

נושרדי הממשלה - מפעלי התחבורה והדואר

1. משרד הדואר

פעולות הביקורת

נערכה ביקורת ביחידות הבאות: שירותי הנדסה-סלפון ושירותי הסלפון; מחלקת החשבונות והכספים לרבות יחידת המיכון; השירות הבולאי; בנק הדואר.

א. מערכת החשבונות של משרד הדואר

להלן טבלאות ורשימות מספריות על מערכת החשבונות של משרד הדואר לשנים 1957/58—1959/60 ועל התפתחותו המשקית באותן שנים. המספרים רוכזו על ידי משרד מבקר המדינה על יסוד הדו"חות הכספיים השנתיים של הדואר.

טבלה 1

מאזן מרוכז של הדואר ליום 31 במארס 1960

בהשוואה למאזנים ל-31.3.1958 ול-31.3.1959

ההתפתחות						
31.3.1960	31.3.1959	31.3.1958	31.3.1960	31.3.1959	31.3.1958	
			ל"י	ל"י	ל"י	אקטיב
161	172	100	28,779,838	30,728,361	17,906,511	רכוש שוטף
147	116	100	88,000,000	69,028,000	59,750,000	רכוש קבוע
150	128	100	<u>116,779,838</u>	<u>99,756,361</u>	<u>77,656,511</u>	אקטיב ס"ה
פסיב						
144	158	100	25,735,088	28,352,414	17,906,511	התחייבויות לזמן קצר
283	182	100	21,306,885	13,735,901	7,536,734	התחייבויות לזמן ארוך
185	165	100	47,041,973	42,088,315	25,443,245	התחייבויות — ס"ה
133	111	100	69,737,865	57,668,046	52,213,266	השקעת המדינה
150	128	100	<u>116,779,838</u>	<u>99,756,361</u>	<u>77,656,511</u>	פסיב ס"ה

אקטיב

ההקטנה ברכוש השוטף ל-31.3.1960 לעומת זה של 31.3.1959 מושפעת בעיקר מההקטנה בסעיף "חייבים שונים"; הסך הכולל של סעיף זה ירד מ-10 מליון ל"י ל-8 מליון ל"י בקירוב.

התחייבויות לזמן ארוך : סעיף זה כולל סכומים, שנתקבלו מתקציב הפיתוח — סעיפי השקעות לרכישת מבנים, מתקנים וציוד.

השקעת המדינה : חשבון זה מקביל לחשבון "הון" כפי שהוא מכונה במפעלים עסקיים.

ט ב ל ה 2

הכנסות משירותי משרד הדואר

בשנים 1959/60, 1958/59, 1957/58

ההתפתחות

1959/60	1958/59	1957/58	1959/60 ל"י	1958/59 ל"י	1957/58 ל"י	
135	117	100	12,997,749	11,240,014	9,602,012	שירותי הדואר
33	34	100	3,522,965	3,586,040	10,710,765	מכירות בולאות
114	103	100	3,770,209	3,404,890	3,306,506	מברקה
148	112	100	28,228,474	21,320,801	19,014,997	טלפונים
253	223	100	4,447,645	3,935,505	1,758,762	התקנת טלפונים
115	88	100	942,681	725,120	821,542	שירותים אחרים
119	98	100	53,909,723	44,212,370	45,214,584	הכנסות — ס"ה

ט ב ל ה 3

הוצאות שירותי משרד הדואר

בשנים 1959/60, 1958/59, 1957/58

ההתפתחות

1959/60	1958/59	1957/58	1959/60 ל"י	1958/59 ל"י	1957/58 ל"י	
120	109	100	14,629,287	13,177,837	12,098,346	שירותי הדואר
60	66	100	1,143,828	1,246,180	1,902,977	השירות הבולאי
123	112	100	3,757,600	3,431,902	3,062,555	מברקה
137	116	100	15,777,692	13,290,288	11,518,986	טלפונים
144	110	100	942,681	725,120	655,426	שירותים אחרים
124	109	100	36,251,088	31,871,327	29,238,290	הוצאות — ס"ה

