

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

1. כללי



- 1.1 מרכז השירות הטלפוני לתחבורה ציבורית ואתר האינטרנט, שמפעיל משרד התחבורה מספקים לנוסעים מידע בנושא מסלולי נסיעה ושילוביות בין מפעילים ואמצעים, תעריפי נסיעה, הנחות וחוזים, תחנות, זמני נסיעה, כרטוס ושימוש ברב-קו, פניות ציבור בכל נושא הקשור בהפעלת השירות ע"י מפעיל תחבורה ציבורית ושירותים נוספים כדוגמת טיפול באירועים בזמן אמת. מידע הניתן במוקד הטלפוני ובאתר מקיף את כלל מפעילי התחבורה הציבורית בארץ, ובכלל זה רכבת ישראל, מטרונת חיפה, רכבת קלה ירושלים, רכבל וכל אמצעי תחבורה ציבורית.
- 1.2 על המידע הניתן במוקד ובאתר של הרשות הארצית לתח"צ להיות אמין, עדכני ומפורט ככל הניתן, ובכלל זה התייחסות לשינויי מסלול ושעות נסיעה בשל נסיבות חריגות, כגון: תיקוני תשתית, פגעי מזג אוויר, אירועים וחגים, סגירות וחסימות צירים וכו'.
- 1.3 משרד התחבורה יעמיד גורם מקצועי שיפעל באופן שוטף מול הזכיין והמפעילים לצרכים שונים, בהם עדכונים, מענה לשאלות ובקרה.



2. מטרה

- 2.1 קביעת סדר פעולות, סמכויות ותחומי אחריות לכלל הגורמים המעורבים בעבודה השוטפת מול המוקד הטלפוני ואתר המידע של הרשות הארצית לתח"צ.
- 2.2 קביעת הנחיות בדבר אופן ניהול הקשר השוטף בין משרד התחבורה, מפעילי התחבורה הציבורית והזכיין להפעלת מרכז השירות הטלפוני.

3. הגדרות

- 3.1 **מרכז השירות הטלפוני למשתמשי התחבורה הציבורית (להלן: "מרכז שירות")** – מרכז מענה ארצי ממוכן ומאויש אשר מטרתו מתן מענה לפניות הציבור בנושאים שונים הקשורים לתחבורה הציבורית.
- 3.2 **אתר כל קו-מרכז מידע ארצי (להלן: "אתר")** – אתר אינטרנט למידע וחיפוש קווים של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 1 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
שם ההוראה: נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				

- 3.3 **הרשות הארצית לתחבורה ציבורית** – הגוף האמון במשרד התחבורה על תכנון ותיאום בין כל הגורמים הקשורים בתחבורה ציבורית.
- 3.4 **ממונה מחוזי** – בעל תפקיד באגף תחבורה ציבורית במשרד התחבורה, האחראי על תכנון תחבורה ציבורית ועל תהליך הרישוי במרחב (שטח גיאוגרפי/אשכולות/מקבץ קווים) כפי שהוגדר לו על ידי הממונה הארצי.
- 3.5 **מפעילים** – בעל רישיון תקף להפעלת תחבורה ציבורית, שניתן לו על ידי המפקח על התעבורה.
- 3.6 **מרכז מרכז השירות הטלפוני מטעם הרשות הארצית לתח"צ** – עובד הרשות לתחבורה ציבורית אשר תפקידו ניהול הקשר בין המפעילים, נציגי המוקד הטלפוני והאתר, הממונים המחוזיים וגורמים נוספים במשרד התחבורה.
- 3.7 **מפת רישוי** – תמונת מצב עדכנית לתאריך נתון של רישיונות קווים תקפים, על כל נספחיהם ותנאיהם.
- 3.8 **פרוטוקול רישוי** – מסמך המפרט בקשות לשינויים במערך התחבורה הציבורית. המסמך מוזן למערכת הרישוי ע"י המפעיל או ע"י הממונה, לבדיקה ואישור הממונה המחוזי.

4. אזכורים



4.1 נוהל רישוי קווי תחבורה ציבורית באוטובוסים, התשע"ט, 2019.



5. שיטה

5.1 עדכון המרכז הטלפוני בשינויים בפעילות התחבורה הציבורית

5.1.1 אופן עבודה כללי

5.1.1.1 מרכז מרכז השירות והאתר מטעם הרשות הארצית לתח"צ יהווה את הגורם המקשר בין משרד התחבורה למרכז השירות ולאתר לצורך ביצוע עדכונים ומסירת מידע על שינויים בתחבורה הציבורית ולצורך בירורים בנושאים כלליים בכל נושא אחר.

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 2 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

5.1.1.2 □ כל מפעיל תחבורה ציבורית יקצה איש קשר קבוע מטעמו שתפקידו העברת עדכונים לגבי שינויים במערך התח"צ באשכול. פרטי ההתקשורת עם איש הקשר יועברו לרכז הרשות הארצית לתח"צ, למנהל מרכז השירות ולמנהל האתר.

5.1.1.3 □ אנשי הקשר מטעם המפעילים שהוגדרו לצורך עבודה מול מרכז השירות והאתר נדרשים להיות זמינים לאורך שעות העבודה לצורך בירורים נוספים של אחמ"ש מרכז השירות ו/או של רכז מרכז השירות מטעם הרשות הארצית לתח"צ. מעבר לשעות העבודה, בהם מרכז השירות עדין פעיל, על מוקדי השירות ו/או חדרי הבקרה לתת מענה.

