



## ייעוד העירייה

מתן שירותים מיטביים כמענה לצרכים המגוונים והמשתנים של כלל הציבור על ידי ניהול מכלול ענייניה המוניציפאליים של הרשות למען איכות חיים טובה יותר של התושבים ולמען רווחתם.

”כדי לבצע דברים גדולים עלינו  
לא רק לפעול אלא גם לחלום;  
לא רק לתכנן אלא גם להאמין”  
(אנאטול פראנס)

# חזון העירייה

## עיריית קריית אונו תוביל בחווית השירות לתושב

לפיכך, אנו עובדי העירייה:

- < ניתן מענה מכבד, איכותי, מקצועי, שוויוני וזמין לצרכים המשתנים של התושבים בכל התחומים עליהם אנו אמונים.
- < נטפח את אמון הציבור בעירייה תוך שמירה על כבודם וזכויותיהם של כל מקבלי השירות ללא אפליה.
- < אנו נפעל בניקיון כפיים, בשקיפות ונספק מידע שוטף ועדכני.
- < נקיים הידברות מתמדת עם התושבים ונשתתף בתהליכים מרכזיים.
- < נשאף ליצירה ולטיפוח קהילתיות, איכות חיים ורווחה לתושבים בתחומים הבאים: חברתיים, חינוכיים, תרבותיים, תכנון העיר, איכות הסביבה ותרבות הפנאי.
- < נרחיב את הנגישות לכלל שירותי העירייה תוך התחשבות באוכלוסיות עם צרכים מיוחדים.
- < נקיים יחסי עבודה פנימיים המושתתים על שיתוף פעולה מלא ועבודת צוות בתוך האגפים ובין האגפים תוך גילוי אחריות אישית לעשייה, וננהג בכבוד זה כלפי זה.
- < נטפח את האמון ההדדי בתוך צוות העובדים, בין מנהלים לעובדים ובין העובדים לעירייה.
- < נהיה גאים בהיותנו עובדי עירייה ונפעל מתוך אמון, נאמנות ושותפות הדדיים בין העובדים לעירייה.

< נחרוט על דגלנו את ערכי העירייה כדרך חיים אשר ינחו את העשייה בעירייה ואת כל פעילותנו המקצועית, הניהולית, הארגונית והאישית עם כל מקבלי השירות.

< אנו המנהלים בעירייה נהווה דוגמא אישית ונממש את ערכי העירייה בהתנהלותנו היומיומית. אנו נפעל להעצמתו האישית והמקצועית של העובד, נדאג לרווחתו, נעניק יחס של כבוד ונראה את האדם שבעובד.

< הנהלת עיריית קריית אונו תעצים את העובד באופן אישי ומקצועי, תדאג לרווחתו, לסיביבת עבודה הוגנת ובטוחה המכבדת את העובד ואת מקבל השירות בהתאם לצרכי העבודה.

**יחדיו נהווה, דוגמא להתנהלות מקצועית ואתית ונשמש מקור גאווה וסמל לתושבים.**

**אלו אינן סיסמאות, זו דרך חיים!**



”התשובה המוחלטת לבעיות  
אתיות בממשל היא אנשים  
הגונים בסביבה אתית טובה”  
(ג'ון פ. קנדי)

## ערכי יסוד | טוהר מידות

### 1. ניגוד עניינים

- < נימנע ממצבים או ממעשים בהם קיימת אפשרות של ניגוד עניינים או סתירה, למעשה או אפילו למראית עין, בין העניינים עליהם אנו מופקדים במסגרת תפקידנו בעירייה לבין עניינינו האישיים, עניינם של בני משפחתנו או מקורבים.
- < בעניינים של בני משפחה או מקורבים לא נתערב ולא ננסה להשפיע על אופן הטיפול או על תהליך קבלת ההחלטות באופן ישיר או עקיף.
- < במקרה שהנושא בתחום אחריותנו, נדווח בשקיפות למנהל האגף ונקפיד על מתן שירות זהה כמו לכל תושב אחר.
- < בכל מקרה בו קרוב משפחה או מקורב מועסק כקבלן או כנותן שירותים בעירייה נדווח מידית למנהל האגף.
- < נקפיד על חשיפה, גילוי נאות ודיווח למנהל האגף לגבי כל מקרה בו יש חשש שנהיה בניגוד עניינים גם אם זה בספק.
- < אנו ובני משפחתנו לא ננהל יחסים עסקיים עם העירייה ולא נהיה מעורבים בהם. כמו כן, לא נהיה צד בחוזה או בעסקה עם הרשות המקומית.

## 2. מתנות וטובות הנאה

< נסרב לקבל מתנות או שירותים או מוצרים בחינם או בהנחה שאינה ניתנת לציבור הרחב.

