



تعميم رقم ١٣٥ لسنة ٢٠١٢

بشأن توجيهات وإرشادات السلوك الوظيفي لموظفي الجهات الحكومية

ورد للوزارة تعميم ديوان الخدمة المدنية رقم ١١ لسنة ٢٠١٢ بشأن اقتراح جهاز متابعة الأداء الحكومي لقواعد السلوك لموظفي الجهات الحكومية وطلب تعميم الديوان اتخاذ مايلزم في ضوء التوجيهات والإرشادات المرافقة لذلك التعميم بما يتفق مع طبيعة عمل وظروف وخصوصية كل جهة حكومية .

لذا تود الوزارة أن ترفق طيه نسخة عن (توجيهات وإرشادات السلوك لموظفي الجهات الحكومية) وذلك لإعلانها لكافة موظفي الوزارة والعمل بما جاء بها من قواعد وإرشادات وذلك لما فيه من مصلحة للعمل والمصلحة العامة .
والله ولي التوفيق ،،،

وكيل وزارة الصحة


وكيل وزارة الصحة المساعد لشؤون التخطيط والميزنة



مراقبة السجل العام
قسم الموارد
المرجع: ١١٨
الرقم الآلي: ٨٦٠٥
القبول: ٥٥١١٩


 وزارة التعليم والتعليم العالي
 دولة فلسطين

توجيهات وإرشادات السلوك لموظفي الجهات الحكومية

[١] مقدمه ...

طبيعة توجيهات وإرشادات السلوك :

إن توجيهات وإرشادات السلوك لموظفي الجهات الحكومية هي بغرض توضيح نص عليه قانون ونظام الخدمة المدنية والقرارات والتعاميم المكملة والمنفذة لهما في خصوص السلوك الوظيفي .

مفهوم توجيهات وإرشادات السلوك وأهدافها :

إن شغل الوظائف العامة يعتبر تكليف يترتب عليه واجبات ومسئوليات والتزامات حيث يشغل الموظفون هذه الوظائف بناء على الثقة الممنوحة لهم ولمصلحة الجمهور . وبالتالي عليهم واجب التصرف بمهنية ونزاهة ، والتعامل مع (الرؤساء والمرووسين) على هذا الأساس ، ومن أجل تمكين الموظفين من التصرف على هذا النحو فإن توجيهات وإرشادات السلوك :-

- ١- تحدد معايير النزاهة والسلوك الواجب مراعاتها من جانب الموظفين ، وتبين للجمهور السلوكيات التي ينبغي توقعها من الموظفين ، كما أنها تلقي الضوء على السلوكيات المحظورة التي قد يساءل عليها قانوناً .
- ٢- تشجع الموظفين على الالتزام بالقيم المهنية والأخلاقية للخدمة العامة ، وتساعدهم على تحقيق ذلك .

وبذلك ، تهدف توجيهات وإرشادات السلوك إلى الارتقاء بمستوى الأداء المهني وجودة الخدمات العامة التي تقدم للجمهور ، وتعزيز ثقة المواطنين في العاملين بالجهات الحكومية .

[٢] نطاق توجيهات وإرشادات السلوك :

- أ [١] تطبق هذه التوجيهات والإرشادات على جميع الموظفين العاملين في الجهات الحكومية كما هو محدد في المادتين (٢) ، (٣) من المرسوم رقم (١٥) لسنة ١٩٧٩ بشأن الخدمة المدنية .

[٣] تنفيذ توجيهات وإرشادات السلوك :

[أ] تقع على كل جهة حكومية مسؤولية إعلام الموظفين الحكوميين الحاليين والمعينين الجدد بها وذلك بنشر هذه التوجيهات والإرشادات داخل الجهة ومحاسبة المنتهكين لقواعدها وفقاً للمقرر قانوناً .

[ب] ملزمة تسليم نسخة من هذه التوجيهات والإرشادات إلى كافة الموظفين سواء الحاليين أو عند توليهم الوظيفة .

[ج] ينبغي على كل موظف حكومي التقيد بهذه التوجيهات والإرشادات .

