

דואר ישראל - האיילה חדלה לדהור סיפור ישראלי מאת אבי שניאור, אוגוסט 2008

תקציר:

עידן המסחר המקוון והעולם הגלובאלי מאפשר לכל אחד לסחור בקלות וללא גבולות. לביצוע משלוח המוצרים וקבלתם, אנו נאלצים להשתמש בחברת דואר ישראל. מאמר זה מתאר ודן באיכות השירות שמספק דואר ישראל באמצע 2008 לעומת חברת הדואר האמריקאית בהיבטי משלוח ומסירה של חבילות וצורות ומציב תמרוז אזהרה בפני האחראים על מונופול הדואר בישראל.

מערכות מסחר מקוונות דוגמת eBay תרמו וסיפקו את הכלים ליצירת שוק מסחרי חדש וגלובאלי בו כל משתמש, אדם פרטי כמו גם חברה גדולה מתחרים על מגרש אחד, ללא הבדלים והעדפות. כללי המשחק השתנו וכל יזם בעל רצון והתמדה מסוגל להתחרות ואף להביס גם את ענקי השוק. מאות מיליוני מוכרים וקונים מכל העולם הצטרפו לשוק הענקי הזה והם מספקים אפשרויות בלתי מוגבלות לקונה הפוטנציאלי וחוויית קניה זמינה, נוחה, זולה ומהירה.

משתמשי eBay שעוסקים בקניה ומכירה של מוצרים שונים שולחים ומקבלים אותם ברחבי העולם באמצעות חברות שילוח שונות, אך בעיקר הם מסתמכים על רשויות הדואר הלאומיות בכל מדינה.

בישראל נאלצים משתמשי eBay המקומיים, הן הקונים והן המוכרים להשתמש בשירותי דואר ישראל וזאת מכיוון וחברת דואר ישראל, חברה ממשלתית מתחילת 2006, אוזנת במונופול הרשמי להעברת דברי הדואר בישראל.

בישראל אמנם פועלות חברות שילוח בינלאומיות דוגמת UPS, DHL, FedEx, אך השירותים שחברות אלו מציעות, מיועדים בעיקר לפלח השוק הגבוה כמו חברות הי-טק, הדורשות שירותי אקספרס ומוכנות לשלם על כך כסף רב.

שוק הדואר העולמי עבר בשנים האחרונות תהפוכות רבות אך עושה רושם שמרביתן חלפו מעל לראשה של חברת דואר ישראל, שלא השכילה לצעוד קדימה, לא טרחה להתקדם טכנולוגית ונשארה מאחור בפיגור של שנים אחרי רשויות דואר דוגמת ארה"ב, גרמניה, אנגליה וכד'.

התפשטות האינטרנט בקצב מסחרר והפיכת העולם לשטוח כפי שטוען בספרו הכלכלן תומס ל. פרידמן, הובילו להתפתחויות טכנולוגיות רבות. טכנולוגיות אלו הוטמעו גם בשוק הדואר שהפך נגיש וקל יותר לשימוש לקהל הרחב וזאת ממחשבו של כל משתמש וללא צורך להגיע עוד לסניף הדואר המקומי. התפתחותן של מערכות מסחר מקוונות דוגמת eBay שסחפו אליהם מאות מיליוני משתמשים, יצרה צורך לספק שירותי שילוח לכל אותם סוחרים וקונים, שירותים מהירים, מקוונים בזמן אמת, אמינים וזולים. חברות הדואר בעולם לא התעלמו מתופעת המסחר המקוון. הן עברו שינויים והתאמות טכנולוגיות ואחרות כדי לספק את הצורך לדיורר בעידן המקוון וכדי להגדיל את נתח השוק בו הן פועלות.

אך בעוד רשויות הדואר בעולם זיהו את הצורך והפוטנציאל המסחרי בעולם שטוח, ללא גבולות ומכשולים, וערכו שינויים מתבקשים, החליטה משום מה חברת הדואר בישראל שלא להצטרף למהפכה. היום באמצע 2008 יש לישראל חברת דואר איטית, מסורבלת ומפגרת יחסית למערב, חברה שמערימה קשיים ומציבה מכשולים רבים בדרכם של צרכניה.

זה לא שאין או לא היו תקציבים לדואר ישראל, היו גם היו, אך אלו הוצאו על מסעות פרסום ראוותניים, השקעה מסיבית שאינה נגמרת בשינוי תדמית, קידום ויחצנות של בכירה ועוד ועוד, הכסף הושקע במקומות הלא נכונים. במקום לשפר את השרות ולהציעו לעולם החדש, הושקע הכסף בתדמית ובמעטפת ריקה מתוכן ולא בעיקר, בשרות הדואר לציבור.

ראשי חברת דואר ישראל שכחו את מטרות ויעדי החברה כפי שרשום באתר החברה: "חברת דואר ישראל שמה לעצמה ליעד להיות המוביל הארצי של דואר, חפצים וכספים בישראל ולרחבי העולם, על יסוד עקרונות עסקיים וקווי מוצרים רווחיים, בתנאי תחרות הוגנים, תוך שימוש בטכנולוגיות המתקדמות ביותר. החברה מתחייבת לספק שירות ברמה גבוהה, בסטנדרטים בין-לאומיים, לכל מקום ברחבי המדינה" לב ליבו של שירות הדואר הוזנח. מציעים לנו ביטוחים ושירותים בנקאיים ומה לא, אבל את השרות העיקרי שנחוץ לכולנו = הטיפול בדברי דואר, שכחו, הזניחו וגרמו לו להגיע למצב אנוש ומבייש.

כדי לראות עד כמה טענותי נכונות, הבה נבחן את המסלול אותו עובר מוכר ישראלי ב-eBay לעומת מוכר אמריקאי בבואם לשלוח דבר דואר לחו"ל באמצעות חברת הדואר הלאומית.