< לא נקבל טובת הנאה מכל גורם ולא נטפל בקידום עניינים אישיים של בן משפחה או מקורב באופן שמפלה אותו לטובה על פני מקבל שירות אחר.

< לא נעסיק בן משפחה כעובד או כקבלן הנותן שירותים וכד.

< מותרים מוצרי פרסום סמליים לשימוש משרדי או מתנות סמליות כדי להביע הוקרה.

< נעשה במתנה שימוש במשרד העירייה או נחלקה בין העובדים. בכל מקרה לא ניקח את המתנה לביתנו או לשימוש פרטי.

< נקבל מתנה אך ורק לעירייה. לא נאפשר לשלוח מתנה או הוקרה לכתובתנו הפרטית.

< נדווח מידיית לראש האגף על כל מתנה, מחווה או טובת הנאה החורגים מהאמור לעיל ונתייעץ על הדרך הנאותה להביע סירוב לקבלתה מבלי שנפגע בנותן.

< במידה שהתקבלה מתנה שאינה עונה על הקריטריונים שנקבעו ואיננו רוצים להחזירה לשולח כדי לא להעליבו, בהתייעצות עם ראש האגף נתרום את המתנה לארגונים הפועלים בעיר וניידע את תורם המתנה במכתב למי נתרמה המתנה

< נדווח לראש האגף מידיית על כל ניסיון לתת לנו כסף או שווה ערך כגון תלושי קנייה כמתנה.

< באירועים פרטיים נוודא כי שווי המתנה או סכום הכסף סבירים בהתחשב בסוג האירוע ושלא ניתנו לנו בזיקה להיותנו בעלי תפקיד בעירייה. נדווח לממונים על מתנה שנראית לנו חריגה.

< נקפיד כי גם בני משפחתנו לא יקבלו מתנות וטובות הנאה בנסיבות אלה. אם יוודע לנו כי קרוב משפחה שלנו קיבל טובת הנאה כאמור, נפעל להחזרת המתנה. אם לא החזיר, נודיע על כך מיד לראש האגף.

< לא נקבל בחינם או בהנחה כרטיסים לאירועים או למתקנים של העירייה שעבור הציבור הם בתשלום למעט כאלה הקשורים באופן ישיר לתפקידנו או במסגרת הסכם של וועד העובדים כהטבה לעובד.

**3.** נימנע מכל קשר, השפעה או פעילות העלולים להפריע או להיראות כמפריעים ליכולתנו לקבל החלטות מקצועיות, אובייקטיביות והוגנות.

**4.** לא נעשה שימוש בקשרים עם תושבים, ספקים או כל גורם אחר המצוי בקשר עם העירייה לקידום עניינים אישיים שלנו, של בני משפחתנו או של מקורבים.

**5.** נימנע מניצול הזדמנויות הנקרות בפנינו במסגרת תפקידנו לטובתנו האישית או לטובת המקורבים לנו. מכתבי תודה יישלחו רק ביוזמת מקבל השירות.

## 6. קשר עם נבחרי ציבור

< נימנע ממעורבות בכל צורה בפעילות פוליטית של נבחרי ציבור.

< נימנע מפנייה לנבחרי ציבור כדי לקבל את הסיוע שלהם לענייננו האישיים.

< כל פנייה לנבחר ציבור תהיה דרך ראש האגף.

< סגני ראשי ערים בפועל יכולים לפנות למנהלי אגפים ומנהלי מחלקות.

< נבחרי ציבור לרבות מחזיקי תיקים יהיו בקשר אך ורק עם מנהלי האגף.

**7.** נדווח למנכ"ל העירייה על כל עסק או עיסוק נוסף שלנו בין בשכר ובין שנעשה בהתנדבות ובלא תמורה כספית. החובה על הדיווח בהתנדבות חלה רק אם הארגון בו מתנדבים נמצא בקריית אונו או עומד בקשר כלשהו עם העירייה.

## 8. תפקידים ציבוריים או התנדבותיים

< נמלא תפקידים ציבוריים או התנדבותיים רק בגופים שאין להם ניגוד עניינים עם תפקידנו או עם העירייה. במידה ובתוקף תפקידנו בעירייה אנו משמשים בתפקידים בגופים אחרים, נהיה נאמנים ומחויבים בראש ובראשונה לאותו ארגון.

< נקדם את ענייניהם של גופים ציבוריים או גופים התנדבותיים בהם אנחנו פעילים ללא ניצול עובדת היותנו עובדי עירייה. בכל מקרה, נקפיד לא לייצג את ענייני הגוף מול העירייה.

**9.** נעשה שימוש בנכסי, במשאבי ובמתקני העירייה רק למטרות שלשמן נועדו. לא נשתמש בהם למטרות אישיות או פוליטיות, גם אם הדבר נעשה לאחר שעות העבודה.

