

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

**דו"ח ארצי מסכם
חציון 2, 2024**

תקופת הבקרה: 01/07/2024-31/12/2024

מרץ 2025

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.....	תקציר מנהלים	.1
9.....	ציון מפעיל.....	1.1
28.....	סוגי בקרות	.2
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.....	ממצאי הדו"ח	.3
32.....	ריכוז בקרות ארצי	3.1
35.....	השוואה בין מפעילים	3.2
40.....	סיכום ממצאים לא תקינים לפי אשכול	3.3
52.....	בקרת תשתיות	.4
53.....	הקדמה	4.1
54.....	השוואה בין מפעילים על פי סוגי בקרה	4.2
61.....	בקרת מתקני תחבורה ציבורית	.5
61.....	הקדמה	5.1
61.....	דגלול ושילוט סטטי	5.2
62.....	שילוט אלקטרוני בתחנה	5.3
63.....	מכונות טעינה שמוצבות בתחנה או במרכזים מסחריים	5.4
64.....	סקר שביעות רצון ארצי בקרב נוסעים באוטובוס**	.6
65.....	הקדמה	6.1
65.....	ציון סקר חוות דעת משתמשים חציון 2, 2024	6.2
67.....	ממצאים עיקריים סקר חוות דעת משתמשים חציון 2, 2024 – מפעילי מזרח ירושלים	6.3

70	נתוני מפעילי מזרח ירושלים7
70.....	נתונים כלליים - סיכום בקרות מפעילי מזרח ירושלים	7.1
70.....	ממצאים לא תקינים.....	7.2
71.....	ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים	7.3
73	תחנות מרכזיות8
73.....	בקרות וממצאים לא תקינים לתחנות באמנה	8.1
74.....	דוח ממצאים לא תקינים לפי סוג ממצא ותחנות מרכזיות באמנה	8.2
76.....	דוח ממצאים לא תקינים לפי חודשים לתחנות באמנה	8.3
78.....	בקרות לתחנות ללא אמנה	8.4
81	נספחים9
81.....	נספח 1 – פירוט ממצאים	9.1
83.....	נספח 2 - אופן החישוב של הציון החציוני :	9.2
87.....	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-14,000 אוטובוסים, המופעלים על ידי 27 מפעילי תחבורה ציבורית, הפועלים בסבסוד ממשלתי הנאמד בכ-13 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 הבקרות שבוצעו בפועל. כתוצאה מכך נתוני אשכולות רמת הגולן וקריית שמונה עירוני לא נכללו בדו"ח. 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 מהחרגות, לא נלקחו בחשבון לקביעת רמת שירות, שכן ביצוען התקין לא בשליטת המפעיל. בנוסף, בחציון זה חריגות כריזה לא נכללו בחישוב הציון כיוון שהן נובעות משיבושי GPS. 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 לוי"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
ומנהל יחידת הפיקוח והבקרה
הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

העתקים

מנכ"ל משרד התחבורה
משנה למנכ"ל
מנהל הרשות ארצית לתחבורה ציבורית
ראש מנהל תשתיות
חשב משרד התחבורה
מנהל אגף בכיר תח"צ
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 2 שנת 2024 בוצעה בקרה אלקטרונית ולאורך מסלול בכל רחבי הארץ, על 21 מפעילי תחבורה ציבורית המפעילים 57 אשכולות (להוציא 'כרמלית', מועצה אזורית גולן, אשכול "קריית שמונה עירוני" בהפעלת 'אגד', 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, שיעור הממצאים הנוגעים למצב כלי הרכב (כגון ניקיון ותחזוקה) ירד, בעוד שעלה שיעור הממצאים שבאחריות הנהג. שיעור הממצאים החריגים מסוג **נגישות פנים** ירד באופן יחסי למספר הנסיעות שנדגמו ב-45% מ-4,975 ממצאים ל-3,023; בפרמטר **ניקיון** (ניקיון כלי התחבורה מבפנים ומבחוץ) השיעור ירד ב-28% מ-3,564 ל-2,851; ממצאי **תחזוקה** ירדו ב-11% מ-8,405 ל-8,333. באשר לממצאים שבאחריות הנהג שיעור הממצאים היחסי בפרמטר **עצירה** (אי עצירה לנוסע או בתחנה הייעודית) עלה ב-43% ל-387 מ-244; ואחוז החריגות בפרמטר **נסיעה** עלה ב-18% מ-2,411 ל-3,160 ממצאים.

היקף הרישוי הארצי (מספר הנסיעות המתוכננות והמפורסמות לציבור מבעוד מועד) עלה בחציון הנוכחי, בהמשך למפורט במבוא, בשיעור של 2.8%, בהשוואה לחציון 1, 2024. ניתן לזהות עליה בשיעור אי הביצוע הארצי, אשר עומד כעת על 1.78% מסך נסיעות הרישוי לעומת שיעור אי ביצוע של 1.53% בחציון הקודם. יודגש כי שיעור אי הביצוע בחציון הנוכחי מייצג **240,155** נסיעות רישוי שתועדו כאי ביצועים או כהקדמות במערכות הבקרה האלקטרונית. **יצוין 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 2, 2024	תיאור הבקרה
13,524,643	בקרה אלקטרונית (מס' נסיעות ברישוי)
56,877	בקות לאורך מסלול
3,154	בקות תשתיות
58,182	כמות שאלוני סקר שמולאו בנסיעות

1.1 ציון מפעיל¹

1.1.1 ציון המפעיל

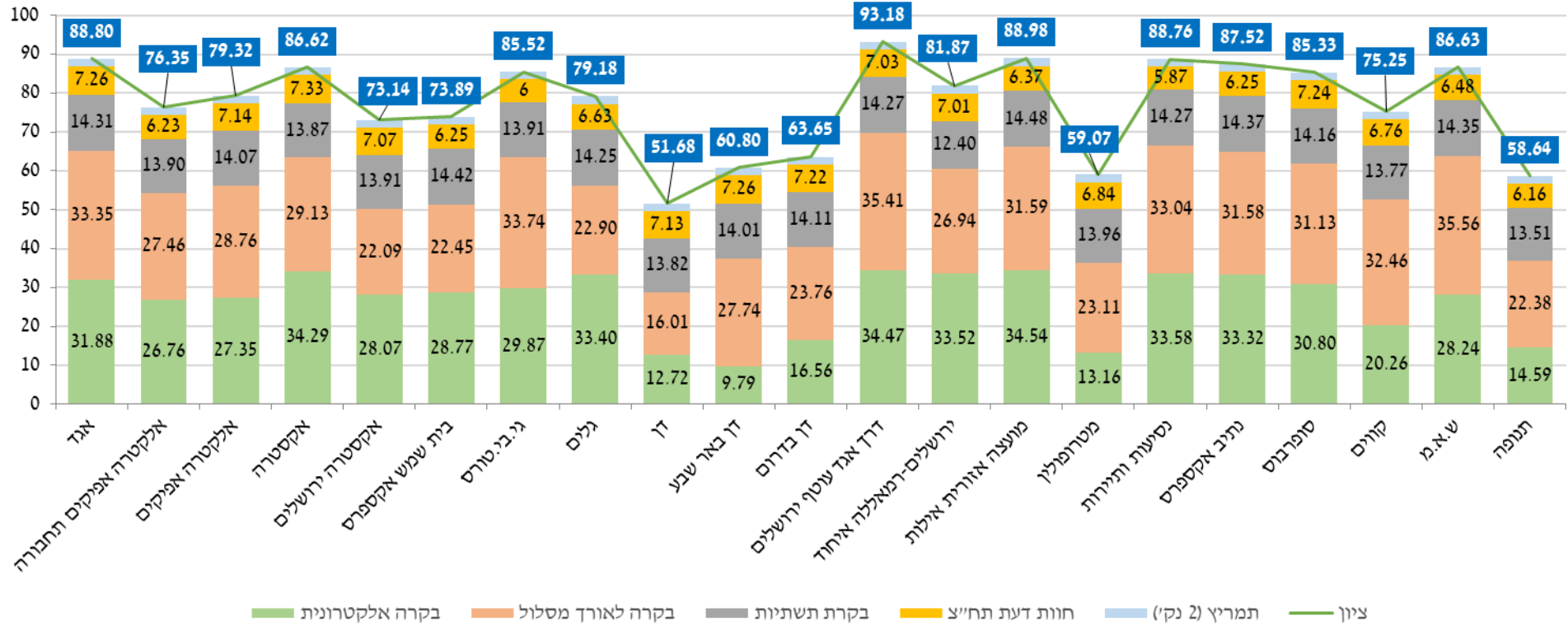
מפעיל	ציון מפעיל חציון 2, 2024	ציון מפעיל חציון 1, 2024	שיעור השינוי
דרך אגד עוטף ירושלים*	93.18	-	-
מועצה אזורית אילות*	88.98	90.44	-1.61%
אגד	88.80	83.85	5.90%
נסיעות ותיירות*	88.76	89.30	-0.60%
נתיב אקספרס*	87.52	81.96	6.78%
ש.א.מ.*	86.63	72.27	19.87%
אקסטרה*	86.62	85.89	0.85%
גי.בי.טורס*	85.52	73.52	16.32%
סופרבוס	85.33	77.76	9.74%
ירושלים-רמאללה איחוד*	81.87	78.53	4.25%
אלקטרה אפיקים	79.32	75.66	4.84%
גלים*	79.18	83.96	-5.69%
אלקטרה אפיקים תחבורה*	76.35	71.47	6.83%
קווים	75.25	71.90	4.66%
בית שמש אקספרס*	73.89	71.97	2.67%
אקסטרה ירושלים*	73.14	81.70	-10.48%
ארצי	72.98	72.82	0.22%
דן בדרום*	63.65	64.22	-0.89%
דן באר שבע*	60.80	61.80	-1.62%
מטרופולין	59.07	57.35	3.00%
תנופה	58.64	65.24	-10.12%
דן*	51.68	66.52	-22.31%

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

¹ ראה פירוט הציון בנספח 2

ציון המפעיל בהתאם להתפלגות סוגי הבקרה (לפי ניקוד)

1.1.2



הרכב הציון המקסימלי:

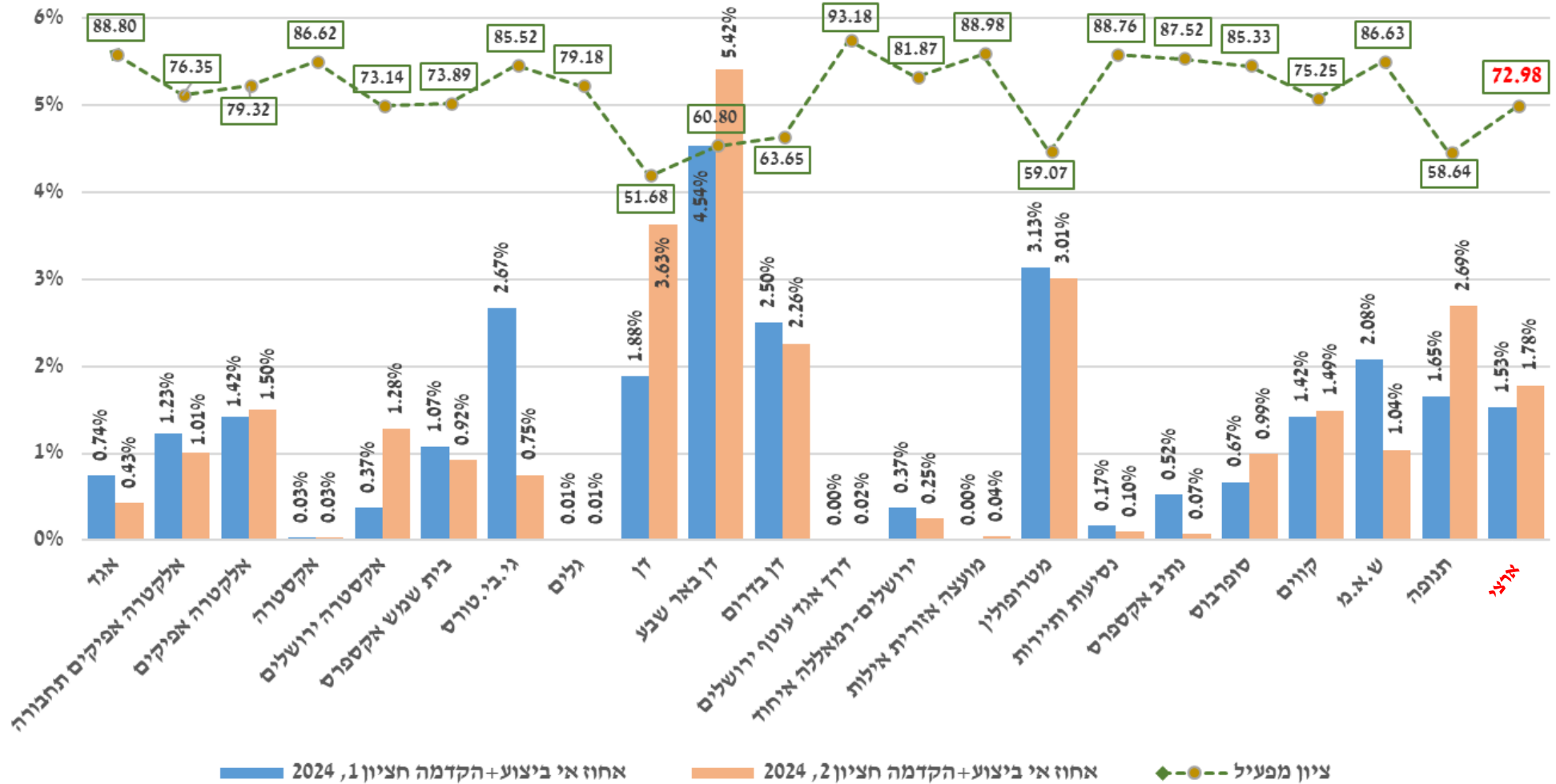
- 35 - בקרה אלקטרונית
- 39 - בקרה לאורך מסלול
- 14.5 - בקרת תשתיות ומתקני תשתיות
- 9.5 - סקר שביעות רצון
- 2 - תמריץ

