

ייסוד הרגולציה בתחום ההפעלה ורמת שירות – רכבת ישראל



רכבת ישראל נפרדת ממשד התחבורה ופועלת במסגרת רשות הנמלים והרכבות.

1989

מוקמת חברת רכבת ישראל בע"מ (להלן- ר"י) כחברה ממשלתית.

2003

וועדת פלד ומבקר המדינה קובעים כי ישנם ליקויים ופערים בפיקוח ובבקרה של נציגי הממשלה על ר"י וכי יש לאסדר את הפעילות המסילתית.

2006

ייעוץ בנושא רגולציה מסילתית שהזמין משרד התחבורה ממליץ על הקמת יחידת רגולציה ולבסס את האסדרה בנושא על דירקטיבת הבטיחות האירופאית **DIRECTIVE 2004/49/EC**.

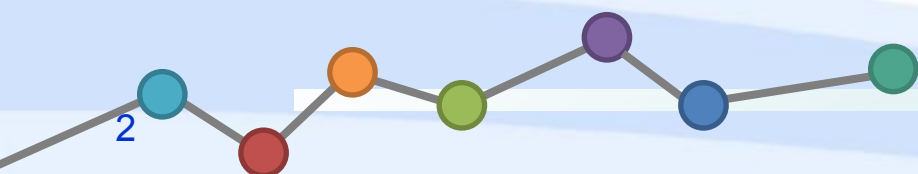
2007

הקמת אגף "רישוי ובקרה מסילתית" – לטובת ביצוע רגולציה על חברת ר"י. בשלב ראשון, מצומצם בגודלו ובסמכויותיו.

2008

אישור תיקון 6 לפקודת מסילות הברזל – מינוי מנהל על ידי שר התחבורה והרחבת סמכויותיו לעניין רגולציה לרכבת המקומית.

2011





העלאת מהירות נסיעה ברכבת ארצית



התפתחויות טכנולוגיות



הגדלת הרשת המסילתית הארצית



גידול בכמות נסיעות נוסע



הקמת רכבות קלות בירושלים ובת"א



מטרה



אסדרה, פיקוח ובקרה על מפעילי התחבורה המסילתית
במערך הרכבות הארצי והמטרופוליני בתחומים:
בטיחות, ניהול סיכונים, הנדסה, רמת השירות, הפעלה ורישוי

יעדים



שיפור רמת הבטיחות ברכבות



יצירת אסדרה ובסיס ידע מקצועי טכנולוגי ומערכתי
וניהולו על בסיס תקינה וסטנדרטים בינ"ל.



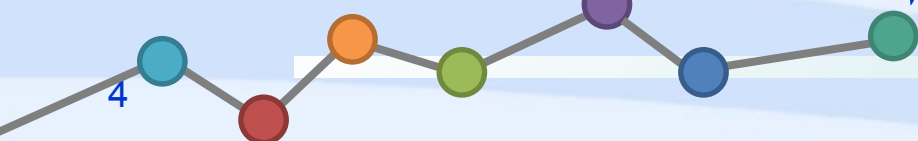
טיוב המיומנויות המקצועיות של בעלי מקצועות
רכבתיים ורישוי הציוד הנייד המופעל על ידם.