מסלולו של מוכר ישראלי המשתמש בשירותי חברת דואר ישראל:

1. צריך לצאת מביתו, להפסיד זמן, לנסוע לסניף הדואר לבזבז דלק ולזהם את הסביבה, למצוא חניה ולשלם עליה ואז לעמוד בתור בסניף הדואר, תור שמתארך מפעם לפעם.
2. ההגעה לסניף נדרשת בדר"כ פעמיים, פעם כדי לרכוש ולהצטייד בנדרש ופעם כדי לבצע משלוח.
3. לקנות בעלות גבוהה יחסית קופסת קרטון (מתוך מבחר מאוד מצומצם) או מעטפה למשלוח.
4. מי שאינו בקיא ברזי שיטות המשלוח האפשריות, צריך לנחש או להתחיל לשאול מה מגבלות המשקל, מה סוג השרות המתאים לכל קופסא ועוד, מכיוון והמידע אינו מופיע על האריזה.
5. לבקש טופס מהפקיד ולמלא ידנית הצהרת מכס (מסמך בינלאומי ידוע ומוכר). בחלק מהסניפים לא מחזיקים טופס זה במלאי ואז צריך לבקש ואף להתווכח עם הפקיד שיש טופס שכזה ולהגיע שוב רק כדי לקבל את הטפסים.
6. לבקש טופס מהפקיד ולמלא ידנית טפסי שילוח כמו הודעת דואר רשום, אישור מסירה וכד'
7. לארוז ולסיים את ההכנות למשלוח בתנאים מחפירים של חוסר מקום וחוסר ציוד.
8. לעמוד שוב בתור כדי לבצע משלוח ולסיים סוף סוף את ההליך המייגע
9. לנסות לעקוב אחר דבר הדואר בדרכו ליעד באתר האינטרנט של דואר ישראל, שבמרבית המקרים המשוב המתקבל ממנו מפגר בשעות או ימים אחר מיקומו האמיתי של הפריט בתחנה כלשהי בדרך.

בעיות נוספות בהן נתקל הסוחר בישראל:

- בדיקת תעריפי המשלוח באינטרנט, דבר כה ברור בעידן בו אנו נמצאים ממש לא עובד כראוי.
- תחזוקת אתר הדואר כושלת ובמקרים רבים יש טעויות רבות ואין קשר בין המחיר באתר למחיר בדלפק.
- התעריף מורכב, מסובך, מייגע ומצריך דפדוף בתפריטים רבים כדי להגיע לנדרש, אין כל טבלה/מסמך שמרכז את כל התעריפים באתר הדואר.
- טבלת ריכוז מחירים חלקית נמצאת בסניפים אך אינה מחולקת לציבור, גם לא למי שמבקש.
- ביול באינטרנט? על זה עוד לא שמעו כאן.

מסלול של מוכר אמריקאי המשתמש בשירותי חברת הדואר האמריקאית USPS:

1. לצאת מהבית? ממש לא צריך קופסאות קרטון? מעטפות? ממש לא צריך להגיע לסניף USPS תשמח לשלוח לכם לביתכם **חינם**, קופסא שאתם צריכים מתוך מבחר גדול של קופסאות או מעטפות. רוצים 10 קופסאות? אין כל בעיה, הכול יישלח בחינם לביתכם. ואם לא ציינתי, כל קופסא נושאת תו תקן לנפילה ועמידות לתנאים מסוימים. מודפסת בסוג השרות לה מתאימה ומכילה את המגבלות למשקל עבור השרות המתאים.
 2. טפסים? ממש לא צריך להגיע לסניף כל טפסי הצהרות המכס וכד', הכול בחינם והכול יישלח לביתכם.
 3. למלא את הטפסים ידנית? השתגעתם? אנו בעידן האינטרנט, לא? שימו לב לתהליך הבא המתבצע כולו דרך eBay לאחר סיום עסקה וקבלת התמורה, הכול מתבצע ממחשבכם האישי ומביתכם:
 - א. בחירת סוג המשלוח בו אתם מעוניינים (במרבית המקרים אף מוכנס אוטומטית מסט הפרמטרים אותן הגדיר המוכר בזמן רישום המכירה)
 - ב. בחירת תוספות כמו אישור מסירה, ביטוח נוסף וכד'.
 - ג. תשלום דמי הביול (מתבצע דרך PayPal) והעברתן ל-USPS ושלא אשכח, השתמשתם בביול ממוחשב? חסכת לרשות הדואר זמן פקיד ואנרגיה? מגיע לך הנחה לא? תעריפי הביול באינטרנט זולים בכ-10%-5 מהתעריף בדלפק הסניף.
 - ד. הוצאת מדבקת שילוח הכוללת את ה"בול" הדיגיטאלי, את פרטי השולח, את פרטי הנמען, את הצהרת המכס, הכול מוכנס אוטומטית מתוך הפרטים הנמצאים כבר בפרטי העסקה, אין צורך למלא ידנית שום מסמך, הכול מופק ומודפס ממחשבכם ישירות למדפסת הביתית שלכם.
 - ה. משלוח אוטומטי של הודעה לנמען בדואר אלקטרוני המודיעה לו שהופקה עבורו מדבקה למשלוח כל שנותר למוכר הוא לסגור את הקופסא/מעטפה (שקיבל בחינם) ולהצמיד לה את המדבקה.
 4. שלב אחרון, להגיע לסניף לשלוח את דברי הדואר? ממש אין צורך!
 5. במרבית המקומות מופעל שירות בו חברת הדואר האמריקאית USPS לוקחת את דברי הדואר מבית המשתמש, וכן, גם ממשתמש קטן השולח חבילה או מעטפה בודדת! כל שנשאר הוא להניח את חבילה בפתח הבית, זהו, הדואר כבר ייקח אותה במהרה. אין שירות עד הבית באזור שלכם? אתם יכולים להביא את החבילה למרכזי איסוף בכל שעה שתחפצו מסביב לשעון ופשוט לזרוק אותה שם ללא כל צורך לעמוד בתור.
 6. מעקב און-ליין אחר דברי הדואר. לא רק אחר דברי הדואר המהירים בהם ניתן לקבל מידע על כל תחנה בדרך אלא גם מעקב אחר פריטי דואר בשיטות משלוח אחרות בהן ניתן מידע על תחנות ראשיות בדרכו של המשלוח.
- כל הנ"ל בלחיצת כפתור, ללא צורך לעזוב את שולחן העבודה, ללא בזבז אנרגיה, ללא זיהום אויר, ללא הפסד שעות עבודה וללא תוספת עומס על פקידי הסניף והכול במחיר זול יותר מאשר בדלפק.

