

דו"ח אחריות תאגידית לשנים 2018-2019



תוכן עניינים

2	תוכן עניינים
4-5	דבר מנכ"ל ויו"ר
4	דבר יו"ר
5	דבר מנכ"ל
6-17	אודות חברת עמידר
18-29	ממשל תאגידי, ניהול תקין ואתיקה בעמידר תפיסת האחריות התאגידית בעמידר
30-41	רואים הרבה מעבר לארבעה קירות
42-57	משפחת עמידר
58-67	עמידר שותפה בקהילה
66-69	התחדשות עירונית בראיה חברתית
70-81	חברה ירוקה הדואגת לאיכות הסביבה
82-85	אחריות ברכש
86-91	תקופת הקורונה בעמידר
92-95	נושאים מהותיים לדיווח
96-102	אינדקס טבלאות נתונים GRI
103-108	אינדקס GRI:SRS (Core)

דבר היו"ר, עו"ד יעקב שלו אמסלם



יו"ר החברה, קובי שלו אמסלם.
צילום: רן אליהו

מטרתה של עמידר הינה לפעול לקידום דיירי הדירור הציבורי בישראל, תוך יצירת פעילויות עסקיות חדשות בראיה חברתית ודאגה לרווחת כלל לקוחותיה.

כחברה בעלת משימה חברתית וציבורית ראשונה במעלה, אנו מאמינים שהצלחה במימוש החזון, הערכים והאסטרטגיה של החברה שאנו מובילים, טמונה במחויבות ובאחריות של כל אחד ואחת מעובדי החברה ומנהליה כלפי מחזיקי העניין. על כן, אנו נדרשים לפעול על פי אמות מידה ערכיות גבוהות, להוות דוגמא אישית, לנהוג בשקיפות ולהעצים את הדיאלוג השוטף עם מחזיקי העניין שלנו.

בהתאם לתפיסה זו, נבנית תכנית העבודה של החברה, הנוגעת בכל עולמות העשייה, הערכים והתוכן הארגוניים: העצמת המשאב האנושי וחזקו, העצמת חוסנה הכלכלי של החברה, התייעלות ארגונית וכלכלית לצד שינויים מבניים נדרשים ועוד.

דוח זה מציג את מחויבות החברה להטמעת עקרונות של קיימות ואחריות תאגידית, תוך התייחסות לכל תחומי פעילותה - הכלכליים, הערכיים, החברתיים והסביבתיים. מבחינתנו, השאיפה לשיפור העשייה החברתית והסביבתית שלנו לעולם אינה נגמרת ומהווה חלק מהותי מהאסטרטגיה העסקית.

בברכה,

עו"ד יעקב שלו אמסלם, יו"ר דירקטוריון עמידר*

* נכון ל- 05.11.20 הסתיימה כהונת יעקב אמסלם כיו"ר דירקטוריון עמידר, וטרם הוארכה ע"י וועדת המינויים

דבר המנכ"ל, שאול גליקסברג



מנכ"ל החברה, שאול גליקסברג
צילום: ענבל מרמרי

אני מתכבד להציג בפניכם את דו"ח האחריות התאגידית הראשון של חברת עמידר החברה הלאומית לשיכון עולים בישראל בע"מ, לשנים 2018-2019. דו"ח זה מהווה דרך נוספת להגברת השקיפות של החברה כלפי מחזיקי העניין שלנו.

האחריות החברתית - תאגידית בחברה היא חלק בלתי נפרד מליבת הפעילות שלנו. בשנים האחרונות פעלנו רבות לטובת לקוחותינו, דיירי הדירור הציבורי, הקהילה והסביבה שבה אנו פועלים.

מתוך הבנה שעמידר אינה עוסקת רק ב-4 קירות אלא באנשים, יצקנו תוכן ותשתית ממשית לנושא החברתי, דבר שעומד בבסיס התקציב שלנו ומהווה חלק בלתי נפרד מתכנית העבודה השוטפת של החברה. השקנו אגף קשרי קהילה חדש, שבאמצעותו אנו מוציאים לפועל פעילות קהילתית-חברתית ענפה בכל רחבי הארץ, פעילות שמעניקה מדי יום שירותים קהילתיים חשובים לאלפי דיירי הדירור הציבורי, וכן ביצענו פרויקטים של התחדשות עירונית.

בתקופה הנסקרת הובילה חברת עמידר מהלך מרכזי להשלמת תהליך גיוס חוב בהיקף של כמיליארד שקלים והשלמת רכש של מאות דירות נוספות למלאי הדירור הציבורי, כדרך להרחבת פעילות החברה וליצירת ערך חברתי עבור לקוחותינו. כמו כן, בשנת 2018 הפכה החברה לתאגיד מדווח, הפועל בהתאם לכללי הדיווח של חברות ציבוריות. מהלכים אלו, מחזקים את התשתית הארגונית של החברה, מגבירים את השקיפות ומחזקים את האמון של מחזיקי העניין בחברה.

בנוסף לתרבות השקיפות אותה הובילה החברה, השקיעה עמידר במגוון רחב של פעולות לשימור וטיפוח מערכת היחסים שלה עם מחזיקי העניין, שכללו, בין היתר, הקפדה על מערך השירות ומתן שירות איכותי וגיש ללקוחות החברה, דאגה לרווחת העובדים, הכשרתם

ופיתוחם האישי והמקצועי, ניהול רכש אחראי, שמירה על איכות הסביבה, גיבוש יוזמות לצמצום ההשפעות על הסביבה ועוד.

ברצוני לנצל הזדמנות זו ולהודות לכל עובדי עמידר המסורים, הפועלים להשגת מטרותינו הארגוניות ומעניקים שירות איכותי למאות אלפי לקוחותינו באדיבות, כבוד ואכפתיות. ההישגים שלנו במהלך השנים מספקים עבורנו בסיס איתן למימוש תכניות העבודה העתידיות שלנו ולהמשך עשייה משמעותית.

אני מברך על תהליך התקדמות החברה בתחום החברתי והסביבתי, ואנו מתחייבים להמשיך בדרך זו ולפעול למען קהילת הדירור הציבורי והסביבה כולה.

קריאה מהנה!

בברכה,

שאול גליקסברג, מנכ"ל בפועל

מקליטת גלי העלייה - עד פתרונות לדיור ציבורי

עמידר נוסדה עם קום המדינה, במטרה להקים בית לרבבות העולים שהגיעו לישראל. הקמת החברה אפשרה קליטה של עולים חסרי בית, והתמודדות מוצלחת עם האתגר הראשון עמו נאלצה מדינת ישראל הצעירה להתמודד לנוכח גלי העלייה: הבטחת קורת גג לכל תושב, ותיק או עולה.

לאורך השנים, מילאה עמידר תפקיד מרכזי וחשוב מאין כמוהו במפעל הצינוי, ביישוב הארץ ובהמשך כחברה לאומית המספקת פתרונות לדיור ציבורי.

מאז הקמתה, קלטה עמידר את כל גלי העלייה שהגיעו ארצה - החל מיהדות אירופה וקהילות צפון אפריקה בגל העלייה של שנות החמישים לאחר תום מלחמת העולם השנייה, דרך יהדות ברה"מ לשעבר עם נפילת הגוש הקומוניסטי בתחילת שנות ה-90, ועד קליטת יהדות אתיופיה והפלאשמורה, הנמשכת גם כיום.

חברת עמידר פועלת למציאת פתרונות הדיור הטובים ביותר והיעילים ביותר, לוותיקים ולעולים חדשים כאחד, וביניהם: ניהול מאגר הדיור הציבורי, ניהול בתי דיור גיל הזהב לקשישים, מקבצי דיור לעולים חדשים, וכמובן ניהול מערך לסיוע בשכר דירה ועוד.

כמו כן, החברה חרטה על דגלה את תפיסת השירות ומעניקה שירות בסטנדרטים גבוהים ובאמצעים טכנולוגיים מתקדמים, תוך שיפור מתמיד ברמת השירות. זאת, תוך העצמת המשאב האנושי וחזוק אוכלוסיית העובדים, לצד התייעלות ארגונית וכלכלית וחזוק חוסנה הכלכלי של החברה באמצעות קידום פרויקטים חדשים ויזמות.

חברת עמידר כחברה ממשלתית

חברת עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ, התאגדה בישראל ביום 27 במאי 1949, תחת השם "עמידר" החברה הלאומית לשיכון עולים בישראל בע"מ. בשנת 1993 שונה שמה של החברה לשמה הנוכחי. עמידר היא חברת הדיור הציבורי הגדולה בישראל והיא מהווה זרוע ביצוע של ממשלת ישראל בתחום הדיור הציבורי.

החברה הינה חברה ממשלתית כמשמעותה בחוק החברות הממשלתיות התשל"ה-1975, ובהתאם לכך כפופה בין היתר להוראותיו ולתקנות שתוקנו מכוחו. ביום 22 בנובמבר 2015 החליטה ועדת השרים לענייני הפרטה על העברת כל החזקות מדינת ישראל ב'פרזות, חברה ממשלתית עירונית לשיכון ירושלים בע"מ, לידי עמידר, בדרך של הפרטה. דו"ח זה מתייחס לחברת עמידר ולחברת פרזות.

בשנת 2018 יצאה חברת עמידר למהלך לגיוס חוב בשוק ההון לטובת רכישות מאות דירות לזכאי הדיור הציבורי, בהובלת הנהלת החברה ובתמיכה וסיוע של דירקטוריון החברה. שיאו של המהלך נחתם בגיוס מוצלח של כמיליארד ₪ בטקס פתיחת המסחר בבורסה לניירות ערך בהשתתפות הנהלת החברה, שעמד בסימן הדיור הציבורי.

בשנת 2018, עם הנפקת האג"ח הראשונה בבורסה לניירות ערך, הפכה חברת עמידר לחברה מדווחת בבורסה המתנהלת בשקיפות מירבית.



עקרונות מרכזיים

עמידר, החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ, מהווה זרוע ביצוע של ממשלת ישראל בתחום הדיור הציבורי.

החברה חרטה על דגלה עקרונות מרכזיים שעל פיהם היא פועלת:

הלקוח הינו במרכז - ומתוך כך יש
לפעול לשיפור מתמיד בכל הנוגע
לשירות עבור דיירי הדיור הציבורי.

דיגיטציה - שירות זמין ומקוון, אשר
מותאם לאוכלוסיית היעד.

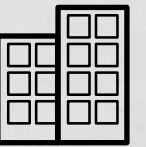
התחדשות עירונית - בדגש על
יזמות בראייה חברתית.



אפליקציית "עמידר בשבילך"

פעילות החברה

במסגרת פעילות הליבה של החברה, שהוגדרה כמתן פתרונות דיור לאוכלוסיות נזקקות, פועלת החברה בתחומים הבאים:



דיור קבוע

ניהול רכוש ממשלתי ורכוש של החברה, המסתכם בהיקף של כ-38,000 יחידות דיור במסגרת דיור קבע. ניהול יחידות הדיור כולל, בין היתר, אחזקה של יחידות הדיור, אכלוסן, גביית שכר דירה וכן מכירת יחידות הדיור על פי מדיניות הנקבעת על ידי הממשלה.



נדל"ן מניב

במסגרת תחום פעילות זה, מנהלת החברה נכסי נדל"ן להשקעה אשר נמצאים בבעלותה.



רשות הפיתוח

במסגרת תחום פעילות זה מנהלת החברה כ-5,030 נכסים הנמצאים בבעלות רשות הפיתוח, וזאת בהתאם להסכם ניהול בין החברה לבין רשות מקרקעי ישראל. ניהול הנכסים כולל בעיקר איתור נכסים הזקוקים לטיפול וטיפול בשיפוצם של מבנים שהוכרזו כ"מבנים מסוכנים", גביית שכר דירה ותשלומים נוספים להם זכאית רשות מקרקעי ישראל וכן מכירה של הנכסים לדיירים המוגנים המחזיקים בהם.



פיקוח על מקבצי דיור

החברה מפקחת על ניהול של כ-76 מקבצי דיור, המנוהלים כמקבצי דיור לעולים חדשים על-ידי יזמים פרטיים עבור משרד העליה והקליטה.



רכש דירות

במסגרת הנחיות משרד הבינוי והשיכון, רוכשת החברה דירות למלאי מכספי המדינה.



מתן סיוע בשכר דירה

החברה מסייעת לזכאי משרד הבינוי והשיכון בשכר דירה.



ניהול בתי דיור גיל הזהב

החברה מנהלת 34 בתי דיור גיל הזהב.



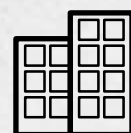
חיזוק מבנים בעיר צפת. צילום: אנצ'ו גוש - ג'ני

עמידר במספרים



נתונים כספיים

636 מיליון ש"ח הון עצמי
580 מיליון ש"ח הכנסות החברה
כ-2 מיליארד ש"ח היקף מאזן
כ-55.4 מיליון ש"ח רווח נקי
כ-270 מיליון ש"ח השקעות בשיפוצים ואחזקה



דיור

60 אלף יחידות דיור בניהול החברה
76 מקבצי דיור
34 בתי גיל זהב
10,527 בניינים ברוב רוכשים
1,184 בניינים ברוב שוכרים
440 יחידות דיור מותאמות לנכים בשנה
כ-22,500 יחידות דיור לשיפוץ בשנה



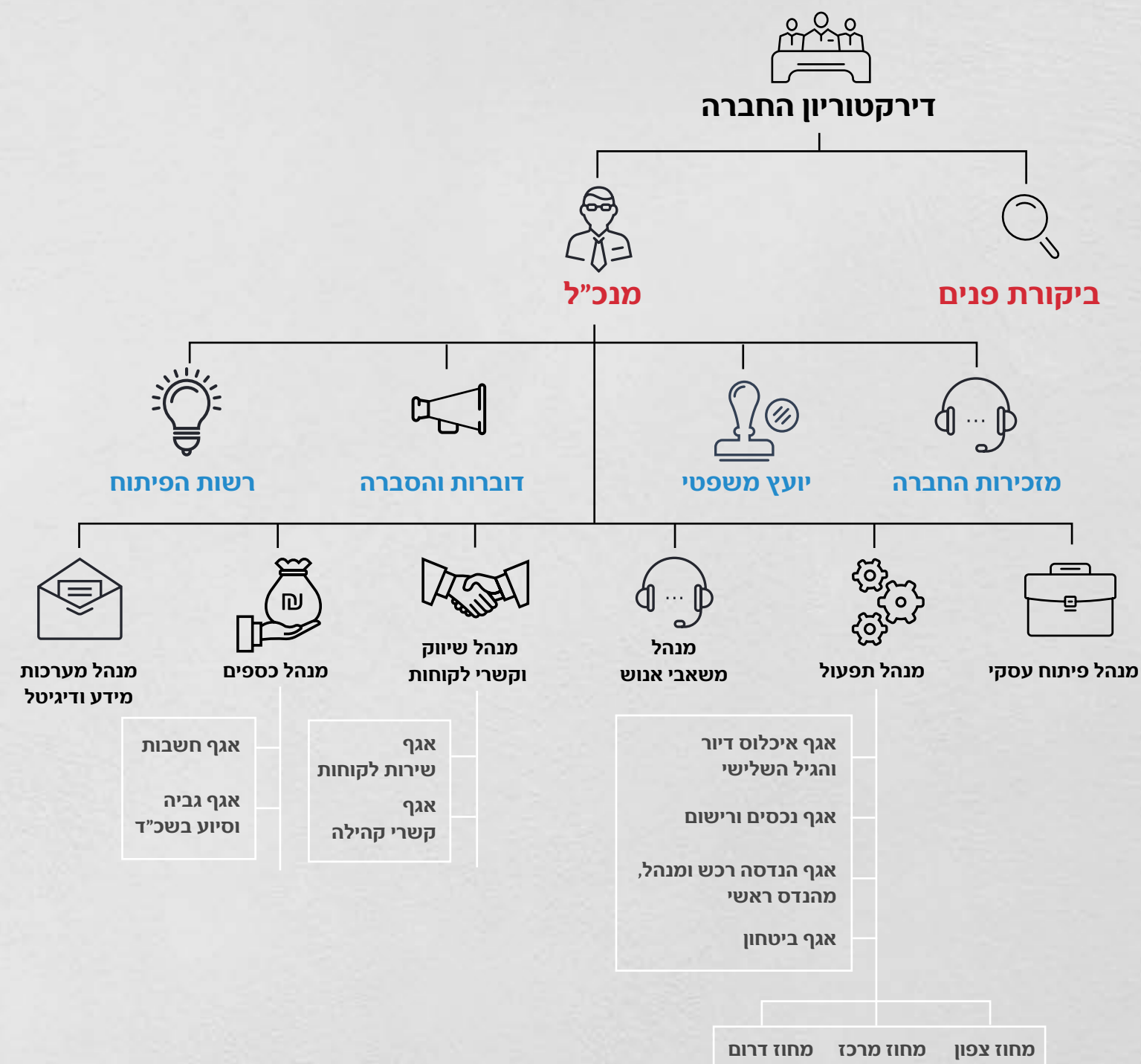
על החברה

14 מרכזי שירות
כ-500 עובדים
12 פרויקטי מקרקעין והתחדשות עירונית



מטה חברת עמידר בעיר חולון. צילום אנצ'ו גוש - ג'יני

מבנה החברה



שינויים מרכזיים במבנה הארגוני

ביום 20 בנובמבר 2018, לאחר כ- 4 שנים בתפקיד, הודיע מנכ"ל החברה מר ראובן קפלן על החלטתו לסיים את תפקידו. מועד סיום הכהונה נקבע ל- 31 בינואר 2019, והחל ממועד זה מכהן מר שאול גליקסברג כמנכ"ל בפועל.

מטה החברה ממוקם ברח' הרוקמים 26, מרכז עזריאלי, חולון. החברה פועלת בישראל בפריסה ארצית, כאשר מרכז השירות של מחוז מרכז ממוקם בחולון, סניף מחוז צפון נמצא בנוף הגליל וסניף מחוז דרום נמצא בבאר שבע.

מפת סניפים

ביצועים פיננסיים

הכנסות ורווחים

במהלך השנים 2018-2019:

• נרכשו 987 דירות דיוור ציבורי

• מתוכן כ- 703 מכספי גיוס החוב

במהלך 2018 בוצעו - 58,359 עבודות אחזקה, הנדסה

ובניוי ב- 32,811 דירות ובכ- 2,414 מבנים.

בשנת 2019 בוצעו עבודות אחזקה, הנדסה ובניוי ב- 8,793

פרויקטים ב- 7,386 דירות.

וכן בוצעו והסתיימו עבודות אחזקה ב- 607 מבנים

בנושאים הבאים:

• חיזוק מבנים

• שיפוץ מבנים,

• שכונה טובה וגיוון

(הנתונים מתייחסים לעבודות שבוצעו דרך המחזות -

מרכזי שירות בלבד).

עבודות שבוצעו דרך מוקד / מוקד אחזקה:

הסתיימה עבודה ב- 21,334 דירות על חשבון תקציב 2019

וסה"כ הדירות שנותרו בביצוע עמד על 953

כלל העבודות הינן בהיקף של כ- 176.5 מ"ש"ח

(לא כולל עבודות בביצוע).

מתוך סכום זה כ- 35 מ"ש"ח בפרויקט שכונה טובה,

חיזוק ושיפוץ מבנים.

החברה קיבלה בשנת 2018 את דירוג האשראי הגבוה

ביותר, "AAA" ו-Aaa.il דירוג ברמת אג"ח מדינה, על ידי 2

חברות הדירוג המובילות בארץ. דירוג זה אושר בפברואר

2020. הדירוג מתבסס, בין היתר, על אמון הממשלה

בחברה ועל פרופיל עסקי והנהלה פיננסית חזקים.

בין השיקולים העיקריים לדירוג הגבוה של עמידר

מתבליטים:

הפרופיל העסקי החזק של החברה הכולל מודל עסקי

יציב עם זרם הכנסות יציב; כניסת החברה לתחום

ההתחדשות העירונית; הנהלת הפיננסית החזקה

והמדיניות הפיננסית השקולה; אמון הממשלה בה וכן

הסכמי התפעול שלה.

כחצי שנה לאחר גיוס החוב המוצלח של החברה בבורסה

לניירות ערך, פרסם מנהל הכספים דוח כספי חיצוני

(לתקופה ינואר- יוני 2018) המעיד על ביצועים טובים,

תוך עמידה בהצלחה בכל יעדי החברה ושמירה על דירוג

האשראי הגבוה שקיבלה עמידר, שהינו דירוג AAA.

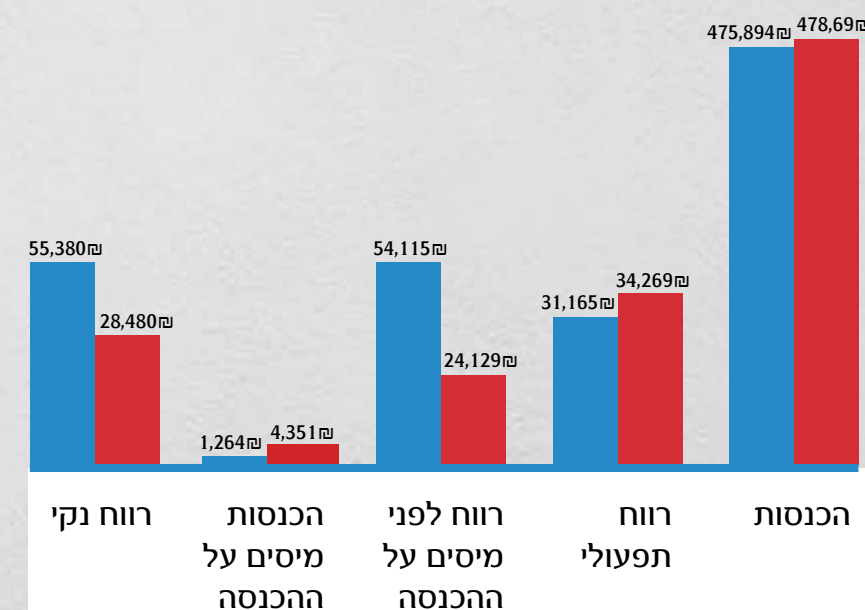
דירוג אשראי זה, המעיד על איתנות הכלכלית, הינו

הדירוג הגבוה ביותר שהעניקו עד כה סוכנויות הדירוג

לחברה ממשלתית.



מרכז שירות נתניה. צילום: ענבל מרמרי



ביצועים כלכליים (באש"ח)

2019 2018

הצלחת החברה ועמידתה בדרישות הנגזרות מהפיכתה לחברה מדווחת היו תלויות במידה רבה בממשל תאגידי תקין, התאמת תהליכי ארגון ושיטות העבודה לתכנית עבודה שקופה ותהליכים הוגנים.

בשנת 2015 יזמה החברה מהלך וולונטרי לגיבוש קוד ממשל תאגידי לדירקטוריון, המגדיר את יחסי הגומלין בין הדירקטוריון להנהלה ומסדיר את פעילות הדירקטוריון ואת תחומי האחריות שלו, לרבות הועדות. בסוף שנת 2020 צפוי להתפרסם קוד אתי וקוד ממשל תאגידי מעודכן. כיום יותר מתמיד רואה החברה חשיבות ביצירת נהלי עבודה סדורים ויעילים המקדמים את פעילות הדירקטוריון ותורמים לתהליכי העבודה ולמימוש חזון החברה. כללי ממשל תאגידי נועדו, בין היתר, ליצור מסגרת ניהולית לעבודת הדירקטוריון המבטאת את סמכויותיו ואחריותו, מתווה את עקרונות עבודתו ומשרטטת ממשקים נכונים בינו לבין אורגנים אחרים של החברה. הכללים מתייחסים לקווים מנחים שתכליתם לקדם את מטרות הממשל התאגידי, בד בבד עם הקניית כלים לעבודה יעילה ואפקטיבית של הדירקטוריון. תפיסה זו הובילה לחשיבה מחדש על ההנחיות המגדירות את פעילות הדירקטוריון ועל מידת העדכניות שלהן ביחס לנעשה בפועל. בשנת 2018 הוחלט לבצע רביזיה בקוד הממשל התאגידי של החברה כך שיתאים לשינויים שחלו לאורך השנים. התהליך, שלווה על ידי צוות יועצים חיצוני, כלל שיח ודיאלוג עם יו"ר החברה, המנכ"ל והיועץ המשפטי.