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

מפעיל	אשכול	אי ביצוע חציון 2, 2024	אי ביצוע חציון 1, 2024	שיעור שינוי
	ארצי	1.78%	1.53%	0.25%
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	0.18%	0.08%	0.10%
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	0.28%	0.01%	0.27%
אגד	אשכול דרומי	0.10%	0%	0.10%
אגד	חדרה פרברי	0.03%	0.01%	0.02%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	0.43%	0.97%	-0.54%
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	0%	0%	0%
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	0.45%	0.23%	0.22%
אגד	חיפה עירוני	0.27%	0.04%	0.23%
אגד	חיפה פרברי	0.03%	0.01%	0.02%
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	0.81%	1.15%	-0.34%
אגד	ירושלים-באר שבע	0.36%	0.44%	-0.08%
אגד	ירושלים-שפלה	0.66%	0.61%	0.05%
אגד	ירושלים-תל אביב	0.57%	0.72%	-0.15%
אגד	ירושלים עירוני	0.53%	0.64%	-0.11%
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	0.23%	0.04%	0.19%
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	0.13%	0.01%	0.12%
אגד	מתמ"ז-קריות	0.54%	0.03%	0.51%
אגד	קריית שמונה-חיפה	0.25%	0.07%	0.18%
אגד	רחובות עירוני	0.56%	1.47%	-0.91%
אגד	רחובות פרברי	0.84%	1.79%	-0.95%
אגד	רש"צ עירוני	0.55%	1.31%	-0.76%
אגד	רש"צ פרברי	0.76%	1.47%	-0.71%
אגד	תחרות-קווי חרדים	0.41%	0.15%	0.26%
אגד	תל אביב-אשקלון	0.18%	0.32%	-0.14%
אגד	תל אביב-גליל עמקים	0.29%	0.38%	-0.09%
אגד	תל אביב-חדרה	0.28%	0.48%	-0.20%
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	0.46%	0.54%	-0.08%
אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים	1.01%	1.23%	-0.22%
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	1.67%	1.78%	-0.11%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	1.32%	1.30%	0.02%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	1.52%	1.32%	0.20%
אקסטרה	נתניה עירוני	0.03%	0.03%	0%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	1.28%	0.37%	0.91%
בית שמש אקספרס	בית שמש	0.92%	1.07%	-0.15%
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	0.75%	2.67%	-1.92%
גלים	רהט והנגב המערבי	0.01%	0.01%	0%
דן	תל אביב	3.63%	1.88%	1.75%
דן באר שבע	באר שבע עירוני	5.42%	4.54%	0.88%
דן בדרום	צפון הנגב	2.26%	2.50%	-0.24%

מפעיל	אשכול	אי ביצוע חציון 2, 2024	אי ביצוע חציון 1, 2024	שיעור שינוי
דרך אגד עוטף ירושלים	ירושלים עוטף מערב	0.02%	-	-
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	0.25%	0.37%	-0.12%
מועצה אזורית אילות	אילות	0.04%	0%	0.04%
מטרופולין	בקעת אונו אלעד	4.32%	2.70%	1.62%
מטרופולין	הנגב	0.98%	1.46%	-0.48%
מטרופולין	השרון	2.83%	4.17%	-1.34%
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	3.16%	3.68%	-0.52%
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	0.10%	0.17%	-0.07%
נתיב אקספרס	הגליל	0.07%	0.52%	-0.45%
סופרבוס	העמקים	0.52%	0.34%	0.18%
סופרבוס	ירושלים מרכז	1.58%	1.17%	0.41%
סופרבוס	מטרופולין חיפה	0.35%	0.45%	-0.10%
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	1.51%	1.87%	-0.36%
קווים	חדרה-נתניה	0.31%	0.08%	0.23%
קווים	חשמונאים	2.32%	2.13%	0.19%
ש.א.מ	קווי נצרת - שאמ	1.04%	2.08%	-1.04%
תנופה	פרוזדור ירושלים	2.14%	1.93%	0.21%
תנופה	שומרון	3.48%	1.27%	2.21%





1.1.3.1 אחוז אי ביצוע ברמת מפעיל בהשוואה לחציון הקודם וביחס לציון מפעיל



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

מפעיל	חציון 2, 2024	חציון 1, 2024	אחוז השינוי
אגד*	13.80%	17.48%	-21.1%
אלקטרה אפיקים תחבורה	3.14%	3.16%	-0.7%
אלקטרה אפיקים	8.51%	8.23%	3%
אקסטרה	1.96%	1.99%	-1.3%
אקסטרה ירושלים	3.63%	2.41%	51%
בית שמש אקספרס	2.70%	2.71%	-1%
גי.בי.טורס	0.44%	0.38%	14.9%
גלים	1.41%	1.36%	3.7%
דן	12.15%	12.44%	-2%
דן באר שבע	3.33%	3.31%	1%
דן בדרום	5.72%	5.41%	6%
דרך אגד עוטף ירושלים	0.40%	-	-
ירושלים-רמאללה איחוד	0.51%	0.48%	6%
מועצה אזורית אילת	0.036%	0.040%	-11%
מטרופולין	11.99%	10.99%	9%
נסיעות ותיירות	1.39%	1.31%	6%
נתיב אקספרס	3.74%	2.96%	26%
סופרבוס	8.05%	8.31%	-3%
קווים	13.50%	13.26%	1.8%
ש.א.מ.	0.88%	0.90%	-3%
תנופה	2.73%	2.73%	0.0%
סך היקף נסיעות ברישוי	13,524,643	13,161,537	2.8%

*לא נכלל בדו"ח אשכול קריית שמונה עירוני

פרמטר	חציון 2, 2024		חציון 1, 2024	
	אחוז	כמות	אחוז	כמות
שיעור אי-ביצוע + הקדמה	1.78% 	240,155	1.53%	201,603
שיעור איחור	2.3% 	305,920	2.67%	351,043
היקף נסיעות ברישוי	2.8% 	13,524,643		13,161,537
היקף נסיעות שנדגמו לאורך מסלול	10.8% 	56,877		51,336

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, 2024	שיעור השינוי
אגד	אשכול דרומי	92.84	92.53	-0.33%
אגד	חיפה עירוני	91.23	92.23	1.10%
אגד	חדרה פרברי	88.87	91.48	2.94%
אגד	רחובות עירוני	82.31	91.31	10.93%
אגד	רש"י עירוני	73.23	89.51	22.23%
אגד	ירושלים עירוני	82.52	87.97	6.60%
סופרבוס	העמקים	78.90	87.24	10.57%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	82.65	87.05	5.32%
אגד	רחובות פרברי	77.96	87.02	11.62%
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	72.27	86.63	19.87%
אקסטרה	נתניה עירוני	85.89	86.62	0.85%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	79.62	82.52	3.64%
סופרבוס	ירושלים מרכז	75.63	81.60	7.89%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	77.25	81.45	5.44%
גלים	רהט והנגב המערבי	83.96	79.18	-5.69%
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	69.86	77.42	10.82%
אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים	71.47	76.35	6.83%
בית שמש אקספרס	בית שמש	71.97	73.89	2.67%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	81.70	73.14	-10.48%
ממוצע משוקלל		71.54	71.30	-0.34%
קווים	חשמונאים	65.87	69.61	5.68%
מטרופולין	השרון	53.63	66.17	23.38%
דן בדרום	צפון הנגב	64.22	63.65	-0.89%
דן באר שבע	באר שבע עירוני	61.80	60.80	-1.62%
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	51.51	59.12	14.77%
דן	תל אביב	66.52	51.68	-22.31%
מטרופולין	בקעת אונו אלעד	62.65	51.35	-18.04%

אשכולות בינעירוניים

שיעור השינוי	ציון האשכול, חציון 1, 2024	ציון האשכול, חציון 2, 2024	אשכול	מפעיל
-0.60%	89.30	88.76	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
6.78%	81.96	87.52	הגליל	נתיב אקספרס
0.77%	86.52	87.19	חדרה-נתניה	קווים
2.30%	77.74	79.53		ממוצע משוקלל
1.56%	73.64	74.79	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
5.46%	66.62	70.26	הנגב	מטרופולין
-1.74%	65.70	64.56	פרוזדור ירושלים	תנופה
-10.17%	66.69	59.91	שומרון	תנופה

אשכולות חוץ מטרופוליניים

שיעור השינוי	ציון האשכול חציון 1, 2024	ציון האשכול חציון 2, 2024	אשכול	מפעיל
-0.33%	92.84	92.53	אשכול דרומי	אגד
2.94%	88.87	91.48	חדרה פרברי	אגד
10.93%	82.31	91.31	רחובות עירוני	אגד
-0.60%	89.30	88.76	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
6.78%	81.96	87.52	הגליל	נתיב אקספרס
10.57%	78.90	87.24	העמקים	סופרבוס
0.77%	86.52	87.19	חדרה-נתניה	קווים
11.62%	77.96	87.02	רחובות פרברי	אגד
19.87%	72.27	86.63	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
0.85%	85.89	86.62	נתניה עירוני	אקסטרה
3.64%	79.62	82.52	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
7.89%	75.63	81.60	ירושלים מרכז	סופרבוס
-5.69%	83.96	79.18	רהט והנגב המערבי	גלים
10.82%	69.86	77.42	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
6.83%	71.47	76.35	עוטף ירושלים	אלקטרה אפיקים תחבורה
1.56%	73.64	74.79	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
3.77%	71.68	74.39		ממוצע משוקלל
2.67%	71.97	73.89	בית שמש	בית שמש אקספרס
5.46%	66.62	70.26	הנגב	מטרופולין
5.68%	65.87	69.61	חשמונאים	קווים
23.38%	53.63	66.17	השרון	מטרופולין
-1.74%	65.70	64.56	פרוזדור ירושלים	תנופה
-0.89%	64.22	63.65	צפון הנגב	דן בדרום
-1.62%	61.80	60.80	באר שבע עירוני	דן באר שבע
-10.17%	66.69	59.91	שומרון	תנופה
14.77%	51.51	59.12	שרון חולון מרחבי	מטרופולין
-18.04%	62.65	51.35	בקעת אונו אלעד	מטרופולין

אשכולות מטרופוליניים

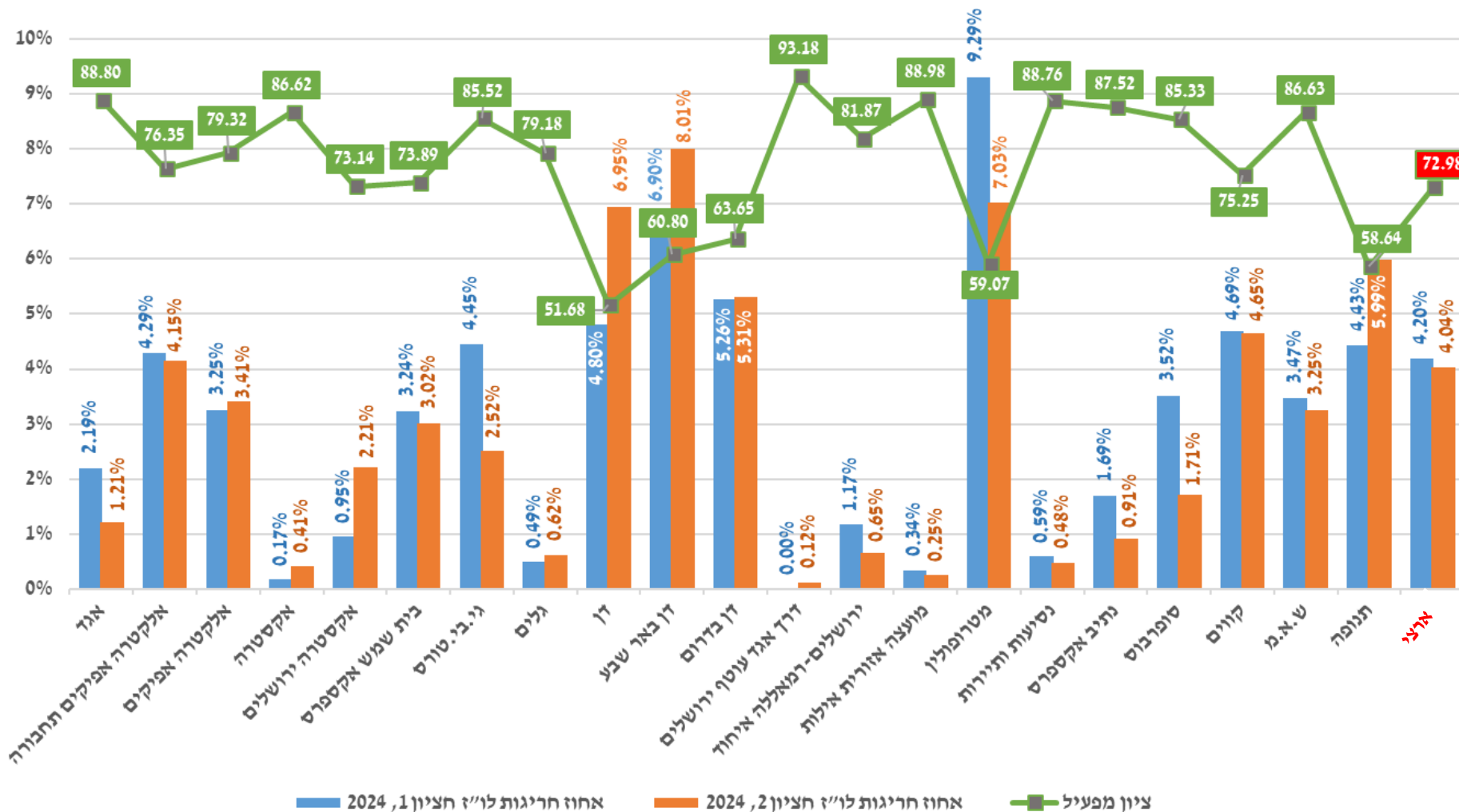
שיעור השינוי	ציון האשכול חציון 1, 2024	ציון האשכול חציון 2, 2024	אשכול	מפעיל
1.10%	91.23	92.23	חיפה עירוני	אגד
22.23%	73.23	89.51	רשל"צ עירוני	אגד
6.60%	82.52	87.97	ירושלים עירוני	אגד
5.32%	82.65	87.05	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	אגד
5.44%	77.25	81.45	פתח תקוה-ראש העין	אלקטרה אפיקים
-10.48%	81.70	73.14	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים
-8.11%	74.54	68.50		ממוצע משוקלל
-22.31%	66.52	51.68	תל אביב	דן

