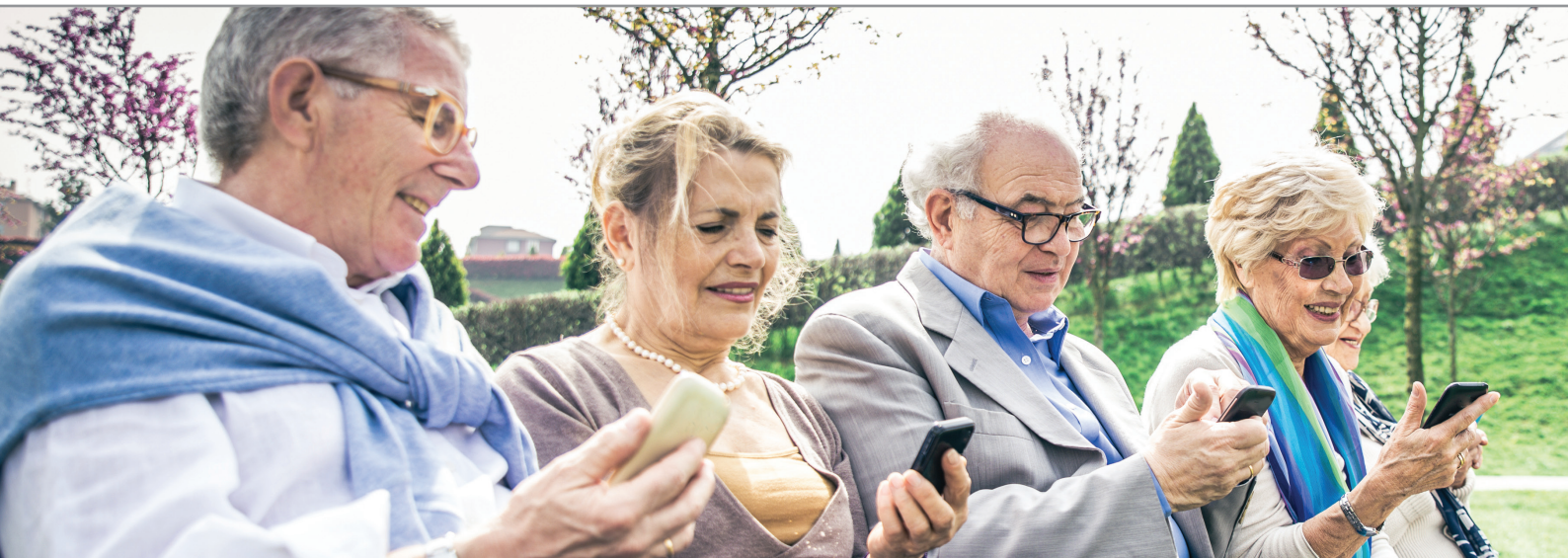


דיווח שנתי על עמידה במדיניות ובתכנית העבודה למתן שירות לאזרחים וותיקים



“עמיתים” משרתת כ-900,000 מבוטחים וגמלאים מתוכם 480,000 אזרחים ותיקים. חשוב לנו להמשיך לתת שירות מותאם וייחודי לאוכלוסייה זו ולתת שירות המותאם לצרכים ולקשיים עימם מתמודדים אזרחים ותיקים. ולכן עודכנו נהלי העבודה וההנחיות לאופן מתן השירות לאזרחים וותיקים, וכן מיושמת תכנית הדרכה שוטפת לנותני השירות.

איך אנחנו עושים את זה?