**10.** לא ניתן לנבחרי ציבור או מנהלים טובות הנאה מכל סוג שהוא ובכלל זה: עבודות פרטיות גם לאחר שעות העבודה, הלוואות כספיות, חתימה על ערבות כספית וכד'.

**11.** נעניק שוויון הזדמנויות בקבלת עובדים לעבודות קיץ, לפעילות הדרכה ולעבודות מזדמנות בעירייה. על אף האמור, תינתן עדיפות למועמדים מתאימים ממסגרות ייחודיות בתחומי רווחה ואוכלוסיות מיוחדות.

**12.** לא נשתמש במישרין או בעקיפין במידע פנימי, שאינו גלוי לציבור כולו, על מנת ליצור רווח אישי, למען המשפחה או למען מקורבים.

## 13. קשר עם ספקים ונותני שירותים

< לא יתקיימו בינינו לבין הספקים מערכות קשרים אישיים וחברתיים החורגות מיחסי עבודה פורמאליים.

< לא נקבל או ניתן הלוואות כספיות לספקים.

< נימנע מרכישה וקבלת מוצרים או שירותים מקבלן העובד עם העירייה אם אנו אחראיים או קשורים לעבודתו של הקבלן בעירייה.

**14.** נפריד בין פעילות פוליטית מפלגתית בה אנו לוקחים חלק לבין תפקידנו בעירייה.

## מנהלים

**15.** לא נקבל שירותים או טובות הנאה מעובדים, ישירות או בעקיפין, גם אם פעוטים וחסרי ערך וכן לא נקיים יחסים עסקיים עם העובדים.

**16.** לא נקיים בינינו לבין ספקים ונותני שירותים של העירייה מערכת יחסים אישית, חברתית או עסקית. לא נקנה מהם מוצרים ולא נקבל מהם שירותים אישיים.

## הנהלת העירייה

**17.** לא תעמוד בקשרים מסחריים או עסקיים עם נבחרי ציבור ועובדים.

**18.** לא תקבל חסויות ותרומות מגופים אשר נמצאים בתהליך של מכרז בעירייה. בכל מקרה, תנתק כל קשר בין תרומת הקבלן לקהילה, החסויות שנותן ובין השירותים שיקבל.



## ערכי יסוד | כבוד האדם

1. ננהג באדיבות, בהוגנות במתינות ובסובלנות כלפי כל אדם איתו אנו באים במגע ללא הבחנה מעמדית. נתייחס לכולם באופן שוויוני ללא משוא פנים, אפליה או העדפה. נכבד את זכויותיו וצרכיו של כל אדם ללא קשר להבדלי מוצא, גיל, מין, לאום, דת, גזע, העדפה מינית או השקפה פוליטית.
2. בכל מעשינו נפעל כדי לבסס כבוד הדדי ואמון בינינו לבין התושבים ובינינו לבין עצמנו.
3. נקפיד בהתנהגותנו, בדיבורנו ובלבושנו על פי קוד הלבוש של העירייה שלא לפגוע ברגשות, ערכים ואמונות של האחר. נכבד ונקבל גם את השונה.
4. נדבר באדיבות, בנועם ובנימוס אל קהל מקבלי השירות. נעודד אווירה נוחה ומכבדת ונימנע מהערות פוגעניות או מעליבות.
5. ננהג בייצוגיות ובאיפוק גם במצבים בהם קהל מקבלי השירות נוהג בצורה לא הולמת למעט במצבים שיש בהם כדי אלימות או סכנה לפגיעה פיזית.
6. נעשה כל מאמץ לענות על צרכיהם של תושבים בעלי צרכים מיוחדים ונגלה רגישות כלפי בעלי מוגבלויות. אנו נקפיד ליצור תנאים נוחים כדי שאוכלוסיה זו תוכל לנהל את צרכיה בכבוד ונדאג לה לנגישות מירבית. במידה שעובד ניתקל בקושי במתן שירות בשל בעיית נגישות לבעל צרכים מיוחדים עליו לפנות לממונים עליו.
7. נשמור על חיסיונם, פרטיותם וסודיות המידע של קהל מקבלי השירות, העובדים וספקים. לא נמסור פרטים למי שאינו מוסמך לכך.
8. נוקיע כל התנהגות שיש בה ביטויים של הטרדה, ניצול או עלבון, מפורשים או מרומזים.
9. לא נפיץ בשום דרך ולאף אחד תכנים לא מכובדים ולא ראויים כגון: תוכן מיני, אלימות, גזענות וכד'.

10. סביבת העבודה שלנו והאווירה בינינו, העובדים, תהיינה מושתתות על כבוד הדדי, נימוס, אדיבות, סיוע הדדי, אמון, פרגון וחברות. נימנע מהערות פוגעניות או מעליבות.

