

פעולות ביקורת

באגף התפעול ובבית המיון המרכזי בתל אביב נבדקו ההסדרים למשלוחי חבילות בארץ ולחו"ל, לרבות דרכי שחרור חבילות מהמכס.

שירות חבילות

ריכוז ממצאים

רשות הדואר (להלן - הרשות) מפעילה שירות חבילות המעביר ליעדן חבילות הנשלחות בתוך הארץ וחבילות המגיעות לארץ ויוצאות ממנה בדרך היס ובדרך האוויר. ב-1991 נשלחו באמצעות הדואר 1.44 מיליון חבילות בעלות של כ-19.6 מיליון ש"ח. הכנסות הרשות מחבילות באותה שנה הסתכמו ב-18.1 מיליון ש"ח בלבד.

הרשות הפסידה על משלוח חבילות בדרך היס לכל הארצות, כיוון שהעלות הממוצעת של משלוח חבילה היתה גבוהה ב-31% עד 101% מהתעריף הממוצע שהרשות גבתה. בשנת 1991 הפסידה הרשות ממשלוח חבילות בדרך היס יותר מ-1.3 מיליון ש"ח.

העלות הממוצעת של משלוח חבילה בדרך האוויר לכמה מדינות היתה גבוהה ב-34% עד 48% מהתעריף הממוצע שגבתה הרשות; הפסדיה ממשלוח חבילות בדרך האוויר בשנת 1991 הגיעו ליותר מ-1.2 מיליון ש"ח.

למקצת מהנמענים שלא באו לקבל חבילה אחרי שנשלחה להם הודעה ראשונה על הגעתה, נשלחה הודעה שנייה רק כעבור חודשיים עד שלושה חודשים אחרי משלוח ההודעה הראשונה.

לא מולאו בקפדנות ההוראות הנוגעות לטיפול בחבילות לפני שליחתן, כגון צירוף כתב משלוח והוראות השולח, רישום משקל נכון, הקפדה על אריזה נאותה וביול מתאים, מה שגרם שיבושים בעבודה ועורר תלונות בקרב הציבור.

בשנת 1991, בהשוואה לשנת הכספים 1990, גדל ב-40% מספרן של פניות הציבור בדבר חבילות שנשלחו ולא הגיעו ליעדן.

כדי לשחרר חבילה שערכה יותר מ-100 דולר, שנתקבלה בבית המיון המרכזי הנמצא במזרחה של תל אביב-יפו, יש לפנות גם לבית המכס המצוי במערבה של העיר, ביפו, במרחק רב מבית המיון המרכזי.

תרופות המגיעות מחו"ל באמצעות הדואר חייבות להיבדק בידי רוקח מחוזי של משרד הבריאות. תדירות הביקורים של הרוקחים המחוזיים בבתי המיון, לא היתה מספקת.

היו עיכובים של חודש עד שלושה חודשים בשחרור חבילות מחו"ל שהכילו מכשירי טלפון.



1. שירות החבילות ברשות הדואר מעביר ליעדן חבילות הנשלחות בתוך הארץ וחבילות המגיעות לארץ או יוצאות ממנה בדרך הים ובדרך האוויר. תעריפי הובלת החבילות, כיתר תעריפי הרשות, נקבעים על ידי שר התקשורת באישור שר האוצר ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת. בשנת 1991 נשלחו באמצעות הדואר 1,440,000 חבילות, 940,000 מהן נשלחו בתוך הארץ, 167,000 חבילות נשלחו לחו"ל ו-337,000 חבילות נתקבלו מחו"ל. נוסף על משלוחים של חבילות רגילות מקיימת הרשות גם משלוחים של מכתבים, חבילות וצרוורות (חבילות שמשקלן עד 1 ק"ג) בדואר מהיר. משלוחים אלה מגיעים ליעדם בארץ בתוך יום אחד; לערים המרכזיות באירופה ובארצות הברית - בתוך יומיים; וליעדים אחרים בחו"ל - בתוך ימים מספר. בשנים 1989 - 1991 חלה עלייה של כ-67% במספר המשלוחים בדואר מהיר.

