

24 יולי 2019
כ"א בתמוז תשע"ט

הנדון: מפגש לקוחות בתחנת מגדל העמק כפר ברוך

ביום 23.07.2019 נערך מפגש עם לקוחות בתחנת הרכבת מגדל העמק כפר ברוך. במפגש השתתפו לקוחות שנרשמו למפגש, נציגי תיק תחבורה בעיריית מגדל העמק, מנהלי חטיבת הנוסעים ובראשם סמנכ"ל החטיבה.

להלן עיקרי הנושאים שעלו בדיון:

● אופניים:

- קשה להעלות אופניים בשעות השיא לרכבת.
 - הקביעה על שעה האחיזה כשעת שיא בוקר/ערב ואשר מתחילתה לא ניתן להעלות אופניים מקשה מאוד למי שמגיע מעט אחרי שעת שיא. מבקשים לשקול הגמשה או מתן שיקול דעת למנהלים בשטח באשר לרשות להעלאת אופניים.
- התייחסות גורמי הרכבת:
- ההחלטה על עליית אופניים לרכבת הינה גורפת ומתחשבת בכלל הרשת ולכן לא ניתן להגמישה.

● שירות בקו העמק:

- רכבות ישירות: מבקש לבחון אפשרות להוספת רכבות ישירות מקו העמק לירושלים ללא החלפות לפחות מספר פעמים ביום.
 - במהלך מוצאי שבת אנו עדים לתנועה לעיתים של רכבות בקו העמק. מבקשים לבחון הקדמת הרכבות במוצ"ש.
 - תשתיות בקו העמק: הקו פועל כיום על מסילה בודדת. בנוסף, פרויקט החשמול מתקדם מאוד לאט. לקוחות מעוניינים לדעת האם יש צפי שיגיע גם לקו העמק.
 - בנסיעה מחוץ הכרמל לכפר ברוך בשעות אחר הצהריים יש עיכוב של כמעט 40 דקות בהחלפות.
 - רכבות אחרונות בקו מבטלות באופן תמידי מדיי. מבקשים לפעול למען רמת שירות גבוהה יותר בקו העמק.
 - איחורים של רכבות הבוקר גוררים פספוס של הקשר עם רכבת לדרום בחיפה מרכז.
 - מאז הפעלת הקו לירושלים קו העמק נפגע ומקבל מערכי רכבת לא תקינים וסופג ביטולים רבים. הירידה בכמויות הנוסעים בקו מעידים על הפגיעה בשירות. מבקשים לבחון לעומק את שיפור השירות לקו זה.
 - הרבה אנשים עולים בטעות על הרכבת של קו העמק בחוף הכרמל במקום על הרכבת לנתב"ג ואז מוצאים עצמם בעתלית – בעיקר תיירים דוברי רוסית.
- התייחסות גורמי הרכבת:
- לצורך שיפור הדיוק בקו העמק הרכבת תקצר את המערכים מ 9 ל 7 קרונות כדי לצמצם משקל כדי שהרכבות יפתחו מהירות ביתר קלות ויצמצמו עיכובים.. בנוסף הרכבת פועלת מזה זמן מה לסגור המחסום בג'למה, בגינו מוטלת מסיבות בטיחות הגבלת מהירות. סגירת המחסום תאפשר העלאת מהירות וצמצום עיכובים.

- הארכת הקו בשעות השיא לחיפה חוף הכרמל: כרגע נושא זה נבחן ולא ייתכן בשלב זה משום שהוא משפיע על כל קו החוף. עם זאת, אנו פועלים לצמצום האיחורים בקו. אנו חושבים שהפעולות שננקוט יצמצמו העיכובים ואז ניתן יהא להאריך את הרכבות כמבוקש. נושא זה יבחן בתחילת ספטמבר.
- בנוסף אנחנו בוחנים הכנסת קרונועים לקו מה שיאפשר צמצום נוסף של האיחורים.
- עיכוב של כמעט 40 דקות בהחלפות מחוף הכרמל: ישנה החלפה רק ברכבת אחת בשעות הערב עם המתנה של כ-6 דקות.
- רכבות בשבת: לרכבת אין אפשרות להקדים את שעות השירות לפני מוצאי שבת. התנועה בקו העמק במהלך השבת היא או במקרים חריגים או במהלך פתיחות ציר לקראת הפעלת רכבות בקו.
- אנשים שעולים בטעות על רכבות העמק בחוף הכרמל: הנושא יחודד לפקחים ומנהלי התחנות כדי שיכרזו ויקפידו להכווין נוסעים.
- שירותי עתידי בקו: נכון לזמן זה בשנים הקרובות לא מתוכנן עדיין חשמול של המסילה בקו העמק והכפלתה.

● תחנת מגדל העמק-כפר ברוך:

- יש פער במרחק בין שפת הרציף לרכבת, דבר המסכן את העולים והיורדים מהרכבת.
 - תחנת מגדל העמק-כפר ברוך ירודה מבחינת איכות הבנייה וישנם ליקויים מאוד משמעותיים כגון תקינות השירותים, נזילות בחורף וכו'.
- התייחסות גורמי הרכבת:
- פער במרחק בין שפת הרציף לרכבת: נושא זה מוכר לרכבת. בעבר ננקטו מספר צעדים להקטנת הסיכון כגון כריזות והשגחת אנשי צוות הרכבת. אנו נעביר נושא זה לבחינה עמוקה יותר של גורמי הבטיחות ברכבת ונעדכן בהמשך.
 - איכות הבנייה בתחנה: אנו מכירים נושא זה ופעלנו בצורה הדוקה אל מול הקבלן שבנה את התחנה לרבות השקעה רבה מאוד בתיקון ליקויים. ככל שיעלו פערים נוספים בבינוי אנו נטפל גם בהם בעתיד.

