

# דו"ח שירות לקוחות שנת 2023



ליאת ברזילי

נציבת תלונות הציבור

## תוכן העניינים

2	..... תוכן העניינים
3	..... הקדמה
5	..... כללי
7	..... שירות פנים ארצי
8	..... השירות הבינלאומי:
9	..... מכתב רשום בארץ
11	..... חבילה בארץ
13	..... דואר שליחים
16	..... יחידות דואר
18	..... חלוקת דואר
20	..... שירות "דואר עוקב"
22	..... שירות EMS לחו"ל + פלטינום

## הקדמה

חברת דואר ישראל הינה חברה בבעלות ממשלתית הפועלת בהתאם להוראות חוק הדואר, התשמ"ו-1986, ובהתאם להוראות הרישיון הכללי שניתן לה על ידי שר התקשורת.

החברה עוסקת בשלושה תחומי עיסוק מרכזיים: משלוח דואר, שירותים כספיים וסחר מקוון. שירותי החברה ניתנים באמצעות כ-4,000 עובדים, 400 יחידות דואר וכ-630 מרכזי מסירת חבילות.

בשנים האחרונות החברה התמודדה עם משבר כספי חמור אשר נבע, בין השאר, מירידה מתמשכת בשירותי הדואר המסורתי וחוסר התאמה בין כללי האסדרה החלים על החברה לבין הביקוש לשירותים. בשנת 2022 גובשה תכנית הבראה לחברה בשיתוף של משרדי האוצר והתקשורת, רשות החברות הממשלתיות, ההסתדרות, ארגון העובדים והנהלת החברה.

במסגרת התכנית, החברה נדרשת לצמצם את מצבת העובדים ב-1,050 תקנים (כ-20% מהעובדים) ובהתאמה לצמצם את מס' יחידות הדואר, צמצום תדירות חלוקת הדואר, צמצום פעילות שירותי הדואר נע ועוד.

במקביל, בוצעו שינויים במתכונת התחרות בשוק הדואר ועודכנו תעריפים שונים למשלוח דואר ותעריפי השירותים הכספיים.

בשנת 2023, החברה עסקה בשיפור השירות לציבור, יישום תכנית ההבראה, גיבוש אסטרטגיית עסקית ויישומה, והפרטת החברה בהתאם להחלטת הממשלה.

בכדי לתקן ליקויים שעלו מפניות הציבור ולשפר את שירותיה לציבור לקוחותיה, ננקטו, בין השאר, הפעולות הבאות:

הקמת אגף שירות שמטרתו לגבש תהליכי שירות מרכזיים, גיבוש אסטרטגיית שירות וגיבוש מדדי שירות וניטורם.

הפעלת מכונת מיון חדשה לפריטי סחר מקוון (חבילות) ורכש של מכונה נוספת אשר תיכנס לשירות בשנת 2025.

רכש כלי רכב חדשים לשינוע דברי דואר.

שדרוג התשתית המחשובית של מוקדי שירות הלקוחות.

הטמעת מערכת קשרי לקוחות חדשה במוקד שירות הלקוחות.

שדרוג המערכת לזימון תורים ליחידות הדואר.

השקת ערוצי פניה חדשים למוקדי שירות הלקוחות (whatsApp, מענה קולי).

מתן שירותים דיגיטליים חדשים בעולם הדואר (לרבות משלוח מכתב דיגיטלי) ובעולם הבנקאות והפיננסיים.

פתיחת יחידות דואר חדשות לשם שיפור השירות לציבור (כגון יחידת דואר חדשה במודיעין).

ברבעון האחרון של שנת 2023 החברה נדרשה להתמודד עם השלכות מלחמת "חרבות ברזל" על תושבי עוטף עזה וקו העימות בצפון. במסגרת זו החברה מספקת שירותים ייחודיים לתושבים המפונים ולאלו אשר ממשיכים להתגורר באזורים אלה:

העברה מרוכזת של דברי דואר לאתרי המפונים וחלוקתם.

השקת שירות "דואר עוקב" חינם למפונים באמצעות מוקד השירות הטלפוני ואתר החברה.

מתן שירותי אשנב ניידים (על גבי רכב) באתרי המפונים.

הפצת גלויות "דרישת שלום" לחיילים בכל הארץ.

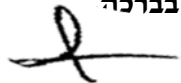
מסירת חבילות במרכזי מסירה ייעודים שהוקמו ביישובים סמוכים (כגון אשקלון וראש פינה).

המשך פעילות יחידות הדואר ביישובים שפנו (כגון קרית שמונה, שדרות ומוא"ז אשכול).

פעולות החברה, כפי שתוארו לעיל, ופעולות רבות אחרות, הביאו לירידה בשיעור של 6% בכמות התלונות ביחס לשנת 2022 (שנה שלישית ברציפות של ירידה), וכן ירידה בכמות התלונות לנציבות פניות הציבור במשרד מבקר המדינה.

בשנת 2024, החברה ממשיכה במאמצי שיפור השירות והתאמתו לסביבה העסקית ולצרכים השונים של לקוחותיה.

**בברכה**



ליאת ברזילי  
נציבת פניות הציבור  
חברת דואר ישראל

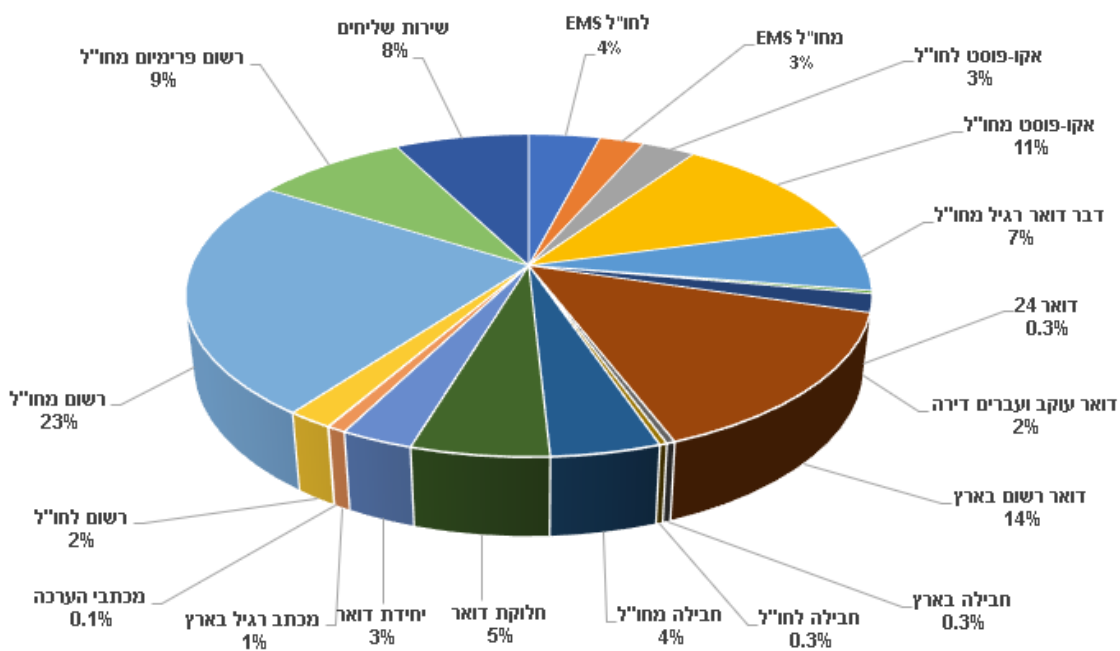
בשנת 2023, נתקבלו מקהל הלקוחות 282,257 פניות. חלה ירידה של 6% ביחס לאשתקד.

34% מהפניות הן בנושא שירות פנים ארצי.