שנת 2018 התאפיינה בשינויים רבים, ובהם: הערכות לגיוס כספים לחברה בהנפקת אג"ח לציבור, פרסום תשקיף וכן שינויים ארגוניים. השינויים הללו ובפרט הפיכת עמידר לתאגיד מדווח חייבו התאמות שונות בתחום הממשל התאגידי והאתיקה הארגונית שמטרתן עמידה בכללי דיווח ושקיפות לציבור. הללו נעשו תוך עדכון תהליכי ונהלי העבודה הקיימים.

טרם הפיכתה לתאגיד מדווח, יזמה עמידר מהלך שבמסגרתו החלה לפעול לפי עקרונות העבודה של חברה מסוג זה, בהתאם לדרישות רשות החברות ורשות ניירות ערך (הן בעבודת הדירקטוריון והן בעבודת החברה). יוזמה זו הביאה לידי ביטוי את תפיסת השקיפות בעמידר, האחריות לניהול תהליכים באופן מלא ואמין והחשיבות שהיא מייחסת להטמעת ערכים של שקיפות ארגונית וממשל תאגידי תקין.

כחלק מהיערכות החברה לשינויים הארגוניים, בוצע סקר ציות בחברה (בדיקה מקדימה). תוצאות הסקר מעידות על עמידה במירב הדרישות לקראת המעבר לחברה מדווחת. בהתאם למשוב שהתקבל, בוצעו בחברה פעולות יזומות לשיפור המדדים השונים ולהטמעת ממצאי סקר הציות בתהליכי העבודה הנדרשים במינהל המשפטי ובפעילות החברה. כמו כן, החברה כתבה והשיקה תכנית אכיפה פנימית לצורך הטמעת הוראות חוק ניירות ערך, חוק החברות וחוק הממשלתיות, לרבות עדכון וכתובת נהלים ייעודיים, הדרכות לנושאי המשרה הרלוונטיים בחברה ולדירקטורים. בפברואר 2018 פרסמה החברה תשקיף מדף לציבור ובמרץ 2018 גייסה חוב.

ממשל תאגידי, ניהול תקין ואתיקה בעמידר

ממשל תאגידי

פרופיל הדירקטוריון

חברי הדירקטוריון:

- קובי שלו אמסלם- יו"ר (טרם חודשה כהונתו)
- פאר נדיר
- עמאד פארס (סיים כהונתו ב-12.11.20)
- נתן ביטון (מסיים כהונתו ב-23.12.20)
- אילת גולומב פלנר
- מאיר סהר
- אסנת קמחי
- דליה צוקרמן
- איתי כהן- רפרנט רשות החברות

תפקיד הדירקטוריון

תפקיד הדירקטוריון הוא התוויית מדיניות החברה לצד פיקוח על אופן ביצועה על ידי המנכ"ל. תפקידי הפיקוח והבקרה של הדירקטוריון מחייבים מעקב שוטף אחר פעילות המנכ"ל וחברי ההנהלה תוך עמידה על כשירותם של ממלאי התפקידים והכלים העומדים לרשותם. כמו כן נדרש מעקב אחר האופן בו החברה מוציאה לפועל את ההחלטות המתקבלות בדירקטוריון, אחר מימוש המדיניות, התכניות והתקציבים של החברה. מליאת הדירקטוריון מתכנסת לפחות אחת לחודשיים או בהתאם לצרכי החברה, זולת כנדרש לפי חוק אם קבעו השרים, לאחר התייעצות עם רשות החברות הממשלתית, מועדים אחרים.

בתום דיונים מעמיקים, גובש נוהל עדכני המסדיר את הכללים לפיהם על דירקטוריון החברה וועדותיו להתנהל במהלך העבודה השוטפת והמשותפת של הדירקטוריון, המנכ"ל והנהלת החברה.

נוהל עבודת הדירקטוריון נגזר, בין היתר, מתוך נהלים להם הוא נדרש, כגון: התקשרות עם מחזיקי עניין, מניעת ניגוד עניינים וטובות הנאה, שימוש ראוי במידע פנים, שמירת סודיות, ועוד.

הדירקטוריון מתווה מדיניות והנהלת החברה מתרגמת אותה לתכניות עבודה.

מזכירות החברה הינה החוליה המקשרת בין עבודת הדירקטוריון לבין עבודת ההנהלה. בין הנושאים שהיא מקדמת נמצאים: ביצוע דיווחים מיידיים, הכנת הנושאים אשר עולים לדיון דירקטוריון החברה וועדותיו, ליווי וייעוץ למחלקות הארגוניות המקצועיות בנושאים נוספים שהינם בתחום טיפולה ועוד.

במהלך שנת 2019 המשיכה מזכירות החברה להטמיע את התאמת תהליכי העבודה לתהליכים של תאגיד מדווח, עסקה בעדכון החלטות מדיניות ושמה דגש על מעקב אחר ביצוע החלטות של הדירקטוריון וועדותיו.

נשים מהוות 33.3%
מחברי הדירקטוריון
(3 נשים סה"כ).



טקס בבית הנשיא בנושא גיוון תעסוקתי. צילום: חיים צח

במהלך השנים 2018-2019 חלו כאמור שינויים ארגוניים רבים, לרבות שינוי ועדכון נהלים, התאמת תהליכי העבודה לתאגיד מדווח, אימוץ תוכנית אכיפה פנימית, התאמת ועדכון החלטות מדיניות ישנות, שימת דגש על מעקב אחר ביצוע החלטות חדשות של הדירקטוריון וועדותיו, ועוד. בשנת 2019 החברה אימצה מדיניות לתגמול נושאי משרה.

בשנת 2019, התכנס הדירקטוריון ל- 53 ישיבות. בחציון השני של השנה התקבלו ממצאי סקר הציות, והללו הוטמנו בתהליכי העבודה הנדרשים במנהל המשפטי ובפעילות החברה.

בין הנושאים שנידונו בישיבות הדירקטוריון השונות בתחום האחריות התאגידית (בשנים 2018-2019) ניתן לזהות את הנושאים הבאים:

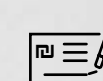
- שיפור וייעול השירות ללקוחות החברה.
- דיווח וסקירה בנושא ייצוג הולם לנשים בתפקידי ניהול.
- ייצוג הולם של אנשים עם מוגבלויות וגיוון תעסוקתי.
- דיווח בנושא פניות הציבור.
- סקירה בנושא בטיחות וגהות, טיפול החברה בליקויי הבטיחות והעמידה בכל הדרישות הרלוונטיות.
- סקירה בנושא אסבסט והנחיית החברה לפעול לטיפול במפגעים.
- אסטרטגיה בנושאי קהילה וסקירה בנושא בקרת פעילות קהילתית וחברתית במיזמים שבמימון עמידר.
- סקירה בנושא צווי סכנה והנחייה לטיפול מידי בהסרתם.

ועדות הדירקטוריון



ועדת ביקורת

אחריות על זיהוי ליקויים בניהול החברה בכל ההיבטים- עסקיים, תפעוליים, ניהול סיכונים וכו', ובחינת דרכי טיפול בממצאים העולים מדו"חות הביקורת או בדרכים אחרות. מעת שהפכה החברה למדווחת, הועדה משמשת גם ארגון מהותי בבחינה ובאישור עסקאות עם מחזיקי עניין.



ועדת התגמול

אחריות להמליץ לדירקטוריון על מדיניות התגמול לנושאי משרה ואישורה, ובאישור עסקאות הנוגעות בתנאי כהונה/העסקה של נושאי משרה בחברה.



הוועדה לבחינת דוחות כספיים, תקציב והשקעות

אחריות להמליץ לדירקטוריון ביחס לדוחות הכספיים של החברה, בכפוף להוראות והנחיות רשות ני"ע ורשות החברות הממשלתיות. כמו כן, הוועדה אחראית להתוויית השקעות מדיניות לצד מדיניות ניהול סיכונים, ניהול מעקב אחר ההשקעות והתוויית מדיניות ניהול נכסי החברה.



ועדת קשרי קהילה

אחריות על מתן המלצות לדירקטוריון בנוגע למדיניות קשרי הקהילה של החברה וכן בנוגע לאופן הקצאת תקציבי פעילויות החברה בתחום זה.



ועדת משאבי אנוש

אחריות לדיון במבנה הארגוני של החברה ובבעלי תפקידים מרכזיים, להמלצה בדבר מדיניות החברה בנושא משאבי אנוש, וכן, לבחינת נוהלי החברה בתחום.



ועדת פיתוח עסקי

אחריות לדיון, לעדכון והמלצה לדירקטוריון בקשר למדיניות החברה וקידומם של פרויקטים בנושא פיתוח עסקי, התחדשות עירונית, פיתוח נכסי הנוסטרו של החברה ועוד.

דירקטוריון שמחובר וקשוב לשטח

כחלק מתפיסת הממשל התאגידי המתקדמת שהדירקטוריון והנהלת החברה אימצו לעצמם, פותח תהליך לחיזוק הקשר של הדירקטוריון עם פעילות החברה תוך יצירת חיבור ממשי לתחום הדיור הציבורי. תכנית זו נועדה לספק לחברי הדירקטוריון ראייה הוליסטית על מגוון הנושאים הקשורים לפעילות הליבה של החברה, באמצעות סיורים בשטח, ביקורי בית בדור מוגן, הרצאות ועוד מגוון פעילויות שמטרתן היכרות וחיבור עם פעילות החברה. ההרצאות התקיימו בנושאים שונים, ובהם התחדשות עירונית בראייה חברתית, דוח עוני, הדיור הציבורי ועוד.

כמו כן, הדירקטוריון נחשף לסקירות עומק השוואתיות ביחס לעולם. חברי הדירקטוריון מגלים אחריות ומחויבות הדדית שלא אחת הן מעבר לתפקיד הפורמלי שנועד להם, מתוך הכרה בתרומת הפעילות הנוספת לתהליכי קבלת ההחלטות. כדוגמה לכך, השתתפו חברי הדירקטוריון בסיורים לימודיים מקיפים ברחבי הארץ ובמוקדי פעילות החברה, שבמהלכם הוצגה לחברי הדירקטוריון סקירה של הנעשה באזור, האתגרים המרכזיים בניהול תחום הדיור הציבורי, מאפייני האוכלוסייה ומגוון הפרויקטים שיושמו.

מנכ"ל ויו"ר החברה, שאול גליקסברג וקובי שלו. צילום רן אליהו

ניהול תקין

החברה הוטמע נושא ניהול הסיכונים הן באמצעות נוהל "ניהול סיכונים" והן באמצעות תהליך עבודה ומערכת מבדקים מובנה לבדיקת אפקטיביות התהליך והפעילות, כך שלכל גורם ניהולי בארגון קיימת גישות לנושא כולל מנגנוני דיווח, תיקוף ובקרה.

לאור התהליכים החדשים בחברה, נדרשה עבודה רבה גם בתחום ניהול הסיכונים ונדרש פיקוח על המשימות אשר הגדרו בתכנית העבודה.

בהתאם לחוזר רשות החברות הממשלתיות, החברה נדרשת לבצע סקר סיכונים מקיף אחת ל-3 שנים. בשנת 2018 בוצע סקר סיכונים זה, על ידי יועץ חיצוני ובסיוע של סגן מנהל הסיכונים בשיתוף כל מנהלי היחידות הארגוניות. סקר הסיכונים כלל פגישות עם ההנהלה הבכירה בחברה, סקירת חומרים רלוונטיים כגון דוחות כספיים, נהלי החברה, תיעוד ובדיקות שבוצעו במסגרת ה-SOX, תהליכי עבודה ועוד.

אפקטיביות תהליך ניהול הסיכונים ואפקטיביות הבקורות נבדקו במסגרת מבדקי ISO, וכן נערכו מבדקים בכל יחידה על ידי מנהל הבטחת איכות, בהתאם לדרישות התקן הבינלאומי ISO 9001:2015. ממצאי סקר הסיכונים המקיף לשנת 2018 הוצגו להנהלת החברה, לוועדת הביקורת ולדירקטוריון בסוף שנת 2018.

החברה גיבשה מנגנונים שונים בכלל ונהלים ייעודיים בפרט המסייעים לחזק את הקשר של הדירקטוריון לחברה וכן ביצעה פעולות המקדמות התנהלות אתית.

תכנית אכיפה פנימית

אחת לשנה מעדכנת החברה את תכנית האכיפה הפנימית לרבות נהליה, אשר מאושרת ע"י דירקטוריון החברה וכן מדאחזת לרגולטורים. במקביל מינתה החברה ממונה אכיפה פנימית ליישומה של תכנית זו.

החברה פועלת באופן שוטף לביצוע בקורות לגבי יישום התוכנית, להתאמת פעילותה לרגולציות ותקנות, ולזיהוי וניהול סיכונים אפשריים תוך ניסיון למנוע את התרחשותם העתידית. במסגרת תכנית זו, גובשו תהליכים שמטרתם הסדרת הנושא של ניגודי עניינים ואיתור "צדדים קשורים". נושאי המשרה הבכירים בחברה קיבלו שאלון שעליו הם נדרשו להשיב בנושא של ניגודי עניינים. מעבר לכך, הועברו הודעות ממוחשבות לנושאי המשרה הבכירים בחברה בדבר האיסור לסחור בניירות ערך של החברה בתקופות מסוימות לפי דין, כאשר הנחייה זו חלה גם על בעלי עניין וחברי דירקטוריון.

ניהול סיכונים

נושא ניהול הסיכונים בעמידר מנוטר, מבוקר וכן מדווח במסגרת ועדות תחומיות במחוז ובמסגרת ועדת סיכונים עליונה ברשות המנכ"ל. במערכת התפעולי והניהולי של

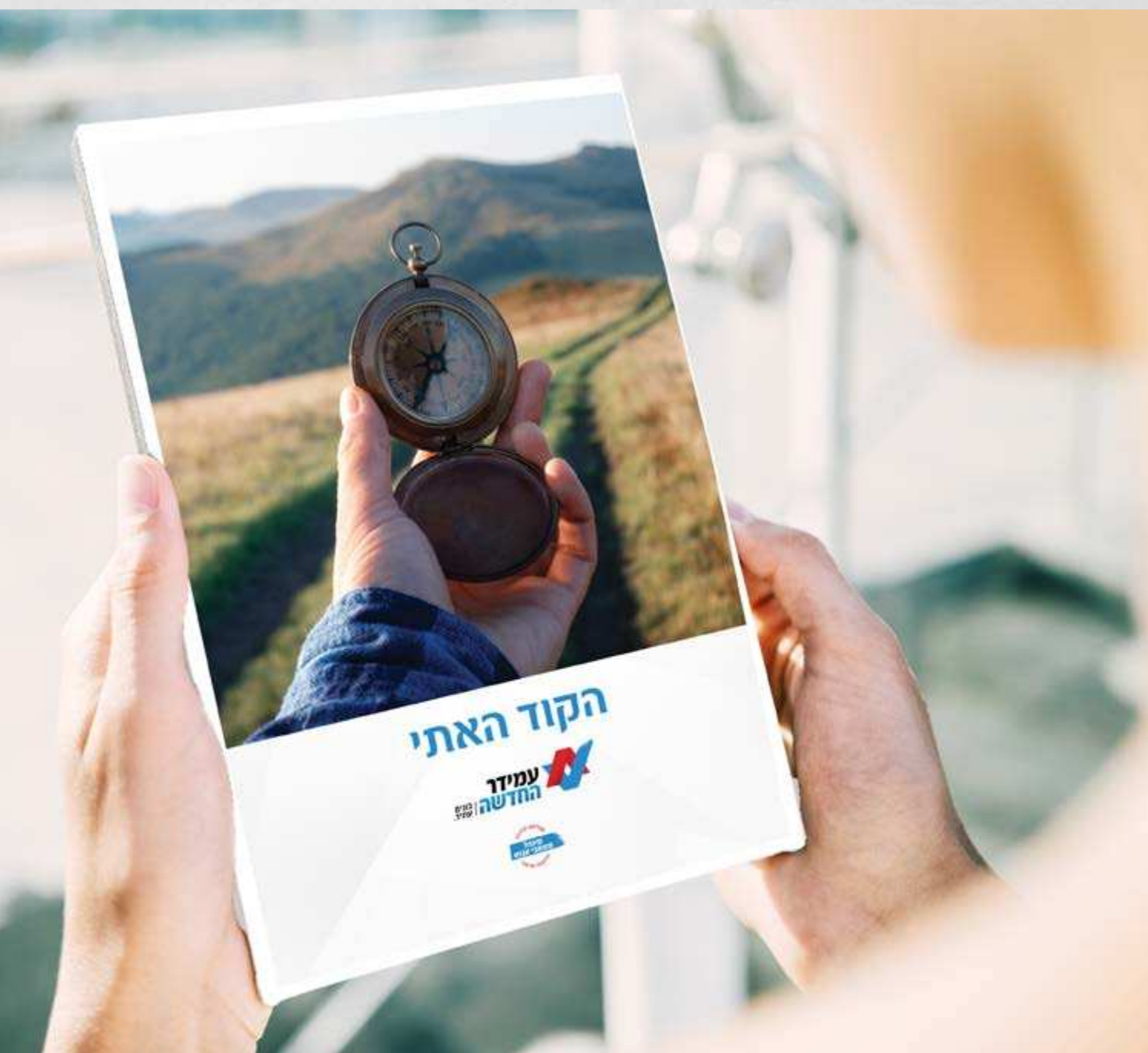


חיזוק מבנים בעיר חצור הגלילית. צילום: אנצ'ו גוש - ג'יני

יישום תקנון SOX 404 לשנים 2018-2019

מבין הפעולות שהחברה ביצעה:

- בחינת הסעיפים המהותיים בדוחות הכספיים, כולל הגדרת רף מהותיות מקובל.
 - הערכת סיכונים ומיפוי התהליכים העסקיים המהותיים בחברה.
 - בחינת הסיכונים הרלוונטיים והבקורות העונות על הסיכון, לכל תהליך עסקי.
 - אימות ועדכון למטריצות התהליכים המהותיים ליישום התקנות לשנת 2018.
 - קיום ישיבות עבודה, תכנון ומעקב התפתחויות.
 - דיווח לדירקטוריון החברה.
- כמו כן, כחלק מחזון החברה ופועלה בהגברת והנגשת השירות והשקיפות (בין היתר בהתאם לחופש המידע) הן לקהל לקוחותיה והן כלפי הציבור, מפרסמת החברה דו"ח פעילות שנתי (דו"ח המציג את עיקרי פעילות החברה ודו"ח הכולל העמדת מידע לציבור). עמידר, כנציגת ציבור, עושה כל שביכולתה בכדי להגיש את המידע לציבור הלקוחות שלה באמצעים טכנולוגיים זמינים ויעילים, ובכך מסייעת להם לממש את זכויותיהם בתחום עיסוקה של החברה. כאמור, דו"ח אחריות תאגידית זה, הינו נדבך נוסף המבטא שקיפות מול מחזיקי העניין של החברה.



הקוד האתי של חברת עמיד

תהליך עדכון קוד אתי

בשנת 2018 החברה ביצעה תהליך סקירה ובחינה של הקוד האתי לצורך בדיקת הרלוונטיות והעדכניות שלו לאור השינויים שחלו בחברה בשנים האחרונות. בתום תהליך זה, הוחלט על עדכון הקוד האתי בחברה (התהליך החל בסוף שנת 2018). תהליך עדכון הקוד נעשה בשיתוף עם עובדים מדרגים שונים בחברה וכן כלל שיחות עם קבלנים וספקים. הקוד המעודכן כולל התייחסות לסקטור העסקי, למאפייני הייחודיים של החברה ולמערכת היחסים שלה מול מחזיקי העניין (לדוג' התייחסות לשירות עבור דיירי עמיד, שקיפות מול הלקוחות, יחס כלפי ספקי וקבלני החברה, קשר עם הקהילה ועוד). הקוד עבר אישור בסוף שנת 2020 ובימים אלה ממש יחלו בפרסומו לגורמי החברה השונים.

בקרה והטמעה

פניות בנושא סוגיות אתיות מועברות למבקר הפנים של החברה או לממונה מאגף משאבי אנוש. אגף ההדרכה אחראי על ההטמעה וההדרכה בנושא הקוד.

תכנית האתיקה של החברה כוללת:

- **שילוב היבטי אתיקה**
בימי עיון קליטה לעובדים חדשים (לרבות קבלת הקוד האתי כחלק מתהליך הקליטה בחברה).
- **קריאה אישית של הקוד** וחתימה על הקריאה
- **תקשור ושיח פנימי**
התייחסות לדילמות וסוגיות אתיות במפגשי עובדים עם הנהלה ומנהלים בדרגים ביניים, פרסום סיפורים הנוגעים בטיפול בסוגיות אתיות בחברה בפורטל פנימי ועוד.
- **יצירת לומדה והפצתה לכלל העובדים**
תכנית האתיקה של החברה נועדה להגביר את החשיפה של עובדי החברה לקוד האתי ולהעלות את השיח וההבנה לגבי דילמות אתיות המצויות בשגרת העבודה היומיומית. לכן, כיעד לשנת 2020 שואפת החברה להטמיע את הקוד החדש בקרב עובדיה באמצעות הדרכה מקוונת (כגון לומדה) שתועבר לכל עובדי החברה.

תפיסת האחריות התאגידית

ניהול תקין

ארגון מעלה. הדירוג התייחס לביצועי החברה בשנת 2018 ו-2019 בהתאמה, בתחומים: אתיקה, ממשל תאגידי, השקעה במשאבי אנוש, רכש אחראי, איכות הסביבה, עשייה חברתית, התנדבות עובדים וניהול ודיווח חברתי וסביבתי. בתהליך, שנוהל ע"י אגף קשרי קהילה בחברה, היו שותפים כלל אגפי החברה.

דירוג זה משקף את הפעילות הענפה שביצעה החברה לאורך השנה, והוא מעיד על השינוי החיובי המאפיין אותה, כארגון הפועל למען הציבור תוך אחריות חברתית וסביבתית, בכל רבדי פעילותה.

בנוסף, מר שאול גליקסברג, מנכ"ל עמידר, השתתף בפאנל במפגש בנושא הקשר בין אחריות תאגידית וקשרי משקיעים. הדיון בפאנל הציג סוגיות מנקודות מבט מגוונות סביב ההזדמנויות והאתגרים בתחומי האחריות התאגידית. במפגש, מנכ"ל עמידר דיבר על האופן שבו האחריות התאגידית מסייעת לחברות בתקופות הנפקה וגיוס הון.



הטמעת עקרונות של אחריות תאגידית בכל תחומי הפעילות בחברת עמידר הינה חלק אינהרנטי מתפיסת הניהול של החברה. כחברה שעוסקת במתן שירות ובקשר עם הקהילה אנו רואים חשיבות רבה ביצירת אמון עם מחזיקי העניין שלנו ובהגברת המחויבות והאחריות שלנו כלפי הקהילה והסביבה בה אנו פועלים.

תחום האחריות התאגידית של החברה מנוהל באופן שוטף על ידי ראש אגף קשרי קהילה של החברה.

כחלק מתפיסת האחריות התאגידית, שותפה חברת עמידר ביוזמות לקידום עקרונות האחריות התאגידית:

- חברת עמידר שותפה ברשת עמיתי מעלה ומשתתפת באופן שוטף בדירוג מעלה, המדד המרכזי לפיו החברות המובילות במשק נמדדות בתחום האחריות התאגידית בישראל;

- נציגי החברה לוקחים חלק פעיל בכנסים ומפגשי אחריות תאגידית.

- החברה פועלת להגברת הדיווח והשקיפות מול מחזיקי העניין באמצעות פרסום דוח האחריות התאגידית הראשון, ברוח עקרונות הדיווח של ארגון ה-GRI הבינ"ל (Global Reporting Initiative);

בשנת 2019 ובשנת 2020, זכתה עמידר בדירוג הגבוה ביותר, פלטינה פלוס, בדירוג לאחריות תאגידית של



עמידר מקבלת את הדירוג הגבוה ביותר-פלטינה פלוס. צילום: אילן ספירא

תפיסת השירות של עמידר החדשה

ערכי השירות המנחים את החברה הם: מכירים, מרגישים ויוזמים.

