**השירות לנוסע**

**הגופים המבוקרים: חברת רכבת ישראל בע"מ; משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

**ליקוי**

1. עד מועד סיום הביקורת טרם עשה משרד התחבורה את התיקון הדרוש בפקודת מסילות הברזל. משרד מבקר המדינה העיר בדוח הקודם כי משרד התחבורה לא קידם את התיקון בפקודת מסילות הברזל, שנועד להתאים לשינוי במעמדה של הרכבת כחברה ממשלתית, וכי רישוי הרכבת, רישוי עובדיה וקביעת כללי בטיחות בענף נעשו על ידי חברת רכבת ישראל.

**מעקב**

**משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

1. לעניין הפרדה בין חברת רכבות לבין חברת מסילות ברזל. מתבצעת עבודת התאמה להנחיית השר הנוכחי ובכלל זה כאמור הסדרת תחומי רגולציה.

ראה הערות רה"מ 60ב' עמ' 333.

**ליקוי**

2**.** משרד התחבורה לא פיקח על תפעול הרכבת, על רמת השירות בה, זמינות השירות וטיבו, ולא ביצע בקרה תפעולית על פעילות הרכבת כפי שהוא עושה בנוגע לתחבורה הציבורית באוטובוסים. זאת כדי לשפר השירות ולקדם את מטרות הפעלת הרכבת, חסכון בשעות עבודה וקיצור פקקי תנועה, צמצום תאונות דרכים וצמצום הפגיעה באיכות הסביבה.

**מעקב**

2. משרד התחבורה מפקח על השירות לנוסע ברכבת ישראל באמצעות הסכם הסובסידיה ופרמטרים של שירות הקבועים בו. התעריפים הינם בתחום האישור של משרד התחבורה, לרבות החלת תעריפי שיא ושפל.

**מעקב**

**חברת רכבת ישראל בע"מ**

2. מבדיקה כלכלית מעודכנת של המהלך בקו ת"א - נתניה נמצא כי הפעלת מנגנון הוזלת התעריפים אינו מביא לשינוי משמעותי בהתנהגות הנוסעים ולפיכך אינו משיג את מטרתו. החברה מצויה בדיונים למול הממשלה וכן בבדיקת התכנות פנימית באשר להחלת תעריפים מוזלים בכיווני השפל (מת"א החוצה בשעות הבוקר ומחוץ לת"א אל ת"א בשעות אחה"צ והערב).

ראה הערות רה"מ 60ב' עמ' 334.

**ליקוי**

3. משרד התחבורה לא גיבש אמות מידה לרמת השירות, לטיב השירות ולזמינות השירות לנוסע ולא קבע סנקציות בגין אי-עמידת הרכבת בכללים מזעריים של השירות לנוסע, כפי שמקובל ביחסים בין המשרד לחברות תחבורה ציבורית באוטובוסים. גם הרכבת לא קבעה כללים לרמת השירות בה.

**ליקוי**

4. בהסכם הסובסידיה שנחתם באוקטובר 2005 לא נקבע שיעור הגידול המתוכנן במספר הנוסעים בכל שנה, וקבלת מלוא הסובסידיה לא הותנתה בעמידת הרכבת בגידול החזוי במספר הנוסעים לשנים 2010-2004.

**ליקוי**

5. הרכבת לא עמדה בלוח הזמנים שלה, בייחוד בשעות השיא בבוקר. לדוגמה, בחודשים ינואר-מאי 2009 היה הדיוק הממוצע בשעות השיא בבוקר 62.7%, והנפגעים מכך הם, בין היתר, נוסעים הנמצאים בדרכם לעבודה .

