



“אנחנו כאן כדי לשרת”

בצוות כתיבת הקוד האתי השתתפו:

מיכל הברמן - מנהלת הדרכה, פיתוח ארגוני ורווחת העובד, יו"ר הוועדה
קרני בלס - מנהלת אגף גיוס משאבים, קשרי חוץ ואירועים
עו"ד עדי דסה - עוזרת היועצת המשפטית
שלום לוינזון - מנהל מחלקת פיקוח וניקיון
אורנה פכטר - מנהלת מחלקת רישוי עסקים
שוש סוקניק - מנהלת אגף שירותים חברתיים
חיה פישר - סגנית מנהל אגף גיוס משאבים, קשרי חוץ ואירועים
עידו רובמן - מנהל אדמיניסטרטיבי, אגף החינוך

הנחייה, כתיבה וליווי הוועדה:

ד"ר שי נחושתיא, מנהל המרכז לאתיקה, המכללה לאיכות השלטון בישראל



** מסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך הוא מתייחס באופן שווה לשני המינים

כסלו תשע"ד / נובמבר 2013

עיריית קריית ביאליק,

שדרות ירושלים 16, קריית ביאליק, 27032

מרכזיה עירונית - 04-8780878

www.qbialik.org.il

רשות ציבורית חייבת "לפעול בהגינות, ביושר, בסבירות, תוך שוויון, בתום-לב,
 ללא שרירות, שלא בדרך של ניגוד עניינים ושלא בדרך מפלה"
 (השופט אהרן ברק)





”אנחנו כאן כדי לשרת”



דבר ראש העיר

עובדים יקרים,

הקוד האתי נועד להטמעת ערכים לפעילות כלל עובדי העירייה. הקוד האתי אינו מחליף את הוראות החוק ופקודת העיריות, אך מטרתו העיקרית היא תוספת ערכית, לצורך מתן שירות טוב יותר כמשרתי הציבור בקריית ביאליק. הקוד האתי של עיריית קריית ביאליק כולל בתוכו ”ארגז כלים”, שיסייע בידי כל אחד מאיתנו בצומת קבלת ההחלטות ובמפגש עם התושבים, מתוך מטרה לשרת את הציבור, לפתור בעיות ולסייע בדרך היעילה והמהירה, מתוך הקשבה, הבנה ובעיקר דרך ארץ.

אני רואה בתוספת זאת נדבך חשוב, יחד עם אמנת השירות שהצבנו לעצמנו עם כניסתי לתפקיד.

כולנו כאחד, נמשיך לשרת את תושבי העיר נאמנה. ברצוני להודות לצוות כתיבת הקוד על עבודתם המסורה ותודה מיוחדת למכללה לאיכות השלטון על שהנחתה אותנו במהלך כתיבת הקוד ובהטמעתו.

שלכם
אלי דוקורסקי,
ראש העיר





פתח דבר

האתיקה היא תורת המידות הטובות, המתארת את הטוב והראוי שיבחר לו האדם ואת הרע שעליו להתרחק ממנו. הקוד האתי הוא כמצפן וכמגדלור שמנחה, מכון ומתווה רף של מערכת ערכים, שהם קני המידה המוסריים להתנהגות ראויה והולמת הנדרשת מעובדי העירייה. הקוד מהווה מעין תעודת זהות ערכית-נורמטיבית של העירייה, משקף את רוחה, ערכיה, ורמתה האתית ומהווה כלי למימוש חזונה ויעדיה, תוך העדפת האינטרס הציבורי.

הקוד האתי של העירייה אינו תקנון משמעתי והוא אינו מחליף את אוגדן יחסי העבודה ברשויות המקומיות או גורע מהוראות כל דין. לערכי הליבה, עליהם בנוי הקוד האתי, מותאמים כללי פעולה ונורמות התנהגות אתיים, המגדירים את הראוי והנשאף. ערכים אלה משרטטים גבולות ומחדדים את המחויבות והמודעות האתית-שלטונית. בכך הם מקבעים אמות מידה מקצועיות וארגוניות וסטנדרט התנהגותי מחייב לכלל מנהלי העירייה ולעובדיה בכל הנוגע למנהיגות, לשירות הציבור, לכבוד האדם, לתהליך קבלת ההחלטות, בעיקר ב"תחום האפור" ולמניעת שימוש בלתי הולם בכוחם.

הקוד עצמו אינו עומד בסתירה לקודים מקצועיים אחרים של עובדים בעירייה אלא בא כהשלמה להם.

