

הממונה על חופש המידע

דו"ח חוק חופש המידע שנת 2020



דין וחשבון שנתי
2020

www.israelpost.co.il: כתובתנו באינטרנט

יפה חובב, עו"ד
הממונה על חופש המידע

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 שואפת 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.

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

בברכה,

יפה חובב, עו"ד

הממונה על חוק חופש מידע,

תוכן עניינים:

מספר פרק	נושא הפרק	מספר עמוד
1	אודות המשרד	4
2	מבנה ארגוני	9
3	מערך שירות לקוחות ונציב תלונות הציבור	13
4	יחידות דואר הנותנות שירות לאזרח	14
5	דו"ח שנתי של הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2020	15

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 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.

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 משביעת רצון וביעילות, כראוי לצרכים החברתיים והעסקיים המשתנים בישראל.

כתוצאה, הוחלט להפריד את שירותי הדואר ממשד 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 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 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 הפיזית 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 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 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).
- 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: החטיבה הקמעונאית, חטיבת סחר חוץ, חטיבת בנק הדואר וחטיבת שרשרת אספקה.
- בשנת 2020 החברה הפעילה כ-685 מרכזי מסירה לנוחות הלקוחות, בנוסף על יחידות הדואר.

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 בכל אחד מסניפי הדואר הפרושים 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 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- שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8873307.
פקס- 076-8872300.

2. המנהל הכללי: מר דני גולדשטיין.

דרכי התקשורת- שדרות הרכס 21, מודיעין. פקס- 076-8872802.

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

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

4. מבקר החברה: מר ערן גרוברגר.

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

5. סמנכ"ל דוברות, הסברה ויחסי ציבור: 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- שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872808.
פקס- 076-8872921.

6. סמנכ"ל למנהל ומשאבי אנוש: מר קובי נודלמן.

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

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

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- שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872888.
פקס- 076-8872708.

9. 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- 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. סמנכ"ל חדשנות ופיתוח עסקי: הגברת בשמת שדה

דרכי התקשורת- רחוב יפו 217, ירושלים. טלפון- 076-8872800.
פקס – 076-8872802

13. מנהל חטיבת שרשרת אספקה: מר חיים מזעקי.

האגף אחראי גם על שירותי המיון ובתי המיון ברחבי הארץ.

דרכי התקשורת- שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872707.
פקס - 076-8871406.

14. מנהל חטיבת בנק הדואר: מר אבי בלו

דרכי התקשורת- שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872444.
פקס - 076-8872397.

15. מנהל חטיבת הקמעונאות: מר בני לוי

דרכי התקשורת- שדרות הרכס 21, מודיעין. טלפון- 076-8872722.
פקס- 076-8875013.

16. מנהל חטיבת סחר חוץ: מר גלעד תירוש.

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 הבירור 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. מספרי פקסים ליחידות פניות ציבור על פי שיוך מרחבי של הלקוח:
<http://www.israelpost.co.il/postquestion.nsf/questionform?OpenForm>
3. פניה באמצעות אתר החברה ב"צור קשר":
<http://www.israelpost.co.il/postquestion.nsf/questionform?OpenForm>
4. פייסבוק.
5. 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, 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/modiin.nsf/searchunits?openform>

הלקוח יכול לבדוק את שיוך עיר מגוריו ליחידת הדואר באתר החברה:

<http://www.israelpost.co.il/postquestion.nsf/questionform?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://services.israelpost.co.il/postshirut.nsf/categoryp>

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

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

דו"ח שנתי של הממונה על חוק חופש המידע לשנת 2020:

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 2020:

מספר הבקשות למידע שהוגשו במהלך השנה החולפת:

בשנת 2019 טופלו בידי הממונה על חוק חופש המידע בחברת דואר ישראל, 32 בקשות.

11 בקשות נענו במלואן.

בקשות שנדחו במלואן או חלקית בידי הממונה והעילות להלן:

7 פניות מכח סעיף 9 (ב) (6)

4 פניות מכח סעיף 9 (ב) (4)

2 פניות מכח סעיף 8 (4)

2 פניות מכח סעיף 14

פניה אחת מכח סעיף 9 (א) (3)

פניה אחת מכח סעיף 8 (3)

סכום האגרות שנגבו בגין בקשות חופש המידע שהוגשו בשנת 2020 הינו 200 ₪

שיעורי הבקשות שנענו במועדים השונים הקבועים בסעיף 7 לחוק:

13	בקשות שנענו פחות מ- 30 יום
5	בקשות שנענו פחות מ- 60 יום
10	בקשות שנענו לאחר יותר מ- 60 יום

מספר העתירות שהוגשו על החלטת הממונה:

1. העותר ביקש לקבל לידו את מערכת המיקודים של חברת דואר ישראל. **תמצית ההחלטה:** הוסכם שהעתירה תימחק. המשיבים יתנו החלטה חדשה ביחס לקובץ המיקוד, תוך פירוט סעיף החוק שבגינו נדחתה הבקשה ופירוט הטעמים בגינם מידע זה חוסה תחת החריג שצוין.
2. העותר ביקש לקבל לידיו נתונים לגבי מועד מסירת דואר רגיל. **תמצית ההחלטה:** המשיבה תשקול שוב את הבקשה במגמה להעביר לעותר את מירב הנתונים שיש בידה מכל מקור שהוא, תוך שהיא רשאית לצורך לנתונים הסתייגויות לגבי מהימנות הנתונים או חלקיות שלהם מבלי שתהיה עליה החובה למסור את הסקר שבמסגרתו הם נאספו.
3. העותר ביקש לקבל מידע בנוגע להיקף הפעילות והרווח של חברת דואר ישראל ובנק הדואר בחלוקת לתשלומים בעת ביצוע תשלומים שונים בסניפים. **ההליך טרם הסתיים.**