

## גישה נכונה להתנהלות של התחבורה הציבורית כיום

### הקדמה קצרה

מאמר זה נערך מקצועית, אולם הוא עבר סינון וניפוי בכדי שיהיה מתאים להגישו לציבור, ובזה אכיר טובה לאימי מורתי תחי', לחמותי תחי', לבני ביתי ועוד כמה מידידי אשר הקדישו מזמנם וטרחו לעבור על החומר ולהגיהו בכדי שיהיה מוכן לציבור, בתקווה שיתאים למגוון הדעות.

### המצב כיום

שירות התחבורה הציבורית הינו נושא טעון מאוד.

מצד אחד הנוסעים מצפים לשירות הטוב ביותר, ואכן, בשנים האחרונות חל שיפור רב בנושא. ערים חרדיות שונות קבלו חברות מעולות אשר שיפרו את השירות מהחברות הקודמות, קווים רבים נוספו, דמי הנסיעות לא המשיכו להתייקר משמעותית, ישנו מוקד מידע טלפוני ארצי \*8787 שכמעט ואין בו המתנה, קו הקל-קו<sup>1</sup> המאפשר מידע בזמן אמת וכן לו"ז זמין ומידי 24 שעות ביממה של כל קווי האוטובוסים בארץ נללא מגבלה לשעות פעילות מודיעין החברה וללא המתנה ממושכת], קיימת אכיפה מעל חברות ונהגים ע"י מערכות טכנולוגיות משוכללות אוטומטיות ובקרים סמויים באוטובוסים, ועוד שיפורים שלא היו בעבר.

מצד שני, במציאות לא הכול מתנהל כמצופה. הנסיעות מסורבלות ואורכות זמן רב, רבות מהן נהפכו לסיט, איחורים וחסורים של אוטובוסים, נהגים מדלגים על תחנות, נסיעות עירוניות רבות (בפרט בירושלים) זקוקות למעבר בכמה אוטובוסים (ורכבת קלה), דבר המונע שלוות נפש כמו בנסיעה רצופה, ומבזבז זמן בהמתנה במעבר בין אוטובוס אחד לשני, נהגים רבים אינם ממתניים בתחנות לנוסעים הממהרים להספיק את האוטובוס, ואף טורקים דלתות בפניהם, בסופי שבוע וזמני עומס נוסף על הנ"ל גם הקושי, כאשר אוטובוסים רבים עוברים מלאים ולא עוצרים בתחנות (במיוחד בתחנות האחרונות של הערים), או לחילופין נעצרות בדרך זמן ממושך בהמתנה לכרטיסן לצורך גבייה, ועוד.

### הפתרון: שני חלקים

לאור זאת, רציתי להציע לפני הציבור את שני החלקים המשלימים זה את זה: החלק הראשון הוא הסבלנות, ההכלה וההבנה של הסיבות למורכבות של התח"צ במתכונת הנוכחית כיום, החלק השני הוא השתדלות ומאמץ של ציבור הנוסעים להשתדל לגרום לשיפור השירות, ע"י פניות חוזרות לגורמים המתאימים.

### החלק הראשון: הבנת הדברים

בשיחות עם גורמים שונים במשרד התחבורה ובחברות הנסיעה, גיליתי, שכולם בני אנוש, ולרבים מהם (גם שאינם שומרי תו"מ) רצון טוב לעזור לציבור בכלל, ולציבור החרדי (המהווה נתח נכבד ממשמששי התח"צ כיום) בפרט. רק שישנם מניעים שונים הגורמים למצב להראות כפי שהוא נראה כיום. ועל כן אף שחלק מהמחדלים נגרמים על ידי השותפים בהפעלת התחבורה הציבורית כיום (היינו: משרד התחבורה, החברות והנהגים), ולתקון מחדלים אלו יש לפעול כפי שנציין בחלק השני, בכ"ז, חלק גדול מהמחדלים הם מחוסר אונים, ונפרטם:

#### משרד התחבורה

משרד התחבורה מבהיר כל הזמן כי הדבר העומד בראש מעייניו הוא לתת את השירות הטוב ביותר לנוסעים, אולם לפעמים נראה שעדיין נשארו בעיות רבות שלא באו על פתרון. הסיבה לכך היא כפי שמצוי בהרבה משרדים ממשלתיים, וגם בצוות משרד התחבורה, שישנו מחסור בכח אדם<sup>2</sup>. העומס גדול, ולכן לא מצליחים להשתלט על הכל, למרות שהצוות שם עובד סביב לשעון - הרבה מעבר לשעות העבודה המקובלות. ישנם דברים רבים כמו רעיונות או שינויים תועלתיים, שלא מספיקים לטפל בהם<sup>3</sup>, כמו"כ, כבכל משרד ממשלתי, יש דברים שמשרד

<sup>1</sup> נציין שישנה מערכת טלפונית נוספת (ללא תשלום מיוחד) לזמני אוטובוסים, עם אפשרות להתרעה לפני שהאוטובוס מגיע, המספר הוא 079-580-80-80 (ליוזם המערכת ישנה עוד מערכת [בתשלום מזערין] של שמיעת מיילים בטלפון 079-580-90-90) אכן, גם בכך משרד התחבורה מעסיק בתפקידים שונים כל מיני חברות חיצוניות, וכגון: תכנון (חברת 'אביב'), פדיון טעינות הרב-קו (רשות הדואר), מוקד \*8787 (חברת 'בזק און לייף - לבנתיים), הכנת מכרזים, תכנון, מחקר, ייעוץ ועוד (חברת 'עדליא'), סקרי נוסעים (חברת מ.ג.ע.ר.) בקרת האוטובוסים (חברת 'ריבה'), לקבלת פניות הציבור ומיון (סטודנטים), ועוד.

<sup>2</sup> שמעתי מאחד העסקנים כי לפני עידן המכרזים, 'אגד' התמודדה בזמנו עם בעיית העומסים במספר דרכים:

- א. הסטה של אוטובוסים מאזורים בהם אין ביקוש בימי שישי ומוצ"ש (באזורים אחרים כידוע יש עומס, בימים ראשון וחמישי, ולשם הוסטו הקווים של הציבור החרדי).
- ב. אגד השתמשה באוטובוסים רבים גם לנסיעות פרטיות, ולכן היתה להם אפשרות להפנות גם את האוטובוסים הנ"ל.
- ג. שימוש במסלולים מקוצרים לפי המצב בשטח, כלומר שאם רואים שאוטובוס התמלא, מוציאים אותו ממסלול האיסוף וכ"ל בפיזור.

התחבורה מתמקד בהם יותר ויש שפחות, או שיש שיקולים המוכרעים לרעה בגלל גורם חזק יותר, וכן דברים שיכולים להשתנות עומדים ומחכים להחלטתם של גורמים שונים. מחסור כוח האדם גורם גם להמתנה ממושכת במענה לפניית הציבור, ועוד. כך שפעמים אנו, ציבור הנוסעים, לא מקבלים שירות מושלם, כפי שהיה אמור להיות, לו יצויר שחברה פרטית עם כוח אדם מספק הייתה מנהלת את המערך.

## החברות

### חיסורי אוטובוסים:

מאז הרפורמה החדשה (לפיה הממשלה משלמת לחברה לפי כמות ק"מ שהאוטובוסים שלה גמאו ולא לפי כמות הנוסעים שהיא הסיעה), קשה לומר שהחברה רוצה לחסר נסיעות כפי שבעבר השתמטה מלהוציא נסיעות ריקות (יקווי רפאים) שאינן רווחיות, אדרבא, החברה מעוניינת בכמה שיותר נסיעות שהן הן עיקר רווחיה (גם כשהנסיעה ריקה ואין בה נוסעים!).

אולם הבעיה מרכזית ביותר המשפיעה ישירות ובעקיפין על רוב הקושי והשיבוש של התחבורה הציבורית, היא – מצוקת המחסור בנהגים!

והסיבה לכך פשוטה, משום שמצד אחד האוכלוסייה גדלה ואיתה גם ציבור הנוסעים ואכן, משרד התחבורה נמצא בשנים האחרונות במגמה של תגבור האוטובוסים, אך מצד שני ציבור הנהגים אינו גדל, למרות שכלל החברות משקיע בחיפוש אחר נהגים (רק שגובה המשכורת אינה מתגמל מספיק את העבודה הקשה).

מסיבה זו אין פלא שישנם חיסורים שאינם בשליטת החברה, כאשר הנהגים הקיימים, העובדים שעות רבות, עדיין אינם מספקים את הצורך על אף מאמצי הסדרן. וכמו"כ כאשר נהג מודיע בפתאומיות על העדרותו, או כשיש פקק רציני המונע מהנהג להופיע בזמן, אין לחברה נהג חילופי.