בדרך כלל החבילות מתקבלות ונמסרות בבתי דואר, בסניפי דואר, בקווי דואר נע ובסוכנויות דואר, והטיפול המרכזי בהן נעשה במדורים מיוחדים - מדורי החבילות - בשלוש הערים הגדולות. במדורים אלה ממינים את החבילות ומנתבים אותן ליעדיהן בארץ או בחו"ל. בחבילות לישראל וממנה נעשית בדיקת מכס. באוקטובר 1992 הועסקו במדורי החבילות שבערים הגדולות 82 עובדים; בתל אביב 50 עובדים, המשרתים את אזור תל אביב והמרכז; בחיפה 19 עובדים, המשרתים את אזור חיפה והצפון; בירושלים 13 עובדים, המשרתים את אזור ירושלים והדרום.

2. בחודשים יולי - אוקטובר 1992 בדק משרד מבקר המדינה, לסירוגין, את סדרי הטיפול בחבילות הרגילות. הבדיקה נעשתה בהנהלת הרשות ובמדורי החבילות שבבית המיון המרכזי בתל אביב.

משלוח חבילות לחו"ל

1. כדי להבטיח טיפול יעיל ונאות בחבילות הנשלחות לחו"ל, הוציאה הרשות הוראות הקובעות, כי על המטפלים בחבילות לבצע את הפעולות האלה: לברר אם תכולת החבילה מותרת למשלוח בדואר בכלל ולאורך היעד בפרט; לברר אם מידות החבילה תואמות את המידות המירביות המותרות לארץ היעד, ואם המשקל אינו גדול מהמשקל המירבי המותר לאותה ארץ; ולהקפיד על רישום המשקל הנכון, הן על כתב המשלוח והן על גבי החבילה. כמו כן על המטפלים בחבילות לגבות את דמי המשלוח על פי התעריף, לרשום את הסכום ששולם על כתב המשלוח ועל החבילה עצמה ולצרף לכל חבילה את המסמכים הנלווים, בעיקר: כתב משלוח, הוראות השולח באשר לטיפול בחבילה, אם לא תימסר, והצהרת מכס.

- ביחידות הדואר לא מולאו בקפדנות ההוראות הנוגעות לטיפול בחבילות שנועדו למשלוח לחו"ל, כגון: צירוף כתב משלוח והוראות השולח, רישום משקל נכון של החבילה, הקפדה על אריזה נאותה, וביול על פי התעריף. ביולי 1992 היפנה המדור לפניות הציבור בבית המיון המרכזי את תשומת ליבן של יחידות הדואר ל-153 מקרים בהם מצא מדור החבילות שהטיפול לא היה על פי ההוראות; באוגוסט אותה שנה נמצאו 75 מקרים כאלה, ובספטמבר - 74 מקרים. הטיפול שלא על פי ההוראות, ובעיקר העדר כתב משלוח והוראות השולח גרמו לשיבושים בעבודה ולעיכוב חבילות ועוררו תלונות מצד הציבור. בעשרה מהמקרים האמורים אף לא היה אפשר להעביר את החבילות לחו"ל, ובתי המיון נאלצו להחזירן לבית הדואר שממנו נשלחו.

- בינואר 1990 עשתה מחלקת הבקרה שבאגף התפעול (להלן - המחלקה) בדיקת מדגם ב-737 חבילות שנועדו למשלוח לחו"ל. מהבדיקה עולה, כי הטיפול ב-430 מהן, דהיינו יותר ממחציתן (58.3%), לא היה תקין. בינואר 1991 עשתה המחלקה בדיקה מדגמית ב-1,384 חבילות. הבדיקה העלתה, כי הטיפול ב-797 חבילות (57.6%) לא היה תקין. נקבע, כי בשלושה מרחבים (תל אביב, צפון ודרום) שופר הטיפול, ואילו בשלושה אחרים (ירושלים, חיפה והמרכז) ירדה רמת הטיפול.

