

المملكة الاردنية الهاشمية

وزارة تطوير القطاع العام

(مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة)

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَرِّدُونَ إِلَى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبَّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ)

صدق الله العظيم

سورة التوبة / الآية رقم (105)

" هدفنا الأساسي خدمة المواطن، وهذا يتطلب التطوير المستمر لكفاءة ونوعية الخدمات المقدمة له، وعلى الجميع أن يعلم أن موظف القطاع العام موجود لهذه الغاية "

إجتماع جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين
مع مجلس أمناء مركز الملك عبدالله الثاني للتميز
2013/10/9

" يجب أن يعرف الموظف العام، أنه موجود في هذه الوظيفة، لخدمة المواطن "

كلمة جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين خلال الحفل الذي أقيم
بمناسبة عيد الجلوس الملكي وذكرى الثورة العربية الكبرى ويوم الجيش
2010/6/8

(المادة) 1

تسمى هذه المدونة "مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة" الصادرة استناداً لأحكام الفقرة (أ) من المادة (67) من نظام الخدمة المدنية رقم (82) لسنة 2013 ويعمل بها اعتباراً من تاريخ إقرارها من مجلس الوزراء.

(المادة) 2

تعتمد التعريف الوارد في نظام الخدمة المدنية المعمول به حيالاً ورد النص عليها في هذه المدونة.

(المادة) 3

تسرىء أحكام هذه المدونة على موظفي الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية.

(المادة) 4

ترتكز هذه المدونة على أسس ومبادئ العدالة، والشفافية، والمساعدة، والتزاهة والمهنية، والحيادية.

(المادة) 5

تهدف هذه المدونة إلى تعزيز ثقة المواطن ومتلقي الخدمة العامة بعمل الدوائر الحكومية وخدماتها، وذلك من خلال ما يلي:

- أ. ترسیخ معايير أخلاقية، وقواعد ومبادئ أساسية لآداب الوظيفة العامة، وقيم وثقافة عمل مهنية لدى موظفي الخدمة المدنية، وتعزيز الالتزام بهذه المعايير والقواعد والقيم، وتربیخ أسس الممارسات الجيدة والحاكمية الرشيدة.
- ب. توعية موظفي الخدمة المدنية وتوجيههم نحو الأخلاقيات الوظيفية السليمة وأطر الانضباط الذاتي التي تحكم سير العمل في الخدمة المدنية والمنسجمة مع القوانين والأنظمة السارية.
- ج. المساعدة في تحديد واجبات الموظفين ومسؤولياتهم الوظيفية.
- د. التأكيد على أن الموظف العام هو خادم للمواطن ومتلقي الخدمة ووجوده في وظيفته مكرس لهذه الغاية وأن كان له من سلطة فهي لخدمتهم لا عليهم.

(المادة) 6: واجبات الموظف العام:

بالإضافة إلى ما ورد في نظام الخدمة المدنية المعول به، على الموظف الالتزام بما يلي:

- أ. الامتثال للتشريعات الناظمة لعمله.
- ب. أداء واجبات وظيفته ومهامها الموكلة إليه بمهنية وأمانة وتجدد وبأقصى إمكاناته، وأن يعمل على خدمة أهداف وغايات الدائرة وتحقيق المصلحة العامة.
- ج. تكريس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته، وعدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية.
- د. الحرص على تبني مبادئ العدالة والحيادية في أداء العمل.
- هـ. السعي الدائم لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية، وتقديم الاقتراحات التي من شأنها تحسين أساليب العمل ورفع مستوى الأداء في الدائرة.
- وـ. الامتناع عن أي تصرفات أو ممارسات أو أعمال تنتهك السلوك والآداب العامة، والامتناع عن الإساءة إلى أراء ومعتقدات الآخرين أو التحرير ضدّها.
- زـ. الالتزام بطرق التظلم الواجبة الإتباع.
- حـ. عدم استغلال وظيفته لخدمة أغراض أو أهداف أو صالح حزبية أو جهوية أو شخصية.
- طـ. تبليغ رؤسائه عن أي تجاوز أو إهمال أو تلاعب أو إجراء يضر بمصلحة العمل أو مخالفة في تطبيق القوانين والأنظمة

والتعليمات وعن كل قصور أو ترافق في تأدية العمل وقع من قبل مرؤوسيه.

