

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

**דו"ח ארצי מסכם
חציון 2, 2022**

תקופת הבקרה: 01/07/2022 - 31/12/2022

מרץ 2023

מקור

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

תוכן עניינים

1.	תקציר מנהלים	6
2.	ממצאים	6
2.1.	ציון מפעיל – בקרה אלקטרונית וסקר שביעות רצון	6
2.2.	אחוז אי ביצוע לפי אשכול השוואה בין חציונים	7
2.3.	רמת שירות	8
2.4.	השוואת היקף רישוי, שינויים בהיקף פעילות לכל מפעיל בענף	9
2.5.	אחוז אי ביצוע ברמת מפעיל בהשוואה לחציון הקודם וביחס לציון מפעיל	10
2.6.	ציון לפי סוג אשכול	11
2.7.	ציון לפי אשכול	14
3.	ממצאי הדו"ח	20
3.1.	ריכוז בקרות ארצי	20
3.2.	השוואה בין מפעילים	22
3.3.	סיכום ממצאים לא תקינים לפי אשכול	24
4.	סקר שביעות רצון ארצי בקרב נוסעים באוטובוס	30
4.1.	הקדמה	30
4.2.	ציון סקר חוות דעת משתמשים חציון 1, 2022	30
4.3.	ממצאים עיקריים סקר חוות דעת משתמשים חציון 1, 2022 – מפעילי מזרח ירושלים	32
5.	נספחים	34
5.1.	נספח 2 – אופן חישוב ציון מפעיל חציוני	34
5.2.	נספח 3 - שאלון הסקר	40

מבוא

ענף התחבורה הציבורית באוטובוסים הינו אמצעי התחבורה המרכזי במדינת ישראל, מהווה עמוד תווך בתחום הסעת המונים ובהתאם, גדל בשנים האחרונות בשיעור ניכר. בשנה ממוצעת מבוצעות כ-607 מיליון נסיעות נוסעים, באמצעות כ-11,600 אוטובוסים, המופעלים על ידי 28 מפעילי תחבורה ציבורית, הפועלים במחזור שנתי הנאמד בכ-9.1 מיליארד ₪. 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, מיקום 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 ככלל מבקרה תפעולית (סמויה וגלויה) ומבקרה אלקטרונית אוטומטית. דוח זה יציג את ממצאי הבקרה האלקטרונית לחציון 2, 2022 יחד עם ממצאי סקרי שביעות הרצון שבוצעו בחציון 1, 2022, במטרה להשלים את התמונה, ככל שניתן, עבור התחבורה הציבורית לחציון 2, 2022. הפירוט המלא למשקלים המתוקננים בנספח 2 לדוח זה.

בקרה אלקטרונית

הרשות מבצעת בקרה אלקטרונית בהיקף של 100% מהנסיעות ברישוי, במהלך המחצית הראשונה של שנת 2022, נכנסו לתוקף הסכמי הפעלה חדשים במספר אשכולות. ההסכמים החדשים הביאו לבשורה בתחום הניטור האוטומטי הן בתחנות המוצא, והן לאורך מסלול הנסיעה, עם בדיקה של מעבר בתחנות לאורך המסלול, מספרי נוסעים ודיווחים רציפים במהלך הנסיעה. בהתאם, חל שינוי במספר מדדי לו"ז על פיהם נבדקים המפעילים, בין היתר, נוספה הגדרת איחור - של 5 דק' ומעלה. לטובת שמירה על אחידות הפרמטרים של הציון הנוכחי, כלל המפעילים נוקדו לפי מדדי הלו"ז כפי שהיו נהוגים בעבר, למעט כרמלית ומפעילי מזרח ירושלים שטרם נכנסו להסכם בקרה אלקטרונית. מדדי הלו"ז שחושבו לציון הם כדלקמן: איחורים (איחור של 7 דק' ומעלה, איחור של 11 דק' ומעלה), אי ביצוע והקדמה (בהתאם להסכם), בנוסף, עובדו נתוני התאמת האוטובוס לקו השירות (לדוגמא, שימוש אוטובוס עירוני/בין עירוני) ואוטובוס מורשה (בדיקת הרשאות כלי הרכב לעבודה בתחבורה ציבורית) כחלק מהציון.

מוניות שירות

החל מחציון 2, 2020 מתבצעת על תאגידי מוניות שירות שמפעילים אשכולות חדשים, בקרה אלקטרונית מלאה. פעילות תאגידי מוניות השירות צומצמה משמעותית במהלך השנים, נכון לתום החציון ישנם 4 תאגידי מוניות פעילים.

סקר שביעות רצון

סקר שביעות רצון (להלן - "הסקר") מבוצע בקרב כל מפעילי התח"צ בכל האשכולות הן באמצעות חלוקת שאלונים והן באמצעות שימוש ב-SMS לנוסעים במהלך הנסיעה ומטרתו 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.

סיכום

הדוח אשר מוצג להלן משקף את ממצאי הבקרה האלקטרונית מחציון 2, 2022 ואת ממצאי הסקרים שבוצעו בחציון 1, 2022. מאחר וחברת הבקרה סיימה פעילותה, באופן חד צדדי במהלך תקופת הבקרה, לפני תום חציון 2, 2022, דוח זה הינו מצומצם ולא יציג השוואה לחציון הקודם. יצוין כי במהלך חציון 2, 2022 אוחדו 7 האשכולות של המפעיל דן, לאשכול אחד "תל אביב", לכן, יוצגו בדוח זה נתונים מאוחדים תחת אשכול זה.

הדוח הבא שיפורסם יהיה הרבעוני הראשון לשנת 2023. הדוח יציג את הציון המעודכן לשנת 2023, אשר משקף את חוויית הנסיעה כולה, ומכיל התייחסות הן לבקרה האלקטרונית מתחנות המוצא, והן לבקרה התפעולית המבוצעת לאורך מסלול.

הרשות מייחסת חשיבות עליונה לרמת השירות הניתנת לציבור הנוסעים תוך דגש על אמינותה, יחד עם זאת, הרשות מכירה בכך כי לעיתים מתקיימות נסיבות חריגות אשר יש בהן כדי להשפיע על רמת השירות שאינן בשליטת המפעילים (כגון: עדכונים טכנולוגיים במערכות המשרד, אירועים חריגים, חסימות כבישים, עבודות תשתית מהותיות) ועל כן, אירועים מעין אלה שאושרו בכפוף להצגת תימוכין רלבנטיים באים לזכות המפעילים.

אני סמוך ובטוח, כי עבודת הבקרה והלקחים שהופקו בתקופה הקודמת יביאו לשיפור איכות השירות שניתן לכלל ציבור הנוסעים.

בכבוד רב,

דוד יוסף



מנהל אגף בכיר פיקוח, בקרה ואכיפה

העתקים -

מנכ"ל משרד התחבורה

משנה למנכ"ל

מנהל (בפועל) הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

סגנית (בפועל) מנהל הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

חשב משרד התחבורה

סמנכ"ל שירות לקוחות

עו"ד מנהל מחלקה בכיר (יועץ משפטי)

מנהל (בפועל) אגף בכיר תח"צ

מנהל אגף בכיר כלכלה

מנהל אגף בכיר תכנון תח"צ

מנהלת תחבורה ציבורית

חברת הבקרה

1. תקציר מנהלים

במהלך חציון 2 בשנת 2022 בוצעו בקרות אלקטרוניות על 21 מפעילי תחבורה ציבורית ב-59 אשכולות (לא כולל מפעילי מזרח ירושלים ו'כרמלית'). ציון המפעיל משקלל בתוכו פרמטרים מהבקרה האלקטרונית וסקרי שביעות רצון בלבד, ללא ממצאים מבקרה סמויה לאורך מסלול ובקרת תשתיות.

היקף הבקרה בחציון 2, 2022	תיאור הבקרה
13,586,336	בקרה אלקטרונית על נסיעות מהרישוי

2. ממצאים

2.1. ציון מפעיל – בקרה אלקטרונית וסקר שביעות רצון

מפעיל	ציון המפעיל חציון 2, 2022	בקרה אלקטרונית	חוות דעת תח"צ
נסיעות ותיירות*	96.47	87.64	8.83
מועצה אזורית אילות*	94.92	87.69	7.23
גלים*	94.69	88.51	6.18
אקסטרה*	94.05	86.65	7.40
נתיב אקספרס*	93.01	85.36	7.65
גי.בי.טורס*	90.77	81.92	8.85
ש.א.מ.*	88.01	80.38	7.63
דן באר שבע*	86.06	79.26	6.80
מועצה אזורית גולן*	85.55	78.20	7.35
אגד	85.28	78.43	6.85
בית שמש אקספרס*	85.05	78.75	6.30
דן בדרום*	82.43	75.23	7.20
סופרבוס	77.38	70.00	7.38
תנופה	75.16	68.61	6.55
ארצי	72.37	65.46	6.91
ירושלים-רמאללה איחוד*	67.32	61.07	6.25
אלקטרה אפיקים	61.02	54.47	6.55
אגד תעבורה*	60.08	53.88	6.20
דן	57.39	50.76	6.63
מטרופולין	54.30	47.47	6.83
קווים	54.29	47.56	6.73

* מפעיל אשכול יחיד. ראה רשימת כל האשכולות מופיעה בסעיף 2.1.4 להלן.

