



תכנית ההבראה של דואר ישראל תמונת מצב

מס'	המשימה	תכליתה	המצב לפני התכנית	היעד עד סוף 2015	המצב בסוף נובמבר 2015	נותר לסיום
1.	פתיחת מרכזים למסירת דברי דואר וחבילות מחוץ ליחידות הדואר (לדוגמא: ברשתות שיווק).	<ul style="list-style-type: none"> - הפחתת העומס בסניפים. - קיצור משך ההמתנה בתור. - קיצור משך מתן השירות. 	<u>11</u>	<u>75 (ולאחר מכן הועלה ל-100)</u>	<u>124</u>	<u>0 (פרישת המרכזים נמשכת)</u>
2.	הרחבת שעות הפתיחה של יחידות הדואר עד השעה 20:00, שלוש פעמים בשבוע בסניפי דואר ופעמיים בשבוע בסוכנויות דואר.	<ul style="list-style-type: none"> - שיפור השירות לציבור. - הפחתת העומס בסניפים בשעות לפנה"צ. 	פתיחה עד השעה 18:00 לכל המאוחר.	<u>180</u>	<u>174</u>	<u>6</u>

מס'	המשימה	תכליתה	המצב לפני התכנית	היעד עד סוף 2015	המצב בסוף נובמבר 2015	נותר לסיום
3.	התקנת מערכות ממוחשבות לניהול התור.	<ul style="list-style-type: none"> - מאפשרות זימון תור מקוון. - מייעלות את ניהול התור. 	<u>151</u>	<u>300</u>	<u>284</u>	<u>16</u>
4.	הפחתת משך ההמתנה בתור לשירותי דלפק.	<ul style="list-style-type: none"> - העלאת איכות השירות; - תחרות בחלופות השוק. - יכולת להגביר את ההכנסות ביחידות הדואר; 	<u>20 דקות בממוצע</u> <u>חודשי ארצי</u> <u>ביום רגיל;</u> <u>כ-30 דקות</u> <u>בימי עומס.</u>	<u>10 דקות</u> <u>בימים</u> <u>ארוכים עם</u> <u>עד 6,500</u> <u>לקוחות</u> <u>בשעה;</u> <u>20 דקות</u> <u>בימי עומס.</u>	<u>בימים רגילים</u> <u>(עד 6,500</u> <u>לקוחות בשעה)</u> <u>- כעשר דקות</u> <u>המתנה בממוצע</u> <u>ארצי.</u> <u>בעמוסים: כ-20</u> <u>דקות.</u>	

מס'	המשימה	תכליתה	המצב לפני התכנית	היעד עד סוף 2015	המצב בסוף נובמבר 2015	נותר לסיום
5.	שיפור בתהליך מתן השירות בדלפקים.	- התקנת מערכת לניהול ממוחשב של מלאי דברי הדואר; משלוח מסרונים במקום הודעות כתובות; חתימה אלקטרונית	<u>תהליך ידני וארוך;</u> <u>מאריך את משך ההמתנה בתור;</u> <u>הודעה ידנית בכתב יד לנמען.</u>	<u>התקנה כמעט בכל יחידות הדואר.</u>	<u>ההתקנה הושלמה כבר בכ-500 יחידות ומרכזי מסירה</u>	<u>כ-250 יחידות ומרכזי מסירה</u>
6.	שיתוף כל מערכי החברה בתכנית ובביצועה.	- רתימת כל העובדים לתכנית באמצעות כנסים בהם הוצגה התכנית ובאמצעות השתתפות פעילה של המטה בעבודת השטח.	לא רלוונטי.	<u>קיום כנסים למנהלי כל יחידות השטח והמטה;</u> <u>סיוע עובדי מטה למוקדי עומס.</u>	<u>כל הכנסים התקיימו. הסיוע נמשך על פי הצורך השוטף.</u>	

מס'	המשימה	תכליתה	המצב לפני התכנית	היעד עד סוף 2015	המצב בסוף נובמבר 2015	נותר לסיום
.7	שיפור בתהליכי המיון הממוכן.	- העלאת מספר דברי הדואר המגיעים לבתי הדואר ממוינים לפי אזורי החלוקה.	<u>דואר ממוינים לפי אזורי חלוקה, לפני עדכון האזורים</u> 460,000 דברי	<u>דואר ממוינים לפי אזורי חלוקה, אחרי עדכון האזורים</u> 900,000 דברי	<u>דברי דואר</u> 800,000	<u>דברי דואר</u> 100,000 נוספים
.8	תגבור כוח האדם במיון בבתי הדואר.	- הקלה על הדוורים המטפלים כעת במספר גבוה יותר של דברי דואר רגילים ורשומים.	הדוורים משתתפים במיון בבתי הדואר.	<u>הדוורים עוסקים רק במיון לפי סדר הליכה ובחלוקה</u>	<u>מיון שחררו את הדוורים מהמיון לפי אזורי חלוקה</u> 200 קבלני	<u>המשימה תמה</u>