ي. التنسيق مع الرئيس المباشر لتصويب أي خلل متعلق بإجراءات العمل حال اكتشافه ذلك الخلل.

ك. المحافظة على سرية المعلومات الرسمية والوثائق والمستندات التي حصل أو أطلع عليها أثناء قيامه بوظيفه سواء كان ذلك كتابياً أو شفويًا أو الكترونياً وعدم الإدلاء بها للغير مالم يتطلب التشريع أو أداء الواجب الوظيفي أو القضاء خلاف ذلك.

ل. على الموظف الذي تم تزويده بجهاز حاسوب مراعاة المحافظة عليه وعدم استخدام الجهاز لأغراض التسلية وعدم فتح أو تنزيل الملفات التي لا ترتبط بطبيعة عمله مباشرة وان يتقيى باستعمال البريد الرسمي الحكومي لغايات المخاطبات وتراسل البيانات الرسمية.

م. المحافظة على المظهر العام .

المادة (7): تعامل الموظف مع الرؤساء والمرؤسين والزملاء ومتلقى الخدمة:

أ. إحترام حقوق ومصالح الآخرين دون إثناء، والتعامل معهم بإحترام ولباقة وكىاسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو السن أو أي شكل من أشكال التمييز .

ب. التقييد بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري بما لا يخالف النظام والتشريعات النافذة.

ج. التعامل مع رؤسائه بإحترام وعدم تضليلهم، وعدم إخفاء أي معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة.

د. تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم، وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه بالعمل في الأداء والالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.

ه. التعاون مع زملائه ومشاركتهم الرأي بمهنية موضوعية وتقديم المساعدة لهم لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل.

و. التعاون مع موظفي الدوائر الحكومية الأخرى ضمن نطاق العمل وأهداف اللجان المشكلة ومشاركتهم الرأي بمهنية موضوعية وتقديم المساعدة لهم لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل.

ز. التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة ووفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها، وعدم إستغلال هذه المعلومات لغايات شخصية.

ح. السعي إلى إكتساب ثقة متلقى الخدمة وإنجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة، والإجابة على استفسارات وشائلو متلقى الخدمة بدقة ومهنية موضوعية .

ط. توظيف صلاحياته لخدمة المواطنين.

ي. توفير المعلومات المطلوبة لمتلقى الخدمة والمتعلقة بأعمال ونشاطات دائنته ضمن صلاحياته بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل وفقاً للتشريعات النافذة، والقيام بإرشادهم إلى آلية تقديم الشكاوى في حال رغبتهما في رفع شكوى إلى الجهات المعنية .

ك. إعطاء أولوية العناية والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم العون والمساعدة لهم.

المادة (8): المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة ومتذكاراتها وتجهيزاتها

أ. المحافظة على المال العام ومصالح الدائرة ومتذكاراتها وعدم التفريط بأي حق من حقوقها وتبلیغ رئيسه المباشر عن أي

- تجاوز على المال العام أو المصلحة العامة وعن أي إهمال أو تصرف يضر بالمصلحة العامة .
- بـ. عدم استخدام ممتلكات الدائرة للحصول على مكاسب خاصة أو للترويج عن سلع أو خدمات لمنفعته الشخصية أو منفعة طرف آخر.
- جـ. عدم استخدام الموارد والأجهزة الموجودة في الدائرة كآلات التصوير والطباعة والمخترفات وغيرها لأغراض شخصية.

المادة(9) تضارب المصالح

على الموظف:

- أـ. عدم استخدام صلاحياته الرسمية لدعم مصالحه الشخصية أو المالية الخاصة به أو لأفراد عائلته أو منطقته وأن لا يتأثر بضغوطات الآخرين لأي منافع شخصية ، وأن لا يدخل في أي تعاملات أو أن يحصل على أي وظائف أو أي مصالح مالية أو تجارية أو أي مصالح أخرى بما لا يتعارض مع التشريعات النافذة.
- بـ. الإعلان عن المصالح الشخصية التي يمكن أن ينتج عنها تعارض محتمل في المصالح مع الواجبات ويلتزم الموظف بإلغاء أي تعارض حال سريان هذه المدونة.
- جـ. الامتناع نهائياً سواء بشكل مباشر أو غير مباشر عن القيام بأي معاملة تفضيلية لأي شخص من خلال الواسطة والمحسوبيـة.
- دـ. الإفصاح عن الأصول والالتزامات العينية والنقدية في حال تطلبـ أي من التشريعات النافذة ذلك.
- هـ. التعهد بعدم قبول وظيفة خلال سنة من تاريخ تركه للعمل، في أية مؤسسة كان لها تعاملات رسمية هامة مع الدائرة التي عمل بها إلا بموجب موافقة خطية من الدائرة. كما لا يسمح له بعد ترك الوظيفة تقديم نصائح لعلماء هذه المؤسسات اعتماداً على معلومات غير متاحة للعامة فيما يتعلق ببرامج وسياسات الدائرة التي كان يعمل لديها.

المادة(10) : الهدايا

- أـ - لا يجوز للموظف قبول أو طلب أي هدايا أو أي فوائد أخرى من أي نوع كانت، سواء كانت بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة.
- بـ - عندما يكون الموظف في حالة لا يمكنه فيها رفض الهدايا، تقوم الدائرة بفتح سجل خاص بالهدايا المقدمة للدائرة ضمن سجلات اللوازم والموجودات ويتم الاحتفاظ بها أصولياً في الدائرة.

المادة (11): أحكام عامة

- أـ. على الموظف الاطلاع على هذه المدونة والالتزام بحكمـها.

- ب. على الموظف توقيع اقرار يفيد باطلاعه على أحكام المدونة والتزامه التام بأحكامها يحفظ في ملفه الوظيفي في الدائرة.
- ج. على الدائرة تمكين المواطنين ومتلقى الخدمة من الاطلاع على هذه المدونة من خلال مكاتب خدمة الجمهور فيها أو نشرها على موقعها الإلكتروني.
- د. اذا خالف الموظف أحكام هذه المدونة فيتم مسائلته واتخاذ الإجراءات والعقوبات التأديبية بحقه وفقاً لأحكام نظام الخدمة المدنية والتشريعات ذات العلاقة.
- هـ. للدائرة اضافة أي احكام اخرى ذات طبيعة خاصة بعمل الدائرة على أن لا تتعارض مع أحكام المدونة والتشريعات النافذة.
- و. على الرئيس المباشر متابعة الالتزام بنصوص هذه المدونة.

الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية

"ويترتب على الحكومة كذلك دور حيوي في الارتقاء بنوعية الخدمات العامة المقدمة، وترسيخ مؤسسيّة العمل العام، وإثراء السياسات الحكومية وضمان استقرارها، وفق رؤية واضحة المعالم، وخطة عمل محددة تعالج مختلف التحديات"

جلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم

كتاب التكليف السامي للحكومة
9 آذار 2013



المملكة الأردنية المأهولة

الالتزامات مقدم الخدمة

- التعامل مع طالب الخدمة باحترام واهتمام ولباقة.
- توفير فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة بإجراءات تقديم الخدمات ويستطيع الإجابة على جميع الاستفسارات.
- توفير متطلبات الخدمات والاعلان عن الوقت اللازم لإنجازها.
- الاستجابة لمتلاقي الخدمة في الوقت المحدد دون تأخير وتلبية احتياجاته بمهنية عالية.
- تبسيط الاجراءات لضمان تقديم خدمات سريعة وسلسة.
- العمل باستمرار على توفير الخدمات عبر القنوات الملائمة وفي الأوقات المناسبة.
- توفير وسائل اتصال لاسقبال شكاوى واقتراحات متلاقي الخدمة وضمان مشاركته في تطوير الخدمات.

واجبات متلاقي الخدمة

- التعامل باحترام متبادل مع موظفي الدائرة.
- الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة وأماكن تقديمها وعدم تجاوز حقوق الغير.
- توفير جميع الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمات.
- الإجابة على استفسارات موظفي الدائرة لضمان الحصول على الخدمة بكفاءة وفي الوقت المحدد.
- التبليغ بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
- الالتزام بوسائل الاتصال المعلن عنها في حال وجود نظلم أو شكوى أو استفسار.