

דוח ממונה אזרחים ותיקים לשנת 2023

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

להלן הפעולות שבוצעו באגודה לנשוא אזרחים ותיקים:

- ❖ **עדכון נהלי האגודה** – האגודה עדכנה את נוהל העבודה שלה לנושא שירות לקוחות, כך שהוא כולל סעיף ייעודי לנושא שירות לקוחות לאזרחים ותיקים, כולל הגנה מפני חשש לניצול, בקרות שיש לבצע בעת פניה טלפונית, אפשרות להוספת בן משפחה לשיחה.
 - ❖ **ממונה אזרחים ותיקים** – עובד בכיר מונה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים" שמרכז את הנושא באגודה. העובד מדווח ישירות למנכ"ל האגודה.
 - ❖ **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 האגודה.
 - ❖ **הכשרות והדרכות** – אחת לשנה, מתבצעת הדרכה שוטפת לנותני שירות לאזרחים ותיקים על ידי הממונה על שירות הלקוחות. האגודה שואפת שכל טיפול באזרחים ותיקים יבוצע על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים באגודה. השירות שניתן על ידו הוא אישי, תואם את צרכיהם ומלווה אותם לאורך כל תהליך השירות.
 - ❖ **קבלת קהל פרונטלית** – האגודה 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 האגודה.
 - ❖ **מוקד טלפוני** – לאגודה מוקד טלפוני. במידה שאזרח ותיק בחר להשאיר הודעה במענה הקולי, האגודה 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 האגודה. אזרח ותיק יכול לקבל כל שירות שניתן באמצעים דיגיטליים גם באמצעות פנייה טלפונית ובאמצעות דואר ישראל.
- אזרח ותיק, שלא מצליח לאזור האישי שלו באתר האגודה, נציגי השירות שולחים לו את כל המידע הנדרש באמצעי התקשורת שמקובל על העמית. אם העמית עדיין זקוק לעזרה, ניתנת לו האפשרות להגיע למשרדי האגודה לקבל סיוע אישי או שמוצע לו להוסיף אדם נוסף לשיחה שיקבל את ההסבר על השימוש באתר.