

החברה המנהלת של קרן השתלמות של עובדי חברת החשמל לישראל בע"מ

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 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, מר שאול מוסלי, מונה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים" והוא מרכז את הנושא בחברה. עובד זה מדווח ישירות למנכ"לית 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 ממונה אכיפה. החברה שואפת שכל טיפול באזרחים ותיקים יבוצע על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים 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.
- ❖ **שירות באמצעים דיגיטליים** – האמצעים הדיגיטליים העומדים לרשות האזרח הוותיק והנגשתם לו, נבחנים באופן שוטף על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים, בשיתוף הנהלת החברה.
- ❖ **שירות 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.