



## הכנסת

### הוועדה לענייני ביקורת המדינה

סימוכין: 04782216  
ירושלים, ט"ו בכסלו התשע"ז  
15 דצמבר 2016

#### סיכום דיון

מיום חמישי, ט"ו בכסלו התשע"ז, 15 בדצמבר 2016 בנושאים:

**חברת דואר ישראל בע"מ, הטיפול בדואר בין – לאומי – דוח מבקר המדינה 67א.**

**חברת דואר ישראל בע"מ, היבטים בניהול משאבי אנוש – דוח מבקר המדינה 66א – ישיבת מעקב**

- הוועדה מודה למבקר המדינה ולצוות משרדו על הדו"ח החשוב העוסק בשירות חיוני למשק ורשמה לפנייה את הודעת נציג המבקר על כך, שהמשרד ממשיך לבדוק את שירותי הדואר וצפויים דוחות נוספים בנושא.
- הוועדה רשמה לפנייה את דברי מנכ"ל הדואר, מר דני גולדשטיין, על כך שחברת הדואר נעשית כיום "מהפיכה" הכוללת בניית מערכים חדשניים כדי להתמודד עם היקפים רבים, בסדר גודל של מיליוני דברי דואר וחבילות ועל הבשורה של הקמת "הקרית הדוארית" במודיעין שתתחיל לפעול בינואר 2017. מר גולדשטיין הוסיף ואמר כי כל התכנית תושלם עד סוף חודש מאי 2017.
- הוועדה מברכת את חברת דואר ישראל על השינויים המרשימים שנעשו בשירותי הדואר בתקופה האחרונה יחד עם זאת קובעת הוועדה כי עדיין קיים צורך להמשיך לפעול כדי לשפר את השירות נוכח השינויים שחלו בתחום הדואר בעולם ובישראל.
- הוועדה רשמה לפנייה את דברי מנכ"ל המכס, מר אבי ארדיטי, על כך שהעיקובים נובעים מכך שאין מסרים שמתקבלים מהדואר ועל כך שבשנה האחרונה נעשים מאמצים גדולים, בשיתוף הדואר, להתמודד עם הבעיה ולייצר פתרונות. לדבריו, זוהי בעיה כלל עולמית.
- הוועדה מבקשת לקבל מחברת הדואר, תוך שבועיים (עד ליום 29 בדצמבר 2016), נתונים מספריים על מס' החבילות שלא הגיעו כלל ליעדן, על מס' החבילות שלא הגיעו ללקוחות בזמן, ועל מס' הלקוחות שאינם מקבלים הודעות כתובות.
- הוועדה מבקשת לקבל מחברת הדואר, התייחסות, תוך שבועיים (עד ליום 29 בדצמבר 2016), לתלונת "אמון הציבור" על כך שכחמישית מפניותיהם לדואר לא נענו.
- הוועדה מבקשת לקבל (עד ליום 1 ביוני 2017), עדכון סטטוס, מחברת הדואר ומהמכס על שיתוף הפעולה ביניהם.