1.1.5 ציון לפי אשכול

מפעיל	אשכול	ציון האשכול 2, ציון 2024	ציון האשכול 1, ציון 2024	שיעור השינוי
אגד	חיפה פרברי	95.99	91.26	5.18%
דרך אגד עוטף ירושלים	ירושלים עוטף מערב	93.18	-	-
אגד	אשכול דרומי	92.53	92.84	-0.33%
אגד	חיפה עירוני	92.23	91.23	1.10%
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	91.92	94.03	-2.24%
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	91.91	93.98	-2.20%
אגד	חדרה פרברי	91.48	88.87	2.94%
אגד	רחובות עירוני	91.31	82.31	10.93%
סופרבוס	מטרונית חיפה	91.21	80.26	13.64%
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	90.98	88.83	2.42%
אגד	ירושלים-באר שבע	90.83	88.07	3.13%
אגד	תל אביב-אשקלון	90.17	86.99	3.66%
אגד	רש"י עירוני	89.51	73.23	22.23%
אגד	מתמ"ז-קריות	89.41	89.84	-0.48%
אגד	תחרות-קווי חרדים	89.05	89.79	-0.82%
מועצה אזורית אילות	אילות	88.98	90.44	-1.61%
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	88.76	89.30	-0.60%
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	88.42	95.06	-6.99%
אגד	ירושלים עירוני	87.97	82.52	6.60%
אגד	קריית שמונה-חיפה	87.73	86.02	1.99%
נתיב אקספרס	הגליל	87.52	81.96	6.78%
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	87.36	87.60	-0.27%
סופרבוס	העמקים	87.24	78.90	10.57%
קווים	חדרה-נתניה	87.19	86.52	0.77%
אגד	רש"י פרברי	87.18	77.42	12.61%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	87.05	82.65	5.32%
אגד	רחובות פרברי	87.02	77.96	11.62%
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	86.63	72.27	19.87%
אקסטרה	נתניה עירוני	86.62	85.89	0.85%
אגד	ירושלים-תל אביב	86.07	84.64	1.69%
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	85.52	73.52	16.32%
אגד	תל אביב-גליל עמקים	83.93	84.40	-0.56%
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	83.53	86.18	-3.07%
אגד	תל אביב-חדרה	83.48	81.30	2.68%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	82.52	79.62	3.64%
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	81.87	78.53	4.25%
סופרבוס	ירושלים מרכז	81.60	75.63	7.89%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	81.45	77.25	5.44%
אגד	ירושלים-שפלה	80.73	85.10	-5.14%

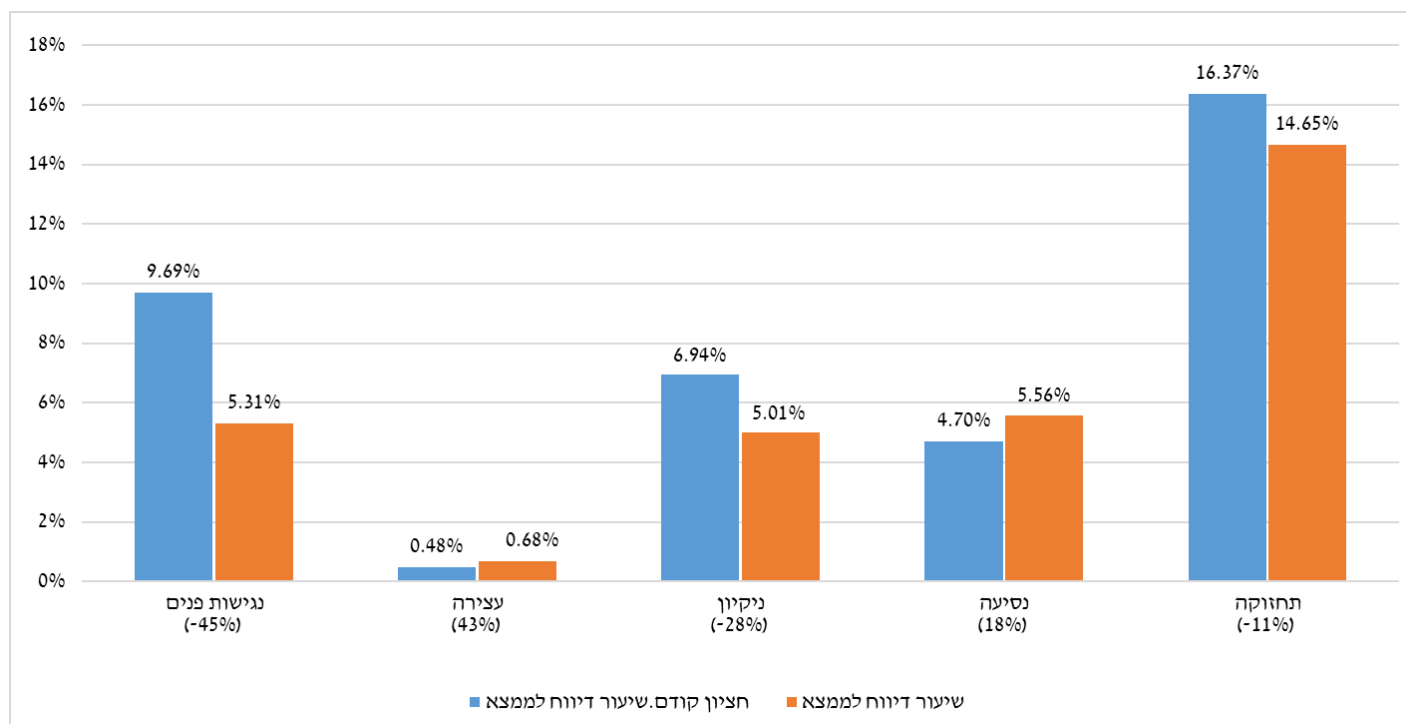
-6.32%	85.15	79.77	תל אביב-שרון-חיפה	אגד
-5.69%	83.96	79.18	רהט והנגב המערבי	גלים
0.54%	77.45	77.87	ירושלים-ב.ברק קו 402	אגד
10.82%	69.86	77.42	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
6.83%	71.47	76.35	עוטף ירושלים	אלקטרה אפיקים תחבורה
1.56%	73.64	74.79	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
2.67%	71.97	73.89	בית שמש	בית שמש אקספרס
-10.48%	81.70	73.14	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים
0.22%	72.82	72.98	ארצי	ארצי
5.46%	66.62	70.26	הנגב	מטרופולין
5.68%	65.87	69.61	חשמונאים	קווים
23.38%	53.63	66.17	השרון	מטרופולין
-1.74%	65.70	64.56	פרוזדור ירושלים	תנופה
-0.89%	64.22	63.65	צפון הנגב	דן בדרום
-1.62%	61.80	60.80	באר שבע עירוני	דן באר שבע
-10.17%	66.69	59.91	שומרון	תנופה
14.77%	51.51	59.12	שרון חולון מרחבי	מטרופולין
-22.31%	66.52	51.68	תל אביב	דן
-18.04%	62.65	51.35	בקעת אונו אלעד	מטרופולין

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



1.1.7 חמשת הממצאים הראשיים החריגים בהם קיים שינוי ביחס לחציון 1, 2024

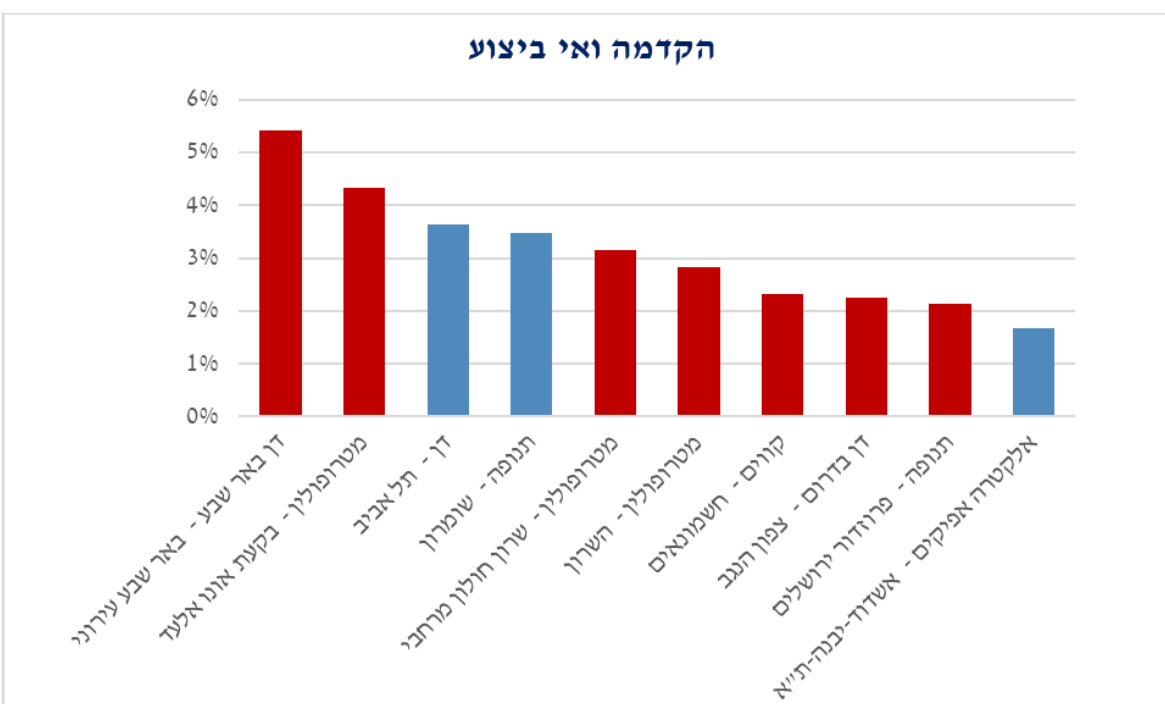
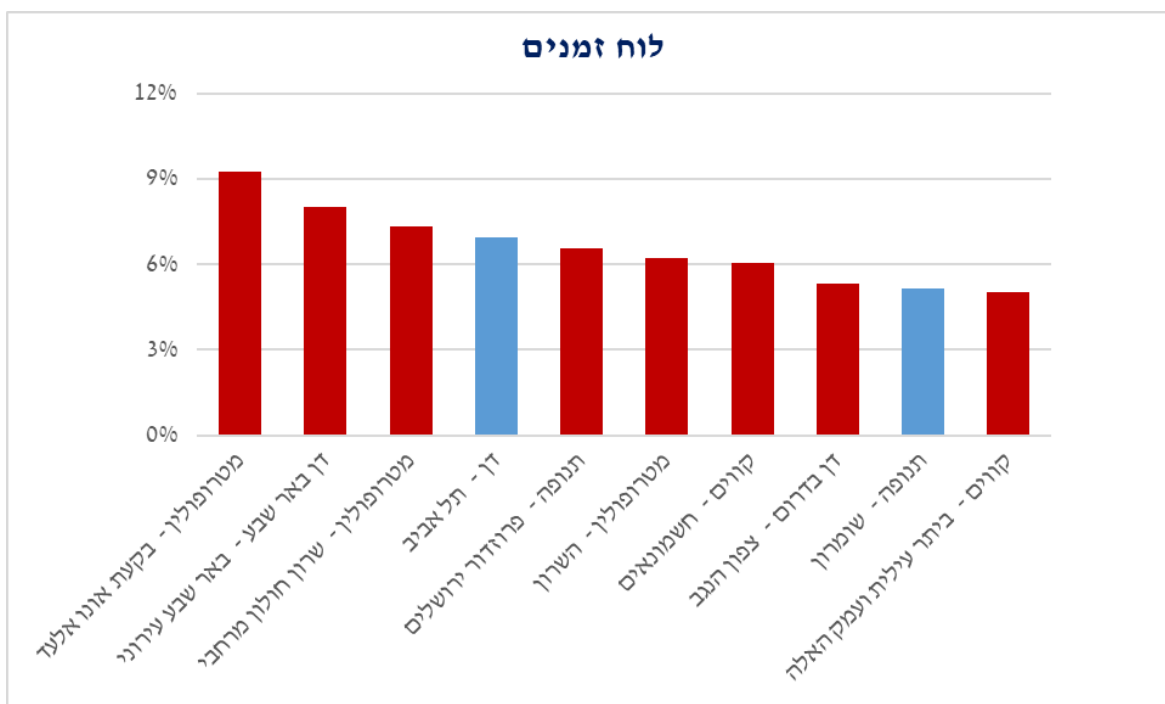
1.1.7

