

נספח כט'

הנחיות בנושא פרסום מידע לציבור

המפעיל נדרש למסור מידע לציבור באופן שוטף ובעת שינויים על פי כלל הדרישות המפורטות במכרז ובנספח זה ובהתאם להנחיות כפי שיתעדכנו מעת לעת על ידי המשרד.

א. כללי

1. המפעיל יידרש לעמוד בכל ההנחיות המופיעות בתיקון 98 לפקודת התעבורה.
2. מסירת המידע תתבצע בשפות שונות, לרבות: עברית, ערבית ואנגלית, וזאת בהתאם לקהלי היעד ואישור המשרד.
3. המידע ינוסח בצורה קצרה, פשוטה בהירה וקלה להבנה.
4. בעת פרסום המידע לציבור יתחשב המפעיל בין היתר באופי האוכלוסייה העושה שימוש באמצעי התח"צ ובקו ובמאפיינים המיוחדים של כל סוג אוכלוסייה. זאת הן לעניין אמצעי הפרסום והן לעניין שפות, תכנים, מסרים, נגישות והצגה גרפית.
5. המפעיל מחויב להתאים את האמצעים למסירת מידע לאנשים עם מוגבלות כנדרש בתקנות שוויון זכויות אנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשרות), תשע"ג-2013 – ובכלל זאת ביחס להוראות "התאמת נגישות למידע", למעט תחנות שהן עמוד בלבד, כל עוד לא ניתן למסור בהן מידע נגיש. המשרד יהיה רשאי לדרוש, במקרים מסוימים, הפקת מידע לקהלים ייעודיים של בעלי מוגבלויות בפורמטים חילופיים, כגון כתב ברייל ותקליטורי שמע.
6. עמידה בדרישות המפורטות במסמך זה תיבחן באמצעות דו"ח ביצוע חצי שנתי על עמידה בסטנדרטים כאמור, אשר יומצא על ידי המפעיל למשרד, בכפוף להעברת פורמט הדו"ח על ידי המשרד. הבקרה של המשרד בנוגע ליישום המפורט בנספח זה מלואם ובחלקן תבוא לידי ביטוי גם באמצעות השתתפות פיצויים מוסכמים כפי שיפורטו בנספח הפיצויים המוסכמים.
7. אי עמידה בהנחיות המפורטות במסמך זה תיחשב כאירוע לצורכי בקרה.
8. יש להעביר בכתב את **תכנית הפרסום ותוצרי הפרסום** (פריסת מדיה, עלונים, שלטים, באנרים, הודעות לעיתונות/לציבור, מודעות, מדבקות וכדו') לאישור מנהל/ת היישום בטרם יציאה לפרסום ולא יאוחר מ-14 ימים ממועד הפרסום המתוכנן.
9. המפעיל הוא האחראי למתן המידע לציבור והוא נושא בכלל האחריות לביצוע ויישום הוראות נספח זה.
10. המפעיל לא יטיל כל תשלום בשל ביצוע התאמות לשם מתן המידע, פרסומו או הנגשתו כאמור בנספח זה ומלוא התחייבויותיו בנושא פרסום מידע לציבור יבוצע במימונו המלא והבלעדי.

ב. הגדרות

11. **אמצעים למסירת מידע** - שיטות ודרכים להבאת מידע לידיעת הציבור, כולל מידע מודפס, מידע טלפוני, דואר אלקטרוני, מסרונים, אתרי אינטרנט וכל אמצעי אחר למסירת מידע, הכל כמפורט במסמך זה, בהתאם להנחיות שיתעדכנו מעת לעת וככל שיהיה מקובל במועד פרסום המידע.
12. **אירוע משמעותי** - אירוע המשפיע על מספר רב של קווים (מעל 5 קווים), כגון אירועים המוניים (מרתון ת"א, עדלאידע ועוד), עבודות תשתית נרחבות המשפיעות על מערך התחבורה הציבורית, ובכלל זה של רכבת ישראל, או ככל שיוגדר מעת לעת על-ידי מנהל תחום תח"צ מחוזי.
13. **"מועדים מיוחדים"** - חגי ישראל, תקופת בין הזמנים וחגי דתות אחרות ככל שמשפיעים על התחבורה הציבורית.
14. **קו בתדירות גבוהה** - קו אשר יוצא בתדירות של עד 15 דקות לכל כיוון בשעות השיא

15. שינויים בקווי התחבורה הציבורית

- 15.1. שינוי שמשנה את רישיון הקו לרבות שינוי מסלול, שינוי תדירות, הפעלת קו חדש, ביטול קו קיים.
- 15.2. שינוי שלא על פי רישיון הקו לרבות שינוי מסלול, שינוי תדירות, הפעלת קו חדש, ביטול קו קיים.

ג. פרסום מידע לציבור בשגרה

16. בשגרה, המפעיל חייב לפרסם את המידע אודות כל שירותי התחבורה שהוא מפעיל באמצעים למסירת מידע, בהתאם למפורט במסמך זה (המפרט דרישות מצטברות), ובתאימות מלאה למערכת הרישוי, לרבות עדכון אודות שינויים במסלול הקווים ובלוחות הזמנים, כמו כן הוספת קו חדש או ביטול קווים.
17. בכל מקרה, על המפעיל לוודא כי המידע המפורסם בכל האמצעים למסירת מידע כמוגדר במסמך זה, מעודכן בכל עת.
18. האמצעים למסירת מידע המפורטים במסגרת מסמך זה הינם בנוסף למחויבויות המפעיל בהליכים התחרותיים וכן לפרסום והסברה בעת החלפת מפעיל באשכול, ועוד, ככל שמתחייב מהתקנות, הנהלים וההנחיות הרלוונטיות ואין בנספח זה כדי לגרוע מהם אלא להוסיף עליהם.