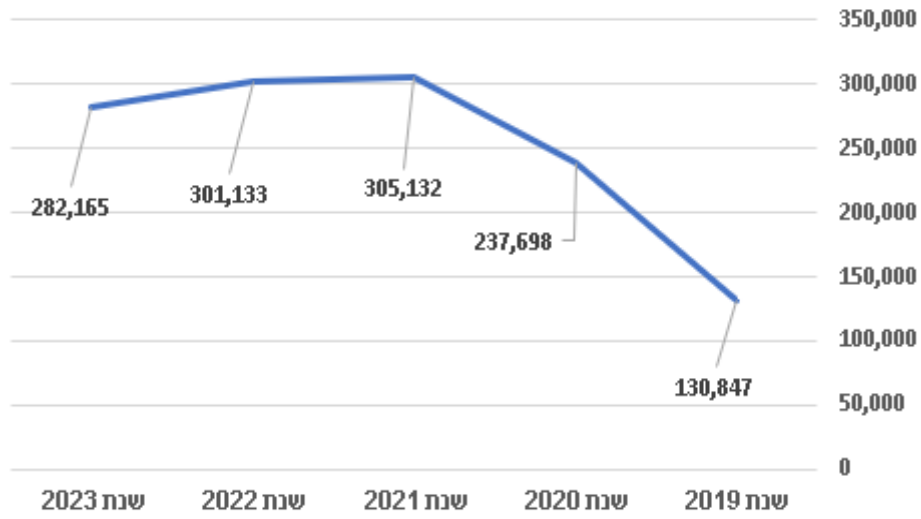
66% מהפניות הן בנושא השירות הבין לאומי:

- בדואר בין לאומי נכנס: 57% מסך כל הפניות
- בדואר בין לאומי יוצא: 9% מסך כל הפניות

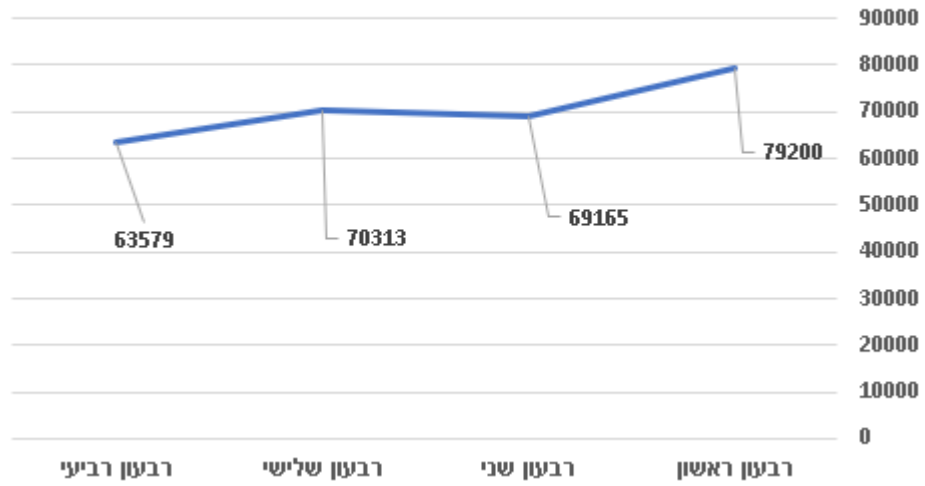
## התפלגות הפניות לפי שירות



### שינוי מגמות במהלך השנים



### שינוי מגמות במהלך שנת 2023



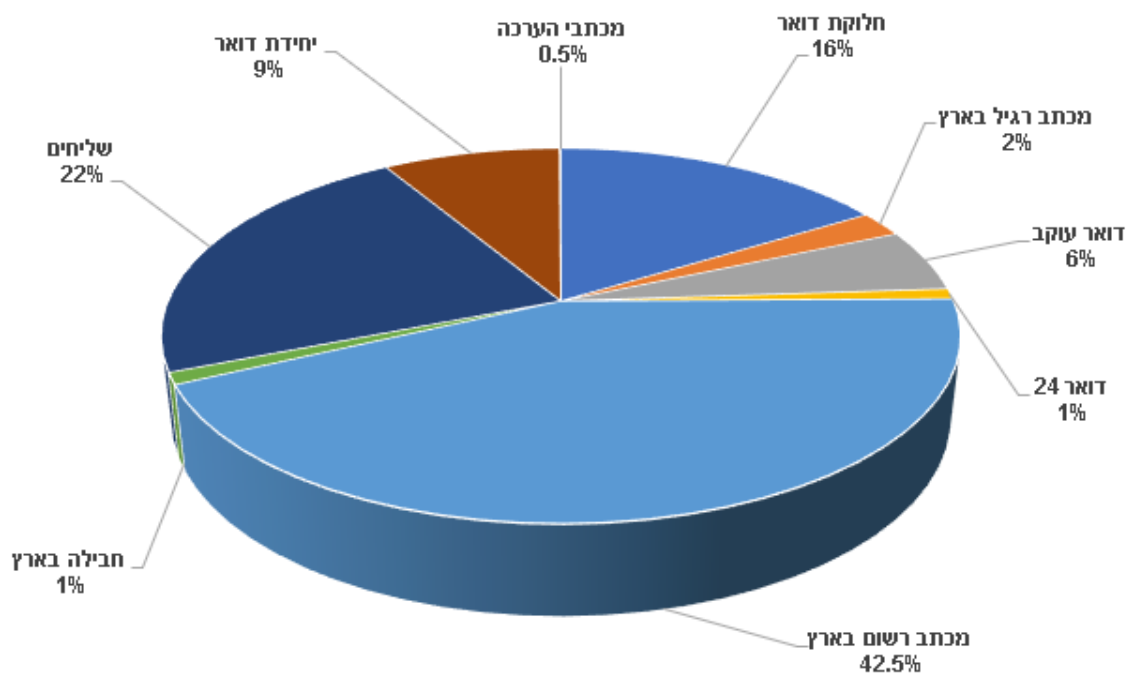
## שירות פנים ארצי:

במכלול השירותים בפנים הארץ, בשנת 2023 התקבלו 95,111 פניות.

עליה של 8% לעומת אשתקד.

להלן השינויים לפי קווי מוצר/ שירות:

שינוי % בהשוואה לאשתקד	2023	% מסך פניות דואר פנים ארצי	
שינוי קל	21,273	22%	מהיר אקספרס ושליחים
8%	8,138	9%	יחידות דואר
-10 %	849	1%	דואר 24
14%	15,455	16%	חלוקת דואר
12%	41,090	42.5%	מכתב רשום בארץ
-19 %	5,164	6%	דואר עוקב
-2 %	952	1%	חבילה בארץ
121%	2,119	2%	מכתב רגיל/ צרור בארץ
61%	71	0.5%	מכתבי הערכה
8%	95,111	100%	סך הכל



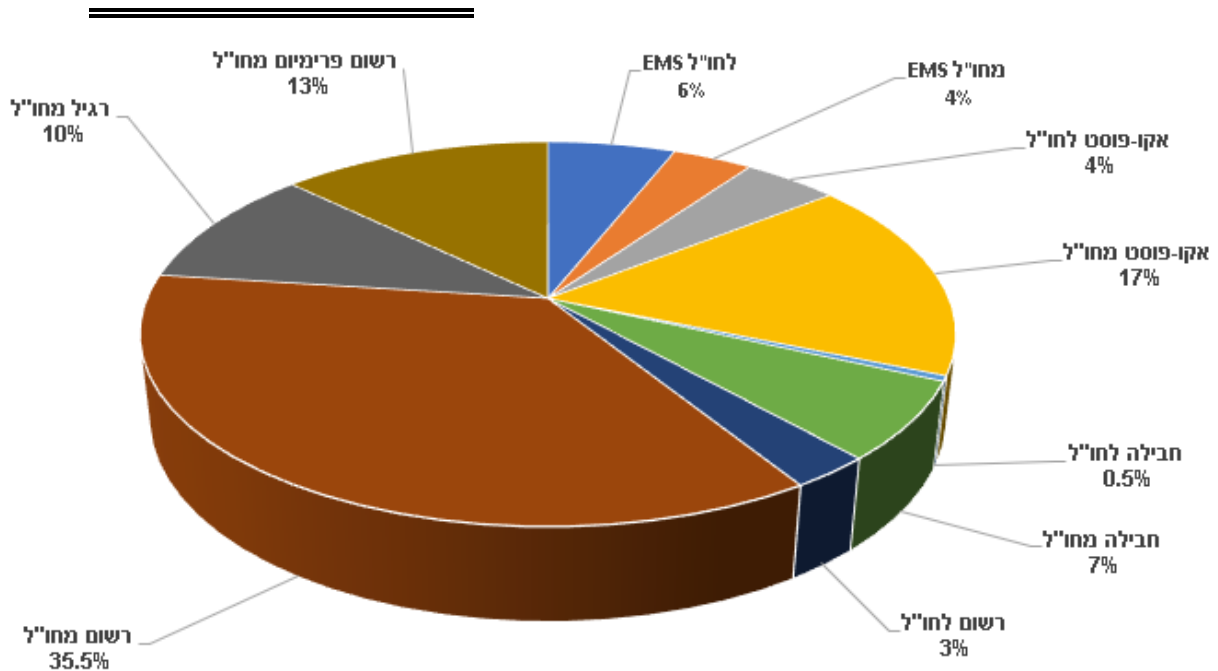
# השירות הבינלאומי :

בשירות הבינלאומי התקבלו 187,146 פניות.