### איחורי אוטובוסים:

בשנים האחרונות, הכבישים בארץ פקוקים ועמוסים מאוד באופן כללי, ובשל כך פעמים רבות הנהג מאחר בגלל שנתקע בפקק או התעכב במסלולו הקודם, ולא שבזדון יצא מאוחר, אדרבא, בד"כ נהגים ממהרים לצאת בזמן, ואפ"ל לפני הזמן (וגם זו בעיה לכשעצמה), כדי לגמור את המסלול (אמנם גם לא ניתן לתת להם מראש הפסקה ארוכה מדי, משום שכנ"ל יש מחסור בנהגים, וחבל על הזמן כשהם יכולים להתחיל את המסלול הבא).

### סופי שבוע ובין הזמנים<sup>5</sup>:

החברות המשרתות את האוכלוסיות החרדיות עושות מאמצים גדולים ע"מ לתגבר כדבעי, אולם אעפ"כ אין לה תמיד צפי לדעת על שבתות עמוסות במיוחד, וארגון מידי של אוטובוס נוסף ביום שישי בצהריים או במוצ"ש אינו כ"כ פרקטי (ומסיבה זו החלו את שירות הזמנת מקומות בקווים מסוימים, בכדי למנוע מקרים של השארת נוסעים בתחנות), ולכן לפעמים יש מחסור באוטובוסים בזמנים אלו, ומובן שאי אפשר לצפות שהחברה תרכוש כמות עצומה של

#### 4. העמדת אוטובוסים לרשות הסדרן, ששימשו לתגבור לפי הצורך.

משרד התחבורה אוסר על החברות להשתמש בסעיף ג' ולא מאשר על חשבוננו את סעיף ד' למרות שלסעיפים אלו יש השפעה משמעותית על מהירות הנסיעה של כלל האוטובוסים וממילא על האפשרות לנצל את האוטובוסים בצורה מיטבית.<sup>4</sup> לפעמים דווקא נסיעה מועטת נוסעים, אשר אין בה עצירה בתחנות ואף האוטובוס קל משקל, גורמים לאוטובוס לנסוע מהר ולחסוך זמן יקר של שימוש בנהג ובאוטובוס, העולים לפעמים על הרווחים של תמריצי התיקוף שהנוסעים מתקפים.<sup>5</sup> העומס שנוצר בנסיעות בסופי שבוע הוא, הן משום שהציבור מתרבה בלע"ר, רבים הם הילדים הנשואים המגיעים להתארח אצל הוריהם, בפרט הזוגות הצעירים המתגוררים ביחידות דיור קטנות וזקוקים לצאת כאוויר לנשימה (תרתי משמע...).

העומס שנוצר בנסיעות בבין הזמנים הוא, משום שהציבור החרדי הצעיר מתרבה וגם זקוק לצאת לנפוש יותר מפעם, והיות שברוך ה' רובם אינם טסים לחו"ל, אלא נופשים בארץ ובעיקר ע"י תחבורה ציבורית, בפרט שהנסיעות כיום זולות יחסית, כך נוצרת דרישה לכמויות עצומות של נסיעות (שמעתי לדוגמא מחברת 'קווים-עילית', שבבין הזמנים של אב הקודם הם הוציאו תגבורת של אלפי אוטובוסים ליום!).

גם קברי הצדיקים מלאים היום הרבה יותר מבעבר, משום שחוץ מכך שהסגולות תפסו מקום נכבד (... התחבורה הציבורית נהיתה זמינה וזולה (וגם מהירה יותר בעקבות כבישים חדשים, בפרט כביש 6). (ולדוגמא כששוחחתי עם חברת 'קווים' באחד מימי בין הזמנים של אב, עודכנתי שבאותו בוקר יצאו 21 אוטובוסים ממודיעין עילית לצפת ומירון!).

(אגב, אציין את ששמעתי בעבר, כי המקומות היחידים בתורה שמצינו בהם סגולה לקבלת התפילה, אלו הכותל המערבי [הר המוריה] וקברי אבות [הכוללים בתוכם את מערת המכפלה, קבר רחל וכן כל אחד על קברי אבותיו באשר הם]. ומעניין לעניין באותו עניין, נציין בזה לגבי נסיעה למערת המכפלה, שבשונה מהמקובל רבות בשנים שהדרך והמקום הם בחזקת סכנה, כיום ניתן לנסוע לשם בבטחה [בעז"ה וללא התחייבות], ע"י אוטובוסים מוגני ירי של 'אגד תעבורה' [בבעלותה של 'אלקטרה-אפיקים'] מירושלים בקווים 381 או 383 [קצר יותר ב-10 דק'], כמו"כ ישנה שמירה הדוקה בדרך מהאוטובוס ועד המערה).

אוטובוסים ונהגים רק לימי עומס. ומסיבה זו החברות נאלצות להסתפק בקווי תגבור בהם ההמתנה לכרטיסן<sup>6</sup> מעט מורטת עצבים, והגם שהציבור צודק, זהו המצב העכשווי.<sup>7</sup>

לדברים אלו הרי זו טעות לחשוב, כי חברה אחרת תצליח לתת את השירות בצורה טובה ויעילה יותר, משום שגם חברה חדשה תהיה מוגבלת, משום שגורמי הבעיות אינם נעלמים. ובאמת, חברות רבות אינן עומדות בפרטים שונים שנכתבו במפורש בחוזה, משום שמלבד שישנן דרישות שאינן הגיוניות מצד משרד התחבורה, הרי שגם בדרישות הבסיסיות החברה מוגבלת בשל הסיבות שהזכרנו לעיל, ועל כן גם משרד התחבורה בעצמו מעלים עין מתוך ידיעה שהחברה לא יכולה לתת שירות משופר יותר.

### הנהגים

ניתן לומר שהתלונות על הנהגים צודקות יותר מאשר על החברות. לצערנו הנהגים אמנם מבצעים את הנסיעה, אולם הם גורעים את רמת השירות, זאת ע"י יציאה מוקדמת, איחורים, דילוג על תחנות (בפרט כשאוטובוסים העומדים בתחנות חוסמים את שדה הראייה של הנוסעים הממתנים ושל הנהגים החולפים על פניהם). ובאוטובוסים הבינעירוניים, נוסף על כך, שהם מדלגים על תחנות 'בתירוץ' שכבר יש 10 בעמידה (גם כשעדיין יש מקומות בישיבה!), תוך השארת נוסעים להמתין זמן רב במזגי אויר שונים ל'אוטובוס הריק שאחריו...' והבא אחריו עושה את מה שעשה קודמו<sup>8</sup>. ... (כמו"כ בכל סוגי הקוים הם לא ממתנים בתחנות כמה שניות לנוסעים הרצים להספיק את האוטובוס. ואמנם הם לא חייבים, אולם התופעה הזאת כואבת מאוד, ואף נראית כאכזרית).<sup>9</sup>

מובן כי על יציאה מוקדמת, יציאה מאוחרת באשמה, דילוג על תחנה ואי העלאת נוסעים יש להתלונן, וכפי שיבואר להלן בחלק ב', אולם כלפי חוסר ההמתנה בתחנה וכלל מערכת היחסים של הנהגים אל הנוסעים הנראית לפעמים כאכזרית, עדיין ניתן להבין ולדון אותם לכף זכות, ומהסיבות הבאות:

**א.** הסיבות המרכזיות שהזכרנו לעיל כלפי החברות - מחסור בנהגים וריבוי עומסי תנועה - הם גם הסיבות המרכזיות הגורמות לירידת איכות השירות אצל הנהגים. על הנהגים מוטל עומס רב של עבודה מחמת מחסור בנהגים ומריבוי הנסיעות הנעשות בסדרי עבודה צפופים ובהפסקות קצרות. עבודת הנהיגה עצמה מתישה, אחראית ומעייפת לכשעצמה, על אחת כמה וכמה כשכל הדרכים בארץ פקוקות. א"כ לא פלא שהנהג מרגיש כמו מכונה שחוקה וממהר לתחנה הבאה בלי להפעיל את רגשותיו אל ציבור הנוסעים.

**ב.** כיום ישנם על הנהגים חוקים מחמירים ודרישות קפדניות, הן מצד משרד התחבורה והן מצד החברה, כמו"כ מסתובבים באוטובוסים כ-150 בקרים סמויים (בבגדי אזרח רגיל) מטעם משרד התחבורה המטילים את חתנם על הנהגים, כל אלו מונעים מהם מלרחר ולפתוח את הדלת לכל אחד שמנפנף לנהג, או דופק על דלת האוטובוס, לאחר שכבר סגר אותה, אף שהוא עדיין לא זו מהתחנה<sup>10</sup>, ולאחר שהתרגלו לכך כבר קהו חושיהם והם בכוונה תחילה סוגרים את הדלת ובורחים ללא רחמים.

