

# הקוד האתי

של חברת דואר ישראל

מהדורה מאושרת - מרץ 2012

הדרך בה אנו מחברים אותך  
לכל אחד בכל מקום

## דבר המנכ"ל

חברת דוהר ישראל היא אחד מארגוני השירות הגדולים והמובילים במדינת ישראל. נציגי החברה מגיעים לתיבת המכתבים של כל בית אב וכל בית עסק במדינת ישראל חמישה ימים בשבוע ואלפי דלפקי השירות שלה, הפרוסים בכל רחבי הארץ, משרתים עשרות מיליוני ביקורים של לקוחות מדי שנה. חברת דוהר ישראל ובכלל כך בנק הדואר, פועלים מכוח חוק הדואר, התשמ"ו-1986 ועל פי הרישיון הכללי אשר ניתן לה על פי החוק. החברה פועלת באמצעות אלפי עובדים, מנהלים, זכיינים וקבלנים, המספקים מטעמה את השירות לכל אזרחי המדינה בכל רחבי הארץ וכן מקיימים את הקשר הדוארי עם ארגוני הדואר בכל רחבי העולם.

נוכח תדירות המגעים שלנו עם לקוחותינו, שהם למעשה כל אזרחי המדינה, נוכח המספר הרב של נציגינו המשרתים את לקוחותינו ונוכח פריסתנו חובקת הארץ - ראוי כי נחלוק מערכת ערכים משותפת ונאמץ דפוסי התנהגות אחידים, אשר יבואו לידי ביטוי הן ביחסים בינינו והן ביחסינו עם לקוחותינו ועם שאר בעלי העניין בחברה.

הקוד האתי של חברת דוהר ישראל, אשר נוצר וגובש בידי קבוצת עובדים מכל רובדי החברה, מציג את הערכים המשותפים הללו ואת דפוסי ההתנהגות המצופים מכל אחד מאיתנו, הפועל מטעם החברה בכל מקום ובכל מצב, בעיקר במצבים של עימות ערכי.

הערכים המרכזיים שלנו נובעים בראש ובראשונה מהעובדה הבסיסית לפיה שירות הוא נשמת אפה ותכלית קיומה של חברת דוהר ישראל: שירות טוב ומקצועי המשביע את רצון הלקוחות, אשר ניתן במאור פנים ובנפש חפצה - מתוך הבנת צרכי הלקוח. שירות שווה לכל נפש, המיועד לכל שדרות העם, ללא משוא פנים, תוך התחשבות בשונה ובמי שצרכיו מיוחדים. שירות אמין, אובייקטיבי והוגן. שירות המכבד את האדם ושומר על פרטיותו.

חברת דוהר ישראל ניחנה באווירה משפחתית, באכפתיות ובערבות הדדית ואת אנו מצויים לשמר ולטפח, הן ביחסים בינינו - מרכיבי החברה והן בנאמנות שלנו כלפי החברה.

אנו מאמינים במציאות המושגת באמצעות לימוד ושיפור מתמידים, פתיחות לשינויים וחיידושים, יצירתיות ויוזמה.

הנהלת החברה עדכנה לא מכבר את חזונה, המוצג בקצרה במסגרת מסמך זה - לידיעת כולנו. גם חזון החברה מבוסס על הערכים המרכזיים שלה.

חשוב שכולנו נשנן, נטמיע ונפנים את הקוד האתי, כדי שנפגין הן כלפי פנים והן כלפי חוץ את דפוס ההתנהגות האחיד הטבוע בקוד ועל-מנת שנפעל על פי מערכת הערכים המשותפת ונוכל להתמודד מעת לעת עם דילמות של עימות בין ערכים, במהלך עבודתנו.

כמו תחומי העיסוק שלנו, גם הקוד האתי יהא נתון לשינוי, עדכון ושיפור, על פי הניסיון אותו נצבור יחד ובהתאם לנסיבות ולאתגרים עמם נתמודד בעתיד.

נפעל נא יחד על פי הקוד האתי ונבטיח בכך מקום עבודה נעים, מצליח, הוגן, המסב סיפוק ללקוחותינו ולעובדיו ואשר שמו הולך לפניו כארגון שירות מצוין.

