***קופת תגמולים של עובדי עירית חיפה***

***אגודה שיתופית בע*"מ *, חפ/ 570005959***

***רח' שפירא 5, חיפה , טל- 04-8512222-1, פקס – 04-8522104***

**דוח ממונה אזרחי ותיקים לשנת 2024**

בהתאם להוראות סעיף 6 א. (ד) לחוזר 2022-9-17 "שרות לקוחות גופים מוסדיים " מוגש בזאת דיווח שנתי לשנת 2024 , סוקר את עמידת האגודה בתוכנית העבודה ובמדיניות האגודה למתן שירות לאזרחים ותיקים, וכן הצעות לשיפור במידה וישנן.

להלן הפעולות שבוצעו באגודה לנשוא אזרחים ותיקים :

**עדכון נהלי האגודה** – הקופה עדכנה את נוהל העבודה שלה לנושא שירות לקוחות, כך שהוא כולל סעיף ייעודי לנושא שירות לוחות 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 בקופה. העובד מדווח ישירות למנכ"ל הקופה.

**תכנית עבודה ומדיניות שירות לקוחות** – תכנית עבודת שירות הלקוחות ומדיניות שירות הלקוחות עודכנו, והן כוללות בתוכן את נושא השירות לאזרחים ותיקים.

תוכנית עובדה ומדיניות שירות לקוחות לשנת 2025 אושרו על ידי דירקטוריון הקופה.

**הכשרות והדרכות** – אחת לשנה, מתבצעת הדרכה שוטפת לנותני שירות לאזרחים ותיקים על ידי הממונה על שירות הלקוחות. קופה שואפת שכל טיפול באזרחים ותיקים יבוצע על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים בקופה. השירות שניתן על ידו הוא אישי, תום את צרכיהם ומלווה אותם לאורך כל תהליך השירות.

**קבלת קהל פרונטלית** – הקופה מעודדת אזרחים ותיקים להגיע לקבלת שירות פרונטלי ואישי.

בכל פניה 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 הקופה.

**מוקד טלפוני** - לקופה מוקד טלפוני במידה שאזרח ותיק בחר להשאיר הודעה במענה הקולי. הקופה 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 הקופה.

אזרח ותיק יכול לקבל כל שירות שניתן באמצעים דיגיטליים גם באמצעות פנייה טלפונית ובאמצעות דואר ישראל.

אזרח ותיק, שלא מצליח להיכנס לאזור האישי שלו באתר הקופה, נציגי השירות שולחים לו את כל המידע הנדרש באמצעי התקשורת שמקובל על העמית אם העמית עדיין זקוק לעזרה, ניתנת לו האפשרות להגיע למשרדי הקופה לקבל סיוע אישי או שמוצע לו להוסיף אדם נוסף לשיחה שיקבל את ההסבר על השימוש באתר.