



دولة فلسطين

ديوان الموظفين العام

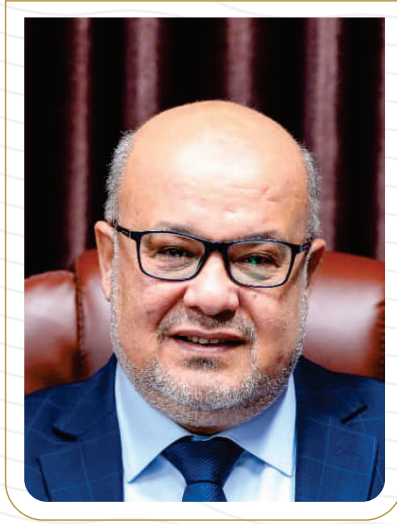
GENERAL PERSONNEL COUNCIL

مِدَّ وَنَتَّقُوا عَدْلَ السُّلُوكِ الْوُطَنِيِّ وَاخْلَافِيكَ الْوُضِيفَةِ الْعَامَّةِ

فبراير 2023

الإصدار الثاني

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



إنه لمن دواعي سروري واعتزازي أن أتشرف بتقديم النسخة المُعدلة والمُنقحة من مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة، وذلك في الوقت الذي يتعاضم فيه طموحنا وإصرارنا على تطوير القطاع العام ليصبح قطاعاً مُمكّناً وفعالاً يعمل كوحدة واحدة تحقيقاً لأهداف التنمية الوطنية. تُعد مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة إحدى الركائز الأساسية التي نستند عليها في تأمين وحماية الموارد ومكتسبات قطاع الخدمة المدنية، ويأتي إقرارها كحاجة وضرورة مُلحة لتصحيح المفاهيم وتغيير النظرة تجاه مفهوم الوظيفة العامة، والتأكيد على ضرورة التعاطي معها كواجب ومسؤولية والتزام وسلوك - كل ذلك - استنهاضاً لمسار الاستثمار الحقيقي في الكوادر والكفاءات الحكومية وتطويرها تلبيةً لاحتياجات مجتمعنا وأبناء شعبنا من الخدمات وتقديمها بجودة عالية. إن الوثيقة التي نضعها بين يديكم ثمرة عمل دؤوب ومستمر للارتقاء بها... فكل الشكر والتقدير لمن أسهم في إنجازها فقد أدوا الأمانة وكانوا على مستوى الثقة.

وفقنا الله وإياكم لما فيه الخير لشعبنا ووطننا
وسدد خطانا فهو الهادي الى سواء السبيل.

أ.عصام الدعيس
رئيس لجنة متابعة العمل الحكومي

الزملاء والزميلات موظفي الخدمة المدنية..



يستند ديوان الموظفين العام الى تاريخ حافل من العمل المؤسسي المتكامل داخلياً وخارجياً، وقد ساهم إقرار مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة في إرساء منظومة الآداب والقيم الأخلاقية المتعلقة بالوظيفة العامة؛ ذلك أن إظهار الموظف لأعلى معايير السلوك الأخلاقي والمهني في جميع الأوقات وفي جميع الظروف مطلب لا يمكن تحقيقه إلا بالاعتماد على موظفين متفانين في عملهم ومميزين بآداب وأخلاقيات الوظيفة العامة.

ونحن إذ نتطلع إلى مستقبل واعد نفتح فيه آفاقاً وفرصاً وظيفية أفضل، نضع بين يدي الموظف الكريم الكلمات الواردة عبر الصفحات التالية، وهي القواعد القانونية والركائز الأخلاقية التي تقودنا نحو مستقبل أفضل للعمل الحكومي.

برجاء... إن التزامكم بأحكام المدونة يظهر كم نحن فخورون بما أنجزه ونقدمه من أعمال في الوظيفة العامة خدمة لوطننا وأبناء شعبنا.

د. رامي جاسر الغمري
رئيس ديوان الموظفين العام

تقديم

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق " صدق رسول الله

أخي الموظف .. أختي الموظفة /

نضع بين أيديكم الإصدار الثاني من مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة. تعتبر المدونة وثيقة حكومية مهمة بجانب منظومة التشريعات النازمة للعمل الحكومي، تهدف المدونة إلى تعريف الموظفين العموميين بقواعد السلوك القويم والأخلاقيات التي يجب اتباعها في تأديتهم لمهامهم الوظيفية والقواعد النازمة للعلاقة مع متلقي الخدمة أفراداً ومؤسسات. وقد تم استقاء بنود هذه المدونة اعتماداً على المرجعيات والأدبيات التي تهم الموظف العمومي انطلاقاً من مبادئ الشريعة الإسلامية ومروراً بالقانون الأساسي الفلسطيني وقانون الخدمة المدنية وجميع الأنظمة والقرارات ذات الصلة عبر الإطلاع على مدونات السلوك الوظيفي المعمول بها في العديد من الدول.

ومنذ إصدار النسخة الأولى من المدونة في العام 2016، شهدت الحالة الوظيفية العديد من المستجدات وكان منها التطور الكبير في تداول المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى اعتماد القطاعات الحكومية في تواصلها مع متلقي الخدمة على وسائل التواصل الاجتماعي، هذه الحالة وضعت الموظف في حيرة وتسأّل حول الحدود المسموح له بها في تداول المعلومات والإفصاح عنها في ظل توجه الحكومة نحو تعزيز أدوات النزاهة والشفافية والمساءلة والحق في الحصول على المعلومات.

وقد مثل هدف تحسين جودة الخدمات الحكومية وتعزيز مستوى رضا متلقي الخدمة عنها في ظل الطلب العالي والمتنامي على هذه الخدمات أولوية لدى صانعي القرار الحكومي وتوجه نحو تبني استراتيجيات التطوير المؤسسي وتعزيز أدوات الحوكمة في كافة القطاعات والخدمات الحكومية ولتعزيز الجهود الحكومية في مكافحة الفساد بكافة أشكاله.





يتعرض الموظف العمومي في أداء مهام عمله للكثير من التحديات التي تستوجب أن يكون على دراية كافية بكل ما يتعلق بحدود وظيفته من قيم ومبادئ أخلاقية تساعد على تطوير سلوكه المهني والوظيفي أمام متلقي الخدمة وتقديم الخدمة الحكومية التي تليق بالمواطن الفلسطيني الكريم كونه يعتبر مرآة للعمل الحكومي، ويجب أن يظهر الموظف بصورة لائقة داخل الوظيفة العامة وخارج حدودها بمظهر يليق بالوظيفة العمومية وأن يمثل الدائرة الحكومية خير تمثيل أمام متلقي الخدمة وأمام الجهات المختصة كالقضاء أو الدوائر الحكومية الأخرى أو على وسائل التواصل الاجتماعي أو غيرها.

وعليه ندعوك عزيزي الموظف/ة إلى الاطلاع والقراءة العميقة والفهم والوعي التام والالتزام بكل ما ورد في هذه المدونة من قواعد تهدف إلى تعزيز الجانب السلوكي والأخلاقي لديك، وتحسن من طريقة أدائك لمهام عملك والتي بدورها ستشكل أداة ووسيلة هامة لحمايتك من أي تجاوزات أو مخالفات قد تتعرض لها، وأن تعتبر هذه المدونة مرجع رئيسي لك في أدائك لكافة أعمالك في الوظيفة العامة وأن تحرص على الالتزام بما ورد فيها بجانب القوانين والقرارات ذات الصلة بعملك.

وختاماً، إن قيامك موظفنا العزيز بالأعمال المنوطة بك وفقاً لواجباتك الوظيفية يعد التزاماً قانونياً، غير أن الطريقة التي تؤدي بها هذه الأعمال والصورة التي تظهر بها ذات أهمية كبيرة في تجويد ورفقي العمل الحكومي، حيث ومن خلال هذه المدونة سنسعى معاً لتحقيق نتيجة مفادها إلمامك بقواعد السلوك التفضيلي لاتباعها أثناء القيام بمهامك الوظيفية.



