



גן שורק, המדע 6, ראשון לציון 7559909

מחוג - מנהל גמל לעובדי חברת חשמל
מי שלא חוסך - צורך!

נתיב האור 1 חיפה 3100001

טל' 076-8631333 פקס' 072-3459789

אתר האינטרנט: <http://i-gemel.co.il> כתובת המייל: mahog@iec.co.il

דוח ממונה שירות אזרחים ותיקים לשנת 2024

בהתאם להוראות סעיף 6.א. (ד) לחוזר 2022-9-17 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים", מוגש בזאת דיווח שנתי לשנת 2024, הסוקר את עמידת החברה בתכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים¹, וכן הצעות לשיפור במידה שישנן.

להלן הפעולות שבוצעו בחברה לנשוא 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, בקרות שיש לבצע בעת פניה טלפונית, אפשרות להוספת בן משפחה לשיחה.
- ❖ **ממונה אזרחים ותיקים** – ממונה שירות הלקוחות, גברת גלית דהאן מונתה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים" והוא מרכז את הנושא בחברה. עובד זה 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 2024** אושרו על ידי דירקטוריון החברה.
- ❖ **הכשרות והדרכות** – אחת לשנה, מתבצעת הדרכה שוטפת לנותני שירות לאזרחים ותיקים על ידי ממונה אכיפה.
- החברה שואפת שכל טיפול באזרחים ותיקים יבוצע על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים בחברה. הממונה על שירות הלקוחות, מקיים ישיבות קבועות עם עובדים משירות 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 מישיבות אלו מועברות לכלל צוות 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 לסמנכ"לית שרות הלקוחות ולמנכ"ל החברה.
- ❖ **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 להיכנס 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.
- ❖ **מניעת ניצול כלכלי**
- על מנת להקטין את החשש לניצול כלכלי של אזרחים ותיקים, בכל משיכת כספים של אזרח ותיק מעל סכום של 100 אלף ₪, נותן השירות מבצע אימות טלפוני עם העמית לצורך אימות ביצוע הפעולה.

¹ אזרח ותיק – אזרח מעל גיל 67.