

דוח מבקר המדינה | חשון התשפ"ג | נובמבר 2022



משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

השירות לנוסעים ברכבת הקלה בירושלים - ביקורת מעקב



השירות לנוסעים ברכבת הקלה בירושלים - ביקורת מעקב

רקע

ירושלים היא העיר הגדולה בישראל. על פי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בשנת 2020 מנתה אוכלוסיית העיר כ-950,000 תושבים. לצורך שיפור שירותי התחבורה הציבורית לתושבים ותיירים בעיר, החליטה ממשלת ישראל ב-1999 על הקמת מערכת הסעת המונים¹. הקו הראשון של הרכבת הקלה בירושלים (הקו האדום) החל את פעילותו באוגוסט 2011 והופעל במשך כעשר שנים על ידי זכיין פרטי (הזכיין הקודם). החל באפריל 2021 מפעיל את הרכבת זכיין חדש, שאחראי גם להרחבת קווי הרכבת הקלה. בשנת 2021 נסעו ברכבת הקלה כ-37.33 מיליון נוסעים.

משרד מבקר המדינה ביצע ביקורת מעקב בעניין תיקון הליקויים שצוינו בפרק "השירות לנוסעים של הרכבת הקלה בירושלים" (דוח הביקורת הקודם) שפורסם במסגרת דוח מיוחד "משבר התחבורה הציבורית" במרץ 2019. הליקויים העיקריים שצוינו בפרק זה כללו, בין השאר, ליקויים בתדירות הרכבת הקלה, חריגה בזמני הנסיעה של הרכבת הקלה, היעדר בקרה על רמת הצפיפות של הנוסעים ברכבת הקלה, אי-התאמת מכשירי הכרטוס והתיקוף לדרישות הסכם הזיכיון הקודם ואי-מסירת נתונים בזמן אמת למשרד התחבורה. במסגרת ביקורת המעקב ערך משרד מבקר המדינה בדצמבר 2021 הליך שיתוף ציבור (באמצעות סקר), וממנו עלה כי כ-88% מתושבי ירושלים משתמשים בשירותי הרכבת הקלה כאמצעי תחבורה עיקרי.

1 ראו מבקר המדינה, **דוח ביקורת מיוחד על משבר התחבורה הציבורית** (2019), "השירות לנוסעים של הרכבת הקלה בירושלים", עמ' 479 - 527.



נתוני מפתח

37.33 מיליון	156,000	88%	44%
מספר הנוסעים שנסעו ברכבת הקלה בירושלים בשנת 2021	אומדן של מספר הנוסעים הממוצע היומי, בימי חול, שנסעו ברכבת הקלה בחודש ספטמבר 2021	אומדן של השיעור של תושבי ירושלים שנוסעים ברכבת הקלה	שיעור הנוסעים אשר ציינו שביעות רצון מועטה מרמת הצפיפות בנסיעה ברכבת הקלה
בין 97.5% ל-99.7%	בין 1,559 ל-1,833	2.42% מיליון ש"ח	107 נוסעים
שיעור העמידה של הזכיין הנוכחי בתדירות המתוכננת של הרכבת הקלה בירושלים (כל 6 דקות), בימי חול, בין השעות 7:00 ל-19:00. תדירות נסיעות הרכבת הממוצעת נעה בין 6.02 דקות (6 דקות ושנייה אחת בקירוב) ל-6.15 דקות (6 דקות ו-9 שניות)	מספר הפניות בטלפון במוקד השירות של הזכיין הנוכחי בחודשים מאי עד ספטמבר 2021	סכום הקנסות שהוטלו על הזכיין הנוכחי בחודשים אפריל עד ספטמבר 2021; לעומת סכום קנסות של כ-1.21 מיליון ש"ח שהוטלו על הזכיין הקודם משנת 2018 ועד אפריל 2021	סך החריגה במספר הנוסעים בספטמבר 2021 (מספר הנוסעים המרבי המותר הוא 356 נוסעים, לפי 2.75 נוסעים עומדים למ"ר כשכל כיסאות הישיבה תפוסים)

