

נציב תלונות הציבור

דו"ח חוק חופש המידע לשנת 2016-2017



דין וחשבון שנתי
2016-2017

כתובתנו באינטרנט: www.israelpost.co.il

אזולאי שלומי
נציב תלונות הציבור

דבר הממונה על יישום החוק במשרד:

חוק חופש המידע (להלן - "החוק") אשר נכנס לתוקפו בשנת 1999, קובע כי לכל אזרח או תושב, הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית עליה חל החוק, כגון משרד ממשלתי או רשות מקומית, ולבקש מידע - כלומר כל נתון שנמצא אצל הרשות ויש לו עותק "פיזי": כתוב, מודפס, מצולם וכדומה, מבלי להסביר מדוע מבוקש המידע וזאת באמצעות הממונה על חוק חופש המידע (להלן - "הממונה").

הלכה למעשה, מקנה החוק לאזרחי ותושבי ישראל (ולעיתים גם לתיירים) זכות מהותית על פי דין, לקבל מכל רשות ציבורית כהגדרתה, מידע על פעולתה. כגון: הנחיות מנהליות לפיה פועלת הרשות, נתונים סטטיסטיים, מידע על חלוקת עבודה ובעלי תפקידים, תקציב שנתי וכיו"ב.

כממונה על יישום החוק בחברה, אני שואף להמשיך לקדם את השקיפות בעבודת החברה ועושה את מירב המאמצים על מנת להיענות לפניות ככל שניתן במסגרת שהחוק קבע, וכן להפיץ מידע באתר האינטרנט המשרדי הזמין לכלל, במטרה לקדם את תרבות השירות הציבורי המתפתחת משנה לשנה, וליעל את עבודתי במתן שירות מהיר, אדיב ונכון לפונים אלי.

דו"ח זה, הנוסף על פעילות יומיומית עמוסה ומגוונת במשך השנה, משמש כחלון הראווה של החברה לציבור המבקש להכיר את העבודה המגוונת של החברה וסמכויותיה כלפי הציבור, בתחומי כלל השירותים עליהם אמונה החברה וכן, מאפשר לציבור להיחשף למידע ולבחון את פעולות החברה הנרחבות, המקיפות והנוגעות לכלל הציבור.

נוסיף לקדם את הנושא בתוך החברה, ולהיות חלק ממהפכת השקיפות במדינתנו, על ידי מתן זרימה חופשית של מידע על פעילויות החברה המהווה גורם בעל השפעה רבה על אופי שירותי הדואר הניתנים למשקי הבית ולעסקים בכל רחבי המדינה.

בברכה,



שלומי אזולאי
נציב תלונות הציבור

תוכן עניינים:

| מספר פרק | נושא הפרק | מספר עמוד |
|----------|--|-----------|
| 1 | אודות המשרד | 3 |
| 2 | מבנה ארגוני | 9 |
| 3 | מערך שירות לקוחות ונציב תלונות הציבור | 14 |
| 4 | יחידות דואר הנותנות שירות לאזרח | 16 |
| 5 | דו"ח שנתי של הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2015 | 17 |

אודות המשרד:

עם ייסוד מדינת ישראל הוקם בממשלה משרד הדואר, אשר בשנת 1971 הוסב שמו למשרד התקשורת.

סמל הדואר הישראלי, אייל ארץ ישראלי דוהר, לקוח מן המקורות: "איילה שלוחה", המסמלת את המהירות, כפי שמובא בברכת יעקב לבניו (בראשית מט, פסוק יא). איילה זו מופיעה בבול שהוצא במיוחד לציון קבלת ישראל לאיגוד הדואר הבינלאומי, בשנת 1950. קשרי הדואר עם חו"ל חודשו בדרך של הסכמים עם מדינות בודדות. שתי המדינות הראשונות שחידשו קשרי הדואר שלהן עם ישראל היו צ'כוסלובקיה וארצות הברית. מאז קבלת ישראל ל-UPU, הרחיב הדואר העברי את שירותיו הבינ-לאומיים, עד שהקיפו את מרבית מדינות העולם (מלבד ארצות ערב). במאי 1952 השתתפה ישראל לראשונה בקונגרס הדואר העולמי, שנערך בבריסל.

