

בבית המשפט העליון
בשבתו כבית משפט גבוה לצדק

רשות עבירות ואח'
על-ידי ב"כ מהאגודה לזכויות האזרח בישראל
ת"ד 34510, ירושלים 91000
טלפון : 02-6521218 ; פקס : 02-6521219

העותרים

ג ג ד

1. **חברות דואר ישראל בע"מ**
על-ידי ב"כ ממשרד לוי, מי-דן ושות', עורכי דין
מרח' מנחם בגין 11, רמת גן 52521
טלפון : 03-5102493 ; פקס : 03-5102491

2. **משרד התקשרות**
על-ידי פרקליטות המדינה,
משרד המשפטים, ירושלים
טלפון : 02-6466010 ; פקס : 02-6466011

3. **עיריית ירושלים**
על-ידי ב"כ מלשכת היועץ המשפטי לעירייה
ביבר ספרा 8, ירושלים 94141
טלפון : 02-6295826 ; פקס : 02-6297831

המשיבים

הודעה מעודכנת מטעם המשיב 2 ("משרד התקשרות")

משרד התקשרות (להלן: "המשרדי") מתכבד למסור הודעה מעודכנת מטעם, כדלקמן:

1. ביום 18.5.15 התקיימה ישיבה של הצוות הבינמשרדית, בהשתתפות נציגי המשיבה 1 ("חברת הדואר") והמשיבה 3 ("עיריית ירושלים"). הישיבה התקיימה בראשות מנכ"ל המשרד (דאז) מר אבי ברגר (אשר השתתף, כזכור, גם בדיון האחרון בפני בית משפט נכבד זה מיום 20.1.15) ובבחמשך לישיבת הצוות מיום 31.12.14, אשר עליה דוחה בהודעה המעודכנת מיום 12.1.15.

.2. בישיבה האמורה מיום 18.5.15 נסקר המצב בשכונותיה השונות של מזרח ירושלים אל מול המשימות שהוגדרו בישיבה הקודמת. במסגרת הדיווח נדונו היבטים שונים הנוגעים לאספקה של שירותים זורא בשכונות השונות, תוך התייחסות לביצועם של מסעות הסברה; מסירת מפותחות לתאי חלוקה; אופן ההתמודדות עם בעיות נקודתיות, כגון מחסום בכיספים ביחידות זורא בימי מסויימים (הכוונה בעיקר לימים שבthem מושלמים לתושבים תשלומי ביטוח לאומי); שיפוץ סניף הורדוס (יחידת הדואר הגדולה ביותר בזרח ירושלים) והגשותו לנכים; ועוד. במסגרת היישיבה נדונה, בין היתר, המציאות הביתוחונית, אשר הציבה מגבלות שונות והשפיעה על לוחות הזמנים האפשריים להשלמת ביצוען של מטלות שונות; ויחד עם זאת, הובחר כי המחויבות הבסיסית של כלל הגורמים המעורבים היא להמשיך ולקדם את הסוגיות הטענות טיפול.

צילום סיכום ישיבת הוצאות מיום 18.5.15 מצורף ומסומן מש/21

.3. ימים ספורים לאחר קיומם ישיבת הוצאות הבינמשרדית סיים מר ברגר, אשר ייחס חשיבות רבה לניסיון למצוא פתרונות קונקרטיים לשיפור מצב השירות הדואר בזרח ירושלים, את תפקידו כמנכ"ל המשרד. ביום 7.6.15 מונה לפקיד מנכ"ל המשרד מר שלמה פילבר, אשר לומד את הנושא והודיע כי בכוונתו להמשיך ולהקדים תשומת לב מיוחדת לשיפור השירות הדואר במזרח ירושלים ולקיים ישיבות מעקב עתיות.

.4. התפתחות מרכזית בכל הנוגע להמשך פעולתה של חברת הדואר היא כמובן העובדה, שעליה דוחה בהודעה מיום 4.3.15, בדבר חתימתו של ראש הממשלה ושר התקשורות על תיקון "רישיון כללי לחברת דואר ישראל בע"מ למtan שירות זורא, שירותים בספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים" (הרישיון המתווך צורף במסגרת נספח מש/20 לאוთה הודעה). כפי שנמסר, המשרד מיחס חשיבות רבה לייציבותה של חברת הדואר, ובכלל זאת לישום תכנית ההבראה על כל מרכיביה.

בתוך כך דרש המשרד מחברת הדואר להודיע כיצד היא מבקשת לישום הדרישות המוגנות ברישוין בכלל, ובפרט בנוגע להיערכות בשכונות מזרח ירושלים; חברת הדואר העבירה התייחסותה בעניין וזו נבחנת במשרד ביום אלה.

צילום התכתובות בין המשרד לחברת הדואר בנוגע לשירותי דואר במזרח ירושלים מצורף ומסומן מש/22

.5. עד נבקש להוסיף ולעדכן, למען שלמות התמונה, כי במסגרת עבודות הפיקוח המבוצעת על-ידי אנפ' בכיר דואר במשרד התקשורות, נמסר לחברת הדואר ביום 20.4.15 "דו"ח פיקוח ראשי נושא מתן שירות הדואר במערב ירושלים". הפיקוח מושא הדוח נערך ביום 4.3.15 בבית המيون ירושלים, במרכזה חלוקה בית חנינה-שועפאט, בסוכנות שועפאט ובSucocnos סילוואן והוא כולל הפרות לכאורה של הוראות הרישויון. ביום 28.5.15 הועברה

התיקחות של חברת הדואר לדוח הפיקוח, אשר נבחנת במשרד בימים אלה, תוך שיקילת העדים המתאים בכל הנוגע להמשך הטיפול בנושא.

בנוסף, ערך אף הדואר במשרד התקשות פיקוח בסניף הדואר "הורדוס" במזרחה ירושלים, אשר בעקבותיו נשלח דוח פיקוח לחברת הדואר, הכול הפורט לאורה של הוראות הרשיון לעניין זמן המתנה. ביום 1.7.15 התקבלה תגובה חברת הדואר לדוח הפיקוח האמור. תגובה החברה תיבחן על-ידי המשרד, תוך שיקילת העדים המתאים בכל הנוגע להמשך הטיפול בנושא.

- צילום כתובות בעניין "דוח פיקוח ראשוני" מапрיל 2015, מצורף ומסומן מש/23

- צילום דוח הפיקוח בעניין סניף "הורדוס" ומענה חברת הדואר מצורף ומסומן מש/24

.6. התפתחות נוספת הנוגעת למצב שירות הדואר במזרחה ירושלים היא ההיערכות של חברת הדואר ליישום הוראות המשרד להתקין מערכת ניהול תורים (מנט"ם) בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו ברישיון. מערכת ניהול תורים כאמור היא מערכת אשר מודדת את זמן המתנה החל מכנית הלקוח ליחידת הדואר ועד לקבלת שירות. בהתאם לרישיון, החל מיום 1.9.15, זמן המתנה הממוצע לכל יחידת דואר לקבלת שירותி ועל הרישיון יהיה עשר (10) דקות בממוצע עבור כל יום פעילות בכל יחידת דואר, למעט يوم תשלום מס ערך נוסף ויום תשלום קבועות הבטחת הכנסתה, בהם זמן המתנה הממוצע היומי לכל יחידת דואר יהיה חמש עשרה (15) דקות; ומכאן חשיבותה של מערכת המנת"ם לפיקוח המבוצע על-ידי המשרד, אשר נועד להבטיח עמידה של חברת הדואר בדרישות הרישיון לעניין זמן עמידה בתור ולשיפור השירות הניתן לציבור הלקוחות ביחידות הדואר.

בקשר זה יזכיר כי בפניה לחברת הדואר מיום 12.5.15 הבהיר סמכ"ל בכיר דואר במשרד, כי "נוכח הצורך הדחוף בשיפור שירות הדואר במזרחה ירושלים, נבקש כי החברה תעניק עדות להתקנת מערכות מנט"ם ביחידות הדואר במזרחה ירושלים"; ובمعנה מיום 25.6.15 השיבה חברת הדואר, כי אכן תיניתן קדימות להתקינה של מערכות כאמור ביחידות הדואר במזרחה ירושלים. בתוך כך צוין כי עד סוף אוגוסט 2015 יותקנו המערכות ביחידות הדואר בשכונות בית חנינה, גיאבל מוכابر, צור אחר, א-טור, סילאן ושורפאט (וזאת, בנוסף למערכת שכבר מותקנת בסניף "הורדוס").

- צילום כתובות בעניין מערכת המנט"ם מצורף ומסומן מש/25

.7. התפתחות נוספת מן העת האחרון נוגעת לפרסום שבוצע על-ידי חברת הדואר לקבלת הצעות להפעלה של שכונות דואר, בין היתר בדרך רמאלה (בצפון מזרח העיר). המשרד עוקב מקרוב אחר עניין זה, שכן הרי כי פтиיחה של יחידת דואר חדשה משתלבת עם המגמה לשפר את המצב של שירות הדואר במזרחה ירושלים.

.8. ולבסוף נעדכן כי ביום 28.6.15 התקיימה ישיבה עם ראש עיריית ירושלים, הנהלת חברת

הדו"ר ונציגי משרד התקשורת, בנוגע לטיב השירות הדואר בעיר ירושלים, ובכלל זה במטרה של שיתוף פעולה עם המינהליים הקהילתיים ברחבי העיר, במטרה למפות את הצרכים העדכניים של התושבים בנושאים הקשורים לתמוך הדואר; וכן לבחון יחד הצעות נוספות לשיפור השירות.

.9. האמור בהודעה זו נתמך בתצהיר מטעם מר גאל לוי, סמנכ"ל בכיר דואר במשרד.

ט"ו בתמוז תשע"ה

20 ביולי 2015

נחי בן אור
סגן בכיר א' בפרקיות המדינה

תוכן עניינים נספחים

נספח	שם הנספח
מש/21	צילום סיכום ישיבת הוצאות מיום 18.5.15
מש/22	צילום התכתבות בין המשרד לחברת הדואר בנוגע לשירותי דואר במזרח ירושלים
מש/23	צילום תכתבות בעניין "דו"ח פיקוח ראשוני" מאפריל 2015
מש/24	צילום דו"ח הפיקוח בעניין סניף "הורדוס" ומענה חברת הדואר
מש/25	צילום תכתבות בעניין מערכת המנת'ם

מש/21

צילום סיכום ישיבת הוצאות

מיום 18.5.15



משרד התקשרות
אגף בכיר דואר

ח' סיון, תשע"ה
2015 26 מאי,
התכתי 1483

סיכום דיון הוצאות הבין-משרדית - שירות הדואר בMOTECH ירושלים

1. בתאריך 18.5.2015 התקיימה פגישה בנושא שבנדון.

2. **משתתפים בפגישה :**

מר אביה ברגר, המנהל הכללי (דאז), משרד התקשרות
מר יגאל לוי, סמנכ"ל בכיר דואר, משרד התקשרות
מר הדני נבוanny, מנהל תחום פיקוח ורישוי, משרד התקשרות
עו"ד ברוריה מנדلسון, עוזרת ראשית ליו"צ המשפטית, משרד התקשרות
מר הרצל בר- מג, מנהל הכללי (בפועל), חברת דואר ישראל
מר מוטי הומינר, עוזר מנהל מחוז סניפים למרחב ירושלים, חברת דואר ישראל
עו"ד יפעת ליפץ, אגף היוזץ המשפטית, עיריית ירושלים
מר סער זיני, אחראי GIS, עיריית ירושלים

מהלך הדיון :

זהו מפגש עדכון למפגשים קודמים מיום 26.1.2014, 26.7.2014 – 1.9.7.2014 – 31.12.2014. במקודם הדיון – חשיבות השלמות המשימה לשיפור השירות הדואר בMOTECH ירושלים, תוך בחינת סטאטוס התקדמות, בהתאם לסיכום דיון קודם מיום 31.12.2014.

מצ"ב טבלה בندון:

מספר	שכונה	עדכון ומשימות לחברת דואר ישראל	עדכון ומשימות עיריית ירושלים
1	א-טור	<p>א. ביצוע קמפיין הסברה לתושבי השכונה – תאריך סיום : <u>אוגוסט ספטמבר 2015</u>.</p> <p>ב. היררכות בהתאם לחלוקת דואר לבתים – החל מספטמבר 2015</p>	<p>עבודת שילוט רחובות ומספר לבתים ידחה, תאריך סיום סוף יולי 2015.</p>
2	אבו טור	<p>א. בוצע קמפיין הסברה לתושבי השכונה, לאור זאת 100 תאי חלוקה חולקו לתושבים. ביום נמצאו מרכז חלוקה בסילואן אשר משמש גם לתושבי שכנות ابو טור, במרקם חלוקה יש 1,600 תאים (תפוסים 1,200 תאים).</p> <p>ב. מחסור בכספיים: שכונות סילואן משרתת השכונה. מבדיקה עם בנק הדואר עולה: מאחר וקיימות מוגבלות הלנת סכום כסף מעבר ל 70 אלף נק', מתבצעים מספר סבבי העברה באופן יוזם ע"י סניף הורדוס, לוודא זמינות כספיים בהיקף הנדרש.</p>	<p>השולמה עבדות הצבת שילוט רחובות ומספר לבתים, הועבר קובץ הלמ"ס לחברת הדואר.</p>
3	בית חנינה	<p>נספר, כי המינהל הקהילתי חזר בו מהסבירים לגבי מימון תחזוקת מרכזו החלוקה. על חברת הדואר לפטור המחלקות מול המינהל הקהילתי ולוחזא רציפות חלוקת הדואר.</p>	<p>השולמה עבדות הצבת שילוט רחובות ומספר לבתים, הועבר קובץ הלמ"ס לחברת הדואר.</p>



משרד התקשורת



משרד התקשורות

אגף בכיר דואר

<p>א. נעשתה עבודה מיפוי רחובות ומספרם לבתים. התקנת שילוט בפועל לא בוצע בשל המאגר בשטח.</p> <p>ב. לוי למשך: לעשות מאץ בהתאם לשיקולים הביטחוניים ולסייע את התקינה עד סוף דצמבר 2015.</p>	<p>א. הדואר כמי שנעשה עד היום - מחלוקת שנייה של הדואר כמי שנעשה עד היום - מחלוקת שנייה של 2015.</p> <p>ב. שלב ב: חברת הדואר תערוך קמפיין - לאחר התקנת שמות רחובות ומספרים לבתים תחילת 2016.</p>	סמיר אמיס כפר עקיב 9
<p>על מנת להמשיך את העבודה, נדרש לעשות ניפוי קרקעי. העירייה מבקשת לסייע מיפוי, בשל הקושי בשטח, יש לבחו לעשותו, כאשר יתקיימו התנאים.</p>	<p>א. החברה, תמשיך לחלק את הדואר על בסיס דור ב - מ.פ. שופט ובשכונות דחית אל סאלם, וראש חמייס. וחלוקת דואר על בסיס מחלוקת כפרי בשכונות כפר עקיב וסמיר אמיס.</p> <p>ב. החברה מדרשת לעשות כמויות י콜תה, בנושא.</p>	סאלם וראש חמייס מ.פ. שופט אל-דحيית סאלם וראש חמייס 10
<p>העירייה מבצעת "גישוש" נוסף להתקנה שילוט, לאחר שהוחשת השילוט הקודם שהותקן.</p>	<p>א. חברת הדואר ביצעה קמפיין הסברה, אך אין העינות מצד התושבים לקבالت מפותחות למרכז החלקה המכיל תאימים ריקים רבים.</p> <p>ב. החברה תتقدم בהתאם לביקוש.</p>	夷סואה 夷סואה 11
<p>א. נעשה מיפוי קרקעי, והוצב שילוט (شمוכות רחובות ומספרם לבתים).</p> <p>ב. קובץ בסיס הנתונים נמצא בתאיליך עדכון וועבר בהקדם לחברת הדואר.</p>	<p>א. חברת הדואר ביצעה קמפיין הסברה, אך בפועל הותקנו רק 6 תיבות מכתבים בידי תושבים.</p> <p>ב. החברה תבצע קמפיין הסברה נוספת ותעשה מאנץ' לחלק את הדואר לבתים.</p>	עיר עתיקה עיר עתיקה 12
<p>בוצע מיפוי רחובות, נדרש להשלים מספרם לבתים. לאחר מכן, יותקנו שמות רחובות ומספרים לבתים. <u>צפי סום: סוף יוני 2015</u>.</p>	<p>חברת הוואר תבצע קמפיין הסברה במחזור חדש יולי 2015, וחלוקת בהתאם לתיוות המכתבים שיותקנו</p>	ראס אל עמוד, וואדי קדום ראס אל עמוד, וואדי קדום 13
<p>השולמה עבדת הצבת שילוט רחובות ומספרם לבתים, הועבר קובץ הלמ"ס לחברת הדואר.</p>	<p>ראאה עדכון משלימות בית חניינה.</p>	שופט שופט 14
<p>השולמה עבדת הצבת שילוט רחובות ומספרם לבתים, הועבר קובץ הלמ"ס לחברת הדואר.</p>	<p>א. חברת הדואר ביצעה קמפיין הסברה שבעקבותיו הותקנו עיי התושבים 4 תיבות מכתבים בלבד.</p> <p>ב. החברה תבצע קמפיין הסברה נוספת בהקדם.</p>	שייח ג'ראח, וואדי אלג'יז, באב אל זהרה שייח ג'ראח, וואדי אלג'יז, באב אל זהרה 15

- נרשם עיי' הדי נבוני, מנהל תחום פיקוח ורישוי, אגף הדואר, משרד התקשורות.

