>	<b>4.4</b>

\* ציון מפעיל 1 - 5. הציון 5 מסמל את הציון הטוב ביותר

4.2.2 בקרת פניות ציבור של מפעילי התחבורה הציבורית

מיון משוקלל*	תיעוד התלונה והטיפול בה	איכות התגובה	אדיבות וסבלנות	איסוף מידע	זמינות	מספר בקרות שבוצעו	אשכול
	25%	25%	15%	15%	20%		משקל
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	109	אגד
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	8	אלקטרה אפיקים תחבורה
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	23	אלקטרה אפיקים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5	אקסטרה
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5	אקסטרה ירושלים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	7	בית שמש אקספרס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	גי.בי.טורס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4	גלים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	33	דן
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	9	דן באר שבע
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	12	דן בדרום
3.9	3.0	5.0	5.0	1.0	5.0	3	ירושלים-רמאללה איחוד
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	כרמלית
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	מועצה אזורית אילת
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	מועצה אזורית גולן
4.4	4.0	5.0	5.0	2.9	5.0	29	מטרופולין
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5	נסיעות ותיירות
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	17	נתיב אקספרס
5.0	4.9	5.0	5.0	4.9	5.0	27	סופרבוס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	35	קווים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	7	ש.א.מ
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	8	תנופה
4.9	4.8	5.0	5.0	4.6	5.0	388	ארצי

\* ציון מפעיל 1 - 5. הציון 5 מסמל את הציון הטוב ביותר

4.2.3 בקרת אבדות

ציון משוקלל*	תיעוד וניהול חדר האבדות	תהליך עבודה	זמינות	מספר פריטים שנשכחו	אשכול
	20%	40%	40%		משקל
4.9	5.0	5.0	4.8	130	אגד
4.6	4.3	5.0	4.3	3	אלקטרה אפיקים תחבורה
4.5	4.9	4.4	4.3	31	אלקטרה אפיקים
4.6	5.0	5.0	4.0	5	אקסטרה
4.8	5.0	4.7	4.7	7	אקסטרה ירושלים
4.7	5.0	5.0	4.1	8	בית שמש אקספרס
5.0	5.0	5.0	5.0	3	גי.בי.טורס
4.7	4.7	5.0	4.5	6	גלים
4.4	5.0	4.7	3.8	64	דן
4.7	5.0	4.8	4.4	9	דן באר שבע
4.8	5.0	5.0	4.4	13	דן בדרום
1.4	3.0	1.0	1.0	5	ירושלים-רמאללה איחוד
4.6	5.0	4.0	5.0	3	כרמלית
2.5	3.0	2.3	2.3	3	מועצה אזורית אילת
4.1	5.0	4.0	3.7	3	מועצה אזורית גולן
4.5	5.0	4.8	4.1	51	מטרופולין
4.9	5.0	5.0	4.6	8	נסיעות ותיירות
4.8	5.0	4.9	4.5	25	נתיב אקספרס
4.7	4.9	4.8	4.5	35	סופרבוס
4.8	5.0	4.9	4.6	50	קווים
5.0	5.0	5.0	4.9	8	ש.א.מ
4.6	5.0	5.0	4.1	10	תנופה
4.6	4.9	4.7	4.3	508	ארצי

\* ציון מפעיל 1 - 5. הציון 5 מסמל את הציון הטוב ביותר

4.2.4 בקרת אתר אינטרנט

ציון משוקלל*	כללי	תעריפים	לו"ז	מסלול/מפות	מספר בקרות שבועו	חציון
	20%	10%	50%	20%		משקל
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	15	אגד
4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	3	אלקטרה אפיקים תחבורה
4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	12	אלקטרה אפיקים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	אקסטרה
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	אקסטרה ירושלים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	בית שמש אקספרס
4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	3	גי.בי.טורס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	גלים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	6	דן
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	דן באר שבע
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	דן בדרום
2.8	4.0	5.0	1.0	5.0	3	ירושלים-רמאללה איחוד
4.8	4.0	5.0	5.0	5.0	3	כרמלית
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	מועצה אזורית אילות
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	מועצה אזורית גולן
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	14	מטרופולין
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	נסיעות ותיירות
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	נתיב אקספרס
4.9	5.0	5.0	5.0	4.6	9	סופרבוס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	10	קווים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	ש.א.מ
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	6	תנופה
4.8	4.6	4.9	4.8	4.8	147	ארצי

\* ציון מפעיל 1 - 5. הציון 5 מסמל את הציון הטוב ביותר

4.2.5 בקרת עמדות שירות ומודיעין (עמדות 'על הקו')

מספר בקרות למפעיל	ממוצע ציון	הנציג עונד תג שם	הימצאות שלט עמדת על הקו מחוץ לעמדה	ניקיון העמדה	מקצועיות הנציג	יחס ללקוח	הימצאות העמדה בהתאם לכתובת באתר על הקו	הופעת נציג ייצוגית	הימצאות מצלמה בעמדה	הימצאות שלט של שעות קבלת קהל	פתיחת העמדה בהתאם לשעות הפתיחה	הנגשת העמדה ע"י גורם מוסמך	מפעיל
163	5.0	5.0	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	אגד
30	4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	4.7	5.0	אלקטרה אפיקים תחבורה
66	5.0	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	אלקטרה אפיקים
6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	אקסטרה
0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	אקסטרה ירושלים
18	4.9	4.6	4.8	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.8	5.0	5.0	בית שמש אקספרס
6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	גי.בי.טורס
6	4.6	4.3	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.3	5.0	1.0	גלים
30	4.9	3.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	דן
18	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	דן באר שבע
35	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	דן בדרום
0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	ירושלים-רמאללה איחוד
0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	מועצה אזורית אילת