ביום הקמת המדינה, 15.5.48, היו 39 בתי דואר, 11 סניפים ו-47 סוכנויות. משרד הדואר נדרש לספק ולפתח שירותי דואר לאוכלוסייה שגדלה במעלה מ-100% בשנותיה הראשונות של המדינה, ואשר התפרסה על מרחב גיאוגרפי רב, עקב מדיניות הממשלה. הגידול התבטא במספר בתי הדואר והסניפים ופריסתם: בשנת 1958 - היו 57 בתי הדואר, 34 סניפים, 147 סוכנויות דואר, 22 קווי דואר נע. בשנת 1960 - היו 65 בתי דואר, 44 סניפים, 204 סוכנויות, 29 קווי דואר נע. בשנת 1962 - היו 70 בתי דואר, 50 סניפים, 211 סוכנויות, 29 קווי דואר נע. בשנת 1967 - היו 80 בתי דואר, 78 סניפים, 282 סוכנויות, 30 קווי דואר נע.

היקפם של שירותי הדואר מקבילים בהתפתחותם להיקפו של המשק הישראלי, לפיכך חל גידול תלול והתרחבות שירותי הדואר, במקביל להתפתחות המשק, בעשור הראשון והשני למדינה. הגידול בא לידי ביטוי ברכישה ושיפור האמצעים להעברת ומיון מכתבים, חבילות ודברי דואר אחרים, ופריסה רחבה יותר של בתי דואר ותיבות דואר. הדואר הגיע לישובים רבים ומרוחקים, ורק בשנות ה-60 הושלם הכיסוי הגיאוגרפי, ושירות ניתן בכל מקום ישוב במדינה, כולל ישובים ערביים, קטנים ומרוחקים ביותר, אליהם הגיע "דואר נע", פטנט ישראלי מקורי.

הדואר, כשירות ציבורי, שם לו ליעד לקדם אינטרסים כלליים וחברתיים, על ידי סיוע לפיתוח קשרי מסחר פנימיים וקידום מפעלי תרבות ומדע באמצעות מדיניות תעריפים מוזלים ומתן הנחות למשלוח ספרים, כתבי-עת ועוד. כן ניתן השירות לחיילי צה"ל ולכבדי ראייה חינם.

בתי הדואר היו הזרוע המבצעת עסקאות כספיות של משרדי הממשלה, רשויות מקומיות ומוסדות ציבוריים אחרים, כך שלשירותי הדואר חשיבות מרכזית בעשייה הציבורית והפרטית.

שירותי הדואר היו חייבים, אם כן, לחזות מראש את ההתפתחות הצפויה בשנים הבאות במשק וכן, את הצרכים הגדלים ומשתנים של ציבור הלקוחות, על מנת להשתלב בכלכלה ובחברה ולפעול באופן רווחי ומשביע רצון.

בשנת 1966 הציג שר הדואר אליהו ששון, מי שהיה שר הדואר בשנים 1966-1961, את תכנית האב 1966-1980, שהשתרעה על פני 25 כרכים עבי כרס, פרי עבודתם של 200 עובדים במשך 17 חדשים. המסר העולה מתכנית האב הוא ברור, לנוכח ביקורת ציבורית מתמדת: "חובתנו לתת את השירות הטוב ביותר", כדברי השר. התכנית התמקדה, בשיפור הטלפוניה, שידורי הרדיו והטלוויזיה, וניכר שיש התאמה בין פיתוח שירותי הטלקומוניקציה למידת השימוש בסוגים שונים של דברי דואר, כמו מכתבים וגלויות.

בשנת 1968 הכריז שר הדואר, ישראל ישעיהו, שדואר ישראל, שסמלו "אייל שלוח" רץ כצבי, לקראת העידן החדש של הטכנולוגיה בתחום התקשורת, ו"מריץ" אתו יחד את מדינת ישראל בהתפתחותה.