2.2. אחוז אי ביצוע לפי אשכול השוואה בין חציונים

מפעיל	אשכול	אי ביצוע חציון 2, 2022	אי ביצוע חציון 1, 2022
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	0.18%	0.16%
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	1.18%	0.23%
אגד	אשכול דרומי	0.18%	0.09%
אגד	חדרה פרברי	0.19%	0.11%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	1.28%	0.47%
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	0.29%	0.02%
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	0.70%	0.35%
אגד	חיפה עירוני	0.95%	0.33%
אגד	חיפה פרברי	0.26%	0.14%
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	1.04%	0.61%
אגד	ירושלים-באר שבע	0.44%	0.11%
אגד	ירושלים-שפלה	0.53%	0.09%
אגד	ירושלים-תל אביב	0.85%	0.32%
אגד	ירושלים עירוני	0.45%	0.29%
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	0.35%	0.12%
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה-טבריה	0.34%	0.13%
אגד	מתמ"ז-קרית	0.85%	0.30%
אגד	קריית שמונה-חיפה	0.50%	0.11%
אגד	קריית שמונה עירוני	0.20%	0.16%
אגד	רחובות עירוני	1.26%	0.42%
אגד	רחובות פרברי	1.63%	0.65%
אגד	רש"צ עירוני	0.57%	0.58%
אגד	רש"צ פרברי	0.71%	0.61%
אגד	תחרות-קווי חרדים	1.00%	0.81%
אגד	תל אביב-אשקלון	0.80%	0.09%
אגד	תל אביב-גליל עמקים	0.59%	0.16%
אגד	תל אביב-חדרה	0.36%	0.21%
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	0.85%	0.26%
אגד תעבורה	עוטף ירושלים	2.51%	1.55%
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	2.17%	1.99%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	1.51%	2.19%
אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	3.04%	2.55%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	4.55%	4.70%
אקסטרה	נתניה עירוני	0.44%	0.05%
אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון	0.01%	-
בית שמש אקספרס	בית שמש	0.94%	0.34%
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	1.03%	0.60%
גלים	רהט והנגב המערבי	0.01%	0.16%
דן	תל אביב	6.09%	6.11%

מפעיל	אשכול	אי ביצוע חציון 2, 2022	אי ביצוע חציון 1, 2022
דן באר שבע	באר שבע עירוני	1.93%	2.36%
דן בדורס	צפון הנגב	1.46%	0.87%
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	2.38%	-
מועצה אזורית אילות	אילות	0.04%	0.32%
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	0.49%	0.54%
מטרופולין	הנגב	0.96%	1.49%
מטרופולין	השרון	7.96%	3.32%
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	5.97%	2.84%
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	0.14%	0.22%
נתיב אקספרס	הגליל	0.36%	0.29%
סופרבוס	העמקים	1.70%	1.14%
סופרבוס	ירושלים מרכז	3.06%	2.04%
סופרבוס	מטרונית חיפה	0.48%	1.58%
קווים	אונג-אלעד	5.65%	4.34%
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	3.48%	2.28%
קווים	חדרה-נתניה	0.50%	0.41%
קווים	חשמונאים	3.41%	2.34%
ש.א.מ	קווי נצרת – שאמ	0.53%	0.38%
תנופה	פרוזדור ירושלים	1.95%	3.88%
תנופה	שומרון	0.57%	3.93%

2.3. רמת שירות

שיעור האיחורים גדל ומהווה 1.51% מסך נסיעות הבקרה, לעומת 1.08% מסך הנסיעות בחציון הקודם. בשיעור אי הביצוע חלה הרעה ומהווה 2.43% מסך נסיעות הבקרה לעומת 1.79% בחציון הקודם, ומשקף 329,499 נסיעות שלא בוצעו בתקופת הבקרה.

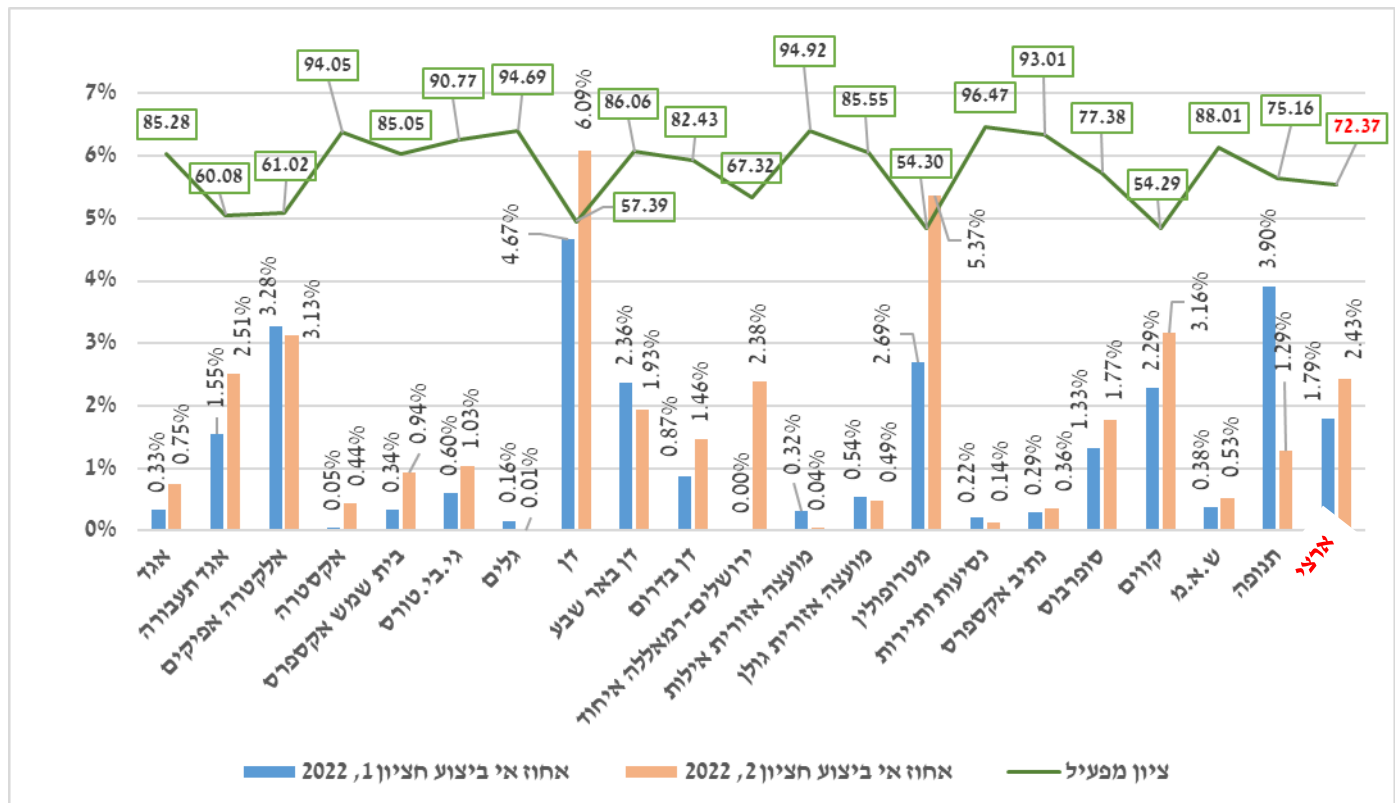
חציון 2022.1		חציון 2022.2		
כמות	אחוז	כמות	אחוז	פרמטר
251,059	1.79%	329,499	2.43%	שיעור אי-ביצועים
150,932	1.08%	205,055	1.51%	שיעור איחורים
16,216	0.12%	15,922	0.12%	שיעור הקדמות
14,002,744		13,586,336	97%	היקף רישוי נמדד

2.4. השוואת היקף רישוי, שינויים בהיקף פעילות לכל מפעיל בענף

מפעיל	2022.2	2022.1	אחוז השינוי
אגד	21.4%	23.5%	-9.1%
אגד תעבורה	2.7%	2.8%	-1.6%
אלקטרה אפיקים	7.6%	8.0%	-4.4%
אקסטרה	1.7%	8.0%	-79.3%
אקסטרה ירושלים	0.2%	-	-
בית שמש אקספרס	2.3%	2.1%	6.9%
גי.בי.טורס	0.49%	0.47%	2.9%
גלים	1.3%	1.2%	11.8%
דן	10.8%	11.0%	-1.7%
דן באר שבע	3.4%	3.3%	4.1%
דן בדרום	5.3%	5.1%	4.3%
ירושלים-רמאללה איחוד	0.4%	-	-
מועצה אזורית אילות	0.03%	0.03%	0.5%
מועצה אזורית גולן	0.37%	0.36%	0.9%
מטרופולין	8.09%	8.11%	-0.2%
נסיעות ותיירות	1.81%	1.67%	8.5%
נתיב אקספרס	5.4%	4.9%	10.6%
סופרבוס	7.5%	7.3%	2.4%
קווים	15.5%	15.3%	1.2%
ש.א.מ	1.6%	1.5%	7.3%
תנופה	2.0%	1.8%	11.2%
סך היקף נסיעות	13,586,336	14,002,744	-3.0%

פירוט הממצאים בחתכים שונים מובאים להלן.