מספר בקורות למפעיל	ממוצע ציון	הנציג תג שם	הימצאות שלט עמדת על הקו מחוץ לעמדה	ניקיון העמדה	מקצועיות הנציג	יחס ללקוח	הימצאות העמדה בהתאם לכתובת הקו	הופעת נציג ייצוגית	הימצאות מצלמה בעמדה	הימצאות שלט של שעות קבלת קהל	פתיחת העמדה בהתאם לשעות הפתיחה	הנגשת העמדה ע"י גורם מוסמך	מפעיל
6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	מועצה אזורית גולן
108	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	5.0	מטרופולין
18	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	נסיעות ותיירות
70	5.0	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	נתיב אקספרס
72	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	סופרבוס
78	4.9	4.6	5.0	4.9	4.8	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	4.7	קוויים
12	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	ש.א.מ
6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	תנופה
<b>748</b>	<b>5.0</b>	<b>4.8</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.9</b>	<b>ציון ממוצע</b>

\* למפעילים: 'אקסטרה ירושלים', ירושלים-רמאללה איחוד, ו'מועצה אזורית אילות' ניתן ציון מקסימאלי בהיעדר עמדות שבאחריותם

---

## **5. בקרת מתקני תחבורה ציבורית**

## 5. בקרת מתקני תחבורה ציבורית

### 5.1 הקדמה

בבקרה זו נבדקים כל מתקני התחבורה הציבורית המצויים בתחנות הפרוסות ברחבי הארץ, למעט במקומות שהגישה אליהם מוגבלת כמו בסיסי צה"ל, נמלים וכדומה. במסגרת בקרה זו נבדקים שילוט סטטי, שילוט אלקטרוני ומכונות טעינה (כולל מכונות שאינן מוצבות בתחנות כגון: מרכז מסחרי, אוניברסיטה, מועצה, רחובות שונים וכו').

### 5.2 דגלול ושילוט סטטי

ניקוד*	אחוז ממצאים לא תקינים תמרוז ב 505					אחוז ממצאים לא תקינים סככה		תחנות סככה שנבדקו	תחנות שנבדקו	מפעיל
	יעד קו	מספר קו	זיהוי מפעיל	שם תחנה	מק"ט תחנה	שילוט נגיש**	שילוט סטטי			
5.96	0.03%	0.06%	0.03%	0.02%	0.05%	0%	0%	6,615	13,141	אגד
5.99	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.18%	654	1,303	אלקטרה אפיקים תחבורה
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,952	3,874	אלקטרה אפיקים
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,050	2,066	אקסטרה
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	414	828	בית שמש אקספרס
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	219	437	גי.בי.טורס
5.76	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4.03%	297	593	גלים
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,666	3,170	דן
5.82	0.12%	0.12%	0.12%	0.12%	0.12%	0%	1.31%	806	1,601	דן באר שבע
5.66	0.32%	0.37%	0.32%	0.16%	0.16%	0%	0.95%	1,904	3,726	דן בדרום
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	191	382	ירושלים-אבו-תור-ענאתא איחוד
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	59	117	ירושלים-רמאללה איחוד
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	223	271	מועצה אזורית גולן
5.99	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.19%	2,520	4,988	מטרופולין
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	190	380	נסיעות ותיירות
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,270	2,041	נתיב אקספרס
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.05%	2,514	4,965	סופרבוס
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3,763	7,463	קווים
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	700	1,397	ש.א.מ.
5.36	0.54%	0.67%	0.54%	0.40%	0.40%	0%	1.97%	744	1,432	תנופה

### 5.3 שילוט אלקטרוני בתחנה

בבקרה זו, נבדקו מספר ממצאים ובכלל זה: תקינות השילוט האלקטרוני, תקינות כפתורי השמע.

אחוז שלטים לא תקינים	סה"כ שלטים לא תקינים	פירוט ממצאים לא תקינים								מספר שלטים אלקטרוניים	גורם אחראי
		אחר	שגיאות בנתוני השלט	יציבות ועיגון השלט	שלמות פיזית של מרכיבי השלט	נראות הכיתוב בשלט	מסך	כפתור שמע	שלט לא עובד		
20.15%	297	6	14	1	25	2	157	39	92	1,474	אגד
32.37%	56	0	0	0	0	0	48	4	6	173	אלקטרה אפיקים תחבורה
19.21%	117	1	4	0	2	0	33	49	19	609	אלקטרה אפיקים
24.24%	48	0	0	0	0	0	41	2	6	198	אקסטרה
32.04%	33	0	0	0	0	0	7	25	5	103	בית שמש אקספרס
20.00%	3	0	0	0	2	0	1	0	2	15	גי.בי.טורס
40.58%	168	2	62	0	13	0	20	35	49	414	דן
46.51%	60	0	2	0	0	0	40	12	30	129	דן באר שבע
23.68%	54	0	6	0	1	0	22	20	15	228	דן בדרום
50.00%	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	ירושלים- רמאללה איחוד
43.75%	7	0	1	0	0	0	5	0	2	16	מועצה אזורית גולן
36.36%	168	0	9	0	2	0	44	87	40	462	מטרופולין
60.00%	3	0	0	0	0	0	3	0	0	5	נסיעות ותירות
33.71%	59	0	4	0	10	0	33	0	18	175	נתיב אקספרס
35.93%	226	0	39	0	9	0	99	9	102	629	סופרבוס
29.91%	192	14	2	0	10	0	86	46	70	642	קווים
25.29%	22	0	0	0	8	0	4	0	18	87	ש.א.מ.
58.46%	76	1	2	0	0	0	51	13	10	130	תנופה
<b>28.96%</b>	<b>1,590</b>	<b>24</b>	<b>145</b>	<b>1</b>	<b>82</b>	<b>2</b>	<b>694</b>	<b>341</b>	<b>485</b>	<b>5,491</b>	<b>סכום כולל</b>

5.4 מכונות טעינה שמוצבות בתחנה או במרכזים מסחריים בהן ניתן לטעון את כרטיס הרב קו באשראי או במזומן

מפעיל	מכונות טעינה	מספר ממצאים לא תקינים	אחוז ממצאים לא תקינים
אגד	181	22	12.2%
אלקטרה אפיקים	2	2	100.0%
בית שמש אקספרס	6	1	16.7%
דן באר שבע	78	12	15.4%
דן דרום	18	4	22.2%
מטרופולין	31	2	6.5%
נתיב אקספרס	89	48	53.9%
סופרבוס	593	144	24.3%
קווים	399	92	23.1%
<b>סה"כ</b>	<b>1,397</b>	<b>327</b>	<b>23.4%</b>

## 6. סקר שביעות רצון ארצי בקרב נוסעים באוטובוס\*

### 6.1 הקדמה

הסקר מתבצע בקרב כל מפעילי התחבורה בכל האשכולות (למעט מוניות שירות), באמצעות חלוקת שאלונים<sup>2</sup> מודפסים. מטרתו לבחון את מידת שביעות הרצון ואת העדפות הנוסעים מהשירות שניתן על ידי המפעיל. באמצעות תוצאות הסקר נוצר מדרג יחסי של שביעות רצון משתמשי התחבורה הציבורית מהנסיעה, ברמת המפעיל וברמת האשכול. עיקרו של הסקר בחינת מגמות ברמת השירות בקרב כלל המפעילים ברמת האשכול והנסיעה. במהלך הסקר נאספו למעלה מ-77,000 שאלונים מלאים ותקינים.

