



משרד התקשורת
מינהל הדואר

פניות ציבור - שירותי דואר ובנק הדואר

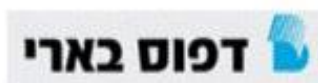
דו"ח מסכם לשנת 2019

מרץ 2020

השחקנים בשוק הדואר הכמותי



היימישע פוסט



פרסום יעיל



ישנם 12 שחקנים מהם שני שחקנים דומיננטיים, דואר ישראל ומסר

י"ג באדר תש"פ
9 במרץ 2020

לכבוד
מר נתי כהן
המנהל הכללי
משרד התקשורת
בא

הנדון: דו"ח פניות ציבור שירותי דואר ובנק הדואר לשנת 2019

משרד התקשורת ("המשרד") מופקד על אסדרת ענף הדואר ושירותי בנק הדואר בישראל בהתאם להוראות חוק הדואר, התשמ"ו-1986 ("החוק"). המשרד מבצע את תפקידו על פי החוק באמצעות מינהל הדואר ("המינהל"). המינהל מטפל בפניות ותלונות הציבור המופנות אליו בנוגע לשירותי הדואר ובנק הדואר.

הטיפול בפניות ותלונות הציבור מהווה נדבך חשוב בפעילות המינהל, בין היתר, הוא מהווה כלי לאיתור כשלים מערכתיים בשירות לציבור לרבות הטיפול במקרים, סוגיות ותלונות פרטניות של לקוחות.

בהתאם לנוהל המשרד לטיפול בפניות ותלונות הציבור, המשרד מהווה כערכאת ערעור על מענה הגורם המפוקח וזאת לאחר שהפניה ו/או התלונה הועברה להתייחסות הגורם המפוקח.

פניות הציבור מתקבלות במינהל באמצעים שונים כמפורט: טופס המקוון הקיים באתר המשרד לרבות אפשרות לצירוף קבצים; מענה אנושי בטלפון; פקס; דואר אלקטרוני ובאמצעות משלוח פניה לכתובת: רחוב יפו 23, ירושלים 9199907.

בשנת הדו"ח חברת הדואר ביצעה שינויים ושיפורים לטובת שיפור השירות לציבור: איחוד בתי המיון האזוריים (תל אביב, חיפה וירושלים) והעברתם לבית מיון אחד במודיעין. במצב זה ניתן להשתמש בתשתיות המכתבים לסיוע במיון דברי דואר נפחיים וההיפך; פתיחה נוספת של מרכזי מסירה אשר תומכת בפעילות מרכז הסחר המקוון החדש במודיעין המשמש למיון וניתוב חבילות ודברי דואר המגיעים מחו"ל. כידוע, הפעלת מרכז הסחר המקוון הוביל לשיפור משמעותי במשך העברת חבילה לנמען מרגע הגעתה לישראל. נכון לשנת הדו"ח ישנם 633 מרכזי מסירה; אפשרות למסירת דברי דואר בנקודות מסירה מחוץ ליחידות הדואר באה להקל על העומסים ביחידות הדואר, לצמצם את זמני ההמתנה בתור ביחידות הדואר ולאפשר לציבור לאסוף את החבילות בשעות נרחבות יותר; המשך התקנה של מערכת לניהול תורים שהסתכם ב-448 מכשירים בסוף שנת 2019. במהלך רבעון ראשון 2020 יותקנו מכשירים בעוד 15 יחידות דואר. עוד יצוין כי בשנה זו נמשך תהליך של שיפור השירות במוקד 171 תוך השקעת מאמצים להטמעת כלים טכנולוגיים נוספים לצורך שיפור זמן ההמתנה למענה אנושי ואחוזי הנטישה; שעות הפעילות ביחידות הדואר הוארכו לעד שעה שמונה בערב וניתנים בין השעות 08:00-20:00 ברציפות שלוש פעמים בשבוע בכ-184 יחידות דואר בכל רחבי הארץ.

כמו כן, בסוף שנת 2018 מינה שר התקשורת ועדה מיעצת לבחינת שירותי הדואר בתחום השמור ("ועדת רוזן"), בראשות מר דני רוזן. ועדת רוזן התבקשה לבחון, בין היתר, עדכון קביעת תקני האיכות והשירות בנוגע לשירותי הדואר בתחום השמור הקבועים ברישיון הכללי שהוענק לחברת הדואר; עדכון שירותי הדואר בתחום השמור אשר נקבעו כשירותים אוניברסליים בתקנות השירותים האוניברסליים; בחינת הצורך בעדכון קריטריונים ומדדים לפרישת יחידות דואר ברחבי הארץ; בחינת המשך פתיחת שירותי הדואר בתחום השמור לתחרות; בחינת הצורך

במתן הוראות להשתתפות במימון מתן שירותי הדואר הבסיסיים; בחינת הצורך בהמשך פיקוח מחירים בנוגע לשירותי דואר בתחום השמור.

ועדת רוזן הגישה את המלצותיה בפברואר 2019.

המלצות ועדת רוזן טרם יושמו.

שירותי דואר:

כללי - במהלך שנת 2019 התקבלו במינהל 1,478 פניות ציבור אשר עניין שירותי הדואר המסופקים לציבור; כמות המהווה עליה של כ-31% ביחס לכמות הפניות, אשר התקבלו אשתקד ואשר עמדו על 1,125 פניות.

להלן השירותים העיקריים שהציבור פנה בגינם בנוגע לשירותי דואר:

1. חלוקת דואר

כ-37% מסה"כ פניות הציבור (557 פניות) שנתקבלו השנה, עסקו בשירותי "דואר רגיל", חבילות, "דואר 24", "דואר עוקב", "דואר רשום", דואר "רשום מהיר", מברק ו"דואר מהיר".

2. דואר בינלאומי נכנס

כ-27% (409 פניות) מסה"כ הפניות שהתקבלו השנה, עסקו בדואר בינלאומי רגיל, צרורות, חבילות, דואר רשום, דואר EMS, אקופוסט וניתוב שגוי.

3. דואר בינלאומי יוצא

כ-5% (73 פניות) מסה"כ הפניות שהתקבלו השנה, עסקו בדואר רגיל, צרורות, חבילות, דואר רשום, דואר EMS ודואר אקופוסט.

4. תשתיות

כ-27% (407 פניות) מסה"כ הפניות שהתקבלו השנה, עסקו במוקד 171, שירותי אשנב, תאי דואר שכורים, תאי חלוקה, תיבות מכתבים (אדומות), קובץ מיקודים, מרכזי מסירה, יחידות דואר ודואר נע.

5. מדיניות

כ-1.5% (23 פניות) מסה"כ הפניות שהתקבלו השנה, עסקו ברפורמה בדואר ישראל, תעריפים, עמילות מכס, איחוד יחידות דואר ובקשות לקבלת מידע ונתונים.

6. אחר

כ-2.5% (39 פניות) מסה"כ הפניות אשר התקבלו השנה, עסקו בשירות הבולאי, ענייני עובדי דואר ישראל והמשרד.

