**משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

**השירות לנוסע באוטובוסים**

**הגופים המבוקרים: משרד התחבורה והבטיחות בדרכים; משרד האוצר; אגד - אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ**

ליקויים 12-13 תוקנו. ראה הערות רה"מ 59ב', עמ' 246.

**ליקוי**

1.ניהול הרפורמה אמור להתבצע על ידי רשות שתוקם בתוך משרד התחבורה. לצורך ההקמה נעזר משרד התחבורה לשם כך בחברה חיצונית אותה הוא מעסיק. עד מועד סיום הביקורת, ספטמבר 2008, הרשות טרם הוקמה**.** על משרד התחבורה, להבטיח שימור והעברת הידע שנמצא ברשות החברה החיצונית לייעוץ כלכלי.

**מעקב**

**משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

1. הפרויקט אמור להסתיים בשנת 2011. פרויקט הקמת רשות מטרופולינית בחיפה עומד בפני חתימת הסכם בין המדינה לבין הרשויות המקומיות. בסיום התקופה ההסכמית ולאחר ניתוח תוצאותיה יוגש דבר חקיקה שיגדיר את תפקידי וסמכויות הרשות המטרופולינית שתוקם. לגבי הרשות הארצית – הוכנה טיוטת מבנה ארגוני והמשרד מצוי בשלבי דיון עם משרד האוצר על מספר התקנים הנדרשים לרשות שתוקם.

ראה הערות רה"מ 59ב' עמ' 241. ראה דוח מעקב 59ב' עמ' 379.

**ליקוי**

2. משרד התחבורה לא הפעיל מערך קנסות אחיד על המפעילים השונים, בגין אותן חריגות, ולא אכף עליהם עמידה בכל הדרישות.

**מעקב**

2. לא דווח על התקדמות בתיקון הליקוי. ראה דוח מעקב 59ב' עמ' 379.

**ליקוי**

3. גם כאשר הוחלף המפעיל הראשון שזכה במכרז להפעלה באשכול מודיעין (מודיעין - מכבים - רעות) משרד התחבורה לא הצליח לספק תחבורה ציבורית ראויה לעיר מודיעין - מכבים -רעות.

**מעקב**

3. חל שיפור יחסי במדדי הבקרה (70 מדדים) באשכול מודיעין (מדד החריגה באשכול מודיעין ירד מ – 2.4 ל – 2.3 כאשר הממוצע הארצי עומד על 2.7). זאת על-פי דוח בקרה תפעולית בתחבורה ציבורית של חברת יועצים להנדסת תעשייה, ניהול ובקרה שהוגשה למשרד התחבורה. יש לציין שבדוח נמסר על החמרה במספר מדדים כמו באיחורים, בניקיון האוטובוסים ובעצירה לנוסעים שלא בתחנה.

ראה הערות רה"מ 59ב' עמ' 242 ובדוח מעקב 59ב' עמ' 380.

**ליקוי**

4. משרד התחבורה לא הצליח לאכוף עמידה של כל המפעילים בהתחייבויותיהם. משרד התחבורה לא עודד את המפעילים לאכוף משמעת על נהגיהם בנוגע לנהיגה מסוכנת, קוד לבוש והיחס לנוסע. משרד התחבורה אף לא הצליח לחייב את המפעילים לספק דוחות מפורטים כנדרש בחוזה, דוחות שאמורים לסייע בעדכון רישיון הפעלת הקווים ולשפר את השירות לציבור; לא הצליח לאכוף עמידה בלוח זמנים, תדירות ועמידה בהגבלות על מספר נוסעים. משרד התחבורה אפשר הפעלת אשכולות קווים בטרם קיבלו רישיון לכך; לא קבע נהלים להפעלת אוטובוסים בעיתות חירום; ולא התאים את תשתית התחבורה בארץ לשימושם של אנשים עם מוגבלויות.

**מעקב**

4. שירות התחבורה הציבורית משתפר באופן עקבי. המשרד עוקב באופן שוטף אחר ביצועי החברות.

ראה הערות רה"מ 59ב' עמ' 243 ובדוח מעקב 59ב' עמ' 380.

**ליקוי**

5. באוטובוסים של אגד אין כל מידע לנוסע על מסלול הנסיעה או על התחנה הקרובה. טיפולו של משרד התחבורה בתלונות מתמשך זמן רב.

**מעקב**

5. הצעת חוק בעניין שילוט אלקטרוני בתחנות מקודמת בכנסת. חברת "דן" יוצאת במכרז להצבת שלטים בתל-אביב. נחתם הסכם להצבת 100 שלטים בתחנות אוטובוס בכבישים הבין- עירוניים.

ראה הערות רה"מ 59ב' עמ' 243 ובדוח מעקב 59ב' עמ' 380.

**ליקוי**

6. משרד התחבורה לא הקים מערכת מידע מרכזית ומשותפת לאגד ולמפעילים החדשים שתספק מידע על האפשרות להשתמש בשירות משולב שניתן על ידי כמה מפעילים כדי להגיע ליעד מסוים. כמו כן לא קבע משרד התחבורה, בהסכם או ברישיון ההפעלה של אגד, את שעות הפעילות של עמדות המודיעין וקופות הכרטיסים העומדות לשירות ציבור הנוסעים.