נושאים נוספים :

1. חברת הדואר תפנה לעירייה ירושלים, לקבלת מפה מעודכנת של שכונות במזרחה ירושלים. החברה תציג למשרד התקשורות, מตווה היררכות לעמידה בדרישות הרשיון במזרחה העיר. לוי למשך - חדש יוני 2015.
2. דין מעקב דצמבר 2015.

בכבוד רב,
יגאל לוי
סמן"ל בכיר דואר

העתק :

מר מיכון שמילה - המנהל הכללי בפועל, משרד התקשורות
בר שמעון שם - מנהל תחום בכיר, אגף הדואר, משרד התקשורות

מש/22

צילום התכנתות בינו המשרד
 לחברת הדואר בנוגע לשירותי
 דואר במזרח ירושלים

22



**משרד התקשרות
אגף בכיר דואר**

י"ט שבט, תשע"ה
8, פברואר, 2015
התכתי 1456

לכבוד
מר חיים אלמוזני
מנכ"ל חברת דואר ישראל
ירושלים
א.ג.

הندון: דרישת נתוניים בגין שירות הדואר במטרה ירושלים

חברת דואר ישראל מתבקשת להעביר ליד הח"מ דיווחים בנוגע לשירותי הדואר במטרה ירושלים, כמפורט להלן:

1. חלוקת דואר:

החל מיום 1 במרץ 2015, על החברה להעביר דיווח חודשי אודוט: כמותם דברי הדואר שחולקו ושהתקבלו למשלח, לפי סוג השירותים; אחוזי המסירה של דברי דואר רשמיים וחויביות; כמות דברי הדואר, לסוגיהם השונים, שלא ניתן היה למסור לעדום. כמו כן, נבקש לקבל את מצבת כוח של הדורשים ודיוקן על היעדרות דורשים ועל "אייזוריים עומדים" כתוצאה מכך.

2. השירות ביחידת הדואר:

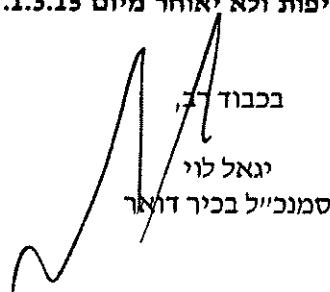
החל מיום 1 במרץ 2015, על החברה להעביר דיווח חודשי אודוט: מס' האשנבים הפעילים בכל יחידת דואר, היקף הפעולות בכל יחידה בחתך לפי סוג הפעלה, היקף הכנסות של כל יחידה, וכן משך זמן ההמתנה בתור בכל יחידה.

3. מסע הסברה בנוגע לחלוקת הדואר:

על החברה לבצע באופן מיידי מסע הסברה לתושבים באמצעות חלוקתعلונים, פרסום בעיתונות המקומית ועוד, בנוגע לשיטת החלוקה הנוגעת לכל שכונה (לבתים/מרכז חלוקה) והצורך בהתקנת תיבות מכתבים ועדכו השולחים לגבי הכתובת העדכנית, או בנוגע לקבלת תא חולה במרכז החלוקה. **דיווח בנושא יש להעביר למשרדי בדחיפות ולא אחר מיום 16.2.15.**

4. פרישת יחידות הדואר:

כידוע, במסגרת המלצות "וועדת ריאק" אשר אומצאו לאחררונה ע"י שר התקשרות והואוצר, נכללו בין היתר מבחנים לפרישת יחידות דואר, הן מבחינות המרתך והן מבחינות זמן ההמתנה. חurf' העובדה, כי רישון החברה טרם עוכן בהתאם, במטרה להיערך לושא מבועד מועד, נבקש לקבל תוכנית סדרה של התקרה לעמידה בתבחנים הנ"ל, בנוגע למטריה ירושלים. **דיווח בנושא יש להעביר למשרדי בדחיפות ולא אחר מיום 1.3.15.**



העתק

מר אבי ברגר, המנהל הכללי, משרד התקשרות
גב' דינה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשרות
מר הרצל בר מג, המשנה למנכ"ל חברת דואר ישראל
מר שמעון שםן, מנהל תחום בכיר, אגף הדואר, משרד התקשרות
מר הדין נבואני, מנהל תחום פיקוח ורישוי, אגף הדואר, משרד התקשרות

ס"מ המנהל הכללי

י"ב באדר, התשע"ה
3 במרס, 2015
101402/775

לכבוד
מר יגאל לוי
סמנכ"ל בכיר דואר
משרד התקשרות
רחוב אחד העם 9 (מגדל "שלום מאיר")
תא דואר 29107
טל-אביב 6129002

מר לוי הנכבד,

הנושא: נתונים על שירות הדואר במטרה ירושלים

סימוכין: מכתבה התכת' 1456, מ-8 בפברואר, 2015

קבלו נא את התייחסותנו למכתבכם שבסימוכין.

1. חלוקת הדואר

1.1. **מספר דברי דואר בשירות הריגיל:** החברה אינה סופרת ואוגרת את מספר דברי הדואר בשירות הריגיל המתקבלים למשלו או הנמסרים לנמענים. כידוע, דברי דואר בשירות הריגיל אינם טעונים מעקב פרטני או רישום ומיתן לשגרם גם באמצעות תיבות הדואר האדומות. על כן, איסוף הנתונים המבוקש מחייב קיום ספרה ידנית. בשל הצורך להעסיק כוח אדם מיוחד לשם כך והעלות הכרוכות בכך, מוצע לקיים ספרה כזו במטרה ירושלים אחת לשנה.

1.2. **דברי דואר מנוטרים - מזרחה ירושלים:** ביינואר 2015 התקבלו למסירה במטרה ירושלים 22,784 דברי דואר מנוטרים¹; מתוכם 5,233 דברי דואר נותבו לדורים ו-17,551 דברי דואר נותבו אל יחידות הדואר במטרה ירושלים (לנמענים העושים שימוש בתאי דואר בתשלום או בתאי חלוקה).

1.3. מתוך 5,233 דברי הדואר אשר נותבו לדורים, 1,220 דברי דואר לא הוצאו לחלוקה מהסיבות הבאות: לא נשוא כלל כתובת מוכרת; היו מיעדים למען שהוא תא דואר או תא חלוקה ועל כן הופנו מחדש זה; משקלם היה גבוה מהמשקל המרבי של דבר דואר רשום שייש למסרו במעט הנמען, או שהועברו לבירור נוסף אצל מנהל הרובע. שאר 4,013 דברי הדואר הוצאו לחלוקה בידי הדוזרים ו-3,834 מותכם נמסרו לנמעינהם.

1.4. **דברי דואר מנוטרים - יחידות דואר:** ביינואר 2015 נותבו למסירה באמצעות יחידות הדואר במטרה ירושלים 17,551 דברי דואר מנוטרים, לפי ההתפלגות הבאה: 16,121 דברי דואר רשומים; 571 דברי דואר מנוטרים אחרים. מתוכם נמסר 13,829 דברי דואר מנוטרים ואילו 3,686 דברי דואר לא נדרשו והוחזרו אל שולחיהם.

1.5. **מצבת העובדים העוסקים בחלוקת דברי הדואר:** במטרה ירושלים מועסקים עובדים בהיקף של 17.5 משרות בחלוקת דברי הדואר. מתוכם: 9 משרות לחלוקת דברי דואר בתאיים; 3 משרות לחלוקת דברי דואר במרכזי חלוקה ועוד 5.5 משרות לחלוקת דברי דואר בתאי דואר בתשלום. לא היו "אזורים עומדים" במטרה ירושלים ביינואר 2015.

¹ המספר כולל דברי דואר רשומים, חבילות ודברי דואר מנוטרים אחרים, כגון: EMS. כמו כן, במספר זהה נספרים פעמיים דברי דואר רשומים אשר נותבו בתאי חלוקה למחלקות הדוזרים, אך בדייבד הסתבר כי הם מייעדים לנמענים העשושים שימוש בתאי דואר בתשלום או בתאי חלוקה בלבד ליחידות דואר, או משקלם היה גבוה מהמשקל המרבי אותו אמור הדואר לשאת עמו ועל כן הופנו ליחידות דואר. מספר דברי הדואר הללו אינם הועלו בשלב זה.



בכל מקום, בשבייל נולט

חברת דואר ישראל בע"מ, רחוב יפו 217 ירושלים 9599908
טלפון: 076-8871444 Fax: 076-8872790 www.israelpost.co.il

2. השירות ביחידות הדואר

2.1. להלן טבלה עם מספר הדלקים הפעילים בכל יחידת דואר, מספר פעולות האשנב, מספר המסירות של דברי הדואר, ההכנסות ומשך החמותנה (בסניף "הורדוס" בלבד):

מספר הייצור	שם הסניף	מספר דלקים פעילים	משך פעולה דלק	מספר דלקים פעילים בש"ח	הכנסה בש"ח	מספר דברי דואר המשנה בדקות
114	הורדוס	7.5	43,652	9,429	543,147	59:23:00
115	בית חניינה	3.0	15,437	1,049	119,963	אין מנת"ם
116	שועפט	2.0	10,521	637	375,734	אין מנת"ם
117	מנדל-డוד	2.0	5,902	852	90,580	אין מנת"ם
137	א-טור	2.0	13,970	1,052	240,331	אין מנת"ם
155	צור באחר	2.0	11,452	1,224	119,593	אין מנת"ם
160	סילוואן	1.5	6,035	428	52,182	אין מנת"ם
167	כפר עאקב	1.0	554	0	3,796	אין מנת"ם
189	גבל מוכבר	2.0	6,859	307	49,886	אין מנת"ם
	סק-חכל:	23.0	114,382	14,978	1,595,212	

3. פרישת יחידות הדואר

3.1. טרם הושלמה עבודת העירייה למיפוי רחובות וקבעת מספרים לבתים. אין עדין מפות מעודכנות ולא ניתן לבצע מדידה של מרחקי הבתים.

3.2. עם זאת, אנו בוחנים אפשרות שנותן של עמידה בקריטריון המוחק בתיקון לדרישון, באזור הראש אל עמוד והאזור שבין גיבל מוכבר ואבו-טור.



העתיקים:

מר אבי בר-גרא, המנהל הכללי, משרד התקשורת.
מר חיים אלמוניינו, המנהל הכללי, חברת דואר ישראל.
מר חיים מזעקי, סמנכ"ל לתפעול, חברת דואר ישראל.
מר עמוס בן-חיים, מנהל מרחב ירושלים, תל-אביב והמרכז, חברת דואר ישראל.



משרד התקשורות אגף בכיר הדואר

יב' ניסן, תשע"ה
1 אפריל, 2015
התכתי,
1472

לכבוד
מר חיים אלבזוניינו
מנכ"ל חברת דואר ישראל
ירושלים

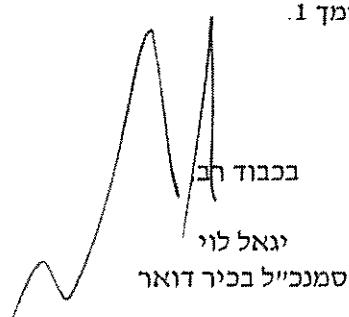
א.ג.

הندון: דרישת נתונים בגין שירות הדואר במטרה ירושלים

שםך : 1. פניה משותהיך לחברה, מיום 8.2.2015
3. מענה החברה, מיום 3.3.2015

בהתשך לפניותנו לחברת הדואר שבסמך 1 ולמענה חברת הדואר שבסמך 2, הרני להודיע, כמפורט:

- לענין חלוקת הדואר במטרה ירושלים - לא ברור מענה החברה לפיו קיים קושי לספק את הנתונים המבוקשים בנוגע להיקף הדואר המועיד למטרה ירושלים, שהרי הלו מטופלים ע"י דורות יי"ודים. אי-כך, אנו שבים וודורשים כי החברה תעביר הדיווח הנדרש, דהיינו: כמותות דברי הדואר שחולקו ושהתקבלו למשלוח, לפי סוג השירותים; אחוזי המסירה של דברי דואר רשומים וחבילות; כמות דברי הדואר, לסוגיהם השונים, שלא ניתן היה למסור ליעד. כמו כן, נבקש לcket את מצבת כל האדם של הדורות ודיוח על העדרות דורות ועל "אזורים עומדים" כתוצאה מכך. לענין תזרות הדיווח, ניתן להסתפק בדיווח רבוני, החל מרבעון שני 2015.
- לענין מסע הסבראה בנוגע לחלוקת הדואר - בהמשך לעדכון שהעבירה החברה בושא ביום 16.2.2015, יש להעביר תמונה מצלב עדכנית, הן בנוגע להמשך מסע ההסבירה בשכונות השונות והן לגבי תוכאות המסע. נא להעביר את הנתונים המבוקשים, לא יאוחר מיום 21.4.2015.
- לענין פרישת ייחדות הדואר - בבדיקה נוספת עם עיריית ירושלים, עולה, כי העירייה סיימה את מיפוי רחובות מטרה ירושלים ו אף השלימה כמעט לגמרי את הצבת שילוט הרחובות ומספריה הבטים. אמונם העירייה עדין ממתינה לקבלת קוד מהשלכה המרכזית לסטטיסטיקה לגבי חלק מהרחובות, אולם, אין בכך כדי למנוע מהחברה לספק את הנתונים שנדרשו ממנה, בנוגע להיערכותה לעמידה בהרואות הרשון לענין פרישת ייחדות הדואר, בכל הקשור למטרה ירושלים. נא להעביר את הנתונים המבוקשים, לא יאוחר מיום 21.4.2015.
- לuczיכריכם, על החברה להעביר למשרדי דואר חדשים, בהתאם למכתבנו בסמך 1.



העתיק

מר אבי ברגר, המנהל הכללי, משרד התקשורות
גב' דנה נויפلد, היועצת המשפטית, משרד התקשורות
מר הרצל בר מג, מיימן מנכ"ל חברת דואר ישראל
מר שמעון שם, מנהל תחום בכיר, אגף הדואר, משרד התקשורות
מר הדין בוואני, מנהל תחום פיקוח ורישוי, אגף הדואר, משרד התקשורות

1/1

טל': 03-5198118
fax: 03-5198125

www.moc.gov.il

רחל אחד תעט 9
ת"ד: 29107 תל אביב 6129002

מ"מ המנהל הכללי

אי בAIR, התשע"ה
20 באפריל, 2015
102939/775

לכבוד
מר יגאל לוי
סמנכ"ל בכיר דואר
משרד התקשרות
רחוב אחד העם 9 (מגדל "שלום מאיר")
תא דואר 29107
טל-אביב 6129002

מר לוי הנכבד,

הנדון: נתונים על שירות הדואר באזור מזרח ירושלים

סימוכין: מכתבים התכתי 1456, מ-8 בפברואר, 2015; מכתבנו 101402/775
מ-3 במרץ 2015; מכתבים התכתי 1472 מ-1 באפריל, 2015.

קבלו נא את התיחסותנו למכתבכם שבסימוכין.

1. חלוקת הדואר

- 1.1. במכتبנו מ-3 במרס מסרנו נתונים מלאים על דברי הדואר המגווערים, על שיורי המשירה ואי המשירה, על מצבת העובדים העוסקים בחילוקת דואר ועל העדרות דואר, כפי שתתקשו. כפי שבקשתם, נעביר דיווח כזה אחת לרובען.
- 1.2. אשר לדברי דואר רוגלים, אנו שבים ומוסרים כי החברה אינה סופרת ואוגרת את מספר דברי הדואר בשירות הגיל המתאים למשלו או הנ מסרים לנמענים ואין נפקא מינה אלו דוארים מטפלים בהם. לפיכך, אין בידי החברה נתונים מעודכנים על מספר דברי הדואר בשירות הרגיל באזור מזרח ירושלים או במערב ירושלים. לשם כך נדרש לבצע ספירה מיוחדת.

