



## קוד אתי

יישום העקרונות הקבועים בקוד האתי מהווה תנאי הכרחי לביסוס מעמדה של האגודה לתרבות הדיור כגורם ממלכתי, אמין, משפיע וקובע מדיניות בתחומים בהם היא עוסקת.

### **מבוא:**

האגודה לתרבות הדיור נוסדה בשנת 1964 כעמותה (מלכ"ר) ע"י ממשלת ישראל ומשרד הבינוי והשיכון ונמצאת בפיקוח רשות החברות הממשלתיות. החברים באגודה לתרבות הדיור נהנים ממגוון רחב של שירותים, כאשר מתן השירותים מתבצע באמצעות סניפי האגודה הפזורים בכל רחבי הארץ. סניפי האגודה נמצאים בחסות הרשויות המקומיות ומונחים מקצועית על ידי האגודה באמצעות ארבעה מחוזות: מרכז, דרום, צפון וירושלים. האגודה לתרבות הדיור הינה גוף וולנטארי שחברים בה ועדי בתים על פי בחירתם. האגודה לתרבות הדיור מחויבת לפעול ביושר, במקצועיות, בהגינות ותוך הקפדה על תרבות ארגונית נאותה. הקוד האתי של האגודה לתרבות הדיור נגזר ממערכת הערכים והנורמות המנחים אותה ואשר על פיהם היא פועלת למען השגת מטרותיה המוצהרות בהן:

- החדרת המודעות ודרכי פעולה לשמירה על הרכוש המשותף.
- טיפוח החיים בבית המשותף.
- הדרכה וניהול תקין של ענייני הבית המשותף ויצירת מערכת שכנות נאותה.
- לפעול בכל סמכות שהיא בכל הזמנים עפ"י הנחיות משרדי הממשלה לרבות משרד הבינוי והשיכון, לשיפוץ, פיתוח, שיקום והעלאת תרבות הדיור בכל רחבי הארץ לרבות פרויקט שיקום שכונות וכיוצא באלה.
- לפעול בכל מטרה חוקית אחרת במסגרת החוק ו/או מטרות האגודה.

**האגודה ועובדיה מחויבים לשמור על פעילות עסקית חוקית. הקוד האתי אינו בא להחליף את הדינים, החוקים והכללים המקצועיים החלים על האגודה ו/או מי מעובדיה. הקפדה על קיום הוראות אלו מהווה חלק בלתי נפרד מהקוד האתי. כך גם באשר לנוהלי האגודה וכללי האכיפה של האגודה, שקיומם מהווה חלק בלתי נפרד מקיום הוראות הקוד האתי.**