טבלה 4

חשבון ריווח והפסד של משרד הדואר

לשנים 1957/58, 1958/59, 1959/60 מבוסס על עודפים וגרעונות של השירותים

ההתפתחות

1959/60	1958/59	1957/58	1959/60	1958/59	1957/58	
			ל"י	ל"י	ל"י	
(-)66	(-)77	(-)100	(-)1,631,538	(-)1,937,823	(-)2,496,334	שירותי הדואר הכלליים
27	26	100	2,379,137	2,339,860	8,807,788	השירות הבולאי
5	(-)11	100	12,609	(-) 27,012	243,951	מברקה
166	107	100	12,450,782	8,030,513	7,496,011	טלפונים
253	224	100	4,447,645	3,935,505	1,758,762	התקנת טלפונים
			—	—	166,116	שירותים אחרים
						העודף התפעולי (לרבות פחת, אך בלא ריבית)
110	77	100	17,658,635	12,341,043	15,976,294	
985	611	100	2,143,843	1,328,672	217,502	תשלומי ריבית
98	70	100	15,514,792	11,012,371	15,758,792	העודף מהשירותים
						הכנסות והוצאות שאינן קשורות בתפעול של השנה הנסקרת
			208,619	136,880	(-) 868,900	
105	75	100	15,723,411	11,149,251	14,889,892	העודף להעברה לאוצר

(-) גרעון

בעוד שבשנת הכספים 1957/58 שילם הדואר לאוצר ריבית — כשיעור של 4.5% — על מלוות חוץ בלבד, הרי בשנות 1958/59 ו-1959/60 שולמה ריבית גם על המקדמות להון חוזר וגם על יתרת ההשקעות של האוצר מתקציבי הפיתוח, כשיעור הריבית היה 7%.

טבלה 5

העודף שהועבר לאוצר

ש"ה	על חשבון עודפי רווחים	על חשבון הכנסות מהתקנת טלפונים	על חשבון תמלוגים	השנה
ל"י	ל"י	ל"י	ל"י	
14,889,892	3,241,249	1,758,762	9,889,881	1957/58
11,149,251	2,415,790	3,935,505	4,797,956	1958/59
15,723,411	4,608,781	4,447,645	6,666,985	1959/60

ט ב ל ה 6

(א) התמורה על ההון המושקע

היחס של עודפי השירותים להון המושקע

ההתפתחות

1959/60	1958/59	1957/58	1959/60	1958/59	1957/58	
			%	%	%	
						העודף מתפעול השירותים, לרבות השירות הבולאי והפחת (לפני תשלומי ריבית)
73	60	100	15.1	12.3	20.6	
						העודף מתפעול השירותים, לרבות פחת ולהוציא השירות הבולאי (לפני תשלומי ריבית)
141	109	100	13.0	10.0	9.2	

(ב) התמורה על ההון המושקע הריאלי (*)

						העודף מתפעול השירותים, לרבות השירות הבולאי והפחת (לפני תשלומי ריבית)
75	62	100	13.8	11.4	18.4	
						העודף מתפעול השירותים, לרבות פחת ולהוציא השירות הבולאי (לפני תשלומי ריבית)
146	112	100	12.0	9.2	8.2	

ניתוח התוצאות התפעוליות של שירות הדואר מנקודת ראות של התמורה על ההון המושקע מראה, שבשנת 1958/59 נתמעה באופן ניכר התמורה, שכללה גם את עודף ההכנסות על ההוצאות של השירות הבולאי, בהשוואה לשנה שקדמה לה; היא עלתה במקצת בשנת 1959/60. אם נתעלם בניחותה זה מהעודפים של השירות הבולאי, שפעולותיו חזרוגות למעשה ממסגרת הפעולות הרגילות של שירותי הדואר, תסתמן עלייה מתמדת — ואפילו קפיצתית בשנת 1959/60 לעומת השנים שקדמו לה.

(*) בטבלה זו מובאת בחשבון הריוואלואציה, שהביאה לידי כך, שליום 31.3.1960 כלל ההון המושקע של הדואר הוא 127,816,168 ל"י במקום 116,779,838 ל"י — הערך המאוני. על שיטת החישוב של ערך הכסף ליום 31.3.1960 ראה לעיל, עמ' 88.

תוצאות משקיות לגבי יחידות פעולות

כפי שמראה טבלה מס' 4 היו בשנים 1957/58 עד 1959/60 גרעונות בשירותי הדואר הכלליים (מכתבים, גלויות וכו') ועודפים בשירותי הטלפונים, ואילו בשירותי המברקה היו גרעונות בשנת 1958/59 ועודפים בשתי השנים האחרות. אם ננסה להראות, כיצד תנודות בתוצאות המשקיות של השירותים באות לידי בטוי לגבי יחידת פעולה של כל שירות ושירות, תסתמן אותה מגמה; אך אם יובא בחשבון הגורם הנוסף של מספר יחידות פעולה של כל שירות ושירות, יחול שינוי מה במגמה.

