

רשות הדואר

פעולות ביקורת

בהנהלת הרשות, במרחב המרכז וביחידת "קו עסקים שירותים מהירים" נבדקו דרכי הפעלת שירותי השליחים, יעילותם והקשר עם קבלן המועסק במתן השירות בגוש דן.

שירותי שליחים

ריכוז ממצאים

רשות הדואר (להלן - הרשות) מפעילה, נוסף על השירותים הרגילים של העברת דואר, גם שירותי שליחים להעברת דברי דואר במהירות. במרחב דן ניתן השירות באמצעות קבלן. בשנת 1994 הועברו באמצעות שירותי השליחים כ-3 מיליון דברי דואר.

הטיפול במסירת דברי הדואר לנמענים היה לקוי: מאות משלוחים נמסרו לנמענים באיחור של שבועות ואף של יותר מחודש ימים. בתעודות משלוח רבות מאוד לא ציינו השליחים את מועדי איסוף המשלוחים ומועדי המסירה לנמענים ולא היה אפשר לדעת אם המשלוחים נמסרו במועד. קצת מן התעודות אינן נושאות את חתימת הנמענים המאשרת שקיבלו את המשלוחים, ולכן לא היה אפשר לוודא שכל המשלוחים הגיעו ליעדם.

חשבונות שהרשות הגישה לעשרות לקוחות לא היו אמינים. לקוחות העלו טענות רבות בדבר שליחויות שלא בוצעו ובדבר חיובים לא נכונים.

הטיפול בגביית הסכומים המגיעים מהלקוחות לא היה יעיל. במאי 1995 הסתכמו חובות הלקוחות ב-2.24 מיליון ש"ח, מזה 1.83 מיליון ש"ח (55%) מלפני שנה עד חמש שנים. יותר מ-600 לקוחות היו חייבים כספים במשך שישה חודשים ומעלה, ונגד 340 מהם הוגשו תביעות לבית המשפט. רבות מהתביעות הוגשו רק כשנתיים לאחר היווצרות החוב. נגד 164 לקוחות אחרים, בהם חברות, לא הוגשה תביעה, מאחר שבמהלך הזמן שעבר התפרקה החברה או שהלקוחות שינו את כתובתם ולא היה אפשר לאתרם. חובותיהם של לקוחות אלה, בסך 150,000 בקירוב, נמחקו במאי 1995.

הרשות משלמת לקבלן בשנים האחרונות כ-6 מיליון ש"ח בכל שנה, בלא לבדוק את מהימנות הנתונים שעליהם מתבססים החשבונות שהוא מגיש לה.

המערכת הממוחשבת שהרשות מפעילה בשירותי השליחים אינה מאפשרת מעקב מלא אחרי הפריטים הנשלחים. במהלך שנת 1994 ובתחילת 1995 היו תקלות רבות במערכת

שלא אפשרו הקלדת תעודות משלוח, עריכת ברורים ללקוחות והכנת החיובים לתשלום.

היו ליקויים בסדרי האחסנה של תעודות המשלוח המצורפות לפריטים. הלשכה המשפטית של הרשות ביטלה עשרות תביעות נגד חייבים, מאחר שלא היה אפשר למצוא את תעודות המשלוח.

מאז הפעלת השירות גדל מאוד מספר הלקוחות שהתלוננו, לעומת הגידול במספר דברי הדואר, והוא הגיע ליותר מ-3,000 בשנה. חלק מהלקוחות התלוננו כמה פעמים. לקוחות רבים הפסיקו את קשריהם עם שירות השליחים והתקשרו עם חברות אחרות.



