

תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למפעילים - דברי הסבר לציבור

איכות השירות של התחבורה הציבורית הוא מרכיב ראשון בחשיבותו בבחירת אמצעי הנסיעה בעת הבחירה בין נסיעה במכונית לבין נסיעה בתחבורה ציבורית. כללית, ניתן לומר שציבור המשתמשים יעדיף את האמצעי היוצר אצלו את מירב התועלת, הרווחה וההנאה. כל אלה נקבעים אצל הנוסעים הן על ידי משתנים אובייקטיביים הניתנים למדידה (זמן נסיעה, תדירות וכו') והן בהתאם למערכת השיקולים הסובייקטיבית של כל פרט.

הדאגה וההקפדה על איכות השרות של התחבורה הציבורית מוטלת במדינות מפותחות על רשויות התחבורה. באירופה ובארצות הברית האחריות מוטלת בעיקר על הרשויות המוניציפליות והמטרופוליניות בעוד שבישראל נושא זה מופקד בידי הרשות הארצית לתחבורה ציבורית. המבנה הריכוזי בישראל יכול להבטיח שילוביות טובה בין התחבורה העירונית והבין עירונית של האוטובוסים והרכבות.

בנוסף לתפקיד המרכזי של רשות התחבורה הציבורית בקביעת מאפייני השרות, איכות השירות במדינות שונות בעולם מעוגנת גם בחקיקה צרכנית של זכויות הנוסע ובאמנת שירות מצד המפעיל. אימוץ תו זה יחייב את מפעילי התחבורה הציבורית בסטנדרטים גבוהים של מתן שירות והקפדה על הפרמטרים החשובים ביותר לציבור הנוסעים. גישה זו מצד המפעילים תקדם את התחבורה הציבורית צעד אחד נוסף בדרכה להוות חלופה ראויה ומכובדת לרכב הפרטי אשר תמשוך אליה נוסעים נוספים חדשים מידי שנה, ולא תפנה רק לקהל שבוי.

בהתאם לתוצאות סקר משתמשים מקיף, ראשון מסוגו, שנערך על ידי "תחבורה היום ומחר" בספטמבר 2014, אשר דירג את מאפייני השירות החשובים לציבור ואת שביעות רצונו מהם, גובש מסמך זה אשר מטרתו היא לסייע למקבלי ההחלטות, בכל הרמות, בייעול ההשקעות וניהול התחבורה הציבורית על מנת שתהפוך לחלופה אטרקטיבית לרכב הפרטי, באמצעות תיעודף הנושאים שנמצאו כחשובים ביותר ובעלי הפוטנציאל הגדול ביותר להגדלת שביעות הרצון. אנחנו סבורים שעל בסיס מסמך זה יש לפתח תו מחייב לאיכות השירות הראויה בתחבורה הציבורית.

תו איכות השירות לתחבורה הציבורית טומן בחובו מספר יתרונות בולטים:

1. הרווח העיקרי ממנו יהנו המפעילים שיחתמו על התו הוא יתרון ברור על פני המתחרים בענף. תו איכות השירות יעניק לחברה מעמד שונה ביחס לחברות האחרות, וימצב אותה בצורה טובה יותר כנותנת שירות בעיני הציבור.



2. המפעילים יוכלו להראות את מחויבותם באמצעות הצגת תו אמון הציבור בצורה פומבית, המסמל לציבור את מחויבותם לכללים כפי שנוסחו בתו. מיתוג החברה כמחזיקה בתו אמון הציבור ישפר את תדמיתה בעיני הנוסעים ואת מעמדה בין יתר חברות התחבורה הציבורית.
3. מעורבות גדולה יותר בניהול של התחבורה הציבורית. יש דברים רבים שביכולתם של המפעילים לעשות על מנת לשפר את השירות מבלי תלות במשרד התחבורה. אימוץ התו יחייב אותם לבצע לפחות חלק מהם.
4. משרד התחבורה עשוי להתחשב בקיומו/אי קיומו של תו אמון הציבור בניקוד החברות לטובת מכרזים עתידיים.

מה נדרש ממפעילי התחבורה הציבורית:

1. התחייבות כלפי אמון הציבור, תחבורה היום ומחר, ובעיקר ציבור הנוסעים על הצבת נורמות ראויות של מתן שירות.
2. פעולות בהתאם לכללי ההגנות שיגובשו בתו, עמידה תחת ביקורת על מידת עמידתם בכללים אלה והתחייבות לתקן ליקויים שימצאו בפעילותם.
3. התו יעיד כי המפעילים מאמצים את כל הסטנדרטים הנדרשים על ידי אמון הציבור לטובת הטמעת נורמות של הגנות, שקיפות ושירות הולם לציבור הנוסעים.

ממה מורכב תו איכות השירות ומהם הפרמטרים שימדדו באמצעותו:

בהתאם לתוצאות סקר הנוסעים המקיף שערך ארגון "תחבורה היום ומחר" דורגו המשתנים השונים על פי מידת חשיבותם לנוסע ומידת שביעות הרצון מהם. המפעילים יבדקו בפרמטרים הבאים:

1. יציאת אוטובוסים מתחנות המוצא בזמנים הנקובים, על פי הלוח המפורסם לציבור.
2. עמידה של קווי האוטובוסים בכמויות נוסעים מקסימליות, בהתאם לתנאי המכרז.
3. נגישות - יישום תקנות הנגישות לאנשים עם מוגבלויות בנסיעות עירוניות.
4. שקיפות מידע לצרכנים אודות קווים, זמנים ומסלולים.
5. עמידה של נהגי אוטובוסים בכללי נהיגה בטיחותית.
6. אדיבות ושירות של הנהגים.
7. נהלי החברות בנוגע לשמירה על צי הרכב – תקינות, ניקיון, שירותים נוספים.



8. קיום מדיניות מסודרת של פיצוי וטיפול בתלונות צרכנים ושיקופה לציבור.
9. כרטיסי רב-קו - תיקוף וגביית מחיר נכון, מתן שירות במקרה של תקלה, פרסום כל המידה הדרוש בכל האמצעים העומדים לרשות המפעילים.

