

מבקר המדינה

דוח ביקורת מיוחד

השירות לציבור
בחברת דואר ישראל בע"מ



מבקר המדינה

דוח ביקורת מיוחד
השירות לציבור
בחברת דואר ישראל בע"מ



ירושלים, שבט התשע"ט, ינואר 2019

מס' קטלוגי 2019-001
ISSN: 0793-1948

ניתן להוריד גרסה אלקטרונית של דוח זה
מאתר האינטרנט של משרד מבקר המדינה
www.mevaker.gov.il

סדר: אונית שירותי מחשב בע"מ

פתח דבר

שירותי הדואר במדינת ישראל מוגדרים כשירותים חיוניים לציבור וניתנים בעיקר באמצעות חברת דואר ישראל. על חברת הדואר מוטלת החובה לתת בעיתות שגרה ובעיתות חירום שירותי דואר ובנקאות רבים בכל הארץ במחיר אחיד, והיא נדרשת לקיים פריסה ארצית של



יחידות דואר במרחק קצוב מכל בית אב. צרכני דואר רבים תלויים ביחידות הדואר נוכח מקום מגוריהם, לשם הפעלת עסקיהם או בשל מצבם האישי או הכלכלי, ולפיכך שירותי דואר איכותיים, נגישים ויעילים יש בהם כדי לשפר את איכות חייהם.

בשל ההתפתחויות הטכנולוגיות עבר בשנים האחרונות תחום הדואר בארץ ובעולם שינויים משמעותיים שהתבטאו בירידה במשלוח מכתבים לעומת עלייה עקבית במשלוח חבילות. שינויים אלו ואחרים וכן הצורך בהגברת התחרות השפיעו על תקני השירות והתעריפים שקבעה המדינה ברישיון שניתן לחברה בתחילת שנת 2015.

בשנים האחרונות הגיע למשרד מבקר המדינה מידע - בין היתר מתלונות הציבור - אשר הצביע על הידרדרות מתמשכת באיכות שירותי הדואר. בעקבות כך החלטתי לבחון כמה שירותים מרכזיים בתחום הדואר וכן את השירות הניתן לאוכלוסיות ייחודיות.

לנוכח החיוניות של שירותי הדואר לציבור מצאתי לנכון להוסיף על כלי הביקורת הקלאסיים גם **תהליך של שיתוף הציבור**, שמטרתו שמיעת עמדותיו של ציבור מגוון ככל הניתן בנוגע לשירותי הדואר הנפוצים ולנזקים שנגרמו לו בגלל ליקויים בשירותים אלו. תהליך שיתוף הציבור נעשה באמצעות שאלון מקוון שפורסם באתר המרשתת של משרד מבקר המדינה וברשת החברתית Facebook. נחשפו לתהליך כ-300,000 איש, וכ-9,600 מילאו את השאלון המקוון בשלמותו.

ממצאי דוח זה מעלים תמונה עגומה ולפיה בעשור שעבר מאז נפתח שוק הדואר הכמותי לתחרות הייתה איכות שירותי הדואר ירודה, והחברה התקשתה לספק שירותי דואר בכל רחבי המדינה ובהתאם לתנאי הרישיון שניתן לה. ממצאי הביקורת שפורטו בדוח מקיף זה מעלים ליקויים, מהם חמורים, בטיפול בדברי דואר ובחלוקתם לציבור.

ליקויים אלה התאפשרו בין היתר בשל פיקוח לקוי של אגף פיקוח דואר במשרד התקשורת על החברה ועל בעלי היתר אחרים לחלוקת דואר, והגיעו הדברים לכדי מצב שבו "איש הישר בעיניו יעשה".

הליך שיתוף הציבור שנעשה העלה ציונים המבטאים שביעות רצון נמוכה משירותים הניתנים ביחידות החברה: אגף פניות הציבור - ציון 1.64 (מתוך 5), השירות בסניפי החברה - 2.48; ומשירותים עיקריים שהיא מעניקה ללקוחותיה: קבלת חבילות מחו"ל - 2.09, שירות הדואר העוקב - 2.38. **80% מהמשיבים על השאלון ציינו כי נגרם להם נזק כלשהו**, ובין היתר, אי-קבלת מוצר שנקנה מחברה בחו"ל (80% מהמשיבים על השאלה), תשלום קנס בשל איחור בתשלום או החמצת אירוע משפחתי (כ-49%).

