

דוח הדיווחים של 15 דקות - חציון 1 של 2024

הדוח מתבסס על דיווחים שהגיעו למוקד 15 דקות בחציון הראשון של 2024. מדובר בלמעלה מ-1,000 דיווחים שמילאו נוסעים מכל רחבי הארץ ב**טופס הנ"ל**.
(סה"כ דיווחים בחציון: 1,038 דיווחים)

15 דקות פועל לטובת שיפור התחבורה הציבורית בישראל ועבור הנוסעים שלא מקבלים מענה מהגופים הרשמיים. אנו אוספים את הנתונים, מנתחים אותם ומובילים באמצעותם שינויי מדיניות עבור כלל הנוסעים.

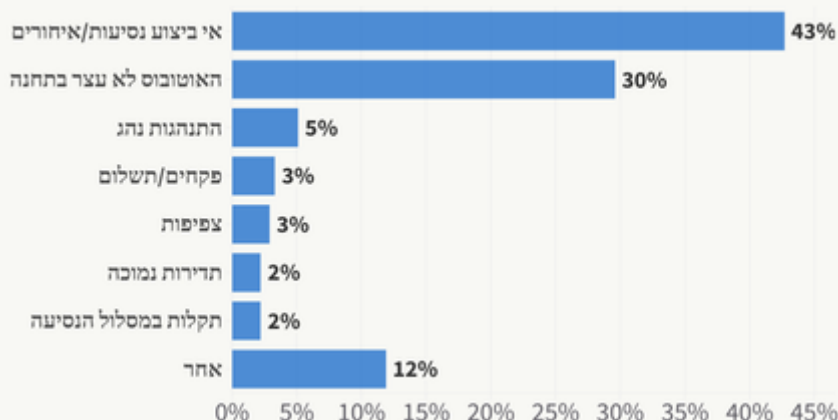
1. התפלגות דיווחים - על מה דיווחתם הכי הרבה?

על פי הדיווחים שהתקבלו באתר 15 דקות,

43% מהדיווחים הם בנושא איחורים או אי ביצוע נסיעות.

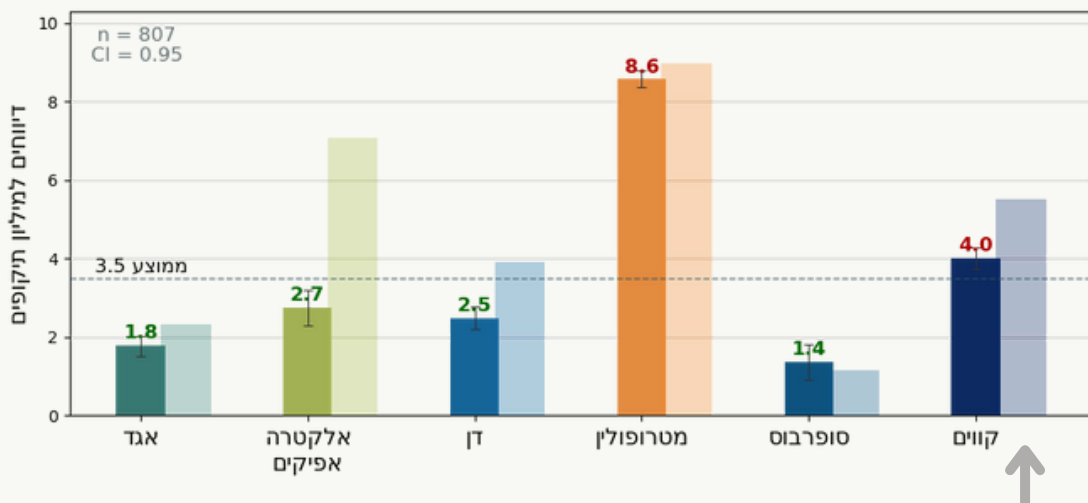
30% מהדיווחים הם על אי עצירת אוטובוס בתחנה.