כחלק מחזון החברה ופועלה בהגברת והנגשת השירות והשקיפות הן כלפי קהל הלקוחות שלה והן כלפי הציבור, החברה ממשיכה להוביל מהפכה בתחום השירות ומייעלת את תהליכי העבודה שלה.

במהלך שנת 2018, התמקדה החברה בייעול ושיפור משאבים קיימים, כמו גם בפיתוח של משאבים חדשניים להענקת חוויית שירות הוליסטית ואיכותית ללקוחותיה. משאבים אלו מהווים כלי משמעותי ביצירת שקיפות מול הלקוח תוך בקרה עצמית שוטפת ובזמן אמת. בעת גיבוש תהליכי השירות החדשים התייחסה החברה לצרכי ויכולות הלקוחות. כתוצאה מכך, התהליכים החדשים מאופיינים בפשטות ונוחות תוך התייעלות, צמצום בירוקרטיית, קיצור משכי טיפול וחסכון במאמץ עבור הדיירים.

תחום השירות בחברה מנוהל על ידי אגף שירות הלקוחות בעמידר החדשה, אשר מהווה מרכז ידע, ייעוץ ומדידה לתחום השירות בחברה. האגף פועל לשיפור והטמעת תפיסת השירות הן במרכזי השירות והן במוקד שירות הלקוחות.

השקעתה המשמעותית של עמידר בתחום השירות קיבלה הכרה בשנת 2019 עם זכייתה במקום השני בתחום השירות של תחרות המי"ל (המרכז הישראלי לניהול). זכייה זו הוענקה לחברה על המהלכים והשינויים החיוביים שביצעה בשנים האחרונות בתחום השירות.

תפיסת השירות של החברה מהווה מצפן המנחה אותה בעשייה מול לקוחותיה. הלקוח הוא סיבת קיומה של החברה ומשכך על החברה להתאים את עצמה כל פעם מחדש לצרכי הלקוחות כמו גם לשוק המשתנה תכופות. בשנים האחרונות, עם כניסת עמידר לפרויקטים של התחדשות עירונית, חל שינוי בתמהיל לקוחותיה. כיום, החברה ממשיכה לספק שירותים בתחום הדיור לדיירי הדיור הציבורי, אך היא גם פונה לפלח נוסף של לקוחות פרטיים המצטרפים לקהל לקוחות עמידר בזכות פרויקטי ההתחדשות העירונית, שבהם עמידר משמשת כזמית.

במסגרת תפיסת השירות החדשה שהוטמעה בחברה וכן לקוחות מרכז נכסים ורישום זכויות. הוגדרו ערכים מרכזיים ותחומי מיקוד באמצעותם החברה שואפת לשפר את השירות לאורך זמן. על פי תפיסה זו, הלקוח ניצב במרכז.

תפיסת השירות של
החברה:
להיות גוף מקצועי
ושירותי שניתן
לסמוך עליו.

תפיסת השירות החדשה משקפת את חזון השירות ומכוונת לכך שהדיירים ידעו וירגישו שיש להם עם מי לדבר ועל מי לסמוך, ויתנו בחברה אמון מתוך תחושת ביטחון והבנה. החברה מחויבת לספק ללקוחותיה שירות יעיל אחראי, רגיש ושקוף, תוך חיבור לשטח, מקצועיות, מאמץ מקסימלי עבור הלקוח ופתיחות לכיווני חשיבה שונים.



רואים הרבה מעבר לארבעה קירות

הדיירים במרכז

תפיסת השירות של עמידר החדשה

דיאלוג עם דיירים - אנושיות ומקצועיות

החברה מאמינה בשיח ישיר ופתוח מול לקוחותיה, דיירי הדירור הציבורי. החברה מייצרת דיאלוג הן דרך רות לקוחות זמין ויעיל והן באמצעות ניו מדיה עכשווית, נוחה ונגישה.

חברת עמידר בנתה מערך למענה מקצועי ויעיל בפייסבוק, תוך אימוץ "מדיניות תגובה" מתאימה, וכן נערכה בכוח אדם מתאים.

עמידר מקפידה לפרסם את פעילויותיה למען הדיירים, ואת הדרכים לייעול ערוצי ההתקשרות מולה.

בנוסף, במהלך שנת 2018 בהובלת אגף דוברות והסברה נערכו סקרי דעת קהל (בקרב הציבור הרחב וקהילת העובדים, לצד שיח פתוח וקבוצת מיקוד) במטרה לזקק את העמדות והאתגרים בתחום ההתנהלות ההסברית והתקשורת ולגבש דרכי טיפול מתאימות בשיתוף עובדי ומנהלי החברה.

לטובת חיזוק השיח עם דיירי הדירור הציבורי מופקים באופן שוטף חומרי הסברה לרבות סרטוני מידע המציגים לדיירים מידע שימושי ושירותים מקוונים. בנוסף, הושלמה הפקתה של סדרת סרטוני הסברה, הכוללת עשרה פרקים, המציגים לדיירים מידע שימושי בנושאים שונים.

נוסף על אלה, מתוך הבנה כי החברה פועלת מול מרקם אנושי מגוון, דואגת החברה לקיים שיח מגזרי נגיש, תוך שימת דגש על הסברה בשפה העברית, רוסית, אמהרית וערבית ומתן מענה "בשפה שלך".

אמנת השירות

• שירות מקצועי, אמין ויעיל:

עמידר מעמידה בראש סדר העדיפויות את שביעות רצון דיירי הדירור הציבורי ומתחייבת לטפל בכל פנייה המגיעה לפתחה במקצועיות, אמינות ויעילות, יחס אנושי והוגן ודאגה לרווחת הדיירים.

• סיוע:

דיירי הדירור הציבורי וצרכיהם מצויים במרכז העשייה של עמידר, שפועלת למענם בהתאם לחוקים ולהנחיות משרדי הממשלה. בהתאם לכך, עמידר מתחייבת לסייע ללקוחותיה בקשר אל מול הממשלה.

• למידה:

עמידר מתחייבת להמשיך ולהעניק לדיירי הדירור הציבורי שירות מצוין. לשם כך היא משקיעה משאבים רבים בטיפול המקצועי והמצוינות של עובדיה ובשיפור מתמיד של השירות.

• חדשנות ורב-ערוציות:

עמידר מפתחת ערוצי תקשורת חדשניים וזמינים ופועלת לשיפורם בהתמדה כדי להקל על דייריה ולאפשר להם לקבל שירות אישי ומהיר, במגוון רחב של ערוצים, כגון, מוקד טלפוני, פייסבוק, מרכזי שירות עמידר, אזור אישי באתר ובאפליקציה.

• מעורבות חברתית ותרומה לקהילה:

עמידר רואה בעצמה חברה הבונה ומטפחת את עתיד המדינה. כאחראית על דיירי הדירור הציבורי היא פועלת ללא לאות לקידום השתלבותם של דיירי הדירור הציבורי בקהילה כמפורט להלן בפרק "עמידר שותפה בקהילה", עמ' 58.



מוקד שירות הלקוחות של חברת עמידר. צילום: ענבל מרמרי

איכות השירות

החברה החלה בתהליך מדידת איכות השירות בשנת 2018. תהליך זה כולל התייחסות לערוצי ההתקשרות של החברה עם הלקוח - מרכזי השירות והמוקד הטלפוני - תוך ניתוח הממצאים והסקת מסקנות לשיפור מתמיד. ניהול השירות מתבצע באמצעות תהליכי בקרה וניטור

שוטפים תוך הגדרת מדדים ויעדים המאפשרים בחינה כמותית ואיכותית של רמת השירות, במטרה לשפר את תהליכי העבודה ולהעלות את רמת שביעות רצון הלקוח.

מוקד שירות לקוחות חדשני

לפני כשנתיים, פתחה החברה מוקד שירות לקוחות חדש ומשודרג - הן מבחינה טכנולוגית והן מבחינת השירות. **המוקד פועל על פי 3 ערכים מרכזיים: שירות 360, חדשנות ומקצועיות.**

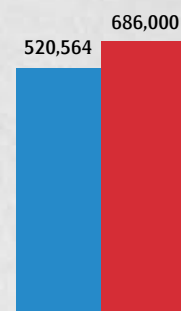
המוקד מספק מענה מקצועי לפניותיהם של לקוחות החברה במגוון נושאים ודרכים, כגון: אפליקציה, טלפון, אתר אינטרנט ודף פייסבוק.

מוקד השירות עבר מהפך ומשמש כלי מרכזי בשירות לדיירים. המוקד זמין, גיש ורגיש לאוכלוסיות הדיירים, ואף מעניק שירות ב- 4 שפות שונות: עברית, ערבית, אמהרית ורוסית.

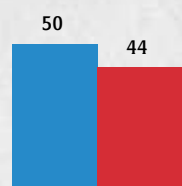
המוקד מטפל בכ- 600,000 שיחות בשנה.

במוקד 60 נציגים המתמחים בתחומים שונים, ומעניקים מענה ופתרונות יעילים עבור הדיירים המתמחים בנושאים הבאים:

היקף שיחות נכנסות ויוצאות

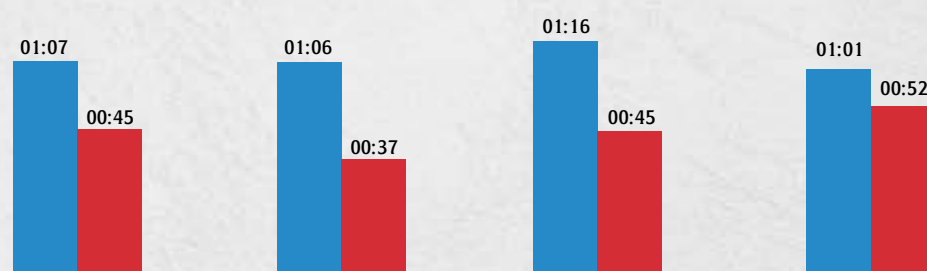


שביעות רצון ממוקד השירות הטלפוני



מדד NAS
*המדד המרכזי NAS מרכיב את היחס בין הלקוחות שדרגו את השירות גבוה לבין הלקוחות שדרגו את השירות נמוך.

זמני המתנה ממוצעים במוקד (דקות)

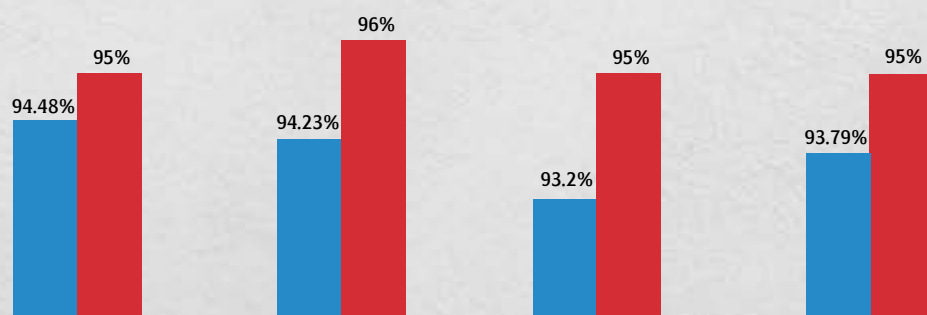


- **דיור ציבורי:** מענה בכל הנוגע לטיפול באחזקה ופניות שונות מהדיירים.
- **סיוע בשכר דירה:** מענה בכל הקשור לקבלת סיוע בשכר דירה.
- **מחיר למשתכן:** מענה בכל הנוגע ללקוחות מחיר למשתכן.

משך זמן ההמתנה הממוצע במוקד (2018-2019)

בשנת 2018 שיפרה החברה באופן משמעותי את זמני ההמתנה במוקד בזכות ניהול אחיד ושדרוג המשאבים. החברה מבצעת סקר שביעות רצון לאחר כל שיחה (שאורכה מעל דקה) עם מוקד השירות. בשנת 2019 נשלחו 189,653 סקרים במוקד השירות, כאשר כ- 9% השיבו בפועל על הסקר (כ- 17,500 משיבים), לעומת כ- 15,000 סקרים שבוצעו בשנת 2018.

אחוז המענה לשיחות



פניות הציבור

כמות הפניות למחלקת פניות הציבור 2018-2019

בשנת 2018 הייתה ירידה של 12% בכמות הפניות לעומת שנת 2017, וירידה של 31% בכמות הפניות החוזרות. בשנת 2019 הייתה ירידה של 13% בכמות הפניות החדשות לעומת שנת 2018, וירידה של 6% בכמות הפניות החוזרות.

יחידת פניות הציבור מהווה יחידה לומדת ומלמדת המשקפת באופן תמידי תמונת מצב למרכזי השירות וההנהלה. מנגנון פניות הציבור משמש עבור החברה ככלי נוסף לשיפור מערכי השירות שלה מתוקף היותו מרכיב ארגוני-מקצועי, המציב סטנדרטים גבוהים, תהליכי עבודה סדורים, מדדים (כמות הפניות והתפלגות סיבות הפניה ו-SLA עמידה ברמת השירות הנדרשת) ויעדים.

מרכזי שירות

בשנת 2018 בוצעו כ-5,000 סקרים במרכזי השירות וב-2019 בוצעו 4,738 סקרי שירות של מת"לים (מנהלי תיק לקוחות) במרכזי השירות.

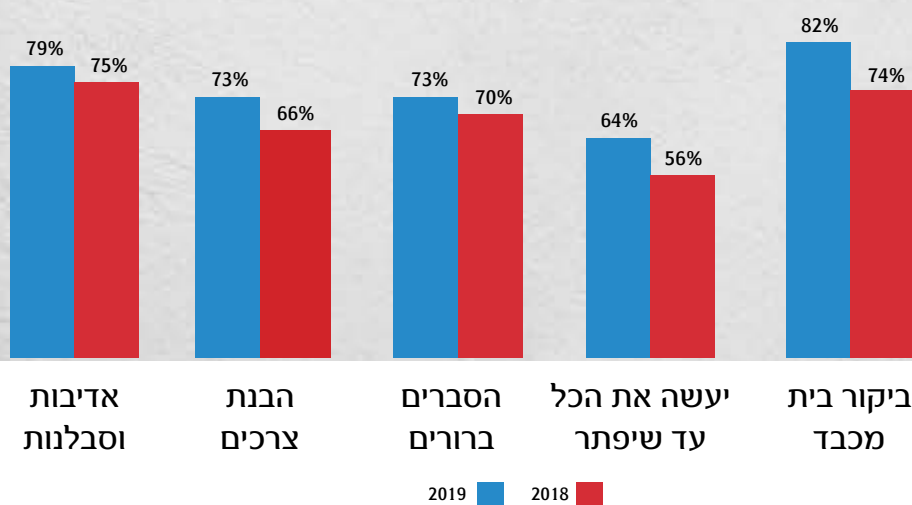
ממצאי הסקרים שהחברה מבצעת בתחום השירות מצביעים על שמירת רמת גבוהה של השירות ללקוחותיה וכן על שיפור בכל הנושאים מתחילת המדידה.

* מת"ל- מנהל תיק לקוחות
* מדד NASS- מדד איכות השירות

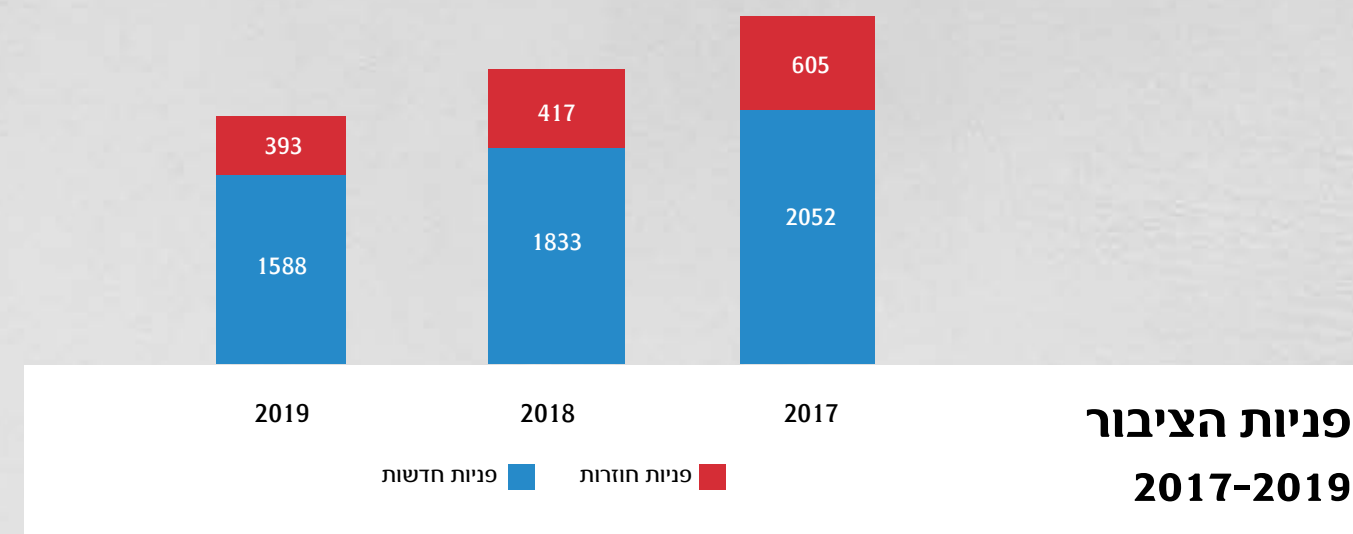
מרכזי השירות הינם ערוץ שירות מרכזי במפגשי השירות של הלקוחות עם החברה.

מרכזים אלו עברו גם הם תהליך של שינוי שהתמקד במבנה הארגוני, בהגדרת מדדים לבקרה, ובמדידת והערכת השירות (כמות המבקרים במרכזים, משך זמן ביקור, סקרי שביעות רצון).

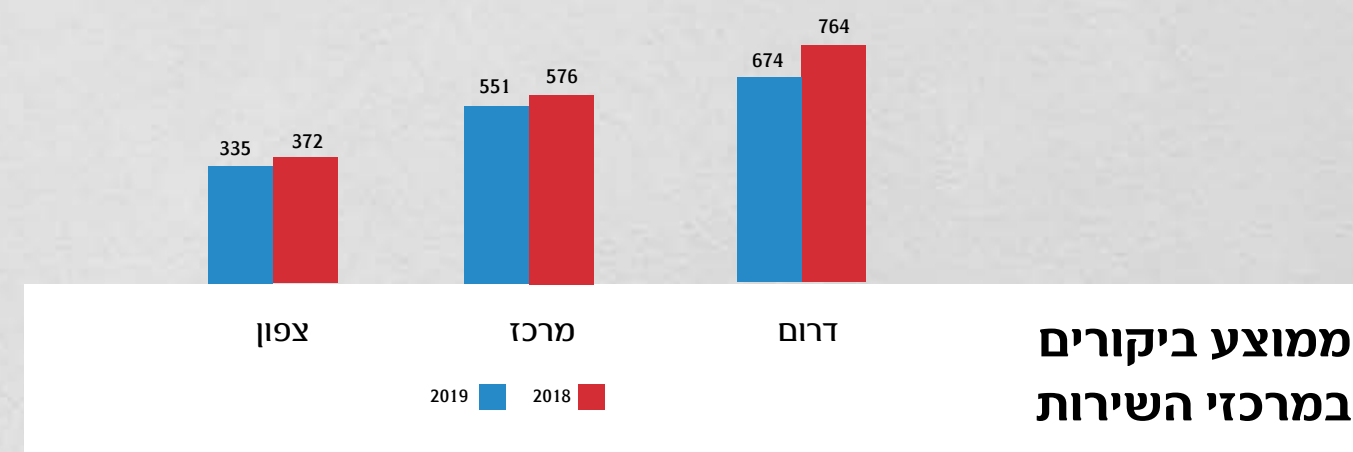
כחלק מפעילות זו, מבצעת החברה סקרי שביעות רצון על ידי גורם חיצוני באמצעות טופס מובנה ואחיד, המודד את חוויית שירות הלקוח (בדיקת השירות מכל מרכזי השירות, שירות מהמת"ל, זמני המתנה ועוד).



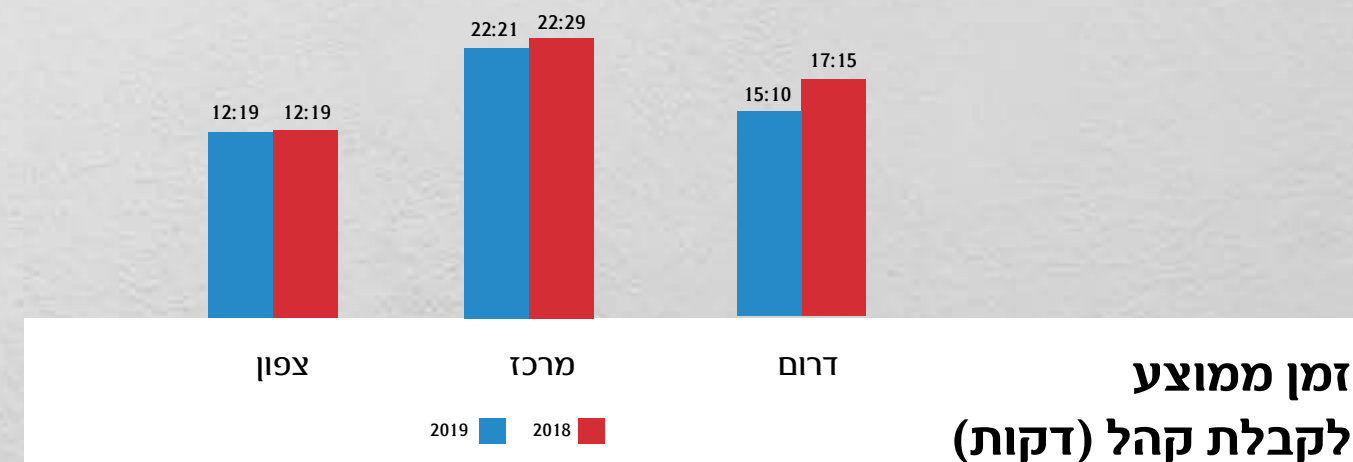
שביעות הרצון משירות המת"ל - NASS



פניות הציבור 2017-2019



ממוצע ביקורים במרכזי השירות



זמן ממוצע לקבלת קהל (דקות)

לצד אפיקי השירות הוותיקים, הוסיפה החברה כלים טכנולוגיים מתמקדים המאפשרים לחברה להיות קשובה יותר לצרכי הדיירים ולהיות מחוברת יותר למה שקורה בשטח. להלן השירותים החדשניים של החברה:

• פייסבוק ואתר האינטרנט של עמידר החדשה

מאפשר חיבור ישיר לבסיס הנתונים של המוקד ופתיחת קריאת שירות בכל נושא. בשנה האחרונה נוספו שירותים לאתר החברה, הזוכה ל- 35,000 כניסות מידי חודש. ב'קליק' אחד, עם כניסה ל'אזור אישי', יכולים הלקוחות לבצע באתר מגוון פעולות המותאמות לצרכיהם, כגון: פתיחת קריאות שירות ואחזקה, מעקב אחר סטטוס הטיפול בפנייה, הגשת מסמכים וטפסים באופן מקוון, בדיקת מצב חשבון בזמן אמת, ביצוע תשלומים באשראי וצפייה בפירוט המלא של דוחות שכר הדירה החצי שנתיים.