**ג.** בעקבות התקדמות הטכנולוגיה, ישנה ירידת הדורות כללית בתקשורת ובאינטראקציה בין הנהגים לציבור הנוסעים, אין קשר אנושי של 'בוקר טוב' ו'תודה רבה' ביניהם וכל הקשר יותר מנוכר מאשר בעבר<sup>11</sup> (ובפרט לאחרונה שנהגים אינם מתעסקים עם הנוסעים בענייני תשלום, ואף מחיצת זכוכית מפריעה לשיח מינימלי בין הנוסע לנהג). נוסף על כך שהתרבו מאוד הנהגים הערביים אשר לא ניחנו במידת הרחמנות של היהודים<sup>12</sup> (ואלו מוכנים לעבוד בכל תנאי עד ש-95% מהנהגים החדשים הנכנסים לאגד ירושלים הם ערביים הגרים בכפרים הסמוכים לירושלים)<sup>13</sup>.

<sup>6</sup> כפי שמצוי תחנות עצירה לתיקוף הנוסעים: ב'קווים-עילית' ביציאה/כניסה לביתר עילית, מודיעין עילית ואלעד, או ב'אגד' ביצומת נחל שורק' לקווים הנוסעים לדרום, וב'צומת יגור' לקווים הנוסעים לצפון (ועד לא מזמן - ביצומת שורשי' עבור הקווים הנוסעים לבית שמש).

<sup>7</sup> ובאמת 'קווים-עילית' עושה מאמצים לחסוך גם את זה ע"י נתינת מכשירי תיקוף ניידים לנהגים של חברות התגבור הקבועות.

<sup>8</sup> בעבר הנהגים בבינעירוני היו קמים ממקומם לספור את המושבים הפנויים כדי לדווח לנוסעים המצפים בתחנה, ולפעמים אף סייעו בצירוף נוסעים בספסל כדי לאפשר עוד מקומות ישיבה לנוחיות הנוסעים. כיום לא די שאינם סופרים את הנוסעים בעמידה כדי לוודא שאכן הגיעו ל-10, אלא גם כשיש מקומות ישיבה ריקים הם עוקפים על התחנות (בפרט אחרי תקופת הקורונה שלימדה אותם לעשות ככל העולה על רוחם).

<sup>9</sup> הדבר מצוי בפרט באוטובוסים העירוניים בירושלים, כאשר בהרבה ערים אחרות הנהגים רגועים יותר.

<sup>10</sup> בניגוד לעבר בו (למי שזוכר) הנהגים העלו והורידו נוסעים גם בעצירה בצומת ברמזור אדום.

<sup>11</sup> בעבר הרבה מהנהגים היו עוסקים בשיחות ערות עם הנוסעים (המעוררות אותם לערנות בנסיעה ומחיייה אותם [כמובן מדובר בנהגים אשר הנהיגה נעשית אצלם אוטומטית ללא צורך בריכוז מיוחד, ולא בנהגים אשר השיחה עמם פוגעת בריכוז, מאיטה את הנסיעה ומסכנת אותם בתאונות ל"ע, ועל כן לכתחילה אסור לדבר עם הנהג בזמן הנסיעה]), בעוד שכיום רבים מהנהגים שקועים באיפון בכל רגע אפשרי (למעט זמן הנסיעה), כל אלה מנתקים את הקשר הבינאיש של הנהג מהנוסעים.

<sup>12</sup> כשהמעלה היחידה בנהג גוי היא הרוגע הנפשי בנסיעות הסמוכות לפני השבת ולאחריה בידעה שיהודי לא חילל עבורנו את השבת.

<sup>13</sup> צבי וינשטוק (ממשפחת וינשטוק הקרלינאית בירושלים, נהג 'אגד ירושלים' משנת 1978 (למניינם) ועד היום, ומנהל הארכיון ההיסטורי של אגד), שנעזרתי בו בכמה פרטים, ביקש ממני לפנות לציבור החרדי העובד, שהיה מתבקש למתן את

ד. ישנם כמה שינויים בין נהגי 'אגד' ו'דן' בעבר לכלל הנהגים כיום: 1. בעבר הנהגים קבלו אחוזים ממכירת כרטיסים וכרטיסיות והיו מלאי תקווה לכל נוסע שיקנה מהם דבר שגרם להם אינטרס להעלות נוסעים (בפרט בסוף חודש ותחילתו שינסו הרוכשים חופשי חודשי). 2. בעבר רבים מהנהגים היו חברים ב'אגד' או 'דן' והיה להם אינטרס מובהק להצלחת החברה ואילו כיום כולם שכירים.<sup>14</sup> 3. בעבר היה סינון קפדני מאוד בקבלת נהגים ב'אגד' ו'דן', אולם כיום, המחסור בנהגים יצר מצב שכל אחד מתקבל לעבודה, גם כשיחסי האנוש שלו אינן כדבעי,<sup>15</sup> ואפילו לאחר שהיה מעורב בתאונה קשה ל"ע- לא יפטרו אותו, אלא מקסימום יעבור לחברה אחרת וימשיך בהרגלו הרע (החברות יודעות את כל זה, אולם אין מה לעשות, הציבור גדל, הצורך בנהגים הוא אדיר, וההיצע נמוך מאוד).

### החלק השני: העשייה בפועל

במקביל להבנת הדברים הנ"ל עדיין יש מקום בס"ד לשפר! המציאות כיום היא שמטבע הדברים אנשים עומדים בתחנה, מתלוננים ומקטרים, על חברת האוטובוסים המזלזלת, על אנשי משרד התחבורה ('שלוכלם יש רכבים ולא חשים את הסבל שיש לנו בהמתנות המורטות לאוטובוסים'), וכו'. הבעיה היא, שאם היו עושים משהו עם התלונות נוחא, אולם בהגיע הרגע שעלו לאוטובוס מיד פוסקות התלונות. ולאחר הירידה מהאוטובוס - מי זוכר שחיכו לאוטובוס או שנהג עקף על התחנה? רק נשארים עם זה שהחברה דפוקה וצריכים להחליף אותה...

כל מי שמתעסק מעט עם גורמים ציבוריים יודע שיש משמעות גדולה לפניית ותלונות הציבור, ועל כן אף שבוודאי לא קל להתגבר על העצלות ולהקדיש כמה דקות לכתיבת מכתב (להלן נראה שעדיף שלא להשקיע הרבה על הכתיבה), בפרט כשהאירוע כבר מאחורינו, אולם מלבד התועלת האישית שהפונה יקבל מכך במקרה שהתחבורה תשתפר עבורו, הרי יש בכך חסד עם כלל הציבור, ולא רק חסד אלא חסד של אמת, משום שאין מי שידע מכך שהוא השתדל לפעול בדבר זה שהועיל לכלל הציבור.

נוסיף עוד כי התלונות צריכות להיעשות כחלק מעבודת ה', כלומר הן אינן צריכות לנבוע מרצון לנקום בחברה או בנהג, אלא מתוך חסד, לשיפור התחבורה הציבורית עבור כלל הציבור, מסיבה זו לא די לפנות על שיפור של 'להבא' בנושאים ספציפיים, אלא יש להתגבר על העצלות ולהתלונן גם אחורנית על תקלות שהיו עם חברות או נהגים כדי למנוע את הישנותן, כמובן זאת מתוך אמונה בייסורים שנגזרו משמים. כמו"כ, גם כשהפנייה היא על אירוע שלא באזור מגוריו ורק הזדמן לשם באופן חד פעמי שהוא, או שהוא עצמו אינו הסובל, רק רואה דבר הטעון שיפור ואינו קשור אליו, הרי זה חסד עם כל הנוסעים שיהנו בעתיד מהשינוי.

#### **יעד התלונה**

ספונטנית הנטייה היא להתלונן לחברה משום שהיא קרובה לנושא ומכירה מקרוב את השטח ואת הנהג, כמו"כ כיום יותר קל להתלונן לחברה משום שהיא חייבת ע"פ חוק להעמיד נציג בטלפון שיכתוב בעצמו את הפנייה. הבעיה היא שכיום כשכל נהג הוא מצרך יקר, הרי ידו על העליונה, ופעמים שהוא יטופל ופעמים שלא, וגם כשיעמוד לשימוע אין זה כבעבר שהנהג היה מאוים, וידע שמסתדרים היטב במקומו.

על כן, האכיפה האמיתית היא דווקא על ידי רגולטור<sup>16</sup> העומד על גבי החברה, משום כך, לעת עתה הצעד הנכון ברוב התלונות (כדלהלן) הוא להתלונן במחלקת פניות הציבור של משרד התחבורה, המקבל את הפניות וקונס את החברה בסכום כסף לא מבוטל, ואף מוריד מהציון שלה בתחרות של כלל החברות.

הגשת תלונה למשרד התחבורה אינה קלה, גם משום שלא מקבלים מהם מילות הערכה על הפנייה או פיצוי כספי על התלונה, וגם משום שהמתנה לתגובה מהם עשויה לארוך שבועות ואף חודשים. וכשלבסוף מגיעה מהם התשובה המיוחלת, פעמים רבות התשובה היא התנערות מהפנייה, הצטדקות, הכחשה, או תשובה שלא ממין העניין (בשל תשובות מוכנות בסגנון הדומה לפנייה). ובכל זאת, יש לדעת שחלק מהפניות כן מטופלות, ועל כן שווה המאמץ שבפנייה.