התפלגות דיווחים



2. התפלגות דיווחים בין מפעילות התחבורה הציבורית*

בדקנו על איזו חברה קיבלנו את כמות הדיווחים הגדולה ביותר (משמע תלונות), ועל איזו הכי פחות. כמו כן, חשוב לציין כי כמות הדיווחים מנורמלת על פי גודל החברה ובהתאם לטווח הזמן על מנת שלא תיווצר הטעיה. ***המספר המצוין בגרף מסמל את כמות הדיווחים ביחס למיליון תיקופים.**



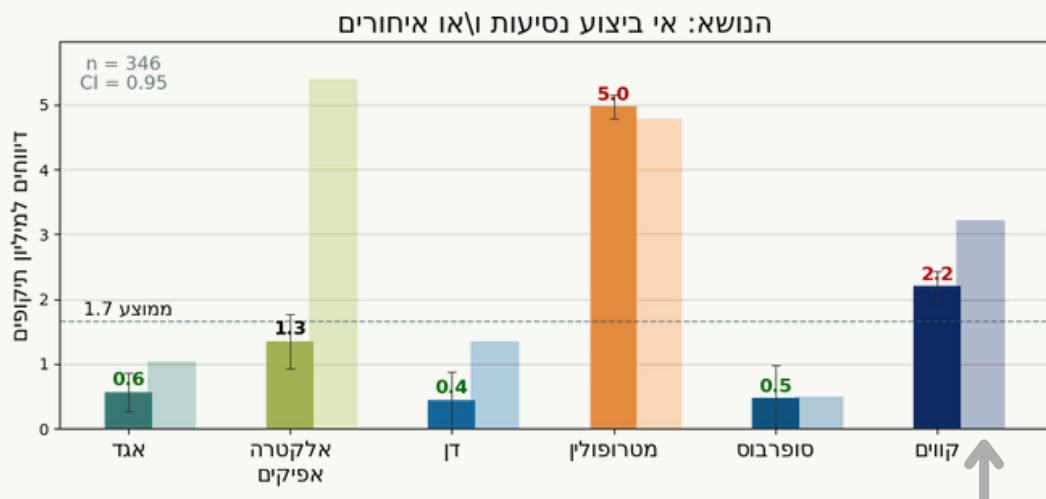
- **חברת מטרופולין** מובילה בכמות התלונות ביחס לכמות הנסיעות שהיא מבצעת. כך גם היה בשנה שעברה.
- **אחריה חברת קווים.**
- ניתן לראות שכמות התלונות על חברת **אלקטרה אפיקים** ירדה באופן משמעותי ביחס לשנה שעברה.

העמודה הימנית הבהירה מציגת את כמות הדיווחים המנורמלת לשנה הקודמת (2023).
העמודה השמאלית הכהה - כמות דיווחים מנורמלת לחציון הראשון של 2024.

3. התפלגות חברות מפעילות על פי נושאי דיווחים

בפרק זה, חילקנו את החברות המפעילות על פי אחוז הדיווחים שקיבלו בכל נושא: אי ביצוע נסיעות/ איחורים ואי עצירת אוטובוס בתחנה. על פי גרפים אלו ניתן לבחון עד כמה סובלות החברות מנושא ספציפי. גם כאן הכמות מנורמלת בהתאם לגודל החברה וטווח הזמן הנבדק.