### **מקצוענות ומצוינות**

על עובדי האגודה לתרבות הדיור, לרבות מנהל/ות הסניפים, לפעול במקצועיות ובאחריות משיקולים ענייניים ומקצועיים בלבד וימסרו כל מידע הנוגע לחשש כאמור לניגוד עניינים באופן מידי למנהלם הישיר ולמנכ"ל האגודה. העובדים יפעלו לטובת לקוחות האגודה ולביסוס מעמדה של האגודה כגורם קובע מדיניות בתחום ניהול הבית המשותף. העובדים מתחייבים לפעול על פי סטנדרטים מקצועיים גבוהים ויקבלו החלטות בתום לב כאשר לנגד עיניהם אך ורק טובת האגודה ולקוחותיה תוך שימת דגש על ביצוע המשימות העומדות בפניהם באופן המיטבי ביותר ובדרך שתאזן בצורה הטובה ביותר בין רצונות הלקוחות למטרות האגודה. העובדים יפעלו במסגרת תפקידם תוך נטילת אחריות אישית ושאיפה מתמדת ללמידה והתפתחות אישית באופן שתעצים אותם ותביא לשיפור בהישגי האגודה. האגודה מעודדת את עובדיה להעמיק את ידיעותיהם ושיתוף הידע והתובנות המצטברים במהלך עבודתם, באופן כזה שיאפשר הפריה הדדית וישמש בסיס להפקת לקחים ולמידה האחד מניסיונו של האחר. האגודה רואה בעובדיה המהווים את ההון האנושי משאב מרכזי ומקור עוצמתה של האגודה, מעודדת שיפור מתמיד ומוקירה מצוינות ומסירות של אותם עובדים המשקיעים מזמנם וממרחם לטובת קידום מטרות האגודה. לשם כך החליטה הנהלת האגודה לאשר השתתפות בהוצאות לצורך לימודים / הכשרה מקצועית של עובדיה אשר יהיו תרומה משמעותית לצורכי מילוי תפקידם, להעמקת הידע ושיפור הכלים והיכולות שלהם במסגרת עבודתם באגודה. כמו כן, האגודה מאפשרת לעובדיה להתקדם או לעבור רוחבית לתפקידים אחרים באגודה, תוך מתן קדימות לעובדיה על פני מי שאינו עובד האגודה, באיושן של משרות שמתפנות וזאת במטרה למצות את פוטנציאל העובדים הקיים בתוך האגודה טרם קבלת כוח אדם חדש.

## תודעת שירות גבוהה

האגודה לתרבות הדיור מטפחת תרבות ארגונית ממוקדת לקוח, שבה המצוינות בשירות היא ערך עליון. העובדים יקפידו על התנהגות נאותה ועל ייצוג מכובד של האגודה. כל עובד צריך לדאוג להופעה חיצונית נאותה ומכובדת התואמת את תפקידו. יש לשמור על אווירה טובה ורגועה, ותרבות דיבור נינוחה ומכובדת. עובד האגודה ינהג בנימוס, בסובלנות ובכבוד בעובדים אחרים ובכל גורם אחר עימו הוא בא במגע.

העובד יבצע את עבודתו באופן מקצועי, מסור, אחראי, מדויק, יעיל ואמין, ותוך שיתוף פעולה בין העובדים האחרים ובין היחידות השונות באגודה.

על עובדי האגודה לראות בלקוחות שותפים לעשייה ולהוות עבורם בית, שבו יוכלו לקבל בכל עת ייעוץ ומענה בכל הקשור לתחומי העיסוק של האגודה.

על העובדים לראות בלקוחות האגודה כמשאב העיקרי שלה וכעומדים במרכז עשייתם ולפעול ללא לאות על מנת להבטיח שירות איכותי, מקצועי וזמין ללקוחות האגודה. על העובדים להקפיד לתת את השירות ללקוחות במסגרת לוחות הזמנים שהוגדרו תוך התאמת פתרונות למצבים משתנים.

## נאמנות ויושרה

העובדים מתחייבים לפעל בהתאם לכללי נאמנות לחברה ולהקפיד על התנהלות ישרה והוגנת, בהתאם לסמכות ולאחריות המוטלת על כל אחד מהם.

העובדים ימנעו מכל פעולה שיש בה ניצול הזדמנות עסקית של האגודה ו/או כל פעולה שעשויה להוות תחרות עם האגודה. העובד יעשה שימוש במידע שמגיע לידיהו במסגרת עבודתו באגודה רק לצרכים שלשם הועבר אליו אותו מידע ולא במטרה להשיג טובת הנאה לעצמו ו/או לכל צד שלישי.

ביחסים עם צדדים שלישיים הקשורים עם האגודה בקשרים עסקיים יפעל העובד תוך שמירה על טובת האגודה ועל האינטרסים שלה וללא כל כוונה לנצל מידע, קשרים או כל הזדמנות עסקית אחרת לטובתו האישית של העובד. כמו כן, העובדים ימנעו מלנצל למטרותיהם האישיות את המוניטין של האגודה או את נכסיה, לרבות סימונים מסחריים, תוכנות עבודה, תוכניות שיווק, בסיסי נתונים וכדומה.