5.1.1.4 □ במידה ואיש קשר מטעם המפעילים צפוי שלא להיות זמין במועד מסוים, יעביר המפעיל לאחמ"ש מרכז השירות ולרכז מרכז השירות מטעם הרשות הארצית לתח"צ פרטי התקשורת עם איש קשר חלופי.


5.1.1.5 □ רשימת טלפונים מלאה של אנשי הקשר של כלל המפעילים, מוקדי השירות וחדרי הבקרה ושל גורמים רלוונטיים במת"ח תועבר בצורה מסודרת למרכז השירות ולמנהל האתר



5.1.1.6 □ על המפעילים לשלוח עדכון לרכז מרכז השירות מטעם הרשות הארצית לתח"צ במידה והשתנה איש הקשר.

5.1.1.7 □ רכז מרכז השירות מטעם הרשות הארצית לתח"צ יבדוק את עדכנות הרשימה אחת לשלושה חודשים.

5.1.2 □ עדכון אודות שינויים שוטפים

5.1.2.1 □ ככלל, מערכות המידע של המוקד ושל האתר, בממשק ישיר עם מערכת הרישוי, יהוו את הפלטפורמה העיקרית למידע על שינויים. יחד עם זאת, מעת לעת נדרש עדכון של המוקד והאתר הן בנוגע לצורך הסבר נרחב ומקיף על שינויים צפויים בסדרי גודל משמעותיים והן כתוצאה משינויים שאינם מוטמעים במערכת הרישוי (סעיף 3.8 [בנוהל רישוי קווי תחבורה ציבורית באוטובוסים](#)).

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 3 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

5.1.2.2 □ באחריות איש הקשר מטעם המפעיל להעביר ישירות למרכז השיחת, ולאחר עדכונים על שינויים בתחבורה הציבורית שבתחומו ובפרט שינויים אשר לא הוזנו במערכת הרישוי עצמה או שהוזנו בטווח זמן של שלושת הימים אחרונים.

5.1.2.3 □ במידה וישנו גוף שמתאם בין כלל המפעילים את השינויים בעקבות עבודות תשתית **גם** על הגוף המתאם לשלוח עדכון למרכז השיחת, ולאחר (סעיף זה אינו פוטר את המפעילים מלשלוח עדכונים).

5.1.2.4 □ העדכונים יכללו:



5.1.2.4.1 □ מידע אודות **שינויים משמעותיים** הצפויים במרחב, בין אם קבועים או זמניים **המוזנים במערכת הרישוי** לרבות: רה ארגון, הוספת קווים, ביטול קווים, שינוי תדירות משמעותי, שינוי מסלול לתקופה ממושכת, הוספה או הורדת תחנות, אירועים מיוחדים כמו חגים ומועדים, תהלכות, אירועי תרבות ועוד.



5.1.2.4.2 □ מידע אודות **שינויים זמניים במסלול הקו** אשר מידע לגביהם **לא מוזרם למערכת הרישוי** (סעיף 3.8 בנוהל רישוי קווי תחבורה ציבורית באוטובוסים), הנובעים מאירועים שונים לרבות: חגים ומועדים, תהלכות ומצעדים, מרוצים, עבודות בכביש, ביקור אישים פוליטיים, חתונות, הלוויות, הפגנות, מזג האוויר ועוד.

5.1.2.5 □ העדכון יועבר למוקד בפורמט כתוב קבוע (**ראה נספח ג' לנוהל זה**) בצירוף אישור נדרש (כפי שמופיע בסעיף 5.1.3) למיילים הרלוונטיים (ראה נספח ה').

-
-
-
-

5.1.3 □ אישורים נדרשים לפרסום שינויים

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 4 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

5.1.3.1 □ פרסום מידע לציבור דרך מרכז השירות והאתר אינו מהווה אישור אוטומטי לשינוי שהתבצע אל מול מערכת הבקרה והאכיפה של המשרד.

5.1.4 □ עדכון אודות שינויים מיוחדים

5.1.4.1 □ רכז מרכז השירות מטעם הרשות הארצית לתח"צ יאסוף וימפה שינויים מהותיים בתחבורה הציבורית לאורך השנה (פעילות יישום, חגים ואירועים, שינוי שיטת הכרטוס, שינוי מדיניות תעריפים, שינוי תשתית גדולים וכד') ויעדכן את הדרג הניהולי במרכז השירות ובאתר.



5.1.4.2 □ רכז מרכז השירות יעביר חומר מקצועי נדרש לעדכון מרכז השירות, יתריע מבעוד מועד על עלייה צפויה בהיקף הפונים למרכז השירות ויודא את היערכות ומוכנות המוקד לשינוי מבחינת פערי ידע וכוח אדם.

5.1.4.3 □ על העברת החומרים הרלוונטיים למרכז השירות להתבצע לפחות שבועיים טרם יישום השינוי בפועל. לגבי שינויים גדולים במיוחד וידועים מראש (רפורמת מחירים וכו') הדורשים הגדלה משמעותית במספר הנציגים, יש להעביר הודעה כללית על השינוי הצפוי למוקד כחודש מראש ולהעביר מידע מפורט יותר שבועיים לפני.

5.1.4.4 □ במקרים בהם מדובר בשינוי רחב היקף או בכל מקרה אחר בהנחיית מנהל אגף בכיר תחבורה ציבורית במת"ח או מי מטעמו, על רכז מרכז השירות לתאם הדרכה רלוונטית לצוות המנהלי של המוקד מבעוד מועד.