מס'	המשימה	תכליתה	המצב לפני התכנית	היעד עד סוף 2015	המצב בסוף נובמבר 2015	נותר לסיום
9.	ציוד הדוורים במתקן סלולארי ייעודי.	<ul style="list-style-type: none"> - מעקב ודיווח בזמן אמת אחר הרשומים; - משלוח מסרונים לנמענים; - רישום ממוחשב וברור. 	<u>עבודה ידנית; דיווח בדיעבד ולא בזמן אמת.</u>	<u>סיום ניסוי</u>	<u>לפי התכנית</u>	<u>רכישה, התקנה ותפעול ב- 2016</u>
10.	שיפור איכות השירות של "דואר 24".	<ul style="list-style-type: none"> - העלאת שיעור ההעברה בתוך יום עבודה; - הנהגת בקרה לאורך התהליך; - אמצעים לוגיסטיים (אופניים, קטנועים) 	הסקרים הורו על מסירה של פחות ממחצית מדברי הדואר במועד.	<u>העמידה בתקן: 92% תוך יום ו-100% תוך שני ימי עבודה</u>	<u>92% במקטע החלוקה בשבועיים האחרונים</u>	<u>עמידה בתקן</u>

מס'	המשימה	תכליתה	המצב לפני התכנית	היעד עד סוף 2015	המצב בסוף נובמבר 2015	נותר לסיום
11.	ארגון מחדש של שיטות העבודה ביחידות עמוסות - 5S.	<ul style="list-style-type: none"> - תכנון מחדש של רצפת הייצור; - הכנסת סדר והתאמה לעידן החבילות; - שליטה בתהליכי העבודה ובמלאי דברי הדואר והחבילות 	<p><u>אי יכולת לשלוט על מלאי דברי דואר והטיפול בהם בשיטת FIFO.</u></p>	<p><u>השלמת התכנון ומעבר למערך התפעולי החדש בפועל</u></p>	<p><u>לפי התכנית</u></p>	
12.	תכנון מחדש של מערכי החברה והתאמתם לעידן החבילות.	<ul style="list-style-type: none"> - התאמת תהליכי העבודה, המתקנים ורצפת הייצור להעברת חבילות ודברי דואר בעלי נפח. 	<p>תכנית ארוכת טווח בלבד.</p>	<p><u>תכנית לטווח המידי והשוטף - מרכזים אזוריים ראשוניים; הקמת מרכז למיון דברי דואר נפחיים עד סוף 2016</u></p>	<p><u>על פי התכנית</u></p>	<p><u>ביצוע התכנית</u></p>

מס'	המשימה	תכליתה	המצב לפני התכנית	היעד עד סוף 2015	המצב בסוף נובמבר 2015	נותר לסיום
13.	מוקד שירות לקוחות - ארגון מחדש.	<ul style="list-style-type: none"> - הפחתת ההמתנה במוקד; - הפחתת הנטישה; - ייעול הטיפול בפניות הלקוחות. 	<u>תהליך המבוזר בין יחידות רבות</u>	<u>השלמת השדרוג הטכנולוגי; עמידה בתכנית המרכז</u>	<u>על פי התכנית</u>	
14.	הנהגת מערכת לניטור כלי קיבול לדואר.	<ul style="list-style-type: none"> - מעקב אחר כלי קיבול בהם מועברים דברי דואר שאינם מנוטרים פרטנית. 	<u>אין מעקב כזה.</u>	<u>בחירת ספק ותחילת עבודה</u>	<u>על פי התכנית</u>	

מס'	המשימה	תכליתה	המצב לפני התכנית	היעד עד סוף 2015	המצב בסוף נובמבר 2015	נותר לסיום
15.	שירות מסירה בתשלום של חבילה בבית הנמען על פי הזמנתו.	- מתן אפשרות לנמען לקבל חבילות בדלת ביתו.	<u>ללא חלופה כזו</u>	<u>מתן השירות לקוח המעוניין בכך בכל הארץ</u>	<u>ניסוי המתקיים ברעננה.</u>	<u>הפעלה בכל הארץ</u>
16.	צמצום מספר המשרות על פי הסכם המימון.	- עמידה ביעדי ההתייעלות.	<u>לא רלוונטי</u>	<u>צמצום ב- 600 משרות</u>	<u>צומצמו 522 משרות</u>	<u>78 משרות</u>