



קוד אתי מפעל מים כפר סבא

דבר יו"ר וועד האגודה

גיבושו של הקוד האתי על ידי ועדה ייעודית שהוקמה לצורך כך, בהשתתפותם של חברי הנהלת האגודה, מנהלי ומטה האגודה והעובדים, מהווה ציון דרך חשוב לאגודה ולעובדיה. נושא האתיקה בשני העשורים האחרונים הפך לחלק בלתי נפרד מטיפוח המשאב האנושי למתן שירותים באדיבות וביעילות, ככלי למשיכת לקוחות והגדלת מספר מקבלי השירותים מהארגון. כתיבת הקוד האתי מבטאת את החתירה של עובדי האגודה ומנהליה לאיכות ולמצוינות.

הקוד האתי יהיה כלי לסיוע בהתמודדות טובה יותר במקרים של דילמות אתיות המתעוררות השכם וערב בעבודת עובדי האגודה ומנהליה.

עובדי האגודה ומנהליה רואים חשיבות גדולה במתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחות חברי האגודה ואחרים; וביצירת תרבות ארגונית המטפחת מקצועיות, הפועלת על פי אמות מידה של מנהל תקין, שקיפות, יעילות, איזון תקציבי, בקרת איכות וביקורת.

אנו מצפים מציבור לקוחותינו שאותם אנו עובדי האגודה ומנהליה משרתים בנאמנות ובמסירות, כי ינהגו בנו עובדי האגודה על פי אותם ערכים ואמות מידה שקבענו לעצמנו תוך הקפדה על דרך ארץ ושמירה על כבודו של הזולת.

לבסוף תודה מיוחדת לחברי ועדת האתיקה על עבודתם ותרומתם ליצירת הקוד האתי.

בכבוד רב,
דר' מוטי דלג'ו
יו"ר ועד ממונה
ויו"ר ועדת האתיקה

דבר מנכ"ל האגודה לעובדי האגודה

עובדים יקרים,

כתיבת הקוד האתי עבור מפעל מים כפר סבא, הינה נדבך נוסף בקידומו של הארגון בו אנו עובדים לארגון עכשווי ומתקדם, הרואה במתן השרות לתושבי העיר זכות גדולה.

כספקים של שרות חיוני וקיומי עלינו לזכור כי מוטלת עלינו אחריות גדולה במתן שרות זה לכלל תושבי העיר, בעלי העסקים, המוסדות השונים, היזמים הפועלים בעיר ועובדי העירייה ללא יוצא מן הכלל.

הקוד האתי מעמיד לרשותנו סט כלים לקבלת החלטות ויוצר שפה אחידה לארגון. עלינו לנהוג על פי כלליו הן כלפי מקבלי השרות והספקים השונים, והן כלפי עמיתנו לעבודה במפעל המים ובגופים נוספים.

הקוד האתי יאפשר לכולנו לפעול תחת סטנדרטיים מקצועיים אחידים, ידריך וינחה אותנו כיצד לנהוג במקרים בהם נתקל במהלך עבודתנו. יחד עם זאת, הקוד אינו יכול לצפות את כל המקרים בהם אנו עלולים להתקל במהלך עבודתנו ואינו יכול לספק תשובות כתובות מראש לכל דילמה, תרחיש או אירוע. אבקשכם לפנות לממונה הישיר או למנכ"ל האגודה במקרה בו מתעוררת שאלה, אשר אין לה מענה חד משמעי.

כולי תקווה כי הקוד האתי ישמש, ידריך וינחה אותנו במהלך היום יום וביחד נמשיך להעניק שרות מעולה ונוביל את מפעל המים קדימה.

בכבוד רב,
מעוז ליפשיץ
מנכ"ל

מפעל המים כפר סבא אגודה חקלאית שיתופית בע"מ

כרטיס ביקור

מפעל מים כפר סבא נוסד כאגודה שיתופית בשנת 1931 והינו אחראי על ניהול ואספקת המים בעיר כפר סבא. מאז הקמתו הוא מתפקד כגוף עצמאי מבחינה כלכלית ואינו נסמך על תקציבים ממלכתיים או על תקציביים עירוניים. ככזה, דואג המפעל להשקיע את הכספים המתקבלים מאספקת המים או מזכויות בניה בשיפור אספקת המים תוך השארת רזרבות מתאימות לשיפור משק המים בעתיד. עובדה זו יצרה מערכת עירונית הנחשבת לאחת המערכות המפותחות ביותר בארץ לטיפול וחלוקת מי שתייה. כמות פחת המים (אותה כמות מים אשר הולכת לאיבוד תוך כדי חלוקת המים) הנה נמוכה ביחס לקיים בישובים אחרים ועומדת על כ- 3% בלבד, המערכת המתקדמת מאפשרת לספק מים גם בעת תקלות והפסקות ברשת החשמל וכן בעיתות חירום. כמו כן יכולה כפר סבא לספק מים לשכנותיה, במקרי חירום.

