החברה לניהול קרן השתלמות להנדסאים וטכנאים בע"מ

דוח ממונה אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלות לשנת 2024

החברה לניהול קרן השתלמות להנדסאים וטכנאים בע"מ

בהתאם להוראות סעיף 6.א. (ד) לחוזר "שירות ללקוחות גופים מוסדיים" מצ"ב דוח שנתי של הממונה על אזרחים ותיקים בחברה, הסוקר את עמידת החברה בתוכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לאוכלוסיית האזרחים הותיקים[1] וכן הצעות לשיפור.

תוכנית העבודה – תוכנית העבודה לשנת 2024 כללה היערכות ליישום לראשונה של הוראות החוזר בנושא אזרחים ותיקים, שנכנסו לתוקף ביום 2.7.2022 :

- ✓ **מינוי ממונה אזרחים ותיקים -** שני כהן, מנהלת מוקד שירות לקוחות – מונתה כממונה על אזרחים ותיקים.
- ✓ **תוכנית עבודה** – הממונה על אזרחים ותיקים הגדירה תכנית עבודה ליישום הוראות חוזר שירות לקוחות, ובכלל זה התוויית מדיניות בנושא מתן שירות לאזרחים ותיקים, פילוח צרכים והתאמת התהליכים השונים לאוכלוסייה זו.
- ✓ **הדרכה ייעודית לעובדי שירות לקוחות** – בתאריך 21/10/2024 התקיימה הדרכה ייעודית לעובדי שירות הלקוחות (בהיקף של 3 שעות) בנושא שירות לאזרחים ותיקים, הועברה לכל צוות השירות על ידי הממונה על אזרחים ותיקים.
- ✓ אחת לשנה לפחות מתקיימות הדרכות לעובדי שירות הלקוחות, ובכלל זה הדרכה ספציפית בנושא אזרחים ותיקים.

  הממונה על שירות לקוחות, בתפקידה כממונה על האזרחים הוותיקים, מדריכה נותנת הכוונה וייעוץ לנציגי השירות, ומלווה את עובדי מוקד שירות הלקוחות באופן יומיומי ושוטף, מקיימת מעת לעת הדרכות לעובדי המוקד בנושאים מקצועיים, כולל אופן מתן השירות בתשומת לב לצרכי האוכלוסייה, אפיון בקשת העמית, רגישות ספציפית לכל עמית וצרכיו כגון אתגר טכנולוגי, צירוף בן משפחה לשיחה ועוד. כמו-כן, מתקיימות ישיבות עבודה שבועיות לעובדי המוקד (בהן מוצגים מקרים מיוחדים, דוגמאות לשיחות שהיו במהלך השבוע). לנציג שירות לקוחות חדש מבוצעת הדרכה מסודרת ע"י הממונה על שירות לקוחות, כולל היבטים הנוגעים למתן שירות לאזרחים ותיקים ונוהלי העבודה בנושא.
- ✓ **מוקד טלפוני** – לחברה מוקד שירות לקוחות הכולל מספר טלפון ייעודי. עמית המתקשר למוקד לא נדרש להקליד פרטי זיהוי או קוד סודי או סיסמה. זמני ההמתנה קצרים ביותר והעמית מגיע ישירות למענה אנושי של מוקדן. (שירות זה מותאם באופן מיטבי לאזרחים ותיקים). בקרב עובדי המוקד יש דוברי עברית, אנגלית, רוסית ואמהרית. ככל הנדרש, עובדי המוקד נעזרים בעובדים אחרים בחברת מלם, לצורך סיוע בתרגום לשפות אחרות.
- ✓ **שירות באמצעים דיגיטאליים**[2] – בוצעה בחינה של השירותים הניתנים דיגיטאליים והתאמתם לאוכלוסיית העמיתים הוותיקים. כל שירות שניתן באמצעים דיגיטאליים, ניתן לקבלו במקביל גם באמצעות פניה טלפונית שירות הלקוחות. על-פי בקשת לקוחות דוחות ודיווחים ניתן לקבל גם בדואר. הכניסה לאזור האישי המקוון, באתר החברה, פשוטה ונגישה, והיא דורשת הקלדת תעודת זהות + מס' טלפון נייד של הלקוח או כתובת דוא"ל (אליה נשלח קוד כניסה).
- ✓ **עדכון נוהל שירות לקוחות** – בוצעו עדכונים והתאמות בנוהל שירות לקוחות, בכל הנוגע לאוכלוסיית האזרחים הותיקים, ובכלל זה התייחסות לאפשרות להעלות בן משפחה, לבחירת העמית וכן לאופן הפעולה במקרים בהם מתעורר חשד ל"ניצול" של העמית.

הצעות לשיפור לשנת 2025 – הוספת טפסים לאתר החברה ולפורטל עמיתים המאפשרים מילוי בהקלדה, לשיפור רמת השירות לעמית.

---

[1] **אזרח ותיק** – מי שמלאו לו 67 שנים.

[2] **אמצעי דיגיטאלי** – הודעת דואר אלקטרוני או הודעה למספר הטלפון הנייד של הלקוח, ככל שמספר כאמור מקבל הודעות טקסט.