[٤] واجبات المسؤول تجاه مرؤوسيه :

- توفير بيئة عمل جيدة وأمنة في حدود المتاحة إدارياً وتنظيماً ومالياً .
- توزيع المهام وأعباء العمل على الموظفين بعدالة .
- مراعاة المساواة في تعاملاتهم مع مرؤوسيههم وزملائهم ، بغض النظر عن الجنس أو الجنسية أو المواطنة أو الدين أو السمات الشخصية الأخرى .
- إتاحة فرص التدريب المناسب والتعليم قدر الإمكان بهدف تعزيز مهارات الموظفين وذلك في حدود الميزانية المعتمدة في هذا الشأن .
- نقل وتبادل الخبرات إلى مرؤوسيههم ومساعدتهم على تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم وتشجيعهم على المشاركة في اتخاذ القرار .
- الإشراف على مرؤوسيههم ومحاسبتهم وتحسين أدائهم .
- العمل والتصرف كمثال جيد يقتدي به .
- تقييم أداء الموظفين وفقاً للقرارات واللوائح المنظمة واستخدام نتائجه لتحديد الأهمية في الترقية والمكافآت وفقاً للقرارات المنظمة لذلك .
- اتخاذ قرارات تعيين أو ترقية ، أو منح علاوات أو مكافآت أو إسناد الأعمال وفقاً للقانون وعلى أساس مبدأ تكافؤ الفرص وفقاً للقرارات والنظم المعمول بها ، ألا تكون هذه القرارات مبنية على الروابط الأسرية أو الولاء السياسي أو أي اعتبارات خاصة أخرى .

[٥] واجبات الموظف تجاه عمله :

⊗ العمل بمهنية وكفاءة :

[أ] على جميع الموظفين في كافة المستويات ، انتهاج قيم النزاهة التي تعزز من ثقة الجمهور في حيادية وكفاءة العمل .

[ب] يتقيد الموظف بكافة أنظمة العمل بإخلاص من حيث الحضور والتواجد في مكان العمل ، والالتزام بساعات العمل ، وأية أنظمة أخرى وعليه مسؤولية التقيد بتطبيق هذه الأنظمة بالحرص اللازم .

[ج] على الموظف أن يؤدي عمله بمهنية على أكمل وجه مستخدماً أفضل قدراته ، والتفيد بالوقت المخصص لتنفيذ المهام ، بما يتفق مع توجيه المسؤولين .
واللوائح والقوانين السارية .

[د] يسعى الموظف باستمرار إلى تحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية .

[هـ] يلتزم الموظف بأخلاقيات وسلوكيات العمل ومراعاة المظهر اللائق .

☆ العمل بولاء لجهة العمل وطاعة الرؤساء:

[أ] ينبغي على الموظف العمل بخدمة الجهة الحكومية التي يعمل بها بولاء لها.

[ب] كل موظف يخل بالواجبات أو يرتكب المحظورات المنصوص عليها في القوانين أو اللوائح يعاقب تأديبياً ، وذلك مع عدم الإخلال بالمسؤولية الجزائية أو المدنية عند الاقتضاء .

ويعفى الموظف من العقوبة التأديبية إذا ثبت أن ارتكابه المخالفة كان تنفيذاً لأمر كتابي صدر إليه من رئيسه بالرغم من تنبيهه إلى المخالفة ، وفي هذه الحالة تكون المسؤولية على مصدر الأمر ، ولا يسأل الموظف مدنياً إلا عن خطئه الشخصي.

☆ العمل باحترام وحكمة ولباقة :

[أ] على الموظف أن يتسم سلوكه بالحكمة ، والاحترام في علاقاته مع المراجعين.

[ب] على الموظف تقديم الخدمات للمراجعين بالسرعة الممكنة وبدون تأخير غير ضروري أو متعمد .

[ج] على الموظف التصرف بطريقة مهذبة وبروح الزمالة مع رؤسائه وزملائه ومرفؤسيه وأن يتم حل الخلافات بين الموظفين في مكان العمل بطريقة متحضرة دون مشاحنات أو خصومات شخصية ، وذلك بالتشاور مع الأطراف المعنية .

❖ العمل بحيادية ومساواة في المعاملة :

- [أ] على الموظف مراعاة العدالة والمساواة في قراراته وتعاملاته سواء كانت مع زملائه أو المراجعين ، بغض النظر عن الجنس أو الجنسية أو الدين أو السمات الشخصية الأخرى .
- [ب] على الموظف التصرف وفقاً للقانون ، وأن يمارس صلاحياته التقديرية بحيادية ، بما يحقق المصلحة العامة وبما لا يتعارض مع اللوائح والقوانين السارية .
- [ج] لا ينبغي أن يتصرف الموظف بتعسف ضد أي شخص أو مجموعة أو هيئة في أثناء أداء مهامه الوظيفية ، وعليه أن يراعى المصلحة العامة .
- [د] على الموظف تقديم الخدمات العامة في حدود مسئولياته على المستوى المطلوب دون أي تأخير غير مبرر أو متعمد ، كما ينبغي عليه في حالة التأخير أو الرفض . توضيح الأسباب القانونية أو التنظيمية التي تسببت في ذلك .
- [هـ] على الموظف إعطاء الأولوية لذوي الاحتياجات الخاصة بما لا يتعارض مع القانون ، وتقديم المساعدة والدعم لهذه الفئات .
- [و] على الموظف أن يتصرف بتجرد بعيداً عن تأثير انتمائه السياسي ، وألا يحاول إحباط أو الوقوف ضد السياسات والقرارات والإجراءات القانونية للسلطات العامة .
- [ز] على الموظف ألا يشارك في أنشطة أي حملة سياسية أثناء ساعات العمل الرسمية ، أو في أي أوقات يكون فيها داخل مباني الجهة الحكومية التي يعمل بها أو أن يستخدم صلاحيات منصبه أو ممتلكات هذه الجهة في دعم تلك الأنشطة .

