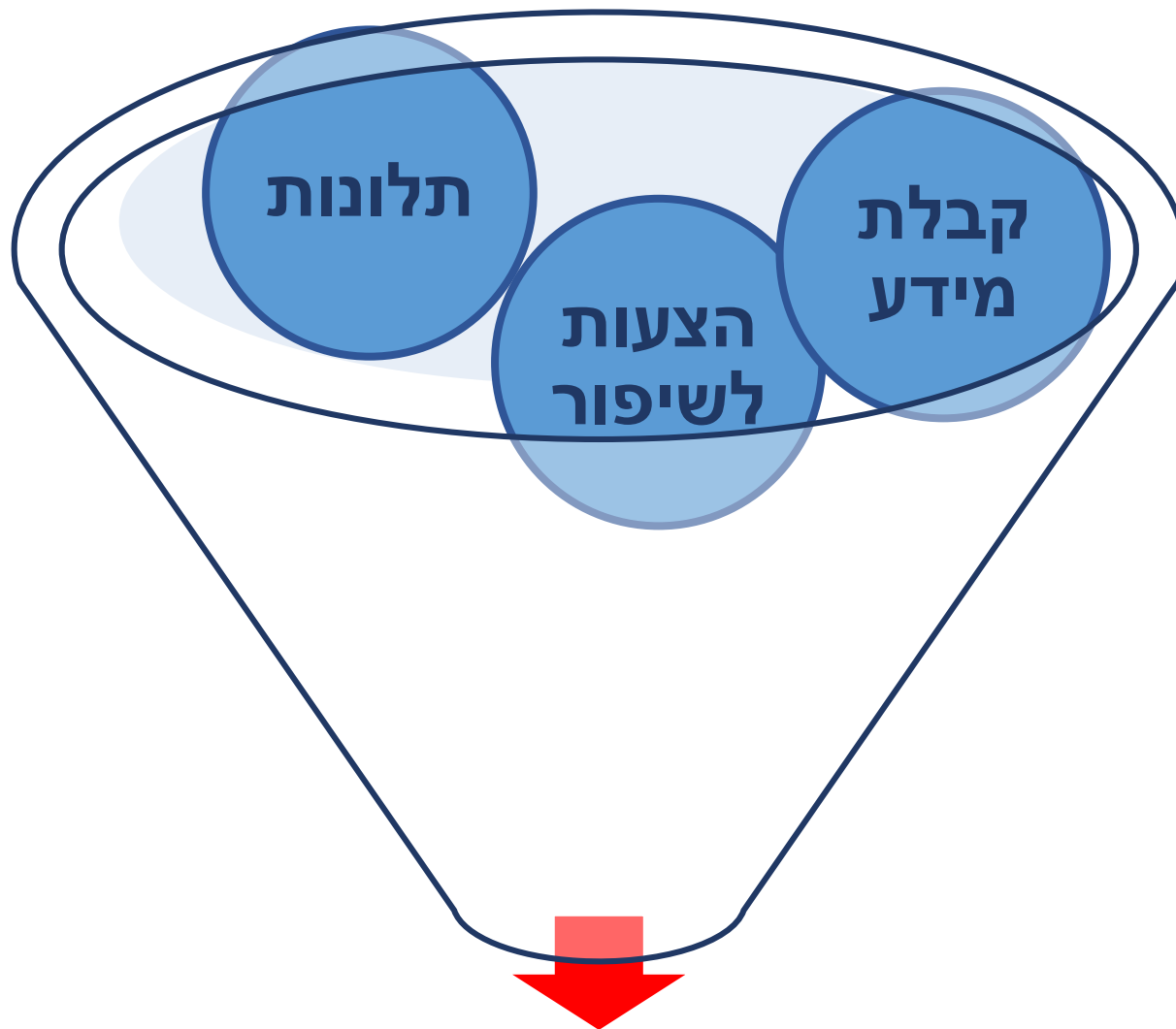


פניות הציבור בראי נגישות הארגון

דנה עציון - הראל, מחלקת יעוץ לנגישות

עמותת נגישות ישראל





תהליך הטיפול בפניות הציבור

הפקת
לקחים

מתן מענה
לפונה

גיבוש
מענה
מתאים

ניתוח
אופי
הפנייה

קבלת
הפנייה



נגישות מערך פניות הציבור

הפקת לקחים

מתן מענה לפונה

גיבוש מענה מתאים

ניתוח/איפיון הפנייה

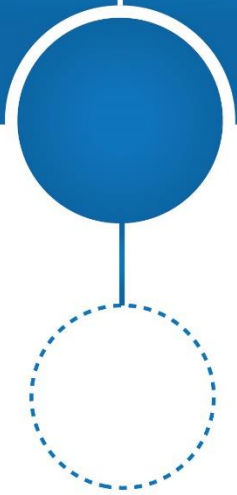
קבלת הפנייה

- נתב שיחות נגיש
- חלופות להתקשרות (מייל/פקס/צ'אט/SMS) ופרסומן
- הדרכות עובדים

- נגישות מערך פניות ציבור
- מענה אדיב וענייני



סיפור מקרה - תחבורה ציבורית



מידע או תלונה?

הפקת
לקחים

מתן מענה
לפונה

גיבוש
מענה
מתאים

**ניתוח
אופי
הפנייה**

קבלת
הפנייה

הגשת תלונה/קובלנה

"עזרה ראשונה" – מענה אדיב
וענייני

העברה לגורם המתאים (זמן
תגובה...)

נוהל טיפול ומענה לתלונות

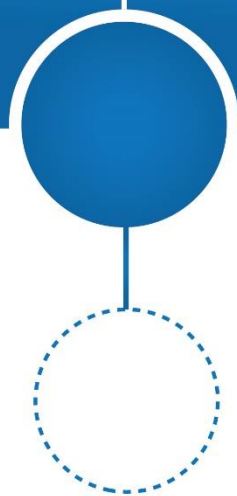
פנייה לקבלת מידע

מענה ענייני מייד (שווה באופיו
ובתוכנו לזה שניתן בפנייה
טלפונית)

זמינות הסדרי הנגישות בארגון