1. רשות הדואר מקיימת, נוסף על השירותים הרגילים של העברת דואר, גם שירותי שליחים להעברת דברי דואר בארץ במהירות. דברי הדואר הנשלחים בשירותי השליחים מטופלים בדחיפות בכל השלבים, החל מקבלתם למשלוח ועד למסירתם לבית הנמען. שירותי השליחים נחלקים לכמה סוגים: איסוף דבר דואר מהשולח ומסירתו לנמען (שירות "דלת לדלת"); איסוף פריט מכתובת שמסר השולח ומסירתו בכתובת אחרת (שירות "הבא לי"); איסוף דבר דואר מהשולח, מסירתו לנמען ובו זמנית קבלת דואר מהנמען ומסירתו לשולח (שירות "מסירה כפולה"); הרקת תא דואר של לקוח והבאת תכולתו לביתו; תשלומים בבנק הדואר והחזרת המסמכים לאחר התשלום. ניתן גם לשלוח דואר מהיר מסניף דואר לבית הנמען (שירות "מאשנב לדלת"). כל דבר דואר שנמסר באשנב ב-58 יישובים עד השעה 10:00 בבוקר מגיע לבית הנמען עוד באותו היום. השירותים האמורים, פרט ל"מאשנב לדלת", ניתנים למנויים בלבד שמספרם ביוני 1995 היה 2,490.

חלוקת המשלוחים נעשית כאמור באמצעות שליחים, והטיפול במיונם ובהעברתם נעשית בידי עובדים העוסקים בכך בתוך היחידות (להלן - עובדי פנים). ביוני 1995 הועסקו בכל הארץ במתן שירותים אלה כ-450 שליחים ועובדי פנים, כמחציתם עובדי הרשות וכמחציתם עובדי חברות לאספקת כוח אדם. בשנת 1994 הועברו באמצעות שירותי השליחים כ-3 מיליון דברי דואר.

2. בחודשים מארס - ספטמבר 1995 בדק משרד מבקר המדינה את סדרי הפעלת שירותי השליחים. נבדקו במיוחד: כדאיות ההפעלה, סדרי המסירה של המשלוחים, טיב השירות, הפיקוח על השליחים, וסדרי הגבייה. הבדיקה נעשתה ביחידת קו עסקים שירותים מהירים (קעש"מ), בהנהלת הרשות, ובמרחבים ירושלים, תל אביב והמרכז (כיום מרחב המרכז). ביקורת בנושא חלוקת דואר על ידי דוורים ראה בדוח שנתי 44, עמ' 803.

כדאיות ההפעלה

מבדיקה שעשה אגף כלכלה, כספים ובקרה של הרשות (להלן - אגף הכספים) בינואר 1995, בדבר כדאיות הפעלת שירותי השליחים, עולה כי בשנת 1994 היו הכנסות הרשות מהפעלת שירות "דלת לדלת" 18.45 מיליון ש"ח, ואילו הוצאותיה - 19.94 מיליון ש"ח, הפסד של 1.49 מיליון ש"ח. הכנסות הרשות מהפעלת כל סוגי שירותי השליחים בארץ ב-1994 הסתכמו ב-27.65 מיליון ש"ח ואילו הוצאותיה - ב-28 מיליון ש"ח, הפסד של 0.35 מיליון ש"ח. במרחב דן נעשה

שירות "דלת לדלת" באמצעות קבלן (ראה להלן). הפעלת הקבלן ב-1994 הסתכמה ברווח של 885,000 ש"ח.

מתקנים לשירותי שליחים

שירותי השליחים ניתנים באמצעות יחידה מיוחדת המכוננת את השליחים לאסוף את דברי הדואר מהלקוחות ומסניפי הדואר (להלן - מוקד). דברי הדואר מועברים למתקן שבו ממיינים אותם (להלן - ממסר) ומשם הם מועברים לנמענים. ביוני 1995 היו ברחבי הארץ 71 מוקדים וממסרים.

- רוב המתקנים לשירותי השליחים, במרחבים שנבדקו, אינם מתאימים למטרתם. לדוגמה: בממסרים בבת ים, ברמת גן, ברמת השרון ובאזור אור יהודה ובמוקד האזורי בלוד הוקצו לשירותי השליחים שטחים מצומצמים מאוד שאינם מאפשרים טיפול יעיל, מקצתם משותפים ליחידות אחרות; לעתים מתערבבים דברי דואר של שירותים אלה בדברי דואר של יחידות אחרות.

בתשובתה למשרד מבקר המדינה בנובמבר 1995 הודיעה הרשות, כי עם הקמת קו העסקים לשירותים אלה באותה שנה, היא החלה בתכנון המוקדים והממסרים על פי קריטריונים שקבעה, במטרה להגדיל את שטחי העבודה.