### מנהלים

11. ניתן בהתנהגותינו, בדיבורינו ובלבושנו דוגמא אישית ליחס של כבוד ושוויוניות.
12. נתחייב לנהוג כלפי עובדינו באכפתיות, ברגישות, בהגינות ובשוויוניות, נעניק יחס אישי לכל עובד, ונהיה נגישים לפניות בשאלות מקצועיות ובבעיות אישיות כאחד.
13. נמנע מפגיעה בעובדים על ידי הערות בפני תושבים ועובדים אחרים ולא נאפשר פגיעה בהם מצד קהל מקבלי השירות ונבחרים.

### הנהלת העירייה

14. תנהג בעובדים ביושר, בשקיפות, בשוויוניות וללא איפה ואיפה.
15. מחויבת לתנאי עבודה סביבתיים נאותים הלוקחים בחשבון את בריאותם, בטיחותם, ביטחונם ונוחיותם של העובדים ושל מקבלי השירות.

”תמיד יהיה דברך אשר יורך מצפונך,  
אך דבר נא בטוב לב,  
בענווה ומתוך דבקות באמת”  
(מרקוס אורליוס)



## ערכים ייחודיים | אחריות

1. כל אחד מאיתנו בעל אחריות אישית מלאה לעבודה המקצועית והאיכותית שהוא מבצע או שותף לה, וביחד כולנו, ניקח אחריות לאיכות פעילות העירייה.
2. נגלה מעורבות ואחריות משותפת להצלחות לצד כשלונות אפשריים, תוך הפקת לקחים לשיפור לעתיד.
3. נגלה "אחריות הדדית" מול קהל מקבלי השירות: גם אם עמיתינו טעו, או לא הספיקו לטפל, אנו ניתן מענה ונשלמים את הטיפול בעניינים שבתחום סמכותנו.
4. נפעל לתקן ליקויים גם אם אינם בתחומי אחריותנו. אם נראה מקרים ומצבים אשר דורשים תיקון ושאינם באחריותנו נדווח לאחראי על הנושא או למוקד ולא נתעלם מזה, גם אם מדובר בזמננו החופשי מעבר לשעות העבודה.
5. אנו נשתדל לבצע עבודה גם מעבר למצופה מאיתנו.
6. נבטיח ונתחייב רק על דברים שבסמכותנו. משהבטחנו והתחייבנו בסמכות וברשות נקפיד על קיום הבטחותינו.
7. לא נישאר אדישים להתנהגות שאינה אתית. נפעל להפסקתה אל מול העובד או נדווח עליה לגורמים המוסמכים. עובד אשר דיווח לא ייפגע או יינזק בשל פנייתו.

### מנהלים

8. אנו מתחייבים לציית ולעמוד בהוראות החוק ובהנחיות משרדי הממשלה והגורמים המפקחים ונפעל מולם בהערכה, בהבנה ובסקיפות. נשמור על ערוץ הידברות פתוח ונקיים דיאלוג מקצועי עם רשויות החוק ומשרדי הממשלה, ונעשה כל שביכולתנו כדי לרכוש ולבסס את אמונם בנו.

### הנהלת העירייה

9. מחויבת לוודא את אמיתות העובדות המדווחות באמצעות ברור מול כל הצדדים הנוגעים בדבר.

# ערכים ייחודיים | הוגנות

1. נפעל ביושר, תום לב, טוהר מידות וניקיון כפיים בכל תחומי פעילותנו ועם כל מי שבא איתנו במגע.
2. נקפיד על שקיפות, יושרה והגינות בכל מגע עם התושבים ונעביר להם את כל המידע המלא הרלבנטי עבורם בכפוף לשמירה על כללי סודיות הפרט ולקודים המקצועיים המחייבים גם הם.
3. נפרסם בפומבי באופן יזום את מלוא זכויות התושבים.
4. נעניק יחס ושירות הוגן ושוויוני לכל תושב ללא תלות במעמדו, באזור מגוריו בעיר ובמעורבותו הפוליטית המקומית או הארצית ללא משוא פנים ודעות קדומות למען מתן שירות ראוי וקבלת החלטות נכונות.
5. נקפיד על הצגת נתונים, עובדות או מידע אחר באופן מדויק, אמין ומלא. לא נסתיר מידע ולא נציג מידע כדי להטעות או להשיג תועלת בלתי הוגנת.
6. נדבר בשפה ברורה כך שהתושב יבין ובמידה שדברינו הובנו לא נכון, נפעל להבהרתם ללא דיחוי.
7. נודה בטעויותינו ולא נסתירן. נשתמש בהן כמנוף אישי וקבוצתי ללמידה ולשיפור.
8. הקריטריונים והנהלים המהווים את הבסיס והדרך לקבלת החלטות ולביצוע הפעולות בעירייה יהיו גלויים, ברורים ונהירים לעובדים, לתושבים ולכל מחזיקי העניין.
9. נדאג שתהיה למעוניינים נגישות מרבית למידע בתחומי עיסוקינו תוך שמירה על הסודיות הנדרשת וצנעת הפרט.

