

דוח ממונה 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, בקורות שיש לבצע בעת פניה טלפונית, אפשרות להוספת בן משפחה לשיחה.
- ❖ **ממונה אזרחים ותיקים** – הממונה על שירות הלקוחות, הגברת אבישג כהן, מונתה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים" והיא מרכזת את הנושא בחברה. עובדת זו כפופה ישירות למנכ"לית החברה.
- ❖ **תכנית עבודה ומדיניות שירות לקוחות** – תכנית עבודת שירות הלקוחות ומדיניות שירות הלקוחות עודכנו והן כוללות 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 הממונה על שירות הלקוחות או על ידי גורם שיקבע על ידה.
- ❖ **השירות שניתן לאזרחים ותיקים תואם את צרכיהם ומלווה אותם לאורך כל תהליך השירות.**
- ❖ **קבלת קהל פרונטלית** – החברה מעודדת אזרחים ותיקים להגיע לקבלת שירות פרונטלי ואישי במשרדי החברה או אצל מוקד שירות הלקוחות אצל המתפעל.
- ❖ **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 ככל הנדרש למנכ"לית החברה.**
- ❖ **מוקד טלפוני** – לחברה מוקד טלפוני עם נתב שיחות ייעודי לאוכלוסייה הוותיקה, לאחר הקשת נתון מזהה להיותו אזרח ותיק, הוא מועבר לנציג שמטפל באזרחים ותיקים לקדמת התור.
- ❖ **במידה שאזרח ותיק בחר להשאיר הודעה במענה הקולי, החברה מתעדפת התקשרות חוזרת לעמית זה.**
- ❖ **להלן דוח שיחות ללקוחות מעל גיל 67 בחברת יחד רופאים לשנת 2024:**

שיחות נכנסות שנענו	שיחות ננטשות	שיחות גולשות	סה"כ שיחות נכנסות	ממוצע זמן שיחה	ממוצע זמן המתנה
406	9	0	415	3.19 דקות	0.45 דקות

¹ אזרח ותיק – אזרח מעל גיל 67.

❖ **שירות באמצעים דיגיטליים** – האמצעים הדיגיטליים העומדים לרשות האזרח הוותיק והנגשתם לו, נבחנים באופן שוטף על ידי הממונה על האזרחים הוותיקים, בשיתוף מנכ"לית החברה.

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

❖ **שירות בעל-פה** – החברה מאפשרת לאזרחים ותיקים להגיש תביעה בעל פה בהתקשרות לנציג השירות, שממלא עבורו את הטפסים הנדרשים ודואג לזירוז ולפישוט הטיפול בתביעה.

במקרה של חוסר במסמכים נציג השירות מטעם החברה המנהלת ייצור קשר טלפוני עם האזרח הוותיק ומסייע לו בהשלמת המסמכים החסרים.

❖ **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 יבצע אימות טלפוני עם העמית לצורך אימות ביצוע הפעולה.