אחד המדדים לטיב השירות שהחברה מספקת לציבור הוא היקפן ומידת הצדקתן של התלונות על שירות זה. מרבית התלונות שהגיעו לנציבות תלונות הציבור שבמשרדי בנושא שירותי הדואר נמצאו מוצדקות.

הדוח מעלה ליקויים משמעותיים בכמה תחומים:

סדרי חלוקת הדואר: החברה אינה עומדת בזמנים שנקבעו ברישיונה. דברי דואר רגיל, דואר רשום ו"דואר 24" התעכבו בעת העברתם בין יחידות החברה, וחל עיכוב במיון דברי הדואר ביחידות החברה ובמסירתם לנמענים. דברי דואר אובדים לעיתים כשהם בחזקת החברה, ואין לה כל יכולת לאתר אותם או את המקום שבו אבדו, בין היתר כיוון שלא הפעילה מערכת לניטור דברי דואר ושקי דואר כנדרש בהוראות הרישיון. חמור הדבר במיוחד כשמדובר בשירות דואר רשום, שהלקוחות משלמים תשלום נוסף עבור המעקב אחריו.

שירות "דואר 24" אינו ממלא את ייעודו ובפועל אינו משמש שירות העברת דואר מהיר. עקב כך, יש חשש ממשי כי תיאור השירות באתר החברה והשם שניתן לו - "דואר 24" - מטעים את הציבור.

השירות ביחידות הדואר: החברה לא עמדה ביעד זמני ההמתנה בתור שנקבע ברישיון. בסניפים רבים זמני ההמתנה ארוכים וחלק מלקוחות החברה עוזבים את התור לפני קבלת השירות. בחלק מהיישובים במגזר הלא-יהודי נמצאו ממצאים חמורים במיוחד בתחום זה: התנאים ביחידות השירות אינם נאותים ואף אינם מכבדים את

מקבלי שירותי הדואר ואת נותני השירותים, ובחלקן זמני ההמתנה לשירות מתארכים עד כדי שעה ויותר.

אין לחברה נתונים בזמן אמת על זמני ההמתנה במאות יחידות דואר, ועקב כך נפגעת יכולתה של הנהלת החברה לאתר סניפים שבהם זמן ההמתנה ארוך ולפעול לקיצורם, אף בזמן אמת, כדי לשפר את השירות ללקוחות החברה ולעמוד בהוראות הרישיון.

השירות לתושבי הפריפריה: משך שנים הזניחה החברה את שירותי הדואר שסיפקה באמצעות קווי "דואר נע" לתושבי הפריפריה והמגזר הכפרי, המונים כ-1.2 מיליון תושבים בכ-1,100 יישובים, ואלו לא זכו לקבל את סל שירותי הדואר שהם זכאים לו ככלל האזרחים. מספר הבקורות שערכה החברה על השירות בקווי הדואר הנע ועל קבלני החלוקה ביישובי הפריפריה והמגזר הכפרי היה זניח.

השירות לאנשים עם מוגבלות: החברה הזניחה במשך שנים את הנגשת יחידותיה לאנשים עם מוגבלות כנדרש בחוק. בין היתר, החברה לא הדריכה את כל העובדים נותני השירות בנושא סוגי המוגבלויות וההתאמות הנדרשות לכל אחד מהם, ובמשך שנים לא ביצעה סקר נגישות לשם קבלת תמונת מצב בנושא הנגישות בכל יחידותיה.

השירות לגופים ציבוריים: גופים ציבוריים כמו הנהלת בתי המשפט, רשות האוכלוסין וההגירה ורשות המיסים בישראל שולחים באופן תדיר דברי דואר בעלי חשיבות רבה עבור נמעניהם. הועלו ליקויים מהותיים בשירותי העברת דברי הדואר של גופים ציבוריים חשובים אלה, שאינם עולים בקנה אחד עם אמות המידה שהחברה נדרשת לעמוד בהן בתחום היעילות והבקרה, בייחוד לנוכח חשיבותם של דברי דואר אלה, שאובדנם גורם לציבור נזקים, גם כספיים, ועוגמת נפש רבה.