העובדים מייצגים את האגודה בפעולותיהם, בהתנהגותם ובהופעתם וככאלו עליהם להקפיד על התנהלות ייצוגית הן כלפי עובדי האגודה והן כלפי לקוחותיה באופן שיכבד את עצמם ואת האגודה וימנע פגיעה במוניטין שלה ובתדמיתה.

העובדים ישמרו על נכסי האגודה תוך שימוש נאות בהם. השימוש בנכסי האגודה, הן מוצרים מוחשיים כגון רכבים, טלפונים, מערכות מחשב ותקשורת או ציוד משרד, והן מוצרים ערטילאיים כגון מידע או קניין רוחני, צריך להיעשות על ידי העובדים תוך שמירה על יעילות, חסכנות, ולמטרות עסקיות נאותות. יש לזכור כי לשימוש שלא בהתאם למטרות האגודה, לרבות בזבז או שימוש למטרות אישיות, השלכות על רוחיות האגודה.

עובדי האגודה מחויבים בשמירת סודותיה העסקיים והמסחריים של האגודה. הסודות העסקיים והמסחריים כוללים בין השאר את כל המסמכים של האגודה, לרבות מידע הנוגע לספקים, לקוחות, עובדים וגורמים אחרים מכל מקור שהוא. העובדים רשאים לעשות שימוש במידע האמור אך ורק לצרכי עבודתם ובמידה הנדרשת בלבד. אין להציג מצג מטעה של עובדות ולעשות שימוש לרעה במידע סודי וכדומה. הנחיה זו חלה על כל עובדי האגודה גם לאחר עזיבתם את האגודה.

העובדים יקפידו על שימוש נאות במאגרי המידע הקיימים באגודה ולצרכי עבודתם בלבד. העובדים מחויבים לשמור על סודיות המידע בכל תקופת העסקתם ואף לאחריה, בהתאם להוראות כל דין. כמו כן מחויבים העובדים לנקוט באמצעי הזהירות הנדרשים על מנת לוודא שהמידע הנמצא ברשותם לא ייחשף לגורמים שאינם מורשים לכך.

על העובדים למלא את תפקידם תוך יושרה והגינות וללא משוא פנים. תוך ראיית טובת האגודה ולקוחותיה לנגד עיניהם והימנעות מניצול הזדמנויות הנוצרות במסגרת עבודתם עבור טובתם האישית או הפקת רווח אישי. שקיפות, אמינות ודיווח מלא אמין ובזמן הם תנאים הכרחיים לפעילות תקינה של האגודה. משכך, חובתם של העובדים להעביר דיווח אמין ומלא בכל הנוגע לפעילותם באגודה, מתוך מחויבות לפעול למען טובת האגודה וציבור לוחותיה.

## תודעת שירות גבוהה

האגודה לתרבות הדיור מטפחת תרבות ארגונית ממוקדת לקוח, שבה המצוינות בשירות היא ערך עליון. העובדים יקפידו על התנהגות נאותה ועל ייצוג מכובד של האגודה. כל עובד צריך לדאוג להופעה חיצונית נאותה ומכובדת התואמת את תפקידו. יש לשמור על אווירה טובה ורגועה, ותרבות דיבור נינוחה ומכובדת. עובד האגודה ינהג בנימוס, בסובלנות ובכבוד בעובדים אחרים ובכל גורם אחר עימו הוא בא במגע. העובד יבצע את עבודתו באופן מקצועי, מסור, אחראי, מדויק, יעיל ואמין, ותוך שיתוף פעולה בין העובדים האחרים ובין היחידות השונות באגודה. על עובדי האגודה לראות בלקוחות שותפים לעשייה ולהוות עבורם בית, שבו יוכלו לקבל בכל עת ייעוץ ומענה בכל הקשור לתחומי העיסוק של האגודה. על העובדים לראות בלקוחות האגודה כמשאב העיקרי שלה וכעומדים במרכז עשייתם ולפעול ללא לאות על מנת להבטיח שירות איכותי, מקצועי וזמין ללקוחות האגודה. על העובדים להקפיד לתת את השירות ללקוחות במסגרת לוחות הזמנים שהוגדרו תוך התאמת פתרונות למצבים משתנים.

