

# הקוד האתי

מי ציונה בע"מ



## עובדים יקרים,

קוד זה הינו תעודת הזהות הערכית שלנו ונועד להדריך את עובדי התאגיד ולאפשר להם לשמור על סטנדרטים מקצועיים ואתיים. קוד אתי אינו יכול לצפות כל תרחיש אפשרי, ואף אינו ניתן ליישום מכאני בכל מצב ומצב, אולם הוא מהווה מדיניות התאגיד להתנהגות הראויה.

על עובד התאגיד לזכור בכל עת כי מוטלת עליו אחריות גדולה, בהיותו נותן שירותים לתושבים ועסקים התלויים בו בקבלת שירותים חיוניים.

מידי יום פעילותנו מזמנת לכל אחד ואחת מאתנו סוגיות אתיות שונות הדורשות הכרעה. לשם כך מוצג כאן בפניכם קוד התנהגות אתית של מי ציונה בע"מ, המיועד לשמש לנו כ"מורה נבוכים" אשר ינחה אותנו כיצד לפעול ולהתמודד עם אתגרים ודילמות מוסריות ואתיות בהם אנו נתקלים במהלך עבודתנו.

הקוד האתי מעמיד לרשותנו מערך של סטנדרטים אתיים, ויוצר שפה אחודה המגדירה מהי התנהלות אתית הולמת בעבודה ומה חורג מגבולותיה.

הקוד גובש בשיתוף כלל עובדי החברה ומנהליו, ומשקף את הערכים שהחברה רואה בהם כחיוניים להתנהלותה התקינה.

אין קוד שיכול לתת מענה לכל השאלות והאירועים המתעוררים. כאשר מתעוררת שאלה או דילמה שאין לה מענה חד משמעי וברור מאליו, אבקשכם לפנות לממונה הישיר או למנכ"ל התאגיד ובמקרה הצורך ליו"ר וועדת ביקורת של התאגיד לשם קבלת מענה והנחיות ולפעול בהתאם.

בכבוד רב,  
רינה קטיף,  
מנכ"לית מי ציונה בע"מ

תאגיד המים והביוב " מי ציונה בע"מ" הוקם בשלהי שנת 2008 במטרה לספק שירותי מים וביוב החיוניים לצרכנים.

## החזון

אנו מתחייבים לפעול לטובת לקוחותינו, לספק שירותי מים וביוב איכותיים החיוניים לקיום וזאת בזכות עובדים מקצועיים ומחויבים, שירות מצוין, יעיל וזמין ותוך שיפור מתמיד."

## מטרות

- ☑ מתן שירות מצוין, יעיל וזמין לצרכנים בתחומי הפעילות של החברה .
- ☑ אספקת מים אמינה לצרכנים באיכות טובה של מי שתייה.
- ☑ איסוף שפכים, הובלתם וטיפול בהם תוך שמירה על איכות הסביבה.
- ☑ הקמת מערכות מים וביוב, שדרוגן ותחזוקתן .
- ☑ מתן שירותי מים וביוב בעתות חירום.
- ☑ שמירה על ערכי הטבע והסביבה.
- ☑ שמירה על נכסי החברה ושימוש יעיל באמצעים שלה.

## ערכי הקוד האתי של מי ציונה בע"מ

### 1. כבוד

אנו מחויבים למתן שירות אדיב, מנומס, סובלני ושוויוני. נקפיד לשמור על כבוד האדם באשר הוא אדם ונפעל תוך רגישות לצרכיו של הזולת. כך ננהג כלפי כולם לרבות הלקוחות שלנו, הספקים, עובדים אחרים, מנהלים וכפופים להם וכל אדם באשר הוא אדם. נתנהג כלפי אנשים כפי שהינו רוצים שינהגו כלפינו.

### 2. יושרה

ננהג ביושר ובתום לב. נפעל באמינות, בהגינות ובטוהר מידות בעת ביצוע תפקידינו, במתן שירותים לתושב ובעבודת צוות אחד כלפי השני. נבצע את תפקידינו במסירות, באחריות ובנאמנות וללא משוא פנים או הפליה. נקפיד על שמירת נכסי החברה ושימוש יעיל במשאביה.

### 3. שותפות

נפעל להשגת מטרות התאגיד תוך סיוע ועזרה הדדית, בשיתוף פעולה עם עמיתינו בתוך מחלקתנו ועם מחלקות אחרות. נשתף את חברינו לעבודה במידע ובניסיון שצברנו במטרה ליעל את עבודת הארגון ולשפר את מקצועיותנו.