החריגה העיקרית מנוהלי קבלת החבילות למשלוח בשתי הבדיקות האמורות היתה אי צירוף הוראות השולח בדבר הטיפול בחבילה באם הנמען לא ימצא או יסרב לקבלה. הוראות השולח נרשמות על תווית המודבקת על החבילה. השולח יכול לתת כתובת אחרת; להודיע שהוא מוותר על החבילה; או לבקש להחזירה ארצה בדואר ים-יבשה או בדואר אוויר, אגב התחייבות לשלם לרשות את דמי החזרה. אי הדבקת תווית ההוראות גורמת לשיבושים בטיפול בחבילה במינהל הדואר בארץ היעד. בהעדר הוראה מפורשת של השולח, יכול מינהל הדואר בארץ היעד להחזיר את החבילה ארצה באמצעות דואר ים-יבשה או באמצעות דואר אוויר; מאחר שאין התחייבות של השולח לשלם דמי החזרה, עלול להיגרם לרשות הפסד כספי.

2. על פי הוראות הרשות, אם נמען אינו בא לקבל את חבילתו, לאחר שנשלחה אליו ההודעה הראשונה, יש לשלוח לו הודעה שנייה כעבור 15 יום ממשלוח ההודעה הראשונה. עוד קובעות ההוראות, כי חבילות מחו"ל שלא נדרשו, יש להחזיר לשולחיהן כעבור חודש מיום הגעתן לסניף.

- בדיקה שעשה משרד מבקר המדינה לגבי כ-400 חבילות מסחריות שמשקלן עד 1 ק"ג (צרוורות), העלתה, שהיו עשרות חבילות שאת ההודעה השנייה עליהן שלח סניף החבילות שבבית המיון המרכזי בתל אביב, לנמענים, רק כעבור חודשיים עד שלושה חודשים ממשלוח ההודעה הראשונה. מקצת החבילות שלא נדרשו גם לאחר ההודעה השנייה, הוחזרו לשולחיהן בחו"ל חודש ימים בקירוב לאחר משלוח ההודעה השנייה. פרק הזמן שעבר עד להחזרת החבילות לשולחיהן הגיע, אפוא, לשלושה עד ארבעה חודשים, אף שהרשות קבעה שיש להחזירן כעבור חודש מיום הגעתן לסניף. יש שהחזרת חבילה באיחור נוגדת גם את הוראות השולח, המבקש להחזירה מייד, אם לא תידרש.

- במשך יותר מחמש שנים - מאז הקמתה באפריל 1987 ועד מועד הביקורת, אוקטובר 1992 - לא בדקה הרשות כמה זמן עובר מעת קבלתן של חבילות המיועדות לחו"ל בסניפים עד למשלוחן מבתי המיון, וכמה זמן עובר מעת הגעתן של חבילות מחו"ל לבתי המיון עד לקבלתן בסניפים לשם מסירה לנמענים.

חבילות בארץ

1. בשנת הכספים 1990 היה משך הזמן הממוצע להעברת חבילות בארץ, מעת משלוח החבילה עד למסירת הודעה לנמען - בתל אביב 2.3 ימים, בחיפה 1.7 ימים, ובירושלים 1.5 ימים. בשנת 1991 חלה עלייה במשך הזמן הנדרש להעברת חבילות: בתל אביב 2.4 ימים, ובחיפה ובירושלים 2 ימים. בשנת 1991, בהשוואה לשנת 1990, חלה ירידה במשך הזמן הממוצע הנדרש להעברת חבילות מתל אביב לירושלים ולחיפה; לעומת זאת, חלה עלייה במשך הזמן הממוצע להעברת חבילות מירושלים ליתר חלקי הארץ, ומחלקי הארץ האחרים אליה, חוץ מתל אביב. עלייה גדולה במיוחד חלה במשך הזמן הנדרש להעברת חבילות מירושלים לחיפה: מ-2 ימים ב-1990 ל-3.4 ימים בממוצע ב-1991.