## תוכן העניינים

3	דבר המנכ"ל
4	חזון חברת דוהר ישראל וייעודה
5	חברת דוהר ישראל במספרים
7	מהו קוד אתי?
9	שאלות לבדיקה של התנהגות אתית
10	הערכים הנבחרים של חברת דוהר ישראל
13	כבוד האדם
14	אחריות משותפת
15	הוגנות
16	חברתיות
17	יוזמה
18	מקצועיות
19	נאמנות
20	שירותיות
22	התמודדות עם דילמה
23	מנגנונים להטמעה של תרבות אתית בחברת דוהר ישראל

**חברת דוהר ישראל  
ניחנה באווירה משפחתית,  
באכפתיות ובערבות הדדית  
ואת זאת אנו מצויים  
לשמר ולטפח**



# חברת דורל ישראל במספרים

חברת דורל ישראל מספקת שירותי דורל ושירותי דלפק לכ-1,300 יישובים ואתרים ברחבי הארץ, לפחות חמישה ימים בשבוע.

- החברה מספקת למעלה מ-100 שירותים ומוצרים באמצעות כ-650 יחידות ניידות ועוד 48 קווי דורל נע, אשר יחד מעמידים לרשות ציבור הלקוחות למעלה מ-2,000 דלפקים בכל רחבי הארץ.
- דלפקי החברה משרתים מדי שנה למעלה מ-50 מיליון ביקורים של לקוחות.
- החברה מעבירה מדי שנה כ-200 מיליארד ₪ בעסקאות ממוחשבות.
- חברת דורל ישראל מעבירה בשנה כ-700 מיליון דברי דורל, כ-1.4 מיליון חבילות ועוד כ-3 מיליון משלוחים, באמצעות כ-7,000 עובדים וצי של למעלה מ-1,000 כלי רכב.
- לרשות ציבור הלקוחות עומדות 4,263 תיבות דורל אדומות למשלוח דברי דורל.
- ציבור הלקוחות של דורל ישראל משתמש בלמעלה מ-160,000 תאי דורל בתשלום.

חברת דורל ישראל  
מעבירה 700 מיליון  
דברי דורל בשנה

# חזון חברת דורל ישראל וייעודה

חברת דורל ישראל היא החלופה הראשונה והמובנת מאליה להעברת חפצים, כספים ומסרים בין אנשים וארגונים בישראל ובין ישראל לעולם. זוהי החברה המובילה בישראל בפריסת מערך השירותים שלה, אשר ניתנים בכל מקום, בשביל כולם ובמחיר הוגן.

חברת דורל ישראל היא ספק שירותי הדורל הגדול במדינה לציבור הרחב והיא חותרת להוביל גם במתן שירותים ייחודיים למגזר העסקי - בתחום השילוח וההפצה ובתחום הלוגיסטיקה.

נוסף לליבת העיסוק בדורל ובחבילות, מספקת חברת דורל ישראל גם שירותים בתחומי הפיננסים, הקמעונות, הדורל האלקטרוני, הלוגיסטיקה, התקשורת, הביטוח, הפנסיה, הסחר הבין-לאומי וכן שירותים הניתנים באמצעות שיתופי פעולה המתבססים על תשתיותיה ויכולותיה.

נוכח השינויים המתחוללים בסביבת הפעולה שלה, שואפת חברת דורל ישראל להרחיב את פעילותה בתחומי העיסוק הנוספים שלה, על-מנת לענות על צרכי הלקוחות המשתנים וכדי להבטיח את המשך קיומו של השירות האוניברסאלי.

החברה מכוונת את שירותיה לכל שדרות העם, גישתה ללקוחותיה צנועה ומותאמת לפסיפס התרבותי שלהם והיא שואפת לשמור על מעמדה כחברה אהודה, הוגנת וחפה מחמדנות.

החברה שמה דגש על התחדשות מתמדת, שימוש בטכנולוגיות מתקדמות והתעדכנות בלתי פוסקת, וזאת במטרה לספק ללקוחותיה שירות באיכות גבוהה, העומד בציפיותיהם.

החברה מהווה בית חם לאלפי עובדיה והיא מטפחת את הלכידות, המסירות, הערבות ההדדית ותחושת השליחות שלהם. החברה מייחסת חשיבות רבה לשביעות הרצון של עובדיה ממקום עבודתם ופועלת ליצירת סביבת עבודה נעימה ועם זאת מאתגרת ומעניינת לעובדיה, אשר גאים במקום עבודתם. כמו כן, משקיעה החברה בהקניית כלים מקצועיים מתקדמים לעובדיה, בהשכלתם ובהכשרתם לפעול ביעילות בסביבה טכנולוגית מתפתחת.