الفصل الأول: أحكام ومبادئ عامة

المادة (1): التعريفات

تكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه المدونة المعاني المخصصة لها أدناه، ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

- « **المدونة:** مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة.
- « **الدائرة الحكومية:** أية وزارة أو هيئة أو مؤسسة عامة أو سلطة أو أية جهة أخرى تكون موازنتها ضمن الموازنة العامة للسلطة الوطنية الفلسطينية أو ملحقة بها.
- « **الوظيفة:** مجموعة المهام التي توكلها جهة مختصة إلى الموظف للقيام بها بمقتضى قانون الخدمة المدنية أو أي تشريع آخر أو أي قرارات إدارية وما يتعلق بها من صلاحيات وما يترتب على تلك المهام من مسؤوليات.
- « **الموظف:** ويقصد به الموظف أو الموظفة وهو الشخص المعين بقرار من جهة مختصة لشغل وظيفة مدرجة في نظام تشكيلات الوظائف المدنية على موازنة إحدى الدوائر الحكومية أيّاً كان طبيعة تلك الوظيفة أو مسماها.
- « **سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة:** هي مجموعة القيم والمبادئ الفضلى التي تُترجم لسلوك يقوم به الموظف العام أداءً لواجباته الوظيفية لتحقيق أهداف جهة عمله واختصاصه ضمن الصلاحيات الموكلة له وبصورة تعبر عن الأمانة والموضوعية والتجرد من سوء القصد أو الإهمال أو مخالفة القانون أو الإضرار بالمصلحة العامة.
- « **القيم:** مجموعة المبادئ والسلوكيات والأخلاقيات الحميدة التي توجه سلوك الموظف ومعتقداته واتجاهاته تجاه وظيفته.
- « **النزاهة:** مجموعة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل والالتزام بالسلوك القويم.
- « **الشفافية:** الوضوح والعلنية في اتمام المعاملات أو الحصول على المعلومات من خلال قنوات وإجراءات تعتمد على غايات وأهداف واضحة وصريحة تبرز خلال تأدية الموظف لعمله.
- « **تضارب المصالح:** الوضع أو الموقف الذي قد تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار الموظف بمصلحة شخصية أو مادية أو معنوية تهمه شخصياً أو أحد أقاربه أو أصدقائه أو معارفه، أو عندما يتأثر أدائه للوظيفة العامة لاعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار على حساب الوظيفة أو المصلحة العامة.
- « **الإفصاح:** الكشف عن أي معلومات أو حقائق أو تفاصيل ترتبط بعمل الموظف وتهم متلقي الخدمة.

- « **متلقي الخدمة:** هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتلقى الخدمات من جهة حكومية معينة.
- « **ميثاق متلقي الخدمة:** وثيقة حكومية تصدر عن مجلس الوزراء لضمان المعايير والضوابط المطلوب اتباعها أثناء تقديم الخدمة الحكومية لمتلقي الخدمة بما يضمن أفضل جودة ممكنة لتعزيز رضا وثقة متلقي الخدمة.
- « **الفساد:** إساءة استعمال الوظيفة لتحقيق مكاسب ومصالح خاصة بالموظف أو بغيره.
- « **الواسطة:** التدخل لصالح فرد ما أو جماعة ما دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة.
- « **المحسوبية:** تفضيل الأقارب أو الأصدقاء الشخصيين بسبب قرابتهم وليس كفاءتهم للحصول على امتيازات لا يستحقونها، وتعرف أيضاً بأنها تنفيذ أو تفضيل أعمال لصالح فرد أو جهة ينتمي لها الشخص مثل حزب أو عائلة أو منطقة... الخ، دون أن يكونوا مستحقين لها.
- « **المحاباة:** ممارسة التحيز في منح الوظائف أو المزايا الأخرى دون وجه حق لجهة لا تستحق الحصول عليها أو تفضيل جهة على أخرى في الخدمة بغير حق.
- « **الهدايا:** أي منافع مادية أو معنوية يحصل عليها الخاضعون لأحكام هذه المدونة بشكل مباشر أو غير مباشر بحكم وظيفتهم أو عملهم.
- « **المهنية:** أداء العمل الحكومي بجد وإخلاص واثقان على نحو يعزز ويعلي قيمة الرقابة الذاتية على الأداء الوظيفي على ما دونها من أنواع الرقابة الأخرى.
- « **التحفيز:** مجموعة من الوسائل التشجيعية المتعددة تستخدمها الإدارة بهدف إرضاء الموظفين لديها لتعزيز إنتاجيتهم وتجويدها ورفع درجة رضاهم الوظيفي.
- « **الاستقلالية والحيادية:** هي الحالة التي لا ينحاز فيها الموظف إلى أي جهة أو أي فرد عند تقديمه الخدمات الحكومية لمتلقي الخدمة وأن يتخذ موقفاً مهنيًا متوازنًا استناداً لأحكام التشريعات عند وجود الخلافات ويتعدى عن كل ما من شأنه أن ينقص أو يؤثر من حياده في أداء مهامه الوظيفية.
- « **الموضوعية:** هي قيام الموظف أو الخاضعين لأحكام هذه المدونة بأعمالهم الوظيفية بشكل منزه عن الرغبة والهوى.

- « **وسائل التواصل الاجتماعي:** مواقع التواصل الاجتماعي والمنتديات الإلكترونية ومجموعات الواتساب والتلجرام وأي وسيلة تواصل إلكترونية جماعية أو مواقع الإنترنت أو البريد الإلكتروني التي تمكن المستخدم من إنشاء حساب إلكتروني له من خلالها بهدف التواصل مع غيره من الأشخاص ومشاركة المعلومات والأفكار والآراء والرسائل وغيرها من المحتوى المقروء أو المسموع أو المرئي بواسطة تصفح هذه المواقع أو مشاركة الملفات والمعلومات.
- « **مجموعات التواصل الاجتماعي:** مجموعات يتم إنشاؤها على وسائل التواصل الاجتماعي من قبل موظفي الدائرة الحكومية أو موظفين حكوميين يجمعهم في هذه المجموعات رابط العلاقة من البيئة الحكومية وتكون مرتبطة في الدائرة الحكومية أو أي من وحداتها التنظيمية أو لها علاقة بالعمل الحكومي.
- « **المال العام:** مال الدولة من نقد متداول وأصول منقولة وغير منقولة واللوازم والعهد والأمانات والمال المملوك للغير من المتعاملين مع الدائرة الحكومية وأدوات العمل الذي تملكه وتستخدمه الدولة لتحقيق المنفعة العامة في ضوء القوانين.
- « **مال الغير لدى الدائرة الحكومية:** مال الغير من نقد متداول وأصول منقولة وغير منقولة واللوازم والعهد والأمانات المملوكة للغير من المتعاملين مع الدائرة الحكومية.
- « **الأشخاص ذوي الإعاقة:** كل من يعانون من عاهات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية قد تمنعهم من التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

المادة (2): نطاق سريان وتطبيق المدونة

تسري أحكام هذه المدونة على:

- « كافة الموظفين المعيّنين وفقاً لأحكام قانون الخدمة المدنية سواء كانوا تحت التجربة أو مثبتين.
- « العاملون على بند العقود أو البطالة أو المقطوعة أو أي تعاقدات حكومية أخرى ويشمل ذلك المتطوعين والمتدربين مع مراعاة أحكام وشروط كل عقد من حيث الحقوق والواجبات.

المادة (3): أهداف المدونة

تهدف هذه المدونة إلى:

1. تحديد إطار قيمي مشترك ومتفق عليه من قبل كافة الموظفين الخاضعين لأحكام هذه المدونة وتوضيح السلوك القويم وتعزيز أطر الانضباط الذاتي.
2. تعميم معايير الحكم الرشيد ونشر القيم والمبادئ الأخلاقية والمهنية، وتعزيزها والتأكيد على الالتزام بها، لتصبح ثقافة موحدة لجميع الموظفين.
3. تعزيز الرقابة الذاتية المبنية على فهم الموظف العميق لحقوقه وواجباته وقواعد السلوك للحفاظ عليه وحمايته.
4. تعزيز ثقة المواطن الفلسطيني (متلقي الخدمة) بالجهاز الإداري الحكومي ورفع درجة رضاه عن الخدمات الحكومية والحفاظ على هيبة ومكانة الموظف العمومي.
5. الاسهام في محاربة الفساد بكافة أشكاله وعمليات استغلال السلطة والنفوذ.
6. حماية وتحسين الموظف العمومي من خلال تعريفه بالسلوكيات الفضلى لأداء مهامه الوظيفية بما يعزز انتمائه الوظيفي.