פעולות הביקורת

בחודשים אוגוסט 2021 עד ינואר 2022 ביצע משרד מבקר המדינה ביקורת מעקב בעניין תיקון הליקויים שהועלו בדוח הקודם. הבדיקה נעשתה בצוות "תוכנית אב לתחבורה ירושלים" (צוות האב)² ובמשרד התחבורה והבטיחות בדרכים. כמו כן, לצורך ביקורת



2 צוות האב הוא גוף מקצועי הפועל בהנחייתם של משרד האוצר, משרד התחבורה ועיריית ירושלים בנושא תכנון ופיתוח של תחומי התחבורה במטרופולין ירושלים.



המעקב ביצע משרד מבקר המדינה הליך של שיתוף ציבור הנוסעים ברכבת הקלה³ כדי לבדוק את מידת שביעות רצונם מרמת השירות של הזכיין הנוכחי.

תמונת המצב העולה מן הביקורת



הליך שיתוף הציבור - בסקר שביצע משרד מבקר המדינה בביקורת המעקב עלה כי כ-88% מתושבי ירושלים משתמשים ברכבת הקלה, וכי נקודות התורפה של שביעות הרצון של הנוסעים ברכבת הקלה הן תחושת הביטחון ורמת הצפיפות של הנוסעים. כמחצית מהנוסעים ציינו כי הם חשים תחושת ביטחון רבה במהלך הנסיעה ברכבת הקלה, 30% ציינו כי תחושת הביטחון שלהם בינונית ו-21% ציינו כי הם חשים תחושת ביטחון מועטה. תחושת הביטחון של הנוסעים בהמתנה בתחנות היא רבה עבור 52% מהנשאלים, בינונית עבור 31% ומועטה עבור 17% מהם. כ-44% מהנוסעים ציינו כי רמת הצפיפות של הנוסעים בנסיעה היא רבה, וכ-27% מהם ציינו כי הם די מרוצים מרמת הצפיפות של הנוסעים. יצוין כי בסקר שביעות רצון של הנוסעים ברכבת הקלה בירושלים שקיים צוות האב בדצמבר 2021 ובמרץ 2022, בפרמטר "צפיפות הנסיעה" ענו כ-26% בלבד בשני הסקרים כי הם מרוצים במידה "גבוהה" ומעלה מרמת הצפיפות של הנוסעים ברכבת הקלה בירושלים, וכ-43% וכ-45% בשני הסקרים בהתאמה ענו כי הם מרוצים במידה "נמוכה" או "נמוכה מאוד" מרמת הצפיפות של הנוסעים ברכבת הקלה.



רמת הצפיפות של הנוסעים בקרונות הרכבת הקלה - התארכות זמן הנסיעה של הרכבת הקלה והפחתת התדירות גורמות לעלייה בצפיפות בתוך הקרון, בעיקר בשעות השיא. בדוח הקודם צוין כי "הסכם הזיכיון קובע ש'עומס נורמלי' בתפוסת הרכבת הקלה הוא ארבעה נוסעים למטר. אולם הזכיין [הקודם] ויחידת המהנדס [בצוות האב] חלוקים ביניהם לגבי חישוב זה. לדעת יחידת המהנדס מדובר ב-456 נוסעים, ולדעת הזכיין מדובר ב-535 נוסעים". עוד נמצא בדוח הקודם כי "במסגרת הפיקוח והבקרה של יחידת המהנדס על הרכבת הקלה לא מתקיימת בדיקה סדורה ותקופתית של רמת הצפיפות בקרונות הרכבת". בביקורת המעקב עלה כי צוות האב לתחבורה החל לעקוב בצורה סדורה אחרי הצפיפות ברכבות. עם זאת, מדידת העמידה במדדי הצפיפות עדיין חלקית, ולפי חישובים שערך משרד מבקר המדינה, על פי נתונים של צוות האב, ברוב המדידות מספר הנוסעים המרבי ברכבת הקלה בירושלים הוא מעל 356 נוסעים⁴, וממילא הוא גם מעל 320 נוסעים⁵ שלמעשה מייצג את מספר הנוסעים שהוא מעל הרף המרבי שנקבע בתנאי הסכם הזיכיון החדש, לצורך רמת נוחות מרבית; ובפועל לא חל שיפור ברמת הצפיפות של הנוסעים

