

חבילה לא עוברת: הכאוס בדואר ישראל

אבי פרץ חיכה למסמכים רפואיים של אשתו, שנשלחו בדואר רשום - אבל הם אבדו • אולגה נברוצקי מצאה במגרש בחיפה שקי דואר ריקים, שתכולתם נגנבה • ואם תנסו להשיג את שירות הלקוחות, רוב הסיכויים שלא תצליחו • מאות תלונות הגיעו ל"שישבת" על חברת דואר ישראל • תחקיר

[הילה טימור אשור](#) פורסם ב 16:26 18.03.2021 :עודכן ב22:47 18.03.2021 : **ישראל היום**



מרכז המיון הראשי של הדואר במודיעין. עשרות ומאות דברי דואר נעלמים מדי יום בארץ

בעיות תנועה במתמטיקה מבוססות על משוואה פשוטה: זמן כפול מהירות שווה דרך. בבחינה במתמטיקה, משאית שיוצאת מאילת לדימונה צריכה לעבור 200 ק"מ. אם היא נוסעת במהירות של 80 קמ"ש, היא תגיע לאחר שעתיים וחצי. אם יהיה פקק בדרך, שהוא נעלם בלתי ידוע, היא תתעכב בהתאמה.

בעיות תנועה בדואר ישראל מורכבות מאינסוף נעלמים. עשרות ומאות דברי דואר נעלמים מדי יום במרכז המיון ברחבי המדינה. כשחבילה עושה את הדרך מסין לישראל בארבעה ימים, ואז נעלמת במרכז המיון לכמה חודשים בלי להותיר סימן - הבעיה הזאת רחוקה מפתרון.

תשאלו למשל את אבי פרץ (59) מבאר שבע. הוא חיכה למסמכים רפואיים של אשתו, שנשלחו מעורך הדין שלו בדואר רשום בדצמבר 2019. חיכה, וחיכה, וחיכה. במשך חצי שנה חיכה, וניסה לפנות לכל מוקדי השירות האפשריים של הדואר - במייל, בטלפון, בצ'אט - כדי להבין היכן המסמכים. אך לשווא. בייאוש, הגיע פרץ עד לעוזר האישי של השר דוד אמסלם, שכיהן כשר התקשורת בממשלת המעבר.

"העוזר עשה בירור וחזר אלי, אמר שאין מה לעשות, שהמסמכים אבדו. החלטתי לגשת לבית משפט לתביעות קטנות בבאר שבע, שילמתי אגרה של 50 שקל, והגשתי תביעה של 1,000 שקל נגד דואר ישראל, עבור העלות של שחזור המסמכים. לצערי לא יכולתי להוסיף לתביעה את עוגמת הנפש, או לכמת את אובדן הפרטיות אם המידע הרפואי הרגיש יגיע לידיים זרות.

"חודש אחרי שהגשתי את התביעה התקשרה אלי נציגה מהלשכה המשפטית של הדואר. היא הציעה לי תשלום של 800 שקל במקום ה-1,000 שביקשתי, אם אסגור את התביעה. אמרתי לה: 'אחרי שאראה את הכסף בחשבון, אסגור את התיק'. אחרי שבועיים הם העבירו את הכסף, ומשכתי את התביעה."

מתברר שתביעה היא זרז מצוין למציאת חבילות אבודות. דוד סקאל (43) מאלעד הזמין באינטרנט בגלמה, כלי נגינה אותנטי, מאמן טורקי. החבילה שלו הגיעה לארץ ב-21 באוקטובר 2020, עברה במכס, אבל על פי אתר הדואר, נותבה בטעות לחדרה.

"צלצלתי לכוכבית 171, שירות הלקוחות של הדואר. המתנתי כשעה עד שנציגת שירות ענתה לי. הסברתי לה את הבעיה, והיא אמרה שהיא פותחת פנייה. אחרי כמה ימים קיבלתי תשובה: 'מצטערים, הפריט שלך אבד. אנא פנה למוכר'.

"לא הסכמתי לוותר בקלות כזאת. הכלי הזה עולה 3,000 שקל. המוכר שלח, זה הגיע לארץ. בינואר האחרון הגשתי תביעה בבית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה, נקבע לי דיון למאי. יומיים אחרי הגשת התביעה קיבלתי שיחת טלפון מעובדת דואר נחמדה בירושלים, שאמרה לי: 'לקחתי אותך באופן אישי ואיתרתי את החבילה שלך. אם יש לך עוד פריטים, תגיד לי'. היא הצליחה לאתר עוד חבילה שהיתה מיועדת עבורי, היא היתה זרוקה באיזה מחסן ולא נסרקה. ביטלתי את התביעה."

באיזה מצב קיבלת את כלי הנגינה?

"החבילה הגיעה פתוחה, רטובה, והכלי היה שבור. הלכתי למומחה לתיקון. גם לחבר שלי שברו את אותו הכלי במשלוח, למרות שהוא היה ארוז בצורה מוקפדת."



"החבילה הגיעה פתוחה, רטובה, והכלי היה שבור". הבגלמה הטורקי היקר כפי שהגיע לדוד סקאל

חברת דואר ישראל היא חברה ממשלתית בע"מ, הפועלת ממאוס 2006 על פי רישיון שקיבלה ממשד התקשורת, מכוח חוק הדואר. הרישיון מחייב את החברה לתת שירות בכל הארץ במחיר אחיד. החברה מחלקת במוצק 125 מיליון דברי דואר רגילים בשנה, שבגנים היא משלשל לביסה 276 מיליון שקל. בנוסף, היא מעבירה עוד כ-35 מיליון פריטי דואר רשום, תמורת עוד 200 מיליון שקל. גם ביתר מוצרי הדואר היא מחזיקה כמונופול. ההכנסות של הדואר עמדו בשנת 2019 על 1.82 מיליארד שקל, ואפשר להניח שהן רק עלו בשנה שעברה.

בשנת 2018 החליטה הממשלה למכור לזכין אחד 20 אחוז מדואר ישראל, כדי לייעל אותה ולשפר את השירות. השליטה עדיין היתה אמורה להישאר בידי הממשלה - קרי, בידי הציבור. בשלב הבא צפויים להימכר עוד 20 אחוז, כנראה לציבור, אבל אין עדיין החלטה סופית אם הם יימכרו וכיצד.

בפברואר 2019 פרסם מבקר המדינה דו"ח חמור, שחשף כי 64 אחוזים מהציבור אינם מרוצים משירות החבילות מחו"ל, וכי דברי דואר רבים הולכים לאיבוד. חברת דואר ישראל טענה בתגובה שהנתונים מתייחסים לשנים עברו, ושמרבית הליקויים תוקנו. אבל מתחקיר "שישבת" עולה מציאות שונה בתכלית. מאות עדויות שהגיעו לידינו מעלות כי דווקא בשנת הקורונה, שבה נזקקו הישראלים יותר מתמיד לשירותי הדואר בגלל הסגרים ומגבלות ההתקהלות, הדואר קרס. בעוד חברות השילוח הפרטיות עושות חיל, וכל מכולת או פיצוץיה הופכת לסוכנות דואר מאולתרת, הדואר התעקש לדבוק בכשלו. יש כבר ספקים בחו"ל שמסרבים לשלוח חבילות לישראל, בגלל הנזקים שנגרמו להם.