התקשרות עם קבלן לשירותי שליחים

1. עם הקמת הרשות באפריל 1987, החליטה מועצת הרשות כי עד להוצאתן של הוראות נוהל מטעמה ימשיכו יחידות הרשות לפעול על פי הוראות משרד האוצר בענייני כספים ומשק (תכ"ם).

בינואר 1988 פרסמה הרשות מכרז פומבי להקמת פרויקט משותף עם גוף עסקי שייתן שירותי שליחים ודואר מהיר. למכרז הוגשו שלוש הצעות ונבחרה הצעתה של חברה לניהול (להלן - הקבלן), להפעלתם במרחב דן. באותו חודש חתמה הרשות על חוזה עם הקבלן¹.

בתנאי המכרז נקבע, כי החוזה עם הזוכה במכרז "... ייחתם לתקופת ניסיון של שנתיים עם אופציה להארכה. בחוזה ייקבעו הסדרי פירוק השותפות ...".

- מבדיקת החוזה מתברר, שהוא לא נחתם לתקופת ניסיון של שנתיים, ותוקפו לא הוגבל בזמן. בכך הפרה הרשות את החובה לנהוג בשוויון כלפי מציעים בכוח. אילו ויתרה הרשות מלכתחילה על תקופת ניסיון, יתכן שהיו מוגשות למכרז הצעות טובות מאלה שהוגשו. למשרד מבקר המדינה לא נמסרו הסברים מניחים את הדעת להתנהגותה הפסולה של הרשות.

2. לצורך מתן השירותים האמורים התקשר הקבלן עם חברה אחרת (להלן - קבלן המשנה), אף על פי שבחוזה של הרשות עם הקבלן נאסר עליו לעשות כן. קבלן המשנה מבצע את העבודה בפועל אף על פי שלא השתתף במכרז וכישוריו לא נבדקו בידי הרשות. במשך השנים העלו המרחבים טענות קשות על טיב עבודתו של הקבלן, ובכלל זה קבלן המשנה. לדוגמה: ביולי 1994 כתב מנהל מרחב חיפה למנהל אגף התפעול, כי לאחרונה רבים המקרים שבהם השירות שנותן הקבלן לקוי מיסודו. באותו חודש כתב המנהל המחוזי לשירותים מהירים במרחב הצפון למנהל השירותים מהירים במרחב תל אביב, כי בעת האחרונה מתקבלות יותר ויותר פניות ותלונות של לקוחות על שאינם מקבלים את השירות המגיע להם וכי לא מעט לקוחות

¹ בדבר הקשר של הקבלן עם מינהל מקרקעי ישראל, ראה ברוח זה, הפרק "פיתוח מערכת לניהול מידע על תכניות ומגרשים", עמ' 194.

איימו לבטל את ההתקשרות שלהם עם הרשות ומקצתם אף מימשו את האיום (בעניין זה, ראה גם להלן "טיב השירות").

- הרשות לא הציבה במוקד ההפעלה והבקרה של שירותי השליחים עובד מטעמה כדי לפקח על אופן ניהול המוקד על ידי הקבלן, אם כי לפי החוזה היא היתה רשאית לעשות כן.

3. בחוזה התחייב הקבלן לפצות ולשפות את הרשות בגין כל נזק, ישיר או עקיף, שייגרם לה בשל כל מעשה או מחדל שלו, או של איש מטעמו ועובדיו, וכן עקב איחור במסירת דבר דואר. עוד נקבע בחוזה, כי בשל כל איחור במסירת דבר דואר מעל שיעור של 3% איחורים בחודשי הקיץ או 8% בחודשי החורף - ישלם הקבלן לרשות פיצויים קבועים, מוסכמים ומוערכים מראש, בסך השווה לכפל הסכום שהוא היה זכאי לקבל מהרשות בעד העברת אותם דברי דואר; בחינת הסטייה תיעשה לפי בדיקה כוללת או לפי מדגם.

- במשך השנים היו איחורים רבים מאוד במסירת דברי דואר (ראה להלן), שבעטיים הפסיקו לקוחות רבים את ההתקשרות שלהם עם שירותי השליחים במרחב דן. בדיקת האיחורים במסירה לא נערכה וממילא לא חייבה הרשות את הקבלן בפיצוי הקבוע והמוסכם שהגיע לה בגינם.