---

מצב הנהגים ב'אגד' ירושלים, ע"י כניסתם של חרדים נושאים המעוניינים בעבודת כפיים ע"פ הוראת רבם, להיות נהגים ב'אגד' ירושלים, אפי' ל-4-5 שעות ביום, כדי למנוע את השתלטותם, הכמעט מוחלטת, של 'בני הדודים' גם על שוק זה. אזכיר שגם הנהג עובדיה שורקי הוותיק ביותר ב'אגד' מאז 1977 (למנינם) ואף אחראי על תחזוקת 4 מסופים בירושלים (ומתנהג לנוסעים באדיבות מיוחדת שלא ראיתי כדוגמתה בכל ירושלים) סייע בידי ואימת את נכונותם של דברים במאמר זה. [שני הנהגים הנ"ל ישמחו לסייע למי שמבקש עוד ידע בנושאים שונים מניסיונם בשנותיהם הרבות ב'אגד'].<sup>14</sup> אגד אף הקפידה להעביר לנהגים סדנאות שירות מידי תקופה (הדרישה לסדנאות של נתינת שירות מופיעה במכרזים אבל ככל הנראה לא מיושמת בפועל), ובסדנא הסבירו לנהגים דבר פשוט, שהיות ורוב הזמן הם עסוקים בהסעת נוסעים, אם הם יהיו נחמדים לנוסעים אז יהיה להם יותר נחמד בעבודה... (גם כיום 'אגד' כל הזמן מדגישה לעובדים על שרות ומצוינות ללקוחות).

<sup>15</sup> גם מהנהגים הבוודיים הוותיקים שעדיין נשארו באגד, שמעתי כבר מזמן שאכן כך הם פני הדברים (נס שישנו חוק שהנהג יקום מכיסאו לסייע לנכה היושב בכיסא גלגלים לעלות או לרדת מהאוטובוס). הם אף הוסיפו לי שהדבר אינו מתבטא רק כלפי ציבור הנוסעים, אלא גם כלפי הרכוש של החברה. הנהגים מזלזלים באוטובוסים עצמם, הם נוסעים איתם בגסות השוחקת אותם, הם שואטים במהירות בפסי האטה, וגורמים לבלאי.  
<sup>16</sup> כהגדרתו "מנגנון ממשלתי האחראי להסדיר ולפקח על תחום מסוים".

## מתי אין להתלונן

קיימים סוגי מחדל רבים של החברה או של הנהג, שלא פעלו כנדרש ע"פ התקנות או הנהלים הנדרשים מהם, ומשרד התחבורה אף קונס עליהם (חלקם בהגיון וחלקם בלי פרופורציות), ועל כן עקרונית ניתן להתלונן על כל מחדל!

אולם היות ואין לנו עניין להלשין סתם על החברות ועל הנהגים, אלא רק לשפר את השירות הנוגע אלינו, ולהעמיד את החברה או את הנהג על מקומם, לכן נראה לעניות דעתי הדברים הבאים:

באופן כללי כמו"כ מסתובבים בקרים סמויים הבודקים פרמטרים שונים בכלל החברות והאוטובוסים, ועפ"י החברה נקנסת אוטומטית בסכום מסוים לפי אופי המחדל ולפי הכמות. ממילא יש לה כבר רצון להפעיל את השירות כראוי מכל הבחינות ועל פי כל נהלי משרד התחבורה, ועל כן:

אין עניין להתלונן על כל מחדל צדדי שאינו משמעותי לשירות הנסיעות עצמו, אף שמשדד התחבורה קונס עליו, לפעמים בלי פרופורציות למחדל [וכגון אוטובוס שיצא ללא מכשיר תיקוף תקין, אוטובוס מלוכלך, ועוד, דברים שאינם משמעותיים לנסיעה עצמה, ותלונה עליהם נובעת בד"כ רק מהתנקמות בחברה], בפרט דברים הנוגעים לענייני תחזוקה ולא לנהגים, שלחברה קל יותר להתמודד, ואף מעוניינים בכך בכדי להימנע מקנס [ולכן עדיף להתלונן בהם ישירות לחברה].

תלונות על איחורים חד פעמיים בכל קווי השירות וכן חיסורים חד פעמיים בקווים שבתדירות טובה הן פחות רלוונטיות, גם משום שנוכחנו לעיל שישנם הרבה מצבי אונס בשירות החברה<sup>17</sup> שבעטיים ישנם חיסורים או איחורים. וגם משום, שמאז שנת 2019 (למניינם) משרד התחבורה הפעיל מנגנון בקרה חדש ומשוכלל המזהה אוטומטית איחורים וחסורים של כל קווי האוטובוס בארץ.

אין תועלת להתלונן על נהג שלא הסכים לפתוח את דלתות האוטובוס בתום איסוף הנוסעים אף שהוא עדיין בתחנה, כיון שישנה תקנה (מס' 3 התש"ל-1970) "לא יפתח אדם את דלתו של רכב ולא יניח הנוהג בו לפתוח את דלתו, כל עוד הרכב נע". ובמשרד התחבורה מפרשים זאת שברגע שהנהג סוגר את הדלתות ומתכוון לנסיעה הרי זה כאילו שהוא כבר בנסיעה, אף שלא יצא בפועל מהתחנה.

**תלונות מוצדקות כלפי החברה** [ולא לשכוח לשים לב בשעת מעשה לכל הפרטים, שעה מדויקת, מס' אוטובוס, וכו']

**על איחור ביציאת אוטובוס** (למעלה מ-11 דקות מהנקוב בלו"ז) הנעשה בעקביות ולא במקרה רק חד פעמי, יש להתלונן למשרד התחבורה הקונס את החברה ב-150 ש"ח מלבד הסכום שהיא נקנסת אוטומטית ע"י זיהוי מנגנון הבקרה האוטומטי.

**על חיסור אוטובוס שבתדירות גבוהה - הנעשה בעקביות ולא רק במקרה חד פעמי, או אפי' על חיסור חד פעמי - כאשר מדובר באוטובוס שבתדירות נמוכה, יש להתלונן למשרד התחבורה הקונס את החברה ב-200 ש"ח מלבד הסכום שהיא נקנסת אוטומטית ע"י זיהוי מנגנון הבקרה האוטומטי (יש לציין כי יציאת אוטובוס לאחר 20 דקות נחשבת במשרד התחבורה כחיסור).**

**תלונות מוצדקות כלפי הנהגים** [ולא לשכוח לשים לב בשעת מעשה לכל הפרטים, שעה מדויקת, מס' אוטובוס וכו']

**על הקדמת יציאת האוטובוס מ-2 דקות ומעלה לפני הזמן הנקוב בלו"ז** (לצערנו, הקדמה של דקה מותרת), יש להתלונן למשרד התחבורה אשר יקונס את החברה ב-150 ש"ח (חוץ מהקנס האוטומטי דלעיל), והחברה תקונס את הנהג.

**על אי עצירת אוטובוס בתחנה<sup>18</sup>** יש להתלונן למשרד התחבורה אשר יקונס את החברה ב-1000 ש"ח, והחברה תקונס את הנהג.

**על איחור יציאת אוטובוס של למעלה מ-5-6 דקות מתוך זלזול** (ניתן לגשש זאת אצל הנהג, אם השאלה מלחיצה אותו) יש להתלונן לחברה - הקונס את הנהג במקרה של מחדל (בעוד שמשדד התחבורה קונסים רק על איחור של למעלה מ-11 דקות).

**על אי איסוף נוסעים בתחנה בנסיעה בינעירונית כל עוד אין באוטובוס 10 נוסעים בעמידה** (-גם באוטובוס תגבור הנחשב באותה העת לנסיעת שירות ציבורי<sup>19</sup>) - החוק מתיר הסעת נוסעים בעמידה עד 10 נוסעים עומדים או עד המקסימום שרישיון

<sup>17</sup> עומסים שגרתיים וצפויים מוגדרים כמחדל של החברה. אולם אירועים חריגים בתנועה, כגון שהנהג איחר משום שנתקע בדרך בפקקים לא שגרתיים או סגירות תנועה, לא יתייחסו לזה כחריגה כלפי החברה. נציין עוד, שע"פ חוק נהג אמור לנוח חצי שעה על כל 4 שעות נסיעה.

<sup>18</sup> בתחנת הרכבת הקלה הר הצל בירושלים הותקנו מנורות כתומות המבהבות מספר שניות לפני שהרכבת הקלה נכנסת אל התחנה ונעצרת, וזאת כדי לסמן לאוטובוסים שלא לצאת מהתחנה טרם איסוף הנוסעים (ועל כן יש להתלונן על אוטובוס היוצא בעוד האור כתום).