7. בעלי היתרים

השנה חלה ירידה במספר הפניות המתייחסות לבעלי היתרים (43 פניות השנה לעומת 55 פניות אשתקד, ירידה של כ-29%). חלקן היחסי של הפניות המתייחסות לבעלי היתרים (שאינם חברת הדואר) מכלל הפניות, הגיע השנה לכ-3% לעומת 5% אשתקד. יצוין כי רוב הפניות בתחום זה עסקו בשירותי חלוקת הדואר של חברת מסר ב.א.ב. בע"מ ("מסר").

שירותי בנק הדואר :

פללי - במהלך 2019 התקבלו במינהל 168 פניות, ירידה בשיעור של כ- 2% בהשוואה לשנת 2018, בה התקבלו 172 פניות. מרבית הפניות בשנת 2019 נמצאו מוצדקות (101 פניות), כ- 60% מסך כל הפניות אשר טופלו בבנק הדואר. להלן השירותים העיקריים שהציבור פנה בגינם בנוגע לשירותי בנק הדואר :

1. בקשה לפתיחת חשבון

מדובר בבקשות של לקוחות לפתיחת חשבון סילוקים או בטיפול בבקשות לפתיחת חשבון סילוקים שבנק הדואר סירב לפתוח. הסיבה לסירוב היא בד"כ עיקולים שקיימים על המבקשים לפתוח חשבון, לקוחות מוגבלים, או שמדובר במקרים מיוחדים של לקוחות שאינם תושבי מדינת ישראל.

פניות אלו מהוות כשליש מכלל הפניות לאגף הפיקוח ורובן מוצדקות.

בשנת 2019 נרשמו 17 פניות בנושא כאשר 12 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.
בשנת 2018 נרשמו 22 פניות בנושא כאשר 15 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

2. תשלומים באמצעות בנק הדואר

בנק הדואר מספק שירותי גביה עבור מוטבים שונים כאשר העמלה נגבית מהמוטב ולא מהמשלם. מדובר בשירות עיקרי בבנק הדואר המהווה מקור לכשליש מהכנסותיו.
בשנת 2019 נרשמו 9 פניות בנושא כאשר 7 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.
בשנת 2018 נרשמו 12 פניות בנושא כאשר 4 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

3. חסימת חשבון

מדובר בחסימת חשבונות של לקוחות הנעשית באופן יזום ע"י בנק הדואר. סיבת החסימה יכולה להיות לצורך הגנה על היתרה בחשבון הלקוח או השהיית פעילות בחשבון לצורך בדיקה וברור.
בשנת 2019 התקבלו 25 פניות בנושא כאשר 17 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.
בשנת 2018 התקבלו 12 פניות בנושא כאשר 7 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

4. העברה בנקאית/העברה מחשבון לחשבון

מדובר בלקוחות בנק הדואר המעבירים כספים מחשבונם בבנק הדואר לחשבון בבנק מסחרי אחר או להיפך. בעקבות יישום הפרקטיקה המקובלת בנושא מניעת הלבנת הון ומימון טרור גברו הפניות למינהל בנושאים אלו.
בשנת 2019 נרשמו 8 פניות בנושא כאשר 7 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.
בשנת 2018 לא התקבלו פניות בנושא.

5. ויזה כאל/ישראל/דיירקט/מאסטר כארד

מדובר בכרטיס חיוב מקוון אשר ניתן להשתמש בו רק אם קיימת יתרת זכות בחשבון, בשונה משירותי כרטיסי האשראי המקובלים בבנקאות המסחרית ובתחום כרטיסי האשראי.
בשנת 2019 נרשמו 12 פניות בנושא כאשר 4 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.
בשנת 2018 נרשמו 12 פניות בנושא כאשר 7 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

6. פנקסי שיקים

שירות הנפקת פנקסי שיקים לרבות פנקסי שקים הנוגעים גם לחשבונות של לקוחות מוגבלים (על פי חוק שקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981).
בשנת 2019 נרשמו 18 פניות בנושא כאשר 12 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.
בשנת 2018 נרשמו 21 פניות בנושא כאשר 9 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

7. חשבון מוגבל/מעוקל

חשבונות מוגבלים הינם חשבונות שלא ניתן למשוך עליהם שקים ולפיכך בנק הדואר לא רשאי להנפיק פנקס שקים לבעל החשבון כל עוד רובצת עליו ההגבלה בהתאם להוראות חוק שקים ללא כיסוי. חשבונות מעוקלים הם חשבונות שרובץ עליהם עיקול מצד ג'. בשנת 2019 נרשמו 15 פניות בנושא כאשר 5 פניות סווגו כמוצדקות. בשנת 2018 נרשמו 17 פניות בנושא כאשר 5 פניות סווגו כמוצדקות.

8. משיכת מזומנים

מדובר בשירות חשוב לחלק ניכר מלקוחות הבנק. השירות מאופיין ברגישות גבוהה לטעויות והונאות מאחר ומדובר בתנועות מזומנים. בשנת 2019 התקבלו 13 פניות בנושא כאשר 11 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות. בשנת 2018 התקבלו 15 פניות בנושא כאשר 7 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

9. סגירת חשבון

על פי הדין, לבנק הדואר קיימת אפשרות לסגור חשבון במקרים בהם נעשה שימוש בחשבון שלא כדין או במקרים בהם לא הייתה תנועה בחשבון במשך שלוש שנים, וכן על-פי בקשת בעל החשבון. בשנת 2019 נרשמו 4 פניות בנושא כאשר 2 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות. בשנת 2018 נרשמו 6 פניות בנושא כאשר 5 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

10. עמלות ואגרות

התעריפים בעד השירותים הכספיים שמספק בנק הדואר, מוסדרים בתקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), התשע"א-2011. בשנת 2019 נרשמו 4 פניות בנושא כאשר 2 פניות סווגו כמוצדקות. בשנת 2018 נרשמו 8 פניות בנושא כאשר 2 פניות סווגו כמוצדקות.

11. תמציות חשבון

רישיון הכללי לחברת הדואר מחייב את בנק הדואר לשלוח דף מידע לכל בעל חשבון סילוקים אודות הפעולות שבוצעו בחשבון, אחת לרבעון, או לאחר ביצוע 21 פעולות בחשבון כמוקדם מבניהם. בשנת 2019 נרשמו 7 פניות בנושא כאשר 5 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות. בשנת 2018 נרשמו 6 פניות בנושא כאשר 4 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

12. מטבע חוץ

שירותי קניה ומכירה של מטבע חוץ. בשנת 2019 נרשמה פניה אחת בנושא שסווגה כמוצדקת. בשנת 2018 לא התקבלו פניות בנושא זה.

13. ווסטרן יוניון

שירות העברות כספים מהארץ לחו"ל ומחו"ל לישראל באמצעות "ווסטרן יוניון". בנק הדואר הינו זכייין בלעדי של "ווסטרן יוניון" בישראל. בין השנים 2018-2019 לא נרשמו פניות בנושא.