**מעקב**

**משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

3-5. הסכם הסובסידיה החדש מופעל החל משנת 2010. במסגרת ההסכם, גובשו אמות מידה לבדיקת רמת השירות ברכבת, לטיב השירות ולזמינות השירות לנוסע. במסגרת אמות המידה שנקבעו בשיתוף עם חברת רכבת ישראל נקבעה רמת השירות הבסיסית בנקודת המוצא ונקבעו טווחים כאשר שיפור ברמת השירות יזכה את חברת הרכבת בבונוס וירידה ברמת השירות תחייב את חברת הרכבת בתשלום קנס. במסגרת מדדי השירות נמדדת רמת הדיוק של הרכבות, הן בכלל נסיעות הרכבת והן במהלך שעות השיא, מספר איחורים חריגים, מספר ביטולי נסיעות רכבת, מספר שינויי מסלול נסיעת רכבת. בנוסף, נבחנת רמת שביעות רצון הנוסעים משירותי הרכבת על-פי סקר שביעות רצון המבוצע בקרב הציבור. גם במקרה זה נקבעה רמת שביעות הרצון הבסיסית כאשר עליה ברמת שביעות הרצון משירותי הרכבת תזכה את הרכבת בבונוס כספי וירידה ברמת שביעות הרצון תחייב את חברת הרכבת בהפחתת תשלומי הסובסידיה לחברה.במסגרת ההתחשבנות עם חברת הרכבת על פי הסכם הסובסידיה בודקים מידי חודש את רמת השירות ברכבת - מספר דיוקים בכלל ובשעות שיא, איחורים חריגים, שינויי מסלול וביטולי נסיעות כאשר ההתחשבנות בגין רמת השירות מבוצעת אחת לחצי שנה. מידת שביעות הרצון נבדקת אחת לחודשיים כאשר ההתחשבנות בגין רכיב זה מבוצעת אחת לחצי שנה. הבקרה התפעולית על פעילות הרכבת, מבחינת מספר הרכבות, עמידה בלוחות זמנים וכדומה מבוצעת במסגרת בדיקת העמידה ברמת השירות כמפורט לעיל. בקרה תפעולית בשטח עדיין לא מבוצעת ובמהלך החודשיים האחרונים החלה חברת הרכבת לבצע פיילוט של בדיקת לקוח סמוי. על פי ממצאי הפיילוט תגובש רמת התפעול הבסיסית, יעדי הבדיקה ואופן הביצוע. להערכת משרד התחבורה החל מינואר 2011 תיושם הבקרה התפעולית בשטח באופן מלא.

**מעקב**

**חברת רכבת ישראל בע"מ**

4-5. המנכ"ל הנחה על קביעת יעד שנתי לגידול בכמות הנוסעים על-פי פילוח לקווי נסיעה.

המנכ"ל הנחה כי חטיבת הנוסעים בשיתוף אגף כלכלה ואגף השיווק יבצעו ניתוח של קווי הנסיעה השונים והגדרת פוטנציאל גידול לכל קו. בהתאם לתוצאות מיפוי זה, יוגדרו הצעדים הנדרשים למימוש היעד. עמידה ביעד זה תיקבע כחלק מתוכנית העבודה של חטיבת הנוסעים ומעקב אחר זו האחרונה תעשה במסגרת המעקב אחר יישום תוכנית העבודה השוטפת של חטיבת הנוסעים.

מידי שבוע מתכנס פורום דיוק בראשות המנכ"ל אשר מנתח את האירועים שגרמו לאיחור רכבות בשבוע שחלף לרבות אלו אשר נגרמו בשל תקלות בצי הנייד. כמו כן, מוסדה שגרת בדיקות וטיפולים לציוד הנייד על מנת לשמרו ברמת ביצועים גבוהה ומוסדו נהלי עבודה המחייבים המצאות מנהלים בעת שקורים אירועים חריגים על מנת לוודא כי האירועים הללו מטופלים בצורה המיטבית ומתוך פגיעה מזערית ככל שניתן בציבור הנוסעים.

ראה הערות רה"מ 60ב' עמ' 334-337.

**ליקוי**

6. הרכבת הציגה שיפור בנושא נגישות והתאמה לתקנות השוויון, אולם היא לא הגדירה בנוהל פנימי את נושא הנגישות לנכים אל תחנת הרכבת ובתוך התחנה.