4. הקבלן מגיש לרשות מדי חודש בחודשו חשבונות לתשלום בעד שירותי השליחים שהוא מבצע. הבדיקה העלתה, כי הרשות משלמת לקבלן מיליוני ש"ח בשנה בלא לבדוק את נכונות החשבונות שהוא מגיש לה. הרשות גם אינה בודקת אם הנתונים שהקבלן מוסר מתאימים לנתוני האיסוף והמסירה הנמצאים באגף הכספים. ב-1994 שילמה הרשות לקבלן 6.26 מיליון ש"ח, ובמחצית הראשונה של 1995 - 3.18 מיליון ש"ח. אין לעבור בשוויון נפש על יחס כזה, של חוסר פיקוח ובקרה, לכספים במיליוני ש"ח היוצאים מהקופה הציבורית, ולא זו ההתנהגות המגיעה לציבור מאלה המשמשים נאמניו.

סדרי מסירה

1. למשלוחים המועברים ליעדם מצורפות "תעודות משלוח". הוראות הרשות קובעות, בין היתר, כי השליח האוסף את דברי הדואר מהלקוחות חייב לרשום בתעודת המשלוח את שמו, מספרו, את התאריך והשעה של האיסוף ולחתום במקום שיועד לכך. את דבר הדואר יש למסור לידי הנמען או לאחד מבני ביתו הנראים בני 14 ומעלה. לפני המסירה על השליח להחתים את הנמען או את מיופה כוחו על תעודת המשלוח, ולהקפיד לרשום את שם המקבל ואת שעת המסירה ולחתום בעצמו במקום המיועד לכך.

- לא היה פיקוח מספיק על השליחים ועל הממסרים. הבדיקה העלתה, כי באלפי תעודות משלוח לא מילאו השליחים את תאריך המשלוח ושעת האיסוף, את תאריך המסירה לנמען ואת שעת המסירה, ולא חתמו בעת איסוף הדואר ובעת מסירתו לנמען. משום כך לא היה אפשר לדעת מתי נאספו דברי הדואר, מתי הם נמסרו לנמענים ואם נמסרו במועד. במקצת התעודות לא חתמו הנמענים ולא היה אפשר לוודא שכל המשלוחים הגיעו ליעדם.

2. נוהלי הרשות בנושא תפעול שירותים מהירים קובעים, בין היתר, כי אם דירת הנמען נמצאת נעולה, אין להכניס בשום פנים ואופן את הדואר לתיבת המכתבים של הנמען, אלא אם כן הדבר צוין במפורש בתעודת המשלוח. על השליח להדביק על דלת הנמען הודעה ולרשום בה את מספר הטלפון של המוקד, כדי שהנמען יתקשר בטלפון ויתאם מועד מסירה אחר. עוד קובעים הנהלים, כי לאחר ניסיון המסירה, יעשה המוקד שני ניסיונות להתקשר בטלפון עם הנמען כדי לתאם אתו מועד מסירה אחר.

-- לקוחות רבים התלוננו על הטיפול במסירת דברי הדואר. התלונות נסכו בעיקר על הליקויים האלה: כאשר לא נמצא הנמען בביתו, הושארו דברי הדואר ליד הדלת או בתיבת המכתבים, או בארון החשמל; השליח לא הדביק על דלת הנמען הודעה על דואר מהיר שנשלח אליו; לא נעשה בירור טלפוני עם נמען שכתובתו לא היתה מדויקת, ודברי הדואר הוחזרו לשולח; דברי דואר הוחזרו לשולח אף על פי שהכתובת היתה מדויקת. כן נמצא, שמשלוחים התעכבו במסרים במשך שבוע עד שבועיים, בלא שנעשה ניסיון להתקשר שנית עם הנמען כדי לתאם מועד מסירה אחר.

טיב שירות

הרשות מפעילה שלושה סוגי שליחויות: שליחות עירונית - בתוך העיר; שליחות אזורית - בין שתי ערים שלהן גבול משותף, כגון תל אביב, רמת גן, בני ברק, פתח תקווה; שליחות בין עירונית - בין שני יישובים שאין להם גבול משותף. בכל משלוח אפשר לשלוח דבר דואר שמשקלו עד 20 ק"ג.