5.1.4.5 □ הדרכות, ככל שיעלה הצורך, יבוצעו כשבוע לפני מועד יישום השינוי בפועל, בתיאום מלא עם הצוות המנהלי של הזכיין, ובפרט מול אגף ההדרכה של הזכיין.

5.1.4.6 □ באחריות הצוות המנהלי של מרכז השירות לפעול למוכנות מלאה לקראת כל שינוי במערך התחבורה הציבורית, ובכלל זה ובהתאם לצורך, הכשרת המוקדנים ואחראי המשמרת מבחינת מידע ודרכי מענה, הגדלת מספר המוקדנים במשמרת, גיוס כוח אדם נוסף, שינוי שעות המשמרות במוקד וכו'.

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 5 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

5.1.4.7 □ הצוות המנהלי של מרכז השירות יעדכן את השינויים הצפויים במערך התחבורה הציבורית במערכת ניהול הידע של המוקד לשימוש הנציגים הטלפוניים.

5.1.5 □ עדכון השינויים במערכות המידע

5.1.5.1 □ באחריות מנהלי ההדרכה במרכז השירות ומנהל האתר לעדכן את המידע עם קבלתו במערכת ניהול הידע ובמערכת הודעות קופצות לשימוש הנציגים במרכז השירות ולצורך ידוע הציבור באתר.

5.1.5.2 □ תיעוד העדכונים השוטפים שעברו למוקד יבוצע במערכת ניהול הידע של המוקד באופן יומיומי ויועבר למת"ח בהתאם לבקשת נציגיו.


□



5.2 □ הפניית שיחות ממרכז המידע של הרשות הארצית לתח"צ למוקדים הטלפוניים של המפעילים

5.2.2 □ על מרכז השירות של משרד התחבורה המופעל ע"י הזכ"ן לספק מידע מקיף ואמין עבור כלל המפעילים בענף. המידע צריך להינתן לפונה ישירות ע"י המוקדן במרכז השירות הטלפוני של הרשות הארצית לתח"צ.

5.2.3 □ עם זאת, קיימים מקרים מוגדרים, בהם לא יינתן מענה מלא מהמוקד, והפונה יועבר למוקד מפעיל התח"צ הרלוונטי ע"י העברה לנתב השיחות ובמקביל יקבל את פרטי ההתקשרות עמו:

- אבדות ומציאות בתחבורה הציבורית – שיחות בנושא זה יועברו למוקדי המפעילים באופן אוטומטי בהתאם לשעות פתיחת המוקדים. במקביל, יקבל הפונה את פרטי ההתקשרות למוקד המפעיל הרלוונטי.
- תלונת נוסע בתחבורה הציבורית על חבלה שנגרמה לו בזמן הנסיעה – פרטי הקשר של מוקד המפעיל הרלוונטי יינתנו לפונה לקבלת פרטי ביטוח והמשך טיפול

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 6 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:



- שינוי במסלול או שינוי בשעות הנסיעות עקב אירוע לא צפוי ואין לגביו מידע שהתקבל מעדכוני המפעיל.
- במקרים מנויים בסעיף לעיל, ינוהל רישום של שיחות אלה ע"י נציגי המוקד. לאחר **חמש פניות באותו הנושא**, על האחמ"ש ליזום פנייה למפעיל לבירור הנושא. במקביל יש לעדכן בנושא את רכז מרכז השירות מטעם הרשות הארצית לתח"צ.
- במקרים של פניות חריגות (אלימות פיזית, גזענות, אבדות חריגות, פח"ע וכו') – יש לפעול על פי סעיף 5.3. כמו כן, יש לתת לפונה את פרטי המוקד של המפעיל הרלוונטי ואת דרך הגשת פניית ציבור במשרד התחבורה, לבחירתו של הפונה.
- פניות בנושא מחפשי עבודה (נהגים, פקחים וכו') – פרטי ההתקשורת של מוקד המפעיל הרלוונטי יינתנו לפונה לקבלת פרטים והמשך טיפול.



5.3 קשר בין המרכז המידע הטלפוני של הרשות הארצית לתח"צ למרכזי בקרה של מפעילים

5.3.1 מקרים ליצירת קשר בין מרכז המידע של הרשות הארצית לתח"צ למרכזי בקרה של המפעילים

5.3.1.1 ישנם אירועים ומקרים בהם נוסע פונה למרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ וצריך לקבל מענה ותשובה בצורה מהירה ויעילה. ללא מענה מהיר קיים סיכוי כי האירוע יסתיים ללא מתן מענה ושירות ראוי. לכן, במקרים מסוימים המפורטים **בנספח ז'**, מרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ יצור קשר טלפוני עם מרכז הבקרה של המפעיל הרלוונטי ללא צורך בגורם המתווך של הרשות הארצית לתח"צ.

5.3.1.2 במקומות בהם קיימים מרכזי ניהול תח"צ, המוקד יצור קשר עם מרכזי ניהול תח"צ ונציג המפעיל במרכז ייתן את הפתרון והתשובה. במידה והמפעיל ירצה

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 7 מתוך 25			

 <p>משרד התחבורה והבטיחות בדרכים</p>	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 <p>הרשות הארצית לתחבורה ציבורית</p>
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
שם ההוראה: נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				

כי הקשר יהיה רק דרך חדר הבקרה, על המפעיל לעדכן בכך את הרשות לתח"צ.

