

-הודעה לתקשורת-

הוועדה לבחינת תעריפי הדואר ("וועדת רייך") הגישה המלצותיה
לשר התקשורת גלעד ארדן, מעיקרי ההמלצות:

צמצום זמן ההמתנה ביחידות הדואר.

יחידות דואר בשכונות יהיו פתוחות אחה"צ ובימי שישי.

אספקת שירותים בסניפים גם בעמדות לשירות עצמי.

הרחבת התחרות ופתיחת התחרות בתחום הדואר היחידני

ע"י כניסת מתחרים חדשים.

תדירות חלוקת הדואר תרד ליומיים בשבוע.

עדכון והעלאת תעריפי השירותים בדואר ובבנק הדואר.

חלוקת חבילות לבית הנמען ולא לסניף בלבד כנהוג כיום.

שר התקשורת גלעד ארדן:

"הוועדה עשתה עבודה מקצועית ובחנה ביסודיות את מצב הדואר בארץ ואת תחום הדואר בעולם. לאור המגמה הנמשכת בארץ ובחו"ל של הירידה בכמות המכתבים, נראה שהכיוון אליו הלכה הוועדה נכון. מבנה הדואר זקוק לשינוי ועל החברה להתאים עצמה לצרכים המשתנים של הציבור. הוועדה גיבשה שורה של המלצות, ובכוונתי ללמוד אותן לעומק ולבחון אותן היטב אחת לאחת. לדואר יש משימה חשובה להמשיך ולתת שרות לכל אזרחי המדינה, אך כדי להציל את דואר ישראל נדרש גם מהלך של התייעלות שיבטיח את היציבות הפיננסית של החברה ואת יכולתה להמשיך ולספק שרות בסטנדרטיים גבוהים יותר."

יו"ר הוועדה ד"ר זיו רייך:

" הוועדה גיבשה את המלצותיה תוך התייחסות לשינויים החלים בענף הדואר ובמגמותיו והצורך בהתאמת השירותים ואיכותם לדרישות העדכניות של ציבור הצרכנים ולשינוי בטעמי הציבור ביחס לשירותי הדואר תוך ראייה וחשיבה על טובת הציבור מול שינויים טכנולוגיים ומגמות חדשות היוצרות עולם בו כמויות הדואר מצטמצמות אך השימוש בדיוור האינטרנטי והמשלוחים הולכים ומתרחבים, כל זאת תוך פיתוח התחרות בענף הדואר לטובת הציבור ושמירה על איכות השירותים, היקפם והצורך בתמרוץ חברת הדואר להתייעלות על פני זמן תוך הבנה כי חברת הדואר חייבת לעבור שינוי מהותי באופן פעילותה וזאת תוך יצירת תנאים סבירים להשקעות ופיתוח של שירותי הדואר.

על רקע השינויים שחלים בענף הדואר בארץ העולם, שינויים שמקורם בהתפתחויות הטכנולוגיות, גיבשה וועדת רייך את המלצותיה. דו"ח הוועדה מתייחס לצורך להתאים את שירותי הדואר ואיכותם לדרישות ולצרכים העדכניים של הציבור. לאור המצב הפיננסי אליו נקלע דואר ישראל בשנים האחרונות ישנו צורך חיוני להבטיח את היציבות והאיתנות הפיננסית של דואר ישראל כך שיוכל להתמודד עם האתגרים העכשוויים הניצבים בפניו. כדי שהדואר יוכל לשפר את השרות הניתן כיום ואף להרחיבו לתחומים נוספים נדרש גם מהלך של התייעלות שיבטיח שהחברה תוכל להמשיך להשקיע ולהתפתח.

מעיקרי המלצות:

על מנת לשפר את השירות בסניפי הדואר ולקצר את זמני ההמתנה בתורים, יחידות דואר הממוקמות בשכונת מגורים יהיו פתוחות בשעות אחר הצהריים והערב ובימי שישי, זמנים שבהם הציבור פנוי לעסקי הפרטיים ויכול להיעזר בשירותי הדואר. הסניפים יהיו פתוחים לפחות חמישה ימים בשבוע, לפחות 7 שעות ביום, ובימי שישי וערבי חג לפחות 5 שעות. בנוסף, הומלץ כי בתי הדואר המרכזיים יהיו פתוחים לפחות 10 שעות ביום.

הוועדה המליצה שזמן ההמתנה הממוצע בסניף דואר לא יעלה על 10 דקות. חברת הדואר תבצע בדיקות חודשיות של זמני המענה בסניפים, כדי לוודא שהדואר עומד בדרישה זו, ותפרסם תוצאות אלו באתר החברה.