• אפליקציית: "עמידר בשבילך- עכשיו אצלך

בכף היד"

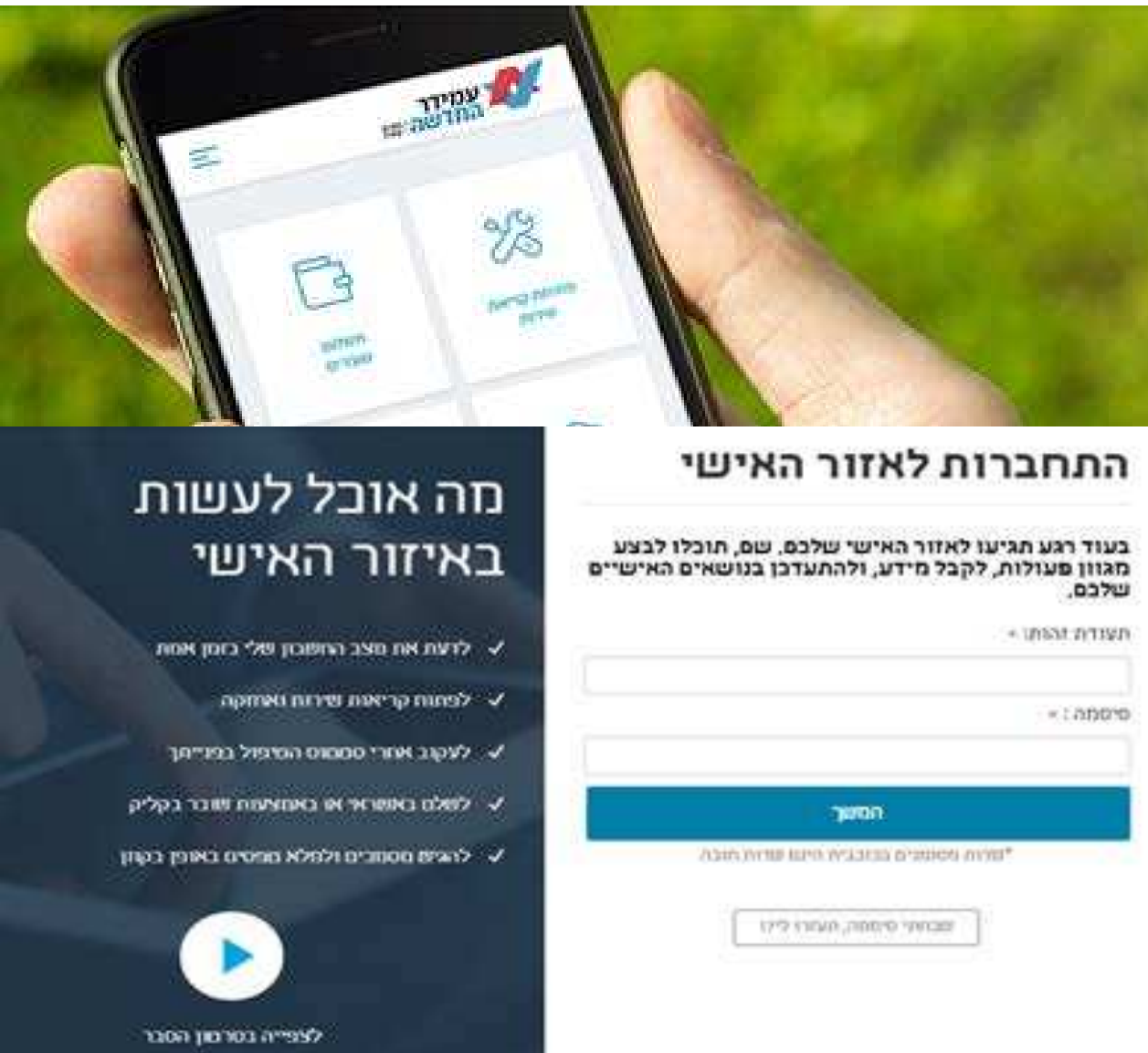
אפליקציית עמידר מאפשרת לנהל קשר ישיר עם הלקוח, לחסוך את הגעתו למרכזי השירות ולהנות מממשק נוח וזמין.

• פייסבוק ואתר האינטרנט של עמידר החדשה

החברה הטמיעה שירות חדש של זימון תורים במרכזי השירות דרך האינטרנט, מטלפון נייד, מחשב או טאבלט, המאפשר קבלת מענה אישי במועד ובשעה המועדפים, וללא צורך בהמתנה. מדובר בחלק ממהפכת השירות שהחברה מובילה ובמסגרתה נעשה שימוש נרחב בטכנולוגיה, המאפשרת ללקוחותיה לבצע פעולות מרחוק ובכך לחסוך טרחה וזמן יקר.

• 'המחשב הנייד'

שירות דיגיטלי נוסף לטובת הדיור הציבורי. הטכנולוגיה החדשנית פותחה ע"י מנהל מערכות מידע ודיגיטל בחברה, והיא מאפשרת הפיכת 'ביקורי המעגל' לממוחשבים ויעילים יותר. בתוך כך, צוידו מנהלי תיקי הלקוחות בטאבלטים חדישים, המאפשרים גישה לכל המידע הרלוונטי ללקוח. כך, מתאפשרים דיווח בזמן אמת לצד מגוון פעולות נוספות שיחסכו עבור הלקוחות את הצורך בהגעה לסניף.



מסך כניסה באפליקציה ובאתר

נגישות השירות

מקיימת החברה שיתוף פעולה שוטף עם עמותת אנוש, ומחברת את דיירה, בעלי הצרכים המיוחדים, לסניפי אנוש לקבלת מעטפת השירותים הנדרשים.

במהלך שנת 2018 בוצע פרויקט רחב היקף של שיפוץ והנגשת דירות של קשישים ניצולי שואה. כ- 130 דירות בכל מחוז (בסה"כ כ- 400 דירות) עברו תהליך של שיפוץ שכלל, בין היתר, הנגשה של המקלחות, שיפוץ המאחזים ועוד.

בנוסף, על מנת להעניק ללקוחות עמידר את השירות המיטבי, עוברים עובדי החברה הדרכות נגישות אשר מעניקות להם את הכלים והידע הנדרש למתן שירות נגיש.

נוסף על כך שהחברה מעניקה ללקוחותיה שירות ב-4 שפות שונות, עמידר דואגת להנגיש את שירותיה עבור אנשים עם מוגבלויות.

החברה ביצעה סקר נגישות בכל מוקדי הפעילות שלה. לאור ממצאי הסקר שהחברה ביצעה הועתקו שלושה מרכזי שירות של החברה, בהם לא קיימת נגישות מספקת, למקומות אחרים. לצד הנגשת מרכז השירות, דואגת עמידר לבצע את ההנגשות הנדרשות בדירות עבור דיירה, בתיאום מול משרדי ממשלה רלוונטיים (החברה מבצעת את כל העבודה הנדרשת עד גמר הנגשת הדירה).

כמו כן, כחלק מתפיסה חברתית הוליסטית של עמידר,

שירות ממוקד לקוח - מבט לעתיד

- המשך קיצור תהליכים במטרה להביא לסגירת מעגל טיפול מהירה יותר.

- הרחבת סך השירותים העצמיים והגברת השימוש בשירות זימון התורים.

- הסטת פעילויות ממרכזי השירות למוקד השירות.

- המשך הטמעת תפיסת השירות בצורה מסודרת.

- סקרי שביעות רצון

המשך ניטור השירות באמצעות סקרים והפקת תובנות מניטור השירות (התאמת פתרונות ובדיקה) ליצירת סטנדרט שירות אחיד בכל מרכזי השירות ולחלוקת המשאבים הארגוניים בצורה מיטבית.



מרכז שירות בעיר לוד. צילום: רן אליהו

עובדים והנהלה

מדיניות השכר וההטבות בארגון.

התפלגות עובדי החברה

למועד הדוח, מועסקים בחברה 460 עובדים. בנוסף החברה התקשרה בהסכמים עם קבלני שירותים, קבלנים כוח אדם ויועצים חיצוניים לצורך קבלת שירותים. החברה מתקשרת מעת לעת עם קבלני כ"א לצורך קבלת שירותי כוח אדם לתקופה של עד תשעה חודשים.

תנאי ההעסקה של מרבית עובדי החברה מוסדרים בהסכם הקיבוצי של החברה. ההסכם הקיבוצי מסדיר את מעמד העובד בחברה, וכן את זכויותיו, ובתוך כך: תנאי השכר של העובד, מספר ימי החופשה והמחלה להם זכאי העובד, שעות העבודה של העובד, הסדרים פנסיוניים ועוד. בנוסף, ישנם עובדים אשר מועסקים בחוזים אישיים הנקבעים בהתאם להוראות חוק החברות הממשלתיות ובכפוף לאישור הממונה על השכר.

בשנים 2018-2019, כ- 84% מעובדי החברה הועסקו בהסכמים קיבוציים.

לצפייה בנתוני עובדים - ראו עמ' 96-100.

חברת עמידר רואה בעובדיה את הנכס החשוב ביותר שלה, ומשקיעה משאבים רבים ברווחתם, פיתוחם וקידומם המקצועי והאישי.

דירקטוריון והנהלת עמידר מובילים בשנים האחרונות, בשיתוף מלא עם ועד העובדים, מהלך מקיף בחברה שנועד להעצים את עובדי החברה, לספק להם שכר בסיס מוגדל, תנאי עבודה משופרים וכלים מתקדמים אשר יאפשרו להם לבצע את תפקידם ביעילות מרבית. במקביל, זוכים העובדים להדרכות והכשרות מסודרות, אשר לראשונה בתולדות החברה מייצרות מערך ידע ארגוני מוסדר, המאפשר חניכה וחפיפה לעובדים לקראת תפקיד חדש. נוסף על כך, עובדים ותיקים אשר הביעו נכונות לפרוש או לצאת לפנסיה מוקדמת זכו לתנאים משופרים ומוגדלים. דבר זה אפשר לארגון להתאים את מצבת העובדים לאתגרים החדשים העומדים בפני החברה, לאחד תקנים ולהגדיל את המשאבים הפנויים לטובת פתיחת שערי הארגון לעובדים חדשים.

חלק מרכזי בהעצמת עובדי עמידר הינו מתווה להסכם קיבוצי חדש, במסגרתו העובדים ובפרט אלו בדרגי השטח, זוכים להטבות שכר ותנאים מיטביים. פעולות אלו נעשות מתוך תפיסה כי העובדים הם המשאב החשוב ביותר של החברה וככזה עליה להשקיע בו באופן מתעצם וגובר.

מינהל משאבי אנוש שותף, תומך, יוזם ומוביל תהליכים ארגוניים, בדגש על מגע אנושי מול העובדים ומתן שירות הדואג לרווחתם, זכויותיהם ופיתוחם. המינהל מוביל תהליכי גיוס ומאחר מועמדים מתאימים לארגון, פנימית וחיצונית, מפתח ומטפח את ההון האנושי, מייעץ ומלווה עובדים ומנהלים החל משלב המיון והקליטה ועד לשלב בניית מסלולי הקידום והניוד הפנימי, כמו גם מנהל את



משפחת עמידר

אודליה, עובדת במרכז שירות נתניה. צילום: ענבל מרמרי

משפחת עמידר

גיוון ושוויון בתעסוקה

מכלל עובדי החברה. בהתייחס לאחוז מנהלים/ות בדירג ביניים ומעלה בחברה,

56% מכלל עובדי החברה
48.8% מתפקידי הניהול



נשים מהוות 48.8% מתפקידי הניהול (23% מתוך ההנהלה הבכירה בלבד). כך גם בחלק מתפקידי השטח, המאתגרים והאינטנסיביים, כמו מנהלי תיקי הלקוחות, אחוז הנשים עומד על מעל 50%.

חברת עמידר
ממוקמת במקום
ה-3, מבין החברות
הממשלתיות המובילות
בהעסקת נשים.

כמו כן, בכל הנוגע להבדלים ברמות התגמול בין גברים ונשים (ברמות ההנהלה והעובדים) מבצעת החברה בקרה שוטפת. ממצאי הבדיקות שבוצעו במסגרת נתוני הדיווח למערכת אנפה בשנים 2018 ו-2019, לא נמצאו הבדלים מהותיים (הבדלים של עד 10%) ברמות השכר בין גברים ונשים.

יש לציין שנשים מהוות 32% מבין 10% העליונים של המועסקים בעלי השכר הגבוה ביותר בחברה.

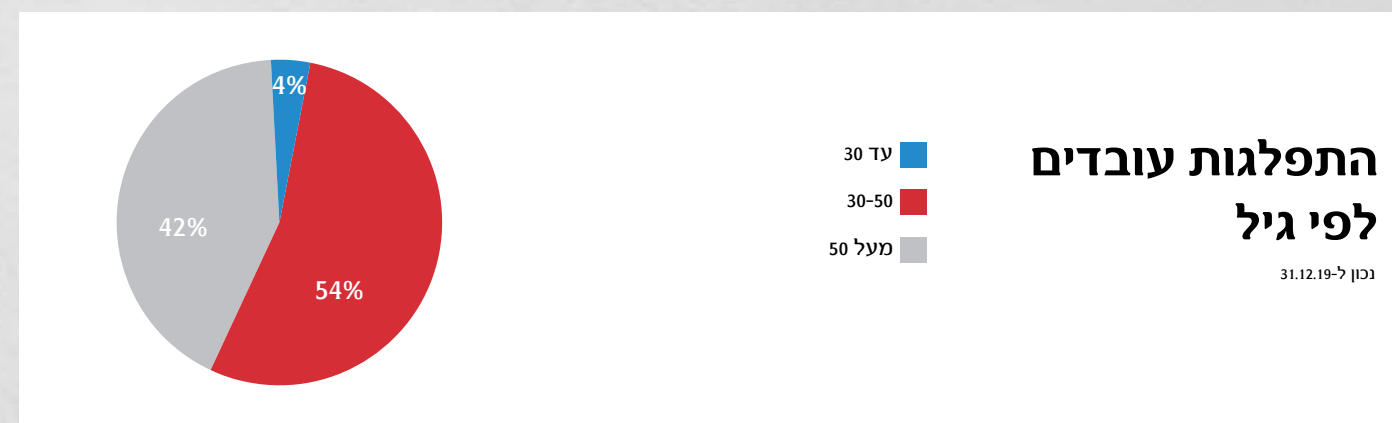
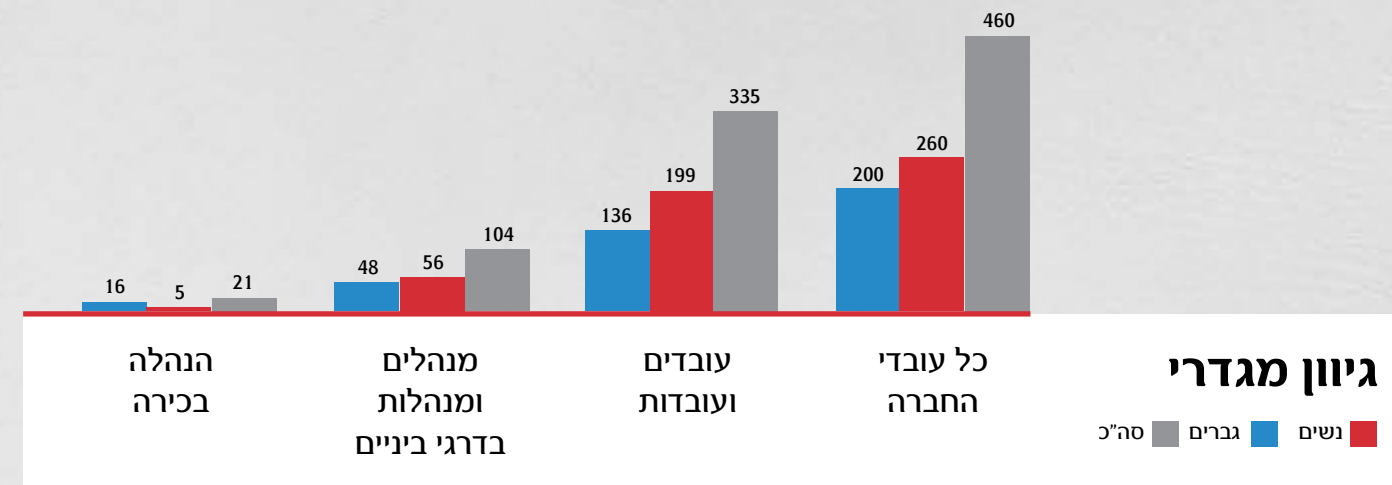
בתחילת שנת 2018 השיקו רשות החברות הממשלתיות והנציבות לשוויון הזדמנויות בעבודה (שבמשרד הרווחה), תכנית שמטרתה שילוב אוכלוסיות וקהילות מגוונות בשורותיהן של החברות הממשלתיות. חברת עמידר, בהובלת מינהל משאבי אנוש, שותפה בפילוט להעסקה מגוונת בקרב חברות ממשלתיות (פרויקט גיוון תעסוקתי), והיא שמה דגש על העסקת נשים, אתיופים, ערבים, דרוזים וחרדים, תוך הצבת יעדים לגיוס ויעדים רב שנתיים לגיוון במקום התעסוקה.

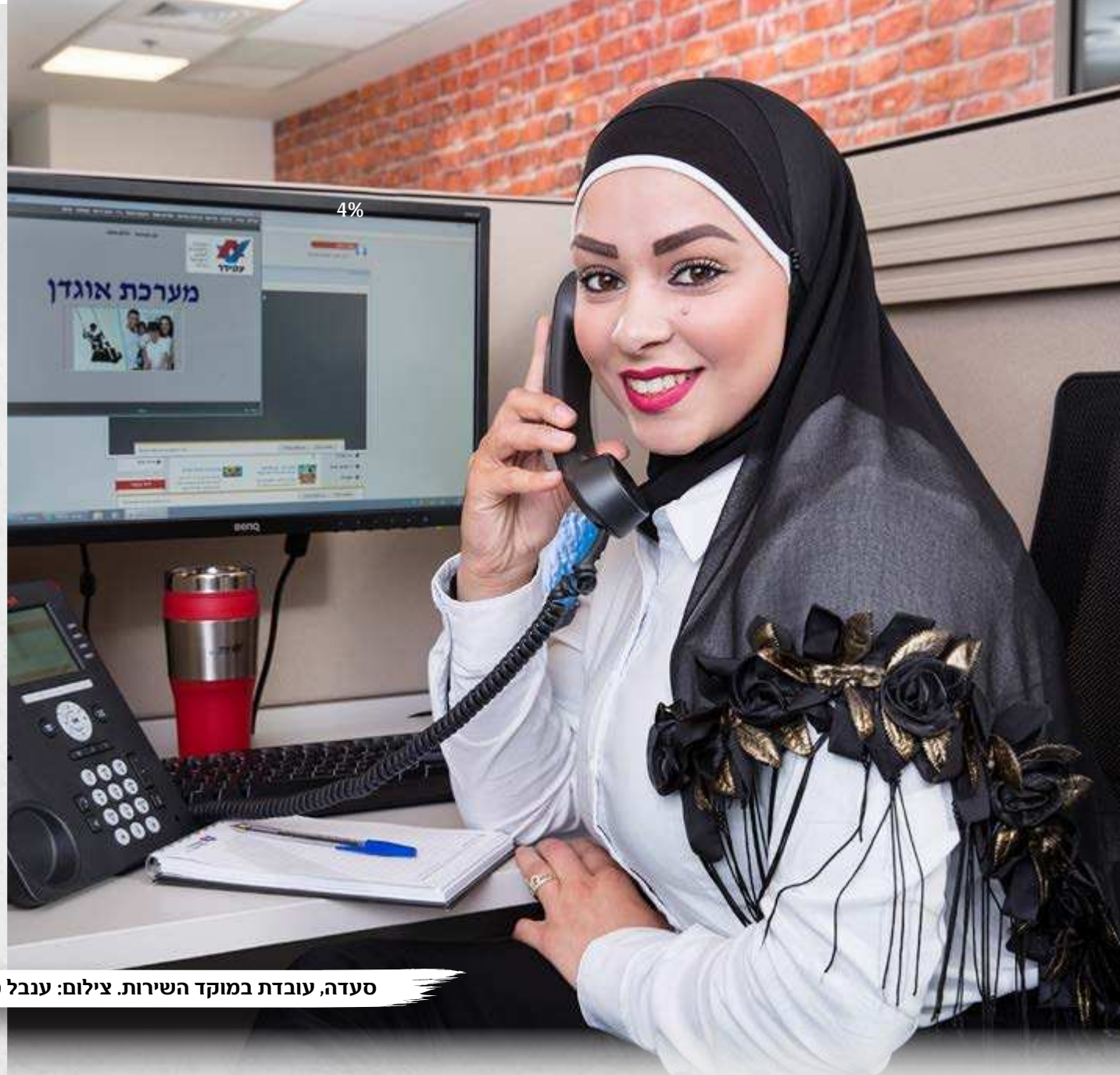
[לצפייה בנתוני גיוון לפי אוכלוסיות - ראו עמ' 98.](#)

על מנת לקדם תהליכי גיוס מגוונים בחברה, מקדמת החברה פעילויות שונות, כגון: התייחסות ללוח החגים והחופשות של בני דתות שונות, יצירת שיתופי פעולה עם עמותות/ארגונים המתמחים בגיוס והשמה של עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה, התאמת תהליכי המיון, הקליטה והשילוב, ביצוע הדרכות למנהלים ועובדים בנושא גיוון וסביבת עבודה רב תרבותית ועוד.

מבין היבטי הגיוון השונים, שמה עמידר דגש רב על גיוון מגדרי וקידום נשים בכלל התפקידים בחברה, לרבות ייצוג הולם של נשים במינוי עובדים בדירגים גבוהים. קיימות מדידה ובקרה מתמדת אחר הנושא על ידי הנהלת החברה והדירקטוריון אשר סוקר ובוחן את הנושא מעת לעת בישיבותיו, תוך עדכון היעדים שהגדירה לעצמה החברה בתחום (לרבות, עדכון היעד לאחוז הנשים בדירג ניהול בכירים).

בתחום העסקת נשים עמידר מדגישה את ייצוגן של נשים בכלל תפקידי החברה, כאשר הן מהוות 56%





4%

סעדה, עובדת במוקד השירות. צילום: ענבל מרמרי

לאחר הסקר, הציגה החברה את ממצאיו לכל יחידה באופן פרטני, כדי שיוכלו ללמוד ממנו ולזהות את העוצמות ונקודות התורפה היחידתיות וכמובן לפעול לשיפור והצטיינות.

עמידר פועלת באופן מתמיד לשיפור תהליכי הפרט והרווחה הניתנים לעובדים ומעדכנת את תכניות העבודה בתחום, בין היתר, באמצעות ניתוח הסקרים הפנימיים ופניות העובדים בתיבת המייל הארגוני.

לסקר האחרון לשנת 2019 השיבו 85% מעובדי החברה וציון שביעות הרצון הממוצע עמד על 8.85.

בין השנים 2018 ל-2019 חלה עליה באחוז המשיבים וכן עליה בכמות ההערות (יותר עובדים משיבים לסקר ומעריכים הרבה יותר יחידות מכפי שעשו בסקר הקודם). יחד עם זאת, ציון שביעות הרצון ירד. הדבר מלמד, בין היתר, על יותר אמון של העובדים בסקר (חשים יותר בנוח להשיב לסקר ולכתוב את דעתם האותנטית, ללא חשש).

בחברה במהלך החודש החולף, וביניהם פעילויות ההתנדבות של עובדי החברה, טכנולוגיות חדשניות שפותחו על ידי מינהל מערכות מידע ודיגיטל בעמידר לטובת הדיירים ולשיפור ממשק העבודה של העובדים, פרויקטים חדשים של עמידר ועוד.

מנשר מטעם מנהל משאבי אנוש

מופץ מידע לכלל העובדים במסגרת מנשר המתכלל נושאים הרלוונטיים לכלל העובדים בתדירות של אחת לחודש-חודשיים.

תיבת מייל

בשנת 2018 נפתחה תיבת פניות ייעודית לעובדים שאליה הם יכולים לפנות בכל נושא, תוך התחייבות למענה ממחלקת משאבי אנוש עד 72 שעות ממועד הפניה. סמנכ"ל משאבי אנוש מכותב לכל מענה הניתן לעובדים. בשנת 2019 הגיעו 110 פניות לתיבת המייל ובשנת 2018 הגיעו מעל 250 פניות.