19. תוכן המידע המפורסם יכלול לכל הפחות את המפורט להלן:

- 19.1. מסלול הקו/החלופה, התחנות לאורך המסלול והאם מדובר בתחנות עליה או הורדה או רק הורדה או רק עליה
- 19.2. תדירויות ולוחות זמנים של הנסיעות ומיקום תחנת המוצא, תחנות הביניים ותחנת היעד.
- 19.3. דרכי ההתקשרות למשרדי המפעיל ולמרכז המידע הארצי: כולל טלפון, פקס, דוא"ל, אתר אינטרנט, עמוד רשת חברתית, כתובת דואר לתלונות הציבור ופניות בנושא אבידות ומציאות, שעות פעילות ושעות מענה, טלפון של המוקד הטלפוני וכל מידע נוסף ע"פ דרישת המשרד.
- 19.4. מידע על תעריפי נסיעה, אמצעי טעינה וכירטוס, כולל מידע על הנחות ופטור מתשלום.
- 19.5. מידע אודות נגישות אמצעי התחבורה.
- 19.6. מידע אודות נגישות של מתקנים מרכזיים (תחנות אוטובוס מרכזיות, תחנות רכבת), כולל מידע על דרכי גישה, מתקני גישור לכלי הרכב ככל שישנם, שירותים נגישים.
- 19.7. בנוסף לכל האמור, במקרה של קווים ייחודיים (שירות לפי קריאה, הזמנת נסיעה מראש ועוד) יפורט גם אופן השימוש בשירות ותנאי השירות.

20. אמצעי העברת המידע:

20.1. אתר האינטרנט של המפעיל

- 20.1.1. באתר האינטרנט של המפעיל יפורסם באופן שוטף מידע רלבנטי ומעודכן על קווי השירות, אשר לכל הפחות יהיה כמפורט להלן בסעיף זה.
- 20.1.2. על האתר לתמוך בגולשים במגוון מחשבים, מכשירי סלולר ניידים, מחשבי לוח (טאבלט), מערכות הפעלה ודפדפנים. באשכולות בעלי זיקה למגזר החרדי המפעיל יפעל לפתיחת האתר לאינטרנט מסונן (באחריות המפעיל לפעול מול ספקי הסינון).

- 20.1.3. על האתר לעמוד בכלל הדרישות המפורטות בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, לרבות תקנה 35 לעניין שירותי אינטרנט, ובהתאם לתקן ישראלי ת"י 5568 קווים מנחים לנגישות תכנים באינטרנט לרמה AA. תקן ישראלי זה זהה למסמך הקווים המנחים של קונסורציום הרשת הכלל עולמית W3C, למעט השינויים והתוספות הלאומיים המצוינים בו. האתר יאפשר שימוש בכל דפדפן סטנדרטי המבוסס על התקן הנ"ל. על המפעיל לבצע בדיקת נגישות בהתאם למפורט בתקנות ולהעביר העתק מאישור הנגישות למשרד התחבורה. באחריות המפעיל להמשיך ולתחזק את האתר ולהקפיד שכל תוספת או עדכון של האתר יהיה נגיש.
- 20.1.4. אתר האינטרנט של מפעיל השירות יאפשר לציבור הגשת תלונה מקוונת על איכות השירות או בכל נושא אחר בהתאם להנחיות.
- 20.1.5. באמצעות אתר האינטרנט של המפעיל או קישור ממנו לאתר של גורם אחר, ניתן יהיה לרכוש הסדרי נסיעה ואפשרות להזמנת מקומות או רישום מראש (ככל שהאפשרות קיימת) ולפי הנחיות המשרד שיינתנו בנושא זה.
- 20.1.6. באתר האינטרנט של המפעיל יהיה קישור להורדת יישומוני תיקוף תשלום בתחבורה ציבורית המורשים ע"י המשרד.
- 20.1.7. לוח הזמנים והנתונים באתר האינטרנט של המפעיל יתממשקו עם נתוני מערכת הרישוי העדכניים.
- 20.1.8. באתר יוצג מידע אודות שינויים בקווים התחבורה הציבורית (ראה הגדרה לעיל)
- 20.1.9. מפעיל השירות יידרש לשתף פעולה, על פי דרישת הממשלה, בהקמה ובהפעלה של מרכזי מידע ושירות משותפים לו ולמפעילים אחרים בהתאם לאמור בהוראות ההסכם. מפעיל השירות ימסור את המידע הנדרש להקמת מרכז המידע המשותף וזאת עפ"י הנחיות המפקח על התעבורה.
- 20.1.10. המפעיל יעביר מידע בדבר שינויים בקווי השירות שלו לגורמים שונים לפי בקשת המשרד לצורך הפצתם ברשימות תפוצה ובהתאם לנוהל קשרי קהילה (סעיף ה)

20.2. מוקד טלפוני

- 20.2.1. על המפעיל להעמיד מוקד שירות טלפוני לצורך מתן מידע לגבי כל המפורט בסעיף 19 לעיל, לרבות מידע אודות שינויים בקווי התחבורה הציבורית, שינוי מסלול הקו ולוחות הזמנים בשירות הסדיר ואודות יציאת אוטובוס בזמן אמת, מיקומו במסלול הקו כמו גם זמן הגעה משוער לכל תחנה במסלול הקו. אין באמור כדי לגרוע מחובת המפעיל להנגשת המידע גם במסגרת אתר האינטרנט כמפורט בסעיף 20.1.3
- 20.2.2. המוקד יפעל בכל ימי מתן השירות, החל משעה לפני מועד תחילת השירות וכלה בשעה לאחר מועד סיום השירות. בימים בהם פועלים קווי לילה המוקד הטלפוני יפנה למוקד הטלפוני של משרד התחבורה.
- 20.2.3. המוקד הטלפוני יהיה מוקד משולב אנושי וכן אוטומטי, כאשר לחלק מהשאלות יינתן מענה אוטומטי, אך בכל שאלה שתאפשר הגעה למענה אנושי.
- 20.2.4. המענה יינתן בשלוש שפות - בשפה העברית, הערבית והאנגלית – בהתאם לשפת הפנייה. במידה והפנייה נעשתה בשפה אחרת – יינתן מענה בשפה העברית.
- 20.2.5. המוקד יינתן מענה בצי'אט באתר האינטרנט וכן באמצעות שירות ווטסאפ, בין היתר לצורך מתן מענה לנוסעים כבדי שמיעה.