## כבוד האדם ושוויון

שמירה על כבוד האדם ופרטיותו הינה ערך עליון באגודה. האגודה לתרבות הדיור ועובדיה מחויבים למתן שירות אדיב, מנומס, סובלני ושוויוני תוך שמירה קפדנית על כבוד האדם באשר הוא וברגישות לצרכיו השונים של הזולת. מדיניות האגודה אוסרת הטרדה מינית בכל צורה ובכלל זה ניצול יחסי מרות. האגודה תפעל במלוא החומרה בכל חשד להטרדה מינית, על ידי גבר לאישה, גבר לגבר, אישה לאישה או אישה לגבר. הצעות מיניות, פניות בוטות, הערות מעליבות ובדיחות בעלות הקשר מיני ו/או בנוגע לנטיית מיניות, כמו גם מגע ותנועות ידיים, עלולות להתפרש כהטרדה מינית גם אם לא כוונו להיות כאלו. כל עובדי האגודה מחויבים לפעול על פי הוראות חוק הטרדה מינית, התשנ"ח 1998, ותקנון הטרדה מינית אשר אומץ והופץ ע"י האגודה בקרב עובדיה. בתוך כך על העובדים להימנע מכל מעשה או אמירה הפוגעים, או עלולים לפגוע בכבוד האדם ובכלל זה כל מעשה או אמירה שיש בהם משום הטרדה או אלימות מילולית ופיזית, לרבות על בסיס דת, לאום, מין, מוצא או נטייה מינית. האגודה מחויבת למתן הזדמנות שווה בכל היבטי התעסוקה. חל איסור מוחלט על כל אפליה מכל סוג. האגודה אוסרת על אפליה בתהליכי הבחירה, ההכשרה והקידום במקום העבודה, ומבססת את ההחלטות הקשורות להיבטי העסקה על הצרכים העסקיים של האגודה, כישורי המועמד והתאמתו לתפקיד, יכולותיו ותחום התמחותו של העובד וזאת על פי חוק.

## שקיפות והגינות

פעילות האגודה לתרבות הדיור ועובדיה תתבצע תוך מחויבות לשקיפות ולגילוי נאות במקביל לשמירה על הוראות הדין וצנעת הפרט. על עובדי האגודה לנהוג באופן הוגן והגון ולהעניק שירות מקצועי ואדיב במסגרת יחסיהם עם צדדים שלישיים, לרבות קבלני משנה, יועצים, מוסדות וספקים, תוך התייחסות לצורכיהם ותוך שמירה על כבודם ופרטיותם. המידע העסקי הנדרש לפעילות האגודה יגיע לידי עובד האגודה אך ורק באמצעים כשרים ועל פי חוק. האגודה תתנהל כלפי לקוחותיה על פי סט כללים אחידים ובהתאם למדיניות שנקבעה ושתחול על כולם ללא יוצא מן הכלל. כללים אלו יפורסמו באתר האגודה במקום נגיש ויהיו ידועים לכל. בכל הנוגע להתקשרות מול ספקים, האגודה ועובדיה יפעלו בהתאם לחוק חובת המכרזים והתקנות מכוחו ויתחייבו לפעול על פי הוראות הדין, תוך הימנעות מאפליה ותוך מתן הזדמנות שווה לכולם. בחירת הספקים תיעשה בקפידה, בהתאם לדרישות המשימה העומדת על הפרק ובהתבסס על שיקולים מקצועיים וידועים בלבד.