שיפור רמת השירות לציבור הנוסעים באמצעות
הגדרת סטנדרטים ואכיפתם

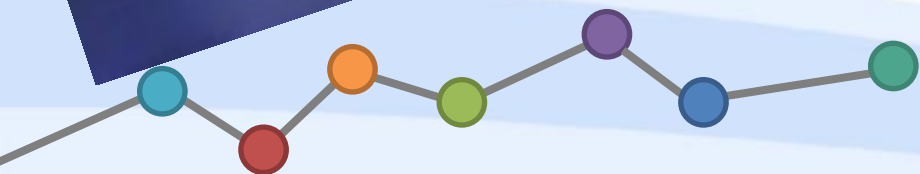
אמצעים

חקיקה, הנחיות מנהל, פיקוח ובקרה

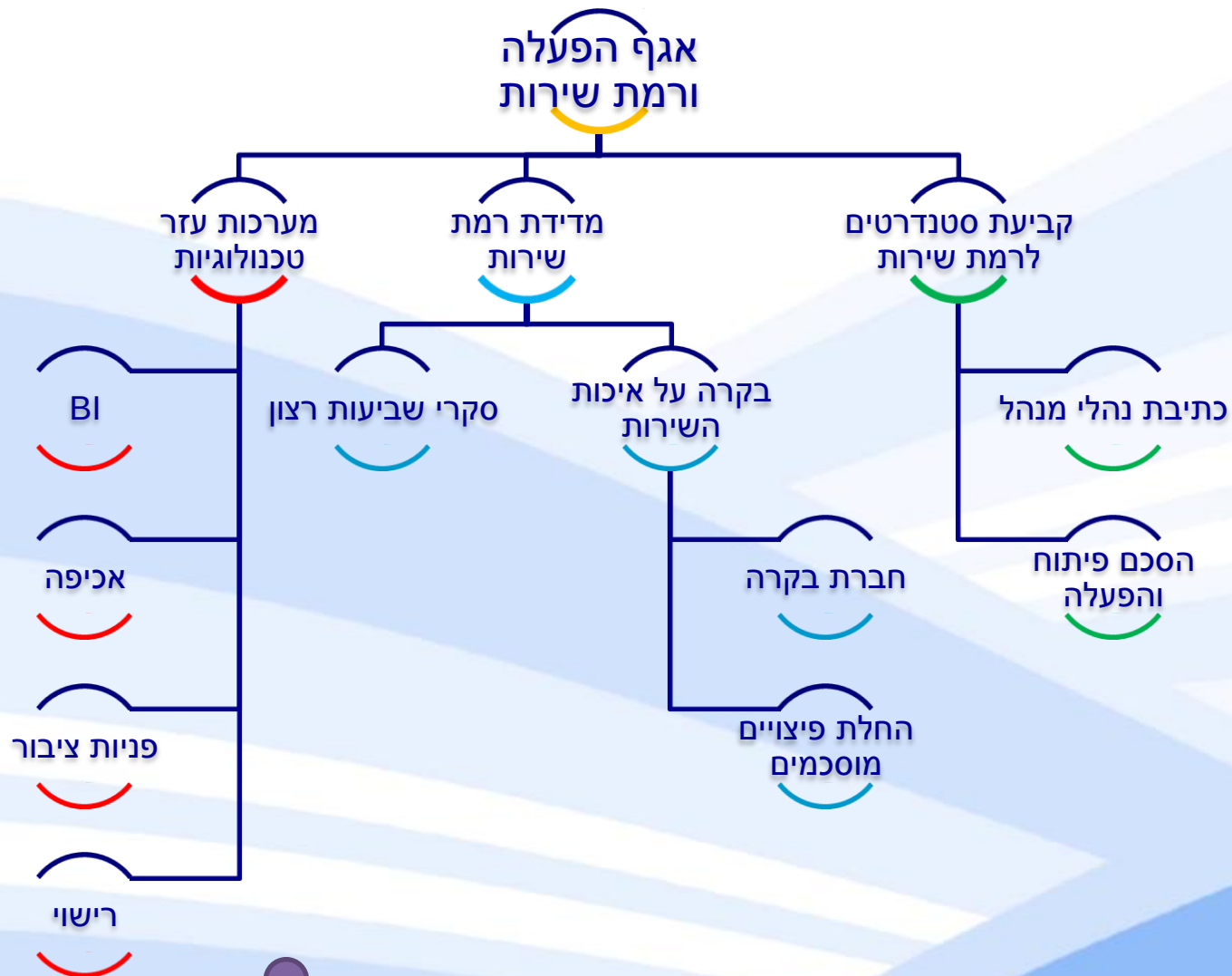


המבקר קובע את תפקידי משרד התחבורה בתחום השירות ברכבת ישראל הוא:

- קביעת אמות מידה לטיב השירות
- ווידוא מתן שירות בקווים שאושרו
- פיקוח על אספקת שירות הרכבות
- בקרה על רמת השירות וביצוע אכיפה
- ייזום מהלכים לטיוב השירות, הרחבתו וייעולו