10. נעביר ביקורת בונה במקומות ובפורומים המתאימים. נקפיד לבסס את דברינו לאחר שלמדנו את התחום באופן מעמיק כדי שנגלה שליטה מלאה.
11. נדאג שלא להפיק תועלת מטעויות בתום לב של אחרים לרבות מנהלים, עובדים, תושבים וספקים. משעמדנו על טעות של האחר, נפנה אליו ונתקן באופן יזום.
12. נעניק לכל תושב, עובד וספק העלולים להיפגע מהחלטתנו את זכות הטיעון והשימוע טרם קבלת החלטה בעניינם.
13. נדווח, במסגרת מילוי תפקידנו, ביושר ובדיוק, לרבות בנושאים כגון שעות עבודה, החזר הוצאות וכדומה.

## מנהלים

14. נספק לעובדים מידע ברור ושקוף בדבר זכויותיהם והדרישות מהם.
15. לא נדרוש מעובד לבצע עבורנו מטלות אישיות ולא נסכים גם אם העובד מציע מיוזמתו.
16. נמנע לחלוטין מלהעביר ביקורת על ההנהלה בפני עובדים.

## הנהלת העירייה

17. תקלוט, תקדם ותמנה עובדים בהתאם לשיקולים מקצועיים, על פי אופי התפקיד בהתאם לכישורי המועמדים, השכלתם והתאמתם לתפקיד. כמו כן, תקפיד על שוויון הזדמנויות, תמונע משיקולים זרים ותשמור על הליך הוגן ושקוף.
18. תעניק תנאים שיוויוניים והוגנים לכלל העובדים.

19. תוודא שניתן לעובד חדש מידע מלא אודות זכויותיו וחובותיו ותביא באופן יזום לידיעת העובדים את מלוא זכויותיהם ופרוט מלא של תנאי העסקתם.
20. תבסס את תהליך בחירת הספקים ונותני השירותים על קריטריונים מקצועיים, אובייקטיביים וענייניים בלבד תוך הימנעות ממשוא פנים, מהעדפת ספקים בשל היותם מקורבים, בשל לחצים חיצוניים או בשל שיקולים זרים או אישיים אחרים.
21. תקפיד על קיום תחרות הוגנת בין הספקים השונים ותיתן הזדמנות שווה לכל ספק בהתאם לכללים שנקבעו בעירייה.
22. תקפיד על כיבוד הסכמים והבטחות, שניתנו לעובדים ע"י בעלי תפקיד וממונים.
23. תקצה משאבים לאגפי העירייה ובכלל זה השתלמויות מקצועיות באופן שקוף, והגון.
24. תוודא שתנאי העבודה, הכשירות והטבות מוענקים באופן שווה לכלל העובדים המצויים באותו תפקיד או באותה דרגה.
25. תהיה ערה לזכויות עובדי הקבלן והעובדים הזמניים המועסקים בעירייה ותקפיד להתקשר עם ספקים הפועלים מתוך מחויבות לתת יחס ותנאים הוגנים לעובדיהם ללא ניצולם.

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

# ערכים ייחודיים | חווית שירות

1. אנו רואים את טובת התושבים וצרכיהם במרכז עשייתנו. נעניק להם שירות מקצועי מעולה המאופיין בסטנדרטים הגבוהים ביותר ובגמישות מחשבתית כדי לענות על צרכיהם תוך שאנו מגלים רגישות, הקשבה ואמפתיה לבעיותיהם.
2. נסייע לתושבים ככל יכולתנו ונתחייב למענה יעיל, אמין, אדיב ומהיר על כל פניה תוך הקפדה על יצירת אווירה מכובדת בסביבת עבודתנו, למשל: לבוש הולם ונקי, סביבת עבודה נקייה ואסתטית, שמירה על השקט והתנהגות תרבותית.
3. נעשה ככל יכולתנו כדי למנוע סחבת של מקבלי השירות בין היחידות השונות בעירייה. בנושאים אשר מטופלים בממשקים שבין היחידות ייעשה תיאום בין העובדים לשם השלמת הטיפול.
4. נקנה תחושה של אמון וביטחון בנו בכל מפגש עם קהל מקבלי השירות על ידי כוונה אמיתית לטפל בענייניהם, נקדיש להם תשומת לב מלאה, יחס מסור ואישי, הסבר מפורט וברור וטון דיבור נעים וסבלני.
5. נראה בעמיתינו לעבודה כלקוחות לכל דבר וניתן להם שירות איכותי, מקצועי ומהיר.
6. נכיר את מכלול השירותים של העירייה ואת תחומי האחריות של בעלי התפקידים ונפנה את מבקש השירות אל המקום הנכון לטפל בפנייתו ונוודא כי מעגל הטיפול נסגר מול הפונה.
7. נהיה מרוכזים אך ורק במקבל השירות ונימנע מעיסוקים פרטיים ואכילה בזמן קבלת קהל.