5.3.1.3 □ למקרים המפורטים בנספח ז' יש לתת מענה וטיפול מהיר ויעיל. נספח זה יתעדכן מעת לעת.

5.3.1.4 □ במידה והגיע אל מרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ מעל **לשלוש**

פניות על אותו אירוע, יש לערב את רכז מרכז השירות מטעם הרשות הארצית לתח"צ וזאת כדי למנוע מצב כי ישנו אירוע גדול שמשרד התחבורה לא מכיר.

5.3.1.5 □ על מרכז הבקרה של המפעיל להיות זמין למרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ, על פי סעיף 5.3.5 ולתת תשובה ומענה על פי זמן התגובה שמוגדר בנספח ז'.

5.3.1.6 □ על רכז מרכז השירות מטעם הרשות הארצית לתח"צ לוודא פעם ברבעון כי האירועים המוגדרים בנספח ז' רלוונטיים ולוודא כי כלל הגורמים במרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ ובמרכזי בקרה עובדים על פיו.

5.3.1.7 □ על רכז מרכז השירות לעדכן את כלל המפעילים ומרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ בשינוי נספח ז' ובמקרים בהם מרכז השירות מחויב לפנות למרכזי בקרה ו/או מרכזי ניהול תח"צ לקבלת מענה וטיפול מהיר.

5.3.2 □ תהליך יצירת קשר ואופן סגירת מעגל

5.3.2.1 □ בעת פניה מנוסעים למרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ באחד הנושאים



המפורטים בנספח ז', נציג בכיר ממרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ יצור קשר טלפוני עם מרכזי הבקרה ו/או לנציגי המפעילים במרכזי ניהול תח"צ ויתעד את השיחה על במערכת שירות הלקוחות של המוקד



5.3.2.1.1 □ על הנציג ממרכז השירות להציג את עצמו ע"י שמו המלא וכנציג בכיר

"מהמוקד מידע הארצי של תח"צ", לבקר מהמרכז בקרה. על הנציג הבכיר ממרכז השירות לתת לבקר מהמרכז בקרה טלפון לחזרה.

5.3.2.1.2 □ בעת פניה למרכז הבקרה ו/או לנציגי המפעילים במרכזי ניהול תח"צ, על

מרכז הבקרה לברר את המקרה מול הגורמים הרלוונטיים בשטח (על פי נוהל פנימי של כל מפעיל) ולהעביר את המידע והפתרון שיש בידיו על האירוע על

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 8 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:



- פי זמן התגובה המפורט בנספח ז'. מרכז הבקרה יחזור אל אותו נציג בכיר שיצר עמו קשר על מנת לתת את התשובה ולסגור את מעגל הטיפול.
- 5.3.2.1.3 □ במקרה הצורך, נציגי מרכז השירות יעלו את הפניה כפניית פנ"צ לצורך בירור נוסף אל מול המפעיל ובהתאם לנוהל פנ"צ.
- 5.3.2.1.4 □ נציג בכיר ממרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ יחזור אל הנוסע ויסגור את מעגל הטיפול.
- 5.3.2.2 □ ישנם מקרים שמפורטים בנספח ז' שהם אירועי חירום. נציג ממרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ והבקר מהמרכז בקרה של המפעיל לא ירדו מהקו עד סיום טיפול האירוע.
- 5.3.2.3 □ במידה והנציג הבכיר ממרכז השירות סבר כי הטיפול או תשובת חדר הבקרה אינה מספקת, יש לערב את אחראית מרכז השירות מטעם הרשות הארצית לתח"צ.



5.3.3 □ תיעוד השיחה

- 5.3.3.1 □ נציג בכיר ממוקד השירות יתעד את השיחה עם הנוסע, ובנוסף יתעד את השיחה עם מרכז הבקרה של המפעילים, זאת בכדי שלמשרד התחבורה יהיה מעקב אחר המקרים וטיפולם.
- 5.3.3.2 □ התיעוד יהיה במערכת שירות הלקוחות של המוקד ויכלול בין היתר את הפרטים: מספר הקו, מוצא ויעד, שעת האירוע, שם הנציג ממרכז השירות, שם הבקר ממרכז הבקרה, שעת העברת הפניה ושעת קבלת התשובה.
- 5.3.3.3 □ הרשות הארצית לתח"צ תשלח דוחות מעת לעת למפעילים על המקרים והאירועים שטופלו.

5.3.4 □ דרישות מהמפעילים וממרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ

- 5.3.4.1 □ על המפעילים להקצות **קו טלפון ייעודי** לשיחות שיגיעו ממרכז השירות וזאת על מנת להבטיח מענה מהיר לבעיות שעולות ממרכז השירות. על המפעילים לבחון את הבעיה ולתת לה מענה על פי נהלי המשרד והמפורט בנספח ז' בצורה מהירה ויעילה וזאת על פי זמן התגובה המוגדר בנספח ז'.



שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 9 מתוך 25			



 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

- 5.3.4.2 **זמן תגובה** הינו הזמן מיצירת הקשר עם מרכז הבקרה ועד חזרה עם תשובה למרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ.
- 5.3.4.3 מוקדנים מהמוקד הטלפוני יכירו את הנהלים הרלוונטיים לטיפול באירועים המפורטים בנספח ז' לרבות אי ביצוע, אי איסוף נוסעים, אוטובוס תקול ועוד (וככל שהיו נהלים חדשים, יש להכיר ולעבוד על פיהם)
- 5.3.4.4 רכזת של מרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ תהיה אחראית להעביר למרכז השירות את הנהלים הרלוונטיים.