20.2.6. עובדי המוקד הטלפוני יעברו הדרכה מסודרת, סדורה ורצופה כולל הדרכות "ריענון" והדרכות ייעודיות כפי שינחה המשרד, ויהיו בקיאים בשירותי המפעיל וכל המידע נוסף הנדרש בהתאם למסמך זה ולהנחיות נוספות ככל שיהיו. המפעיל יידרש למסור דיווח למשרד בעניין זה

20.2.7. מפעיל השירות נדרש ליישם במוקד זה נהלי עבודה שיבטיחו כי לכל הפחות 80% מהשיחות הנענות ומהפניות דרך צ'אט ייענו בתוך 60 שניות. שאר השיחות והפניות חייבות להיענות תוך 90 שניות.

20.2.7.1. באירועים משמעותיים ו"במועדים מיוחדים" על המוקד לפעול לתגבור המוקדנים כך שיעמוד ביעדים המוגדרים בסעיף זה.

20.2.8. במידה שיינתן אישור מראש לכך על ידי משרד התחבורה, יהיה רשאי המפעיל לנתב שיחות הנוגעות לקבלת מידע על מסלולים, תחנות וקווים שבשגרה בלבד, למרכז המידע המאוחד לכל המפעילים.

20.3. עמדות מודיעין של המפעיל

20.3.1. במקומות בהם המפעיל מחויב לאייש עמדות מודיעין, הן יפעלו בכל ימי מתן השירות (כולל שישי/שבת/חגים וכ"ו), החל משעה לפני מועד תחילת השירות ועד שעה לאחר צאת הנסיעה האחרונה (לא כולל פעילות קווי הלילה).

20.3.2. בעמדות המודיעין יינתן מידע לגבי כל המפורט בסעיף 19 לעיל, ולרבות מידע אודות שינוי מסלול, שינוי בלוחות הזמנים וכן איחורים או אי ביצועים בשירות הסדיר ואודות יציאת אוטובוס בזמן אמת מהתחנות, כמו גם זמן הגעה משוער לכל תחנה במסלול הקווים.

20.3.3. עמדות המודיעין יתנו מידע לגבי שיטות התיקופים וכן הסדרי נסיעה אפשריים

20.3.4. עמדות המודיעין יאוישו בעובדים אשר יעברו הדרכה מסודרת, סדורה ורצופה כולל הדרכות "ריענון" ויהיו בקיאים בשירותי המפעיל וכל המידע הנוסף הנדרש בהתאם למסמך זה, ולהנחיות נוספות ככל שיהיו.

20.4. פרסום מידע בתחנות

20.4.1. המפעיל יפעל בהתאם להוראות ההסכם, ההנחיות והוראות המפקח על התעבורה או מי מטעמו להוראות בדבר תמרורי 505, לאוגדן הנחיות להצבת שילוט סטאטי בתחנות אוטובוס ושילוט ייעודי בדבר שינויים נקודתיים, וכן בהתאם להנחיות רלוונטיות נוספות כפי שיינתנו ושיעודכנו מעת לעת.

20.4.2. שילוט ייעודי בדבר שינויים נקודתיים (כמפורט בסעיפים 24 ו-25 במסמך זה) – המפעיל יפעל להצבת מדבקות או קאפות (בתיאום עם הרשות המקומית ובהתאם להנחיותיה) או שילוט אלקטרוני, בהתאם להנחיית הממונה, בסביבת התחנה המעדכנות את ציבור הנוסעים בדבר שינויים (כמפורט בסעיפים 24 ו-25 במסמך זה). מובהר כי אין להשתמש בדפי A4 רגילים ובהדבקה באמצעות סלולייפ על התחנות. המדבקות/קאפות צריכות להיות בגודל של A3 לפחות.

20.5. פרסום מידע בתוך האוטובוס

20.5.1. המפעיל מחויב לפעול בהתאם להוראות והנחיות המפקח על התעבורה או מי מטעמו אודות מערכות טכנולוגיות באוטובוסים ולכל הוראה רלוונטית, ככל שיפורסמו או יעודכנו מעת לעת.

20.6. ערוצי מדיה דיגיטלית/ רשתות חברתיות

20.6.1. ערוצי המדיה כוללים פייסבוק, אינסטגרם, טלגרם, וואטסאפ וכל ערוץ רלוונטי אחר שיתווסף בעתיד. על המפעיל להפעיל עמוד בלפחות אחת מהרשתות החברתיות הפופולאריות בישראל. ערוצים אלו יעודכנו במידע ע"פ הרלוונטיות. המידע בערוצי המדיה החברתית יתווסף לזה המוצג באתר וביישומון ולא כתחליף.

20.6.2. ערוצי הרשתות החברתיות יהוו, בין היתר, ערוץ לקבלת מידע כללי, מידע אודות שינויים משמעותיים מתוכננים ולא מתוכננים בתנועת האוטובוסים, חוות דעת של נוסעים ושאלות. המפעיל ידרש להתייחס לאפיק זה כאפיק שירות לקוחות נוסף ולספק מענה למשתמשים בערוץ זה. ככל שנדרש, המפעיל יעביר את הפניות והשאלות לטיפול הגורמים המתאימים מבין בעלי התפקידים תחתיו ויחזור לפונה עם תוצאות הטיפול ומידע רלוונטי נוסף.

