

מ"מ המנהל הכללי

ל' בכסלו, התשע"ד
3 בדצמבר, 2013
81047/775

לכבוד
עורכת הדין טלי ניר
האגודה לזכויות האזרח בישראל
תא דואר 34510
ירושלים 91344

שלום רב,

הנדון: בקשתכם למידע נוסף - בג"צ 4414/10 - עבידת ואח' נגד חברת דואר ישראל ואח'
סימוכין: מכתבכם מ-16 באוקטובר 2013 והחלטת בג"ץ מ-20 באוקטובר, 2013.

על פי בקשתכם במכתב הסימוכין, הרי המידע המצוי בידינו:

1. פירוט העובדים המחלקים את דברי הדואר בכל אחת משכונות ירושלים (מערב העיר ומזרחה גם יחד) - **מוצג בנספחים מספר 1-2**.
2. פירוט האתרים באמצעותם מועברים לנמעניהם בשכונות מזרח ירושלים דברי דואר שהדוור לא הצליח לאתר את נמעניהם וכן הממוצע היומי של מספר דברי הדואר הנמסרים באופן זה בכל אתר והנאספים ממנו חזרה, לאחר שנמעניהם לא לקחו אותם - **מוצגים בנספח מספר 3**.
3. המספר הממוצע של דברי הדואר המחולקים במזרח ירושלים ובמערבה מדי יום, תוך אבחנה בין דואר רגיל לדואר רשום - **מוצג בנספח מספר 4**.
4. הממוצע היומי של דברי דואר לנמען במערב העיר ובמזרחה - **מוצג בנספח מספר 4**.
5. אופן הבקרה על עבודת הדוורים במזרח ירושלים - **מוצג בנספח מספר 5**.

בכבוד רב,
הרצל בר-מג

ממלא מקום המנהל הכללי

העתקים:

מר יגאל לוי, סמנכ"ל בכיר דואר, משרד התקשורת.
עו"ד נחי בן-אור, מחלקת בג"צים, פרקליטות המדינה, באמצעות פקס: 02-6467011.
עו"ד דני ליבמן, אגף היועץ המשפטי לעיריית ירושלים, באמצעות פקס: 02-6295826.
מר חיים מזעקי, סמנכ"ל לתפעול, חברת דואר ישראל.
מר עופר מרום, מנהל מרחב ירושלים, חברת דואר ישראל.
עו"ד חגי עינת, היועץ המשפטי לחברת דואר ישראל.

2/...



בכל מקום, בשביל כולם

חברת דואר ישראל בע"מ, רחוב יפו 217 ירושלים 9199908
טלפון: 076-8871444 פקס: 076-8872790 www.israelpost.co.il

נספח מספר 1 - פירוט העובדים המחלקים את דברי הדואר בשכונות מזרח ירושלים.

מס"ד	שכונה	המחלקים
1	בית צפפה	קבלן חלוקה
2	הרובע המוסלמי + חצי א-זהרא	דורך
3	ואדי ג'וז+חצי א-זהרא	דורך
4	ראס אל עמוד-ואדי קדום+חצי סילוואן	דורך
5	בית חנינה+שכ' נוסייבה	דורך
6	כפר עקב	קבלן חלוקה
7	הרובע נוצרי+הארמני	דורך
8	שיח ג'ארת+עיסוויא	דורך
9	שועפט	דורך
10	א-טור-א-צואאנה-א-שיח	דורך
11	צור באחר+אום טובה+חצי אום ליסון	סוכן הדואר
12	עטרות	קבלן חלוקה
13	אבו טור+ חצי סילוואן	סוכן הדואר
14	ג'אבל מוכבר+חצי אום ליסון	סוכן הדואר

נספח מספר 2 - פירוט העובדים המחלקים את דברי הדואר בשכונות מערב ירושלים.

מס"ד	שכונה	המחלקים
1	בית הכרם	6
2	בית וגן	4
3	הר נוף	3
4	גבעת שאול וקריית משה	5
5	המושבה הגרמנית	3
6	הר חומה	3
7	קטמון, סן סימון וסן מרטין	8
8	טלביה	8
9	ארנונה	4
10	גאולים	3
11	גילה	7
12	תלפיות מזרח	4
13	תעשיה	3
14	עין כרם	1
15	מלחה	1
16	קרית היובל	7
17	קרית מנחם	4
18	נווה יעקב	3
19	פסגת זאב	9
20	רמות	8
21	עזרת תורה	3
22	הגבעה הצרפתית	2
23	מטרסדורף	3
24	רמת אשכול	4
25	רמת שלמה	2
26	גאולה ומאה שערים	8
27	נחלאות	1
28	מחנה יהודה	2
29	מרכז	5
30	רחביה	7
31	שערי ירושלים	2

נספח מספר 3 - פירוט האתרים באמצעותם מועברים לנמעניהם בשכונות מזרח ירושלים דברי דואר שהדוור לא הצליח לאתר את נמעניהם וכן הממוצע היומי של מספר דברי הדואר הנמסרים באופן זה בכל אתר והנאספים ממנו חזרה, לאחר שנמעניהם לא לקחו אותם.