14. הוראות קבע

מדובר בשירות תשלומים באמצעות הו"ק מחשבון הלקוח. בשנת 2019 נרשמו 5 פניות בנושא כאשר 2 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות. בשנת 2018 נרשמו 7 פניות בנושא כאשר 5 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

15. מוקד טלפוני

מדובר במוקד של בנק הדואר הנותן מענה טלפוני מאויש/ממוחשב ללקוחות בנק הדואר. בשנת 2019 התקבלו 2 פניות בנושא כאשר פנייה אחת סווגה כמוצדקת. בשנת 2018 התקבלו 6 פניות בנושא כאשר 5 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

16. פנסיה מרומניה

מדובר בהעברת כספים ללקוחות ניצולי שואה מהבנק ברומניה לבנק הדואר בישראל. בשנת 2019 התקבלו 2 פניות בנושא וסווגו כלא מוצדקות. בשנת 2018 התקבלה פנייה אחת בנושא וסווגה כלא מוצדקת.

17. שירותי אינטרנט

מדובר בשירות של בנק הדואר הנותן מענה ללקוח 24 שעות ביממה לצפייה בחשבונו האישי/עסקי וביצוע פעולות בחשבון באמצעות האינטרנט. בשנת 2019 התקבלה פנייה אחת בנושא וסווגה כמוצדקת. בשנת 2018 התקבלה פנייה אחת בנושא וסווגה כמוצדקת.

18. הפקדות מזומנים

שירות הפקדות מזומנים מיועד לבעלי עסקים שברשותם מזומנים רבים, ללקוחות פרטיים המרוחקים מסניפי הבנק שלהם. במסגרת השירות ניתן להגיע לכל אחת מיחידות הדואר המקוונות להפקיד את הכסף במזומן ולבקש להעבירו לכל חשבון בנק ישראל. החשבון שאליו מועברים הכספים יכול להיות של הלקוח עצמו או של צד שלישי. בשנת 2019 התקבלו 3 פניות בנושא כאשר 2 פניות נמצאו כמוצדקות. בשנת 2018 לא התקבלו פניות בנושא.

19. חשבון רדום

חשבונות רדומים הם חשבונות שלקוחות לא מבצעים בהם פעולות במשך תקופות ארוכות, בין אם בעלי החשבון נפטרו והחשבונות לא אותרו על ידי היורשים, או שהחשבונות נשכחו מסיבה זו או אחרת. בשנת 2019 לא התקבלו פניות בנושא. בשנת 2018 התקבלו 2 פניות בנושא ופנייה אחת סווגה כמוצדקת.

20. שירות מזומן בזמן

שירות מתקדם המיועד לאזרחים ישראלים בלבד המאפשר להעביר כספים בתוך הארץ בקלות ובפשטות כאשר הכסף נמסר למוטב תוך מספר דקות לאחר ביצוע ההעברה בסניף הדואר. השולח והמקבל זכאים לקבל את השירות גם אם אין הם בעלי חשבון בבנק הדואר או בבנק אחר. תשלום המזומן למוטב ניתן בכל יחידות הדואר המקוונות וניתן להעביר עד 10,000 ₪ (מצטבר לחודש). בשנת 2019 התקבלה פנייה אחת בנושא וסווגה כלא מוצדקת. בשנת 2018 התקבלו 2 פניות בנושא ופנייה אחת סווגה כמוצדקת.

21. שונות

סעיף המכיל את יתר הפניות במגוון נושאי שירות. בשנת 2019 נרשמו 22 פניות בנושא כאשר 10 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות. בשנת 2018 נרשמו 21 פניות בנושא כאשר 13 פניות מתוכן סווגו כמוצדקות.

העתק הדו"ח יפורסם באתר האינטרנט של משרד התקשורת.

ברצוני להודות לעובדי המינהל אשר סייעו בהכנת הדו"ח ובפרט לגברת אתי כהן ולמר שמעון שהם.

בכבוד רב,



סימה טל

מנהלת תחום השירות לציבור מינהל הדואר

העתקים :
מטה הנהלת המשרד
עובדי מינהל הדואר

פניות ציבור שירותי דואר – דו"ח מסכם לשנת 2019

במהלך שנת 2019 התקבלו במינהל 1,646 פניות.

בפניות שעניינן שירותי הדואר המסופקים לציבור, התקבלו 1,478 פניות לעומת 1,125 פניות שהתקבלו במינהל אשתקד - עליה של כ- 31% ;

בפניות שעניינן בנק הדואר התקבלו 168 פניות לעומת 172 פניות שהתקבלו במינהל אשתקד ירידה של 2%.

מלבד הטיפול בפניות אלה התקבלו במינהל עוד 30 פניות אשר אינן עוסקות בשירותי דואר. פניות אלה הועברו לטיפול היחידות הרלבנטיות במשרד.

בשנת 2019 המשיך המינהל והתמקד במספר נושאים לצורך שיפור שירות לציבור במספר רבדים: שיפור זמני ההמתנה למענה אנושי במוקד 171 ובמוקד בנק הדואר, טיב חלוקת הדואר, צמצום זמני ההמתנה ביחידות הדואר העמוסות, בירור גורל דברי דואר מחו"ל.

מוקד 171: גם בשנת 2019 המינהל שם דגש על שיפור זמני ההמתנה למענה אנושי באמצעות פיקוחים נרחבים במוקד, בליווי הדרכות לנציגי השירות במוקד 171 ובהמשך ליווי הטמעת כלים טכנולוגיים, וכן בהרחבת פריסת מערכות תקשורת ומידע התומכות בפעילות מוקד 171. המינהל פועל לתיקון רישיון ולקבוע תקן זמן המתנה למוקד 171.

חלוקת דואר: חברת הדואר ממשיכה באיחוד מרכזי הדוורים המקומיים למרכזים אזוריים. עד כה עברו 8 מרכזי דוורים מקומיים לשיטה זו ובשנת 2020 מתוכנן מעבר של עוד 5 מרכזי דוורים לשיטה זו. המעבר לשיטה זו אמור לשפר משמעותית את אופן עבודת הדוורים, לייעל את העבודה, לקצר תהליכים ולהפחית אפשרות לתקלות.

במסגרת שיפור סביבת העבודה של הדוור ביחידת הדוורים, נערכו פעולות רבות שמטרתן לייעל את עבודתו ולשפר את תנאי העבודה, בין היתר, החברה סיפקה לדוורים מדפסות אישיות על מנת להפיק הודעות ללקוחות באופן ממוחשב וברור ע"י הדפסה והדבקה על גבי הדלת תוך הפחתת הסיכון בטעויות אנוש וכתב יד לא ברור וכו'; הדבקה מדבקה ייעודית על גבי אישור המסירה; תוספת מכשירי טלפון נייד לדוורים; ניהול מאגר לקוחות באזורי הדוורים ושליחת מסרונים באופן מהיר ללקוחות על מנת לתאם מסירת רשום והגדלת אחוזי המסירה.

זמן המתנה ביחידות הדואר: למרות שחל שיפור בזמני ההמתנה ביחידות הדואר ביחס לשנת 2018 עדיין התקבלו פניות ציבור ביחס לזמני המתנה ביחידות דואר מסוימות. בעקבות בדיקות ופיקוחים שערך המינהל ביחידות הדואר, המשיך המינהל לפעול נקודתית ביחידות דואר בעלות זמן המתנה גבוה על מנת להביא לשיפור של זמני ההמתנה. כמו כן, המינהל עוקב אחר זמני ההמתנה הנמדדים בהתאם לקבוע ברישיון.