20.6.3. רמת SLA - עמידה במדדי שירות ברשתות החברתיות: על המפעיל לספק תשובה ראשונית הולמת, לא יאוחר מ-5 שעות בשעות העבודה המקובלות (א'-ה', 07:00-17:00), לכל פנייה שתתקבל באמצעות הרשתות החברתיות, באינבוקס או כפוסט, או בדרכים ליצירת קשר עם המפעיל המפורסמות ברשתות החברתיות של המפעיל. התשובה תינתן מענה רלוונטי לפנייה או תפנה את הפונה לערוצים הרלוונטיים לקבלת מענה. למפעיל אפשרות לבקש בעת האירוע מהמשרד אישור לחריגה מה SLA במקרים של אירוע מערכתי חריג כגון בעיות טכנולוגיות והמשרד יאשר על פי שיקול דעתו.

20.6.4. המענה יינתן בשפה העברית, הערבית והאנגלית – בהתאם לשפת הפנייה. במידה והפנייה נעשתה בשפה אחרת – יינתן מענה בשפה האנגלית.

20.6.5. על מנהל העמוד ברשתות החברתיות להיות בעל ניסיון של שנה לפחות בניהול תוכן ברשתות חברתיות. על המענה לשאלות בעמוד להיות שירותי, ממלכתי, מכובד, נעים ואנושי.

20.6.6. קידום ממומן ברשתות חברתיות: על מנת להביא לידיעת ציבור הנוסעים את המידע הרלוונטי להם, בהתאם לאזור מגוריהם, על המפעיל לקדם בקידום ממומן פוסטים הנוגעים לשינויים חשובים בפעילותו. יובהר כי תוכנית הפרסום הנוגעת בין היתר גם לקידום ממומן ברשתות החברתיות תועבר לאישור המשרד בראש ובכתב והמפעיל ידרש לבצע את התיקונים הנדרשים ככל שיהיו בתוכנית הקידום הממומנת.

20.6.7. על המפעיל להגיש דוחות חצי שנתיים אודות נתוני תוצאות פעילות, קידומים וחשיפה ברשתות החברתיות לידי הרשות הארצית לתחבורה ציבורית. פורמט הדוחות ימסר לידי המפעיל מראש.

20.7. מידע מסוג זמן אמת:

20.7.1. המפעיל ימסור לנוסעים "מידע זמן אמת" המספק את שעת ההגעה המשוערת של האוטובוס לכל תחנה ותחנה במסלולי הקווים, לרבות לתחנה האחרונה במסלול הקו, בהתאם להנחיות המשרד באמצעים המפורטים בסעיפים להלן ובכלל זאת בסעיף 20.7.9

20.7.2. המפעיל נדרש למלא אחר הוראות המפקח על התעבורה בכל הקשור לשלטי מידע אלקטרוניים בתחנות.

- 20.7.3. יובהר כי המפרטים הטכנולוגיים, לרבות רמת הדיוק הנדרשת מהשילוט האלקטרוני, מפרטי החומרה, תדירות הדגימה וכל דרישה אחרת, ייקבעו ע"י המפקח על התעבורה.
- 20.7.4. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לרכוש ולהציב את השילוט האלקטרוני בתחנות, או להורות למפעיל לרכוש ולהציב השילוט האלקטרוני לפי הנחיות הממשלה.
- 20.7.5. יצוין, כי המשרד בוחן את האפשרות לבצע רכישה והתקנת שלטים באמצעות גוף ציבורי או באמצעות הליך תחרותי שיערוך המשרד. היה ויחליט המשרד לפעול בדרך זו, המפעיל לא ירכוש את השלטים בעצמו ויפעל בהתאם להנחיות שיקבל מהמשרד.
- 20.7.6. בכל מקרה המפעיל ישתף פעולה עם יצרן השילוט האלקטרוני ככל שיידרש למילוי מחויבויותיו ויהיה אחראי לממשק לשילוט האלקטרוני ולהעברת המידע אליו.
- 20.7.7. ככל שהמשרד יורה למפעיל להתקין שלטי מידע בזמן אמת חדשים, בהתאם למיקומים שיקבע המפקח על התעבורה ובכפוף לאישור הרשות המקומית, כל השלטים האמורים יותקנו בהתאם ללוחות הזמנים ולתקציב לביצוע הפרויקט שיסוכמו בין הצדדים. הנחיות בנוגע להתקנה ולתחזוקה של השלטים מפורטות בין היתר בדף "הנחיות לשילוט מתחלף" באתר משרד התחבורה ובהתאם לשינויים שיחולו בו מעת לעת.
- 20.7.8. יודגש כי האחריות על השלטים ועל תחזוקתם השוטפת תחול באופן בלעדי על המפעיל בהתאם לקבוע בנספח הנחיות להצבת שילוט מתחלף – ראה נספח מ"ב.
- 20.7.9. בנוסף, באחריות המפעיל לוודא מסירת המידע מסוג זמן אמת (זמן הגעה משוער, או לחילופין, מידע על שינויים, תקלות, איחורים וכדומה) לנוסעים לכל הפחות בדרכים המצטברות הבאות:
- 20.7.9.1. באמצעות אתר האינטרנט ואפליקציה שבאחריות המפעיל.
- 20.7.9.2. באמצעות מרכז המידע הטלפוני שבאחריות המפעיל, במענה אנושי
- 20.7.9.3. בהעברת מידע על שינויים ואירועים בזמן אמת למוקד המידע הארצי *8787
- 20.7.9.4. באמצעות מנגנון קשרי קהילה (סעיפים 21-23, נספח ה).
- 20.7.9.5. באמצעות עמוד הרשת החברתית, בהתאם לסוג המידע.
- 20.7.9.6. מערכת הודעות מיוחדות למפתחים (GTFS R.T)
- 20.7.9.7. ממערכת אוטומטית, באמצעות פניה טלפונית של הציבור תוך ציון מספר קו השירות ומספר התחנה. פניה כאמור תבוצע למספר טלפון שאותו יפרסם המפעיל.