2.5. אחוז אי ביצוע ברמת מפעיל בהשוואה לחציון הקודם וביחס לציון מפעיל



2.6. ציון לפי סוג אשכול

מוצגים רק אשכולות עם למעלה מ-90 אלף נסיעות בחציון

אשכולות עירוניים

מפעיל	אשכול	ציון המפעיל חציון 2, 2022
סופרבוס	מטרונית חיפה	95.42
גלים	רהט והנגב המערבי	94.69
אגד	חדרה פרברי	94.41
אקסטרה	נתניה עירוני	94.05
אגד	אשכול דרומי	92.98
אגד	רשל"צ עירוני	91.32
ש.א.מ.	קווי נצרת – שאמ	88.01
אגד	מתמ"ז-קריות	87.84
אגד	חיפה עירוני	87.79
אגד	ירושלים עירוני	87.07
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	86.69
דן באר שבע	באר שבע עירוני	86.06
אגד	רחובות עירוני	85.52
בית שמש אקספרס	בית שמש	85.05
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	84.01
דן בדרום	צפון הנגב	82.43
אגד	רחובות פרברי	81.70
סופרבוס	העמקים	80.20
ממוצע משוקלל		70.66
סופרבוס	ירושלים מרכז	62.28
אגד תעבורה	עוטף ירושלים	60.08
דן	תל אביב	57.36
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	56.38
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	51.70
קווים	חשמונאים	50.65
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	49.90
מטרופולין	השרון	44.80
קווים	אונג-אלעד	44.53

אשכולות בינעירוניים

מפעיל	אשכול	ציון המפעיל חציון 2, 2022
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	96.47
נתיב אקספרס	הגליל	93.01
קווים	חדרה-נתניה	86.33
תנופה	שומרון	85.54
ממוצע משוקלל		85.02
מטרופולין	הנגב	81.82
תנופה	פרוזדור ירושלים	64.19
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	62.47

אשכולות מטרופוליניים

מפעיל	אשכול	ציון המפעיל חציון 2, 2022
סופרבוס	מטרופוליט חיפה	95.42
אגד	רש"צ עירוני	91.32
אגד	מתמ"ז-קרית	87.84
אגד	חיפה עירוני	87.79
אגד	ירושלים עירוני	87.07
אגד	חולון עירוני ומטרופוליט+תחנות חולון	84.01
ממוצע משוקלל		71.86
דן	תל אביב	57.36
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	56.38

אשכולות פריפריאליים

מפעיל	אשכול	ציון המפעיל חציון 2, 2022
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	96.47
גלים	רהט והנגב המערבי	94.69
אגד	חדרה פרברי	94.41
אקסטרה	נתניה עירוני	94.05
נתיב אקספרס	הגליל	93.01
אגד	אשכול דרומי	92.98
ש.א.מ.	קווי נצרת – שאמ	88.01
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	86.69
קווים	חדרה-נתניה	86.33
דן באר שבע	באר שבע עירוני	86.06
תנופה	שומרון	85.54
אגד	רחובות עירוני	85.52
בית שמש אקספרס	בית שמש	85.05
דן בדרום	צפון הנגב	82.43
מטרופולין	הנגב	81.82
אגד	רחובות פרברי	81.70
סופרבוס	העמקים	80.20
ממוצע משוקלל		73.89
תנופה	פרוזדור ירושלים	64.19
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	62.47
סופרבוס	ירושלים מרכז	62.28
אגד תעבורה	עוטף ירושלים	60.08
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	51.70
קווים	חשמונאים	50.65
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	49.90
מטרופולין	השרון	44.80
קווים	אונג-אלעד	44.53

* אשכול שאחרייתו הועברה בין מפעילים

2.7. ציון לפי אשכול

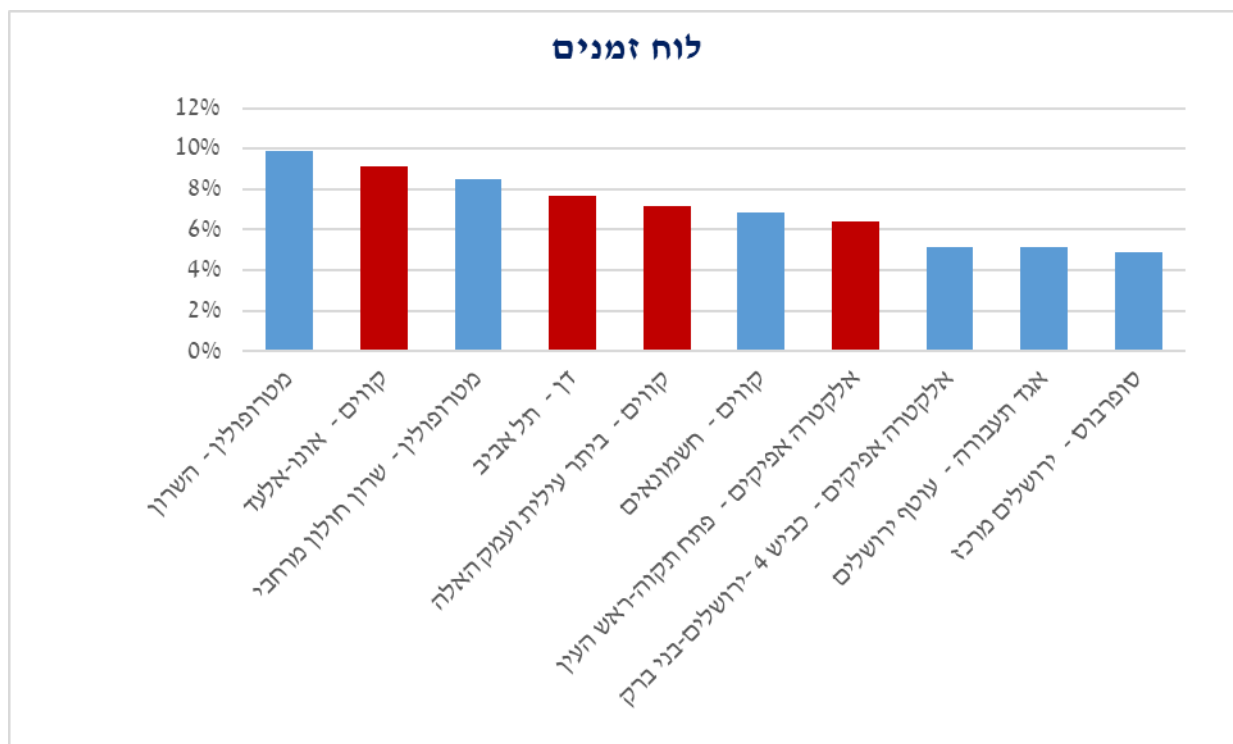
מפעיל	אשכול	ציון המפעיל חציון 2, 2022
נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	96.47
סופרבוס	מטרופוליט חיפה	95.42
מועצה אזורית אילת	אילת	94.92
גלים	רהט והנגב המערבי	94.69
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	94.52
אגד	חדרה פרברי	94.41
אקסטרה	נתניה עירוני	94.05
אגד	קריית שמונה עירוני	93.74
נתיב אקספרס	הגליל	93.01
אגד	אשכול דרומי	92.98
אגד	ירושלים-באר שבע	91.35
אגד	רשלי"צ עירוני	91.32
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	91.24
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	90.86
גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס	90.77
אגד	תל אביב-גליל עמקים	90.30
אגד	חיפה פרברי	89.04
אגד	קריית שמונה-חיפה	88.99
אגד	תל אביב-חדרה	88.74
אגד	ירושלים-שפלה	88.17
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	88.01
ש.א.מ.	קווי נצרת – שאמ	88.01
אגד	מתמ"ז-קרית	87.84
אגד	חיפה עירוני	87.79
אגד	רשלי"צ פרברי	87.32
אגד	ירושלים עירוני	87.07
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	86.69
קווים	חדרה-נתניה	86.33
דן באר שבע	באר שבע עירוני	86.06
אגד	ירושלים-תל אביב	85.98
מועצה אזורית גולן	רמת הגולן	85.55
תנופה	שומרון	85.54
אגד	רחובות עירוני	85.52
בית שמש אקספרס	בית שמש	85.05
אגד	חולון עירוני ומטרופוליט+תחרות חולון	84.01
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	83.10
אגד	תל אביב-אשקלון	82.86
דן בדרום	צפון הנגב	82.43
מטרופולין	הנגב	81.82

מפעיל	אשכול	ציון המפעיל חציון 2, 2022
אגד	רחובות פרברי	81.70
סופרבוס	העמקים	80.20
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	80.15
אגד	תחרות-קווי חרדים	78.27
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	77.76
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	76.73
ארצי	ארצי	72.37
ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה	67.32
תנופה	פרוזדור ירושלים	64.19
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	62.47
סופרבוס	ירושלים מרכז	62.28
אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	60.30
אגד תעבורה	עוטף ירושלים	60.08
דן	תל אביב	57.36
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	56.38
קווים	ביתר עילית ועמק האלה	51.70
קווים	חשמונאים	50.65
מטרופולין	שרון חולון מרחבי	49.90
מטרופולין	השרון	44.80
קווים	אונגו-אלעד	44.53

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

אשכולות שגם בחציון קודם היוו חלק מעשרת האשכולות עם אחוז הממצאים הלא תקינים

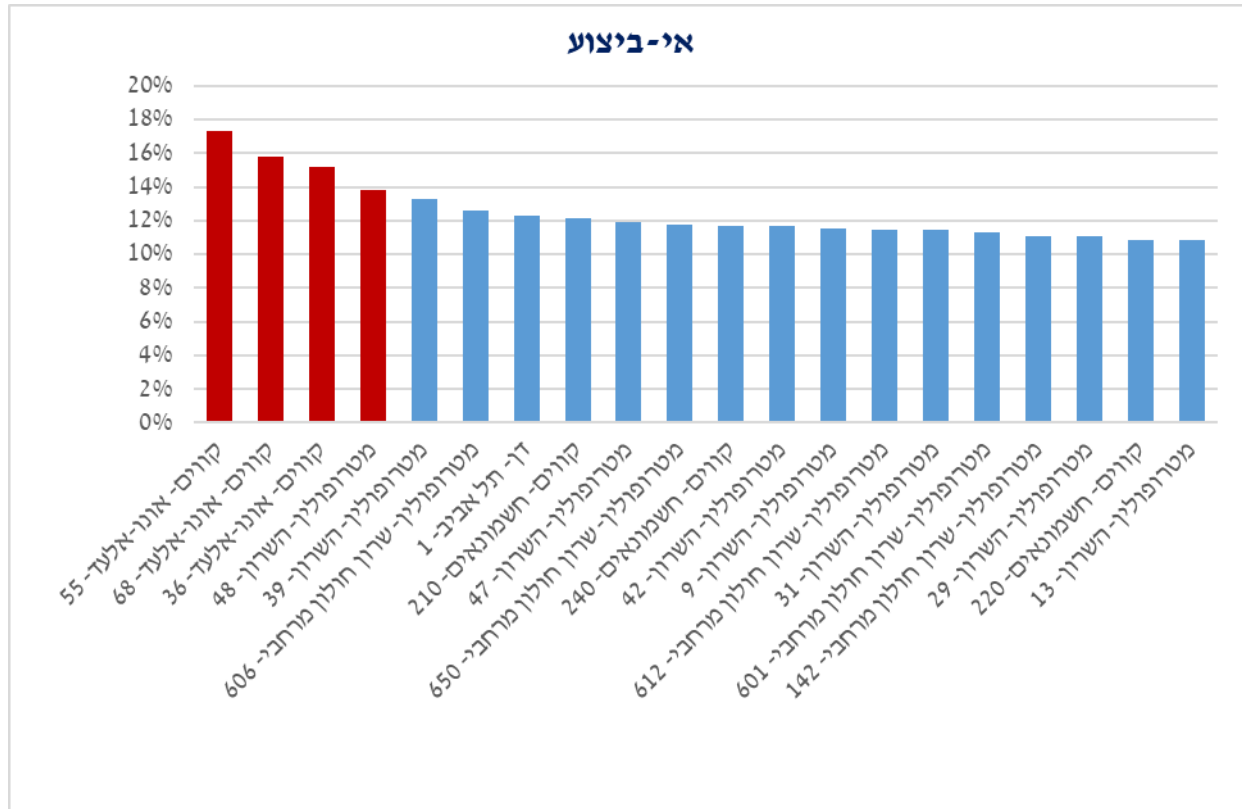
הגבוהים ביותר צבועים **באדום**.