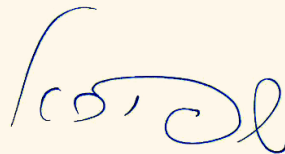
מכלול הממצאים בדוח ובכללם הליקויים בפעולות משרד התקשורת מלמדים כי המשרד כשל בתפקידו כגורם מאסדר של שוק הדואר ולא פעל כנדרש ממנו כדי להבטיח שהחברה תעמוד ביעדי השירות שנקבעו לה. במשך שנים האגף לפיקוח דואר במשרד התקשורת לא מילא את תפקידו כיאות נוכח הפגיעה באיכות שירותי הדואר שמספקת החברה.

עוד מצביע הדוח על כך שמאז פתיחת שוק הדואר הכמותי לתחרות לפני יותר מעשור לא בחנו משרדי התקשורת והאוצר באופן שוטף את הוצאות חברת הדואר על תפעול השירות האוניברסלי - דהיינו חלוקת דואר בכל רחבי הארץ במחיר אחיד - דבר שיש בו

כדי לפגוע באיתנותה הכספית של החברה, ביכולתה לספק שירות אוניברסלי איכותי ובקידום התחרות בשוק הדואר.

הבטחת שירותי דואר איכותיים לכל הציבור בכל רחבי המדינה מחייבת איגום משאבים לאומיים והיערכות מערכתית של גופים רבים, ובהם חברת הדואר, גורמי פיקוח ואסדרה ומשרדים ממשלתיים האמונים על הבטחת מימונם של שירותים אלו. היערכות נכונה של כלל הגופים הנוגעים בדבר עשויה להבטיח מתן שירותי דואר איכותיים לכול, צמצום נזקים ישירים ועקיפים לציבור והזלת שירותי הדואר.

אבקש לציין לחיוב כי מאז תחילת הביקורת נקטה החברה פעולות לתיקון הליקויים ובהן הקמה ותפעול של בית מיון ארצי, מרכזי חלוקת חבילות ומרכזי דוורים אזוריים. אין בכך די, ועל משרדי הממשלה הנוגעים בדבר ועל חברת הדואר ללמוד את ממצאי הדוח ולפעול בנחישות, כל גוף בתחום אחריותו, לשיפור שירותי הדואר ולהגברת הפיקוח על בעלי ההיתר לחלוקת דואר, ולקבוע כללים אחידים ויעדי טיב שירות שיבטיחו כי כל הציבור במדינה, ובכלל זה תושבי הפריפריה והמגזר הכפרי, יקבלו שירותי דואר איכותיים מכלל בעלי ההיתר. כמו כן, עליהם לדאוג שאנשים עם מוגבלות יוכלו לקבל שירותי דואר במקום שבו מקבל כלל הציבור את השירות.



יוסף חיים שפירא, שופט (בדימ')

מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

ירושלים, שבט התשע"ט
ינואר 2019

المقدمة

تُعرّف خدمات البريد في إسرائيل على أنها خدمات ضرورية للجمهور وتُقدّم بالأساس بواسطة شركة بريد إسرائيل. ملقى على عاتق شركة البريد أن تقدّم في الأوقات العادية وفي أوقات الطوارئ خدمات بريديّة ومصرفيّة



كثيرة في البلاد وبسعر موحد. كما يتوجب عليها أن توفر توزيعًا على مستوًى قطريّ لوحدات البريد على بعد محدد من كلّ منزل. الكثير من مستخدمي خدمات البريد متعلّقون بوحدات البريد على ضوء مكان سكنهم، وذلك لتشغيل مصالحهم أو بسبب وضعهم الشخصي أو الاقتصاديّ، وعليه فإنّ خدمات البريد العالية الجودة، المتاحة والناجعة من شأنها تحسين جودة حياتهم.