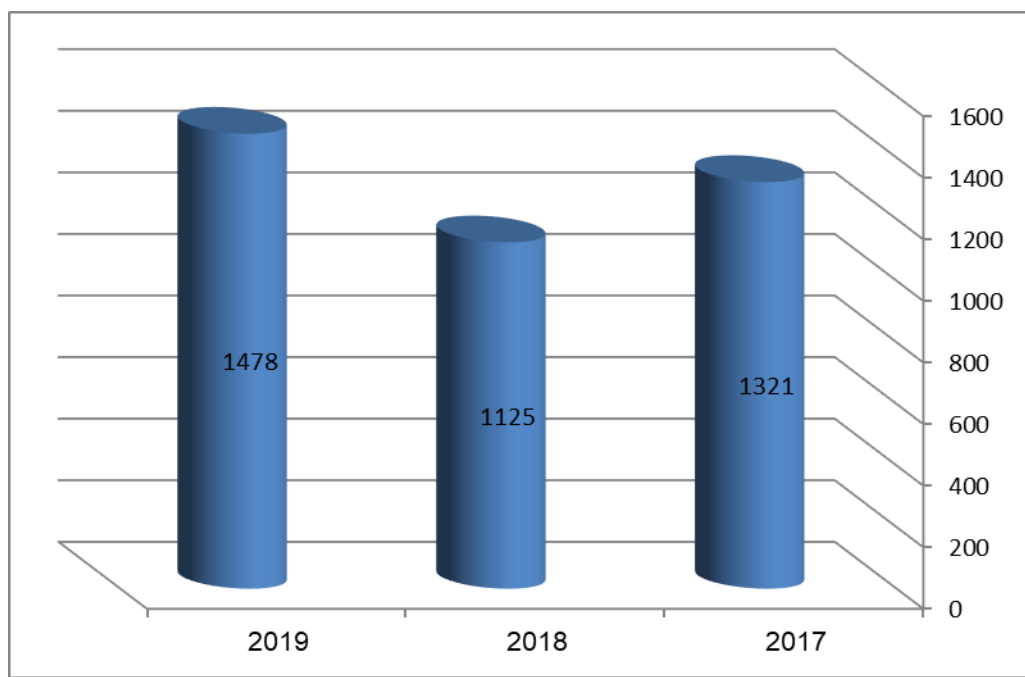
מספר פניות ותלונות - שירותי דואר לפי נושא לשנת 2019

557	חלוקת דואר
409	דואר בינלאומי נכנס
73	דואר בינלאומי יוצא
407	תשתיות
23	מדיניות
39	אחר
168	בנק הדואר
1,676	סה"כ

הערות:

- "חלוקת דואר" כולל: דואר רגיל, חבילות, דואר 24, דואר עוקב, דואר רשום, מברק, דואר מהיר ושירות דוורים;
- "אחר" כולל: שירות הבולאי, ענייני עובדי דואר ישראל, משרד התקשורת;
- מדיניות כולל: רפורמה, תעריפים, עמילות מכס, איחוד יחידות דואר ומידע;
- "דואר בינלאומי נכנס" כולל: דואר בשירות רגיל, צרורות, חבילות, דואר רשום, EMS, דואר בשירות אקופוסט, פריים וניתוב שגוי;
- "דואר בינלאומי יוצא" כולל: דואר בשירות רגיל, צרורות, חבילות, דואר רשום, EMS ודואר בשירות אקופוסט;
- "תשתיות" כולל: מוקד 171, שירותי אשנב, תאי דואר שכורים, תאי חלוקה, תיבות מכתבים (אדומות), קובץ מיקודים, מרכזי מסירה, יחידות דואר ודואר נע;
- "בנק הדואר" כולל: ויזה כאל/ישראלכרט דיירקט, פנקסי שיקים, חשבון מעוקל/מוגבל, משיכת מזומנים, סגירת חשבון, עמלות ואגרות, בקשה לפתיחת חשבון, תמצית חשבון, תשלומים, מט"ח, ווסטרון יוניון, העברה בנקאית, העברה מחשבון לחשבון, שונות, הוראות קבע, מוקד טלפוני, חסימת חשבון, פנסיה מרומניה, שירותי אינטרנט, הפקדת מזומנים, חשבון רדום, שירות מזומן בזמן.

מספר פניות ותלונות הציבור לשנים 2017 - 2019



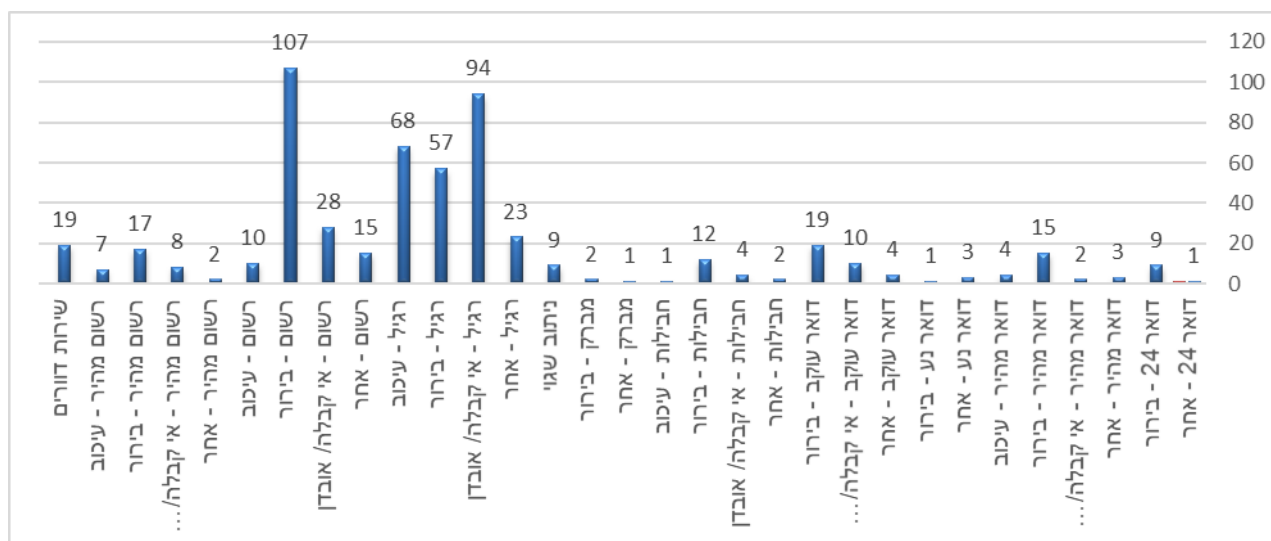
מהתרשים הנ"ל, ניתן לראות כי במהלך שנת 2019 חלה עליה של 353 פניות ותלונות המהוות עליה של כ- 31%. העלייה במספרן של פניות הציבור יחסית לשנים קודמות, נובעת מגידול בהזמנות דברי הדואר מחו"ל ומכאן פניות לעניין שינוי שיוך למרכזי מסירה/ יחידות דואר, ניתוב שגוי וכן מבירור גורל דברי דואר מחו"ל.

