

החברה לניהול קופת התגמולים והפיצויים של עובדי לאומי בע"מ

10/01/2025

סיכום פעילות הקופה בנושא אזרחים ותיקים והנגשה – סיכום 2024

דיווח להנהלת החברה

א. רקע

בתחילת יוני 2022 החלה במתן שירות לאזרחים ותיקים ושירות מונגש, בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 2022-9-1.

ב. מתן שירות ייעודי לאזרחים ותיקים והנגשה בחברה:

- קו טלפוני ותיבת דוא"ל ייעודיים לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים.
- הפנייה ממוקדת באתרי הקופה – האתר הרשמי והאזור האיש.
- עמדת קבלת קהל מונגשת במשרדי החברה, הממוקמים גם הם במבנה מונגש.
- אתרי האינטרנט של החברה מונגשים.

ג. סטאטוס טיפול בפניות אזרחים וותיקים במוקדי השירות:

התקבלו 523 פניות למוקד:

מס' פניות	אמצעי
256	טלפון
259	דוא"ל
5	משרד החברה
3	פקס

(*) פניות שהתקבלו בשעות פעילות החברה מקבלות מענה באותו היום.
יתר הפניות מטופלות ביום העסקים הבא

(**) כל הפניות טופלו במסגרת ה-SLA

ד. הדרכות:

בתאריך 18.6.2024 התקיים ביקור וסיור מודרך במשכנה של ה'מרכז לתרבות מונגשת' ברחוב משה דיין בת"א. בפעילות השתתפו כל עובדי החברה.

ה. אישורים ודיווחים

באוגוסט 2024 דווח לדירקטוריון סיכום השירות לאזרחים ותיקים והנגשה למחצית 1-2024.

ו. סיכום:

במהלך שנת 2024 עמדה הקופה בדרישות חוזר גופים מוסדיים בכל הנוגע במתן שירות לאזרחים ותיקים ושירות מונגש.

בברכה,

סלומון טל,

ממונה אזרחים ותיקים ורכז נגישות.