א. משלוחי דואר

ההתפתחות של התוצאות המשקיות משירות משלוחי הדואר הייתה כדלהלן:

שנת 1959/60	שנת 1958/59	שנת 1957/58	
131.2	136.4	129.2	מספר היחידות (במליונים)
11.1	9.7	9.4	הוצאה על יחידה (באגורות)
9.9	8.2	7.4	ההכנסה מיחידה (באגורות)
1.2	1.5	2.0	הגרעון (באגורות)

סוגי היחידות שנשלחו ונתקבלו הם: מכתבים, גלויות, דברי דפוס, צרורות וחבילות. בדצמבר 1958 הועלו התעריפים למשלוחי דואר במוצע ב־20%.

ב. שירותי הטלפונים

ההתפתחות בתוצאות המשקיות משירותי הטלפונים הייתה כדלהלן:

שנת 1959/60	שנת 1958/59	שנת 1957/58	
233	202	157	מספר השיחות (במליונים)
6.8	6.6	7.3	הוצאה על שיחה (באגורות)
12.1	10.5	12.1	ההכנסה משיחה (באגורות)
5.3	3.9	4.8	העודף (באגורות)

סוגי השיחות הם: שיחות מקומיות, בינעירוניות ובינלאומיות. בדצמבר 1958 הועלו תעריפי הטלפון במוצע ב־20.7%.

הירידה, שחלה בהכנסה משיחה בשנת 1958/59 לעומת שנת 1957/58, סיבתה העיקרית בכך, שההכנסות בשנת 1957/58 כללו הכנסה בסך 1.2 מליון ל"י בקירוב על חשבון השנים הבאות.

ג. מברקה

ההתפתחות בתוצאות המשקיות משירות משלוח מברקים הייתה כדלהלן:

שנת 1959/60	שנת 1958/59	שנת 1957/58	
1.04	1.03	1.04	מספר היחידות (במליונים)
361	334	293	הוצאה על יחידה (באגורות)
363	331	317	ההכנסה מיחידה (באגורות)
2	(—) 3	24	העודף או הגרעון (באגורות)

בדצמבר 1958 הועלו תעריפי המברקה במוצע ב־2.1%.

ב. שירות הטלפונים

בשנים האחרונות חלה התפתחות ניכרת בשירות הטלפונים בישראל. מספר המנויים גדל בעשרות אלפים: מ־32,677 ב־31.3.1956 ל־53,384 ב־31.3.1960. פותח החיוג הבינעירוני הישיר בשלוש הערים הגדולות ובמחוזותיהן, ורובן הגדול של המרכזות הן כיום אוטומטיות. התפתחות טכנית זו הביאה לידי הצורך לממן את החשבונות הנשלחים למנויים; מיכון החשבונות לכלל המנויים רוכז ביחידת המיכון שבתל אביב.

ההתקדמות הטכנית שחלה הביאה ליתר נוחיות לקהל, לגידול מספר השיחות הטלפוניות מחד ולרישום אוטומטי של השיחות הבינעירוניות בחיוג ישיר כשיחות מקומיות על ידי מתקפי מנייה (Impulses) מאידך. לדוגמה, שיחה המתנהלת בין ירושלים לתל אביב בשעות היום כל 20 שניות ממנה נחשבות לשיחה מקומית אחת, ובליילה כל 40 שניות ממנה. בחשבון המנוי מובאות השיחות הבינעירוניות בחיוג ישיר כשיחות מקומיות לפי מספר מתקפי המנייה הרשומים במונה. הסדר זה גרם קשיים למנוי לבדוק את נכונות מספר השיחות, שבהן חויב החשבון.

בשנת 1959/60 נערכה על ידי משרד מבקר המדינה בדיקה בשירותי הטלפון, בשירותי הנדסה טלפון, וביחידת המיכון שבמשרד הדואר; תוך כדי הבדיקה נתברר, שבמשרד הדואר נתקבל מספר רב של תלונות על חשבונות טלפון לא נכונים.

