



## שרונים תשתיות מים וכיוב

8/6/2016

### קוד אתי

\* **החברה** – חברת שרונים תשתיות מים וכיוב.

\* **בעלי עניין** – עובדי החברה, ציבור הלקוחות/ תושבים, עיריית רמת השרון, דירקטוריון החברה, ספקים/ קבלנים, רגולטורים כגון רשות המים ומשרדי ממשלה.

**הקוד האתי חל על עובדי ומנהלי החברה כאחד.**

1. **יושר** - עובד החברה יראה עצמו כנותן שירות לציבור ביושר ובאמינות, תוך שמירה על טוהר המידות וניקיון כפיים. העובד ישקול שיקולים ענייניים ולא ינהג משוא פנים ביחסיו עם התושבים ועם עמיתיו.
2. **אמינות** - העובד ימנע מכל פעילות היוצרת ניגוד עניינים, מניצול לרעה של תפקידו/או של מעמדו, ומקבלת מתנות וטובות הנאה.
3. **מקצועיות** - עובד החברה מחויב לפעול על פי אמות המידה. עליו להקפיד על תכנון הפעילות וביצועה באופן ראוי ומדויק, וכן על שיפור ולמידה מתמדת. חובה עליו לפעול כמיטב יכולתו, להשגת היעדים שקבעה ההנהלה ולשתף פעולה עם יחידות רלוונטיות אחרות. ההנהלה תפעל להפקת לקחים ושיפור מתמיד. בכל מקרה של חריגה/ תקלה מהותית יש לדווח ישירות לממונים לצורך פעילות מתקנת. עובד שרונים יפעל עפ"י סמכותו בלבד. בכל מקרה שנדרשת פעילות שאינה בסמכות יש להפנות הנושא לממונה.
4. **מסירות** - עובד החברה יראה עצמו כנותן שירות לציבור וכמי שהוסמך לתפקידו במטרה לסייע לבעלי העניין ביושר, בשוויון, במסירות ובהגינות.
5. **כבוד** - עובד החברה ינקוט כלפי כל אדם יחס של כבוד, אדיבות והגינות, תוך כיבוד הזכויות והצרכים של הזולת.
6. **דרך ארץ** – עובד החברה ישמור על קוד לבוש והופעה מהוגנת בעת מתן שירות במשרדים ו/או בשטח. העובד ישמור על ניקיון המשרדים ואתרי החברה. העובד יקפיד על תרבות דיבור, דיבור בגובה העיניים בעת מתן השירות ובמאור פנים.
7. **איסור הפלייה** – העובד לא יפלה במעשים ובהצהרות, אדם או קבוצה, על רקע אמונה, דת, מין, עדה, השתייכות פוליטית, מוצא, לאום והעדפה מינית, כולל הצהרות גזעניות ופוליטיות פוגעות. העובד יפעל לקבלת השוונה.

8. **הוגנות** – מתן דיווחי אמת לבעלי העניין. ביצוע גבייה מדויקת מלקוחות תוך ביצוע בקרה קפדנית לזיהוי חריגות. יידוע לקוח ומתן החזרים, הפצת מידע לגבי זכאות להנחות וכדומה.
9. **מחויבות** - החברה רואה בעובדיה נכס חשוב ביותר בפעילותה. ההנהלה תנקוט כלפי העובדים יחס הוגן, אנושי ושוויוני תוך מתן כבוד הדדי. החברה תסייע לעובדים שנמצאים במצוקה. החברה רואה בספקיה שותפים להצלחתה ותפעל לעמידה בתנאי תשלום עפ"י הסכמים. החברה מחויבת לתת שירותי מים וסילוק ביוב בכל שעה ביממה ובכל ימות השנה לרבות בעתות חירום. בכל מקרה של הפסקות מים ממושכות החברה תדאג לאספקת מים ללקוחות תוך מתן תשומת לב מיוחדת לאוכלוסיות רגישות.
10. **נאמנות** - עובד החברה מחויב למלא בנאמנות את התפקידים המוטלים עליו, בהתאם לתקנות ונוהלי התאגיד. הנאמנות לשרונים היא במסגרת החוק. החוק הינו מעל לכל שיקול אישי.
11. **סודיות ואבטחת מידע** - העובד ישמור על סודיות הן לגבי מידע המתייחס לחברה והן לגבי מידע המתייחס ללקוחות ולכלל בעלי העניין. העובד ישמור על סודיות מידע של תושבים ולא יעשה שימוש במידע על תושב שלא לצרכי העבודה. מידע אישי ימסר רק ללקוח או למיופה כוח.
12. **שיתוף פעולה** - הנהלת החברה תנקוט במדיניות של שיתוף פעולה עם עובדיה, יחידותיה, תושבי העיר רמת השרון, עיריית רמת השרון וכל השותפים בפעילות החברה, תוך סיוע וגיבוי הדדי. שיתוף הפעולה יהא חוצה יחידות.
13. **שקיפות** - שרונים ועובדיה יפעלו מתוך מחויבות לשקיפות וגילוי נאות ומתוך שמירה על הוראות הדין, אמות המידה, הקריטריונים והנהלים המתווים את פעילותה. החברה תפעל להסברה ללקוחות ומתן דיווח לדירקטוריון והסבר על פעילות התאגיד.
14. **שירות הציבור** - החברה ועובדיה יראו עצמם כנותני שירות לציבור בכל הקשור למתן שירותי מים וסילוק ביוב וכמוסמכים בתפקיד זה על מנת לסייע לציבור ולצרכיו ביושר, בשוויון, במסירות ובהגינות.