❖ الإفصاح وسرية المعلومات :

- [أ] على الموظف التعامل بصورة ملائمة مع المعلومات والوثائق التي حصل عليها في أثناء عمله أو نتيجة له ، وفقاً للقوانين السارية في هذا الشأن مع الأخذ بالاعتبار حق الآخرين في الإطلاع والحصول على المعلومات الرسمية المصرح بتداولها .

[ب] على الموظف الإفصاح عن المعلومات في ضوء اللوائح والأحكام القانونية دون الإخلال بمبدأ سرية وحساسية تلك المعلومات .

[ج] على الموظف حماية سرية وحساسية المعلومات المودعة عنده أو التي تصل إلى علمه .

[د] على الموظف ألا يسعى للحصول على معلومات لا ترتبط بأداء واجباته الوظيفية ، أو غير مصرح له الاطلاع عليها .

[هـ] على الموظف ألا يسئ استخدام المعلومات التي يحصل عليها أثناء أداءه لمهامه الوظيفية .

[و] على الموظف تزويد الأفراد والكيانات . التي تتصل به بحكم عمله بأي معلومات يطلبونها للوفاء بحقوقهم والتزاماتهم .

٢٠ احترام الممتلكات والأموال العامة :

[أ] على الموظف استخدام ممتلكات ومعدات المكتب لأغراض العمل فقط ، ويعتبر أي استخدام لمعدات المكتب للأغراض الشخصية بمفهوم التعدي على القانون والمال العام .

[ب] لا ينبغي للموظف استخدام أدوات ومعدات المكاتب ، ووسائل الاتصال للأغراض الشخصية .

[ج] على الموظف استخدام ساعات العمل الرسمية بشكل أمثل لصالح العمل مع عدم استغلال أوقات العمل لإنجاز مصالح خاصة .

[د] على الموظفين الذين تقع على عاتقهم مسؤولية الإدارة المالية من شراء وبيع السلع والخدمات وتخصيص ومنح المساعدات المادية ، أن يتحلوا بالصدق والنزاهة والحيادية ، بحيث يتم الحصول على أفضل السلع والخدمات في مقابل الأموال التي يتم إنفاقها دون السعي نحو أي منفعة شخصية.

٢١ قبول الهدايا والإمتيازات :

[أ] لا ينبغي للموظف طلب أية هدية أو خدمة أو ضيافة أو أية مزايا أخرى ، أو قبولها . لنفسه أو لأقاربه أو أصدقائه المقربين أو الأفراد والمؤسسات التي يرتبط معها بأعمال تجارية أو لمؤيديه السياسيين . بما يؤثر على حيادية تنفيذ واجباته أو بما يبدو كمكافأة على أداء واجباته ، وهذا لا يشمل الضيافة التقليدية .

[ب] على الموظف استشارة رئيسه الأعلى أو الإدارة المعنية إن كان هناك شك في إمكانية قبول الهدية أو الضيافة ، أو شك لوجود تضارب للمصالح عند قبول هذه الهدية أو الضيافة .

[ج] عند استحالة رفض الهدية ، أو اعتبار ردها إهانة لمن يقدمها ، ينبغي على الموظف تسليم الهدية إلى الجهة الحكومية التي يعمل بها .

[د] تضارب المصالح في العمل :

٥ المقصود بتضارب المصالح :

ينشأ تضارب المصالح من وضع قد يكون فيه للموظف العام مصلحة خاصة تؤثر ، أو تبدو أنها تؤثر على أدائه الحيادي والموضوعي لمهامه الرسمية .

[أ] تشمل المصالح الخاصة للموظف أية منفعة يحصل عليها لنفسه أو لأقاربه أو أصدقائه المقربين أو الأفراد والمؤسسات التي يرتبط معها بأعمال تجارية أو صلات سياسية .