## מנהלים

8. נחוה אחת לחצי שנה פעילות יומית באחת מהמחלקות השונות בעירייה על מנת להכיר ולחוש את חווית השירות ואת תפקידו של העובד.
9. נענה לפניית תושבים, מהר ככל שנוכל ובאופן סביר.

## הנהלת העירייה

10. תיצור תנאים נוחים לשירות תושבים בעלי מוגבלויות, ובכלל זה, נגישות מרבית. במקרים חריגים ובמידת הצורך והאפשר ניתן שירות עד ביתו של התושב.
11. תספק שירותי תקשורת וכלים טכנולוגיים מתקדמים כדי לייעל את מתן השירות לתושב.
12. תיזום הדרכות ותפתח כלים העוזרים לנו לקיים רמת שירות גבוהה במענה לצרכי התושבים ובטיפול בהם.

# ערכים ייחודיים | יוזמה

1. נטפח תרבות ארגונית המוקירה יוזמה, חדשנות ויצירתיות.
2. נהיה תמיד יוזמים ולא מגיבים בכך שניזום חשיבה ופעולות לזיהוי הצרכים העתידיים של התושבים על מנת להקדים את המתרחש ובכך לתת מענה הולם עוד לפני שהצורך התעורר.
3. נגלה פתיחות לרעיונות מגוונים וליוזמות שונות ונעודד חשיבה מקורית למציאת פתרונות יצירתיים וחדשניים.
4. נגלה יוזמה לשכלול תהליכי העבודה שלנו ולמציאת פתרונות מהירים בזמן אמת לצרכי התושבים.
5. ניזום בעצמנו שיפור בתהליך הענקת השירות וייעול מתמשך של תהליכי העבודה במטרה לבנות חוויית שירות.
6. נצפה מכל העובדים בכל הדרגים לגלות יוזמה אישית בפעילות היומיומית ולהביא לשיפור מתמיד בשירות שאנו נותנים ובמקצועיותנו גם אם מדובר בשיפורים "קטנים".
7. נדווח על תקלות גם אם נתקלנו בהן שלא בשעות העבודה.

## מנהלים

8. נהיה פתוחים לקבל ולממש יוזמות של עובדים ונעניק הזדמנות לעובדינו על היוזמות שלהם.

## הנהלת העירייה

9. תדאג שתוכניות העבודה מתחדשות ומתעדכנות אחת לשנה ו/או בהתאם לצורך.
10. תעודד גילויי יוזמה, חדשנות ויצירתיות ותתגמל עובדים על רעיונות ויוזמות חדשניות התורמות לארגון ולסביבה.
11. תיתן עדיפות לערך יוזמה בבחירת עובדים מצטיינים.



# ערכים ייחודיים | מחויבות והזדהות

1. נגלה תחושת לויאליות לעירייה, מסירות ומחויבות גבוהה לתפקידנו.
2. נמלא את תפקידנו מתוך נאמנות לטובת כלל ציבור תושבי העיר.
3. נשאף ככל יכולתנו להשגת יעדי העירייה, להצלחתה, לקידום ענייני העיר והתושבים ולא נפעל משיקולי רווח אישיים.
4. נהיה מחויבים למיצוי כל זכויותיהם של התושבים.
5. אנו מודעים לכך שבכל מעשינו אנו מייצגים את העירייה ולהתנהגותנו השלכה על שמה הטוב, דימויה והאמון בה. על כן אנו מתחייבים לייצג את העירייה ייצוג מכובד, הולם וראוי, לשמור על תדמיתה החיובית ולתרום למוניטין שלה לחיזוק האמון שרוכשים לנו מחזיקי העניין.
6. נקפיד שלא להתראיין לתקשורת ולא למסור מידע על פעילות העירייה אלא אם קיבלנו אישור מדוברות העירייה. קל וחומר שלא נדליף מידע לתקשורת.
7. נפעל על פי החלטות ומדיניות העירייה ונייצג אותן כלפי חוץ.
8. נגלה אכפתיות, מחויבות הדדית ותמיכה בעובדים המצויים במצוקה אישית או משפחתית ונעודד ממונים ועמיתים להיות ערניים למצוקות חבריהם לעבודה.
9. שעות העבודה מיועדות לפעילות הקשורה לשירות התושבים או להשגת יעדי העירייה. לא נעסוק בזמן זה בפעילות אחרת כגון: פרטית, עסקית, חברתית, ציבורית, פוליטית או מפלגתית. נדאג לצמצם מקרים המסבים את תשומת ליבנו לעניינים פרטיים בזמן העבודה.
10. ננהג ביעילות ובחיסכון במשאבי הרשות.
11. נקפיד על שימוש הולם וראוי במחשבי העירייה, בתוכנות ובדואר האלקטרוני. לא נגלוש לאתרים עם תוכן לא מכובד באמצעות מחשבי העירייה,
12. נשאף להיות חלק מיצירת תרבות המעודדת התנהגות חוקית ואתית ולפיכך נתחייב לפעול בהתאם לחוק ולקוד האתי וליישמו בפעילותנו היומיומית.
13. נפעל להטמעת הקוד האתי בקרב כל העובדים. לא נתעלם מהתנהגות שאינה אתית ונפעל להפסקתה בין אם על ידי שיחה עם העובד ובין אם על ידי דיווח למנהל או לממונה האתיקה.