התפלגות פניות ותלונות ציבור - לפי סוג השירות

להלן ניתוח פניות ותלונות הציבור שהתקבלו השנה במינהל, בחתך על פי סוגי שירות:

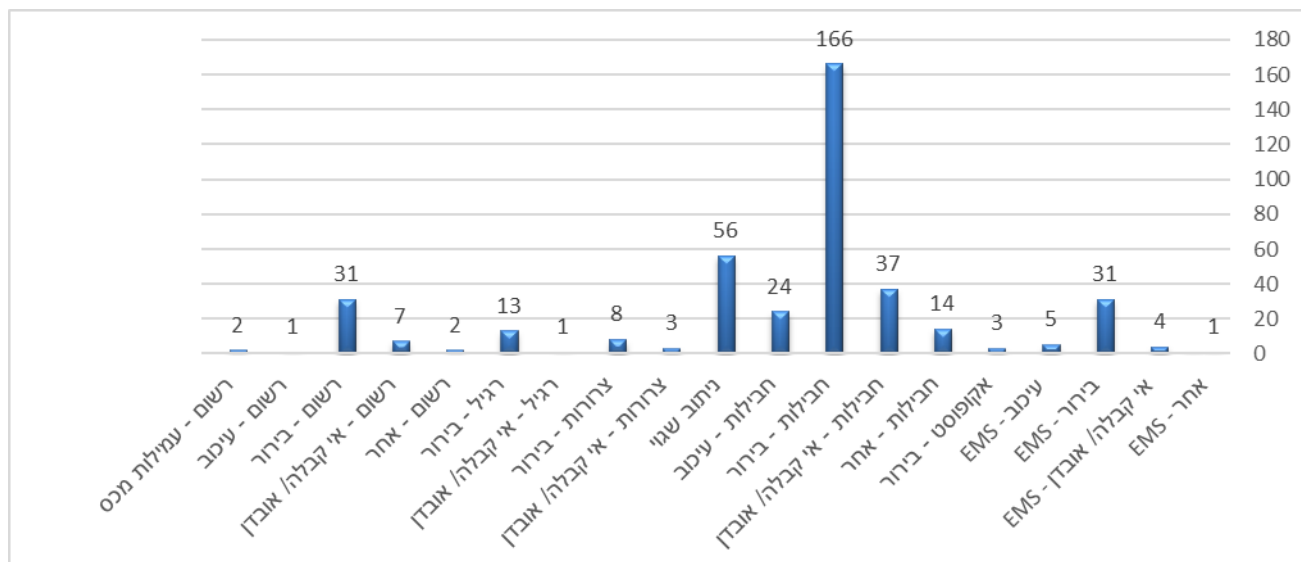
חלוקת דואר

כ-37% מסה"כ פניות הציבור (557 פניות) שנתקבלו השנה, עסקו בנושא "חלוקת דואר", כאשר שירות חלוקת דואר רגיל קיבל את מירב הפניות אשר עמד על 242 פניות ומהווה כ-43% מסך הפניות בנושא זה. 94 פניות עסקו באי קבלה/אובדן דברי דואר. שירות חלוקת "דואר רשום" היה השני בגודלו ועמד על 160 פניות שמהווים כ-28% מסך הפניות בנושא זה. 107 פניות עסקו בבירור גורל דבר דואר רשום.



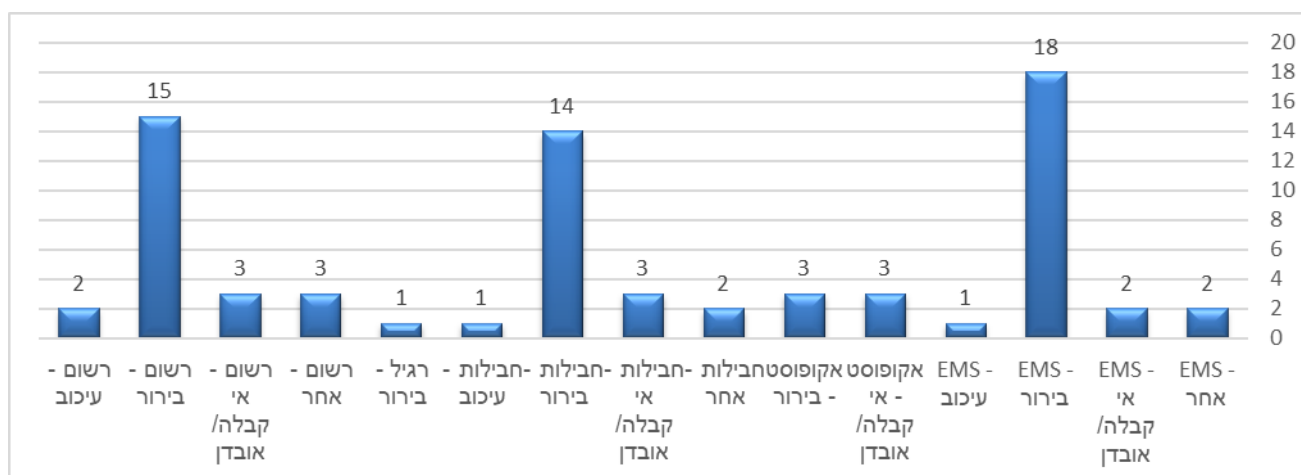
דואר בינלאומי נכנס

כ-27% מסה"כ פניות הציבור (409 פניות) שנתקבלו השנה, עסקו בנושא "דואר בינלאומי נכנס", כאשר שירות דואר חבילות קיבל את מירב הפניות אשר עמד על 241 ומהווה כ-58% מסך הפניות בנושא זה. שירות "ניתוב שגוי" היה השני בגודלו ועמד על 56 פניות שמהווים כ-13% מסך הפניות בנושא זה.