התלונות על חשבונות טלפון

בתקופה מיולי עד דצמבר 1959 הוגשו כ־140,000 חשבונות למנויים במחוזות ירושלים, תל אביב וחיפה. בתקופה מ־1.8.1959—31.1.1960 נתקבלו בשלושת המחוזות למעלה מ־3,200 תלונות על חשבונות לא נכונים. נקבע, שהדואר הכיר בצדקתן של חלק לא קטן מהתלונות ותיקן את חשבונות המנויים.

ניתוח התלונות, שנערך על ידי הביקורת, נסתבר ממנו, שהתלונות באו כתוצאה מליקויים טכניים— כגון ליקויים במרכזות, בקווים ובמשכירים— ומליקויים מינהליים. מלבד זאת נתברר, שעצם הטיפול בתלונות אף הוא היה לקוי.

באביב 1960 נסתיימה הבדיקה, שנסבה על התלונות, ומבקר המדינה המציא דו"ח מיוחד על עיקר ממצאי הביקורת לוועדת הכספים של הכנסת. בדין וחשבון זה צוין:

"המספר הניכר של הדרישות לתיקון חשבונות, ביניהם האחוז הגדול מהדרישות שמשרד הדואר מצא אותן מבוססות, מחייב פעולה שיטתית לתיקון הליקויים, שהביאו לידי מצב זה. יש להביא בחשבון, שבלא ספק חלק ניכר מהמנויים אינו בודק בשיטתיות את חשבונותיו... לדעתי מוטלת על המשרד הממשלתי הנוגע בדבר החובה, שהוא מצדו ידאג לבדיקה טכנולוגית יסודית של סיבות הליקויים, שהביאו לידי חשבונות בלתי נכונים."

בהמשך לדו"ח זה הוסכם, שמשרד הדואר יזמין מומחה מחוץ לארץ, שיערוך את הבדיקה הטכנו־לוגית, ואילו משרד מבקר המדינה יערוך את הבדיקה המינהלית. אשר לבדיקה הטכנולוגית, ישתתף משרד מבקר המדינה בהגדרת תפקידיו של המומחה ובהסקת המסקנות מתוצאות בדיקתו ומחוזות דעתו. בעקבות פנייתו של משרד הדואר לארגון הבינלאומי לבזק, ג'נבה, שיגר ארגון זה את מר א. פריי, מנהל שירות הטלפונים המחוזי בבאזל, הללוטיה, כמומחה לביצוע הבדיקה הטכנו־לוגית. משרד מבקר המדינה ביצע בינתיים את הבדיקה המינהלית; בשלבי הסיום של הבדיקה המינהלית נסתייעה הביקורת בתוצאות הבדיקה הטכנולוגית ובייעוצו של המומחה.

הבדיקה הטכנולוגית וחוות דעת המומחה

משרד מבקר המדינה עיבד הצעה להגדרת תפקידיו של המומחה; הצעה זו נתקבלה הן על ידי המומחה והן על ידי משרד הדואר כבסיס לביצוע הבדיקה. לפי הגדרת תפקידים זו היה על המומחה לקבוע תחילה, אם יש מגרעות במערכת הטלפונים, שיש בהן כדי לפגוע באיכותם של השירותים הניתנים למנויים ולהביא לחיובים לא נכונים. לאחר זאת היה עליו לבחון, אם מגרעות אלו, במידה שנקבעו, נובעות מליקויים אם בצידור, אם בהתקנתו ואם בתפעולו ותחזוקתו. במיוחד נתבקש המומחה לענות על השאלות הטכנולוגיות הבאות:

- (1) האם טיב הצידור שנרכש משביע רצון?
- (2) האם רכישת הצידור ממקורות שונים (ריבוי הסיסטמות) עשויה לגרום חוסר סטנדרדיזציה ולהביא אגב כך להפרעות בשילוב שבין הסיסטמות השונות של צידור?
- (3) האם בהתקנת הצידור הובאו בחשבון כל הגורמים העשויים להשפיע על האיכות של השירות, כגון התנאים האקלימיים של הארץ ומידת העומס החל על הצידור?
- (4) האם קיימים ליקויים טכניים בתפעולו של שירות הטלפונים ובתחזוקת הצידור — ליקויים העשויים לגרום תקלות חוזרות ונשנות, עליהן מתלוננים המנויים, כגון: קבלת מספרים לא נכונים, אף כי חויג המספר הנכון; ניתוק פתאומי של הקשר; ושמיצה לקויה וחלשה.
- (5) האם קיימים ליקויים במונים או במתקנים המפעילים אותם, העשויים לגרום תקלות חוזרות ונשנות, שעליהן מתלוננים המנויים ושלדעת הציבור מהוות את הגורם העיקרי לחיובים לא נכונים בחשבון, כגון: הפעלת המונה, כשהמנוי לא ניהל כל שיחה; הפעלת המונה של המנוי על ידי קריאה טלפונית אליו; הפעלת המונה עם כניסתה של שיחה זרה לתוך שיחה, שמנהל המנוי באותו זמן.
- (6) האם ניתן על ידי התקנת טקסומטרים בדירותיהם של המנויים להנהיג "ביקורת עצמית" על היקף השיחות בחיגו הישיר לשביעת רצונם ההדדית של משרד הדואר ושל המנויים?
- (7) האם מהיקף התיקונים השוטפים, שעל משרד הדואר לבצע, יש להסיק, שתפוצול שירות הטלפונים ותחזוקת הצידור הטכני אינם ברמה הדרושה?
- (8) האם מספר העובדים העוסקים בפיקוח על טיב השירותים ועל ביצוע התיקונים הוא מספיק ואם הידיעות המקצועיות של עובדים אלו הן ברמה הדרושה?
- (9) האם התלוננות — הן על חשבונות טלפון לא נכונים והן על תקלות טכניות — שהוכר בצדקתן מספרן עולה בישראל על המספר המקביל בחוץ לארץ?
- (10) האם תלונות המנויים נבדקות במידה מספקת וביסודיות הדרושה?

את הדו"ח שלו הגיש המומחה ב-7 בספטמבר 1960. דו"ח זה סוקר את ההתפתחות המהירה, שחלה בשירות הטלפונים בישראל תוך 10 השנים האחרונות. התפתחות זו הביאה: לעלייה גדולה במספר המנויים, המכשירים והקווים; לאוטומאטיזציה של רשת הטלפונים ובמקביל לכך לעלייה במספר השיחות. הנהלת הדואר הועמדה לפני בעיות קשות מאוד מחמת התפתחות זו, שחלה תוך תקופה קצרה עד כדי כך, שאין דומה לה בשום מקום אחר בעולם.

רשת הטלפונים, בכלל זה השילוב שבין הסיסטמות השונות של הציוד, תוכננה לטווח ארוך ופותחה בצורה נכונה; אולם ההתפתחות המהירה הטילה עומס יתר על הרשת האוטומאטית, בעיקר בשעות הלחץ. מצב זה היה מחייב פיקוח מוגבר על תנועת השיחות; היקף הפיקוח בזמן ביקורו של המומח זה לא היה מספיק.

המונים שבציוד אוטומאטי לרישום שיחות פועלים בדרך כלל באורח תקין.

אשר לתחזוקה של הציוד במרכזות, היא טובה בדרך כלל; מקור התקלות הרבות הוא ברשת הקוויים, במכשירי המנויים, ובמרכזיות הפרטיות — ציוד שאינו מתאים עוד לדרישות התנועה המוגברת של היום.

להלן תשובותיו של המומחה על השאלות שנשאלו:

(א) טיב הציוד הטכני

(1) התכנון של בחירת הציוד והטכניקה של ביצוע ההתקנות בארץ תקינים הם וניתן להשוותם לשיטות המקובלות באירופה, ובמיוחד בהלווטיה. השילוב של שלוש הסיסטמות ("G.E.C." "Bell" "Albis") המופעלות בארץ בוצע בהתאם לדרישות היסוד המקובלות בתחום זה. שיטות אלו פועלות תוך תיאום ובלא תקלות.

(2) הציוד האוטומאטי לרישום שיחות פועל בדרך כלל באורח תקין. מספר התקלות בארץ אינו עולה יחסית על מספר התקלות בארצות אחרות.

(ב) תפעול שירות הטלפונים ותחזוקת הציוד

(1) תנועת השיחות אינה משיעה רצון והיא טעונה שיפורים רבים. במיוחד נפגע לרעה טיב הביצוע בשעות הלחץ מחמת עומס יתר על הציוד ועל הקווים הבינעירוניים. ניים. בשעות אלו ניתן לבצע בלא דיחוי רק 30%—40% מן השיחות הבינעירוניות.