**האוטובוס מאפשר - הנמוך מביניהם), יש להתלונן למשרד התחבורה אשר יקנוס את החברה בעוד 1000 ₪, והחברה תקנוס את הנהג, ובתקוה שהאירוע לא יחזור על עצמו.**

**יש לציין: א.** בניגוד לדילוג על תחנה אשר למשרד התחבורה יותר קל לוודא זאת ע"י בדיקה בג"י פי"א, הרי בהשאת נוסעים בתחנה מחמת תירוץ שהאוטובוס מלא, יש קושי להוכיח זאת. שמעתי לכך עצה מסדרן אגד - לצלם את תוכנו של האוטובוס, כהוכחה לכך שעדיין יש בו מקום (וכשאין מצלמה לעשות ב"כאילו"), ובכך הנהג מאוים. במקרה שהנהג לא נשמע, יש לשלוח את התמונה למשרד התחבורה (ובאמת גם בלי תמונה, עדיין משרד התחבורה יכול לבדוק זאת ע"י ספירת התיקופים, או ע"י מנגנון ספירת נוסעים. בפרט כשתלונות מהסגנון הזה חוזרות על עצמן על אותו הנהג).

**ב.** תלונה זו יכולה להתבצע גם ע"י נוסעים אשר כבר יושבים באוטובוס ולא רק ע"י הנוסעים הממתינים בתחנות, אולם בפנייה אין לפרט שהמתלונן היה בתוך האוטובוס, משום שאז משרד התחבורה יגיב שהתלונה אינה קבילה, כיוון שהפונה לא נפגע מהתנהלות הנהג (לצערנו, כך עובד הראש שלהם).

**על התנהגות לא נאותה של הנהג יש לפנות לחברה, אולם כאמור להלן, על הנוסע לבחון האם התנהגות הנהג היא הפסולה או שהנוסע התנהג שלא כשורה.<sup>20</sup>**

**על התנהגות של פקחים שאינה מנומסת ואדיבה, יש לפנות לחברה ולציין פרטים מדויקים (הקלטה תועיל בעניין. יצוין שהפקח מחויב חוקית להראות את הלוחית הנושאת את שמו).**

### **פניות נוספות**

לא רק תלונות, אלא גם פניות ציבור בנושאים שונים בתחבורה, מסייעות מאוד בנתינת המידע למשרד התחבורה ובביצוע רעיונות שונים. יש לזכור פקידי משרד התחבורה אינם נוסעים באוטובוסים, ואינם נביאים לדעת את הצורך האמיתי, כפי שאנחנו הנוסעים הם הביקורת הטובה ביותר להעברת הדיווח מהשטח.

**על הוספת קו, שינוי מסלול אוטובוס, או תגבור קו קיים בעקבות עומסים קבועים, יש לפנות הן אל משרד התחבורה והן לחברה המפעילה (בנוגע לתגבור קו יש לזכור שפעמים רבות בדיקת כמות התיקופים בקו אינה מצדיקה את תגבורו, ועל כן אם אמנם העומס הוא מחמת ילדים מתחת לגיל 5 יש לציין זאת, אולם במקרה שיש המורים היתר לנסוע בלי לתקף זוהי באמת בעיה...).**

**על הוספת עמדת טעינת רב-קו (ואפי' במזומן) יש לפנות לחברת 'פינסטרה' (רב-קו אונליין), בכתובת מייל: [Support@ravkavonline.co.il](mailto:Support@ravkavonline.co.il) (ובמקרה של בקשה לעמדת של הטענה במזומן, יש להציע להם חנות וכדומה) או לחברת 'קווים-עילית'.**

**על הוספת תחנה, סככה לתחנה או שילוט אלקטרוני יש לפנות לרשות המקומית.**

**על דרישה לביטול חיוב תעריף מוגדל (קנס) יש להגיש פנייה למשרד התחבורה, תוך ציון כל פרטי המקרה ופרטי הנסיעה, ובהתאם לכך תתבצע בדיקה ותחקור מעמיק (לצערנו, בד"כ הוא אינו מוותר).**

**בכל הפניות שמהוות הצעות למשרד התחבורה יש להתבונן קודם הצעתן שלא יצא שכון בהפסדן, כפי שקרה בדוגמאות שבהערה<sup>21</sup>.**

### **אופן הפנייה למחלקת פניות הציבור של משרד התחבורה**

מניסיון רב, ומשיחה עם אחד העובדים במשרד התחבורה, עולים הדברים הבאים:

**1.** עקב עומסים גדולים של פניות, הפקיד המקבל את הפנייה מחוסר זמן וסבלנות לקרוא אותה, ועל כן יש לכתוב את הפנייה בקיצור ולהתמקד בפרטים הרלוונטיים.

<sup>19</sup> מאת מנהל חברת תגבור אוטובוסים.

<sup>20</sup> כגון שעיקב את האוטובוס ברגלו עד שאשתו תגיע, ומכך פרצה מריבה עם הנהג, כאשר כל אחד חש שהצדק עמו.

<sup>21</sup> א. כידוע, בשנים האחרונות נחקק חוק שאין להסיע יותר מ-10 אנשים בעמידה. בחוק לכשעצמו יש הגיון, כיון שאוטובוסים גדושים מדי באנשים (ובמטען) אינם יציבים וממילא לא בטיחותיים. אולם הגורם שדרבן לחוקק את החוק מטרתו הייתה, שבעקבות החוק יהיו תגבורים ואנשים לא יצטרכו לעמוד באוטובוסים. בפועל יצא שכרו בהפסדינו, משום שלא רק שאנו לא נוסעים בעמידה אלא אנו נשארים בתחנה, ולפעמים גם ללילה או לשבת. ברוב המקרים אין 10 בעמידה רק הנהגים 'מחמירים' לשמור מרחק מה-10, ואינם עוצרים בתחנות מלאות (ולצערנו גם באירועים חד פעמיים, כמו בלוויית הגר"ח"ק זצוק"ל לא היו ויתורים באוטובוסים הבינעירוניים).

נוסיף שבנוהל נוסעים בעמידה של שנת 2019, היה מותר להסיע ללא הגבלה באוטובוס האחרון, ואילו בנוהל החדש של שנת 2021 הסירו סעיף זה לצערנו. אשריו של מי שיוכל להחזירו.

ב. בשנים האחרונות לא ניתן להטעין כרטיסי רב קו באוטובוסים. בהחלטה לכשעצמה יש הגיון, שע"ז הנהג אינו מסיח את דעתו בהתעסקות עם המכשיר, אולם הגורם שדרבן ליישם זאת בפועל מטרתו הייתה שהנסיעה תהיה יותר מהירה. אולם הנסיעה איננה מהירה יותר [רוב הנהגים התעסקו עם המכשיר תוך כדי נסיעה איטית או המתנה ברמזורים ופקקים, רק בודדים לא היו מסוגלים להתרכז בכרטיס ובנסיעה כאחד]. מאז חיינו נהיו קשים בכל הנוגע לתשלום באוטובוס, כיון שאדם עם רב-קו ריק צריך לרדת מהאוטובוס כדי שלא להיכשל בגזל. חבל שאותו מציע לא דאג להשלמת ההחלטה, בכך שתוצב עמדת הטענה בכל תחנה.

2. יש לדייק בפרטי התלונה עד כמה שניתן, מס' הקו, מס' האוטובוס, כיוון הנסיעה, שם ומספר תחנת העלייה, תאריך ושעת האירוע, משך זמן ההמתנה בתחנה (במקרי עומס), וכו' (מומלץ גם מס' רב-קו).
3. יש לדעת שאת פניות הציבור מקבלים סטודנטים היושבים במשרד בת"א. חלק מהפניות הם מעבירים אל הגורמים והממונים המתאימים לאופי הפנייה או התלונה ובמחוז המבוקש. על חלקו האחר של הפניות הם משיבים בעצמם בנוסחאות מוכנות לפי אופי השאלה. או אפי' שופטים ע"פ דעתם האישית (עד שלפעמים ישנה סתירה ביניהם). בכלל הפניות 'מנהלת פניות הציבור' החתומה על המכתב בד"כ אינה רואה אותו, ועל כן, חוץ מכך שאין לדייק הלכות וכדומה מתשובותיהם, יש לדעת שלפעמים מתקבלת תשובה שלא ממין השאלה, או שהיא אינה עונה עליה, ובמקרה כזה יש לשלוח שוב ולציין עבור מנהלת פניות הציבור את אי ההתאמה בין התשובה לפנייה.
4. במקרה של כמה פניות, מומלץ לשלחם בפניות שונות, כיון שהנושאים מחולקים לפי גורמים שונים, וחבל שתשובה אחת תתעכב ימים ושבועות בשל הפנייה האחרת שעדיין לא טופלה.