3 ההליך בוצע באמצעות חברה חיצונית אשר הכינה עבור משרד מבקר המדינה את הסקר הנדרש לצורך ביצוע ההליך וניתחה לאחר מכן את התוצאות שהתקבלו. משרד מבקר המדינה פרסם את התוצאות כלשונן.

4 רף זה מחושב על פי 2.75 נוסעים עומדים למ"ר, כשכל הכיסאות הישיבה תפוסים. כיוון ששטח העמידה בקרון הוא 44.36 מ"ר, ויש 56 כיסאות ישיבה בכל קרון, מספר הנוסעים המרבי ברכבת הקלה (שמורכבת משני קרונות) לפי רף זה הוא 356 נוסעים.

5 רף זה מחושב על פי 2.34 נוסעים בעמידה למ"ר, כשכל כיסאות הישיבה תפוסים. ראו גם הסבר בהערת השוליים הקודמת.



ברכבת הקלה מאז עריכת הביקורת הקודמת. עוד העלתה ביקורת המעקב כי הזכיין הגיש לאישור צוות האב תוכנית לניהול סף רמת הצפיפות כנדרש בתנאי הסכם הזיכיון החדש, לאחר מועד סיום ביקורת המעקב (ינואר 2022), ולפי תשובת צוות האב למשרד מבקר המדינה מאפריל 2022 התכנית נמצאת בשלבי בדיקה. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי תוקן במידה מועטה.

פניות (תלונות) הציבור - בדוח הביקורת הקודם נמצא כי "יחידת המהנדס [בצוות האב], כמי שמפקחת על רמת השירות הניתן ברכבת הקלה בהתאם להסכם הזיכיון, אינה מכינה דוח תקופתי מרוכז על היקף פניות הציבור והתלונות המופנות למשרד התחבורה, העירייה וישרות לזכיין [הקודם], על משך זמן הטיפול בתלונה, על תוצאות הטיפול, על מאפייני התלונות, על שיעור התלונות המוצדקות, על תלונות החוזרות ונשנות ומדדים נוספים לפי הצורך". בביקורת המעקב עלה כי צוות האב מציג במסגרת הדוחות החודשיים שלו דיווח על מספר הפניות של הציבור למרכז השירות של הזכיין, אם זה באמצעות פניות בטלפון או באמצעות פניות בכתב, ומסווג אותן לפי נושאים. עם זאת, עלה בביקורת המעקב כי צוות האב אינו מתייחס במסגרת הדוחות החודשיים שלו לפניות הציבור בנושא הרכבת הקלה שהופנו למשרד התחבורה ולעיריית ירושלים. עוד עלה כי צוות האב מתבסס על דיווח הזכיין בנוגע לפניות הציבור המתקבלות במרכז השירות ואינו פועל באמצעות שיטת "לקוח סמוי" כדי לעמוד על רמת השירות באופן עצמאי.

מסירת נתונים בזמן אמת למשרד התחבורה - בדוח הקודם נמצא כי "במועד סיום הביקורת [הקודמת], יותר משלוש שנים לאחר פניית משרד התחבורה להעביר לו נתוני זמן אמת, טרם יושמה דרישה זו לגבי הרכבת הקלה והמדינה טרם הגיעה להסכמה עם הזכיין [הקודם] בנושא זה, ויש בכך משום פגיעה ברמת השירות לנוסע". בביקורת המעקב עלה כי בהסכם הזיכיון החדש נקבע כי הזכיין ימסור נתונים בזמן אמת למשרד התחבורה, וכי השלמת המהלך צפויה להתבצע עד אמצע שנת 2023. נכון למועד סיום ביקורת מעקב, הנתונים אינם מועברים בזמן אמת למשרד התחבורה. עם זאת יצוין כי במרכזי הדיפוז הקיימים אפשר לראות נתונים אלה, אבל לא בזמן אמת. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי תוקן במידה מועטה.