# מהו קוד אתי?

הקוד האתי משמש כתעודת זהות ערכית, שעובדי חברת דואר ישראל, מנהליה ונותני השירות מטעמה, מאמצים בכדי לקבוע את נורמות ההתנהגות הראויות בעיניהם. הקוד האתי אמור להיות מצפן להתנהגות רצויה וליצירת יחסים הוגנים עם הלקוחות ובעלי עניין.

בעוד שהחוק קובע את הסף להתנהגות: **מה אסור לעשות**, הקוד האתי מציב את הרף: **כיצד רצוי וראוי לפעול**.

הקוד האתי אינו נועד להחליף את הוראות החוק של מדינת ישראל ולא את התקנות, הצווים והנהלים אשר חברת דואר ישראל פועלת על פיהם.

הקוד האתי נועד לסייע לעובדי חברת דואר ישראל, מנהליה ונותני השירות מטעמה, להתמודד עם מצבים של עימות ערכי, לבחור בהתנהגות הרצויה, ולהימנע ממצבים של ניגוד עניינים ושל שיקולים זרים בקבלת החלטות.

הקוד האתי מבוסס על ערכים נבחרים אשר מכוונים את ההתנהגות הרצויה.

כאשר נוצרת התנגשות בין שני ערכים נבחרים או יותר, אנו עומדים בפני דילמה אתית, וצריכים להחליט אלו ערכים מועדפים במקרה שעומד לפנינו.

אור השמש הוא חומר החיטוי הטוב ביותר, ואור המנורה הוא השוטר היעיל ביותר

לואיס ברנדייס - שופט בית המשפט העליון בארה"ב



הקוד האתי הוא תעודת הזהות הערכית של חברת דואר ישראל

# שאלות לבדיקה של התנהגות אתית

הקוד האתי מחייב את כל עובדי חברת דואר ישראל ואת נותני השירות מטעמה, בכל הדרגים ובכל אזורי הארץ - הן במטה והן בשטח. הדימוי שלנו בעיני הלקוחות ובעלי העניין כחברה, נובע אך ורק מהאופן בו העובדים מתנהגים, עונים ללקוחות ומנהלים את העסקים של חברת דואר ישראל.

בכל מקרה - אין תחליף להגינות ושיקול הדעת האישי של כל עובד ומנהל. כאשר צפה דילמה, בדוק את החלטתך על פי השאלות הבאות:

- האם הדבר חוקי?
- האם הפגיעה באחר היא מידתית?
- האם המעשה תואם את הערכים והמדיניות של חברת דואר ישראל?
- האם ההחלטה והמעשה נקיים מאינטרסים אישיים ומשיקולים זרים?
- האם היית רוצה שכך ינהגו כלפיך?
- האם אתה נכון לפרסם את החלטתך?
- האם המעשה וההחלטה יציגו את חברת דואר ישראל כעומדת בסטנדרטים גבוהים של אתיקה?

אם התשובות על כל השאלות הן "כן" - ההתנהגות היא אתית. אם יש לנו ספק בבחירה - עלינו לפנות אל הממונה עלינו.

האם היית רוצה שכך ינהגו כלפיך?



האם הפגיעה באחר היא מידתית?



האם הדבר חוקי?



האם אתה נכון לפרסם את החלטתך?



כבוד האדם

אחריות משותפת

הוגנות

חברתיות

יוזמה

מקצועיות

נאמנות

שירותיות

חברת דואר ישראל - מנהליה, עובדיה ונותני השירות מטעמה, ינהגו בתום לב, ללא שיקולים זרים, ברוח הערכים הנבחרים עם כל בעלי העניין שלה. בעלי עניין הם כל הגורמים המשפיעים על חברת דואר ישראל ומושפעים ממנה, לרבות לקוחות, ספקים, עובדים, גורמי ממשלה ואחרים.

