

## **החברה לניהול קרן השתלמות לשופטים בע"מ** **ע"י הנהלת בתי המשפט**

### **אמנת השירות של שופטים – חברה לניהול קרן השתלמות לשופטים בע"מ**

החברה לניהול קרן השתלמות לשופטים מנהלת בנאמנות את קרן ההשתלמות לשופטים, החברה רואה באיכות השירות את אחד היעדים המרכזיים בפעילותה, ולכן שמה לה כיעד להבטיח רמת שירות גבוהה ונאותה ולהגביר את שביעות רצון העמיתים מהשירותים הניתנים להם. על מנת להשיג יעדים אלו, תפעל החברה להעסקת עובדים מקצועיים ומיומנים, בעלי תודעת שירות גבוהה אשר יספקו שירות אדיב ומקצועי לעמיתי הקרן.

החברה מתחייבת לפעול כלפי העמיתים כדלקמן:

- להקפיד על יחס אדיב, הוגן וסבלני, תוך שמירה על שקיפות, יעילות ומקצועיות, כבוד ואכפתיות.
- לפעול לשיתוף פעולה מלא עם העמיתים בעבר ובהווה.
- לפעול לשמירה על פרטיות העמיתים ומתן מענה מנומק, אמין ומקצועי ככל הניתן בזמן סביר תוך מתן תשובות ברורות ומנומקות.
- לפעול למען העמיתים בכל דרך אפשרית.
- לתת מענה לפניית במגוון ערוצים - מענה טלפוני, דואר ישראל, דואר אלקטרוני ופקס.
- לחברה מערך שירות המותאם לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים הכולל שירות מהיר, יעיל ומכבד במגוון רחב של אמצעי תקשורת לרבות טלפון, מייל, פקס ודואר ישראל כל זאת במטרה להקל עליהם בבואם לקבל שירות.
- החברה מאפשרת לאזרחים ותיקים גם הגשת תביעה בעל פה, באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע ע"י החברה בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק, נציג החברה ייצור קשר טלפוני עם העמית ויעדכן אותו בכך, בנוסף למשלוח הודעה בדואר/מייל. החברה תתעד בהקלטה את כל השיחות עם האזרח מרגע פנייתו.

מידע כללי בנוגע לאופן ההתנהלות ולדרכי הפעולה של החברה יהיה זמין באופן רציף לעמיתי הקופה באתר האינטרנט, וכן יינתן מידע, ככל שיידרש, באמצעות נותני השירות בחברה.

אתר החברה יהיה זמין לקבלת מידע כללי בכפוף לאבטחת מידע בנושאים מגוונים. לעמיתים תהיה אפשרות לקבל מידע אישי וכלל ולהוריד טפסים דרך האתר.

## **החברה לניהול קרן השתלמות לשופטים בע"מ**

### **ע"י הנהלת בתי המשפט**

אנו מתחייבים לשפר את עצמנו ולהפיק לקחים כאשר לנגד ענינו עומדים העמיתים. באפשרותך לשתף אותנו בחוויית השירות לה זכית, ואף להשיג על רמת השירות שניתן לך, במקרה הצורך, באמצעות פנייה לממונה על פניות הציבור בשופטים. החברה לניהול קרן השתלמות לשופטים עושה את מירב המאמצים לשיפור מתמיד בשירות ותשמה לעמוד לרשותך בכל עת.

### **זמינות**

אנו עושים את מירב המאמצים להעניק שירות בזמן הקצר ביותר ומתחייבים לקיים תקשורת יעילה וזמינה, להלן זמני הטיפול להם אנו מתחייבים :

השירות	רמת השירות ולוח זמנים
שירות טלפוני בימים א-ה בין השעות 9 עד 15	שירות אישי של מרכזת בכירה בחטיבת השופטים והרשמים
צפיה בחשבון האישי	לאחר קבלת מספר פרטים ולאחר 4 ימי עסקים ישלח אליכם קוד וסיסמה.
עדכון פרטים	3 ימי עסקים
דוחות	3 ימי עסקים
משיכת כספים	4 ימי עסקים ממועד ההמצאה של כל המסמכים המתחייבים
פניות הציבור	30 ימים
פניות הציבור אזרח ותיק	21 ימי עסקים

### **הנציגים שלך**

מזכירת החברה, הגב' יעל הוכברגר 02-6556955.

מנכ"ל החברה המנהלת ודירקטור מטעם העמיתים, כב' השופטת צילה צפת 052-3600481

מנהל הכספים והתפעול, מר ראובן סווירי 054-4675113

ממונה פניות הציבור, אפרת לוי תשובה

דירקטור מטעם העמיתים, כב' השופט (בדימוס), חנן אפרתי 052-3374230

דירקטור מטעם העמיתים, כב' השופט (בדימוס) משה מכליס 052-6256171

### **צור קשר**

מנכ"ל החברה המנהלת ודירקטור מטעם העמיתים,

כב' השופטת צילה צפת