הרשות הבטיחה ללקוחותיה את טיב השירות המפורט להלן: שליחות עירונית - כל משלוח שיאסף עד השעה 16:00 יימסר לנמען בתוך שלוש שעות וחצי; שליחות אזורית - כל משלוח שיאסף עד השעה 15:00 יימסר לנמען בתוך ארבע שעות וחצי; שליחות בין-עירונית - כל משלוח שיאסף עד השעה 10:00 בבוקר יימסר לנמען בתוך שבע שעות. משלוחים שלא ייאספו עד השעות האמורות יימסרו למחרת.

עם 7 לקוחות גדולים, מבין 2,490 הלקוחות, עשתה הרשות הסכם מיוחד, שלפיו הפריטים שהם שולחים יימסרו לנמענים בתוך שלושה ימים.

- במקרים רבים לא עמדה הרשות במועדים שהובטחו ללקוחות: בממסרים בתל אביב ובירושלים היו מאות משלוחים שנמסרו לנמענים באיחור של שבועות ואף של יותר מחודש ימים.

בביקורות שעשה מרחב המרכז באפריל ובאוקטובר 1994 נמצאו בכל אחד מן הממסרים בחולון, ברמת גן, בבני ברק, בגבעתיים ובפתח תקווה מאות רבות של משלוחים שמסירתם התעכבה שבועיים ויותר, ולעתים עד כדי חודש וחצי. עוד נמצא בביקורות אלו, כי בתעודות משלוח של משלוחים רבים לא ציינו השליחים את תאריך המשלוח, דבר שהקשה לקבוע את משך העיכוב.

עוד בדצמבר 1992 קבל מנהל מרחב המרכז במכתב למנכ"ל הרשות על אי-מסירת משלוחים על ידי הקבלן בממסר חולון. המנהל ציין במכתבו כי המצב בלתי נסבל והממסר מלא במשלוחים, ולכן החליט לנתק את הממסר מהקבלן ולהפעילו באופן עצמאי. אולם הדבר לא יצא אל הפועל.

- עיכובים במסירה היו גם בשנת 1995. משרד מבקר המדינה בדק את הדוחות שהגישה יחידת המיון המרכזית לממונה על הבקרה והתפעול. הבדיקה העלתה, כי באמצע מאי אותה שנה נמצאו ביחידה 50 משלוחים שחלוקתם התעכבה במשך שבוע עד יותר מחודש ימים.

בין הפריטים שנשלחו בשירותי השליחים היו הזמנות שהוציא בית המשפט העירוני בתל אביב. למסירת הזמנות של בית משפט מבעוד מועד נודעת חשיבות רבה, שכן אי מסירתן לנמען או מסירתן באיחור עלולה לפגוע במהלך המשפט.

- מבדיקת דוחות הבקרים במרחב תל אביב עולה, שהיו עיכובים של שבוע עד שבועיים בחלוקת הזמנות מבית המשפט; מקצתן נמסרו לנמענים לאחר תאריך

המשפט (על עיכובים בחלוקת הזמנות של בתי משפט בידי דוורים, ראה בדוח שנתי 44, עמ' 809).

נוכח הממצאים האמורים לעיל, מן הראוי שהרשות תשקול את המשך ההתקשרות עם הקבלן.

תלונות

1. בשנים 1990 - 1994 גדל במידה ניכרת מספר התלונות של לקוחות על הטיפול בשירותים המהירים. במהלך חמש השנים האמורות גדל מספר דברי הדואר ב-48%, מ-2 מיליון ל-2.97 מיליון, ואילו מספר הלקוחות שהתלוננו גדל ב-533%, מ-610 ל-3,803, כלומר פי עשרה ויותר לעומת הגידול במספר דברי הדואר. למעשה מספר התלונות גדול יותר, שכן לא נכללו בשיעור האמור תלונות בטלפון למוקדים, שהן רוב התלונות. תלונות קשות על טיב השירות היו גם במהלך 1995.