תדירות הנסיעות של הרכבת הקלה - בדוח הביקורת הקודם נמצא כי "נכון למועד סיום הביקורת [הקודמת באפריל 2018] התדירות של הרכבת הקלה היא בכל 6 דקות [בשעות השיא שהן רוב שעות היום בין השעות 7:00 ל-18:00]". עוד נמצא בדוח הביקורת הקודם כי "מספר הנסיעות ביום חול קטן ב-4 מהמספר שנקבע בהסכם הזיכיון [296 במקום 300 לשני הכיוונים]". בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן במידה רבה: התדירות הממוצעת בפועל, בימי חול, ברוב שעות הפעלה של הרכבת הקלה, בין השעות 7:00 ל-19:00, הייתה בקירוב זהה לתדירות המתוכננת באותן השעות ועמדה בפועל על כ-6 דקות, בחודשים מאי - ספטמבר 2021. עוד עלה בביקורת המעקב כי מספר נסיעות היומיות המתוכננות של הרכבת הקלה בימי חול (ימים א' עד ה') גדל מ-296 ל-307⁶ (בהתאם לתוכנית מאושרת מאפריל 2021), המשקף עלייה של כ-3.7%.

6 ואף גדל ל-319 בימי חמישי, כולל קווי לילה, בתקופת הקיץ בלבד (בחודשים יולי ואוגוסט).



במספר נסיעות המתוכננות של הרכבת בימי חול. שיעור העמידה של הזכיין הנוכחי בתדירות המתוכננת של הרכבת הקלה בירושלים (6 דקות), בימי חול, בין השעות 7:00 ל-19:00, נעה בין 97.5% ל-99.7%.

משכי הנסיעה של הרכבת הקלה - בדוח הביקורת הקודם נמצא כי "זמן הנסיעה הממוצע בפועל של הרכבת הקלה ארוך מכפי שנקבע בהסכם הזיכיון. זמן הנסיעה הממוצע בימי חול שגרתיים בשנת 2017, מתחנת המוצא בפסגת זאב לתחנה הסופית בהר הרצל, היה 46 דקות. הנסיעה בכיוון ההפוך נמשכה 47 דקות, וזמן הסבב⁷ הממוצע היה 93 דקות⁸. זאת לעומת היעד שנקבע בהסכם הזיכיון: 39 דקות מקצה לקצה לכל כיוון, וזמן סבב של 78 דקות. הפער בין זמן הסבב המתוכנן לבין הזמן בפועל היה 15 דקות (כ-19.2% יותר מהמתוכנן)". בביקורת המעקב עלה כי הליקוי תוקן במידה רבה: זמן הנסיעה הממוצע בפועל (מקצה אחד לקצה שני) מכל תחנת מוצא, בחודשים יוני עד אוגוסט 2021, של הרכבת הקלה בירושלים היה כ-44 דקות; וזמן הסבב הכולל (הלך וחזר) בפועל היה כ-87.5 דקות. עוד עלה בביקורת המעקב כי זמן הסבב הכולל בחודשים יוני - אוגוסט 2021 השתפר בכ-5.2 דקות לעומת אותו זמן הסבב במהלך תקופת הביקורת הקודמת; והשתפר בכ-11.1 דקות לעומת אותו זמן הסבב בשנת 2012.