ירידה של 12% לעומת אשתקד ( 25,669 פניות פחות).

להלן השינויים לפי קו מוצר / שירות :

שינוי בהשוואה לאשתקד %	2023	% מסך פניות דואר בינלאומי	
50%	8,471	5%	אקו פוסט לחו"ל
55%	11,318	6%	EMS לחו"ל
-46 %	831	0.5%	חבילה לחו"ל
-4%	5,159	3%	מכתב רשום לחו"ל
- 14%	31,762	17%	אקו פוסט מחו"ל
-15%	7,085	4%	EMS מחו"ל
-24 %	12,292	7%	חבילה מחו"ל
- 36%	67,261	35.5%	מכתב רשום מחו"ל
-1 %	18,973	10%	מכתב רגיל מחו"ל
-39 %	23,994	13%	רשום פרימיום מחו"ל
- 24%	187,146	100%	סך הכל

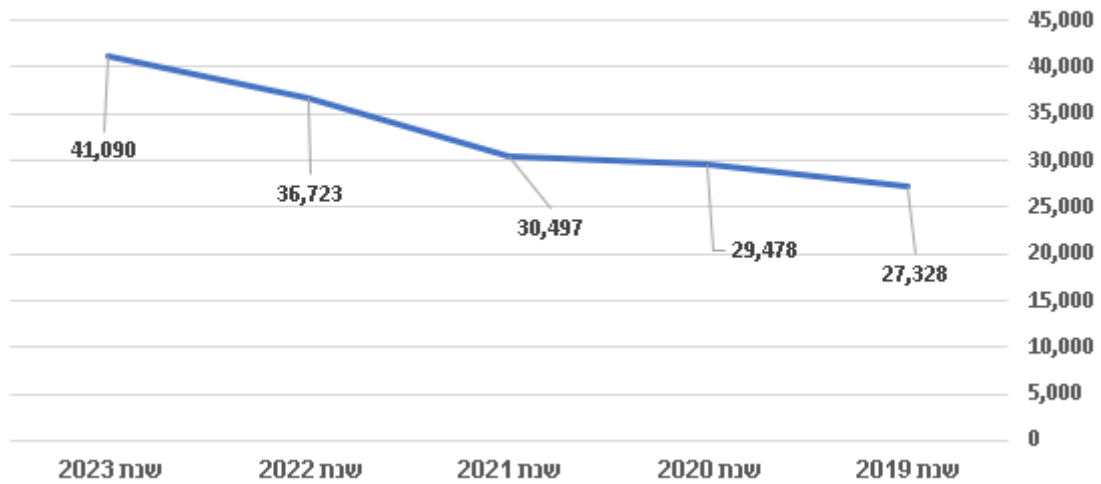




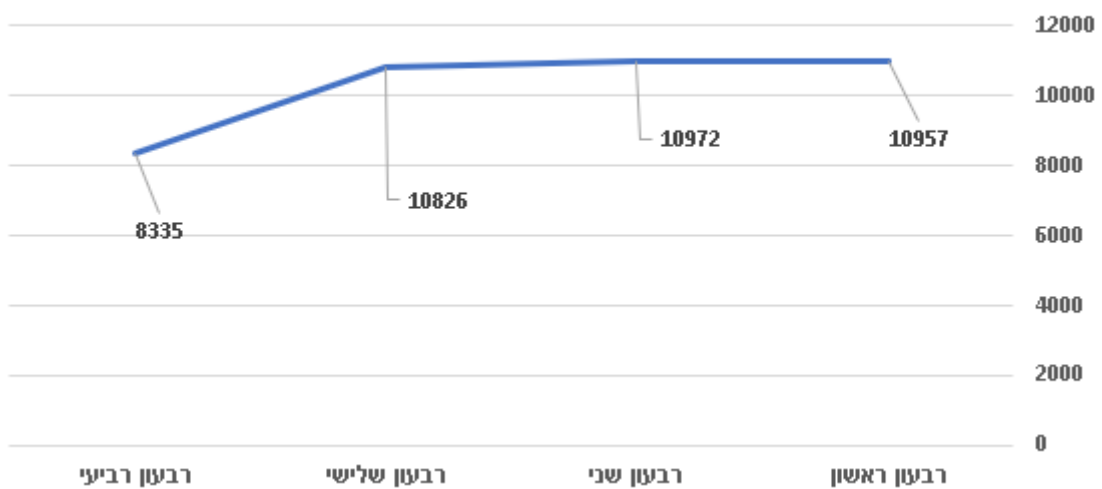
## מכתב רשום בארץ

במהלך שנת 2023 התקבלו 41,090 פניות לקוחות בנושא מכתבים רשומים בארץ, המהוות 43% מסך הפניות בנושא השירות הפנים ארצי. חלה עליה של 12% לעומת אשתקד (4,367 פניות יותר).

### שינוי מגמות במהלך השנים



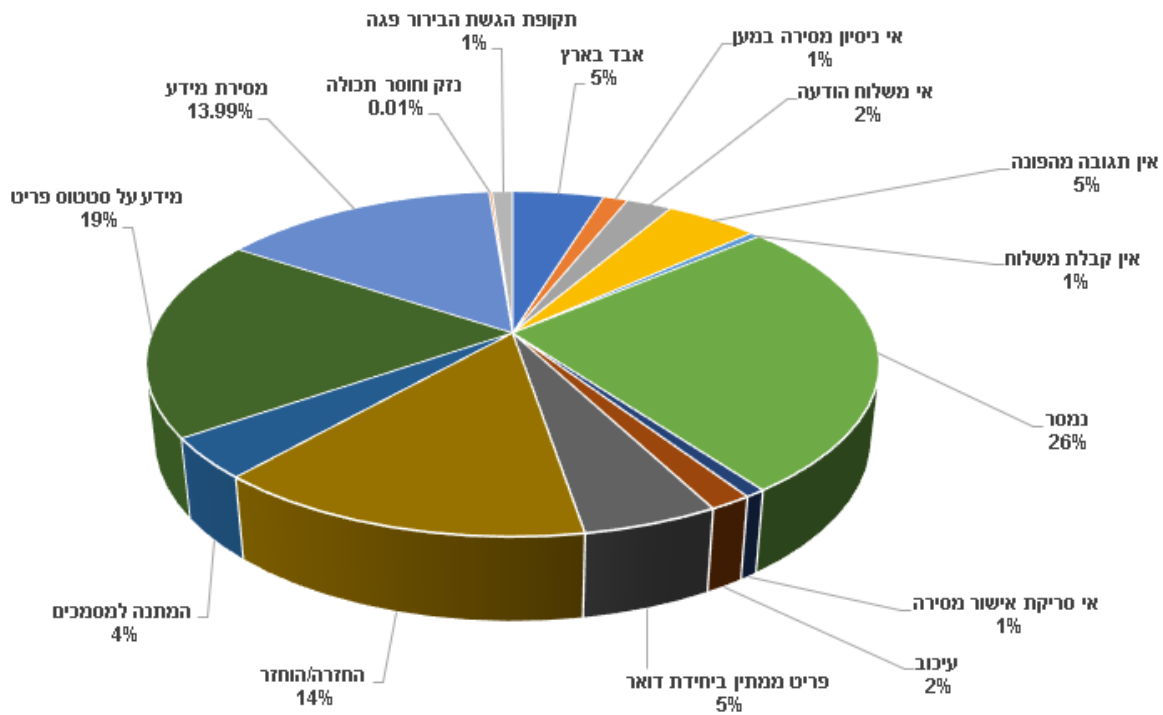
### שינוי מגמות במהלך שנת 2023



# פניות שהטיפול בהן הסתיים במהלך השנה:

בנושא דואר רשום הסתיים הטיפול ב-42,454 פניות.