في أعقاب التطوّرات التكنولوجيّة، مرّ قطاع البريد في السنوات الأخيرة في البلاد والعالم بتغيّرات كبيرة انعكست في انخفاض إرسال الرسائل مقارنة بالزيادة المتواصلة في إرسال الطرود. هذه التغيّرات وغيرها، إضافة إلى الحاجة إلى تعزيز المنافسة، أثّرت في معايير الخدمة والتعرفة التي حدّتها الدولة في الترخيص الذي منحه لشركة البريد في مطلع سنة 2015.

في السنوات الأخيرة وصلت إلى ديوان مراقب الدولة معلومات، من بينها معلومات من شكاوى الجمهور، أشارت إلى تدهور مستمر في جودة الخدمات البريدية. ونتيجة لذلك، قرّرت فحص عدد من الخدمات الرئيسية في مجال البريد وكذلك الخدمات المقدمة للفئات السكانية الخاصة.

في ضوء حيوية الخدمات البريدية المقدمة للجمهور، وجدت أنه من المناسب أن أضيف إلى وسائل الرقابة التقليدية **عملية مشاركة الجمهور** التي تهدف إلى الاستماع لمواقف جمهور، متنوع قدر الإمكان، من الخدمات البريدية الشائعة والأضرار التي لحقت بهم بسبب النواقص في هذه الخدمات. أُجريت عملية مشاركة الجمهور من خلال استبيان عبر الإنترنت نُشر على موقع ديوان مراقب الدولة على شبكة الإنترنت وعلى شبكة التواصل الاجتماعي Facebook. اطلع على هذا العملية حوالي 300,000 شخص، من بينهم 9600 استكملوا تعبئة الاستبيان المحوسب.

تُظهر نتائج هذا التقرير صورة محزنة يتبين منها أنه في العقد الذي تلا افتتاح سوق البريد الكمي للمنافسة، كانت جودة خدمات البريد متدنية، ووجدت الشركة صعوبة في توفير خدمات البريد في جميع أنحاء البلاد ووفقاً لشروط الترخيص الممنوحة لها. تبين نتائج الرقابة المفصلة في هذا التقرير الشامل نواقص، منها ما هو خطير، في معالجة الرسائل المنقولة عبر البريد وتوزيعها على الجمهور. وقعت هذه النواقص بسبب الإشراف غير السليم من جانب إدارة الإشراف البريدية التابعة لوزارة الاتصالات على الشركة وعلى أصحاب التراخيص الآخرين لتوزيع البريد أيضاً، ووصلت الأمور إلى درجة أن يفعل كل شخص ما يروق له.

انبثقت عن إجراء مشاركة الجمهور الذي نُفذ، درجات تعبر عن مستوى منخفض من الرضا عن الخدمات التي تقدمها وحدات الشركة: قسم توجّهات الجمهور في البريد - 1.64 درجة (من 5)، خدمات شركة - 2.48؛ وعن الخدمات الرئيسية التي تقدمها لعملائها: الطرود القادمة من خارج البلاد - 2.09؛ خدمة البريد المتعقب - 2.38. أشار 80% من المجيبين عن أسئلة الاستبيان أنه قد لحق بهم ضرر ما، مثل: عدم استلام منتج تمّ شراؤه من شركة من خارج البلاد (80% من المجيبين عن السؤال)، دفع غرامة عن التأخر في الدفع أو تفويت فرصة المشاركة في حدث عائلي (حوالي 49%).

أحد مؤشرات جودة الخدمة المقدمة للجمهور هو حجم الشكاوى بشأن الخدمة ومدى صدق هذه الشكاوى. معظم الشكاوى التي تلقّاها مندوب شكاوى الجمهور في ديواني بشأن الخدمات البريدية كانت شكاوى صادقة.