2. בדיקת מדגם שעשתה המחלקה בנובמבר 1991 ב-986 חבילות שנתקבלו למשלוח בארץ העלתה, שהיו ליקויים ב-550 חבילות (56%) כלהלן: חבילות שנתקבלו אף שאריזתן היתה קרועה (55%); חבילות בלא כתב משלוח או כתב משלוח שלא מולא כראוי (26%); חותמת שאינה ברורה (18%). בדיקה מדגמית נוספת שעשתה המחלקה ביוני 1992 בשלושת בתי המיון בירושלים, בתל אביב, ובחיפה העלתה, שהיו ליקויים ב-2,663, מבין 4,207 חבילות (63%). בין שני המדגמים האמורים יש הבדלים בשיעור הליקויים בכל סוג של ליקוי. כדי למנוע ליקויים בכתבי משלוח, הכניסה הרשות לשימוש באוקטובר 1992 טופס חדש של כתב משלוח לחבילות.

שחרור חבילות ממכס

1. על פי פקודת המכס [נוסח חדש], טובין המיובאים בדואר יהיו נתונים לפיקוח רשות המכס, כמו טובין שיובאו באופן אחר. מותר לקבל הצהרה על טובין שיובאו בדואר, גם אם היא רשומה על טופס או תווית המחברים או הנלווים לאריזה לפי תקנות הדואר, במקום על הרשומון שנדרש לפי

פקודת המכס; והדבר נתון לשיקול דעתו של המנהל. כמו כן, לצורך קביעת השומה שיש לשלם למכס, מותר להסתמך על הכתוב בהצהרה בדבר תכולת האריזה, שוויה ושאר פרטיה - בתנאי שהיא חתומה בידי השולח, ובכפוף לאימות מצד רשות המכס. על פי פקודה זו, טובין שיובאו יהיו נתונים לפיקוח רשות המכס משעת יבואם עד מסירתם לצריכה בארץ. רשות המכס רשאית לבדוק כל טובין הנתונים לפיקוחה. פתיחת אריזות לשם בדיקה תהיה במעמד בעל טובין או הנשגר או במעמד מורשהו, אולם טובין שיובאו בדואר מותר לנהוג בהם כפי שנקבע בכל חיקוק הנוגע לענייני דואר.

בטיפול בחבילות החייבות במכס מבדילים שלטונות המכס בין חבילות שי לחבילות מסחריות. חבילות מסחריות נפתחות בנוכחות הנמען, וחבילות שי נפתחות בדרך כלל שלא בנוכחותו. בדיקת החבילות נעשית בנוכחות עובד המכס ועובד הרשות; הפתיחה והאריזה מחדש נעשית בידי עובד הרשות, ובדיקת התכולה נעשית בידי עובד המכס. ב-1991 היה שיעור החבילות המסחריות שנפתחו כ-22%, ושיעורן של חבילות השי כ-12%. חבילות שאינן חייבות במכס מועברות מבתי המיון ליחידות הדואר הסמוכות למקומות מגוריהם של הנמענים, ושם הן נמסרות להם כנהוג בחבילות שנשלחות בתוך הארץ.

- לאחר שיחידת המכס הנמצאת בבית המיון המרכזי קובעת את המסים וההיטלים החלים על חבילות שי החייבות במכס, מעבירה הרשות את החבילות ליחידות הדואר הסמוכות למגורי הנמענים, ומסירתן לנמענים נעשית בלא השהיות, כנגד תשלום דמי המכס במעמד המסירה (חוץ ממקרים שבהם מערער הנמען על סכום דמי המכס). הצרורות והחבילות, המוגדרים בידי מעריך המכס כיבוא מסחרי, ממוינים לשתי קבוצות: האחת - צרורות וחבילות שערכם עד 100 דולר; והאחרת - צרורות וחבילות שערכם יותר מ-100 דולר. הצרורות והחבילות מן הקבוצה הראשונה משוחררים בהליך מקוצר, ואילו הליך שחרורה של חבילה מסחרית מן הקבוצה האחרת כרוך בטרחה לא מעטה: כדי לשחרר חבילה אחת, הנמען או עמיל מכס המייצג אותו צריכים לגשת הן לבית המיון המרכזי הנמצא בתל אביב והן לבית המכס הנמצא ביפו. תלונות של הציבור ובקשות חוזרות ונשנות שהיפנתה הרשות אל אגף המכס והמע"מ, להעביר מעריכי מכס אל יחידת המכס שכבר קיימת בבית המיון המרכזי, ובכך לתרום לקיצור הליך שחרור החבילות, לא הביאו לשינוי המצב.