### 4. מקצועיות

נעניק שירות איכותי הממוקד בתושבים וצרכיהם. נבצע עבודתנו על בסיס ידע, ניסיון והכשרה מקצועית מתמדת תוך שיפור מתמיד. נחתור למצוינות ונגלה יוזמה, יצירתיות וחדשנות בכל תחומי העשייה. נבצע כל משימה המוטלת עלינו ביעילות, יסודיות ותוך עמידה בלוחות זמנים ושמירה על כללי הבטיחות.

### 5. שקיפות

נפעל בשקיפות תוך גילוי נאות כלפי הצרכנים, הספקים, וגורמים מוסמכים בארגון ומחוצה לו. נבצע את תפקידינו תוך שמירת הוראות הדין ושמירה על פרטיות וצנעת הפרט של לקוחותינו. ננגיש ללקוחותינו את מלוא המידע על זכויותיהם.

## כללי התנהגות

מי ציונה בע"מ הינה תאגיד מים וביוב מצטיין שתפקידו לפתח את משק המים והביוב בישובים הנכללים בתאגיד ולתת שירות מיטבי לצרכניו. מעמד זה מחייב הקפדה על חדשנות, יוזמה וחתירה מתמדת להישגיות, יחד עם שמירה על אתיקה מקצועית והתנהגותית. עוצמתנו והצלחתנו העסקית נבנות מהמוניטין של אמינות, יושר ואמון, שנותנים בנו לקוחותינו, ספקינו וכל הגורמים שאנו עובדים איתם.

השילוב של היכולות האנושיות, המוטיבציה של העובדים, העוצמה המקצועית והתשתית הטכנולוגית והלוגיסטית, יבטיח את השגת היעדים שהצבנו לעצמנו. על כל העובדים מוטלת אחריות לתרום למנהל התקין של התאגיד. התנהגות אתית דורשת קבלת החלטות באופן מודע, תוך הפעלת שיקול דעת הולם, באופן המתיישב עם החזון, הערכים והתרבות של החברה. הקוד האתי שואף לבטא את חזון התאגיד וערכיו ולבסס את האמון בנו.

לאור חשיבות הקוד האתי, מונתה הגב' ימית גור כממונה על האתיקה בתאגיד. הממונה על האתיקה ידאג לעדכון הקוד האתי מפעם לפעם, לקיום תהליכי הטמעה של הקוד ומתן מענה לפניית בנושא.

לא תמיד ברור מהי ההתנהגות הנאותה במצבים מסוימים. קוד זה מטרתו לסייע לעובדים להתמודד במצבים של התלבטות. במקרים של ספק, יש להתייעץ עם הממונה על הקוד האתי לפני שפועלים.

## התמודדות עם דילמות של הקוד האתי

עובדי התאגיד מקפידים על קיום החוקים, התקנות, הכללים והנחיות הנהלת התאגיד ובהתאם לעקרונות של הקוד האתי. על מנת לברר מהי דרך הפעולה הנכונה נשאל את עצמנו את השאלות הבאות:

- האם הדבר חוקי?
- האם הדבר תואם את הנוהלי?
- האם תדמית התאגיד תיפגע עקב פעולתי?
- מה אדם סביר היה חושב על המעשה שעשיתי?
- האם אחוש מבוכה אם אחרים ידעו על המעשה שעשיתי?
- האם יש פעולה חלופית שאינה גורמת לי לחוש קונפליקט?
- כיצד ארגיש אילו נהגו כלפיי באותו אורח, בנסיבות דומות?
- האם בפעילותי יש שימוש מיטבי במשאבי התאגיד, בידע המקצועי ובכלים שברשותי?
- האם בפעולתי יש משום ניצול מקום עבודתי/מעמדי להפקת תועלת או רווח אישי?
- האם התאגיד או מי מעובדיו ייפגעו או עשויים להיפגע מהמעשה?

## 1. כבוד

תאגיד מי ציונה בע"מ ועובדיו מחויבים למתן שירות אדיב, מנומס, סובלני ושוויוני. העובדים יקפידו לשמור על כבוד האדם ויפעלו תוך רגישות לצרכיו של הזולת. כך ננהג כלפי הלקוחות שלנו, הספקים, עובדים אחרים, מנהלים וכפופים להם וכל אדם באשר הוא אדם. ננהג כלפי אנשים כפי שהינו רוצים שינהגו כלפינו.

