

# תקנות רשות הדואר (הפיקוח על פעולותיה של הרשות), התשנ"ה-1995 <sup>1</sup>

בתוקף סמכותי לפי סעיף 126(א) לחוק רשות הדואר, התשמ"ו-1986 (להלן - החוק), ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, אני מתקינה תקנות אלה:

## פרק א': כללי

### 1. הגדרות

(א) בתקנות אלה -

"המפקח" - עובד של משרד התקשורת שהשר הסמיכו לענין תקנות אלה, בין הסמכה כללית ובין מיוחדת;

"העתקה" - לרבות הדפסה מתוך מאגר מידע ממוחשב;

"מסמך" - לרבות רשימה, פנקס, מאגר מידע ממוחשב או הקלטה;

"רבעון" - תקופה של שלושה חודשים שתחילתה באחד בינואר, באחד באפריל, באחד ביולי או באחד באוקטובר, לפי הענין;

"שירותי דואר" - השירותים להעברת דברי דואר בישראל, מישראל לארצות חוץ ומארצות חוץ לישראל וכל שירות שנתנת הרשות על פי החוק, ולמעט שירותים לבנק הדואר;  
"שנה" - לרבות חלק ממנה.

(ב) מונחים אחרים בתקנות אלה, ככל שלא הוגדרו בחוק, תהא להם המשמעות שיש להם בתקנות שהותקנות לפיו.

## פרק ב': הפיקוח על הרשות

### 2. מסירת ידיעות ומסמכים לשר

השר רשאי לדרוש מהרשות למסור לו כל ידיעה או מסמך אודות פעולותיה של הרשות, לרבות פעילותה של המועצה, במתכונת ובאופן שורה עליהם השר.

### 3. פיקוח על הרשות

(א) המפקח יפקח על פעולותיה של הרשות הנוגעות לשירותי הדואר שהיא נותנת כמפורט בתקנת משנה (ב); לשם ביצוע פיקוח כאמור רשאי המפקח לעשות כל

פעולה הדרושה לפי הוראותיהן של תקנות אלה, ובלי למעט מכלליות האמור, רשאי הוא לדרוש להציג לו כל מסמך לפי תקנות אלה ולצלם או להעתיק בכל צורה אחרת כל מסך או חומר אחר שיוצג לו.

(ב) ואלה נושאי הפיקוח של המפקח על הרשות:

(1) קיום הוראות החוק, התקנות שהותקנו לפיו וכן אמנות והתחייבויות בין-לאומיות בעניני הדואר שהמדינה

היא צד להן;

(2) מיגוון שירותי הדואר שהרשות נותנת, לרבות שירותים נוספים שהיא נותנת לפי סעיף 24 לחוק;

(3) דרכי נתינתם של שירותי הדואר ואיכותם;

(4) רמת התחזוקה של מיתקני הרשות המשמשים למתן שירותי דואר לציבור.

#### 4. שיתוף פעולה וסיוע

הרשות תשתף פעולה עם המפקח ותושיט לו את הסיוע הנדרש בביצוע הפיקוח.

#### 5. כניסה לחצרים ובדיקות

- (א) לשם ביצוע הפיקוח לפי תקנות אלה, רשאי המפקח להיכנס, בכל עת סבירה, לחצרים של הרשות שבהם ניתנים שירותי הדואר, לצורך בדיקת דרכי נתינתם וטיבם, ולצורך עיון במסמכים הנוגעים למתן השירותים והעתקתם.
- (ב) לענין תקנת משנה (א), "חצרים של הרשות" - לרבות חצרים של סוכנות דואר.

#### 6. דו"חות

- (א) הרשות תמציא למפקח דינים וחשבונות ומסמכים אחרים במועדים הקבועים בתקנות אלה, בנושאים המפורטים בהן.
- (ב) דו"ח ייערך בצורה נוחה לקריאה, ישא תאריך ויחתם ביד הרשות או ביד מי שהיא הסמיכה במיוחד לכך.
- (ג) המפקח רשאי לדרוש מהרשות לערוך מחדש דו"ח שהוגש לו או להשלימו, אם מצא כי הדו"ח אינו ערוך לפי תקנות אלה או כי חסרים בו פרטים, אשר לדעת המפקח הרשות חייבת לכלול אותם בדו"ח.
- (ד) המפקח רשאי, באישור השר, אם נסיבות הענין מצדיקות זאת, לפטור את הרשות מחובת הגשתו של דו"ח מן הדו"חות המפורטים בתקנות אלה, למעט הדו"ח השנתי לפי סעיף 41 לחוק.