● שילובים:

- אוטובוסים לרכבת (קווי הזנה) לא מגיעים בזמן מתואם ליציאת הרכבת. בנוסף, כאשר הרכבת מאחרת האוטובוסים לא מחכים ויוצאים בשעה הנקובה שלהם, גם אם ללא נוסעים מהרכבת המאחרת.
 - היו מספר פעמים בהן רכבת אחרונה בקו בוטלה ולא ניתן מענה לנוסעים שנתרו ללא רכבת.
 - קו אוטובוס 348 לא נכנס לתחנת עפולה למרות שעובר ליד התחנה. מבקשים לבחון הכנס של הקו לתחנת הרכבת.
- התייחסות גורמי הרכבת:
- תחבורה ציבורית בתחנת מגדל העמק-כפר ברוך: קיימים 2 קווי הזנה (305, 105) שמעוכבים ע"י מוקד שילובים בעת איחור רכבת עד 10 דקות. 2 קווי שרות עירוניים למגדל העמק (6, 9) שמתזמנים לרכבת בהלוך וחזור (ולא מעוכבים בעת איחור רכבת). תכנון הזמנים של כלל הקווים נבדק ונמצא תואם את זמני הרכבת בבוקר לכיוון חיפה (הכיוון העיקרי) ובערב מהרכבת שמגיעה מחיפה (הכיוון העיקרי). לאור איחורי הרכבות בקו זה, אנו פועלים אל מול מפעלי התח"צ (בקווי ההזנה) לתכנן את הנסיעות 15 דקות מהגעת רכבת ובכך לצמצם את פספוסי האוטובוס.
 - בנוסף אנו בוחנים הפעלת קווי הזנה במתכונת "קווים חכמים" - נסיעה ע"פ קריאה.
 - קו 348: נעביר את הפניה לבחינת הממונה במשרד התחבורה.

● **מתן מידע:**

- לקוחה מתלוננת שפנתה לגבי פיצוי לפני כחצי שנה ועדיין לא קיבלה מענה מפניות הציבור.
- ממונת פניות הציבור בעיריית מגדל העמק מבקשת לקיים שת"פ צמוד יותר בעתיד באשר לפרסומים הנוגעים לשירות בקו העמק, למשל תוספת הרכבות השעות הערב בתקופת הקיץ.
- כאשר רכבת מבוטלת אין מידע מקדים על כך ולא ניתן לדעת מראש כאשר היא מבוטלת או מאחרת.
- כאשר הרכבת מבוטלת אין ממי לקבל פיצוי בתחנה ובאתר לא מספקים תשובה.
- עולה בקשה באירועים מיוחדים להוסיף את הרכבות המיוחדות לאפליקציה.

התייחסות גורמי הרכבת:

- פניות הציבור: תיבחן הפניה שלא טופלה אל מול הלקוחה באופן ישיר.
- שת"פ עם העירייה: מעתה יועברו לממונת פניות הציבור פרומים אודות הנעשה בקו באופן שוטף.
- הודעה מוקדמת על ביטול: הרכבת נמצאת בעיצומו של פיילוט בו נשלחת הודעה על שינוי לו"ז וביטול רכבת. בחודשים הקרובים יסתיים הפיילוט ויופץ השירות לכלל המשתמשים.
- מידע אודות רכבות באירועים מיוחדים: אנו עובדים על הוספת כיתוב באפליקציה לרכבות מיוחדות בעת אירועים מיוחדים כגון מופעים ומשחקי כדורגל – השירות יתאפשר בזמן הקרוב.

● **נושאים כלליים:**

- מבקשים לדעת מהו הרציונאל של רכבות האורבן.

התייחסות גורמי הרכבת:

- רכבות אורבן: במסגרת פיילוט זה, פירקנו שולחנות ומושבים במפלס התחתון של מספר קרונות, התקנו מושבים מתקפלים בצידי הקרון והוספנו עמודים וידיות אחיזה לנסיעה בטוחה, גם בעמידה. שינוי זה נעשה על מנת ליתן מענה טוב יותר לביקוש ההולך וגדל לשירותי הרכבת.

בברכה,
בועז הירש
סמנכ"ל נוסעים

העתקים:
משתתפים

רשימת משתתפים:

מטעם הרכבת:

בועז הירש: סמנכ"ל חטיבת נוסעים ר"י
יחיאל טובול: מנהל אגף פקחים
אלון בן ישי: מנהל אגף תחנות ר"י
עידו דולב: מנהל יח' השירות ר"י
שחר וייסמן: מנהל שירות לקוחות ר"י
יפית לזרוביץ: מנהלת מוקד שירות הלקוחות ר"י
דייזי פלדבאו: רכזת פיתוח והטמעת שירות ר"י
חיים היינה: רכז הטמעה ר"י
רחמים כהן: מנהל תחנה מגדל העמק כפר ברוך
דודו קנטרוביץ: אחראי תחקור
משה מלול: מנהל אשכול תחנות קו העמק
שוקי קדוש: ראש צוות פקחים
אלעד דמסקי: עוזר אישי סמנכ"ל נוסעים

לקוחות:

חיים שולה אביטן
חנה וקנין
אהוד לניאל
לירן ילוז
אורי בן צור
אלי מור
דן אלדד
עדה פרץ
חיה גלאור
אריה משקביץ
איילה זלצר
אסתרבוסקילא
נטע גלוברמן וורש
ספיר נוסקי
איתן עוזרי
אלוןרשף