

הגשת תלונות בנושא תחבורה ציבורית – מי מתי ואיך?

תמר קינן – מנכ"ל תחבורה היום ומחר

קצת על הארגון

- ▶ **תחבורה היום ומחר** פועל החל מ 1998 במטרה לשנות את מדיניות התחבורה בישראל. מטרתנו היא לעודד פיתוח מערכת תחבורה בת קיימא המתבססת על תחבורה ציבורית, הליכה ברגל, רכיבה באופניים ועוד.
- ▶ **תחבורה היום ומחר** הינו הארגון המוביל בחברה האזרחית בתחום התחבורה, ומהווה חוליה מקשרת בין הגופים העוסקים בנושא לבין משרדי התחבורה והאוצר.
- ▶ המלצותינו משולבות במסמכי המדיניות של משרדי הממשלה, ומשרד התחבורה רואה בנו שותפים אסטרטגיים.
- ▶ פעילותנו מתמקדת בעבודה למימוש ויישום תחבורה בת קיימא בישראל לטובת הכלכלה, הסביבה, והחברה.

www.transportation.org.il



משתמשי התחבורה הציבורית
נתקלים לעתים בשירות לקוי.

שיפור רמת השירות על ידי העברת המידע
לגורמים מוסמכים בעלי עניין לשיפור

- צבר תלונות יהווה גורם לחץ לתיקון
- מערך הבקרה של משרד התחבורה
יתבקש לבדוק את הנושא
- תמורה לנוסע שנפגע

הגדרת הבעיה

המטרה

החשיבות



למי וכיצד פונים?

3 רמות של גורמים לפנייה

פנייה למפעיל עצמו

מאפיינים: ▶

- פנייה לגורם הישיר ביותר, בעל נגישות לנהגים, לאוטובוסים ולמידע.
- מדובר בתלונה לאותו גוף שביצע את סיבת התלונה.



פנייה למפעיל עצמו

▶ הדרכים להגשת תלונה לאגד, אזור חיפה:

- טופס באתר האינטרנט - <http://www.egged.co.il/Publiccomplaint.asp>
- טלפון (מוקד ארצי) - 03-9142010, שלוחה 4 (א' - ה' בשעות 8:00 - 13:00)
- פקס (תחנה מרכזית חוף הכרמל) - 04-8549213
- דואר (תחנה מרכזית חוף הכרמל) - רח' זורע מאיר 1, ת.ד. 15128, חיפה 31905

▶ חשוב לציין כמה שיותר פרטים בפנייה!

- פרטי הפונה - שם מלא, טלפון, כתובת, מייל.
- פרטי האוטובוס - מספר קו, מספר רישוי (אם יש).
- פרטי האירוע - מקום כמה שיותר מדויק, שעה מדויקת ותאריך.
- פרטים של הנהג (אם יש).

▶ תהליך הטיפול בפנייה (במידה ונדרש בירור מול גורמים פנימיים והנהג) -
עדכון על קבלת הפנייה, ואז מענה בתוך 10-35 ימים, בדואר.



פנייה לרגולטור -

הגשת תלונה למשרד התחבורה

▶ הדרכים להגשת פנייה:

- באמצעות **טופס מקוון** להגשת תלונה על התנהלות בקווי תחבורה ציבורית.
- בכתב: המפקח על התעבורה במשרד התחבורה, אזור חיפה והצפון - רח' פל"ים 15א', בניין ב' קומה 22, קריית הממשלה, ת"ד 807 חיפה 31000, טל' 04-8632000
- ישירות אל נציב תלונות הציבור במשרד התחבורה - מטפלים רק במידה והתלונה הוגשה כבר לגורמים הקודמים ומוצה הטיפול מולם. ניתן לפנות בצירוף ההתכתבות שנערכה בנושא.

▶ גם כאן, חשוב לציין כמה שיותר פרטים בפנייה!

▶ תלונות לא יטופלו במקרים הבאים:

- תלונה על עניין הנדון או שהוכרע בבית משפט.
- תלונות המטופלות במקביל במשרד מבקר המדינה, במשטרה או ברשות ציבורית אחרת.
- תלונה אשר הוגשה לאחר יותר מחודשיים מיום האירוע.
- דרישה לפיצוי כספי מגוף חיצוני, כגון חברת האוטובוסים.



הגשת תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות

▶ המטרה: לקבל פיצויים מחברת התחבורה.