עוד ב-1988, במסגרת הביקורת על השירות לאזרח, נדרש מבקר המדינה לעניין זה (ראה דוח שנתי 38, עמ' 648). אגף המכס והמע"מ הסביר אז, שאחת הסיבות לטרדה הנגרמת לאזרח היא שהמערכת הממוחשבת שנועדה להדק את הפיקוח על יבואני הטובין נמצאת בבית המכס ביפו. משרד מבקר המדינה העיר, כי הצורך במיחשוב הליך השחרור בדואר חבילות תל אביב נדון בכמה ועדות של אגף המכס והמע"מ, ובאוגוסט 1987 אף הגישה ועדת המיכון של אותו אגף הצעה מפורטת, ולפיה יש להתקין מסופים בדואר חבילות, כדי למחשב את הליך השחרור של כל חבילות הדואר ולשחרר יבואנים מן הצורך לסור לבית המכס. עד תום הביקורת, אוקטובר 1992, לא הותקנו המסופים והבעיה נותרה בעינה.

- 2. במאי 1989, בעקבות החלטת הממשלה מ-26.7.87 על מעבר לשבוע עבודה של חמישה ימים בשירות הציבורי, הונהג באגף המכס והמע"מ שבוע עבודה של חמישה ימים. בעקבות זאת, בבתי המיון בירושלים, בתל אביב ובחיפה, לא היה אפשר לשלוח לחו"ל או לשחרר מהמכס, בימי שישי, חבילות וצרורות מסחריים, הטעונים בדיקת מכס בנוכחות השולח או הנמען; לשחרר תרופות או לקבל חבילות בדואר מהיר - שירות האמור להבטיח מסירת דברי דואר לנמען ביום הגעתם ארצה. הפסקת השחרורים בימי שישי פגעה בשירות הניתן לציבור ועוררה תלונות. פניות הרשות אל אגף המכס והמע"מ בבקשה לקבוע תורנויות לימי שישי, או להיערך בכל דרך אחרת שתיראה לו כדי להבטיח שירות לציבור גם בימי שישי, לא נענו.

בתשובתו למשרד מבקר המדינה, מדצמבר אותה שנה, הודיע אגף המכס והמע"מ, כי בסוף 1992 המליצה ועדה משותפת לרשות ולאגף המכס והמע"מ להעלות את שווי החבילות המסחריות המשוחררות ביחידת המכס שבבית המיון המרכזי מ-100 דולר ל-1,000 דולר, ושחרור החבילות על

פי המלצה זו יחל באמצע 1993. עוד הודיע האגף, כי עם הרחבת השירותים המסחריים הוא יבחן, לאור התוצאות, את הצורך וההצדקה בהפעלת שחרורים מיוחדים ביחידה זו בימי ו', אך לפי שעה אין בכוונתו להרחיב את ההסדר הקיים כיום.

שחרור מכשירי טלפון

יש חבילות המכילות טובין שייבואם מחייב קבלת אישור מהרשויות המוסמכות שבמשרדי הממשלה הנוגעים בדבר. את האישור יש להציג בבית המיון בעת שחרור החבילה. אגף הנדסה ורישוי שבמשרד התקשורת מוסמך לתת, לאחר בדיקה, אישורים בדבר שחרורם של מכשירי טלפון.

- הביקורת העלתה, שהיו עיכובים של חודש עד שלושה חודשים בשחרור חבילות שהכילו מכשירי טלפון, כיוון שנציגי אגף הנדסה לא הגיעו לבית המיון המרכזי כדי לבדוק את החבילות, אף על פי שנתבקשו לעשות זאת. בדצמבר 1992, בעקבות הביקורת, הודיע אגף הנדסה למשרד מבקר המדינה, כי כל אימת שיהיה פיגור של יותר מ-14 יום בבדיקת החבילות, יודיע על כך מנהל מדור חבילות לאגף הנדסה, כדי שיימצא פתרון לבעיה.

