חברת רכבת ישראל בע"מ – השירות לנוסע

**דוח 60ב'**

**החלטה מספר בק/13 מיום 18.4.2010**

**מחליטים:**

1. משרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן - המשרד) יקדם תיקונים בחקיקה להסדרת תהליכי הרישוי והפיקוח על ענף התחבורה המסילתית ויעבירם למשרד המשפטים.
2. המשרד יגבש אמות מידה לרמת השירות, לטיב השירות ולזמינות השירות לנוסע ויגבש מנגנון להגדלה או הפחתה של הסובסידיה, בהתאם לביצועי הרכבת ועמידתה ברמת השרות המתחייבת מהסכם הסובסידיה השוטפת.
3. המשרד יפקח על תפעול הרכבת ועל רמת השירות בה ויבצע בקרה תפעולית על פעילות הרכבת, בהתאם לאמות המידה המתחייבות מהסכם הסובסידיה השוטפת.
4. המשרד יקים מרכז מידע ארצי ובו גם נתונים על קווי האוטובוסים של המפעילים השונים אל תחנות הרכבת ברחבי המדינה ומתחנות הרכבת לערים וליישובים הקרובים אליהן.
5. חברת רכבת ישראל תגבש נוהל טיפול בתלונות הציבור הקובע את סדרי הטיפול בכל תלונה, סמכויות המטפלים בתלונות, אופן הטיפול והדיווחים הנדרשים בנושא התלונות.
6. חברת רכבת ישראל תקפיד על עמידה בלוחות זמנים, בייחוד בשעות השיא בבוקר.
7. הערות מבקר המדינה מדו"ח 60ב' יילקחו בחשבון בעת ביצוע ההחלטה.
8. המשרד וחברת רכבת ישראל ידווחו בתוך 4 חודשים לוועדת השרים על ההתקדמות בביצוע ההחלטה.

**ביצוע ההחלטה**

**משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**

1. נכתבה הצעה לתזכיר חוק המתואמת להנחיית השר ובכלל זה הסדרת תחומי הרגולציה.

2-3. החל משנת 2010 מופעל הסכם סובסידיה עם חברת רכבת ישראל. לפי שיטה זו שיפור ברמת השירות יזכה את חברת הרכבת בבונוס, וירידה ברמת השירות תחייב אותה בקנס. זאת על-פי אמות מידה שנקבעו עם חברת הרכבת. במסגרת זו משרד התחבורה בודק מדי חודש את רמת השרות ברכבת – דיוקים, איחורים חריגים, שינוי מסלול וביטולי נסיעות. כמו-כן נבדקת מידת שביעות הרצון אחת לחודשיים. חברת הרכבת החלה לבצע פיילוט של בדיקת לקוח סמוי לגיבוש הבקרה התפעולית שתיושם החל מינואר 2011.

4. משרד התחבורה הקים אתר אינטרנט ובו מידע על כל קווי התחבורה הציבורית כולל רכבת ישראל. המידע מכיל שילוב בין מפעילים (כולל הרכבת), מידע על מחיר הנסיעה, ומשך הנסיעה. עד דצמבר 2010 יינתן המידע גם באמצעות SMS. המענה הטלפוני מטופל על-ידי הגורמים המקצועיים, אך המשרד אינו יכול להתחייב על לוח זמנים לסיום הפרוייקט.