הקוד האתי הוא חלק מתכנית אתיקה מקיפה, הכוללת תהליכי לימוד והטמעה, מינוי ועדת אתיקה ופיתוח מנגנוני בקרה, אכיפה, תחזוקה ולמידה. בהיותו תוצר של העובדים נתון הקוד להערכה מחודשת, לדיון ואף לשינויים עתידיים.

בבסיס הקוד, שנכתב בשיתוף מלא של מנהלים ועובדי העירייה, עומדים שישה ערכי ליבה, המהווים את ה"אני מאמין" של העירייה, תוך שהם מתייחסים לכלל תחומי העשייה בעירייה ולבעלי העניין השונים שלה, גורמים פנימיים – הסביבה הפנים ארגונית וחיצוניים – הסביבה הציבורית. ההתייחסות לערכי הקוד היא כמכלול ואין סדר עדיפות בהצגתם לעיל.

ששת ערכי הליבה של העירייה:





"אנחנו כאן כדי ללכת"

ערכי הליבה וכללי ההתנהגות הנובעים מהם

אנו, עובדי העירייה ונבחריה, נאמני הציבור ומשרתיו, נבטא ערכים אלה בכל דרכי התנהגותנו

כבוד האדם

רגש, הערכה או יחס מכבד בדרך ארץ כלפי כל אדם באשר הוא בזכות ערכו הפנימי, ללא תלות במוצאו, מינו, אמונתו ומעמדו הכלכלי והחברתי, וראיית האדם כתכלית ולא כאמצעי לקידום מטרה ולניצול.

- ✓ נקפיד לשמור על כבודם של כל הפונים אלינו – תושבים, עמיתים, גורמי חוץ, ספקים ונותני שירות – נכבד את רגשותיהם ונראה כל פונה כאדם ולא כמקרה, תוך כיבוד השווה וקבלתו.
- ✓ נקדיש לתושב תשומת לב מלאה ויחס מסור ואישי, נקשיב לדבריו ונקפיד לנהוג בו באופן אנושי ומתחשב, בנימוס, בסובלנות, במאור פנים ובאדיבות, בדרך ארץ ובהוגנות.
- ✓ נעשה כל מאמץ לענות על צרכיהם של כלל תושבי העיר, תוך הקפדה על יצירת תנאים נוחים לניהול חייהם של התושבים בכבוד.
- ✓ מנהלים יקפידו על שמירת כבודם של עובדיהם ויביעו הערכתם לעבודתם.

מקצועיות

מקצועיות היא 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. היא מתאפיינת בלימוד תמידי, התעדכנות מקצועית והשלמת ידע, תוך חתירה למתן הטיפול המקצועי המתאים, הענייני, המקדם והטוב ביותר ללקוח.

- ✓ העשייה היומית ומתן השירות יהיו מושתתים על ידע והתמחות מקצועיים, תוך הקפדה שהחלטותינו ופעולותינו יונחו על פי שיקולים מקצועיים וענייניים בלבד.
- ✓ נכלול במתן השירות חשיבה יצירתית ודבקות בהשגת מענים הולמים לתושבים.
- ✓ נפעל אך ורק על פי שיקולים מקצועיים ולא נערב עמדות, סטיגמות או דעות אישיות במתן השירות ובתהליך קבלת ההחלטות.
- ✓ נבטא את המומחיות המקצועית בעבודתנו היומיומית, תוך הבעת דעתנו המקצועית בנחישות ובאומץ, גם אם זו דעת מיעוט.
- ✓ נחלוק את הידע האישי והמקצועי שלנו בשותפות עם עמיתינו למיציא היכולות המקצועיות של האגפים השונים בעירייה לשם קידום מטרותיה ויעדיה.
- ✓ העירייה רואה בעובדיה את המפתח להצלחתה והיא מחויבת לטיפולם המקצועי, תוך עידוד התמקצעות והשתלמויות לשיפור איכותם המקצועית.





"אנחנו כאן כדי לשרת"

יושרה

- ✓ ננהג בהגינות, בניקיון כפיים, בתום לב, באמינות וביושר בלתי מתפשר, בדבקות בטוהר המידות ובגילוי יושרה אישית, תוך ראיית מטרות העירייה ורווחת התושב לנגד עינינו.
- ✓ לא ננצל לרעה את תפקידנו ומעמדנו כלפי הציבור, כלפי עמיתינו וכלפי הכפופים לנו בכל הנוגע לענייני העירייה ולקידום עניינים אישיים שלנו או של מקורבים לנו.
- ✓ נימנע וגם לא נהיה מעורבים בניגוד עניינים אישי או מוסדי, תוך הפעלת שיקול דעת, ללא שיקולים זרים ותוך גילוי נאות.
- ✓ נימנע מקבלת תשורות וטובות הנאה מהפונים אלינו בהקשר לתפקידנו ומעשינו.
- ✓ אנו מאמינים, כי הבסיס לכל התנהגות ציבורית ראויה היא במתן דוגמה אישית לסובבים אותנו, בבחינת "ממני תראו וכן תעשו". אנו נבטא ערך זה בכל דרכי התנהגותנו, בהופעתנו ובלבושנו ובכך נקנה וניצור נורמות התנהגותיות ערכיות ראויות.