5. משרד התחבורה מודע (לא מתוך זלזול) לכך, שישנו ציבור מחוסר טכנולוגיה, ועושה מאמצים כדי לספק להם את האפשרות לפנות אליו. ודאי שפנייה טלפונית אמורה להיות קלה ביותר, אולם נעניתי שמשרד התחבורה מחויב לענות רק למידע שאושר מבחינה מקצועית, ולכן, לא ניתן להקים מערכת טלפונית למסירת אינפורמציה. עפ"ז, האפשרות שנותרת היא ע"י פנייה בכתב באפשרויות הבאות:

1. בדואר ישראל בכתובת: בנק ישראל 5, ירושלים; ת"ד 867.
2. בפקס שמספרו: 03-6849876 (מומלץ לוודא את הגעת הפקס במוקד \*8787 שלוחה 4).

3. בדוא"ל בכתובת: [pniotcrm@mot.gov.il](mailto:pniotcrm@mot.gov.il)

4. בטופס מקוון דרך אתר משרד התחבורה

[https://www.gov.il/h0e/service/complaintabout\\_conduct\\_in\\_public\\_transportation](https://www.gov.il/h0e/service/complaintabout_conduct_in_public_transportation)

5. דרך 'נדריס פלוס' ובקופת הצדקה של אופקים 'צדקות שמשון' (אפשרות זו אינה סופית, כיון שיתכן שמשרד התחבורה אינו מתייחס לפניות אלו, ועל כן לעת עתה ישנם שלשה מתנדבים המקבלים את התלונות וממירים אותן לפנייה מקוונת רגילה למשרד התחבורה, ולא ניתן לדעת כמה כח עוד יהיה למתנדבים להמשיך בכך).  
הבאנו גם את מספרי הפקס של פניות הציבור של החברות:

'אגד'-9142237, 'דן'-6933466, 'קוים עילית' – 5570610, 'אלקטרה אפיקים'-7803919, 'מטרופולין'-2634938, 'נתיב אקספרס'-8870193, 'סופרבוס'-2226135, 'כפיר'-5453055, 1532.

### **הסתייגות**

גם לאחר אריכות הדברים בדברון ושכנוע לפנות ולהתלונן למשרד התחבורה, מניסיון רב, כדאי מאוד לעשות זאת רק בקלות. לא להשקיע על כך מדי זמן וכח ולא לפתח ציפיות. משום שכמו שהבהרנו, חשוב מאוד לפנות, שהרי יש נושאים שונים שהם אינם מודעים אליהם או שלא חשבו עליהם, בין אם מדובר בפניות על להבא ובין אם מדובר בתלונות על לשעבר. אולם כנגד זה, הזמן האורך עד שפותרים את הפנייה ושולחים אותה לגורם המתאים, השבועות והחודשים עד שהגורם מחזיר תשובה, חלק רב מהתשובות מאכזבות, עלולות לגרום לאדם להתייאש מלהמשיך לפנות ולהתלונן, וחבל.

על כן יש לשלוח את הפנייה ללא מאמץ רב, ובתור "שלח לחמך על פני המים", ולא לחשוב על כך יותר, יתכן שהם יענו לפנייה ויתכן שיהיו עוד מאה פניות כאלו ואת כולם הם ישיבו ריקם, כיון שאינם מעוניינים בכך [אם משום שהם משקללים נתונים משמעותיים שאינם ידועים לפונה, והם אינם רוצים לפרטם לאזרחים הפשוטים כמונו, ואם משום שיש שם גורם בכיר שמתעקש כנגד הפנייה ואינו מאפשר לשנות, וכך ניתנת הוראה ממנו שכל מאות הפונים בנושא יקבלו תשובה אחידה].

### **פעולות מתקדמות**

ישנה פעולה אחת נגד החברה, העוקפת את משרד התחבורה, והיא פנייה לערכאות בבית המשפט לתביעות קטנות. במקרה כזה החברה עלולה להיקנס באלפי ₪ (בכפוף לנסיבות הנחקרות היטב, הן כלפי החברה והן כלפי הנוסע). זאת מתוך הדגשה כי בכל מקרה יש להתייעץ עם רב ולקבל את אישורו קודם לכן.

יובהר שוב, כי אמנם הבאנו את אפשרות זו, אולם "צדיקים ילכו וכו' ופושעים יכשלו" וכו'. יהיו שיחפשו להתנקם בחברה או להתעשר על חשבונה, אולם יש לדעת כי הדבר אינו הגון כלל כנגד חברה טובה המשתדלת ככל שביכולתה (ותמיד יהיו את המתלוננים...), ואנו מביאים את הדברים עבור חברות אשר מזלזלות בעקביות בציבור,

גם במקרים קיצוניים של אי הוצאת אוטובוס בתדירות של אחת לשעתיים או בסוף יום, בכדי שאם החברה ומשרד התחבורה מתרצים תירוצים שונים והמחדלים ממשיכים כרגיל, אזי תביעות מסוג זה יכאיבו יותר לחברה.<sup>22</sup>

## **מסרים לציבור מגורמים שונים**

ניצלתי הזדמנויות שונות ששוחחתי עם הגורמים הבאים, ובקשתי מהם את המסרים אותם הם מעוניינים להעביר במיוחד אל הציבור החרדי, בכדי להביא תועלת לכולם ולהרבות כבוד שמים על ידינו.

### **מאת מנהלת פניות הציבור של משרד התחבורה:**

יש לדעת, שכל פנייה או תלונה לפניות הציבור מטופלת, ויש בה תועלת גדולה לציבור, כדי למנוע בעתיד מקרים חוזרים כאלו. משרד התחבורה מודע לכך שכשיש צורך להתלונן, אזי אולי רק אחד מתוך עשרות מתלונן (בשנה האחרונה התקבלו 55.000 תלונות כאשר 70% מהם היו על אי עמידה בלוי"ז ואי עצירה בתחנה, וזהו רק מהאנשים הבודדים שהתלוננו, בעוד שאם היו יותר מתלוננים, התחבורה הייתה יכולה להשתפר עוד), ולכן הוא מעודד ומעוניין מאוד בפניות ותלונות. הוא גם מודע כמובן לעומס הפניות, ולכך שהמכתבים הרשמיים שהם מחזירים אינם מחמיאים ובוודאי שלא נכללים בהם פיצויים, אולם מה לעשות והמשרד הוא 'רגולטור' שאינו יכול לפצות כחברה פרטית, ולכן, גם כשנוסח התשובה הינו אדיש, הרי זה כאילו המשרד כותב "תודה רבה על הדיווח, טיפלנו בזה ואתה משוחרר".

### **מאת מנהל אגף בקרה אגד ירושלים:**

הגם שיש הבנה שהרבה מקרים של אי תיקוף נעשים כתוצאה משכחה ואי שימת לב (בניגוד לעבר שאי תשלום היה נובע רק מהשתמטות וגניבה), בכל זאת, כל הנושא של הפיקוח, הוא כדי להרגיל את הציבור לתקף באוטובוסים, אולם משתדלים שלא להוריד מהאוטובוס ולהימנע מלפגוע ברגשות ומלקנוס קשישים ושאר בעלי מוגבלויות.<sup>23</sup>

עוד הוא מבהיר (כך גם הבהירו כל הנהגים), כי הגם שעיקר הציבור שאינו משלם אלו נוער השוליים היושב בד"כ בירכתי האוטובוס ומצחק או שקוע באיפון, אולם יש גם רבים בקרב בני נוער צעירים וילדים מכל החוגים אשר אינם משלמים, וחובה ללמדם שהדבר גזל גמור, ואפ"י בנסיעה של תחנה אחת או שתיים.

### **מאת סדרן אגד (סגן המנ"ס) בקווים הבינעירוניים בציר החרדי בירושלים:**

בזמני עומס כימי שישי וערבי חגים, מוצ"ש וחגים, יש לצאת לכל המאוחר 40 דקות עד שעה לפני סוף השירות, ולא לחכות לאוטובוס האחרון, משום שאם אוטובוס משאיר נוסעים בתחנה, אין מהיכן להביא אוטובוסים ונהגים בשעות כאלו. והגם שאמורים להיות אוטובוסים ונהגי תגבור, בכ"ז ישנן חברות שעובדות רק לפי לוי"ז, בלי אוטובוסים ונהגים מיותרים לתגבור.<sup>24</sup> התגבור נעשה רק בנסיעה האחרונה לפי שיקולו של הסדרן (ורק כשיש-15-10 נוסעים, לא כשנשאר רק נוסע אחד או שניים), ועל הנוסעים שנשארו לטלפן למוקד שיוצר קשר עם הסדרן.