ד. פרסום מידע לציבור בעקבות שינויים

21. סוגי שינויים

- 21.1. שינויים קבועים – שינויים בשירות הקווים שיוותרו קבועים.
- 21.2. שינויים זמניים ארוכי טווח – שינויים זמניים אשר צפויים להימשך מעל 3 ימים ולאחר פרק זמן, השירות ישוב לקדמותו.
- 21.3. שינויים זמניים קצרי טווח – שינויים בשירות אשר משכם לא עולה על 3 ימים.

22. אמצעי פרסום והסברה נדרשים

- 22.1. לגבי כל סוג שינוי יש לבצע עדכון באמצעי הפרסום הבאים, לכל הפחות:

- 22.1.1. עדכון אתר המפעיל ואיש קשר לאתר הרשות הארצית לתחבורה ציבורית.
- 22.1.2. עדכון מערכת הודעות מיוחדות למפתחים.
- *בעתיד, אתר המפעיל יצטרך להתממשק לפרוטוקול GTFS REAL TIME אשר משודר ממערכת מורן- מערכת הודעות מיוחדות למפתחים של הרשות הארצית לתח"צ ולהציג את ההודעות תנועה על שינויים מתוך פרוטוקול זה.
- 22.1.3. קשרי קהילה, בהתאם לאופי השינוי: תפוצת וואטסאפ/ SMS, מייל ורלוונטית לאזור הגיאוגרפי של השינוי (כולל אנשי קשר במוסדות ציבוריים, קבוצות שכונתיות, כקבוצת הודעות בלבד) – כמפורט בסעיף ה, נוהל קשרי קהילה.
- 22.1.4. מוקד השירות הטלפוני של המפעיל ומוקד השירות הטלפוני הארצי בהתאם לנוהל עבודה מול המוקד המידע הטלפוני והאתר,
- 22.1.5. עדכון בתחנה – מדבקות/קאפות/ שילוט אלקטרוני בתחנות.
- 22.2. במידה והשינוי נגרם כתוצאה מביצוע עבודות או אירועים משמעותיים (מירוץ, פסטיבל, אירוע דתי וכדומה) – על המפעיל לוודא כי יוזם האירוע משלב מידע זה בכל דיוור או מידע שמפורסם לציבור.

23. תוכן הפרסום

- 23.1. פרסום המידע, בהתאם לסוגי השינויים, יכלול את הפרטים הרלוונטיים המפורטים להלן
- 23.1.1. מסלול הקו/החלופה והתחנות לאורך המסלול –
- 23.1.1.1. במקרה של שינוי במסלול הקו/החלופה - נדרש לפרסם מסלול עדכני, הכולל תיאור מסלול הנסיעה, שמות התחנות והמספר הסידורי של התחנות לאורכו (בפירוט של תחנות מבוטלות ותחנות חלופיות) בחלוקה לכיוונים ומפת קו.
- 23.1.1.2. במקרה של ביטול קו/חלופה/תחנה - נדרש לפרסם הודעה על כך בהתאם, באמצעי הפרסום שפורטו בסעיף 20, והתייחסות למועד כניסה לתוקף של השינוי, שמות ומק"טים של תחנות חלופיות, הפנייה למוקדים הטלפוניים ולאחר המפעיל.
- 23.1.1.3. אם השינוי מוגבל בזמן, יפרסם המפעיל בנוסף את התאריכים בהם השינוי נכנס לתוקף והתאריכים בהם חוזר המצב למפת הבסיס.
- 23.1.2. תדירויות ולוחות זמנים של הנסיעות
- 23.1.2.1. במקרה של שינוי בלוח הזמנים של הנסיעות, המפעיל נדרש לפרסם באתר האינטרנט שלו וכן להעביר את המידע למוקד השירות של המפעיל ולמוקד המידע הארצי את לוח זמני נסיעה העדכני המלא והמעודכן בפירוט לפי ימי השבוע ושעות, עם הדגשה של שעת ההתחלה והסיום של השירות. באמצעי מידע נוספים ניתן לפרסם הפנייה למוקד המידע המעודכן.
- 23.1.3. דרכי ההתקשרות למשרדי המפעיל ולמרכז המידע הארצי
- 23.1.3.1. טלפון, פקס, דוא"ל, אתר אינטרנט, כתובת לתלונות הציבור, שעות פעילות, טלפון של המוקד הטלפוני, אייקון רשת חברתית וכל מידע נוסף ע"פ דרישת מנהל תחום תח"צ מחוזי.

24. שינויים קבועים או שינויים זמניים ארוכי טווח (משך השינוי עולה על 3 ימים)