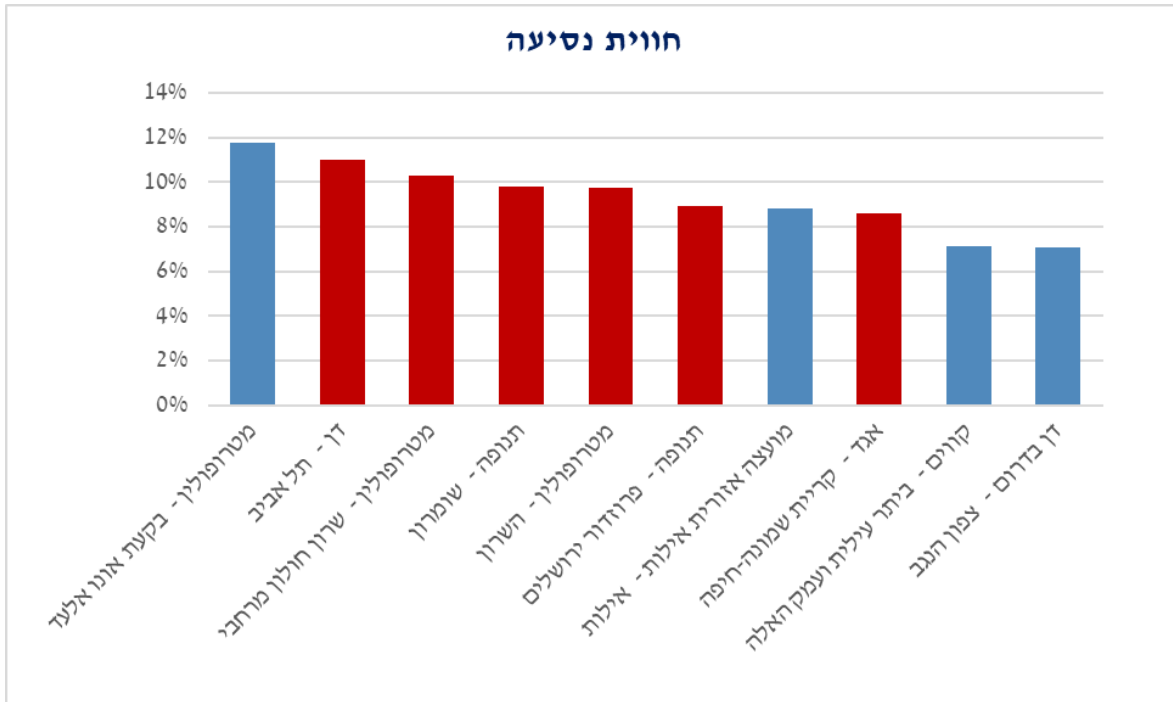


שיעור השינוי מצוין בסוגריים

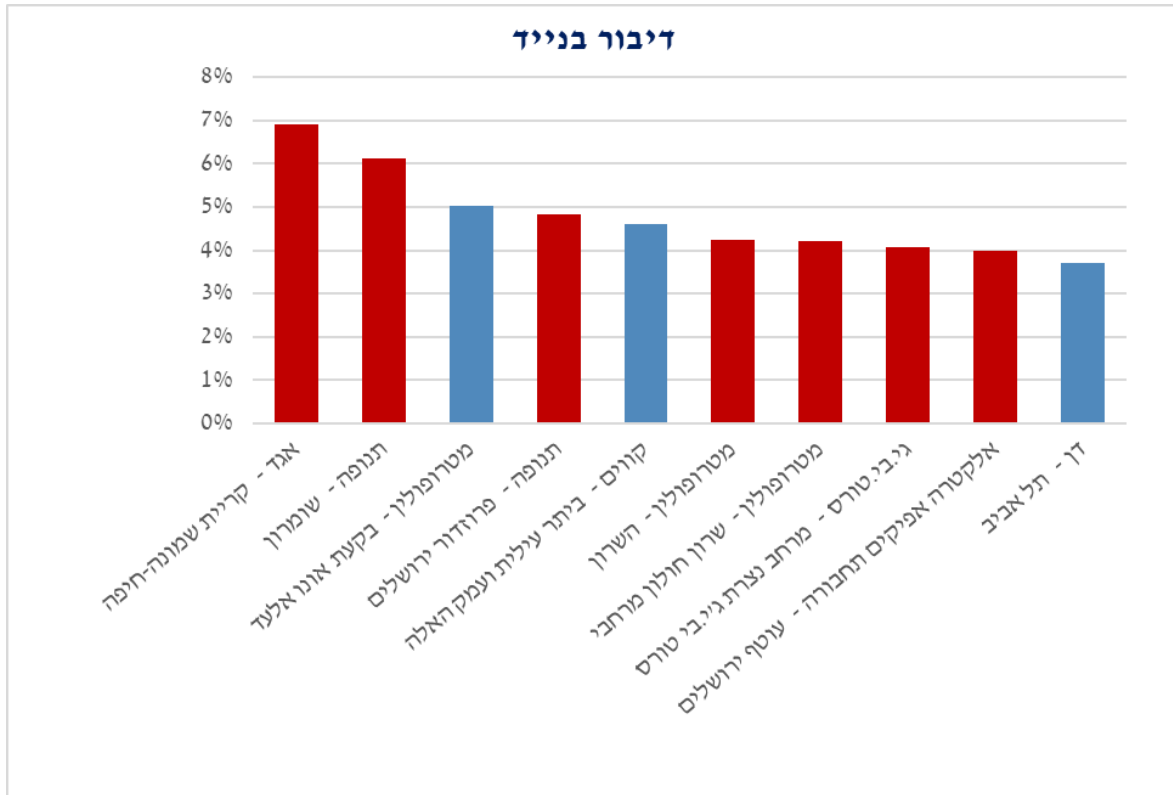
עשרת האשכולות בהם אחוז ממצאים לא תקינים הגבוה ביותר – בחלוקה לסוג ממצא*

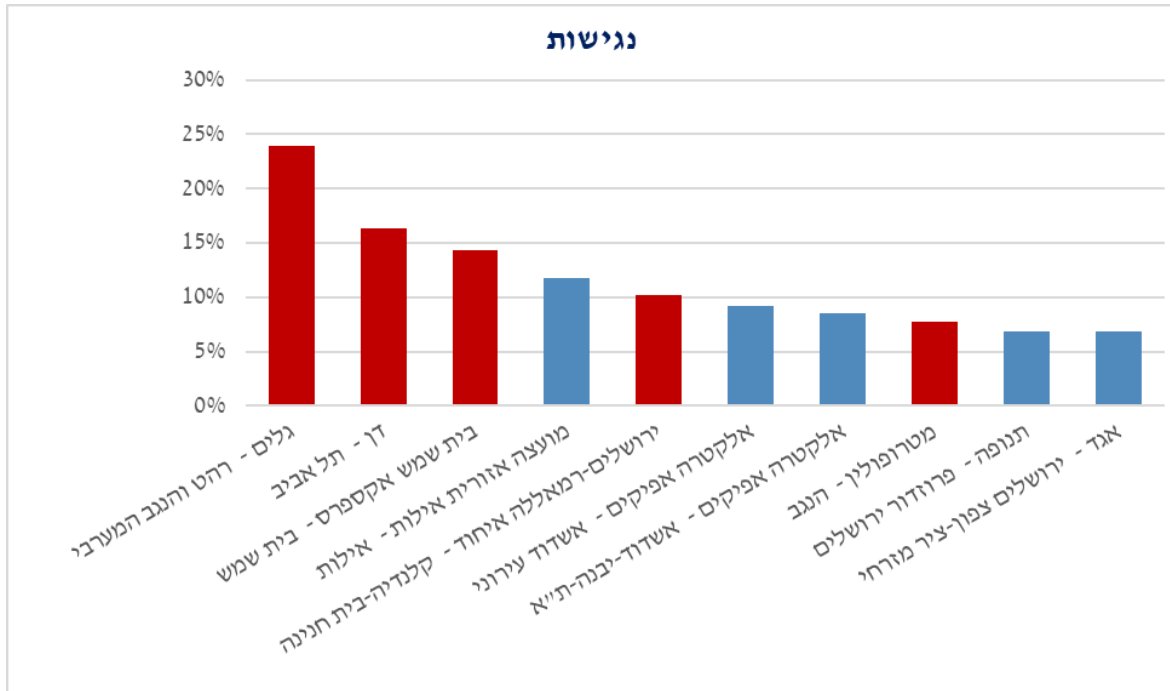
באדום צבועים אשכולות שהופיעו גם בחציון הקודם.





*ראה פירוט ממצאים - נספח 1

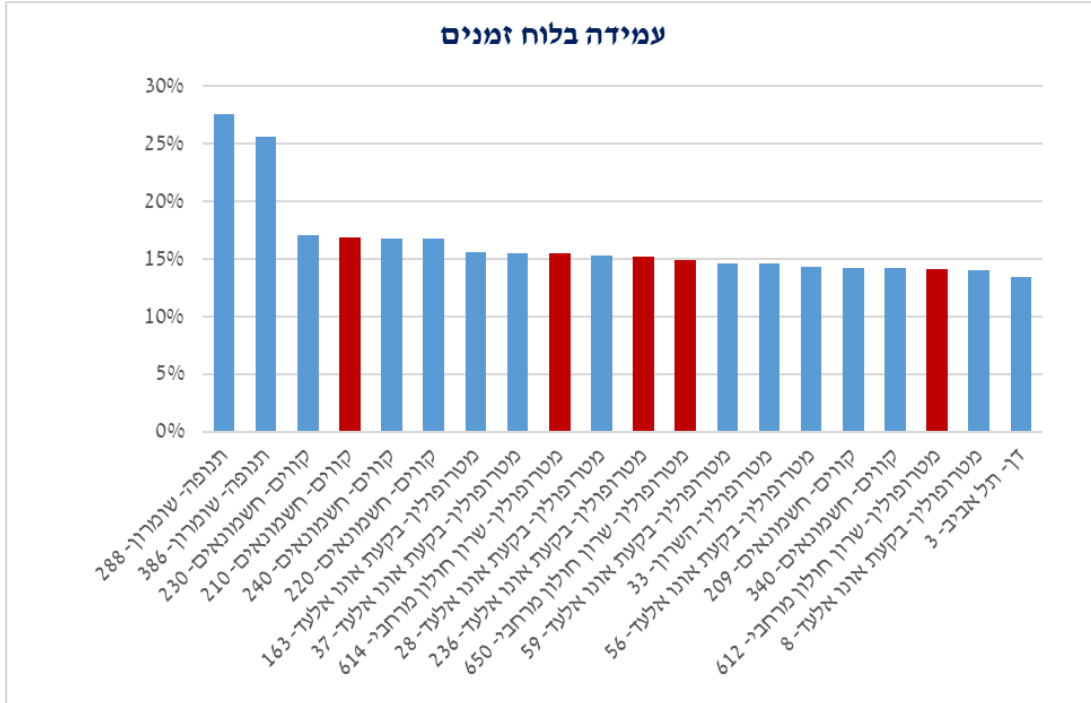




*ראה פירוט ממצאים - נספח 1

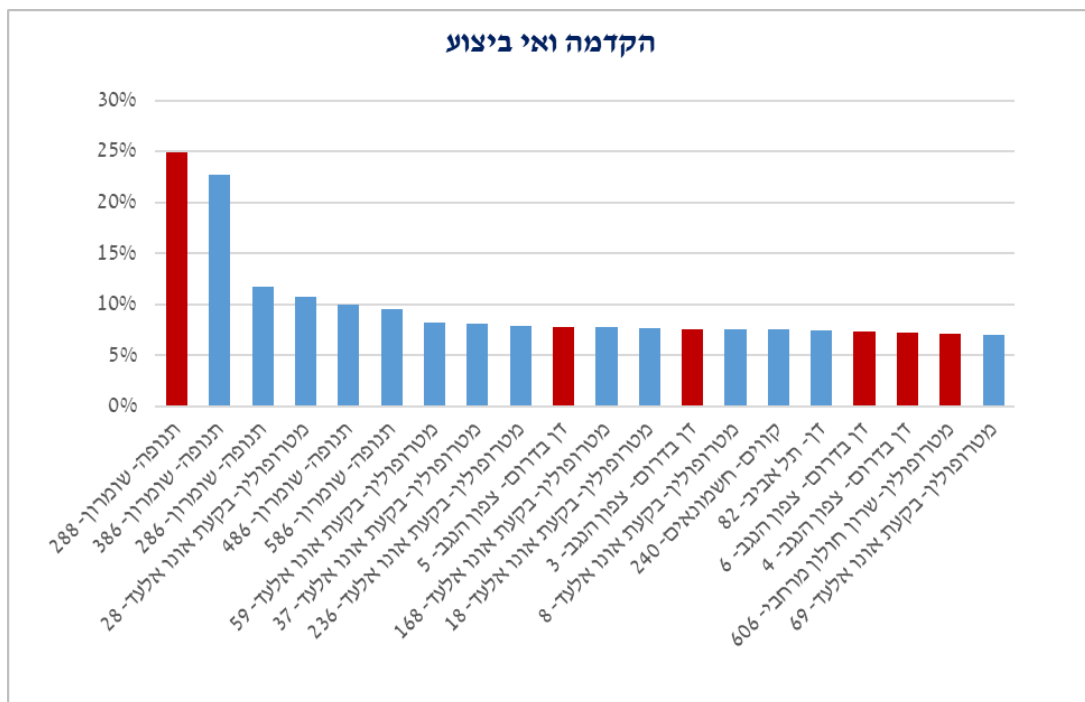
1.1.7.1 עשרים הקווים בהם אחוז ממצאי לוי' לא תקינים הגבוה ביותר (הקדמה, איחור ואי ביצוע)

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 23/06/24-29/06/24 (כ-600,000 נסיעות בשבוע), הוא השבוע המייצג לתוכנית העבודה לחציון 2, 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 6 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 הנהג, 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	מבוצע 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 (ב' 505), מספרי קווים, יעד ושיוך 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 2, 2024	תיאור הבקרה
13,524,643	בקרה אלקטרונית על נסיעות מהרישוי
56,877	בקרות לאורך מסלול
3,154	בקרת תשתיות
58,182	כמות שאלוני סקר שמולאו בנסיעות

חציון 1, 2024		חציון 2, 2024		פרמטר
מספר ממצאים	אחוז	מספר ממצאים	אחוז	
71	0.14%	64	0.11% 	נגישות חוץ
4,975	9.7%	3,023	5.3% 	נגישות פנים
3,564	6.9%	2,851	5.0% 	ניקיון
8,405	16.4%	8,333	14.7% 	תחזוקה
0	0%	0	0%	פרטי יצירת קשר
0	0%	1	0.002% 	עלייה לאוטובוס
2,411	4.7%	3,160	5.6% 	נסיעה
9	0.018%	13	0.023% 	תשלום
244	0.5%	387	0.7% 	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	621	11,674	1,866,431	714	1,229
אלקטרה אפיקים תחבורה	138	1,457	424,388	100	157
אלקטרה אפיקים	172	3,996	1,150,702	229	396
אקסטרה	27	901	265,697	41	97
אקסטרה ירושלים	71	1,649	491,087	58	52
בית שמש אקספרס	32	1,310	364,523	69	151
גי.בי.טורס	21	221	59,033	21	19
גלים	37	567	190,650	32	68
דן	91	6,186	1,643,489	299	689
דן באר שבע	27	1,687	450,609	80	175
דן בדרום	137	2,802	773,793	136	283
ירושלים-רמאללה איחוד	11	205	53,859	13	24
מועצה אזורית אילות	6	244	68,950	17	30
מועצה אזורית גולן	2	34	4,831	12	13
מטרופולין	353	5,955	1,621,096	354	629
נסיעות ותיירות	88	780	188,509	53	74
נתיב אקספרס	185	2,913	505,461	183	315
סופרבוס	214	5,442	1,088,691	282	443
קווים	440	6,230	1,825,333	335	675
ש.א.מ	53	1,307	118,353	63	116
תנופה	116	1,317	369,158	63	139
סכום כולל	2,842	56,877	13,524,643	3,154	5,774

3.1.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים בחציון 2, 2024

מספר ממצאים לא תקינים								ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
אחוז ממצאים לא תקינים	סה"כ	12/24	11/24	10/24	09/24	08/24	07/24			
1.78%	240,155	57,057	25,806	30,917	50,454	31,764	44,157	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
2.26%	305,920	58,904	38,050	40,334	59,598	46,308	62,726	איחור מ-5 עד 20 דקות		
0.18%	24,906	6,634	3,543	3,991	4,696	3,453	2,589	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
0.15%	20,085	2,625	3,525	2,609	3,742	2,841	4,743	התאמת האוטובוס לקו		
0.11%	64	9	12	10	11	13	9	נגישות חוץ*	נגישות	בקרה לאורך מסלול
5.31%	3,023	542	492	360	533	588	508	נגישות פנים**		
5.01%	2,851	291	384	407	440	650	679	ניקיון	כלי התחבורה	
14.65%	8,333	1,165	1,332	949	1,372	1,918	1,597	תחזוקה		
0%	0	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0.00%	1	0	0	1	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
5.56%	3,160	556	517	406	590	685	406	נסיעה	חווית נסיעה	
0.02%	13	0	0	1	4	5	3	תשלום		
0.68%	387	79	90	56	56	72	34	עצירה		
	608,898	127,862	73,751	80,041	121,496	88,297	117,451		סה"כ	