ב-21 באוקטובר האחרון קיבל שר התקשורת דאז, יעז הנדל, את המלצות ועדת רוזן שהוקמה שנתיים לפני כן על ידי השר שלפניו, איוב קרא. בראש הוועדה עמד מנכ"ל משרד התקשורת לשעבר, דניאל רוזן, וחבריה היו אורן לביאן, מנהל מינהל הדואר, ד"ר עופר רוז דרור, סמנכ"ל בכיר למינהל וכלכלה, עו"ד ברוריה מנדלסון, סגנית היועצת המשפטית, וענבל מעיין, יועצת בכירה למנכ"ל. הוועדה קבעה ששירותי הדואר בישראל סובלים מאיכות ירודה ואינם עומדים בסטנדרטים המקובלים בעולם המערבי.

"אין זה סוד ששירותי הדואר דורשים טיפול שורש", אמר אז הנדל. "זה עוד נושא שמצאתי מתחת לשטיח במשרד התקשורת. לכל אזרח ואזרחית מגיעים שירותי דואר איכותיים ויעילים". שר האוצר, ישראל כ"ץ, שהכיר גם הוא בבעיות הדואר, קידם רפורמה לדואר במסגרת חוק ההסדרים. אלא שהחוק לא הובא לכנסת, וכך נגנזה גם הרפורמה. למרות זאת, הנדל אישר את הדו"ח ודרש מחברת דואר ישראל להציג בתוך 40 יום תוכנית סדורה לשיפור השירות לאזרחים, שתכלול עמידה ביעדי משלוח, התקדמות לעידן הדיגיטלי, קיצור זמנים של הגעת מכתבים וחבילות, קיצור זמני ההמתנה בסניפים ובשירות הלקוחות, ואכיפה מוגברת על הפרות.



מרכז המיון במודיעין. י', שעבד במקום: "התייחסו אלינו כמו אל עבדים" // צילום: יהונתן שאול

באמצע דצמבר קיבל הנדל את תוכנית הייעול. היא הציעה, בין היתר, התחייבות לקצר את זמני החלוקה של מכתבים וחבילות לשבעה ימים לכל היותר, קיצור של זמני ההמתנה ביחידות הדואר ושיפור המענה בשירות הלקוחות. התוכנית היתה אמורה לצאת אל הפועל עד לרבעון השלישי של 2021, בעלות כוללת של 40 מיליון שקל.

אלא שאז פוטר יועז הנדל מתפקידו כשר התקשורת, והתוכנית התגלגלה אל שולחנו של השר הנכנס, בני גנץ. היא עדיין שוכבת שם, גם אחרי שמינויו של גנץ תם השבוע ולישראל אין שר תקשורת, ושירותי הדואר ממשיכים להידרדר במדרון חלקלק. חבילות מגיעות באיחור, לעיתים כשהן פתוחות או מושחתות, ואחרות לא מגיעות כלל; דברי דואר שנשלחים באמצעות דואר שליחים, שאמור להיות מהיר, אינם מגיעים; המכס לא מתקשר עם הדואר; בנק הדואר כושל; סניפי דואר נסגרים ומותירים אזרחים ללא שירות; ומוקדי פניות הציבור אינם זמינים. ויש גם מקרים של דואר שנשדד לאור יום. הסיפורים שאנו מביאים כאן הם מדגם קטן, מתוך יותר ממאה אנשים שאיתם דיברנו במהלך התחקיר.

הספרים של ליאת רוטנר (33) נמכרים בחנויות הספרים, אבל מדי פעם מגיעות אליה בקשות מיוחדות לספר בהקדשה אישית, ואז היא חותמת על ספר והולכת לדואר לשלוח אותו בעצמה. "לא פעם עמדתי בתור שעה ארוכה, וכשהגעתי לדלפק גיליתי שחסרות מעטפות או אריזות למשלוח", היא מספרת. "עזבתי את התור, הלכתי לחנות מכשירי כתיבה לקנות מעטפה, וחזרתי לעמוד בתור מחדש. התרגלתי."

בנובמבר האחרון היא קיבלה פנייה מאמא של נערה חולה, שביקשה לקבל ספר עם

הקדשה. היא חתמה על הספר והלכה לשלוח אותו בסניף הדואר המקומי בתל אביב. באותה הזדמנות שלחה ספר נוסף לנמענת אחרת, וגם ביקשה לשגר מכתב עם צ'ק ובו תשלום שכר הדירה לבעלת הבית שלה, שאיתה לא הצליחה להיפגש בגלל מגבלות הקורונה.

"הפקידה המליצה לי על דואר 24, שירות פרימיום יקר יותר ממשלוח רגיל, שאמור להבטיח את הגעת הדואר בתוך 24 עד 48 שעות. הוספתי את הסכום המבוקש והלכתי הביתה מרוצה.

"אחרי שלושה שבועות קיבלתי טלפון מבעלת הבית, ששאלה למה הכסף לא הגיע. כך גיליתי, במקרה, ששלושת דברי הדואר ששלחתי לא הגיעו ליעדם. נכנסתי לאתר הדואר וניסיתי ליצור קשר עם שירות הלקוחות במייל ובמסנג'ר. לא קיבלתי שום תשובה. ניסיתי להתקשר לסניף, אבל לא היה מענה.

"התקשרתי למספר של דואר ישראל, אבל הוא היה רוב הזמן מנותק. כשכבר פעל, קיבלתי מענה אוטומטי שאמר שאם אין לי מספר חבילה, אין לי מה להמתין. התברר לי שלדואר 24 אין מספר מעקב, להבדיל מדואר רשום. אף אחד לא אמר לי את זה."

רוטנר נאלצה לגשת שוב אל סניף הדואר. אלא ששם, ממש כמו במערכון האלמותי של "ארץ נהדרת", שום פקידה לא הסכימה לבדוק מה קרה לחבילות. "ביקשתי מהן לבדוק אם החבילות שלי נפלו בצד או נשכחו על איזה מדף, אבל הן לא היו מוכנות אפילו להיזיז את הראש קצת ימינה, לדלפק הסמוך שהיה עמוס בחבילות ומבולגן לגמרי. לא היתה לי שום דרך לאתר את החבילות שלי בלי מספר מעקב."

