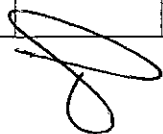


עמוד 1 מתוך 6	אישר: מנכ"ל החברה	אחראי: סמנכ"ל משפט ואסדרה היועץ המשפטי	הוצאה: א' 22.6.2023 עדכון גרסה:	נוהל מס': 1.201 שם הנוהל פניות ציבור	פרק כללי	הנחיות והוראות קבע
------------------	-------------------------	---	---------------------------------------	--	-------------	--------------------------



תוכן עניינים

2	1. כללי
2	2. מטרה
2	3. יעוד
3	4. הגדרות
4	5. שיטה
5	6. תהליך טיפול בפניות וזמני מענה
6	7. מועד הגשת פניות לבירור
6	8. פיצויים והחזר דמי משלוח
6	9. אחריות
6	10. מסמכים ישימים

עמוד 2 מתוך 6	אישר: מנכ"ל החברה	אחראי: סמנכ"ל משפט ואסדרה היועץ המשפטי	הוצאה: א' 22.6.2023 עדכון גרסה:	נוהל מס': 1.201 שם הנוהל פניות ציבור	פרק כללי	הנחיות והוראות קבע
------------------	-------------------------	---	---------------------------------------	--	-------------	--------------------------

1. כללי :

חברת דואר ישראל הינה חברה בבעלות ממשלתית הפועלת לרבות בהתאם להוראות חוק הדואר, התשמ"ו-1986 ותקנות שהותקנו מכח החוק בהתאם להוראות הרישיון הכללי למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים שניתן לה מכח החוק.

2. מטרה :

להגדיר את כללי הטיפול בפניות מכלל הלקוחות, לרבות הגורמים הרגולטורים השונים, המתקבלות בחברת דואר ישראל (להלן: "החברה").

3. יעוד :

לקבוע את כל ההוראות והתהליכים לטיפול בפניות המתקבלות אל החברה.

עמוד 3 מתוך 6	אישר: מנכ"ל החברה	אחראי: סמנכ"ל משפט ואסדרה היועץ המשפטי	הוצאה: א' 22.6.2023 עדכון גרסה:	נוהל מס': 1.201 שם הנוהל פניות ציבור	פרק כללי	הנחיות והוראות קבע
------------------	-------------------------	---	---------------------------------------	--	-------------	--------------------------

4. הגדרות:

- 4.1 פנייה : בקשה לקבלת שירות מידע, הצעת ייעול או הבעת הערכה.
- 4.2 תלונה : הבעת אי שביעות רצון קובלנה טענה על שירות / עובד בחברה.
- 4.3 דבר דואר רגיל : דבר דואר שנשלח ללא מספר מעקב ואין אפשרות לעקוב אחר ותהליך העברתו.
- 4.4 דבר דואר מנוטר : דבר דואר הנושא מספר מעקב אשר באמצעותו ניתן לעקוב אחר תהליך העברתו.
- 4.5 מנהל דואר : הגוף האחראי על שירותי הדואר במדינה.
- 4.6 פיצויים : תשלום עבור נזק ישיר או אובדן לתכולת הפריט שנקבעו על פי דין.
- 4.7 דמי משלוח : הסכום ששולם עבור משלוח הפריט בהתאם לשירות.
- 4.8 יחידות דואר : כל אחד מאלה:
- 4.8.1 יחידות דואר מרכזיות - מבנה מאויש המספק לפחות את השירותים הבסיסיים ;
- 4.8.2 נקודת שירות - מבנה מאויש או מתקן אוטומטי, המספק לפחות את השירותים העיקריים.
- 4.8.3 מרכז מסירה - מבנה מאויש או מתקן אוטומטי, המספק לפחות שירותי מסירת חבילות, מסירה של דבר דואר המגיע לחו"ל לנמען בישראל בשירות רגיל במסגרת האמנות הבין לאומית וכן מסירה של דברי דואר רשומים ;
- 4.11 מרכז חלוקת דואר : מתקן ובו תאי דואר הנמסרים לשימושם של כל תושבי אזור המתקן ללא תשלום.
- 4.12 תא דואר בתשלום : יחידה ייעודית בתשלום בסניף דואר או בסוכנות דואר לקבלת דברי דואר.
- 4.13 מדריך הדואר : המדריך מפרט את ההגדרות והכללים של שירותים הניתנים בידי דואר ישראל. כמו כן כולל המדריך פרק מיוחד על תנאי משלוח ושירותים הקיימים בארצות העולם.

עמוד 4 מתוך 6	אישר: מנכ"ל החברה	אחראי: סמנכ"ל משפט ואסדרה היועץ המשפטי	הוצאה: א' 22.6.2023 עדכון גרסה:	נוהל מס': 1.201 שם הנוהל פניות ציבור	פרק כללי	הנחיות והוראות קבע
------------------	-------------------------	---	---------------------------------------	--	-------------	--------------------------

5. שיטה:

5.1 אופן הגשת פניות ודרכי התקשרות:

5.1.1 התקשרות למוקד שירות הלקוחות בטלפון 171

5.1.2 תקשורת דיגיטלית - צ'אט, פייסבוק, וואצאפ

5.1.3 צור קשר באתר החברה ובאפליקציה דואר ישראל.

5.1.4 פניות בנושא יחידות דואר נדרש להגיש פניה בכתב בלבד.