זוהי דוגמא לשרות מתקדם, חכם ומתאים לתקופה של מסחר מקוון המתבצע ע"י מיליוני סוחרים קטנים. כולם חוסכים בדרך הנפלאה הנ"ל, גם השולח, גם הנמען, גם רשות הדואר וכמובן גם כדור הארץ. תגידו ודאי שזהו מן הסתם תהליך של הזמן האחרון, ובכן ממש לא. eBay מפעילה את הטכנולוגיה הזו בה משולבות מערכות שונות כמו מערכת המסחר המקוון eBay, מערכת סליקת הכספים PayPal וחברת הדואר הלאומית USPS כבר למעלה משנתיים. כל המערכות מקושרות און-ליין ומעבירות מידע ביניהן במהירות האור ללא כל עיכובים וללא התערבות יד אדם, הכול אוטומטי ועובד מיליוני פעמים בכל יום. אם אתם תוהים מمتי יש ביול ממוחשב, גם זו לא טכנולוגיה חדשה. חברת הדואר האמריקאית מציעה ביול ממוחשב מ-2004, כן, כבר 4 שנים!

ואיפה אנחנו בישראל?

- אנחנו עדיין מדשדשים במדבר הטובעני של בירוקרטיה, הערמת קשיים על ציבור המשתמשים, בזבז כספים, הצבת מחסומים לצרכנים וזלזול מוחלט בקהל תוך התעלמות מוחלטת ממה שקורה בעולם.
- אנחנו בדואר ישראל חכמים יותר מכולם ובמקום ביול ממוחשב ושילוב מערכות, דואר ישראל שופך מיליוני שקלים ומציע לנו (בשלבי ניסוי) מכונות אוטומטיות למסירת דברי דואר, "דוארמט", מכונות אוטומטיות למסירת דברי דואר תוצרת כחול-לבן, אבל מה? שיא התחכום ימסור לכם רק דברי דואר קטנים וכרגע לפי הפרסום רק ב-10 מקומות בארץ. לחבילה עדיין תצטרכו לבוא לסניף, לעמוד בתור וכד'. דואר ישראל מתגעגע אליכם ורוצה לראות אתכם בסניף מדי פעם...

- אנחנו בדואר ישראל נפיק פרסומות במאות אלפי שקלים שישוו את שירותי הדואר שלנו ל-iPhone החדש. ממש לבכות מההשוואה הפתטית הזו, סטיב ג'ובס וחברת Apple מן הסתם רותחים מזעם על החוצפה וההשוואה.

- אנחנו בדואר ישראל נגבה 35 שקל על כל משלוח שיגיע אלינו מחו"ל ב-EMS אחרי שכבר שילמנו לשולח (ולרשות הדואר במדינת המוצא) על המשלוח כסף רב, אנחנו כאן "נחלוב" עוד קצת את הצרכן הפראייר כדי שיהיה לנו כסף לממן עוד פרסומות...

כן קראתם נכון, ישראל היא היחידה בעולם שפיתחה רק לאחרונה שיטת גבייה נוספת על משלוח שכבר שולם בארץ המוצא, וגם אם המשלוח פטור ממכס/מע"מ, אנחנו נחייב ונגבה מס חדש. אין אחד במשרד התקשורת, בכנסת ובארגוני הצרכנים שיעמוד על רגליו האחוריות ויצא למאבק למען הצרכנים.

- אנחנו בדואר ישראל נשלח את מנכ"ל דואר ישראל (סוף יולי 2008) לקונגרס הדואר בג'נבה כדי לצרף את ישראל כחברה בארגון הדואר העולמי, אבל עם מה הוא נסע כדי לשכנע אותם? עם iPhone? מה שבטוח, הוא אינו יכול לעמוד ולהציג לעולם קידמה, טכנולוגיה ושרות המתאימים למדינה מערבית ומפותחת באמצע 2008. לא ברור לי על איזה בסיס ולפי איזה קריטריונים התקבלה ישראל לארגון זה.
באתר דואר ישראל טורחים כמובן ליחצן את ההישג הזה וכותבים מפי המנכ"ל:

"ישראל פועלת להכרה בין-לאומית ולהשפעה ישירה ומיידית על עתידה בכל מימד של פעילות מול הקהילה הבין-לאומית. חברות ב POC -תקנה לחברת דואר ישראל מעורבות והשפעה ישירה בתחום הדואר בכלל ובתחום הדואר הבין-לאומי בפרט ותשמש כמנוף לפיתוח שירותים בין-לאומיים שיאפשרו ויעודדו גלובליזציה לעסקים ישראלים"

קראתם היטב את מה שכתוב שם? "... ותשמש כמנוף לפיתוח שירותים בין-לאומיים שיאפשרו ויעודדו גלובליזציה לעסקים ישראלים" איך משפטים גדולים שכאלו מסתדרים עם המציאות היומיומית בה נתקלים תושבי ישראל? האם דרך הפעולה של דואר ישראל כפי שתיארתי מעלה מעודדת גלובליזציה לעסקים ישראלים?

עד כאן תיארתי בפניכם את מסלולה של חבילה הנשלחת מישראל.

ומה עם מסלולה של חבילה שמגיעה לישראל?

ודאי תחשבו שכאן המצב שונה לגמרי. האם כאן אנו מקבלים שרות טוב יותר? ממש לא! מצב שרות קבלת דברי הדואר מחו"ל בכי רע, כל כך רע שזה גובל בהזנחה פושעת של השרות הבסיסי המגיע לנו מדואר ישראל.

חשוב לציין שבהגעתם של דברי דואר מחו"ל מעורבים ביטחון הדואר, דואר ישראל והמכס, כולם יושבים באותו בנין של הדואר המרכזי ביד אליהו וכולם אמורים לשתף פעולה ביעילות ובמהירות למסירת דברי הדואר לאזרחי המדינה. אין לי מושג מי משלם את משכורתם ואיזה משרד ממשלתי/חברה אחראי על מי, למען האמת, אותי כצרכן זה ממש לא מעניין. אני דורש ומצפה לשירות מהיר, יעיל וזול.

להלן תיאור אמיתי במסעה של חבילה מס. CP818929637US שנשלחה אלי מארה"ב לכפר-סבא.

השתלשלות העניינים ארוכה ומפורטת על מנת להבהיר לכם בדיוק את נקודות הכשל ולהציג בפניכם את הויה-דולרוזה של חבילה קטנה ופשוטה.

1. החבילה נשלחה מטקסס ארה"ב ב-31 ליולי 2008 בשעה 12:35 באמצעות חברת הדואר האמריקאית USPS ובשירות משלוח רגיל הנקרא Priority Mail international. משקלה 5.7 ק"ג ובממדים 55x47x21 ס"מ.