היא חזרה הביתה מיואשת ופרסמה פוסט זועם בפייסבוק, שבו תיארה את השתלשלות העניינים, סיפרה שלא הצליחה לקבל מענה מאף מוקד של שירות הלקוחות, והמליצה לחבריה: "אם אתם שולחים חבילה בלי מספר מעקב, זה פרקטיקלי לשים את המעטפה על סירת נייר ולדחוף אותה לאוקיינוס הפתוח."

"ידיד שלי ראה את הפוסט והעביר את הפנייה למנהלת הלשכה של מנכ"ל הדואר. היא התקשרה אלי למחרת והסכימה לעזור לי. אחרי כמה ימים היא הודיעה לי שמצאה את הספר שיועד לילדה החולה מדרום הארץ, הוא היה זרוק בסניף בבנימינה. אחרי עוד שבועיים, והמון שיחות מתישות ומיילים, נמצאו גם החבילה השנייה והמכתב עם הצ'קים."

אולגה נברוצקי (40) היא מתנדבת בפרויקט "קליין סיטי" מטעם עמותת "דור מוריה" בחיפה. במסגרת הפרויקט מקבלים המתנדבים פניות מאזרחים המדווחים על לכלוך במקומות ציבוריים, ויוצאים לנקות אותו. בבוקר יום שישי, 25 בדצמבר 2020, הגיעה אולגה עם עוד שבעה מתנדבים לנקות פסולת בנייה ופולסטיק בשטח פתוח בשכונת הדר בחיפה.

"פתאום, בתוך הזבל, מצאנו שישה שקים ריקים של דואר ישראל, כשסביבם מפוזרים עטיפות ומארזי דואר קרועים. ספרנו למעלה מ-200 אריזות ומעטפות ריקות. מישהו לקח את מה שהיה בפנים.

"הזמנו משטרה. בא שוטר, אפילו לא הסתכל, אמר שאנחנו לא יכולים להגיש תלונה, כי אנחנו לא הצד הנפגע. אמר שיעביר את הפנייה לדואר, וביקש שנשאיר את השקים שם עד שיבוא הקב"ט של הדואר ביום ראשון."

אולגה חזרה הביתה, אבל לא הצליחה להירגע. היא פרסמה פוסט שבו סיפרה מה מצאה, כולל שמות שהצליחה לקרוא בקושי מהמעטפות הקרועות.

"קיבלתי מאות תגובות. אנשים ביקשו שאנסה להוציא עוד שמות מהמעטפות, אולי במקרה יופיע גם השם שלהם, והם יידעו מה עלה בגורל החבילה האבודה שלהם. בשבת בבוקר חזרתי למגרש בשכונת הדר. הצלחתי לזהות עוד כמה שמות מהחבילות, ועדכנתי את הפוסט המקורי שלי."





"ספרנו למעלה מ־200 אריזות ומעטפות ריקות. מישהו לקח את מה שהיה בפנים". שקי הדואר שמצאה אולגה נברוצקי בשדה בחיפה

אחת מהמעטפות הריקות היתה שייכת לאלקסנדרה מרטינוב, והיא כתבה לאולגה מייד.

"באוגוסט הזמנתי ממוכר מלטביה מטבעות במתנה ליום ההולדת של אמא שלי, שהיא אספנית מטבעות", מספרת אלקסנדרה (36). "המוכר שלח את המטבעות בחמש חבילות נפרדות. ארבע הגיעו. לגבי החבילה החמישית, עקבתי אחריה באתר של הדואר לפי מספר המעקב, וראיתי שהיא נחתה בישראל ב־26 באוגוסט 2020. אבל אלי היא לא הגיעה.

"פניתי לדואר בטלפון ובמייל. כתבו לי: 'לא מוצאים, נא לפנות לשולח ולקבל זיכוי'. המוכר לא רצה להחזיר לי את הכסף, מבחינתו החבילה הגיעה לארץ. הוא כתב לי: 'את לא צריכה לכעוס עלי, תכעסי על הדואר שלך'. פניתי לפייפאל, שדרכם שילמתי לו, וקיבלתי את ההחזר דרך הביטוח שלהם. המוכר נשאר בלי המוצר ובלי הכסף. הוא כתב לי שלא ישלח יותר חבילות לישראל."

ביום ראשון בבוקר הגיע קצין ביטחון של הדואר למגרש בשכונת הדר בחיפה. אולגה חיכתה לו שם, אבל הקב"ט לא הסכים לדבר איתה, בטענה שהחבילות אינן שלה. אולגה צלצלה לאלקסנדרה, וביקשה ממנה לדבר עם הקב"ט.

"איתי הוא הסכים לדבר, כי אני הנפגעת", מספרת אלקסנדרה. "הוא נתן לי את שמו והבטיח שהם יפנו את האריזות, יעשו חקירה, יתפסו את האחראים וידאגו שייענשו. שלחתי לו בווטסאפ ובמייל את כל הפרטים על תכולת החבילה. מאז, למרות שפניתי אליו שוב ושוב, לא קיבלתי שום מענה."

אולגה: "אני לא מבינה איך אדם בא ולוקח שישה שקי דואר עם מאות חבילות ומכתבים למקום נטוש, פותח את האריזות ולוקח את כל תכולתן."

אלקסנדרה: "זו תחושה מגעילה, כמו גניבה מתוך הבית שלך. יש שם לא רק דברים יקרי ערך, אלא גם דברים פרטיים. שהדואר ייקח אחריות, שיגידו מה הם עושים כדי למנוע. אף אחד לא התנצל בפניי, אף אחד לא עשה שום דבר כדי לתקן. פשוט התעלמו."



לא נרגעה. אולגה נברוצקי // צילום: אנצ'ו גוש - ג'יני

גם סרגיי מסרמן (37) מלוד חווה מקרה של גניבה מתוך חבילה. מסרמן רכש בתחילת דצמבר ציוד מוזיקלי בשווי 600 יורו מחברה בגרמניה. החבילה כללה מכשיר מולטי אפקט גדול לגיטרה וכמה פריטים קטנים.

"כשאני קונה בסכומים כאלה, אני עוקב טוב טוב אחרי מצב המשלוח", הוא אומר. החבילה יצאה מגרמניה אחרי ארבעה ימים, אבל באתר של דואר ישראל לא היה שום עדכון. חיכיתי, וחיכיתי, עד שהחלטתי לפנות לחנות בגרמניה ולפתוח פנייה לפי הנוהל שלהם.

"אחרי חודשיים, קיבלתי מהם את הכסף בחזרה. שבוע אחר כך קיבלתי מסרון מהדואר לבוא לשלם מע"מ. הבנתי שהחבילה הגיעה, ואמרתי לעצמי, אגש לקחת אותה ואחזיר לחנות את הכסף.

"הפקידה בדואר הראתה לי את החבילה, והיא היתה קלה. קלה מדי. על הפתק שהיה מודבק עליה נרשם תוכן החבילה והמשקל - 10 ק"ג. ביקשתי מהפקידה שתשקול אותה על המאזניים, והיא שקלה 4.5 קילו. סובבתי את הקרטון, וראיתי שהוא חתוך לכל אורכו.

