

דוח ממונה אזרחים ותיקים לשנת 2023

קופת התגמולים של עובדי עיריית תל-אביב יפו –

אגודה שיתופית בע"מ

בהתאם להוראות סעיף 6.א. (ד) לחוזר 2022-9-17 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים", מוגש בזאת דיווח שנתי לשנת 2023, הסוקר את עמידת החברה בתכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים¹, וכן הצעות לשיפור במידה שישנן.

להלן הפעולות שבוצעו בחברה לנושא אזרחים ותיקים:

- ❖ **עדכון נהלי החברה** – החברה עדכנה את נוהל העבודה שלה לנושא שירות לקוחות, כך שהוא כולל סעיף ייעודי לנושא שירות לקוחות לאזרחים ותיקים, כולל הגנה מפני חשש לניצול, בקורות שיש לבצע בעת פניה טלפונית, אפשרות להוספת בן משפחה לשיחה.
- ❖ **ממונה אזרחים ותיקים** – עובד ייעודי מונה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים" שמרכז את הנושא בחברה. העובד מדווח ישירות למנכ"ל החברה.
- ❖ **תכנית עבודה ומדיניות שירות לקוחות** – תכנית עבודת שירות הלקוחות ומדיניות שירות הלקוחות עודכנו, והן כוללת בתוכן את נושא השירות לאזרחים ותיקים.
- ❖ **תכנית עבודה ומדיניות שירות לקוחות לשנת 2023** אושרו על ידי דירקטוריון החברה.
- ❖ **הכשרות והדרכות** – אחת לשנה, מתבצעת הדרכה שוטפת לנותני שירות לאזרחים ותיקים על ידי הממונה על שירות הלקוחות.
- ❖ **החברה שואפת שכל טיפול באזרחים ותיקים יבוצע על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים בחברה.** השירות שניתן על ידו הוא אישי, תואם את צרכיהם ומלווה אותם לאורך כל תהליך השירות. מתקיימות ישיבות קבועות עם עובדים משירות הלקוחות, עם ממונה שירות הלקוחות ועם מנכ"ל החברה לעדכון סטאטוס הטיפול באוכלוסייה הוותיקה, להצפת בעיות שוטפות שיש לתת עליהן את הדעת, לבחינת הצורך בשיפור השירות לאוכלוסייה זו.
- ❖ **עדכונים שוטפים משיבות אלו מועברות לצוות עובדי שירות הלקוחות בחברה.**
- ❖ **קבלת קהל פרונטלית** – החברה מעודדת אזרחים ותיקים להגיע לקבלת שירות פרונטלי ואישי. בכל פנייה פרונטלית, מוסברת לאזרח הוותיק זכותו לצרף גורם נוסף מטעמו לפגישה. הפגישה הפרונטלית תלווה בהסבר מלא ואישי, שכולל הצגת כלל המסמכים וכלל האפשרויות שעומדות בפני האזרח הוותיק בסוגיה בה פנה.
- ❖ **לאזרח ותיק, שמרגיש שלא קיבל את כל המידע הנדרש לו, ניתנת נגישות למנהל שירות הלקוחות ולמנכ"ל החברה.**
- ❖ **מוקד טלפוני** – לחברה מוקד טלפוני עם נתב שיחות ייעודי לאוכלוסייה הוותיקה, לאחר הקשת נתון מזהה להיותו אזרח ותיק, הוא מועבר לנציג שמטפל באזרחים ותיקים לקדמת התור.
- ❖ **במידה שאזרח ותיק בחר להשאיר הודעה במענה הקולי, החברה מתעדפת התקשרות חוזרת לעמית זה.**
- ❖ **שירות באמצעים דיגיטליים** – האמצעים הדיגיטליים העומדים לרשות האזרח הוותיק והנגשתם לו, נבחנים באופן שוטף על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים, בשיתוף הנהלת החברה.
- ❖ **אזרח ותיק יכול לקבל כל שירות שניתן באמצעים דיגיטליים גם באמצעות פנייה טלפונית ובאמצעות דואר ישראל.**
- ❖ **אזרח ותיק, שלא מצליח לאזור האישי שלו באתר החברה, נציגי השירות שולחים לו את כל המידע הנדרש באמצעי התקשורת שמקובל על העמית. אם העמית עדיין זקוק לעזרה, ניתנת לו האפשרות להגיע למשרדי החברה לקבל סיוע אישי או שמוצע לו להוסיף אדם נוסף לשיחה שיקבל את ההסבר על השימוש באתר.**

¹ אזרח ותיק – אזרח מעל גיל 67.