2. החבילה עזבה את ארה"ב מניו-יורק לכיוון ישראל ב-3 לאוגוסט 2008 בשעה 13:40 (עברו 3 ימים מהמשלוח) את העדכונים הנ"ל סיפקה USPS און-ליין באתר שלה. על החבילה דרך אגב יש מדבקת טיסה מה-4.8.2008 שאומרת שהחבילה טסה בקונטיננטל טיסה מס. 90 שנוחתת בישראל בד"כ ביום שלישי, ב-16:30



3. עד כאן, כל הנתונים מסופקים ע"י אתר האינטרנט של USPS שגם מפעילה שירות משלוח דואר אלקטרוני לנמען בחינם.

The screenshot shows the USPS Track & Confirm website interface. At the top, there is the USPS logo and the Hebrew text "הודעת המשלוח והיציאה מארה"ב". Below the logo, there are links for "Home", "Help", and "Sign In". The main heading is "Track & Confirm". Underneath, there is a "Search Results" section with the following information:

- Label/Receipt Number: CP81 8929 637U S
- Detailed Results:
 - International Dispatch, August 03, 2008, 1:40 pm, NJI
 - Acceptance, July 31, 2008, 12:35 pm, FRISCO, TX 75034

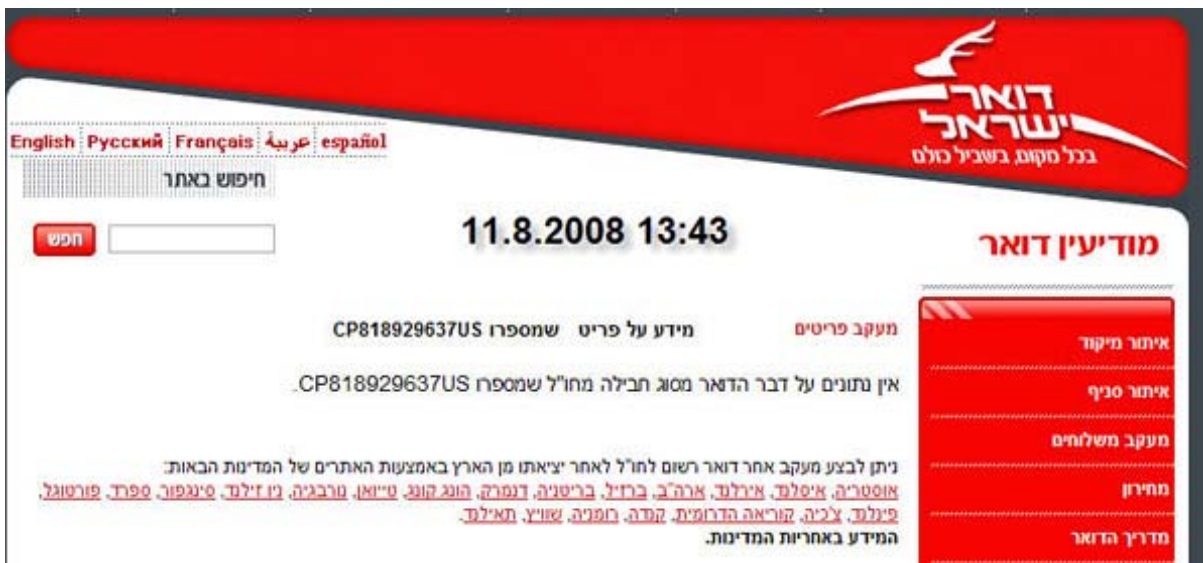
There are buttons for "< Back" and "Return to USPS.com Home >". To the right, there is a "Track & Confirm" box with a text input field labeled "Enter Label/Receipt Number." and a "Go >" button. Below the search results, there is a "Notification Options" section with the heading "Track & Confirm by email" and a "Go >" button.

At the bottom of the page, there is a footer with various links: "Site Map", "Contact Us", "Forms", "Gov't Services", "Jobs", "Privacy Policy", "Terms of Use", and "National & Premier Accounts". There is also a copyright notice: "Copyright © 1999-2007 USPS. All Rights Reserved." and logos for "Postal Inspectors Preserving the Trust" and "Inspector General Promoting Integrity".

4. ביום רביעי 6.8.2008 בשעה 10:11 בבוקר קיבלתי טלפון מביטחון הדואר שהודיעו לי על הגעת חבילה על שמי וביררו מספר פרטים לאימות. נמסר לי שהחבילה תועבר מיידית לסניף הקרוב אלי. (עברו 6 ימים מהמשלוח)



5. ביום ראשון 10.8.2008 לאחר שלא קיבלתי כל הודעה על הגעת החבילה, טלפנתי ליד-אליהו (סניף הדואר המרכזי של ישראל), לפקידה העוסקת באיתור חבילות (ידעתי את מספר הטלפון מאירועים קודמים) ונמסר לי שהחבילה עדיין לא הגיעה אליה, לא הוקלדה ואין לה מה לעשות. קראתם טוב: "הוקלדה", זה שיא התחכום באיתור חבילות בדואר ישראל, לא קריאה אוטומטית של בר-קוד, לא טכנולוגיית סריקה ואיתור אחרת, הקלדה זו הטכנולוגיה המתקדמת שלנו. (עברו 10 ימים למשלוח)
6. ביום שני, 11.8.2008, 11 ימים לאחר המשלוח ו-5 ימים מטלפון הביטחון, באתר דואר ישראל התשובה לשאלת החיפוש מראה:
"אין נתונים על דבר הדואר מסוג חבילה מחו"ל שמספרו CP818929637US" וכמובן האתר של USPS ממשיך להראות שהחבילה נשלחה מארה"ב.
 החבילה כבר בישראל בידי דואר ישראל לפחות 5 ימים, מיום רביעי בבוקר, זוכרים? אבל דואר ישראל עדיין לא טורח לדווח שהחבילה נמצאת אצלו.