הכנסתי את היד פנימה ומיששתי - מכשיר המולטי אפקט היקר לא היה שם. נשארו רק הפריטים הקטנים.

"הייתי בהלם. אמרתי לפקידה, 'תראי, זה חתוך פה. תסתכלי'. היא לא רצתה. לא שילמתי את המע"מ, ולא הסכמתי לקחת את החבילה. הפקידה אמרה לי שהיא תוחזר לשולח, ואמרתי לה שלא אכפת לי."

אתה מזמין הרבה מחו"ל?

"כל הזמן, בעיקר מסין. מעכשיו כבר לא אזמין דברים גדולים באמצעות הדואר."

תומר סבורי (36) מראשון לציון הזמין לפני חודשיים וחצי שני ציורי קנבס יקרים מגרמניה. "הציורים הגיעו אחרי שישה שבועות. זה הרבה, אבל לא נורא. מה שנורא היה מצב החבילה. את החבילה הפגומה עטף ניילון מטעם הדואר, שעליו הצמידו פתק: 'דבר הדואר המצורף בשקית ניזוק תוך כדי הטיפול בו במהלך העברתו. קבל נא את התנצלותנו'."

"כשהגעתי הביתה פתחתי את הניילון, וגיליתי שהאריזה, שהיתה עשויה מקרטון ומפלסטיק היתה קרועה, וכל התוכן היה ספוג במים". תומר מציג בפניי את ה"עיצוב מחדש", לו זכו הציורים שהזמין.

"כתבתי פנייה לדואר, ונעניתי שאני צריך לפתוח תלונה לסניף. חזרתי לסניף, אבל הם לא מוכנים לקבל ממני תלונה, כי לטענתם, אני יכול להגיש תלונה רק בזמן קבלת החבילה. אף אחד לא אמר לי את זה."

חפצי הדואר השונים מגיעים למרכז המיון הראשי של הדואר במודיעין במיכלים גדולים. על פי מומי (שלמה) חיימוביץ (61) מקריית ביאליק, שעבד 39 שנים כנהג של משאית דואר עד שיצא לפני חודשיים לפנסיה מוקדמת, "כשיש עומס, מיכלים עם הדואר נשארים לפעמים בחנייה בחוץ, גם בגשם."

המיכלים עוברים לטיפולם של הממיינים, שמחלקים אותם לשקים על פי אזורי חלוקה. אחר כך עוברים השקים לעגלות גדולות עם גלגלים, שמועמסות על המשאיות. לכל עיר, או אזור בעיר, עגלה נפרדת. הנהגים מובילים את העגלות למרכזי המיון האזוריים ברחבי הארץ.

"במשך שנים עבדתי בדואר נע, עד שהרעו את התנאים, והתחלתי לעבוד כנהג בלילות בקו קריית שמונה-מודיעין", אומר חיימוביץ. "בקו רואים יותר דברים. הנהגים בלילה עובדים מאוד קשה ומקבלים תשלום נמוך. אין להם מוטיבציה. הנהגים זורקים את שקי הדואר למיכלים, ולא בודקים איפה השקים נפלו. אם הם נפלו במיכל הנכון, יופי. אם לא, הם יגיעו לעיר אחרת. בשביל המשכורת שהם מקבלים, אף אחד לא רוצה להתאמץ."

"כשהמיכלים עמוסים בחבילות, הם מאוד כבדים. הגלגלים שלהם שבורים, וקשה לסחוב אותם לתוך המשאיות, או מהמשאיות החוצה, למרכזי החלוקה האזוריים. לפעמים, כשאני רואה אנשים שמקטרים שהחבילה הגיעה אחרי חודש, אני אומר לעצמי בלב: 'תגייד תודה

שבכלל הגיע.

"לי בעצמי לא הגיעה חבילה שנשלחה אלי מאילת בדואר אקספרס. לפי מספר המעקב גיליתי שהיא נשלחה למרכז מיון בהרצליה. פניתי למנכ"ל, ואז מצאו את החבילה במרכז מיון בחיפה."

"י, שעבד במרכז המיון במודיעין, מספר: "ראיתי איך הדואר עומד בשמש או בגשם. המיכלים שהגיעו אלינו היו מלוכלכים, חלק מהם הגיעו מנמל אשדוד אחרי הרבה זמן שעמדו שם, כי פיטרו את עובדי המלגזה ולא היה מי שיניע אותם. לא פעם ראיתי מיכל שמגיע מלא במים. זה היה לא יאומן. היה מגעיל לקבל דואר מלוכלך ואז למיין אותו."

"בעבודה התייחסו אלינו כמו אל עבדים. לפני שנה פיטרו אותי, כי החליפו את כל העובדים המבוגרים בעלי הניסיון לעובדים צעירים דרך חברת כוח אדם. הם מעסיקים צעירות בנות 17-20, חלקן עולות חדשות או כאלו שבקושי יודעות לדבר עברית או לקרוא עברית. דיברתי עם אחת מהן, שכנה שלי בת 17, שעבדה שם חודש. משלמים שכר מינימום, וכל הזמן מחליפים את האנשים. ככה ברור שחבילות הולכות לאיבוד."

חברות "תגבור" ו"מעוף" זכו במכרז של דואר ישראל. צלצלנו השבוע לסניף תגבור בפתח תקווה, ושוחחנו עם רכזת ההשמה.

"שלום, אני רוצה לעבוד בדואר."

"שלום ממי, במיון או סריקה?"

"מה ההבדל?"

"אני אסדר לך לעבוד בסריקה, זה הכי טוב, ככה את יכולה לשבת, וגם יש בונוסים."

על מה הבונוסים?

"אם תסרקי מהר והרבה. הם יסבירו לך."

מה השכר?

30"שקל לשעה."

זה אותו תשלום על עבודה במיון או בסריקה?

"כן. רוצה להתחיל מחר? באיזו משמרת, בוקר או צהריים?"

מה אני צריכה לדעת?

"כלום. פשוט תבואי אלינו מחר, ואני אקח אותך להסעה. אין בינינו הסכם. את לא חייבת לי כלום, ואני לא חייבת לך כלום. את עובדת שעותי. כמה שאת רוצה. לא רוצה? את הולכת."

אני לא עובדת של הדואר?

"לא, את עובדת של 'תגבור'. ההסעה יוצאת בשעה 14:00 מפתח תקווה."

אני לא צריכה להודיע לך מראש?

"לא, פשוט תבואי."