ביצוע הארכות ושלוחות לקו האדום הקיים והקמת הקווים העתידיים (הקו הירוק והקו הכחול) - בדוח הביקורת הקודם נמצא כי "התמשכות הליך המשא ומתן בין צוות האב לבין הזכיין מנע את קידום החלופות שהוצגו וגרם לעיכוב ניכר בהקמת ההארכות והשלוחות, וכן לעיכוב בהרחבת השירות של הקו האדום לשכונות ואזורים נוספים בירושלים"; וכי המכח להקמת הקו הירוק נמצא רק בשלב המיון המוקדם. לפיכך, בעקבות אי-הצלחת המשא ומתן עם הזכיין תידחה הפעלת ההארכות והשלוחות בכשלוש שנים לפחות מהמתוכנן, ותעכב את הרחבת השירות של הקו האדום לשכונות ואזורים נוספים בירושלים ואת מתן השירות ושיפורו לעוד עשרות אלפי תושבי העיר. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי תוקן באופן מלא: פרויקט ה-JNET⁹ אשר כולל את הקו האדום הקיים, הארכתו ואת הקו הירוק אשר עתיד להיות מוקם, יצא לדרך, בהתאם לשלבים שנקבעו בהסכם הזיכיון החדש. נוסף על כך, בתוואי של הקו האדום המורחב כבר החלו עבודות התשתית בכל ששת מקטעי העבודה הנוספים שלו לצורך הארכתו; המועד המתוכנן הקרוב להפעלת הקו האדום, לאחר הארכתו, הוא יוני 2023. לגבי הקו הירוק, במועד סיום הביקורת בוצעו עבודות תשתית להקמת הקו הירוק במקטעי העבודה שנקבעו לו.

התניית גורם אי-התחרות בהסכם הזיכיון הקודם - בדוח הביקורת הקודם צוין כי "הסכם אי-התחרות מגביל את יכולת המדינה לשפר את השירות לציבור ולהיענות לצורכי המשתמשים בתחבורה הציבורית על פי התפתחות העיר, הגידול באוכלוסייה, והצרכים המשתנים והמעודכנים של הנוסעים, זאת בייחוד עקב הגידול המתמיד במספר הנוסעים ברכבת הקלה"; וכי "בהסכם עם הזכיין מסרה המדינה למעשה לידיים פרטיות משאב ציבורי, ולא שימרה רמת גמישות הנדרשת כחלק מההסכם העומד בתוקף למשך עשרות שנים; דבר זה לא מאפשר לה ליישם מדיניות תחרותית של הוספת קווי אוטובוס חדשים ושל שינויים בקווי אוטובוס קיימים לטובת כלל ציבור המשתמשים בתחבורה הציבורית". ביקורת המעקב העלתה כי הליקוי תוקן באופן מלא. בהסכם הזיכיון החדש אין התניית גורם אי-תחרות, כפי שנקבע בהסכם הזיכיון

7 זמן הנסיעה מתחנת המוצא לתחנה הסופית ובחזרה.

8 בשנת 2016 הנתונים היו זהים.

9 Jerusalem Net - JNET



הקודם, וממילא אין פגיעה בשירות לנוסע כתוצאה מהתניה כזאת אשר נקבעה בהסכם הזיכיון הקודם. עוד עלה בביקורת המעקב כי על פני תקופת הפעלה של 15 שנה, כפי שנקבע בהסכם הזיכיון החדש, החיסכון של המדינה, כתוצאה מאי-התניית גורם אי-תחרות בהסכם הזיכיון החדש, נאמד בכ-270 מיליון ש"ח על פני כל תקופת ההפעלה.

נגישות המידע באתר, תשלום באמצעות יישומי תשלום ונגישות המתקנים של הרכבת הקלה - בביקורת המעקב עלה כי אתר האינטרנט של הרכבת הקלה בירושלים, שאותו מפעיל הזכיין הנוכחי, נגיש לציבור בשפות עברית, ערבית ואנגלית; ניתן לשלם עבור הנסיעה ברכבת הקלה באמצעות יישומי תשלום בתחבורה הציבורית (שניים במספר); קיימים הסדרי נגישות לאנשים עם מוגבלות בתחנות הרכבת הקלה ובתוך הקרונות.