מוקד פניות טלפוני לנושאי שכר

על מנת לשפר את השירות הפנים ארגוני ולהיות זמינים לעובדים בנושא פניות שכר, מחלקת קליטה, שכר ופרישה פתחה בשנת 2018 קו טלפוני ייעודי לעובדים עם שעות קבלה מוגדרות, אשר מחייבות את המחלקה במענה טלפוני.

פורטל ארגוני

החברה מעדכנת את הפורטל הארגוני בכל הנושאים הרלוונטיים לעובדיה.

סקר שירות פנים ארגוני (סקר ממשקים)

זוהי השנה השלישית שהחברה מקיימת סקרים פנים ארגוניים לבחינת מידת שביעות הרצון ממהירות ואיכות העבודה בממשקים הפנימיים של החברה. סקר שנערך בשנת 2018, השיבו 81% מעובדי החברה, וציון שביעות רצון העובדים הממוצע מהממשקים הפנים-ארגוניים עמד על 9.08 (בסקאלה הנעה בין 6 ל-10).

מדיניות מינהל משאבי אנוש מבוססת על יצירת אמון ותקשורת שוטפת עם העובדים על מנת שכל עובד ועובדת ירגישו בנוח להציף בעיות משגרת העבודה והניהול היומיומי ולהציג רעיונות או פתרונות לסוגיות שונות בארגון.

סמנכ"ל משאבי אנוש של החברה רואה חשיבות רבה ביישום המדיניות ודואג ליצור היכרות אישית עם העובדים באמצעות שיחות אישיות וראיונות עם כל מועמד המתמין למשרה בחברה. בנוסף, הסמנכ"ל מבקר ביחידות הארגוניות השונות ומכיר את הרקע של העובדים, קשוב לסוגיות שעולות מהשטח ובמידת הצורך מנחה על טיפול בנושאים שונים שעולים במהלך השיחות הללו. כמו כן בתהליך הגיוס לחברה סמנכ"ל משאבי אנוש מראיין את כלל המועמדים לגיוס ומאשר כל אחד ואחת.

בשנים 2018-2019, ניהל סמנכ"ל משאבי אנוש שיחות אישיות עם רוב עובדי החברה.

נוסף על השיחות האישיות של סמנכ"ל משאבי אנוש, מתבצעות בחברה שיחות משב/הערכה שוטפות.

98% מעובדי החברה
עברו שיחות
משב/הערכה
במהלך השנים
2018-2019

לצד פעולות אלו מתנהלות יוזמות נוספות המקדמות את הדיאלוג והשיח הפנים ארגוני, כגון:

ניוזלטר חודשי

אחת לחודש, בהובלת דוברות החברה, נשלח לעובדים ניוזלטר חודשי בו מוצגים האירועים המרכזיים שהתרחשו

וותק ותחלופת עובדים

לאורך השנים. לצד זה דואגת עמידר לספק לעובדיה החדשים בסיס לכניסה מיטבית לארגון ומקנה להם את כל הכלים הנדרשים להצלחתם והתפתחותם בחברה. כאמור, אחוז תחלופת העובדים הנמוך שמציגה החברה, שעמד על כ- 11% בשנים 2018 ו- 2019 (3.2% נשים ו- 8.1% גברים), הינו תוצר של השקעתה בעובדיה באמצעות תכניות פרט ורווחה מגוונות, פעולות חניכה לעובדים חדשים ותכניות הכשרה ופיתוח מעשירות לעובדים.

[לצפייה בנתוני וותק ממוצע ואחוז תחלופת עובדים - ראו עמ' 99-100](#)

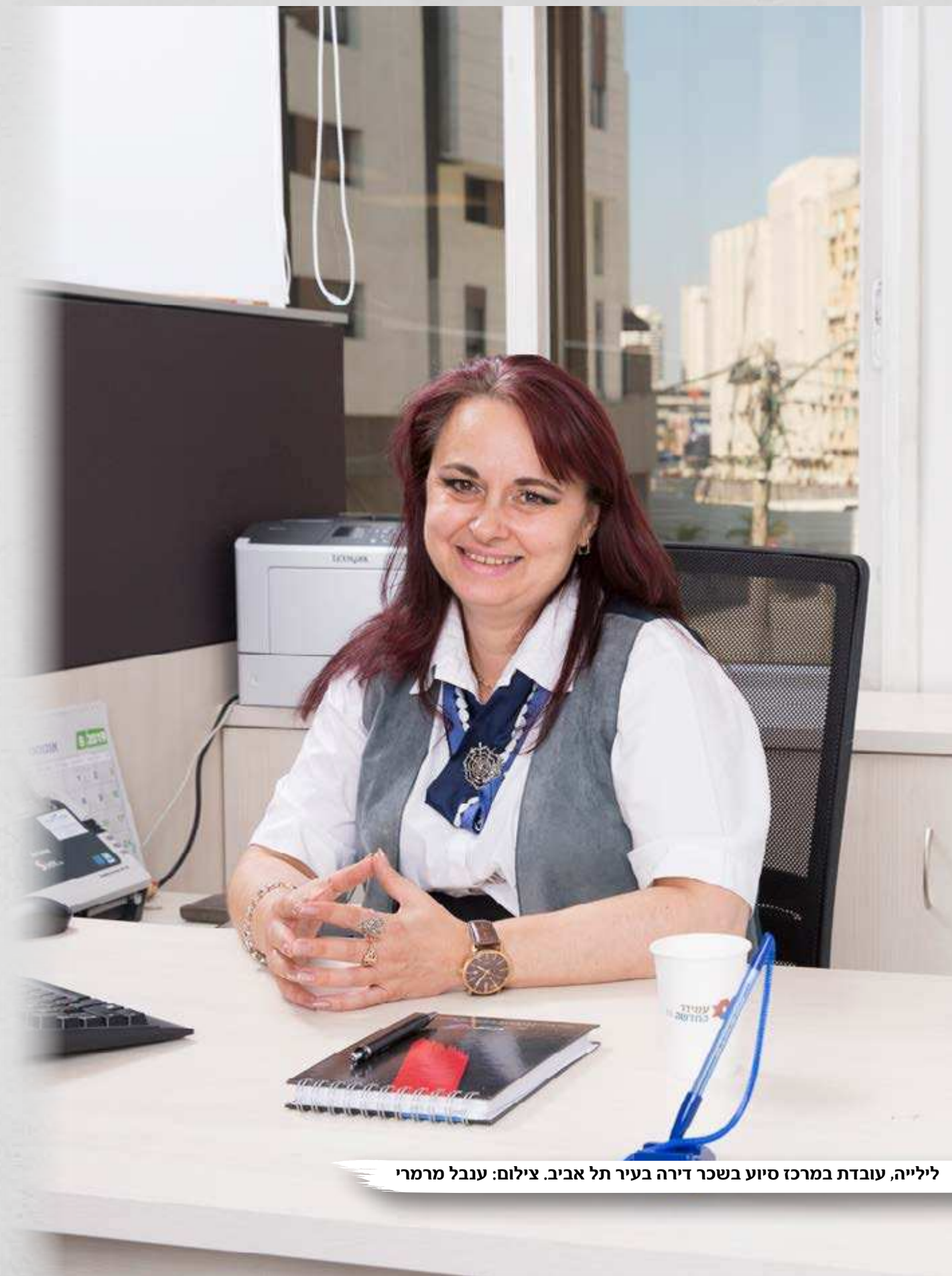
בחינת ממוצע וותק עובדים וכן בחינת אחוז תחלופת העובדים בחברה מהוות עבור עמידר מדדים נוספים לבחינת יעילות תכניות הפרט והרווחה שלה. החברה פועלת באופן מתמיד לשיפור המדדים הללו ולחיזוק החיבור של העובדים לארגון.

תמהיל עובדי עמידר מורכב מעובדים ותיקים וצעירים, כאשר מחציתם בעלי וותק של מעל 10 שנים ומחציתם בעלי וותק של עד 10 שנים. לפיכך, מייצרת עמידר לעובדיה מעטפת ארגונית בתחומים שונים, ובהם הרווחה וההכשרה, המאפשרים את קידומם והתפתחותם בארגון

חניכת עובד חדש

עוברים הדרכות רגולציה והדרכות מקצועיות רלוונטיות, ועוד. החברה בנתה תהליך קליטת עובדים חדשים שכלל גיבוש 'רשימות תיוג', 'צ'קליסט', לקליטת עובדים עבור תפקידי הליבה. בימים אלה החברה מפתחת תהליכי אוריינטציה חדשים, המותאמים ללמידה מרחוק/למידה עצמית.

עמידר פועלת לשיפור תהליכי החניכה של עובדים חדשים בחברה, כגון תהליכי הקליטה וימי עיון לקליטה לעובדים חדשים. לשם שיפור תהליכי קליטת העובדים החדשים, שמה החברה דגש על פעולות שיאפשרו תחילת עבודה מסודרת וראויה. במסגרת כך עובדים חדשים שנקלטים לארגון עוברים יום אוריינטציה, ניתנות לעובדים החדשים הרשאות רלוונטיות במהירות, הם צופים במצגת היכרות,



לילייה, עובדת במרכז סיוע בשכר דירה בעיר תל אביב. צילום: ענבל מרמרי



4%

שיטות ההדרכה

בסיום שנת הפעילות, מגובשת תוכנית הדרכה שנתית העוקבת, הנגזרת מהתוכנית האסטרטגית הארגונית ומותאמת למשאבי הארגון (תקציב, לוחות זמנים, כיתות הדרכה וכיו"ב). התכנית הינה תכנית אגילית (גמישה) - היא נבנית בראיה ארגונית מאסדרת, אך במקביל מוכנסים בה שינויים המותאמים לצרכים המשתנים במהלך שנת הפעילות.

מרבית הקורסים נערכים במתכונות פנים ארגונית ומותאמים באופן ספציפי לצרכי המשתתפים והחברה. הקורסים מועברים בהיקף של מספר ימי הכשרה או של יום הדרכה בודד. כל הקורסים מתקיימים באופן פרונטלי, רובם מתקיימים בכיתות הדרכה בעמידה. חלק מן ההכשרות מועברות על ידי מנהלי החברה, המומחים בתחומי התוכן המקצועיים, "העמידריים", וחלקן על ידי גופים חיצוניים, אשר גם מעניקים הסמכות (לדוגמא: קורסי "נאמני בטיחות", מיון מבניים, הכשרות בטיחות גובה וכיו"ב).

בנושאי רגולציה, כגון מניעת הטרדה מינית, בטיחות בעבודה ועוד, נעשה שימוש בלומדות וירטואליות אינטראקטיביות, המופצות לכל עובד למייל האישי ונעשה מעקב על ההתקדמות בהן. כך גם מפותחים סרטוני הדרכה, מצגות ולומדות ללמידה עצמית.

מחלקת ההדרכה בעמידה מובילה את מערך ההדרכה והפיתוח הארגוני בחברה. תפקידה של המחלקה כוללים סיוע ב"חיבור" העובדים לחברה, הגברת תחושת השייכות למוטג "עמידה" מתוך הבנה כי שייכות זו מגבירה מוטיבציה חיובית, מעצימה את העובדים, משפרת את הביצועים שלהם, תורמת להישארות רצונית של עובדים לאורך זמן ותורמת ליעילות ולאפקטיביות הארגונית.

פיתוח אישי ומקצועי של העובדים, הכשרתם, הרחבת ההשכלה והידע והקניית מיומנויות, הם בלב העשייה של מחלקת ההדרכה והפיתוח הארגוני, המרכזת את מרבית פעילויות ההכשרה עבור כלל היחידות בחברה.

כחלק מהרצון לקדם ולפתח את העובדים והארגון, נבנית תוכנית הדרכה שנתית, ב"חיתוך" לפי אוכלוסיות העובדים בחברה, צרכים ארגוניים ארוכי טווח (פיתוח מנהלים, עתודה ניהולית, שינויים ארגוניים עתידיים) ומענה לדרישות בטווח הקצר (עדכונים אד הוק, הנחיות חדשות, רגולציה וכד'), תוך התחשבות בתקציב הארגוני ובהתאם לגאנט הפעילות השנתי של החברה.

תכנית ההדרכה השנתית מציבה את העובדים בתפקידי הליבה של החברה, עובדי 'השטח', במרכז:

1. מנהלי וסגני מרכזי שירות (כ- 30 מנהלים)
2. מפקחי הנדסה (כ- 60 מפקחי ומנהלי הנדסה)
3. מנהלי תיקי לקוחות, ממרכזי השירות (כ- 90 מתל"ים)

כנס מקצועי לעובדי החברה. צילום: אשר דיין

תכניות ההדרכה בעמידר

במהלך 2019, קיימה
החברה מעל 26,000
שעות הדרכה
והשתלמויות
לעומת כ- 19,000 שעות
הדרכה והשתלמויות
בשנת 2018.

ההדרכה וההשתלמויות היו עבור מגוון אוכלוסיות.

- מנהלי החברה בדרגים השונים, במטה ובמחוזות (כולל ליווי פרטני למנהלים).
- מפקחי הנדסה.
- מת"לים חדשים ועובדים חדשים.
- מזכירות ומנהלות הלשכה, בכלל החברה.
- צוותים אורגניים, בהדרכות פיתוח צוות.
- כנסים אירגוניים לפי תחומי עיסוק (כספים, תפעול, הנדסה).
- כלל עובדי החברה - הדרכות בטיחות, בטחון ואבטחת מידע.

הטבות לעובדי עמידר

מתנות באירועים שונים, כגון שמחות משפחתיות (נישואים, לידה, ועוד), חגים, ימי הולדת ופרישה לגמלאות.

• השתתפות בתשלום מעונות וקייטנות לילדי עובדים

• השתתפות בתשלום השכלה גבוהה לילדי עובדים

• לימודים אקדמאיים: בהתאם להחלטת הנהלת החברה, החברה מממנת מסלול ללימודים אקדמיים לתואר ראשון, עבור קבוצת עובדים, בהשקעה של מעל 100 אלף ש"ח בשנה. בנוסף, מדי שנה זוכים מספר עובדים להשתתפות החברה במימון לימודי תואר שני. בשנת 2019, 30 עובדים קיבלו הטבה זו.

תחומי ההדרכה נחלקים למס' תחומים, כאשר כל 'אוכלוסייה' נחשפת לתכני ההדרכה הרלוונטיים עבורה:

- הכשרת עובדים חדשים.
- הדרכות מקצועיות והדרכות ריענון, לפי תחומי עיסוק.
- כנסים מקצועיים, פנים ארגוניים (כגון: כנס התחדשות עירונית, תקשורת, נושאי הנדסה ועוד).
- הדרכות בטיחות, בטחון ורגולציה לפי תפקיד ולכלל עובדי החברה (כגון: רענון נאמני בטחון, הכשרת צוות חירום, הדרכות בטיחות אש, הדרכות בטיחות נהיגה, הכשרה לעבודה בגובה ועוד).
- הדרכות שירות לקוחות.
- קורסים מקצועיים ייעודיים/לימודים אקדמאיים/לימודי תעודה.
- תכנית ליווי ואימון אישי למנהלים בדרגים בכירים בחברה (פיתוח מנהלים, כגון: הדרכת הערכת עובדים, קורס ניהול, סיור מנהלים, פיתוח מיומנויות ניהול ועוד). במהלך שנת 2019 בוצעו בין היתר הכשרות ניהול לדרג הביניים בחברה, בדגש על מנהלי מרכזי השירות.
- קורסי גמול השתלמות.

חברת עמידר מספקת הטבות לעובדיה:

- השתלמויות משולבות בנופש
- ימי כיף
- סבסוד ארוחות
- קרן הלוואות: ההנהלה, בשיתוף עם ארגון העובדים, הקימה קרנות הלוואה המאפשרות קבלת הלוואות עבור נישואים, רכישת דירה ורכישת רכב, בהתאם לקריטריונים מוגדרים לזכאות הנקבעים על ידי וועדת ההלוואות.
- מתנות לעובדים: ההנהלה, בשיתוף עם ועד העובדים ובהתאם לוותק העובד ומדיניות החברה מעניקה לעובדיה



מרכז שירות בעיר לוד. צילום רן אליהו

פרט ורווחה

בעובדים. לשם כך גובשה תכנית רווחה מיוחדת לעובדי עמידר ובני/בנות זוגם המאפשרת בתקציב השנתי של החברה.

הנהלת החברה, בשיתוף עם ועד העובדים, דואגים למעטפת מגוונת ואיכותית של פעילויות ושירותים המחזקת את העובדים בכל הנוגע לטיפול ותמיכה

פרמיית שכר עידוד

בשנת 2017 אימצה החברה מודל תמרוץ מיוחד החל על כל עובדי החברה (מלבד בכירים). בהתאם למודל החדש שנקבע, כלל הפרמיות ששולמו לעובדי החברה אחדו לכדי פרמיה אחת (שכר עידוד) תוך העדפת עובדי השטח על עובדי המטה בהיבט התגמול. זאת, במטרה לתמרץ את העובד להשגת יעדיו האישיים ויעדי החברה ומעבר לתכנית עבודה ומשימות שוטפות אישיות על בסיס מדדים מדידים וממוחשבים הנגזרים באופן אוטומטי מהמערכות התפעוליות (ללא התערבות "יד אדם"). כיום, העובדים מקבלים את התגמול אחת לרבעון.

דואגים לבריאות העובדים

תחום הבטיחות בעמידר מטופל באופן קפדני ומקיף. בחברה קיימת ועדת בטיחות שחצי מנציגיה הם עובדי החברה. כמו כן, החברה מסמיכה ומכשירה עובדים כנאמני בטיחות. במסגרת תהליך ההסמכה לנאמני בטיחות, עוברים העובדים קורס בן שלושה ימים, על ידי מוסד מורשה, הכולל נושאים כגון בטיחות אש, מחלות מקצוע, ארגונומיה, עבודה בגובה, עבודות בניה ועוד.

בשנת 2018, 30 עובדים מתוך כל המחוזות עברו קורס הסמכה של נאמני בטיחות.

במהלך שנת 2019 כ- 20 מפקחים עברו הכשרה והסמכה כנאמני בטיחות (כל היתר קיבלו הכשרה ועברו הסמכה בשנה קודמת ולפניה).

במהלך שנת 2019 השקיעה החברה מעל 4,000 שעות הדרכה והכשרה לעובדים, בתחומי הבטיחות והביטחון. ההדרכות שהתקיימו כללו, בין היתר, הסמכת מפקחי

הנדסה לנאמני בטיחות, הכשרת מפקחי הנדסה חדשים, הדרכות בנושא נהיגה בטוחה (לרבות נהיגה בחורף), בטיחות עבודה בגובה והדרכות בטיחות ובטחון בכל מרכזי השירות ברחבי הארץ ובמשרדי מטה החברה.

בנוסף, החברה מאפשרת ביצוע יום בדיקות רפואיות מקיפות לעובדי החברה (עובדים בותק של שנה ומעלה, גיל 40+, אחת לשלוש שנים).

מניעת הטרדה מינית

לעמידר מדיניות מוגדרת וברורה בנושא מניעת הטרדה מינית והחברה מגלה אפס סובלנות כלפי עובדים ונותני שירותים הנוהגים באופן שאינו הולם את ערכי החברה. בחברה קיימת ממונה למניעת הטרדות מינית הן בקרב עובדי החברה והן בקרב הלקוחות.

באתר האינטרנט של עמידר ובפורטל הארגוני מפורסם התקנון של עמידר למניעת הטרדה מינית ובו פירוט ערוצי הפנייה והדיווח העומדים לרשות העובדים והלקוחות. תקנון זה גובש לאחר ראיונות שבוצעו בשטח, בעיקר עם נשים, כדי להבין את תחושותיהם ולנסח את התקנון באופן המדויק ביותר. התקנון מתורגם לרוסית, אמהרית וערבית.

עמידר פועלת להטמעת הנושא באופן שוטף ולהגברת המודעות אליו בקרב עובדי החברה באמצעים שונים ובהם: הקרנה של סרטים רלוונטיים, לומדות אינטראקטיביות ועוד. במהלך שנת 2018 כל עובדי החברה עברו הדרכה בנושא, כאשר סך השעות שהוקדשו לכך הינו 1,600 שעות (לא כולל שעות שהוקדשו עבור ביצוע הלומדה).

בשנת 2019 הופצה לומדה בנושא מניעת הטרדה מינית



אדיסו, עובד במרכז שירות חולון בת ים.

ובה, מעבר להצגת החוק, סיטואציות שונות המדמות מצבי הטרדה אליהם נדרשו העובדים להתייחס במהלך הלימוד העצמאי במסגרת הלומדה. כל עובדי החברה עד האחרון שבהם, חתמו על כניסה ולימוד הלומדה.

ב- 2018, כלל עובדי החברה עברו הדרכה בנושא הטרדה מינית באמצעות הקרנת סרט ("סדקים") ושיחה בתום ההקרנה.

כמו כן, החברה הטמיעה את 'תקנון למניעת הטרדה מינית בקרב לקוחות עמידר' באופן חוזי בתוך כל ההסכמים עם קבלנים הנותנים שירות ישיר ללקוחות עמידר. בנוסף החברה מבצעת בקורות שוטפות לנושא, לרבות הטמעה בשטח, באמצעות הממונה על מניעת הטרדה מינית

משאבי אנוש

מבט צופה פני עתיד

3 יישום תכנית הבטיחות השנתית
פעילות בטיחות רצופה

4 מניעת הטרדה מינית
השקת לומדה ייעודית לעובדים
(לומדה המפולחת לפי תחומי עיסוק)

5 הדרכות בטיחות בנהיגה
המשך פעילות ההדרכה לנהגי החברה
על מנת לשפר את בטיחות הנהיגה

6 רווחה
המשך פיתוח תוכנית הרווחה לעובדי עמידר
באמצעות פעילויות ואירועים לאורך השנה



יריד מיצוי זכויות, קרית גת. צילום: יוסי וייס

1 המשך פיתוח מערך ההכשרות לעובדי עמידר
באמצעות פעילויות ואירועים לאורך השנה. בשנת
2020 ניתן דגש על נושא זה, אך לאור משבר הקורונה
נדרש היה לבצע התאמות בתכניות העבודה ולכן
השתנו פעילויות הרווחה לעובדי החברה

2 הגברת גיוון העובדים בחברה
העלאת גיוס עובדים מרקעים שונים לחברה ועמידה
ביעדי הגיוס שהציבה החברה (יעדי גיוס לשנה הקרובה
ויעדים רב שנתיים), שנקבעו בהתאם לתוכנית עם רשות
החברות הממשלתיות. מנהל משאבי אנוש פועל לקידום,
ייעול ומיצוי המשאב האנושי בהתאם למציאות המשתנה

אגף קשרי קהילה

החברה הפעילה 11 מרכזים קהילתיים עד 2019 וכיום מפעילה 7 מרכזים קהילתיים במודל של שיתוף פעולה עם הרשות העירונית. עמידר רואה חשיבות בקידום פעילויות מסוג זה ועל כן בימים אלו עורכת חשיבה על דרכים נוספות ליצירת שיתופי פעולה כאלה ואחרים.

• פעילות "קהילה תומכת"

עמידר החדשה פועלת לסייע לקשישים, זאת באמצעות תכנית "קהילה תומכת".

זוהי תכנית הארצית המיועדת לבני גיל הזהב ומעניקה לחברים בה ביטחון אישי, נגישות לשירותים תומכים, אפשרות לקשר 24 שעות ביממה ופעילות חברתית ותרבותית. שירותי הקהילה התומכת מסייעים בהתמודדות עם תחושת בדידות והגברת הביטחון ומספקים עזרה בתחזוקת הבית ולחצן מצוקה. הפעילות מותאמת למאפייני החברים בקהילות השונות. במסגרת פעילות זו פעלו מעל ל-20 קהילות ברחבי הארץ, ובהם עמידר נותנת מענה באמצעות הקהילות התומכות לכ-800 קשישים בכל שנה.

• תכניות העצמה ומיצוי זכויות למשפחות וקשישים

במהלך שנת 2018 ושנת 2019 ערכה החברה ברחבי הארץ כנסי מיצוי זכויות המיועדים לדיירי עמידר בכלל ולמשפחות חד הוריות בפרטי. במסגרת כנסים אלה הציגו נציגי גופים שונים כגון - משרד הבינוי והשיכון, שירות התעסוקה, ביטוח לאומי ומרכז 'עוצמה' וכדומה, מידע וכלים יעילים למיצוי זכויותיהם של הדיירים.