**מעקב**

**משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

6. רכבת ישראל פעלה ופועלת במגוון תחומים לקידום הנושא, בין היתר ניתן למנות:

* רכישת קרונות "סימנס" נגישים כנדרש בתקנות.
* טיפול בפניות ציבור הנכים באמצעות מוקד טלפוני ומתן מענה מיידי של עובדים בשטח.
* הקצאת מוקד טלפוני מיוחד להזמנת נסיעה, מקום וסדרן מראש לנסיעת אדם עם מוגבלות.
* לפני כשנה בוצע ניוד והתאמה של מעלונים וגשרונים להעלאת נכים מהרציף לרכבת בכלל תחנות הרכבת, כך שיעמדו בהוראות התקנות לפי % שיפוע נדרש.
* הרכבת פועלת בתאום מלא עם נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות לשיפור נגישותן של תחנות הרכבת, תוך השקעת תקציבים ניכרים.
* במשרד התחבורה הוקם גוף המטפל בתחום הנגשת התחבורה הציבורית לבעלי מוגבלויות. משרד התחבורה והנציבות הגישו לרכבת ישראל דוחות ובהם פירוט הליקויים שנמצאו בתחנות הרכבת. בפגישה שהתקיימה בין רכבת ישראל הנציבות ומשרד התחבורה, הוחלט כי הליקויים יתוקנו עד סוף השנה הנוכחית. רכבת ישראל מצידה התחייבה לעניין, והנושא אושר מצד הנציבות.

ראה הערות רה"מ 60ב' עמ' 336.

**מעקב**

**חברת רכבת ישראל בע"מ**

6. הרכבת פועלת בשיתוף פעולה מלא עם נציבות השוויון לבעלי מוגבלויות בנושא ופועלת להנגשת כלל תחנות הרכבת בהתאם לכללים ולתקנות שנקבעו על-ידי הנציבות. כמו כן, מונה רכז נגישות בחברה אשר אמון על הקשר בין החברה לבין נציבות השוויון לבעלי מוגבלויות.

**ליקוי**

7. נמצא כי צוותי עבודה משותפים לתיאום הגעת אוטובוסים במועדי הגעת הרכבות לתחנה ומהתחנה ליישובי הסביבה, לא פעלו ממועד ההחלטה על הקמתם בשנת 2006 ועד תחילת 2009, וכי נושא שילוב מועדי ההגעה של הרכבת והתחבורה הציבורית באוטובוסים לא קודם בתקופה זו. עד מועד סיום הביקורת לא הקים משרד התחבורה מרכז מידע ארצי ובו נתונים על קווי האוטובוסים של המפעילים השונים אל תחנות הרכבת ברחבי המדינה ומתחנות הרכבת לערים וליישובים הקרובים אליהן. בכל התחנות שנבדקו בסקר שנערך היה מחסור במקומות חניה מוסדרים. הביקורת העלתה כי בתחנות מודיעין, נתניה ולוד יש מחסור ניכר במקומות חניה מוסדרים.

**מעקב**

**משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

7. נושא שילובים:

א. לוחות זמנים של האוטובוסים מול רכבת-בוצעו תיאומים מול מפעילי התחבורה הציבורית (להלן תח"צ) ב-6 תחנות רכבת עד כה. קיימת תוכנית עבודה מסודרת לתיאומי לו"ז עד סוף שנת 2011. בתוכנית שותפים משרד התחבורה, רכבת ישראל, מנהלת תח"צ ומפעילי תח"צ.

ב. שילוט – תוכננו אבי טיפוס לשלטים. יבוצע פיילוט לשילוט בתחנות רכבת עבור תחנת אשדוד בארבעת החודשים הקרובים. לאחר סיום הפיילוט יתחילו בשילוט כלל תחנות הרכבת.