שחרור תרופות המגיעות באמצעות הדואר

1. קודם שמשחררים מהמכס תרופות המגיעות מחו"ל באמצעות הדואר, הן חייבות להיבדק בידי רוקח מחוזי של משרד הבריאות בתל אביב, בירושלים או בחיפה.

- הרוקחת המחוזית בתל אביב נמצאת בסניף החבילות שבבית המיון המרכזי רק פעמיים בשבוע, בימים ראשון ושלישי, למשך שעה אחת בלבד (בין השעות 8:00 - 9:00 בבוקר). משום כך תרופה המגיעה לבית המיון המרכזי בתל אביב ביום שלישי לאחר ביקור הרוקחת, נבדקת רק ביום ראשון, דהיינו - רק אחרי כחמישה ימים. אם הרוקחת דורשת להמציא לה מרשם או אישור כלשהו, מוזמן הנמען להביאם ביום שלישי שלאחר מכן, והוא יקבל את התרופה רק אחרי שבוע ימים. ביחידת החבילות המגיעות בדואר אוויר לבית המיון המרכזי נמצאת הרוקחת רק פעם בשבוע - ביום שישי. תרופות המגיעות לבית המיון בירושלים נבדקות בידי הרוקחת המחוזית פעם בשבוע או פעם בשבועיים ביום חמישי, ולעתים הנמען מקבל אותן רק אחרי שבוע או שבועיים. סדרים אלה עוררו תלונות של הציבור.

לעתים מסכימים הרוקחים, במקרים דחופים, לאשר בטלפון את שחרור התרופה, לאחר שעובד הרשות קורא באוזניהם את שם התרופה. הרוקח המחוזי בחיפה גם מוכן, במקרים דחופים, לבוא לבית המיון ולבדוק את התרופה, אך בדרך כלל, המספר המצומצם של ביקורי הרוקחים מעכב את שחרור התרופות ומכביד על האזרח.

2. מאז 1988, במשך ארבע שנים, התנהלו דיונים בין הרשות לבין משרד הבריאות בניסיון לפתור את הבעיה, אולם עד מועד סיום הביקורת לא נמצא לה פתרון. בדצמבר 1989 הציע משרד הבריאות להטיל אגרה על כל תרופה המגיעה מחו"ל; על פי ההצעה, האגרה תיגבה בסניפי הדואר בעת מסירת התרופה לנמען, ובכספים שיגבו יממן משרד הבריאות העסקת רוקחים נוספים בבדיקת תרופות בבית המיון, ובכך יקוצר משך ההמתנה לשחרור תרופות. הצעה זו התקבלה על דעת הרשות, אולם משרד האוצר לא אישר את הטלת האגרה. באמצע 1992 העלתה הרשות הצעה נוספת: על פי בקשת הנמען ותמורת תשלום, יישלח שליח של הרשות אל משרדו של הרוקח המחוזי, ויקבל ממנו את האישור. בתשובתה למשרד מבקר המדינה הודיעה הרשות, כי בגלל בעיות תפעוליות ומשפטיות גם הצעה זו לא יצאה אל הפועל.

תלונות

מדי חודש בחודש מגיעות לרשות מאות פניות מהציבור בדבר חבילות שנשלחו ולא נתקבלו. כן מתקבלות פניות משולחי חבילות וממינהלי דואר בחו"ל, בין השאר, בדבר חבילות שנשלחו מחו"ל

ולא הגיעו ליעדן. רוב הפניות מטופלות במרחבים; בירורים עקרוניים מטופלים במדור לבירורים וחקירות, שבאגף התפעול ברשות. בשנת 1991 חל גידול ניכר במספר הפניות, לעומת שנת הכספים 1990: המספר הכולל של הפניות גדל בכ-23.8%; בשנת הכספים 1990 הוא הגיע ל-5,837, מתוך 1.44 מיליון חבילות שנשלחו באותה שנה, ובשנת 1991 - ל-7,223 ממספר דומה של חבילות; מספר הפניות בעניין חבילות שנשלחו לחו"ל גדל ב-40%: בשנת הכספים 1990 הוא הגיע ל-3,133 (באותה שנה נשלחו לחו"ל 180,000 חבילות) ובשנת 1991 - ל-4,382 (167,000).

