

## שירות מספר 4 - עמילות מכס

### 1. רקע

- 1.1.** כחלק משינוי מעמדה של רשות הדואר מרשות לחברה, דרשה רשות המסים מחברת דואר ישראל לפעול בכל הנוגע למכס בתהליכים הדומים לאלו הנהוגים בין רשות המיסים לחברות הבלדרות הבין-לאומיות. בין השאר, להעביר מידע ממוחשב על כל דברי הדואר מחו"ל, לשחרר את דברי הדואר מהמכס כולל תשלום המסים מראש לאותם דברי דואר החייבים במסים.
- 1.2.** רשות המסים הפסיקה לשלם באוגוסט 2006 תשלומים בגין הוצאות הטיפול מול נציגי המכס, כאשר חברת דואר ישראל אמורה לממן הוצאות אלו באמצעות עמלה בגין הטיפול אותה תגבה מהלקוחות, בדומה לנעשה בחברות הבלדרות הבין-לאומיות.
- 1.3.** **בכוונת חברת דואר ישראל למנף שינוי זה להרחבת השירותים הניתנים ללקוחותיה ולהגדלת ההכנסות מתחום זה.**
- 1.4.** לדואר ישראל שירותי דואר ושילוח בינ"ל, העיקריים שבהם:
- 1.4.1.** דואר ביו-לאומי מהיר.
  - 1.4.2.** דואר בדרך האוויר והים.
  - 1.4.3.** חבילות בדרך הים והאוויר.
- 1.5.** בין משתמשי השירותים הנ"ל, נמנים עסקים השולחים ומקבלים דואר וחבילות בתדירויות ובהיקפים שונים וכן לקוחות פרטיים.
- 1.6.** על מנת להתמודד עם חוקי/תקנות המכס בארץ ובמדינות היעד, נדרשים הלקוחות להיערכות מיוחדת הכרוכה במילוי טפסים מיוחדים, תשלומי מיסים ועמלות וייצוג מול שלטונות המכס.
- 1.7.** יצואנים/יבואנים הנוזקים לשירותים אלו, מתוקף פעילותם העסקית נעזרים בעמילי מכס וכן ובחברות הבלדרות הנותנות שירותים אלה במסגרת סל השירותים שהן מספקות ללקוחותיהם.
- 1.8.** שירותי עמילות מכס נתפסים ע"י הלקוחות כשירות משלים לשירות העיקרי לו הם נוזקים - שירותי השילוח.
- 1.9.** שירות זה ניתן כיום בידי כל המתחרים של דואר ישראל. מתן השירות בידי דואר ישראל, יאפשר לחברה לספק סל שירותים מלא יותר, בדומה לזה הניתן בידי המתחרים ולשפר בכך את השירות ללקוחותיה.
- 1.10.** [-----].
- 1.11.** בהקשר של שירותי עמילות מכס, יש ללקוחות דואר ישראל צורך בשירותי עמילות מכס, על מנת שיקבלו שירות כולל, אשר ישחרר אותם מהצורך בעבודה מול גורם נוסף.
- 1.12.** התהליכים החדשים אמורים להיכנס בשלבים. בשלב ראשון, מדובר בתהליך שהופעל לגבי דברי דואר מחו"ל בשירות דואר בין-לאומי מהיר. בשלבים הבאים יופעלו

התהליכים החדשים לגבי חבילות וצרורות מחו"ל (ייבוא). לבסוף יופעלו לגבי דברי דואר לחו"ל (ייצוא).

1.13. רשות המסים מעוניינת להיות הגוף המפקח והמבקר ולא המבצע, כפי שהדבר נעשה כיום (רק בדואר ישראל נעשות כיום עבודת המיון והסיווג המיכסי בידי אנשי רשות המסים).

## 2. מהות השירותים

2.1. **שירותי עמילות מכס בייבוא ובייצוא - שחרור ממכס של טובין אשר הגיעו מחו"ל, בידי דואר ישראל וכן שחרור ממכס טובין אשר נשלחו לחו"ל - במדינות היעד.**

### 2.2. השירות

2.2.1. שירות עמילות מכס הפוטר את הלקוחות מהצורך לשחרר ממכס באופן עצמאי (או ע"י בא כוחם) את פריטי הטובין שקיבלו מחו"ל.

2.2.2. **יתרונות השירות ללקוח:** הפעלת השירות תשפר ותייעל את השירות הניתן ללקוחות ותאפשר מתן שירות כולל ליצואנים וליבואנים, במחירים סבירים. **יתרונות השירות - שירות, איכות ומקצועיות.**

2.2.2.1. מהירות ויעילות- שחרור מהיר של כלל הפריטים ביום הגעתם לארץ. הפריט יגיע לנמען במקום שהוא לשחרר בבית המיון.

2.2.2.2. צוות שירות לקוחות ומוקד מקצועי לשחרור משלוחים מהמכס, יעמוד לרשות הנמענים בתהליך השחרור ממכס וידאג לטפל בהמצאת אישורים מול גורמים שונים, אשר נדרשים לשם שחרור הטובין מהמכס.