# הערכים הנבחרים של חברת דואר ישראל

הערכים הנבחרים של חברת דואר ישראל הם עקרונות יסוד אשר מנחים ומניעים עמדות והתנהגויות. אלו אמונות יסוד אשר מתייבות לנו מה "נכון", "ראוי", "הוגן", "טוב" ו"הולם" את התרבות הארגונית שלנו ומה אינו כזה.

מתוך הערכים ניתן לגזור התנהגויות ראויות. חשיבותם של הערכים משתנה על פי המצב, כך שבכל אירוע יש צורך לבחור בערך המוביל. מכאן גם שסדר כתיבתם של הערכים אינו מורה על חשיבותם.

הערכים כתובים בסדר ה-א"ב, להוציא ערך כבוד האדם שהוצב בראש הרשימה.

# כבוד האדם

עובדי חברת דואר ישראל, נותני השירות מטעמה ומנהליה, מאמינים במרכזיותו של האדם ובהקפדה על שמירת כבודו וזכויותיו.

- אנו מחויבים לנהוג בדרך ארץ, בהקשבה, בסובלנות ובסבלנות כלפי כל אחד, ולקבל את האחר והשונה, ללא דעות קדומות וללא סייג או הפלייה.
- אנו נמנעים מכל פגיעה בעובדי החברה ובלקוחותיה, ללא התניה כל שהיא.
- מנהלים וממונים מקפידים לגבות את העובדים במצבים מתאימים.
- אנו מסבירים פנים ללקוחותינו ומתייחסים אליהם בדרך ארץ ובנימוס, וכך אנו נוהגים גם איש כלפי רעהו בעבודה ומחוצה לה.
- אנו מקפידים על הופעה חיצונית הולמת ומתחשבת בלקוחות להם אנו נותנים שירות בחוצות, על סף דלתם, ביחידות הדואר ובמתקני החברה.
- השירות ללקוחות ניתן תוך שמירה על פרטיותו של מקבל השירות ועל סודיות פרטיו, הן ביחידות הדואר ובמתקני החברה, והן במגע עם הלקוחות באזור מגוריהם.



הדרך  
בה אנו  
עושים  
את זה



# הוגנות

הוגנות היא מידה של יושר אשר באה לידי ביטוי ביחס נכון וראוי לכל מי שעובדי החברה ומנהליה נמצאים עימם במגע. מידת ההוגנות מחייבת הקפדה על התנהגות הולמת כלפי בעלי העניין, שמירה על טוהר מידות ועל הזדמנויות ותנאים שווים.

ההוגנות מקנה תחושה של עשיית צדק, תום לב וכוונה טובה, והיא כוללת אמינות הן בדיבור והן בעשייה בעבור כל בעלי העניין.

בתוך כך וכדי לשמור על ערך ההוגנות, חברת דואר ישראל, עובדיה, מנהליה, ונותני השירות מטעמה מחויבים:

- לשמור על מיצוי זכויות של עובדים או לקוחות, גם כשאינם מודעים להן.
- להציג ולמסור מידע על סוגי השירותים ומאפייניהם באופן מלא, לרבות מגבלות השירות, על מנת שהלקוח יוכל להחליט מה הכי מתאים לו.
- להקפיד על התנהגות ערכית גם בהיעדר פיקוח.
- למסור דיווחים אמינים - כאלה המציגים את המציאות באורח מלא, מדויק, נטול הטיות ובאופן שאינו מטעה את מי שמקבל אותם.
- לנהוג ביושרה ולדווח על התנהגויות חריגות, או לא ראויות, של אחרים.
- איסור ניגוד עניינים - להימנע ממצבים בהם קיים חשש, או מראית עין, לניגוד עניינים בין האינטרס של החברה והתפקיד, לבין אינטרס אחר כלשהו.
- שוויון ואיסור הפליה - לתת יחס שווה למקרים דומים, לנהוג ללא משוא פנים בכל עניין הנתון לטיפולו של כל עובד.
- איסור קבלת טובות הנאה ומתנות - להימנע מקבלת טובות הנאה ומתנות על מנת שלא ליצור חשש למשוא פנים, ולהעדפת נותן המתנה והאינטרסים שלו על פני אחרים. לעתים קיימים מצבים בהם ניתן לקבל שי פעוט ערך באורח חד-פעמי. כאשר עולה ספק כלשהו בעניין קבלת מתנה, יש להתייעץ עם הממונה.
- להימנע מהכנסת שיקולים זרים ומטרות זרות בעת קבלת החלטות, ולפעול על סמך שיקולים ענייניים בלבד כגון: ערכים, כללי המקצוע, חוות דעת רלוונטיות, עובדות, התייעצויות וכדומה.
- לנהוג בכבוד ובהוגנות עם סוכני הדואר ומחלקי הדואר, לקיים שקיפות ביחסים עימם ולתת להם תחושת שייכות לצד המחויבויות החוזיות.