## המנהלים

14. נשמר דוגמא אישית לעובדים בהתנהגותם ובדיבורם ונהווה מודל לאופן מימוש הקוד האתי הלכה למעשה.
15. ניתן גיבוי לכל עובד שפעל כראוי וקיבל החלטות מתוך שיקול דעת מקצועי ותום לב.
16. נידע את עובדינו בכל הנושאים המקצועיים הקשורים לעבודת העירייה ונשתתף במידע הקיים אצלנו.

## הנהלת העירייה

17. תפעל כדי לקבל את אמון העובדים, נאמנותם ומחויבותם ותקנה להם תחושת משפחתיות.
18. תתחייב לפיתוחם המקצועי של העובדים, טיפוחם האישי ותדאג לרווחתם.
19. תספק סביבת עבודה בכל מוסדות העירייה ומתקניה אשר מוגינה על הבריאות, הבטיחות והגהות של העובדים וקהל מקבלי השירות.
20. תקפיד על כך כי הנחיותיה לעובדים יינתנו שלא בניגוד לחוק, לתקנות, לנהלים, להוראות הבטיחות או לקוד האתי של העירייה.
21. תפעל להגן על עובד שדיווח או התלונן על התנהגות שאינה אתית, תמנע חשיפתו ותוודא שאינו נפגע בכל צורה.
22. תימנע מלרכוש מוצרים או להתקשר עם עסקים ללא רישיון, למעט כאלו הנמצאים בתהליך קבלת אישור.

# ערכים ייחודיים | מקצועיות

1. נמלא את תפקידנו באופן המקצועי והאיכותי ביותר תוך שאנו עושים ככל יכולתנו למנוע סחבת ועיכוב בסיום הטיפול ונקבל החלטות על בסיס שיקולים מקצועיים נקיים ללא התערבות חיצונית.
2. נדאג בהתמדה למצוינות בתפקידנו ונשפר באופן מתמיד את יכולותינו, נרכוש ידע מקצועי, עדכני וחדשני על ידי התעדכנות מתמדת ולימוד שוטף, גם באמצעות למידה עצמית. ניישם ידע זה הלכה למעשה בכל פעילותנו המקצועית.
3. כל אחד מאיתנו ישאף לרמת מומחיות גבוהה, ידע שיטתי, מיומנות ושליטה בכל הנושאים הקשורים במקצועו ובתפקידו.
4. נקפיד על תכנון מושכל של הפעילות ונשאף לדיוק, הקפדה, סגירה של דברים עד הסוף ותשומת לב לפרטים הקטנים בכל פעילותנו.
5. נבסס תרבות של למידת עמיתים תוך שאנו משתפים אחד את השני בידע ובמידע באופן שוטף כדי ללמוד מהצלחות ומטעויות וכדי לחלוק את הידע והניסיון המצטבר של כולנו.
6. נלמד מהצלחות וכישלונות שלנו, של עמיתינו ושל אחרים וניזום פנייה לארגונים אחרים ללמידה.
7. נסייע לפונים במתן מידע עדכני על זכויותיהם ועל הדרכים המקובלות למימושן ובכך נחסוך מזמנם.
8. נעודד עובדים להביע בפני הממונים ובפורומים מקצועיים את דעתם באומץ ללא פניות, משוא פנים או חשש.
9. נקבל החלטות על בסיס שיקולים מקצועיים נקיים שאינם מושפעים מהתערבות חיצונית.

10. נפנה את נבחריו הציבור בנימוס ובאדיבות למנהל האגף גם אם התשובה לפנייה נמצאת בידנו ובלבד שלא מדובר בשירות שהוא צריך לקבל כמו כל תושב מהשורה.

11. נמסד תהליכי מדידה, בקרה והערכה על מנת לשפר את היעילות וההישגים בעבודה.