7. ביום שני 11.8.2008 ב-9 בבוקר, בשיחת טלפון נוספת לפקידה הנ"ל, היא מוסרת שהחבילה כבר מופיעה במחשב ושהיא תישלח לסניף הדואר באזור מגורי, איזו הקלה.
 בדיקה נוספת באתר הדואר לאחר השיחה מגלה שאין כל שינוי. לפי אתר הדואר אין כל נתונים. אז למי להאמין? מדוע אין תאום בין הגורמים השונים? איך זה שהחבילה מופיעה במחשב הדואר אך לא באתר האינטרנט ומדוע אין המערכות האלו מקושרות ומתואמות ב-real time?
8. ביום שני 11.8.2008 בשעה 15:15 לערך עודכנה הודעת דואר ישראל באינטרנט והיא מראה עכשיו: "דבר הדואר האמור הגיע ליחידת הדואר המרכזית אשר בכפר סבא בתאריך 11/08/2008 ויועבר אל יחידת הדואר הקרובה לנמען לצורך מסירתו שם"
 וואו, החבילה סוף סוף הפציעה לה ממרתפי הדואר האפלים, אבל שימו לב,
 באתר הדואר האמריקאי USPS עודכנה ההודעה (מן הסתם בנתונים שסופקו ע"י דואר ישראל)
 הנוסח המופיע כעת באתר הדואר האמריקאי הוא: "Your item cleared customs in ISRAEL at 9:36 AM on August 11, 2008."
 אבל שימו לב לשורה נוספת, שם כתוב:
 "Arrived Abroad, August 11, 2008, 9:35 am, ISRAEL"
 לא להאמין, דואר ישראל מעביר מידע לא נכון (שיקרי אם אתם רוצים) לרשות הדואר האמריקאי על מועד ההגעה לישראל. זוכרים שכבר ביום רביעי 6.8.2008 התקשרו מביטחון הדואר?
 וכן, אם לא שמתם לב, מגיע כל הכבוד למכס, תוך דקה מהגעת החבילה לישראל היא כבר שוחררה. נו באמת, האם מישהו מכם מאמין למעשייה שכזו?

[Track & Confirm](#)
[FAQs](#)

Track & Confirm

Search Results

Label/Receipt Number: CP81 8929 637U S
Detailed Results:

- Attempted Delivery Abroad, August 11, 2008, 5:01 pm, ISRAEL
- Attempted Delivery Abroad, August 11, 2008, 4:59 pm, ISRAEL
- Attempted Delivery Abroad, August 11, 2008, 3:09 pm, ISRAEL
- Out of Foreign Customs, August 11, 2008, 9:36 am, ISRAEL
- Arrived Abroad, August 11, 2008, 9:35 am, ISRAEL
- International Dispatch, August 03, 2008, 1:40 pm, NJI
- Acceptance, July 31, 2008, 12:35 pm, FRISCO, TX 75034

[< Back](#)
[Return to USPS.com Home >](#)

Notification Options

Track & Confirm by email

Get current event information or updates for your item sent to you or others by email. [Go >](#)

Track & Confirm

Enter Label/Receipt Number.

[Go >](#)

9. יותר מאוחר בערב 11.8.2008, מופיע כבר שהחבילה נמצאת בסניף הדואר המקומי במקום מגורי. גם כאן וואו, איזה שרות מהיר, מתל-אביב לדואר המרכזי בכפר-סבא ומשם לסניף המקומי תוך מספר שעות, איזה יופי של שירות. להאמין למה שכתוב אחרי כל מה שתיארתי עד כה? אני כמובן עדיין לא קיבלתי כל הודעה לגשת ולקבל את החבילה.



English | Русский | Français | العربية | español

חיפוש באתר

11.8.2008 15:20

מעקב פריטים מידע על פריט שמספרו CP818929637US

דבר הדואר האמור התקבל למשלוח בתאריך 11/08/2008 באמצעות יחידת הדואר הגליל אשר בכפר סבא. דבר הדואר האמור הגיע בתאריך 11/08/2008 ליחידת הדואר הגליל אשר בכפר סבא לשם מסירתו לנמען.

ניתן לבצע מעקב אחר דואר רשום לחו"ל לאחר יציאתו מן הארץ באמצעות האתרים של המדינות הבאות:
 אוסטרליה, איסלנד, אירלנד, ארה"ב, ברזיל, בריטניה, דנמרק, הונג קונג, סיאון, סרבניה, ניו זילנד, סינגפור, ספרד, פורטוגל, פילנד, צ'כיה, הוראה הדרומית, קנדה, חסמה, שווייץ, תאילנד.
 המידע באחריות המדינות.

מודיעין דואר

- איתור מיקוד
- איתור סניף
- מעקב משלוחים
- מחירון
- מדריך הדואר
- שערי מט"ח

שימו לב לדברים הבאים:

א. ראו את הודעת הדואר האמריקאי בסעיף הקודם שטוען שנעשו כבר 3 ניסיונות למסור את החבילה. אתם נדהמים? גם לי זה קרה שקראתי את ההודעה. לא נעשה כל ניסיון למסור את החבילה (הייתי בבית כל היום) ולא הגיוני שכך נעשה מכיוון והחבילה נשלחה במשלוח רגיל שאינו אמור לכלול מסירה ע"י שליח. למה דואר ישראל מעביר לדואר האמריקאי נתונים לא נכונים ומצוצים מהאצבע? ברור לכולכם שאלו נתונים פיקטיביים ולא נכונים ובטח שלא 3 ניסיונות מסירה תוך שעתיים. ההשערה שלי היא שמדובר ב"תרגום"/תקשורת שגוי של הודעות קבלת החבילה בסניף המרכזי ואח"כ קבלתה בסניף המקומי, אך אינני בטוח בכך.

ב. בדיווח הראשון רשום "דבר הדואר האמור התקבל למשלוח..." איזה למשלוח? מי שולח כאן? אולי התכוונו לרשום התקבל למסירה? טעות ניסוח או חוסר מקצועיות?

למה דואר ישראל מוציא דיווחים לא נכונים לנמען ולרשות האמריקאית? למה אין תאימות בין ההודעות באתר הישראלי לאתר האמריקאי? למה דואר ישראל מייצר 'מגדל בבל' במקום להתיישר ולהתאים את מערכת הדיווחים הישראלית לפי המדינה השולחת?

אם אפשר להעביר את החבילה ב-8 שעות מהגעתה לישראל לכפר-סבא (כפי שדואר ישראל כותב), למה זה לא נעשה כבר ביום הגעת החבילה לישראל, יום רביעי 6.8.2008?

והכי חשוב, למה החבילה עדיין לא אצלי?

10. ביום שלישי, 12.8.2008 בשעת צהריים הגיעה סוף סוף הודעה לביתי לאסוף את החבילה. ההודעה הגיעה באזור השעה 12:00 בצהריים (זמן חלוקת הדואר ע"י הדוור) ומכיוון ואני כבר 'על קוצים', בדקתי את תיבת הדואר ב-12:20 ומיד טסתי לבית הדואר הנמצא למזלי בקרבת מקום מגורי. למה טסתי תשאלו? כי ה-12.8 הוא יום שלישי, והסניף פתוח עד 13:00 ביום שלישי. שרות לאזרח אמרנו כבר?

