החזון, הקוד האתי ואמנת השירות החברה הכלכלית אילת

החברה הכלכלית אילת
THE EILAT ECONOMIC CO.
פיתוח | יזמות | קהילה

קוד אתי החברה הכלכלית לאילת (חכ"א) בע"מ 2026

מי אנחנו?

כעובדי חברה עירונית וגוף ציבורי, אנו נאמני הציבור והקופה הציבורית של העיר אילת.
כזרוע הביצועית של הרשות, אנו מובילי שינוי. אנו יוזמים תהליכים, מובילים פרויקטים חדשניים, אנו הכוח המניע שפועל יום יום למען חזון העיר ועתידה.
אהבתנו לעיר אילת היא המניע המרכזי שלנו. אנו רואים את עצמנו כשותפים אמיתיים בבניין העיר, בעיצוב פני העתיד שלה, ובחיזוק מעמדה כעיר מובילה בישראל. כל פרויקט שאנחנו מובילים, כל החלטה שאנחנו מקבלים, נעשים מתוך אמונה עמוקה ברווחת העיר ותושביה.
הגינות וטוהר מידות הם הבסיס הבלתי מעורער שעליו אנחנו בונים את פעילותינו. אנחנו משרתי הציבור - מהווים דוגמה אישית, נושאי אמונה ואחריות כבדה כלפי כל תושבי אילת ואורחיה.

אנו:

מובילים • חדשניים • מקצועיים • אכפתיים • הגונים • שקופים • צנועים • אמינים • שירותיים • מאוחדים

הערכים המנחים אותנו:

מקצועיות ומצוינות

- **לפעול ביעילות** ובחתירה מתמדת לשיפור הביצועים
- **יצירתיות וחדשנות** בפתרון בעיות ובפיתוח מיזמים ופרויקטים
- **גילוי פתיחות** לרעיונות חדשים ושיטות עבודה מתקדמות
- **חשיבה מחוץ לקופסה** וחיפוש פתרונות יצירתיים ומקוריים
- **קבלת החלטות על בסיס שיקולים מקצועיים**, ללא השפעות חיצוניות ופוליטיות
- **השקעה מתמדת ברכישת ידע** ובהעמקת המקצועיות באופן רציף, בהכשרות, ובשיפור מתמיד
- **קבלת עובדים מקצועיים** המקיימים את תנאי הקבלה ותנאי הסף, על מנת לשמר את רמת המקצועיות הגבוהה
- **למידת עמיתים** ושיתוף ידע וניסיון לחיזוק המקצועיות והמצוינות
- **מעודכנות טכנולוגית** ודיגיטציה מתמדת - חכ"א תהא עדכנית באמצעים הטכנולוגיים המתקדמים והחדשניים ביותר

טוהר מידות ויושרה

- **כיבוד שלטון החוק** והתחייבות לפעול על פי כל החוקים והנהלים
- **יושר ויושרה מוחלטים** בכל עסקה, החלטה ופעולה
- **צניעות** אנו מצניעים לכת מתוך הכרה שאנו משרתי הציבור
- **הימנעות מכל ניגוד עניינים** ודווח ליועמ"ש החברה על חשש לכל קונפליקט אפשרי
- **כנות ושקיפות** מלאות כלפי עובדי החברה וצדדים שלישיים
- **הקפדה על אבטחת מידע** ושמירה על סודיות במידע רגיש

כבוד הדדי ועבודת צוות

- **לכידות** כלפי עמיתנו להצלחה משותפת
- **לויאליות הדדית** כלפי החברה והעובדים
- **פירגון כנה** להצלחות ולהישגים של עמיתנו
- **פירגון שוויוני** לכל אגפי ומחלקות החברה - לעובדים ולמנהלים כאחד
- **העמדת טובת הכלל במרכז** על פני הטובה האישית
- **קבלת ביקורת** בפתיחות ולימוד ממנה לצורך שיפור מתמיד
- **הגשת עזרה הדדית** לעמיתינו כשנדרש ועבודה כצוות מגובש
- **מתן גיבוי אחד לשני** וחיזוק הלכידות הארגונית
- **שיתוף פעולה** ובניית גשרים בין תחומים שונים ואנשים שונים
- **דווח ושיתוף מידע** רלוונטי עם הגורמים הרלוונטיים
- **בנית אמון** עם עמיתינו, הציבור ובעלי העניין