במטרה להגביר את נגישות הציבור לדואר, ולהפחית את העומסים בסניפים הקיימים, הוחלט להמליץ כי המרחק הגיאוגרפי של סניף דואר מבית אב לא יעלה על 1.5 ק"מ ביישובים הגדולים.

כדי לייעל את השירות לציבור, יורחב השימוש בעמדות "שרות עצמי" ובמכשירים אוטומטיים שימוקמו בסניפי הדואר או בסמוך להן ובמכשירים אוטומטיים. שירותי הדואר ובנק דואר יינתנו

בתעריפים זהים, גם במתכונת של "חנות בתוך חנות", מהלך שיביא לשיפור השירות לציבור וחיסכון בעלויות החברה כך שיקטין את הפעילות באשנבים ויקל על העומס וזמני ההמתנה.

תעריפים מומלצים מרכזיים:

הוועדה המליצה על שורה ארוכה של תעריפים לעדכון ובכלל זה הציעה; להעלות את מחיר משלוח מכתב רגיל (עד 50 גר') ל 2.10 ₪ לעומת 2.00 ₪ המחיר כיום, למכתבים כבדים יותר (50 גר' עד 200 גר') עדכון מ 3.10 ש"ח ל 4.10 ₪ ולמכתבים במשקל של 200 גר' עד 350 גר' ל 9.70 ש"ח.

עוד המליצה הוועדה להעלות את תעריף השימוש בדואר 24 (למשלוח פריטים עד 50 גרם) מ 3.30 ₪ ל 4.30 ש"ח ולפריטי דואר של 10-50 גרם מ 3.90 ל 4.60 ₪. לשליחת מכתב רגיל בדואר רשום התעריף המומלץ הוא 11.80 ₪ (כיום התעריף הינו 9.60 ₪). הוועדה המליצה על הוזלת המחיר בכמחצית למשלוח חבילות רגילות במשקל של 2-5 ק"ג ו 5-10 לסך של 22.20 ₪ עד 28.30 ₪ בהתאמה.

עדכון וייקור תעריפי בנק הדואר:

הוועדה ממליצה על עדכון וייקור התעריפים הנגבים על ידי בנק הדואר. עבור פתיחת חשבון המליצה על הוועדה על תעריף של 70.55 ₪ במקום 53.27 ₪ הסכום הנגבה כיום, ועבור ניהול חשבון פרטי המליצה הוועדה על גביית דמי ניהול - עמלת שורה קבועה בסך 1.81 ש"ח לחודש (כיום לא נגבית עמלה זו). הוועדה המליצה על קביעת תעריפים גם לשירותים אחרים הניתנים כיום ללא תמורה, כגון הפקדה עצמית לחשבון והעברת כספים בין חשבונות, בעבור פעולות אלו הומלץ על גביית עמלה בסך 6.1 ₪. שירותים נוספים כגון משיכה עצמית בהמחאה (כיום עמלה בסך 2.12 ₪) ומשיכה מחשבון על ידי צד ג' (כיום עמלה בסך 5.68 ₪) יתייקרו ובגינם הומלץ על ידי הוועדה לגבות עמלה אחידה בסך 6.1 ₪.

התאמת פעילות הדואר לתנאי השוק בעתיד:

עקב הירידה בביקוש לקבלת דברי דואר בקרב הציבור, ובמטרה לאפשר לחברת הדואר, לנהל חלוקה מסודרת ומהירה, בצורה יעילה יותר, הומלץ להפחית את חלוקת הדואר לכל מען מחמישה ימים בשבוע ליומיים בשבוע בלבד.

בנוגע לשירות "דואר 24", המשמש למשלוח דואר מהיר, ההמלצה היא כי 95% מדברי הדואר הנשלחים יגיעו ליעדם בתוך יום עסקים אחד, ו-100% מדברי הדואר הנשלחים יגיעו ליעדם בתוך שני ימי עסקים. המלצה זו תביא להתאמה בין שם השירות לתוכנו ותספק אפשרות מעשית למשלוח דואר מהיר, שיאזן את הפחתת תדירות החלוקה לדברי דואר שאינם מהירים.

הומלץ שבסמוך לכל סניף דואר תוצב מכונה למכירת מעטפות מבוילות של שירות דואר 24 ותוצב תיבה למשלוח, בעלות נמוכה יותר של כ 30%, מהלך שיתמרץ את הציבור להשתמש בערוצים ישירים, ישפר את השירות לציבור ויחסוך לחברה עלויות וזמן אשנב.

