

13.2.2014

פגישה עם מאיר חן אוחנה, יו"ר הרשות לתחבורה ציבורית

המלצות תחבורה היום ומחר בנושאי רמת שירות בתחבורה הציבורית

1. **טיפול בפניות ציבור – אפשרות מעקב ע"י אזרחים המגישים פניות ותלונות למחלקה.**
המלצה זו מתייחסת **לנהל הקיים לטיפול בתלונות ציבור המגיעות למשרד התחבורה**. על מנת לייעל של השירות לאזרח, אנו מציעים לאפשר גישה לציבור למערכת הממוחשבת המנהלת מעקב אחר פניות הציבור המוגשות. במערכת זו, באמצעות סיסמה, יוכל האזרח:
 - לברר את מצב הטיפול בפנייה ולצפות בתיעוד כל שלבי הטיפול בה
 - לשלוח מכתבים ומסמכים נוספים בקשר לפנייה
 - להזמין מסמכים המצויים בתיק הפנייה ומקושרים אליהזאת, בדומה לאופן הטיפול מול האזרח בפניות ציבור הנוגשות לאגף שוק ההון ביטוח וחסכון של משרד האוצר.
מצורף מכתב לדוגמא, שיישלח לאזרח הפונה.
2. **מנגנון מובנה להעברת נושאים לטיפול ממשרד התחבורה לרשויות המקומיות, לדוגמא תלונות לגבי עצירה שלא בצמוד למדרכה שמגיעות למשרד התחבורה (מהבקרים או הציבור) ונטען לגביהן כי הנהג לא יכול לעצור בתחנה - לטפל מול מחלקת התנועה של הרשות המקומית לתיקון התשתית.**
3. **שילוב הכרמלית בכרטיס המשולב בחיפה, בכדי להפוך את המטרונית לנגישה גם לתושבי הכרמל.**
4. **לקדם את שיווק ופרסום לציבור של קווים חדשים על-ידי המפעיל (לאחר מכרז ובשטרף) באמצעות הגדרה מפורטת של תהליך הפרסום במכרז ובקרה על הפרסום.**
5. **לאפשר הטענת רב-קו בקיוסקים, סופרים, סופרפארם וכו' (לעומת עמדות טעינה בתחנות - זה לא מצריך השקעת תשתית ולא "מקבע" את התחנה במקומה).**
6. **התאמת האתר לעיון ועבודה בטלפון חכם (כולל אפשרות הגשת תלונה באמצעות האתר בטלפון חכם).**
7. **שיפור האפשרות של הנהג לעצור בתחנה באמצעות פרויקט שיתבסס על סקר נהגים - להוציא הנחייה ממשרד התחבורה לראיין נהגי אוטובוס על התחנות הבעייתיות (לדוגמא - שנמנעת מהם עצירה צמוד למדרכה), ובעקבות זאת לפנות לרשויות המקומיות לתיקון הבעיות.**
8. **העלאת מידע במקום בולט ומרוכז באתר – כמו מכרזים ודו"חות בקרה דוח תלונות שנתי ועוד לאתר משרד התחבורה – ריכוז במקום בולט ומסודר באתר, הנגיש בקלות לציבור (ולא ב'מבזקים').**



9. גישה לרשויות המקומיות למערכות המידע למנהלים (BI).
10. פרסום לציבור של ריכוז דוחות פניות הציבור של משרד התחבורה.
11. קביעת **הליך פיצוי מוסדר** למתלוננים על חריגות מסוימות בשירות לדוגמא, הליך פיצוי על איחור של הרכבת).
12. הפקת דוחות הבקרה כולל כל הנתונים הגולמיים (ולא רק ציון למפעיל) תעבור לידי משרד התחבורה (ולא חברת הבקרה) מתוך מערכת המידע של האכיפה
13. מערכת ה-GIS היושבת על בסיס נתוני הרישוי ומאפשרת שאלות מורכבות הנמצאת כיום בשירות ממוני התחבורה הציבורית – תהיה פתוחה לציבור
14. תיאום בין שעות פעילות האוטובוסים ושעות פעילות הרכבת (שעת התחלה וסיום שירות, כולל מועדים מיוחדים). פרויקט שילובים כרגע לא מוצלח, בעיקר בנושא שעות תחילה וסיום של השירות בימי חול ובערבי חג.
15. **המלצות לאתר החדש של הרשות לתחבורה ציבורית:**
- א. העלאה וסידור נגיש של **מידע על המפעילים**: פרטי רישיונות הקווים, בעלי תפקידים, אזורי שרות ועוד.
 - ב. העלאה וסידור נגיש של **מידע מקצועי**: מכרזים, דו"חות בקרה, דו"חות תלונות ציבור.
 - ג. הקצאת מקום נפרד, בולט ונגיש באתר, שירכז את כלל המידע הדרוש **לעובדי הרשויות מקומיות ולמתכננים ומהנדסים ברשות המקומית**: הנחיות בנושאים שונים, קולות קוראים, טפסי בקשה למימון, פרוטוקולים של דיונים, מידע על פסקים מורשים.
 - ד. פירוט אודות **מבנה הרשות**: אגפים, תפקידים ופרטי קשר, (בדומה לפירוט שנמצא באתרים של רשויות מקומיות).
 - ה. שילוב מידע אודות **פעילות הרכבת**: ל"ז, תעריפים, קישוריות לאוטובוסים, תכנון נסיעה.
 - ו. הקצאת מקום נפרד, בולט ונגיש באתר, שירכז את **כלל המידע בנוגע לפניות ותלונות ציבור**: הסברים, בנוסף לאפשרות הגשת פנייה, מעקב אחריה והוספת חומרים בעת הצורך (פירוט בהמלצה מס' 1).
 - ז. מידע על אפשרויות **טעינה של כרטיס הרב קו**: פריסת עמדות הטעינה הקיימות מחוץ לאוטובוס, ואפשרות טעינת הרב קו באינטרנט, באמצעות האתר.
 - ח. מידע על **פרויקטים עתידיים** המתוכננים ע"י משרד התחבורה.

