



הוועדה לקוד אתי

הערכים הארגוניים וכללי האתיקה המקצועית בעיריית מודיעין מכבים רעות

יולי 2017

הערכים הארגוניים וכללי האתיקה המקצועית בעיריית מודיעין מכבים רעות

מטרה

המסמך שבפניכם מפרט את הערכים הארגוניים וכללי האתיקה המקצועית המשותפים לכלל עובדי עיריית מודיעין-מכבים-רעות באשר הם. מטרת מסמך זה היא להתוות את דרך ההתנהגות הראויה והמצופה מעובדי העירייה, מבחינה מקצועית ואתית. המסמך נועד לסייע לעובדי ומנהלי העירייה, לרבות יחידות הסמך והחברות העירוניות (להלן העירייה), בכל תפקיד, מקום ומעמד ארגוני, לבצע באופן המיטבי והמרבי את תפקידם תוך התמודדות עם דילמות ערכיות ואתיות בשגרת יומם. הבטחת והעצמת המעמד והאמון בעירייה ועובדיה בעיני הציבור והעובדים עצמם יתבצע תוך הקפדה על מכלול הערכים והנורמות המובאים להלן. האמור במסמך מעצם טיבו, נושא אופי כללי ונרחב, על-כן מן הצורך להרחיבו על-ידי נדבך נוסף של ערכים, כללים ונורמות הרלוונטיים לכל יחידה עירונית, לרבות יחידות הסמך והחברות העירוניות, או תחום מקצועי נפרד הפועל בעירייה. אין באמור במסמך זה כדי לגרוע מכללי האתיקה המקצועיים המיוחדים החלים על בעלי תפקידים ביחידות ובתחומים מקצועיים ייחודיים וייעודיים הפועלים בעירייה ו/או בשירותה. הפרדה בין הקוד האתי והדין המשמעתי – הקוד האתי, לרבות כללי האתיקה שבו, נכתבו מתוך תפיסה לפיה באמצעות פעולות הטמעה, חינוך, הדרכה וניהול הוא ישמש את הממונים והעובדים לשיפור התנהלותם המקצועית והאישית במסגרת עבודתם בעירייה.

לכן אין לראות בו מסמך המוסיף הוראות שישמשו בהליכים לפי חוקי המדינה, חוקי העזר העירוניים, נהלי ותקנות התקשי"ר כהלכה פסוקה. וועדת האתיקה בעיריית מודיעין-מכבים-רעות תוביל תהליך להטמעת מסמך זה בקרב העובדים בשיתוף פעולה עם הנהלת העירייה.

מבואה ראשונה : הגדרות כלליות¹

מטרת כללים מנחים אלה להתוות את דרך ההתנהגות הראויה והמצופה מעובדי העירייה, מבחינה מקצועית ונורמטיבית. הכללים נועדו להוות כמצפן המנחה ומכוון את עובדי העירייה באשר הם, לבצע באופן המיטבי את תפקידם ולהתמודד עם דילמות של אתיקה אישית, מקצועית. וארגונית.

העירייה – כלל מנהלי ועובדי העירייה הן כפרטים והן כצוות.

עובד עירייה – עובד קבוע, זמני, ארעי וזה המועסק על –פי חוזה או מתנדב לפי הוראות התקשי"ר.

ממונה – עובד אשר עובד אחר או נותן שירותים הכפוף לו, במישרין או עקיפין, מנהלתית או מקצועית.

קרוב או בן משפחה – בן/בת זוג לרבות ידוע בציבור ובן/בת זוג מאותו המין, הורה, בן, בת, אח, אחות, גיס, גיסה, דוד, דודה, אחיין אחיינית, חותנת, חם, חמות, חתן, כלה, נכד, נכדה, בני דודים לרבות קרבה משפחתית חורגת או קרבה עקב אימוץ.

