תקנות רשות הדואר (הפיקוח על פעולותיה של הרשות), תשנ"ה-1995

רשויות ומשפט מנהלי – תקשורת – דואר – חברת הדואר

תוכן ענינים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | פרק א': כללי | [Go](#med0) | 2 |
| סעיף 1 | הגדרות | [Go](#Seif1) | 2 |
|  | פרק ב': הפיקוח על הרשות | [Go](#med1) | 2 |
| סעיף 2 | מסירת ידיעות ומסמכים לשר | [Go](#Seif2) | 2 |
| סעיף 3 | פיקוח על הרשות | [Go](#Seif3) | 2 |
| סעיף 4 | שיתוף פעולה וסיוע | [Go](#Seif4) | 2 |
| סעיף 5 | כניסה לחצרים ובדיקות | [Go](#Seif5) | 2 |
| סעיף 6 | דו"חות | [Go](#Seif6) | 2 |
| סעיף 8 | דיווח על אירוע מיוחד | [Go](#Seif7) | 3 |
|  | פרק ג': חובת דיווח | [Go](#med2) | 3 |
| סעיף 9 | דו"חות הרשות | [Go](#Seif8) | 3 |
| סעיף 10 | דו"חות מיוחדים | [Go](#Seif9) | 3 |
|  | פרק ד': שונות | [Go](#med3) | 3 |
| סעיף 11 | מידע חסוי | [Go](#Seif10) | 3 |
| סעיף 12 | שמירת סודיות | [Go](#Seif11) | 3 |
| סעיף 13 | תחילה | [Go](#Seif12) | 3 |
|  | תוספת | [Go](#med4) | 3 |
|  | חלק א': דו"חות בדבר פעולות ביקורת | [Go](#med5) | 3 |
|  | חלק ב': דו"חות של הרשות בדבר איכות שירותי הדואר | [Go](#med6) | 4 |
|  | חלק ג': תכניות תקופתיות | [Go](#med7) | 4 |
|  | חלק ד': שונות | [Go](#med8) | 5 |

תקנות רשות הדואר (הפיקוח על פעולותיה של הרשות), תשנ"ה-1995[[1]](#footnote-1)\*

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

פרק א': כללי

1. (א) בתקנות אלה –

הגדרות

"המפקח" - עובד של משרד התקשורת שהשר הסמיכו לענין תקנות אלה, בין הסמכה כללית ובין מיוחדת[[2]](#footnote-2);

"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 שנותנת 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 שהותקנו לפיו.

פרק ב': הפיקוח על הרשות

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

מסירת ידיעות ומסמכים לשר

3. (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 מסמך או חומר אחר שיוצג לו.

פיקוח על הרשות

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

שיתוף פעולה וסיוע

5. (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.

כניסה לחצרים ובדיקות

(ב) לענין תקנת משנה (א), "חצרים של הרשות" - לרבות חצרים של סוכנות דואר.

6. (א) הרשות תמציא למפקח דינים וחשבונות ומסמכים אחרים במועדים הקבועים בתקנות אלה, בנושאים המפורטים בהן.

דו"חות

(ב) דו"ח ייערך בצורה נוחה לקריאה, ישא תאריך וייחתם 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 היתה 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. (א) המפקח יודיע בכתב לרשות על ליקויים או פגמים שמצא בפעולותיה על סמך הדו"חות שמסרה לו או על סמך בדיקות שערך.

תיקון ליקויים ופגמים

(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. (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 יימסר ישירות למפקח ויכיל מידע מלא ומפורט אודות האירוע המיוחד, לרבות מקומו, היקף השפעתו והצעדים שננקטו להפסקתו ולמניעתו.

דיווח על אירוע מיוחד

(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 שנקטה לפיהם.

פרק ג': חובת דיווח

9. (א) המנהל ימציא למפקח תכניות, דינים וחשבונות ומסמכים אחרים כמפורט בתוספת במועדים הקבועים בתקנות אלה, בנושאים המפורטים בהן ובמתכונת שיורה עליה המפקח.

דו"חות הרשות

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

דו"חות מיוחדים

פרק ד': שונות

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

מידע חסוי

12. 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.

שמירת סודיות

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

תחילה

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 נותנת 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;

2.1.3 מכתב שנשלח בשירות מהיר-אקספרס מאשנב לנמען.

2.2 ממוצע של זמן המתנה לקבלת שירות, שיכלול, בין היתר, את שם יחידת הדואר שבה בוצעה הבדיקה ותאריך ביצועה.

2.3 דו"ח חלוקת מכתבים רשומים, שיכלול, 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 שנותנת 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 תשנ"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 שנתית

6.1 המנהל יגיש למפקח תכנית עבודה שנתית 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' תשנ"ה (15 במרס 1995) שולמית אלוני

שרת התקשורת

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](http://www.nevo.co.il/advertisements/nevo-100.doc)

1. \* פורסמו [ק"ת תשנ"ה מס' 5677](http://www.nevo.co.il/Law_word/law06/TAK-5677.pdf) מיום 25.4.1995 עמ' 1380. [↑](#footnote-ref-1)
2. הסמכה [י"פ תשע"ח מס' 7683](http://www.nevo.co.il/Law_word/law10/yalkut-7683.pdf) מיום 24.1.2018 עמ' 4549. [↑](#footnote-ref-2)