* 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 2, 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 אפיקים	אגד			
2.26%	5.42%	3.63%	0.01%	0.75%	0.92%	1.28%	0.03%	1.50%	1.01%	0.43%	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
3.05%	2.59%	3.32%	0.61%	1.77%	2.10%	0.93%	0.38%	1.91%	3.14%	0.78%	איחור מ-5 עד 20 דקות		
0.88%	0%	0%	1.26%	0%	0.06%	0.17%	0%	0.01%	0.09%	0.01%	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
0.20%	0%	0%	0.08%	0%	0%	0%	0%	0.04%	0.02%	0.23%	התאמת האוטובוס לקו		
0.46%	0%	0.16%	0.18%	0%	0.15%	0.06%	0%	0.10%	0%	0.08%	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
5.96%	6.16%	16.17%	23.81%	0%	14.12%	6.61%	1.78%	7.43%	4.60%	1.05%	נגישות פנים		
17.70%	7.29%	11.14%	9.70%	1.36%	13.89%	6.91%	3.33%	2.33%	4.05%	1.29%	ניקיון	כלי התחבורה	
25.37%	21.16%	22.73%	35.98%	4.98%	28.93%	21.89%	10.10%	18.37%	19.49%	7.47%	תחזוקה		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	פרטי יצירת קשר		
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.06%	0%	0%	0%	0%	עלייה לאוטובוס		
7.07%	4.45%	11.01%	2.12%	5.43%	3.59%	4.97%	6.99%	3.33%	7.00%	2.88%	נסיעה	חווית נסיעה	
0.04%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.10%	0%	0.02%	תשלום		
0.68%	0.18%	1.68%	0%	0.45%	0.69%	0.97%	0.78%	0.43%	0.55%	0.45%	עצירה		

אחוז ממצאים לא תקינים										ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
תנופה	ש.א.מ.	קווים	סופרבוס	נתיב אקספרס	נסיעות ותיירות	מטרופולין	מועצה אזורית אילות	ירושלים- רמאללה איחוד	דרך אגד עוטף ירושלים			
2.69%	1.04%	1.49%	0.99%	0.07%	0.10%	3.01%	0.04%	0.25%	0.02%	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
3.30%	2.21%	3.16%	0.72%	0.84%	0.38%	4.02%	0.21%	0.40%	0.10%	איחור מ-5 עד 20 דקות		
1.58%	0.05%	0.34%	0.01%	0.04%	0%	0.08%	0%	0.01%	0.31%	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
0.48%	0%	0.25%	0.05%	0.07%	1.55%	0.20%	0%	0.07%	0%	התאמת האוטובוס לקו		
0.15%	0%	0.08%	0.06%	0.14%	0%	0.15%	0%	0.41%	0%	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
6.15%	0.61%	0.85%	3.86%	1.34%	1.67%	6.41%	11.76%	9.84%	2.93%	נגישות פנים		
14.81%	0.15%	1.83%	1.67%	1.37%	0.64%	6.50%	0%	8.20%	0.98%	ניקיון	כלי התחבורה	
23.92%	2.45%	5.36%	12.48%	16.24%	7.56%	16.61%	5.88%	12.70%	4.39%	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		
9.26%	2.52%	5.17%	3.44%	3.60%	5.51%	9.99%	8.82%	0.41%	3.90%	נסיעה	חווית נסיעה	
0%	0%	0.02%	0.04%	0.03%	0%	0.03%	0%	0%	0%	תשלום		
0.91%	0.46%	0.64%	0.35%	0.24%	0.38%	1.04%	0%	0.41%	0%	עצירה		

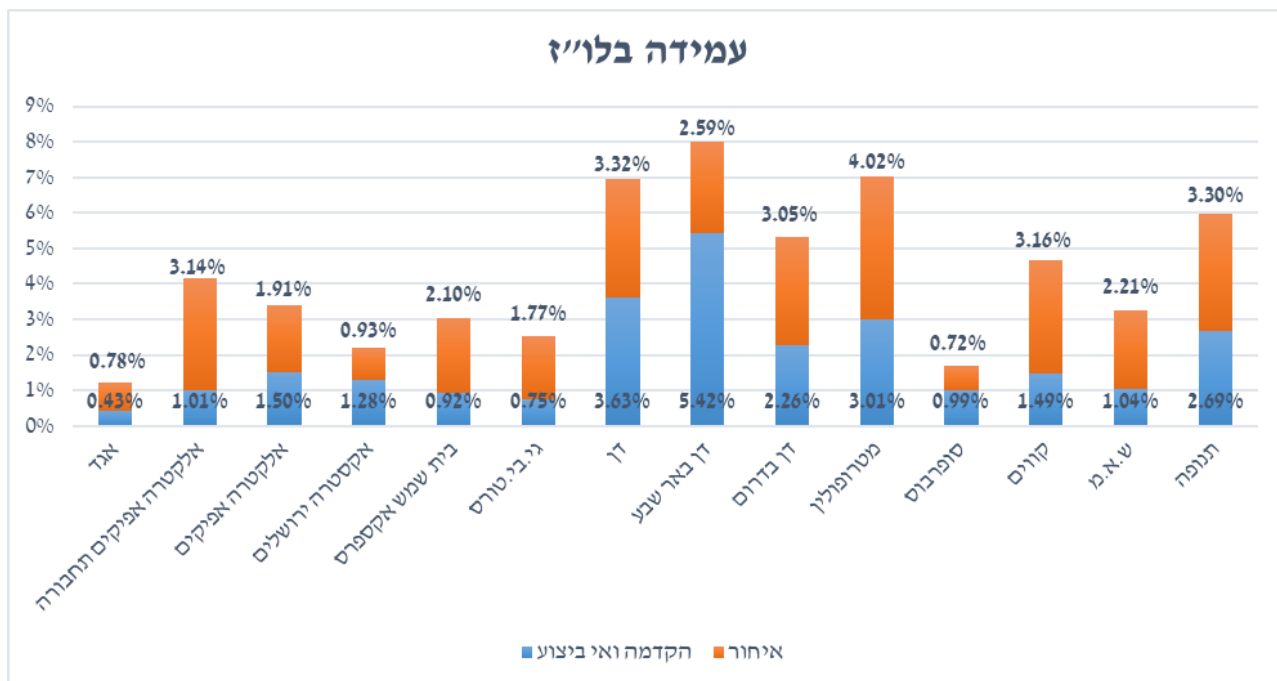
3.2.2 מספר ממצאים לא תקינים בחציון 2, 2024

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 אפיקים תחבורה	אגד			
17,517	24,413	59,658	16	443	3,347	6,268	85	17,275	4,280	8,094	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
23,595	11,664	54,499	1,155	1,044	7,642	4,589	1,012	21,996	13,343	14,518	איחור מ-5 עד 20 דקות		
6,791	0	25	2,396	0	226	844	0	71	381	212	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
1,540	0	9	157	0	1	7	0	438	88	4,289	התאמת האוטובוס לקו		
13	0	10	1	0	2	1	0	4	0	9	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
167	104	1,000	135	0	185	109	16	297	67	123	נגישות פנים		
496	123	689	55	3	182	114	30	93	59	151	ניקיון	כלי התחבורה	
711	357	1,406	204	11	379	361	91	734	284	872	תחזוקה		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
198	75	681	12	12	47	82	63	133	102	336	נסיעה	חווית נסיעה	
1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	תשלום		
19	3	104	0	1	9	16	7	17	8	53	עצירה		

מספר ממצאים לא תקינים										ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
תנופה	ש.א.מ.	קווים	סופרבוס	נתיב אקספרס	נסיעות ותיירות	מטרופולין	מועצה אזורית אילות	ירושלים- רמאללה איחוד	דרך אגד עוטף ירושלים			
9,917	1,230	27,245	10,764	372	191	48,854	2	171	13	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה אלקטרונית
12,166	2,615	57,627	7,892	4,271	709	65,243	10	278	52	איחור מ-5 עד 20 דקות		
5,843	55	6,249	100	218	0	1,321	0	8	166	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס	
1,782	2	4,567	587	362	2,925	3,284	0	46	1	התאמת האוטובוס לקו		
2	0	5	3	4	0	9	0	1	0	נגישות חוץ	נגישות	בקרה לאורך מסלול
81	8	53	210	39	13	382	4	24	6	נגישות פנים		
195	2	114	91	40	5	387	0	20	2	ניקיון	כלי התחבורה	
315	32	334	679	473	59	989	2	31	9	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		
122	33	322	187	105	43	595	3	1	8	נסיעה	חווית נסיעה	
0	0	1	2	1	0	2	0	0	0	תשלום		
12	6	40	19	7	3	62	0	1	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', 'גלים', 'דרך אגד עוטף ירושלים', 'ירושלים-רמאללה איחוד', 'מועצה אזורית אילות', 'נסיעות ותיירות' ו'נתיב אקספרס' 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	298	11,690	25	24
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	5	123	21,962	7	16
אגד	אשכול דרומי	24	428	95,075	19	55
אגד	חדרה פרברי	39	511	119,695	22	49
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	22	885	156,899	38	87
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	9	19	5,360	7	12
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	15	176	33,764	10	15
אגד	חיפה עירוני	127	2,625	187,270	131	259
אגד	חיפה פרברי	20	29	10,765	17	17
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	6	141	30,548	9	12
אגד	ירושלים-באר שבע	4	63	14,042	6	18
אגד	ירושלים-שפלה	10	158	36,462	9	20
אגד	ירושלים-תל אביב	6	118	26,181	7	13
אגד	ירושלים עירוני	75	2,032	410,683	130	191
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	13	73	18,798	6	16
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	29	333	54,606	21	35
אגד	מתמ"ז-קריות	31	768	40,251	32	85
אגד	קריית שמונה-חיפה	3	58	5,501	9	5
אגד	רחובות עירוני	36	593	135,983	31	60
אגד	רחובות פרברי	28	484	90,609	21	51
אגד	רש"י עירוני	21	694	130,487	42	66
אגד	רש"י פרברי	16	427	82,321	37	50
אגד	תחרות-קווי חרדים	12	100	27,997	7	11
אגד	תל אביב-אשקלון	7	122	29,129	7	14
אגד	תל אביב-גליל עמקים	20	197	43,801	10	19
אגד	תל אביב-חדרה	4	76	18,431	6	13
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	16	143	28,121	33	16
אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים	138	1,457	424,388	97	157
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	69	910	269,679	60	91
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	31	1,168	320,195	69	127
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	72	1,918	560,828	91	178
אקסטרה	נתניה עירוני	27	901	265,697	38	97
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	71	1,649	491,087	55	52
בית שמש אקספרס	בית שמש	32	1,310	364,523	66	151
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	21	221	59,033	18	19
גלים	רהט והנגב המערבי	37	567	190,650	29	68
דן	תל אביב	91	6,186	1,643,489	284	689

מפעיל	אשכול	מספר קווים בבקרה	מספר נסיעות לאורך מסלול	מספר נסיעות ברישוי	בקרת תשתיות*	נסיעות סקר
דן באר שבע	באר שבע עירוני	27	1,687	450,609	77	175
דן בדרום	צפון הנגב	137	2,802	773,793	133	283
דרך אגד עוטף ירושלים	ירושלים עוטף מערב	11	205	53,859	10	24
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	6	244	68,950	14	30
מועצה אזורית אילות	אילות	2	34	4,831	9	13
מטרופולין	בקעת אונו אלעד	73	1,754	478,967	99	202
מטרופולין	הנגב	96	986	299,309	63	111
מטרופולין	השרון	115	1,458	419,265	105	141
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	69	1,757	423,555	75	175
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	88	780	188,509	50	74
נתיב אקספרס	הגליל	185	2,913	505,461	180	315
סופרבוס	העמקים	158	2,976	551,213	175	281
סופרבוס	ירושלים מרכז	51	1,920	490,296	71	106
סופרבוס	מטרונית חיפה	5	546	47,182	27	56
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	60	1,328	407,089	72	153
קווים	חדרה-נתניה	155	2,053	586,402	112	233
קווים	חשמונאים	225	2,849	831,842	142	289
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	53	1,307	118,353	60	116
תנופה	פרוזדור ירושלים	35	827	218,662	31	77
תנופה	שומרון	81	490	150,496	26	62
סה"כ		2,842	56,877	13,524,643	3,037	5,774

* 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	47	0	0	0	1	20	אגד	אילת עירוני ובינעירוני
20	51	104	5	1	28	18	9	אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים
87	0	90	16	2	9	9	61	אגד	אשכול דרומי
4	0	128	9	0	8	2	19	אגד	חדרה פרברי
680	0	1,115	57	4	180	48	388	אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון
0	0	1	0	0	0	0	0	אגד	חיפה-ירושלים-אילת
6	90	369	22	0	44	70	15	אגד	חיפה-שרון-ירושלים
37	0	1,180	74	11	209	46	167	אגד	חיפה עירוני
1	0	9	0	0	1	1	1	אגד	חיפה פרברי
6	0	543	8	5	103	62	69	אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402
4	0	114	5	0	23	10	13	אגד	ירושלים-באר שבע
58	0	423	8	1	92	81	60	אגד	ירושלים-שפלה
65	26	393	6	0	70	36	38	אגד	ירושלים-תל אביב
69	0	4,502	125	15	1,439	73	510	אגד	ירושלים עירוני
0	14	102	8	1	6	21	8	אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי
15	0	164	14	2	12	2	42	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		
2	0	438	47	7	88	3	74	מתמ"ז-קריות	אגד
19	0	44	6	0	2	2	4	קריית שמונה-חיפה	אגד
188	0	735	50	8	81	22	602	רחובות עירוני	אגד
1,590	0	1,003	32	2	193	44	488	רחובות פרברי	אגד
193	0	821	49	11	185	15	460	רש"צ עירוני	אגד
1,133	0	1,079	32	5	199	47	341	רש"צ פרברי	אגד
38	25	195	12	5	21	35	41	תחרות-קווי חרדים	אגד
22	0	87	5	0	11	6	30	תל אביב-אשקלון	אגד
2	0	289	10	0	18	37	61	תל אביב-גליל עמקים	אגד
23	0	181	5	0	15	10	22	תל אביב-חדרה	אגד
27	6	362	13	1	21	64	29	תל אביב-שרון-חיפה	אגד
88	381	13,343	134	18	230	444	3,454	עוטף ירושלים	אלקטרה אפיקים תחבורה
321	71	6,020	204	14	377	575	3,336	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
0	0	4,452	217	29	144	20	3,829	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
117	0	11,524	338	22	654	400	7,116	פתח תקוה-ראש העין	אלקטרה אפיקים
0	0	1,012	50	2	9	0	24	נתניה עירוני	אקסטרה
7	844	4,589	903	133	1,013	55	4,164	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים
1	226	7,642	290	118	743	181	2,015	בית שמש	בית שמש אקספרס