## התפלגות הפניות לפי סיבת סגירה



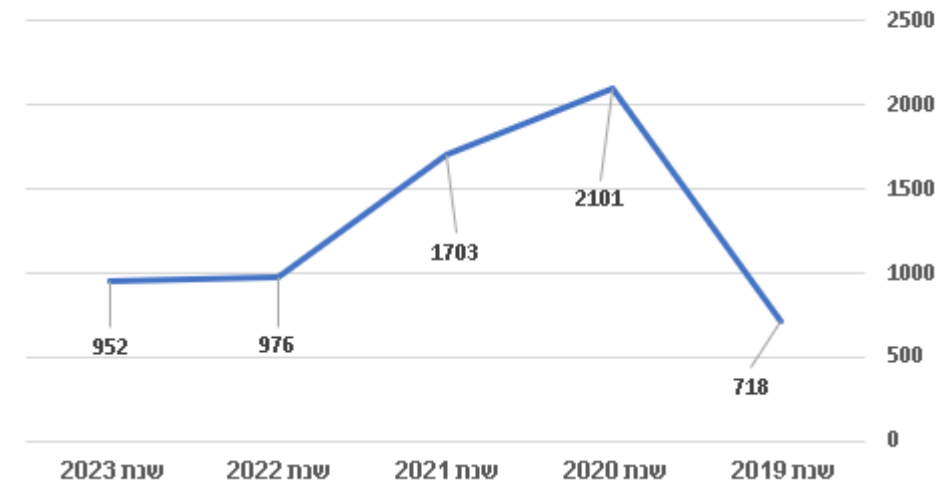
לא מוצדק - 87%

מוצדק - 13%

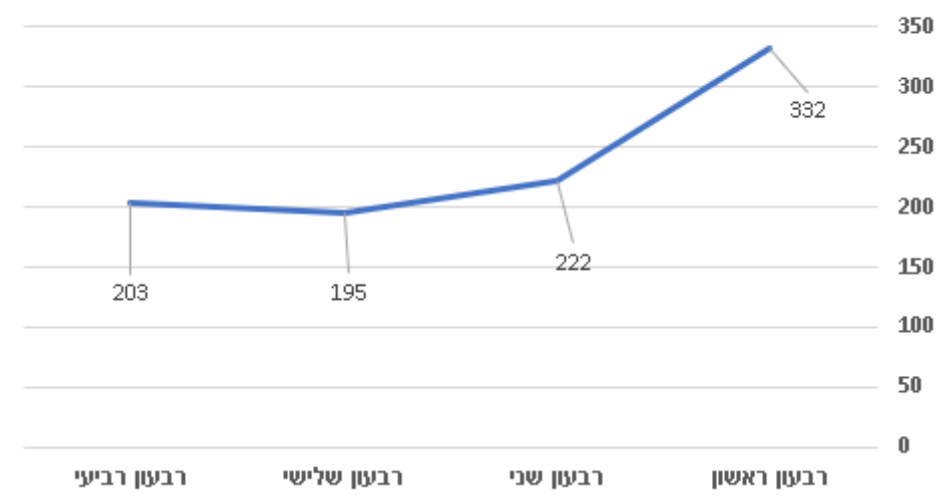
## חבילה בארץ

במהלך שנת 2023 התקבלו 952 פניות לקוחות בנושא חבילות בארץ, המהוות כאחוז אחד מסך הפניות בשירות הפנים ארצי. חלה ירידה של 2% לעומת אשתקד (24 פניות פחות).

### שינוי מגמות במהלך השנים



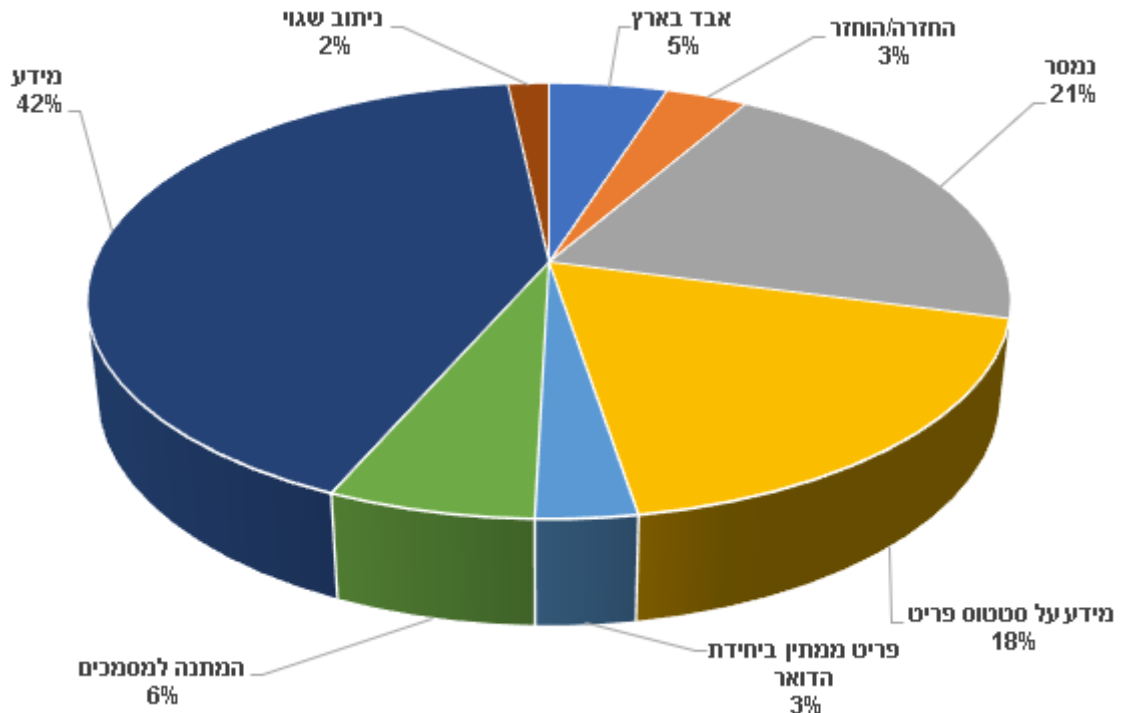
### שינוי מגמות במהלך שנת 2023



## פניות שהטיפול בהן הסתיים במהלך השנה:

בנושא חבילה בארץ הסתיים הטיפול ב- 1,466 פניות.

### התפלגות הפניות לפי סיבת סגירה



לא מוצדק - 87%

מוצדק - 13%

## דואר שליחים

במהלך שנת 2023 התקבלו 21,273 פניות לקוחות בגין שירותי שליחים, המהוות 22% מסך הפניות בשירות הפנים ארצי.

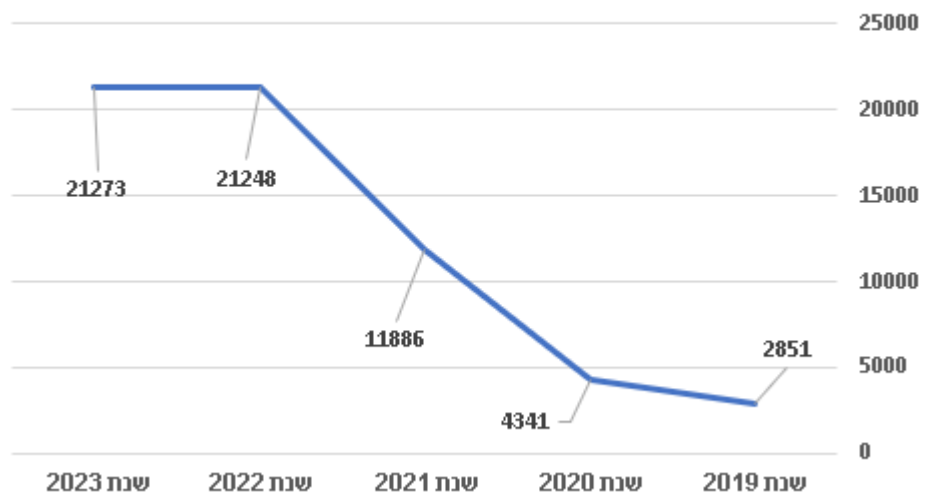
בשירות מהיר מאשנב לדלת התקבלו 9,455 פניות.

בשירות מהיר מדלת לדלת התקבלו 11,818 פניות.