### 6.2 ציון סקר חוות דעת משתמשים הציון 1, 2024

#### 6.2.1 מידת שביעות הרצון לפי מפעיל

שינוי הציון בהשוואה לחציון 2, 2023	ציון ממוצע לשביעות הרצון הכללית מהנסיעה	מס' אשכולות	מפעיל
1.04	4.03	1	ירושלים-רמאללה איחוד
-0.21	4.02	1	גי.בי.טורס
0.07	3.98	1	גלים
-0.03	3.92	1	דן בדרום
-0.06	3.90	28	אגד
-0.06	3.87	3	סופרבוס
-0.29	3.86	1	ש.א.מ
-0.03	3.84	3	אלקטרה אפיקים
-0.51	3.83	1	מועצה אזורית גולן
0.04	3.83	1	דן באר שבע
-0.41	3.80	1	נסיעות ותיירות
<b>-0.19</b>	<b>3.80</b>		<b>כלל ארצי</b>
-0.08	3.78	4	מטרופולין
-0.09	3.77	1	דן
-0.24	3.76	1	אקסטרה
-0.31	3.72	1	נתיב אקספרס
-0.10	3.68	1	אקסטרה ירושלים
-0.17	3.49	1	בית שמש אקספרס
-0.47	3.45	2	תנופה
-0.37	3.45	3	קווים
-0.12	3.38	1	אלקטרה אפיקים תחבורה
-0.66	3.37	1	מועצה אזורית אילות

\* ציון מפעיל-1-5. הציון 5 מסמל מידת שביעות רצון מרבית

6.2.2 מידת שביעות רצון למפעיל לפי פרמטרים של שירות

אנדר	אנדר	אלקטרה אפיקים תחבורה	אלקטרה אפיקים	אקסטרה	אקסטרה ירושלים	בית שמש אקספרס	גי.בי.טורס	גלים	ן	ן באר שבע	ן בדרום	ירושלים - רמאללה איחוד	מועצה אזורית אילת	מועצה אזורית גולן	מטרופולין	נסיעות ותיירות	נתיב אקספרס	סופרבוס	קווים	ש.א.מ.	תנופה	ארצי
שביעות רצון כללית	3.90	3.38	3.84	3.76	3.68	3.49	4.02	3.98	3.77	3.83	3.92	4.03	3.37	3.83	3.78	3.80	3.72	3.87	3.45	3.86	3.45	3.80
עמידה בלוחות זמנים	3.74	3.34	3.69	3.65	3.51	3.46	4.00	3.86	3.65	3.60	3.76	3.90	3.34	3.93	3.57	3.70	3.58	3.73	3.84	3.40	3.70	
תדירות הקו	3.58	3.02	3.50	3.52	3.31	3.18	3.77	3.80	3.48	3.66	3.61	3.89	3.17	3.29	3.36	3.48	3.53	3.66	3.67	3.11	3.48	
צפיפות	3.78	3.40	3.70	3.48	3.51	3.28	3.64	3.87	3.61	3.63	3.77	3.91	3.38	4.03	3.71	3.54	3.65	3.67	3.87	3.42	3.67	
אדיבות ומקצועיות הנהג	4.06	3.55	3.94	3.84	3.64	3.63	4.16	3.93	3.83	3.92	4.13	4.04	3.52	3.91	3.91	3.74	3.86	3.85	3.95	3.53	3.90	
ניקיון ותחזוקת האוטובוס	3.95	3.47	3.81	3.92	3.93	3.68	4.13	3.92	3.78	3.83	4.07	3.99	3.48	4.04	3.97	3.73	3.83	3.90	3.94	3.59	3.84	
הרגשת הביטחון האישי	4.01	3.49	3.95	3.80	3.66	3.63	4.21	3.98	3.87	3.84	4.09	4.14	3.53	3.92	3.96	3.77	3.82	3.85	3.91	3.55	3.89	

6.3 ממצאים עיקריים סקר חוות דעת משתמשים חציון 1, 2024 – מפעילי מזרח ירושלים

6.3.1 מידת שביעות הרצון לפי מפעיל

מפעיל	מס' אשכולות	שביעות רצון כללית מהנסיעה	שינוי הציון בהשוואה לחציון 2023, 2
ירושלים-דרום איחוד	1	3.96	0.67
<b>ממוצע משוקלל</b>		<b>3.91</b>	<b>0.63</b>
ירושלים-הר הזיתים	1	3.90	0.45
ירושלים-אבו-תור-ענאתא איחוד	1	3.79	0.64
ירושלים-אלוסט איחוד	1	3.75	0.23
ירושלים - עיסאווייה מחנה שעפאט איחוד	1	3.75	0.22
ירושלים-צור באהר איחוד	1	3.29	0.26

\* ציון אשכול- 1-5. הציון 5 מסמל מידת שביעות רצון מרבית

### 6.3.2 מידת שביעות רצון למפעיל לפי פרמטרים של שירות

ירושלים- צור באהר איחוד	ירושלים- עיסאווייה מחנה שעפאט איחוד	ירושלים- הר הזיתים	ירושלים- דרום איחוד	ירושלים- אלוסט איחוד	ירושלים- אבו-תור- ענאתא איחוד	
3.29	3.75	3.90	3.96	3.75	3.79	שביעות רצון כללית
3.24	3.67	3.78	3.84	3.67	3.78	עמידה בלוחות זמנים
3.32	3.77	3.84	3.98	3.74	3.79	תדירות הקו
3.15	3.59	3.76	3.79	3.67	3.49	צפיפות
3.86	3.84	4.17	3.89	3.84	3.83	אדיבות ומקצועיות הנהג
3.85	3.85	4.06	3.93	3.82	3.88	ניקיון ותחזוקת האוטובוס
4.01	4.05	4.23	4.20	3.94	3.95	הרגשת הביטחון האישי