אופיו הציבורי של מפעל המים הובטח עם הקמתו ע"י שיטת בחירת הנהלתו ע"י כלל הציבור. בשנים האחרונות כאשר האוכלוסיה גדלה, ובהעדר אפשרות טכנית לערוך בחירות נפרדות להנהלת מפעל המים, משמשות הבחירות למועצת העיר כבחירות לאסיפת המורשים של האגודה. מועצת העיר המכהנת מזמן לזמן היא אסיפת המורשים של האגודה. המבנה הייחודי של מפעל המים בכפר סבא היווה דגם ארצי להפרטת מפעלי מים ברשויות עירוניות אחרות, והתאמת מערכות מים עירוניות לנהוג בעולם המערבי.

מייסדי המפעל אשר ראייתם היתה רחוקת טווח וכן המנהלים והעובדים בכל שנות קיום המפעל, כל אלה חברו יחדיו והביאו להקמה ואחזקת משק מים יעיל ומשגשג המשמש דוגמה ומופת.

האתיקה היא תורת הניהול הערכי והמוסרי בארגון. לא מעט שואלים למה צריך קוד אתי, הרי לארגונים ומוסדות בדגש ציבוריים יש חוקים, תקנות ונהלים. מטרת הקוד האתי אינו תקנון משמעותי או להכתיב מה מותר ומה אסור. נושאים אלו קיימים בחוק, למשל לא לגנוב.

הקוד האתי בא לשקף את ערכי האגודה, כמו מקצועיות, שקיפות, מוסריות, שוויוניות, כבוד האדם, התנהגות נאותה ועוד.

הקוד האתי נכתב ע"י ועדה ייעודית אשר הוקמה לשם כך, חברי הוועדה כללו את עובדי האגודה ומנהליה.

ערכי הליבה של האגודה

1. מקצועיות
2. שירות אדיב ואמין
3. כבוד האדם
4. שוויוניות
5. אחריות ואכפתיות
6. מחויבות ונאמנות
7. שקיפות

1. מקצועיות

עובדי האגודה יתנו שירות מקצועי ואמין לכל הפונים לקבל שירות. עובדי האגודה יחתרו למצוינות אישית על פי מידות גבוהות של התנהלות מקצועית ומיטבית. עובדי האגודה יפעלו ללמידה מתמדת תוך חדשנות ויוזמות לשיפור איכות העבודה והשרות. עובדי האגודה יפעלו לשיתוף הידע והמומחיות שלהם עם חבריהם לעבודה בכל דרגי הניהול.

2. כבוד האדם

עובדי האגודה רואים כערך מרכזי וחשוב את כבוד האדם הן אחד כלפי השני והן כלפי כל הפונה לקבלת שירות מהאגודה. עובדי האגודה ינהגו בכבוד לכל אדם ללא הבדל גזע, מין, דת, עדה, דעה פוליטית או מעמד אישי, תוך שמירת פרטיותו של כל אדם.

3. שירות אדיב ואמין

כעובדי האגודה אנו רואים את עצמנו כנותני שירותים בצורה אדיבה ואמינה. אנו רואים את מתן השרות והעזרה ללקוחותינו כזכות.

4. שוויוניות

אנו כעובדי האגודה נפעל בשוויוניות לכל לקוחותינו ללא מתן עדיפות. אנו נפעל לתת לכל פונה את מלוא זכויותיו וניידע אותו על כך.

5. מחויבות ונאמנות

כעובדי האגודה אנו רואים עצמנו מחויבים ונאמנים לאגודה לביצוע החלטות מוסדותיה בצורה מיטבית מעבר לכל השקפה או נטייה. אנו נפעל להגשמת מטרותיה של האגודה וביצוע משימותיה בנאמנות מתוך מחויבות לאגודה, ללקוחותיה/ חברי האגודה.

6. שקיפות

אנו כעובדי האגודה נקפיד על התנהלות גלויה ושקופה תוך כיבוד זכות ציבור האגודה לדעת. נקפיד על מסירת מידע מהימן ומדויק על ידינו.

7. אחריות ואיכפתיות

אנו עובדי האגודה כנאמני ציבור הלקוחות שלנו, נעמיד תמיד את האינטרס הציבורי בראש סדר העדיפויות שלנו. אנו נפעל מתוך אחריות לביצוע משימותינו מתוך אחריות ואכפתיות לאגודה. נפעל ונעשה שימוש במשאבי האגודה ונכסיה תוך שימוש מושכל ויעיל לטובת האגודה וחבריה.

דוגמאות לדילמות אתיות בעבודה השוטפת באירגונים למתן שירותים

1. תכנון אדריכלי בביתו של עובד במתן אישורים לתוכניות פיתוח למיזמים לקבלנים

סיפור האירוע

שמעון מנהל מדור למתן אישורים לתוכניות פיתוח במיזמים חדשים.