*ראה פירוט ממצאים - נספח 1

עשרים הקווים בהם אחוז אי-ביצוע הגבוה ביותר

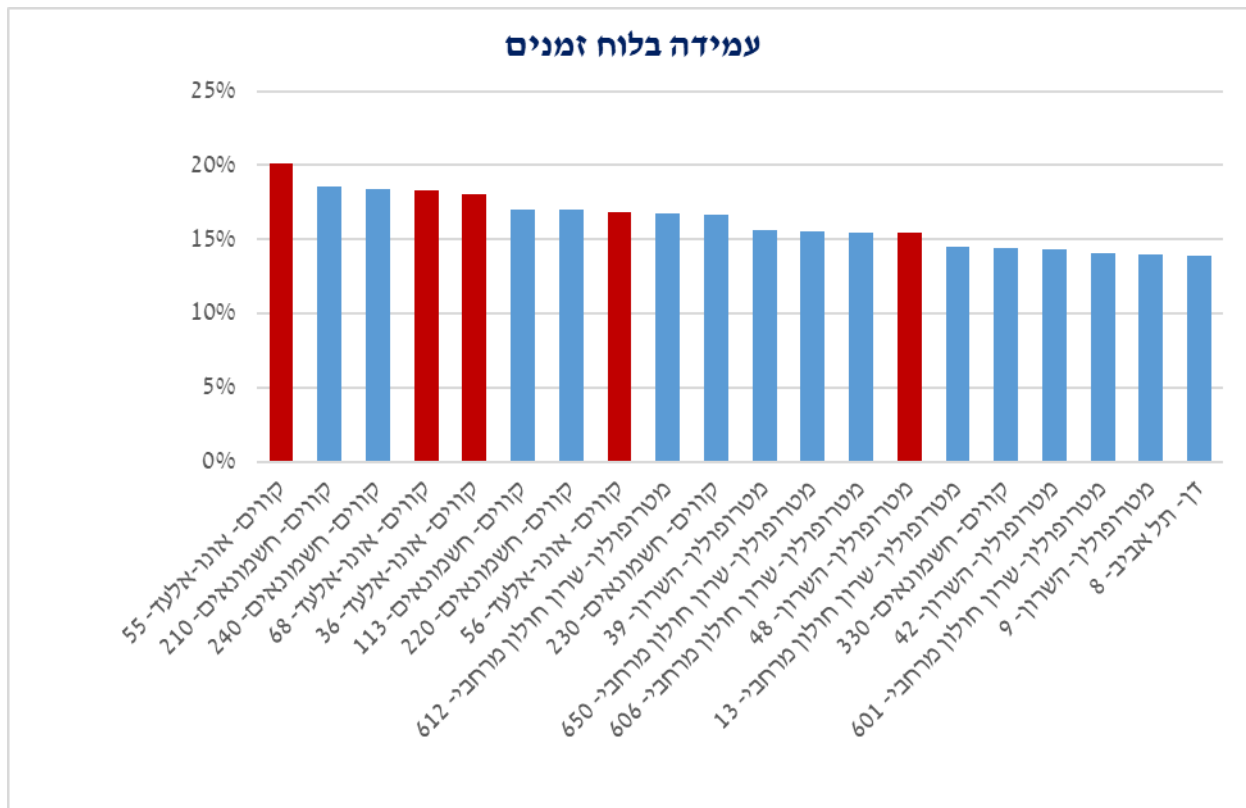
מוצגים קווים שביצעו למעלה מ- 1,800 נסיעות בחציון, צבועים **באדום** קווים שהופיעו בבחינה זו גם בחציון הקודם.



2.7.2 עשרים הקווים בהם אחוז ממצאי לו"ז לא תקינים הגבוה ביותר

(הקדמה, איחור ואי ביצוע).

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



3. ממצאי הדו"ח בבקרה התפעולית

3. ממצאי הדו"ח

3.1. ריכוז בקרות ארצי

3.1.1. נתונים כלליים – בקרות

היקף הבקרה חציון 2, 2022	תיאור הבקרה
13,586,336	בקרה אלקטרונית על נסיעות מהרישוי

3.1.2. היקף הבקרה לפי מפעילים

מספר נסיעות בבקרה האלקטרונית	מספר קווים בבקרה	מפעיל
2,903,090	725	אגד
370,980	139	אגד תעבורה
1,036,575	184	אלקטרה אפיקים
224,711	54	אקסטרה
31,716	12	אקסטרה ירושלים
310,999	26	בית שמש אקספרס
66,253	21	גי.בי.טורס
182,444	33	גלים
1,463,146	89	דן
462,501	28	דן באר שבע
716,731	130	בדרום דן
53,108	8	ירושלים-רמאללה איחוד
4,638	2	מועצה אזורית אילת
49,635	56	מועצה אזורית גולן
1,099,567	277	מטרופולין
245,591	88	נסיעות ותיירות
734,062	219	נתיב אקספרס
1,021,834	207	סופרבוס
2,108,538	505	קווים
223,194	58	ש.א.מ.
277,023	115	תנופה
13,586,336	2,976	סכום כולל

3.1.3 ממצאים לא תקינים בחלוקה לחודשים

אחוז ממצאים לא תקינים	מספר ממצאים לא תקינים							תיאור ממצא ראשי	סוג ממצא
	סה"כ	12/22	11/22	10/22	09/22	08/22	07/22		
2.43%	329,499	58,883	57,282	45,932	54,377	59,270	53,755	אי ביצוע	עמידה בלו"ז
0.98%	133,101	21,678	25,585	22,843	24,644	20,548	17,803	איחור מ-7 עד 10 דקות	
0.53%	71,954	11,264	13,109	12,645	13,862	11,741	9,333	איחור מ-11 עד 20 דקות	
0.12%	15,922	2,484	3,311	2,593	2,414	2,707	2,413	הקדמה	
0.26%	35,216	4,604	1,827	2,588	10,046	7,424	8,727	אוטובוס מורשה	בקרת אוטובוס בתחנה
0.32%	42,896	9,023	9,094	10,060	8,459	2,518	3,742	התאמת האוטובוס לקו	
	628,588	107,936	110,208	96,661	113,802	104,208	95,773	סה"כ	

3.2. השוואה בין מפעילים

3.2.1. אחוז ממצאים לא תקינים בחציון 2, 2022

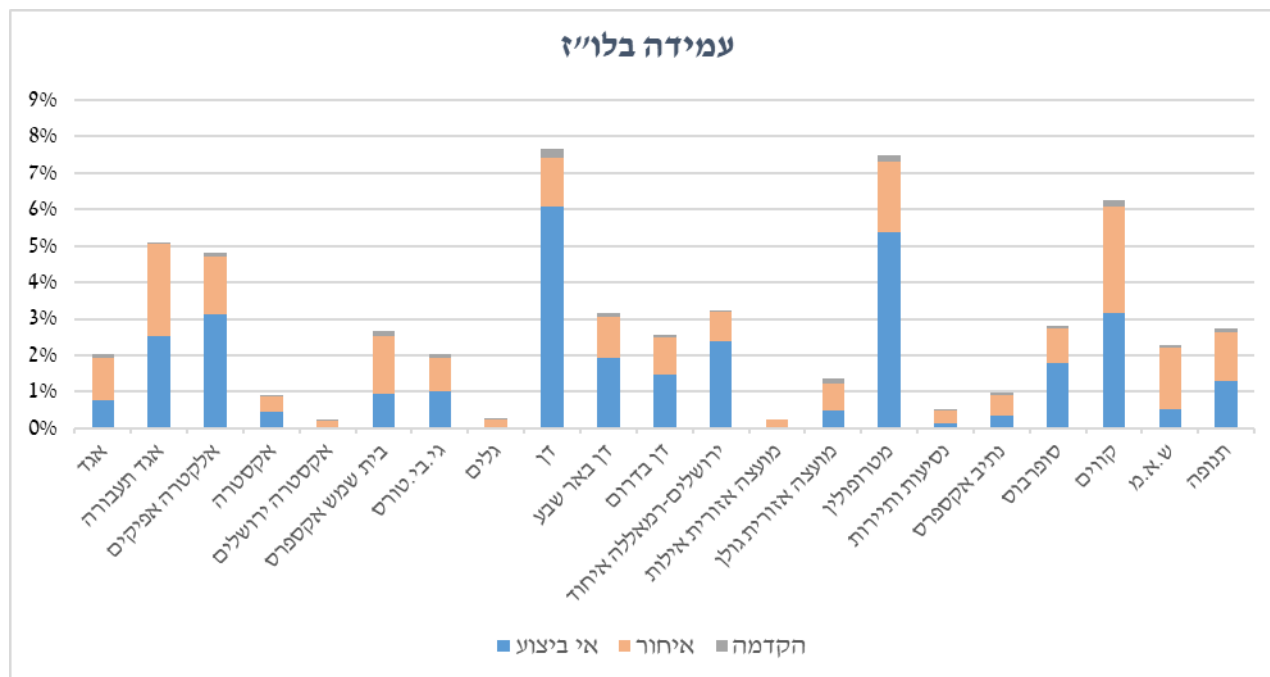
סוג ממצא	ראשי תיאור ממצא	אחוז ממצאים לא תקינים																				
		אנד	אנד תעבורה	אלקטרה אפיקים	אלקטרה	אקסטרה ירושלים	בית שמש אקספרס	גי.בי.טורס	גלים	דן	דן באר שבע	דן בדרום	ירושלים-רמאללה איחוד	מועצה אזורית אילות	מועצה אזורית גולן	מטרופולין	נסייעות ותיירות	נתיב אקספרס	סופרבוס	קווים	ש.א.מ.	תנופה
עמידה בלוי"ז	אי ביצוע	0.75%	2.51%	3.13%	0.44%	0.01%	0.94%	1.03%	0.01%	6.09%	1.93%	1.46%	2.38%	0.04%	0.49%	5.37%	0.14%	0.36%	1.77%	3.16%	0.53%	1.29%
	איחור מ-7 עד 10 דקות	0.84%	1.53%	0.91%	0.28%	0.17%	1.14%	0.53%	0.16%	0.89%	0.88%	0.70%	0.62%	0.13%	0.45%	1.14%	0.21%	0.36%	0.65%	1.87%	1.07%	0.68%
	איחור מ-11 עד 20 דקות	0.34%	1.02%	0.66%	0.15%	0.03%	0.45%	0.37%	0.06%	0.43%	0.26%	0.33%	0.19%	0.06%	0.28%	0.81%	0.13%	0.20%	0.31%	1.05%	0.62%	0.67%
	הקדמה	0.09%	0.05%	0.11%	0.04%	0.03%	0.15%	0.10%	0.01%	0.24%	0.09%	0.08%	0.05%	0%	0.13%	0.15%	0.03%	0.07%	0.06%	0.17%	0.06%	0.08%
בקרת אוטובוס בתחנה	אוטובוס מורשה	0.03%	0.01%	0.42%	0.02%	0.02%	0.31%	0%	0.13%	0%	0%	0%	0.02%	0.32%	0.06%	0.04%	0%	0.06%	0.01%	1.22%	0%	0.62%
	התאמת האוטובוס לקו	0.69%	0.08%	0.01%	0%	0%	0.01%	0%	0%	0%	0%	0.01%	9.17%	0.01%	0%	0%	0.03%	0.03%	1.24%	0.15%	0%	0.24%

3.2.2. מספר ממצאים לא תקינים בחציון 2, 2022

סוג ממצא	ראשי תיאור ממצא	מספר ממצאים לא תקינים																					
		אנד	אנד תעבורה	אלקטרה אפיקים	אלקטרה	אקסטרה	אקסטרה ירושלים	בית שמש אקספרס	גי.בי.טורס	גלים	דן	דן באר שבע	דן בדרום	ירושלים-רמאללה איחוד	מועצה אזורית אילת	מועצה אזורית גולן	מטרופולין	נסיעות ותיירות	נתיב אקספרס	סופרבוס	קווים	ש.א.מ.	תנופה
עמידה בלוי"ז	אי ביצוע	21,668	9,308	32,460	979	4	2,937	680	10	89,124	8,915	10,486	1,262	2	242	59,044	344	2,631	18,118	66,536	1,177	3,572	
	איחור מ-7 עד 10 דקות	24,461	5,661	9,459	621	53	3,530	348	287	13,015	4,083	5,043	330	6	222	12,585	526	2,607	6,623	39,360	2,394	1,887	
	איחור מ-11 עד 20 דקות	9,885	3,773	6,817	339	11	1,413	247	116	6,273	1,187	2,390	100	3	140	8,960	315	1,457	3,196	22,086	1,380	1,866	
	הקדמה	2,753	202	1,126	91	8	470	66	12	3,475	415	549	28	0	64	1,600	71	509	615	3,523	133	212	
בקרת אוטובוס בתחנה	אוטובוס מורשה	998	42	4,322	34	5	956	0	239	23	3	22	8	15	28	494	0	428	52	25,806	11	1,730	
	התאמת האוטובוס לקו	19,963	289	88	0	0	37	0	2	10	0	39	4,871	0	2	770	62	253	12,636	3,202	0	672	

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

3.2.3.1. עמידה בל"ז (אי ביצוע, איחור, הקדמה)



3.3. סיכום ממצאים לא תקינים לפי אשכול

3.3.1. היקף הבקרה בחלוקה לאשכולות

מספר נסיעות ברישוי	מספר קווים בבקרה	אשכול	מפעיל
66,377	23	אילת עירוני ובינעירוני	אגד
32,364	8	אשדוד-אשקלון-ירושלים	אגד
116,998	23	אשכול דרומי	אגד
105,806	39	חדרה פרברי	אגד
206,281	24	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	אגד
7,547	10	חיפה-ירושלים-אילת	אגד
52,154	16	חיפה-שרון-ירושלים	אגד
579,298	127	חיפה עירוני	אגד
11,306	20	חיפה פרברי	אגד
30,914	7	ירושלים-ב.ברק קו 402	אגד
17,783	3	ירושלים-באר שבע	אגד
36,573	12	ירושלים-שפלה	אגד
31,464	8	ירושלים-תל אביב	אגד
594,514	141	ירושלים עירוני	אגד
23,174	12	ירושלים צפון-ציר מזרחי	אגד
89,403	29	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	אגד
182,804	30	מתמ"ז-קרית	אגד
14,911	3	קריית שמונה-חיפה	אגד
43,212	27	קריית שמונה עירוני	אגד
135,514	37	רחובות עירוני	אגד
135,832	29	רחובות פרברי	אגד
110,661	20	רשל"צ עירוני	אגד
82,899	14	רשל"צ פרברי	אגד
27,817	12	תחרות-קווי חרדים	אגד
36,253	8	תל אביב-אשקלון	אגד
68,496	21	תל אביב-גליל עמקים	אגד
21,234	5	תל אביב-חדרה	אגד
41,501	17	תל אביב-שרון-חיפה	אגד
370,980	139	עוטף ירושלים	אגד תעבורה
245,791	69	אשדוד-יבנה-ת"א	אלקטרה אפיקים
264,396	32	אשדוד עירוני	אלקטרה אפיקים
55,772	12	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	אלקטרה אפיקים
470,616	71	פתח תקוה-ראש העין	אלקטרה אפיקים
224,711	54	נתניה עירוני	אקסטרה
31,716	12	ירושלים קווי צפון	אקסטרה ירושלים
310,999	26	בית שמש	בית שמש אקספרס

מספר נסיעות ברישי	מספר קווים בבקרה	אשכול	מפעיל
66,253	21	מרחב נצרת גי.בי טורס	גי.בי.טורס
182,444	33	רהט והנגב המערבי	גלים
1,463,146	89	תל אביב	דן
462,501	28	באר שבע עירוני	דן באר שבע
716,731	130	צפון הנגב	דן בדרום
53,108	8	קלנדיה-בית חנינה	ירושלים-רמאללה איחוד
4,638	2	אילות	מועצה אזורית אילות
49,635	56	רמת הגולן	מועצה אזורית גולן
277,451	92	הנגב	מטרופולין
366,037	113	השרון	מטרופולין
456,079	72	שרון חולון מרחבי	מטרופולין
245,591	88	קווי נצרת - נסיעות ותיירות	נסיעות ותיירות
734,062	219	הגליל	נתיב אקספרס
752,684	160	העמקים	סופרבוס
156,129	42	ירושלים מרכז	סופרבוס
113,021	5	מטרונית חיפה	סופרבוס
428,627	67	אונג-אלעד	קווים
384,669	56	ביתר עילית ועמק האלה	קווים
524,434	153	חדרה-נתניה	קווים
770,808	229	חשמונאים	קווים
223,194	58	קווי נצרת – שאמ	ש.א.מ
144,057	36	פרוזדור ירושלים	תנופה
132,966	79	שומרון	תנופה
13,586,336	2,976		סה"כ