ג. תשתיות – ברכבת ישראל מקדמים שיפור בתשתיות בתחנות רכבת בהתאם להמלצות צוות "שילובים". השיפור בתשתיות הינו בטווח הקרוב ובטווח הרחוק, ויתחילו בביצוע בחודשים הקרובים.

נושא מרכז המידע הארצי:

משרד התחבורה העלה לאוויר אתר אינטרנט ובו מידע על כל קווי התחבורה הציבורית כולל רכבת ישראל המידע מכיל:

1. שילוב בין מפעילים שונים להמלצה על מסלול נסיעה מתחנת מוצא לתחנת היעד כולל שילוב קווי האוטובוסים עם רכבת ישראל.
2. הצגת כל האפשרויות למסלולים השונים בסדר העדיפות של נוחות לנוסע.
3. מידע על מחיר הנסיעה מנקודת המוצא אל היעד.
4. מידע על משך זמן הנסיעה מהמוצא אל היעד.
5. אפשרות לקבלת המידע כתשובה לשאלה בהקלדת טקסט חופשי לדוגמא: מהקריה בתל אביב לאצטדיון טדי.
6. במהלך החודשיים הקרובים תינתן האינפורמציה גם כתשובה לשאלה בהקלדת טקסט באמצעות sms. לגבי הפעלת מרכז מידע טלפוני לא ניתן לוח זמנים.

**מעקב**

**חברת רכבת ישראל בע"מ**

7. בתחנת נתניה נפתח לאחרונה חניון חדש במימון הרכבת ובתיאום עם העירייה, בתחנת מודיעין מרכז מוקם חניון בימים אלו באותה שיטה (מימון הרכבת ובתיאום מול העירייה) ובתחנת לוד לא קיים שטח פנוי להרחבת החניה אולם נושא זה עתיד לבוא על פתרונו במסגרת תכנון בית הנהלת הרכבת בעיר לוד בסמיכות לתחנה ואשר במסגרת תכנונו יורחב השטח המיועד לחניית כלי רכב. בנוסף, הנחה המנכ"ל על בניית תוכנית מערכתית למתן מענה לצורך בחניונים בתחנות הרכבת השונות. מענה זה יש לגבש בד בבד עם פרויקט "שילובים". אופן ביצוע החניונים בתחנות הרכבת השונות צריך להיעשות באחת משתי דרכים: ביצוע על-ידי העירייה ומימון על-ידי הרכבת או באמצעות הקמת חניונים יזמיים אשר יגבו דמי כניסה. במסגרת בניית התוכנית להקמת החניונים כאמור לעיל, תבוצע בחינה ויוחלט באשר לסוג החניון אשר יוקם בכל תחנה בה נדרשת הקמתו. באחריות: סמנכ"ל תשתיות, סמנכ"ל כספים, סמנכ"ל נוסעים עד 10 ספטמבר 2010.

הנושא יבוא על פתרונו במסגרת פרויקט PIS – פרויקט מידע לנוסעים אשר יכלול עדכון מידע בזמן אמת והעברתו לנוסעים באמצעים ויזואליים (שילוט) ואמצעי אודיו (כריזה) באופן שוטף. פיילוט לפרויקט זה מתוכנן לסוף שנת 2010. סוכם כי סמנכ"ל נוסעים ימשיך בקידום הנושא ויציג סטאטוס עיתי לעדכון המנכ"ל.

נוהל בנושא טיפול בתלונות הציבור מצוי בשלבי עבודה. הנוהל האמור מגדיר את נורמות המענה ללקוחות בהיבטי לוחות זמנים ותכולת המענה. צפי להשלמת הנוהל ופרסומו: ספטמבר 2010.