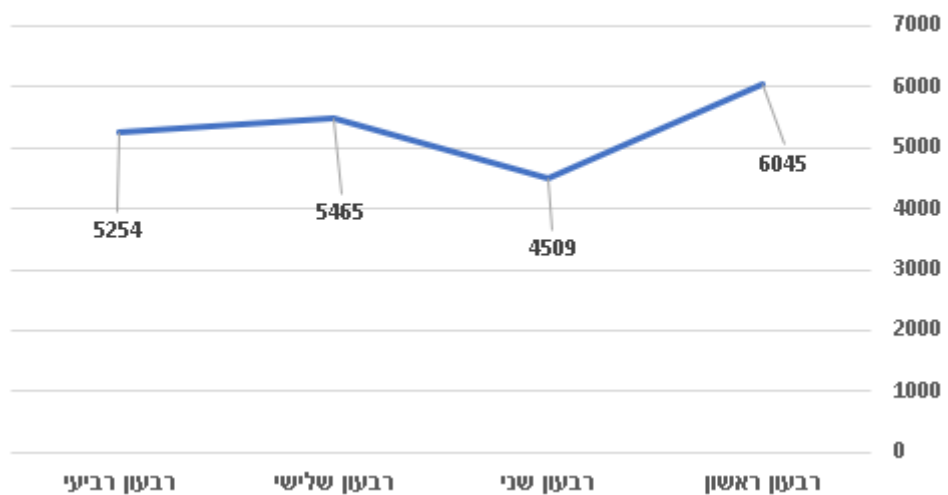
קליק 2 פוסט – 0 פניות.

חל שינוי קל לעומת אשתקד (25 פניות יותר).

### שינוי מגמות במהלך השנים



### שינוי מגמות במהלך שנת 2023



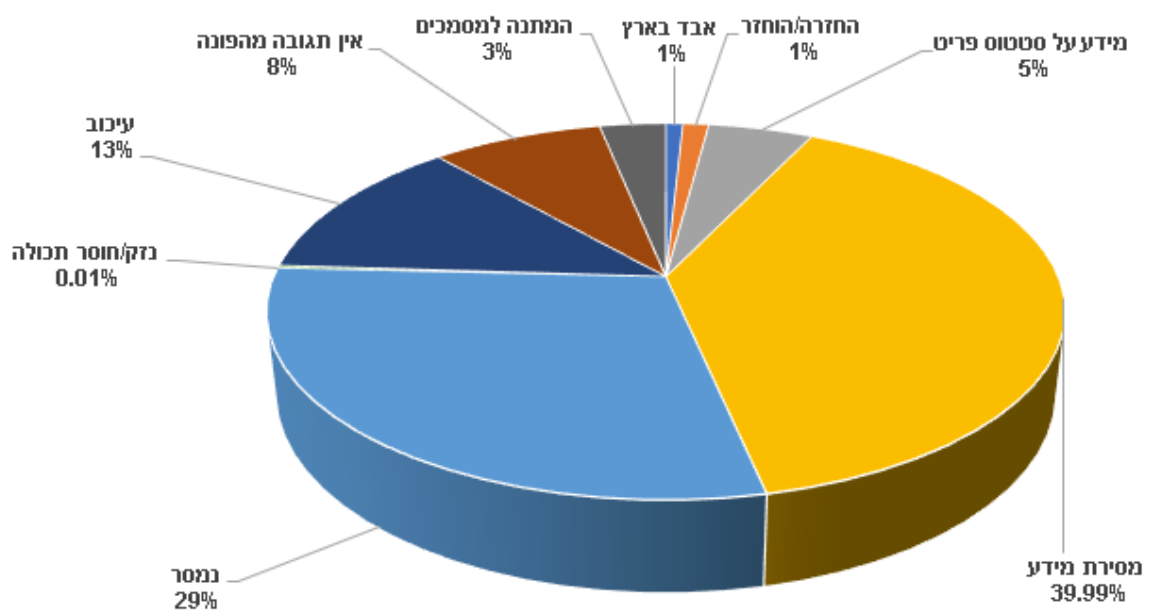
## פניות שהטיפול בהן הסתיים במהלך השנה:

בנושא שירותי שליחים הסתיים הטיפול ב- 21,282 פניות.

**שירות מהיר מאשנב לדלת:** נסגרו 9,512 פניות, המהוות 45% מכלל הפניות שנסגרו בנושא שירות שליחים.

**שירות מהיר מדלת לדלת:** נסגרו 11,770 פניות, המהוות 55% מכלל הפניות שנסגרו בנושא שירות שליחים.

### שירות מהיר מאשנב לדלת- התפלגות לפי סיבת סגירה

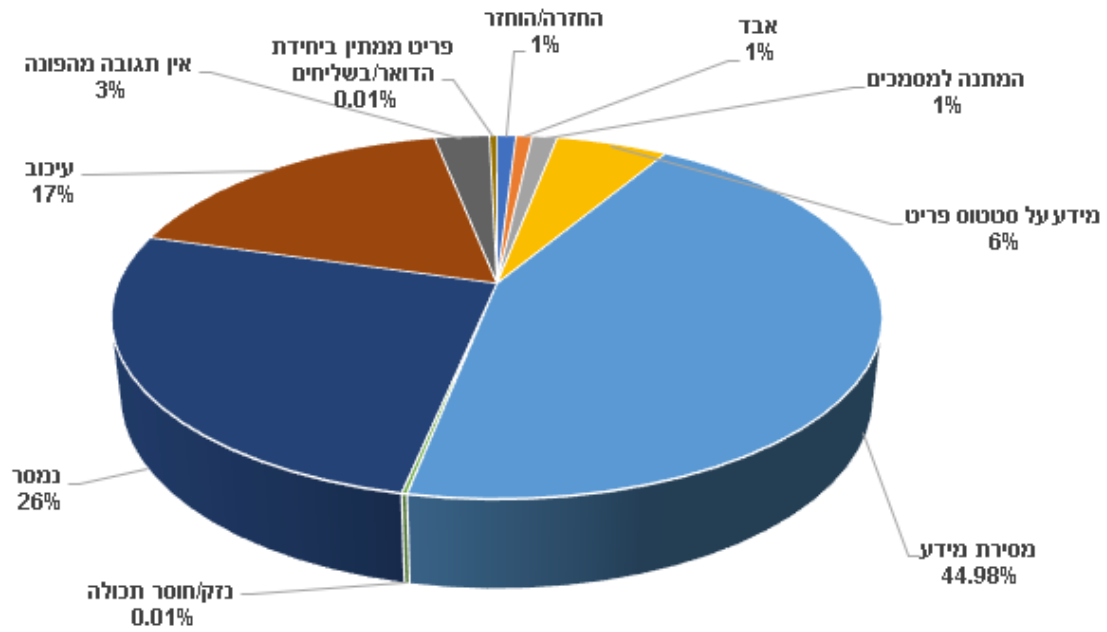


לא מוצדק- 88%

מוצדק- 12%

## שירות מהיר מדלת לדלת- התפלגות לפי סיבת סגירה

לא מוצדק - 88%



# יחידות דואר

בשנת 2023 התקבלו 8,138 פניות מלקוחות, הנוגעות לאיכות השירות ביחידות דואר ברחבי הארץ.

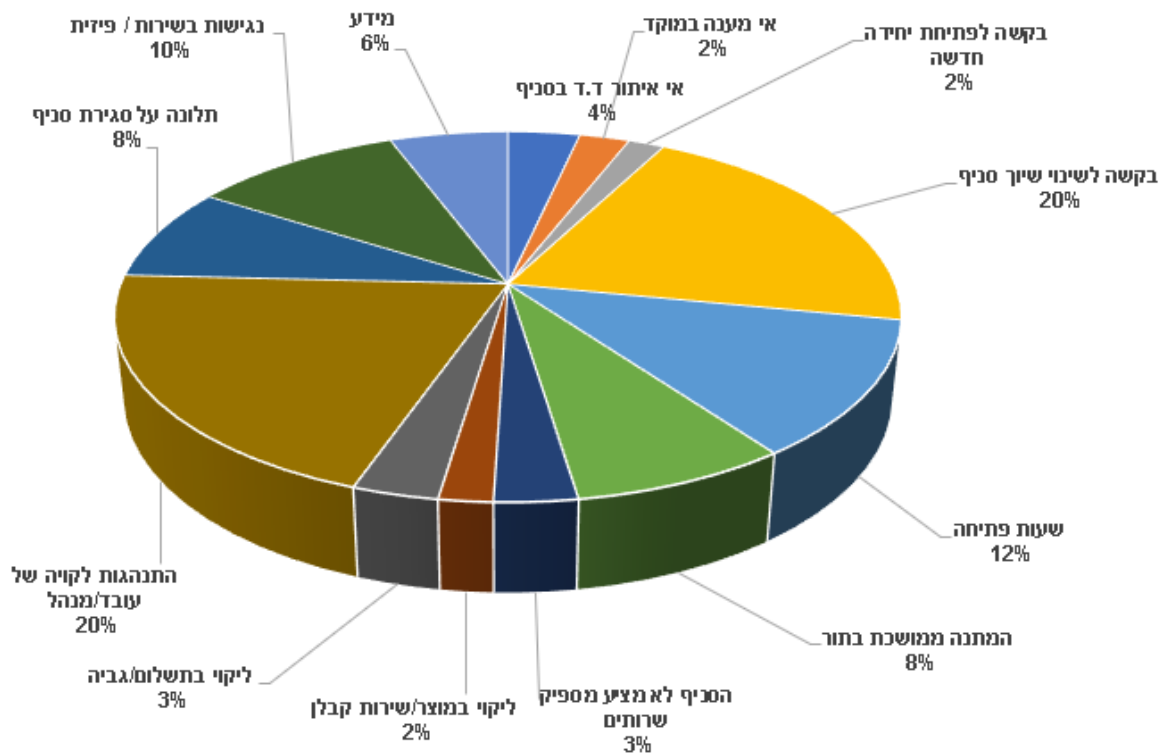
**עליה של 8% לעומת אשתקד (620 פניות יותר).**