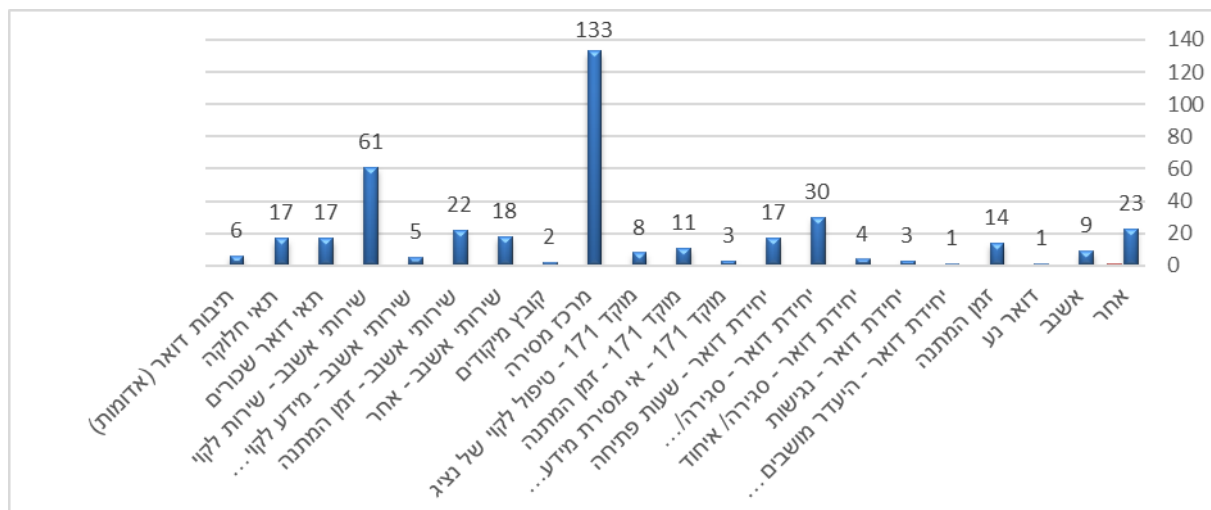
דואר בינלאומי יוצא

כ-3% מסה"כ הפניות שהתקבלו השנה (73 פניות) עסקו בנושא "דואר בינלאומי יוצא", כאשר שירות "דואר רשום" ו"שירות EMS" קיבלו את מירב הפניות אשר עמדו על 23 כל אחד ומהווים כ-31% מסך הפניות בנושא זה.



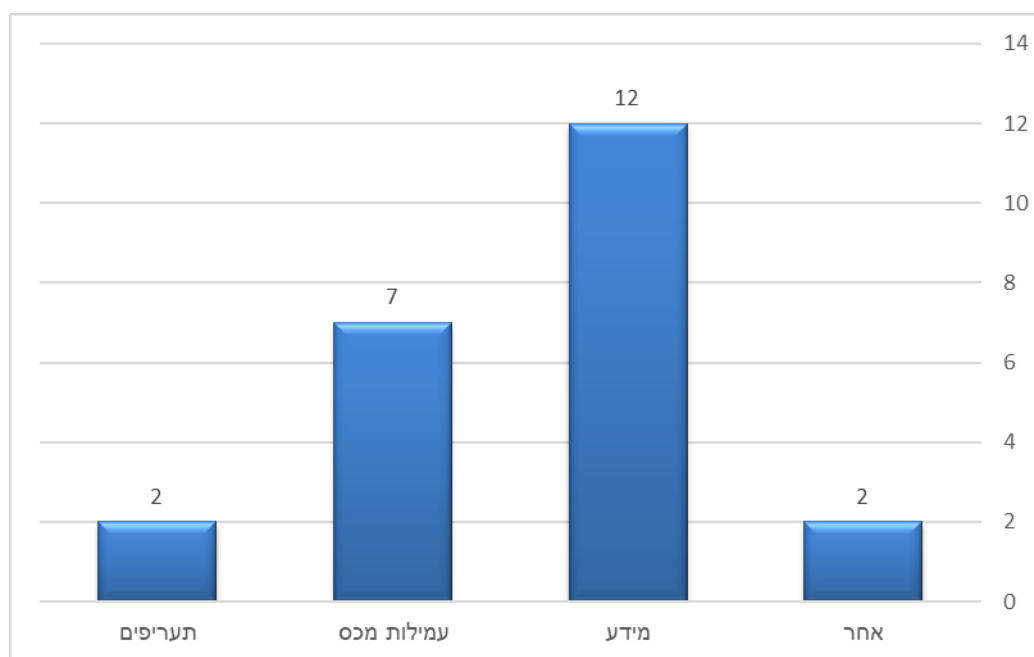
תשתיות

כ-27% מסה"כ פניות הציבור (407 פניות) שנתקבלו השנה, עסקו בנושא "תשתיות", כאשר "מרכז מסירה" קיבל את מירב הפניות אשר עמדו על 133 ומהווה כ-33% מסך הפניות בנושא זה. השירות "שירותי אשנב" היה השני בגודלו ועמד על 106 פניות שמהווה כ-26% מסך הפניות בנושא זה. 61 פניות עסקו בשירותי "אשנב שירות לקוי".



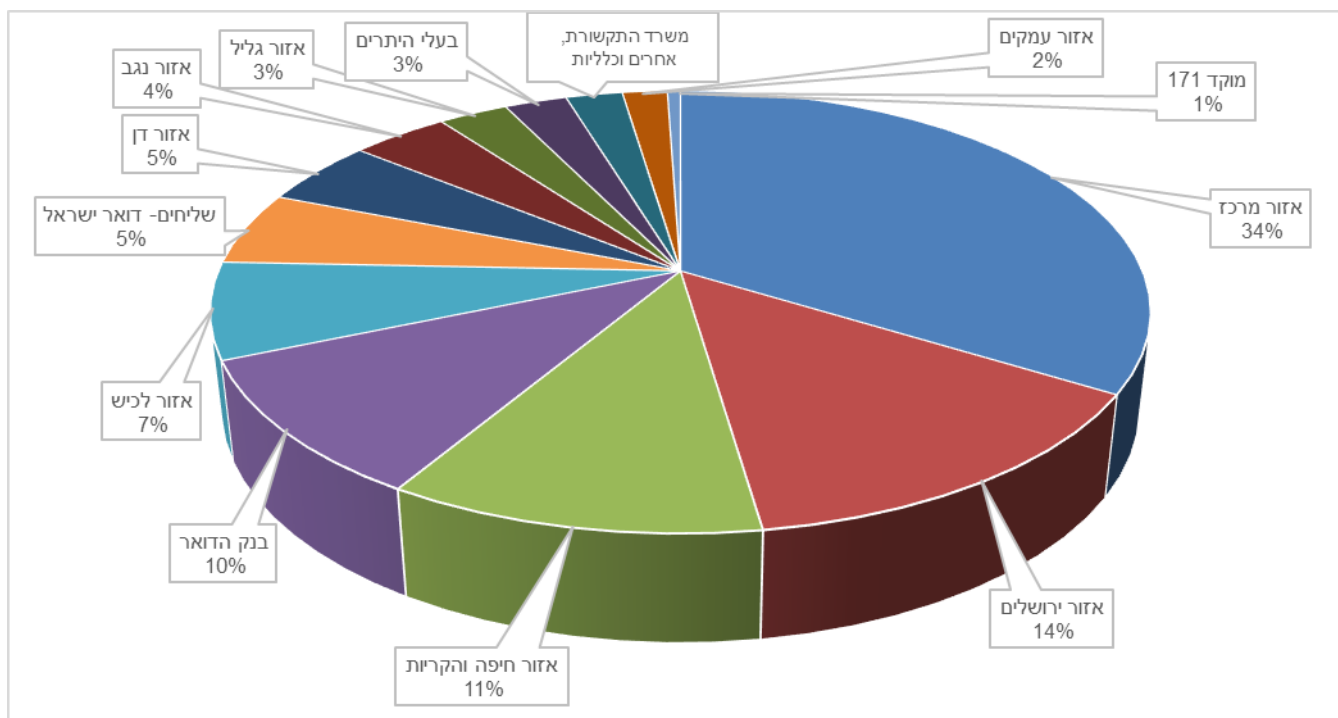
מדיניות

כ-1.5% מסה"כ הפניות שהתקבלו השנה (39 פניות) שנתקבלו השנה עסקו בנושא "מדיניות", כאשר "מידע" קיבל 12 פניות המהווה כ-30% מסך הפניות בכל אחד מהנושאים.