5.1.5 פניות לבנק הדואר לרבות כרטיסי אשראי ניתן לפנות במייל:

BankDoarMail@Postil.Com

5.1.6 בנושא נגישות ניתן לפנות במייל: negishut@postil.com

או בפקס מספר: 076-8872694

5.2 לקוח המבקש לפנות אל נציבת תלונות הציבור בפניית ערעור, מחלוקת או קובלנה,

יכול לעשות זאת לאחר שפנה ופנייתו טופלה תחילה על ידי מערך שירות הלקוחות

בחברה וברשותו מספר פניה באמצעות אתר החברה בצור קשר או

בפקס מספר 076-8870010

5.3 פניות בנושא חופש המידע ניתן לפנות באמצעות: פקס: 076-8872738, או בדואר

אלקטרוני mazkirut-lishca-mishpatit@postil.com

5.4 בהגשת הפנייה ניתן לבחור באחד מהנושאים הבאים:

דבר דואר בארץ, שירות שליחים, דבר דואר מחו"ל, דבר דואר לחו"ל, שירותי דואר,

דואר עוקב, יחידת דואר ופניה לקבלת מידע

עמוד 5 מתוך 6	אישר: מנכ"ל החברה	אחראי: סמנכ"ל משפט ואסדרה היועץ המשפטי	הוצאה: א' 22.6.2023 עדכון גרסה:	נוהל מס': 1.201 שם הנוהל פניות ציבור	פרק כללי	הנחיות והוראות קבע
------------------	-------------------------	---	---------------------------------------	--	-------------	--------------------------

6. תהליך טיפול בפניות וזמני מענה:

6.1 תהליך טיפול בפניות

עם קבלת הפניה, ישלח אישור כי הפניה התקבלה תוך 5 ימי עסקים באמצעות מסרון, דוא"ל או מכתב.

הלקוח יתבקש להציג מסמכים תומכים בהתאם לסוג השירות ותוכן פנייתו.

הפניה תועבר לבירור מול הגורם הרלוונטי בחברה ועם קבלת הממצאים יושב מענה ללקוח.

6.2 זמני מענה

6.2.1 חלוקת דואר, דואר עוקב, יחידות דואר ודואר 24 – זמן מענה סופי עד 20 יום.

6.2.2 דואר רשום, חבילות, שליחים – עד 30 יום.

6.2.3 במקרה של אובדן / נזק - עד 45 יום.

6.2.4 דואר מבוטח - עד 120 יום.

6.2.5 בקשה לקבלת מידע – עד 5 ימים.

6.2.6 משלוח מהיר מנוטר בארץ – עד 30 יום.

6.2.7 שירות EMS – עד 45 יום.

6.2.8 חבילות יוצאות – עד 60 יום.

6.2.9 חבילות נכנסות – עד 30 יום.

6.2.10 בבירור דברי דואר לתו"ל - מועברת פניה למנהל הדואר במדינת היעד על כן, משך זמן הטיפול – עד 60 יום.

במקרים מורכבים ייתכן עיכוב במענה מעבר למועדים המפורטים לעיל.

משך המענה יספר לאחר קבלת מלוא המסמכים/פרטים מהפונה.

עמוד 6 מתוך 6	אישר: מנכ"ל החברה	אחראי: סמנכ"ל משפט ואסדרה היועץ המשפטי	הוצאה: א' 22.6.2023 עדכון גרסה:	נוהל מס': 1.201 שם הנוהל פניות ציבור	פרק כללי	הנחיות והוראות קבע
------------------	-------------------------	---	---------------------------------------	--	-------------	--------------------------

7. מועד הגשת פניה לבירור:

יש להגיש בקשה לבירור במסגרת לוחות הזמנים המפורטים להלן:

- 7.1 דברי דואר מנוטרים בעלי מספר מעקב המתחילים באותיות: R,C בתוך הארץ ממחרת יום משלוח הפריט עד 18 חודשים. (מוצע לפנות לאחר 7 ימים ממועד משלוח הפריט)
- 7.2 אקספרס בארץ בעלי מספר מעקב המתחילים בספרות: 07 ו- 51 - ממחרת יום משלוח הפריט עד 12 חודשים.
- 7.3 דואר 72 / 24 - מיום המשלוח עד 14 יום.
- 7.4 דבר דואר רשום או חבילה לחו"ל / מחו"ל - ממחרת יום משלוח הפריט עד 6 חודשים.
- 7.5 שירות EMS - ממחרת יום משלוח הפריט עד 3 חודשים.

8. פיצויים והחזר דמי משלוח:

- 8.1 פיצויים ו/או החזר דמי משלוח ישולמו לפי סוג דבר הדואר ובהתאם לכללים המפורטים בכללי הדואר במדריך הדואר.
- 8.2 לא ישולם פיצוי לדואר הנשלח בשירות רגיל.
- 8.3 פיצויים ישולמו רק עבור נזק ישיר.
- 8.4 במקרה של חוסר תכולה/נזק - פניות שלא יוגשו בטווח של 72 שעות - לא יטופלו.
- 8.5 סכום הפיצוי המקסימלי יהיה בהתאם למוגדר במדריך הדואר.

אחריות:

האחריות הכוללת להפעלת נוהל זה מוטלת על סמנכ"ל משפט ואסדרה היועץ המשפטי

מסמכים ישימים

מדריך הדואר - אתר חברת דואר ישראל