הנ"ל אמור במיוחד לגבי ימי שישי, כיון שהיו מקרים שאוטובוסים נכנסו לעיר היעד לאחר הצפירה, ואף היו מקרים נדירים בהם היו נוסעים צריכים לרדת באמצע הדרך לקראת שקיעה. כמו"כ, נהגים של אוטובוסים המתגברים בפתאומיות, עלולים לבוא לידי חילול שבת, כאשר רק בגמר המסלול, הם מתפנים לנסוע למסוף הייעודי לאוטובוס, ולאחר החנייתו, נוסעים עם רכבם הפרטי אל ביתם שאינו תמיד בקרבת מקום, ופעמים נגרם חילול שבת.<sup>25</sup> על כן, עדיף לא לנסוע באוטובוסים האחרונים, אלא בקודמיהם שאף ריקים ונוחים, ובתדירות טובה יחסית.

<sup>22</sup> אופן התביעה הוא: ניתן לבוא למזכירות של בית המשפט לתביעות קטנות או למלא טופס מקוון ומצרפים לזה קובץ [ותשלום בכרטיס אשראי], לכתוב את הסיפור מהתחלה ועד הסוף, לשלם 1% (מינימום 50 או 100 ₪) מהסכום המבוקש לתביעה [החברה שולחת כתב הגנה ולהסביר את הצד שלה], ואז נקבע מועד לדיון בו מגיע התובע (ללא צורך בעורך דין) מול נציג החברה הנתבעת, ובד"כ התובע יזדכה בסכום נכבד, תלוי כמובן בהפסדים ועוגמת הנפש שבנסיבות האירוע. יודגש, כי הדבר מצריך הוכחות ודיוק רב בפרטים, ולכן בשעת האירוע להצטייד עם כמה שיותר פרטים, וכפי שהוזכר בסעיף 2 באופן הפנייה למשרד התחבורה.

<sup>23</sup> כלפי הטענה על כך שישנם הרבה פקחים ערביים הנראים כמתאכזרים לנוסעים, המנהל עונה ש'אגד' בוררת את הפקחים לפני שהיא לוקחת אותם לעבודה, וגם הפקחים הערביים הם ממשפחות ששירתו בצבא.

<sup>24</sup> למרות שהנוהל כן מחייב זאת, בפועל לחברה מאוד יקר לממן אוטובוס ונהג לצורך תגבור, ומשרד התחבורה יודע על כך. <sup>25</sup> לצערנו הדבר מצוי מאוד בקווים שאינם באזורים חרדיים. הגם שהם עקרונית אינם נוסעים בשבת, אולם היות ומשרד התחבורה הוא קובע את הלוי"ז, פעמים שהוא מעדכן באיחור את הזמנים בהתאמה לזמני כניסת ויציאת השבת, אולם אף שלכאורה אין בזה איסור הלכתי, הרי שמבחינה מוסרית עלינו לפחות להימנע מנסיעה שהנהג יסיים אותה לאחר כניסת השבת או שהחל אותה קודם צאת השבת (עד לחודש טבת הדבר היה מצוי בקו 947 ירושלים – חיפה דרך פ"ת ונתניה האורכת כ-3 שעות).

דרך אגב: גם בנסיעות הקיימות כיום לדאבונו בשבת כגון בערים: חיפה, רמת גן, פתח תקוה, תל אביב, וכדומה, יש לדעת שע"פ חוק אסור לחברה להעסיק בשבת נהגים יהודיים, ועל כן במקרה שנודע על עבירת חוק בזה יש לדווח על כך למינהל הסדרה ואכיפה בזרוע העבודה של משרד הכלכלה בטל': \*2570 או בהשארת הודעה בטל' 1800-354-354, בפקס 03-6828690 או באימייל report.achifa@labor.gov.il



אין לחסום אוטובוסים (מלאים ב-10 עומדים), הנהג והנוסעים אינם אשמים ולא יועיל מה שיחסמו אותם.<sup>26</sup>

### מאת נהגי אוטובוסים<sup>27</sup>:

א. יש לשים לב בכל תיקוף שהרב-קו אכן נקלט ו'תוקף' במכשיר. מצוי שנוסעים עולים לאוטובוס כשהם מדברים בטלפון או סתם לא מרוכזים, ולא שמים לב שהרב-קו עדיין לא נקלט או שנקלט ונתקל בסירוב, וכך הנסיעה נעשית ללא תשלום שהוא גזל גמור והפקח יכול לתת דו"ח.

ב. לאחר מאמץ הנסיעה, הנהגים היו רוצים שיאמרו להם תודה רבה (בציון שהחרדים אומרים זאת יותר מכל ציבור אחר)<sup>28</sup>. ובמיוחד טוב לציין בשעת אמירת התודה לנהג הנוהג במידות טובות, ומשרת את הנוסעים באדיבות (כגון, מחכה בתחנה לנוסע הרץ אליו, נעצר בצמוד למדרכה בזמן גשם, וכדומה), כדי לעודד להמשיך ולהיטיב עם הבריות.

ג. נהגים לא אוהבים הערות, ופעמים כרוך הדבר בחילול השם, כאשר הציבור החרדי מתעמת ומעיר לנהג יותר מציבורים אחרים. מנהג חרדי שמעתי שהוא נוכח בזה בחוש בהבדל בין אברכים שיש להם יראת שמים ומדות טובות<sup>29</sup> לבין אלו שאין להם.

### מסרים נוספים הנוגעים לאוטובוסים בינעירוניים:

ד. יש לדאוג לרב-קו מוטען. משום שאף שנהגים אינם אחראים על תשלום הנוסעים, בכ"ז, היות שהנוסעים עוברים דרך הנהגים האחראיים על האוטובוס הדבר אכפת להם מאוד כאשר הנוסע אינו משלם, ולכן אף שקשה להם לאשר לנוסע להיכנס עם רב-קו שאין בו די יתרת ערך צבור, הרי שעוד יותר קשה להם כאשר הנוסע אינו מבקש מהם רשות לשלם פעם אחרת, וגם יש בזה חילול השם. ולכן עדיף לבקש מאשר להתעלם.

ה. בתחנות מוצא יש להגיע לאוטובוס לפני הזמן הנקוב בלו"ז. ולא כמצוי שנוסעים מגיעים בדקה האחרונה בדיוק כשהאוטובוס צריך לצאת ואז מעכבים את האוטובוס עם פתיחת תא מטען וכו'.

ו. יש לשמור על ניקיון האוטובוס ולאסוף את הפסולת. דווקא באוטובוסים של הציבור החרדי מוצאים אחרי הנסיעה הרבה אשפה, שאריות חטיפים, טיטולים, גביעי לבן, ועוד...

### נספח: ניצול הנסיעה

נביא כאן דברים מתוך מאמר מהרב ישראל פולק שליט"א שהובא במרוה לצמא (פרשת ויצא תשפ"ב) על ניצול הזמן באוטובוסים.

נוכחות של יהודי בנסיעה מעיר לעיר וממקום למקום, הפכה היום לנפוצה הרבה יותר מאשר בדורות שלפנינו. בעבר הרחוק, כאשר יהודים התגוררו בכפרים ובעיירות, איש תחת גפנו ותחת תאנתו, נדיר היה שאדם מן השורה יטלטל עצמו בדרכים. רוב האנשים עבדו ושהו בגבולות הכפר שלהם. כיום יש רבים הנאלצים דבר יום ביומו להעביר חלק ניכר מסדר יומם הקבוע בנסיעה, מי בנסיעה לכולל ומי בנסיעה לעבודה. יש מי שנגזר עליו להיטלטל בדרכים דבר יום ביומו לעיר אחרת, ויש הנוסע בקביעות משכונה לשכונה בתוך העיר. נזכור גם נסיעות רבות בערבי שבתות וחגים, או להשתתפות בשמחות.

נסיעות אלו מצטברות יחדיו לשעות רבות, שבמשך השנה כולה הן נאגרות לכדי ימים ושבעות. כמה חשוב לזכור לנצל גם את שעות הנסיעה שלא יאבדו לריק.

<sup>26</sup> אין זה סותר את העובדה שתסכול הציבור הוא נכון ומוצדק. ראיתי מה שנכתב בשם שופט על מעשה שכזה: "זה המקום לציין, כי מדינה מתקדמת אינה יכולה להרשות שחסימת אוטובוסים על ידי המון זועם של נוסעים מתוסכלים, תהיה בגדר חזון נפרץ בשדרותיה. זה צורם. זה מתאים למדינת העולם השלישי, ומצביע על פגיעה כרונית בזכויות של הנוסעים וחוסר רגישות לאותן זכויות".

<sup>27</sup> יש לציין שבדקתי רבים מציטוטיהם של הנהגים המפגינים בטחון עצמי גבוה עם ידיעות שונות בכל הנוגע לתח"צ, כאשר ברור אצל האחראי בתחום מוכיח שדבריהם אינם מדויקים.

<sup>28</sup> אולם באמת אף שאישית קשה מאוד להודות לנהגים שאינם רחמניים, כשראו אותם 'בורחים' לאנשים מהתחנה ללא רגש אנושי, בכ"ז יש לדעת, שגם הם מצפים ל'תודה רבה' (מובן כי כשהנהג עצבני עדיף שלא להתעסק איתו).

