

## נספח כ"ט – נוהל מידע לציבור

### 1. כללי

במסמך זה מפורטות הנחיות מחייבות לעניין מידע הניתן לציבור אודות תנועת הרכבלית ואמצעי פרסומם לציבור.

בכל מקרה של סתירה בין נוהל זה לבין האמור במסמכי ההליך – יגבר האמור בנוהל זה.

### 2. הגדרות

2.1. **איחור בהפעלה היומית** – הפעלת הקו לציבור באיחור של למעלה מ 6 דקות לאחר מועד ההפעלה הנקוב בלוח הזמנים הרשמי.

2.2. **הקדמת סיום הפעלה יומית** – הקדמת סיום ההפעלה היומית לציבור בלמעלה מ 6 דקות ממועד סיום ההפעלה הנקוב בלוח הזמנים הרשמי.

2.3. **לוח זמנים רשמי** – פירוט זמני הנסיעות, כפי שמפורסם מעת לעת על ידי מפעיל הרכבלית, אשר אושרו בידי המפקח.

2.4. **מערכת כריזה** - מערכת מידע קולית.

2.5. **המפקח** - כהגדרתו בסעיף 2.17 במסמכי ההליך.

### 3. מטרה

3.1. הסדרת דרכי מתן המידע לנוסעים באמצעות מפעיל הרכבלית.

המפעיל יפיץ לציבור מידע כדלקמן:

3.1.1. מידע עדכני, מהימן, רלוונטי ומפורט באחת או יותר מהנקודות הבאות: בתחנות הנוסעים, באתר האינטרנט, בקופות, במוקד הטלפוני ובהתאם לדרישות נוספות כמפורט בהליך זה.

3.1.2. מידע שיוצג באופן שיסייע לציבור להשתמש ביעילות בשירותי הרכבלית.

3.1.3. מידע שיוצג במגוון אמצעים טכנולוגיים ואחרים תקינים ומהימנים.

## 4. שיטה

### 4.1 תחנות הנוסעים והקרונות – להלן פירוט סוגי המידע הנדרש:

4.1.1. לוח זמנים מלא ומעודכן בפירוט לפי ימי שבוע ושעות, עם הבלטה מיוחדת של שעת ההתחלה והסיום של השירות, לוח הזמנים יוצב בכל אחת מתחנות הרכבלית במקום נגיש ומואר.

4.1.2. מפת קו הרכבלית הכוללת את התחנות לאורך מסלול הקו. המפה תוצב במקום מרכזי, נגיש ומואר.

4.1.3. שילוט הכוונה מעודכן וברור אל הרציפים, הקופות ולשירותי התחבורה הציבורית המשלימים יותקן באחריות הממשלה. באחריות המפעיל לתחזק ולעדכן שילוט זה במהלך כל תקופת ההפעלה.

4.1.4. להפעיל מערכת כריזה ומידע בתחנות וברציפים.

4.1.5. להפעיל מערכת כריזה בתוך כל קרונות הרכבלית המודיעה על שם התחנה בה עוצרת הרכבלית במועד העצירה. נגרם עיכוב במהלך נסיעת הרכבלית, ומפעיל הרכבלית סבור שהעיכוב צפוי לגרום לאיחור בשיעור העולה על 10 דקות בהגעה לתחנת היעד הקרובה, תימסר לנוסעים הודעה קולית אודות פרטי העיכוב הידועים למפעיל הרכבלית במועד מסירת ההודעה. התקבל מידע רלוונטי-חדש אצל מפעיל הרכבלית, לאחר מסירת

ההודעה ראשונית, שעניינו סיבת העיכוב או האמצעים שננקטו לפתרונו, יוסיף ויעדכן את הנוסעים באמצעות הכריזה, במידת הצורך ולפי העניין.

4.1.6. פרוט דרכי התקשרות למוקד השירות הטלפוני ולמחלקת פניות הציבור ברכבלית (טלפון, פקס, דואר אלקטרוני, אתר אינטרנט, כתובת). מידע זה יפורסם בתחנות הרכבלית הפעילות לציבור.

## **4.2 אתר האינטרנט**

4.2.1 מפעיל הרכבלית יפעיל אתר אינטרנט, שבו יפורסם באופן שוטף מידע רלבנטי ומעודכן בנושאים הבאים: לוח הזמנים הרשמי; הודעות על שינויים צפויים וידועים מראש בלוח הזמנים הרשמי; טלפונים להתקשרות ובירור, אמצעי התקשרות עם מרכז מידע טלפוני, מידע שניתן לקבל באמצעות SMS; מחירי נסיעה וזכאות להנחות; סגירות מתוכננות של קטעי קו; פרטי מחלקת אבדות ומציאות.

## **4.3 הקופות והמודיעין**

4.3.1 מפעיל הרכבלית יפעיל עמדות מודיעין וקופות אחודות, או נפרדות, בהתאם לשיקול דעתו/הוראות המפקח. ככל שבתחנת רכבלית לא תהייה עמדת מודיעין, על המפעיל לתת את כל המידע הקבוע בסעיף זה.

4.3.2 על המפעילים, הקופאים ופקידי המודיעין להיות בעלי ידע מספיק לתת מענה בנושאים הבאים: לוחות זמנים ונסיעות המשך; תעריפים; עיכובים; מגבלות והיתרים בקרוניות הרכבלית; אופן הגשת תלונה; מידע בקשר לאבדות ומציאות; מספר מוקד השירות הטלפוני; כתובת להגשת תלונות; מידת ההנגשה של הרכבלית.

## 4.4 המוקד הטלפוני

4.4.1 מפעיל הרכבלית יפעיל מוקד טלפוני למסירת מידע לציבור לגבי: מסלול, תחנות, נגישות, היתרים והגבלות, לוחות זמנים ותעריפים. המפעיל מחוייב לספק לציבור מידע עדכני ומהימן.

4.4.2 מפעיל הרכבלית נדרשת ליישם במוקד הטלפוני נהלי עבודה שיבטיחו עמידה בסטנדרטים כדלקמן:

- (1) זמן המתנה ממוצע – 40 שניות לכל היותר
- (2) אחוז שיחות נענות – 85% לכל הפחות
- (3) אחוז שיחות ננטשות – 15% לכל היותר
- (4) 80% מהשיחות הנכנסות חייבות להיענות בתוך 45 שניות לכל היותר, שאר השיחות חייבות להיענות תוך 80 שניות לכל היותר.
- (5) למנהל שירות הלקוחות ברכבלית אפשרות למתן אישור לחריגה מה SLA רק במקרים של אירוע חריג. דיווח בכתב בנושא יועבר למפקח בתום האירוע החריג.

4.4.3 מפעיל הרכבלית תעביר למשרד דוח ביצוע חצי שנתי על עמידה בסטנדרטים כאמור.

4.4.4 מפעיל הרכבלית יעביר למרכז המידע הארצי לתחבורה ציבורית, בהתאם לדרישת המפקח, כל מידע אודות הפעלת הרכבלית, לרבות נתונים מלאים ומעודכנים על כל קטע קו שהוא מפעיל, שם התחנות המשמשות בקו, לוח הזמנים המתוכנן להסעה בקו לרבות מועד תחילתו, סיומו, מחיר הנסיעה ונגישות הרכבלית בקטע הקו לאנשים עם מוגבלות מידע על תנועת הרכבלית (בנסיבות של סגירה צפויה של קטעי קו), המידע כאמור יועבר בפורמט ובמועדים שייקבעו ע"י מרכז המידע, המנהל או מי מטעמו.