מערכת למיון חבילות

1. כדי להחליף את הטיפול הידני בחבילות בשיטות טיפול מתקדמות יותר, המקובלות בכמה שירותי דואר בעולם, רכש משרד התקשורת, עוד בשנת 1977, מערכת למיון אוטומטי של חבילות מהארץ ומחו"ל, בהשקעה של כ-330,000 דולר. המערכת מתבססת על ציוד שינוע, הכולל מסועים ומערכת מגשים ומגלשות להובלת חבילות ליעדן - למיון ולמשלוח אל מרכזי דואר אחרים. את המערכת אפשר לתפעל בהספק של 750 חבילות לשעה ובהספק של 1,500 חבילות לשעה. הפעולות הן קידוד החבילות ומיון האוטומטי באמצעות מחשב, ובפיקוחו. המערכת נועדה להביא לחיסכון רב בכוח אדם הנדרש למיון, ולביטול רוב עבודת הסבלות, שנדרשה להעברת החבילות ממקום למקום.

ב-1985 הופעלה המערכת לניסיון במשך כמה חודשים. בהפעלה זו היו תקלות רבות ונגרמו שיבושים בעבודה. לאחר הפעלה ניסיונית זו לא נעשה עוד שימוש במערכת, והעובדים במדור החבילות בבית המיון המרכזי עוסקים עדיין במיון ידני. מבקר המדינה כבר נדרש לעניין זה בעבר (ראה דוח שנתי 32, עמ' 528). הסיבה לאי הפעלת המערכת נעוצה בירידה ניכרת במספר החבילות שיש לשנע בניגוד לצפוי בעת רכישת המערכת. כאמור, אחת הסיבות לירידה במספר החבילות היתה המעבר למשלוח חבילות בדואר מהיר.

2. תכנון המערכת התבסס על איחוד פעולות המיון של החבילות הנשלחות בארץ עם החבילות המתקבלות מחו"ל בדרך האוויר ובדרך הים ואינן חייבות במכס. במועד הביקורת, אוגוסט 1992, היה מספרן הממוצע של החבילות הנשלחות בארץ כ-4,000 ביום, והמספר הממוצע של החבילות המגיעות בדרך האוויר והים - כ-500 ביום.

בנובמבר 1990 הציע המהנדס הראשי של הרשות לאגף התפעול, כי לאחר האיחוד לפי התכנון האמור, תופעל המערכת לניסיון, ולאור הניסיון ומספר החבילות יוחלט אם להמשיך ולהשתמש במערכת או לפרק אותה. עד מועד סיום הביקורת, לא אוחד הטיפול בחבילות, ולא נעשה ניסיון להפעיל את המערכת.

הכנסות ועלויות

- הרשות אינה מנהלת חשבון הכנסות נפרד לחבילות. הכנסות מחבילות נכללות בהכנסות המתקבלות מכלל דברי הדואר.

- לפי תחשיב האגף מיולי 1991, התעריף הממוצע ששילמו לקוחות בעד העברת חבילה בארץ מאשנב לאשנב היה 6.70 ש"ח, ועלות הטיפול הממוצעת בחבילה כזו היתה 5.69 ש"ח. רווח הרשות ממשלוח חבילות בארץ מאשנב לאשנב, ב-1991 הגיע ל-1 מיליון ש"ח בקירוב. ב-27% מהחבילות, כולל חבילות דואר צבאי (15%), היתה העלות גבוהה מן התעריף ב-6% - 10% בקירוב.