المادة (4): الإطار القيمي للمدونة

تعتمد المدونة على مجموعة من القيم الأساسية التي يتعين على الدائرة الحكومية والموظف الالتزام بها، وهي على النحو التالي:

1. الإنصاف والعدالة والمساواة وتكافؤ الفرص.
2. النزاهة والشفافية والمساءلة.
3. الصدق والأمانة والإخلاص.
4. الحكمة والصبر.
5. الإبداع والتميز في أداء الخدمة.
6. المواطنة والانتماء.
7. الموضوعية والحيادية.
8. الكفاءة والجدارة والاستحقاق.
9. عدم التمييز على أساس العرق أو الجنس أو اللون أو الرأي السياسي أو التخصص المهني أو الإعاقة أو المعتقد الديني أو العمر أو القرابة العائلية والقبلية والتحيزات المناطقية.
10. الاحترام المتبادل للزملاء وملتقي الخدمة.



الفصل الثاني

الواجبات والسلوكيات الوظيفية

المادة (5): واجبات الدائرة الحكومية تجاه العاملين بها

1. تعريف الموظف بقواعد السلوك الوظيفي المنصوص عليها قانوناً.
2. ضمان معرفة الموظف بكافة حقوقه وواجباته قبل استلامه العمل بالدائرة الحكومية.
3. العمل على تأمين بيئة عمل آمنة وصحية بما يضمن أمن وسلامة الموظف عبر اتباع إجراءات السلامة والصحة المهنية اللازمة وتوفير المتطلبات الأساسية اللازمة لأداء عمله.
4. تزويد الموظف بالوصف الوظيفي الخاص به وتحديثه كلما اقتضت الحاجة.
5. منح الصلاحيات اللازمة وتزويد الموظف بالوسائل اللازمة لإنجاز المهام الممنوحة به.
6. إقرار آليات وإجراءات وتعليمات للعمل وتحديثها كلما لزم الأمر وتوعية الموظف بها بما يضمن وضوح المهام لدى الموظف وتدريبه على أي مهارة جديدة تلزمه لإنجاز مهامه الوظيفية.
7. المساهمة في تطوير قدرات الموظف من خلال توفير فرص لاستكمال الدراسة أو التدريب المناسب والمستمر لتطوير مساره الوظيفي بما ينسجم مع مصلحة العمل ووفقاً لأحكام القوانين والقرارات ذات الصلة.
8. إقرار وتطوير سياسة خاصة بالدائرة الحكومية في الحق في الحصول على المعلومات وتوجيه وتوعية الموظف بها.
9. مواءمة بيئة وأنظمة العمل بما يُمكن الموظفين ذوي الإعاقة من ممارسة أعمالهم بكفاءة.
10. تجنب أي حالات تعارض أو تضارب في القرارات الإدارية أو المهام الوظيفية للموظف من شأنها خلق أرباك في التعليمات لديه.
11. التعامل مع الموظف في كل ما يتعلق بأوضاعه الوظيفية وفق قواعد العدالة والإنصاف وبحيادية تامة وعدم ممارسة أي تمييز سلبي ضده.
12. إقرار آليات لتحفيز الموظفين باتباع السلوك المهني والأخلاقي القويم بما يحد من السلوكيات غير المرغوبة.

13. ضمان حرية الرأي والتعبير للموظف وحقه في تقديم الشكاوى والتظلمات وفق القوانين والأنظمة ذات الصلة.
14. ضمان توفير الحماية الكافية للموظف من أي اعتداء أو تهديد أو ابتزاز أو إهانة أو ضغوطات تمارس عليه بسبب أدائه لعمله وتوفير التمثيل اللازم له أمام الجهات المختصة عند الحاجة بما يحفظ حقوقه وكرامته.
15. ضمان حرية الرأي والتعبير والمشاركة السياسية والنقابية في إطار القانون الأساسي وتعديلاته ووفقاً لأحكام هذه المدونة.
16. تشجيع روح المبادرة والابتكار وإتاحة الفرص للموظف للمشاركة في تقديم الاقتراحات المتعلقة بتحسين الخدمات وتطوير العمل.
17. تطوير أنظمة التحفيز وتوفير ما يلزم من حوافز ومكافآت لحث موظفيها على تطوير أدائهم والتميز.
18. حث موظفيها على الالتزام بما ورد في هذه المدونة وتدريبهم عليها ونشر المعرفة المتعلقة بها بشكل دوري.

المادة (6): واجبات الدائرة الحكومية تجاه متلقي الخدمة

1. احترام وتنفيذ القانون والتشريعات بما يضمن تحقيق مصلحة متلقي الخدمة وفقاً لمقتضيات المصلحة العامة.
2. الالتزام بإعداد ونشر وتطبيق ميثاق متلقي الخدمة أثناء تقديم الخدمة بما يضمن تحقيق أعلى مستويات من جودة الخدمة المقدمة لمتلقي الخدمة.
3. توفير المعلومات والبيانات لمتلقي الخدمة في حدود ما أقره القانون.
4. تطوير البيئة المكانية لمتلقي الخدمة لضمان حقه في الحصول على الخدمة.
5. توفير بيئة آمنة لمتلقي الخدمة ومواءمة البنية التحتية للدائرة الحكومية بما يلائم الأشخاص ذوي الإعاقة.
6. إعداد جدولة لمواعيد تقديم الخدمة لمتلقي الخدمة ونشرها على وسائل النشر المختلفة في الأوقات الاعتيادية وأوقات الطوارئ وضمان التزام موظفي الدائرة الحكومية بهذه المواعيد.

7. الالتزام بتوفير موظف استعلامات لإرشاد متلقي الخدمة والإجابة على استفساراته.
8. تفعيل آليات لتقديم ومتابعة الشكاوى المقدمة من متلقي الخدمة وضمان معالجتها.

المادة (7): واجبات الموظف وسلوكياته للتطوير والارتقاء بذاته

1. السعي الدائم لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية وكفاياته العلمية والعملية والتخطيط الدائم لتطوير مساره الوظيفي، والاطلاع على آخر المستجدات في مجال عمله.
2. تقديم المقترحات التي من شأنها تحسين أساليب العمل ورفع مستوى الأداء في الدائرة الحكومية التي يعمل بها.
3. الاهتمام بمظهره وارتداء اللباس الرسمي أو المناسب للوظيفة.
4. السعي الدائم للتطوير لمواكبة إجراءات السلامة والصحة المهنية لوقاية نفسه وعدم تعريض متلقي الخدمة والزملاء للمخاطر.
5. إبلاغ الجهات المختصة عن حالته الصحية الحقيقية وعدم التمارض بالعمل.

المادة (8): واجبات الموظف وسلوكياته في التعامل مع متلقي الخدمة

1. تطبيق ميثاق متلقي الخدمة أثناء تقديم الخدمة بما يضمن أفضل جودة ممكنة.
2. الامتناع عن إحالة متلقي الخدمة في الدائرة الحكومية العامة لصالح المؤسسات الخاصة حال توفرها في الدوائر الحكومية.
3. حسن الاستقبال والبشاشة في الوجه والتواضع والتعامل باحترام ولباقة وتجرد وموضوعية.
4. احترام خصوصية متلقي الخدمة وضمان سرية المعلومات الخاصة به وعدم الإفصاح عنها إلا إذا اقتضت الضرورة لذلك ووفقا للقانون.