1. אי ביצוע נסיעות ו/או איחורים

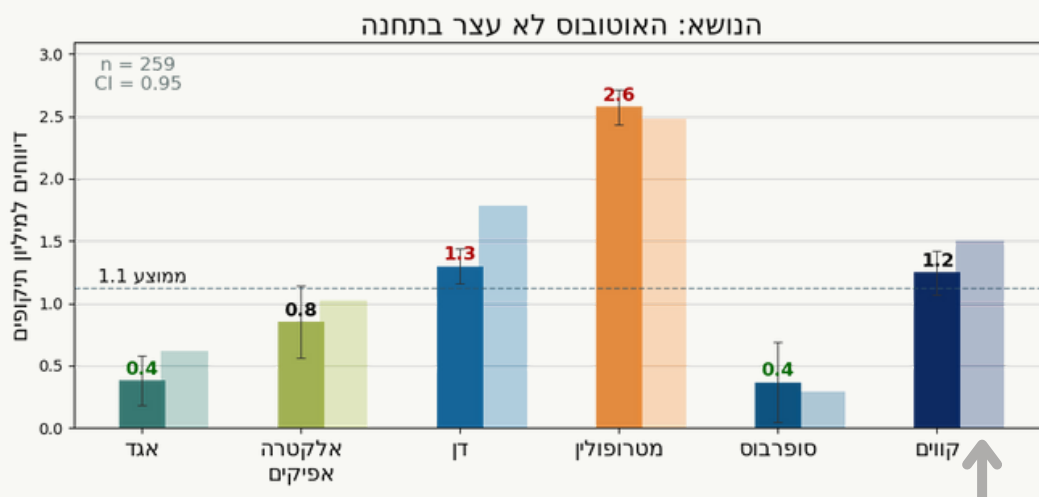


מספר הדיווחים הגבוה ביותר בנושא **אי ביצוע נסיעות/ איחורים** הוא על חברת **מטרופולין**.

ניתן לראות כי חלה ירידה בכמות האי ביצוע אצל חברת **אלקטרה אפיקים וקווים**.

העמודה הימנית הבהירה מציגת את כמות הדיווחים המנורמלת לשנה הקודמת (2023).
העמודה השמאלית הכהה - כמות דיווחים מנורמלת לחציון הראשון של 2024.

2. אי עצירה בתחנה



מספר הדיווחים הגבוה ביותר בנושא **אי עצירה בתחנה** הוא על חברת **מטרופולין**.

ירידה מסוימת באי העצירה בתחנה בחברות **דן וקווים**.

העמודה הימנית הבהירה מציגת את כמות הדיווחים המנורמלת לשנה הקודמת (2023).
העמודה השמאלית הכהה - כמות דיווחים המנורמלת לחציון הראשון של 2024.

ניתן לראות כי כמו ב-2023, **מטרופולין** מובילה בתלונות המשמעותיות וכי לצערנו לא חלה כל מגמת שיפור בחברה במהלך החציון הראשון של 2024.

4. 10 הקווים עם מספר התלונות הגבוה ביותר:

בית שמש	קו 4 - בית שמש אקספרס נוסעים ביום: 5,260	1
מודיעין עילית ↔ בית שמש	קו 885 - קווים נוסעים ביום: 1,205	2
מודיעין עילית ↔ ירושלים	קו 340 - קווים נוסעים ביום: 2,106	3
ירושלים ↔ בית שמש	קו 600 - תנופה נוסעים ביום: 3,582	4
רמת השרון <-> תל אביב יפו	קו 21 - מטרופולין נוסעים ביום: 1,867	5
תל אביב יפו <-> רמת השרון	קו 24 - מטרופולין נוסעים ביום: 3,141	6
הרצליה ↔ תל אביב יפו	קו 91 - מטרופולין נוסעים ביום: 1,412	7
רעננה ↔ תל אביב יפו	קו 347 - מטרופולין נוסעים ביום: 2,176	8
רמת גן <-> תל אביב יפו	קו 7 - מטרופולין נוסעים ביום: 3,609	9
רעננה ↔ תל אביב יפו	קו 47 - מטרופולין נוסעים ביום: 3,915	10

לסיכום,

הדוח מציג ניתוח של הדיווחים שהגיעו אלינו דרך [אתר 15 דקות](#). הדוח אינו מתיימר להציג את תמונת המצב בשטח בכפי שהיא במדויק, אך מתוך כמות זו, ניתן להצביע על הבעיות המרכזיות של התחבורה הציבורית בכלל ושל החברות המפעילות בפרט, ועל המגמות המתקיימות באופן כוללני. הדוח יועבר למשרד התחבורה ולגורמים הרלוונטיים לשיקוף תמונת המצב שעולה מתוך משתמשי התחב"צ.

חשוב לציין כי מלבד לדוחות אלו, מגיעות אלינו מידי שנה - אלפי פניות למוקד לסיוע באופן פרטני, בתביעות קטנות, בקשות פיצויים ועוד, והן תומכות בנתונים שהוצגו כאן.

אנו מודים לכל מי שדיווח, ומעודדים אתכם להוסיף כן, כדי שנוכל להסיק מהדיווחים את המסקנות הרלוונטיות ולעבוד עבורכם, בתקווה שיחד נביא לשיפור התחבורה הציבורית בישראל.

מתפללים לימים טובים יותר,

ולשחרור אחינו ואחיותנו מהשבי בעזה - כמה שיותר מהר!

ארגון 15 דקות.