▶ לדוגמא, אם נגרם לתובע נזק בשל ליקוי בתפקוד התחבורה הציבורית, אם האוטובוס איחר וגרם לאיחור לפגישה או למקום העבודה, בשל יחס משפיל מצד הנהג, סירוב להעלות את הנוסע לרכב, תקיפה באוטובוס ועוד.

▶ מאפיינים:

- האופציה היחידה לקבל פיצוי כספי
- מחייב התייחסות ופעולה מצד הנתבע ומפנה את תשומת ליבו לתקלה. לא לא מחייב אותו לתקן אך מדרבן אותו לכך.
- תהליך ארוך הדורש השקעה ומחויבות מצד התובע. מדובר גם בהשקעה כספית,



הגשת תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות

תהליך הפנייה: היכן לתבוע? ▶

- להגיש את כתב התביעה לבית משפט לתביעות קטנות במקום בו עלה או היה צריך לעלות הנוסע (התובע) לאוטובוס, או במקום בו נעשה המעשה בגינו תובע הנוסע את חברת התחבורה.

איך להגיש את כתב התביעה ▶

- לכתוב את כתב התביעה בטופס מיוחד, שאפשר להדפיס מכאן.
- שפות: עברית וערבית.
- לנסח את כתב התביעה בקיצור ולפרט העובדות הרלוונטיות.
- לצרף העתקים ממסמכים רלוונטיים: שובר הנסיעה, לוח הזמנים של האוטובוס וכו'.
- להגיש מודפס
- לכתוב פרטים אישיים מלאים, כולל מספר טלפון.
- להגיש את כתב התביעה לבית המשפט לתביעות קטנות ב-3 עותקים.
- בית המשפט ישלח עותק מכתב התביעה לנתבעת (לחברת התחבורה) בצירוף "הזמנה לדין".
- הנתבעת מוזמנת להגיש כתב הגנה תוך 15 ימים מיום שקיבלה את ההזמנה לדין. נציג הנתבעת מחויב להתייצב למשפט בבית המשפט ביום ובשעה שנקבעו בהזמנה.

* מבוסס על מידע מתוך אתר הארגון "15 דקות".



הגשת תביעה לבית המשפט

▶ מה לכתוב בכתב התביעה (בטופס)?

- יש לפרט את תיאור התביעה.
- יש לציין את המקום והתאריך שבו התובע עלה או היה צריך לעלות לאוטובוס ו/או את המקום והתאריך בו נעשה המעשה בגינו מוגשת התביעה כנגד חברת התחבורה.
- יש לציין את סכום הכסף אותו תובעים.
- יש להסביר בתמציתיות מדוע אתם תובעים את חברת התחבורה.

▶ חשוב לדעת

- בבית המשפט לתביעות קטנות ניתן לתבוע על סכום של עד 33,200 שקלים. סכום זה מתעדכן בתחילת כל שנה.
- בעת הגשת התביעה יש לשלם אגרת תביעה של 1% משווי התביעה, כאשר סכום האגרה לא יפחת מ-50 שקלים.
- שימו לב! לא ניתן להגיש יותר מ-5 תביעות קטנות בשנה באותו בית משפט.
- בבית המשפט לתביעות קטנות לא ניתן להיות מיוצגים על ידי עורך-דין, אלא במקרים נדירים בהם יתקבל אישור מבית המשפט. ניתן להיות מיוצגים על ידי אדם שאינו עורך דין (לדוגמא ארגון), אם ניתן לאותו אדם ייפוי כוח, ובית המשפט אישר זאת. הייצוג על ידי אדם אחר מצד התובע יעשה ללא תמורה כספית, כאשר אותו אדם לא עוסק בייצוג בדרך קבע.
- כל צד רשאי להביא עדים ליום הדיון, ללא תשלום, וללא הודעה מוקדמת.
- ניתן לזמן עדים גם באמצעות בית המשפט. יש לעשות זאת לפחות 30 יום ממועד הדיון, ולהפקיד בקופת בית המשפט פיקדון עבור כל עד.

▶ למידע נוסף ועצות חיוניות בנושא, חשוב לעיין:

- [דף הסבר מפורט עם עצות ודוגמאות באתר הארגון "15 דקות"](#)
- [חוברת הסברים באתר בתי המשפט](#)

* מבוסס על מידע מתוך [אתר הארגון "15 דקות"](#).