---

---

## 7. מפעילי מזרח ירושלים

7. נתוני מפעילי מזרח ירושלים

7.1 נתונים כלליים - סיכום בקרות מפעילי מזרח ירושלים (למעט 'רמאללה איחוד' שנכלל עם יתר המפעילים)

סה"כ חציון 1, 2024	תיאור
629	בקרות לאורך מסלול
104	משמרות בקרה בתחנת מוצא
1,045	נסיעות שנדגמו בתחנת מוצא
670	בקרה גלויה בתוך האוטובוסים
432	תשתיות
1,503	כמות שאלוני סקר שמולאו בנסיעות

7.2 ממצאים לא תקינים

אחוז ממצאים לא תקינים	מספר ממצאים לא תקינים	תיאור ממצא ראשי	סוג ממצא	תחום בקרה
<b>חציון 1, 2024</b>				
0.29%	3	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה בתחנת מוצא
0%	0	איחור מ-6 עד 10 דקות		
0%	0	איחור מעל 10 דקות		
0%	0	כלי תחבורה מורשה	בקרת אוטובוס בתחנה	
0%	0	התאמת כלי תחבורה לקו		
0.24%	4	נגישות חוץ	נגישות	
1.97%	33	נגישות פנים		
5.08%	85	ניקיון	כלי התחבורה	בקרה לאורך מסלול
9.02%	151	תחזוקה		
0%	0	פרטי יצירת קשר		
0%	0	עלייה לאוטובוס		
1.43%	24	נסיעה	חווית נסיעה	
0%	0	תשלום		
0%	0	עצירה		
	<b>300</b>		<b>סה"כ</b>	

7.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים

מספר ממצאים לא תקינים								ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
אחוז ממצאים לא תקינים	סה"כ	06/24	05/24	04/24	03/24	02/24	01/24			
0.29%	3	0	0	3	0	0	0	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה גלויה
0%	0	0	0	0	0	0	0	איחור מ-6 עד 10 דקות		
0%	0	0	0	0	0	0	0	איחור מעל 10 דקות		
0%	0	0	0	0	0	0	0	כלי תחבורה מורשה	בקרת אוטובוס בתחנה	
0%	0	0	0	0	0	0	0	התאמת כלי תחבורה לקו		
0.24%	4	0	0	4	0	0	0	נגישות חוץ	נגישות	
1.97%	33	5	5	7	3	5	8	נגישות פנים		
5.08%	85	12	11	23	17	11	11	ניקיון	כלי התחבורה	בקרה לאורך מסלול
9.02%	151	32	12	32	30	29	16	תחזוקה		
0%	0	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0%	0	0	0	0	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
1.43%	24	6	0	9	1	2	6	נסיעה	חווית נסיעה	
0%	0	0	0	0	0	0	0	תשלום		
0%	0	0	0	0	0	0	0	עצירה		
	<b>300</b>	<b>55</b>	<b>28</b>	<b>78</b>	<b>51</b>	<b>47</b>	<b>41</b>		<b>סה"כ</b>	

---

## 8. תחנות מרכזיות

8. תחנות מרכזיות

8.1 בקרות וממצאים לא תקינים לתחנות הנכללות באמנה שירות ותחזוקה

שם התחנה	מספר בקרות	ממצאים לא תקינים
ביג אשדוד	48	1
חנה וסע ראשלי"צ	48	0
מסוף האוניברסיטה המערבי	48	1
מסוף וולפסון	48	1
מסוף קלצ'קין אוניברסיטת תל אביב	48	1
סבידור תל אביב	49	0
תחנה מרכזית באר שבע	48	15
תחנה מרכזית בית שאן	49	4
תחנה מרכזית המפרץ	50	1
תחנה מרכזית טבריה	50	34
תחנה מרכזית מודיעין	49	0
תחנה מרכזית נהריה	49	9
תחנה מרכזית נתניה	48	31
תחנה מרכזית עכו	48	0
תחנה מרכזית ערד	48	1
תחנה מרכזית צפת	50	7
תחנה מרכזית תל אביב*	48	146
<b>סכום כולל</b>	<b>826</b>	<b>252</b>

\* בקרה בתחנה מרכזית תל-אביב מבוצעת בקומות 4, 6 ו-7

8.2 דוח ממצאים לא תקינים לפי סוג ממצא ותחנות מרכזיות באמנה

סה"כ ממצאים	תחזוקת שירותים		תחזוקה				שילוט דיגיטלי		ניקיון שירותים				ניקיון מתחם התחנה	נגישות	אספקת ציוד סניטרי			תחנה מרכזית	
	אסלת שירותים	מתקן לניגוב ידיים	דלתות שבורות	אחר	חוטויי חשמל	סכנת החלקה	שילוט דיגיטלי מרכזי	שילוט דיגיטלי ברציפים	ניקיון רצפה	ניקיון סביבת הכיורים	ניקיון תאי שירותים ואסלות	ניקיון דלת שירותים	ניקיון הרציפים	מעקה	נייר לניגוב ידיים	נייר טואלט	סבון ידיים		
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ביג אשדוד
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	חנה וסע ראשל"צ
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף האוניברסיטה המערבי
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	מסוף וולפסון
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית המפרץ
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	תחנה מרכזית ערד
15	0	0	0	0	1	7	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0	תחנה מרכזית באר שבע
9	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	3	0	0	0	1	0	0	תחנה מרכזית נהריה
31	0	0	24	0	3	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית נתניה
7	0	1	0	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	תחנה מרכזית צפת
146	1	0	2	2	1	19	0	0	5	7	28	34	6	1	0	26	14	0	תחנה מרכזית תל אביב
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	סבידור תל אביב
34	0	0	10	0	0	0	0	1	0	1	1	20	0	0	1	0	0	0	תחנה מרכזית טבריה
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית עכו
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית מודיעין
4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית בית שאן
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף קלצ'קין אוניברסיטת תל אביב
252	1	1	36	4	7	28	1	10	5	8	36	60	6	1	1	30	17	0	סה"כ