2. משמעות השימוש בתאי חילוק ולהתקנת תיבות מכתבים

- 2.1. בשכונות שועפט ובית חנינה נמצא חילוקת המפתחות לתאים במרכז החלוקה בשלבי סיום: חולקו עד כה 6,829 מפתחות ונותר רק עוד 221 תאים לחילוקה.
- 2.2. בשכונות גיבל מוכבר וסילוואן חולקו בינואר 2015 פעמיים נוספים 1,500 עלונים בכל שכונה, במטרה לעודד את הנמענים לקבל לשימושם תאים במרכז החלוקת. בעקבות חילוקת העלונים הגיעו נמענים נוספים למקצת מפתחות וכעת נותרו בגיבל מוכבר 344 תאים פנויים ואילו בסילוואן כ-400.
- 2.3. בשכונות עיסאוויה חולקו שוב כ-1,000 עלונים הקוראים לתושבי השכונה לטור לקבלת מפתחות לתאים, אך ללא תוכאות. נותרו כ-350 תאים פנויים.
- 2.4. בשכונות שייך גיראח ואדי ג'יז חולקו כ-3,000 עלונים הקוראים לתושבי השכונה להתקין תיבות מכתבים בדירות ואולם מתוך 3,000 בתים האב התקינו עד כה פחות מעשרה בתים אב תיבות מכתבים בלבד.
- 2.5. גם בעיר העתיקה חולקו לפני שלושה שבועות כ-4,000 עלונים הקוראים לתושבים להתקין תיבות מכתבים, אך גם כאן ללא הייעות.

2/...



בכל מקום, בשביל כולם

2.6. בשכונות א-טור וראש אל-עלם טרם הסתיימה עבודות העירייה. עם סיומה יוכל בחלוקת העלונים.

3. פרישת יחידות הדואר

3.1. בעקבות מכתבכם מ-1 באפריל, בדקנו עניין זה שוב ומהבדיקתנו עולה כי במקרים רבים טרם נקבעו סמלי רחוב בידי הלמ"ס (במשרד הפנים) ובשל כך לא ניתן לקבוע מיקוד וליצור אזוריים עם מספר בתיה אב; יתר על כן, מענים רבים במורה העיר טרם מופיעו ונמצאים עוד בשלב בו גם לא ניתן לחתם להם סמלי רחוב ומספרי מיקוד. בשל כך לא ניתן עדין למדוד מרחוקים תוך התייחסות לבתי האב בכל אזה.



העתקים:

מר אבי ברגר, המנהל הכללי, משרד התקשורת.
מר חיים אלמוניינו, המנהל הכללי, חברת דואר ישראל.
מר חיים מזעקי, סמנכ"ל לתפעול, חברת דואר ישראל.
מר עמוס בן-חיים, מנהל מרחב ירושלים, תל-אביב והמרכז, חברת דואר ישראל.

מש/23

צילום תכנתובת בעניין "דו"ח
פיקוח ראשוני" ממרץ 2015



משרד התקשורת
אגף בכיר דואר

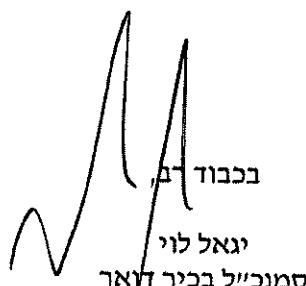
אי איר, תשע"ה
20 אפריל, 2015
1467 התכתי

לכבוד
מר חיים אלמונינו
מנכ"ל חברת דואר ישראל
ירושלים

א.ג.

הינזון: דוח פיקוח ראשוני בנושא מתן שירות הדואר במטרה ירושלים

1. מצ"ב דוח פיקוח בנזון.
2. המשרד בדק את התנהלות חברת דואר ישראל בע"מ ("חברת הדואר") בנוגע לספקת שירותי הדואר במטרה ירושלים, ואת עמידת החברה בהוראות הרשyon הכללי לחברה דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותיים כספיים מטעם החברה הבה ושירותים נוספים ("הרשyon").
3. מהדוחה המצורף עולה, כי חברת הדואר הפרה את הוראות סעיף 28 לרישיון וכן את הוראות פרטימן הקבועות בנספח בি לרישיון.
4. נא התייחסותכם לדוח הפיקוח הראשוני עד ליום 19.5.2015.



העתק

מר אבי ברגר, המנהל הכללי, משרד התקשורת
גב' דינה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר שמעון שחם, מנהל תחום בכיר, אגף הדואר, משרד התקשורת
עו"ד יולי קומפורט, עוזרת ראשית ליועצת משפטית, משרד התקשורת
מר הדי נבואני, מנהל תחום פיקוח ורישיון, אגף הדואר, משרד התקשורת



משרד התקשורת אגף בכיר דואר

הנדון: דוח פיקוח ראשוני בנושא מתן שירות הדואר בMOTECH ירושלים

המסגרת הנורמטיבית

1. סעיף 1ח(א) לחוק הדואר, התשמ"ו-1986 ("החוק") קובע כי:

"ה. (א) בעל רישיון ייתן שירות הדואר באורך תקין וסדר, על פי הרישיון או ההיתר ועל פי ההוראות שנקבעו לפי חוק זה."

2. סעיף 5ג לחוק קובע כי:

"ג. (א) (1) השר, בהחלטות עם שר האוצר ובאישור הוועדה, יקבע רשות השירות הדואר בסיסיים וכן השירותים הכספיים אשר ראוי כי יינתנו לכל הציבור בכל המדינה;

(2) השר, בהחלטות עם שר האוצר יקבע תקני איכות ושירות לעניין מתן שירותים כאמור בפסקה (1); תקני האיכות והשירות לפיסעיף קטן והיכול שיקבעו בראישון.

(ב) בעל רישיון כליל חייב לספק לכל הציבור בכל המדינה, את השירותים שקבע השר לפי הוראות סעיף קטן (א)(1), בהתאם לתקני האיכות והשירות שקבע."

3. סעיף 28 לרישיון הכללי לחברת דואר ישראלי בע"מ למtan שירות הדואר, שירותים כספיים מטעם החברה הקיימת ונוסף ("הרישיון") שניתן לחברת דואר ישראלי בע"מ ("חברת הדואר", "החברה") קובע כי:

"1. בעל הרישיון יספק את השירותים באורך תקין וסדר ובאופן בלתי מפללה, בהתאם לתקני איכות ושירותים המפורט בסוף ב', ובהתאם להוראות הדין והרישיון.

2. בעל הרישיון יספק את השירות הדואר הבסיסיים ואת השירותים הכספיים הבסיסיים, כאמור בסעיף 6(א) ו-(ג) ("השירותים הבסיסיים"), לכל הציבור בכל המדינה; בעל הרישיון יספק שירותי אלה בתנאים בלתי מפללים, ללא תלות במיקום מקבל השירות או בעלות הייחודית למtan השירותים לכל מקבל שירות, והכל בהתאם להוראות בדבר טיב השירות הקבועות בסוף ב'. [ההדגשה אינה במקור]

4. סעיפים 1.1 ו-1.2 בחלק אי של סוף ב' לרישיון החברה, שעניינו חלוקת דברי דואר, קובעים כי:

"1.1. בעל הרישיון יתפרק את דברי הדואר לתייבות המכתבים במגע הנמען, למעט דברי דואר אוטם בקשר הנמען לקבל בתא דואר בתשלומים וכן דברי דואר שמספרת גודלים או נפחים לא ניתן לחלוקם למען הנמען, שלא בגין בעל הרישיון הודיעה בדבר ייחידת הדואר שבנה ניתן לקבלם.

1.2. על אף האמור בסעיף 1.1, בעל הרישיון רשאי, להפרך את דברי הדואר למרוצי חלוקה בהם; יוקצו תאי חלוקה לנמענים, במפורט בראשימת מרכזיו החלוקת בסופו ב' "

5. סימן 1 בחלק ב' של סוף ב' לרישיון מפרט את השירות הדואר הבסיסיים ותקני איכות ושירות שנקבעו בהתאם לסעיף 5ג(א)(נ) לחוק. פרט 1.1 מתייחס לשירות "משלוח דבר דואר רגיל" וקובע כדלקמן:

"תיאור השירות: איסוף, העברה, חלוקה או מסירה של דבר דואר במשקל של עד 2 ק"ג. לעניין שירות זה - "דבר דואר": מכתב, גלויה, דבר דפוס, דוגמה וכל חפצ אחר הנitin להעברה בדואר.

תקני איכות ושירות: משך הזמן ממילוי דבר דואר ועד למסירתו או חלוקתו, לרבות: לכנות פרטית, למרכז חלוקה או לתא דואר בתשלומים, יהיה לכל הפחות כמפורט להלן:



משרד התקשרות

אגף בכיר דואר

61% מדברי הדואר, לכל יושב, תוך שלושה (3) ימי עבודה;
 75% מדברי הדואר במצטבר, לכל יושב, תוך ארבעה (4) ימי עבודה;
 90% מדברי הדואר במצטבר, לכל יושב, תוך חמישה (5) ימי עבודה.
 95% מדברי הדואר במצטבר, לכל יושב, תוך שישה (5) ימי עבודה.
 100% מדברי הדואר במצטבר, לכל יושב, תוך שבעה (5) ימי עבודה."