3.3.2. ממצאים לא תקינים בחלוקה לאשכולות - בקרה אלקטרונית

3.3.2.1. אחוז ממצאים לא תקינים

אחוז ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית							
בקרת אוטובוס		עמידה בל"ז					
מפעיל	אשכול	אי ביצוע	איחור מ-7 עד 10 דקות	איחור מ-11 עד 20 דקות	הקדמה	אוטובוס מורשה	התאמת האוטובוס לקו
אגד	אילת עירוני ובינעירוני	0.18%	0.30%	0.13%	0.05%	0%	0.15%
אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים	1.18%	0.86%	0.44%	0.19%	0.13%	1.30%
אגד	אשכול דרומי	0.18%	0.29%	0.08%	0.04%	0.04%	0.30%
אגד	חדרה פרברי	0.19%	0.36%	0.13%	0.07%	0%	0%
אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון	1.28%	0.81%	0.38%	0.10%	0%	1.34%
אגד	חיפה-ירושלים-אילת	0.29%	1.14%	0.33%	0.01%	0.07%	0%
אגד	חיפה-שרון-ירושלים	0.70%	1.48%	0.80%	0.13%	0.14%	1.55%
אגד	חיפה עירוני	0.95%	0.99%	0.39%	0.09%	0%	0.09%
אגד	חיפה פרברי	0.26%	0.61%	0.19%	0%	0%	0.66%
אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402	1.04%	1.37%	0.55%	0.22%	1.55%	2.15%
אגד	ירושלים-באר שבע	0.44%	0.74%	0.29%	0.10%	0.06%	0.01%
אגד	ירושלים-שפלה	0.53%	0.96%	0.40%	0.10%	0%	0.22%
אגד	ירושלים-תל אביב	0.85%	0.91%	0.55%	0.17%	0.10%	0.24%
אגד	ירושלים עירוני	0.45%	0.86%	0.16%	0.10%	0%	0.70%
אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי	0.35%	0.73%	0.35%	0.13%	0.10%	0%
אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה	0.34%	0.57%	0.35%	0.07%	0%	0.56%
אגד	מתמ"ז-קריות	0.85%	1.03%	0.43%	0.09%	0%	0.09%
אגד	קריית שמונה-חיפה	0.50%	0.51%	0.35%	0.08%	0%	0.27%
אגד	קריית שמונה עירוני	0.20%	0.28%	0.12%	0.05%	0%	0.23%
אגד	רחובות עירוני	1.26%	0.69%	0.45%	0.11%	0%	0.16%
אגד	רחובות פרברי	1.63%	0.95%	0.57%	0.09%	0%	2.28%
אגד	רשל"צ עירוני	0.57%	0.95%	0.20%	0.07%	0%	0%
אגד	רשל"צ פרברי	0.71%	0.86%	0.29%	0.07%	0%	2.59%
אגד	תחרות-קווי חרדים	1.00%	1.51%	0.78%	0.19%	0.14%	1.53%
אגד	תל אביב-אשקלון	0.80%	0.98%	0.67%	0.11%	0%	2.18%
אגד	תל אביב-גליל עמקים	0.59%	0.52%	0.46%	0.10%	0%	0.02%
אגד	תל אביב-חדרה	0.36%	0.54%	0.29%	0.04%	0.02%	5.37%
אגד	תל אביב-שרון-חיפה	0.85%	1.50%	0.98%	0.15%	0.55%	3.08%
אגד תעבורה	עוטף ירושלים	2.51%	1.53%	1.02%	0.05%	0.01%	0.08%
אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א	2.17%	1.00%	0.75%	0.08%	0.74%	0.01%
אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני	1.51%	0.67%	0.36%	0.11%	0%	0%
אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק	3.04%	1.09%	0.79%	0.22%	3.21%	0.05%
אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין	4.55%	0.99%	0.76%	0.11%	0.15%	0.01%

אחוז ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית							
בקרת אוטובוס		עמידה בל"ז				מפעיל	אשכול
התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	הקדמה	איחור עד 11-מ עד 20 דקות	איחור עד 7-מ עד 10 דקות	אי ביצוע		
0%	0.02%	0.04%	0.15%	0.28%	0.44%	אקסטרה	נתניה עירוני
0%	0.02%	0.03%	0.03%	0.17%	0.01%	אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון
0.01%	0.31%	0.15%	0.45%	1.14%	0.94%	בית שמש אקספרס	בית שמש
0%	0%	0.10%	0.37%	0.53%	1.03%	גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס
0%	0.13%	0.01%	0.06%	0.16%	0.01%	גלים	רהט והנגב המערבי
0%	0%	0.24%	0.43%	0.89%	6.09%	דן	תל אביב
0%	0%	0.09%	0.26%	0.88%	1.93%	דן באר שבע	באר שבע עירוני
0.01%	0%	0.08%	0.33%	0.70%	1.46%	דן בדרום	צפון הנגב
9.17%	0.02%	0.05%	0.19%	0.62%	2.38%	ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה
0%	0.32%	0%	0.06%	0.13%	0.04%	מועצה אזורית אילות	אילות
0%	0.06%	0.13%	0.28%	0.45%	0.49%	מועצה אזורית גולן	רמת הגולן
0%	0.04%	0.06%	0.66%	1.00%	0.96%	מטרופולין	הנגב
0.17%	0.05%	0.17%	0.71%	1.02%	7.96%	מטרופולין	השרון
0.03%	0.05%	0.17%	0.99%	1.33%	5.97%	מטרופולין	שרון חולון מרחבי
0.03%	0%	0.03%	0.13%	0.21%	0.14%	נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות
0.03%	0.06%	0.07%	0.20%	0.36%	0.36%	נתיב אקספרס	הגליל
0.47%	0%	0.06%	0.32%	0.61%	1.70%	סופרבוס	העמקים
5.81%	0.03%	0.06%	0.48%	1.27%	3.06%	סופרבוס	ירושלים מרכז
0%	0%	0.03%	0.02%	0.07%	0.48%	סופרבוס	מטרונית חיפה
0.18%	0.62%	0.23%	1.25%	2.00%	5.65%	קווים	אונג-אלעד
0.13%	1.64%	0.24%	1.02%	2.42%	3.48%	קווים	ביתר עילית ועמק האלה
0.02%	0.02%	0.06%	0.66%	1.11%	0.50%	קווים	חדרה-נתניה
0.24%	2.17%	0.17%	1.21%	2.03%	3.41%	קווים	חשמונאים
0%	0%	0.06%	0.62%	1.07%	0.53%	ש.א.מ.	קווי נצרת – שאמ
0%	1.16%	0.11%	0.79%	0.96%	1.95%	תנופה	פרוזדור ירושלים
0.51%	0.04%	0.04%	0.55%	0.38%	0.57%	תנופה	שומרון

3.3.2.2. מספר ממצאים לא תקינים

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								
סה"כ ממצאים לא תקינים	בקרת אוטובוס		עמידה בלוח				מפעיל	אשכול
	התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	הקדמה	איחור מ-11 עד 20 דקות	איחור מ-7 עד 10 דקות	אי ביצוע		
542	101	3	35	86	199	118	אגד	אילת עירוני ובינעירוני
1,328	422	41	63	143	277	382	אגד	אשדוד-אשקלון-ירושלים
1,092	355	47	42	97	339	212	אגד	אשכול דרומי
788	4	0	74	135	376	199	אגד	חדרה פרברי
8,056	2,758	2	199	782	1,677	2,638	אגד	חולון עירוני ומטרופוליני+תחרות חולון
139	0	5	1	25	86	22	אגד	חיפה-ירושלים-אילת
2,502	808	74	67	419	770	364	אגד	חיפה-שרון-ירושלים
14,576	496	3	529	2,288	5,746	5,514	אגד	חיפה עירוני
195	75	0	0	22	69	29	אגד	חיפה פרברי
2,128	664	480	68	169	425	322	אגד	ירושלים-ב.ברק קו 402
289	2	10	17	51	131	78	אגד	ירושלים-באר שבע
808	79	0	35	148	352	194	אגד	ירושלים-שפלה
887	77	30	54	172	287	267	אגד	ירושלים-תל אביב
13,595	4,189	3	624	974	5,121	2,684	אגד	ירושלים עירוני
385	0	24	31	80	170	80	אגד	ירושלים צפון-ציר מזרחי
1,691	502	0	63	312	507	307	אגד	כרמיאל עירוני כרמיאל-חיפה חיפה-טבריה
4,578	172	0	168	790	1,890	1,558	אגד	מתמ"ז-קרית
256	41	0	12	52	76	75	אגד	קריית שמונה-חיפה
383	101	1	23	53	119	86	אגד	קריית שמונה עירוני
3,616	219	0	155	610	931	1,701	אגד	רחובות עירוני
7,506	3,098	2	129	773	1,284	2,220	אגד	רחובות פרברי
1,987	5	0	76	222	1,049	635	אגד	רש"צ עירוני
3,746	2,150	0	58	239	714	585	אגד	רש"צ פרברי
1,434	426	39	53	217	421	278	אגד	תחרות-קווי חרדים
1,714	789	0	40	242	354	289	אגד	תל אביב-אשקלון
1,152	13	0	66	317	354	402	אגד	תל אביב-גליל עמקים
1,404	1,140	4	9	61	114	76	אגד	תל אביב-חדרה
2,951	1,277	230	62	406	623	353	אגד	תל אביב-שרון-חיפה
19,275	289	42	202	3,773	5,661	9,308	אגד תעבורה	עוטף ירושלים
11,668	15	1,831	200	1,854	2,446	5,322	אלקטרה אפיקים	אשדוד-יבנה-ת"א
7,002	0	0	281	953	1,764	4,004	אלקטרה אפיקים	אשדוד עירוני

מספר ממצאים לא תקינים - בקרה אלקטרונית								
סה"כ ממצאים לא תקינים	בקרת אוטובוס		עמידה בלוח				מפעיל	אשכול
	התאמת האוטובוס לקו	אוטובוס מורשה	הקדמה	איחור מ-11 עד 20 דקות	איחור מ-7 עד 10 דקות	אי ביצוע		
4,687	29	1,788	121	442	609	1,698	אלקטרה אפיקים	כביש 4 -ירושלים-בני ברק
30,915	44	703	524	3,568	4,640	21,436	אלקטרה אפיקים	פתח תקוה-ראש העין
2,064	0	34	91	339	621	979	אקסטרה	נתניה עירוני
81	0	5	8	11	53	4	אקסטרה ירושלים	ירושלים קווי צפון
9,343	37	956	470	1,413	3,530	2,937	בית שמש אקספרס	בית שמש
1,341	0	0	66	247	348	680	גי.בי.טורס	מרחב נצרת גי.בי.טורס
666	2	239	12	116	287	10	גלים	רהט והנגב המערבי
111,920	10	23	3,475	6,273	13,015	89,124	דן	תל אביב
14,603	0	3	415	1,187	4,083	8,915	דן באר שבע	באר שבע עירוני
18,529	39	22	549	2,390	5,043	10,486	דן בדרום	צפון הנגב
6,599	4,871	8	28	100	330	1,262	ירושלים-רמאללה איחוד	קלנדיה-בית חנינה
26	0	15	0	3	6	2	מועצה אזורית אילות	אילות
698	2	28	64	140	222	242	מועצה אזורית גולן	רמת הגולן
7,566	3	113	172	1,826	2,775	2,677	מטרופולין	הנגב
36,898	624	173	637	2,613	3,725	29,126	מטרופולין	השרון
38,989	143	208	791	4,521	6,085	27,241	מטרופולין	שרון חולון מרחבי
1,318	62	0	71	315	526	344	נסיעות ותיירות	קווי נצרת - נסיעות ותיירות
7,885	253	428	509	1,457	2,607	2,631	נתיב אקספרס	הגליל
23,835	3,557	2	485	2,423	4,563	12,805	סופרבוס	העמקים
16,722	9,078	50	100	748	1,976	4,770	סופרבוס	ירושלים מרכז
683	1	0	30	25	84	543	סופרבוס	מטרופולין חיפה
42,552	764	2,647	988	5,362	8,573	24,218	קוויים	אנו-אלעד
34,305	483	6,297	926	3,925	9,306	13,368	קוויים	ביתר עילית ועמק האלה
12,411	88	98	301	3,466	5,830	2,628	קוויים	חדרה-נתניה
71,245	1,867	16,764	1,308	9,333	15,651	26,322	קוויים	חשמונאים
5,095	0	11	133	1,380	2,394	1,177	ש.א.מ.	קווי נצרת – שאמ
7,171	0	1,673	165	1,137	1,388	2,808	תנופה	פרוזדור ירושלים
2,768	672	57	47	729	499	764	תנופה	שומרון
628,588	42,896	35,216	15,922	71,954	133,101	329,499	סכום כולל	