8.3 דוח ממצאים לא תקינים לפי חודשים לתחנות באמנה

סה"כ	06/24	05/24	04/24	03/24	02/24	01/24	ממצא ראשי	שם התחנה
1	0	0	1	0	0	0	שילוט דיגיטלי	ביג אשדוד
1	0	0	1	0	0	0	סה"כ	
1	0	0	0	0	0	1	שילוט דיגיטלי	מסוף האוניברסיטה המערבי
1	0	0	0	0	0	1	סה"כ	
1	0	0	1	0	0	0	ניקיון שירותים	מסוף וולפסון
1	0	0	1	0	0	0	סה"כ	
1	0	0	1	0	0	0	שילוט דיגיטלי	מסוף קלצ'קין אוניברסיטת תל אביב
1	0	0	1	0	0	0	סה"כ	
2	0	1	1	0	0	0	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית באר שבע
8	3	2	2	1	0	0	תחזוקה	
4	1	1	0	2	0	0	אספקת ציוד סניטרי	
1	1	0	0	0	0	0	ניקיון שירותים	
15	5	4	3	3	0	0	סה"כ	
4	3	0	0	0	0	1	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית בית שאן
4	3	0	0	0	0	1	סה"כ	
1	0	0	0	0	0	1	ניקיון שירותים	תחנה מרכזית המפרץ
1	0	0	0	0	0	1	סה"כ	
1	0	0	1	0	0	0	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית טבריה
10	1	9	0	0	0	0	תחזוקה	
1	0	0	1	0	0	0	אספקת ציוד סניטרי	
22	0	13	0	7	2	0	ניקיון שירותים	
34	1	22	2	7	2	0	סה"כ	
1	0	0	0	1	0	0	תחזוקה	תחנה מרכזית נהריה
1	0	0	0	0	1	0	אספקת ציוד סניטרי	

סה"כ	06/24	05/24	04/24	03/24	02/24	01/24	ממצא ראשי	שם התחנה
7	3	1	1	1	1	0	ניקיון שירותים	
9	3	1	1	2	2	0	סה"כ	
1	0	0	0	0	0	1	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית נתניה
28	17	9	1	0	1	0	תחזוקה	
2	0	0	0	0	1	1	ניקיון שירותים	
31	17	9	1	0	2	2	סה"כ	
1	0	1	0	0	0	0	אספקת ציוד סניטרי	תחנה מרכזית ערד
1	0	1	0	0	0	0	סה"כ	
4	0	0	3	1	0	0	תחזוקה	תחנה מרכזית צפת
1	0	0	0	0	0	1	תחזוקת שירותים	
1	0	1	0	0	0	0	אספקת ציוד סניטרי	
1	0	0	1	0	0	0	ניקיון שירותים	
7	0	1	4	1	0	1	סה"כ	
24	0	0	3	18	2	1	תחזוקה	תחנה מרכזית תל אביב
1	0	0	1	0	0	0	נגישות	
1	0	1	0	0	0	0	תחזוקת שירותים	
40	8	12	5	5	5	5	אספקת ציוד סניטרי	
74	8	24	10	19	8	5	ניקיון שירותים	
6	0	1	1	3	1	0	ניקיון מתחם התחנה	
146	16	38	20	45	16	11	סה"כ	
252	45	76	34	58	22	17	סה"כ	

\* לא דווחו ממצאים לתחנות: חנה וסע ראשלי"צ, סבידור תל אביב, תחנה מרכזית ערד, תחנה מרכזית מודיעין, תחנה מרכזית עכו

8.4 בקרות לתחנות ללא אמנה

שם התחנה	מספר בקרות	ממצאים לא תקינים
אובנת פ"ת	48	13
האומה	48	0
הירקון פתח תקווה	48	3
הר נוף-בית הדפוס צפוני	6	1
חוף כרמל	48	46
יד חרוצים	48	1
כרמלית	48	22
מודיעין עלית מסוף	24	10
מסוף אום אל פאחם	48	1
מסוף אונברסיטה	6	0
מסוף אור יהודה	6	0
מסוף אושיות	6	0
מסוף אצטדיון טרנר	6	0
מסוף בית חולים תל השומר	6	0
מסוף בת גלים	48	2
מסוף גבעה צרפתית	6	0
מסוף גבעת משואה	6	0
מסוף גילה	6	0
מסוף החרש	48	0
מסוף הר חוצבים	6	0
מסוף הר נוף	6	2
מסוף חסן שוקרי	6	0
מסוף י"א	6	0
מסוף יגור	48	0
מסוף יהוד	6	0
מסוף כורזים	6	0
מסוף לוד	24	0
מסוף מכללת לוינסקי תל אביב	6	0
מסוף נוה יעקב	6	0
מסוף ניסנבוים בת ים	6	0
מסוף סולטן סולימאן	6	0
מסוף עין התכלת	12	0
מסוף פסגת זאב	6	0
מסוף קניון הזהב	6	0
מסוף רידינג תל אביב	48	3
מסוף רימון	6	1
מסוף רמות	6	0
מסוף רמז	6	0
מסוף שטרן	6	0
מרכזית הקריות	48	0

שם התחנה	מספר בקרות	ממצאים לא תקינים
מרכזית פתח תקווה	48	5
משה ארנס	48	8
מתנ"ח יבנה	6	0
ריביירה אשדוד	12	0
שוהם	12	0
תחנה מרכזית אילת	48	0
תחנה מרכזית אשדוד	48	22
תחנה מרכזית אשקלון	48	50
תחנה מרכזית דימונה	24	0
תחנה מרכזית חדרה	48	16
תחנה מרכזית חצור	44	57
תחנה מרכזית ירושלים	48	55
תחנה מרכזית כפר סבא	48	29
תחנה מרכזית קסטינה	48	6
תחנה מרכזית קרית גת	48	86
תחנה מרכזית רמלה	48	37
תחנה מרכזית רשל"צ	48	46
<b>סכום כולל</b>	<b>1,460</b>	<b>522</b>

