



تنويه : تم الإسترشاد بمدونة السلوك الوظيفى للعاملين بالجهاز الإدارى للدولة .

الباب الأول

الأحكام العامة

مادة (١)

- تسرى هذه المدونة على جميع العاملين بالشركة ويعمل بها من تاريخ صدورها ، وتتضمن مجموعة من المبادئ والقواعد والقيم التي تتعلق بضبط وتنظيم العمل •

مادة (٢)

تهدف مدونة قواعد السلوك الوظيفى إلى :

- ١- إرساء ونشر المعايير الأخلاقية والقيم السامية والقواعد المهنية الملزمة للسلوك الوظيفي وآداب الوظيفة العامة ومبادئ الأخلاق المطلوبة والتزام موظفى الشركة بها •
- ٢- تحقيق الانسجام بين العامل وبيئة العمل الوظيفية المحيطة به وجعلها أكثر شفافية فى التعامل مع الآخرين •
- ٣- تعزيز جسور الثقة المتبادلة ، والاحترام المتبادل بين عملاء الشركة والموظفين العاملين بها حتى تحظى الشركة بالشكل اللائق الذى يستحق احترام العملاء •
- ٤- تعريف العاملين بحقوقهم من خلال أخلاقيات السلوك المرغوب فيه ومستوى الأداء المطلوب ، وبناء علاقة متوازنة بين حقوق وواجبات العاملين •
- ٥- التمكين الحقيقي لإعمال قواعد المحاسبة بإرساء أسس وضعية تتسم بقدر أكبر من الشفافية والمساءلة وتفعيل الممارسات الجيدة للإدارة ، وتفعيل مبادئ الإدارة الرشيدة على أرض الواقع ، وتوفير أداة قوية وفعالة للرقابة الذاتية الداخلية بالشركة •

مادة (٣)

- تعتبر مواثيق شرف المهنة التى تصدرها الوزارات المختلفة ، والهيئات العامة ، والنقابات وتنفيذ أحكامها بما لا يتعارض مع قانون شركات قطاع الأعمال العام وتعديلاته ودليل مبادئ حوكمة الشركات والمبادئ والقواعد والقيم الواردة بهذه المدونة ، جزء لا يتجزأ من هذه المدونة •



مادة (٤)

يجب على الموظف الاطلاع على مدونة قواعد السلوك الوظيفي وموافقته عليها كتابة عند بداية ممارسته للعمل الوظيفي ، كما أن اى مخالفة لأحكام هذه المدونة تستوجب المساءلة واتخاذ الإجراءات والعقوبات التأديبية وفقا لأحكام قانون شركات قطاع الأعمال العام .

الباب الثانى

الاعتبارات الأساسية

مادة (٥)

جميع الوظائف بالشركة تكليف للقائمين بها ، هدفها خدمة الشركة تحقيقا للمصلحة العامة ويجب على العامل مراعاة أحكام القانون وأن يؤدي العمل المنوط به بنفسه بدقة وأمانة وأن يخصص وقت العمل الرسمي لأداء واجبات وظيفته ، وأن يحافظ على كرامة وظيفته طبقا للعرف وأن يسلك فى تصرفاته مسلكا يتفق والاحترام الواجب .

مادة (٦)

يجب مراعاة ما تتضمنه هذه المدونة من مواد وأحكام، وينبغي أن تسعى جميع إدارات الشركة بتنفيذ أحكامها وفقا للقواعد الآتية :-

- ١- المساواة بين جميع المتعاملين مع الشركة عند أداء الخدمة المقدمة .
- ٢- منع كل أشكال التمييز وخاصة بسبب الأصل والجنس والدين وغيرها .
- ٣- استمرارية الخدمات المقدمة من العاملين بالشركة فى كل الأحوال لضمان رضا العملاء .

مادة (٧)

يجب على الموظف العام أن يؤدي واجباته الوظيفية بنفسه وفقا للالتزام بالقانون واللوائح المتعلقة بالنظام الوظيفي بكل أمانة واجتهاد وعناية ، وأن يحسن معاملة زملائه ورؤسائه مع إنجاز الأعمال المكلف بها .



مادة (٨)

يتعين على العامل أثناء أداء واجباته الوظيفية التعامل بموضوعية ، والتجرد من أية أهواء أو مصالح شخصية أو ارتكاب أي أفعال تؤثر على كرامة وسمعة الوظيفة أو الجهة التابع لها ، وأن يسلك في تصرفاته مسلكا يتفق والاحترام الواجب والتمسك بإقامة العدل وعدم التأثر بأي ضغوط من الآخرين ، مع الابتعاد عن أشكال التحيز أو الانحياز لأغراض ذاتية .