פילוח פניות ותלונות - לפי אזורים גאוגרפיים של דואר ישראל, בנק הדואר, בעלי היתר והמשרד

יחידה מטפלת	שיעור מסך הפניות השנתי	פניות למרחב
אזור מרכז	34%	566
אזור ירושלים	14%	233
אזור חיפה והקריות	11%	183
בנק הדואר	10%	168
אזור לכיש	7%	118
שליחים- דואר ישראל	5%	90
אזור דן	5%	81
אזור נגב	4%	67
אזור גליל	3%	48
בעלי היתרים	3%	43
משרד התקשורת, אחרים וכלליות	2%	39
אזור עמקים	2%	31
מוקד 171	1%	9
סה"כ פניות שנתקבלו ב 2019	100%	1676



אזור מרכז - אזור זה ניקז השנה את עיקר הפעילות הדוארית ביחס ליתר האזורים. כ-38% מסך כל הפניות שהתקבלו השנה.

אזור ירושלים - אזור זה הוא השני בגודלו אשר ניקז השנה אליו את עיקר הפעילות הדוארית ביחס ליתר האזורים. כ-14% מסך כל הפניות שהתקבלו השנה.

אזור חיפה והקריות - אזור זה השלישי בגודלו אשר ניקז השנה אליו את עיקר הפעילות הדוארית ביחס ליתר האזורים כ-11% מסך כל הפניות שהתקבלו השנה.

התפלגות פניות ותלונות ציבור - חתך לפי ערים

ניתוח פניות ותלונות הציבור במספר ערים מרכזיות מראה כי העיר ירושלים מובילה במספר הפניות והתלונות אשר התקבלו השנה (189 פניות השנה לעומת 143 פניות אשתקד). בחיפה ישנה עליה בכמות הפניות ל-92 פניות לעומת 64 פניות אשתקד. בראשון לציון ישנה גם עליה בכמות הפניות ל-66 פניות לעומת 32 פניות אשתקד.

לצורך המחשת היקף הפניות והתלונות בכל עיר, ביצענו שקלול של מספר הפניות והתלונות עם נתוני מספר משקי הבית¹. מבחינת מספר הפניות המשוקלל לפי מספר משקי הבית בעיר, כמוצג בטבלה, מתקבלת תמונה ברורה לפיה בראש העין ישנה מגמה של ריבוי תלונות ופניות, אשר עומדת על 1.85 פניות לאלף תושבים ועם 30 פניות לשנת 2019, דבר המצביע על ליקויים בשירותי הדואר המסופקים בישוב זה.

מס' פניות משוקלל למשקי בית (באלפים)	מספר פניות לישוב	סך הכל (משקי בית באלפים)	ישוב
1.85	30	16.2	ראש העין
0.94	22	23.3	לוד
0.90	38	42.2	בני ברק
0.84	92	109.1	חיפה
0.84	189	226.2	ירושלים
0.83	38	45.9	רחובות
0.77	59	77	פתח תקווה
0.77	153	199.7	תל אביב - יפו
0.76	66	86.3	ראשון לציון
0.74	26	35	כפר סבא
0.66	23	34.9	הרצליה
0.66	42	64.1	רמת גן
0.53	37	69.3	אשדוד
0.48	35	72.7	נתניה
0.47	35	74.2	באר שבע
0.39	19	49	בת ים
0.32	22	69.6	חולון

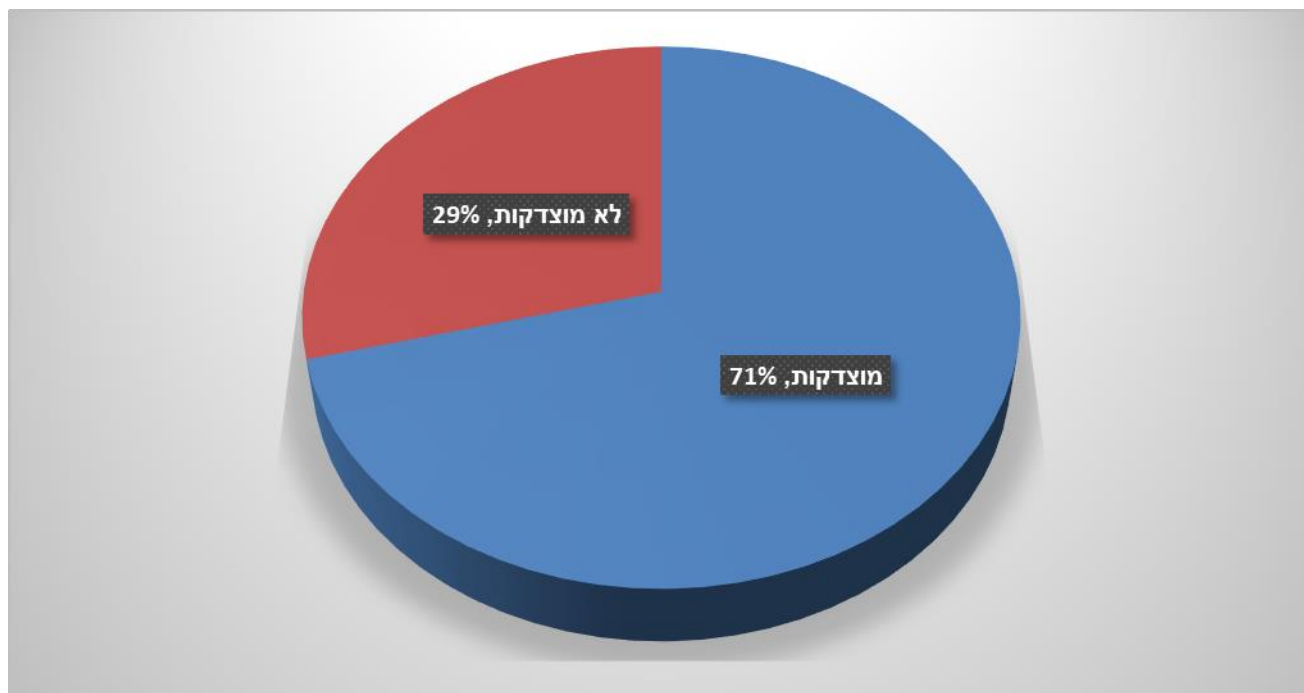
¹ אומדני משקי בית ביישובים שבהם 50,000 תושבים ומעלה, 2018
<https://www.cbs.gov.il/he/publications/Pages/2019/%D7%A9%D7%A7%D7%99-%D7%91%D7%99%D7%AA-%D7%91%D7%99%D7%99%D7%A9%D7%95%D7%91%D7%99%D7%9D-2017-2001.aspx>

התפלגות פניות ותלונות ציבור - חתך עפ"י פניות מוצדקות/לא מוצדקות

השנה הושלם הטיפול ב-1,589 פניות ותלונות ציבור. ניתוח הפניות והתלונות לפי פניות מוצדקות/לא מוצדקות מצביע כי מרבית פניות הציבור (כ-71% אשר טופלו במינהל נמצאו מוצדקות, במלואן או בחלקן). לעניין זה, הודעה של חברת הדואר בתקלה, התנצלות או תשלום פיצוי (מעבר להליך שיווקי) מהווה תבחין ברור לפנייה מוצדקת.