אדריכל יעקב המייצג את הקבלן "א.ג. בונים איכות" הגיע לאישור תכניות לשמעון. בסיום פגישת העבודה סיפר העובד שמעון לאדריכל יעקב כי בתו בונה בית חדש ומחפשת אדריכל טוב. אדריכל יעקב הציע את עצמו להכין עבורה התכניות. העובד שמעון נתן את הסכמתו אך התנאי להסכמתו היה שאדריכל יעקב יקבל תשלום עבור השירותים הפרטיים שהוא נותן להכנת תוכניות לבתו. בתום השיחה לחצו ידיים וקבעו תאריך להיפגש בבית קפה כדי לסכם הדברים.

פתרון האירוע מבחינה אתית

העובד שמעון עובד מול מספר אדריכלים וקבלנים. ביכולתו לזרז/לקדם אישורים. ההיענות של העובד שמעון והסכמתו שאדריכל יעקב יתכנן את ביתו של בתו אינה אתית, למרות שסוכם ביניהם שהוא ישלם עבור השירותים הפרטיים שיקבל. מבחינה עניינית נוצר מצב שהעובד שמעון ירגיש מחויב לאדריכל יעקב. מבחינת הנראות קבלנים ואדריכלים שיראו את שמעון בבית הקפה יחד עם אדריכל יעקב ירגישו שיש העדפות לאדריכל יעקב. דבר זה יביא למצב לא אתי וחשש להתנהגות לא שוויונית. המסקנה - שמעון היה צריך לסרב בנימוס להצעתו של האדריכל.

2. מתן שירות ללקוחות הארגון

סיפור האירוע

חדווה עובדת במחלקת שירות לקוחות. ביום האירוע היה תור ועומס גבוה מהרגיל של מספר הלקוחות שפנו לקבל שירות. בעת שחדווה נתנה שירות, נכנסה למשרד חמוטל חברתה הטובה עוד מספסל הלימודים ואמרה לה שבאה לקבל שירות. למרות שחמוטל היא חברתה הטובה, חדווה לא הפסיקה את הטיפול בלקוח שישב מולה כדי לתת לה שירות. מיד עם סיום הטיפול בלקוח חדווה קראה לחמוטל ורק אז נתנה לה שירות.

פתרון האירוע מבחינה אתית

אחד מערכי הליבה של הארגון זה שוויוניות. קבלתה של חמוטל על ידי חדווה למתן שירות תוך דילוג על הלקוחות שהגיעו לפניה פוגע בערך השוויוניות במתן שירות ללקוחות. חדווה הייתה צריכה לומר באדיבות לחמוטל שהיום עמוס והיא תצטרך להמתין לתורה.

3. פתיחת מכרז לקבלנים בארגון

סיפור האירוע

ועדת המכרזים התכנסה ב- 30 לחודש בשעה 11.30 לפתיחת מכרז להספקת ציוד לארגון. הרכב ועדת המכרזים: מנכ"ל הארגון, מנהלת הכספים, היועצת המשפטית, עובד בכיר ממחלקת הרכש ושלושה חברי הנהלה. למעמד זה הוזמנו גם כל הקבלנים שהגישו הצעות להיות נוכחים בעת פתיחת המעטפות על ידי חברי הוועדה. יוסי חבר הנהלה וחבר בוועדת המכרזים זיהה בין הקבלנים את שמעון המנכ"ל של חברת "צינורות ארוכים" שהגישו הצעה, כשותפו עד לא מזמן בחברת הדפוס "מדפיסים איכות ומהיר". בסיום פתיחת המכרזים שארכה עד השעה 13.00 הציע שמעון מנכ"ל "צינורות ארוכים" למנכ"ל ולמנהלת הכספים לרדת למסעדה ולאכול יחד. שמעון בעל חברת "צינורות ארוכים" הוא בעל ניסיון ציבורי רב אמר להם מיד חברים אתם תשלמו כל אחד על ארוחתו. המנכ"ל הודיע שהוא מצטער אך אינו פנוי עכשיו כי נקבעה לו פגישה עם מנהל מחלקת שירות לקוחות של האגודה. מנהלת הכספים אמרה שעליה לסיים חשבון חשוב ללקוח ותלך לאכול מאוחר יותר. שמעון מנכ"ל "צינורות ארוכים" הרגיש נעלב אמר שלום והלך.

פתרון האירוע מבחינה אתית

במידה והמנכ"ל ומנהלת הכספים היו נענים להזמנה היה נוצר מצב של חשש אצל שאר הקבלנים לאי שוויוניות והעדפת הקבלן שמעון מנכ"ל "חברת צינורות ארוכים" בתהליכי המכרז. המנכ"ל ומנהלת הכספים במקרה זה נהגו נכון ובצורה אתית. חבר הנהלה שהוא גם חבר ועדת המכרזים שיש לו חברות קרובה עם שמעון על רקע של שותפות בניהם צריך לפסול את עצמו בעת הדיונים על הצעת שותפו לשעבר. עניין זה הוא לא רק לא אתי אלא הוא בניגוד לחוק בעת שקיים ניגוד עניינים.

חברי ועדת האתיקה מאחלים לעובדי האגודה ולמנהליה בהצלחה בישומו של הקוד האתי.