6. פרט 1.3 בסימן 1 בחלק ב' של נספח ב' לרשון מתיחס לשירות "משלוח דבר דואר רשות" וקובע כדלקמן:

"**תיאור השירות: איסוף, העברת ומסירה,** של דבר דואר במשקל של עד 2 ק"ג, הכולל: רישום בעת הקבלה, מעקב בזמן הטעינה, ניסיון מסירה בمعنى הנמען, ומסירה בוגרת חתימה, לרבות אפשרות קבלת אישור מסירה.
לענין שירות זה - "דבר דואר": מכתב, דבר דפוס, דוגמה וכל חפצ אחר הניתן להעברה בדואר.
תקני איכות ושירות:
דבר דואר רשות במשקל של עד 1 קילוגרם, יחולק בכתבות הנמען.

החל מיום 1.9.2015, לכל הפחות 90% מדברי הדואר הרשומים יי מסרו בمعنى הנמען. סירוב נמען לקבל דבר דואר רשות לא ייחשב כמסירה ולא ייחשב בסך דברי הדואר שנעודו למסירה.

במקרה שבו לא התאפשרה מסירה כנגד הנמען, תושאר בمعنى הנמען הودעה ראשונה בדבר ייחידת הדואר שבה ניתן לקבל את דבר הדואר; עד שבעה (7) ימי עבודה מנסיון המסירה כאמור תושאר הודעה שנייה, ככל שדבר הדואר לא נמסר לנמען; ככל שדבר הדואר לא נדרש עד ארבעה עשר (14) ימי עבודה מיום ניסיון המסירה בمعنى הנמען כאמור, יחזיר בעל הרשות את דבר הדואר לשולח.

משך הזמן משלוח דבר דואר רשות ועד מסידתו כנגד חתימה, או עד השארת הودעה ראשונה בדבר ייחידת הדואר שבה ניתן לקבל את דבר הדואר, יהיה ממופרט לעניין שירות משלוח דבר דואר רגיל פנים-ארצى. [ההדגשה אינה במקור]

מحل הפיקוח וממצאיו

7. בתאריך 4.3.2015 ערך משרד התקשרות ("המשרד"), פיקוח ביחידות הדואר של החברה. הפיקוח נערכ בבית המיון ירושלים, מרכזיות חלוקה בית חנינה- שועפט, בסוכנות שועפט וב███ סילואן ("הפיקוח").

8. בפיקוח השתתפו מטעם חברות דואר ישראל, מר מוחמד חוסין - מנהל דוארים מזרחה ירושלים ומר תל אביבי מועצתם - סוכן דואר, סילואן.

9. פועלות הפיקוח העלתה את הממצאים הבאים:

מרכזיות חלוקה בשכונות בית חנינה ושורפאת:
 10. הפיקוח נערך בארכעה מרכזיות חלוקה המיעדים לתת שירות הדואר לתושבי שתי השכונות (בית חנינה ושורפאת), הממוקמים במתוחם מנהל קהילתי "תל אל-פול": שני מרכזיות חלוקה ממוקמים בחלקו העליון של המתחם ("מתחם עליון"), מיועדים לתת שירות לתושבי בית חנינה, ושני מרכזיות חלוקה נספחים לממצאים בחלקו התחתון של המתחם ("מתחם תחתון"), מיועדים לתת שירות לתושבי שורפאת.



משרד התקשרות

אגף בכיר דואר

11. נמסר לנו על ידי מנהל מחלקת דורותים במו"ח ירושלים, מר מוחמד חסין, כי בשתי השכונות, בית חנינה ושורפאט, מתגוררות 7,050 משפחות. נכון לתחילת חודש מרץ 2015, נפקדו בבית חנינה 4,609 בתים אב, ונספרו 1,999 מפתחות ובסוכנות שועפאט, נפקדו 1,604 בתים אב ונמסרו 987 מפתחות, סה"כ בשתי השכונות יחד נמסרו 2,986 מפתחות.

12. מר חסין, אף הוסיף כי מרכז החלוקה נגישים לתושבי השכונות בכל שעות בהן פועל מנהל קהילתי בו הם ממוקמים.

13. במהלך הפיקוח בשבועות הבוקרים, בשעות בהן המנהל הקהילתי היה פתוח, נמצא שהשער המוביל למרכז החלוקה שבמתחם העליון נעלם, ואילו המתחם התחתון פתוח (מצ"ב צילום ננספה א'). כהוצאת מכך, נשללה מתושבי שכונת בית חנינה כל אפשרות לאסוף את דברי הדואר שנשלחו עבורים.

לאור האמור לעיל, עולה כי תושבי שכונת בית חנינה לא מקבלים לכ准确性 את שירותיה של החברה בהתאם לכללים של הרשיון. בהתקנות זו של החברה יש שימוש הפה לאורה של סעיף 28 לרישוין, אשר קובע במפורש כי על בעל הרישיון לספק את שירותיו באורך תקין וסדיר ובאופן בלתי מפללה, בהתאם לתקני איכוט ושירותים כמפורט בספח ב' ובהתאם להוראות הדין והרשיון. כמו כן, למשל לאגודה החברתית כי תהיה לתושבים גישה למרכז החלוקה שהציבה יש בכך הפה לאורה של סעיף 1.2 לחלק א' של ספח ב' לרישוין.

דואר רגיל:

14. במהלך הפיקוח בסוכנות סיילאון, נמצאו עשרה אוגדים שהכילו מאות דברי דואר שטרם חולקו. נמסר על ידי סוכן הדואר בסילואן, מר חלאילה, שדברי הדואר הגיעו לסוכנות ביום הפיקוח מבית המיון שטרן.

15. מבדיקה מוגמית של אחד אשר הכליל כ- 130 מעתופות (דואר כמותי ודואר יחיד), נמצאו 16 מעתופות שלא הועברו לנמענים בפרק הזמן הקבוע ברישוין החברה (מצ"ב פירוט בספח ב').

אי מסירת דברי הדואר במועד הקבוע ברישוין במפורט לעיל, מהוות הפה לאורה, של הוראות סעיף 28 לרישוין ופרט 1.1 של סימן 1, בחלק ב' לרישוין.

דואר רשום:

16. במהלך הפיקוח בסוכנות סיילאון, נמצאו כ- 550 דברי דואר רשום שטרם נמסרו ו/או נמסרה הודעה ראשונה בדברם לנמענים. נמסר על ידי סוכן הדואר כי דברי הדואר הגיעו לסוכנות ביום הפיקוח.

17. מבדיקה מוגמית של 30 מעתופות מכלל דברי הדואר כאמור, נמצא שככל דברי הדואר (דואר רשום כמותי), נתקבלו בסינפ' המרכזי ביום 2.2.2015 (מצ"ב ספח ג').

18. יתרה מזו, ביום 11.3.2015, שבוע לאחר הפיקוח, נבדק שוב מסלול הפריטים במערכת ממוחשבת של החברה. הבדיקה הצבעה על כך כי בחלו"ף שבוע מיום הפיקוח עדין לא נמסרה לנמענים הודעה ראשונה בדבר דברי הדואר (מצ"ב בספח ד' למסלול פריט של אחד מפריטי הדואר הנבדקים).

אי מסירת דברי הדואר במועד הקבוע ברישוין במפורט לעיל, מהוות הפה לאורה, של הוראות סעיף 28 לרישוין ופרט 1.3 של סימן 1, בחלק ב' לרישוין.

סיכום:

לאור האמור לעיל, החברה אינה עומדת, לכארה, בהוראות הרשיון המתייחסות לנושא פיקוח זה.

אגף אסדרה

י"י בסיוון, התשע"ה
2015 28 במאי,
104400/520

לכבוד:
מר יגאל לוי
סמנוב"ל בכיר דואר
משרד התקשרות
רחוב אחד העם 9 (מגדל "שלום מאיר")
תא דואר 29107
תל-אביב 6129002

מר לוי הנכבד,

הנדון: **דו"ח פיקוח ראשוני מזרח ירושלים**

סימוכין: דו"ח פיקוח מ-20 באפריל 2015 (בעניין פיקוח מ-4 במרץ).