5.3.5 זמינות

- 5.3.5.1 מרכז השירות יקצה נציגים בכירים שידעו לטפל בבעיות שהוגדרו בנספח ז' אל מול מרכזי הבקרה בכל השעות שמרכז השירות פעיל.
- 5.3.5.2 המפעילים יפעילו קו טלפון זמין וייעודי שמוחד לפניות ממרכז השירות **בכל השעות בו** מרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ פעיל כלומר:
- ימים א-ד משעה 5:30 ועד 1:00 (שעה לאחר 24:00)
 - יום ה' משעה 5:30 ברצף עד שעה לפני כניסת שבת.
 - בערבי חג משעה 5:30 ועד שעה לפני כניסת החג.
 - במוצאי שבת ומוצאי חג- שעה אחרי יציאת שבת או חג וברצף עד סיום השירות ביום העוקב.
- 5.3.5.3 במידה ויש מפעיל תחבורה ציבורית שלא מפעיל קווים בזמנים בהם מרכז השירות פעיל, יוכל המפעיל להפנות בקשה מסודרת לאחראית מטעם הרשות הארצית לתח"צ שלא להיות זמין בשעות מסוימות עקב חוסר פעילות קווי תחבורה ציבורית.
- 5.3.5.4 במידה וישנם שינויים בשעות הפעילות של מרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ, על האחראית מטעם הרשות הארצית לתח"צ לעדכן את כלל מרכזי הבקרה של המפעילים.
- 5.3.5.5 במידה ומרכז השירות יצר קשר עם מרכז הבקרה ו/או נציגי המפעילים במרכזי ניהול תח"צ ולא היה מענה, המרכז השירות יצור קשר עם אחד **מבעלי**

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 10 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

התפקידים המנהלים את תפעול האוטובוסים המפורטים בדף הקשר

לקבלת תשובה לטיפול באירוע.

5.3.5.6 □ על המפעילים לעדכן בעת שינוי בפרטי הקשר שהעבירו למוקד

□

5.4 □ עדכון מערכת ניהול ידע

5.4.1 □ על מנת לתת מידע אמין ומקיף לנוסעי התח"צ, עושה המוקד הטלפוני שימוש במערכת

ניהול ידע פנימית המכילה מידע מתעדכן בנושאים שונים שמעבר למידע על מסלולים,

תחנות ולו"ז נסיעות. **ראה רשימת הנושאים במערכת ניהול הידע בנספח ו'.**

5.4.2 □ באחריות המפעילים לעדכן את רכז המוקד מטעם מת"ח ואת אחמ"ש המוקד בכל שינוי

המבוצע על ידם במידע המופיע במערכת ניהול הידע של המוקד הטלפוני, ובכלל זה:



- □ שעות פעילות של מוקדים טלפוניים ומספרי טלפון
- □ שעות פעילות של מוקדי אבדות ומספרי טלפון
- □ שעות פעילות של מחלקת פניות ציבור ומספרי טלפון
- □ מספרי טלפון של אנשי הקשר שהוקצו לעבודה מול המוקד ושל הסניפים המקומיים
- □ כתובות מרכזי שירות, שעות פעילות ומספרי טלפון, כולל עמדות הנפקה והטענת רב-קו.
- □ נהלי שירות, כגון נהלי שינויים/ביטולים וזיכויים



5.4.3 □ באחריות רכז המוקד מטעם מת"ח לעדכן את אחמ"ש המוקד הטלפוני בכל שינוי

המבוצע על ידי מת"ח במידע המופיע במערכת ניהול הידע של המוקד הטלפוני, ובכלל

זה:

- □ הנחות, תעריפים, מחירי כרטיסיות, מחיר חופשי-חודשי, חופשי-שבועי וחופשי-יומי.
- □ רב קו □ הנפקה והטענה, ערך צבור, זיכויים, אובדן וגניבה, עמדות רכישה ועמדות "על הקו".

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 11 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

• סטודנטים - הרשמה באתר, אופן רכישה, רשימת מוסדות, שחזור

סיסמה, עדכון פרטים, אובדן וגניבה, עמדות הטענה והנפקה.



5.4.4 באחריות אחמ"ש המוקד הטלפוני לעדכן את המידע במלואו במערכת ניהול הידע של



המוקד, לטובת המוקדנים. במידת הצורך, יש לעשות שימוש במערכת הודעות קופצות

על מנת ליידע את המוקדנים בשינוי.

5.4.5 במידה והועבר עדכון מידע חסר או במידה ואחמ"ש המוקד מזהה מידע חסר במערכת

ניהול הידע, באחריותו לפנות לרכז המוקד מטעם מת"ח לבירור הנושא.



שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 12 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
שם ההוראה: נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				

נספח א'

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל


טבלת שינויים			
תאור השינוי / נימוקים	סעיף/ים מושפע/ים	תאריך	מהדורה
הוספת נוהל רישוי קווי תחבורה ציבורית באוטובוסים, התשע"ט, 2019.	4	7.1.20	02
הוספת העבודה מול אתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ.	5.1	7.1.20	02
הוספת פירוט של אישורים נדרשים בסעיף 5.1.3	5.1.2.9	7.1.20	02
הוספת סעיף 5.3 - קשר בין מוקד מידע של הרשות הארצית לתח"צ למרכזי בקרה של מפעילים	5.3	19.8.20	03
הורדת תתי סעיפים של 5.1.3 בעקבות מעבר לאישורים לשינויים מפרוטוקול טכני למערכת מורן.	5.1.3	20.12.22	04
הוספת סעיף- קשר אל מול מרכזי ניהול תח"צ	5.3.1.2	20.12.22	04
עדכון סעיף זה.	5.3.2.1.3	20.12.22	04

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 13 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

□

□

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 14 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
שם ההוראה: נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				

□ **נספח ב'** □ רשימת אנשי קשר- הפירוט הורד מנוהל זה □



נספח ג'



פורמט לעדכון שינויים

פורמט ודוגמאות לעדכון שינויים נקודתיים בתחבורה הציבורית ע"י המפעילים

□



	תאריך הודעה
	עיר/אזור האירוע
	סוג שינוי או אירוע
	כותרת ההודעה
	שינוי מתאריך
	שעות
	ועד תאריך
	שעות
	פירוט האירוע
	קווים מושפעים
	כיוון הנסיעה
	מסלול חלופי
	תחנות מבוטלות
	תחנות חלופיות

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 15 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
שם ההוראה: נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				



	הערות
	מפעיל אחראי
	תקופת סיום ההודעה

	10.12.19	תאריך הודעה
	חיפה	עיר/אזור האירוע
	שינוי מסלול	סוג שינוי או אירוע
	חיפה, חסימות בשדרות בן גוריון במהלך חודש דצמבר	כותרת ההודעה
	19-20/12/19 + 12-13/12/19	שינוי מתאריך
	17:00 ועד סיום השירות	שעות
		ועד תאריך
		שעות
	שדרות בן גוריון ייחסמו לתנועה במקטע מדרך אלנבי לשדרות המגינים (משני הכיוונים).	פירוט האירוע
14, 14 א, 17, 18, 19 א	14, 14 א, 17, 18, 19 א	קווים מושפעים
ממרכזית חוף הכרמל/בת גלים	למרכזית חוף הכרמל/בת גלים	כיוון הנסיעה
ייסעו על פי המסלולים המקוריים עד צומת דולפין (חיל הים/ דרך יפו/ שדרות רוטשילד), יפנו שמאלה לדרך יפו וימשיכו ישר לדרך	יסעו על פי המסלולים המקוריים עד צומת הרחובות דרך העצמאות/ שדרות בן גוריון, ימשיכו ישר בדרך העצמאות ודרך יפו, יפנו ימינה (בצומת דולפין)	מסלול חלופי

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22				עמוד 16 מתוך 25

 <p>משרד התחבורה והבטיחות בדרכים</p>	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 <p>הרשות הארצית לתחבורה ציבורית</p>
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

העצמאות להמשך המסלולים המקוריים.	לרחוב חיל הים וימשיכו על פי המסלולים המקוריים.	
שדרות רוטשילד - צומת דולפין, שדרות רוטשילד - מרכז רפואי "לין", שדרות המגינים/ לוחמי הגטאות, שדרות המגינים/ שדרות בן גוריון.	שדרות המגינים/ יצחק שדה, שדרות המגינים - מרכז רפואי "לין", שדרות רוטשילד - צומת דולפין.	תחנות מבוטלות
הקווים יעצרו בכל התחנות לאיסוף והורדה במסלולים החלופיים	הקווים יעצרו בכל התחנות לאיסוף והורדה במסלולים החלופיים	תחנות חלופיות
		הערות
	אגד	מפעיל אחראי
	21.12.19	תקופת סיום ההודעה

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 17 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

נספח ד'-

דוגמה לפרוטוקול רישוי מאושר ע"י ממונה- הורד מנוהל זה בעקבות מעבר לאישורים במערכת מורן

□

נספח ה'

רשימת מיילים לשליחת עדכונים ומידע

הרשות הארצית לתח"צ: reshefh@mot.gov.il, oz@adalya.co.il


מרכז השירות הארצי: sivanA@bezeqonline.co.il motmail@bezeqonline.co.il



inraz@bezeqonline.co.il

iritk@egged.co.il AlonL@egged.co.il; bus.gov.il □□□□ □□□□ □□□□ □□□□

□

□

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 18 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

נספח ו'

רשימת נושאים במערכת ניהול ידע

קלסר ממוחשב – מערכת ניהול הידע – פירוט תוכן

(1) תדריכים: פרסום תדריך יומי.

(2) רפורמת המחירים: (החל מינואר 2016)

* שאלות ותשובות על הרפורמה.

* הרחבת כרטיסי מינוי סטודנטים – אפשרות נסיעה ברכבת ישראל.

* חוזי חופשי-חודשי שנמכרים ע"י רכבת ישראל ומכובדים בשאר החברות.

(3) אבודות: כללי עבודה.

(4) רכבת קלה גוש דן: מידע על חניוני חנה וסע.

(5) מחירים:

* נהלי נסיעה עם בעלי חיים / מטען.

* הנחות בנסיעה בודדת בהתאם לפרופיל הנוסע.

* כרטיסיות נסיעה בתוך ירושלים.

* כרטיסיות הלוך ושוב אילת.

* ערך צבור - טעינה ואופן השימוש.

* תיעוד תעודות צה"ל ומשטרת ישראל.

(6) צור קשר:

* מחלקות ביטוח.

* טלפונים כלליים.



* כתובות של תחנות מרכזיות.



