



דוח ממונה אזרחים ותיקים לשנת 2025

בהתאם להוראות סעיף 6.א. (ד) לחוזר 2022-9-17 "שירות ללקוחות גופים מוסדיים", מוגש בזאת דיווח שנתי לשנת 2025, הסוקר את עמידת החברה בתכנית העבודה ובמדיניות החברה למתן שירות לאזרחים ותיקים¹.

רקע ודמוגרפיה

נכון לסוף שנת 2025, מנהלת קופת התגמולים חשבונית עבור **10,348 עמיתים**, מתוכם **3,917 אזרחים ותיקים**, המהווים 37.85% מכלל עמיתי הקופה. נתון זה מדגיש את החשיבות המכרעת של התאמת השירות לצורכי אוכלוסייה זו.

להלן הפעולות שבוצעו בחברה לטובת שירות אזרחים ותיקים:

- ❖ **עדכון נוהלי 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** – הממונה על שירות הלקוחות, הגברת חיה ויזל, מונתה לתפקיד "ממונה אזרחים ותיקים" והיא מרכזת את הנושא בחברה. עובדת זו כפופה ישירות למנכ"ל החברה. תפקידה כולל וידוא כי השירות מותאם למאפייניה הייחודיים של האוכלוסייה, תוך שמירה על מקצועיות ויעילות.
- ❖ **תכנית עבודה ומדיניות שירות לקוחות** – תכנית עבודת שירות הלקוחות ומדיניות שירות הלקוחות עודכנו והן כוללות בתוכן את נושא השירות לאזרחים ותיקים. המדיניות כוללת התייחסות ייעודית למתן שירות מכבד ומקצועי לאזרחים ותיקים. תכנית העבודה לשנים 2025–2026 אושרה בדירקטוריון.
- ❖ **הכשרות והדרכות** – במהלך השנה מתבצעות הדרכות שוטפות לצוות השירות בנושא אזרחים ותיקים. בשנת 2023 אף התקיימה הרצאה ייעודית של מוקד האזרחים הוותיקים ממשרד הרווחה להעמקת ההיכרות עם צורכי האוכלוסייה. 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. לבקשת ארגון הגמלאים מתקיימת קבלת קהל פרונטלית בימי פעילות הגמלאים, בימי רביעי משעה 08:00 בבוקר. בכל פנייה פרונטלית, מוסברת לאזרח הוותיק זכותו לצרף גורם נוסף מטעמו לפגישה. צוות השירות, המונה מנהלת ושלוש עובדות, מלווה את הפגישה הפרונטלית 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"ל החברה.
- ❖ **מוקד טלפוני** – אזרחים ותיקים מקבלים קדימות בתור הטלפוני ("קידום לתחילת התור") כדי למזער את זמני ההמתנה עבורם. במידה שאזרח ותיק בחר להשאיר הודעה במענה הקולי, החברה מעניקה קדימות התקשרות חוזרת לאזרחים ותיקים.

¹ אזרח ותיק – אזרח מעל גיל 67.



❖ **להלן דוח שיחות אזרחים ותיקים (גיל +67) לשנת 2025:**

במהלך שנת 2025 טיפל צוות השירות ב-8,600 פניות סך הכול, כאשר חלקם של האזרחים הוותיקים בפניות לשירותי החברה הוא משמעותי ביותר:

ערוץ שרות	סה"כ פניות בקופה	מתוכם פניות אזרחים ותיקים	אחוז פניות אזרחים ותיקים
מענה טלפוני והודעות קוליות	6,548	4,304	66%
קבלת קהל (פרונטלי)	1,216	970	80%
ערוצים אחרים (מייל, פקס)	836	396	47%
סה"כ פניות שוטפות	8,600	5,670	66%

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

אזרח ותיק יכול לקבל כל שירות שניתן באמצעים דיגיטליים, גם באמצעות פנייה טלפונית ובאמצעות דואר ישראל. עבור אזרח ותיק המתקשה בגישה לאזור האישי, ישלחו נציגי השירות 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 ישיר עם העמית לצורך אימות ביצוע הפעולה.

❖ **הצעות לשיפור**

החברה ממשיכה בבחינה שוטפת של רמת הדיווחים ומדדי השירות הייעודיים. אנו שואפים להמשיך ולשפר את זמני המענה ולחזק את המיומנויות המקצועיות של צוות השירות בטיפול בסוגיות מורכבות המאפיינות את גיל הפרישה.