אם הייתי מקבל את ההודעה מאוחר יותר היה מתבזבז עוד יום יקר ללא החבילה לה אני זקוק.

11. שימו לב להודעה שהגיעה, זוהי ההודעה המקורית שרשם השולח ועליה יד עלומה בכתב יד רשמה: **"מכס 154 ש"ח"**. מכיוון ואני כבר למוד ניסיון בנושא הצטיידתי במזומנים שליקטתי במהירות ממשפחתי (מי מחזיק היום מזומנים?) ושעטתי לסניף הדואר המקומי לקבל את החבילה. למה כתוב בכתב יד? למה בגודל כל כך קטן? למה זו לא חותמת או מסמך נוסף שמציין שעלי לשלם מכס? למה לא מצוין שיש לשלם רק במזומן או בצ'ק? למה רשויות ממשלתיות רבות מקבלות תשלום בכרטיס אשראי ובסניף הדואר מקבלים רק שטרות מזומן או צ'ק? למה במכס ביד-אליהו מקבלים כרטיס אשראי אך תשלום המכס בדואר לא יכול להתבצע בכרטיס אשראי? למה? למה? למה?

האמינו לי שהפעם רשמו ברור יחסית והוסיפו ש"ח, כבר ראיתי אנשים בוכים בסניף הדואר כשהם מגלים לתדהמתם שהקשקוש על ההודעה זו דרישה לתשלום מכס ואין עליהם מזומן או צ'קים. המכס דרך אגב צירף לחבילה מצהר יבוא מודפס, אך העתק ממנו אינו נשלח לנמען. הכול עניין של ניחוש וידע מוקדם.

הודעה על הגעת החבילה

United States Postal Service®
Customs Declaration and Dispatch Note — CP 72

IMPORTANT: This form must be opened officially. Please print in English and press firmly; you are making multiple copies. See Privacy Notice and Instructions on the back of Page 6, Sender's Copy.

CP818929637US

From	Sender's Name Business Street City State TX Country USA	Sender's Customs Reference (if any)	Insured Amount	
			Insured Fees (U.S. \$)	SDR Value
To	Addressee's Name Business Street Postcode City Kfar-Saba Country ISRAEL	Importer's Reference - Optional (if any) (Tax code/VAT no./Importer code)		
		Importer's Telephone/Fax/E-mail (if known) 972-9-		
Detailed Description of Contents (1)		Qty. (2)	Net Weight (3) lbs. oz.	Value (U.S. \$) (5)
		1		
Check One (10) <input checked="" type="checkbox"/> Airmail/Priority <input type="checkbox"/> Surface/Nonpriority		Total Gross Wt. (4) 13 lbs 5 oz	Total Value U.S. \$ (6)	Total Postage and Fees (8) 71.80
Check One (11) <input type="checkbox"/> Gift <input type="checkbox"/> Commercial Sample <input checked="" type="checkbox"/> Merchandise <input type="checkbox"/> Documents <input type="checkbox"/> Returned Goods <input type="checkbox"/> Other		Explanation:	Sender's Instructions in Case of Nondelivery (17) <input checked="" type="checkbox"/> Treat as Abandoned <input type="checkbox"/> Return to Sender NOTE: Item is subject to return charges at sender's expense. <input type="checkbox"/> Redirect to Address Below:	
Comments (12) (e.g., goods subject to quarantine, sanitary/phytosanitary inspection, or other restrictions)		Mailing Office Date Stamp 		
License Number(s) (13)	Certificate Number(s) (14)	Invoice Number (15)		
I certify that the particulars given in this customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article prohibited by legislation or by postal or customs regulations.		Date and Sender's Signature (16) 7-31-08		

PS Form 2976-A, October 2007 PSN: 7530-01-000-9834 Do not duplicate this form without USPS® approval. 1 - Manifesting

12. במזל טוב, החבילה בידי, 12.8.2008 בשעה 12:38, 12 יום מהמשלוח, זמן שיא הלא כך?
 הבר-קוד על החבילה נסרק כמובן במעמד המסירה אבל מתי התעדכן באתר הדואר?
 רק באזור השעה 15:00 הופיע באתר בישראל שהחבילה נמסרה, כשעתיים ורבע לאחר המסירה.
 באתר האמריקאי עדיין שקט, המידע עדיין לא הועבר.

דואר ישראל
בכל מקום, בשביל כולם

English: Русский Français العربية español
חיפוש באתר

חפש

12/8/2008 ~15:00

מעקב פריטים
מידע על פריט שמספרו CP818929637US

דבר הדואר האמור התקבל למשלוח בתאריך 11/08/2008 באמצעות יחידת הדואר הגליל אשר בכפר סבא.
 דבר הדואר האמור נמסר ליעדו בתאריך 12/08/2008 באמצעות יחידת הדואר הגליל אשר בכפר סבא.

ניתן לבצע מעקב אחר דואר רשום לחול לאחר יציאתו מן הארץ באמצעות האתרים של המדינות הבאות:
 אוסטרליה, איסלנד, אירלנד, ארה"ב, ברזיל, ברזיניה, דנמרק, הונג קונג, טייוואן, טורקיה, ניו זילנד, סינגפור, ספרד, פורטוגל,
 פיליפינים, צ'כיה, גורארה הרומית, קנדה, חספה, שווייץ, תאילנד.
 המידע באחריות המדינות.

מודיעין דואר

אתר מיקוד

אתר סניף

מעקב משלוחים

מחירון

מדריך הדואר

שערי מס"ח

רק בשעה 17:07 עודכן גם אתר הדואר האמריקאי, כ-4.5 שעות מהמסירה.
 איך אני יודע בדיוק את השעה? פשוט מאוד, זוכרים ש-USPS מספקת שרות הודעת דואר אלקטרוני המודיע לנמען על כל שינוי במסלול החבילה?
 למה דואר ישראל לא מספק שרות שכזה? למה לוקח כ-5 שעות להעביר את המידע מדואר ישראל לדואר ארה"ב בעידן בו זה צריך לקחת פחות משניה אחת? למה דואר ישראל לא מדווח שעות אלא רק תאריך?