# אחריות משותפת

אנו נושאים ביחד באחריות להצלחת החברה, למתן שירות באיכות גבוהה, ולקיום אחריות הדדית בין העובדים, לשם מילוי מטלות ומשימות להגשמת חזון החברה ומטרותיה.

- אנו שואפים לקדם את החברה, תוך גילוי ערכות הדדיות ודאגה לאחר.
- אנו שואפים להתנהג באותו אופן שהיינו רוצים שינהגו בנו.
- אנו מחויבים לעבודת צוות כאשר היא נדרשת, במטרה להגיע להצלחה מיטבית בהשגת היעדים המשותפים של היחידה.
- כל אחד מאתנו הוא חוליה חשובה בשרשרת ארוכה של פעילויות, אשר ייעודן לחבר בין מוענים לנמענים, בין מזמיני שירות למקבלי שירות ובין מוטבים למשלמים - כך שעל כל אחד לסייע ולגבות את עמיתו גם כאשר ברור שהאחריות היא של חוליה אחרת בארגון.
- במקרים של תקלות וטעויות, גם אם הן לא בתחום האחריות הרשמית של כל אחד מאתנו, אנו ניתן מענה ללקוח (פנימי וחיצוני כאחד) ונעשה כמיטב יכולתנו למצוא פתרון הולם.



ביחד

אנו שואפים לקדם את החברה, תוך גילוי ערכות הדדיות ודאגה לאחר

# יוזמה

חברת דולר ישראל מעודדת את עובדיה, מנהליה ונותני השירות מטעמה להעלות רעיונות חדשים, להתחיל בפעולה (להיות פרואקטיבי) ולא רק להגיב, ולגלות תושייה נוכח צרכים העולים מן השטח ונוכח הזדמנויות שהמציאות מציבה בפני החברה, מנהליה ועובדיה.

- היוזמה צריכה להלום את החזון, הייעוד והערכים של החברה ולהתאים למסגרת התפקיד והאחריות.
- היוזמה הברוכה מבוססת על חיפוש מכוון לשינויים, ניתוח שיטתי של הזדמנויות, ולמידה מהצלחות וגם מכישלונות.
- היוזמה הינה ערך מפתח במימוש החזון ועל כן החברה מחויבת ליצור סביבה ותרבות המעודדות יזמות.

**היוזמה היא ערך  
מפתח במימוש החזון**

# חברתיות

חברת דולר ישראל מכוונת את שירותיה לכל שדרות העם, ללא הבדל מעמד, תרבות, גזע, דת, לאום, מגדר, או מיצב חברתי כלכלי. גישת החברה, עובדיה, מנהליה ונותני השירות מטעמה ללקוחותיה - צנועה, בלתי חמדנית, הוגנת ומותאמת לפסיפס התרבותי שלהם.

בתוך כך, החברה מפתחת עסקים, מוצרים ושירותים לטובת הציבור, כאלה שמצמצמים את הפערים החברתיים, על ידי מתן מענה לצרכים של רבדים באוכלוסייה אשר אינם יכולים לזכות במוצרים ובשירותים הפיננסיים והעסקיים בשוק הפתוח.

ערך החברתיות בא לידי ביטוי בהתנהגויות הבאות:

- אנו מציעים את שירותי חברת דולר ישראל במחירים הוגנים ושווים לכל נפש, וכל לקוח יכול למצוא במגוון השירותים של החברה שירות המותאם לצרכיו ולאמצעיו.
- אנו נותנים שירות המותאם תרבותית לאוכלוסיות השונות והמגוונות בארץ.
- אנו נותנים את שירותי חברת דולר ישראל בפריסה ארצית, בכל יישוב מוכר.
- אנו מכבדים את השונות של העובדים והלקוחות ושואפים להגיב על הציפיות והצרכים הרלוונטיים הנובעים מהשונות.
- אנו קשובים ללקוחותינו בעלי הצרכים המיוחדים, או בעלי המוגבלויות ועושים כמיטב יכולתנו לסייע להם לקבל את השירות כפי שהוא ניתן לכל לקוח אחר.