- מינוי מנהל הממונה על הטיפול בנושא אזרחים ותיקים: טל אדלר, מנהל תחום תכנון בקרה ופניות הציבור מחטיבת השירות. במסגרת תפקידו הוא אחראי בין היתר על התוויית מדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים, בניית תכנית עבודה ליישום המדיניות, לדאוג להכשרה מותאמת לנציגי השירות בדגש על מענה מקצועי לאזרחים הוותיקים וקידום העסקה של עובדים אזרחים ותיקים בארגון.
- קידום עולם הדיגיטל בארגון על מנת לאפשר ביצוע פעולות וקבלת מידע באופן דיגיטלי ובשירות עצמי. אנו מבינים שהעולם הדיגיטלי אינו מתאים לכל אחד ולכן תמיד נשמור את האפשרות לקבלת שירות שלא באמצעים דיגיטליים ובאמצעות נציגי השירות שלנו.
- הטמעת מערכות מחשוב שונות שיכולות לסייע לאזרחים הוותיקים לקבל שירות מותאם אישית ומבלי להגיע למרכזי השירות כגון: מערכת חכמה לזיהוי לקוח, מילוי וחיתום טפסים באמצעות גלישה משותפת ומתן שירות פרונטאלי בווידאו.

- נתב שיחות ייעודי לאזרחים ותיקים: בעת החיג למוקד ולאחר הקשת תעודת הזהות, המערכת שלנו מזהה אזרחים ותיקים ומאפשרת מעבר ישיר לנציגי השירות, ללא מערכת לניתוב שיחות וללא הקשת קוד סודי.
- קבענו מנגנון לפנייה אקטיבית לאזרחים וותיקים בצמתים מרכזיים בחיי המוצר שברשותם. עם הטמעת המנגנון בפעילות, נציגי השירות יפנו בשיחה טלפונית לאזרח הוותיק בעת זיהוי הגעה לצמתים שהגדרנו, וימסרו לו מידע מהותי על ההחלטה שעליו לקבל.
- הכשרות נותני שירות: נציגי השירות שלנו עוברים הכשרה ייעודית בהיקף של 3 שעות, למתן שירות מקצועי לאוכלוסייה ולמאפייניה הייחודיים. הם לומדים כיצד לנהוג כאשר אזרחים ותיקים מבקשים להיעזר בבן או בת משפחה, אילו שירותים ייחודיים אנו מספקים לאזרחים ותיקים, כיצד להתייחס בכבוד וברגישות לסוגיות שונות הקשורות לגיל, קיצור לוחות הזמנים בטיפול באזרחים וותיקים ועוד. בכל שנה נציגי השירות עוברים ריענון על הנושאים העיקריים של הכשרה זו.
- קיצור זמן המענה בפניות הציבור, פניות של אזרחים וותיקים נענות בתוך 21 ימים.
- סיוע לאזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות במסירת טפסים - שליח מטעמנו אוסף את הטפסים ומעביר אותם אלינו.
- מתן אפשרות להגיש תביעה בעל פה, כך שמילוי טופס הגשת התביעה מבוצע על ידי נציגי השירות בהתאם לפרטים שימסרו בעל פה על ידי האזרחים הוותיקים.
- סיוע בהחתמה על טפסים במקרים של מוגבלות וניידות. לצרכי אימות חתימה נציג יגיע לבית האזרחים הוותיקים.
- התאמת אפליקציית עמיתים לאזרחים ותיקים כך שיוכלו לקבל מידע על הקצבה שלהם באופן נגיש וידידותי.
- שיתוף גורם נוסף בשיחות שירות, כמו בן משפחה.
- ביצוע פעולות שיקלו על אזרחים וותיקים לדווח לקרן בנושא מיסוי:
 - ממשק ממוכן מול רשות המיסים לקבלת תיאומי מס ישירות מרשות המיסים.
 - הארכה אוטומטית לתיאום מס "הכנסה עיקרית", לאזרחים וותיקים אשר בשנת המס הגיעו לגיל 70 ומעלה ומשלוח הודעה לאזרחים הוותיקים בהתאם.
 - טופס 101 דיגיטלי - כולל תמיכה טלפונית כאשר עולה הצורך בסיוע.
 - תיקון טופס 101 שגוי באמצעות שיחה טלפונית מוקלטת, התקשרות לאזרחים וותיקים וביצוע התיקון כך שלא יצטרכו לשלוח טופס 101 מחדש.
 - משלוח הודעות ותזכורות לאזרחים וותיקים להעברת טפסי מיסוי.
- מרכזי השירות שלנו מונגשים למתן שירות לאזרחים וותיקים ולאנשים עם מוגבלויות.