

## נספח א'

### אמנת שירות לעמית ק.ל.ע.

ק.ל.ע. חברה לניהול קרן השתלמות לעובדים סוציאליים בע"מ (להלן: "החברה") מאמינה כי עליה לפעול ולהבטיח רמה נאותה של שירות איכותי מקצועי ואמין לעמיתה, במסגרת זו מתכבדת להציג את אמנת השירות של החברה כדלקמן:

#### **1. עקרונות באמנת השירות:**

- 1.1. החברה מתחייבת לשירות מקצועי, נגיש ואמין;
- 1.2. החברה תתייחס לעמיתה בהגינות, בכבוד ובאדיבות;
- 1.3. החברה מתחייבת לשמור על דיסקרטיות ולכבד את פרטיותם המלאה של עמיתי החברה והכל בכפוף להוראות הדין;
- 1.4. החברה תקיים תקשורת יעילה וזמינה עם עמיתה, לרבות מענה על שאלות העמיתים בזמן סביר ומתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן;
- 1.5. במענה לפנייות עמיתי החברה, החברה תמסור מידע מלא וענייני בהתאם לפנייה, בין היתר, לגבי אופן הגשת בקשה לשירות או לתביעה, אופן הטיפול בתלונה אצל הממונה על פניות הציבור בחברה, אופן קבלת שירות באמצעי התקשורת השונים;
- 1.6. החברה תמסור לעמיתי החברה מידע אמין, מקצועי ובדוק;
- 1.7. החברה תנקוט בפעולה מתמדת לשיפור איכות השירות;
- 1.8. החברה מתחייבת לנהוג בניהול כספי עמיתה בהגינות ובכבוד;
- 1.9. עמיתי החברה יוכלו להשיג על רמת השירות הניתן להם באמצעות פנייה לממונה שירות הלקוחות כמפורט להלן. פניות אלו תיענינה תוך זמן סביר בנסיבות העניין ולא יאוחר מ-30 יום ממועד הפנייה.

#### **2. ממונה שירות הלקוחות:**

- 2.1. הממונה על פניות הציבור ושירות הלקוחות הינו רוי"ח דורון ארגוב משנה למנכ"ל החברה.
- 2.2. הממונה על פניות בציבור הינו עו"ס ששון גמליאל.
- 2.3. ניתן לפנות לממונה שירות הלקוחות באמצעות המען המפורט מטה לחלופין באמצעות כתובת דואר אלקטרוני שיפורסם באתר האינטרנט של החברה.

#### **3. דרכי התקשרות עם החברה:**

- 3.1. החברה תקיים מערך תקשורת יעיל וזמין עם עמיתה באמצעות דרכי ההתקשרות המפורטים להלן:

3.1.1. גישה פרונטאלית בכתובת: רחוב חשמונאים 100 תל אביב (בתאום בלבד)

3.1.2. דואר למען: ק.ל.ע שמשון 9, ת.ד. 3928 פתח תקוה 4952701

3.1.3. מספר טלפון להצטרפויות: 072-2790006

3.1.4. מספר פקס להצטרפויות: 072-2790092

3.1.5. מוקד שירות לקוחות: 072-2790006

3.1.6. כתובת דואר אלקטרוני: [moked@kela.org.il](mailto:moked@kela.org.il)

3.1.7. אתר האינטרנט של החברה (לטפסים וכל מידע אחר) - [www.krn-kela.co.il](http://www.krn-kela.co.il);

3.2. החברה אינה מעוניינת בפריסה סניפית שלא להשית עלויות נוספות על עמיתי החברה.

#### 4. מענה החברה לפניות עמיתי החברה:

4.1. החברה מתחייבת לתת מענה (לכל הפחות ראשוני) לפניות עמיתי החברה כמפורט כדלקמן:

4.1.1. מענה טלפוני – תוך זמן סביר ככל שניתן;

4.1.2. להודעות שהושארו בכתובת הדואר האלקטרוני המפורטת בסעיף 3.1.7 לעיל - תוך 24 שעות ממועד הפנייה ככל שניתן;

4.1.3. לפניות בכתב – תוך 21 יום ממועד קבלת הפנייה במשרדי החברה;

**אושרה בישיבת דירקטוריון מס 13-2020 מיום 21.12.2020 + דירקטוריון מס 1-2021**