The screenshot shows the USPS Track & Confirm interface. At the top, there's the USPS logo and the text "הודעה על מסירת החבילה" (Notification of package delivery). Below that, there are navigation links for "Home", "Help", and "Sign In". A "Track & Confirm" button is visible. The main heading reads "התקבלה 17:07 12.8.2008" (Delivered 17:07 12.8.2008). Under "Search Results", the label number is CP81 8929 637U S. The detailed results list several events: Delivered Abroad (Aug 12, 12:38 pm, ISRAEL), Attempted Delivery Abroad (Aug 11, 5:01 pm, ISRAEL), Attempted Delivery Abroad (Aug 11, 4:59 pm, ISRAEL), Attempted Delivery Abroad (Aug 11, 3:09 pm, ISRAEL), Out of Foreign Customs (Aug 11, 9:36 am, ISRAEL), Arrived Abroad (Aug 11, 9:35 am, ISRAEL), International Dispatch (Aug 03, 1:40 pm, NJI), and Acceptance (July 31, 12:35 pm, FRISCO, TX 75034). There are "Back" and "Return to USPS.com Home" buttons. A "Notification Options" section offers to "Track & Confirm by email" with a "Go" button.

חשוב לזכור עוד נקודה:
 התמזל מזלי וחבילה זו הייתה חייבת בסכום מכס קטן יחסית. אם סכום המכס היה גבוה יותר או אם יש לנמען השגות על החיוב במס הוא נדרש להתדיין עם המכס באמצעות הפקס, הליך המעכב את הגעת החבילה בעוד מספר ימים או להגיע פיסית ולשחררה בסניף הדואר המרכזי ביד-אליהו, תל-אביב.
 כשתגיעו לבנין הדואר ביד-אליהו, תעברו מסכת של טירטור בירוקרטי המתבטא במעבר בין מספר פקידי דואר ומכס ובחוסר שילוט ברור ופשוט על ההליך הנדרש. הליך השחרור ביד-אליהו מהווה דוגמא למתן שרות מתחת לכל ביקורת. אינני מקנא בעולים חדשים, קשישים, תושבי חוץ או מי שאינו דובר עברית רהוטה (וגם אינו יודע להרים קולו או לדרוש את המגיע לו) בבואו לשחרר חבילה בדואר המרכזי והיחיד בישראל.
 למיטב ידיעתי המרכז ביד-אליהו משמש כמרכז היחיד בישראל לשחרור חבילות המגיעות מחו"ל והמרכזים האחרים שהיו בעבר בחיפה ובבאר-שבע נסגרו. דמיינו לעצמכם מה צריך לעשות ומה ההשקעה הנדרשת מתושב קריית שמונה או אילת כדי לשחרר את חבילתו.

סיכום הארועים:

- **ארבעה ימים** מהמשלוח בטקסס ארה"ב, עד שהחבילה יצאה לכיוון ישראל
 - **יומיים נוספים** להגעת החבילה ולבירור פרטים ע"י ביטחון הדואר
 - **חמישה ימים נוספים** עד שהופיע במחשבי דואר ישראל האיזכור הראשון על הגעת החבילה והעברת החבילה לסניף הראשי בכפר-סבא וממנו לסניף המקומי.
 - **יום נוסף** להגעת מכתב המודיע על הגעת החבילה.
 ובמילים אחרות,

6 ימים מטקסס, ארה"ב לישראל (11,156 ק"מ) ועוד **6 ימים מתל-אביב לכפר-סבא (24 ק"מ)**.
 האם זה שירות סביר? האם שחרור חבילה רגילה (לא כימיקלים מסוכנים, נשק וכד') שאמור להיות פשוט, ידידותי ומהיר צריך לקחת כל כך הרבה זמן? האם הנתונים המסופקים לצרכן ולרשות הדואר האמריקאי לא צריכים לשקף את האמת?

לא הייתי טורח לספר לכם בפרוטרוט את מסעה של החבילה, את סיפור החלם הזה, לולא נתקלתי במסע מפרך זה בפעם השנייה בחודשים האחרונים. מסעה של החבילה הראשונה היה הרבה יותר מייגע מכיוון ונאלצתי בנוסף גם לשרוף חצי יום ומשאבים נוספים כדי לשחררה מהדואר המרכזי ביד-אליהו. בשיא תמימותי ולאחר תלאותיי עם החבילה הראשונה שלחתי מכתב תלונה למנכ"ל הדואר ולמשרד התקשורת, תלונה שהניבה:
 א. תכתובת עמוסה בפרטים שקריים מדואר ישראל, נתונים שעומדים בסתירה מוחלטת לחותמות הביטחון והדואר על החבילה. גם לאחר מכתבים נוספים המשכתי לקבל תשובות הסותרות לחלוטין את הנתונים המופיעים על החבילה.
 ב. מכתב לקוני מיועץ השר במשרד התקשורת המוסר שפנייתי הועברה לטיפולו של סמנכ"ל בכיר אגף הדואר ובו הבטחה גם לתשובה. אתם ראיתם כבר תשובה? גם אני לא, המכתב הגיע אלי ב- 11 במרץ 2008.
 עברו כבר למעלה מ-5 חודשים, האם מישהו מכם מאמין שעוד אזכה לראות תשובה?

לצערי תכתובת זו לא הניבה דבר מלבד התשה מוחלטת של הכותב והבנתו שפשוט חבל על הזמן בהתעסקות עם מערכת בירוקרטית שלא מעוניינת כלל לחקור את האמת, לתקן את הליקויים ולהתייעל. מערכות שעושה הכול כדי להתיש את הצרכן.

לסיכום,

האיילה המופיעה בסמל דואר ישראל (כן, זו איילה, מן המקורות: "איילה שלוחה") שבקה חיים, אינה רצה עוד, בקושי הולכת, מדדה, חבולה ומבווישת ...