יבין التقرير نواقص كبيرة في عدّة مجالات:

نظام توزيع البريد: لا تتقيّد الشركة بالتواريخ المحددة المنصوص عليها في ترخيصها. إذ إنّ مراسلات عبر البريد العاديّ والبريد المسجّل و "بريد 24" تأخّرت عند نقلها بين وحدات الشركة، وكان هناك تأخير في فرز البريد في وحدات الشركة وتسليمه إلى المرسل إليهم. بالإضافة إلى ذلك، غالبًا ما تضيع مراسلات خلال وجودها بمسؤوليّة الشركة التي لا تملك القدرة على العثور عليها أو تحديد المكان الذي فُقدت فيه، وذلك لأنّه لا يوجد نظام متابعة وحفظ للمراسلات البريديّة وأكياس البريد كما تتطلّب تعليمات الترخيص. الأمر خطير بشكل خاصّ عندما يتعلّق بخدمة البريد المسجّل الذي يدفع الزبائن مقابل تعقّبه.

خدمة "بريد 24" لا تفي بمهمّتها ولا تشكّل في الواقع خدمة إرسال بريد سريع. ونتيجة لذلك، هناك قلق حقيقيّ من أنّ وصف الخدمة على موقع الإنترنت التابع للشركة والاسم الذي تحمله "بريد 24" - يضلّلان الجمهور.

الخدمة في وحدات البريد: لم تتقيّد الشركة بهدف أوقات الانتظار في الطابور المحدّدة في الترخيص. في الكثير من الفروع أوقات انتظار طويلة تدفع بعض زبائن الشركة إلى مغادرة الطابور قبل تلقّي الخدمة. في بعض البلدات في المجتمع غير اليهودي، تبيّنت نتائج خطيرة بشكل خاصّ في هذا المجال: الظروف في وحدات الخدمة ليست لائقة، بل إنّها لا تتمّ عن احترام لمتلقّي الخدمة البريديّة ومقدّمها، وفي بعضها تصل أوقات الانتظار للحصول على الخدمة إلى ساعة أو أكثر.

لا تمتلك الشركة أيّ معطيات في وقت حقيقيّ على فترات الانتظار في مئات وحدات البريد، وبالتالي تتضرّر قدرة إدارة الشركة على تحديد الفروع التي يكون فيها وقت الانتظار طويلًا لتعمل على تقصيره، حتّى في وقت حقيقيّ، وتحسين خدمة الزبائن الشركة والتقيّد بتعليمات الترخيص.

خدمة السكان في المناطق البعيدة عن المركز: عبي مدار سنوات أهملت الشركة خدمات البريد التي تقدمها عبر خطوط "البريد الجوّال" لسكّان المناطق البعيدة عن المركز والقطاع القرويّ الذين يبلغ عددهم حوالي 1.2 مليون نسمة في حوالي 1100 بلدة الذين لم يتلقّوا سلة خدمات البريد التي يستحقّونها كسائر المواطنين. إنّ عدد مرّات الرقابة التي أجرتها الشركة على خدمة البريد في خطوط البريد الجوّال وعلى مقاولي التوزيع في المناطق البعيدة عن المركز والقروية قليلًا جدًّا.

השירות לאלشخاص ذوي القدرات المحدودة: لسنوات، أهملت الشركة مسألة إتاحة وحداتها للأشخاص ذوي القدرات المحدودة كما هو مطلوب بموجب القانون. إذ لم تقم الشركة بإرشاد جميع مزودي الخدمات بالنسبة إلى أنواع المحدوديات والملاءمات المطلوبة لكل نوع منها، وعلى مدار سنوات لم تُجرِ مسحًا لإتاحة وحدات البريد لذوي المحدوديات، بهدف الحصول على صورة الوضع في هذا المجال في جميع وحداتها.

خدمة البريد للهيئات العامة: ترسل الهيئات العامة مثل إدارة المحاكم سلطة السكّان والهجرة وسلطة الضرائب في إسرائيل بانتظام رسائل بريد ذات أهمية كبيرة بالنسبة إلى المرسل إليهم. لقد تبين أنّ هناك نواقص كبيرة في خدمات نقل البريد من الهيئات العامة الهامة. لا تتوافق هذه النواقص مع المعايير التي يتعين على الشركة التقيّد بها في مجال النجاعة والمراقبة، لا سيما في ضوء أهمية هذه الرسائل التي يتسبّب ضياعها في أضرار للجمهور، أضرار ماليّة وخيبية أمل أيضًا.