مادة (٩)

يجب تأدية المسؤوليات بشكل منصف وعادل وبما يعبر عن المساواة وعدم التمييز على أساس العرق ، أو النوع الاجتماعي ، أو المعتقدات الدينية أو السياسية ، أو الوضع الاجتماعي ، أو السن أو أى شكل من أشكال التمييز ، ويمتنع على الموظف العام التصرف بطريقة غير مبررة بتفضيل أو تمييز ضد أفراد أو مصالح معينة .

الباب الثالث

قيم ومعايير مزاولة العمل الوظيفي العام

” في مجال التعامل مع طالبي الخدمة ”

مادة (١٠)

يتعين على العامل حسن معاملة الجمهور من خلال الالتزام التام بما يلي :-

- استقبال العملاء والتعامل معهم عند طلب الخدمة بطريقة حسنة وبأسلوب لائق وآدمي واحترام حقوقهم ومصالحهم جميعا دون استثناء .
- انجاز المعاملات بالدقة المطلوبة وأداء الخدمة وفق القواعد والأصول والاجراءات .
- تبسيط الإجراءات بكافة السبل الممكنة وبما يتفق مع القانون حتى تؤدي الخدمة إلى العميل بسهولة ويسر وبدون معاناة وبغير مشقة .
- الاستماع إلى العميل ومعرفة آرائه بالنسبة للأسلوب الأفضل للحصول على الخدمة ، وعلى الموظف الإصغاء جيدا لشكواه واستفساراته في حدود اختصاصاته ، والاهتمام بها والبحث عن حلول لها بدقة وموضوعية ، وبيان الأسباب في حالة عدم الموافقة أو التأخير في الانجاز .



- الالتزام بالسرعة المطلوبة والتوقيتات الزمنية المحددة لحصول العميل على الخدمة ، مع عدم تأجيل انجاز الخدمة المطلوبة لأي سبب من الأسباب طالما توافرت الشروط ، وعليه بذل أقصى الجهد لتمكين العميل من الحصول على الخدمة دون التردد أكثر من مرة وعلى أكثر من جهة .
- التحلي بالصبر ، والحكمة عند الاستماع إلى طلبات وشكاوى العملاء .
- السعي إلى اكتساب ثقة العملاء من خلال نزاهة الموظف وتجاوبه وسلوكه السليم في كل أعماله بما يتوافق مع القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة .
- انجاز معاملات العملاء بالسرعة والدقة المطلوبة وفي حدود الاختصاص .
- توفير المعلومات المطلوبة للعملاء طالبي الخدمات والمتعلقة بأعمال ونشاطات الإدارة التي يعمل بها بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل وفقا للتشريعات المطبقة ، والقيام بإرشادهم إلى آلية تقديم الشكاوى في حالة رغبتهم في رفع شكوى إلى الجهات المعنية .
- التعامل مع الوثائق والبيانات والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد والعملاء بسرية تامة ووفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها ، وعدم استغلال هذه المعلومات لغايات شخصية .
- إعطاء أولوية العناية والرعاية والاهتمام لذوى الاحتياجات الخاصة وتقديم العون والمساعدة وأداء الخدمات اللازمة بما يضمن لهم مستوى لائق من التعامل .
- الامتناع عن أى عمل يؤثر سلبا على ثقة العملاء .
- يجب تأدية الخدمة المطلوبة بالجودة المناسبة بغض النظر عن الاتجاهات والمعتقدات السياسية وفاء لحق المواطنة ووفقا لمتطلبات القانون .
- التصرف بطريقة محايدة ، وجديرة بالاحتفاظ بثقة الرؤساء والقادة وكذلك علاقات الموظف مع الآخرين ، والتي يجب أن تتسم بالتوازن القائم على الحيادة والموضوعية .