## 9. נספחים

---

9. נספחים

9.1 נספח 1 – פירוט ממצאים

פירוט ממצאים:

סוג ממצא	ממצא ראשי	ממצא	
לו"ז תחנת מוצא	אי ביצוע	אי ביצוע*	
	איחור	איחור מ-5 עד 20 דק'	
	הקדמה	הקדמה**	
מורשה/ מותאם	אוטובוס מורשה	האוטובוס אינו מופיע ברשימת המורשים שבידינו	
	אוטובוס מורשה	האוטובוס מורשה באשכול אחר של המפעיל	
	התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס בינעירוני בקו עירוני	
	התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס עירוני בקו איזורי	
תמריץ	נתוני אלקטרונית/בקה בשטח	מיתעדכן	
	מסלול (חווית נסיעה)	נסיעה	ביצוע שלא על פי הרישיון
נסיעה		נהיגה לא זהירה של הנהג	
נסיעה		הופעה מרושלת של הנהג	
נסיעה		הנהג שינה את מסלול הנסיעה ודילג על תחנות	
נסיעה		הנהג לא נכנס למפרץ התחנה	
נסיעה		הנהג דיבר בנייד עם דיבורית	
נסיעה		הנהג אכל בזמן הנסיעה	
נסיעה		הנהג נכנס לצומת ברמזור אדום	
נסיעה		הנהג דיבר עם נוסע שעמד לידו בזמן הנסיעה	
נסיעה		הנהג דיבר בנייד ללא דיבורית	
עצירה		הנהג לא עצר לנוסע שהמתין בתחנה	
עצירה		הנהג עצר רחוק מהמדרכה	
עצירה		הנהג עצר במהלך המסלול ללא הצדקה	
עצירה		הנהג העלה או הוריד נוסע שלא בתחנה	
עצירה		הנהג העלה או הוריד נוסע בתחנה, במקביל לכלי התחבורה אחר	
תשלום		פרטים חסרים או שגויים בכרטיס הנסיעה	
תשלום		הנהג לא גבה תשלום מנוסע	
מסלול (נגישות)		נגישות פנים	אי פרסום מידע לציבור בתוך כלי התחבורה (כריזה ושילוט דיגיטלי בתוך האוטובוס)
		עלייה לאוטובוס	אי סיוע מפעיל קו שירות לאדם בעל מוגבלות
	נגישות חוץ	שילוט נייר מקדימה אינו תואם לשילוט הקו האלקטרוני	
	נגישות חוץ	אין שילוט קו ואין שילוט נייר מקדימה	
	נגישות חוץ	שילוט הקו אינו תקין, ואין שילוט נייר	
	נגישות חוץ	שילוט הקו שגוי, ואין שילוט נייר מקדימה	
	נגישות חוץ	שילוט הקו שגוי, ואין שילוט נייר	
	נגישות חוץ	שילוט נייר אינו תואם לשילוט הקו האלקטרוני	
	נגישות חוץ	שילוט הקו אינו תקין, ואין שילוט נייר מקדימה	
נגישות חוץ	אין שילוט קו ואין שילוט נייר		

סוג ממצא	ממצא ראשי	ממצא
מסלול (כלי התחבורה)	ניקיון	כלי התחבורה מלוכלך מבפנים
	ניקיון	כלי התחבורה מלוכלך מבחוץ
	ניקיון	כלי התחבורה מלוכלך מבחוץ בשאריות דבק
	ניקיון	גרפיטי בכלי התחבורה
	ניקיון	מדבקות פרסומת בניגוד להסכם
	פרטי יצירת קשר	אי פרסום מידע או פרסום מידע לא עדכני לציבור: אתר אינטרנט מעודכן, מענה טלפוני, תעריפי נסיעה
	תחזוקה	מכונת הכרטוס אינה פועלת/לא תקינה חלקית
	תחזוקה	חסרים לחצני עצור
	תחזוקה	ברזל חד בולט
	תחזוקה	ידית אחיזה שבורה
	תחזוקה	חסר פח אשפה
	תחזוקה	כסא שבור
	תחזוקה	חסרה ידית אחיזה
	תחזוקה	לחצני העצור אינם פועלים
	תחזוקה	דלתות מקולקלות
	תחזוקה	חוטי חשמל חשופים
	תחזוקה	המזגן לא עובד
	תחזוקה	ריפוד קרוע
	תחזוקה	חגורת נכים לא תקינה
	תחזוקה	צבע כלי התחבורה מקולף מבחוץ, כך שפח כלי התחבורה חשוף
תשתיות (שירות לציבור)	מידע ופניות ציבור	רמת שירות מודיעין
	מידע ופניות ציבור	רמת שירות פניות הציבור
	מידע ופניות ציבור	אבדות ומציאות
תשתיות (תחנה ומידע)	דגלול ותחנה	מק"ט תחנה
	דגלול ותחנה	שם תחנה
	דגלול ותחנה	זיהוי מפעיל
	דגלול ותחנה	מספר קו
	דגלול ותחנה	יעד קו
	דגלול ותחנה	שילוט סטטי
	דגלול ותחנה	שילוט נגיש
	שירות לאמצעי תשלום	עמדות 'על קו'
	שירות לאמצעי תשלום	מכונות טעינה
	אינטרנט ואפליקציות	עדכנות אתר אינטרנט ואפליקציות
סקר	שביעות רצון	שביעות רצון

\***אי ביצוע:** נסיעה שלא תופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת מוצא, אן נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת המוצא באיחור שמעל 20 דקות, אן נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת המוצא בהקדמה של 10 דקות ומעלה, אן נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה כאשר הגיע זמן היציאה מתחנת המוצא של הנסיעה העוקבת ברישיון.

\*\***הקדמה:** נסיעה שתופיע במערכת הטכנולוגית כיציאה מתחנת מוצא בהקדמה של מעל 2 דקות ועד 10 דקות.