تشير مجمل النتائج في التقرير، بما في ذلك النواقص في نشاطات وزارة الاتصالات، إلى أنّ الوزارة فشلت في دورها كمنظّم لسوق خدمات البريد ولم تتصرّف كما هو مطلوب منها لضمان أن تحقّق الشركة الأهداف التي حدّدت لها في مجال الخدمة التي تقدّمها. على مدار سنوات لم يقم قسم الإشراف على البريد في وزارة الاتصالات بدوره على الوجه الأكمل في ضوء الضرر الذي يلحق بجودة خدمات البريد التي تقدمها الشركة.

كما يشير التقرير أيضًا إلى أنّه منذ فتح سوق خدمات البريد الكميّ للمنافسة قبل أكثر من عقد، لم تفحص وزارتا الاتصالات والماليّة بانتظام نفقات شركة البريد على تشغيل الخدمة الشاملة - أي توزيع البريد في جميع أنحاء البلاد بسعر موحد - وهو ما قد يؤدي إلى الإضرار بالاستقرار الماليّ للشركة وبقدرتها على توفير خدمة شاملة عالية الجودة والنهوض بالمنافسة في سوق خدمات البريد.

يتطلّب ضمان خدمات البريد الجيدة للجمهور بأكمله في جميع أنحاء البلاد تجميع الموارد الوطنيّة والاستعداد الشامل للعديد من الهيئات، بما في ذلك شركة البريد، هيئات الإشراف والتنظيم والوزارات المسؤولة عن ضمان تمويل هذه الخدمات. قد يضمن الاستعداد السليم لجميع الهيئات ذات الصلة توفير خدمات بريد جيّدة للجميع، والحدّ من الأضرار المباشرة وغير المباشرة للجمهور وخفض أسعار خدمات البريد.

אוֹדֵא אֲשֵׁיד בְּאֵת מִנֵּד בְּדֵאִיֶּה הַרְקָבִיֶּה אֲתָחַדְתִּי הַשְּׂרָכָה חֲטוּוֹת לִיִּשְׁלֵיחַ הַנּוֹאֻסִים, בְּמֵה בִּי זֶלֶק אִינְשֵׂה וְתִשְׁגִּיל מִרְכַּז הַפְּרִזִּי הַפְּטֻרִי וּמִרְכַּז תּוֹזִיעַ הַטְּרוּד וּמִרְכַּז הַתּוֹזִיעַ הָאִיִּלִּמִיֶּה. לְכֵן הַזֶּה לֹא יִכְפֵּי, וַיִּבֶגַע עַל הַוּזָרָת הַמַּעֲנִיֶּה וְשִׂרְכָה הַבְּרִיד דְּרָסָה נְתָאֵךְ הַתְּפִיר וְהַעֲמֵל בְּחִזְמֵה, כָּל הַיֵּתֶה בִּי נְטָאֵךְ מִסְּוֹלִיֵּתָהָ, לְתַחֲסִין חֲדָמַת הַבְּרִיד וְזִיָּדָה אִיִּשְׂרָף עַל אֲשַׁבֵּי תְּרָאִיִּס תּוֹזִיעַ הַבְּרִיד וְלוֹשַׁע קְוָעַד מוֹחֲדָה וְאַהֲדָף גּוּדָה חֲדָמָה תַּזְמֵן אֲנִי יַחֲסֵל הַגְּמֹהוּר בְּאַכְמֵלֵה בִּי הַדּוּלֶה, בְּמֵה בִּי זֶלֶק סְגָן הַמְּנָאֻךְ הַבְּעִידָה עַן הַמִּרְכַּז וְהַקְּטָע הַקְּרוּיִי עַל חֲדָמַת בְּרִיד עֵלִיָּה גּוּדָה מִן כָּל אֲשַׁבֵּי הַתְּרָאִיִּסִים. כְּמֵה אֲנִי עֵלֶיָּה זְמָן חֲסוּל הָאֲשַׁחֲסֵי זוּי הַמְּחֻדוּדִיָּת עַל חֲדָמַת הַבְּרִיד בִּי הָאֵמָכֵן הַתִּי יִתְלַקֵּי בִּי עֵמֶה הַגְּמֹהוּר הַחֲדָמָה.