# נאמנות

אנו מסורים לחברה ושומרים על האינטרסים שלה, מכבדים את הערכים של החברה, ומצייתים להנחיות, לנהלים ולתקנות שלה.

אנו מייצגים את חברת דואר ישראל במגע עם בעלי עניין שונים ובתוך כך מחויבים:

- להקפיד לפעול על פי הנהלים והסמכויות.
- לשמור על האינטרסים של החברה ועל שמה הטוב.
- לדאוג לרכוש חברת דואר ישראל ולשמור עליו.
- לא לעשות שימוש פרטי ברכוש חברת דואר ישראל.
- לעסוק בזמן העבודה במילוי התפקיד בלבד ולא לעסוק בשעות אלה בעניינים אחרים.
- לפעול למימוש חזון חברת דואר ישראל.
- להימנע ממינויים פוליטיים ופעילות פוליטית ולמנות את המתאים ביותר לתפקיד על פי כישוריו, ולא על פי השתייכותו הפוליטית. איסור הפעילות הפוליטית ומינויים פוליטיים נועדו ליצור מערך עבודה ושירות מיומן ועצמאי, שיוכל להגן על האינטרסים של החברה ושל לקוחותיה ולקדם אותם.

אנו שואפים להתנהג  
באותו אופן שהיינו  
רוצים שינהגו בנו

# מקצועיות

המקצועיות שלנו נסמכת על אמות מידה מוגדרות וידועות, ועל נהלים ותקנים רשמיים של התחומים המקצועיים בהם אנו עוסקים, זאת על מנת לנהל את החברה ואת שירותיה באורח אמין ובאיכות גבוהה.

- חברת דואר ישראל מכשירה את עובדיה ומנהליה ואת נותני השירות מטעמה להיות מקצועיים בתחומם בכדי שיוכלו לתת מענה אמין ללקוחות, ולהתמיד בשיפור תהליכים על פי הצורך תוך צמצום ההסתברות לטעות.
- אנו אחראים ללמוד באורח יסודי את המקצוע שלנו, כך שנוכל למלא את תפקידנו ולבצע את עבודתנו ביסודיות ובאיכות גבוהה.
- אנו מקפידים על גהות ובטיחות בעבודה בכל מקום: בדרכים, בחוצות, ביחידות הדואר ובמתקני החברה.
- אנו מספקים מענה מקצועי ושירות אחיד לכל לקוח בכל היחידות ובכל הארץ.
- אנו נותנים מענה מקצועי שלם ללקוחות, פנימיים וחיצוניים, ללא שיקולים זרים.
- המקצועיות שלנו נמדדת במדדים ברורים ואיכותניים.
- מנהלים בחברת דואר ישראל מהווים דוגמא אישית בהתנהגותם.



בכל מקום, בשביל כולם

מתן שירות הוא  
תכלית הקיום  
של חברת דואר ישראל



# שירותיות

מתן שירות הוא תכלית הקיום של חברת דואר ישראל - זאת על ידי מתן מענה על הצרכים של הלקוחות השונים (פנימיים וחיצוניים) בסבלנות ובאדיבות, בחדווה, במאור פנים ומתוך תחושת ייעוד.

לצורך כך יש להבין תחילה את צורכי הלקוח, להתאים לו את השירות העונה באורח המתאים ביותר על צרכיו, ולקבל ממנו משוב תקופתי על שביעות הרצון שלו.