(פורטל?)

הדרכות עובדים

סיפור מקרה - משרד הפנים



מענה נקודתי מול מערכת

הפקת
לקחים

מתן מענה
לפונה

**גיבוש
מענה
מתאים**

ניתוח אופי
הפנייה

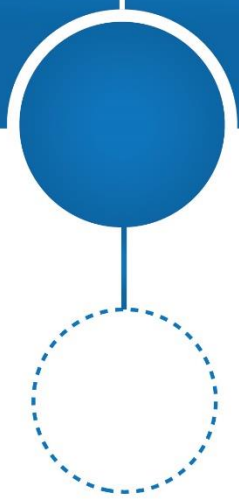
קבלת
הפנייה

להסתכלות
רחבה/ארוכת טווח

מהסתכלות
צרה/קצרת טווח



סיפור מקרה – החלפת מוצר



זכור מי פנה אליך מלכתחילה



- באותו אופן בו נעשתה הפנייה
- הנגשת המענה לבקשת הלקוח
- זמן טיפול סביר בפנייה (במונחי נגישות)



למידה ארגונית



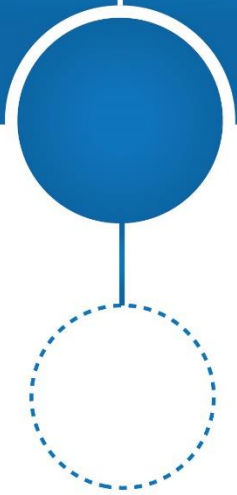
- למידה ארגונית
- ניתוח נתונים/הפקת דוחות
- כלי תומך החלטות – מקור מידע לבקרת איכות
- מנוף לזיהוי נקודות תורפה/נקודות לשיפור



מינוף הטכנולוגיה לטובתנו

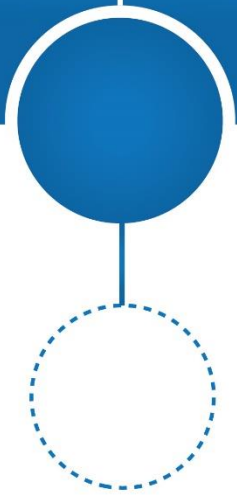


הרווח לארגון



- שירות לקוחות
- שימור לקוחות
- ניהול/מזעור חשיפה לתביעות
- הפחתת פרסום שלילי – תופעת השיימינג
- "פרסום חיובי"
- שיפור תודעת השירות בארגון





**"לקוח מרוצה מספר
לחבר אחד או שניים,**

**לקוח מאוכזב
מספר לכל מי שהוא מכיר"**