5. توجيه متلقي الخدمة إلى الجهة الصحيحة داخل الدائرة الحكومية عند عدم الاختصاص لتقديم الخدمة له.
6. التأكد من إشراك متلقي الخدمة والاستماع لآرائهم قبل اتخاذ أي قرارات تتصل بهم وتتطلب مشاركتهم بها حسب التشريعات النافذة.
7. احترام حقوق ومصالح متلقي الخدمة والتعامل معهم دون تمييز على أساس النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو أي شكل من أشكال التمييز، والالتزام أثناء تقديم الخدمة لهم بأعلى درجات المهنية والحيادية وعدم الإساءة لهم أو استغلالهم لمنفعة شخصية.
8. مراعاة خصوصية متلقي الخدمة من الحالات الهشة مثل كبار السن والمرضى والنساء والأشخاص ذوي الإعاقة عند تقديم الخدمة لهم وبما لا يخل بما ورد في هذه المدونة.
9. إنجاز معاملات متلقي الخدمة بالسرعة والدقة والجودة المطلوبة وضمن حدود الاختصاص والإجابة عن استفساراته بدقة وموضوعية وبيان الأسباب في حال عدم الموافقة أو حصول تأخير على معاملاته.

المادة (9): واجبات الموظف وسلوكياته في التعامل مع زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه

1. التعامل باحترام وبمهنية عالية مع زملائه والمحافظة على كيان الوظيفة وحسن سمعتها، والالتزام بالتسلسل الإداري المعتمد بالدائرة الحكومية.
2. احترام خصوصيات زملائه.
3. التعاون مع زملائه في الارتقاء بالعمل وتقديم الخدمة.
4. اتباع وتشجيع مبدأ تناقل المعارف والخبرات والعمل على بناء قدرات زملائه الجدد ومرؤوسيه أو الراغبين في تطوير أنفسهم أو المتدربين أو المتطوعين.

5. عدم خداع أو تضليل رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه، وعدم إخفاء أية معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة أو إعاقة سير العمل.
6. التعاون مع رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه وتزويدهم بالرأي والمشورة والخبرة التي يمتلكها بكل موضوعية وصدق، وأن يضع تحت تصرفهم المعلومات التي بحوزته بما يخدم مصلحة العمل.
7. إعلام رئيسه خطياً عن أي صعوبات يواجهها في مجال العمل، أو عن أي إجراء يضر بمصلحة العمل، وعلى رئيسه المباشر اتخاذ الإجراء اللازم فور علمه بذلك.
8. تنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفقاً لأحكام القانون والتسلسل الإداري.
9. إعلام رئيسه المباشر خطياً عن أي تعليمات صادرة له تشكل مخالفة للقوانين أو الأنظمة أو التعليمات وعدم تنفيذها إلا بعد تأكيد الرئيس خطياً له بتنفيذ تلك التعليمات وما لم يشكل الفعل جرم جزائي.
10. التأكد من معرفة المرؤوسين بوصفهم الوظيفي وتحديثاته، والتأكد من توفر بيئة عمل آمنة لهم.
11. توزيع العمل وتحديد المسؤوليات والصلاحيات لمرؤوسيه بما يحقق أهداف الدائرة الحكومية.
12. الإشراف على مرؤوسيه ومتابعة أعمالهم ومهامهم وتقييم أدائهم بشـ_____ فافية ونزاهة وحيادية وتوجيههم لمعالجة نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة لديهم.
13. أن تكون التوجيهات الصادرة لمرؤوسيه شفوية أو خطياً متفقة مع القوانين والأنظمة المعمول بها.
14. إعلام رئيسه المباشر عن أية حقوق وامتيازات إضافية حصل عليها بشكل مخالف للقانون.
15. إعلام رئيسه المباشر عن أية أسرار أو معلومات أو وثائق لا تخص عمله ووصلت إليه بالخطأ، وفي هذه الحالة على الموظف عدم البوح بأي تفاصيل عن الحدث لأي جهة كانت.

المادة (10): واجبات الموظف وسلوكياته في التعامل مع الدائرة الحكومية التي يعمل بها

1. أداء واجبات وظيفته ومهامها الموكلة إليه بنشاط، متحلياً بالأمانة والنزاهة والمهنية، والعمل على تحقيق أهداف وغايات الدائرة الحكومية وتحقيق المصلحة العامة.
2. تكريس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته، وعدم القيام بأي نشاط يتعارض مع ذلك.
3. تطبيق القوانين واللوائح والأنظمة والتعليمات النافذة المتعلقة بعمله دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال.
4. الامتناع عن أية تصرفات تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم، أو تسييء إلى آراء الآخرين داخل أو خارج الدائرة الحكومية.
5. عند مغادرة الموظف أو انتهاء خدمات الموظف لأي سبب كان أو الانتقال من مكان عمله لمكان عمل آخر، يتعين على الموظف التأكد من تسليم كل ما يتعلق بوظيفته السابقة والتأكد من توفر كافة المعلومات والوثائق لديه المتعلقة بوظيفة الموظف الذي استلم مكانه.
6. التأكد من إغلاق جهاز الحاسوب الخاص به وتأمين كافة الأوراق الرسمية والمعلومات الموجودة على سطح مكتبه عند مغادرة مكتبه.
7. تسهيل إجراءات التدقيق والرقابة التي تقوم بها الجهات المختصة بجميع الوسائل الممكنة، وفقاً للتشريعات ذات العلاقة.
8. استخدام الصلاحيات أو التفويضات الممنوحة له وفقاً للقانون وبما يحقق المصلحة العامة.
9. طلب النصح والمشورة من الدائرة الحكومية المختصة عند وجود التباس لديه حول الإجراء الواجب اتخاذه في أي من القواعد المدرجة في هذه المدونة أو في حال وجود تخوف لديه من مسألة معينة ذات صلة بعمله.
10. تجنب استغلال معلوماته ومكانته بالوظيفة لتحقيق منافع خاصة به أو لغيره.

المادة (11): واجبات الموظف وسلوكياته في التعامل مع المجتمع الذي يعيش فيه

1. أن يحترم القيم والعادات والتقاليد النابعة من ثقافته العربية والإسلامية.
2. عدم الاشتراك في أي فعل يمس شرف أو كرامة المواطنين أو يعرض سلامتهم للخطر، وعليه التبليغ عن مثل هذه الأفعال فور حدوثها للجهات المعنية والتبليغ عن تلك الجرائم وفقاً لما ينص عليه القانون.
3. تقديم النصح والارشاد والتوجيه لأي مواطن يحتاج خدمة أو استشارة في مجال اختصاصه إذا دعت الضرورة لذلك وفي حدود صلاحياته.
4. الحفاظ على هيبة الوظيفة العمومية داخل وخارج أوقات الدوام الرسمي وأن يمتنع عن القيام بأي أعمال من شأنها الإساءة للوظيفة العامة.
5. عدم إساءة استخدام موقعه الوظيفي في حياته الخاصة في التعامل مع المجتمع المحيط به وعدم استغلال موقعه خارج نطاق الدوام كمثال للتهديد بمكانته الوظيفية.
6. على الموظف تلافي أي ممارسات من شأنها الإضرار بالبيئة، وعليه أن يتبنى أنماط سلوكية سليمة تجاه بيئته ومجتمعه.



الفصل الثالث

استخدام موارد الدائرة الحكومية وأنظمة التكنولوجيا

المادة (12): واجبات الموظف للمحافظة على المال العام والممتلكات والموارد العامة او مال الغير لدى الدائرة الحكومية

1. الحفاظ على المال العام الذي تحت مسؤوليته وعدم استخدامه لأغراض شخصية.
2. ترشيد استخدام الكهرباء والمياه وكافة أجهزة وموارد وأدوات العمل والتأكد من إيقاف تشغيل الأجهزة الكهربائية والتقنية قبل مغادرة مكان العمل وفصل التيار الكهربائي بشكل كامل إذا لزم الأمر.
3. عدم استخدام ممتلكات الدائرة الحكومية للحصول على مكاسب خاصة.
4. الإبلاغ أولاً بأول عن أي أعطال أو أخطاء أو مشاكل قد تؤدي لحدوث أضرار في أدوات وممتلكات الدائرة الحكومية أو مال الغير لديها.