נצ"מ בדימוס אבי וייס הוא בעל האתר "טלקום ניוז", החוקר תהליכים בתקשורת. על דואר ישראל הוא פרסם בשמונה השנים האחרונות 455 מאמרים. לדבריו, "יש שני תהליכים שמתרחשים כעת בו זמנית, בצורה מוזרה: ועדת רוזן - והפרטה. אחד סותר את השני, משום שיישום של המלצות ועדת רוזן ישנה למעשה את פניו של הדואר, בניגוד לתנאים שאיתם יצאו למכרז ההפרטה. כשבדקתי מה קורה מאחורי הקלעים של ההפרטה, לא האמנתי. איפה שלא שמתי את האצבע, מצאתי בעיות."

"בארה"ב וברוב מדינות העולם לא הפריטו את הדואר, כי רואים בו מוצר בסיסי. יש מתחרים פרטיים שהם לא פחות גדולים מהדואר האמריקני, כמו אמזון, ועדיין הדואר שם חי ובועט. אף אחד לא מתכוון להפריט אותו."

למכרז של הדואר ניגשו כעשר חברות. הקריטריונים המרכזיים שהן התבקשו לעמוד בהם היו שווי נכסים בסך 625 מיליון שקל, הון עצמי של 250 מיליון שקל ורמת מינוף של 70 אחוז לכל היותר. בחירת הזכיין אמורה להתבסס על שקלול של סכום ההצעה (60 אחוז מסך הציון) ומדדי איכות בתחום החבילות ושירות הלקוחות (40 אחוז).

יניב אדרי, רכז תעשיות ביטחוניות ותקשורת ברשות החברות הממשלתיות, שמוביל את ההפרטה, מאמין שהיא תיטיב עם הצרכנים. "הדואר כבר משקיע בשיפור השירות, אבל יש לו עוד לאן להשתפר", הוא אומר. "אחד הסעיפים בהפרטה הוא היכולת המוכחת של המציע לשפר את חוויית השירות לאזרח. אנחנו דורשים שהמציע יביא מניסיונו כדי לשפר ולהאיץ תהליכים קיימים. אנחנו מחפשים משקיע שיגיע מעולמות התוכן של הדואר וישפר את השירות לאזרח, תוך פיתוח תחום הסחר המקוון."

מה מצב ההפרטה עכשיו?

"אנחנו מתכננים לעמוד בלוח הזמנים שעליו הצהרנו - בחירת הזוכה עד סוף הרבעון השני של השנה, סוף יוני 2021."

זה שאין כרגע שר תקשורת מעכב את המכרז?

"אין שום קשר פוליטי. זה הליך מקצועי, והוא יבחן בהתאם."

הדואר מפעיל לכאורה מגוון של אמצעים כדי לתקשר עם הציבור. הדגש הוא על המילה לכאורה. בשירות הלקוחות, כוכבית 171, נדרשת המתנה ארוכה. ב־20 שיחות מקריות שביצענו לשירות, בשעות שונות של היום, המתנו בממוצע 28 דקות. דו"ח רוזן, כזכור, דיבר על שבע דקות המתנה, שאמורות להתקצר לשש. 12 מהשיחות התנתקו אחרי המתנה ממושכת.

המערכת מתוכנתת לקשר בין מספר טלפון למספר מעקב, ואם אין כזה, היא מודיעה לפונה שאין לו חבילה בדרך, וממליצה לו לסיים את השיחה. באחת השיחות שביצענו, למרות שהתקשרנו ממספר טלפון שאליו היתה משויכת חבילה, המערכת הודיעה לנו שאין חבילה.

אחרי 32 דקות המתנה ענתה נציגה בשם רונית, שאיתרה את החבילה שחיפשנו וטענה שבקרוב ממש היא תזכה למספר מדף. כששאלנו מדוע המערכת לא זיהתה את מספר הטלפון שלנו והמליצה לנו לנתק, השיבה רונית: "לא יודעת, רבים שואלים אותי. אל תתייחסי לזה."

המערכת הטלפונית מציעה גם שירות שיחה חוזרת. בחלק מהניסיונות ביקשנו לקבל שיחה חוזרת, אבל איש לא חזר אלינו. הקישור שנשלח במסרון כדי לאפשר מעבר לשיחת צ'אט עם נציג לא פעל.

שירות הצ'אט שמפעיל הדואר באתר בין השעות 8 בבוקר ל־6 בערב שולח הודעה קבועה: "המוקד מטפל בפניות קודמות, אנא פנו אלינו בעוד מספר דקות ונשמח לעמוד לשירותכם". שירות הבוט האוטומטי בדף הפייסבוק הרשמי של הדואר לא פותר בעיות: הוא מבקש מהפונה לרשום את פרטי מספר המעקב, בלי קשר לבעיה שבגינה פנה, ואז, ברוב המקרים, הטיפול נפסק.

במייל פניות הציבור של דואר ישראל אפשר להגיש תלונה. לא תמיד תקבלו מענה, וגם אם כן - הוא עלול להיות חלקי או לא לפתור את הבעיה. רק לאחר הגשת תלונה במייל פניות הציבור, תוכלו לפנות לנציב תלונות הציבור בחברת דואר ישראל, הממונה על בקרת שירות הלקוחות בחברה (ראו מסגרת).

אחת לכמה ימים מעלה דואר ישראל בדף הפייסבוק הרשמי שלה סרטון אנימציה בהפקה יקרה, המפרסם שירות דואר זה או אחר. כל סרטון כזה זוכה למאות תגובות עם תלונות על תקלות. חלק מהפונים כל כך כועסים על האטימות, שאפשר למצוא בין התגובות גם לא מעט קללות. מספר התלונות החודשיות בדף הרשמי מגיע לכמה אלפים, ועולה על מספר התלונות המגיע לרשויות השונות המפקחות על הדואר במשך מספר שנים.

לפחות שלוש קבוצות ציבוריות גדולות של נפגעי הדואר פועלות בפייסבוק. כל אחת מהן מתמודדות עם אלפי תלונות, ומציעה גם מאמצי סיוע פרטניים מאנשים טובים שאכפת להם. אפשר למצוא שם אנשים שקיבלו חבילות שאינן שלהם, ומתנדבים להעבירן בעצמם לבעליהן, גם בעיר אחרת, אחרים מעודדים לא לאבד תקווה, ויש גם כאלה שמפרסמים את כתובות המייל הפרטיות של בכירי הדואר וקוראים להפנות אליהם את התלונות.

אליסף מובשוביץ (57) מביתר עילית פתח לפני שבע שנים את קבוצת "נפגעי דואר ישראל", שכבר מונה היום קרוב ל-3,000 אלף חברים. הקבוצה פועלת לאחרונה גם ברשת החברתית החדשה WEME,

"החלטתי לפתוח את הקבוצה בפייסבוק, כדי שאנשים יוכלו להתאחד. מילא שלוקח לדברים הרבה זמן להגיע, אבל באופן קבוע, חבילות מגיעות למקומות הלא נכונים, ורבות מהן ניזוקות בצורה קשה."

יש עלייה בפעילות של הקבוצה בשנה האחרונה?