[ب] على الموظف التقيد بالنصوص القانونية القائمة المتعلقة بتضارب المصالح كافة ، لا سيما الحظر المفروض على الأنشطة الواردة في المادتين (٢٥ و ٢٦) من المرسوم رقم (١٥) لسنة ١٩٧٩ بشأن الخدمة المدنية وغيرها من القرارات التي أصدرها مجلس الخدمة المدنية بشأن الأعمال التجارية وأنشطة الأعمال التي يمكن للموظفين القيام بها .

[ج] على الموظف :

- الانتباه أثناء تأدية العمل لأي تضارب فعلي أو محتمل في المصالح .
- اتخاذ خطوات مقبولة لتفادي تضارب المصالح ، بما في ذلك عدم المشاركة في اتخاذ القرار ، أو تجريد نفسه من المصالح الشخصية التي تتعارض مع المصالح العامة .
- الإفصاح للمعنيين عن وجود أي من هذه التضاربات حال علمه بذلك .
- الامتنثال لأي قرار نهائي بشأن عدم المشاركة في اتخاذ القرار ، أو لتجريد نفسه من المصالح الخاصة ، أو أي إجراءات أخرى لتفادي تضارب المصالح .

[د] لا ينبغي للموظف القيام بأي نشاط أو الحصول على أي منصب أو وظيفة خارج أوقات العمل الرسمية سواء بأجر أو بدون أجر ، بما يتعارض مع حسن أداء واجباته أو مخالفته للقانون ، وعندما يكون من غير الواضح

توافق ذلك النشاط مع واجباته الوظيفية يجب عليه طلب المشورة من رئيسه الأعلى ، وفي جميع الأحوال يلزم مراعاة أحكام البند (٣) من المادة (٢٥) من قانون الخدمة المدنية .

[هـ] ينبغي على الموظف الحصول على موافقة جهة عمله لممارسته لبعض الأنشطة ، سواء بأجر أو بدون أجر ، أو لقبول وظائف معينة أو أعمال خارج الخدمة العامة مع مراعاة أحكام البند (٣) من المادة (٢٥) من قانون الخدمة المدنية .

[و] ينبغي على المرشحين للتوظيف الإعلام لجهة العمل عن أي تضارب محتمل للمصالح ، قبل التعيين ، وحل ما يرتبط بذلك قبل التعيين .

❖ حالة تعرض الموظف لأمر غير مسموح بها عليه القيام بالتالي :

إذا ما عرض على الموظف أي منفعة مباشرة أو غير مباشرة غير مسموح بها بموجب القوانين المعمول بها ، عليه أن يتخذ ما يستطيع من الخطوات التالية لحماية نفسه :-

- رفض المنفعة أو الهدية .
- تحديد الشخص الذي قدم هذا العرض .
- الحصول على شهود .
- تفادي الاتصالات المطولة ، ما لم تكن بغرض معرفة السبب وراء هذا العرض لاستخدامه كدليل ضد مقدم العرض .
- تبليغ وتوثيق هذه المحاولة بأسرع وقت ممكن .

[٧] التبليغ :

[أ] على الموظف أن يبلغ كتابياً . وفقاً للقانون واللوائح . رئيسه المباشر أو الموظف المختص في الجهة الحكومية التي يعمل بها ، إذا تناهي إلى علمه حدوث انتهاكات لتوجيهات وإرشادات السلوك . من قبل موظفين عموميين آخرين ، وإذا لم يتم تسوية الوضع بصورة عادلة ومقبولة - يجوز له تبليغ رئيس الجهة عن تلك الانتهاكات .

[ب] على الموظف أن يبلغ السلطات المختصة بأي دليل ، إدعاء مدعماً بدليل بشأن نشاط غير قانوني أو متعلق بالخدمة العامة ، تناهي إلى علمه في أثناء عمله أو نتيجة لعمله ، حتى تقوم السلطات المختصة بالتحري عن الوقائع المبلغه .

[ج] على الجهة الحكومية ضمان عدم تضرر الموظف الذي يبلغ عن حدوث أي من الانتهاكات أعلاه بحسن نية ولوجود أسباب معقولة تدفعه للاعتقاد بوجود مخالفة .

[د] في حالة تلقي أي إدعاء من الموظف يبدو من ظاهر الأوراق أو الوقائع المبلغة إمكانية صحته يتم وفق القانون تشكيل لجنة للتحقيق في هذه المسألة بصورة حيادية عادلة .

[هـ] أحكام ختامية :

[أ] لا تخل أي من توجيهات وإرشادات السلوك بتطبيق أحكام القوانين والأنظمة المعمول بها .

[ب] أي موظف يخالف التوجيهات والإرشادات يتعرض للمساءلة وفق القوانين والأنظمة المعمول بها .