

مدونة السلوك الوظيفي للعاملين بشركة مياه الشرب بالإسكندرية

٢٠٢٤

إعداد: إدارة دعم النزاهة

الإدارة العامة لشئون مجلس الإدارة

كلمة رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب:

فى ضوء رؤية الدولة لتحقيق خطة شاملة وطموحة للنظام الإدارى المصرى ورفع مستوى كافة المؤسسات وبما يحققه ذلك من تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة فى إطار رؤية مصر ٢٠٣٠، وفى إطار إهتمام الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى بتطوير وبناء قدرات الكوادر البشرية، والإهتمام بجودة الخدمات المقدمة واستدامتها.

بناءً عليه تطلبت المنظومة المتكاملة للإصلاح إعداد مدونه السلوك الوظيفى الخاصة بشركة مياه الشرب بالإسكندرية لمساعدتنا على الوفاء بمسؤوليتنا وإنجاز العمل بالطريقة الصحيحة وفقاً للقوانين والممارسات الأخلاقية وللتأكيد على القيم التى يجب مراعاتها فى الجهاز الإدارى للدولة، وحقوق وواجبات الموظف العام والإجراءات التنظيمية اللازمة لإقرارها، بما يحقق مصالح العاملين ويضمن رضا العملاء ويؤدى الى رفع جودة الخدمات المقدمة، فيسعدنا أن نقوم بتدشين تلك المدونة التى تهدف إلى إرساء قواعد السلوك الوظيفي للعاملين وهي مجموعة من القواعد والمعايير المهنية الخاصة بحقوق العاملين وكذلك واجباتهم تجاه الشركة وتجاه العملاء وتجاه الجهاز الإداري للدولة عامةً.

مقدمة:

تعد مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة إطاراً عاماً يجب على الموظف العام التقيد به والعمل بمقتضاه، فهي مدونة تلقي الضوء على المعايير والأخلاق والقيم التي يجب أن يتحلى بها الموظف العام أثناء أداء واجباته، ومن ثم فهي قواعد ستسهم على نحو فاعل في الارتقاء بمستوى جودة الخدمة العامة والرقى بها والارتقاء بمستوى الجودة، وتطوير الأداء، وخدمة المواطنين.

ولما تشكل المدونة جزءاً من مقتضيات العمل لموظفي الخدمة المدنية، التي يجب عليهم تطبيقها في كل الأوقات، فتعد مخالفة الأحكام الواردة في هذه المدونة مخالفة لمقتضى الواجب الوظيفي، الذي يترتب عليه اتخاذ الإجراءات التأديبية والجزائية بحق الموظف وفقاً للتشريعات القانونية المنظمة لذلك.

ركائز المدونة:

تم إعداد هذه المدونة في ضوء مدونة سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة وفقاً للمادة (٧٥) من قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦، الصادرة عن وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، والمعهد القومي للإدارة، بالإضافة للركائز الآتية:

١. الدستور المصري.
٢. قانون نظام العاملين.
٣. اللوائح الإدارية.
٤. العرف الإداري.
٥. توجهات المنظمات الدولية في قواعد السلوك الوظيفي وخاصة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، والاتحاد الإفريقي.
٦. المبادئ الأساسية لحقوق الإنسان.
٧. مدونات عدد كبير من الدول العربية والأوروبية.

لأغراض هذه المدونة، يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية المعاني الموضحة كالتالي:

- **السلوك الوظيفي:** هو تفاعل سلوك الفرد مع نظام العمل داخل المنشأة عن طريق تقبل نظام العمل كما هو لا كما يحب أن يكون، وذلك وفقاً للصلاحيات والمسؤوليات المعطاة له.
- **الموظف العام:** كل من يشغل وظيفة مدنية في الدولة أياً كانت طبيعة عمله أو اسم وظيفته.
- **مدونة:** هي عبارة عن مجموعة من القواعد التي تحدد المعايير والمسؤوليات والممارسات الصحيحة للأفراد أو المجموعات أو المؤسسة ككل.
- **قواعد السلوك:** هي الأسس التي يقوم عليها سلوك الموظف العام.
- **النزاهة:** هي السلوك الشخصي المتسم بالموضوعية والحياد والعدالة والبعد عن الشبهات، والالتزام بالأمانة، وعدم إساءة استخدام السلطة أو المنصب الوظيفي لتحقيق منفعة شخصية.
- **تعارض المصالح:** الحالة التي تكون فيها مصلحة خاصة للموظف أو لغيره، مادية أو معنوية مباشرة أو غير مباشرة، تؤثر في موضوعيته في اتخاذ قرارة.