- לפי תחשיב האגף מדצמבר 1992, העלות הממוצעת של משלוח חבילה בדרך הים לכל הארצות היתה גבוהה בשיעור ניכר מן התעריף הממוצע שגבתה הרשות בעד החבילה: העלות הממוצעת של משלוח חבילה לחבר העמים (ברית המועצות לשעבר) היתה גבוהה מהתעריף הממוצע ב-101% (העלות הממוצעת - 89.44 ש"ח; והתעריף הממוצע - 44.51 ש"ח); העלות הממוצעת של משלוח חבילה לאירופה היתה גבוהה מהתעריף הממוצע ב-31% (58.38 ש"ח לעומת 44.51 ש"ח); והעלות

הממוצעת של משלוח חבילה לכל יתר הארצות היתה הגבוהה מהתעריף הממוצע ב-52% (75.55 ש"ח לעומת 49.59 ש"ח). הפסדי הרשות בשנת 1991 ממשלוח חבילות בדרך הים הגיעו ליותר מ-1.3 מיליון ש"ח.

- גם במשלוח חבילות בדרך האוויר היו לרשות הפסדים: אמנם לפי התחשיב האמור, העלות הממוצעת למשלוח חבילה ל-29 מדינות באירופה, ובהן גרמניה ובריטניה (חוץ מחבר העמים), היתה נמוכה ב-16.5% מהתעריף הממוצע; אך, לעומת זאת, העלות הממוצעת למשלוח חבילה למדינות חבר העמים היתה גבוהה מהתעריף ב-38% (העלות הממוצעת - 94.70 ש"ח; התעריף הממוצע - 68.58 ש"ח); העלות הממוצעת למשלוח חבילה ל-54 מדינות, ובהן ארה"ב, קנדה ויפן היתה גבוהה מהתעריף ב-34% (117.50 ש"ח לעומת 87.99 ש"ח); והעלות הממוצעת למשלוח חבילה לקבוצה של 13 מדינות, ובהן ארגנטינה וברזיל היתה גבוהה מהתעריף ב-48% (152.04 ש"ח לעומת 102.48 ש"ח). סך כל הפסדי הרשות בשנת 1991 ממשלוח חבילות בדרך האוויר, הגיעו ליותר מ-1.2 מיליון ש"ח. בתשובתה למשרד מבקר המדינה מדצמבר 1992 הסבירה הרשות, כי 37% מההפסד שנגרם לה ממשלוח חבילות לחו"ל (960,000 ש"ח מהפסד כולל של 2.5 מיליון ש"ח) היה ממשלוח חבילות למדינות חבר העמים; והסיבה לכך היא שתוספת העלויות הנובעת מפירוק ברית המועצות עדיין לא הובאה בחשבון בתעריפים. עוד הודיעה הרשות, כי לאחר העלאות התעריפים הצפויות יתאזנו ההכנסות וההוצאות.



בשנים 1982 - 1991 חלה ירידה גדולה בכמות החבילות שהועברו באמצעות הדואר, מ-2.32 מיליון חבילות ב-1982 ל-1.44 מיליון חבילות ב-1991. עיקר הירידה היתה במספר החבילות שנשלחו בארץ, והוא הגיע לכמחצית מספר החבילות שהועברו בתחילת העשור.

הביקורת העלתה שהיו ליקויים שונים בטיפול בחבילות, ומשום כך נגרמו עיכובים במשלוח חבילות ולרשות הגיעו תלונות מהציבור בדבר חבילות שלא הגיעו ליעדן. לעתים היו עיכובים בשחרור חבילות שהגיעו מחו"ל ובהן תרופות או מכשירי טלפון, ושחרורן היה כרוך בטרחה לא מעטה.

עוד העלתה הביקורת, שהוצאות הרשות על משלוח חבילות למדינות רבות בחו"ל היתה גבוהה מהתעריף שגבתה הרשות, ובכך נגרמו לרשות הפסדים של כ-2.5 מיליון ש"ח ב-1991. לאחר ניכוי רווחיה ממשלוח חבילות בארץ מאשנב לאשנב, עדיין הגיעו הפסדיה למשלוח חבילות ל-1.5 מיליון ש"ח.

לדעת מבקר המדינה, על רשות הדואר להגביר את הפיקוח על משלוח החבילות בארץ ולחו"ל כדי שהנמענים יקבלו אותם במהירות האפשרית. כמו כן על הרשות לפעול לשיפור השירות הניתן במשותף עם המכס, משרד הבריאות ומשרד התקשורת.