ניתן היה לצפות לגידול בפעילות הדוארית, לנוכח הגידול בצמיחת המשק והגידול באוכלוסייה. אי אפשר היה לתכנן בלי להביא בחשבון את הגורם האנושי. ההתרחבות הצפויה בכל ענפי הדואר וההשקעות גדולות ברכישת ציוד חדש ובהפעלת שיטות עבודה מודרניות (קורא אופטי, הטמעת מיקוד ועוד), חייבה גיוס עובדים והכשרתם בהיקף נרחב.

בשנים 1965-1969 התחוללה "מהפיכה שקטה" בדואר, שותפיה היו הנהלת המשרד וקבוצות עובדים, שהביאה לשינויים בסדרי העבודה והתפוקה, ברמת השכר וביחסים בין הנהלה לעובדים. הפעלתה של שיטת שכר-העידוד הגדילה את התפוקה ואת שכר העובדים גם יחד.

בשנת 1971 הוסב משרד הדואר למשרד התקשורת. כבר בתחילת שנות ה-70 הגיע משרד התקשורת בישראל להכרה, בדומה למנהלי דואר שונים באירופה ובמדינות אחרות, כי מערכת המפעילה ומקיימת שירותים ציבוריים חיוניים לאזרחי המדינה על בסיס עסקי, תתקשה לתפקד בתוך מסגרת ממשלתית, ואינה יכולה לקיים את שירותיה ברמה משביעה רצון וביעילות, כראוי לצרכים החברתיים והעסקיים המשתנים בישראל.

כתוצאה, הוחלט להפריד את שירותי הדואר ממשרד התקשורת, ולהקים את "רשות הדואר".

רשות הדואר החלה לפעול כגוף סטטוטורי עצמאי ב-31 במרס 1987, בהתאם לחוק רשות הדואר שהתקבל בכנסת, בתאריך 4.1.87.

יעדי החוק היו שלושה:

1. שיפור שירותי הדואר המוצעים לציבור, פיתוחם והרחבתם.
2. ניהול הארגון כמפעל עצמאי הנושא את עצמו.
3. שיפור תנאי העבודה והשכר של העובדים, בהתחשב בהתייעלותם.

ההסבה לרשות הייתה כרוכה בשינוי המבנה הארגוני בהתאם לתחומי הפעילות העסקית, בהכשרת העובדים ובהחדרת טכנולוגיה עדכנית ומיכון תהליכי המיון.

השינוי הגדול שחל ברמת שירותי הדואר בארץ, המכונה "מהפיכה מדוורת", היה לא רק במעבר ממשד ממשלתי לרשות, אלא בתפישה העסקית, אשר הקיפה תחומי פעילות רבים, ופנתה ללקוחות קיימים ופוטנציאליים. שיפור השירות לציבור הלקוחות בא לידי ביטוי בריכוז כל השירותים לאשנב אחד (אשנב-כל), קיצור משך ההמתנה בתור (זמן ההמתנה הממוצע ירד מ - 9 דקות בשנת 1987, לפחות מ-4 דקות בשנת 1997), הגדלת האמינות של השירות וזמינות המידע ללקוח (מעקב ממוחשב אחר פריט שנשלח באמצעות שירותי השליחים). בעיקר שמה לה רשות הדואר, כמטרה אסטרטגית, לקצר את משך הגעת מכתב לתעודתו. משך הזמן הממוצע להעברת מכתב רגיל בארץ קוצר מ - 2.5 ימים בשנת 1987, ל - 1.5 ימים בשנת 1997. שיעור המכתבים שהגיעו ליעדם תוך 48 שעות ממועד שיגורם עלה באופן ניכר, מ-61% בשנת 1987 ל-89% בשנת 1997. במקביל, שיעור המכתבים שהועברו לאחר 5 ימים ויותר, הצטמצם מ-8% ב - 1987, ל-2% בשנת 1997.

