

טיב ורמת השירות הניתן לציבור



במסגרת המאמצים לשיפור טיב שירות העברת הדואר, עורכת רשות הדואר באופן שוטף סקרים שמטרתם לבחון את משך זמן העברת המכתבים.

דואר רגיל בארץ

דברי הדואר בשירות רגיל בארץ מחולקים לבית הנמען, לתא הדואר של הנמען או לתא במרכז חלוקה.

בשנת 2005 הועברו בסה"כ כ – 60.4% מהמכתבים ליעדם תוך יום אחד (66.9% בשנת 2004).

כ – 85.3% מהמכתבים הועברו ליעדם תוך יומיים.

כ – 3.7% מהמכתבים נמסרו לאחר 5 ימים ויותר.

לפי אמצעי חלוקה נרשם טיב שירות כדלקמן:

★ לבית הנמען הועברו כ- 91% מהמכתבים תוך יומיים (לעומת 93% בשנת 2004).

★ לתאי הדואר הועברו כ- 65% מהמכתבים תוך יומיים (לעומת 76% בשנת 2004).

★ למרכז חלוקה הועברו כ- 89% מהמכתבים תוך יומיים (לעומת 80% בשנת 2004).

בשנת 2005 משך הזמן הממוצע להעברת סך כל המכתבים הסתכם ב- 1.7 ימים (לעומת 1.6 בשנת 2004).

★ לבית הנמען - 1.5 ימים (1.4 ימים בשנת 2004).

★ לתאי הדואר - 2.3 ימים (2.0 בשנת 2004).

★ למרכזי חלוקה - 1.6 ימים (1.9 ימים בשנת 2004).

■ התפלגות המכתבים לפי זמן העברה בשנת 2005 (באחוזים)

בשנת 2005 הועברו 85.3% מהמכתבים תוך יומיים, 92.2% הועברו תוך 3 ימים. האחוז הגבוה ביותר של מכתבים שהועברו במשך יומיים היה בחודש יוני (כ- 89.2%). האחוז הנמוך ביותר של מכתבים שהועברו במשך יומיים היה בחודש נובמבר (כ- 81.7%).

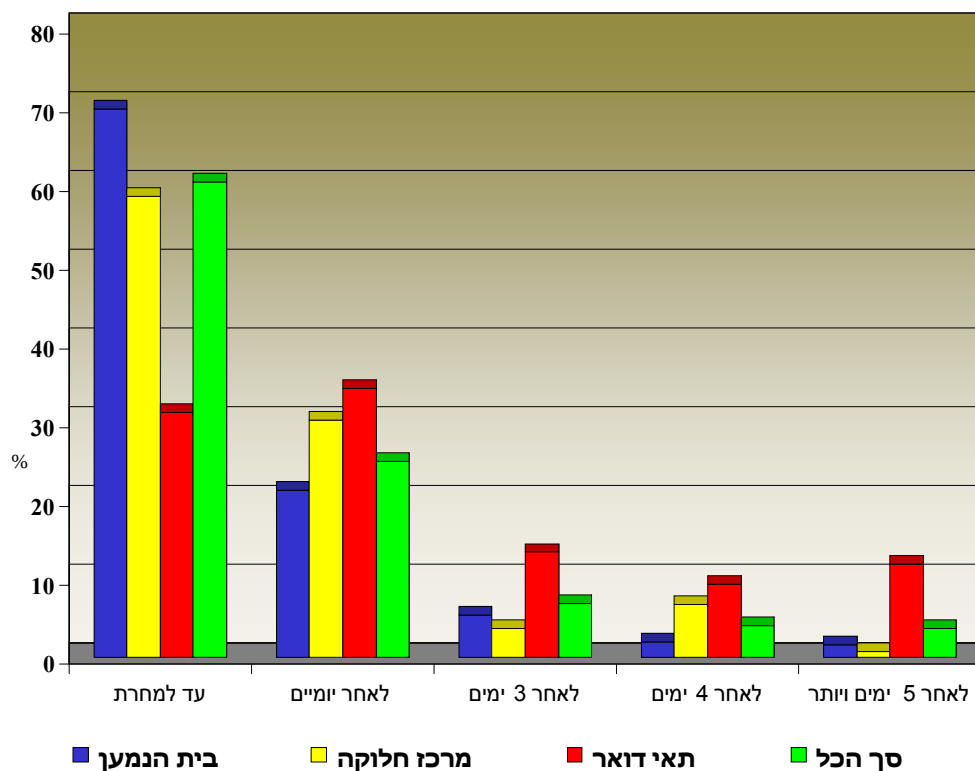
ממוצע	נובמבר	ספטמבר	יוני	חודש זמן העברה
60.4	57.3	60.4	63.4	עד למחרת יום המשלוח
85.3	81.7	85.0	89.2	לאחר יומיים
92.2	90.5	91.5	94.6	לאחר 3 ימים
96.3	97.9	94.0	96.9	לאחר 4 ימים
100.0	100.0	100.0	100.0	לאחר 5 ימים ויותר

בשנת 2005 בוצעו סקרים לגבי 3 חודשים בלבד.