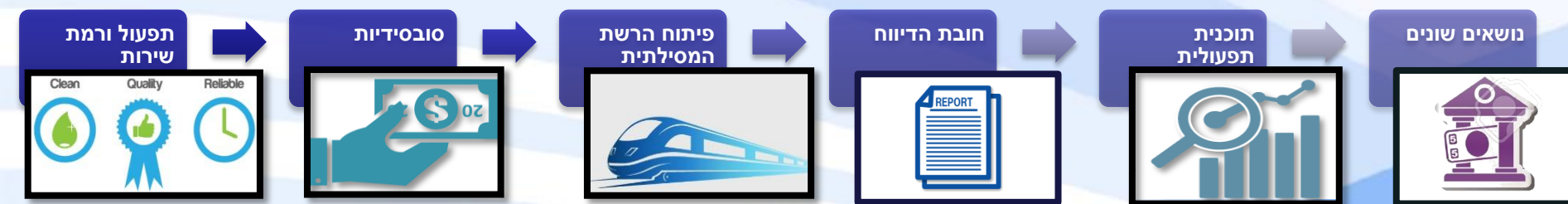
רגולציה בתחום השירות וההפעלה



סטנדרטים ברמת שירות



- ב- 17.6.14 נחתם הסכם המסדיר את פיתוח הרשת המסילתית והפעלת הרכבת בין הממשלה לחברת ר"י.
- אגף בכיר רכבות היה שותף מרכזי בשינוי תפיסת ההסכם, מהתמקדות בהיבטים כספיים, למתמקדת בהפעלת הרכבת על רבדיה השונים.
- בהסכם הראשוני במתכונתו החדשה ובהיקפו שולבו היבטים רגולטוריים בתחום התפעול ורמת השירות.



רגולציה חדשה בהסכם

כרטוס – הטמעת כרטוס חכם



מדדי שירות – קביעת רמת שירות אחידה בנושאים של: ניקיון של הקרונות והתחנות, תקינות הציוד הנייד



מידע לציבור - שילוט, כריזה, מפות, אתר אינטרנט, מוקד שירות טלפוני וכיו"ב



מדדי דיוק – עמידה בלוחות זמנים



פניות ציבור – הפעלת מערכת CRM בהתאם לנהלי המשרד



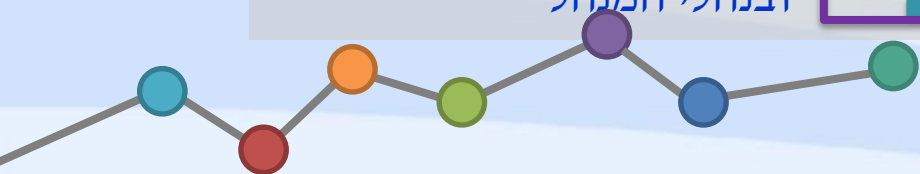
תכניות תפעוליות – אישור לוחות זמנים



פיצויים מוסכמים – החלת קנסות בגין אי עמידה של הרכבת בדרישות רמת השירות ובנהלי המנהל

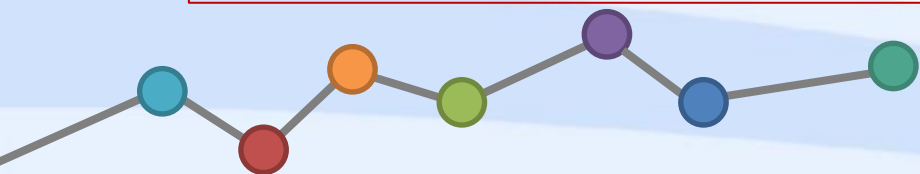


צפיפות – שיעורי הצפיפות



בספטמבר 2014 משרד התחבורה החל בביצוע בקרה על איכות השירות ברכבת ישראל. הבקרה מבוצעת באמצעות חברת ריבה אשר מפעילה את מערך בקרה בפריסה ארצית.

