

הממונה על חופש המידע

# דו"ח חוק חופש המידע שנת 2021



דין וחשבון שנתי  
2021

כתובתנו באינטרנט: [www.israelpost.co.il](http://www.israelpost.co.il)

יפה חובב, עו"ד  
הממונה על חופש המידע

## דבר הממונה על יישום החוק בחברה:

חוק חופש המידע (להלן - "החוק") אשר נכנס לתוקפו בשנת 1999, קובע כי לכל אזרח או תושב, הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית עליה חל החוק.

הלכה למעשה, מקנה החוק לאזרחי ותושבי ישראל זכות מהותית על פי דין, לקבל מכל רשות ציבורית כהגדרתה בחוק, לקבל מידע על פעולתה.

כממונה על יישום החוק בחברה, אני שואפת להמשיך לקדם את השקיפות בעבודת החברה ועושה את מירב המאמצים על מנת להיענות לפניות בצורה מיטבית ככל שניתן במסגרת הכללים שהחוק קבע, 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, בתחומי 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 מידע על פעילויות החברה המהווה גורם בעל השפעה רבה על אופי שירותי הדואר הניתנים למשקי הבית ולעסקים בכל רחבי המדינה.

באתר האינטרנט של החברה ניתן למצוא מידע בדבר השירותים המוענקים לציבור ודרכי ההתקשרות עם החברה.

בברכה,

יפה חובב, עו"ד

הממונה על חוק חופש המידע

**דרכי התקשורת לממונה על חוק חופש המידע -**

שדרות הרכס 21, מודיעין.

פקס- 076-8872738.

דואר אלקטרוני: [mazkirut-lishca-mishpatit@postil.com](mailto:mazkirut-lishca-mishpatit@postil.com)

## תוכן עניינים:

מספר פרק	נושא הפרק	מספר עמוד
1	אודות החברה	4
2	מבנה ארגוני	9
3	מערך שירות לקוחות ונציב תלונות הציבור	11-12
4	יחידות דואר הנותנות שירות לאזרח	12
5	דו"ח שנתי של הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2021	14

## אודות החברה:

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 הבין-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, פעלו 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 - פעלו 57 בתי הדואר, 34 סניפים, 147 סוכנויות דואר, 22 קווי דואר נע. בשנת 1960 - פעלו 65 בתי דואר, 44 סניפים, 204 סוכנויות, 29 קווי דואר נע. בשנת 1962 - פעלו 70 בתי דואר, 50 סניפים, 211 סוכנויות, 29 קווי דואר נע. בשנת 1967 - פעלו 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 מגיע "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 לכבדי ראייה חינם (בכפוף לתנאים וההוראות לעניין זה).

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

שירותי הדואר 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 1961-1966, 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 הדואר, לנוכח הגידול בצמיחת המשק והגידול באוכלוסייה. 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.

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 משביעת 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 במרץ 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 ממשדד 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 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 ליעדו. 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 מיום 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 במרץ 2006.

חברת דואר ישראל שמה לעצמה ליעד להיות המוביל הארצי של דואר וסחר מקוון בישראל ולרחבי העולם, על יסוד עקרונות עסקיים וקווי מוצר 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 כספיים מתקדמים, הזמינים לכל תושבי המדינה ושווים לכל נפש.

בשנים האחרונות, כחלק מהתאמת פעילות החברה לעידן הסחר המקוון המתפתח, הוחל תהליך של רפורמה מקיפה לשיפור ושדרוג שירותי הדואר לציבור הלקוחות הכולל:

- בשנת 2017, הוקם בית מיון חדש – הקמת בית המיון במודיעין, ייעל באופן משמעותי את הליך מסירת הדואר ללקוחות, תוך התאמה להיקפי הסחר העולים ולאמצעים הטכנולוגיים העדכניים.
- בשנת 2019, החברה ביצעה הליך של שינוי מבנה ארגוני מעמיק. החברה שינתה את פניה ממבנה ארגוני גאוגרפי-מרחביים, לפעילות מותאמת עסקית לפי חטיבות. הוקמו ארבע חטיבות המהוות את ליבת העשייה העסקית של החברה: חטיבת הקמעונאות, חטיבת סחר חוץ, חטיבת בנק הדואר וחטיבת שרשרת אספקה.
- בשנת 2021 בוצע איחוד מטות החברה והמערך התפעולי לקריה הדוארית הממוקמת במודיעין, תוך צמצום מרכזים אשר היו פזורים ברחבי הארץ.
- בשנת 2021, החברה הפעילה כ- 600 מרכזי מסירה שכונתיים במרכזי הארץ, בשיתוף עסקים קטנים ובינוניים, המאפשרים ללקוחות לקבל את החבילות במהירות ובנוחות, בנוסף על יחידות הדואר.
- שירותים דיגיטליים המאפשרים ללקוחות לבצע פעולות ללא הגעה לסניפים.
- מערכת לזימון תור מראש – "תור בקליק" – דרך אתר החברה, באפליקציה ובטלפון 171. הזמנת תור בקליק חוסכת את ההמתנה בתור ומאפשרת שירות טוב ויעיל יותר לצרכן. האפשרויות המגוונות להזמנת התור, מאפשרת נגישות לכל הקהלים והמגזרים.

### שירותי החברה:

**בנק הדואר:** בנק הדואר מציע מגוון רחב של שירותים כספיים לקהל הרחב ולבעלי חשבון. בין השירותים המוצעים: תשלומי שוברים למוטבים, 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. בנק הדואר מציג גם קשת רחבה של שירותים ייחודיים ללקוח העסקי המאפשר לו לנהל

את כספי העסק בקלות וביעילות. שירותים אלו ניתן לקבל בכל אחד מסניפי הדואר הפרוסים בארץ. הסניפים פועלים בשעות 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 בין לאומי מהיר אמין ומשתלם, הפועל מול כ- 200 מדינות, באמינות, במחירים תחרותיים, זמני הגעה מוגדרים, 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 יצואנים בעזרת מסכים ידידותיים ונוחים לשימוש.

במסגרת שרות ליצואן ושירותי עמילות מכס וייבוא, חברת דואר ישראל נותנת פתרון כולל ומשתלם ליצואנים וייבואנים 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 מישאל וקנין (מכהן החל מיום 1.2.22).**

דרכי התקשרות-

שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון – 076-8873307 פקס – 076-8872300

2. **המנהל הכללי: מר דוד לרון (מכהן החל מיום 1.6.22).**

דרכי התקשרות-

שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון - 076-88728802 פקס- 076-8872802.

3. **מבקר החברה: מר ערן גרוברגר**

דרכי התקשרות-

שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8873540. פקס- 03-6303524.

4. **דוברת החברה, הסברה ויחסי ציבור: גב' גל לבנון לוי (מכהנת החל מיום 1.12.21).**

דרכי התקשרות- שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872808. פקס- 076-8872921.

5. **סמנכ"ל למנהל ומשאבי אנוש: מר קובי נודלמן**

דרכי התקשרות- שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872900. פקס- 076-8872732.

6. **סמנכ"ל כספים: מר דב פרימוביץ**

דרכי התקשרות-

שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872999 פקס- 076-8872786.

7. **סמנכ"ל משפט ורגולציה - היועץ המשפטי: מר דן כרמלי**

דרכי התקשרות-

שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872711. פקס- 076-8872738.

- 8. סמנכ"ל מערכות מידע: גב' עידית חן**  
דרכי התקשורת-  
שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872888. פקס- 076-8872708.
- 9. אגף ביטחון ומבצעים: מר דודי בכר**  
דרכי התקשורת-  
שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8875600.  
פקס- 076-8875620.
- 10. מנהל אסטרטגיה ופיתוח תשתיות: מר דני בוטוין**  
דרכי התקשורת-  
שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872777.  
פקס 076 - 8872815
- 11. מנהל השירות הבולאי: מר אלחנן שפירא.**  
דרכי התקשורת-  
שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8873922.  
פקס- 076-8872732.
- 12. מנהל חטיבת שרשרת אספקה: מר חיים מזעקי.**  
דרכי התקשורת-  
שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872707. פקס - 076-8871406.
- 13. מנהל חטיבת הקמעונאות ובנק הדואר : מ"מ מר אמיר אדרי (מכהן החל מיום 6.6.22)**  
דרכי התקשורת –  
שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון 076-8872722 פקס- 076-8875013
- 14. מנהל חטיבת סחר חוץ: מר גיא רוב (מכהן החל מיום 21.11.21).**  
דרכי התקשורת-  
שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8871088 פקס –076-8871489

## 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 הברור והבדיקה.
- מעקב אחר יישום ותיקון הליקויים והמלצות מתוצאות בדיקת הפניה.
- מענה ללקוחות ניתן בכתב, טלפון, מייל.