المادة (13): أمن المعلومات وخصوصية البيانات

1. كل موظف مسئول عن جميع الأنشطة الصادرة عن الحساب الخاص به على الأنظمة الحكومية.
2. يتعين على الموظف الامتناع عن مشاركة كلمات المرور الخاصة به على الأنظمة المحوسبة الحكومية أو البريد الإلكتروني أو الحسابات الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي وعليه أن يحافظ على سريتها وأن يختار كلمة سر قوية، ويجوز في حالات خاصة تفويض من يلزم باستخدامها وفق الأصول شريطة تغييرها بعد انتهاء الغرض الذي تم مشاركتها من أجله.
3. يتعين على الموظف تغيير كلمة المرور الخاصة به بشكل دوري، أو عند الاشتباه باختراقها أو عند الكشف عنها للفنيين من أجل الدعم الفني والصيانة.

4. على الموظف الترفع عن الدخول للحسابات الإلكترونية للآخرين بشكل غير مصرح به سواء من خلال التقاط كلمات المرور أو أي وسيلة أخرى أو الدخول على حسابات تم حفظ كلمات مرورها على الجهاز أو لم يتم إغلاقها سهواً.
5. يلتزم الموظف بعدم الإفصاح للأشخاص غير المصرح لهم عن أي مواصفات أو مشاكل تقنية أو آلية عمل الأنظمة المحوسبة والتي من شأنها أن تسبب ضرراً لأمن المعلومات في الدائرة الحكومية.
6. على الموظف اتخاذ التدابير التقنية الإعتيادية التي تكفل تشفير المعلومات السرية التي يرسلها عبر وسائل الاتصال المختلفة.
7. يلتزم الموظف بطلب المساعدة أو المشورة الفنية من وحدة الحاسوب لتكنولوجيا المعلومات أو من يقوم مقامها في دائرته الحكومية في حال عدم خبرته أو معرفته بطرق التشفير، أو وجود شكوك لديه بوجود اختراق لأنظمتهم المحوسبة أو حساباتهم الإلكترونية.
8. على الموظف الحفاظ على الخصوصية والسرية عند الاطلاع بحكم عمله على الملف الإلكتروني الشخصي أو أي بيانات ذات قيمة لمتلقي الخدمة أو لزملائه أو لأي جهة كانت، وفي حال وجود حاجة لتزويد جهة رسمية بهذه المعلومات يتم ذلك من خلال مكاتب رسمية من رئيس الدائرة الحكومية وفقاً للتشريعات ذات العلاقة.
9. يلتزم مدير الأنظمة والبرامج في كل دائرة حكومية بتنظيم ومتابعة ومراقبة صلاحيات موظفيه المطورين للأنظمة بشكل دوري، والتأكد من حفظ سرية تلك البيانات وضمان عدم الوصول لها بشكل غير شرعي.
10. يتعين على كافة الموظفين مختصين وغير مختصين بعدم ربط أي مورد إلكتروني غير مصرح به إلى الشبكة الحكومية دون الحصول على موافقة الجهات المختصة.
11. يلتزم الموظف وفي حال اكتشاف أعطال فنية أو ثغرات أمنية في الشبكة أو مشاكل محتملة تبليغ الجهات المختصة بذلك فوراً.

12. يجب على الجهة المختصة في الدائرة الحكومية التأكد من تفعيل البرمجيات المضادة للفيروسات على كافة أجهزة الحواسيب التي تتصل بخوادم الدائرة الحكومية سواء في مكان العمل أو عن بعد.
13. على الموظفين التقيد بعدم ادخال وسائط التخزين من المصادر مجهولة الأصل إلا بعد موافقة الجهات المختصة وبعد فحصها وتنظيفها من الفيروسات والشفيفرات الخبيثة.
14. يجب على الموظف الامتناع عن كتابة أو تشغيل أو نسخ أو نشر فيروسات الكمبيوتر أو الشيفيفرات الخبيثة في الأجهزة المتصلة بالشبكة الحكومية الداخلية أو اتباع أي ممارسات بدون قصد تؤدي لذلك.
15. على الموظف تشغيل البرمجيات موثوقة المصدر فقط المصرح بها من خلال جهات الاختصاص على أجهزة الحاسوب.
16. على الموظف مراعاة وضع شاشة العرض الخاصة به بطريقة لا تسمح لغير المخولين برؤيتها.
17. على الموظف ألا يسمح للغير باستخدام الجهاز الخاص به إلا في الحالات التي تقتضي ذلك وبمعرفة رئيسه المباشر ومدير الأنظمة والبرامج بدائره الحكومية.
18. يتعين على الموظف عند استقبال رسائل من جهات أخرى أرسلت له بالخطأ الامتناع عن الاطلاع على محتوى هذه الرسائل والعمل على حذفها بشكل فوري وإعلام الجهة المرسله بوصولها له بشكل خاطئ وأنه قد تم حذفها.

المادة (14): سلوكيات الموظف عند استخدام الهاتف أو الجوال أثناء العمل

للموظف أن يستخدم الهاتف / الجوال بما لا يؤثر على مهامه الوظيفية ووفق المحددات التالية:

1. أن يكون الاستخدام لصالح العمل بشكل أساسي.
2. أن يكون الاستخدام الشخصي للأجهزة بالحد الأدنى وبما لا يؤثر على إنتاجية الموظف أو يسبب ازعاج لزملائه في الجوار أو يؤثر على وقت متلقي الخدمة.

3. الترفع عن استخدام الجوال لتسجيل أو التقاط صور أو الاحتفاظ بملفات تخص العمل لغير أغراض العمل إلا إذا كان ذلك في إطار تسهيل الأعمال أو التطبيقات المسموح بها من قبل الدائرة الحكومية.
4. الامتناع عن استخدام الجوال عند تقديم الخدمة لمتلقي الخدمة إلا لضرورات تقديم الخدمة، وفي هذه الحالة على الموظف أن يستأذن من متلقي الخدمة وفي حدود المسموح به وفق البروتوكول الخاص بذلك.
5. الامتناع عن استخدام الجوال في الأماكن التي يحظر استخدامها فيه لأي سبب من الأسباب.
6. الترفع عن التقاط صور للمحادثات بكافة أنواعها أو مشاركتها مع طرف ثالث دون استئذان الطرف الثاني للمحادثة وفي حدود ما هو مسموح به.
7. الامتناع عن تسجيل المكالمات بكافة أنواعها أو مشاركتها مع طرف ثالث دون استئذان الطرف الثاني للمكالمة، وفي الحالات التي تقتضي تسجيل المكالمات لضمان ضبط الجودة يتم إشعار الطرف الثاني بأن المكالمات مسجلة قبل بدئها.
8. الترفع عن فتح السماعية الخارجية في حال وجود أحد بالجوار إلا بعد اشعار وموافقة الطرف الثاني للتواصل.
9. الامتناع عن استخدام جوال أي زميل للتواصل في العمل إلا بإذنه، وفي حالة الاستئذان يتعين على الموظف عدم الاطلاع على أي من محتويات الجهاز أو الرد على مكالمات واردة أو استخدامه لأي غرض بخلاف الاتصال.
10. يحظر على الموظف تزويد أي جهة كانت بمعلومات الاتصال الشخصية أو الحسابات الإلكترونية الخاصة على وسائل التواصل الاجتماعي لزميل له أو لمتلقي الخدمة دون إذن مسبق من صاحب معلومات الاتصال أو وفقاً لما تتطلبه الخدمة.
11. في الحالات التي تتطلب إرسال معلومات مهمة أو سرية لجهة داخل الدائرة الحكومية أو خارجها لأغراض العمل عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي المثبتة على الجوال، يتعين على الموظف التوضيح لمسؤول تقبل الرسالة بأن المعلومات المرسلة هي معلومات سرية ومهمة ومرسلة لغرض محدد ويمنع استخدامها لأغراض أخرى أو تحويلها لجهات غير الجهات المعنية بالرسالة كما ويشير لضرورة شطب محتوى الرسالة بعد الانتهاء من معالجتها.
12. يتعين على الموظف الذي تم توفير له وسيلة اتصال مدفوعة الأجر أن يلتزم باستخدامها لأغراض العمل فقط ما لم يسمح له بغير ذلك.