המהפכה התבטאה גם בשינוי סביבת העבודה הפיסית והטכנולוגית, בסניפים מעוצבים ומרווחים ובהכשרת העובדים לטיפול יעיל, מהיר ואדיב בקהל הלקוחות. הרשות קידמה ומיכנה את כל מערכות התפעול, הניהול והבקרה בכל הרמות. הושלם כל מערך המחשוב של סניפי הדואר. כן הותקנה מערכת למיון אופטי של מכתבים לפי מיקוד, עד לרמת אזור החלוקה של הדואר מערכת מיקוד חדשה ומערכת למיון ושינוע דברי דואר. הרחבת השירותים לציבור, ייעול תפעולם ומיכונם הוביל לרווחיות גבוהה יותר ושיפור השירות.

בהתאם להחלטת הממשלה 30.7.2002 בדבר רפורמה בענף הדואר חדלה רשות הדואר להתקיים ביום 28.2.2006 ופעילותה על כל מרכיביה וכל הכלול בה וכן עובדיה הועברו לחברת דואר ישראל בע"מ, אשר החלה לפעול ב-1 במרס 2006.

חברת דואר ישראל שמה לעצמה ליעד להיות המוביל הארצי של דואר וסחר מקוון בישראל ולרחבי העולם, על יסוד עקרונות עסקיים וקווי מוצרים רווחיים, בתנאי תחרות הוגנים, תוך שימוש בטכנולוגיות המתקדמות ביותר. החברה מתחייבת

לספק שירות ברמה גבוהה, בסטנדרטים בין-לאומיים, לכל מקום ברחבי המדינה. כמו כן מתחייבת החברה להעניק לציבור הרחב באמצעות בנק הדואר, שירותים פיננסיים מתקדמים, הזמינים לכל תושבי המדינה ושווים לכל נפש.

בשנת 2015, כחלק מהתאמת פעילות החברה לעידן הסחר המקוון, הוחל תהליך של רפורמה מקיפה לשיפור ושדרוג שירותי הדואר לציבור הלקוחות:

- הארכת שעות פעילות של 185 סניפים.
- שירות זימון תורים, המאפשר הזמנה של תור ביום ובשעה הרצויה ללקוחות במאות סניפי הדואר.
- כ-370 מרכזי מסירה נפתחו ברחבי הארץ – מרכזי המסירה נפתחים בשיתוף עם רשתות מובילות ועסקים קטנים ברחבי הארץ ומאפשרים ללקוחות לקבל את החבילות במהירות ובנוחות. המרכזים פתוחים בנוסף לסניפים, ובשעות פעילות מורחבות, במטרה לספק שירות זמין ומיטבי.
- הקמת בית מיון חדש לחבילות – בחודש מאי 2017 פתחה חברת דואר ישראל את בית המיון הייעודי לחבילות באזור התעשייה של מודיעין, שייעל באופן משמעותי את הליך מסירת הדואר ללקוחות.
- מסירת דואר באמצעות מכונות אוטומטיות – החברה נערכת למסור דואר ללקוחות במכונות אוטומטיות. ללקוח תשלח הודעת הטקסט עם קוד לפתיחת התיבה והוא יוכל לבוא לאסוף אותה ביום ובשעה הנוחות לו (24/7).

שירותי החברה:

בנק הדואר: בנק הדואר מציע מגוון רחב של שירותים פיננסיים לקהל הרחב ולבעלי חשבון. בין השירותים המוצעים: תשלומי שוברים למאות מוטבים, תשלומים ישירים לחברות עסקיות, העברת כספים בארץ ובעולם, שירותי מט"ח, כרטיסים נטענים בשקלים ובמט"ח ועוד.

במסגרת ניהול חשבון מגוון שירותים כגון: העברות בנקאיות, הוראות קבע, הרשאות לחיוב חשבון, ניהול חשבון מט"ח, הפקדות ומשיכות של כספים, שקים וכדומה. הבנק מציג גם קשת רחבה של שירותים ייחודיים ללקוח העסקי המאפשר לו לנהל את כספי העסק בקלות וביעילות. שירותים אלו ניתן לקבל באחד מסניפי הדואר הפרוסים בארץ. הסניפים בעלי שעות גמישות לאורך כל היום- המאפשרים גישה נוחה יותר ללקוחות.