4. סקר שביעות רצון ארצי בקרב נוסעים באוטובוס

4.1 הקדמה

הסקר מתבצע בקרב כל מפעילי התח"צ בכל האשכולות (למעט מוניות שירות). הן באמצעות חלוקת שאלונים¹ מודפסים והן באמצעות מסרונים (SMS). 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 מנסיעה, ברמת המפעיל וברמת האשכול. מדובר בסקר שוטף רב שנתי, שעיקרו בחינת מגמות ברמת השירות בקרב כלל המפעילים ברמת האשכול והנסיעה. בחציון 1, 2022 במהלך הסקר נדגמו 3,313 נסיעות ונאספו 9,225 שאלונים מלאים ותקינים.

4.2 ציון סקר חוות דעת משתמשים חציון 1, 2022

4.2.1 מידת שביעות הרצון לפי מפעיל

מפעיל	מס' אשכולות	ציון ממוצע לשביעות הרצון הכללית מהנסיעה
גי.בי.טורס	1	4.54
נסיעות ותיירות	1	4.53
נתיב אקספרס	1	4.06
ש.א.מ	1	4.05
אקסטרה	1	3.96
סופרבוס	3	3.95
מועצה אזורית גולן	1	3.94
מועצה אזורית אילות	1	3.89
דן בדרום	1	3.88
אגד	29	3.74
כלל ארצי		3.74
מטרופולין	3	3.73
דן באר שבע	1	3.72
קווים	4	3.69
דן	7	3.65
אלקטרה אפיקים	4	3.62
תנופה	2	3.62
בית שמש אקספרס	1	3.52
אגד תעבורה	1	3.48
גלים	1	3.47

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

¹ ראה פירוט השאלון בנספח 3

4.2.2 מידת שביעות רצון למפעיל לפי פרמטרים של שירות

ציון ארצי	תנופה	ש.א.מ.	קווים	סופרבווס	אקספרס נתיב	נסיגות ותיירות	מטרופולין	מועצה אזורית גולן	מועצה אזורית אילת	דן בדרום	דן באר שבע	דן	גלים	ג.י.בי.טורס	בית שמש אקספרס	אקסטרה	אלקטרה אפיקים	אגד תעבורה	אגד	
3.74	3.62	4.05	3.69	3.95	4.06	4.53	3.73	3.94	3.89	3.88	3.72	3.65	3.47	4.54	3.52	3.96	3.62	3.48	3.74	שביעות רצון כללית מהנסיעה
3.42	3.18	3.81	3.29	3.59	4.00	4.31	3.30	3.88	3.89	3.58	3.37	3.31	2.79	4.25	3.40	3.87	3.14	3.13	3.54	עמידה בלוחות זמנים
3.26	2.95	3.99	3.22	3.49	3.73	4.20	3.14	3.32	3.88	3.34	3.38	3.17	3.08	3.72	2.92	3.47	3.11	2.69	3.33	תדירות הקו שבו את/ה נוסע/ת כעת
3.93	3.83	4.07	3.92	4.12	4.29	4.59	3.93	4.14	4.11	4.02	3.76	3.77	3.62	4.73	3.80	3.98	3.83	3.76	3.98	אדיבות ומקצועיות נהג האוטובוס (היכרות עם התחנות, הופעה חיצונית מסודרת וכו')
3.83	3.85	3.75	3.77	4.04	4.21	4.70	3.91	4.35	4.33	3.99	3.54	3.72	3.53	4.70	3.56	4.08	3.82	3.55	3.85	תחושת הבטיחות בדרכים בזמן הנסיעה
3.53	3.90	4.12	3.66	3.69	4.08	4.26	3.61	4.57	4.22	3.58	3.34	3.32	2.78	4.53	3.11	3.95	3.42	3.41	3.48	הצפיפות באוטובוס בזמן הנסיעה
3.80	4.00	4.08	3.84	3.90	3.97	4.53	3.89	4.29	4.33	3.86	3.56	3.73	3.82	4.83	3.79	4.34	3.77	3.66	3.77	מצב האוטובוס: ניקיון, תקינות כפתורי ה"עצור" וכו'
4.15	4.08	4.13	4.10	4.16	4.17	4.64	4.23	4.28	4.44	4.11	4.03	4.23	3.38	4.76	3.99	4.44	4.09	3.98	4.18	נוחות התשלום באמצעות האפליקציה / רב קו
3.84	3.82	3.92	3.81	3.87	4.06	4.59	3.70	4.18	4.00	3.83	3.72	3.89	3.41	4.38	3.75	4.32	3.88	3.70	3.89	מערכת המידע באוטובוס (כריזה וצג דיגיטלי)
3.89	3.73	3.82	3.91	4.01	4.11	4.70	3.93	4.37	3.89	3.97	3.61	3.79	3.66	4.61	3.79	4.15	3.83	3.67	3.91	הרגשת הביטחון האישי בתוך האוטובוס

4.3 ממצאים עיקריים סקר חוות דעת משתמשים חציון 1, 2022 – מפעילי מזרח ירושלים

3.2.1 מידת שביעות הרצון לפי מפעיל

מפעיל	מס' אשכולות	שביעות רצון כללית מהנסיעה
ירושלים-רמאללה איחוד	1	3.50
ירושלים-דרום איחוד	1	3.38
ירושלים-אלוסט איחוד	1	3.34
ירושלים-אבו-תור-ענאתא איחוד	1	3.28
ממוצע		3.20
ירושלים-הר הזיתים	1	2.66
ירושלים - עיסאווייה מחנה שעפאט איחוד	1	2.64
ירושלים-צור באהר איחוד	1	2.28

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

3.2.2 מידת שביעות רצון למפעיל לפי פרמטרים של שירות

ירושלים- רמאללה איחוד	ירושלים- צור באהר איחוד	ירושלים - עיסאויה מחנה שעפאט איחוד	ירושלים- הר הזיתים	ירושלים- דרום איחוד	ירושלים אלוסט איחוד	ירושלים- אבו-תור- ענאתא איחוד	
3.50	2.28	2.64	2.66	3.38	3.34	3.28	שביעות רצון כללית מהנסיעה
3.47	2.50	2.70	2.14	2.93	2.76	3.28	עמידה בלוחות זמנים
3.50	1.85	3.14	2.37	3.06	3.36	3.22	תדירות הקו שבו את/ה נוסע/ת כעת
3.58	4.00	2.64	3.78	3.60	3.77	3.08	אדיבות ומקצועיות נהג האוטובוס (היכרות עם התחנות, הופעה חיצונית מסודרת וכו')
3.74	4.29	3.15	3.11	3.95	3.94	3.01	תחושת הבטיחות בדרכים בזמן הנסיעה
3.11	2.14	1.89	1.99	2.86	2.02	2.33	הצפיפות באוטובוס בזמן הנסיעה
3.40	3.58	3.13	2.22	3.98	3.06	2.74	מצב האוטובוס: ניקיון, תקינות כפתורי ה"עצור" וכו'
4.07	3.72	3.02	4.22	3.85	4.09	3.43	נוחות התשלום באמצעות האפליקציה / רב קו
3.60	3.00	2.84	3.00	3.53	4.21	3.01	מערכת המידע באוטובוס (כריזה וצג דיגיטלי)
3.88	3.57	3.02	3.11	4.18	3.78	3.22	הרגשת הביטחון האישי בתוך האוטובוס

5. נספחים

5.1 נספח 2 – אופן חישוב ציון מפעיל חציוני

טבלה 1: רשימת הממצאים המחושבים בציון החריגה והמשקל היחסי שלהם

ממצא אב (כפי שמופיע במערכת האכיפה)	תת ממצא (כפי שמופיע במערכת האכיפה)	ניקוד	גבול (0 נקודות)
חריגות לזו	הקדמה	14.88	3.16%
חריגות לזו	איחור מ-7 עד 10 דקות	11.90	4.10%
חריגות לזו	איחור מ-11 עד 20 דקות	19.34	3.16%
חריגות לזו	אי ביצוע ברמת קו	14.88	9.00%
חריגות לזו	אי ביצוע כללי	22.31	7.54%
אוטובוס מורשה, התאמה לקו	אוטובוס מורשה	2.97	0.68%
אוטובוס מורשה, התאמה לקו	התאמת האוטובוס לקו	3.72	0.46%
חוות דעת תח"צ	חוות דעת תח"צ	10	1 (ציון 1 עד 5)
הפחתה בגין אי ביצוע של קווים בתדירות נמוכה		-10	9.00%

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

$$y_i = \left[1 - \left(\frac{x_i}{\bar{x}} \right) \right] \cdot y_i$$

מסוימת. הנוסחה היא:

הסבר הפרמטרים בנוסחה:

- x_i – שיעור החריגות של מפעיל נתון. לדוגמא, בטבלה 2 להלן, x_i של מפעיל 2 הוא 3.56%.
- \bar{x} – ערך הגבול של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל, ערך הגבול של אי ביצוע הוא 7.54%.
- y_i – הניקוד המקסימלי של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל הניקוד המקסימלי בקטגוריית אי ביצוע כללי הוא 15 נקודות.