المادة (15): سلوكيات الموظف عند استخدام البريد الإلكتروني الحكومي

1. على الموظف استخدام البريد الإلكتروني الحكومي في التراسل في الأعمال التي تخص العمل، والحد بقدر الإمكان من استخدام البريد الإلكتروني الشخصي.
2. على الموظف الالتزام بسياسة أمن المعلومات الخاصة بالدائرة الحكومية عند استخدام البريد الإلكتروني.
3. التقيد بعدم استخدام البريد الإلكتروني الحكومي في إرسال أو تحويل المحتويات غير القانونية أو غير الموثوقة أو سيئة السمعة أو المشبوهة أو المخلة بالآداب أو التهكمية أو المشينة.
4. الترفع عن استخدام البريد الإلكتروني الحكومي لتحويل مناقشات أو رسائل لطرف ثالث ليس له علاقة بموضوع المراسلة المذكورة أو استخدام خاصية **BCC** عند إرسال رسائل رسمية.
5. تجنب استخدام البريد الإلكتروني لأي موظف آخر تحت أي ظرف كان إلا في حال وجود تفويض رسمي بذلك، وفي كافة الأحوال يعتبر الموظف مسئولاً عن كل ما يصدر من بريده الإلكتروني.
6. في الوظائف التي تتطلب أن يقوم شاغلها بإرسال أو استقبال معلومات سرية أو هامة يجب أن يتوفر تصريح رسمي بذلك من جهة الاختصاص.
7. في الحالات التي تتطلب إرسال معلومات لجهة داخل الدائرة الحكومية أو خارجها لأغراض العمل، ويصنف مرسَل البريد الإلكتروني المعلومات المرسلة بأنها مهمة أو سرية، يتطلب الأمر التوضيح لمسئول تقبل الرسالة بأن المعلومات المرسلة هي معلومات سرية ومرسلة لغرض محدد ويمنع استخدامها لأغراض أخرى أو تحويلها لجهات غير الجهات المعنية بالرسالة كما ويشير لضرورة شطب محتوى الرسالة بعد الانتهاء من معالجتها.
8. التقيد بفحص مرفقات رسائل البريد الإلكتروني الصادر والواردة من الفيروسات قبل فتحها.
9. يجب تنزيل نسخة عن رسائل البريد الإلكتروني التي تحتوي على معلومات سرية أو وثائق هامة والاحتفاظ بها في مكان آمن على أن يتم حذفها بشكل دائم من البريد الإلكتروني.

10. يمنع فتح أو إعادة توجيه رسائل البريد الإلكتروني الحكومي المرسلة من مصادر مشبوهة أو التي تتداول معلومات أو بيانات غير موثوقة المصدر.
11. فحص ومراجعة ومطالعة البريد الإلكتروني الحكومي بشكل دوري بما يضمن تحقيق غايات العمل وأهدافه المطلوبة.

المادة (16): سلوكيات الموظف المختص الذي يدير وسائل التواصل الاجتماعي التابعة للدائرة الحكومية

- على الموظف المكلف بإدارة وسائل التواصل الاجتماعي التابعة للدائرة الحكومية الالتزام بما يلي:
1. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل رسمي لأغراض العمل ووفق سياسات النشر والإفصاح وفقاً للقوانين والأنظمة الحكومية.
 2. ممارسة أقصى درجات اللباقة وحسن التعامل مع متلقي الخدمة وأن يستخدم عبارات صحيحة ومعبرة لغويا وأن يتحلى بالصبر في التعامل مع المتفاعلين وألا يظهر شخصيته أو انطباعاته الشخصية عند الرد على الرسائل أو المشاركات.
 3. الالتزام الكامل بسياسة النشر على وسائل التواصل الاجتماعي وسياسة الإفصاح عن المعلومات الخاصة بدائرته الحكومية.
 4. الامتناع عن نشر أي مواد أو آراء تمس مكانة موظف الدولة أو أي من مؤسساتها أو اعتبارات الوظيفة العامة.
 5. الالتزام بحظر أي مستخدم للموقع بالنشر أو المشاركة أو التفاعل بطريقة تضر أو تسيء بالدائرة الحكومية أو سمعتها أو هيبتها أو غيره من هذا القبيل، وعليه بحذف تلك المنشورات أو المشاركات.
 6. تقييد النشر على وسائل التواصل الاجتماعي (إذا كان ذلك متاحاً تقنياً) لضمان عدم النشر من أي جهة أخرى على وسائل التواصل الاجتماعي التابعة للدائرة الحكومية إلا بعد الاطلاع عليه والتأكد من سلامة محتواه، وفي حال عدم توفر المراجعة قبل النشر تقنياً يتم متابعة وسائل التواصل الاجتماعي بشكل دائم والتعامل مع النشر والمشاركة وفق سياسات النشر للدائرة الحكومية.

7. الامتناع عن مشاركة الأخبار ذات المصادر غير الموثوقة أو المشبوهة أو بدون مصدر أو المنشورات التي لا علاقة لها بعمل الدائرة الحكومية أو المنشورات الشخصية.
8. في حال استقبال شكوى أو تظلم أو معلومة تتطلب المتابعة أو أي من هذا القبيل، يتعين على الموظف إبلاغ الجهات المختصة بدائرته الحكومية على الفور.

المادة (17): سلوكيات الموظف عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل خاص

- بما لا يخل مع حق الموظف في التمتع بحرية التعبير عن الرأي وفقاً لمبدأ الحريات العامة، على الموظف الذي يفصح عن بياناته الشخصية وموقعه الوظيفي على وسائل التواصل الاجتماعي احترام الآداب العامة والنظام والقانون عند استخدامه وسائل التواصل الاجتماعي وفقاً للتالي: -
1. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أثناء الدوام لغايات العمل أو لتطوير قدراته شريطة أن يتصرف بمسئولية عالية وألا يؤثر ذلك على أدائه خلال أوقات الدوام.
 2. التوضيح بالطريقة التي يراها مناسبة عند عرض آرائه في القضايا التي قد تكون مرتبطة بعمله على وسائل التواصل الاجتماعي سواء بالتفاعل أو التعليق أو الكتابة أو أي نوع من التعامل على هذه المواقع بأنها آراء شخصية ولا تمثل وجهة نظر دائرته الحكومية وألا يعرف نفسه أو يدعي بأنه يمثل دائرته الحكومية.
 3. على الموظف الترفع عن النشر أو المشاركة أو الإعجاب أو التعليق أو الإشارة أو إعادة الإرسال لأي محتوى من الآتي:
 - أ- المشبوه أو غير القانوني أو السيء أو المشوه للسمعة.
 - ب- منشور من قبل الاحتلال أو يسانده بأي وسيلة.
 - ت- المواد المنافية للحياة والآداب العامة والمعتقدات الدينية.
 - ث- المواد التي فيها إساءة للأديان والحريات الشخصية والرموز الدينية.

- ج- المواد الضارة بالأنظمة والشبكات الإلكترونية والبرمجيات والبيئات والفيروسات.
 - ح- المواد التي تمس بهيبة دولة فلسطين أو تحرض عليها.
 - خ- المواد التي تنتهك أو من المحتمل أن تنتهك حقوق الطبع والنشر أو حقوق العلامات التجارية أو الصور الشخصية أو الخصوصية أو حقوق الآخرين.
4. التقيد بعدم نشر أو كتابة أي معلومات أو مشاركة أي وثائق أو ملفات أو معلومات أو تطبيقات تخص العمل أو موظفي الدائرة الحكومية أو متلقي الخدمة أو التلميح إلى أخبار ومســـــــــــــــتجدات الدائرة الحكومية بأي شكل من الأشكال ما لم يكن مفوض بذلك من رئيس الدائرة الحكومية.
5. الترفع عن كتابة الرسائل أو التعليق أو التفاعل سلباً مع المقالات التي قد تسبب إلى جهة عمله أو المسؤولين فيها أو إلى الحكومة بشكل عام أو إلى القضايا الوطنية أو القضايا التي تثير الرأي العام، أو أية جهة حكومية أخرى.
6. على الموظف الذي يرغب في إنشاء صفحة عامة على وسائل التواصل الاجتماعي تستند إلى منصبه الرسمي أو المسمى الوظيفي الخاص به، الحصول على موافقة الدائرة الحكومية واعتبار صفحته عامة مرتبطة بمنصبه الحكومي، وعليه الالتزام بسلوكيات الموظف المختص الذي يدير وسائل التواصل الاجتماعي التابعة للدائرة الحكومية الواردة في هذه المدونة وضمن سياسة النشر الخاصة بالدائرة الحكومية.
7. على الموظف الذي يستخدم حسابه الشخصي لإدارة صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بالدائرة الحكومية الالتزام بحماية بياناته الشخصية والحفاظ على خصوصياته عبر وسائل التواصل الاجتماعي بما يكفل عدم تعرض صفحته للاختراق.

المادة (18): سلوكيات الموظف عند استخدام مجموعات التواصل الاجتماعي المغلقة مع موظفين حكوميين

عند إنشاء مجموعات على وسائل التواصل الاجتماعي تضم موظفي الدائرة الحكومية أو موظفين حكوميين يجمعهم في هذه المجموعات رابط العلاقة من البيئة الحكومية، أو يتضــــــــــــمن اسم المجموعة لاسم الدائرة الحكومية أو أي من وحداتها التنظيمية المعتمدة على الهيكل التنظيمي، يتعين على أعضاء هذه المجموعات (مديرين ومستخدمين) مراعاة التالي:

1. أن يكون اسم المجموعة وشعارها يمثل الهدف الذي أقيمت من أجله.
2. الحصول على موافقة رئيس الدائرة الحكومية لإنشاء المجموعة في حال كان اسم المجموعة يتضمن اسم الدائرة الحكومية.
3. أن يتم مراعاة تعريف الأعضاء بالهدف العام للمجموعة وضوابط ومحددات النشر فيها.
4. عدم نقل ما نُشر في مجموعات أخرى أو لأشخاص آخرين دون التأكد من صحة المنشور.
5. احترام آراء الأعضاء وعدم السماح لأي شخص من خارج المجموعة بالاطلاع على ما يتم نشره في داخلها.
6. يتعين على المشرف إزالة وحظر حسابات الأشخاص المسيئين والمنشورات المسيئة أو المخالفة لقواعد النشر.
7. احترام الشخصيات العامة أو الوطنية أو التاريخية وعدم الإساءة إليها.
8. الامتناع عن استخدام العبارات التي تتضمن الشتم أو السب أو التهكم على أفكار أو تعليقات الآخرين، أو تجريحهم أو اتهامهم.
9. الامتناع عن نشر أو إضافة فيديوهات أو صور تحتوي على منشورات تسييء أو تحرض ضد أي جهة، والابتعاد عن النقاشات المثيرة للجدل والتي من شأنها إثارة الفتن بين الأعضاء.
10. احترام الشعائر الدينية والتقيد بالضوابط الأخلاقية والأدبية عند الكتابة أو التعقيب على أي رسالة والالتزام بالاحترام المتبادل بين الأعضاء.
11. ضرورة التحري عن الأخبار أو المعلومات قبل نشرها على المجموعة وعدم نشر الاشاعات.
12. تجنب نشر روابط أي مواقع أو مجموعات مجهولة المصدر أو روابط لإعلانات.
13. الامتناع عن إرسال كم هائل من المنشورات والصور والفيديوهات العشوائية والملفات ذات الحجم الكبير إلى أفراد المجموعة.
14. الحرص عند إرسال الروابط على أن تكون معنونة أو مرفقة بتوضيح يكشف محتوى الرابط.
15. التقيد بمواعيد النشر بما يتناسب مع أعضاء المجموعة والهدف الذي أنشئت من أجله.
16. عدم تداول أي موضوع قد يؤدي إلى شقاق أو نزاع بين الموظفين على المجموعة.

المادة (19): سلوكيات الموظف عند استخدام مجموعات التواصل الاجتماعي المغلقة لأغراض رسمية

عند إنشاء مجموعات على وسائل التواصل الاجتماعي لإدارة أعمال ولجان حكومية رسمية، يتعين على أعضاء هذه المجموعات (مديرين ومستخدمين) مراعاة التالي:

1. أن يكون اسم المجموعة وشعارها يمثل الهدف الذي أنشئت من أجله وأن يتم تعيين أكثر من مدير للمجموعة.
2. أن يتم تعريف أعضاء المجموعة بقواعد وسياسات النشر المعتمدة داخل المجموعة.
3. لا يتم النشر في المجموعة إلا بما يحقق الهدف الذي أنشئت من أجله، وكل ما ينشر فيها يعتد به قانوناً فيما يتعلق بالحقوق والواجبات.
4. تعتبر أي آراء أو مداولات أو محاضر أو وثائق يتم تداولها عبر المجموعة بمثابة وثائق يحظر على الأعضاء نشرها أو تداولها أو التصريح بمحتواها خارج حدود المجموعة دون إذن من مسئول المجموعة ما لم تنص سياسية النشر عبر المجموعة بغير ذلك.
5. عدم إطلاع أي طرف ثالث على المداولات التي تتم بين الأعضاء أو نقل أو تسريب أي من البيانات أو الوثائق التي يتم تداولها عبر المجموعة.
6. أرشفة المجموعة وحفظ وثائقها في مكان آمن وإغلاق المجموعة وحذفها بعد انقضاء مدة لا تقل عن ستة أشهر من انتهاء عملها.



الفصل الرابع

النزاهة والشفافية ومكافحة الفساد

المادة (20): الحفاظ على السرية والحق في الحصول على المعلومات

يتعين على الموظف الاطلاع على سياسة الحق في الحصول على المعلومات والعمل بموجبها وذلك على النحو التالي:-

1. منح المعلومات المرتبطة بعمله للجهات التي تطلبها وفقاً لسياسة الحق في الحصول على المعلومات.
2. أن يحافظ على سرية المعلومات والقرارات والوثائق والمستندات التي يتم اتخاذها في نطاق عمله التي حصل أو اطلع عليها أثناء قيامه بوظيفته سواء كانت كتابياً أو شفوياً أو إلكترونياً والتي تصنف بالسرية وعدم إفشائها للغير أثناء خدمته أو بعد انتهاء خدمته في الوظيفة العمومية.
3. تلافي الاحتفاظ لنفسه خارج حدود العمل بأية وثائق رسمية أو صور عنها تخص العمل ما لم يكن مصرح له بذلك.
4. عدم الإدلاء أو نشر أي معلومات أو إجراء مقابلات مع وسائل الاعلام ومواقع التواصل الاجتماعي التي تتعلق بطبيعة عمله في الدائرة الحكومية إلا وفق سياسة الحق في الحصول على المعلومات أو الإفصاح عنها الخاصة بالدائرة الحكومية، وفي حال التباس الأمر، عليه استشارة رئيسه المباشر.
5. أن يحرص على عدم تزويد أي جهة كانت بالبيانات والمعلومات غير المتاحة لهذه الجهة بشكل يتعارض مع سياسة الحق في الحصول على المعلومات الخاصة بدائره الحكومية بدون موافقة رئيس الدائرة الحكومية، وفي حال حصول الموظف على مثل هذه الموافقة يتوجب على الموظف الالتزام بحدود وضوابط سياسة الحق في الحصول على المعلومات الخاصة بدائره الحكومية.
6. إعلام رئيس الدائرة الحكومية في حال طلب للشهادة في المحاكم المختصة في قضايا تتعلق بطبيعة عمله في الدائرة الحكومية.
7. الامتناع عن استغلال أو توظيف المعلومات التي يحصل عليها أثناء تأديته لمهامه الرسمية أو بعد انتهاء خدمته في الدائرة الحكومية كوسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسه أو لغيره بشكل مباشر أو غير مباشرة أو للإساءة إلى الغير.
8. على الموظف عند عمله في أي من مهام وظيفته أن يحرص على عدم الكشف لطرف ثالث بأي معلومة أو وثيقة قيد التداول لم تصدر بشكل رسمي، أو مواقف أو آراء أو مداولات تصدر عن أي موظف تجاه أي قضية أو موضوع يعرض عليهم لاتخاذ القرار.

المادة (21): مكافحة الفساد

1. على الموظف عدم استخدام وظيفته بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على أي نوع من المكاسب الشخصية أو أي شيء ذي قيمة لمصلحة خاصة.
2. يتعين على الموظف إبلاغ الرئيس المباشر أو الجهات المختصة بشكل خطي عن أي شبهات لمخالفة التشريعات والأنظمة والتعليمات النافذة أو أي أعمال فساد أو إهمال أو سوء استخدام أو إهدار للمال العام اطلع عليها بحكم وظيفته.
3. ضرورة إبلاغ الرئيس المباشر للموظف أو الجهات المختصة عن أي خلل أو ثغرة في إجراءات الدائرة الحكومية تتطلب التصويب.
4. يجب على الموظف التعاون مع الجهات المختصة بالتحقيق الإداري والمالي والجنائي لمعالجة قضايا الفساد وفق الأصول المتبعة.
5. المبادرة في محاربة الفساد بكافة أشكاله (الواسطة، المحسوبية، المحاباة، استغلال الوظيفة ... إلخ) ضمن الإجراءات المتبعة وفي حدود القوانين والقرارات النافذة وعلى الجهات المختصة اتخاذ كافة الضمانات لحمايته وتعزيزه وظيفياً.

المادة (22): قبول أو طلب الهدايا أو الرشاوى والامتيازات أو الفوائد الأخرى

1. على الموظف الامتناع عن طلب أو التلميح لقبول رشوة أو هدايا أو أي امتيازات أو فوائد أخرى تقدم له بحكم وظيفته سواء كانت مباشرة أو بالواسطة.
2. حال عرض رشوة على الموظف إعلام رئيسه المباشر أو الجهات المختصة بشكل خطي وفوري من أجل اتخاذ المقتضى القانوني اللازم.
3. يتعين على الموظف إبلاغ رئيسه المباشر عن الهدايا أو الامتيازات أو الفوائد الأخرى التي قد تُعرض عليه من أي جهة وعليه الحصول على موافقة خطية من دائرته الحكومية لقبولها من عدمه ووفقاً للقوانين النافذة.

4. تقوم الدائرة المالية في الدائرة الحكومية بفتح سجل خاص بالهدايا أو الامتيازات أو أي فوائد أخرى تقدم للدائرة الحكومية أو أي من موظفيها.

المادة (23): تجنب تضارب المصالح

1. على الموظف الامتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى حدوث تضارب حقيقي أو محتمل بين مصالحه الشخصية من جهة وبين مسؤولياته ومهامه الوظيفية من جهة أخرى.
2. يمتنع الموظف عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعي والمجرد لمهامه أو يمكن أن يؤدي إلى منح معاملة تفضيلية لأشخاص طبيعيين أو اعتباريين في تعاملاتهم مع الدائرة الحكومية، أو يسيء لسمعتها.
3. يجب على الموظف إعلام رئيسه المباشر خطياً وبشكل فوري في حال وجود حالة تضارب مصالح محتملة مع أي شخص طبيعي أو معنوي في تعاملاته الحكومية، أو إذا نشأ تضارب بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة، أو إذا تعرض الموظف إلى ضغوط تتعارض مع مهامه الرسمية، أو تؤثر على الموضوعية التي يجب أن يتعامل بها إزاء قضية معينة، مع توضيح طبيعة العلاقة وكيفية التضارب، وعلى الرئيس المباشر اتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك.
4. يتوجب على الموظف الإفصاح عن وجود علاقة شخصية أو قرابة من الدرجة الأولى أو الثانية أو الثالثة مع أي جهة خارجية قبل المشاركة في اتخاذ قرار أو التوصية بخصوص قرار يخص العلاقة بين الدائرة الحكومية وهذه الجهة.
5. يتوجب على الموظف إعلام رئيس الدائرة الحكومية عن أي تعاملات لشخص يصنف قرابة أولى أو ثانية أو ثالثة للموظف مع دائرته الحكومية في نطاق عمله، وعلى رئيس الدائرة الحكومية تقدير الحالة واتخاذ القرار المناسب.
6. على الموظف أن يفصح للدائرة الحكومية وبالدرجة الذي يقتضيها منصبه، عن أعماله الخاصة ومصالحه التجارية والمالية أو ما يقوم به من أنشطة (مصرح بها وفق التشريعات النافذة) لتحقيق كسب مالي قد ينشأ عنها تضارب محتمل في المصالح وفق التشريعات السارية

7. على الموظف الابتعاد عن إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو جهات تعتمد وتؤثر مصالحها بشكل أساسي على قراراته أو قرارات دائرة الحكومة.
8. يتعين على الموظف عند مشاركته في مجالس إدارة الجمعيات أو المؤسسات وفق القانون بإعلام رئيس الدائرة الحكومية عن أي حالات ينشأ فيها تضارب مصالح بين عضويته في مجلس الإدارة وبين وظيفته الرسمية.
9. يتعين على الموظف الذي يشارك في أعمال اللجان الحكومية أو داخل الدائرة الحكومية إعلام رئيس اللجنة أو رئيس الدائرة الحكومية عن أي حالة ينشأ فيها تضارب مصالح ترتبط بمشاركته في اتخاذ القرارات داخل اللجنة.



الفصل الخامس

أحكام ختامية

المادة (24): أحكام ختامية

1. يتعين على الدوائر الحكومية تنفيذ التالي خلال ثلاثون يوماً من إقرار هذه المدونة: -
« نشر هذه المدونة على مواقعها الإلكترونية.
« إعداد سياسة للنشر على وسائل التواصل الاجتماعي للدائرة الحكومية وتكليف جهة محددة لديها لمتابعة مواقعها.
« إعداد سياسة خاصة بالدائرة الحكومية في الحق في الحصول على المعلومات وتعميمها على موظفيها.
« مراجعة سياسة أمن المعلومات بالتنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتأكد من تطبيقها والالتزام بها.
« إتاحة الأدلة الإجرائية والتعليمات التي تخص العمل للموظفين للاطلاع عليها وتحديثها بشكل دوري وتدريبهم عليها.
2. يتعين على كل موظف التوقيع على نموذج إقرار وتعهد بالاطلاع على ما ورد في المدونة واحترام ما ورد فيها والالتزام به.
3. يتم تكليف الوحدة التنظيمية المكلفة بمتابعة شئون الموظفين في كل دائرة حكومية بنشر هذه المدونة وتدريب الموظفين عليها بالتنسيق مع ديوان الموظفين العام وتزويد كافة الموظفين في الدائرة الحكومية بنسخة عنها.
4. تلتزم كل دائرة حكومية يوجد لمتلقي الخدمة أو جزء منهم خصوصية في التعامل معهم، بالعمل على تطوير مدونات خاصة للتعامل مع متلقي الخدمة وبما ينسجم مع ما ورد في هذه المدونة.
5. يُكلف رؤساء الدوائر الحكومية إحدى الدوائر أو الإدارات التنظيمية لديهم بمتابعة تنفيذ بنود هذه المدونة ورفع تقارير دورية بذلك.

المادة (25): سرية المدونة

على الجهات المختصة كافة-كل فيما يخصه-تنفيذ أحكام هذه المدونة ويعمل بها من تاريخه، وتعمم على الدوائر الحكومية كافة.

صدر في مدينة غزة يوم الخميس الموافق 2022/12/22 م



ديوان الموظفين العام

GENERAL PERSONNEL COUNCIL

مَدْرَنَةُ قَوَاعِدِ السُّلُوكِ الْوُظُفِيِّ وَاخْلَاقِيَّةِ الْوُظُفِيِّ الْعَامَّةِ

الإصدار الثاني فبراير 2023

www.diwan.ps