אחוזי הפניות הגבוהים נמצאו בסוגי התלונות שלהלן:

\* התנהגות לקויה של עובד 20% מסך הפניות (לעומת 22% אשתקד)

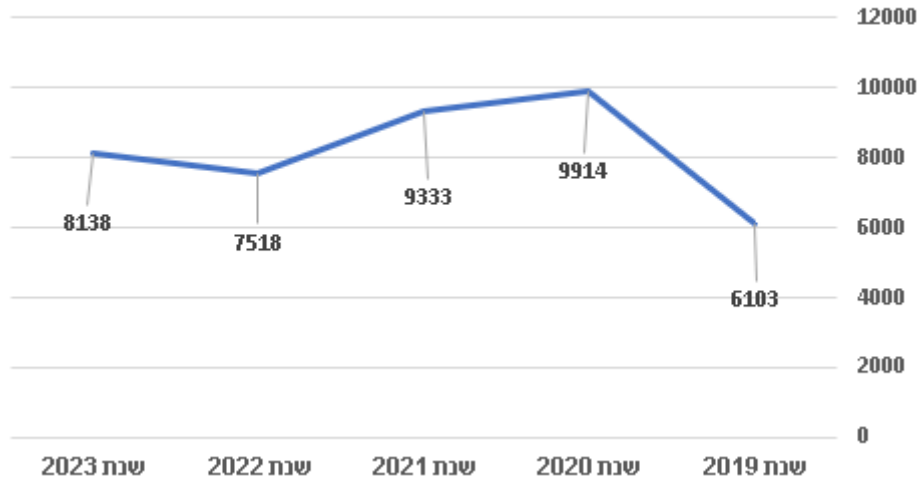
\* בקשה לשינוי שיוך סניף 20% מסך הפניות (לעומת 18% אשתקד)

## על מה פנו הלקוחות?

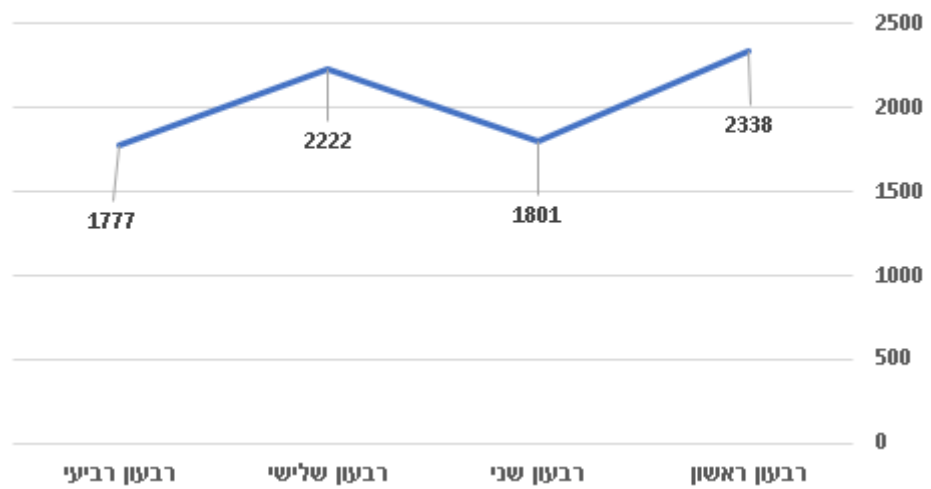




### שינוי מגמות במהלך השנים



### שינוי מגמות במהלך 2023



### פניות שהטיפול בהן הסתיים במהלך השנה :

בנושא איכות השירות ביחידות הדואר, הסתיים הטיפול ב-8,183 פניות.