• פעילות יום המעשים הטובים

מרכזי השירות ברחבי הארץ הרימו את הכפפה ויזמו מגוון פעילויות חברתיות לטובת הקהילה ובהן: שתילת פרחים, צביעת חדרי מדרגות של בניינים ומבני מועדון, פעילות אירובית עם תלמידי ביה"ס ודיירים בני הגיל השלישי ועוד.

במסגרת השקעתה בקהילה, עמידר מובילה ושותפה במספר פרויקטים, ביניהם הפעלת מרכזי 'עמידר בקהילה' ועשרות מועדוניות, תכניות להעצמה אישית ותעסוקתית ומיצוי זכויות למשפחות וקשישים, הפעלת תכנית מלגות, יצירת שיתופי פעולה עם עמותות וארגונים המקדמים עשייה חברתית בכל רחבי הארץ ועוד. כל זאת נעשה עם שותפים לדרך, כגון משרד הבינוי והשיכון, משרד העבודה והרווחה, רשויות מקומיות, עמותות וארגונים נוספים.

**בפעילות ההתנדבות
ובעשייה החברתית לקחו חלק 64%
מעובדי עמידר (כ-295 עובדים).
בשנת 2019 השקיעו עובדי עמידר
סך כולל של 1,662 שעות התנדבות
בקהילה, ובשנת 2018 סך כולל
של 1,868 שעות.**

פעולות קהילתיות

• מרכזי עמידר בקהילה

החברה רואה בחיזוק הקהילה ופיתוח סביבת המחיה כעקרונות מנחים לפעילותה, על כן החברה משקיעה במרכזי עמידר בקהילה. המרכזים מאפשרים את קיומן של פעולות חינוכיות וחברתיות המעצימות ילדים, נוער ומבוגרים, בקרבת ביתם. המרכזים מעודדים מעורבות תושבים, מהווים אבן שואבת לילדי השכונה ומקום מפגש היוצר קהילה פעילה ותומכת.

עמידר - שותפה בקהילה

עמידר בקהילה

תמיכות ישירות בדיירים

בשנת 2019 הוענקו 86
מלגות בשווי של 280,000
שקלים לסטודנטים בדיוור
הציבורי מרחבי הארץ,
לעומת 56 מלגות לסטודנטים
שהוענקו בשנת 2018, בשווי
של כ- 200,000 שקלים.

במשך 4 שנות הפרויקט הושקעו
מעל ל- 2.7 מיליון שקלים.

• פרויקט תיק לכל ילד

יוזמה שיצאה לדרך בשנת 2019 על ידי החברה ובשיתוף
עמותת 'מאיר פנים', בה ארזו עובדי החברה וחולקו
במרכזי השירות מאות תיקים שהועברו לתלמידי דיירי
עמידר העולים לכיתה א'. פרויקט זה הובל ביוזמת מחוז
צפון.

• תכנית מלגות

עמידר משקיעה משאבים וכלים בחינוך לדיירי הדיוור
הציבורי כמפתח להתפתחותם והצלחתם. משרד הבינוי
והשיכון באמצעות עמידר הפעילה את פרויקט המלגאים
הייחודי לסטודנטים. תכנית זו פעלה במשך כעשר שנים
עד שנת 2020. הסטודנטים הנבחרים היו דיירי הדיוור
הציבורי, והשתתפו בפעילויות התנדבותיות וחברתיות
במהלך השנה האקדמית בקרב קהילת הקשישים,
הילדים והנוער, שגם הם נמנו עם דיירי הדיוור הציבורי.
את הפעילות התווה וליווה האגף לקשרי קהילה בעמידר.
החברה גאה לסייע לסטודנטים שלוקחים חלק פעיל
בהתנדבות ובקידום הקהילה. כל סטודנט התנדב כ-70
שעות, ובכך הגענו בשנת 2018 ובשנת 2019 לכמעט -
9,000 שעות של התנדבות למען הקהילה.

• קרן תמיכות מיוחדות

במסגרת ביקורים בבתי דיירים כחלק מרצון לזהות מקרי
קיצון ומצבים בהם חסרים מוצרי בסיס בבית, החברה
סיפקה לדיירים ריהוט ומוצרי חשמל כגון מיטות, מקררים,
תנורי גז, ארונות וכו'.
עמידר סיפקה אלפי מוצרים למאות משפחות בשנת
2019 והשקיעה כ-744,000 ₪.



חלוקת תיקים לילדי הדיוור הציבורי באור עקיבא



הענקת סלי מזון לקראת חג הפסח. צילום: עמיר

•מעבדה ניידת

עמידר איתרה אזורים בהם לא קיימים מתנ"סים או פעילויות חינוכיות קהילתיות משמעותיות ובשיתוף פעולה עם עמותות "אפנים" בשנת 2019 הוקמו 6 מעבדות ניידות שהגיעו למרכזי השכונות. בכל שבוע התקיימה פעילות חינוכית ייחודית ואיכותית, בנושאי מדעים וטכנולוגיות מתקדמות.

• תכנית קבוצות ספורט לילדים

ליגת עמידר - עמידר רואה חשיבות רבה בטיפוח והעצמת קהילת הדיירים תוך שימת דגש רב על הדור הצעיר. תכנית קהילתית זאת פעלה על ידי עמידר חמש שנים ברציפות (2016-2020). הפעילות בוצעה בשיתוף עם עמותות 'מפעילות חינוך וחברה' ועמותת 'שער שוויון'. הפרויקט שילב אימונים לילדים הכוללים קבלת ציוד מקצועי (ערכות אימון), והפעלת מרכזי למידה. מטרת התוכנית הינה להעניק לילדים המתגוררים בדיוור הציבורי ברחבי הארץ כישורים לימודיים וחברתיים באמצעות הספורט. במסגרת הפרויקט הם רוכשים מיומנות, כלים וערכים כמו מצוינות, עבודת צוות ושיתוף פעולה.

• חלוקת סלי מזון

כחלק מהראיה החברתית ותוך שמירה על קשר רציף עם קהילת הדיירים ובפרט הקשישים הבודדים, ביקרו עובדי החברה בבתייהם של כ-1,000 דיירים בודדים בני גיל הזהב והעניקו להם סל מצרכים לארוחת ליל הסדר. במעמד הביקור שוחחו העובדים עם הדיירים, סיפרו להם אודות הפעילות הקהילתית באזורם והציעו סיוע בכל הנדרש מול מרכז השירות המקומי. פעילות זו בוצעה בשיתוף עמותת 'אשל ירושלים' (2019) ו'ארגון לתת' (2018).

• חלוקת תווי שי

בשנת 2018 חולקו לכ-7000 משפחות עצמאיות בכל רחבי הארץ, תווי שי בסך 500 שקלים. בשנת 2019 חולקו

תווי נוספים לאימהות חד הוריות ומשפחות יחידניות ע"י עמידר בשיתוף עמותת קרן הידידות.

• אירועי חגיגות בר מצווה לילדי הדיוור הציבורי

בשנת 2018 אגף קשרי קהילה הוביל אירוע חגיגת בר מצווה של עשרות ילדים מהדיוור הציבורי. הפרויקט החל כיוזמה של האגף, שזיהה צורך של משפחות רבות שלא יכולות להרשות לעצמן לממן אירוע בר ובת מצווה לילדיהם. אנשי השטח הנחשבים של עמידר איתרו את המשפחות, יצרו עמן קשר וצירפו אותן ליוזמה. בתחילת שנת 2018, 45 ילדים ממשפחות הדיוור הציבורי ציינו את הגעתם לגיל מצוות בסיוע משרד הבינוי והשיכון ועמותת שחק.

• פרויקט "מנטורינג לצעירי עמידר"

בשנת 2019 עובדי ההנהלה הבכירה בחברת עמידר שימשו כ"עמיתים" אישיים עבור הצעירים, ערכו עימם פגישות שבועיות לפי תכנית עבודה אישית שהם גיבשו יחד. תכנית המנטורים של עמותת 'עמית לדרך', בשיתוף עמידר ואנשיה, מלווה צעירים וחיילים משוחררים מהדיוור הציבורי בצעדיהם הראשונים באזרחות. במסגרת התוכנית הייחודית מלווה אישי שהוכשר לכך (מנטור) מלווה במשך כשנה משתתף בתכנית. התכנית כוללת מגוון נושאים ותחומים בהם פיתוח מיומנויות פרקטיות, סיוע במיצוי זכויות, דיוור עצמאי, השתלבות בתעסוקה, השלמת לימודים, התנהלות כלכלית, מיומנויות חיים, בריאות, השכלה אקדמית ובחירת מקצוע. כמו כן, במסגרת התוכנית נערכו סדנאות ומפגשים ייעודיים עם גורמי מקצוע, במטרה לחשוף את המשתתפים לאפשרויות תעסוקה ולימודים ולהעניק להם כלים ומיומנויות, אשר יסייעו להם באיתור הנתיב המתאים ביותר עבורם, תוך הגשמת שאיפותיהם ומיצוי יכולותיהם בהשתלבות בחיים האזרחיים.

• פרויקט מיצוי זכויות למשפחות חד הוריות

המיזם בוצע בשיתוף עם עמותת "כתף לכתף", התכנית ליוותה עשרות משפחות חד הוריות בצורה מקיפה במספר רבדים - בציר המשפחתי, הכלכלי, החינוכי והתעסוקתי. התכנית עזרה למשפחות למקסם את יכולותיהן הכלכליות, עזרה בפיתוח מיומנויות תקשורת, מעורבות הורית וחיזוק התא המשפחתי ואף סייעה בהחזרת חובות כספיים ובצמצום ההוצאות. כמו כן התכנית העניקה ידע וכלים למימוש הזכויות המגיעות למשפחות וכן שיפרה את הדיאלוג של המשפחות עם המוסדות והעיריות. בזמן הקורונה החברה אף הרחיבה את פעילות זו והתרכזת במתן מענה וסיוע ביעוץ במיצוי זכויות וסיוע כלכלי ותעסוקתי בשעת חירום.

• פרויקט שיקום וחיזוק שכונות

לצד תכניות אלו, מתבצעים פרויקטים חברתיים נוספים בשיתוף של אגף הנדסה בעמידר העוסקים בחיבור ובחיזוק התושבים בקהילה. כדוגמה לכך, כחלק מפרויקט שיקום וחיזוק שכונות, יזמו בעמידר תכנית ליצירת מרחבים משותפים לטובת הדיירים. התכנית כללה בניית אזורי למידה ופעילות בקומות כניסה בהם יכולים הדיירים להשתמש לשימושיהם השונים. בנוסף, עמידר הובילה פרויקט של שיפוץ מקלטים בשיתוף עם הרשויות המקומיות המבצעות פעילויות שונות במקלטים אלו.



פעילות לילדי הדיור הציבורי. צילום: עמידר

1
הרחבת השירותים החברתיים
לדיירי עמידר

2
הפעלת קרן תמיכות לדיירי עמידר

3
המשך הפעלת מרכזי עמידר בקהילה
בשט"פ עם רשויות עירוניות

4
ביצוע תהליכי הערכה, מדידה ובקרה של
הפעילות הקהילתית חברתית
ביצוע תהליכי הערכה ומדידת ההשפעה
על פעילות האגף עבור דיירי הדיור הציבורי
ככלי לקבלת החלטות לגבי תכנון תכנית
הפעולה של האגף.

מתחדשים בעמידר

שנת 2018 - שנה של פריצת היזמות בתחום ההתחדשות העירונית

בשנה זו יצאה החברה לדרך עם יישום הסכם ההתחדשות העירונית שנחתם מול משרד הבינוי והשיכון בספטמבר 2016. במסגרת הסכם זה, עמידר מהווה זרוע ביצוע של משרד הבינוי והשיכון לפרויקטים של התחדשות עירונית באזורי ביקוש.

תוכנית ההתחדשות העירונית של עמידר מתייחסת למגוון ממשקים, לרבות מעורבות ושיתוף ציבור (למשל השתתפות בשיבות תכנון גדולות כנציגי הדיירים), פלטפורמות פיזיות בשכונות להסברה, תוכן ומפגשים, שירותי ייעוץ (ללא תמורה) בתחום המשפטי, התכנוני והקהילתי, שיתופי פעולה עם הגורמים המרכזיים בקהילה המקומית, פעילות חברתית וקהילתית ענפה, שיתופי פעולה עם הרשות המקומית באותו אזור, יצירת תדמית וזהות על בסיס היסודות הקיימים, תוך פיתוח חזון אופטימי ותקווה לעתיד.

שנת 2019 - שנת יזמות חברתית במתחמי התחדשות

שנה לאחר תחילת יישום ההסכם עם משרד הבינוי והשיכון, אגף קשרי קהילה בחברה התחיל להעמיק את ההשפעה שלו בתוך מתחמי ההתחדשות העירונית ולקיים עשרות מפגשי דיירים עם סך כולל של 350 דיירים שהשתתפו בכנסים ובמפגשים לאורך השנה.

כמו כן, הקשרים עם העיריות התחזקו. במקביל נעשתה עבודה עם יזמים חיצוניים שעושים עבודות התחדשות והועלו דרישות ייחודיות לטובת דיירי דיור ציבורי.

תכנון עם חשיבה חברתית - נקודות מרכזיות בתהליכי התכנון:

- אגף קשרי קהילה בשיתוף עם אנשי התפעול מעורבים בתהליך מול היזמים וגם מול הדיירים.

- תהליך ליווי הפרויקט כולל הצגה שוטפת של זכויות הדיירים ואף שילוב עקרונות לשמירה על זכויותיהם באזורים המתחדשים בתוך החוזים מולם.

- בפרויקטים בתחום מתבצעת חשיבה רבה על ההיבטים החברתיים בתכנון, ובפרט בפרויקטים גדולים בהם מעורבים מספר רב של דיירים. במקרים אלו, מתבצע תהליך מקדים של בחינה ולמידה תוך מתן התייחסות להיבטים הקשורים לאורח החיים של הדיירים בתום הפרויקטים, כדוגמת פיזור הדיירים בין הבניינים, מספר הדיירים שישוכנו, תמהיל הדירות בכל בניין, מאפייני וצרכי הדיירים (כמו למשל נגישות נדרשת) ועוד. כחלק מכך, פועלת עמידר לרתימת היזמים והגברת החיבור שלהם לצרכיהם הייחודיים של הדיירים.

- בתהליך בחירת היזם מבקשת עמידר לבחון את ההיבטים החברתיים המתלווים להצעה של היזם (כמו למשל התייחסות למשאבים שיופנו לטובת הדיירים, לרבות לשירותים החברתיים ועוד). כמו כן, בפרויקטים גדולים עמידר דורשת מהיזמים לפעול לפי תכנון חברתי.

התחדשות עירונית בראיה חברתית

מתחדשים בעמידר

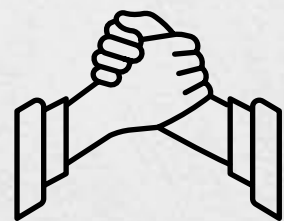
מרכיבים ליישום ההיבטים החברתיים

- השתתפות בפגישות ועדכונים שוטפים עם הדיירים בנקודות ציון משמעותיות.
- גיבוש תכניות התערבות חברתיות המותאמות להיקף הפרויקט.
- מיפוי פרויקטים ואבחון צורכי דיירי עמידר לרבות תזכיר חברתי בפרויקטים נבחרים - מעורבות והשפעה על תהליך התכנון.



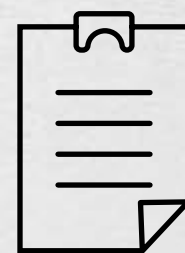
שילוב היבטים חברתיים

- סיוע לאגף נכסים בתפקידו כמייצג דיירים.
- ליווי ומתן מענה ללקוחות עמידר במהלך ביצוע הפרויקט והוצאת ההסכם לפועל, לרבות שמירה על זכויות הדיירים.
- ליווי הדיירים בשלב פינוי ומסירת הדירות החדשות לדיירים.
- ניהול הסכמות מול היזם או בין דיירי עמידר לבין דיירים פרטיים במתחם.



רתימת השותפים

- סיוע בהתארגנות וליווי פורום מייצג דיירים במתחמים נבחרים.
- הדרכות למנהלי תיק הלקוחות.
- בניית מדיניות מול משרד הבינוי והשיכון.
- עריכת כנסי יזמים ומנהלות עירוניות להתחדשות עירונית.



מידע והסברה

- מתן מידע אפקטיבי לדיירים לאורך הפרויקט.
- פתיחת קו פתוח למידע פרטני לדייר.
- עריכת כנסים פרונטליים ומקוונים.
- הנגשת המידע באתר עמידר ב 4 שפות.
- כתיבת מסמך שאלות ותשובות לעובדים.



כנס מקצועי בנושא התחדשות עירונית. צילום: נמרוד גליקמן

המדיניות הסביבתית של עמידר

המשנה של החברה וסיוע לקהילה בפעילויותיה הקשורות לסביבה.

סיכונים סביבתיים ודרכי ניהולם

ככלל, פעילותה של החברה אינה כרוכה בסיכונים סביבתיים, כגון שימוש בחומרים מסוכנים או פליטות מסוכנות. עם זאת, החברה, בהיותה בעלים, חוכר או מחזיק של חלק מנכסי המקרקעין המנוהלים על ידה, עשויה להיות חשופה לסיכונים בגין הפרות של דיני איכות הסביבה ככל שההפרה בוצעה בתחום המקרקעין וכן היא עשויה להידרש לבצע פעולות שונות על מנת לטפל במפגע או לצמצמו. בנוסף, לחברה עשויה להיות חשיפה מסוימת להפרות של דיני איכות הסביבה כאמור לעיל, גם ביחס לנכסים הנמצאים בניהולה בלבד.

על מנת לקבל היתרי בניה להקמת פרויקטים של החברה (בהתאם להסכם התחדשות עירונית בין החברה לממשלת ישראל), על החברה לעמוד, בין היתר, בדרישות הדין, הוראות המשרד להגנת הסביבה, הוראות הרשויות המקומיות וחוקי העזר. כך, במהלך הקמתם של הפרויקטים כאמור, החברה מחויבת לעמוד בדרישות החוק והרשויות בכל הקשור לפינוי העפר ופסולת הבניין. לבסוף, עם תום ההקמה ולצורך קבלת אישור אכלוס מהרשות המקומית, נדרשת החברה להוכיח כי עמדה בכל הדרישות הסביבתיות.

כמו כן, בעת רכישה של נכס חדש, עורכת החברה בדיקות סביבתיות מקדימות, ככל שניתן, לצורך היערכות הולמת להיבטים סביבתיים אפשריים.

נכון לסוף שנת 2019, לא מתנהלים כנגד החברה הליכים משפטיים או מנהליים מהותיים בגין הפרות בתחום איכות הסביבה. עמידר עומדת בהוראות הדין בתחום ומחזיקה ברישיונות הסביבתיים הנדרשים לפעילותה.

כחברה העוסקת בניהול דירות, ההשפעות הסביבתיות העיקריות שנובעות מהפעילות הישירה של עמידר מתייחסות לצריכת אנרגיה ופליטות גזי חממה (כתוצאה מצריכת חשמל וצריכת דלק ברכבים פרטיים) ופסולת (בעיקר פסולת אלקטרונית ונייר).

לצד ההשפעות הללו, זוהו השפעות סביבתיות נוספות הנובעות מהמוצרים והשירותים שהחברה מספקת ("דירות עמידר") במסגרת ניהול דירות עמידר, וביניהם מעבר לאנרגיות מתחדשות, הטמעת פרויקטים לצמצום צריכת מים לגינון ועוד.

לעמידר מדיניות סביבתית המפורסמת באתר האינטרנט של החברה. החברה רואה חשיבות רבה בהטמעת המדיניות בכל הקשור לשירותים הניתנים ללקוחותיה, מתוך הכרה בחשיבות הרבה שיש לשמירה על איכות הסביבה.

עיקרי הנושאים מתוך המדיניות הסביבתית של עמידר:

- אימוץ עקרונות מוגדרים בתקן ISO14001 (2004) ומחויבות לפעול לפיהם, על פי נוהלי החברה, ולאור הדרישות הרגולטוריות המחייבות אותה והמתייחסות להיבטים הסביבתיים (דרישות ישראליות ובינ"ל).
- מזעור ההשפעות הסביבתיות השליליות בכל ממשקי פעילותה, לרבות בתהליכי מתן השירות, וביניהם מניעת זיהום, הפחתת פסולת, הפחתת צריכת משאבים ומחזור פסולת, ככל שניתן.
- הגדרת יעדים הנגזרים מהמדיניות הסביבתית של החברה ומדידתם באמצעות מדדי בקרה.
- הדרכה שוטפת של עובדי החברה לשמירה על איכות הסביבה באתרי החברה ומחוץ להם, פרסום המדיניות הסביבתית של החברה בקרב ספקי וקבלני

חברה ירוקה הדואגת לאיכות הסביבה

איכות הסביבה בעמידר

מדיניות החברה בניהול סיכונים סביבתיים

בנוסף, עובדי וקבלני החברה נדרשים לפעול לפי נהלי החברה בתחום איכות הסביבה. במהלך שנת 2018 ביצעה עמידר סקר אסבסט בכל בנייני החברה, שהתבצע על פי נהליה. סקר זה נמשך גם בשנת 2019, לרבות הטיפול בבעיות שעלו מן הסקר.



החברה נוקטת פעולות שונות למניעת סיכונים סביבתיים ולשמירה על איכות הסביבה בכל פעולותיה. כחלק מכך, הוסמכה החברה לעמידה בתו תקן ISO14001 ממכון התקנים הישראלי בדבר מערכת ניהול סביבתי (מחזיקה בתקן משנת 2012), וכן היא מקצה כספים לשם מילוי הוראות החוקים הסביבתיים החלים עליה.

בהתאם לדרישות התקן ולדרישות הפנימיות של החברה, מבוצעות פעילויות שונות בניהול יום-יומי של התחומים בהם לחברה השפעה על הסביבה וזאת במטרה להעלות את המודעות הסביבתית לעובדי החברה וללקוחותיה. התקן מאזן צרכים חברתיים וסביבתיים עם צרכים כלכליים, שיווקיים ופרסומיים של החברה. כמו כן, הוא מסייע לחברה לתפקד באופן יעיל, חסכוני ועכשווי ולהגן בצורה מרבית על איכות הסביבה בכל הפעילויות המבוצעות על ידה.

הכשרות והדרכות עובדים בנושא איכות הסביבה

והגנת הסביבה, הסמכת סוקר אסבסט עבור מפקחי הנדסה ואגף הנדסה ועוד. כ- 10 מפקחים של החברה עברו הכשרה של המשרד להגנת הסביבה להוצאת רישיון של מורשה אסבסט. לצד הדרכות אלו, משתתפים עובדי החברה בכנסים מקצועיים בתחומי ההנדסה.

[למידע נוסף בנושא תכניות פיתוח והכשרת עובדים - ראו פרק משאבי אנוש](#)

חברת עמידר רואה חשיבות רבה בהקניית כישורים מקצועיים ואישיים לעובדים ובהרחבת הידע שלהם בנושאים שונים אשר יסייעו לביצוע תפקידם וישפרו את פעילות החברה בתחום איכות הסביבה. במהלך שנת 2018, החברה השקיעה מעל 1,700 שעות הדרכה והכשרה לעובדים מתפקידים שונים במגוון נושאים הנוגעים לתחום איכות הסביבה. בין ההדרכות שעברו במהלך השנה ניתן למצוא הדרכת מפקחי הנדסה ומנהלי תיקי לקוחות בנושא אסבסט, חומרים מסוכנים



התקנת דודים בעיר ירוחם

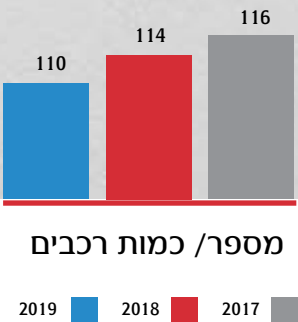
לצריכת האנרגיה של החברה השפעה על סך פליטות גזי החממה שלה - העקפים והישירים. בשל העובדה שהחלק הארי של פעילות עמידר הינו במשרדיה, צריכת האנרגיה של החברה מושפעת מצריכת דלק מהרכבים הפרטיים של עובדי החברה (השפעה ישירה על פליטות גזי חממה) ומצריכת חשמל של משרדי החברה (המוגדרת כהשפעה עקיפה על פליטות גזי חממה). בשנת 2018 בוצע מעקב אנרגיה של הארגון למטרת חסכון במשאבים, כגון חשמל.