"פעם היה מצטרף אלינו מישהו כל כמה ימים. בשנה האחרונה מצטרפים כל יום 20 איש. באופן אישי יש לי היום פחות בעיות עם הדואר, כי אני פשוט משתדל לא להזדקק לשירותיו. אני מעדיף להוסיף עשרות שקלים ולקבל שליח עד הבית. השבוע הזמנתי משהו ב-3,000 שקל ביום ראשון בצהריים, והוא הגיע אלי למחרת בבוקר עד פתח הבית. ככה זה צריך לעבוד."

מריה קראס (37) עלתה לישראל ב-1996 מרוסיה עם אביה. אמא שלה, גלינה, נשארה במוסקבה לצורך עבודתה כמפיקת סרטים. במשך השנים הן ביקרו זו את זו, אך בשנת הקורונה, כשהשמיים נסגרו, שלחה האם חבילות לנכדים - "ספרים, שוקולדים, הפתעות של סבתא", מתארת מריה בגעגוע את תכולת החבילות.

בסוף אוקטובר 2020 שלחה הסבתא חבילה גדולה, במשקל 15 ק"ג. מריה עקבה אחרי החבילה באינטרנט באמצעות מספר המעקב. "המשלוח הגיע לארץ בתחילת נובמבר, אבל לא קיבלתי הודעה לאסוף אותו. התקשרתי לדואר, ובכל פעם אמרו, 'בטיפול, בטיפול, תקבלי.'"

אחרי כמעט חודש ועשרות פניות, גילו בדואר שהחבילה מעוכבת במכס, בגלל שערכה עולה על 100 דולר. מריה, שלא קיבלה הודעה מהמכס, פנתה אל המכס ביוזמתה, שילמה את האגרה בסך 78 שקל, וחיכתה. אחרי שבועיים, היא שוב פנתה לדואר.

"המתנתי על הקו שעתיים, ובסוף הנציגה אמרה לי שהמכס עדיין לא שולם. אמרתי לה ששילמתי, אבל היא אמרה שהיא צריכה אישור מהמכס. התקשרתי שוב למכס, אמרתי ששילמתי כבר בתחילת דצמבר. הפקידה במכס אמרה שהעבירה את האישור לדואר והבטיחה שתעביר שוב. לא סמכתי עליהם, והעברתי לדואר בעצמי את האישור ששילמתי את המכס. אבל החבילה עדיין לא הגיעה."

"פניתי אליהם בכל דרך אפשרית: במייל, בצ'אט, במוקד הטלפוני. לא מצאו את החבילה. אחרי חודש נוסף קיבלתי מכתב במייל, שהם לא יודעים איפה המשלוח, ושאיני צריכה לפנות לשולחת. לא הבנתי למה הם רוצים שאמא שלי תפתח פנייה ברוסיה, הרי המשלוח בארץ, ואפילו שילמתי עליו את המכס."

"בלית ברירה, אמא שלי פתחה פנייה ברוסיה. פתאום הסטטוס של ההזמנה השתנה. היה

כתוב שבגלל שאף אחד לא לקח את החבילה, היא הוחזרה לשולח. מטורף. הלכתי פיזית לסניף הדואר, הפקידה אמרה שהחבילה לא נקלטה במחשב. פניתי לסניף הדואר המרכזי באשדוד, וקיבלתי מהם הודעה רשמית: 'בירור נוסף שנערך נוכח פנייתך העלה כי עקב טעות תפעולית החזירו את החבילה כ'לא נדרש' בתאריך 26.1.21, ולא עלה בידינו לאתר את עקבותיה עד כה'.

"זאת עבודה בעיניים. לצאת ידי חובה. מה שאני לא מבינה זה איך החבילה נעלמה. לא מדובר במכתב קטן, זה ארגז של 15 ק"ג."

ליטל לוי (32) מהישוב חריש הקימה לפני שנה וחצי עסק למוצרי טקסטיל לתינוקות, המתמחה בתחפושות לפורים. הלקוחות מזמינים את המוצרים באינטרנט, ותמורת תשלום נוסף יכולים לקבלם במשלוח מהיר עד הבית. לצורך המשלוח המהיר רכשה לוי שוברים של "דואר 10", המחויב לאסוף את החבילה מביתה על ידי שליח ולהעביר אותה לנמען בתוך 48 שעות.

"הזמנתי את השירות בכמה הזדמנויות שונות. חיכיתי בבית, והשליחים פשוט הבריזו. נאלצתי לזכות עשרות לקוחות, או להזמין שירות משלוח פרטי, יקר יותר, כדי שהמוניטין של העסק לא יפגע. לקוחות כעסו עלי, ובצדק. גם אני הייתי כועסת במקומם.

"לפני פורים השנה שלחתי חבילה עם תחפושת לאחת הלקוחות שלי, והיא פשוט לא הגיעה אליה. נאלצתי לשלוח אליה תחפושת נוספת עם שליח פרטי, בעלות של 100 שקל, על חשבוני. ביום שהגיע המשלוח החדש, הגיעה גם החבילה הראשונה דרך שירות 'דואר 10', שבורה והרוסה.

"בתקופת הקורונה הם השתמשו בתירוץ של בידוד כדי להסביר מדוע השליחים לא באים. הזמנתי שליח לאסוף חמש חבילות ביום רביעי, הבטיחו שיגיע למחרת. חיכיתי לו בבית. כשהוא לא בא, התקשרתי. אמרו שהוא יבוא ביום ראשון, שהיתה תקלה. ביום ראשון הוא שוב לא בא. התקשרתי אליהם, העבירו אותי ממוקד למוקד, עד שבסוף ענתה מישהי שאמרה שכל השליחים בבידוד. היא אמרה לי להביא את החבילות לסניף בחדרה, הסניף הקרוב למקום מגורי, חצי שעה ברכב, ומשם השליח יוכל לאסוף את החבילה. זה העלה לי את הסעיף, כי יש לי שלושה ילדים בבית, ואני לא ניידת. באותו רגע, באמצע השיחה, השליח דפק בדלת."

למה המשכת עם השירות הזה, אחרי כל התקלות?

"כשנרשמתי, העסקה המינימלית היתה לקנות מראש 30 שוברים, בסכום של מעל 1,000 שקל. החודש סיימתי אותם סוף סוף, ועברתי לחברת שליחויות פרטית שעולה לי יותר, אבל נותנת שקט.

"בסך הכל הפסדתי יותר מ-1,000 שקל - בגלל דמי משלוח כפולים, בגלל מוצרים שהייתי צריכה לשלוח שוב כי הראשון הלכו לאיבוד, ובגלל הנחות וזיכויים לקניות עתידיות ללקוחות

שאיבדו את האמון בי. אבל הכסף הוא הנזק השולי. עוגמת הנפש שלי, העצבים והמוניטין שלי בעיני הלקוחות - זה הנזק הגדול, שאי אפשר לכמת אותו בסכום."