מטרת הבקרה :
הבטחת רמת שירות גבוהה לנוסעים
לאורך זמן



✓ תמונת שטח למקבלי ההחלטות במשרד התחבורה.

✓ מתן כלי בקרה ופיקוח על עמידת הרכבת:

- בחוק, בתקנות ובהנחיות המנהל.

- בהסכמים שנחתמו עם משרד התחבורה.

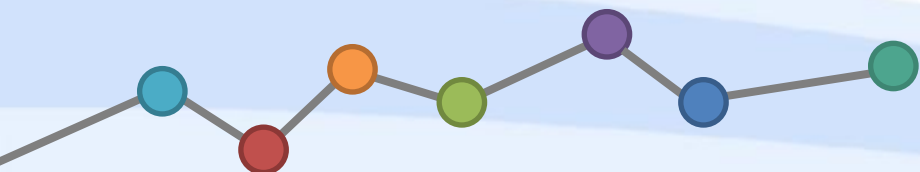
✓ מתן כלי ניהול תפעוליים לרכבת:

- איתור בעיות נקודתיות בזמן אמת.

- זיהוי מגמות.

- מדדים השוואתיים של רמת השירות על ציר הזמן בין תחנות וקווים.

✓ מתן כלים אובייקטיביים להפעלת פיצוי מוסכם / גידול במוטיבציה של הרכבת לקבלת פרס





בקרת תשתיות

- מרכז מידע טלפוני
- תלונות הציבור
- אתר אינטרנט
- אבדות ומציאות



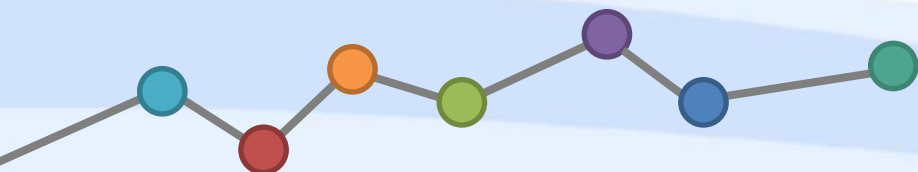
בקרה לאורך המסלול

- ניקיון ותקינות הציוד
- נגישות
- ניקיון ותקינות השירותים
- אינטרנט
- מידע לציבור – כריזה/שילוט מתחלף
- דילוג/אי עצירה בתחנות
- יציאה והגעה בזמן לכל אחת מהתחנות במסלול הקו