תחולה בזמן ובמקום – הערכים והכללים האתיים חלים על העובד בישראל או מחוץ לה, בשעות העבודה, בעת הפעלת סמכותו וגם מחוץ לשעות העבודה כאשר התנהגות העובד יכולה לפגוע פגיעה ממשית בעירייה, בתדמיתה או באמון הציבור וזאת בשים לב לדרגתו ולמעמדו כעובד הרשות המקומית.

¹ הכללים כתובים בלשון זכר, אך זאת מטעמי נוחות של השפה בלבד והם מכוונים לנשים וגברים כאחד.

הערכים הארגוניים וכללי האתיקה המקצועית בעיריית מודיעין מכבים רעות

קוד אתי *Code of Conduct*

הקוד הוא הצהרה על אמות מידה המינימליות בהן מתחייבת העירייה לעמוד ואותן היא מתחייבת לדרוש גם מהקבלנים, קבלני המשנה, הספקים והזכיינים שלה. אתיקה הנה פילוסופיה הנגזרת מתורת המוסר. האתיקה עוסקת בזיהוי עקרונות מנחים – מה טוב ומה רע? מה אסור ומה מותר? מה נכון ומה לא נכון? הקוד האתי הינו הצהרה רשמית, מכלול של ערכים ואופן התנהלות שהעירייה מעודדת את עובדיה לאמץ וליישם.

ניתן לדמות את שני המונחים לסף ורף – מחויבות לחוק תמיד קודמת למחויבות לאתיקה מכאן מהחוק מהווה את הסף ואין לנהוג פחות ממנו. מעבר לסף זה נמצאת האתיקה אשר מהווה מעין רף שאותו נשאף תמיד להעלות. הקוד האתי אינו מפרט את כל אותם מקומות בהם אנו פועלים על פי חוק, אלא מגדיר את הערכים המרכזיים של הארגון ומכיל רשימת הצהרות, המפרטות ומרחיבות את מחויבותנו לערכים שיבחרו. הצהרה רשמית על הערכים ואופן ההתנהלות של העירייה ועובדיה.

דגשים לתהליך פיתוח והטמעת קוד אתי *Ethical Program*

הקוד האתי משול למצפן, המגדיר לכל עובדי העירייה את דרך ההתנהלות הרצויה והמחייבת בכל אחד מממשקי העבודה. תכנית האתיקה היא כלי ניהולי חשוב להובלת העירייה למימוש יעדיה. התכנית מורכבת מקוד אתי ובו מכלול ערכים וכללי התנהגות שנועדו לכוון את העובדים והמנהלים להתנהגות ראויה. התכנית כוללת פיתוח מודעות להוראות חוק ואתיקה, התאמת תהליכים, נהלים, מעקב ובקרה, הטמעה אפקטיבית של הקוד ואכיפתו.



ציות *Compliance*

ציות נועד לוודא שהעירייה מתנהלת בהתאם לחוקים, התקנות וההנחיות הרלוונטיים לפעילותה ולעובדיה. חוק ואתיקה הנם שני מושגים הנושקים זה לזה אך אינם חופפים. הקוד האתי של העירייה אינו תקנון משמעת והוא אינו בא להחליף את אוגדן יחסי העבודה ברשויות המקומיות או גורע מהוראות כל דין. לערכי הליבה, עליהם בנוי הקוד האתי של עיריית מודיעין-מכבים-רעות, מותאמים הנחיות פעולה ונורמות התנהגות אתיים. הערכים מגדירים גבולות ומחדדים את המחויבות והמודעות. מיצוב וביסוס אמות המידה המקצועיות והארגוניות בליבת העשייה העירונית מהווים נורמות התנהגות מחייבות לכלל מנהלי העירייה ועובדיה בכל הנוגע למנהיגות, שירות הציבור, כבוד האדם וחירותו, קבלת החלטות ושירות, בדגש על התחום האפור ומניעת שימוש בלתי ראוי בכוח השררה והשלטון.