אחריות ונאמנות

- ✓ נפעל בהתאם לתחומי אחריותנו ונדבק במשימותינו בנאמנות למען ביצוע הולם של שליחותנו ותפקידנו, כפי שהוגדרו בידי הממונים עלינו, זאת במסגרת סמכויותינו ובהתאם לכלל דין.
- ✓ אנו מחויבים בכל החלטותינו ומעשינו למתן שירות מסור, איכותי, אמין, הוגן, נגיש ויעיל למען רווחת כלל תושבי העיר.
- ✓ נייצג את העירייה בכבוד, מתוך תחושת אחריות הדדית ושותפות, ונעמיד את האינטרס הציבורי בראש סדר העדיפות בעת תהליכי קבלת ההחלטות.
- ✓ נשמור על הקופה הציבורית ונשתמש במשאבי העירייה ביעילות ובחיסכון לקידום מטרות העירייה בלבד.
- ✓ נקפיד על שמירת סודיות המידע ונשתמש בו אך ורק לצרכי עבודתנו, תוך שמירה על צנעת הפרט. נקפיד על נאמנות כלפי עמיתינו בעבודה, תוך שמירה על יחסי חברות והימנעות מפגיעה בשמם הטוב.
- ✓ מנהלים יתנו תמיכה וגיבוי למעשיהם של הכפופים להם, גם אם נעשו בהם טעויות, כל עוד נעשו על פי כלל דין, בהתאם להנחיות, לערכי העירייה ובתום לב.
- ✓ העירייה תפעל להבטיח לעובדיה סביבת עבודה בטוחה, הולמת ומכובדת לצורך מתן השירות בצורה מיטבית.

שוויון ואי משוא פנים

- ✓ אנו מאמינים, כי התנהגות מפלה ובלתי שוויונית היא התנהגות לא תקינה.
- ✓ ננהג במילוי תפקידנו כלפי כלל הציבור באופן שוויוני וללא אפליה או משוא פנים, ללא הבדל מין, גיל, דת, דעה פוליטית או מעמד אישי ומתוך גישה הוגנת ומכובדת.
- ✓ העירייה תפעל באופן שוויוני והוגן כלפי כלל העובדים, תוך מתן הזדמנות שווה בעת קבלת ההחלטות לגביהם, כולל במכרזים.





"אנחנו כאן כדי לאלתר"

שקיפות

- ✓ נקפיד על התנהגות ארגונית גלויה, שקופה, ברורה ומהימנה, תוך כיבוד זכות הציבור לקבל כל מידע רלוונטי נדרש, כאשר כל פעולותינו גלויות ופתוחות לביקורת.
- ✓ נדווח בשקיפות מלאה דיווחים אמיתיים, אמנים ומהימנים ולא נעגל פינות.
- ✓ נציג בשקיפות מלאה וללא חשש תהליכי תחקור אירועים, תוך דיווח על טעויות שנעשו, ונפעל לתיקון בזמן אמת.
- ✓ נפעל בשקיפות ובאמינות כלפי ספקים, קבלנים ובעלי עסקים, תוך מתן הזדמנות שווה לכל.
- ✓ העירייה תפרסם בשקיפות כל מידע הקשור בזכויות העובדים.
- ✓ תהליך הערכת העובדים וקידומם ייעשה בצורה שקופה, גלויה ואחידה.

הקוד האתי - הלכה למעשה

1. הדילמה האתית ודרכי פתרונה



במציאות היומיומית של מסגרות עבודתם נתקלים עובדי העירייה במקרים המעלים בפניהם דילמות מוסריות, שהחלטות לפתרון אינן מעוגנות בחוק או בנהלים. ערכי הקוד וכללי ההתנהגות הנגזרים מהם מהווים כלי עזר, מסייעים בהתמודדות עם מצבים אלה ומאפשרים לעצב להם דרכי פתרון אתיות.