ונביא בהקשר לכך מעשה נפלא שהובא בספר בפיקודיך אשיחה:

אברך היה עולה לאוטובוס בכל יום בשעה שבע וחצי, והקפיד לברך את הנהג בברכת בוקר טוב לבבית המלווה בחיך. למרות שהנהג לא היה עונה לו אף פעם, הוא המשיך במנהגו במשך חדשים ארוכים.

יום אחד אמר לו הנהג: "דע לך שנצחת אותי ושברת את לבי! היו לי דעות כוזבות על אברכים שלומדים תורה כל היום, אך אתה גרמת לי לשנות את דעתי בזכות התנהגותך האצילית! אני לא ענית לך אף פעם בחזרה 'בוקר טוב', אבל זה לא הפריע לך, ובכל זאת המשכת לברך אותי בכזו לבביות! אנשים אחרים שעולים לאוטובוס במשך היום, בקושי מברכים אותי ב'בוקר טוב', 'ערב טוב' או סתם 'תודה' – תדע לך שאני חוזר בתשובה בזכותך!

כך כולנו צריכים לקדש שם שמים במעשינו!

<sup>29</sup> נהג זה (שכיום הוא אברך) שם את הדגש אפ"י על כך שמבחין בהבדל בין אברך הנוסע ברבע לתשע לכולל והלימוד הוא בראש מעייניו, לבין האברך הנוסע בקביעות בסביבות 10-11 בבוקר ומאחר ללימוד, שהוא זה שמחליט לנהג מה לעשות.

עם המצאת מסילות הרכבת לפני כמה וחמישים שנה, אמר רבנו 'החפץ חיים' זי"ע (כתבי החפץ חיים מכתב מ"ה, הובא באגרת הרמב"ן עם ביאורים ומילואים, מילואים סימן י, ענף ג) שכל דבר הנעשה בעולם - נעשה עבור כלל ישראל (עי' יבמות סג). גם הנסיעה ברכבת יש בה תועלת רבה. שכן בזמנים עברו כשיהודי נסע בעגלה רתומה לסוס, בדרכים שאינן סלולות היטב, הזדעזעה העגלה מכל גבשושית, ונעה ונדה מצד לצד, כך שקשה היה ליושב העגלה לקיים מצות 'ודברת במ... ובלכתך בדרך' (דברים ו, ז). אדם הוא רק אדם, וקשה לו להתרכז בלימוד שעה שהגוף מיטלטל אנה ואנה.

מה עשה הקדוש ברוך הוא, נתן לנו את הרכבת הנוסעת בנסיעה חלקה על פסים ישרים ורצופים. כך אפשר לנצל גם את שעת הנסיעה ללימוד התורה. ע"כ דבריו.

דבריו של 'החפץ חיים' שנאמרו בימיו על הרכבת, יפים בימינו גם על האוטובוסים או כלי רכב אחרים המובילים אותנו למחוז חפצנו. בחסדי שמים אנו יושבים בכלי רכב ממוזג ושקט, ובמעט רצון טוב אפשר לנצל גם את שעת הנסיעה לאסוף עוד יהלומים רוחניים.

לא נכחד, גם היום בנסיעה ברכבת או באוטובוס, יש רבים שקשה להם להתרכז בלימוד מעמיק ויסודי. ואולם אסור לנו לטעות: ניצול הזמן אינו בהכרח רק לימוד מעמיק ובריכוז כל החושים. כמובן מי שמסוגל לכך - אין מאושר ממנו. אך מי שאינו יכול, ראוי שיזכור שהגישה של 'הכל או לא כלום' אין לה כלל מקום בחייו של יהודי עובד ה'. את הזמן אפשר למלא בכל דבר טוב ומבורך. אם קשה ללמוד דברים הדורשים עיון וריכוז, אפשר לנצל את זמן הנסיעה באמצעות האזנה טלפונית לשיעור תורה קל להבנה, כל אחד לפי רמתו והשגתו.<sup>30</sup>

התברכנו בדורנו במגוון אפשרויות המסייעות לניצול הזמן לטובה. קיימות כיום מערכות טלפוניות תורניות, כשרות ומפוקחות, כדוגמת 'קול הדף', 'קול הלשון' ועוד רבות-רבות כיוצא בהן, שבאמצעותן אפשר להשתתף בשידור חי או בשידור חוזר בשיעורי תורה רבים; לרשותנו שפע סוגים של שיעורים בכל מקצועות התורה; גמרא, הלכה, מוסר, חסידות, הדרכה, השקפה; בכל השפות; לכל הרמות והגילאים; לגברים ולנשים; ללמדנים ולמתחילים ולמתחזקים. מים שאין להם סוף כפשוטו.

עוד ברכה שהתברך בה דורנו, היא ספרי הקודש הנדפסים לאחרונה במהדורות כיס, מהדורות 'ובלכתך בדרך'. בחנויות הספרים ניתן להשיג מגוון עשיר של חוברות קטנות ודקות המשמשות ללימוד בדרכים. חומש עם פירוש רש"י; אור החיים הקדוש; חוק לישראל ועוד.

אמירת פרקי תהלים, נוסף על סגולתם המרובה, יכולה אף היא במקרים רבים לסייע לניצול הזמן, כפי שכותב ספר 'פלא יועץ' (ערך תהלים), וזו לשונו: "ואשר לא חננו ה' דעת, או לא נמצא אתו כי אם ספר תהלים, לא יבול מהיות חוזר עליהם אפילו כמה פעמים ביום, ולא יהא יושב ובטל... וכן מי שאין בידו שום ספר, בשבתו בחנותו ובלכתו בדרך, יוכל ללמוד מזמורים השגורים בפיו, או משניות השגורות בפיו, ויחזור עליהם אפילו אלף פעמים ויקבל שכר טוב, וערבה לה' כעוסק בנגעים ואהלות (מדרש תהלים - שוחר טוב - א), באמת אמרו (ברכות ה:): אחד המרבה ואחד הממעיט ובלבד שיכוין לבו לשמים".

בד בבד עם הדברים הקודמים, יש לדעת פעמים רבות הנסיעה עצמה מהווה הרפיה ומשמשת תחליף לאורור לנצרך לכך (שלא לדבר על הנסיעה לצורך טיולים שאז ודאי מומלץ (למי שעדיין לא התחיל את הטיול, כבר בעצם התכנון...), להתחיל את הטיול לכל המאוחר עם העלייה לאוטובוס, ולא לחכות לאטרקציה או למסלול שיתחילו רק עם הירידה מהאוטובוס). הדרכים בארץ ישראל יפות, הנופים מדהימים ומגוונים. יכול אדם לנסוע בדרכים מסוימות במשך שנים רבות, ואף פעם לא ישים לב ליהנות מהצמחים ומהעצים, מההרים הירוקים או מאלו ההרריים, מאגמים הנוצרים מהגשם ומהאדמה הרטובה, מהפרדסים ומהשדות, מהצמיחה ומהפריחה, מהבתים הכפריים ומהבניינים העירוניים, מהדרכים המשתלבות, פסי רכבת וגשרים, ואפי' מתנועת כלי הרכב המגוונים. זאת גם הרפיה והנאה וגם חיזוק באמונה ע"י התבוננות בנפלאות הבריאה.<sup>31</sup>

הערות, הארות ושאר סוגי הביקורת ניתן לשלוח במייל בכתובת [6007489@gmail.com](mailto:6007489@gmail.com) ואנו נעביר זאת לכותב המאמר

<sup>30</sup> לבעלי החשיבה, ניתן גם לבסס ולאמן את כח המחשבה בריכוז או חישוב וכדומה.

<sup>31</sup> ידוע לי על שני קווי אוטובוס שהמסלול שלהם עובר בין יערות ירוקים משרי רוגע על הנוסע:

**א.** קו 630 ירושלים (שערי צדק, קריית היובל והדסה עין כרם) - בית שמש העוברת ברובה בכביש מתפתל בין יערות ירוקים של הרי ירושלים המשרים רוגע, שלווה ותחושת שחרון מנסיעה בין אלפי עצים ירוקים (גם מנהג חילוני בקו שמעתי, שעם כזה דרך לא מובן למה אנשים רצים לטייל בחו"ל). רק לרגישים, יש להתכונן מראש לכך שחלק מהפיתולים לכיוון ירושלים הם גם בעליות ובירידות.

**ב.** כעת שנפתחה הרכבלית בחיפה (בלי אחריות על הפריצות הקיצית בחיפה), לאחר צפייה בתצפית המדהימה על האוניברסיטה בחיפה, ניתן לחזור בימי א'ה' עם קו 43 של אגד המחזיר משם לחיפה דרך הטבע של יערות הכרמל (מי שחבל לו לחוות רק פעם אחת את הרכבלית יכול לנסוע בה 3 פעמים...).