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	1,044	54	0	20	43	326	ג.י.בי.טורס	מרחב נצרת ג'י.בי טורס
157	2,396	1,155	0	1	1	4	10	גלים	רהט והנגב המערבי
9	25	54,499	2,838	22	16,172	982	39,644	דן	תל אביב
0	0	11,664	434	33	868	30	23,048	דן באר שבע	באר שבע עירוני
1,540	6,791	23,595	1,430	99	516	547	14,925	דן בדרום	צפון הנגב
1	166	52	0	0	9	2	2	דרך אגד עוטף ירושלים	ירושלים עוטף מערב
46	8	278	10	2	28	9	122	ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה
0	0	10	0	0	0	0	2	מועצה אזורית אילות	אילות
3,184	91	23,675	657	42	4,477	1,274	14,265	מטרופולין	בקעת אונו אלעד
7	830	9,710	283	31	313	699	1,600	מטרופולין	הנגב
85	10	14,169	482	33	1,981	401	8,952	מטרופולין	השרון
8	390	17,689	561	49	2,618	1,502	8,634	מטרופולין	שרון חולון מרחבי
2,925	0	709	49	6	7	33	96	נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות
362	218	4,271	104	28	40	59	141	נתיב אקספרס	הגליל
163	90	4,039	236	1	212	202	2,212	סופרבוס	העמקים
414	0	3,836	176	2	1,182	30	6,346	סופרבוס	ירושלים מרכז
10	10	17	18	0	23	1	123	סופרבוס	מטרונית חיפה
3,841	1,697	14,286	394	49	2,518	430	2,739	קוויים	ביתר עילית ועמק האלה

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית									
בקרת אוטובוס		עמידה בל"ז							
מותאם	מורשה	איחור	אי ביצוע והקדמה –					מפעיל	אשכול
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		
62	500	12,203	180	24	203	441	971	קווים	חדרה-נתניה
664	4,052	31,138	851	121	4,447	2,366	11,511	קווים	חשמונאים
2	55	2,615	317	84	24	51	754	ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ
15	4,224	9,654	169	8	1,723	463	2,318	תנופה	פרוזדור ירושלים
1,767	1,619	2,512	194	5	99	458	4,480	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									מפעיל	אשכול
חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			
עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
0%	0%	1.34%	0%	0%	2.68%	0%	0%	0%	אילת עירוני ובינעירוני	אגד
0%	0%	2.44%	0%	0%	5.69%	0.81%	2.44%	0%	אשדוד-אשקלון-ירושלים	אגד
0.23%	0%	0.93%	0%	0%	10.28%	0.70%	1.40%	0%	אשכול דרומי	אגד
0.98%	0%	2.74%	0%	0%	3.13%	0.78%	0.59%	0%	חדרה פרברי	אגד
1.13%	0%	4.63%	0%	0%	4.41%	0.34%	1.13%	0.11%	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	אגד
0%	0%	0%	0%	0%	15.79%	0%	0%	0%	חיפה-ירושלים-אילת	אגד
1.14%	0%	6.25%	0%	0%	9.66%	0.57%	1.70%	0%	חיפה-שרון-ירושלים	אגד
0.27%	0.04%	2.21%	0%	0%	5.79%	0.69%	0.08%	0.08%	חיפה עירוני	אגד
0%	0%	3.45%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	חיפה פרברי	אגד
1.42%	0%	5.67%	0%	0%	19.86%	4.26%	3.55%	0%	ירושלים-ב.ברק קו 402	אגד
0%	0%	1.59%	0%	0%	11.11%	3.17%	0%	0%	ירושלים-באר שבע	אגד
1.27%	0%	1.90%	0%	0%	15.19%	3.80%	1.27%	0%	ירושלים-שפלה	אגד
0%	0%	5.93%	0%	0%	14.41%	1.69%	1.69%	0%	ירושלים-תל אביב	אגד
0.30%	0%	2.12%	0%	0%	8.61%	3.35%	1.62%	0%	ירושלים עירוני	אגד
0%	0%	4.11%	0%	0%	24.66%	0%	6.85%	0%	ירושלים צפון-ציר מזרחי	אגד
0.60%	0%	3.60%	0%	0%	6.31%	0.60%	0.90%	0%	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	אגד
0.65%	0.13%	1.82%	0%	0%	4.43%	0.78%	0.13%	0%	מתמ"ז-קריות	אגד
0%	0%	8.62%	0%	0%	6.90%	3.45%	0%	0%	קריית שמונה-חיפה	אגד
0.17%	0%	3.20%	0%	0%	5.90%	0.34%	0.67%	0%	רחובות עירוני	אגד
0.21%	0%	3.51%	0%	0%	8.26%	2.27%	0.83%	0.41%	רחובות פרברי	אגד
0.29%	0%	3.46%	0%	0%	8.07%	0.58%	2.16%	0.14%	רש"צ עירוני	אגד
0.23%	0%	4.22%	0%	0%	7.26%	1.17%	1.41%	0.47%	רש"צ פרברי	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%	0%	1.00%	0%	0%	11.00%	1.00%	4.00%	0%	תחרות-קווי חרדים	אגד
0%	0%	0.82%	0%	0%	22.95%	2.46%	2.46%	0%	תל אביב-אשקלון	אגד
1.02%	0%	5.58%	0%	0%	14.72%	0.51%	3.05%	0%	תל אביב-גליל עמקים	אגד
1.32%	0%	3.95%	0%	0%	15.79%	0%	2.63%	0%	תל אביב-חדרה	אגד
2.10%	0%	6.99%	0%	0%	11.19%	0%	0.70%	0.70%	תל אביב-שרון-חיפה	אגד
0.55%	0%	7.00%	0%	0%	19.49%	4.05%	4.60%	0%	עוטף ירושלים	אלקטרה אפיקים תחבורה
0.88%	0.33%	4.18%	0%	0%	23.41%	4.29%	8.57%	0%	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
0.09%	0.09%	1.46%	0%	0%	30.39%	2.31%	8.99%	0.17%	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
0.42%	0%	4.07%	0%	0%	8.65%	1.41%	5.94%	0.10%	פתח תקוה-ראש העין	אלקטרה אפיקים
0.78%	0%	6.99%	0%	0%	10.10%	3.33%	1.78%	0%	נתניה עירוני	אקסטרה
0.97%	0%	4.97%	0.06%	0%	21.89%	6.91%	6.61%	0.06%	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים
0.69%	0%	3.59%	0%	0%	28.93%	13.89%	14.12%	0.15%	בית שמש	בית שמש אקספרס
0.45%	0%	5.43%	0%	0%	4.98%	1.36%	0%	0%	מרחב נצרת גי.בי טורס	גי.בי.טורס
0%	0%	2.12%	0%	0%	35.98%	9.70%	23.81%	0.18%	רהט והנגב המערבי	גלים
1.68%	0%	11.01%	0%	0%	22.73%	11.14%	16.17%	0.16%	תל אביב	דן
0.18%	0%	4.45%	0%	0%	21.16%	7.29%	6.16%	0%	באר שבע עירוני	דן באר שבע
0.68%	0.04%	7.07%	0%	0%	25.37%	17.70%	5.96%	0.46%	צפון הנגב	דן בדרום
0%	0%	3.90%	0%	0%	4.39%	0.98%	2.93%	0%	ירושלים עוטף מערב	דרך אגד עוטף ירושלים
0.41%	0%	0.41%	0%	0%	12.70%	8.20%	9.84%	0.41%	קלנדיה-בית חנינה	ירושלים-רמאללה איחוד
0%	0%	8.82%	0%	0%	5.88%	0%	11.76%	0%	אילות	מועצה אזורית אילות
1.31%	0%	11.74%	0%	0%	14.94%	7.24%	6.84%	0%	בקעת אונו אלעד	מטרופולין
1.01%	0.10%	6.69%	0%	0%	24.34%	12.98%	7.51%	0.20%	הנגב	מטרופולין
0.75%	0.07%	9.74%	0%	0%	8.85%	2.33%	5.83%	0.21%	השרון	מטרופולין
1.02%	0%	10.30%	0%	0%	20.38%	5.58%	5.86%	0.23%	שרון חולון מרחבי	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		
0.38%	0%	5.51%	0%	0%	7.56%	0.64%	1.67%	0%	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
0.24%	0.03%	3.60%	0%	0%	16.24%	1.37%	1.34%	0.14%	הגליל	נתיב אקספרס
0.30%	0.03%	3.33%	0%	0%	10.18%	1.88%	3.23%	0.10%	העמקים	סופרבוס
0.52%	0%	3.85%	0%	0%	15.94%	1.56%	5.63%	0%	ירושלים מרכז	סופרבוס
0%	0.18%	2.56%	0%	0%	12.82%	0.92%	1.10%	0%	מטרונית חיפה	סופרבוס
0.53%	0%	7.15%	0%	0%	8.21%	1.81%	2.56%	0%	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
0.54%	0.05%	3.70%	0%	0%	2.14%	0.63%	0.93%	0%	חדרה-נתניה	קווים
0.77%	0%	5.30%	0%	0%	6.35%	2.70%	0%	0.18%	חשמונאים	קווים
0.46%	0%	2.52%	0%	0%	2.45%	0.15%	0.61%	0%	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
0.97%	0%	8.95%	0%	0%	24.30%	18.26%	6.65%	0.24%	פרוזדור ירושלים	תנופה
0.82%	0%	9.80%	0%	0%	23.27%	8.98%	5.31%	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		
12	0	0	4	0	0	8	0	0	0	אגד	אילת עירוני ובינעירוני
14	0	0	3	0	0	7	1	3	0	אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים
58	1	0	4	0	0	44	3	6	0	אגד	אשכול דרומי
42	5	0	14	0	0	16	4	3	0	אגד	חדרה פרברי
104	10	0	41	0	0	39	3	10	1	אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון
3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	אגד	חיפה-ירושלים-אילת
34	2	0	11	0	0	17	1	3	0	אגד	חיפה-שרון-ירושלים
240	7	1	58	0	0	152	18	2	2	אגד	חיפה עירוני
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	אגד	חיפה פרברי
49	2	0	8	0	0	28	6	5	0	אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402
10	0	0	1	0	0	7	2	0	0	אגד	ירושלים-באר שבע
37	2	0	3	0	0	24	6	2	0	אגד	ירושלים-שפלה
28	0	0	7	0	0	17	2	2	0	אגד	ירושלים-תל אביב
325	6	0	43	0	0	175	68	33	0	אגד	ירושלים עירוני
26	0	0	3	0	0	18	0	5	0	אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי
40	2	0	12	0	0	21	2	3	0	אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה-טבריה
61	5	1	14	0	0	34	6	1	0	אגד	מתמיד-קריות
11	0	0	5	0	0	4	2	0	0	אגד	קריית שמונה-חיפה
61	1	0	19	0	0	35	2	4	0	אגד	רחובות עירוני
75	1	0	17	0	0	40	11	4	2	אגד	רחובות פרברי
102	2	0	24	0	0	56	4	15	1	אגד	רש"צ עירוני
63	1	0	18	0	0	31	5	6	2	אגד	רש"צ פרברי

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		
17	0	0	1	0	0	11	1	4	0	אגד	תחרות-קווי חרדים
35	0	0	1	0	0	28	3	3	0	אגד	תל אביב-אשקלון
49	2	0	11	0	0	29	1	6	0	אגד	תל אביב-גליל עמקים
18	1	0	3	0	0	12	0	2	0	אגד	תל אביב-חדרה
31	3	0	10	0	0	16	0	1	1	אגד	תל אביב-שרון-חיפה
520	8	0	102	0	0	284	59	67	0	אלקטרה אפיקים תחבורה	עוטף ירושלים
379	8	3	38	0	0	213	39	78	0	אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א
508	1	1	17	0	0	355	27	105	2	אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני
395	8	0	78	0	0	166	27	114	2	אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין
207	7	0	63	0	0	91	30	16	0	אקסטרה	נתניה עירוני
684	16	0	82	1	0	361	114	109	1	אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון
804	9	0	47	0	0	379	182	185	2	בית שמש אקספרס	בית שמש
27	1	0	12	0	0	11	3	0	0	ג.בי.טורס	מרחב נצרת ג'י.בי.טורס
407	0	0	12	0	0	204	55	135	1	גלים	רהט והנגב המערבי
3,890	104	0	681	0	0	1,406	689	1,000	10	דן	תל אביב
662	3	0	75	0	0	357	123	104	0	דן באר שבע	באר שבע עירוני
1,605	19	1	198	0	0	711	496	167	13	דן בדרום	צפון הנגב
25	0	0	8	0	0	9	2	6	0	דרך אגד עוטף ירושלים	ירושלים עוטף מערב
78	1	0	1	0	0	31	20	24	1	ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה
9	0	0	3	0	0	2	0	4	0	מועצה אזורית אילות	אילות
738	23	0	206	0	0	262	127	120	0	מטרופולין	בקעת אונו אלעד
521	10	1	66	0	0	240	128	74	2	מטרופולין	הנגב
405	11	1	142	0	0	129	34	85	3	מטרופולין	השרון
762	18	0	181	0	0	358	98	103	4	מטרופולין	שרון חולון מרחבי

מספר ממצאים לא תקינים – בקרה לאורך מסלול										מפעיל	אשכול
סה"כ ממצאים לא תקינים	חווית נסיעה			כלי התחבורה				נגישות			
	עצירה	תשלום	נסיעה	עלייה לאוטובוס	פרטי יצירת קשר	תחזוקה	ניקיון	נגישות פנים	נגישות חוץ		
123	3	0	43	0	0	59	5	13	0	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
669	7	1	105	0	0	473	40	39	4	הגליל	נתיב אקספרס
567	9	1	99	0	0	303	56	96	3	העמקים	סופרבוס
528	10	0	74	0	0	306	30	108	0	ירושלים מרכז	סופרבוס
96	0	1	14	0	0	70	5	6	0	מטרונית חיפה	סופרבוס
269	7	0	95	0	0	109	24	34	0	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
164	11	1	76	0	0	44	13	19	0	חדרה-נתניה	קווים
436	22	0	151	0	0	181	77	0	5	חשמונאים	קווים
81	6	0	33	0	0	32	2	8	0	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
491	8	0	74	0	0	201	151	55	2	פרוזדור ירושלים	תנופה
236	4	0	48	0	0	114	44	26	0	שומרון	תנופה