דוגמא א' לחישוב ניקוד:

למפעיל 2 בטבלה 2 יוענקו 7.92 נקודות בקטגוריית אי ביצוע.

$$7.92 = 15 \cdot \left[1 - \left(\frac{3.56\%}{7.54\%} \right) \right]$$

דוגמא ב' לחישוב ניקוד:

למפעיל 1 בטבלה 2 יוענקו 0 נקודות בקטגוריית אי ביצוע. זאת מאחר ושיעור אי הביצוע שלו – 12.0% – גבוה יותר מהגבול בקטגוריה זו, שהוא 7.54%.

הבהרה לגבי הערכים המחושבים:

יחושבו ערכים ברמה של שתי ספרות אחרי הנקודה ולא יותר מכך. בדוגמא א' לעיל התוצאה המדויקת של חישוב הניקוד היא 7.9177. אולם, הניקוד בפועל הוא 7.92 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

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

הסבר הפרמטרים בנוסחה:

- w_i – ציון מפעיל נתון. לדוגמא, מפעיל קיבל ציון של 4.1 במדד חו"ד תח"צ (סקר שביעות רצון).
- \bar{w} – ערך הגבול של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל, ערך הגבול העליון של חו"ד תח"צ הוא 1.0.
- y_i – הניקוד המקסימלי של קטגוריה מסוימת. לדוגמא, בטבלה 1 לעיל הניקוד המקסימלי בקטגוריית חו"ד תח"צ הוא 8 נקודות.

דוגמא א' לחישוב ניקוד:

למפעיל שקיבל ציון 4.1 בקטגוריית חו"ד תח"צ יוענקו 6.20 נקודות.

$$\left(\frac{4.1 - 1}{5 - 1} \right) \cdot 8 = 6.20 : \text{החישוב המלא}$$

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

דוגמא ב' לחישוב ניקוד:

למפעיל שקיבל ציון 0.5 בקטגוריית חו"ד תח"צ יוענקו 0 נקודות. זאת מאחר וציון חו"ד תח"צ שלו נמוך יותר מהגבול בקטגוריה זו, שהוא 1.0.

טבלה 2: דוגמאות לחישוב של ציון בקטגורית אי ביצוע כללי

מפעיל	תיאור ממצא ראשי	שיעור חריגות בתקופה נמדדת	ניקוד
1	אי ביצוע	12.0%	0.00
2	אי ביצוע	3.56%	7.92
3	אי ביצוע	2.46%	10.11
4	אי ביצוע	1.79%	11.44
5	אי ביצוע	1.51%	12.00
6	אי ביצוע	1.49%	12.04
7	אי ביצוע	1.25%	12.51
8	אי ביצוע	0.85%	13.31
9	אי ביצוע	0.65%	13.71
10	אי ביצוע	0.42%	14.16
11	אי ביצוע	0.32%	14.36
12	אי ביצוע	0.24%	14.52
13	אי ביצוע	0.17%	14.66
14	אי ביצוע	0.17%	14.66
15	אי ביצוע	0.13%	14.74
16	אי ביצוע	0	15.00

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 6 קווים גבוה מ - 4.5%. לאשכול זה יוענקו 3.33 נקודות בקטגוריית "אי ביצוע ברמת קו".

$$\text{החישוב המלא: } 3.33 = 10 \cdot \left[1 - \left(\frac{6\%}{9\%} \right) \right]$$

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 9%.

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

הפחתה בגין אי ביצוע של קווים בתדירות נמוכה

לאחר חישוב הציון, תבוצע הפחתה בגין אי ביצוע של קווים בתדירות נמוכה. בגין אי ביצועים בקווים אלו יופחתו לכל היותר 10 נקודות. הגבול העליון של ההפחתה בפרמטר הינו 9.00%.

"קו בתדירות נמוכה" הוא קו, שכל הנסיעות המתוכננות שלו במערכת הרישוי במהלך יממה, הן בתדירות שאינה גבוהה מנסיעה אחת בשעה.

רשימת מקטי קווים בתדירות נמוכה לדוגמא מצורפת בנספח 2.1 להלן.

נספח 2.1: רשימת מקטי קווים בתדירות נמוכה לדוגמא – מפעיל

מקט קו	אשכול
9991	אשכול 1
9992	אשכול 1
9993	אשכול 1
9994	אשכול 1
9995	אשכול 1
9996	אשכול 1
9997	אשכול 1
9998	אשכול 1
9999	אשכול 1
10000	אשכול 1
10001	אשכול 1
10002	אשכול 1
10003	אשכול 1
10004	אשכול 1
10005	אשכול 1
10006	אשכול 1
10007	אשכול 1
10008	אשכול 1
10009	אשכול 1
10010	אשכול 1
10011	אשכול 1
10012	אשכול 1
10013	אשכול 1
10014	אשכול 1
10015	אשכול 1
10016	אשכול 2
10017	אשכול 2
10018	אשכול 2
10019	אשכול 2
10020	אשכול 2
10021	אשכול 2
10022	אשכול 2
10023	אשכול 2
10024	אשכול 2
10025	אשכול 2

נספח 2.2: סיווג אשכולות בעלי מאפיינים דומים

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

טבלאות הדירוג הן:

- כללי – כלל האשכולות
- עירוני – אשכולות בהן רוב הנסיעות בעלות מאפיינים עירוניים
- בינעירוניים – אשכולות בהן רוב הנסיעות בעלות מאפיינים בינעירוניים
- מטרופוליניים – אשכולות עירוניים שפעילים בטבעת 1 של מטרופוליני ירושלים, תל אביב, חיפה
- פריפריאליים – אשכולות עירוניים ובינעירוניים שאינם מטרופוליניים

* הערה: בטבלאות דירוג המשנה (עירוני/בינעירוני, מטרופוליני/פריפריאלי) יוצגו רק אשכולות שיש בהם 90 אלף נסיעות או יותר מכך.

להלן סיווג האשכולות למאפיינים השונים:

מפעיל	אשכול	אשכול עירוני/ בינעירוני	מטרופוליני/ פריפריאלי
מפעיל 1	אשכול 1	בינעירוני	פריפריאלי
מפעיל 2	אשכול 2	עירוני	מטרופוליני

5.2 נספח 3 - שאלון הסקר



מס' שאלון: _____

סקר חוות דעת משתמשי תחבורה ציבורית

למילוי על ידי המשרד:	מקט קו: _____	תיאור הנסיעה: _____	תאריך: _____	שם הסוקר: _____
----------------------	---------------	---------------------	--------------	-----------------

נוסע/ת נכבד/ת,
עזר/עזרי לנו לשפר את שירות התחבורה הציבורית עבורך.

משרד התחבורה מבקש לקבל את חוות דעתך לגבי התחבורה הציבורית. הנתונים ישמשו לשיפור השירות וינותחו באופן סטטיסטי בלבד.

אנו מודים לך על שיתוף הפעולה ומאחלים לך נסיעה טובה ונעימה!

בתשובתיך אנא התייחס/י לנסיעה הנוכחית בלבד

לאוטובוס זה עליתי בתחנת: _____ שעת מילוי השאלון: _____

עד כמה את/ה מרוצה מ...

מאוד מרוצה	מרוצה	ניטרלית	לא מרוצה	מאוד לא מרוצה	
					באופן כללי, באיזו מידה הינך מרוצה מנסיעה זו?
					1. עמידה בלוחות זמנים
					2. תדירות הקו שבו את/ה נוסע/ת כעת
					3. אדיבות ומקצועיות נהג האוטובוס (היכרות עם התחנות, הופעה חיצונית מסודרת וכו')
					4. תחושת הבטיחות בדרכים בזמן הנסיעה
					5. הצפיפות באוטובוס בזמן הנסיעה
					6. מצב האוטובוס: ניקיון, תקינות כפתורי ה"עצור" וכו'
					7. נוחות התשלום באמצעות האפליקציה / רב קו
					8. מערכת המידע באוטובוס (כריזה וצג דיגיטלי)
					9. הרגשת הביטחון האישי בתוך האוטובוס



נא הקפ/י את התשובות המתאימות לך

האם את/ה			
זכר	נקבה	אחר	מעדיף שלא לענות

מהו גילך				
עד 18	19 - 24	25 - 44	45 - 64	65 ומעלה

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

מדוע בחרת לנסוע באוטובוס בנסיעה זו?	
אין לי רכב זמין	הנסיעה באוטובוס יותר נוחה / יעילה
	אחר

באיזו מידה היית מתלוצץ/ה לחברה/ה לנסוע בקו זה?				
כלל לא	במידה מועטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

האם את/ה				
שכיר/ה או עצמאי/ת	תלמיד/ה סטודנט/ת	חייל/ת / שוטרת	פנסיונר/ת	לא עובד/ת
				אחר

כיצד תכננת נסיעה זו?			
לא תכננת נסיעה זו	אפליקציה	אתר אינטרנט	מוקד סלפוני / SMS
			אחר

האם את/ה (ניתן לסמן מספר אפשרויות)			
מתקשה בהליכה	מתניד/ת בכיסא גלגלים	כבד/ת ראייה או שמיעה	סובלת ממוגבלות אחרת
			אף אחד מהנ"ל

במהלך הנסיעה מהמקום ממנו באת ועד למקום אליו את/ה נוסע/ת, בכמה אוטובוסים תיסע/י ?		
רק באוטובוס זה	שני אוטובוסים / רכבת	שלושה אוטובוסים / רכבת