צריכת חשמל

בשנת 2018 הושג צמצום של כ- 5% בסך צריכת החשמל האבסולוטי של משרדי החברה בהשוואה לסך צריכת החשמל בשנת 2017. כמו כן, גם בשנת 2019 המשיכה החברה במגמת השיפור והצמצום בצריכת החשמל.

צריכת דלק

מאגר הרכבים של החברה הצטמצם בין השנים 2018-2020 ולכן צריכת הדלק ירדה בין השנים האלה, זאת בעקבות מהלך של החברה לצמצום בסה"כ צריכת הדלק. כחלק ממדיניות החברה לקידום סביבה ירוקה יותר, מפעילה עמידר הסעות ('שאטלים') מהרכבת למשרדי החברה וחזרה, בסבסודה המלא ובכך מופחת סך הפליטות הישירות הנגרמות כתוצאה מפעילות החברה.



כמות הרכבים בחברה

פליטות גזי חממה

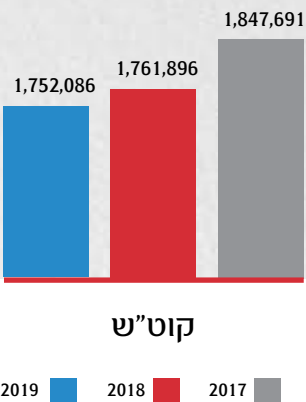
החברה מבצעת מדידה ובקרה של סך פליטות גזי החממה הנפליטים כתוצאה מפעילותה, לפי עקרונות ה- Green House Gas Protocol. המדידה לפי פרוטוקול זה נעשית לפי יחידת מדידה CO2eq (טון שווה ערך פחמן דו-חמצני).

כאמור, חישוב פליטות גזי החממה של החברה מתייחס לשני מרכיבים מרכזיים:

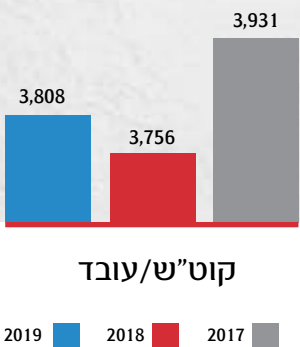
- **מכלול 1:** סה"כ פליטות פחמן ישירות הנובעות משריפת דלק ודליפת גזים לאטמוספירה (צריכת דלק מרכבי החברה ועובדיה);
- **מכלול 2:** פליטות פחמן עקיפות הנובעות מרכישת אנרגיה ממקור חיצוני (צריכת חשמל מחברת החשמל לישראל);

בין השנים 2017 ל- 2018 הושג צמצום בסה"כ פליטות החברה ובפליטות ביחס למספר העובדים. בשנים אלו ניתן **לזהות ירידה של כ- 13%** מסך כל הפליטות ובפליטות ביחס למספר העובדים. כמו כן, גם בשנת 2019 המשיכה החברה את מגמת הצמצום של פליטות גזי החממה שלה.

סה"כ צריכת חשמל

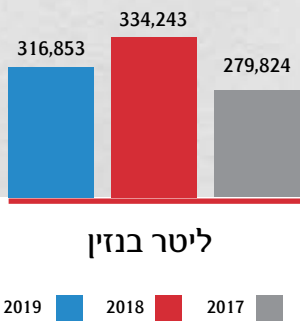


קוט"ש



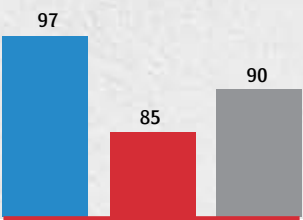
קוט"ש/עובד

צריכת חשמל ביחס לכמות עובדים



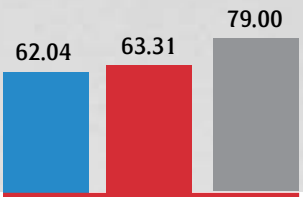
ליטר בנזין

סה"כ צריכת דלק



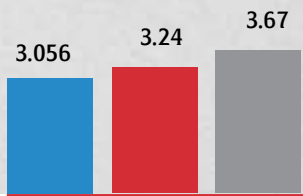
סה"כ פסולת אלקטרונית
יחידות

2019 2018 2017



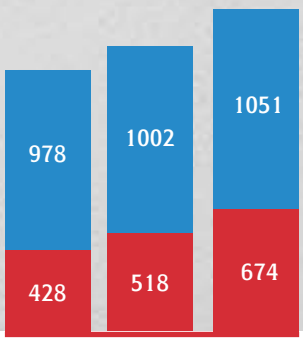
סה"כ צריכת נייר
טון

2019 2018 2017



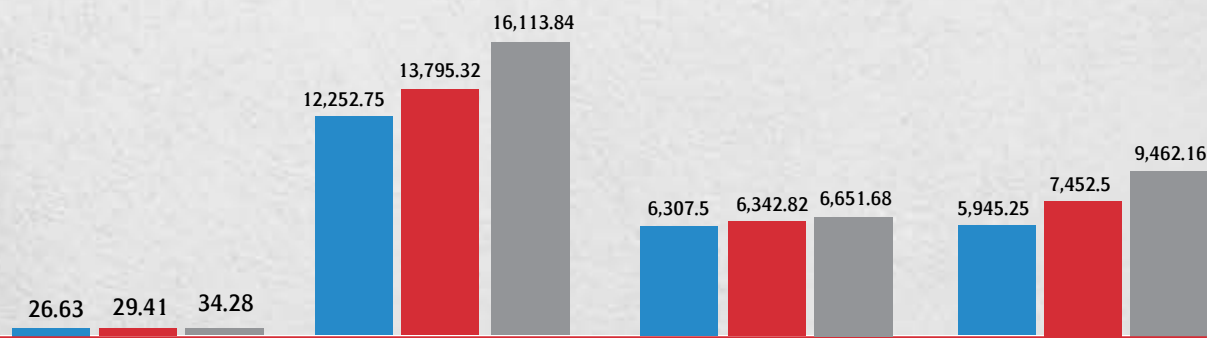
סה"כ פליטת גזי חממה לעובד
עובד/CO2eq

2019 2018 2017



סה"כ פליטת גזי חממה (CO2eq)
מכלול 1: פליטות ישירות
מכלול 2: פליטות עקיפות

2019 2018 2017



סך צריכת אנרגיה
עצימות אנרגטית (GJ/עובד)
סך צריכת אנרגיה (GJ)
חשמל (GJ)
דלק (GJ)

2019 2018 2017

פסולת

חברת עמידר משתפת פעולה עם חברת אקומיוניטי- "אקולוגיה לקהילה מוגנת" והמשרד להגנת הסביבה למחזור פסולת אלקטרונית והפסולת האלקטרונית של עמידר מועברת כולה למחזור. הפסולת האלקטרונית מועברת לחברת אקומיוניטי, אשר מבצעת את פירוקה ומחזורה. לשיתוף הפעולה עם אקומיוניטי השפעה חברתית בתחום העסקה הוגנת ומכבדת, שכן היא מעסיקה אנשים עם צרכים מיוחדים בעבודה בת קיימא.

עמידר ללא נייר- סורקים עבר, לעתיד

עמידר החלה בפרויקט אסטרטגי חוצה ארגון לצמצום השימוש בנייר, באמצעות מערכת ניהול תוכן ארגונית וסריקת תיקי הנכסים. מהלך זה הוביל לצמצום משמעותי בסך פסולת הנייר של החברה בין השנים 2017 ל- 2018 (צמצום של 27% בין השנים 2017 ל- 2019).

פרויקטים סביבתיים נוספים

• פרויקט 'שכונה טובה'

כחלק מהפעילות הנרחבת של החברה לשדרוג איכות חיי הדיירים ברחבי הארץ, עמידר מוציאה לפועל את פרויקט 'שכונה טובה', אותו מובילים משרד הבינוי והשיכון והמשרד להגנת הסביבה. פרויקט זה עוסק בקידום התייעלות אנרגטית במבני הדיור המוגן ובמסגרתו החברה מתקינה מערכות תאורה הנתמכות ע"י פאנלים סולאריים. מערכות אלה משמשות להארת חדרי המדרגות והשטחים המשותפים בבניין. תוצר הפרויקט הינו חיסכון בעלויות החשמל המשותף, וזאת ללא השתתפות כספית מצד הדיירים.

לצד זאת, מבצעת החברה גם עבודות איטום, בידוד הגגות והחלפת דודי השמש המסייעים גם הם בהפחתת צריכת החשמל. פרויקט 'שכונה טובה' מתקיים במספר ישובים, ביניהם: עפולה, בית שאן, צפת, חצור הגלילית, שלומי, מעלות, קריית שמונה, בית שמש, קריית מלאכי, ירוחם, דימונה, קריית גת, באר שבע ומצפה רמון.

• פרויקט 'שיקום שכונות חוזר'

במסגרת פרויקט זה חלה מגמה של מעבר לגיוון חסכוני במים בכל גינות עמידר. החברה הקימה גינות "יבשות" בכ- 70 בתים, הכוללות דשא סינטטי, מסלעות, צמחיה חסכונית במים, חורשות עצים, חיפויים בטוף ועוד. גינות אלו הוקמו בירוחם, דימונה, באר שבע, קריית גת, טבריה, מעלות, קריית שמונה, שלומי, ראש פינה ובית שאן.



התקנת לוחות סולאריים כחלק מפרויקט שכונה טובה.

1
טיפול במבנים מסוכנים
ומפגעי אסבסט

2
המשך הוצאה לפועל של
פרויקט "עמידר ללא נייר"
צמצום צריכת נייר

3
המשך פעילות שיקום
שכונות וחיזוק מבנים

4
המשך תפיסת גינון
"בר קיימא - יבש"

5
המשך ביצוע החלפת דודי חשמל
לדודי שמש במסגרת פרויקט
'שכונה טובה'

לתת עדיפות לדיירים לשעבר של עמידר, בהתאם לכללים החלים עליה, וכן העדפה לעסקים המנוהלים על ידי נשים (כאמור, בהתאם לחוק חובת המכרזים החל על החברה בהנחה ובמכרז התקבלו תוצאות משוקללות זהות, ובלבד שצורפו להצעה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר).

עמידר מובילה תפיסה הרואה בספקיה שותפים עסקיים לדרך. בהתאם לתפיסה זו יוזמת החברה פעילויות המקדמות ומפתחות את הספקים, וכן מגלה גמישות בפעילויותיה במטרה להיטיב עמם - הן בהיבט הכלכלי והן בהיבט החברתי, בין היתר באמצעות עדכון מחירון השיפוצים של החברה בהתאם להתייקרות המחירים באלמנטים מסוימים בתחום הבניין ועוד.

מלבד זאת, מחויבות החברה לספקיה באה לידי ביטוי במתן ביטחון תעסוקתי וכלכלי, תוך הקפדה על עמידה בהתחייבויותיה, מוסר תשלומים הוגן ובמועד (בהתאם לנהלי החברה ולהסכמים מולם). לפיכך, לעיתים ובהתאם לצורך ולהוראות החוק, משנה החברה את תנאי האשראי לספקים, בעיקר בהתייחס לספקים קטנים, בכדי להיטיב עמם ולסייע להם מבחינה כלכלית.

רכש החברה כולל מגוון רחב של התקשרויות עם ספקים: קבלנים; יועצים חיצוניים מתחומים שונים, ובהם יועצים מתחום המשפט; מתחום התכנון/יעוץ ההנדסי; מתחום הבינוי, השיפוץ, האחזקה והקמת המערכות; הרכש והאמכולות (אספקת ציוד ושירותים בתחומים כגון, אחזקת וניקיון משרדים, אחזקת מעליות, אחזקת מערכות חשמל, דפוס, הדברה, מיזוג אוויר וכדומה), מודדים, שמאים, יועצים משפטיים ועוד.

בתחום זה פועלת עמידר לפי חוק חובת מכרזים ולפי התקנות אליהן היא כפופה, לפי הנוהל וההנחיות משרות החברות הממשלתיות.

מדיניות הרכש של החברה מתייחסת להיבטים חברתיים וסביבתיים, בהתאם לחוק חובת המכרזים. **החברה שמה דגש על תהליכי הרכש במכרזיה בנושאים הבאים:**

• **רכש חברתי** - יצירת שיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים, וביניהם:

• שיתוף פעולה עם חברת המשקם - חברת עמידר שואפת להרחיב את העבודה המשותפת עם הארגון ככל הניתן, בהתאם לכללים החלים עליה.

• **רכש מתנות מארגונים חברתיים המקדמים סוגיות חברתיות שונות בחברה הישראלית** - לדוגמא ארגונים המעסיקים אנשים עם מוגבלויות.

• **רכש כחול לבן** - החברה מעודדת העסקת ספקים מקומיים. לפיכך, החברה הציבה יעד ל- 100% רכש מקומי - 'כחול לבן' כדי לעודד ולחזק את התעשייה הישראלית, בעיקר בתחומים שבהם קיימת תחרות משמעותית של תוצרת חו"ל.

כמו כן, במכרזים לתפקידי מפקחי עבודה, החברה שואפת

אחריות ברכש

אחריות ברכש

מנהלים דיאלוג שוטף

יצירת תהליך מסודר ומדויק יותר של הוראות הביצוע מהחברה לקבלנים, הגברת הקשר לצרכי הקבלנים ועוד. הסוגיות שעלו במפגשים הועברו לגורמים הרלוונטיים בחברה לצורך המשך שיפור ממשק העבודה הפורה בין הספקים והקבלנים לבין החברה.

כאמור, יש לציין שמתוך כלל השיחות והמפגשים השוטפים המתבצעים עם ספקי החברה, בוחנת עמידת את פעילותה ופועלת לשיפור וייעול ממשקי העבודה שלה מולם.

עמידת מנהלת דיאלוג פתוח עם ספקים (קבלנים, ספקי ניקיון, אבטחה מכל הסוגים ועוד). הדיאלוג מתבצע במועדים ואופנים שונים, ובהם שיחות תקופתיות. אחת לרבעון עמידת נפגשת באופן יזום עם ספקיה כדי לאפשר להם להציף סוגיות שמפריעות להם, לרבות בהיבטים העוסקים בנושאים כלכליים.

נוסף לכך, במסגרת תהליך עדכון הקוד האתי של החברה, התקיימו שיחות מדגמיות עם ספקי וקבלני עמידת, על מנת לאתר נושאים וסוגיות רלוונטיות, בין היתר בנושאים אתיים ובנוגע לטיב העבודה בממשק הפעילות של החברה מולם. מבין הנושאים שהודגשו במהלך מפגשים אלו: תהליך דיאלוג עם הקבלנים (כתהליך לתכנון קדימה).

פיתוח ספקים - בקרה, הערכה ומדידה

האתי של החברה ועל נספח הנוגע בהטרדות מיניות. לצד פעולות הבקרה והמדידה מארגנת עמידת כנסי ספקים להעשרתם ולהבעת הערכה על עבודתם, וכן היא מספקת עבור קבלנים הדרכות בנושאי שירות, הטרדה מינית ועוד (בהובלת אגף ההנדסה ומנהליה).

חברת עמידת לוקחת אחריות על קבלניה וספקיה. מתוך מטרה להביא לעליית מדרגה משמעותית בכל נושא הפיקוח וניהול הקבלנים, מבוצעות בקרות שוטפות וסדורות על ידי המטה ומנהלי ההנדסה במחוזות הבוחנות את עבודת המפקחים והקבלנים. נושא זה קיבל עדיפות עליונה במסגרת תכנית העבודה השנתית.

החברה מקפידה לפעול על פי נהלים סדורים וברורים בכל הנוגע להערכת עבודת הקבלנים. אחת לחציון מתבצעות בקרות בכל הסניפים (לפי שקלול שביעות רצון החברה מהשירות שהתקבל).

יתר על כן, על מנת להבטיח פעילות אחראית ותקינה של קבלני וספקי החברה, הם נדרשים לחתום על הקוד

1

מתן דגש על איכות עבודות הקבלנים
ביצוע בקרות סדורות על ידי המטה ומנהלי
ההנדסה במחוזות השונים על עבודת המפקחים
והקבלנים, וכן בקרה מדגמית על ידי חברה חיצונית

2

ביצוע בקרות ממוקדות
על עבודת המפקחים לצורך
שיפור הידע והביצועים

100% דיגיטל בשטח

החברה פיתחה מערכת (יישומון) המאפשרת למפקחי המוקד לנהל את משימות האחזקה מול הקבלנים באופן דיגיטלי ולשלוט על הביצוע בשטח, מרחוק. הקבלן מקבל את פרטי עבודת האחזקה ישירות לאפליקציה. **ממשק זה מאפשר בין היתר:**

- **העברת עבודות אחזקה** - תקשורת יעילה ורציפה בין המוקד לקבלנים (לרבות מעקב אחר המשימות ויומן העבודה של הקבלנים);
- **דיווח קבלנים מהשטח בזמן אמת** - דיווח דיגיטלי און-ליין, למערכות המפקח.

- **שמירת דיווחים** - כל הדיווחים נשמרים ישירות במערכת הליבה של החברה.

תהליך פיתוח היישומון החל בשנת 2018 (השימוש בו החל ב- 2019), והוא משמש כערוץ נוסף עבור החברה לניהול דיאלוג עם הקבלנים, שבאמצעותו הם יכולים להפנות שאלות והבהרות, לרבות ברור והנגשת שירותי הנהלת חשבונות ותשלומים של החברה.

התנהלות בזמן משבר

עקב החשש מהדבקה בנגיף. ניכר כי בני הגיל השלישי צמצמו משמעותית את שהייתם מחוץ לביתם, שכן רוב אוכלוסייה זו נחשבת לאוכלוסייה בסיכון.

הקורונה העמידה את הניתוק החברתי של בני הגיל השלישי מסביבתם. חברת עמידר, המנהלת כ-34 בתי דיור מוגן ברחבי הארץ, זיהתה את הצורך ההכרחי ביצירת קשר אישי ורציף עם אוכלוסייה זו. על כן, הוקם מוקד חירום טלפוני במסגרתו סטודנטים מלגאי עמידר יצרו קשר עם הדיירים ועזרו להם לצלוח את התקופה המאתגרת באמצעות אופן קשבת, בדיקת צרכים מיוחדים, הנחייה ועזרה בתפעול אמצעים טכנולוגיים ועוד.

התפרצות נגיף הקורונה במרץ 2020 השפיעה באופן משמעותי על מדינות העולם בכלל ועל ישראל בפרט. לאור העובדה כי היקף ההשפעה כה רחב, הוחלט להתייחס לתקופה זו באופן ספציפי בדו"ח זה, על אף שהיא חורגת מתקופת הדיווח (2019). דיווח מלא על תקופה זו יבוצע בדו"ח אחריות תאגידית של חברת עמידר לשנת 2020.

רציפות והמשכיות עסקית- תפיסת הדירקטוריון

החברה שומרת על רציפות עסקית ותפקודית. לאורך כל התקופה, החברה פעלה ופועלת בהתאם להנחיות משרד הבריאות והתו הסגול, וכן בהתאם להנחיות משרד הבינוי והשיכון ומשרד האוצר.

עמידר למען בני הגיל השלישי

בתקופת הקורונה, תושבי מדינת ישראל, ובפרט בני הגיל השלישי, מצאו עצמם סגורים בבתיהם תקופה ממושכת, רחוקים ממשפחותיהם וקרוביהם. ע"פ הנחיות משרד הבריאות נאלצו אוכלוסיות אלה לחיות בריחוק חברתי,

תקופת הקורונה בעמידר

תקופת הקורונה בעמידר

הנגשת המידע והשירותים לקהילה

אפליקציית "עמידר בשבילך" המחודשת

מאפשרת ביצוע מגוון פעולות מבלי לצאת מהבית. ביצוע תשלומים, הזמנת תור למרכזי שירות, פתיחת קריאות שירות ואחזקה ועוד.

עמידר למען הקהילה

גם בתקופה מאתגרת זו עובדי החברה המשיכו וממשיכים לקיים ברחבי הארץ מגוון פעילויות פנאי עבור דיירי הדיור הציבורי. הפעילויות התקיימו בעזרת אנשי השטח ושותפי החברה ברשויות המקומיות.

התקיימו מגוון פעילויות מרחוק כגון: פעילויות לילדים שכללו ערכות משחקים בנושאי מדע וטכנולוגיה בשיתוף 'אפנים', נשלחו ערכות הפעלה מהמרכזים הקהילתיים, וערכות משחקים בשיתוף עמותת 'שינוע חברתי'. כמו כן חולקו ערכות הפגת בדידות לבני הגיל השלישי דרך המרכזים הקהילתיים.

בשל ההנחיות המחייבות ריחוק חברתי, פעלה החברה באמצעות כלי התקשורת ואמצעי ה"ניו-מדיה", וכך הנגישה מידע שימושי ונרחב ואפשרה ביצוע פעולות רבות יותר מרחוק. **שירותים רבים עברו תהליך דיגיטציה כדי להקל על ציבור הדיירים:**

- המידע הועבר לציבור הדיירים בשפות שונות ובאמצעות פרסומים מגוונים, וביניהם סרטון קצר המסביר את נושא הזכאות לסיוע ואת השירות הניתן;
- ביצוע תשלום שכר הדירה וחדוש תעודות זכאות הפכו דיגיטליים;
- בוצעו תהליכי הנגשת מידע לדיירים דרך הפייסבוק;
- נשלחו עדכונים באופן תדיר לדיירים בנושאים רלוונטיים;
- הועבר מידע אודות שירותים ציבוריים כלליים;
- ניתנה עזרה ביצירת קשר עם ביטוח לאומי;
- כמו כן, הושק קו חדש המספק מענה פרטני לדיירי דיור ציבורי המתגוררים בדירות המצויות בתהליך התחדשות עירונית.

קבלת השירותים נעשתה באמצעות מוקד השירות הטלפוני, אתר האינטרנט ועמוד הפייסבוק של החברה, אפליקציית "עמידר בשבילך" וכן ע"י קבלת קהל - בהתאם להנחיות משרד הבריאות ועמידה בתו הסגול (פרט לימי הסגר).

עמידר החדשה
פורסם על ידי Yossi Weiss | 18 במרץ

דיירי עמידר המוגדרים כאזרחים ותיקים ומתגוררים בערים: תל אביב, באר שבע, ירושלים ולוד? – יש לנו חדשות בשבילכם. במסגרת שיתוף פעולה עם ארגון "דור לדור" תוכלו להשתמש במוקד "עזרה בדרך", המאפשר לכם בחיוב מקוצר *3284 לקבל סיוע ממתנדבי הארגון - קניות בסופרמרקט, רכישת תרופות, ועוד הכל במרחק שיחה אחת. המוקד פעיל בימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00.

למען הסר ספק התמונה צולמה בחג פורים האחרון, היום כולנו ממלאים אחר ההנחיות לשמירת מרחק... עוד



"עמידר" בשיתוף "דור לדור" מפעילים מוקד סיוע לאזרחים ותיקים דיירי הדיור הציבורי - חדשות מקומיות ברמלוד נט באר יעקב

עמידר החדשה
פורסם על ידי Shani Israeli Pickholz | 19 במרץ

בשל המצב, ח"אור השינויים באפליקציית העסקאות בפורטל לשתף במידע חשבו למיציאת אתר הביטוח הלאומי -
...https://www.btl.gov.il/.../Unemploy.../Pages/SohenNesiaot.aspx
אתר שירות התעסוקה... עוד



הודעה חשובה

קורונה - נעבור את זה יחד

מתוך דף הפייסבוק של החברה - "עמידר החדשה"

**ניהול המשבר מחייב
הקניית יציבות וביטחון
לכלל העובדים שכן
לקורונה השפעות
בהיבטים אישיים
הנוגעים לכולם.**

עם התפשטות נגיף הקורונה פורסמו הנחיות למנהלים ולעובדים, בהתאם למתרחש בכלל המשק.