* הנחיות בנוגע להחזר כספי להזמנות שלא נוצלו.

(7) רב קו:

* אובדן/גניבת הכרטיס.

* הבהרות בנושא זיכויים.

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 19 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

* הנפקה והטענה.

* מקבץ שאלות ותשובות.

(8) הודעות תנועה - עירוני

(9) הודעות תנועה - בינעירוני

(10) שמות נרדפים ואתרים מרכזיים:

*אתרי בילוי

*מרכזים רפואיים

*בתי כלא

*בתי עלמין

*מוזיאונים

*מחנות ובסיסים

*מעברי גבול

*קברי צדיקים

*שמות נרדפים לצמתים

(11) הזמנות:

* נהלי שינויים, ביטולים וזיכויים.

* נהלי הזמנות כלליים (מקומות ישיבה, פתיחת אוטובוס, חזרה על הזמנה).

* הנחות לנסיעה בקווי אילת.

* מכונת האילתומט- מיקום והנחיות שימוש.

* תחנות התרעננות.

* תעודות צה"ל לשנת 2016.

(12) משרד התחבורה:

* טלפונים של חברות התחבורה הציבוריות.


* ערך צבור- טעינה ואופן השימוש.

* עמדות לשחזור כרטיסים חכמים של כל המפעילים.

(13) מבצעי אגד



(14) פניות הציבור:

*נהלי עבודה ודרכי התקשרות.

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 20 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				שם ההוראה:

*דרכי התמודדות מול הלקוח.



מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ	תפקיד:		חתימה:	עמיחי לוי	שם המאשר:
מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת	תפקיד:		חתימה:	הגר רשף ליפשיץ	שם הכותב:
עמוד 21 מתוך 25			25.12.22		בתוקף מיום:



 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
שם ההוראה: נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				

נספח ז' –



אירועים ומקרים בהם מרכז השירות של הרשות הארצית לתח"צ יוצר קשר עם מרכזי בקרה של מפעילים

זמן חזרה עם תשובה (לסגירת מעגל טיפול)	מענה נדרש ממפעיל	תנאי ליצירת קשר עם מרכז בקרה	פירוט	נושא	סוג אירוע <input type="checkbox"/>
תוך 7 דקות	יש לתת פתרון חלופי (אם באמצעות אוטובוס או מונית), ככל ולא צפוי אוטובוס חלופי תוך 30 דקות.	אוטובוס לפני האחרון ואחרון של שירות	אוטובוס לא יצא מתחנת המוצא	אי ביצוע נסיעה	תפעול <input type="checkbox"/>
	אוטובוס כל 40 דקות ומעלה - לספק תשובה לגבי הצפי לביצוע הנסיעה או של האוטובוס החלופי. לבצע בדיקה האם יש אפשרות למצוא פתרון שהסדרן לא חשב עליו. בנוסף, לוודא שהנסיעה הבאה יוצאת.	אוטובוס שהתדירות שלו היא כל 40 דקות ולאחר שעברו 10 דקות משעת היציאה המתוכננת או 2 אוטובוסים ברצף עם תדירות של כל 20 דקות (מהדקה הראשונה שהאוטובוס לא יוצא)			
תוך 7 דקות	אם זה בעקבות טעות מסלול של נהג, לבצע בדיקה האם רלוונטי להחזיר את האוטובוס למסלולו. במידה וישנם עיכובים בעקבות אירוע לא צפוי/פקקים, להחזיר תשובה על עיכובים. במידה ויש שינוי מסלול מתוכנן או זמן אמת בעקבות אירוע לא ידוע, להכווין לתחנה הרלוונטית.	אם לא עבר אוטובוס במשך 30 דקות מהרגע שהיה אמור להגיע אוטובוס (כלשהו). "כבר 30 דקות מחכה לקו מהשעה המתוכננת ולא הגיע אף אוטובוס"		איחור של קו בתחנת ביניים	
תוך 7 דקות	יש להוציא אוטובוס חלופי, ככל ולא צפוי אוטובוס חלופי תוך 30 דקות יש להציע לנוסעים לקחת מונית ולשלוח קבלות להחזר	אוטובוס לפני האחרון ואחרון של שירות	האוטובוס חלף על פניו ולא עצר	אי עצירה בתחנת ביניים	

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד	22 מתוך 25		

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
שם ההוראה: נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				