התשלומים ששולמו לזכיין הנוכחי עבור הפעלת הרכבת הקלה לעומת התשלומים ששולמו לזכיין הקודם - על פי החישוב שערך משרד מבקר המדינה, על סמך התשלומים ששולמו בפועל לזכיין הנוכחי עבור תשעה חודשים בשנת 2021, אומדן התשלומים עבור שנה שלמה (2021) מסתכם בכ-73 מיליון ש"ח; נתון זה משקף ירידה בשיעור של כ-60% לעומת התשלומים שהזכיין הקודם קיבל מהמדינה בהיקף ממוצע שנתי של כ-183 מיליון ש"ח עבור הפעלת הרכבת הקלה בשנים 2019 ו-2020.

עיקרי המלצות הביקורת

משרד מבקר המדינה ממליץ לצוות האב לקבל לבדוק ולאשר את התוכנית לניהול רמת הסף של צפיפות הנוסעים ברכבת הקלה, שהגיש הזכיין הנוכחי לאחר תום מועד סיום ביקורת המעקב, וכן לקבל ולאשר, במידת הצורך, את תוכנית ההתאוששות שעל הזכיין להגיש בעת שמספר הנוסעים ברכבת הקלה בירושלים עולה על 356 נוסעים, ובהתקיים תנאים נוספים, כפי שנקבע בתנאי הסכם הזיכיון החדש. כמו כן, על צוות אב להמשיך לפעול להקטנת רמת הצפיפות ברכבות עקב השפעת משתנה זה על חוויית הנסיעה ועל איכות השירות לנוסע.

משרד מבקר המדינה ממליץ למשרד התחבורה האב לתת את הדעת על נקודות המבט של הציבור המשתמש בשירותי הרכבת הקלה ולשים לב לצרכים שעלו מהליך שיתוף הציבור שקיים משרד מבקר המדינה בדצמבר 2021. בפרט, יש לתת את הדעת על רמת הצפיפות ברכבת הקלה. עוד מומלץ לצוות האב להמשיך לעקוב אחר רמת הביטחון של הנוסעים ברכבת הקלה ולפעול ככל שיידרש לשיפור הביטחון של הנוסעים, למרות שביעות הרצון הגבוהה שעלתה בנושא זה בסקרים שהוא ערך, וזאת בשל מידת שביעות רצון נמוכה או בינונית בקרב כמחצית מנוסעי הרכבת הקלה שעלתה בסקר שערך משרד מבקר המדינה (הליך שיתוף הציבור). כן מומלץ לצוות האב לשפר את ערוצי התקשורת עם המפעיל ולפעול לשיפור התיאום והשילוביות בין האוטובוסים לרק"ל בהתאם לתוצאות הסקרים שערך צוות האב בנושאים אלה.

משרד מבקר המדינה ממליץ לצוות האב ולמשרד התחבורה להכין מסמך מרוכז של הפקת לקחים וקווים מנחים לעתיד, אשר יש בהם כדי לתרום לשיפור פעילות המדינה בתכנון



ובנייה של קווים עתידיים של הרכבת הקלה בירושלים ולביצוע פרויקטים תשתיתיים אחרים וכדי לתרום לשיפור השירות לנוסעים.

משרד מבקר המדינה ממליץ לצוות האב ולמשרד התחבורה לעקוב אחר הטיפול המיטבי של הזכיין בפניות הציבור המתקבלות במרכז השירות שלו, לשלב בנתוניו את הפניות המתקבלות במשרד התחבורה ובעיריית ירושלים, וכן לבחון שילוב ביקורת "לקוח סמוי" מטעמים¹⁰, כדי לוודא כי הזכיין מטפל בפניות הציבור, זאת לצד בחינת דיווחיו בנושא. במידת הצורך, יעלו צוות האב ומשרד התחבורה לפני הזכיין הנוכחי את הצורך לשפר את המענה לפונים.