להלן תגوبת חברת דואר ישראל לדו"ח הפיקוח שבסימוכין:

1. מרכזיות החלוקה המשורטת את שכונת בית חנינה

כאמור במכתבכם שני מרכזיות החלוקה נמצאים בשטח המנהל הקהילתי של בית חנינה. מרכזיות החלוקה נפתחו לשירות הקהלה לפני כחצי שנה ופתחות השערים המובילים אל מתחמי מרכזיות החלוקה נמצאים בידי המנהל הקהילתי, ועליו לדאוג ולודוא כי שערו הגיעו למרכזיות החלוקה יהיו פתוחים בכל שעות הפעילות של המנהל. החברה מנהלת משא ומתן לחתימת חוזה עם המנהל הקהילתי הכלול בין היתר את חובתנו האמורה. לפני שבובעים הדיע המנהל הקהילתי כי חסר מימון לפועלתו והוא לא יוכל בהתחייבותו הכלולות בטויות החסכים שהוכן בידי נציגים, גם במחair העתקת מרכזיות החלוקה למקום אחר. אנו מקווים כי החסכים ייחתמו בסופו של דבר וחובת פיתוחה שעריו מרכזיות החלוקה תעוגן בו. בכל מקרה מזע ערך הפיקוח ביצעה החברה מספר בקרים בשעות הפעילות ובכללן נמצאה כי הגיעו אל מרכזיות החלוקה בשני המתחמים פתוחה.

2. דברי דואר רגילים

דברי דואר בשירות הרגיל אינם נורשימים, לא מתקיים מעקב אחר תהליכי העברותם ולפיכך אין אפשרות לנו להתחקות אחר תהליכי משלוחם. במסגרת תכנית החבראה של חברת דואר ישראל, חלים שינויים בשירותים שהיא מספקת, ביניהם גם שינויים גסים בחולוקה במערך החלוקה של דברי הדואר אל הנמענים. שינויים אלה מהחייבים הייערכות הדורגתית רחבות היקף שהחלה כבר בתקופת הדוא"ח. כתוצאה מכך, קיימות אפשרויות כי חלו עיכובים בחולוקות הדואר. נוסף על כך יתכן כי עומס מיוחד גרים לעיכובים, נוכח כמפורט דואר חריגות שהתקבלו ממרכזי המיון בתקופה שקדמה ל开拓 הפשח.

3. דברי דואר רשומים

בשל תקלה נקודתית בתהליכי העברת דברי הדואר הרשומים בבית המיון בירושלים ובקבוקות טיפול שגוי של סוכן הדואר בסוכנות סילואן, לא התקיים מעקב אחר דברי דואר המצוינים בדו"ח. על פי הסוכן החזרו דברי הדואר אלה למרכו המיון לאחר שלא ניתן היה לחלקם. החברה ערכה בדיקה פיזית מקיפה אחר דברי הדואר אלו, לרבות בבית המיון, בסוכנות הורדוס, במרכזי הדורדים, בעלומות ובסוכנות סילואן, וערכה בירור עם השולח. בשל הבדיקה התעכב גם המענה לדוא"ח זה. לצעונו דברי הדואר לא נמצא.

2...



כל מקום, בשבייל כלום

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

סוכן הדואר זומן לבירור, הוא הועמד על חשיבות קריית דברי הדואר הרשומים ונדרש לפעול על פי נחיי החברה ותנאי הרישון הכללי. מאז מתקימות בקרות אחר ניהול המעקב על דברי דואר רשומים ונמצא שיפור מתמשך בפעולות הסוכן.

בכבודך,

נילי יבנאלוי, עוזיד
ממלאת מקום סמנכ"ל אסדרה

העתיקות:

- ממלאת מקום המנהל הכללי, חברת דואר ישראל.
- ממלאת מקום סמנכ"ל לתפעול, חברת דואר ישראל.
- ממלאת מקום סמנכ"ל לוגיסטיקה ומנהל נכסים, חברת דואר ישראל.
- מנהל פניות הציבור, חברת דואר ישראל.
- מנהל תחומי דואר, משרד התקשורות.
- מר הרצל בר- מג,
- מר חיים מזעקי,
- מר עופר מרום,
- מר שלומי איזולאי,
- מר הדין נבוاني,

mesh/24

צילום דו"ח הפיקוח בעניין סניף
"הורדוס" ומענה חברת הדואר



משרד התקשורת
אגף בכיר דואר

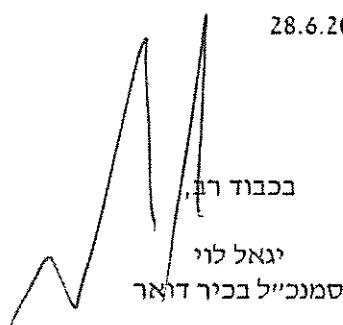
ו. סיון, תשע"ה
2015 28 מאי,
התכתי' 1481

לכבוד
מר הרצל בר מג
מ"כ מנכ"ל חברת דואר ישראל
ירושלים

הណון: דו"ח פיקוח סניף הדואר הורדוס, ירושלים – דו"ח פיקוח ראשון

- סמכן:
א. פניות עו"ד סוציו' אן, מיום 8.2.15
ב. מכתבם מיום 9.2.15
ג. מכתבך, מיום 10.2.15
ד. דו"ח פיקוח מיום 12.2.15
ה. מכתבכם, מיום 3.3.15

1. מצ"ב דו"ח הפיקוח בណון.
2. המשרד בדק את התנהלות חברת דואר ישראל בע"מ ("חברת הדואר") בנוגע לספקת שירות הדואר בסניף הורדוס בירושלים ואת עמידת החברה בהוראות חוק הדואר התשכ"ו-1986 ("החוק") והרישוי הכללי לחברת דואר ישראל בע"מ למ顿ן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים ("הרשויון").
3. מהדו"ח המצורף עולה, כי חברת הדואר הפרה את הוראות סעיף 28 לרישיון וסעיף 3.2 בחלק א' של נספח ב' לרישיון.
4. הנכס מזומנים להתגייס לדו"ח הפיקוח הראשוני המצ"ב, עד ליום 28.6.2015



העתק

מר מיכוון שמילת, מנכ"ל (בפועל), משרד התקשורת
גב' דינה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מר שמעון שחם, מנהל תחום בכיר, אגף הדואר, משרד התקשורת
מר הדי נבוاني, מנהל תחום פיקוח ורישיון, אגף הדואר, משרד התקשורת



משרד התקשורת
אגף בכיר דואר

הנדון: דוח פיקוח סניף הדואר הורדוס, ירושלים – דוח פיקוח ראשון

- שםך : א. פניות עיידי סוציאי אן, מיום 15.8.2.15
ב. מכתבבי מיום 9.2.15
ג. מכתבך, מיום 10.2.15
ד. דוח פיקוח מיום 12.2.15
ה. מכתבכם, מיום 3.3.15

המסדרת הנורמטיבית

1. סעיף 1ה(א) למועד הדואר, התשמ"ו-1986 ("החוק") קובע כי:
"ה... (א) בעל רישיון יתן שירותים דואר באורך תקין וסדיר, על פי הרישויו או
ההיתר ועל פי ההוראות שנקבעו לפי חוק זה".
2. סעיף 28 לרישיון הכללי למונע שירותים דואר ("הרישיון") שניתן לחברת דואר ישראלי בע"מ ("החברה")
קובע כי:
"28. בעל הרישיון יספק את שירותיו באורך תקין וסדיר ובאופן בלתי
מופלה, בהתאם לתקני איכות ושירות כמפורט בסוף ב', ובהתאם
להוראות הדין והרישיון.
2. בעל הרישיון יספק את שירותים הבסיסיים ואת השירותים
הכспיסיים הבסיסיים, כאמור בסעיף 6(א) ו-(ג) ("השירותים
הבסיסיים"), לכל הציבור בכל המדינה; בעל הרישיון יספק שירותי
אליה בתנאים בלתי מפלים, ללא תלות במיקום מקבל השירות או
בעלות הייחודית למונע השירותים לכל מקבל שירות, והכל בהתאם
להוראות בדבר טיב השירותים הקבועות בסוף ב'."
3. סעיף 3.2 (א) בחלק א' של סוף ב' לרשותן מפרט את טיב השירותים לזמן ההמתנה ביחידות הדואר וקובע
כדלקמן: בעל הרישיון יספק את שירותיו ביחידות הדואר בצורה תקינה וסדירה, בשים לב, בין היתר,
להיקף השירותים הנחוצים על ידו ולמספר מקבל השירות בכל יחידת דואר.