בשלב הראשון עלינו לזהות ולהכיר בכך, שאנו עומדים בפני דילמה אתית הדורשת התייחסות ערכית ומוסרית!

מהי דילמה אתית?

בעיה שאנו עומדים בפניה במסגרת התפקיד/המקצוע/הסמכויות, הכרוכה בהתמודדות בין לפחות שני ערכים מוסריים סותרים ראויים ורצויים, שאין לה פתרון מעשי חד משמעי וברור והיא דורשת התייחסות ערכית ומוסרית על פי היבטים שונים ובהתאם לערכי העירייה. בתהליך הבחירה בין החלופות השונות עלינו להפעיל שיקול אתי-ערכי ובכך לקבוע מהו הערך שאנו מעדיפים אותו על פני ערכים אחרים, תוך יצירת מדרג ערכי להחלטתנו.





“אנחנו כאן כדי ללמד”

כדי להתמודד עם דילמה אתית ניעזר ב"מבחן ההתנהגות האתי", על פי "כללי אצבע" מתווי דרך, הבוחנים אם שיקול דעתנו, החלטותינו ופעולותינו הן אתיות וראויות בהתאם לקוד האתי:

❖ **המבחן החוקי** - האם ההחלטה שאקבל והפעולה שאנקוט תואמות את חוקי המדינה ואת נהלי העירייה?

❖ **המבחן המקצועי** - האם ההחלטה והפעולה תואמות את החוקים, התקנות, הערכים והנורמות המקצועיות שאני מחויב אליהן?

❖ **מבחן הדימוי** - האם החלטתי תפגע בתדמית העירייה או תשמור על המוניטין שלה כארגון אתי?

❖ **המבחן החברתי-ציבורי** - האם ההחלטה והפעולה נעשות על פי שיקול דעת ענייני, בתום לב, בשוויוניות, בהגינות, בסבירות ומידתיות ובהתאם לערכי הקוד ולכלליו?

❖ **המבחן האישי** - דרך קבוצת המבחנים הבאה:

א. **"מבחן הפומביות"** - כיצד ארגיש אם הידיעה על פעולתי תתפרסם בעיתון/ברדיו/ בטלוויזיה/ באינטרנט?

ב. **"מבחן הראי"** - האם החלטתי תואמת את הקוד האתי המוסרי שלי? האם אוכל להצדיקה בעיני עצמי, בקרב משפחתי או בקרב חברי?

ג. **"מבחן הכרית"** - האם אני ישן טוב בלילה וחש בנוח לגבי החלטתי ופעולתי?

ד. **"מבחן הילד"** - האם הייתי מצפה מילדי לפעול כך?

"האפור הוא שחור!" דע!

אם התשובות לכל השאלות שהועלו במבחן אינן חיוביות בצורה חד-משמעית ומתעוררים אצלנו ספקות באשר להחלטתנו אזי נחמיר עם עצמנו ולא נבצע את הפעולה,

בבחינת - "אם יש ספק אזי אין ספק!"

במקביל, עלינו לחשוב, לבדוק ולבחון דרכי פתרון אחרות לדילמה או לפנות למנהל הישיר או לממונה האתיקה או לגורם מוסמך אחר לקבלת עצה וסיוע.

ההחלטה הראויה היא זו הכורכת יחדיו את שלושת המרכיבים:

חוק, אתיקה ומועילות.





”אנחנו כאן כדי ללמד”

2. ועדת האתיקה

ככלל, מנהלי העירייה ועובדיה מחויבים לשמירה על כללי האתיקה ואחראים ליישומם, דרך הדוגמה האישית. אך לצורך הטמעת הקוד האתי ומיסודו, המשיך תכנית האתיקה ותיחזוקם השוטף של ענייני האתיקה בעירייה בשגרה לאורך זמן, תתמנה בעירייה ועדת האתיקה. הוועדה תהיה מורכבת מחמישה חברים בראשות יו”ר, שימונו ע”י המנכ”ל לתקופה בת שלוש שנים, תוך התחייבותם לשמירת סודיות נדרשת.

הוועדה תהיה גוף מייעץ ומסייע לעירייה לקידום ולפיתוח נושא האתיקה וכן תסייע בגיבוש המדיניות האתית בעירייה ודרכי הטמעתה. הוועדה תהווה גם כתובת וסמכות לטיפול, לייעוץ ולמתן מענה לכל הדילמות האתיות הצצות בעירייה, שלא מצאו פתרון במסגרות אחרות וכן תציע שיפורים ויצירת תהליכים חדשים בהתאם לקוד האתי.