מידת תיקון עיקרי הליקויים שעלו בדוח הקודם

מידת תיקון הליקוי שעלה בביקורת המעקב				הליקוי בדוח הביקורת הקודם	הגוף המבוקר	פרק הביקורת
תוקן לא	תוקן במידה מועטה	תוקן במידה רבה	תוקן באופן מלא			
				זמן הנסיעה הממוצעת בפועל של הרכבת הקלה ארוך מכפי שנקבע בהסכם הזיכיון. זמן הנסיעה הממוצע בימי חול שגרתיים בשנת 2017, מתחנת מוצא בפסגת זאב לתחנה הסופית בהר הרצל היה 46 דקות. הנסיעה בכיוון ההפוך נמשכה 47 דקות, וזמן הסבב הממוצע היה 93 דקות.	משרד התחבורה וצוות האב	זמן הנסיעה של הרכבת הקלה חורג מהקבוע בהסכם הזיכיון
				במועד סיום הביקורת הקודמת (אפריל 2018) התדירות הנסיעה של הרכבת הקלה היא בכל 6 דקות (בשעות השיא שהן רוב שעות היום, בין השעות 7:00 ל-18:00) בהתאם לתוכנית השטוחה. מספר הנסיעות ביום חול קטן ב-4 מהמספר שנקבע בהסכם הזיכיון (296 נסיעות במקום 300 לשני הכיוונים).	משרד התחבורה וצוות האב	תדירות הנסיעה של הרכבת הקלה אינה לפי הנקבע בהסכם הזיכיון

¹⁰ יצוין כי צוות האב מסר בתשובתו למשרד מבקר המדינה באפריל 2022, שהוא מאמץ המלצה זאת, והוא ישלב ביקורת "לקוח סמוי" מטעמו, במערך הבקורות שהוא יבצע בעתיד.



מידת תיקון הליקוי שעלה בביקורת המעקב				הליקוי בדוח הביקורת הקודם	הגוף המבוקר	פרק הביקורת
תוקן באופן מלא	תוקן במידה רבה	תוקן במידה מועטה	לא תוקן			
				הזכיין הקודם קיבל הטבות כספיות בסך מאות אלפי שקלים, בייחוד בהתחשב בתדירות שהתחייב לעמוד בה בהסכם הזיכיון. הטבות אלה קיבלו ביטוי בהפחתת תדירות הנסיעות, בשינויים במנגנון הקנסות ובהגדרת האיחורים.	משרד התחבורה, משרד האוצר וצוות האב	תדירות הנסיעה של הרכבת הקלה אינה לפי הנקבע בהסכם הזיכיון
				התארכות זמן הנסיעה של הרכבת הקלה והפחתת התדירות גורמות בהכרח לעלייה בצפיפות בתוך הקרון, בעיקר בשעות השיא. מסקר שביעות רצון שהכינה המינהלה בשנת 2015 עולה שכ-39% מהנוסעים הביעו שביעות נמוכה עד נמוכה מאוד מהצפיפות ברכבת.	משרד התחבורה וצוות האב	הצפיפות ברכבת הקלה
				במסגרת הפיקוח והבקרה של יחידת המהנדס בצוות האב על הרכבת הקלה לא מתקיימת בדיקה סדורה ותקופתית של רמת הצפיפות בקרונות הרכבת, ובדוח מדדי השירות שמכינה יחידת המהנדס המוגש למינהלה אחת לחודש לא נכללים נתונים על הצפיפות שנמדדה.	משרד התחבורה וצוות האב	הצפיפות ברכבת הקלה
				במועד סיום הביקורת (הקודמת), יותר משש שנים לאחר שהוחל בהפעלת הרכבת הקלה, המדינה טרם אישרה באופן סופי את התאמת מערכת הכרטוס לדרישות ההסכם, זאת כיוון שחלק גדול מבדיקות המערכת שביצע הזכיין הסתיימו בכישלון, היו חלקיות או לא היו מקובלות על המדינה. מיד עם הפעלת הרכבת הקלה התגלו בעיות תפעוליות ותקלות חוזרות ונשנות במכשירי הכרטוס והתיקוף הגורמות לפגיעה ניכרת באיכות השירות לנוסעים.	משרד התחבורה וצוות האב	אי-התאמת מכשירי הכרטוס והתיקוף לדרישות ההסכם הזיכיון
				במועד סיום הביקורת (הקודמת), יותר משלוש שנים לאחר פניית משרד התחבורה לזכיין בבקשה למסור לו נתונים בזמן אמת, טרם יושמה דרישה זו, והמדינה טרם הגיעה להסכמה עם הזכיין בנושא זה, ויש בכך משום פגיעה ברמת השירות לנוסע.	משרד התחבורה וצוות האב	הזכיין אינו מוסר נתונים בזמן אמת למשרד התחבורה