מדוע בחרה העירייה בתכנית אתיקה?

בעולם מוניציפאלי מורכב ומאתגר, בו מוטלות על הרשות המקומית משימות רבות במגוון תחומי החיים של התושב, הולכת וגוברת החשיבות של שמירה על התנהגות ערכית כלפי האדם, החברה והסביבה. בניית תוכנית אתיקה אפקטיבית והטמעה של קוד אתי וערכים בפעילות העירייה יובילו לצמצום וניהול הסיכונים והגדלת היתרונות והאפקטיביות של עבודת הרשות המקומית.



מבוא שניה : ערכי הליבה

ערכים כבסיס לאסטרטגיה הארגונית *Inside Out*

ערך מרכזי פנימי – העקרונות המניעים את פעולות הארגון –

1. **מקצוענות ומקצועיות (30.4%)** – התמחות עד כדי מומחיות במקצוע ו/או בעיסוק קבוע, בהם הביצוע הוא על פי הסטנדרטים הגבוהים ביותר לאותו מקצוע או עיסוק והיא באה לידי ביטוי בהקפדה על קטנה וגדולה כאחת והבנה מעמיקה של תחום העיסוק. לימוד תמידי, התעדכנות מקצועית והשלמת ידע, תוך חתירה למתן הטיפול המקצועי המתאים, הענייני, המקדם והטוב ביותר ללקוח. המקצוענות ממריאה מעבר לעולם העבודה השגרתי וקשורה הדוקות בצדק חברתי, במוסר, באחריות ובמצוינות. יש לדעת להבחין בין הדברים החשובים והעיקר לבין השולי והטפל ולדעת כיצד לפעול על מנת להגיע לתוצרים בעלי איכות גבוהה במגבלות היכולת האנושית.
2. **הצטיינות, מצוינות ושיפור מתמיד (26.1%)** – ביצוע התפקיד במסגרת הסמכות, מתוך ידע ומיומנות גבוהה, לאחר לימוד התחום המקצועי עליו הופקד עובד העירייה, תוך עדכון הידע מעת לעת וכיבוד האתיקה המקצועית. איכות עבודתה של העירייה קשורה בטבורה למחויבות לתחום העיסוק וקהל הלקוחות שלה.
- ההסבר השכיח המוביל, (63%)** – אלה הכללים הבסיסיים שלטעמי העירייה חייבת לנהוג לפיהם.
- ההסבר השכיח השני, (34.8%)** – היכולת קיימת. שיפור משמעותי יביא את העירייה למקום אחר ומשמעותי בשירות לאזרח ופעילות מקצועית וראויה.

ערך מרכזי חיצוני – עקרונות ההצלחה – כיצד נתפס הארגון בעיני הסובבים אותו.

1. **'שם דבר'** (28.3%) – העירייה תזוהה כבעלת מוניטין, איכותית וייחודית בקרב סובביה, מקבלי השירות, תושבים, עובדים ונותני שירות. העירייה תהווה מקור להשראה לתושבי העיר מודיעין – מכבים – רעות, למבקרים ולאורחים, לספקים ונותני השירות, לעובדים ולארגונים המקיימים קשר עמה.

2. **הלקוח הוא במרכז** (26.1%) – העירייה נתפסת כנותנת שירות איכותי, מוביל, מקצועי, רגיש ודיסקרטי. הלקוח, תושב, מבקר, נותן שירות או עובד, יהיה במרכז תשומת הלב העירונית, ייהנה מחוויית שירות יוצאת דופן הנותנת מענה מהיר ואפקטיבי לצרכיו ללא הבחנה למינו, עיסוקו, גילו או שייכותו החברתית.

ההסבר השכיח המוביל (56.5%) – דימוי חיובי ושביעות רצון הלקוח מרמת השירות בעירייה.
ההסבר השכיח השני, (41.3%) – העירייה תיתפס כגורם מוביל, מעצב, משפיע ומאזן את הסביבה העירונית, הפיזית והקהילתית כאחד.