(2) אמנם קובע המומחה, שהציוד שעמד לבדיקתו מטפלים בו בדרך כלל כיאות, אך עם זה הוא מצביע על מספר גדול יחסית של תקלות והפרעות בציינו, שיש מקום לשיפורים בתחום התחזוקה.

(3) המומחה מצביע במיוחד על ליקויים בדרכי הפיקוח ומדגיש את הצורך להקים "מינהל פיקוח התנועה", שמתפקידו לפקח בהתמדה על טיב הביצוע של תנועת השיחות ואחזקת הציוד.

(4) המומחה מדגיש את הרמה המקצועית הגבוהה של המהנדסים בשירות הטלפונים, אך מציין, שהרמה המקצועית של חלק מהטכנאים והפועלים, המטפלים בציוד עדין ומסובך זה, עדיין אינה מספקת.

(ג) תלונות המנויים ומגע שירות הטלפונים עם קהל המנויים

תלונות רבות של מנויים על טיב השירות מוצדקות. אשר לתלונות על חשבונות לא נכונים, במיוחד בגלל טעויות בקריאת המונה, גם ביניהן יש תלונות מבוססות. בשים לב למספר הגדול של התלונות, שהגיע למשרד הדואר, מהדין שמשרד זה יפעל למען החזרת האימון של הציבור בו בדרכים הבאות:

(1) בדיקה יותר שיטתית של התלונות לסיבותיהן ולמידת הצדקתן.

(2) שימוש רב יותר על ידי הדואר במכשיר "צולר" — מכשיר הרושם אוטומאטית כל שיחה, שהתנהלה מטלפון מסוים תוך ציון השעה, שבה התנהלה השיחה, אורכה, מספר מתקפי המנייה וההפרעות שחלו תוך כדי השיחה.

(3) שימוש רב יותר בטקסומטר — מכשיר לפיו ניתן למנוי לבדוק את מספר השיחות שניהל.

(4) הגברת פעולות הסברה בקרב המנויים, הדרושה בשים לב להתקדמות הטכנית שחלה.

הבדיקה המינהלית

הבדיקה המינהלית, שהוחל בה על ידי משרד מבקר המדינה בחודש אפריל 1960, נמשכה עוד בזמן שהותו של המומחה בארץ ונסתיימה בנובמבר 1960. היא הקיפה את הנושאים הבאים: הפעולות הכרוכות בהכנת חשבונות טלפון; הטיפול בתלונות; ופעולות הסברה.

הפעולות בהכנת חשבונות טלפון

תוך כדי בדיקת תהליכי העבודה הקשורים בהכנת החשבונות למנויים נתברר, שעוד בשלב הראשון — בהתקנת הטלפון למנוי ובמילוי הטפסים המלווים תהליך זה — קיימים ליקויים המביאים לטעויות בחשבונות. הממצאים, שנקבעו בבדיקה זו, נכללו בדיון וחשבון מסכם נפרד על ארגון העבודה בשירות הטלפונים, שהומצא למשרד הדואר.

הטעויות בקריאת המונים מהוות את הסיבה העיקרית לחשבונות לא-נכונים. קריאת המונה נעשית על ידי שני פקידים: אחד קורא את המספר, שמראה המונה; ואחד רושם את המספר. הרישום נעשה אם על טופס קריאת המונה ואם על ידי סימון בעזרת עפרון אלקטרוגרפי על כרטיס מיכון (Mark-Sensing). הביקורת העלתה, שהטעויות נבעו מקריאה ומרישום לא נכונים. אף אין פיקוח על נכונות הרישום. אשר לפיקוח הקיים ביחידת המיכון, אין בו כדי לגלות אלא את השגיאות הבולטות בלבד. לפי הנתונים הסטטיסטיים של הדואר, כשליש מהתלונות המבוססות המת-ייחסות לשיחות בחיגוי ישיר, יסודם בטעות בקריאת המונה.

התהליך של הכנת חשבונות לשיחות חוץ מוזמנות (דרך מס' 19) מהווה אף הוא מקור לשגיאות מרובות. הכנת החשבונות של שיחות אלו כרוכה בפעולות הבאות: סימון וניקוב של כחצי מליון כרטיסי ניקוב לחודש; מיון לפי 17 סעיפי תעריף; עיבוד על ידי מכונות "פאורס"; והעברת סיכום השיחות משיטת "פאורס" לשיטת אי. בי. אם.