תוך 7 דקות	לבצע בדיקה במערכות במידה וניתן (10 בעמידה) האם לא עצר כיוון שהאוטובוס מלא. במידה וכן, יש לפעול על פי נוהל מגבלת נוסעים בעמידה באוטובוסים בינעירוניים ולוודא שהאוטובוס הבא לא יוצא מלא מתחנת מוצא. במידה והאוטובוס חלף על פני הנוסע ולא עצר על המפעיל לתת מענה חלופי בתוך 30 דקות. בכל אופן לוודא עם הקו הבא שעוצר בתחנה המדוברת.	אוטובוס שהנסיעה הבאה שלו היא עוד 40 דקות ומעלה או 2 אוטובוסים ברצף לא עצרו			
תוך 7 דקות	יש לתגבר על פי נוהל מגבלת נוסעים בעמידה. יש לוודא כי אוטובוס הבא מתחנת מוצא לא יוצא מלא ואוסף נוסעים בתחנה המדוברת	אוטובוס לפני האחרון ואוטובוס אחרון של שירות אוטובוס שהתדירות שלו כל 40 דקות ומעלה או 2 אוטובוסים ברצף שהתדירות שלהם כל-20 דקות	לא כל הנוסעים הצליחו לעלות	אי איסוף נוסעים בתחנת מוצא ותחנת ביניים	
תוך 7 דקות	במידה והמקרה אינו של אוטובוס אחרון, יש לוודא כי אוטובוס נוסף שעובר במקום, אוסף את הנוסעים הללו. במידה ואוטובוס אחרון, אם עברו עד 15 דקות מיציאת האוטובוס האחרון יש לסובב אותו. בכל אופן יש לוודא כי הציוד/המזוודה ממתנינים לנוסע בנקודת סיום	ללא תנאי	קבלת הודעה על נוסעים שהושארו בתחנת התרעננות בעוד האוטובוס המשיך בדרכו ובפרט כאשר על האוטובוס היו פריטים השייכים לנוסעים אלה בתא המטען /או על גבי האוטובוס	השארת נוסעים בתחנת התרעננות	
	יש לפעול על פי נוהל אוטובוסים תקולים	ללא תנאי	קבלת הודעה על אוטובוס שנתקע ולא יכול להמשיך בנסיעה.	אוטובוס תקול- יש לפעול על פי "אוטובוסים תקולים"	

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד	23	מתוך	25



משרד התחבורה
והבטיחות בדרכים

פנימי

01.18.00.00

04

סיווג:

מספר הוראה:

מהדורה:

הרשות הארצית לתחבורה
ציבורית



שם ההוראה:

נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות
הארצית לתח"צ

טיפול מידי לא יורדים מהקו עד לקבלת תשובה	יש לבדוק אל מול הסדרן והנהג האם הילד איתם, במידה וכן למסור להוריו היכן הוא מחכה להם. במידה ולא מוצאים את הילד, יש לפעול על פי איתור נעדרים (הפניה למשטרה)	ללא תנאי	ילד שנשכח באוטובוס (מבוגר שמתקשר לדווח)	אירועים חריגים	אירועים חריגים	
	יש לבדוק ישירות מול הנהג, שיבצע עצירה במקום בטוח.		נוסע שנסגר בתא מטען			
	לבדוק ישירות מול סדרן /או נהג		נוסע שנסגר באוטובוס שסיים נסיעה			
	תשאול ראשוני לנהג והעברת המידע למשטרה		דבר ראשון מפנים למשטרה (בזמן אמת)			איתור נעדרים
	חדר הבקרה ממשיך טיפול פנימי		אלימות או אירוע פלילי או ביטחוני (כולל הטרדה מינית) בזמן אמת			
טיפול מידי, לא יורדים מהקו עד לקבלת תשובה	בזמן אמת- התערבות של חדר הבקרה מול הנהג לטיפול ראשוני באירוע. בסמוך לאירוע ועד 30 דקות - מהמפעיל מצופה להגיד למוקד שהאירוע בטיפול ולבצע תחקיר חם בסוף הנסיעה לוודא שאין סכנה להמשך. מעל 30 דקות מהאירוע יש להפנות לפני"צ	במקביל, הפניה למשטרה	האירוע מתרחש בזמן אמת- נסיעה במהירות מופרזת, דיבור בטלפון, אלימות מילולית של הנהג, חוסר ריכוז/שתיית אלכוהול, הטרדמה מינית של הנהג	התנהגות נהג		
			בסמוך לאירוע ועד 30 דקות- נסיעה במהירות מופרזת, דיבור בטלפון, אלימות מילולית של הנהג, חוסר ריכוז/שתיית אלכוהול, הטרדמה מינית של הנהג			
תוך 15 דקות	לוודא שנשלח אוטובוס חלופי לאסוף את הנוסעים	במקביל, הפניה למשטרה	תאונה	תקלה בזמן נסיעה (נוסע)		
			חפץ חשוד			



שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד 24 מתוך 25			

 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים	פנימי	סיווג:	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
	01.18.00.00	מספר הוראה:		
	04	מהדורה:		
שם ההוראה: נוהל עבודה מול מרכז השירות הטלפוני ואתר מרכז מידע ארצי של הרשות הארצית לתח"צ				

		ללא תנאי	נהג שטוען שאינו יכול להמשיך בנסיעתו	מתקשר לדווח למוקד מידע)	
טיפול מיידי, לא יורדים מהקו עד לקבלת תשובה	חיפוש האבדה, במידה ונמצא איש לעדכן את הנוסע מהיכן להגיע לקחת	ללא תנאי	נשק/אמצעי לחימה	אבדה של חפצים יקרי ערך	
תוך 15 דקות			תרופות ומכשירים מצילי חיים		
7 דקות	לודא שהאוטובוס הבא עוצר לאותה נוסעת		ללא תנאי	אוטובוס לא עצר קרוב למדרכה ונוסע/ת עם מוגבלות לא הצליח/ה לעלות לאוטובוס	נגישות

אבדות שיועברו לטיפול החברה לא דרך טלפון אדום:

1. תעודת זהות
2. ארנקים
3. מפתחות הבית
4. אופנים/קורקינט
5. מטריות

שם המאשר:	עמיחי לוי	חתימה:		תפקיד:	מ"מ מנהל אגף בכיר תח"צ
שם הכותב:	הגר רשף ליפשיץ	חתימה:		תפקיד:	מנהלת תחום אירועים וניהול תח"צ בזמן אמת
בתוקף מיום:	25.12.22	עמוד	25 מתוך 25		