השירותים המגוונים הניתנים במחיר אטרקטיבי ובעלויות נמוכות מאלו הנגבות בבנקים מסחריים, הפכו את בנק הדואר לבנק אטרקטיבי ביותר לכולם.

שירותים בינלאומיים: החברה מספקת ללקוחותיה מגוון אפשרויות משלוח מסמכים וסחורות מישראל לחו"ל ומחו"ל לישראל, ביניהם שירות EMS – שירות בינ"ל מהיר אמין ומשתלם, הפועל מול כ- 200 מדינות באמינות, במחירים תחרותיים, זמני הגעה מוגדים, מעקב ממוחשב, הרחבת אחריות ועוד.

ללקוחות העסקיים, דואר ישראל מציעה גם (פורטל), מערכת ממוחשבת לניהול משלוחים המאפשרת טיפול, ניהול ומעקב בצורה היעילה, הנוחה והאמינה ביותר. מזרזת ומקצרת את זמן הטיפול של היצואנים בעזרת מסכים ידידותיים ונוחים לשימוש.

במסגרת שרות ליצואן ושירותי עמילות מכס וייבוא, חברת דואר ישראל נותנת פתרון כולל ומשתלם ליצואנים ויבואנים וכמו כן, מספקת משלוח מכתבים וחבילות בדרך האוויר והים.

שירותי דואר שליחים: ניתנים בכל רחבי הארץ באמצעות רשת מוקדים, בית מיון מרכזי וצי של מאות כלי רכב.

השירות הבולאי: עוסק בהנפקת בולים וחותמות דואר, באספקתם ליחידות הדואר, במתן שירות לאספני הבולים וקידום הבולאות בישראל. השירות מנפיק כ- 50 בולים וגיליונות מזכרת בשנה ובערכים שונים, המשקפים את התרבות, היסטוריה והחיים במדינת ישראל.

מבנה ארגוני:

1. יו"ר דירקטוריון החברה: מר חזי צאיג

דירקטוריון החברה עוסק בקביעת האסטרטגיה ארוכת הטווח של החברה, בקרה על טיב השירות והנתונים העסקיים על מנת להבטיח את רווחיותה ושמירת עוצמתה לעוד שנים רבות.

ניווט החברה בתקופה רווית שינויים, תהפוכות כלכליים עולמיים אינה פשוטה אך דירקטוריון החברה והנהלתה רואים במשימה זו שליחות חשובה למען 7,000 עובדיה וכלל לקוחותיה.

דרכי התקשורת- רחוב דרך ההגנה 137, תל אביב. טלפון- 076-8873307. פקס- 076-8872300.

2. המנהל הכללי: מר דני גולדשטיין

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים או רחוב דרך ההגנה 137, תל אביב. פקס- 076-8872802.

3. ממלא מקום המנהל הכללי: מר הרצל בר-מג

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים או רחוב דרך ההגנה 137, תל אביב. פקס- 02-6290790.

4. יועץ המשפטי: מר חגי עינת

הלשכה נותנת ייעוץ משפטי ליחידות המשרד.

יעדים ותפקידים:

להבטיח כי פעולות החברה בכל תחומי פעילותו יעשו במסגרת החוק, על פי דין ועל פי סדרי מנהל תקין. דהיינו, טיפול בהיבט המשפטי בכל תחום הנמצא במסגרת אחריות החברה, לביצוע ויישום החלטות וכן, בכל תחומי פעילות המשרד.

לסייע בגיבוש מדיניות בכל תחומי אחריותו המיניסטרילית ובעגינתה בחקיקה ובנורמה משפטית מחייבת בחקיקה ראשית וחקיקת משנה. לייצג את המשרד בהתאם למדיניותו, ולאינטרסים לגיטימיים שלו בערכאות שיפוטיות, בעריכת חוזים ומסמכים משפטיים, ועדות ממשלתיות, ועדות כנסת, הסכמים ואמנות בינלאומיות בתחומי הדואר.

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים. טלפון- 076-8872711. פקס- 076-8872738.