תכונות אישיותיות – העירייה כישות נפרדת משל עצמה – האנשת הארגון.

1. **דוגמא אישית** (19.6%) – “תענשה את מה שאתה מטיף, תטיף במה שאתה מאמין, תאמין במה שאתה עושה!”.
 עיצוב התנהגות האחר, תושב, עובד, עמית וכפיף הוא לב ליבה של המנהיגות, המסר החזק ביותר מתקבל ממעשים ולא מדיבורים.
 אם דבריק כעובד ומנהל בעירייה אינם משתווים למעשיך, אתה חסר ערך כמנהיג ומוביל בקרב הציבור, תושבים ועובדים.
 2. **ראיית האדם** (19.6%) – הקשבה בלב פתוח ובנפש חפצה לצרכי הציבור והשותפים לעשייה. הקצאת משאבים אישיים וארגוניים לאורך זמן, תוך שמירה על רמה קבועה של ביצוע ותוצאה נרכשת. המפגש עם האחר, עמית, כפיף, מנהל או לקוח מנקודת מבטו וצרכיו. ריכוז ותשומת לב לדברים, לדעות, לתחושות ולרגשות, שפת הגוף וטון הדיבור מתוך מודעות לאדם העומד מולי. יכולתי, כעובד העירייה, לסייע לו במילה, מבט או מחווה. הנכונות והמוכנות לשיח המבוסס על שירות מכובד ומכבד הנטול הפרעות.
- ההסבר השכיח המוביל** (36.9%) – שיפור התכונות האנושיות בעירייה ישפר את השירות לצד שיפור התדמית העירונית בעיני מקבלי השירות.
- ההסבר השכיח השני**, (32.6%) – דוגמא אישית היא המנהיגות שאחריה הארגון צועד להצלחה.



צרכים מרכזיים – הערכים ונורמות ההתנהגות אשר יענו על הצרכים המרכזיים של העירייה.

1. **הצטיינות, מצינות ושיפור מתמיד** (30.4%) – חתירה מתמשכת לאורך זמן ותהליך למימוש הפוטנציאל האישי והארגוני של העובד כפרט והעירייה כארגון, תוך הצבת רף מתפתח של תבחינים (מדדים) וציפיות במודעות והקשבה לסביבת הפעילות, עיר ועירייה כאחד. מיצוי היכולות המקצועיות, האישיות והארגוניות באשר הן, תוך שאיפה מתמדת להתקדם ולהשתפר, להוביל ולתרום, לטפח ולהגשים ולעשות כל מאמץ כדי לבצע בצורה מיטבית ואיכותית את המשימות המוטלות עלינו כעובדי העירייה. השקפת עולם ודרך חיים המאופיינת בדרישה וציפייה לשיפור מתמיד במסלול של חדשנות ויצירתיות המגלם בתוכו אמירה אישית מובהקת.

2. **עצמאות ואיתנות כלכלית ('שליטה על חייה')** (26.1%) – הבטחת הרמה הנאותה בעניין הבסיס הכספי לקיום הרשות המקומית כמוסד ציבורי ראוי. ביצוע תפקידיה של העירייה במהירות ואפקטיביות להשגת התוצאה הנדרשת, תוך חיסכון ושמירה על משאבי הציבור. חתירה להשגת עצמאות ואיתנות כלכלית תוך ראייה רחבה של צורכי העיר ויישום מדיניות ארוכת טווח ורחבת אופקים, צמצום אי השוויון, שיפור איכות החיים בראיית הדורות הבאים וזמינות המשאבים שיעמדו לרשותם.

ההסבר השכיח המוביל (54.3%) – כללים בסיסיים הנדרשים לעירייה כתשתית קבועה ומתמשכת להצלחה בשירות, יוזמות ופרויקטים.