4. בקרת תשתיות

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*
משקל		30%	40%	15%	15%	
אגד	301	4.5	4.7	4.8	4.7	4.7
אלקטרה אפיקים תחבורה	37	4.3	4.6	4.5	4.6	4.5
אלקטרה אפיקים	100	4.2	4.6	4.8	4.7	4.5
אקסטרה	22	4.2	5.0	5.0	5.0	4.8
אקסטרה ירושלים	38	3.8	4.2	4.4	4.3	4.2
בית שמש אקספרס	33	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
גי.בי.טורס	6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
גלים	14	4.6	5.0	4.8	5.0	4.9
דן	156	4.1	4.4	4.5	4.4	4.3
דן באר שבע	41	3.9	4.4	4.4	4.4	4.3
דן בדרום	69	4.0	4.4	4.4	4.4	4.3
דרך אגד עוטף ירושלים	5	4.8	5.0	5.0	5.0	4.9
ירושלים-רמאללה איחוד	6	2.3	2.3	2.0	2.3	2.3
כרמלית	3	5.0	5.0	4.7	5.0	5.0
מועצה אזורית אילות	3	5.0	5.0	4.7	5.0	5.0
מטרופולין	150	3.9	4.4	4.4	4.4	4.3
נסיעות ותיירות	20	5.0	4.8	5.0	4.9	4.9
נתיב אקספרס	72	4.8	4.9	4.9	4.9	4.9
סופרבוס	137	4.2	4.6	4.7	4.7	4.5
קווים	159	3.6	4.1	4.2	4.1	4.0
ש.א.מ	33	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8
תנופה	34	3.6	4.4	4.4	4.4	4.2
ארצי	1,439	4.2	4.6	4.6	4.6	4.5

* 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 בקורות שבוצעו	אשכול
	25%	25%	15%	15%	20%		משקל
5.0	4.9	5.0	5.0	4.9	5.0	103	אגד
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	7	אלקטרה אפיקים תחבורה
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	21	אלקטרה אפיקים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4	אקסטרה
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	8	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	3	גלים
5.0	4.9	5.0	5.0	4.9	5.0	31	דן
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	8	דן באר שבע
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	14	דן בדרום
4.5	3.7	5.0	5.0	3.7	5.0	3	דרך אגד עוטף ירושלים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	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 אילות
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	30	מטרופולין
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4	נסיעות ותיירות
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	14	נתיב אקספרס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	28	סופרבוס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	31	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	7	תנופה
5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	5.0	342	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	133	אגד
4.1	4.5	3.6	4.3	23	אלקטרה אפיקים תחבורה
4.4	4.8	4.4	4.2	33	אלקטרה אפיקים
3.6	5.0	3.8	2.8	5	אקסטרה
4.4	5.0	4.6	3.9	9	אקסטרה ירושלים
4.9	5.0	4.8	4.9	8	בית שמש אקספרס
3.5	5.0	2.7	3.7	3	גי.בי.טורס
4.9	4.7	5.0	4.8	6	גלים
4.1	4.8	4.3	3.5	67	דן
4.8	5.0	5.0	4.5	10	דן באר שבע
4.7	5.0	5.0	4.4	14	דן בדרום
5.0	5.0	5.0	5.0	2	דרך אגד עוטף ירושלים
2.5	3.0	2.4	2.4	5	ירושלים-רמאללה איחוד
4.1	5.0	4.0	3.7	3	כרמלית
5.0	5.0	5.0	5.0	3	מועצה אזורית אילת
4.4	5.0	4.7	3.9	54	מטרופולין
4.6	5.0	4.8	4.1	8	נסיעות ותיירות
4.8	5.0	4.8	4.7	27	נתיב אקספרס
4.6	4.9	4.8	4.3	36	סופרבוס
4.2	4.9	4.3	3.8	57	קווים
4.8	5.0	4.5	5.0	8	ש.א.מ
4.2	5.0	4.4	3.6	10	תנופה
4.5	4.9	4.6	4.2	524	ארצי

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

4.2.4 בקרת אתר אינטרנט

ציון משוקלל* ציון	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
4.8	4.0	5.0	5.0	5.0	3	אלקטרה אפיקים תחבורה
4.8	4.1	5.0	5.0	5.0	9	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
4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	3	בית שמש אקספרס
4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	3	גי.בי.טורס
4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	3	גלים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	15	דן
4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	3	דן באר שבע
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	דן בדרום
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	דרך אגד עוטף ירושלים
4.2	4.0	1.0	5.0	4.0	3	ירושלים-רמאללה איחוד
4.9	4.3	5.0	5.0	5.0	3	כרמלית
4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	3	מועצה אזורית אילות
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	12	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	4.3	9	סופרבוס
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	9	קווים
5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3	ש.א.מ
4.9	4.7	5.0	5.0	5.0	6	תנופה
4.9	4.8	4.9	5.0	4.9	120	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	5.0	4.7	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	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
7	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	5.0	4.8	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	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	4.7	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	1.7	גלים
30	4.9	4.3	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	דן
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	דן באר שבע
36	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	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	דרך אגד עוטף ירושלים
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

מספר בקורות למפעיל	ציון ממוצע	הנציג תג עונד שם	הימצאות שלט עמדת על הקו מחוץ לעמדה	ניקיון העמדה	מקצועיות הנציג	יחס ללקוח	הימצאות העמדה בהתאם לכתובת 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
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 אילות
108	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	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
67	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	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	5.0	5.0	5.0	סופרבוס
79	5.0	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	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	4.8	5.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	תנופה
742	5.0	4.9	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.9	ציון ממוצע

* למפעילים: 'אקסטרה ירושלים', דרך אגד עוטף 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		בקרות על תחנות סככה	בקרות שבוצעו	מפעיל
	יעד קו	מספר קו	זיהוי מפעיל	שם תחנה	מק"ט תחנה	שילוט נגיש**	שילוט סטטי			
5.99	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0%	0.01%	10,434	13,117	אגד
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,044	1,233	אלקטרה אפיקים תחבורה
5.98	0.03%	0.03%	0.03%	0%	0%	0%	0%	3,471	3,906	אלקטרה אפיקים
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1,777	2,072	אקסטרה
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	750	832	בית שמש אקספרס
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	284	434	גי.בי.טורס
5.98	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.34%	296	597	גלים
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2,375	2,732	דן
5.90	0.13%	0.13%	0.13%	0%	0%	0%	0.07%	1,376	1,563	דן באר שבע
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3,418	3,801	דן בדרום
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	196	381	ירושלים-אבו-תור-ענאתא איחוד
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	86	116	ירושלים-רמאללה איחוד
5.98	0.02%	0.02%	0.04%	0%	0%	0%	0.15%	4,118	4,982	מטרופולין
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	202	366	נסיעות ותיירות
5.99	0%	0%	0%	0.05%	0%	0%	0.13%	1,572	2,127	נתיב אקספרס
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4,217	4,815	סופרבוס
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0.02%	5,881	7,230	קווים
6.00	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	797	1,390	ש.א.מ.
5.74	0.29%	0.29%	0.29%	0.22%	0.22%	0%	0.29%	1,032	1,358	תנופה

5.3 שילוט אלקטרוני בתחנה

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

אחוז בקרות לא תקינות	סה"כ בקרות לא תקינות	פירוט ממצאים לא תקינים								בקרות שלטים אלקטרוניים	גורם אחראי
		אחר	שגיאות בנתוני השלט	יציבות ועיגון השלט	שלמות של מרכיבי השלט	נראות הכיתוב בשלט	מסך	כפתור שמע	שלט לא עובד		
27.26%	779	11	45	1	37	3	398	83	240	2,858	אגד
15.36%	51	0	0	0	0	0	26	4	21	332	אלקטרה אפיקים תחבורה
27.25%	327	0	36	0	3	2	63	104	86	1,200	אלקטרה אפיקים
31.50%	126	1	0	0	0	0	106	5	16	400	אקסטרה
35.12%	72	0	0	0	0	0	15	55	5	205	בית שמש אקספרס
4.65%	2	0	0	0	1	0	1	0	1	43	גי.בי.טורס
37.31%	250	18	49	0	12	0	26	79	82	670	דן
54.07%	133	0	9	0	2	0	77	19	82	246	דן באר שבע
26.93%	122	0	14	0	2	0	35	55	40	453	דן בדרום
13.13%	13	0	0	0	0	0	10	0	3	99	דרך אגד עוטף ירושלים
0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	ירושלים- רמאללה איחוד
33.87%	315	7	16	0	2	2	64	141	114	930	מטרופולין
55.56%	5	0	0	0	1	0	5	0	0	9	נסיעות ותיירות
37.45%	97	1	9	0	9	0	55	0	32	259	נתיב אקספרס
32.32%	394	1	56	0	6	0	174	7	160	1,219	סופרבוס
31.91%	448	26	13	0	8	2	153	121	183	1,404	קווים
15.88%	27	0	0	0	7	0	10	0	18	170	ש.א.מ.
37.05%	83	2	5	0	0	0	43	16	19	224	תנופה
30.24%	3,244	67	252	1	90	9	1,261	689	1,102	10,726	סכום כולל

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	179	20	11.2%
בית שמש אקספרס	6	0	0.0%
דן באר שבע	70	15	21.4%
דן בדרום	21	5	23.8%
מטרופולין	28	4	14.3%
נתיב אקספרס	100	49	49.0%
סופרבוס	549	134	24.4%
קווים	407	94	23.1%
סה"כ	1,360	321	23.6%

6. סקר שביעות רצון

6. סקר שביעות רצון ארצי בקרב נוסעים באוטובוס*

6.1 הקדמה

הסקר מתבצע בקרב כל מפעילי התח"צ בכל האשכולות (למעט מוניות שירות), באמצעות חלוקת שאלונים² 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 נדגמו למעלה מ- 5,800 נסיעות ונאספו כ- 60,000 שאלונים מלאים ותקינים.

6.2 ציון סקר חוות דעת משתמשים הציון 2, 2024

6.2.1 מידת שביעות הרצון לפי מפעיל

שינוי הציון בהשוואה לחציון 1, 2024	ציון ממוצע לשביעות הרצון הכללית מהנסיעה	מס' אשכולות	מפעיל
0.10	3.86	1	אקסטרה
-0.07	3.82	27	אגד
-0.01	3.82	1	דן באר שבע
-0.06	3.81	3	סופרבוס
-0.12	3.80	1	דן בדרום
-0.08	3.76	3	אלקטרה אפיקים
-0.02	3.75	1	דן
0.04	3.72	1	אקסטרה ירושלים
-	3.70	1	דרך אגד עוטף ירושלים
-0.35	3.69	1	ירושלים-רמאללה איחוד
-0.19	3.60		כלל ארצי
-0.18	3.60	4	מטרופולין
0.11	3.56	3	קווים
-0.49	3.49	1	גלים
-0.45	3.41	1	ש.א.מ
-0.02	3.35	1	מועצה אזורית אילות
-0.43	3.29	1	נתיב אקספרס
-0.20	3.29	1	בית שמש אקספרס
-0.10	3.28	1	אלקטרה אפיקים תחבורה
-0.21	3.24	2	תנופה
-0.86	3.16	1	גי.בי.טורס
-0.71	3.09	1	נסיעות ותיירות

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

6.2.2 מידת שביעות רצון למפעיל לפי פרמטרים של שירות

ארגון	תנופה	ש.א.מ.	קווים	סופרבוס	נתיב אקספרס	נסיעות ותיירות	מטרופולין	מועצה אזורית אילת	ירושלים-רמאללה איחוד	דרך אגד עוטף ירושלים	דן בדרום	דן באר שבע	דן	גלים	גי.בי.טורס	בית שמש אקספרס	אקסטרה ירושלים	אקסטרה	אלקטרה אפיקים	אלקטרה אפיקים תחבורה	אגד	
3.60	3.24	3.41	3.56	3.81	3.29	3.09	3.60	3.35	3.69	3.70	3.80	3.82	3.75	3.49	3.16	3.29	3.72	3.86	3.76	3.28	3.82	שביעות רצון כללית
3.49	3.17	3.38	3.49	3.63	3.22	3.03	3.41	3.31	3.62	3.52	3.63	3.53	3.62	3.44	3.06	3.25	3.48	3.69	3.61	3.19	3.67	עמידה בלוחות זמנים
3.34	3.06	3.28	3.28	3.57	3.16	3.03	3.21	3.21	3.67	3.23	3.48	3.64	3.47	3.46	3.02	3.06	3.36	3.55	3.40	3.08	3.51	תדירות הקו
3.53	3.30	3.36	3.47	3.59	3.26	3.06	3.57	3.20	3.76	3.59	3.67	3.77	3.58	3.50	3.14	3.09	3.52	3.57	3.62	3.30	3.73	צפיפות
3.69	3.40	3.47	3.62	3.79	3.35	3.13	3.72	3.24	3.86	3.66	3.95	3.95	3.83	3.58	3.17	3.48	3.68	3.91	3.87	3.42	3.94	אדיבות ומקצועיות הנהג
3.65	3.33	3.39	3.60	3.85	3.35	3.07	3.80	3.46	3.85	3.81	3.90	3.92	3.76	3.51	3.21	3.43	3.99	4.05	3.82	3.36	3.87	ניקיון ותחזוקת האוטובוס
3.66	3.36	3.41	3.62	3.77	3.32	3.10	3.76	3.51	3.85	3.66	3.93	3.84	3.82	3.57	3.22	3.45	3.75	3.90	3.87	3.35	3.89	הרגשת הביטחון האישי

6.3 ממצאים עיקריים סקר חוות דעת משתמשים חציון 2, 2024 – מפעילי מזרח ירושלים

6.3.1 מידת שביעות הרצון לפי מפעיל

מפעיל	מס' אשכולות	שביעות רצון כללית מהנסיעה	שינוי הציון בהשוואה לחציון 2024, 1
ירושלים-דרום איחוד	1	3.95	-0.01
ירושלים - עיסאווייה מחנה שעפאט איחוד	1	3.93	0.19
ירושלים-אלוסט איחוד	1	3.91	0.16
ירושלים-הר הזיתים	1	3.75	-0.16
ממוצע משוקלל		3.66	-0.25
ירושלים-אבו-תור-ענאתא איחוד	1	3.63	-0.16
ירושלים-צור באהר איחוד	1	2.77	-0.52

* 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	
2.77	3.93	3.75	3.95	3.91	3.63	שביעות רצון כללית
2.90	3.85	3.70	3.88	3.69	3.59	עמידה בלוחות זמנים
2.82	3.98	3.85	3.86	3.86	3.62	תדירות הקו
3.08	3.57	3.45	3.71	3.58	3.44	צפיפות
3.50	4.12	4.02	3.94	4.24	3.72	אדיבות ומקצועיות הנהג
3.24	3.96	3.80	4.10	4.15	3.58	ניקיון ותחזוקת האוטובוס
3.49	4.17	4.01	4.17	4.35	3.66	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)