נועה איילון (30) מתל אביב רכשה לפני כשנה מחו"ל מסור יקר. הוא הגיע לארץ במאי 2020, אבל לא ממש לתל אביב.

66"סניפי דואר ומרכזי מסירה יש בתל אביב, ואני קיבלתי הודעה שהמסור שלי הגיע לבת חפר. למה דווקא לשם? אין לי מושג. אולי עובד הדואר ראה את השם שלי, נועה איילון, נשמע כמו שם של יאפית נהנתנית, והוא החליט להעניש אותי ולשלוח את החבילה לבת חפר, 35 ק"מ מתל אביב."

נועה הצליחה לאתר את הטלפון של מחלקת החבילות בסניף הדואר המרכזי בירושלים, והמתינה כשעתיים למענה אנושי. "עלק מענה אנושי. זו היתה בחורה שנותנת את אותן תשובות שנותן המענה הקולי, רק שלמענה הקולי יש יותר סבלנות.

"בסוף היא הסכימה לדבר עם הסניף בבת חפר, ואחר כך חזרה אלי עם תשובה מקורית: 'את ועוד אדם קיבלתם את אותו מספר מעקב'. הסברתי לה שזה לא אפשרי - זה כמו שני אנשים שיקבלו את אותה תעודת זהות. היא אמרה שזה מאוד יכול להיות כשמדובר במדינה כמו סין. לא עזר שהסברתי לה שהמשלוח בכלל מרוסיה.

"אני בספק שהיא התקשרה לסניף, ולכן נסעתי לשם בעצמי. הם איתרו את החבילה, אבל לא הופיע עליה השם שלי, אלא רק מספר הטלפון שלי. ראיתי שהחבילה נשלחה מאותו מוכר שמכר לי, אבל לא הצלחתי לשכנע את הפקידים לתת לי אותה. עכשיו איזה יצחק מבת חפר, נהנה מהמסור שלי.

"מצד שני, בימים אלה קיבלתי חבילה שהזמנתי לפני שנה וחודשיים מעלי אקספרס, וכבר לא האמנתי שאקבל אותה אי פעם. אז אולי גם המסור יגיע פעם."

בדואר ישראל עברו בשנה האחרונה להזמנת תורים ממוחשבת, וב-150 מתוך כ-600 סניפים כבר לא מקבלים לקוחות ללא הזמנת תור מראש.

"הזמנת תורים באפליקציה היא בעייתית, כי היא לא נגישה לכל האוכלוסייה", אומר אבי וייס. "לרוב האנשים שנכנסים לדואר אין נגישות לאפליקציות, כך שזה לא עוזר להם. בכל מקרה היה צריך לתת לזה תקופת הסתגלות ארוכה. היו סניפים שהחליטו מהיום למחר לסגור את היכולת להגיע לדואר בלי להזמין תור, והאזרחים נפגעו."

השינוי הדרמטי ללא זמן הסתגלות יצר מגוון בעיות. למשל, אנשים שקובעים תור מראש ועדיין נאלצים להמתין, או כאלה שמגיעים בשעה היעודה ומגלים שהסניף נסגר. יש גם לקוחות שמגיעים לסניפים ואז מגלים כי אין קבלת קהל ללא הזמנת תור מראש. אחד כזה, שהגיע לסניף הדואר ברחוב הרצל 30 בראשון לציון, ניפץ השבוע את שמשת הסניף בזעם וגרם להפסקת פעולתו של הסניף.

חברת דואר ישראל מפעילה גם את בנק הדואר, שבו יש כ־600 אלף חשבונות. "זה בנק חברתי ממדרגה ראשונה", אומר וייס. "מי שרוצה חשבון מהיר ובלי עמלות פותח שם חשבון. יש קשישים ומקבלי קצבאות רבים שמשתמשים בחשבון כדי לקבל דרכו את הקצבה. אבל הוא לא יכול להתנהג כמו בנק, לא יכול לתת הלוואות, לסחור בניירות ערך. הוא בפיקוח משרד התקשורת ולא המפקח על הבנקים, כמו שאר הבנקים במדינה, שנמצאים תחת זכוכית מגדלת ולא רק בהשגחה של פקיד במשרד התקשורת.

"חוק בנק הדואר, שנחקק ב־1951, מחייב את הדואר להכין את המסמכים למעבר לפיקוח המפקח על הבנקים, כדי שיוכל לתת אשראי או לבצע פעולות מסחר. יש מאות סעיפים שצריך לעמוד בהם. רק לפני חודשיים הם קיבלו ארכה שמינית מוועדת הכלכלה לדחות את מימוש החוק בשנתיים נוספות. אם זה נדחה פעם שמינית, זה כבר לא יקרה. זה גם לא טופל במסגרת מכרז ההפרטה. כנראה שיש בדואר הרבה אנשים שנוח להם שזה לא בנק. נוח להם שמשרד התקשורת מפקח, כי זה אומר בפועל שאין פיקוח."

לדברי יניב אדרי, "אנחנו מחפשים בהפרטה מפעיל שיוכל לפתח את פעילות בנק הדואר, כדי שיהיה בנק אמיתי, יקבל רישיון בנקאי מבנק ישראל ויוכל לעשות כל מה שבנק עושה."

היעדר הפיקוח על בנק הדואר גורם לשרשרת של כשלים שפוגעים בציבור, בדיוק כמו שקורה עם החבילות. רק שהפעם מדובר בכיס של האוכלוסייה הרגישה והפגיעה ביותר.

נטע כץ (50) מאילת היא אחת מבעלי החשבונות בבנק הדואר. היא מעוכבת חשבונות בגלל תיק בהוצאה לפועל, ולכן אינה יכולה לפתוח חשבון בנק רגיל. החשבון בבנק הדואר מאפשר לה להתנהל רק עם היתרה שהופקדה: הוא לא מאפשר להיכנס למינוס, ומעניק כרטיס אשראי נטען בלבד.



"עד שלא אמצא תור פנוי באפליקציה של הדואר, לא יהיה לי כסף". נטע כץ // צילום: יהודה בן יתח

"באילת היו חמישה סניפי דואר", היא מספרת. "לאט לאט הם נסגרו בגלל צמצומים. לפני חודש וחצי נסגר סניף הדואר בשכונה שלי, ונשאר רק הסניף המרכזי, שביום בהיר אחד הוחלט שאפשר להגיע אליו רק עם זימון תור באפליקציה. כך שאם אני צריכה להוציא כסף מהחשבון שלי, אני צריכה לקבוע תור לסניף שנמצא בצד השני של העיר. עד שלא אמצא תור פנוי באפליקציה, לא יהיה לי כסף. מיותר לציין שהסניף כורע תחת העומס. לפני שבוע וחצי נפתח מחדש סניף באזור התעשייה, שגם הוא מרוחק."