**מעקב**

6. מרכז מידע ארצי עלה באינטרנט ב-5.8.2010 באתר BUS.CO.IL (מודיעין תחבורה ציבורית). המשרד עוסק בהסדרת החקיקה שתיתן למשרד כלים למתן רישיון מפעיל, בו יוסדרו רמות השירות וגם בנושאים שאינם קשורים באופן ישיר לקו השירות, אך הכרחיים להפעלת השירות בכללותו.

עניין המענה הטלפוני של מרכז המידע, מטופל על-ידי הגורמים המקצועיים במשרד. ראה הערות רה"מ59ב' עמ'. 244

**ליקוי**

7. למרות מספרן הגדול של התלונות בגין אי-איסוף נוסעים, לא ביקש משרד התחבורה מהחברה לבקרה לבדוק נושא זה. אף שהמשרד מזמין ספירת נוסעים בקווים שונים מחברות סקירה חיצונית, הוא אינו כולל בדרישה לספירה את אלה שאינם נאספים ונשארים להמתין בתחנה.

**מעקב**

7. מהפיילוט שנערך הסתבר כי הבדיקה של אי איסוף נוסעים בתחנת מורכבת ויקרה. בשלב זה לא הוקצו כספים על-ידי משרד האוצר הנדרשים לביצוע הבקרה.

**ליקוי**

8. אגד לא קבעה בנהליה מדדים של רמת שירות, טיב שירות ולא קבעה יעדים לשיפור השירות. עד למועד סיום הביקורת, ספטמבר 2008, לא קבע משרד התחבורה תקנים לרמת השירות, דבר שהוסכם עם אגד ושנקבע עוד בשנת 1996.

**מעקב**

8. בהסכם שנחתם עם חברת "אגד", הוגדרו רמת שירות ודרישות נרחבות הקשורות לשירות שניתן על-ידי חברת "אגד".

ראה דוח מעקב59 ב' עמ 381.

**ליקוי**

9. אגד חורגת מתנאי הרישיונות שניתנו לקווים שהיא מפעילה בהיקף העולה באופן יחסי למפעילים החדשים. מחלקת עדכון ובקרה באגד אינה משווה את לוח הזמנים המתוכנן של הנסיעות לביצוען בפועל ואינה מפיקה דוחות מעקב תקופתיים אחר עמידה בלוח זמנים וחריגות ממנו, על מנת לאפשר להשתמש בו כדי לבחון ולהעריך את רמת השירות לנוסע.

**מעקב**

9. ראה הערות רה"מ 59ב' עמ' 245 ובדוח מעקב 59ב' עמ 382.

**ליקוי**

10. משרד התחבורה לא קבע, בתקנות ובהסכמים עם אגד ועם המפעילים הפרטיים, רמת תחזוקה ושירותים להפעלת תחנות מרכזיות ותחנות רגילות. בדיקה של משרד מבקר המדינה בארבע תחנות מרכזיות שאגד מפעילה בצפת, בקריית שמונה, בעפולה ובבאר שבע העלתה, כי המתקנים בתחנות מיושנים, רמת התחזוקה של התחנות נמוכה, והתחנות לא שופצו במשך תקופה ארוכה.

**מעקב**

10. משרד התחבורה החל בחידוש המערך ההסכמי הקשור בהפעלת התחנות המרכזיות ובמסגרת זו יוגדרו רמת השירות הנדרשת, רמת התחזוקה ויוגדר שיפוץ התחנות. במסגרת זו טופלה כבר התחנה המרכזית בנתניה והחל שיפוץ מקיף של התחנה המרכזית בבאר שבע.

ראה הערות רה"מ 59ב' עמ' 245 ובדוח מעקב 59ב' 382.

**ליקוי**

11. על משרד התחבורה לקבוע תנאי סף במכרזים שיאפשרו זכייתם של מפעילים בעלי צי אוטובוסים מתאים, בעלי חוסן פיננסי ובעלי רמת שירות גבוהה לציבור. על משרד התחבורה לקבוע אמות מידה מינימאליות לשירות לציבור, לוודא את אכיפתם באמצעות פיקוח ובקרה הדוקים יותר ואף לשקול החמרת האמצעים נגד מפעילים שלא עומדים בתנאים שנקבעו על ידו. הפיקוח והבקרה של משרד התחבורה על המפעילים הפרטיים ועל אגד הוא מצומצם, ולא עשה די כדי להביא לתיקון המצב ולשפר את השירות לנוסעים. רמת השירות של מפעילי התחבורה ובכלל זה אגד, אינה מספקת. על משרד התחבורה לוודא כי חברות האוטובוסים יספקו השירות לציבור כנדרש.

**מעקב**

11. לא דווח על התקדמות בתיקון הליקוי . ראה דוח מעקב 59ב' עמ'382.

**ליקוי**

14. בשל העדר נגישות לתחנות, משתמשים בעלי מוגבלויות אינם יכולים להשתמש באוטובוסים הנגישים. על משרד התחבורה לפעול לאלתר להנגשת תשתית בתיאום עם הרשויות המקומיות כך שנכים ואנשים עם מוגבלויות יוכלו להשתמש בתחבורה ציבורית.

**מעקב**

14. משרד התחבורה החל בביצוע תכנית ההנגשה של תחנות האוטובוס. התכנית מיושמת בימים אלה. עד שנת 2014 יהיו כל תחנות האוטובוס נגישות.

ראה דוח מעקב 59ב' עמ' .383