תיאור	סה"כ חציון 2, 2024
בקרות לאורך מסלול	789
משמרות בקרה בתחנת מוצא	85
נסיעות שנדגמו בתחנת מוצא	1,401
בקרת תשתיות	438
שאלוני סקר שמולאו בנסיעות	78

7.2 ממצאים לא תקינים

תחום בקרה	סוג ממצא	תיאור ממצא ראשי	מספר ממצאים לא תקינים	אחוז ממצאים לא תקינים
חציון 2, 2024				
בקרה בתחנת מוצא	עמידה בלוח זמנים	הקדמה ואי ביצוע	2	0.14%
		איחור מ-6 עד 10 דקות	4	0.29%
		איחור מעל 10 דקות	0	0%
	בקרת אוטובוס בתחנה	כלי תחבורה מורשה	0	0%
התאמת כלי תחבורה לקו		0	0%	
בקרה לאורך מסלול	נגישות	נגישות חוץ	1	0.05%
		נגישות פנים	21	0.96%
	כלי התחבורה	ניקיון	92	4.20%
		תחזוקה	160	7.31%
		פרטי יצירת קשר	0	0%
		עלייה לאוטובוס	0	0%
חווית נסיעה	נסיעה	36	1.64%	
	תשלום	0	0%	
	עצירה	8	0.37%	
			סה"כ	סה"כ
			324	

7.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים

מספר ממצאים לא תקינים								ממצא ראשי	ממצא אב	תחום בקרה
אחוז ממצאים לא תקינים	סה"כ	12/24	11/24	10/24	09/24	08/24	07/24			
0.14%	2	1	0	1	0	0	0	הקדמה ואי ביצוע	עמידה בלוח זמנים	בקרה גלויה
0.29%	4	3	1	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		
0.05%	1	0	1	0	0	0	0	נגישות חוץ	נגישות	
0.96%	21	2	2	4	5	2	6	נגישות פנים		
4.20%	92	16	5	5	25	14	27	ניקיון	כלי התחבורה	
7.31%	160	30	15	14	37	24	40	תחזוקה		
0%	0	0	0	0	0	0	0	פרטי יצירת קשר		
0%	0	0	0	0	0	0	0	עלייה לאוטובוס		
1.64%	36	6	8	5	10	5	2	נסיעה	חווית נסיעה	
0%	0	0	0	0	0	0	0	תשלום		
0.37%	8	0	3	2	2	1	0	עצירה		
	324	58	35	31	79	46	75		סה"כ	

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	3
מסוף ארזים	37	4
מסוף בת גלים	48	0
מסוף האוניברסיטה המערבי	48	1
מסוף חנה וסע ראשלי"צ	48	0
מסוף חריש מערב	24	0
מסוף יגור	48	2
סבידור מרכז	48	3
מסוף קלצ'קין	48	0
מסוף רידינג תל אביב	48	1
תחנה מרכזית באר שבע	48	117
תחנה מרכזית בית שאן	48	4
מרכזית המפרץ	48	1
מרכזית הקריות	48	1
תחנה מרכזית טבריה	48	18
תחנה מרכזית מודיעין	48	1
תחנה מרכזית נהריה	48	36
תחנה מרכזית נתניה	48	66
תחנה מרכזית עכו	48	3
תחנה מרכזית ערד	48	16
תחנה מרכזית צפת	48	19
תחנה מרכזית תל אביב*	48	157
תחנת רכבת כרמיאל מרכז	24	0
סכום כולל	1,045	453

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

8.2 דוח ממצאים לא תקינים לפי סוג ממצא ותחנות מרכזיות באמנה

נקיון שירותים					נגישות				אספקת ציוד סניטרי			תחנה מרכזית
נקיון רצפה	נקיון תקרת השירותים	נקיון סביבת הכיורים	נקיון תאי שירותים ואסלות	נקיון דלת שירותים	כיור	דלת פתוחה ונפתחת כלפי חוץ	פחים	מעקה	נייר לניגוב ידיים	נייר טואלט	סבון ידיים	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ביג אשדוד
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף ארזים
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף בת גלים
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף האוניברסיטה המערבי
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף חנה וסע ראשלי"צ
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף חריש מערב
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף יגור
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	סבידור מרכז
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף קלצ'קין
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף רידינג תל אביב
1	0	1	2	2	0	0	1	3	0	15	4	תחנה מרכזית באר שבע
0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	תחנה מרכזית בית שאן
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מרכזית המפרץ
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מרכזית הקריות
0	1	0	2	1	0	2	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית טבריה
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית מודיעין
1	1	3	10	1	0	0	0	0	0	1	0	תחנה מרכזית נהריה
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית נתניה
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית עכו
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית ערד
0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית צפת
2	7	12	17	16	1	0	0	2	0	35	20	תחנה מרכזית תל אביב
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנת רכבת כרמיאל מרכז
4	9	16	36	21	1	2	1	7	0	51	24	סה"כ

סה"כ ממצאים	תחזוקת שירותים				תחזוקה						שילוט דיגיטלי		נקיון מתחם התחנה	תחנה מרכזית
	כיוור	שירותים סגורים	תאורה	אסלת שירותים	חפץ חד ובולט	חוטיי חשמל חשופים	ספסלים שבורים	סכנת החלקה	דלתות שבורות	אחר	שילוט דיגיטלי מרכזי	שילוט דיגיטלי ברציפים	נקיון הרציפים	
3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	ביג אשדוד
4	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	מסוף ארזים
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף בת גלים
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף האוניברסיטה המערבי
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף חנה וסע ראשלי"צ
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף חריש מערב
2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף יגור
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	סבידור מרכז
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף קלצ'קין
1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מסוף רידינג תל אביב
117	0	2	0	12	0	0	2	49	8	0	0	15	0	תחנה מרכזית באר שבע
4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	תחנה מרכזית בית שאן
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	מרכזית המפרץ
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	מרכזית הקריות
18	0	5	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0	תחנה מרכזית טבריה
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	תחנה מרכזית מודיעין
36	0	1	6	0	0	10	2	0	0	0	0	0	0	תחנה מרכזית נהריה
66	0	0	0	0	0	49	0	1	5	0	0	11	0	תחנה מרכזית נתניה
3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	תחנה מרכזית עכו
16	0	4	0	10	0	0	0	0	0	2	0	0	0	תחנה מרכזית ערד
19	0	0	1	0	0	2	4	0	7	0	0	0	0	תחנה מרכזית צפת
157	3	4	0	14	2	1	0	1	11	4	0	0	5	תחנה מרכזית תל אביב
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	תחנת רכבת כרמיאל מרכז
453	3	21	8	37	3	63	8	52	41	7	0	30	8	סה"כ

8.3 דוח ממצאים לא תקינים לפי חודשים לתחנות באמנה

סה"כ	12/24	11/24	10/24	09/24	08/24	07/24	ממצא ראשי	שם התחנה
2	0	0	0	0	2	0	תחזוקה	ביג אשדוד
1	1	0	0	0	0	0	תחזוקת שירותים	
3	1	0	0	0	2	0	סה"כ	
1	1	0	0	0	0	0	שילוט דיגיטלי	מסוף ארזים
3	1	0	1	0	1	0	תחזוקה	
4	2	0	1	0	1	0	סה"כ	
1	1	0	0	0	0	0	תחזוקת שירותים	מסוף האוניברסיטה המערבי
1	1	0	0	0	0	0	סה"כ	
2	1	1	0	0	0	0	תחזוקת שירותים	מסוף יגור
2	1	1	0	0	0	0	סה"כ	
1	0	0	0	0	1	0	תחזוקת שירותים	מסוף רידינג תל אביב
1	0	0	0	0	1	0	סה"כ	
1	0	1	0	0	0	0	שילוט דיגיטלי	מרכזית המפרץ
1	0	1	0	0	0	0	סה"כ	
1	1	0	0	0	0	0	תחזוקת שירותים	מרכזית הקריות
1	1	0	0	0	0	0	סה"כ	
3	1	1	1	0	0	0	נקיון מתחם התחנה	סבידור מרכז
3	1	1	1	0	0	0	סה"כ	
15	4	2	3	2	1	3	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית באר שבע
59	10	2	6	8	8	25	תחזוקה	
4	2	2	0	0	0	0	נגישות	
14	6	2	1	2	3	0	תחזוקת שירותים	
19	4	2	4	3	3	3	אספקת ציוד סניטרי	
6	2	1	0	1	1	1	נקיון שירותים	
117	28	11	14	16	16	32	סה"כ	
1	0	0	0	0	1	0	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית בית שאן
1	0	0	0	1	0	0	תחזוקה	
2	0	0	0	0	0	2	נגישות	
4	0	0	0	1	1	2	סה"כ	
7	0	2	1	1	1	2	תחזוקה	תחנה מרכזית טבריה
2	2	0	0	0	0	0	נגישות	
5	2	3	0	0	0	0	תחזוקת שירותים	
4	0	1	0	1	0	2	נקיון שירותים	
18	4	6	1	2	1	4	סה"כ	

סה"כ	12/24	11/24	10/24	09/24	08/24	07/24	ממצא ראשי	שם התחנה
1	1	0	0	0	0	0	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית מודיעין
1	1	0	0	0	0	0	סה"כ	
12	0	2	8	0	0	2	תחזוקה	תחנה מרכזית נהריה
7	2	0	0	1	3	1	תחזוקת שירותים	
1	0	0	0	0	1	0	אספקת ציוד סניטרי	
16	3	4	0	3	5	1	נקיון שירותים	
36	5	6	8	4	9	4	סה"כ	
11	1	4	1	1	2	2	שילוט דיגיטלי	תחנה מרכזית נתניה
55	2	1	0	9	6	37	תחזוקה	
66	3	5	1	10	8	39	סה"כ	
1	0	1	0	0	0	0	תחזוקה	תחנה מרכזית עכו
1	1	0	0	0	0	0	תחזוקת שירותים	
1	0	0	0	0	1	0	נקיון שירותים	
3	1	1	0	0	1	0	סה"כ	
2	0	0	0	0	0	2	תחזוקה	תחנה מרכזית ערד
14	4	0	0	0	9	1	תחזוקת שירותים	
16	4	0	0	0	9	3	סה"כ	
13	1	2	2	0	3	5	תחזוקה	תחנה מרכזית צפת
1	0	1	0	0	0	0	תחזוקת שירותים	
5	0	1	0	3	0	1	נקיון שירותים	
19	1	4	2	3	3	6	סה"כ	
19	8	3	2	1	4	1	תחזוקה	תחנה מרכזית תל אביב
3	3	0	0	0	0	0	נגישות	
21	17	1	0	0	3	0	תחזוקת שירותים	
55	11	14	10	1	9	10	אספקת ציוד סניטרי	
54	8	8	7	6	10	15	נקיון שירותים	
5	4	1	0	0	0	0	נקיון מתחם התחנה	
157	51	27	19	8	26	26	סה"כ	
453	105	63	47	44	78	116	סה"כ	

* לא דווחו ממצאים לתחנות: מסוף בת גלים, מסוף חנה וסע ראשלי"צ, מסוף חריש מערב, מסוף קלצ'קין, תחנת רכבת כרמיאל מרכז

8.4 בקרות לתחנות ללא אמנה

שם התחנה	מספר בקרות	ממצאים לא תקינים
אובנת פי"ת	48	0
האומה	48	1
הירקון פתח תקווה	48	0
הר נוף-בית הדפוס צפוני	6	0
חוף כרמל	48	58
יד חרוצים	48	0
כרמלית	48	25
מודיעין עלית מסוף	24	4
מסוף אום אל פאחס	46	25
מסוף אוניברסיטה	6	0
מסוף אור יהודה	6	0
מסוף אושיות	6	0
מסוף אצטדיון טרנר	6	0
מסוף בית חולים תל השומר	6	0
מסוף גבעה צרפתית	6	0
מסוף גבעת משואה	6	0
מסוף גילה	6	0
מסוף החרש	48	0
מסוף הר חוצבים	6	6
מסוף הר נוף	6	0
מסוף וולפסון	48	16
מסוף חסן שוקרי	6	0
מסוף י"א	6	0
מסוף יהוד	6	0
מסוף כורזים	6	0
מסוף לוד	24	9
מסוף מכללת לוינסקי תל אביב	6	0
מסוף נווה יעקב	6	0
מסוף ניסנבוים בת ים	6	0
מסוף סולטן סולימאן	6	2
מסוף עין התכלת	12	0
מסוף פסגת זאב	6	0
מסוף קניון הזהב	6	0
מסוף רימון	6	0
מסוף רמות	6	0
מסוף רמז	6	0
מסוף שטרן	6	0
מרכזית פתח תקווה	48	1
משה ארנס	48	51
מתנ"ח יבנה	6	0

שם התחנה	מספר בקרות	ממצאים לא תקינים
ריביירה אשדוד	12	0
שוהם	12	0
תחנה מרכזית אילת	48	2
תחנה מרכזית אשדוד	48	54
תחנה מרכזית אשקלון	48	136
תחנה מרכזית דימונה	24	0
תחנה מרכזית חדרה	48	18
תחנה מרכזית חצור	48	139
תחנה מרכזית ירושלים	48	90
תחנה מרכזית כפר סבא	49	94
תחנה מרכזית קסטינה	48	39
תחנה מרכזית קרית גת	48	126
תחנה מרכזית רמלה	48	46
תחנה מרכזית רש"צ	48	61
סכום כולל	1,319	1,003

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	התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס עירוני בקו בינעירוני	
	התאמת האוטובוס לקו	מידיבוס/מיניבוס עירוני בקו איזורי	
	נתוני אלקטרונית/בקרה בשטח	מתעדכן	
	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	
	ניקיון	כלי התחבורה מלוכלך מבפנים	

סוג ממצא	ממצא ראשי	ממצא
מסלול (כלי התחבורה)	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
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 יעל קו
	שירות לאמצעי תשלום	מכונות טעינה
	אינטרנט ואפליקציות	עדכנות אתר אינטרנט ואפליקציות
	שביעות רצון	שביעות רצון
סקר		

***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 החרیגה והמשקל היחסי שלהם

ממצא אב	תת ממצא	ניקוד	גבול
חריגות לוי"ז	הקדמה ואי ביצוע	15	5%
חריגות לוי"ז	איחור מ-5 עד 20 דקות	13	8%
חריגות לוי"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: $y_i = \left[1 - \left(\frac{x_i}{\bar{x}} \right) \right] \cdot y_i$

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: $y_i = \left(\frac{w_i - \bar{w}}{5 - \bar{w}} \right) \cdot y_i$

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	מאד לא מרוצה	ניטרלית	מרוצה	מאד מרוצה	
1	2	3	4	5	
<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!