מספר דברי הדואר המוחזרים מאתרים אלה בממוצע יומי	מספר דברי הדואר המועברים באמצעות אתרים אלה בממוצע יומי	האתר	אזור החלוקה
5	30	מספרת אבו עווני ברחוב אסעדייה	הרובע המוסלמי
0	9	מכולת אלחלואני בוואדי אלג'וז, רחוב אל מקדסי	ואדי אל ג'וז
2	15	מכולת אל גול	ראס אל עמוד
2	15	מכולת אל אמאנה ברחוב אשקרייה	בית חנינה
0	8	מכולת אלקנאעה ברחוב שייח' ג'ראח	שייך ג'ראח, עיסאווייה
1	8	מכולת שייח' פלאח בדרך שועאפט	שועפט
2	10	מכולת אל סייאד בכביש הראשי של אל טור	אל טור
12	95	סך-הכל דברי דואר, בממוצע יומי:	

נספח מספר 4 - המספר הממוצע של דברי הדואר המחולקים במזרח ירושלים ובמערבה מדי יום, תוך אבחנה בין דואר רגיל לדואר רשום, וכן ממוצע דברי דואר לנמען, המבוסס על אומדן למספר התושבים.

האזור	סה"כ דברי דואר בשירות הרגיל	סה"כ דברי דואר רשומים	סך הכל דברי דואר (רגילים ורשומים)	אומדן למספר התושבים	ממוצע דברי דואר לנמען
מערב ירושלים	192,430	2,437	194,867	525,000	0.37
מזרח ירושלים	16,537	167	16,704	275,000	0.06
סך הכל	208,967	2,604	211,571	800,000	0.29

הממוצע היומי של דברי הדואר לנמען אחד במערב העיר (0.37 ליום) עולה פי יותר משישה על ממוצע זה במזרח העיר (0.06).

נספח מספר 5 - פיקוח על עבודת הדוורים במזרח ירושלים

הנדון: בקרת שטח - העברת דואר מזרח ירושלים

בקרת השטח מבוצעת בידי מנהל הרובע, מר מוחמד חוסיין. את ממצאי הבקרה הוא מזין בקובץ בקרות של הנהלת מחלקת הדוורים. בחודש עבודה יש לפחות 10 בקרות שטח מעמיקות ועוד 10 בקרות שטח מדגמיות עם ביקור ביחידות הדואר וקבלת מידע על תפקוד הדוורים. מתקיים קשר עם לקוחות גדולים, מנהלות השכונות ולקוחות פרטיים וכל מידע על ליקוי בשירות נבדק ומטופל.

מהות הבקרות:

1. בדיקת מיון כל הדואר הנכנס לאזורי החלוקה במזרח העיר.
2. בדיקת ביצוע שירות "דואר עוקב" למען חדש או לתא דואר.
3. בדיקת איכות החלוקה של דואר רגיל לתיבות המכתבים בבתיים והכנת דו"ח בקרה בו רושמים את ממצאי הבקרה.
4. בדיקת החלוקה של דואר רשום לבית הנמען, בדיקת דו"ח מאזן. בקובץ הבקרה נרשם פירוט של דברי דואר רשומים וממצאי הבקרה: נמסר/הושארה הודעה.
5. בדיקת טיפול תקין באישורי מסירה.
6. כל פנייה של לקוח זוכה למענה מהיר וביקור בשטח בכדי לתקן כל ליקוי ולמנוע את הישנותו.
7. כל הפניות מרוכזות וכעבור זמן מה נעשית בדיקה חוזרת עם הלקוח כדי לוודא שאכן חל שיפור במתן השירות.
8. מתקיימים ביקורים ביחידות הדואר ומתקבל מידע על תפקוד הדוורים. דוגמאות לליקויים או פרטים על לקוחות שאינם שבעי רצון מועברות למנהל הרובע. מנהל הרובע בודק מול הדוורים ופועל לשיפור.
9. מתקיים מעקב אחר רמת המקצועיות של כל דוור ועבודתו מוערכת ומהווה כלי למעקב ובקרה לאורך זמן.