#### 7. תיקון ליקויים ופגמים

- (א) המפקח יודיע בכתב לרשות על ליקויים או פגמים שמצא בפעולותיה על סמך הדו"חות שמסרה לו או על סמך בדיקות שערך.
- (ב) קיבלה הרשות הודעה כאמור בתקנת משנה (א), תודיע למפקח בכתב, תוך 30 ימים מיום קבלת ההודעה, את תגובתה לאמור בהודעה, ואם עשתה לתיקון הליקויים והפגמים כאמור, תפרט בתגובתה את הפעולה שנקטה.
- (ג) היה המפקח סבור כי בליקויים או בפגמים שעליהם הודיע כאמור יש משום הפרה של הוראה שבדין, בין במעשה ובין במחדל, יביא את הענין לפני השר; בהביאו את הענין לשר רשאי המפקח להמליץ על הפעולות הנדרשות לתיקון הליקויים והשר רשאי לדרוש מן הרשות ביצוע המלצות המפקח, או חלק מהן, תוך פרק זמן שהשר יקבע.

#### 8. דיווח על אירוע מיוחד

- (א) הרשות תדווח למפקח דיווח מלא ומפורט על כל אירוע שהשפיע או עלול להשפיע באופן מהותי על מתן שירותי הדואר לקבוצה של מקבלי שירות (להלן - אירוע מיוחד), בסמוך לאחר התרחשות האירוע; דיווח כאמור ימסר ישירות למפקח ויכל מידע מלא ומפורט אודות האירוע המיוחד, לרבות מקומו, היקף השפעתו והצעדים שנקטו להפסקתו ולמניעתו.
- (ב) כל עוד נמשך האירוע המיוחד, תמסור הרשות למפקח דיווח שוטף בתדירות שיורה עליה המפקח, והמפקח רשאי לדרוש למסור לו, בכל עת, כל מידע הקשור לאירוע.
- (ג) אחת לשנה תגיש הרשות למפקח דין וחשבון על כל האירועים המיוחדים שאירעו בתקופת הדו"ח, ובו יפורטו הלקחים שהפיקה הרשות מכל אירוע והצעדים שנקטו לפיהם.

#### פרק ג': חובת דיווח

#### 9. דו"חות הרשות

- (א) המנהל ימציא למפקח תכניות, דינים וחשבונות ומסמכים אחרים כמפורט בתוספת במועדים הקבועים בתקנות אלה, בנושאים המפורטים בהן ובמתכונת שיורה עליה המפקח.
- (ב) דינים וחשבונות, שלא נקבע בתוספת מועד להגשתם, תגישם הרשות במועדים ובתדירות אלה:

- (1) דין וחשבון שנתי - תוך שלושה חודשים מתום השנה;  
(2) דין וחשבון רבעוני - אחת לכל רבעון, תוך עשרים ואחד ימים מתום הרבעון.

#### 10. דו"חות מיוחדים

הרשות תמציא למפקח, תוך 14 ימים מיום קבלת דרישתו, דו"חות ומסמכים מיוחדים שהיא מפיקה ושענינם שירותי דואר לציבור.

#### פרק ד': שונות

#### 11. מידע חסוי

סמכות הנתונה לפי תקנות אלה לענין גישה למאגרי מידע ומסמכים, עיון בהם או העתקתם לא תחול על מידע החסוי על פי כל דין.

#### 12. שמירת סודיות

המפקח וכל מי שהוסמך לקבלת ידיעות לפי תקנות אלה, לא יגלה ידיעה, דין וחשבון או מסמך שנמסרו לו לפי הוראותיהן של תקנות אלה, אלא אם כן דרוש הדבר לצורך ביצוע הפיקוח לפי תקנות אלה.

#### 13. תחילה

תחילתן של תקנות אלה ביום ד' בתמוז התשנ"ה (1 ביולי 1995).

#### תוספת

(תקנה 9)

#### חלק א': דו"חות בדבר פעולות ביקורת

1. (א) המנהל ימציא למפקח את הדו"חות המפורטים להלן במועדים הקבועים לצידם:

- (1) דו"חות ביקורת של מבקר הפנים של הרשות, שענינם שירותי דואר לציבור וכן החלטות המנהל והמועצה לגביהם - בסמוך לאחר מתן החלטות;  
(2) תגובת המנהל לדו"חות סופיים של מבקר המדינה שענינם שירותי דואר לציבור - בסמוך לאחר מתן התגובה.

(ב) המפקח רשאי לדרוש מהמנהל מסמכים הנוגעים לדו"חות ביקורת שקיבל כאמור בסעיף קטן (א) והמנהל ימציאם לו תוך 14 ימים מיום קבלת הדרישה.

#### חלק ב': דו"חות של הרשות בדבר איכות שירותי הדואר

2. (א) המנהל יגיש למפקח את הדו"חות בדבר איכות שירותי הדואר, לפי בדיקה מדגמית שהרשות עורכת מזמן לזמן,

לגבי כל שירות שהרשות נתנת ובלי למעט מכלליות האמור, בנושאים אלה:

2.1 ממוצע והתפלגות זמן העברה של דברי דואר בארץ, לפי אלה:

2.1.1 מכתב הנשלח בשירות רגיל של העברת מכתבים;

2.1.2 מכתב רשום;

3.1.2 מכתב שנשלח בשירות מהיר-אקספרס מאשנב לנמען.

2.2 ממוצע של זמן המתנה לקבלת שירות, שילול, בין היתר, את שם יחידת הדואר שבה בוצעה הבדיקה

ותאריך ביצועה.

