

المقدمة

تُعرّف خدمات البريد في إسرائيل على أنها خدمات ضرورية للجمهور وتُقدّم بالأساس بواسطة شركة بريد إسرائيل. ملقّي على عاتق شركة البريد أن تقدّم في الأوقات العادية وفي أوقات الطوارئ خدمات بريدية ومصرفية



كثيرة في البلاد وبسعر موحد. كما يتوجّب عليها أن توقّر توزيعًا على مستوًى قطريّ لوحدات البريد على بعد محدّد من كلّ منزل. الكثير من مستهلكي 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 منحتة 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. أجريت 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 توجهات 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 تلقاها 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 الفرويّ 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 والقرويّة 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 وخيبة 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 אֵן אֶשֶׁיד בְּאִתּוֹ מִנֵּד בְּדִיאַת הַרְקָבָה אֶתְּחַדַת הַשְּׂרָכָה חֲטוּוֹת לִאִסְלַח הַנּוֹאֻסִים, בְּמֵא בִּי זֶלֶק אִנְשָׂא וּתְשִׁיגִיל מִרְכַּז הַפְּרִז הַפְּטֻרִי וּמִרְכַּז תּוֹזִיעַ הַטְּרוּד וּמִרְכַּז הַתּוֹזִיעַ הָאִקְלִימִיָּה. לְכֵן הַזֶּה לֹא יִכְפֵּי, וַיִּבֶּג עַלֵּי הַוּזָרָת הַמַּעֲנִיָּה וּשְׂרָכָה הַבְּרִיד דְּרָסָה נְתַאֲךְ הַתְּפִיר וְהַעֲמַל בְּחִזְמ, כָּל הַיֵּתָה בִּי נְטָאֻךְ מְסוֹלִיָּתָהָ, לְתַחֲסִין חֲדָמַת הַבְּרִיד וּזְיָדָה אִשְׂרָפ עַלֵּי אֲסָחָב תְּרַאֲחִיס תּוֹזִיעַ הַבְּרִיד וּלּוֹעַץ קּוֹאֵד מוֹחֲדָה וְאַהֲדָפִים גּוּדָה חֲדָמָה תְּזַמֵּן אֵן יַחֲסַל הַגְּמְהוֹר בְּאַכְמֵה בִּי הַדּוּלָה, בְּמֵא בִּי זֶלֶק סְגָאן הַמְּנָאֻךְ הַבְּעִידָה עַן הַמִּרְכַּז וְהַקְּטָאֻךְ הַקְּרוּיָּ עַלֵּי חֲדָמַת בְּרִיד עֵאלִיָּה גּוּדָה מִן כָּמִיעַ אֲסָחָב הַתְּרַאֲחִיס. כְּמֵא אֵן עֲלֵיָּהּ זְמָאן חֲסוּל אֲשִׁחָסֻס זּוּי הַמְּחֻדּוּדִיָּת עַלֵּי חֲדָמַת הַבְּרִיד בִּי הָאִמָּאֵן הַתִּי יִתְלַקֵּי בִּי עֵאמָה הַגְּמְהוֹר הַחֲדָמָה.

יוסף חַיִּים שַׁפִּיר, קָאָז (מְתַאֲעַד)
מְרַאֲבֵי הַדּוּלָה
וּמְנַדּוּב שְׂכָאוּי הַגְּמְהוֹר

אֹרְשִׁלִּיַם הַקְּדֵס, כָּאֵנוֹן הַתְּאֵנִי 2019