יוסף חיים שפירא, קאז (מתقاعد)
מראב הדיולה
ומנדוב שכווי הגמهور

אורשלימ הקדס, קאנון הַתַּנִּי 2019

תוכן העניינים

תקציר // 3

מבוא // 17

פעולות הביקורת // 20

רקע // 20

תהליך שיתוף הציבור בהליך הביקורת // 22

שביעות רצון משירותי הדואר // 24

דיווח על נזקים שמקורם בשירותי דואר לקויים // 24

נזקים משירותי הדואר במגזר העסקי // 26

ליקויים בשירותי הדואר העיקריים // 31

ליקויים כלליים בהעברת דברי דואר לציבור // 32

שירות דואר רגיל // 39

שירות דואר רשום // 49

פניות ותלונות מהציבור שהתקבלו בחברה בנוגע

לשירות דואר רשום // 49

ליקויים בשירות דואר רשום // 50

שירות "דואר 24" // 59

ליקויים בשירות "דואר 24" // 59

אי-נקיטת צעדים מצד המאסדר לתיקון הליקויים

במשך שנים // 63

דואר נע // 66

ליקויים בשירות ההיסעים של יחידות דואר נע // 66

ליקויים בחלוקת דואר ביישובי הדואר הנע // 72

השירות ביחידות הדואר (סניפים וסוכנויות) // 77

זמן ההמתנה בתור ביחידות הדואר // 77

שירות חלקי ולקוי בסוכנויות הדואר המופעלות בידי
זכ"ן // 84

החברה אינה מספקת ללקוחותיה את מלוא שירותי
הדואר באופן רציף // 85

החברה לא תכננה כראוי את מערך
סוכנויות הדואר // 89

סכסוך עסקי בין סוכני הדואר לחברה // 90

אגף פיקוח דואר במשרד התקשורת // 93

חשיבות הפיקוח על שוק הדואר ובעלי היתר // 93

הפיקוח על פעילות חברת דואר ישראל // 94

הטיפול בפניות הציבור באגף פיקוח דואר // 97

בחינת שוק הדואר והשירותים האוניברסליים // 100

חשיבות הפיקוח על מתן שירות אוניברסלי // 100

הפיקוח של אגף פיקוח דואר על בעלי היתר
(אחרים) לחלוקת דואר // 104

אי-השתתפות בעלי היתר במימון שירותי הדואר
האוניברסליים // 113

אי-בחינת תעריפי הדואר שנקבעו לחברה // 113

ליקויים במתן שירותים לגופים ציבוריים // 117

הנהלת בתי המשפט // 117

שיבושים בהעברת דברי דואר רשומים עם אישור
מסירה // 119

העברת דברי דואר מהב"ה לנמענים באמצעות חברה
חיזונית // 122

רשות המיסים בישראל // 123

רשות האוכלוסין וההגירה // 125

בעיות ייחודיות לערים ולכפרים במגזר הלא יהודי // 130

מתן שירות לקוי בסניפים ובסוכנויות הדואר // 130

קשיים במסירת דברי דואר // 134

ליקויים באתר חברת הדואר בשפה הערבית // 137

ליקויים בפעילות מערך שירות הלקוחות // 139

חוסר נגישות מוקד 171 ללקוחות שאינם דוברי
עברית // 144

התאמת מוקד 171 לצורכי אנשים
עם מוגבלות // 145

היעדר מענה בשירות צ'ט // 146

ליקויים במערכות המחשוב של מוקד 171 // 146

היעדר אסדרה בדבר טיב השירות במוקד הטלפוני
בהוראות הרישיון // 147

איכות הטיפול בפניות הציבור במוקד הטלפוני // 148

הנגשת יחידות חברת דואר ישראל לאנשים עם מוגבלות // 150

אי-היערכות החברה לקידום הנגשת יחידותיה
בשנים 2010 עד 2015 // 152

אי-הנגשת מרכיבי נגישות מבנה לאנשים עם
מוגבלות // 159

אי-הנגשת שירותי הדואר לאנשים

עם מוגבלות // 161

סיכום // 165

الفهرس

الموجز // 3

المقّمة // 17

إجراءات الرقابة // 20

الخلفيّة // 20