- אנו מחויבים לפעול באובייקטיביות ולשמור על עניינם של כל הצדדים המשתתפים בקבלת השירות - מוענים ונמענים, מוטבים ומשלמים וכדומה.
- היכולת של עובד לתת שירות ללקוחות החיצוניים היא כמידת השירות שהעובד מקבל בתוך החברה ולכן כל יחידה אחראית לפתח תודעת שירות בעבור לקוחותיה - פנימיים וחיצוניים כאחד.
- המטה מחויב לספק לשטח שירות באיכות גבוהה, בזמן סביר ולענות על הצרכים של העובדים בהוגנות ומקצועיות.
- אנו קשובים ללקוחותינו, מאזינים לצרכיהם ולציפיותיהם, פונים אליהם בנועם, בנימוס ובסבר פנים יפות.
- אנו נוטלים אחריות למתן שירות ללקוח גם כאשר עובד אחר מופקד על מתן השירות המבוקש, על מנת שלא להטריח את הלקוח לשווא.
- אנו עוסקים בשיפור מתמיד של תהליכי מתן השירות.
- ההתנהגות שלנו אינה מותנית בהתנהגות הלקוח - כאשר לקוח מרים את קולו אנו נשמור על איפוק וגם נוכח פגיעה בכבוד נותן השירות, נמשיך לשמור על קור רוח, אדיבות ונימוס.

# מנגנונים להטמעה של תרבות אתית בחברת דואר ישראל

לצורך קידום הקוד האתי ומיסודו, ולשם תחזוקם השוטף של ענייני האתיקה בחברת דואר ישראל לאורך זמן, יתמנה "נציב אתיקה" שיהיה ממונה על הפעילות לקידום האתיקה בחברת דואר ישראל, בנוסף לתפקידו הקבוע.

נציב האתיקה יהיה בעל תפקיד, אשר רוב העובדים והמנהלים מוקירים ומעריכים אותו כדוגמא להתנהגות אתית.

נציב האתיקה, בתוקף תפקידו ואישיותו, יהווה הכתובת והסמכות המקצועית והמוסרית לטיפול ולייעוץ בדילמות אתיות הצצות בחברה, ואשר לא מצאו את פתרונן במסגרות אחרות. לצידו של נציב האתיקה תפעל ועדת אתיקה אשר תתכנס מעת לעת, תקבל דיווח על מצב האתיקה בחברת דואר ישראל, תייעץ ותסייע בידו של נציב האתיקה בהיבטים אתיים שונים בחברה.