באמצע חודש מרץ 2020 חברת עמידר החדשה החלה לצמצם את היקף העובדים הנדרשים להגיע למשרדי החברה. למרות שכ-53% מכלל העובדים הוגדרו כחיוניים באישור הדירקטוריון, רשות החברות והממונה על השכר באוצר, אושר לכ-30% מתוך העובדים החיוניים לעבוד מהבית.

יתר העובדים שהו בחופשה כפויה לאור המצב, עד לחזרת החברה לפעילות מלאה בתחילת מאי, ובהתאם להנחיות משרד הבריאות ומשרד האוצר.

בכל התקופה, לא הוצאו עובדים לחל"ת.

לאחר הגל הראשון, התאפשר לעובדים להמשיך לעבוד מהבית בשיטת הקפסולות בהיקף של עד 30% מהעובדים, בכפוף לאישור הממונה על השכר באוצר. הופעלה מדיניות גמישה בנוגע לשעות העבודה של העובדים, כגון הגעה מאוחרת למשרד וכו'.

שמירה על בריאות העובדים חשובה לנו, ומתוך כך קיימת הקפדה על שמירת היגיינה, מרחק ועטית מסיכות. על כן, חולקו מסיכות לכלל העובדים, הוצבו מדחומים בכל משרדי החברה, מוקמו מחיצות במקומות בהם ישנה קבלת קהל, בוצעו התאמות לאופן העבודה וכן בוצעו התאמות לאופן העברת ההדרכות והשיבות, הן באמצעות שימוש בקירות דינמיים והן במעבר להדרכות

חברת עמידר החדשה שלחה לביתם של כלל עובדיה גלידה, כחלק מחיזוק הקשר והתמיכה בתקופה מורכבת זו ונשמר קשר רציף עם העובדים.



ילדים מקבלים גלידה

דיגיטליות ולומדות כשניתן לעשות כן. מספר האנשים הנוכחים בפגישות מחוץ למשרד הוקטן משמעותית, והתבצע מעבר נרחב לפגישות באמצעות שיחות וידאו. עובדים שהגיעו לעבודה נדרשים לחתום על הצהרת בריאות בפורטל החברה. כמו כן, מתבצע מעקב יום-יומי אחר החתימות, ואחר מצבם של עובדים השוהים בבידוד או חולים בקורונה.

בתקופת הקורונה, פרסם אגף הדוברות וההסברה בעמוד הפייסבוק של החברה "עמידר החדשה" מקבץ סרטונים תחת השם "עובדים מהנשמה ונותנים מכל הלב", המציגים את האנשים שמאחורי העשייה בחברה. כל סרטון התמקד בעובד מסוים מהחברה, והציג את עשייתו בתפקיד אותו הוא ממלא. מעבר לחשיפת ההון האנושי בחברה. סרטונים אלה גם מעצימים את העובדים ומדגישים את ההערכה הרבה של החברה לעובדיה.

כמו כן, הפיק אגף הדוברות וההסברה מספר ניזוז-לטרים, בתדירות גבוהה, שנועדו להנגיש לעובדים מידע אודות הנעשה בכלל זרועות בארגון, בדגש על השטח, לצד שיתוף בתחושות אישיות מקרב העובדים, תובנות ומסרים מעודדים להמשך העשייה.

הפרסומים העלו על נס את עבודתם המסורה של עובדי החברה, בפרט בתקופה מורכבת זו. כך למשל ניתנה במה לעבודות השיפוצים ואכלוסן של משפחות חדשות בימי הסגר.

בנוסף, פעל האגף למתן ביטוי לעבודת החברה בכלי התקשורת, וכן יזם פרסומים אודות הפעילות הקהילתית המגוונת, ההתגייסות למען בני הגיל השלישי והמשך העשייה הרציפה בדיוור הציבורי.

תהליך זיהוי הנושאים המהותיים

2. מיפוי רשימת הנושאים שהתקבלו מהשלב הראשון, ובניית מטריצת מהותיות המרכזת את הנושאים לפי מידת חשיבותם לחברת עמידר ולמחזיקי העניין שלה:

- נושאים שהוגדרו כבעלי חשיבות גבוהה - מדווחים בדוח זה;
- נושאים שהוגדרו כבעלי חשיבות בינונית - מדווחים בדוח זה או בערוצים אחרים של החברה (לדוג' דוחות כספיים, אתר האינטרנט של החברה וכדומה);
- נושאים שהוגדרו כבעלי חשיבות נמוכה - אינם מדווחים בדוח זה, אך מבוצעת עליהם בקרה שוטפת;

דוח האחריות התאגידית של החברה מתייחס לפעילותה בתחום הכלכלי, החברתי והסביבתי לשנים 2018-2019. הדוח סוקר תחומים מגוונים, ובהם: שירות ללקוחות עמידר, ממשל תאגידי וניהול תקין, משאבי אנוש, שמירה על איכות הסביבה, רכש אחראי ועוד.

תהליך זיהוי הנושאים המהותיים כלל 3 שלבים מרכזיים: 1. גיבוש הנושאים הרלוונטיים לדיווח הכולל התייחסות לתהליכים פנים ארגוניים וסקירת מאגרי מידע מקצועיים חיצוניים:

• תהליכים פנים ארגוניים: ניהול דיאלוג עם מחזיקי עניין (שיחות משוב, מפגשים עם עובדים, מנהלים, לקוחות, עמותות ועוד) וניתוח סקרים ומשובים פנים ארגוניים (כגון: סקרי שביעות רצון, סקר ממשקים וכדומה). פירוט אודות תהליכי הדיאלוג שמבצעת החברה מופיעים לאורך הדוח.

• סקירת מאגרי מידע מקצועיים חיצוניים: סקירת דוחות אחריות תאגידית של חברות מקבילות בינלאומיות המדווחות לפי תקן הדיווח של ארגון ה-GRI; סקירת דוח ארגון ה-GRI, העוסק בניתוח נושאים מהותיים למחזיקי עניין לפי סקטורים "Sustainability Topics for Sectors".



נושאים מהותיים לדיווח

נושאים מהותיים לדיווח

מיפוי רשימת הנושאים שהתקבלו מהשלב הראשון
ע"פ חשיבותם לחברת עמידר ולמחזיקי העניין שלה

אודות דו"ח אחריות תאגידית

הדו"ח נכתב על-פי הנחיות ארגון ה-GRI - Global Reporting initiative (SRS), בעזרת ליווי של חברת good vision מקבוצת פאהן קנה המתמחה ביעוץ לאחריות תאגידית.

בכל שאלה או עניין בנוגע לדו"ח ותוכנו ניתן לפנות ל:

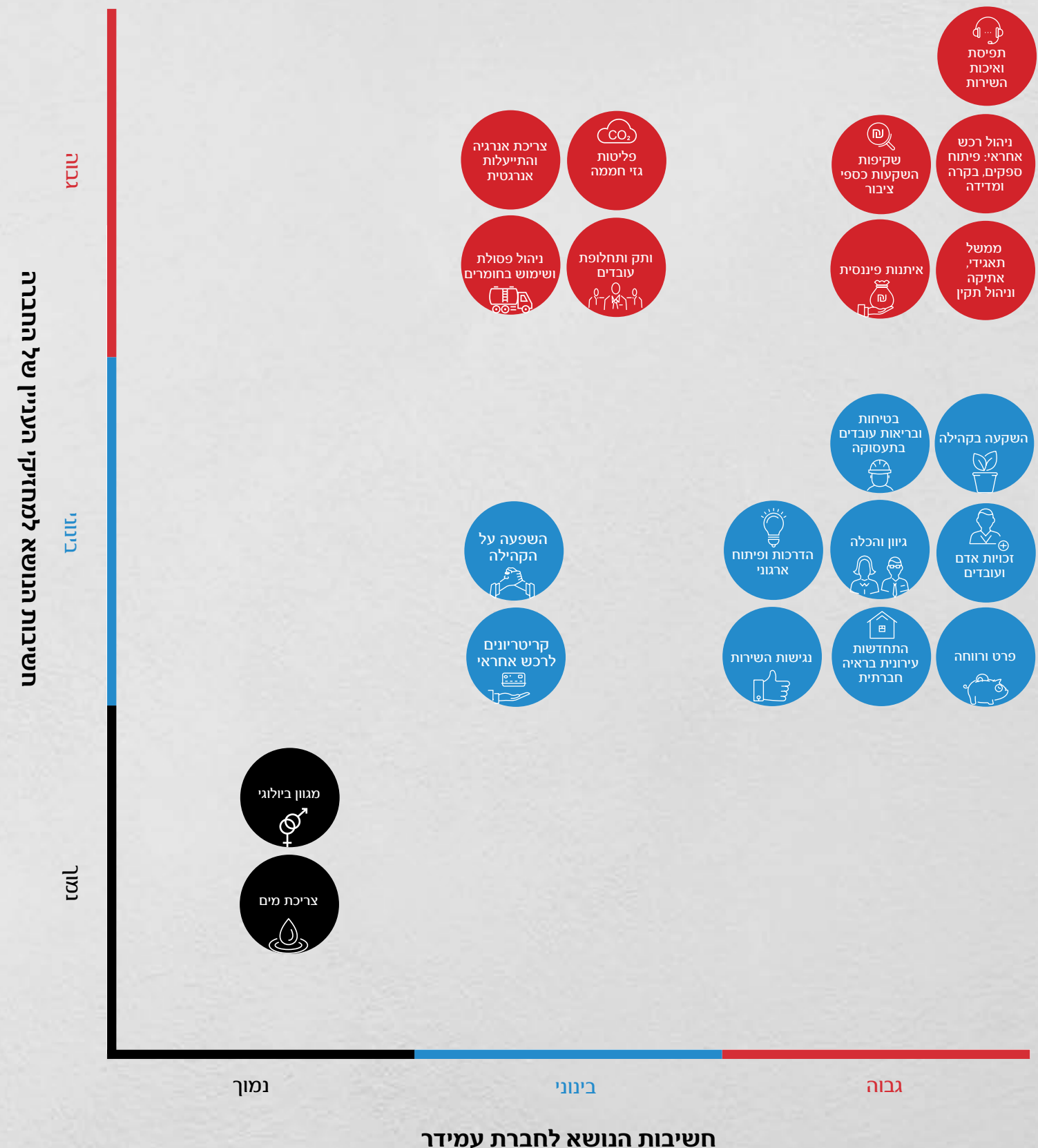
ארז הנקין, סמנכ"ל משאבי אנוש: Erez.henkin@amidar.co.il

טלפון לפניות: 03-6931567

אנשי קשר מטעם Good Vision, יועצים לאחריות תאגידית:

עברי ורבין, מנכ"ל: Ivri.verbin@goodvision.co.il

רונאל שדה, יועצת לאחריות תאגידית: ronel.sade@goodvision.co.il



אינדקס - טבלאות נתוני GRI

נתוני עובדים

התפלגות עובדים לפי אזורי פעילות	2018	2019
עובדי מטה	165	163
מחוז דרום	72	68
מחוז מרכז	102	100
מחוז צפון	97	96
חטיבת ר"פ צפון	14	14
חטיבת ר"פ מרכז שפלה ויפו	19	19
סה"כ	469	460

עובדים חיצוניים	2018			2019		
	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ
עובדים חיצוניים המחזיקים במשרות מקצועיות	15	10	25	9	12	21
עובדים חיצוניים שנקלטו כעובדי חברה מן המניין	2	8	10	2	5	7

עובדים זמניים/קבועים ¹¹	2018			2019		
	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ
עובדים זמניים	44	40	84	36	26	62
עובדים קבועים	118	194	312	121	206	327
סה"כ עובדים	162	234	396	157	232	389

עובדים במשרה מלאה/חלקית	2018			2019		
	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ
עובדים במשרה מלאה	206	258	464	199	255	454
עובדים במשרה חלקית	1	4	5	1	5	6
סה"כ עובדים	207	262	469	200	260	460

אחוז העובדים שעליהם חלים הסכמים קיבוציים ¹²	2018			2019		
	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ
עובדים קבועים תחת הסכם קיבוצי	162 (34.5%)	234 (50%)	396 (84.5%)	157 (34.1%)	232 (50.5%)	389 (84.6%)
עובדים תחת הסכמים אישיים	39 (8%)	34 (7%)	73 (15.5%)	43 (9.3%)	28 (6.1%)	71 (15.4%)
סה"כ	201	268	469	200	260	460

11. עובדים המועסקים בהסכמים אישיים ובכירים אינם כלולים בדיווח של עובדים זמניים/קבועים. מדובר רק בעובדים בחברה המועסקים בהסכם קיבוצי.
 12. העסקתם של הפקידים הבכירים בחברה, מוסדרת במסגרת הסכמי העסקה אישיים בהתאם למדיניות התגמול של החברה לנושאי משרה. עובדים אלו אינם כפופים להסכמים הקיבוציים. תנאי ההעסקה של העובדים המועסקים בסכמים אישיים נקבעים בהתאם להוראות חוק החברות הממשלתיות ולאישור הממונה על השכר.

גיוון אוכלוסיות בדרגי הניהול בחברה - אחוז מדרגי ניהול	2018	2019
ערבים	2%	3%
חרדים	2%	2%
יוצאי אתיופיה	1%	1%

התפלגות עובדים לפי גיל	2018			2019		
	גברים	נשים	סה"כ	אחוז מכלל העובדים	גברים	נשים
עד 30	17	13	30	6%	11	9
30-50	103	158	261	56%	103	144
מעל 50	87	91	178	38%	86	107

ותק ותחלופת עובדים

2019			2018			ותק עובדים	
גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	טווח הוותק	ממוצע ותק
42	43	85	42	65	134	0-2	1.67
50	64	114	48	29	77	3-5	4.16
21	40	61	26	41	67	6-10	8.46
22	19	41	17	13	30	11-15	12.71
10	11	21	10	15	25	16-20	29.16
32	47	79	36	49	85	21-30	29.16
17	32	49	17	28	45	31-40	29.16
5	5	10	3	3	6	40+	29.16

גיוון מגדרי	2018			2019		
	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ
הנהלה בכירה	17	6	23	16	5	21
מנהלים בדרגי ביניים	39	34	73	48	56	104
יתר העובדים	151	222	373	136	199	335

גיוון תעסוקתי	2018			2019		
	ערבים	חרדים	יוצאי אתיופיה	ערבים	חרדים	יוצאי אתיופיה
אחוז העובדים מקבוצה זו מכלל העובדים בחברה	2.1%	1.92%	2.77%	2.8%	2%	3.5%
מספר העובדים בחברה מקבוצה זו בחברה	10	9	13	13	9	16
אחוז העובדים מקבוצה זו אשר נקלט בשנה האחרונה מכלל העובדים שנקלטו	3.8%	7.54%	5.66%	%	%	%
מספר העובדים מקבוצה זו אשר נקלט	2	4	3	3	0	3

צריכת חשמל

צריכת חשמל	2017	2018	2019
סה"כ צריכת חשמל (קוט"ש)	1,847,691	1,761,896	1,752,086
צריכת חשמל ביחס לכמות עובדים (קוט"ש)	3,931	3,756	3,808

צריכת דלק

צריכת דלק	2017	2018	2019
סה"כ צריכת דלק (ליטר בנזין)	282,240	221,467	176,777

סך צריכת אנרגיה

צריכת אנרגיה	2017	2018	2019
דלק (GJ)	5,945.25	7,452.5	9,462.16
חשמל (GJ)	6,307.5	6,342.82	6,651.68
סך צריכת אנרגיה (GJ)	12,252.75	13,795.32	16,113.84
עצימות אנרגטית (עובד/GJ)	26.63	29.41	34.28

2019				2018				תחלופת עובדים ¹³	
שיעור תחלופה (עובדים ומנהלים)	עובדים ומנהלים שהעסקתם הסתיימה	אחוז העובדים שנקלטו בחברה	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה	שיעור תחלופה (עובדים ומנהלים)	עובדים ומנהלים שהעסקתם הסתיימה	אחוז העובדים שנקלטו בחברה	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה	קבוצת גיל	
8.1%	5	1.7%	0	8.1%	9	1.7%	8	עד 30	גברים
	11	9%	7		18	9%	42	31-50	
	20	0.6%	1		11	0.6%	3	מעל 51	
	36	11.3%	8		38	11.3%	53	סה"כ גברים	
3.2%	0	0.86%	3	3.2%	2	0.86%	4	עד 30	נשים
	7	2.1%	2		10	2.1%	10	31-50	
	3	0.44%	4		3	0.44%	2	מעל 51	
	10	3.4%	9		15	3.4%	16	סה"כ נשים	
11.3%	46	14.7%	17	11.3%	53	14.7%	69	סה"כ כלל עובדי החברה	

13. עובדים ומנהלים שהעסקתם הסתיימה בשל פיטורין, התפטרות או פרישה לגמלאות. במהלך שנת 2018, 5 עובדים יצאו לגמלאות (2 נשים ו-3 גברים).

אינדקס GRI: SRS(CORE)

מדדים כלליים

מדד	Core	תיאור המדד	מיקום בדוח/הערות
פרופיל הארגון			
102-1	Core	שם הארגון	עמ' 1 עמידר- החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ
102-2	Core	תיאור הפעילות, המותגים, המוצרים והשירותים העיקריים	עמ' 10
102-3	Core	המיקום של מטה הארגון	עמ' 14 רח' הרוקמים 26, מרכז עזריאלי, חולון
102-4	Core	אתרי הפעילות של הארגון- המדינות בהן פועל הארגון ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות הארגון או שהינן רלוונטיות מבחינת הנושאים שבהם דן הדו"ח	עמ' 14 החברה פועלת בישראל בפריסה ארצית: מרכז שירות - חולון מחוז צפון- נצרת עילית מחוז דרום- באר שבע
102-5	Core	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	עמ' 6
102-6	Core	השווקים אותם משרת הארגון (איזור גאוגרפי בו מוצעים המוצרים/שירותים; סקטורים; סוגי לקוחות)	עמ' 14 ; עמ' 41 ; עמ' 31
102-7	Core	גודל ומידע על הארגון	עמ' 13
102-8	Core	מידע אודות עובדי הארגון - מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, מגדר, סוג חוזה ואזור	עמ' 43 ; עמ' 45 ; עמ' 98
102-9	Core	תיאור שרשרת האספקה של הארגון	עמ' 83

פליטות גזי חממה

פליטות גזי חממה	2017	2018	2019
מכלול 1: פליטות ישירות (CO2eq)	1,051	1,002	978
מכלול 2: פליטות עקיפות (CO2eq)	674	518	428
סה"כ פליטות גזי חממה (CO2eq)	1,725	1,520	1,406
סה"כ פליטות גזי חממה (CO2eq/עובד)	3.67	3.24	3.056

פסולת

פסולת	2017	2018	2019
פסולת אלקטרונית שהועברה למחזור (יחידות)	90	85	97
סה"כ צריכת נייר (טון)	79	63.31	62.04

מדדים כלליים

מדד	Core	תיאור המדד	מיקום בדוח/הערות
פרופיל האירגון			
102-10	Core	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	עמ' 15 ; עמ' 19
102-11	Core	יישום עקרון הזהירות המונעת על ידי הארגון	עמ' 25
102-12	Core	יוזמות חיצוניות, אמנות או עקרונות בתחום האחריות התאגידית שאותם אימץ הארגון	עמ' 29
102-13	Core	חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	עמ' 29
אסטרטגיה			
102-14	Core	הצהרה מטעם מקבל ההחלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו	דבר יו"ר: עמ' 4 דבר מנכ"ל: עמ' 5
אתיקה ויושרה			
102-16	Core	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	עמ' 26
ממשל תאגידי			
102-18	Core	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון; התייחסות לוועדות האחראיות על קבלת החלטות בנושאי האחריות התאגידית	עמ' 22

מדדים כלליים

מדד	Core	תיאור המדד	מיקום בדוח/הערות
דיאלוג מחזיקי עניין			
102-41	Core	אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	עמ' 43 ; עמ' 96
102-42	Core	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עמם נערך דיאלוג	עמ' 85
102-43	Core	תיאור גישת הארגון ביחס לדיאלוג עם מחזיקי העניין שלו, לרבות תדירות הדיאלוג עם כל סוג וקבוצת מחזיקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי במסגרת הכנת הדו"ח	דיאלוג עם לקוחות: עמ' 33 דיאלוג עם ספקים: עמ' 85 דיאלוג עם עובדים: עמ' 46 במסגרת הכנת הדו"ח: עמ' 95
102-44	Core	הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין, אופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו ומיהן קבוצות מחזיקי העניין שהעלו כל נושא	דיאלוג עם עובדים: עמ' 46 דיאלוג עם ספקים: עמ' 85
פרקטיקות דיווח			
102-46	Core	תהליך הגדרת תכולת הדו"ח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	עמ' 95
102-47	Core	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדו"ח	עמ' 94
102-48	Core	השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	דוח ראשון שהחברה מפרסמת
102-49	Core	שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות	דוח ראשון שהחברה מפרסמת
102-50	Core	התקופה המדווחת	2018-2019

מדדים כלליים

מדד	Core	תיאור המדד	מיקום בדוח/הערות
102-51	Core	מועד פרסום הדוח האחרון	דוח ראשון שהחברה מפרסמת
102-52	Core	תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)	דוח ראשון שהחברה מפרסמת
102-53	Core	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	עמ' 95
102-54	Core	הצהרת הארגון על דיווח בהתאם ל-GRI Standards	עמ' 95
102-55	Core	אינדקס - GRI Content index	עמ' 96
102-56	Core	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	לא בוצע אשרור חיצוני

מדדים ספציפיים

נושא	אינדיקטור	תיאור הנושא	מיקום בדו"ח
מדדים כלכליים (200)			
השפעות כלכליות עקיפות	203-1	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (בשירותים)	עמ' 59
מניעת שחיתות	205-1	יחידות הארגון בהן נערכה בדיקה לאיתור סיכונים הנוגעים לשחיתות והסיכונים המשמעותיים שזוהו בבדיקה	עמ' 25
מדדים סביבתיים (300)			
אנרגיה	302-1	סך צריכת האנרגיה בתוך הארגון	עמ' 77
	302-3	אינטנסיביות צריכת האנרגיה	עמ' 77
	302-4	הצמצום בצריכת האנרגיה של הארגון	עמ' 74
פליטות	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה	עמ' 74
	305-2	פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה	עמ' 74
	305-5	צמצום פליטת גזי חממה על ידי הארגון	עמ' 74
פסולת ושפכים	306-2	סך הפסולת לפי סוג ואופן סילוק	עמ' 78

מדדים ספציפיים

נושא	אינדיקטור	תיאור הנושא	מיקום בדו"ח
מדדים חברתיים (400)			
העסקה	401-1	שיעור גיוס עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדי הארגון	עמ' 96; עמ' 49
	401-2	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	עמ' 53
בטיחות וגהות בעבודה	403-1	אחוז העובדים המיוצגים בוועדות בטיחות ובריאות תעסוקתית משותפות להנהלה ולעובדים	עמ' 54
הכשרה ופיתוח	404-1	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד	עמ' 53
	404-2	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	עמ' 50
	404-3	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	עמ' 46
גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות	405-1	הגיוון במוסדות ההנהלה של הארגון ובקרב העובדים (מגדר, גיל והיבטי גיוון אחרים)	עמ' 45
	405-2	היחס בין שכר הבסיס של נשים וגברים בכל דרג באתרי פעילות משמעותיים	עמ' 45
איסור הפליה	406-1	מקרי אפליה והפעולות שנקטו	עמ' 45
קהילות מקומיות	413-1	אחוז הפעילויות בהן הארגון מערב את הקהילה המקומית, בהן הוערכה ההשפעה על הקהילה המקומית ו/או פעילויות המיישמות תכניות פיתוח קהילתיות	עמ' 67