9.2 נספח 2 - אופן החישוב של הציון החציוני:

טבלה 1: רשימת הממצאים המחושבים בציון החריגה והמשקל היחסי שלהם

ממצא אב	תת ממצא	ניקוד	גבול
חריגות לו"ז	הקדמה ואי ביצוע	15	5%
חריגות לו"ז	איחור מ-5 עד 20 דקות	13	8%
חריגות לו"ז	אי ביצוע ברמת קו	6	6%
אוטובוס מורשה / התאמה לקו	אוטובוס מורשה	0.5	0.50%
אוטובוס מורשה / התאמה לקו	התאמת האוטובוס לקו	0.5	0.50%
לאורך מסלול (נגישות)	נגישות חוץ	3	7%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	ניקיון	4.3	10%
לאורך מסלול (חווית נסיעה)	נסיעה	3.9	15%
לאורך מסלול (חווית נסיעה)	תשלום	1.2	8%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	תחזוקה	4.5	15%
לאורך מסלול (חווית נסיעה)	עצירה	7.9	2%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	פרטי יצירת קשר	0.2	10%
לאורך מסלול (כלי התחבורה)	עלייה לאוטובוס	4	0.10%
לאורך מסלול (נגישות)	נגישות פנים	10	35%
תשתיות (תחנה ומידע)	דגלול ותחנה	6	10%
תשתיות (תחנה ומידע)	שירות לאמצעי תשלום	2.4	0 (ציון 1-5)
תשתיות (תחנה ומידע)	אינטרנט ואפליקציות	0.1	0 (ציון 1-5)
סקר	שביעות רצון נוסעים	9.5	0 (ציון 1-5)
תשתיות (פניות ציבור)	רמת שירות מודיעין	2	0 (ציון 1-5)
תשתיות (פניות ציבור)	רמת שירות פניות הציבור	2	0 (ציון 1-5)
תשתיות (פניות ציבור)	אבידות ומציאות	2	0 (ציון 1-5)
תמריץ	תמריץ	2	0%

הגדרות ומתודולוגיית החישוב:

- **גבול תחתון.** רף הייחוס המעניק את מלוא הנקודות בקטגוריה מסוימת. רף זה קבוע לכל הקטגוריות ועומד על 0% (0 חריגות).
- **גבול עליון.** רף הייחוס שממנו ומעבר לו מוענקות 0 נקודות בקטגוריה מסוימת.
- **נוסחת החישוב לניקוד בפרמטר שנמדד באחוזים.** הנוסחה שבעזרתה מחושב ניקוד בקטגוריה מסוימת. הנוסחה היא:  $y_i = \left[1 - \left(\frac{x_i}{\bar{x}}\right)\right] \cdot 15$

הסבר הפרמטרים בנוסחה:

- $x_i$  – שיעור החריגות של מפעיל נתון. לדוגמא, בטבלה 2 להלן,  $x_i$  של מפעיל 2 הוא 1.2%.
- $\bar{x}$  – ערך הגבול של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל, ערך הגבול של אי ביצוע (הכולל הקדמות) הוא 5%.
- $y_i$  – הניקוד המקסימלי של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל הניקוד המקסימלי בקטגוריית אי ביצוע ברמת כללי הוא 15 נקודות.

דוגמא א' לחישוב ניקוד:

למפעיל 2 בטבלה 2 יוענקו 11.4 נקודות בקטגוריית הקדמה ואי ביצוע.

$$11.4 = 15 \cdot \left[1 - \left(\frac{1.2\%}{5\%}\right)\right]$$

דוגמא ב' לחישוב ניקוד:

למפעיל 1 בטבלה 2 יוענקו 0 נקודות בקטגוריית אי ביצוע. זאת מאחר ושיעור אי הביצוע שלו – 6% – גבוה יותר מהגבול בקטגוריה זו, שהוא 5%.

הבהרה לגבי הערכים המחושבים:

יחושבו ערכים ברמה של שתי ספרות אחרי הנקודה ולא יותר מכך. בדוגמא א' לעיל התוצאה המדויקת של חישוב הניקוד היא 11.4. אם היו ספרות נוספות לאחר הנקודה הן היו מעוגלות, מאחר וכל הנתונים המחושבים הם עד שתי ספרות אחרי הנקודה, לרבות הציון הסופי.

- **נוסחת החישוב לניקוד בפרמטר שנמדד בציון 1 עד 5.** הנוסחה שבעזרתה מחושב ניקוד בקטגוריה מסוימת. הנוסחה היא:  $y_i = \left(\frac{w_i - \bar{w}}{5 - \bar{w}}\right) \cdot 15$

**הסבר הפרמטרים בנוסחה :**

- $w_i$  – ציון מפעיל נתון. לדוגמא, מפעיל קיבל ציון של 4.1 במדד סקר שביעות רצון.
- $\bar{w}$  – ערך הגבול של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל, ערך הגבול העליון של סקר שביעות הרצון הוא 0.
- $y_i$  – הניקוד המקסימלי של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל הניקוד המקסימלי בקטגוריית סקר שביעות רצון הוא 9.5 נקודות.

**דוגמא א' לחישוב ניקוד :**

למפעיל שקיבל ציון 4.1 בקטגוריית סקר שביעות רצון יוענקו 7.79 נקודות.

$$\left(\frac{4.1-0}{5-0}\right) \cdot 9.5 = 7.79$$

כאמור לעיל, גם פה הציון מחושב תוך שימוש בנתונים עם לא יותר משתי ספרות אחרי הנקודה.

**דוגמא ב' לחישוב ניקוד :**

למפעיל שקיבל ציון 2.5 בקטגוריית סקר שביעות רצון יוענקו 4.75 נקודות.