## בטיחות ובריאות

עובדי האגודה ישמרו על כללי בטיחות בעבודה כדי להבטיח סביבת עבודה בריאה ובטוחה. בנוסף האגודה תנחה את הקבלנים, ספקי המשנה, מנהלי הפרויקטים וכו' כי עליהם לפעול על פי נוהלי בטיחות תוך התחשבות בדרישות החוק, אופן העבודה, מורכבותה, והסיכונים הכרוכים בה. כל עובד המזהה סיכון בטיחותי במסגרת עבודתו יתריע על כך בפני הממונה עליו.

## אחריות סביבתית

האגודה רואה את עצמה כגורם משפיע בקהילה. האגודה תעודד מעורבות, אכפתיות, ואחריות של עובדיה ובעלי עניין רלוונטיים באמצעות מגוון רחב ועשיר של פעילויות לטובת מעורבות במסגרת הקהילות בהן היא פועלת.

## ניהול סיכונים

האגודה תפעל לזיהוי סיכונים בארגון לצמצום והקטנת החשיפה אליהם ולניהולם על הצד הטוב ביותר. על העובדים לפעול למזעור סיכוני האגודה הנגזרים מפעילותם ולדווח על כל סיכון שיזהו, קטן כגדול, בין אם התממש ובין אם לאו. הוועד המנהל של האגודה יתווה ויאשר את מדיניות ניהול הסיכונים של האגודה.

## ממשל תאגידי

עקרונות הממשל התאגידי מתייחסים לעבודת ההנהלה אל מול הוועד המנהל, ועדת הביקורת, וכל בעלי העניין הרלוונטיים, תוך קביעת מנגנוני בקרה, פיקוח, שקיפות ודיווח. האגודה תקפיד על קיום ישיבות של הוועד המנהל וועדת הביקורת כסדרן, ועל קבלת האישורים הדרושים להחלטות שונות מכל הגופים הרלוונטיים וכי דיווחיה, לרבות דו"חות כספיים, פרסומים ודיווחים לרשויות יהיו מהימנים ומדויקים.

## הטמעת הקוד האתי

מסמך זה יופץ לכל עובדי האגודה ועובדים חדשים יקבלו עותק עם קבלתם לעבודה. מסמך זה יהווה חלק בלתי נפרד מקובץ נוהלי האגודה ויפורסם באתר האגודה ברשת האינטרנט. בנוסף, עותק של הקוד האתי יתלה במשרדי האגודה ובמחוזות.

## קיום הוראות הקוד האתי

כל אחד ואחת מעובדי האגודה מחויב לקיים את הוראות הקוד האתי. בנוסף, עובד הסבור שקיים חשש כי התנהגות של עובד אחר מהווה עבירה על הוראות הדין, התקנות או ההנחיות הרלוונטיות, או חשש להפרה של הוראות הקוד האתי, מחויב לדווח על כך מיידית למנכ"ל האגודה ו/או מבקר הפנים ו/או היועץ המשפטי. הפרה של הוראות הקוד האתי עשויה להביא לנקיטת אמצעים משמעתיים על ידי האגודה, להגיע עד כדי פיטורי העובד, ובמקרים חמורים אף לנקיטה בהליכים פליליים.

## הממונה על הקוד האתי

מנכ"ל האגודה מינה את ציפי פרץ, עוזרת המנכ"ל כממונה על הפעלת הקוד האתי באגודה. הממונה עומד לרשות אנשי האגודה בהכוונה, בהדרכה, בהנחיה ובעצה בכל הכרוך בהתנהגות נאותה על פי כללי הקוד האתי.

## שאלות והצעות לתיקונים

שאלות, הערות והצעות לשינויים לאמור לעיל יש להפנות לממונה על יישום הקוד האתי ו/או למנכ"ל האגודה.

## תוקף

מסמך זה אושר על- ידי הוועד המנהל ביום 25.06.2020.