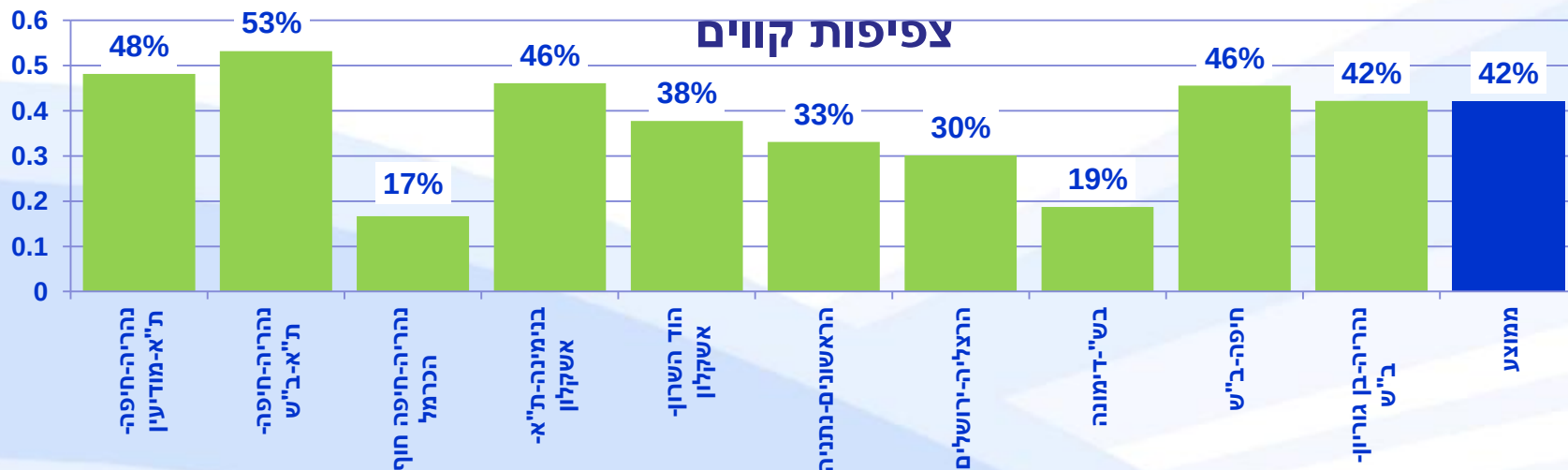
בקרה בתחנות

- כרטוס
- מידע לציבור
- שילוט הכוונה
- מידע בקופות
- תקינות וניקיון התחנה
- תקינות וניקיון השירותים
- אינטרנט אלחוטי
- דרכי התקשרות
- נגישות

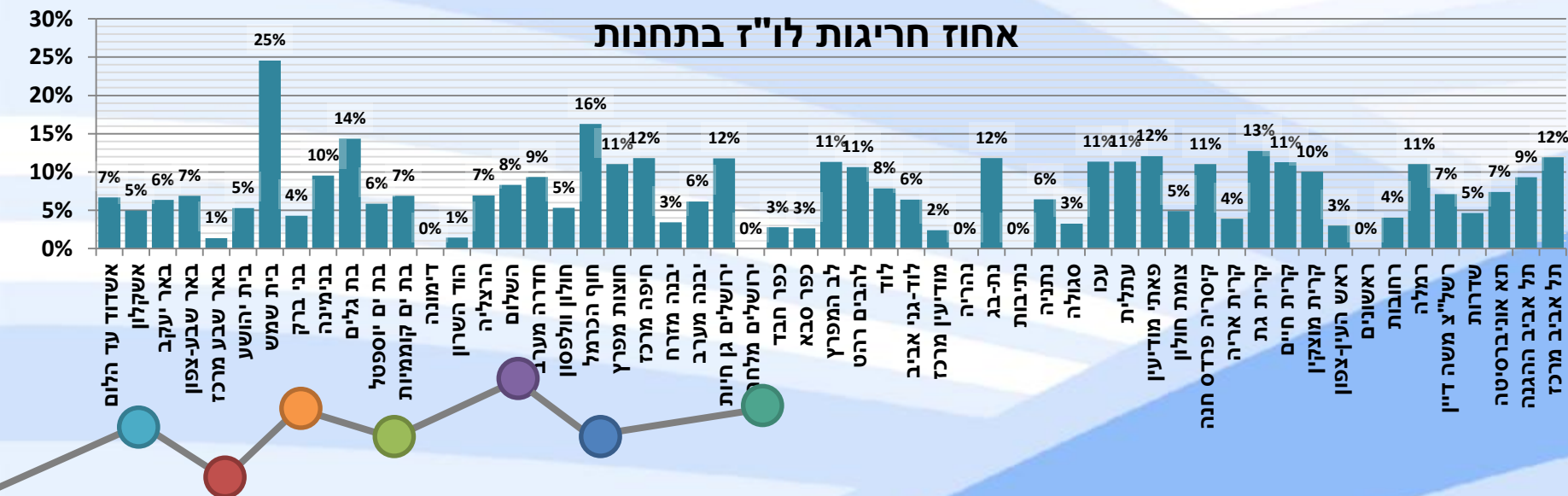


תוצאות הבקרה 7-12/2016

צפיפות קווים



אחוז חריגות לו"ז בתחנות



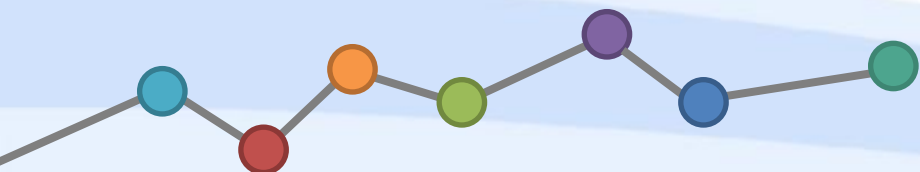
בשנים 2014 ו- 2016 בוצע סקר ארצי בקרב נוסעים ברכבת ישראל.