מהלך הפיקוח וממצאים

1. הפיקוח נערך ביום 30.4.2015. פיקוח זה הינו פיקוח נוסף בסניף וזאת בהמשך ולפיקוח שערכנו
ביום 10.2.2015 בסניף הדואר הניל ("הפיקוח הקודם") בנוגע לליקויים באספקת שירותי הדואר
בסניף "הורדוס" בירושלים.
2. כזכור, במהלך הפיקוח הקודם נמצא, כי שש (6) עדמות אשנב בלבד היו פעילות (מתוך אחת
עשרה). לטענת מנהל הסניף, עקב מצוקת כוח אדם, שמקורה בפייטורי ארבעה (4) עובדי קבלו
בสมוך למועד הפיקוח, הועברו מספר עובדים מעבודת האשנב לחולקת דואר לתאי החלקה



משרד התקשורת אגף בכיר דואר

בسنיף. בנוסף, מביקת הטורמים האוטומטית המותקנת בסניף, עליה כי זמן ההמתנה הממוצע בחודש פברואר עומד על שעה וחמש דקות (!). יתר על כן, נמסר כי ניתן שזמן ההמתנה אף גבוה יותר מאוחר ומערכות הטורמים יצאה מכלל שימוש עקב העומס הרב. בمعנה לדוח' הפיקוח שבסמכן ה' השיבה החברה, כי תגברה את מערכ האשנבים והדורים בסניף, לצורך אספקת שירותים דואר סדריים וכן כי מאושיות 9.25 משרות מתוך 10.

3. חرف האמור לעיל, בפיקוח הנוכחי נמצא, כי שע (6) עמדות בלבד מתוך אחת עשרה (11) היו מאושיות, ובמהלך הפיקוח אוישה עמדה נוספת. מנהל הסניף מסר, כי תגבור האשנבים מתעכבות תוצאה מכשלון המועמדים בבחינות הכנסה, אולם בקרוב אמורים להיקלט שלושה עובדים חדשים. יודגש, כי זמן ההמתנה בתור במועד הפיקוח עומד על שעתיים ושש דקות, כאשר ממוצע זמן ההמתנה בכל חודש אפריל עומד על שעתיים ושתי דקות. יש בעובדה זו כדי להצביע על כך שהחברה אינה מספקת את שירות הדואר בזרה תקינה וסדרה ביחידת הדואר, בשים לב, בין היתר, להיקף השירותים הנינתנים על ידה ולמספר מקבלי השירות ביחידת הדואר.

4. סיכום:

5. משך הזמן ההמתנה הבלתי מתקבל על הדעת בסניף "הורדוס" כמפורט לעיל, בצוירף העובדה, כי חברות הדואר לא השכילה לשפר את המצב בעקבות דוח' הפיקוח הקודם שנערך בסניף, מהווים הפרה, לכארה, של סעיף 28 לריון הכללי ולסעיף 3.2 בחלק אי של נספח ב' לרשיון.

מ"מ המנהל הכללי

י"ג בתמוז, התשע"ה
30 ביוני, 2015
106439/520

לכבוד
מר יגאל לוי
סמנכ"ל ב��ר דואר
משרד התקשות
רחוב אחד העם 9
תא דואר 29107
תל-אביב 6129002

שלום רב,

הندון: דוח פיקוח על סניף "הורדוס" בירושלים

סימוכין: מכתבן התקתי 1481, מ-28 במאי, 2015.

בסניף "הורדוס" בירושלים האחוריים במספר אירועים בלתי שגרתיים אשר בעטיים הוחלף הוצאות הנהויל ואשר גרמו לירידה זמנית בהיקף כוח האדם הזמין למtan שירות בדلكי הסניף.

עם זאת, נראה כי משך החמתנה לקבלת שירות בסניף אשר נמדד במערכת הממוחשבת, איינו משקף את המצב בפועל, משומש שבדיקה העלתה כי בסניף קיימת תופעה של צבירת תורים "סיטוניות" בידי לקוחות אחד, המשמש כעין "נצח" בעבר לקוחות רבים אשר טרם הגיעו כלל לסניף בעצמם.

אותו "לקוח-נצח" ממתין עם המספרים שלקח בעברם מראש ומוסר להם אותן בעת הגעתם לסניף.

המערכת הממוחשבת מודדת את משך ה"חמתנה" מן המועד בו הוזמן התור בידי אותו "לקוח-נצח" ועד המועד בו קיבל הלקוח "האמתוי", אשר הגיע לסניף מאוחר יותר, את השירות.

אנו בוחנים כיצד דרכם למניעת העיוות האמור על-מנת לקבל נתונים אמת מדויקים.

כיום מאושים בסניף, רוב הזמן, תשעה דלקים.

במהלך ספטמבר יאוישו שני דלקים נוספים ובמהלך אוקטובר יאוישו עוד שני דלקים אשר יותקנו בסניף במסגרת השיפוץ המבוצע בו בימים אלה ובכך הכל יביאו את מספרם הכלול ל-13.

זאת ועוד, החברה פרסמה מכרז להפעלת סוכנות דואר נוספת נסافت בצפון מזרח העיר ועדת המכרזים תתכנס לדון בבחירה המועמד להפעלת סוכנות הדואר בתוך עשרה ימים.

אם יימצא מועמד מתאים, הוא צפוי להפעיל את סוכנות הדואר החדשה במהלך ספטמבר, לאחר שיוכשר לכך.

להערכתנו יביא מכרז הפעולות האמור לשיפור משמעותו באיכות השירות הנitinן ללקוחות הסניף ותושבי האזור.



העתיקים:

מר דני גולדשטיין,
מר חיים מזעקי,
מר עמוס בן-חיים,
גברת נילי יבנאלי, עו"ד,
המנהל הכללי.
סמנכ"ל לתפעול.
מנהל מרחב ירושלים.



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

מש/25

**צילום כתובות בעניין מערכת
הmantym**



משרד התקשורות
אגף בכיר הדואר

כבי אירן, תשע"ה
2015, 12, מאי,
1479 התכת'

לכבוד
מר הרצל בר מג
מ"מ מנכ"ל חברת דואר ישראל
ירושלים

א.ג.

הندון: התקנת מערכת מנת"ם ביחידות הדואר במזרחה ירושלים

בהתאם לסעיף 3.2 בנספח ב' לרשותן חברת דואר ישראל בע"מ ("החברה"), על החברה להתקין מערכת ניהול תורים (מנת"ם) בכל יחידת דואר, וזאת בהתאם ללוחות הזמן שנקבעו לראשונה.

נוכחות הצורך הדוחוף בשיפור שירות הדואר במזרחה ירושלים, נבקש כי החברה תעניק תיעודף להתקנת מערכות מנת"ם ביחידות הדואר במזרחה ירושלים.

נבקש לקבל עדכון בנושא עד ליום 11.6.2015



- מנכ"ל משרד התקשורות
- היועצת המשפטית, משרד התקשורות
- מנהל תחום בכיר, אגף הדואר, משרד התקשורות
- מנהל תחום פיקוח ורישיון, אגף הדואר, משרד התקשורות

העתיק
מר אבי ברגר
גב' דינה נויפلد
מר שמעון שחם
מר הדדי נבואני

1/1

טל': 03-5198118
fax: 03-5198125

www.moc.gov.il

רחוב אחד העם 9
ת"ד: 29107 תל אביב 6129002

אגף אסדרה

ח' בתמוז, התשע"ה
2015 25 ביוני,
106140/510

לכבוד
מר יגאל לוי
סמנכ"ל בפир דואר
משרד התקשרות
רחוב אחד העם 9 (מגדל "שלום מאיר")
תא דואר 29107
תל-אביב 6129002

מר לוי הנכבד,

התקנת מערכת ניהול תורים ביחידות דואר במטרה ירושלים

סימוכין : מכתב מס' 1479 מ-12 במאי 2015.

בשל אי בהירות באשר למועד אספקת מערכות ניהול תורים, לא ניתן היה עד כה לספק מידע זה.
בקשתכם, בכוונת דואר ישראל להעניק קידימות בהתקנת מערכות ניהול תורים ליחידות דואר במטרה ירושלים.
התקנת המערכות הללו תחל בחודש הבא (יולי 2015) ועד סוף אוגוסט חן תוכנית ביחידות הדואר הבאות: בית חנינה, גיאבל מוכابر, צור אחר, א-טור, סילואן וושאפאט.CIDOU, מערכת זו מותקנת כבר גם בסניף "הורדוס".

בכבוד רב,
נילי יבנאלי, ע"ד
ממלאת מקום סמנכ"ל אסדרה

העתיקים:

מר הרצל בר- מגן,
滿ela מקום המנהל הכללי, חברת דואר ישראל.
סמנכ"ל לתפעול, חברת דואר ישראל.
מר חיים מזעקי,



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