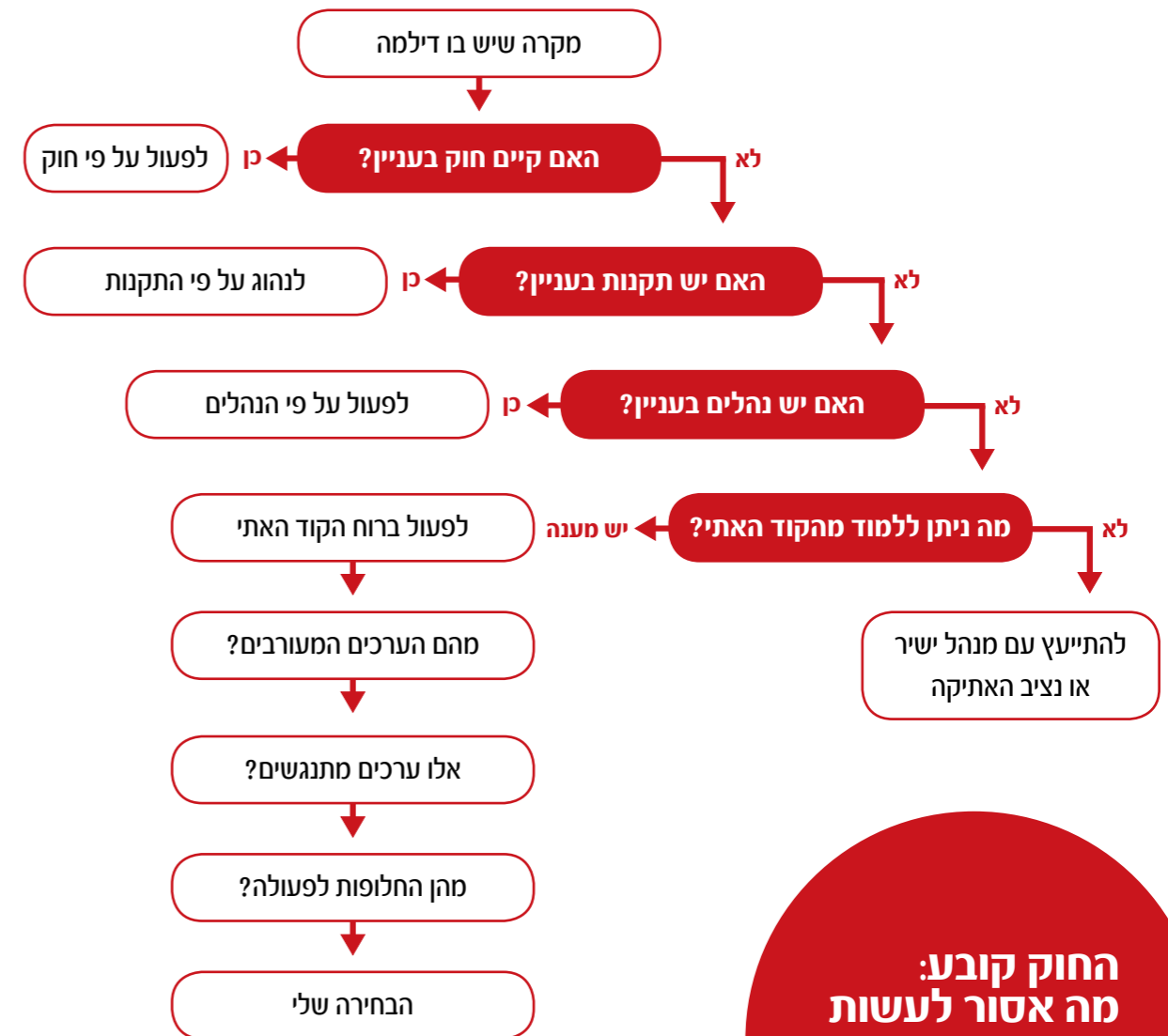
### תפקידיו של הנציב

- אחראי לקיום הדרכות ורענונים בנושא האתיקה על ידי תכניות הטמעה לכלל המנהלים והעובדים.
- עדכון וחידוש של הקוד האתי על פי הצורך.
- דיווח למנכ"ל ולדירקטוריון על "מצב האתיקה" בחברת דואר ישראל.
- הטמעה מתמדת של הקוד האתי בקרב מנהלי החברה ועובדיה ופיתוח כלים ואמצעים שיש בהם כדי להניע את מנהלי החברה ועובדיה לדבוק בקוד האתי, לפעול על פיו, לאמץ את נורמות ההתנהגות שבו ולהקדין לחבריהם, בעיקר באמצעות מתן דוגמא אישית, כי זו ההתנהגות הרצויה בחברת דואר ישראל.
- מתן ייעוץ מקצועי בשאלות בעניינים אתיים, המופנות אליו מגורמים שונים בחברה.
- הקוד האתי נותן מענה כללי להתנהגויות רצויות בעבור כל עובדי חברת דואר ישראל, אולם יתכן שיהיה צורך בהדגשת התנהגויות בתפקידים נבחרים או במקצועות ומצבים ייחודיים. על פי הצורך, נציב האתיקה ילווה את היחידות הזקוקות לכך בפיתוח תוספות לקוד האתי.
- קיומו של "קו חם" ("Help-Line") נגיש לפניות ולתלונות של מנהלים ועובדים לגבי התנהגויות והנחיות לא אתיות או לא חוקיות של עמיתיהם, או הממונים עליהם, תוך פיתוח מנגנונים לשמירה על סודיות מוחלטת של הפניות, הגנה על הפונים ומניעת התנכלות ופגיעה בהם.
- הפצת הקוד האתי לכלל "בעלי העניין" על פי הצורך.
- ריכוז פעילות ועדת האתיקה.
- הצגת הקוד האתי לעובדים חדשים והדרכתם בתכנית האתיקה.
- בדיקה שנתית, באמצעות סקרים ומדדים, של תכליתיות יישום תכנית האתיקה.

# התמודדות עם דילמה

דילמה היא מצב של התלבטות פנימית בה צריך לבחור בין שתי חלופות או יותר.

כל חלופה היא לגיטימית וכל חלופה מייצגת ערך חשוב בעבור המתלבט. דילמה אתית היא מצב בו קיימת התנגשות בין ערכים, ויש צורך בבחירת דרך פעולה אחת שאינה יכולה להכיל את כל הערכים המתנגשים.



**החוק קובע: מה אסור לעשות כיצד ראוי לפעול הקוד האתי מורה: מה אסור לעשות כיצד ראוי לפעול**

# הקוד האתי

של חברת דואר ישראל