### **דרכי התקשרות עם מערך שירות הלקוחות:**

1. מוקד שירות הלקוחות בטלפון 171.
2. פניה באמצעות אתר החברה ב"צור קשר":  
<http://www.israelpost.co.il/postquestion.nsf/questionform?OpenForm>
3. פייסבוק.
4. צ'אט און ליין עם נציג שירות.

## **נציבת תלונות הציבור- הגברת ליאת ברזילי.**

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

- אחראית 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 ומענה של נותני השירות הסטנדרטים).
- אחריות לטיפול בפניות בנושאים רגולטוריים.

## **דרכי התקשורת עם נציבת תלונות הציבור:**

1. בכתובת: שדרות הרכס 21, מודיעין.
2. פקס 076-8870010.
3. אתר חברת דואר ישראל- [www.israelpost.co.il](http://www.israelpost.co.il), ב"צור קשר".

## **יחידות דואר הנותנות שירות לאזרח:**

יחידות דואר ישראל ומרכזי מסירת דואר פזורים בכל רחבי הארץ.

לקבלת מידע אודות הסניף, שעות פעילות, פריסה גיאוגרפית ודרכי התקשורת ניתן לפנות אל מוקד שירות לקוחות בטלפון 171 או באתר החברה:

<http://www.israelpost.co.il/postquestion.nsf/questionform?OpenForm>

לאיתור יחידות דואר או זימון תור

<http://www.israelpost.co.il/modiin.nsf/searchunits?openform>

## פרסומי החברה

מדריך המפרט את ההגדרות, הכללים והתעריפים של שירותים הניתנים בידי דואר ישראל. כמו כן, כולל המדריך פרק מיוחד על תנאי משלוח ושירותים הקיימים בארצות העולם.

<https://israelpost.co.il/%D7%A9%D7%99%D7%A8%D7%95%D7%AA%D7%99%D7%9D/%D7%9E%D7%93%D7%A8%D7%99%D7%9A-%D7%94%D7%93%D7%95%D7%90%D7%A8>

## **פירוט שירותים ומוצרים**

[/https://israelpost.co.il](https://israelpost.co.il)

### **מאגרי מידע הרשומים אצל רשם מאגרי המידע לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981:**

<b>תיאור המאגר</b>	<b>מטרה</b>
פרטי עובדים	מיון והשמת עובדים, ניהול משאבי אנוש ושכר
מערכת פיננסית	בקרה תקציבית, הנהלת חשבונות וניהול לקוחות
שכר עובדים	ניהול משאבי אנוש ושכר
מאגר לקוחות חברת הדואר	מתן שירות ללקוחות החברה וניהול חיובים של לקוחות ופריטים בדואר
מאגר לקוחות החטיבה הבנקאית	אספקת שירותים פיננסיים וניהול לקוחות בבנק הדואר
תקבולים והמחאות סרוקים בבנק הדואר	קבלה והעברת פרטי חשבונות של לקוחות בנק הדואר מול ספקים ובנקים

## דו"ח שנתי של הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2021:

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 2021:

### מספר הבקשות למידע שהוגשו במהלך השנה החולפת:

בשנת 2021 טופלו בידי הממונה על חוק חופש המידע בחברת דואר ישראל, 27 בקשות.

11 בקשות נענו במלואן.

### בקשות שנדחו במלואן או חלקית בידי הממונה והעילות להלן:

סכום האגרות שנגבו בגין בקשות חופש המידע שהוגשו בשנת 2021 הינו 320 ₪

### שיעורי הבקשות שנענו במועדים השונים הקבועים בסעיף 7 לחוק:

2	בקשות שנענו פחות מ- 30 יום
19	בקשות שנענו פחות מ- 60 יום
6	בקשות שנענו לאחר יותר מ- 60 יום

### מספר העתירות שהוגשו על החלטת הממונה: 1

העותר ביקש לקבל לידי נתונים לגבי מידע שנמסר למבקר המדינה בנושא "דואר רגיל" שאבד בזמן שהיה באחריות החברה במהלך 7 שנים האחרונות.

**תמצית ההחלטה:** הצדדים הגיעו ביניהם להסכמה המייתרת את הצורך בהמשך

ההליכים המשפטיים.