פרק הביקורת	הגוף המבוקר	הליקוי בדוח הביקורת הקודם	מידת תיקון הליקוי שעלה בביקורת המעקב			
			לא תוקן	תוקן במידה רבה	תוקן במידה מועטה	תוקן באופן מלא
אי-ביצוע מכרז ההארכות והשלוחות לקו האדום	משרד התחבורה וצוות האב	באפריל 2016 דיווח צוות המשא ומתן למנכ"ל משרד התחבורה דאז כי המשא ומתן נמצא בשלבי סיום, אך במקרה של כישלון בצעה היערכות ליישום חלופות שונות. על אף המשא ומתן שהתקיים במשך שנתיים ועל אף הפערים המהותיים בין הצדדים, נמשך המשא ומתן עם הזכיין כשנה נוספת עד שכשל, והדבר מנע את קידום החלופות שהוצגו וגרם לעיכוב ניכר בהקמת ההארכות והשלוחות לעיכוב בהרחבת השיחות של הקו האדום לשכונות ואזורים נוספים בירושלים.				
מערכת היחסים בין המדינה לזכיין	משרד התחבורה וצוות האב	המחלוקות הבלתי פוסקות והעברת נושאים רבים לבוררות מעידות על ניהול בסיסי לקוי של כל מערכת ההסכמים של המינהלה עם הזכיין ועל מערכת יחסים לקויה ביניהם.				
היעדר תיעוד להליך הפקת לקחים משותף	משרד התחבורה וצוות האב	אין אסמכתאות שמעידות כי צוות האב, המינהלה, משרד התחבורה ומשרד האוצר ביצעו הליך משותף של הפקת לקחים בכל הנוגע לדרך ההתקשרות עם הזכיין, לתפעול הרכבת הקלה ולשיפור השירות, וכן בתחומי התכנון, ההנדסה, הניהול והביצוע.				
פגיעה בשירות לנוסע עקב הסכם אי-התחרות	משרד התחבורה וצוות האב	הסכם אי-התחרות מגביל את יכולת המדינה לשפר את השירות לציבור ולהיענות לצורכי המשתמשים בתחבורה הציבורית על פי התפתחות העיר, והגידול באוכלוסייה והצרכים המשתנים והמעודכנים של נוסעים, זאת בייחוד עקב הגידול המתמיד במספר הנוסעים ברכבת הקלה.				



סיכום

הרכבת הקלה בירושלים היא אמצעי תחבורה עיקרי בעיר. באפריל 2021 התחלף הזכיין שהפעיל את הרכבת הקלה בירושלים, דבר שאיפשר למשרד התחבורה ולצוות האב לשנות מאפיינים מהותיים בהתקשרות בין המדינה לבין הזכיין, וכתוצאה מכך שונה גם השירות שמקבלים הנוסעים ברכבת הקלה. ביקורת המעקב העלתה כי רוב הליקויים שעלו בדוח הקודם תוקנו במידה רבה וחלק אף תוקן במלואו.

עם זאת, רמת הצפיפות של הנוסעים ברכבת הקלה בירושלים לא שופרה מאז סיום מועד הביקורת הקודמת, אפריל 2018, הגם שהבקרה שמבצע צוות האב על רמת הצפיפות של הנוסעים ברכבת הקלה מתבצעת על בסיס חודשי. על משרד התחבורה וצוות האב להמשיך לפעול לשיפור השירות, ובעיקר להעלות את תדירות הרכבות כדי להקטין את הצפיפות בהן. נוסף על כך על משרד התחבורה וצוות האב להמשיך ולפעול לשיפור תחושת הביטחון של הנוסעים בתחנות וברכבות.