- 24.1. לקראת יישום שינויים (קבועים או זמניים שמשכם עולה על 3 ימים) בשירותי התח"צ של המפעיל, מכל סיבה שהיא, ולאחר קבלת אישור עקרוני ממנהל תחום תח"צ מחוזי לביצוע שינוי ברישוי, יפעל המפעיל לפרסום השינוי בקרב ציבור הנוסעים, כמפורט במסמך זה.
- 24.2. ככל שינחה בכך מנהל תחום תח"צ מחוזי, יפורסם מידע גם על שינוי שאינו מחייב פרסום על פי מסמך זה וכן המפעיל יונחה על אופני פרסום השונים כמפורט להלן.
- 24.3. במקרה של שינוי זמני שמשכו 3 ימים עד 14 ימים, יזין המפעיל עדכון במערכת ההודעות למפתחים. במקרה של שינוי זמני שמשכו מעל ל-14 יום, יזין המפעיל עדכון במערכת הרישוי ובהתאם לנוהל הרישוי.
- 24.4. במקרה של התראה קצרה על שינוי זמני ארוך טווח ו/או קבוע, אשר מיועד להיכנס לתוקפו לפני האפשרות לעדכנו במערכת הרישוי, המפעיל ידאג לפרסום השינוי באופן מיידי במוקדי המידע הטלפוניים, באתר המפעיל ובאתר הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, במערכת הודעות מיוחדות למפתחים (מורף) וכן בהתראה העולה על 48 שעות בתחנות האוטובוס בהתאם להוראת מנהל תחום תח"צ מחוזי, באופן המפורט בסעיף 24.11 בהתאם לטיב השינוי.
- 24.5. בכל מקרה של שינוי העולה על 3 ימים (שינוי זמני ארוך טווח), המפעיל ייערך לפרסום השינוי באופן מיידי בכל האמצעים הדרושים, כמפורט במסמך זה ואף במקרים מתאימים בעדכנו במערכת הרישוי.
- 24.6. על המפעיל לתדרך את הנהגים הרלוונטיים מבעוד מועד בשינויים ולוודא כי הם בקיאים באופן מלא בפרטי המסלולים והתחנות החדשים, ולדווח על כך למשרד.
- 24.7. יודגש, בכל הנוגע לפרסום עלונים וחברות הסברה (כמפורט בסעיף 24.11), יש לצמצם שימוש בנייר מודפס ולפעול ככל הניתן להעביר את המסרים באמצעים דיגיטליים, למעט במקרה של העברת מסרים לקהל שאינו נגיש לאמצעים טכנולוגיים ובכפוף לאישור המשרד.
- 24.8. פרסום לקהילה החרדית המקבלת שירות על ידי המפעיל ברמת עיר או שכונה חרדית יבוצע באמצעות מודעות במקומונים המופצים באותה עיר בתיבות הדואר ו/או דפי מידע שיחולקו לנוסעים באוטובוס, הכוללים את המידע על שינויי לוי"ז או שינוי מסלולי קו, יישום קוים חדשים או רה ארגון בקבוצת קווים. המידע יפורסם לפחות במועדי שינוי מהותיים כדלהלן: שעון קיץ, שעון חורף, מועדי תשרי, פורים, בין הזמנים.

24.9 מועד תחילת הפרסום

- 24.9.1. המפעיל יפרסם את המידע על השינויים הקבועים והמתוכננים במערך התח"צ לא יאחר משבוע לפני כניסתם לתוקף, אלא אם כן ניתנה הנחייה אחרת ממנהל תחום התח"צ המחוזי, שאז המפעיל יפעל בהתאם להנחייה זו.
- 24.9.2. המפעיל יבצע בדיקה של תקינות הפרסום והשלמת חוסרים בתחנות שבהן הפרסום הוסר/הושחת יממה לפני כניסתו לתוקף של השינוי, ויוודא שהפרסום בתחנה תקין ולא הושחת/הוסר לפני המועד שיש להסירו.

24.10 משך זמן הפרסום

- 24.10.1. ככלל, משך זמן הפרסום לשינויים קבועים במערך התח"צ יהיה שבועיים לכל הפחות – שבוע לפני השינוי ושבוע לאחריו. המפעיל יודא את תקינות הפרסום במהלך תקופה זו.

- 24.10.2. במידה והשינוי מוגבל בזמן, הפרסום יימשך עד תום משך הזמן של השינוי.
- 24.10.3. לגבי שינוי זמני של עד חודש, הפרסום יישאר במשך כל אותה התקופה, באמצעי הפרסום השונים. המפעיל יוודא את תקינות הפרסום במהלך תקופה זו.
- 24.10.4. הסרת הפרסום מיד עם תום משך זמן הפרסום הנדרש תהיה באחריותו המלאה והבלעדית של המפעיל.

24.11. **אמצעי פרסום והסברה נדרשים**

להלן פירוט השינויים השכיחים בתפעול בתחבורה הציבורית והצעדים ההסברתיים בהם יש לנקוט לנוכח השינויים הללו בנוסף לאמצעי הפרסום המפורטים בסעיף 20

אמצעי הסברה		סוג השינוי	מס"ד
חובות נוספות ככל ומדובר בקו בתדירות גבוהה (אכמפורט בהגדרות)	חובה		
1. חלוקת פלאיירים + דיוור ישיר 2. מסכי מידע באוטובוסים 3. שילוט על גבי האוטובוס / שילוט חוצות. 4. פרסום בתקשורת ארצית – לבקשת המשרד 5. דיול בשטח - לבקשת המשרד	1. מדבקות / קאפות יודבקו בכל תחנות הקווים הרלוונטיים. 2. עדכון רשתות חברתיות וקידום ממומן. 3. מודעות בעיתונות המקומית (פרינט ודיגיטל) בהתאם למרחב השינוי. 4. הודעה לעיתונות 5. הפצת עלון דיגיטלי	הרחבת פעילות: הפעלת קו או מספר קווים חדשים, הארכת פעילות סדרה של קווים (4 קווים ומעלה או קו בודד עם מעל 60 נסיעות ביום), הפעלת שירות מיוחד למיקום מחולל תנועה. *במקרים של שינוי מסלול ו/או תוספת תדירות בסדרה של קווים – יש לבחון כל מקרה לגופו.	1
1. מקומונים, רשתות חברתיות 2. דיילים בתחנות -לבקשת מנהל תחום תח"צ מחוזי	1. מדבקות/קאפות ביטול והפנייה לתחנה חלופית יותקנו בכל תחנות הקווים הרלוונטיים	ביטול תחנה/ות – מוגבל בזמן/קבוע	2