2.2.2.3. מחלקת גביה מקצועית.

2.2.2.4. מערכות מידע מתקדמות – המקושרות למכס ומקבלות את הדיווח אודות שחרור הטובין מהמכס בזמן הקצר ביותר.

2.2.2.5. אפשרות לשחרור והובלה עד לדלת הנמען גם במקרה של משלוחים של דברי דואר שעד כה המתינו ללקוחות בסניפים.

### 2.2.3. המצב לפני השירות

2.2.3.1. עד הפעלת השירות, המכס היה מקבל את הפריטים הנכנסים לארץ, מסווג אותם ל"חייבים" במכס או ל"משוחררים" ומטפל בשחרור.

2.2.3.2. הנמענים - מקבלי הפריטים, היו צריכים להגיע לסניף הדואר או למרכז המיון בת"א על מנת לשחרר את הפריט ואחר כך לגשת לשלם בעבור עמלת המכס והאגרות. תהליך זה היה ארוך ומייגע.

### 2.2.4. עם הפעלת השירות

2.2.4.1. חברת דואר ישראל תהיה אחראית על כל התהליך - סיווג מקצועי של סחורות ושחרורן על פי נוהלי המכס, תשלום סכום עמלת המכס בעבור הלקוח/הנמען הבאת הפריט עד לדלת הנמען.

2.2.4.2. התהליך מהיר ואינו מצריך את הנמען להגיע לסניף/מכס.

### 2.2.5. יתרונות לדואר ישראל:

2.2.5.1 הפעלת השירות תגדיל את היקף הפעילות בדואר הבין-לאומי ותגביר את שביעות רצון הלקוחות מהשירותים הניתנים על ידה.

### 3. תיאור השוק:

3.1. [-----]

3.2. [-----]

3.3. [-----]

#### 3.3.1. מתחרים

3.3.1.1 חברות הבלדרות אשר נותנות שירותי עמילות מכס כחלק אינטגרלי מהשירותים שלהם.

3.3.1.2 חברות עמילות מכס - אשר לרוב יש להן קשרי עבודה קבועים עם ספקי שילוח ספציפיים.

#### 3.3.2. קהל היעד

3.3.2.1 הלקוחות הנזקקים לשירותי עמילות מכס הם בעיקרם יצואנים ויבואנים, ועסקים נוספים אשר אינם עוסקים ביצוא/יבוא במהות פעילותם, אך נזקקים לשירות זה באופן מזדמן.

3.3.2.2 הלקוחות העובדים עם דואר ישראל, אשר לא זוכים לשירות כולל ולקוחות חדשים אשר מגבלה זו מהווה בעבורם חסם לעבודה עם דואר ישראל.

### 4. מתווה השירות

4.1 מיון הטובין וסיווגם, בהתאם להנחיות רשות המיסים.

4.2 שחרור מהמכס ותשלום המיסים מראש לטובין שערכם עד \$1000 ארה"ב ברשימון קולקטיבי.

4.3 שחרור ממכס ברשימון פרטני לטובין מעל \$1000 ארה"ב או החייבים בחוקיות ייבוא.

4.4 חוקיות ייבוא - המצאת אישורים נדרשים לפי בקשה.

4.5 העברת טובין בייבוא אישי הכרוכים בתשלום עד לדלת הנמען, ללא צורך בהגעתו ליחידת הדואר.

4.6 מוקד שירות מקצועי לבירורים בענייני מכס.

### 5. השפעת האספקה של השירות על שירותים אחרים

5.1 בשנים הקרובות לא צפויה השפעה מיוחדת על שירותים אחרים.

6. [-----]

6.1. [-----]

.6.1.1 [-----].

.6.1.2 [-----].

.6.1.3 [-----].

.6.1.4 [-----].

[-----] .7

.7.1 [-----].

.7.2 [-----].

[-----] .8

.8.1 [-----].

## **9. ארגוני דואר אחרים בהם מסופק השירות**

9.1 ארגוני דואר זרים בהם ניתן שירות דומה הינם: אירלנד, גרמניה, סין, בלגיה וצרפת.

## **10. שירות שחרור ממכס טוביו אשר נשלחו לחו"ל - במדינות היעד**

### **10.1 מתווה השירות**

10.1.1 קיימות מספר חלופות למתן השירות:

10.1.2 בחירת גורם חיצוני אשר יבצע את העבודה בעבור דואר ישראל כקבלן משנה.

10.1.3 התקשרות ישירה של דואר ישראל מול עמילי מכס במדינות נבחרות אשר יטפלו בשחרור הפריט ובהגעתו עד לנמען.

10.1.4 החלופה שתיבחר למתן השירות, תכתיב את ההליך לביצוע.

10.1.5 בשלב זה, מאחר שלא נבחרה הדרך להפעלת השירות, לא ניתן להעריך עלויות ומחיר לצרכן.

### **10.2 מוקד שירות וטיפול בפניות הציבור**

10.2.1 מוקד השירות שיטפל בלקוחות ובפניות הציבור יהיה מוקד השירות ליצואן, המטפל כיום בכל הפניות של יצואנים ויבואנים.