5. מבקר החברה: ערן גרוברגר

דרכי התקשורת- רחוב דרך ההגנה 137 תל אביב, טלפון- 076-8873540. פקס 03-6303524.

6. דוברת החברה: גברת נוי קדם-מדמון (לעיתונאים בלבד)

יעדים ותפקידים:

האגף מופקד על מתן ביטוי הולם למדיניות המשרד ופעילותו באמצעי התקשורת השונים ובפרסום מידע לציבור בנושאים שהמשרד מופקד.

- תאום מדיניות והנחיות ההסברה של הגופים והחברות הנמצאים בפיקוח משרד התחבורה.
- הפצת מידע שוטף באמצעי התקשורת השונים על החלטות החברה לציבור הרחב.
- פרסום מידע והסברה לציבור באמצעות ידיעות, כתבות, תכונות רדיו וטלוויזיה.

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים. טלפון- 076-8872808. פקס- 076-8872921.

7. אגף ביטחון ומבצעים: מר דודי בכר

פיתוח, קביעה, תיאום, הכוונה וביצוע של הסדרי ביטחון. במסגרת תפקידה מאבטחת את מתקני הקבע של חברת דואר ישראל, מבצעת חקירות בתחום טוהר המידות והמשמעת.

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים. טלפון- 076-8875600. פקס- 076-8875620.

8. סמנכ"ל מערכות מידע: גברת עידית חן

יעוד ותפקידי אגף בכיר מערכות מידע:

- אחזקת המחשב המרכזי של המשרד.
- מתן שירותי מיכון ומחשוב להנהלת המשרד, לאגפים ולמנהלים השונים.
- פיתוח, ניהול ותחזוקה של תשתית התקשורת ומערכות המידע היישומיות, ליחידות המשרד ומתן תמיכה טכנית למשתמשים.

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים. טלפון- 076-8872888. פקס-
076-8872708.

9. סמנכ"ל שיווק, שירות ופיתוח עסקי: גברת בשמת שדה

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים. טלפון- 076-8872722. פקס-
076-8875013.

10. סמנכ"ל תפעול: מר חיים מזעקי

האגף אחראי גם על שירותי המיין ובתי המיין ברחבי הארץ.

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים. טלפון- 076-8872707. פקס-
076-8871406.

11. סמנכ"ל לוגיסטיקה: מר דני בוטווין

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים. טלפון- 076-8872777. פקס--076
8872815.

12. סמנכ"ל למנהל ומשאבי אנוש: גברת ליאת פרידמן

האגף הינו אחראי גם על תחום הדרכה, רווחה.

יעדים ותפקידים:

- קביעת מדיניות משאבי אנוש של המשרד וסדרי העדיפויות בו, בתיאום עם הנהלת המשרד ובמסגרת ההנחיות הכלליות של נציבות שירות המדינה, חוק התקציב, כוח אדם בתקציב ובמסגרת תקציב העסקת כוח אדם ארעי.
- ניהול ותפעול של התקציב השוטף, תוך הבטחת התפקוד המנהלי והמקצועי של יחידות המשרד.
- גיבוש והכנת תקן כוח האדם של המשרד.
- גיבוש נהלים והנחיות בדבר נהלי וסדרי העבודה במשרד וביחידות המנהליות.
- קידום האיכות והמצוינות במשרד.
- גיוס ופרישת עובדים בהתאם לנהלים.
- פיקוח על החלת הוראות הסכמי העבודה של עובדי המשרד.
- אחריות לסדרי משמעת במשרד וקיום הוראות החוק והתקשי"ר.
- איתור צרכי השתלמות והדרכה משלימה של עובדי המשרד.
- פיתוח קריירה מקצועית ותפקודית לעובדי המשרד.
- טיפול ביחסי הנהלה – עובדים ושמירה על יחסי עבודה.

• פיתוח תשתיות ומשאבים:

- משאבי אנוש, הדרכה ורווחה.
- תקציבים ותכניות עבודה.
- ארגון ושיטות שכר עידוד.
- קידום נושא איכות ומצוינות במשרד.
- קידום מעמד האישה במשרד.