לא משנה כמה ישקיעו בעיצוב הלוגו וכמה מודרנית ועכשווית תהיה התדמית, מה שחשוב בסופו של יום זה איכות השרות אותו מקבלים אזרחי ישראל.
 אם השר הממונה (משרד התקשורת) לא יתעורר עכשיו ומייד וינקוט בצעדים ובמעשים נמצא את עצמנו בפער גדל והולך לעומת רשויות הדואר בעולם הממשיכות לשעוט קדימה במלוא הקצב
 מדינה ללא שירותי דואר מתקדמים אין לה מקום בתחרות הכלכלית הגלובלית. הערמת קשיים בתחום זה על אלפי הסוחרים הקטנים והגדולים גורמת לנזק בלתי ישוער לכלכלה ומעמידה את ישראל בשורה אחת עם מדינות העולם השלישי. אם אין מוצא אחר וחברת דואר ישראל לא מסוגלת או לא רוצה להשתנות, יש לפתוח מיידית וללא כל דיחוי את שוק הדואר לתחרות. רק תחרות תשנה את התמונה ואני בטוח שמהר מאוד נראה כאן שירותי דואר ברמה אחרת.
 בארה"ב, בה יש תחרות, חברה לדוגמה כמו UPS, מספקת שירותים פנים-ארציים ותראו איזה מגוון שירותים מוצעים לצרכנים ע"י המתחרים השונים, מגוון איכותי, תחרותי במחיר, מהיר ויעיל.

אי אפשר לכתוב מאמר שכזה מבלי להתייחס גם לסוגיה נוספת קשורה שגם היא שמה מקלות בגלגלי הכלכלה החופשית ומכבידה עד מאוד על תושבי ישראל.

הסוגיה היא **שיעור הפטור ממס על חבילות הנשלחות דרך הדואר**.

בישראל של אמצע 2008, כל חבילה בה ערך הטובין וערך המשלוח **יחדיו** (אני מדגיש, יחדיו) עולים על \$50 ארה"ב, החבילה חייבת במיסים. מע"מ (15.5%) ועוד מכס בהתאם לסיווג הפריט. סכום זה **עומד על כנו כבר מספר שנים רב**, לא עודכן ומהווה כיום סכום ממש מגוחך. כמעט כל דבר פעוט ערך שנשלח מחו"ל עם עלות המשלוח (שהתייקרה מאוד בשנים האחרונות) מגיע לסכום הזה. נשגב מבינתי הצורך של המדינה להתעסק עם מאות אלפי חבילות בסכומים נמוכים הנשלחים לתושבי ישראל ולהפעיל מערכת בירוקרטית שלמה של פקידי מס ופקידי דואר וניירת בלי סוף כדי לגבות סכומי מס זעירים וזניחים מתושבי ישראל.

הגיע הזמן לשנות את הגזרה המגוחכת הזו ולהפנות את המשאבים לאיתור ותפיסה של הברחות הגדולות לישראל. התעסקו בעיקר ולא בטפל, במקום להתעסק עם כל חבילה המכילה ספר וחצי או זוג נעלי ספורט זולות, הפנו את מרצכם וזמנכם לסיכול הברחות גדולות הגורמות נזק רב לכלכלה ולתעשייה. שנו את סכום המינימום לפחות לגובה \$200 כנהוג בייבוא אישי דרך נמלי האוויר והים. הפסיקו להציק לתושבי ישראל בעניינים כה פעוטים והפנו את המשאבים, האמצעים והפקידים המיותרים לייעול והגברת התפוקה של הטיפול במשלוח וקבלת דברי הדואר. בעידן של כלכלה חופשית, עידן בו גורסות ופועלות ממשלות ישראל בשנים האחרונות, אין עוד מקום לשיטה כה פסולה ובלתי הגיונית זו.

אני תקווה שמאמר זה יצליח להזיז משהו אצל מקבלי ההחלטות, אצל הצרכנים, אצל מי שאמון לשמור על זכויותינו, הזכויות של כל תושבי ישראל. מגיע לנו הרבה יותר תמורת המחיר שאנו משלמים. אם שרדתם וקראתם את כל המאמר (פרק ארוך מספר בלהות), אתם עכשיו ודאי צוחקים או בוכים, שתי תגובות הגיוניות לחלוטין ומתבקשות לסיפור חלמאי שכזה. העצוב בסיפור הוא שכל מה שקראתם איננו פרי דמיוני, לא המצאתי דבר, זוהי המציאות היום-יומית של שירותי דואר ישראל באמצע קיץ חם ולח של 2008.

זהו, נמאס לי! , החלטתי לעשות מעשה ולכתוב את המאמר הזה כדי להציב תמרור לכולנו ובעיקר לאלו שעוד איכפת להם וגם מסוגלים לעשות משהו לשיפור המצב. אנא, העבירו את המאמר לכמה שיותר ממכריכם, אולי זה יגיע למקבלי ההחלטות, אולי מישהו יביט במראה ויתבייש, אולי מישהו יקום מחר בבוקר ויגיד "אני מתחיל לשנות". אם יש לכם קשר לחברי כנסת, מקבלי ההחלטות במשרד התקשורת, במשרד האוצר, במכס, עיתונאים וכד', כולם צריכים לקבל את המאמר הזה.

שלכם,

אבי שניאור

הכתב: אבי שניאור, אקדמאי עם תעודת הוראה, תושב כפר-סבא. מאמן, מלמד ומדריך משתמשים חדשים וותיקים לקניה ומכירה, בקלות ובביטחון, בזירת המסחר המקוון של eBay.

תוספת 1: מעקב נוסף, 5 חודשים אחרי המקרה הנ"ל – דצמבר 2008

חשבתם לרגע שהסיפור הנ"ל חריג, אולי מקרה בודד?
ובכן, ממש לא.
הנה בקצרה דוגמא לעוד חבילה שנשלחה 5 חודשים לאחר מכן, בדצמבר 2008.

החבילה מס. CJ182669358US נשלחה מניו-יורק ב-01.12.2008

לפי רישומי USPS החבילה עזבה את ארה"ב בדרכה לישראל ב- 3.12.2008 בשעה 20:55.
החבילה הגיעה לישראל ב- 4.12.2008 לפי מדבקת השילוח שנמצאה על החבילה.

ביטחון הדואר התקשר אלי לברור ב- 9.12.2008 בשעה 14:26 (5 ימים מהגעתה לישראל)
רק ב-15.12.2008 (6 ימים אחרי ברור הביטחון) מופיע במערכת המעקב של דואר ישראל
כי החבילה הגיעה לסניף המרכזי בכפר-סבא.
עד לנקודה זו דואר ישראל לא מספק כל מידע.

בתאריך 16.12.2008 הגיעה סוף סוף החבילה לידי.

והסיכום העגום כאן:
מהשולח בניו-יורק לישראל, 9,126 ק"מ ב- 3 ימים.
מנחיתת החבילה בבן-גוריון לכפר-סבא, 24 ק"מ ב-12 ימים נוספים.

אז מה? מקריות או הפקרות?