מטרות הסקר:

- בחינת הרגלי השימוש של נוסעי הרכבת.
- אמידת שביעות הרצון של הנוסעים מפעילות רכבת ישראל.
- בחינת הצורך בשיפורים ו/או שינויים נדרשים במערך הרכבתי.

השאלון כלל 4 חלקים:

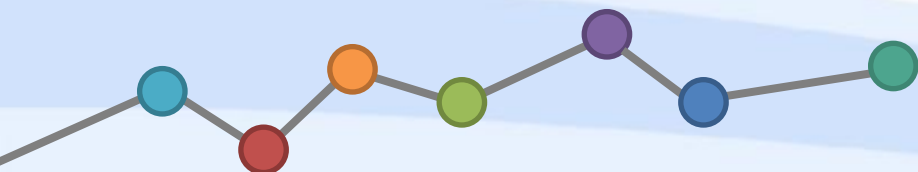
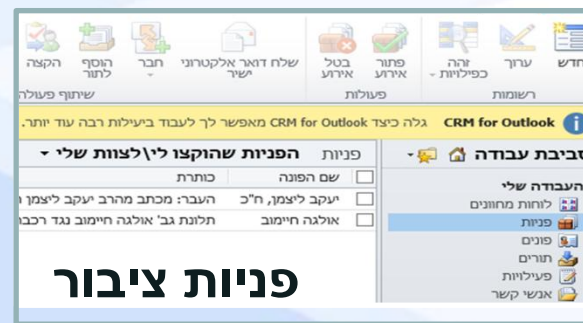
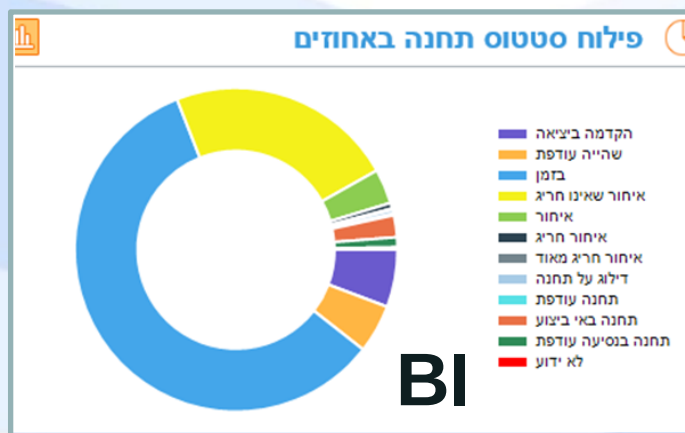
- שביעות רצון מהנסיעה הנוכחית
- שביעות רצון מהתחנה והרציפים
- שביעות רצון כללי מהשירות ברכבת
- רקע ופרופיל של הנשאל



כלים טכנולוגיים לתמיכה ברגולציה ברמת השירות

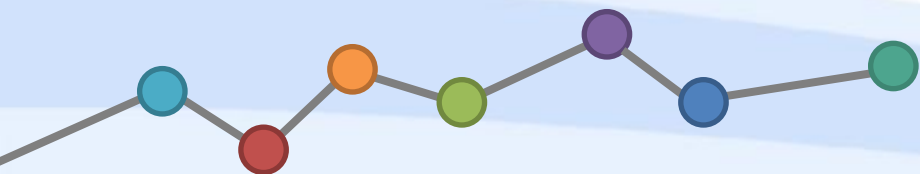


דיווחים



קשרים עם רשויות מקומיות

- שיתוף הרשויות בשינויי לוחות זמנים
- סגירות תחנות לצורך עבודות רכבת
- שיפור נגישות בתחנות
- שיפור תח"צ לתחנות
- נושאים נוספים



תודה רבה