במטרה להגדיל את אחוזי מסירת דברי הדואר הרשום לנמענים (וכך להפחית את הצורך של הציבור להגיע לסניף), כך שחלוקת דברי דואר וחבילות באזורי מגורים תבוצע בשעות אחר הצהריים, זמנים בהם הסבירות כי לקוח ימצא בביתו גבוהה. חלוקת דברי דואר בהם נדרשת מסירה פיזית לנמען (כגון דואר רשום וחבילות) תבצע גם בימי שישי ובערבי חג במטרה להגדיל את אחוזי המסירה.

בנוסף, חברת הדואר תחויב בחלוקה של חבילה לבית הנמען בהתאם לבקשתו לאחר שיקבל הודעה לביתו כי החבילה נמצאת ביחידת הדואר. התעריף בעד משלוח החבילה מיחידת הדואר לבית הנמען לא יהיה מפוקח אך יהיה אחיד ושווה בכל מקום בארץ, לרבות בפריפריה. כמו כן מכונה אוטומטית למסירת חבילות שתוצב ליד יחידת דואר (והגישה אליה תהיה 24 שעות ביממה) תוכל להחליף את חובת משלוח החבילה לבית הנמען.

הוועדה קבעה כי את העיקרון של "שרות מבוסס עלות" יש לקיים גם במקרים של שליחת חבילות לבסיסי צה"ל, הוועדה סברה שככל ומשרד הביטחון מעוניין שתעריף שרות זה יהיה נמוך מעלותו הוא יוכל לממן זאת מתקציבו.

הרחבת התחרות בענף הדואר:

תחרות בענף הדואר תשפר את השירות לאזרח ותאלץ את חברת הדואר להתייעל ותאפשר לה לשמור על רמת מחירים סבירה. אחת מהמלצות הוועדה היא **ששר התקשורת**, ככל ויאמץ המלצה זו, יורה לחברת הדואר, תוך שישה חודשים מיום אימוץ המלצות הוועדה, לפתוח את כל מרכזי החלוקה לחלוקה פיזית על ידי בעלי היתר לחלוקת דואר בישראל. מרכזי החלוקה יונגשו לבעלי היתר באמצעות מתן מפתח עבור כל מרכז חלוקה ותמורת "דמי גישה" בסך 0.02 ₪ לדבר דואר, וכך תתאפשר כניסה של מתחרים חדשים גם לתחום הדואר היחידני.

בתום שלושה חודשים מהיום בו כל מרכזי החלוקה ותאי דואר שכורים הונגשו לחלוקה על ידי בעלי היתר, יוסר הפיקוח התעריפי בתחום משלוח הדואר הכמותי, ויינתן אישור לחברת הדואר להפיק דברי דואר במסגרת שיתופי פעולה עם בתי דפוס ובכך ייפתח לתחרות מלאה גם התחום השמור כיום (תעריפי חברת הדואר יישארו בפיקוח).

הוועדה ממליצה כי חברת הדואר תמשיך לספק שירותי משלוח כתבים ואביזרים לעיוורים ללא תשלום.

בשונה מהמצב כיום, וכדי לאפשר לציבור מעבר נח בין דירות וכתובות, ללא חשש של אובדן מכתבים ודברי דואר, ממליצה הוועדה כי תמורת סכום חודשי של 141 ₪ בלבד, יוכל כל בעל היתר לחלוקת דברי דואר, לרכוש ולקבל מידי חודש בחודשו, קובץ עדכני הכולל את מאגר הכתובות של כלל האזרחים שביקשו לעדכן את המען שלהם.

הוועדה ממליצה לעדכן את רשימת השירותים האוניברסאליים אותם חייב דואר ישראל לספק, ולכלול ברשימה; חלוקת חבילות לבית הנמען ולא לאשנב בלבד כנהוג כיום. במקביל המליצה

הוועדה כי שירותים מסוימים כגון : **שליחת עיתונים בארץ ולחו"ל**, משלוח מבוטח של דברי דואר ומשלוח של דואר לחו"ל דרך היבשה או הים, יוסרו מרשימת השירותים האוניברסאליים.

עוד המליצה הוועדה להרחיב את רשימת שרותי בנק הדואר המוגדרים כשירותים אוניברסאליים אשר חלה החובה לספקם בכל סניף ובכלל זה שרות פתיחת חשבון עו"ש ללקוחות פרטיים. הוועדה קבעה כי אין הכרח לכלול ברשימה זו שרותי עו"ש ללקוחות עסקיים ושרותי העברת כספים בתוך ישראל.

וועדת רייד ממליצה לבנק הדואר להשקיע בשנים הקרובות בשיפור השירותים ובשדרוג מערכות המידע העומדות לרשותו.

יחיאל שבי

דובר המשרד