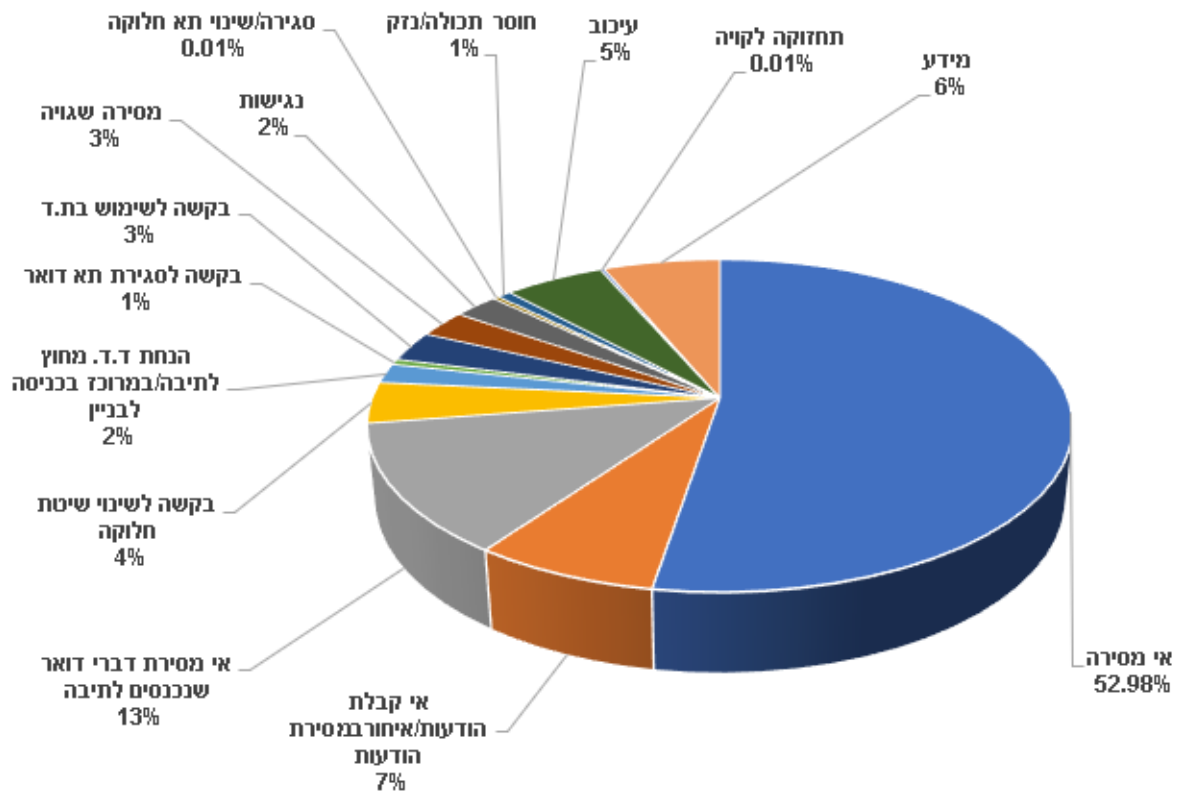
לא מוצדק- 98%

מוצדק- 2%

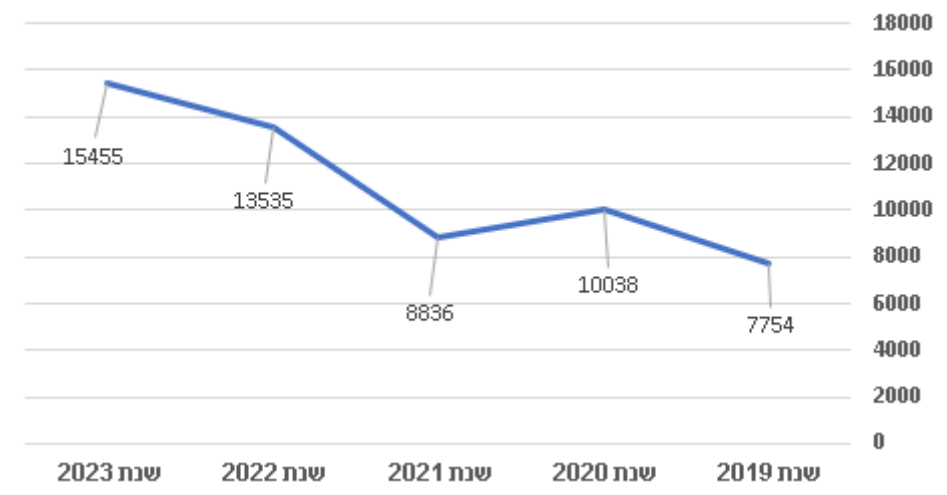
# חלוקת דואר

בשנת 2023 התקבלו 15,455 פניות לקוחות בנושא חלוקת דואר המהוות 16% מהפניות בשירות הפנים ארצי. חלה עליה של 14% לעומת אשתקד (1,920 פניות יותר).

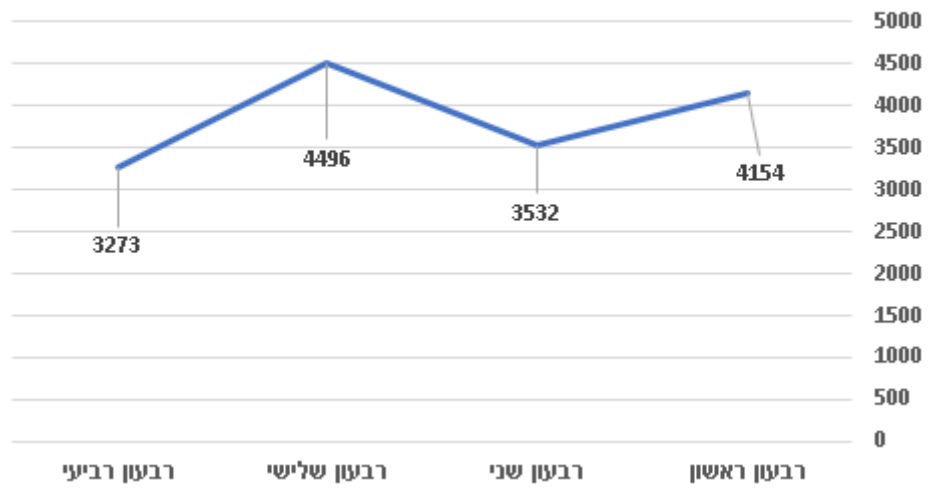
## על מה פנו הלקוחות?



## שינוי מגמות במהלך השנים



## שינוי מגמות במהלך שנת 2023



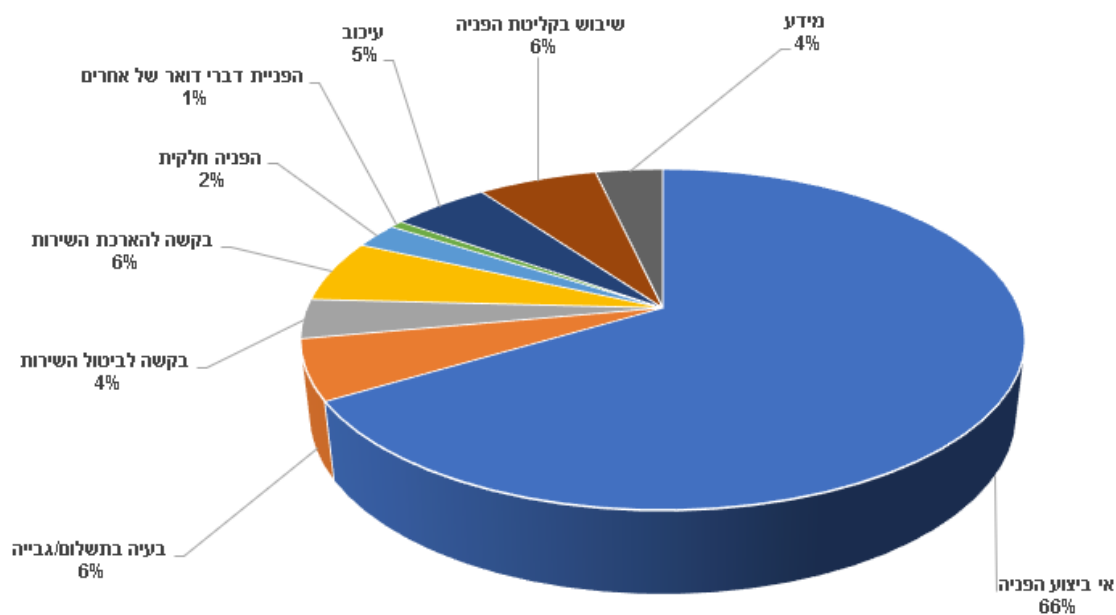
לא מוצדק - 95%

מוצדק - 5%

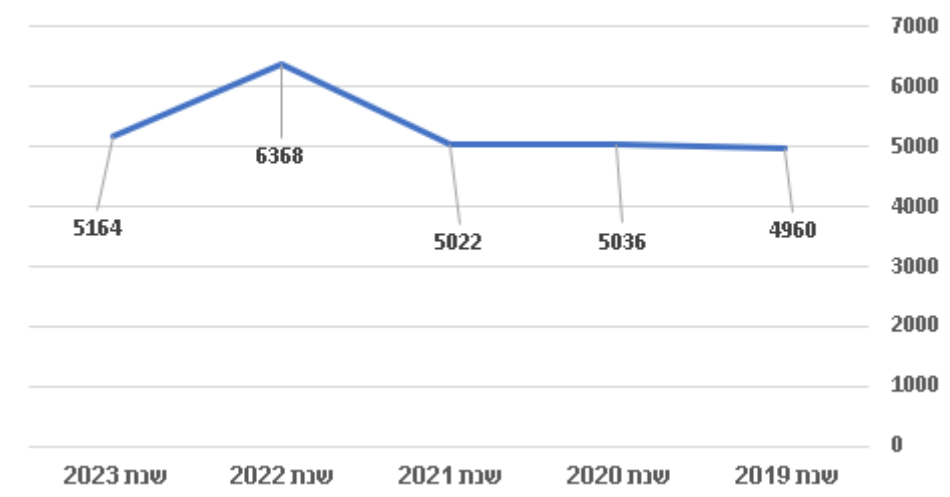
## שירות "דואר עוקב"

בשנת 2023 התקבלו 5,164 פניות בנושא שירות "דואר עוקב", המהוות 5% מסך הפניות בשירות הפנים ארצי. חלה ירידה של 19% לעומת אשתקד (1,204 פניות פחות).

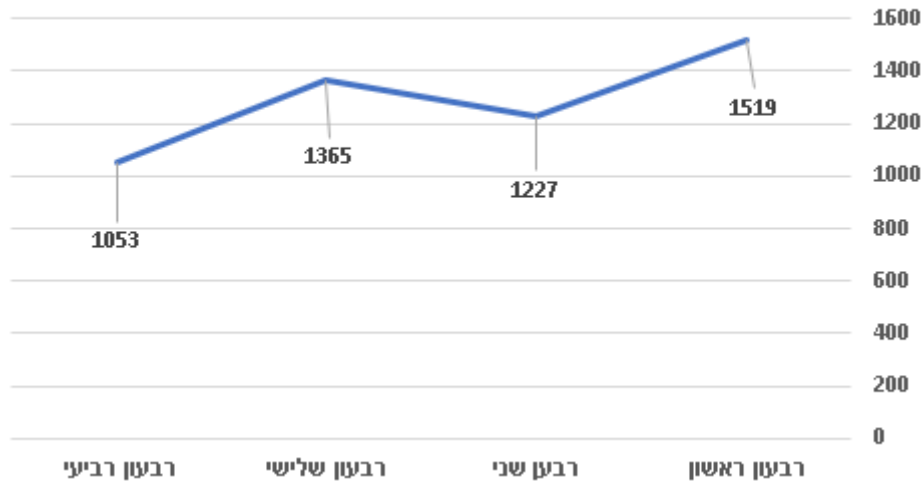
על מה פנו הלקוחות?