<p>במקרה של תחנה חדשה המרחיבה את השירות באופן משמעותי (מתחם "חנה וסעי", תחנה באזור תיירותי/עסקי שלא הייתה בו תחנה קודם):</p> <p>1. הפעלת דיול הסברתי בשטח</p> <p>2. חלוקת עלונים / חוברות בשטח.</p> <p>* 3. פרסום בעיתונות הארצית – לבקשת מנהל תחום תח"צ מחוזי .</p>	<p>1. מדבקות / קאפות יותקנו בכל תחנות הקווים הרלוונטיים.</p> <p>2. עדכון רשתות חברתיות</p> <p>3. במידה ומדובר בתוספת של יותר מתחנה אחת או תחנה מרובת נוסעים - מודעה בעיתונות המקומית הרלוונטית (פרינט ודיגיטל).</p>	<p>3</p> <p>הוספת תחנה/ות - מוגבל בזמן/קבוע</p>
<p>1. הודעות לנהגים בתחנות החלופיות.</p> <p>2. חלוקת עלונים / חוברות</p> <p>3. הפעלת דיול הסברתי בשטח</p> <p>4. מסכי מידע באוטובוסים</p>	<p>1. מדבקות / קאפות ביטול, פירוט תחנה חלופית יוצבו בכל תחנות הקווים הרלוונטיים.</p>	<p>4</p> <p>שינוי במסלולי הקו – מוגבל בזמן/קבוע</p>
<p>ללא תוספת.</p>	<p>1. מדבקות / קאפות ביטול ו/או תחנה חלופית יודבקו בכל תחנות הקווים הרלוונטיים.</p> <p>2. עדכון נקודתי לבעלי עניין.</p>	<p>5</p> <p>צמצום: ביטול קו/וים – מוגבל בזמן/קבוע ו/או צמצום שעות הפעילות</p>
<p>1. חלוקת עלונים / חוברות</p> <p>2. הפעלת דיול הסברתי בשטח</p> <p>3. פרסום בתקשורת ארצית – לבקשת המשרד</p> <p>**במידה ומבצע העבודות לא מתקצב מהלך הסברתי – על המפעיל להעלות הנושא למנהל תחום תח"צ מחוזי לקבלת הנחייה.</p>	<p>1. עדכון ברשתות החברתיות וקידום ממומן.</p> <p>2. מסכי מידע באוטובוסים.</p> <p>3. מדבקות / קאפות לרבות פירוט תחנות חלופיות יודבקו בכל תחנות הקווים הרלוונטיים.</p> <p>4. מודעה בעיתונות המקומית הרלוונטית (פרינט ודיגיטל)</p>	<p>6</p> <p>צמצום שירות עקב עבודות תשתית או אירוע גדול: שעות פעילות, צמצום תדירות, או ביטול קו.</p>

	5. הודעה לעיתונות		
1.1. אמצעי פרסום בהתאם לתוכנית שתוכן (כל מקרה לגופו).	1. מדבקות / קאפות ביטול, פירוט תחנה חלופית, יודבקו בכל תחנות הקווים הרלוונטיים. 2. עלון דיגיטלי 3. מסכי מידע באוטובוסים 4. מודעה בעיתונות המקומית הרלוונטית (פרינט ודיגיטל) 5. דיול + חומרי הסברה לחלוקה	שינוי באחד מהסעיפים 1-6 לעיל בתוך או בסמיכות לתחנה מרכזית/ מסוף/ מתח"ם (ברדיוס של 500 מטר) – מוגבל בזמן/קבוע	7
אמצעי פרסום בהתאם לתוכנית שתוכן ותאושר מראש. ככלל, על התכנית לכלול: 1. פרסום בתקשורת מקומית 2. שילוט על גבי אוטובוסים 3. דיול 4. פרסום בדיגיטל 5. מודעות בעיתונות המקומית הרלוונטית (פרינט ודיגיטל) 6. הפקת חומרי הסברה – עלונים, ניוזלטרים וכדומה		שינוי במערך קווים של אזור או יישוב	8

25. במקרה של שינויים זמניים קצרי טווח אשר משכם לא עולה על 3 ימים

25.1. במקרה של התראה קצרה על שינוי קצר טווח (שמשכו אינו עולה על 3 ימים), אשר מיועד להיכנס לתוקפו לפני האפשרות לעדכנו במערכת הרישוי, המפעיל ידאג לפרסום השינוי באופן מיידי במוקדי המידע הטלפוניים, במוקד המידע הארצי *8787 בהתאם לנוהל עבודה מול המוקד המידע הטלפוני והאתר, באתר המפעיל, במערכת הודעות למפתחים (מורן) וכן – במקרה של התראה העולה על 48 שעות - בתחנות האוטובוס, באופן המפורט בסעיף 25.4, בהתאם לסוג השינוי. בכל מקרה, במקרה של שינוי העולה על 3 ימים, המפעיל יערך לפרסום השינוי באופן מיידי **בכל** האמצעים הדרושים, כמפורט בסעיף 20 ואף במקרים מתאימים בעידכונו במערכת הרישוי בהנחיית מנהל תחום תח"צ מחוזי.

25.2. במקרה של שינויים לא צפויים בהסדרי תנועה, אשר המידע לגביהם הגיע למפעיל באיחור, על המפעיל להיערך באופן מיידי לפרסום המידע. המפעיל ידאג לפרסום השינוי באופן מיידי במערכת הודעות למפתחים (מערכת מורן), מוקדי המידע הטלפוניים, באתר המפעיל וכן-במקרה של התראה העולה על 48 שעות - בתחנות האוטובוס באופן המפורט בסעיף 25.4 להלן, בהתאם לטיב השינוי.

25.3. משך זמן הפרסום

25.3.1. הפרסום יישאר בתחנה במשך כל תקופת השינוי. המפעיל יודא את תקינות הפרסום במהלך תקופה זו.

25.3.2. הסרת הפרסום מיד עם תום משך זמן הפרסום הנדרש תהיה באחריותו המלאה והבלעדית של המפעיל.