שוויון

- **התייחסות בהגינות מוחלטת** לכל אדם באופן שווה ללא הבחנה
- **שקיפות** בנראות כלפי כלל בעלי העניין והציבור
- **כנות** בכל התייחסות ויחס לציבור ולפניותיו
- **הבטחת שוויון הזדמנויות** לכל מי שפונה לשירותי החברה, ולכל מי שהחברה פונה אליו
- **מוסר תשלומים אחיד** על פי חוק לכל הספקים, הקבלנים, ונותני השירות

חזון החברה הכלכלית לאילת

החברה הכלכלית אילת, זרוע הביצוע המובילה ומנוע הצמיחה המרכזי בפיתוחה הכלכלי, החברתי והדמוגרפי של העיר, תפעל להקמה ופיתוח שכונות ומבני ציבור, לקידום פרויקטים אסטרטגיים וחדשניים, להקמה ולניהול של נכסים עירוניים, תשתיות תיירותיות וימיות, ולפיתוח יוזמות מניבות שיחזקו את חוסנה הכלכלי של העיר וייצרו צמיחה מתואמת, מקומות עבודה איכותיים תוך שימור ופיתוח ההון האנושי הקיים.

מתוך חיבור עמוק ושיתוף הקהילה, החברה תשקיע בפיתוח מרחבים עירוניים מתקדמים ובשדרוג איכות החיים של תושבי אילת, תוך מימוש הפוטנציאל הלאומי והבינלאומי של העיר, כעיר נמל, תיירות ומסחר - וכשער הדרומי של מדינת ישראל לעולם.

שירותיות

- **נגישות וזמינות** לכל פונה ומתן מענה אדיב, מהיר, ומקצועי
- **שיתוף ציבור וגורמי עניין** בפרויקטים ובפעילויות של החברה
- **התייחסות** לכל בקשה או פניה מהציבור
- **מתן תשובות ברורות**, **בדוקות**, **מקדמות**, **וסופיות** תוך לקיחה של אחריות אמיתית והחלטות חברה
- **אנו זוכרים כי אנו כאן לשרת** את הציבור ואת העיר אילת
- **זמינות ופתיחות** לסיוע ולייעוץ מקצועי בסבר פנים יפות
- **שיתוף מידע** באתר החברה ובאמצעים אחרים ציונות ושליחות

ציונות

- **אהבה וחיבור עמוק** לעיר אילת, לייחודיות וליופי שבה
- **שליחות** לטובת הקהילה העירונית והמדינה
- **רוח פטריוטית** והכרה שאנו משרתי ציבור
- **אכפתיות אמיתית** מהעיר, מתושביה ומאורחיה
- **מתן דוגמה אישית** בהתנהגותנו כ נציגי החברה ושלוחיה

יישום הקוד האתי

נאמן הקוד האתי

יועמ"ש החברה ישמש כ**נאמן הקוד האתי** ויהיה אחראי על קבלת פניות, תלונות ובקשות הקשורות להפרות או לשאלות בנושא הקוד האתי.

תיבת תלונות אנונימית

תופעל תיבת תלונות אנונימית (פיזית ו/או דיגיטלית) שתאפשר לכל עובד או בעל עניין להעביר פניות הקשורות לקוד האתי באופן סודי ואנונימי.

טיפול בפניות

כל פניה תטופל בסודיות מלאה, בזמן סביר, ובאופן מקצועי. הנאמן יבחן כל מקרה על בסיס הקוד האתי ויפעל ליישום הפתרונות המתאימים.