## מנהלים

12. נתמוך בפיתוחם האישי והמקצועי של העובדים.
13. נספק לעובדינו חניכה מקצועית, ייעוץ, הדרכה ונוודא כי מתקיימת זרימה חופשית של ידע ומידע בין עובדינו.
14. נקפיד לתת לכל עובד משוב מקצועי ושקוף אשר יאפשר שיפור ולמידה מתמידים.
15. נעודד את עובדינו להשמיע ביקורת בונה ולהביע דעות מקצועיות ללא חשש.

## הנהלת העירייה

16. תכבד את עצמאות שיקוליהם המקצועיים של העובדים ותיתן משקל ראוי לחוות דעת מקצועיות ומנומקות.
17. תספק לעובדים הזדמנויות לפיתוח והכשרה מקצועית ותשקיע בכך משאבים במסגרת האילוצים התקציביים.
18. בתפקידים הדורשים מיומנות מקצועית, יתקבלו עובדים כאלו שקיבלו הכשרה מקצועית ראויה ומתאימים לתפקידם.

## ערכים ייחודיים | קהילתיות

1. אנו רואים בתושבים שותפים מלאים לעשייה ולקידום עניני העיר ועל כן ניזום ונעודד מעורבות ושיתוף של הציבור גם בתהליכי קבלת החלטות.
2. נקיים עם התושבים הידברות ותיאום ציפיות שוטפים כדי לאתר את צרכיהם וכדי לתת להם מענים הולמים.
3. נפעל מתוך תחושת מחויבות חברתית ליצירת קהילה תומכת ונגישה.
4. ניזום פעילויות להגברת הקשר בין העירייה לתושבים ובין התושבים לבין עצמם.
5. נטפח את ערך ההתנדבות והתרומה לקהילה בקרב העובדים ונראה בכך חלק חשוב בחיזוק הקשר שלנו עם הקהילה.
6. נקפיד לשמור ולהגן על הסביבה תוך מזעור הפגיעה בערכי הטבע והקטנת השפעתנו השלילית על הסביבה מתוך מחויבות ואחריות לדורות הבאים.

### מנהלים

7. ניזום ונעודד מעורבות ושיתוף של הציבור על ידי וועדות ציבוריות אשר תשקפנה את הפסיפס האנושי בעיר בסוגיות הקשורות לפעילותה השוטפת של העירייה וכן בקביעת ובתכנון של יעדי הרשות לטווח הארוך.
8. נשתף את הקהילה בתהליכי קבלת החלטות באמצעות ועדות היגוי וחשיבה קהילתית משותפת בתוך הגופים העירוניים כדרך חיים.
9. נכיר את הקהילה והבעיות השונות בה.
10. נהיה מעורבים בכל החלטה כאשר הדאגה היא לתושב.
11. נפעל לקדם הדברות בין העובד לתושב.

### הנהלת העירייה

12. תארגן בשיתוף וועד העובדים ימי פעילות מרוכזים שמטרתם תרומה לקהילה ובכלל זה לפחות פעם בשנה יתקיים יום המעשים הטובים של עובדי העירייה בעיר.

## ערכים ייחודיים | עבודת צוות

1. אנו מאמינים בעבודת צוות ושיתוף בין עמיתים בידע המקצועי, במומחיות, במיומנויות, במידע ובניסיון האישי כמובילים להגברת המקצועיות, המצוינות והצלחת הארגון.
2. נבסס יחסי עבודה המושתתים על שיתוף פעולה הדוק ומלא בכל תחומי הפעילות, בין ובתוך האגפים ויחידות העירייה ליצירת גוף אחד הפועל למען טובת התושבים ועמידה ביעדי העירייה.
3. נטפח את יחסי העבודה הבינאישיים בינינו תוך שאנו מגלים הערכה ופרגון זה לזה, סיוע וגיבוי הדדי גם אם הנושא אינו בתחום אחריותנו.
4. נחלץ לעזרת עמית כאשר הוא בתקופת עומס ונגלה אכפתיות ומעורבות כלפי עמיתנו גם בעיתות משבר ומצוקה אישיים.
5. נימנע מרכילות והשמצות. נקפיד שלא להטיל פסול, או פגיעה בשמו הטוב, במוניטין או בהישגים המקצועיים של ממונה, עמית או מחלקות ואגפים אחרים. לא נפסול את עבודתם ולא נתנהג באופן שיערער את האמון בהם.
6. נבסס אווירה טובה ורגועה, תרבות דיבור נינוחה ומכובדת.

### מנהלים

7. נעודד עבודת צוות, תמיכה וסיוע הדדיים כדרך חיים באגף.
8. נאפשר תגבור עובדים בין מחלקות ואגפים כדי לתמוך ולסייע לעובדים המצויים בעומס עבודה.
9. נעודד פעילויות גיבוש וחברה משותפות לעובדים כחלק משגרת העבודה.

### הנהלת העירייה

10. תראה בעובדים שותפים מלאים להצלחת העירייה במימוש יעדיה ומטרותיה.