- נכבד כל אדם ולא נפגע בכבודו על רקע מוצא, דת, השקפה פוליטית, גיל, מין וכד'.
- ננהג באדיבות, בנימוס ובסובלנות כלפי כל אדם באשר הוא אדם.
- העיקרון של " אל תעשה לחברך מה ששנוא עליך" יהיה נר לרגלינו.
- נשמור על פרטיות העובדים שלנו, כבודם ושמם הטוב ונמנע מהעברת ביקורת והוצאת לשון הרע כלפי חברינו לעבודה וכלפי כל אדם אחר.
- נגלה אנושיות, רגישות והתחשבות בצרכי הפרט בגבולות החוק.
- ננהג באופן שוויוני ולא נפלה בין אדם לחברו.
- נכבד את זמנו ועבודתו של הזולת.
- נקפיד על תרבות דיבור: לא נתפרץ לדברי אחר, לא נרים קול, נשתמש בלשון נקייה ונמנע משימוש בטלפונים ניידים בדיונים.
- נמנע מהטרדה, יחס מפלה, התנהגות מאיימת ומהערות פוגעניות הן בכתב והן בעל פה אחד כלפי השני.
- נדווח לממונים עלינו על הטרדה מינית או כל התנהגות שאינה הולמת של עובד התאגיד.
- נכבד פרטיות של הצרכנים שלנו, נאבטח את מערכות המידע שלנו ונמנע נגישות למידע אישי למי שאינו מוסמך לקבלו. מסמכים אישיים יועברו לגריסה.
- נשמור על לשון נקייה והתנהגות נאותה בציבור גם מחוץ למקום העבודה וברשתות החברתיות שלנו.
- נכבד זכויות קניין רוחני של הספקים שלנו.
- נייצג את התאגיד בכבוד, נקפיד על קוד לבוש הולם, נמנע מהבעת דעות פוליטיות במסגרת תפקידנו ונחתום רק על מסמכים שבסמכותנו.
- ניתן שרות נגיש לאוכלוסייה בעלת צרכים מיוחדים.

## 2. יושרה

תאגיד מי ציונה בע"מ ועובדיו ינהגו ביושר ובתום לב. העובדים יפעלו באמינות, בהגינות ובטוהר מידות בעת ביצוע תפקידם, במתן שירותים לתושב ובעבודת צוות אחד כלפי השני. העובדים יבצעו את תפקידם במסירות, באחריות ובנאמנות וללא משוא פנים או הפליה. העובדים יקפידו על שמירת נכסי החברה ושימוש יעיל במשאביה.

- נהג ביושר ובתום לב וללא משוא פנים כלפי עובדים, צרכנים וספקים.
- נמסור מידע אמין ומדויק לצרכנים, ספקים ולגורמים חיצוניים מוסמכים.
- נפעל לטובת הצרכן בהגינות ושוויוניות תוך שמירה על החוקים.
- נביא לידיעת הצרכן את כל האפשרויות העומדות לרשותו למיצוי זכויותיו.
- נשמור על טוהר מידות. לא נקבל מתנות בעלות ערך, טובות הנאה וכל דבר בעל ערך מספקים או בעלי ענין אחרים. הממונים לא יקבלו טובות הנאה מעובדים הכפופים להם.
- לא נעמוד בקשרי מסחר אישיים עם ספקי התאגיד.
- לא נפלה בין צרכנים, ספקים, עובדים או גורמים אחרים. נמנע ממתן המלצות לצרכנים לגבי בעלי מקצוע מסוימים.
- נידע את הגורמים בתאגיד לגבי ניגוד עניינים שלנו או של גורמים בעלי ענין ונמנע ממעורבות בה יש לנו ענין אישי.
- נשמור על נכסי ומשאבי התאגיד. נשתמש באופן סביר, מושכל וחסכוני בנכסי התאגיד העומדים לרשותנו ונמנע משימוש לצרכים פרטיים בנכסים אלו. נמנע משימוש במתקני התאגיד ונכסיו למטרות פוליטיות.

### 3. שותפות

תאגיד מי ציונה בע"מ ועובדיו יפעלו להשגת מטרות התאגיד תוך סיוע ועזרה הדדית. עובדי המחלקות השונות יפעלו בשיתוף פעולה עם עמיתיהם בתוך מחלקתם ועם מחלקות אחרות. העובדים והמנהלים ישתפו את חבריהם במידע ובניסיון שצברו במטרה ליעל את עבודת הארגון ולשפר את מקצועיות העובדים.