הדרכה והטמעה

החברה תקיים הדרכות תקופתיות להטמעת ה קוד האתי ותעודד דיון פתוח על סוגיות אתיות הרלוונטיות לפעילותה.

התחייבות משותפת

אנו, עובדי חכ"א, מתחייבים לפעול על פי ערכים אלה במטרה לקדם את העיר אילת ולשמור על אמון הציבור שהופקד בידינו.

מהות אמנת השירות

אמנת השירות מגדירה את אמות המידה, הערכים והעקרונות לפיהם ניתן השירות ללקוחות הפנים והחוץ של החברה. מטרתה להבטיח חווית שירות אחידה, מכבדת ואיכותית, ולבסס מחויבות הדדית בין הארגון, עובדיו ומקבלי השירות.

תחומי השירות: חינוך, תעסוקה, יזמות, בנייה ותשתיות, אחזקה ותפעול, מנהלה, משאבי אנוש, משפטי ושיתוף ציבור.

קהל היעד: תושבים, ספקים, יזמים, יועצים, קבלנים, עוגנים במרינה, שותפים ציבוריים ועסקיים, ועובדי החברה.

ערוצי פנייה: טלפון, דוא"ל, אתר חברה, פגישות פרונטליות וכונני חירום.

שעות פעילות: א'-ה' 08:00-16:00 (למעט חירום).

אמות מידה וזמני תגובה

- מענה ראשוני - עד 2 ימי עבודה
- טיפול בפנייה שוטפת - עד 5 ימי עבודה
- טיפול בפנייה מורכבת - עד 10 ימי עבודה + עדכון ביניים עדכון סטטוס רציף עד סגירת הפנייה
- זמינות טלפונית ודוא"ל בשעות הפעילות עם הודעה אוטומטית לאחריהן

עקרונות השירות

איכות השירות

החברה מחויבת למתן שירות מקצועי, מבוסס ידע וערך, תוך הקפדה על דיוק, רלוונטיות ועמידה בזמנים. ניתנת חשיבות להכשרת העובדים, שיפור תהליכים וחדשנות טכנולוגית.

אמון ושקיפות

כל פנייה מתועדת במערכת CRM, מידע נמסר במלואו ובבהירות, וניתנים הסברים במקרה של דחייה או עיכוב. החברה מפרסמת דוחות מסכמים לציבור ולשותפים.

כבוד הדדי ותרבות שירותית

החברה מתחייבת ליחס אישי, אדיב וסבלני לכל פונה, תוך שמירה על דיסקרטיות, שיח מכבד, הקשבה ונכונות לפתרונות משותפים - הם יסודות השירות.

אחריות ובקרה

עובדי החברה מחויבים לעמוד בהתחייבויותיהם, לתקן טעויות בשקיפות ובמהירות, ולהבטיח שירות איכותי.
מתקיימת בקרה דו-שכבתית:
פנימית: צוות אמנה המשמש שגרירי שירות ומוודא יישום הערכים.
חיצונית: רכז שיתוף ציבור המטפל בפניות מגורמי חוץ ומבקר את איכות השירות.

שיתוף פעולה ותיאום

עובדי החברה פועלים בסינרגיה מלאה בין היחידות, לשירות אחיד, מהיר ומדויק - ללא תלות ביחידה המטפלת.

שיפור מתמיד ומשוב

החברה אוספת נתונים, עורכת דוחות ומדדים, דיוני הנהלה רבעוניים וסקרי שביעות רצון שנתיים, ומיישמת את המסקנות בתוכניות העבודה.

מנגנון ערעור

כל פונה רשאי לערער על מענה שניתן לו. ערעורים נבחנים ברצינות ובשקיפות, ותשובה מנומקת ניתנת בפרק זמן סביר.

סיכום

אמנה זו מייצגת את מחויבות החברה הכלכלית אילת לאמות מידה של שירות ברמה גבוהה, מקצועי ואחיד לטובת כלל תושבי העיר ובעלי העניין.