25.4. להלן פירוט השינויים השכיחים בתפעול התחבורה הציבורית והצעדים ההסברתיים בהם יש לנקוט לנוכח השינויים הללו בנוסף למפורט בסעיף 20

אמצעי הסברה לשינוי של עד 3 יום		סוג השינוי	מס"ד
תוספת לחובה, ככל ומדובר בקו בתדירות גבוהה ו/או בציר מחוללי תנועה (כמפורט בהגדרות)	חובה		
1. קידום ממומן ברשתות חברתיות	1. ככל שהחלטה התקבלה 48 שעות ומעלה לפני השינוי יש להציב מדבקות / קאפות בכל תחנות הקווים הרלוונטיים. 2. רשתות חברתיות. 3. מודעה בעיתונות המקומית הרלוונטית (פרינט ודיגיטל)	הרחבת פעילות: הפעלת קו או מספר קווים חדשים, הארכת פעילות סדרה של קווים (4 קווים ומעלה או קו בודד עם מעל 60 נסיעות ביום), הפעלת שירות מיוחד למיקום מחולל תנועה. במקרים של שינוי מסלול ו/או תוספת תדירות בסדרה	1

		של קווים – יש לבחון כל מקרה לגופו.	
	<p>1. ככל שההחלטה התקבלה 48 שעות ומעלה לפני השינוי, יש להציב מדבקות/קאפות ביטול והפנייה לתחנה חלופית בכל תחנות הקווים הרלוונטיים. באם מדובר בתחנה שמשרתת ציבור נרחב, יש להציב דייל/ת</p>	ביטול תחנה/ות –	2
	<p>1. ככל שההחלטה התקבלה 48 שעות ומעלה לפני השינוי, יש להציב מדבקות/קאפות ביטול והפנייה לתחנה חלופית בכל תחנות הקווים הרלוונטיים</p> <p>2. דיוור ישיר לתושבים ברדיוס</p> <p>3. קשרי קהילה</p>	שינוי במסלול/י הקו	3
<p>3. עדכון ברשתות החברתיות וקידום ממומן.</p> <p>4. הודעה לעיתונות</p> <p>5. דיול</p>	<p>1. עדכון ברשתות החברתיות</p> <p>2. ככל שההחלטה התקבלה 48 שעות ומעלה, יש להציב מדבקות / קאפות בכל תחנות הקווים הרלוונטיים.</p>	<p>צמצום שירות עקב עבודות תשתית או אירוע גדול: שעות פעילות, צמצום תדירות, או ביטול קו.</p>	4
אמצעי פרסום בהתאם לתוכנית שתוכן (כל מקרה לגופו).	<p>1. מדבקות / קאפות ביטול, פירוט תחנה חלופית, יודבקו בכל תחנות הקווים הרלוונטיים</p>	שינוי באחד מהסעיפים 1-4 לעיל בתוך או בסמיכות לתחנה מרכזית/ מסוף/ מתח"ם (ברדיוס של 500 מטר)	5

ה. נוהל קשרי קהילה – מפעיל תחבורה ציבורית

26. מטרה

- 26.1. יצירת מנגנון קשרי קהילה ורשת אנשי קשר באשכול הפעילות של המפעיל, אשר ישמשו ליישום ציבור הנוסעים בדבר שינויים בתחבורה הציבורית באופן מותאם וממוקד ככל הניתן לאופי השינוי.
- 26.2. הגדרת דרך פעולה ואחריות לניהול הקשר עם ממשקים במגזר הציבורי והפרטי אליהם קשורה פעילות המפעיל.

27. שלב א' – מיפוי אשכול פעילות

- 27.1. המפעיל יבצע מיפוי של ממשקים ציבוריים ופרטיים בגזרת האשכול בו הוא פועל. במיפוי יהיה דגש על ממשקים המושפעים מתחבורה הציבורית, המפעיל יידרש לאתר איש קשר בממשקים אלה.
- 27.2. להלן רשימה של ממשקים אליהם נדרש המפעיל להתייחס בשלב המיפוי והאיתור:

- 27.2.1. רשות מקומית: מוקד מידע עירוני, מנהל אגף תחבורה או נושא תפקיד מקביל המטפל בנושא ברשות המקומית, רשתות חברתיות עירוניות, קבוצות מסרים שכונתיות (וואטסאפ, סלגרם ופייסבוק) קבוצות ווטסאפ חדשותיות במגזר החרדי.
- 27.2.2. מרכזי תעסוקה, תעשייה ומשרדים ממשלתיים
- 27.2.3. מרכזים אקדמיים, מוסדות חינוך (במגזר החרדי ישיבות גבוהות וסמינרים לבנות) מינהלים קהילתיים ומתנסים שכונתיים מוקדי תרבות מושכי קהל, מתחמי בילוי וקניות, רחובות עתירי מסחר, אצטדיונים, מגרשי ספורט מותאמי קהל וכדומה
- 27.2.4. מרכזי בריאות: בתי חולים, קופות חולים, בתי גיל הזהב.
- 27.2.5. מרכזי תיירות: בתי מלון, מוזיאונים, אטרקציות (פארקי שעשועים, גני חיות וכדומה)
- 27.2.6. אזורי טבע: פארקים, יערות, אזורים בעלי פרופיל תיירותי גבוה
- 27.2.7. מרכזי דת, בתי עלמין

28. שלב ב' – פעולה בעת שינוי

- 28.1. במסגרת צעדי הפרסום וההסברה בעת שינוי מתוכנן או שאינו מתוכנן, המפעיל ימפה את האזורים באשכול המושפעים מהשינוי.
- 28.2. לאחר המיפוי, יעביר המפעיל את המידע בדבר השינוי לאנשי הקשר הרלוונטיים שאותרו בסעיף לעיל, באמצעותם יעדכן המפעיל את ציבור הנוסעים המושפע אודות השינוי.
- 28.3. המפעיל יפרסם את המידע על השינויים המתוכננים במערך התח"צ לא יאוחר משבוע לפני כניסתם לתוקף. במקרה של שינויים לא צפויים בהסדרי תנועה, אשר המידע לגביהם הגיע למפעיל באיחור, על המפעיל להיערך באופן מיידי לפרסום המידע.
- 28.4. העדכון יתבצע באמצעים דיגיטליים, לרבות הודעת וואטסאפ, הודעת מייל, סמס, הודעות בקבוצות רלוונטיות בפייסבוק וכדומה. במקרים בהם מדובר בקהל יעד אשר אינו מורגל בשימוש באמצעים דיגיטליים, יועבר המידע גם באמצעים מודפסים.