אם לא די בכך, כץ מספרת כי זה שלושה חודשים שהיא לא מקבלת את הדואר בביתה". אני כבר לא מדברת על חבילות, שאני צריכה להתפלל שיגיעו. אני מדברת על חשבונות שוטפים, כמו מים, חשמל. הדואר פשוט לא בא, ואני לא יכולה לתכנן את התקציב שלי. אני לא אדע כמה אני צריכה לשלם על חשמל, עד שזה לא יירד בפועל מהחשבון."

למה התושבים באילת לא מתארגנים?

"לאילתים יש בעיה: הם אוהבים לקבל סטירות. אין רפואה, אין חינוך, אין רכבת, אז דואר זה בקטנה, לא נורא. לקחו לנו את שדה התעופה - הפגינו קצת. אני גרה כאן 33 שנה, המצב שלנו עכשיו מאוד קשה. הדואר זו הצרה הכי קטנה של האנשים פה."

רגע לפני סגירת הגיליון, מריה קאס נכנסה לאתר הדואר וגילתה שהסטטוס של החבילה שהזמינה השתנה: "ממתין להחזרה לשולח."

"רצתי מהר לסניף והספקתי לקחת את החבילה, לפני שהחזירו אותה לרוסיה", היא סיפרה לנו בהתרגשות. "היא הגיעה אלי הרוסה, אבל הגיעה."

טיפים: איך לצמצם את הנוזק

*שלחו רק חבילות עם מספרי מעקב, ועקבו אחרי החבילה דרך אתר דואר ישראל.

*כתבו את שם המוען והנמען בצורה ברורה ביותר, הכוללת מיקוד וטלפון.

*בטרם רכישה, בדקו אם אתם מחויבים במכס. כל חבילה בערך של 75 דולר מחויבת במכס (המשלוח פטור), אך יש כללים שונים החלים על מוצרים שונים, שישפיעו על הכדאיות של הרכישה כולה. במקרים של ציוד אלקטרוני, לייזר, ועוד כדאי להיוועץ עם עמיל מכס או חברת שליחויות פרטית שיוזעת איך לשחרר חבילות מהמכס.

*הזמנתם חבילה והיא מתעכבת? פנו ביוזמתכם לרשות המכס. לעיתים קרובות, רשות המכס והדואר אינם מתקשרים ביניהם, וחבילות נתקעות במכס בגלל תשלום פעוט, ואתם לא תקבלו הודעה על כך.

ליצירת קשר אפשר לפנות ל, tale@customs.mof.gov.il או davids@customs.mof.gov.il

טלפון לבירור סטטוס של חבילה במכס: 03-6303383.

*קיבלתם חבילה שנראית פגומה, עטופה בשקית של הדואר או בלעדיה? פתחו אותה בנוכחות הפקיד והגישו טופס תלונה במקום. אל תאספו חבילה פגומה אם הפקיד מסרב לחתום על טופס דיווח פגמים.

*היעזרו בקבוצות הפייסבוק המאגדות נפגעי דואר. העלו את התלונה גם בדף של דואר ישראל - לעיתים אנשים יוכלו לסייע לכם לאתר את החבילה.

*אפשר ורצוי לפנות בתלונות על הדואר גם למשרד מבקר המדינה, שם מטפלים בכל פנייה. כתובת להגשת התלונות:

<https://www.mevaker.gov.il/he/Ombudsman/Pages/ComplaintForm.aspx>

*גם בוועדה המיוחדת לתלונות הציבור בכנסת מטפלים בכל תלונה. כאשר מצטברות פניות מרובות בנושא מסוים, מקיימת הוועדה דיון עם הגורם נגדו מועלות הבעיות. כתובת המייל של הוועדה: vz@knesset.gov.il

*אם נגנב לכם פריט מתוך חבילה או כל תכולתה, או שהמעקב אחר החבילה מראה שהיא נשלחה, נכנסה לארץ ואבדה בדרך - אפשר גם להגיש תלונה במשטרה.

*אין חובה להשתמש בשירותי דואר 10 או שירות השליחים של דואר ישראל. אפשר להזמין כל אחת מהחברות הפרטיות, שעושות עבודה יעילה, גם אם הן גובות סכומים גבוהים יותר.

תגובות:

דואר ישראל: "ייתכנו תקלות נקודתיות"

מדואר ישראל נמסר: "מדובר בכתבה מגמתית, הכוללת אוסף של תלונות צרכניות על פני מספר שנים, שאין קשר ביניהן, ואשר חלקן אף נבדקו וטופלו מול הלקוחות. דואר ישראל היא החברה היחידה שמחלקת דואר וחבילות בכל הארץ, לרבות ביו"ש ובעוטף עזה. החברה נבחרה אחרי בקורות קפדניות על ידי הפלטפורמות המובילות בעולם לחלק ולמסור את החבילות שמוזמנות מחו"ל לציבור.

"רק בשנה החולפת בוצעו בדואר ישראל כ-45 מיליון ביקורים ב-1,300 נקודות שירות וחולקו 300 מיליון מכתבים ו-50 מיליון חבילות. בדומה לכל חברה עסקית הנותנת שירותים בסדר גודל כזה, ייתכנו תקלות נקודתיות אשר נלמדות ומטופלות. נציין כי חברת הדואר השקיעה מאות מיליוני שקלים בשיפור השירות ללקוח ואף הציגה תוכנית בנושא לשר התקשורת בדצמבר האחרון."

מטעמו של יועז הנדל נמסר: "הפרטת הדואר היא מהלך נוסף שהביא השר לשעבר הנדל לידי הכרעה אחרי שנים רבות. בשל שיקולים פוליטיים לא ענייניים של ישראל כ"ץ ונתניהו, סוכלה העברת הרפורמה (דו"ח רוזן), על אף שכ"ץ התחייב פומבית להעביר אותה.

"הדואר הוא תשתית חיונית, לכן חייבים לשפר את השירות לאזרח, את התחרות ואת הכדאיות הכלכלית. לנוכח הגידול בהזמנת חבילות ובסחר המקוון, הפרטה והכנסת משקיע פרטי לחברת הדואר הן מהלך קריטי."

ממשרד התקשורת נמסר: "המשרד ערוך לפרסום טיוטת תיקון לחוק הדואר, התקנות, הרישיון וההיתרים מכוח החוק בהתאם לדו"ח רוזן. בין השאר הומלץ כי השוק יפתח לתחרות, ותוגבר האכיפה על הפרות של חברת הדואר. משרד התקשורת נחוש לפעול בנושא כדי להבטיח שהמלצות הוועדה ייושמו, וזאת באמצעות חקיקה מתאימה."

מחברת תגבור נמסר: "החברה הינה חלק מספקי השירות של דואר ישראל. תהליך מיון העובדים נעשה על פי פרופיל מוגדר של הדואר, וההדרכות באחריות דואר ישראל. כלל העובדים המועסקים/ות בדואר ישראל מבצעים את עבודתם על פי הנחיות הנהלת הדואר."