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים. טלפון- 076-8872900. פקס- 076-8872732.

13. סמנכ"ל כספים: מר דב פרימוביץ

יעדים ותפקידים:

- לקיים פיקוח ומעקב שוטף אחר ביצוע תקציב המשרד בהתאם לחוק.
- לסייע בביצוע מטלות המשרד בהיבט הכספי. לרבות גביית הכנסות, תשלומי שכר לעובדים, התקשרות ותשלומים לספקים, לנותני השירותים, לרשויות הציבוריות והממלכתיות הקשורים עם המשרד.
- תשלומי סובסידיות, החזר תשלומים, זאת תוך כדי חסכון, יעילות והקפדה על החוקים וההוראות.

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים. טלפון- 076-8872999. פקס- 076-8872786.

14. מנהל מרחב דרום: מר יאיר ברק

דרכי התקשורת- שדרות יצחק רגר 9, באר שבע. טלפון- 076-8875801. פקס- 076-8875843.

15. מנהל מרחב צפון: מר עפר פלג

דרכי התקשורת- שדרות פל ים 19, חיפה. טלפון- 076-8874255. פקס- 076-8874103.

16. מנהל מרחב ירושלים: מר אהוד שירוני

דרכי התקשורת- מרכז שטנר גבעת שאול, ירושלים. טלפון- 076-8872220. פקס- 076-8872204.

17. מנהל מרחב תל אביב והמרכז: מר עמוס בן חיים

דרכי התקשורת- דרך ההגנה 137, תל אביב טלפון- 076-8873310. פקס-
076-8873197.

18. מנהל קו עסקים שליחים שירותים מהירים, (שה"ם): מר גיל מלכה

דרכי התקשורת- רחוב אליהו סעדון 126, אור יהודה. טלפון- 076-8875900.
פקס- 076-8875901.

19. מנהל השירות הבולאי: ממלאת מקום הגברת בשמת שדה

דרכי התקשורת- שדרות ירושלים 12, תל אביב. טלפון- 076-8873922.
פקס- 076-8872732.

20. מנהל בנק הדואר: ממלא מקום מר יורם מימון

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים. טלפון- 076-8872444. פקס-
076-8872397.

מערך שירות הלקוחות :

מערך שירות הלקוחות של חברת דואר ישראל עבר מתיחת פנים ליצירת מערך שירות אחוד המתווה מדיניות, סטנדרטים ותפיסת שירות.

יעדים – לתקן ולשפר "בזמן אמת" את טיב ואיכות הביצוע, ברמת השירות הניתן לציבור בכלל ולאזרח בפרט, על ידי איתור כשלים וליקויים, מניעת הישנותם והפקת לקחים ברמת הפרט וברמה המערכתית - הארגונית.

מטרות הטיפול בפניות הציבור:

- איתור תהליכי עבודה שיש בהם "טרטור" או סחבת לאזרח והמלצה על חלופות.
- איתור פעולות הנעשות ללא סמכות ו/או בניגוד לחוק, לטוהר המידות ולמנהל התקין.
- העלאת החשיבות שבמתן שירות הולם, איכותי ויעיל לאזרחים בפני הנהלת המשרד והגופים המפוקחים על ידו.
- העלאת סוגיות עקרוניות על סדר היום.

אופן בדיקת הפניות:

- הגדרת הטענות והליקויים לכאורה, העולים מן הפניה.
- איתור המסמכים הרלוונטיים ובדיקתם.
- פגישות ושיחות ברור עם הגורמים המעורבים והנוגעים הנלווים.
- קביעה והכרעה לגבי ממצאי ומסקנות הבדיקה, במישור האישי.
- הסקת מסקנות ברמה הכלל משרדית, במידת הצורך המלצה על תיקון הליקוי.
- הפצת ממצאי הבירור והבדיקה.
- מעקב אחר יישום ותיקון הליקויים והמלצות מתוצאות מבדיקת הפניה.

מענה ללקוחות ניתן בכתב, טלפון או מייל.