### שינוי מגמות במהלך השנים



### שינוי מגמות במהלך שנת 2023



### פניות שהטיפול בהן הסתיים במהלך השנה:

בנושא שירות "דואר עוקב", הסתיים הטיפול ב-5,264 פניות.

לא מוצדק - 98%

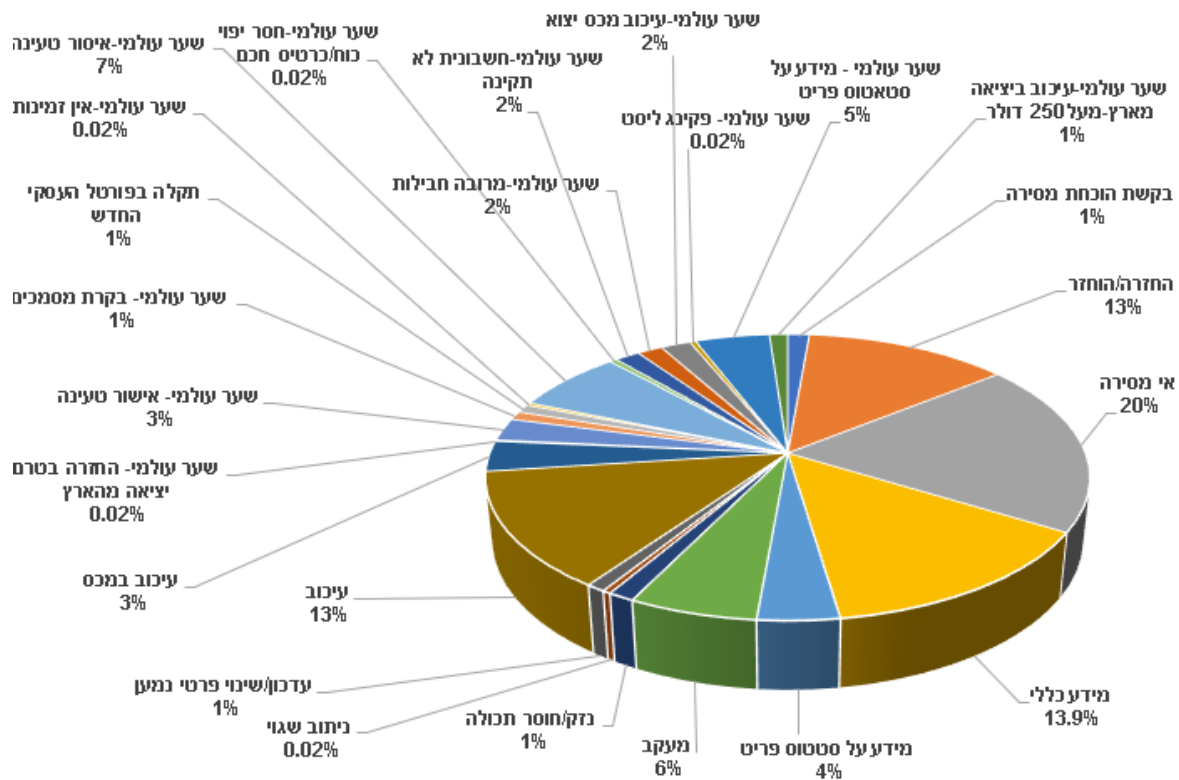
מוצדק - 2%

# שירות EMS לחו"ל + פלטינום

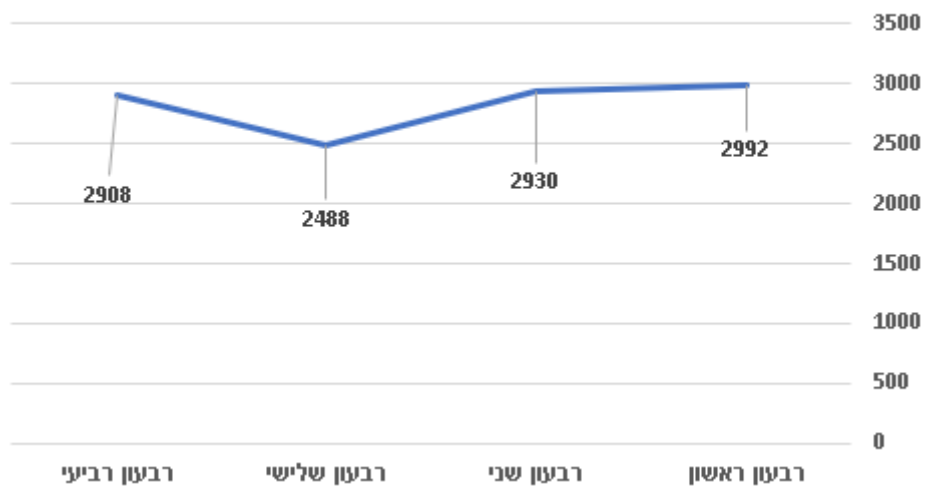
בשנת 2023 התקבלו 11,318 פניות לקוחות בשירות EMS לחו"ל + EMS פלטינום.

חלה עליה של 56% לעומת אשתקד (4,084 פניות יותר).

## על מה פנו הלקוחות?



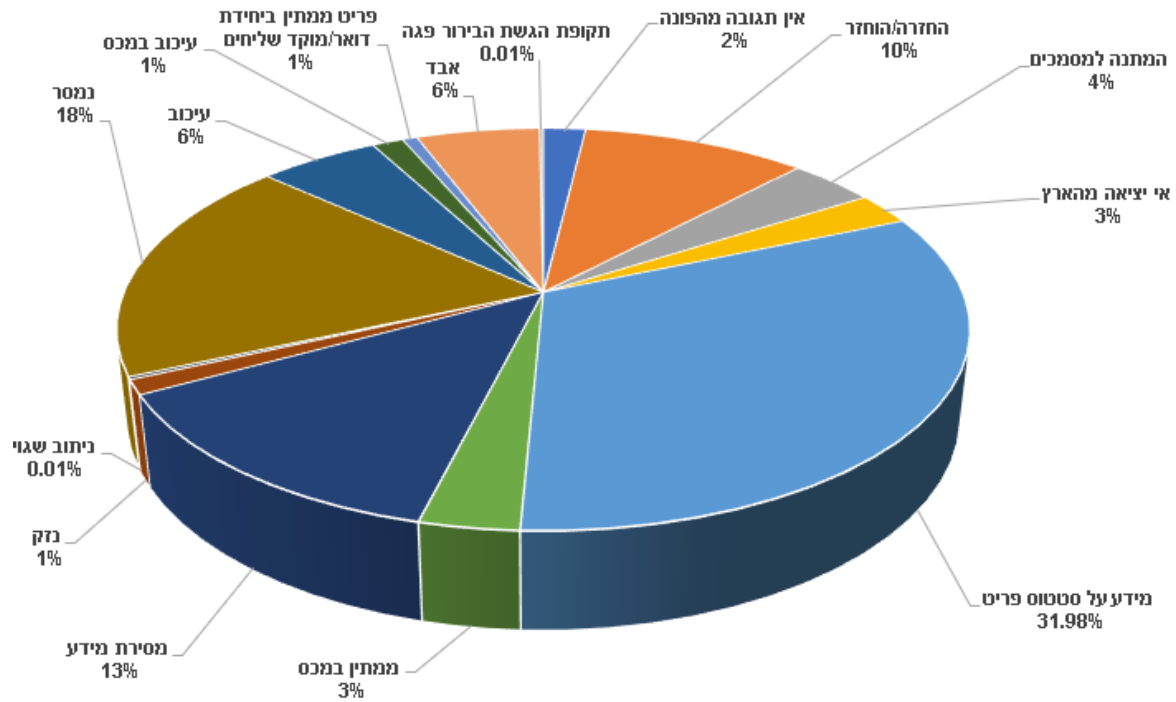
## שינוי מגמות במהלך שנת 2023



## פניות שהטיפול בהן הסתיים במהלך השנה:

בנושא שירות EMS לחו"ל + EMS פלטינום, הסתיים הטיפול ב- 11,710 פניות.

### התפלגות הפניות לפי סיבת סגירה



לא מוצדק - 86%

מוצדק - 14%