سيرورة مشاركة الجمهور في إجراء الرقابة // 22

الرضا عن خدمات البريد // 24

الإبلاغ عن أضرار مردّها خدمات البريد المنقوصة // 24

أضرار تسببت فيها خدمات البريد لقطاع الأعمال // 26

نواقص في خدمات البريد الأساسية // 31

نواقص عامّة في نقل محتويات بريديّة إلى الجمهور // 32

خدمة البريد العاديّ // 39

خدمة البريد المسجّل // 49

توجّهات وشكاوى من الجمهور تلقّتها الشركة بشأن خدمات

البريد المسجّل // 49

نواقص في خدمات البريد المسجّل // 50

خدمات "بريد 24" // 59

نواقص في خدمات "بريد 24" // 59

عدم اتّخاذ خطوات من جانب هيئة التنظيم لإصلاح النواقص على

مدار سنوات // 63

البريد الجوّال // 66

نواقص في خدمات النقل في وحدات البريد الجوّال // 66

نواقص في توزيع البريد في بلدات البريد الجوّال // 72

الخدمة في وحدات البريد (الفروع والوكالات) // 77

مدّة الانتظار في الطابور في وحدات البريد // 77

خدمة جزئية ومنقوصة في وكالات يشغلها أصحاب امتياز

// 84

لا توفّر الشركة لزيائنها خدمات البريد كاملة وباستمرار // 85

لم تخطّط الشركة بالشكل اللائق شبكة وكالات البريد // 89

نزاع ماليّ بين وكلاء البريد والشركة // 90

قسم مراقبة البريد في وزارة الاتصالات // 93

أهميّة مراقبة سوق البريد وأصحاب التراخيص // 93

مراقبة نشاط شركة بريد إسرائيل // 94

معالجة توجّهات الجمهور في قس مراقبة البريد // 97

فحص سوق البريد وخدمات البريد العامّة // 100

أهميّة مراقبة تقديم خدمات البريد العامّة // 100

مراقبة قسم مراقبة البريد على أصحاب تراخيص (آخرين)

لتوزيع البريد // 104

عدم مشاركة أصحاب التراخيص في تمويل خدمات البريد

العامّة // 113

عدم فحص تعرفة البريد التي حُدّدت للشركة // 113

نواقص في تقديم الخدمات للهيئات العامّة // 117

إدارة المحاكم // 117

خلل في نقل مراسلات عبر البريد المسجّل تصديق

استلام // 119

نقل مراسلات بريديّة من إدارة المحاكم إلى المرسل إليهم
عن طريق شركة خارجيّة // 122

سلطة الضرائب في إسرائيل // 123

سلطة السكّان والهجرة // 125

مشاكل خاصّة بالمدن والقرى في المجتمع غير اليهوديّ // 130

تقديم خدمات منقوص في فروع ووكالات البريد // 130

صعوبات في تسليم المراسلات البريديّة // 134

نواقص في موقع شركة البريد باللغة العربيّة // 137

نواقص في عمل منظومة خدمة الزبائن // 139

انعدام الإتاحة لمركز 171 للزبائن غير الناطقين
بالعبريّة // 144

ملاءمة مركز 171 لاحتياجات الأشخاص ذوي
المحدوديّات // 145

عدم وجود ردّ من خلال خدمة الدردشة // 146

171 نواقص في منظومة الحوسبة في مركز 171 // 146

عدم وجود تنظيم بالنسبة إلى جودة الخدمة في المركز
الهاتفي في تعليمات الترخيص // 147

جودة معالجة توجّهات الجمهور في المركز الهاتفيّ // 148

إتاحة وحدات بريد إسرائيل للأشخاص ذوي المحدوديّات // 150

عدم استعداد الشركة لتعزيز إتاحة وحداتها في السنوات 2010
حتّى 2015 // 152

عدم توفير مرگبات إتاحة البناية للأشخاص ذوي
المحدوديات // 159

عدم إتاحة خدمات البريد للأشخاص ذوي
المحدوديات // 161

إجمال // 165