דרכי התקשרות עם מערך שירות הלקוחות:

1. מוקד שירות הלקוחות בטלפון 171.
2. מספרי פקסים ליחידות פניות ציבור על פי שיוך מרחבי של הלקוח:
<http://www.israelpost.co.il/postquestion.nsf/questionform?OpenForm>
3. פניה דרך אתר החברה ב"צור קשר":
<http://www.israelpost.co.il/postquestion.nsf/questionform?OpenForm>
4. פייסבוק.
5. צ'אט און ליין עם נציג שירות.

נציב תלונות הציבור:

תפקיד נציב תלונות הציבור לתת מענה ללקוחות המקשים לערער על אופן הטיפול ומענה שניתן להם בידי מערך שירות הלקוחות, ומבצע בדיקת תלונות בראייה מערכתית ובאופן מקצועי ובלתי תלוי. כמו הוא כן, הוא אחראי על עריכה והפצת דוחות שירות להנהלה ברמה ארצית.

- אחראי במסגרת שותפות בבניית סטנדרט השירות של החברה.
- אחריות לבקרה אחר עמידה בסטנדרט השירות על ידי כלל נותני השירות בדואר.
- הפקת דוחות בקרה על עמידה בסטנדרט השירות שהוגדר.
- מענה לפניית ערעור של לקוחות (לאחר טיפול על ידי נותני השירות הסטנדרטים).
- אחריות לטיפול בפניות בנושאים רגולטוריים.
- תביעות משפטיות.

נציב תלונות הציבור הינו הממונה על חוק חופש המידע מטעם חברת דואר ישראל.

דרכי התקשורת עם נציב תלונות הציבור:

1. בכתובת רחוב יפו 23, ירושלים 9199907.
2. פקס 076-8870010.
3. אתר חברת דואר ישראל - www.israelpost.co.il, ב"צור קשר".
4. מייל Pniyot-fax@postil.com.

יחידות דואר הנותנות שירות לאזרח:

סניפי דואר ישראל הפזורים בכל רחבי הארץ, לקבלת מידע אודות הסניף, שעות פעילות, פריסה גיאוגרפית ודרכי התקשרות ניתן לפנות למוקד שירות לקוחות שלנו או באתר החברה: <http://www.israelpost.co.il/modiin.nsf/searchunits?openform>.

הלקוח יכול לבדוק את שיוך עיר מגוריו למרחב באתר החברה: <http://www.israelpost.co.il/postquestion.nsf/questionform?OpenForm>

דו"ח שנתי של הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2016:

חוק חופש המידע תשנ"ט-1999 (להלן: "החוק") קובע את זכותו של אזרח או תושב ישראלי לקבל מידע מרשות ציבורית. בהתאם לחוק, מתפרסם בזאת דיווח בדבר הפעלת החוק בחברת דואר ישראל במהלך שנת 2016:

מספר הבקשות למידע שהוגשו במהלך השנה החולפת:

בשנת 2016 טופלו על ידי הממונה על חוק חופש המידע בחברת דואר ישראל 23 בקשות.

14 בקשות נענו במלואן.

בקשה אחת הועברה לערכאות משפטיות.

בקשות שנדחו במלואן או חלקית על ידי הממונה והעילות להלן:

2 פניות נדחו מכח סעיף 3 (3) (2).

פניה אחת נדחתה מכח סעיף 9 (א) 9.

פניה אחת נדחתה מכח סעיף 9 (ב) (5).

פניה אחת נדחתה מכח סעיף 9 (א) 3 ו- פ (א) 9.

פניה אחת נדחתה חלקית מכח סעיף 9 (א) 3.

שיעורי הבקשות שנענו במועדים השונים הקבועים בסעיף 7 לחוק:

| | |
|---|---------------------------------|
| 9 | בקשות שנענו תוך פחות מ- 30 יום |
| 3 | בקשות שנענו תוך פחות מ- 45 יום |
| 7 | בקשות שנענו תוך פחות מ- 60 יום |
| 1 | בקשות שנענו לאחר יותר מ- 60 יום |