

מהפכה בדואר ישראל: השירות שתקבלו עובר שינוי קיצוני

שר התקשורת, שלמה קרעי, חתם על הרישיון החדש של חברת דואר ישראל: "לא נשאר אף אחד מאחור". בין עיקרי הרישיון החדש: שירותי דואר דיגיטלי, בחירת מיקום איסוף החבילות, פתיחת מרכזי מסירה בפריפריה, ושירותים יעודיים והנחות בתעריפים למקבלי קצבאות ולקוחות בנק הדואר. מרכזי החלוקה ביישובים קטנים יפתחו למתחרים

[מערכת](#) | 2/2/2023 16:12 54 ice

שר התקשורת חתם היום (חמישי) על הרישיון החדש של חברת [דואר ישראל](#), המחייב אותה לספק לציבור שירותים בערוצים מקוונים ודיגיטליים, ומעדכן את הרגולציה החלה על החברה בהתאם לעידן הנוכחי, המאופיין בירידה בשימוש במכתבים ועליה בשימוש בחבילות. כל זאת, תוך חידוד הוראות צרכניות שמטרתן להגן ולהקל על אוכלוסיות מוחלשות.

לצד זאת, [השר](#) גם חתם על הוראות שנועדו לחייב את חברת דואר ישראל לאפשר למתחרים גישה למרכזי החלוקה ולתאי דואר שכורים המהווים תשתית לחלוקת דברי דואר, ולאפשר בכך תחרות מלאה בשוק, כך שכל נמען במדינה יוכל לקבל שירותי דואר באמצעות כל גורם המספק אותם בהתאם לחוק. כמו כן, לאחרונה נכנסו לתוקף תקנות הדואר במסגרתן יינתנו תעריפים מוזלים בשירותי בנק הדואר לאוכלוסיות מוחלשות. כך, בעלי חשבון בבנק הדואר הזכאים לקצבת זקנה, הבטחת הכנסה או נכות יקבלו הנחה של 50% לפחות על שירותים של בנק הדואר.

העקרונות המרכזיים ברישיון הדואר החדש הם: בחירת מיקום נקודת איסוף חבילות ודואר רשום - לפחות 85% מהלקוחות ברחבי הארץ יוכלו לבחור את נקודת האיסוף של החבילות שלהם. כמו גם חובת אספקת שירותי דואר ובנק דואר עיקריים גם באמצעים מקוונים או דיגיטליים - כגון קבלת קצבאות באמצעות כרטיס נטען, פתיחת חשבון בבנק הדואר, הפקדת שקים לחשבון בבנק הדואר, הפקדה לזכות חשבון בבנק הדואר על ידי צד ג' (תשלומים תקבולים), העברות כספים בארץ ולחו"ל, השכרת תא דואר, הפניית דבר דואר ומשלוח מכתב בודד בארץ ולחו"ל (משלוח דואר רגיל, דואר רשום, דואר מהיר 72 שעות ודואר מהיר 24 שעות).

במקביל, חובת פריסת מרכזים למסירת חבילות ודברי דואר רשומים ביישובים בפריפריה בחנויות, קיוסקים, סופרמרקטים ועוד. ביצוע פעולות ללא צורך בהגעה לסניף והקלה על אוכלוסיות מקבלי הקצבאות - יוכלו למשוך בקלות את הקצבה החודשית מכל כספומט. שיפור שירות הלקוחות - נקבע תקן שירות למוקד טלפוני שיפעל לפחות 45 שעות בשבוע ויספק שירות לקוחות גם באמצעים מקוונים.

מאז עדכון רישיון חברת הדואר בפברואר 2015 ועד היום, חלו שינויים מהותיים בשוק הדואר שעיקרם ירידה משמעותית במשלוחי מכתבים ועלייה משמעותית במשלוחי חבילות, ירידה בביקוש לשירותי אשנב ועלייה בביקוש לשירותים דיגיטליים. הרישיון הנוכחי יאפשר לחברת הדואר להתייעל ולעבור ממתכונת של הוצאות קבועות למתכונת של הוצאות משתנות,

לשפר את השירות לציבור, לפרוס יחידות דואר חדשות בהתאם לביקושים ולגוון את מקורות ההכנסה.

שר התקשורת, ד"ר שלמה קרעי: "מקדמים את הרפורמה בדואר, ולא משאירים אף אחד מאחור. חברת הדואר תתן מענה הולם ותעריפים מוזלים לאוכלוסיית הגיל השלישי ומקבלי הקצבאות. הרפורמה להבראה והפרטת הדואר תשפר משמעותית את השירות שמקבלים כיום אזרחי מדינת ישראל. בקרוב, בלחיצת כפתור, כל אזרח יוכל להנות משירותי דואר מתקדמים. אוכלוסיית הגיל השלישי ומקבלי קצבאות יוכלו למשוך את הקצבה מכל כספומט הקרוב לביתם, מבלי להגיע לסניפי דואר, ולעמוד בתורים. הרפורמה בדואר היא אבן דרך נוספת בסדרה של מהפכות שיציעו את המדינה לשוק תחרותי, חופשי ובריא אף יותר. אמשיך בעז"ה לקדם ביד רמה שינויים לטובת עם ישראל."

מנכ"לית משרד התקשורת, לירן אבישר בן-חורין: "הציבור הישראלי עובר היום לעידן חדש של שירותי דואר. לאחר שנים של הפסדים ושירות לוקה בחסר, אנחנו מחלצים את חברת הדואר מהבוץ ומקדמים אותה לשנת 2023. אנחנו מבריאים ומפריטים את חברת הדואר ברגישות ובאחריות. זוהי חובתנו לציבור הישראלי שראוי לקבל שירותי דואר מתקדמים ותחרותיים. בנוסף, במהלך היסטורי ואחרי עשורים נפתחים מרכזי החלוקה במושבים ויישובים קטנים לתחרות. בשונה מבעבר, מהיום כל אזרח במדינה יוכל לקבל שירותי דואר באמצעות חברות מתחרות."