الباب الرابع

فى مجال النزاهة وبراءة الذمم

مادة (١١)

يلتزم الموظف بما يلي :-

- إتباع النهج الوظيفي القائم على أساس براءة الذمم، وسلامة القصد عند أداء الخدمة، مع التحلي بنقاء الضمير، والابتعاد عن مواطن الشبهات أثناء أداء الواجبات الوظيفية.
- وضع الواجبات ومسئوليات العمل، والالتزامات تجاه خدمة عملاء الشركة فوق المصالح الشخصية للموظف.
- أداء المهام بإخلاص وإتقان مع تحمل كامل للمسئولية مع التعامل بطريقة مهنية تحوز ثقة الأشخاص الذين يتعامل معهم.
- حظر استغلال المناصب الرسمية والمواقع الوظيفية بصورة غير سليمة تؤدي للتربح وجني المنافع الشخصية.
- الأخذ بالسلوك النزيه فلا يجوز للموظف طلب أو قبول أو اشتراط أو استلام ، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، أى منفعة مالية أو هبة أو هدية أو أى ميزة ذات قيمة نقدية وغير ذلك من أشكال المدفوعات غير المبررة ، مقابل أداء الواجب الوظيفي .

الباب الخامس

فى مجال الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي

مادة (١٢)

يحظر على الموظف ما يلى :-

- * مخالفة القواعد والأحكام المنصوص عليها فى القوانين واللوائح المعمول بها والتعليمات المنظمة للقواعد التنفيذية لأحكام القوانين واللوائح الخاصة بالعاملين، أو الامتناع عن تنفيذها .
- استخدام المعلومات الخاصة المتعلقة بالواجبات الرسمية لمصالح خاصة او لمصالح الآخرين بما يضر الصالح العام.



- إفشاء الأمور التي يطلع عليها بحكم وظيفته إذا كانت سرية بطبيعتها أو بموجب تعليمات تقضى بذلك ويظل هذا الالتزام بالكتمان قائما ولو بعد ترك العامل الخدمة .
- الاحتفاظ بأصل أية ورقة من الأوراق الرسمية أو نزاع هذا الأصل من الملفات المخصصة لحفظه ولو كانت خاصة بعمل كلف به شخصا .
- مخالفة إجراءات الأمن الخاص والعام التي يصدر بها قرار من السلطة المختصة .
- الجمع بين وظيفته وبين أى عمل آخر يؤديه بالذات أو بالواسطة إذا كان من شأن ذلك الإضرار بواجبات الوظيفة أو كان غير متفق مع مقتضياتها .
- جمع نقود لأي فرد أو لأي هيئة أو توزيع منشورات أو جمع إمضاءات لأغراض غير مشروعة .
- الاشتراك في تنظيم اجتماعات داخل مكان العمل دون إذن الجهة التي تحددها السلطة المختصة مع مراعاة أحكام القانون رقم ٣٥ لسنة ١٩٧٦ بإصدار قانون النقابات العمالية وتعديلاته .
- شراء عقارات أو منقولات مما تطرحه الجهات المعنية إلا إذا كان ذلك يتصل بأعمال وظيفته .
- الاشتراك في تأسيس الشركات أو قبول عضوية مجالس إدارتها أو أى عمل فيها إلا إذا كان مندوبا عن الشركة في ذلك ووفقاً للقواعد المنظمة لذلك الشأن .
- استئجار أراضى أو عقارات بقصد استغلالها في الدائرة التي يؤدي فيها أعمال وظيفته إذا كان لهذا الاستغلال صلة بعمله .
- المضاربة في سوق الأوراق المالية ما لم يكن ممارسة أعباء وظيفته تحول دون ذلك أو قد يترتب على ذلك الإضرار بمصالح الشركة المالية بأى شكل من الأشكال ، نفاذاً لقواعد عدم تضارب المصالح .
- مخالفة القواعد القانونية المنظمة للعمل وفقاً للقوانين والأنظمة أو اللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها ، كما يجب عليه تطبيق أحكام القضاء دون تأخير أو إبطاء .



الباب السادس

ففي مجال الحفاظ على أوقات العمل

مادة (١٣)

على الموظف الالتزام بما يلي :-

- المحافظة على مواعيد وأوقات العمل وإتباع الإجراءات التي تحددها لوائح الشركة في حالة التغيب عن العمل أو التأخير عن العمل أو التأخير عن المواعيد.
- تكريس أوقات العمل الرسمية للقيام بمهام وواجبات وظيفته وعدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية.

الباب السابع

ففي مجال الحفاظ على هيبة ومكانة الوظيفة

مادة (١٤)

يجب على الموظف أن يلتزم في مسلكه الوظيفي بما يلي :-

- الابتعاد نهائياً عن شرب الخمر وتجذب لعب القمار في الأندية أو المحال العامة .
- الامتناع عن أية تصرفات أو ممارسات أو أعمال تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم .

الباب الثامن

ففي مجال عدم تضارب المصالح

مادة (١٥)

بتعين على الموظف الالتزام بما يلي :-

- الامتناع عن مزاوله أية أعمال أو القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل بين مصالحه الشخصية من جهة وبين مسؤولياته الوظيفية أو تتصل بأعمال وظيفته من جهة أخرى
- الامتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعي والمتجرد لمهامه او يمكن أن يؤدي إلى معاملة مميزة لأشخاص طبيعيين أو اعتباريين في تعاملاتهم مع الغير أو بما يسئ لسمعة إدارته أو يعرض علاقة الشركة مع العملاء للخطر •
- إعلام الرئيس المباشر خطيا وبشكل فوري في حال تضارب المصالح مع أي شخص في تعاملاته مع الغير أو إذا نشأ التضارب بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة أو تعرض الموظف إلى ضغوط تتعارض مع مهامه الرسمية أو تثير شكوكا حول الموضوعية التي يجب أن يتعامل بها مع إيضاح طبيعة العلاقة وكيفية التضارب •
- عدم استخدام الوظيفة بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على مكاسب مالية أو أي شيء ذي قيمة لمصلحة خاصة به أو بعائلته •
- عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي يحصل عليها أثناء تأديته لمهامه الرسمية بعد انتهاء عمله في الإدارة كوسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسه أو لغيره بشكل مباشر أو غير مباشر أو للإساءة إلى الغير •
- يجب الحصول على الموافقات اللازمة وفقا للقوانين في حالة الرغبة في الاشتراك في عملية جمع التبرعات أو الجوائز أو المساهمات العينية لمؤسسات خيرية •
- تفادي إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل أساسي على قراراته أو قرارات إدارته •



السباب التاسع

في مجال علاقات العمل والسلوك التنظيمي

مادة (١٦)

العلاقة مع الرؤساء

يتعين على الموظف الالتزام بما يلي :-

- احترام وتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الرئاسي وأن ينفذ ما يصدر إليه من أوامر وذلك في حدود القوانين واللوائح والنظم المعمول بها ، ويتحمل كل رئيس مختص مسؤولية الأوامر التي تصدر منه كما يكون مسئولاً عن حسن سير العمل في حدود اختصاصاته .
- التعامل مع رؤسائه باحترام وعدم محاولة كسب أي معاملة تفضيلية عبر أساليب التملق أو الخداع أو من خلال الوساطة والمحسوبية .
- الامتناع عن إخفاء أية معلومات متعلقة بعمله عن رؤسائه بهدف التأثير على القرارات المتخذة أو إعاقة سير العمل .
- إعلان رئيسه عن أي تجاوز أو مخالفة أو صعوبات يواجهها في العمل .

مادة (١٧)

العلاقة مع الزملاء

على الموظف الالتزام بما يلي :-

- أن يتعاون مع زملائه في أداء الواجبات العاجلة اللازمة لتأمين سير العمل وتنفيذ الخدمة العامة .
- التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملائه والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم دون تمييز والحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة .
- الامتناع عن أية تصرفات أو ممارسات أو أعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم والتزام الرجل باحترام المرأة كزميلة وشريكة في العمل والعكس .



مادة (١٨)

العلاقة مع الرؤوسين

الموظف مكلف بما يلي :-

- تنمية قدرات رؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم وان يكون قدوة حسنة لهم بالعمل على الالتزام بالقوانين واللوائح السارية •
- نقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها الى رؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم •
- الإشراف على رؤوسيه ومساءلتهم عن أعمالهم وتقويم أدائهم بموضوعية •
- رفض أية ضغوط من أي طرف تؤدي إلى التعامل مع رؤوسيه بمعاملة تفضيلية •
- احترام حقوق رؤوسيه والتعاون معهم بمهنية عالية دون محاباة أو تمييز •

الباب العاشر

في مجال العلاقة بالأجهزة الأخرى

مادة (١٩)

على الموظف الالتزام بما يلي :-

- الامتناع عن الإدلاء بأي تصريح أو بيان عن أعمال وظيفته إلى الصحف والمجلات ووسائل الإعلام المختلفة المقروءة والمسموعة أو غير ذلك من منابر النشر إلا إذا كان مصرحا له بذلك كتابة من السلطة المختصة ، مع إتباع إجراءات الإفصاح وتداول المعلومات المنصوص عليها قانونا ، ويمتد ذلك إلى ما بعد ترك الخدمة وللمدة المحددة بالقانون •
- يحظر على الموظف أن يؤدي أعمالا بأجر أو مكافأة ولو في غير أوقات العمل الرسمية إلا بإذن من السلطة المختصة •