2. לרשות הגיעו מאות תלונות של לקוחות על רמה ירודה של שירותי השליחים. התלונות היו בעיקר בנושאים האלה: הרשות אינה עומדת בלוח הזמנים שפרסמה ויש משלוחים שנמסרים באיחור המגיע עד לשבועות; משלוחים הולכים לאיבוד, ושירות "מסירה כפולה" או "הבא לי" פועלים חלקית בלבד. היו לקוחות ששבו והתלוננו, אולם הרשות לא נקטה צעדים לשיפור המצב. להלן שתי דוגמאות:

(א) אחד הלקוחות הגדולים של הרשות, השולח יותר מ-1,000 משלוחים בחודש, התלונן באוקטובר 1994 לפני מנכ"ל הרשות, כי מצב התלונות מצד לקוחותיו מחמיר והולך וכי יש איחורים עד 15 יום בקבלת הפריטים, מרביתם מתל אביב.

(ב) בנובמבר 1993 התלונן לקוח מתל אביב על עיכובים בחלוקת חבילות ספרים לנמענים, בעיקר בירושלים. בעקבות תלונתו, הסכימה הרשות להחזיר לו את דמי המשלוח ששילם בעד כ-200 מבין 400 משלוחים, לאחר שנמצא שחבילות רבות נמסרו לתעודתן 8-10 ימים אחרי שיגורן. מרחב תל אביב והמוקד בירושלים האשימו זה את זה באחריות לאיחורים אלה. בינואר 1995 שב אותו לקוח והתלונן, כי באוקטובר 1994 שלח יותר מ-2,000 חבילות אולם מאות מהן לא הגיעו ליעדן במועד; קצתן הגיעו באיחור של יותר מעשרה ימים, ואופן הטיפול בחלוקת החבילות לא היה תקין. לדבריו, פגע הדבר בשמו הטוב. אגף התפעול בדק את התלונה ומצא, כי 900 דברי דואר של לקוח זה עוכבו בירושלים יותר מעשרה ימים.

הבדיקה שעשה משרד מבקר המדינה העלתה, כי בינואר 1995 דרש הלקוח שהרשות תמציא לו את התאריכים שבהם נמסרו 2,000 החבילות לנמענים, כדי שידע כמה מהם לא הגיעו במועד וכמה הגיעו במועד. דרישתו של הלקוח לא נענתה, הוא דרש שוב ושוב, אולם לא נענה. בפברואר אותה שנה הסכימה הרשות להחזיר ללקוח האמור את דמי המשלוח של 200 מבין 900 הפריטים שהתעכבו יותר מעשרה ימים.

3. בשל רמת השירות הירודה, רק כ-1,100, (כשני שלישים) מבין 1,700 הלקוחות שהיו רשומים בתל אביב ובגוש דן בינואר 1994, השתמשו בשירותי השליחים של הרשות; מאז ועד יוני 1995 פחת מספר הלקוחות הפעילים והגיע ל-775 בלבד.

סדרי פיקוח

1. עוד ב-1990 הכינה הרשות תכנית להרחבה ניכרת של שירותי השליחים בארץ. ואמנם, מספר המשלוחים שהועברו בשירותי השליחים מאז 1990 ועד סוף 1994 גדל מ-2 מיליון ל-2.97.

מיליון (ב-48%). תכנית ההרחבה חייבה את הרשות להיערך לכך מבעוד מועד, ובייחוד להקים גוף מרכזי בעל סמכויות שיפעיל את השליחים ברחבי הארץ.

- הבדיקה העלתה, כי מאז הקמת השירותים המהירים ב-1988 לא הקימה הרשות גוף כאמור שיטפל במערכת הדואר המהיר, וכל מרחב פעל באופן שונה, כראות עיניו, בלא תיאום בין המרחבים; כתוצאה מכך נפגע השירות שניתן ללקוחות. רק בינואר 1995, בעקבות השיבושים הקשים שהיו בהפעלת השירותים המהירים, הקימה הרשות יחידה ארצית ושמה "קו עסקים שירותים מהירים" (קעש"מ).

2. כדי להבטיח פיקוח על חלוקת הפריטים הונהג, החל במאס 1995, במסר שבבית המיון המרכזי דיווח על פריטים המתעכבים בו. בכל יתר המוקדים והמסרים לא הונהג הדיווח. אמנם שני עובדי קעש"מ והמרחבים עושים בקרה ב-71 המוקדים והמסרים ברחבי הארץ, אולם תדירות בדיקות אלו - פעם בשלושה חודשים בממוצע - אין בה כדי להבטיח פיקוח שוטף על פעולות המוקדים.

מחשוב

1. שירות השליחים כולל מערכות מחשוב אחדות: מערכת בקרת פריטים, הקוראת את מספרי הברקוד שעל החבילות; מערכת שבה מקלידים את תעודות המשלוח ורושמים את פרטיהן (מספר התעודה, שם השולח, שם הנמען, תאריך האיסוף והמסירה וכו'); ומערכת המנהלת את מוקד השליחים - מסדירה את עבודת השליחים ואת מועדי הביקור אצל הלקוחות. באגף הכספים מתנהלת מערכת ממוחשבת הסופרת את תעודות המשלוח, מחשבת את המחירים, ומכינה את החיובים לכל מנוי.

2. כדי להבטיח תפעול תקין של שירות השליחים, דרוש שמערכת ממוחשבת תבטיח את אלה: מעקב שוטף אחר איסוף המשלוחים, אחר מסירתם לנמענים, ואחר עמידה בלוח הזמנים; מתן מענה שוטף ומהיר לפניות ולבירורים של הלקוחות; הכנה מדויקת ושיטתית של חיובי הלקוחות, ומעקב אחרי הגבייה.

- הבדיקה העלתה, כי אין פיקוח ובקרה מלאים אחרי התחנות שהמשלוח עובר מאיסופו ועד מסירתו לנמען, וכאשר הוא מתעכב אי אפשר לדעת היכן הוא; וכי אין קשר בין המערכת הרושמת את הפעולות שנעשו לכל אחד מן הלקוחות לבין מערכת הגבייה.

3. בדיקת תפעול המערכות הממוחשבות העלתה:

-- (א) במהלך 1994 ובתחילת 1995 היו תקלות רבות במערכת הממוחשבת שלא אפשרו הקלדת תעודות משלוח, עריכת בירורים ללקוחות, והכנת החיובים ללקוחות. בינואר 1995 אף היתה תקלה במערכת ובעקבות זאת לא נקלטו בה נתונים ויש שאבדו נתונים שהוזנו למחשב.

- (ב) לא היה אפשר לשלוח ממערכת מוקד השליחים נתונים על השנים שלפני 1994, ואף לא על החודשים הראשונים של אותה שנה. כתוצאה מכך לא היה אפשר לבדוק את חשבוניות הלקוחות ולטפל בפניותיהם.

-- (ג) הנתונים על התפוקות ועל ההכנסות, לפי דיווחי הקבלן, לפי דיווחי המוקדים ולפי דיווחים של אגפי הכספים והתפעול, היו שונים אלו מאלו.

בתשובתה למשרד מבקר המדינה הודיעה הרשות, כי הליקויים בתפעול המערכות הממוחשבות תוקנו.

גבייה

1. הרשות נותנת אשראי ללקוחות שירותי השליחים שלה המעוניינים בכך. אגף הכספים מוציא ללקוחות אלו דוחות חודשיים על השליחויות שבוצעו במהלך החודש, ודורש תשלום בתוך 20 יום מקבלת הדוח. הלקוח יכול לשלם את החשבון בהוראת קבע בבנק, או לפי דרישה לתשלום.

- הרשות לא הקפידה לגבות במועד את הסכומים המגיעים מהלקוחות. לכן הצטברו חובות בסכומים ניכרים: ביום 31.5.95 הסתכמו חובות הלקוחות של שירותי השליחים ב-2.24 מיליון ש"ח, מזה 1.23 מיליון ש"ח (55%) מהשנים 1989 - 1994 (עד מאי), וכ-1 מיליון ש"ח בתקופה ממאי 1994 עד אמצע שנת 1995.

- במאי 1995 היו החובות לשירותי השליחים 70% מכלל החובות לרשות, ומספר הלקוחות החייבים בעד שירותים אלה הגיע ליותר מ-80% מכלל הלקוחות של הרשות.

- מתחילת 1994 ועד למועד הביקורת, יוני 1995, מחקה הרשות חובות קודמים של לקוחות לשירותי השליחים בסך 430,000 ש"ח בקירוב (חובות אבודים). ב-1995 נגבו חובות בסך 1.1 מיליון ש"ח משנים קודמות, ואילו חובות אחרים בסך 1.05 מיליון ש"ח הועברו לטיפול של הלשכה המשפטית של הרשות.