כמו כן, אבדן של דבר דואר רשום או חבילה או גרימת נזק לדבר הדואר, חושבה כפנייה מוצדקת. בכל הקשור לעיכוב במסירה או למסירה מוטעית, על אף שהלקוח אינו זכאי לפיצוי, התלונה חושבה כפנייה מוצדקת. לגבי עומס בסניפים, ככל שחברת הדואר הודיעה על נקיטת צעדי שיפור (כגון תוספת אשנבים או תקני כוח אדם) או שקיים תבחין נוסף שעלה מפעולות הפיקוח שנקט המינהל, התלונה חושבה כתלונה מוצדקת. הפניות והתלונות המוצדקות, כוללות גם פניות ותלונות אשר עסקו בנושא חלוקת דואר שהן כ-37% מסך הפניות שנתקבלו השנה עסקו בשירות "חלוקת דואר רגיל", שלגביו אין יכולת מעקב אחר שלבי ההעברה השונים; אי לכך, מוגבלת יכולת חברת הדואר והמשרד להוכיח כי טיב השירות שסופק בפועל היה לקוי.

הערה: פניות מוצדקות - בחלקן או במלואן.



נספח א':

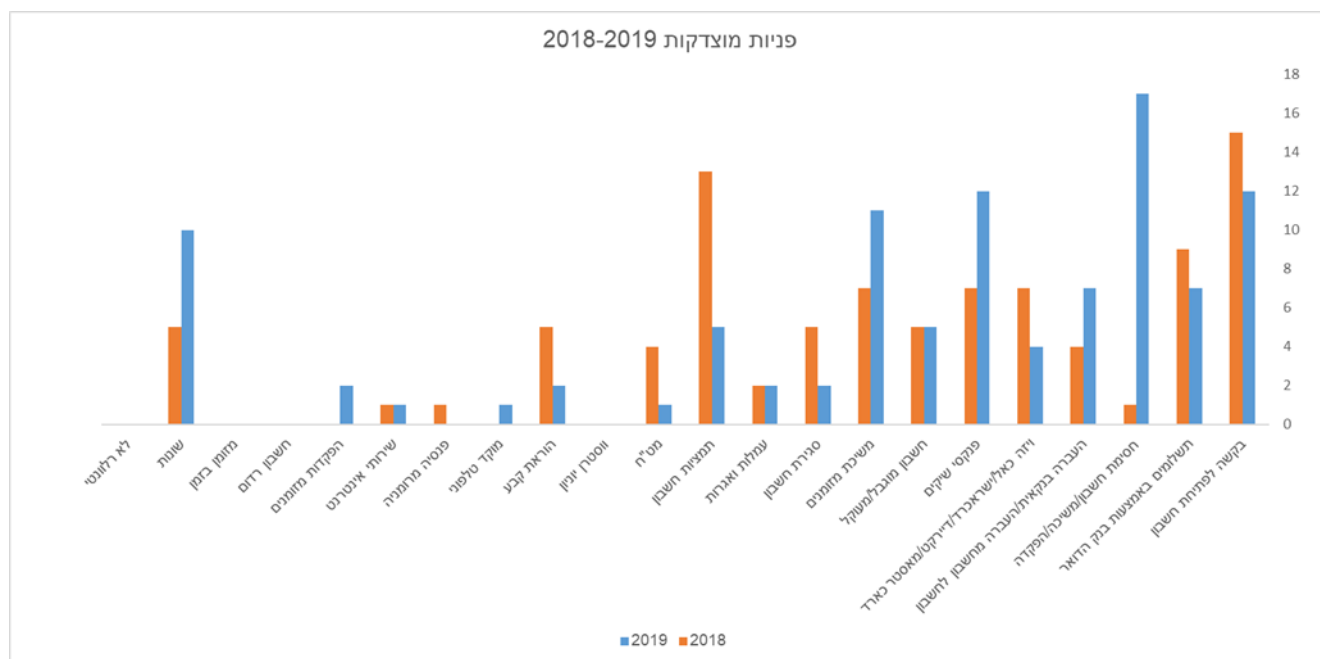
סה"כ פניות ציבור שירותי בנק הדואר לפי סוג שירות בין השנים 2018 - 2019

מס'	שנה/סוג שירות	2019	2018	שיעור השינוי
1	בקשה לפתיחת חשבון	17	22	-23%
2	תשלומים באמצעות בנק הדואר	9	12	-25%
3	חסימת חשבון/משיכה/הפקדה	25	12	108%
4	העברה בנקאית/העברה מחשבון לחשבון	8	-	800%
5	ויזה כאל/ישראל/דיירקט/מאסטר כארד	12	12	0%
6	פנקסי שיקים	18	21	-14%
7	חשבון מוגבל/מעוקל	15	17	-12%
8	משיכת מזומנים	13	15	-13%
9	סגירת חשבון	4	6	-33%
10	עמלות ואגרות	4	8	-50%
11	תמציות חשבון	7	6	17%
12	מט"ח	1	-	100%
13	ווסטרן יוניון	-	-	-
14	הוראת קבע	5	7	-29%
15	מוקד טלפוני	2	6	-67%
16	פנסיה מרומניה	2	1	100%
17	שירותי אינטרנט	1	1	0%
18	הפקדות מזומנים	3	-	300%
19	חשבון רדום	-	2	-200%
20	מזומן בזמן	1	2	-50%
21	שונות	21	21	0%
22	לא רלוונטי	-	1	-100%
	סה"כ	168	172	-2%

השוואת כמויות פניות ציבור מוצדקות פיקוח בנק הדואר לפי סוג שירות בין השנים
2019 - 2018

שנה/סוג שירות	2019	2018	שיעור השינוי
1 בקשה לפתיחת חשבון	12	15	-20%
2 תשלומים באמצעות בנק הדואר	7	9	-22%
3 חסימת חשבון/משיכה/הפקדה	17	1	1600%
4 העברה בנקאית/העברה מחשבון לחשבון	7	4	75%
5 ויזה כאל/ישראל/כרד/דיירקט/מאסטר כארד	4	7	-43%
6 פנקסי שיקים	12	7	71%
7 חשבון מוגבל/מעוקל	5	5	0%
8 משיכת מזומנים	11	7	57%
9 סגירת חשבון	2	5	-60%
10 עמלות ואגרות	2	2	0%
11 תמציות חשבון	5	13	-62%
12 מט"ח	1	4	-75%
13 ווסטרן יוניון	-	-	0%
14 הוראת קבע	2	5	-60%
15 מוקד טלפוני	1	-	100%
16 פנסיה מרומניה	-	1	-100%
17 שירותי אינטרנט	1	1	0%
18 הפקדות מזומנים	2	-	200%
19 חשבון רדום	-	-	0%
20 מזומן בזמן	-	-	0%
21 שונות	10	5	100%
22 לא רלוונטי	-	-	0%
סה"כ	101	91	11%

נספח ג' - השוואת הפניות בין השנים 2018-2019



נספח ד' - פילוח כמות הפניות