**טבלה 2: דוגמאות לחישוב של ציון בקטגוריית הקדמה ואי ביצוע**

ניקוד	שיעור חריגות בתקופה נמדדת	תיאור ממצא ראשי	מפעיל
0	6%	הקדמה ואי ביצוע	1
11.40	1.2%	הקדמה ואי ביצוע	2
7.62	2.46%	הקדמה ואי ביצוע	3
9.63	1.79%	הקדמה ואי ביצוע	4
10.47	1.51%	הקדמה ואי ביצוע	5
10.53	1.49%	הקדמה ואי ביצוע	6
11.25	1.25%	הקדמה ואי ביצוע	7
12.45	0.85%	הקדמה ואי ביצוע	8
13.05	0.65%	הקדמה ואי ביצוע	9
13.74	0.42%	הקדמה ואי ביצוע	10
14.04	0.32%	הקדמה ואי ביצוע	11
14.28	0.24%	הקדמה ואי ביצוע	12
14.49	0.17%	הקדמה ואי ביצוע	13
14.55	0.15%	הקדמה ואי ביצוע	14
14.61	0.13%	הקדמה ואי ביצוע	15
15.00	0	הקדמה ואי ביצוע	16

**יצוין, כי בכוונת המשרד לעדכן מעת לעת את הגבול של הפרמטרים.**

### ציון אי ביצוע ברמת קו

כל קו שאי - הביצוע שלו עולה על 4.5% בתקופה נמדדת (=קו חריג) נספר לצורך החישוב. הציון מחושב ביחס למספר הקווים באשכול.

**דוגמא א' לחישוב ניקוד :**

למפעיל יש 100 קווים באשכול נתון. מתוכם, שיעור אי - הביצוע של 2 קווים גבוה מ - 4.5%. לאשכול זה יוענקו 4 נקודות בקטגוריית "אי ביצוע ברמת קו".

$$\text{החישוב המלא: } 4 = 6 \cdot \left[ 1 - \left( \frac{2\%}{6\%} \right) \right]$$

**דוגמא ב' לחישוב ניקוד :**

למפעיל יש 100 קווים באשכול נתון. מתוכם, שיעור אי - הביצוע של 16 קווים גבוה מ - 4.5%. לאשכול זה יוענקו 0 נקודות בקטגוריית "אי ביצוע ברמת קו", מאחר ושיעור הקווים החריגים באשכול - 16% - גבוה יותר מהגבול בקטגוריה זו, שהוא 6%.

ציון, שלצורך חישוב הניקוד של פרמטר אי ביצוע ברמת אשכול (לא ברמת קו) נמדדים כל הקווים של המפעיל/האשכול, גם קווים שבגינם יופחת ניקוד בממצא זה.

### סיווג אשכולות בעלי מאפיינים דומים

ההגדרות מטה יעודכנו בהתאם למאפייני האשכולות.

כחלק מהדוח החציוני, יפורסם דירוג אשכולות בעלי מאפיינים דומים בטבלאות דירוג נפרדות.

#### טבלאות הדירוג הן:

- כללי - כלל האשכולות
- עירוני - אשכולות בהם רוב הנסיעות בעלות מאפיינים עירוניים
- בינעירוניים - אשכולות בהם רוב הנסיעות בעלות מאפיינים בינעירוניים
- מטרופולין - אשכולות עירוניים שפעילים בטבעת 1 של מטרופוליני ירושלים, תל אביב, חיפה, באר שבע
- מחוץ למטרופולין - אשכולות עירוניים ובינעירוניים שאינם מטרופוליניים

\* הערה: בטבלאות דירוג המשנה (עירוני/בינעירוני, מטרופולין/מחוץ למטרופולין) יוצגו רק אשכולות עם מינימום מתעדכן של מספר נסיעות, נקבע מידי חציון. המינימום לחציון הנוכחי עומד על 90,000 נסיעות.

להלן סיווג האשכולות למאפיינים השונים:

מפעיל	אשכול	אשכול עירוני / בינעירוני	מטרופולין / מחוץ למטרופולין
מפעיל 1	אשכול 1	בינעירוני	מחוץ למטרופולין
מפעיל 2	אשכול 2	עירוני	מטרופולין



מספר שאלון: \_\_\_\_\_



## עזרו לנו לשפר את שירות התחבורה הציבורית עבורכם!

נוסע/ת וכבד/ת,

משרד התחבורה מבקש לקבל את חוות דעתך לגבי התחבורה הציבורית. הנתונים ישמשו לשיפור השירות וינתחו באופן סטטיסטי בלבד. אננו מודים לך על שיתוף הפעולה ומאחלים לך נסיעה טובה ונעימה!

בתשובותיך אנא התייחס/י לנסיעה הנוכחית בלבד.

לאוטובוס זה עליתי בתחנת: \_\_\_\_\_ ארד בתחנה: \_\_\_\_\_ שעת מילוי השאלון: \_\_\_\_\_:

עד כמה את/ה מרוצה מ...					
מאד לא מרוצה	1	2	3	מרוצה מאד	
5	4	3	2	1	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	באופן כללי, באיזו מידה הינך מרוצה מנסיעה זו?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	עמידה בלוחות זמנים לנסיעה זו
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	תדירות הקו שבו את/ה נוסע/ת כעת
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	הצפיפות באוטובוס בזמן הנסיעה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אדיבות ומקצועיות נהג האוטובוס (היכרות עם התחנות, הופעה חיצונית מסודרת וכו')
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ניקיון ותחזוקת האוטובוס
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	הרגשת הביטחון האישי בתוך האוטובוס

נא הקף/י את התשובות המתאימות לך:

בשנה האחרונה, באיזו תדירות נסעת באוטובוסים?  כל יום או כמעט כל יום  פעם או פעמיים בשבוע  פעם או פעמיים בחודש  מספר פעמים בשנה  לעיתים רחוקות יותר

האם ביצעת מעבר בין אוטובוסים/אמצעים אחרים במסגרת נסיעה זו?  כן  לא

אם כן, עד כמה המעבר היה פשוט ונוח?  1 לא פשוט בכלל  2  3  4  5 פשוט מאוד

האם היה באפשרותך לבצע נסיעה זו ברכב?  כן  לא

האם את/ה  אישה  גבר  אחר  מעדיף/ה לא לענות

מהו גילך  עד 18  19-24  25-34  35-44  45-54  55-65  65 ומעלה

האם את/ה (ניתן לסמן מספר אפשרויות)  מתקשה בהליכה  מתנייד/ת בכסא גלגלים  כבד/ת ראייה או שמיעה  בעל/ת מוגבלת אחרת  ללא מוגבלות גופנית  מעדיף/ה לא לענות

תודה על ההענות למילוי הסקר!