הטופס (כרטיס אי. בי. אם.), שעליו מוגש החשבון למנוי, אין בו כדי להבהיר די הצורך למנוי את הקשר בין החיוב לבין השירות שניתן לו. יש לציין, שחשבון הטלפון אינו כולל הסברים ונתונים, שעשויים היו, בדומה לחשבונות של חברת החשמל, לאפשר למנוי לבדוק ביתר קלות את הפריטים השונים של החשבון.

הטיפול בתלונות

במשרד הדואר לא פעלה יחידה ארצית מרכזית, שתטפל בתלונות לסוגיהן, תנתח אותן ותסיק מהן מסקנות לשיפור השירות; טיפול זה היה מפוצל. העוזר האישי של המנהל הכללי טיפל בתלונות על חשבונות לא נכונים (בגלל חיוב המנוי במספר מוגזם של שיחות בחיגוי ישיר) ועל ליקויים בחיגוי הישיר (קבלת מספרים לא נכונים). שיש לזכות על כך את חשבוננו של המנוי. אשר ליתר סוגי התלונות, כגון תלונות על חשבונות לא נכונים בגלל שגיאות בחישוב דמי שימוש ובול בטחון ובגלל שגיאות בחיוב שיחות חוץ מוזמנות ומברקים ותלונות על הפרעות טכניות, טיפלו בהן המשרדים המחוזיים. חוסר הנחיות ברורות ומפורטות לטיפול בתלונות לסוגיהן הביא לידי כך, שהטיפול על ידי היחידות השונות לא היה אחיד ועקיב.

בהעדר מכשירי פיקוח טכניים לא הייתה לעתים קרובות אפשרות בידי המטפלים בתלונות לקבוע בוודאות, אם מוצדקת תלונה אם לאו. מצב זה הביא לידי כך, שמצד אחד ויתר הדואר למספר לא קטן של מתלוננים וזיכה את חשבונותיהם ומצד אחר דחה תלונות בלא הנמקה מספקת.

חוסר מעקב שיטתי אחרי הטיפול בתלונות על שלביו גרם פיגורים רבים באותו טיפול. בדרך כלל נמשך הטיפול בתלונות מחודש עד חודשיים; היו גם תלונות, שהטיפול בהן נמשך עד כדי 6 חודשים.

פעולות הסברה

בחודשים הראשונים של שנת 1959 נתקבל במשרד הדואר מספר גדול מאוד של תלונות ממנויים. אף כי זרם התלונות גבר והלך מאז, לא עשה משרד הדואר די בתחום ההסברה כדי להביא להפסקתו.

ביוני 1959 הוצאה חוברת הסברה לקהל המנויים "חשבון טלפון. מהו?"

הדוגמאות המובאות בחוברת אין בהן כדי להבהיר למנוי את השיטה של חישוב החשבונות, כיוון שאין הן מציאותיות.

אשר לשיחות בינעירוניות בחיוג ישיר הנהפכות בדרך של חישוב מיוחד למספר המתאים של שיחות מקומיות — חידוש שביחס אליו הייתה אי הבנה רבה כל כך בקרב המנויים — כוללת החוברת הסברים כלליים ביותר.

בדיקת מעקב, שנערכה באוקטובר 1960, קבעה, שחל שיפור בתחום פעולות ההסברה: מאז יולי 1960 מרוכזות פעולות ההסברה בידי עובד הממונה על יחסי ציבור; והוצאו פרסומים חדשים למתן ההסברים הדרושים בצורה נאותה.

בדו"חות המסכמים, שמשרד מבקר המדינה המציא בינואר 1961 למשרד הדואר, הובאו המלצות מפורטות הנוגעות הן לתחום המינהלי והן לתחום הטכנולוגי. נושאי ההמלצות היו: ייעול תהליכי העבודה המינהליים, הרחבת הפעילות של היחידה לאירגון וביקורת שבמשרד הדואר, שיפור הטייפול בתלונות; הנהגת שיטה של צילום בקריאת המונים, הנהגת מינהל פיקוח על תנועת השיחות ושימוש מוגבר במכשירי פיקוח טכניים — מכשירי צולר וטקסומטרים.

בדיוניו של משרד מבקר המדינה עם משרד הדואר בעקבות הבדיקה הטכנולוגית והבדיקה המינהלית הוסכם, שמשרד הדואר יפעיל תכנית נסיונית בשירות הטלפונים המחוזי בחיפה כדי לבחון מבחינה מעשית את ההמלצות שהוצעו.