-- נמצאו לקוחות שלא פרעו את חובם במשך שישה חודשים ועד יותר משנתיים, ואף על פי כן המשיכה הרשות לספק להם שירותי שליחים.

-- 2. הבדיקה העלתה, כי עשרות לקוחות קיבלו חשבונות שלא היו אמינים. לקוחות העלו טענות רבות בדבר שליחויות שלא בוצעו או חיובים לא נכונים.

3. תביעות משפטיות נגד חייבים ראוי שיוגשו בתוך זמן סביר מהיווצרות החוב, שכן השהיה עלולה לגרום לאי-גביית החוב מסיבות שונות, כגון: קשיים באיתור החייב; פירוק החברה החייבת; אבדן מסמכים; חוסר אפשרות לקבל משליחים, עקב תחלופה גבוהה, תצהירים בדבר ביצוע השליחויות, לשם הגשה לבית המשפט.

- בדיקה שעשה משרד מבקר המדינה במאי 1995 העלתה, כי יותר מ-600 לקוחות לא שילמו את המגיע מהם במשך שישה חודשים ומעלה; נגד 340 מהם הוגשו תביעות לבית המשפט. רבות מהתביעות הוגשו רק כשנתיים לאחר היווצרות החוב.

- נגד 164 לקוחות אחרים, בהם חברות, לא הוגשה תביעה, מאחר שבמהלך הזמן שחלף התפרקה החברה, או שהלקוח שינה כתובת ולא אותר; חובותיהם של כל אלה נמחקו - 150,000 ש"ח מהסכום של 500,000 ש"ח שהרשות מחקה.

4. תעודות המשלוח המצורפת לכל משלוח משמשת אסמכתה לדרישת התשלום מהלקוח. בבדיקה שעשה משרד מבקר המדינה במאי 1995 ביחידת השירותים המהירים בתל אביב נמצא, כי תעודות משלוח, בעיקר משנים קודמות, לא אוחסנו כראוי והן מונחות בערבוביה. היה קשה למצוא תעודות לצורך הצגתן ללקוחות שדרשו לעיין בהן או לצורך הצגתן בבית המשפט. הלשכה המשפטית של הרשות ביטלה עשרות תביעות נגד חייבים מאחר שלא היה אפשר למצוא את תעודות המשלוח.



רשות הדואר מקיימת החל משנת 1988 שירותי שליחים להעברה מהירה של דברי דואר. בשירות זה עומדת הרשות בתחרות עם חברות פרטיות העוסקות בתחום זה. לביצוע השירות במרחב דן התקשרה הרשות בהסכם עם קבלן שזכה במכרז והוא התקשר, בניגוד לחוזה, עם קבלן משנה המבצע את העבודה בפועל.

הביקורת העלתה ליקויים רבים בהפעלת השירות, הקשורים בטיב השירות ללקוחות ובאמינותו, דבר שגרם לריבוי תלונות של לקוחות, ורבים מהלקוחות ניתקו את הקשר עם הרשות. הבקרה על פעולותיו של הקבלן ועל התשלומים ששולמו לו היתה מצומצמת מאוד. לדעת מבקר המדינה, נוכח הממצאים שהובאו לעיל, על הרשות לנקוט את כל הצעדים למיצוי זכויותיה על פי החוזה עם הקבלן.

מאות רבות של לקוחות צברו חובות שהגיעו באמצע 1995 לכ-2.25 מיליון ש"ח. מרבית החובות היו בני שנה עד חמש שנים. מקצת החייבים לא אותרו ולכן לא יכלה הרשות לתבוע אותם. מ-1994 עד אמצע 1995 היא נאלצה למחוק 500,000 ש"ח ממצבת החובות.

התנהגות הרשות בהפעלת השירות מצביעה על רשלנות חמורה עד כדי פגיעה קשה באמון הציבור בשירות. קל יותר לשמור על אמון מלרכוש שוב אמון שאבד. לדעת מבקר המדינה, על רשות הדואר לפעול בהקדם לתיקון הליקויים שהועלו ולעשות בדיקה כלכלית ומינהלית יסודית של שירותי השליחים ושל ההתקשרות עם הקבלן, כדי לעמוד על מידת הכדאיות שבהפעלת שירות השליחים במתכונתו הנוכחית ולהסיק מכך את המסקנות הדרושות.