מערכת "כרטיס חכם" אשר עתידה להיכנס לשימוש שוטף בחברה במהלך שנת 2011 תיתן מענה לצורך זה, תסייע במיון נוסעי הרכבת על-פי קווי נסיעה וכן תמנע כפילויות בספירה שכן הספירה באמצעותה תתבצע על-פי כרטיסי הנסיעה ולא בצורה ידנית, כפי שנעשה עד כה. המנכ"ל הנחה על הגדרת רמת השירות לנוסעים בשעת שיא כפרמטר בתכנון רכש הצי הנייד העתידי. כמו כן, הנחה המנכ"ל על עדכון נוהל 40-02-01 "תכנון לוחות זמנים תקופתי" כך שיכלול הגדרת פרק הזמן בו נדרשת החברה לבצע ספירות נוסעים וכן הגדרת אופן ביצוע ספירות אלה. בנוסף, יירכשו מערכות ספירת נוסעים אשר יוצבו בכניסה לתחנות.

פרויקט "שילובים" הותנע בסוף חודש ינואר 2009. במסגרת הפרויקט מבוצעים סקרי מצב קיים וסקרי נוסעים שעל פיהם מבוצעים שינויים בכל הקשור לשיפור השירות שניתן לנוסע בתח"צ האוטובוסים מ/אל תחנת הרכבת. בכלל זה מבוצעים שינויים בקווי ההזנה של האוטובוסים מ/אל תחנת הרכבת, תיאום התח"צ עם זמני הרכבת, שינויים בתשתיות שברחבי תחנת הרכבת כך שתאפשרנה הגעה טובה יותר של כלל אמצעי התחבורה וכן שילוט סטאטי ודינאמי למתן מידע לנוסע במעבר בין התח"צ לרכבת ולהיפך. כל זאת באמצעות צוות יועצים מומחים בכל אחד מן התחומים הנ"ל.

המנכ"ל קיבל עדכון זה והנחה על קידום הפרויקט והצגת סטאטוס עיתי לעדכונו.

בוצע ניסיון לשינוי שעות יציאת הרכבת לפי דרישת התושבים וראש העיר דימונה, ניסיון אשר לא צלח. כמו כן, במסגרת הניסיון, הופעל שאטל אוטובוסים לרשות הנוסעים חינם מהבתים לתחנת הרכבת וחזרה אשר אף הוא לא הביא לגידול בשימוש בקו זה. המנכ"ל קיבל עדכון זה והנחה כי תבוצע בדיקה באשר לכדאיות הקו אשר יכלול אפיון הקו והמלצות לדרכי פעולה נדרשות להפיכתו לכדאי.

ראה הערות רה"מ 60ב' עמ' 337.

**ליקוי**

8. המידע על שינוי ברציף הגעתה של הרכבת או על איחורים הניתן באמצעות כריזה או לוח אלקטרוני לא היה מלא ומעודכן. הועלו מקרים שבהם מידע על רכבות העומדות להיכנס לתחנה לא עודכן או עודכן באיחור. ברציפי התחנות הרצלייה, בית יהושע, בנימינה, חדרה, חיפה מרכז השמונה, לוד ובית שמש לא היה לוח אלקטרוני, והמידע על הרכבות העומדות להגיע ניתן בקופת הכרטיסים או במערכת הכריזה בלבד.

**מעקב**

**משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

8. במסגרת פרויקט זה נבחר זכיין במכרז בינלאומי אשר החל עבודתו בשנה האחרונה.

השלמת הפרויקט מתוכננת לשנת 2012/3. כיום הפרויקט נמצא בתהליך, ופיילוט ראשון ייערך כבר בסוף שנת 2010.

ראה הערות רה"מ 60ב' עמ' 337.

**ליקוי**

9. הרכבת לא הכינה נוהל טיפול בתלונות הציבור הקובע את סדרי הטיפול בכל תלונה, סמכויות המטפלים בתלונות, אופן הטיפול והדיווחים הנדרשים בנושא התלונות. נמצא כי התשובות למתלוננים לא הבהירו מה הן הפעולות שהרכבת נקטה על מנת לשפר את הטעון שיפור, ובתלונה אישית נגד עובד - אילו צעדים היא נקטה כדי למנוע מקרים דומים בעתיד.

**מעקב**

9**.** לא דווח על התקדמות בתיקון הליקוי. ראה הערות רה"מ 60ב' עמ' 338.