התפלגות המכתבים לפי זמן העברה ואמצעי חלוקה בשנת 2005 (באחוזים)

זמן העברה	אמצעי חלוקה	בית הנמען	מרכז חלוקה	תאי דואר	סך הכל
עד למחרת יום המשלוח	69.7	58.6	31.2	60.4	
לאחר יומיים	21.3	30.2	34.2	24.9	
לאחר 3 ימים	5.4	3.7	13.4	6.9	
לאחר 4 ימים	2.0	6.7	9.3	4.1	
לאחר 5 ימים ויותר	1.6	0.8	11.9	3.7	

התפלגות המכתבים לפי זמן העברה ואמצעי חלוקה בשנת 2005 (באחוזים)



משך זמן העברת דואר בתוך הערים

בשנת 2004 בוטלו התיבות הצהובות שמטרתם היתה העברת דואר מקומי. עקב שינוי זה, מקבל הדואר המקומי טיפול זהה לדואר בין עירוני. משך הזמן הממוצע להעברת סה"כ המכתבים בתוך הערים היה 1.7 ימים.

★ לבית הנמען - 1.5 ימים (לעומת 1.4 ימים בשנת 2004).

★ לתאי דואר – 2.3 ימים (לעומת 1.8 בשנת 2004).

★ למרכזי חלוקה – 1.6 ימים (לעומת 2.0 בשנת 2004).

מספר הימים הממוצע להעברת מכתב בתוך ירושלים הסתכם ב- 1.9. בתוך הערים במרחב ת"א-מרכז ובמרחב דרום הסתכם ממוצע ימי ההעברה ב- 1.7, ובתוך הערים במרחב חיפה-צפון הסתכם זמן ההעברה ב- 1.6 ימים.

בשנת 2005 משך זמן ההעברה היה בטווח של 1.6 עד 1.8 ימים.

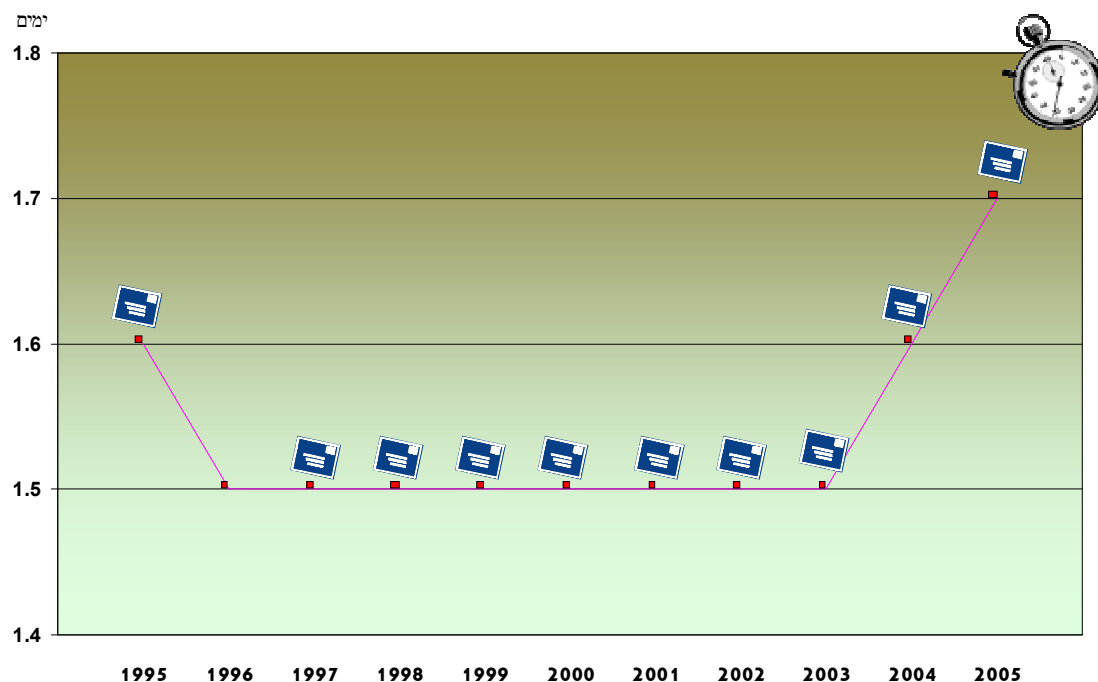
משך הזמן הממוצע להעברת המכתבים **לבית הנמען** בתוך ירושלים הסתכם ב- 1.8 ימים. בתוך הערים במרחב ת"א-מרכז, במרחב הדרום ובמרחב חיפה צפון הסתכם משך זמן ההעברה ב- 1.5 ימים.



טיב שירות בין השנים 1995-2005

משך הזמן הממוצע בשנת 2005 הסתכם ב- 1.7 ימים לעומת 1.6 בשנת 1995.
 אחוז המכתבים שנמסרו לנמענים תוך יומיים הסתכם השנה ב- 85.3% לעומת 88.7% בשנת 1995.
 אחוז המכתבים שנמסרו לנמענים לאחר 5 ימים ויותר הסתכם ב- 3.7% לעומת 2.2% בשנת 1995.

משך הזמן הממוצע להעברת מכתב רגיל בארץ 2005-1995 (בימים)



התפלגות המכתבים לפי זמן העברתם, 2005 - 1995 (באחוזים)

שנה	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
עד למחרת יום המשלוח	60.4	66.9	67.2	66.6	66.4	68.6	68.9	67.8	65.6	68.4	66.9
תוך יומיים	85.3	87.7	88.8	88.3	88.4	88.8	89.2	89.0	88.7	88.3	88.9
תוך 3 ימים	92.2	94.3	96.1	95.0	95.9	95.4	95.9	95.5	96.0	95.0	95.6
תוך 4 ימים	96.3	97.4	98.0	98.2	98.2	97.9	98.4	98.0	98.2	98.0	97.8
תוך 5 ימים ויותר	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0