- נפעל בסולידריות, חברות ושוויון הזדמנויות כפי עובדינו.
- נגיש עזרה הדדית למען מטרה משותפת :
  - נעזור לעמיתנו ולצרכנים שלנו
  - נעביר ידע ומידע באופן שוטף ואמין בין המחלקות
- נפעל בסינרגיה: פעולה משותפת של מספר גורמים הנותנת תוצאה טובה יותר מצירוף פעולות של כל אחד מהגורמים בנפרד.
- נפעל להשגת שלמות באמצעות שיתוף פעולה ועבודת צוות של כולנו.
- נשתף את הקולגות והעובדים שלנו בתהליך קבלת החלטות בעלות השפעה הדדית.
- ננגיש מידע ציבורי לכלל העובדים בתאגיד.
- נעודד סביבת עבודה נעימה, אמון והבנה הדדיים ושיתוף פעולה בין העובדים.
- נתרום לקהילה באמצעות פעילות לחינוך הדור הצעיר לשמירה על ערכי הטבע והסביבה וניצול מיטבי של משאבי המים.



## 4. מקצועיות

תאגיד מי ציונה בע"מ ועובדיו יעניקו שירות איכותי הממוקד בתושבים וצרכיהם. העובדים יבצעו עבודתם על בסיס ידע, ניסיון והכשרה מקצועית מתמדת תוך שיתוף עמיתיהם בידע וניסיון שצברו. העובדים יחתרו למצוינות ויגלו יוזמה, יצירתיות וחדשנות בכל תחומי העשייה. העובדים יבצעו כל משימה המוטלת עליהם ביעילות, יסודיות ותוך עמידה בלוחות זמנים ושמירה על כללי הבטיחות.

- נשאף לבצע את עבודתנו באופן מיטבי, באחריות ובמקצועיות.
- נספק לצרכנים שלנו פתרונות יעילים ומקצועיים תוך מחשבה מקורית ועמידה בלוחות זמנים.
- נשאף לשפר ולהעשיר את הידע המקצועי שלנו על ידי השתלמויות ולימוד עצמי.
- ניתן שרות מיטבי, יעיל ושוויוני לכלל הצרכנים והספקים שלנו ללא משא פנים או שיקולים זרים.
- נשתף ידע עם עמיתנו בתוך הארגון ומחוצה לו, כדי ללמוד וללמד.
- נבצע את עבודתנו לפי נוהלי החברה, התקנות והכללים תוך עמידה בלוחות זמנים המוגדרים.
- נקפיד לשמור על כללי הבטיחות בעבודה, ושמירה על בטיחות ובריאות הצרכנים שלנו. נתריע בפני הגורמים המתאימים על כל מפגע העלול לסכן את שלום הציבור ו/או העובדים או העלול לחשוף את התאגיד בפני תביעות.
- נשתמש בטכנולוגיות מתקדמות ועדכניות בהתאם לצרכי התאגיד.
- ננהג באחריות כלפי הסביבה מתוך התחשבות ושמירה על ערכי הטבע והסביבה ונמנע מגרימת נזקים סביבתיים.
- נשאף לשיפור מתמיד בכל תחום, לטובת הצרכנים שלנו.

## 5. שקיפות

תאגיד מי ציונה בע"מ ועובדיו יפעלו בשקיפות תוך גילוי נאות כלפי הצרכנים, הספקים, וגורמים מוסמכים בארגון ומחוצה לו. עובדי התאגיד ומנהליו יעשו את תפקידם תוך שמירת הוראות הדין ושמירה על פרטיות וצנעת הפרט של לקוחותיו.

- נמסור לצרכן מידע אמין, מלא ובפרק הזמן הקבוע תוך שקיפות מרבית.
- נספק ביוזמתנו הסברים ונציג האפשרויות העומדות בפני צרכן למיצוי זכויותיו.
- ננגיש מידע ציבורי ונאפשר ביצוע פעולות לצרכנים באתר האינטרנט.
- נפצה ונזכה את הצרכנים באופן יזום ככל שיידרש ונביא זאת לידיעת הצרכנים.
- נשמור על צנעת הפרט ונמנע ממסירת מידע פרטי למי שאינו מוסמך לקבלו.
- נפעל בשקיפות מלאה ונפרסם באתר נתונים, דוחות, הודעות על הפסקות מים או תקלות.
- נידע את העובדים שלנו לגבי זכויותיהם וחובותיהם.
- נשלם לספקים במועד ואת מלוא התמורה המגיעה להם.
- נמסור מידע מלא, אמין ומדויק לרשויות וגורמים מוסמכים ובמועד שיידרש.
- נשמור על פרטיות הצרכנים ולא נעביר מידע אישי לצד שלישי, אלא בכפוף להוראות הדין.