2.3 דו"ח חלוקת מכתבים רשומים, שילול, בין היתר, הסבר לאי-מסירת דברי דואר רשומים.

## 2.4 דו"ח תקינות תיבות דואר.

(ב) הבדיקה המדגמית תיערך רק לגבי דברי דואר שנשלחו בהתאם לכללים הקבועים במדריך הדואר.

(ג) כל דו"ח כאמור יוגש ב-3 עותקים; הדו"ח יכלול את תאריך הבדיקות ומקום ביצועם.

## 3. דו"ח על פניות הציבור

3.1 המנהל יגיש למפקח דו"ח רבעוני ושנתי בנושא פניות הציבור לגבי שירותי דואר בארץ ודו"ח שנתי כאמור לגבי שירותי דואר לחו"ל; כל דו"ח יכלול נתונים בדבר כמות הפניות לתקופות הדו"ח, לפי סוגי השירותים.

3.2 תוך שנה מתחילתן של תקנות אלה, יכלול הדו"ח גם נתונים בדבר נושאי הפניות לכל סוג שירות.

4. המפקח רשאי לדרוש מהמנהל להמציא לו פרטים מלאים ומפורטים על כל הדו"חות בפסקאות 2.1 עד 2.4 (להלן - דו"חות מילואים) הדרושים לדעתו לשם הסקת מסקנות בדבר איכות השירות; המנהל יגיש למפקח דו"ח מילואים תוך 30 ימים מיום קבלת בקשתו של המפקח.

## חלק ג': תכניות תקופתיות

### 5. תכנית פיתוח רב-שנתית

5.1 המנהל יגיש למפקח תכנית פיתוח חמש-שנתית (להלן - תכנית החומש), שתכלול, בין היתר, נושאים אלה:

5.1.1 יעדים והנחות יסוד לגיבוש התכנית מן ההיבט הכלכלי והטכנולוגי ביחס לביקוש הקיים והצפוי לשירותי

דואר;

5.1.2 השקעות כספיות ותכנון תקציבי;

5.1.3 פיתוח המערכת הכלל-ארצית של שירותי הדואר;

5.1.4 האמצעים המתוכננים לשיפור טיבם של שירותי הדואר שנתנת הרשות;

5.1.5 שינויים צפויים במערך כוח-האדם ובהיקף כוח-האדם המקצועי.

5.2 תכנית החומש תוגש אחת לחמש שנים; תכנית החומש הראשונה תהיה לגבי התקופה שתחילתה בשנת 1996 ותוגש לא יאוחר מיום ז' בכסלו התשנ"ו (30 בנובמבר 1995); כל תכנית חומש שלאחר התכנית הראשונה תוגש במצורף עם תכנית העבודה השנתית של השנה האחרונה לתקופת תכנית החומש.

5.3 בתום כל שנה יוגש דו"ח שנתי הכולל השוואה של ביצוע תכנית החומש מול התכנון, בצירוף ניתוח ומסקנות, וכן עדכון ליתרת תקופתה של תכנית החומש.

### 6. תכנית עבודה שנתי

6.1 המנהל יגיש למפקח תכנית עבודה שנתיית כפי שאישרה המועצה שתכלול, בין היתר, נושאים אלה:

6.1.1 יעדי התכנית, מסגרת כללית של התקציב ואומדן הביקוש לשירותי דואר;

6.1.2 פיתוח מערכות הדואר ושירותי הדואר;

6.1.3 האמצעים המתוכננים לשיפור איכות השירות;

6.1.4 פעילות בתחום שיווק שירותי הדואר;

6.1.5 שינויים צפויים במערך כוח-האדם ובהיקף כוח-אדם מקצועי.

6.2 תכנית העבודה השנתית תוגש לא יאוחר מחודש לפני תחילת כל שנה.

6.3 תוך חודשיים מתום התקופה של כל תכנית עבודה שנתית יוגש דו"ח הכולל השוואה של ביצוע התכנית מול

התכנון, לפי הנושאים הכלולים בתכנית, בצירוף סקירת אירועים מיוחדים, ניתוח ומסקנות.

#### חלק ד': שונות

7. הרשות תגיש למפקח עותק של הדו"ח השנתי לפי סעיף 41 לחוק בסמוך לאחר שאישרה אותו המועצה.

8. הרשות תגיש למפקח דו"ח שנתי בנושא השירותים הבין-לאומיים שיכלול מידע בדבר שירותים חדשים או שינויים

בשירותים קיימים עם מדינות חוץ, לענין קשרי דואר.

9. הרשות תגיש למפקח עותק של כל ההודעות המופצות לציבור ועדכונים למדריך הדואר בסמוך לאחר פרסומם.

10. הרשות תגיש למפקח שנתון סטטיסטי על פעילותה של הרשות, בסמוך לאחר פרסומו.

י"ג באדר ב' התשנ"ה (15 במרס 1995)

שולמית אלוני

שרת התקשורת

---

[1]. ק"ת 5677, התשנ"ה (25.4.1995), עמ' 1380.

//