ההסבר השכיח השני, (32.6%) – מילוי צרכים אלה יביא את העירייה לאיכויות שירות ופעילות גבוהים ויעילים.



עקרונות מוסר ואתיקה – עקרונות עליון ואקטיבי, המנחה התנהגות והשקפת עולם ומבטא תפיסה מוסרית וציווי.

1. **מחויבות, אחריות ונאמנות לציבור (34.8%)** – עובד העירייה ישמור על צנעת הפרט של התושב הנדרש לשירותי הרשות, על זכויותיו ושמו הטוב ויתחשב בשונות התרבותית, דתית ומגדרית. התנהגות העירייה ועובדיה תאופיין בהגינות, ניקיון כפיים, תום לב, אמינות ויושר. לא יתקיים, ולו למראית עין, ניגוד עניינים זה או אחר, אישי או מוסדי, תוך הפעלת שיקול דעת וגילוי נאות. מחויבות עובד העירייה כפרט והארגון כולו לציבור תושבי העיר מחזקת ומבססת כאחד.

מחויבות מוסרית לתרומה חברתית וערכית לציבור נותני השירות ומקבליו, תוך הבטחת כבוד האדם וחירותו. תרבות ארגונית המאפשרת לכל עובד מתן ביטוי ביחד עם עמיתיו לסיוע למגוון רחב של מטרות חברתיות הנכללות בהגדרת תפקידו, פעילות פנים ארגונית ומעבר לכך.

2. **הוגנות והגינות (15.2%)** – מימוש תפקיד עובד הציבור תוך הכרה בצמצום פערים חברתיים וכלכליים וקידום חובת ייצוג הולם על פי דין. עובד העירייה יפעל על-פי תחום אחריותו המוגדר בנאמנות ושלמות. תתקיים מחויבות בכל החלטה ומעשה למתן שירות מסור, איכותי, אמין, הוגן, נגיש ויעיל למען רווחת תושבי העיר ועובדי העירייה. ייצוג העיר והעירייה בכבוד, אחריות ושותפות תוך שמירת הצרכים הציבוריים בראש סדר העדיפות ושימוש במשאבי העירייה ביעילות ובחיסכון לקידום מטרותיה בלבד.

ההסבר השכיח המוביל, (71.7%) – אלה הכללים הבסיסיים שלטעמי העירייה חייבת לנהוג לפיהם.

ההסבר השכיח השני, (17.3%) – היכולת קיימת. שיפור משמעותי יביא את העירייה למקום אחר ומשמעותי בשירות לאזרח ופעילות מקצועית וראויה.

הערכים הארגוניים וכללי האתיקה המקצועית בעיריית מודיעין מכבים רעות



מודיעין הנוף הקרוב היופי הרחוק

בתי האבן, הצבע הירוק

משפחות צעירות

חברים בגילי

מודיעין היא הבית שלי

החינוך, התרבות

אור של בריאות

התכנון

בית הספר,

הגן –

מודיעין העתיד כבר כאן.

בין ירושלים, לבין תל אביב

מודיעין היא הפרח, מודיעין היא אביב

חיוך של הטבע לנוף הבתים

מודיעין של יחיד, **מודיעין** של רבים

מודיעין של מורשת, חוכמת העבר

תנופה של פיתוח שמירת שדות הבר

וכל מי שגר פה יכול להעיד

שמילת המפתח בעיר היא עתיד!

מודיעין היא איכות, **מודיעין** היא כבר שם

חלום שפורח, חלום מתגשם

מודיעין היא הבית, מתוך אהבה

עיר של עתיד ושלוש ותקווה

”בְּחִכְמָה, יִבְנֶה בַּיִת;

וּבַתְבוּנָה, יִתְכַוֵּן

וּבַדַּעַת, חֲדָרִים יִמְלֵאוּ

כָּל-הוֹן יִקָּר וְנִנְעִים.” משלי כ"ד, ג'-ד'