الباب الحادى عشر

في مجال الحفاظ على المال والممتلكات والمرافق العامة

مادة (٢٠)

على الموظف الالتزام بما يلي :-

- المحافظة على ممتلكات وأموال الوحدة التي يعمل بها ومراعاة صيانتها •
- حظر مخالفة الأحكام الخاصة بضبط الرقابة على تنفيذ الموازنة العامة •
- حظر مخالفة اللوائح والقوانين الخاصة بالمناقصات والمزايدات والمخازن والمشتريات وكافة القواعد المالية •
- تجنب الإهمال أو التقصير الذي يترتب عليه ضياع حق من الحقوق المالية للدولة أو أحد الأشخاص العامة الأخرى أو الهيئات الخاضعة لرقابة الجهاز المركزي للمحاسبات أو المساس بمصلحة من مصالحها المالية أو يكون من شأنه أن يؤدي إلى ذلك بصفة مباشرة •
- ضرورة الرد على مناقصات الأجهزة الرقابية وخاصة الجهاز المركزي للمحاسبات أو مكاتبها بصفة عامة أو تأخير الرد عليها ويعتبر في حكم الرد أن يجيب العامل إجابة الغرض منها المماثلة والتسوية •
- حظر عدم موفاة الجهاز المركزي للمحاسبات بغير عذر مقبول بالحسابات والمستندات المؤيدة لها في المواعيد المقررة لها أو بما يطلبه من أوراق أو وثائق أو غيرها مما يكون له الحق في فحصها أو مراجعتها أو الاطلاع عليها بمقتضى قانون إنشاؤه •
- استخدام الموارد للأغراض العامة المرخص بها، مع التأكد من استخدام المال العام بشكل صحيح وفعال وفقاً للقانون والنظر إلى طلبات المتعاملين مع الشركة وشؤونهم بنزاهة، وكفاءة، وسرعة، وفعالية، وبأقصى حساسية ممكنة •
- عدم تبديد المال العام أو إساءة استعماله أو استعماله بطريقة غير سليمة، وان يدبر كل أشكال الموارد العامة كالموارد البشرية والمادية والمعنوية بطريقة تؤدي إلى الحفاظ على الممتلكات والإيرادات العامة مع ضمان تقديم الخدمة بفاعلية وجودة عالية •



الباب الثاني عشر

في مجال التعامل مع تكنولوجيا المعلومات

مادة (٢١)

على الموظف الذي تتوافر لديه إمكانية الوصول إلى شبكة الانترنت مراعاة ما يلي:-

- الالتزام باستخدامها لأغراض العمل بما في ذلك لغايات تطوير القدرات والمهارات ذات العلاقة بطبيعة عمله وبما يصب في مصلحة العمل .
- الالتزام بشروط ومتطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها .
- استشارة الوحدة المعنية بنظم المعلومات فوراً لدى ملاحظة أية أمور غير طبيعية خلال استخدام الانترنت .
- عدم تنزيل النصوص والصور التي تحتوى مواد غير أخلاقية ، أو عنصرية ، أو تحرض على العنف والكرهية ، أو أية أنشطة غير قانونية .
- عدم استخدام الجهاز والانترنت لمحاولة الدخول والتسلل إلى أجهزة أو الشبكات أخرى ، وعدم استخدام الانترنت لإرسال مواد سرية أو غير مسموح بنشرها أو تحتوى على تهديد ومضايقات للآخرين .

مادة (٢٢)

على الموظف الذي يخصص له عنوان بريد الكتروني مراعاة الآتى :-

- عدم استخدام البريد الالكتروني لإنشاء وتوزيع الرسائل التي تحتوى على مواد دعائية أو شخصية أو لا أخلاقية .
- يحظر إعادة إرسال الرسائل المحتوية على النكات أو الصور أو الملفات الأفلام ، وكذلك عدم إعادة إرسال الرسائل الواردة والتي قد تحتوى على فيروسات أو ملفات قد يشتبه بأنها محملة بفيروسات على أن يتخذ في تلك الحالة الإجراءات اللازمة للإصلاح بالتنسيق مع الوحدة المعنية لأنظمة المعلومات .
- يتعين في جميع الأحوال قصر استخدام البريد الالكتروني على ما يخص متطلبات العمل وضروراته .

* ملحوظة : تم إعداد هذه المدونة استرشاداً بمدونة السلوك الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة .