

29.06.2020

לכבוד
מר זיו ברק
מנהל האסדרה
חברת דואר ישראל
באמצעות דוא"ל zivb@postil.com

שלום רב,

הנדון: נגישות שירותי הדואר בכפרים הבדואים בנגב

סימוכין: מכתבינו מיום 27.04.2020 ויום 13.05.2020, תשובתכם מיום 10.5.2020 ויום 31.05.2020

1. קיבלנו בתודה את תשובתכם לפנייתנו שבנדון מיום 30.05.2020.
2. יוער כי, ובהתאם למכתבכם מיום 27.04.2020, חברת דואר ישראל הינה חברה ממשלתית, פועלת מתוקף רישיון כללי שהוענק לה על ידי שר התקשורת. לפי התקן, שחברת דואר ישראל מחויבת לו, נקבע, בין היתר, כי ישנו מרחק אווירי מרבי מכל בית-אב ביישוב ליחידת דואר והינו 1,500 מטר. במציאות, וחרף הקבוע בתקן, אין יישוב לזה, במיוחד בכפרים המוכרים בנגב. נא להתייחס לנקודה זו בתשובתכם.
3. לעניין הנגישות, יצוין כי, ולאחר בדיקה שערכנו אודות המצב בשטח, עלו מספר סוגיות כלהלן:
 - א. בסעיף 1 לתשובה נכתב כי "פרויקט הכרטיסים הנטענים לאוכלוסיית מקבלי קצבאות זקנה החל בסוף חודש מרץ ..", האם במסגרת פרויקט זה מתוכננת הרחבת אוכלוסיות היעד של מקבלי הקצבאות, כך שהיא תורחב על כלל מקבלי הקצבאות כגון ילדים, דמי אבטלה, נכות וכו'?
 - יובהר כי, מבדיקתנו בשטח עלה כי הצורך הינו שווה עבור כלל אוכלוסיות מקבלי קצבאות, ולא רק זכאי קצבאות זקנה.
 - ב. בסעיף 2 לתשובה, נכתב כי הופצו 40,000 כרטיסים נטענים ל"אוכלוסיית היעד". נא להעביר אלינו נתונים בנוגע ליישובים שאלהן חולקו כרטיסים הללו, מספר הכרטיסים מתוכם אשר אכן הופעלו, ומידת השימוש בהם לאחר מכן. בנוסף, נא להגדיר מה היא אוכלוסיית היעד, ומי נמנה עליה.
 - ג. מקבלי הכרטיס הנטען הינם לרוב, עד כה, קשישים ואינם דוברי השפה העברית, ואשר רובם לא ידעו איך לתפעל את הכרטיס, על כן נאלצו לפנות למוקד הטלפוני של הדואר על מנת לקבל

הדרכה בהתאם. אך, ולפי הנתונים שקיבלנו, אין שירות לקוחות במוקד הטלפוני אשר מספק מענה בשפה הערבית (שפת האם של אוכלוסיית היעד). בנוסף לכך, אנשים שפנו לשירות הלקוחות הופתעו לגלות שחויבו על ערך דקה בשיחה למוקד הטלפוני כערך דקת שיחה לחו"ל.

על פי כן, אנו דורשים לספק שירות לקוחות נגיש באמצעות המוקד הטלפוני כך שיהא בשפה הערבית, על מנת לספק מענה הולם עבור תושבי הכפרים הבדואים בנגב.

בנוסף לכך, אנו דורשים כי החיוב על ערך דקת שיחה למוקד הטלפוני לשירות הלקוחות יהא שווה לערך דקה בשיחה רגילה.

ד. האם בתכנית העבודה לקראת פרויקט "הכרטיסים הנטענים", ישנה התייחסות להצבת עמדות הסברה ביחידות הדואר אודות תפעול הכרטיס הנטען במקום פנייה למוקד הטלפון של בנק הדואר (סעיף 6 לתשובה)? והכל כתחליף לעמידה בתור הרגיל ולפי הצורך.

ה. בסעיף 5 לתשובה, צוין כי "אין לחברה היערכות פרטנית לגבי אזור מסוים או סוג יישוב מסוים" אמירה כשלעצמה בעייתית ומפלה, וחרף כך צוין כי נערך "פיילוט באמצעות עמותות שונות אשר הביאו את דבר המידע על החלוקה ללקוחות הרלוונטיים". נא להמציא עבורנו את הקול הקורא של פיילוט זה, עקרונות הפיילוט, היקפו וההנחיות במסגרתו.

ו. מהבדיקה שערכנו עלה כי, במהלך השבוע 14.06.2020 עד 20.06.2020, יחידת הדואר ברהט שמשרתת יותר מכ-65,000 תושבים נסגרה מאחר ונמצאה פקידה נשאת בנגיף הקורונה, והתושבים נאלצו לנסוע ליחידת דואר בבאר שבע על מנת לקבל את השירות. איך דואר ישראל מתמודד עם סיטואציה מסוג זה, ואיך ניתן מענה הולם לצרכי התושבים שמופלים לרעה כתוצאה מסגירת יחידות דואר והשארתם ללא שירות בתקופה קריטית זו?

ז. כמו כן, עולה כי מוצבות יחידות דואר נע רבות בבאר שבע וערד ויישובים אחרים, וזאת לפי הרישיון הכללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים, דבר אשר מעיד כי ניתן ליישם שירות זה, האם נשקלת האפשרות של הצבת דואר נע לכל הפחות בכפרים המוכרים הבדואים בנגב, והכל לאור המצב הבריאותי ששורר במדינה עקב התפשטות נגיף הקורונה?

לטיפולכם הדחוף, נודה.

בכבוד רב,

איה חאג' עודה, עורכת-דין

העתק:

מר נתנאל כהן, מנכ"ל משרד התקשורת, פקס: 02-6240321

מר דני גולדשטיין, מנכ"ל דואר ישראל בע"מ, פקס : 076-8872802