رؤية وأهداف المدونة:

الرؤية: تنميط النظام الإداري بشركة مياه الشرب بالإسكندرية من حيث المعايير والقيم التي تضمن السلوك الأخلاقي للموظف العام وبما يحقق رؤية مصر ٢٠٣٠ فى تحسين إدارة موارد الدولة الاستجابة لتطلعات المواطن.

الأهداف العامة للمدونة:

- ١- تحديد إطار قيمي مشترك ومتفق عليه من قبل كافة العاملين بالشركة.
- ٢- توحيد معايير المحاسبة والمسائلة.
- ٣- تحقيق التوازن بين حقوق وواجبات جهة العمل والموظف.
- ٤- الوصول إلى نظام إدارى كفء وفعال.
- ٥- تنمية روح المسؤولية لدى الموظف العام.
- ٦- نشر القيم والمبادئ الأخلاقية المهنية لدى الموظف العام وتعزيزها والالتزام بها.
- ٧- تعزيز ثقة المواطن بالخدمات التي تقدمها الدولة، ومكافحة الفساد بكل صوره.
- ٨- تنمية ثقافة الموظف العام بأهمية الدور الذي يضطلع به، والأطر الأخلاقية التي يعمل في سياقها.
- ٩- تعزيز القيم المهنية والأخلاقية في علاقة الموظف العام مع رؤسائه ومرؤوسيه وزملائه ومتلقي الخدمة.

نطاق سريان المدونة:

- تطبق قواعد مدونة السلوك الوظيفي على جميع العاملين بشركة مياه الشرب بالإسكندرية.

الإطار القيمي للمدونة:

- **احترام القانون:** وذلك بالامتثال للقواعد القانونية المنظمة للعمل وفقا للقوانين واللوائح والتعليمات وتطبيق احكام القضاء دون تاخير أو إبطاء.
- **الحيادية:** وهي التصرف على أساس ما تمليه الجوانب الموضوعية فقط على الموظف وتقديم الخدمات للمواطنين على حد سواء، وإسداء النصيحة لهم دون تمييز لأي معتقد.

- **النزاهة:** وهي التجرد وبراءة السلوك البشري من أية مقاصد خاصة عند خدمة المواطن حفاظا على مكانة جهة العمل وتعزيز المصلحة العامة للمجتمع.
- **الفعالية:** وهي التزام الموظف العام بإداء واجباته بكل جد واجتهاد دون تسويف أو تعقيد، وان يتجنب السلوك الذي ينم عن الإهمال أو اللامباله بمصالح المواطن.
- **الكفاءة:** الالتزام بعدم تبديد المال العام، وإساءة استعماله والحرص على ترشيده في كافة أشكال الترشيح ودون التأثير على جودة الخدمات.
- **الجودة:** الالتزام بمعايير مرتقعة من الاداء سواء في شكل الخدمة المقدمة او طريقة التعامل مع المواطنين او اسلوب التعامل مع الرؤساء والزعماء في العمل اوفى ارشاد المواطنين.
- **الاحترافية المهنية:** أداء العمل بجد وإخلاص على نحو يعلي من قيمة الرقابة الذاتية على الاداء عما دونها من انواع الرقابة الخارجية.

الإطار الموضوعي للمدونة:

ينقسم الإطار الموضوعي للمدونة من أربعة أقسام رئيسية هي:

القسم الأول: تعهدات عامة من الجهاز الإداري للدولة

- احترام القانون وحقوق الانسان.
- إتاحة الحصول على الخدمات العامة وتعميم مبدأ المساواة وعدم التحيز.
- إتاحة المعلوماتية سواء اساليب او اجراءات او مبررات.
- كفاءة وجودة الخدمات من خلال التقييم المستمر والتكيف لاحتياجات العملاء.
- التطوير المستمر باستخدام التكنولوجيا أو غيرها لضمان التيسير على العملاء.
- الاحترافية على نحو يضمن التميز والابداع وتفعيل الرقابة الذاتية.

القسم الثاني: التزامات جهة العمل تجاه الموظف:

- تعريف الموظفين بكافة القواعد التي تنظم ممارستهم لمهام عملهم، ومنها قواعد السلوك الوظيفي بالمدونة.
- تهيئة ظروف عمل آمنة وصحية وعادلة ومتطورة تلبى احتياجاتهم وتشجعهم على التواصل وابداء الراي لحل المشكلات التي يواجهونها أثناء أدائهم لواجباتهم الوظيفية.

- تحديد مهام الموظف ومسؤولياته وما يتوقع منه من انجاز، وكذلك توفير فرص التدريب المناسب والمستمر لتحسين المسار الوظيفي.
- ضمان حق الموظف في التظلم او الشكوى من أي قرار خاطئ (بما في ذلك تقرير تقييم أدائه السنوي).
- معاملة جميع الموظفين معاملة عادلة من الناحية الادارية والمالية. ومن ذلك تحقيق مبدأ الشفافية والنزاهة (تعيين - ترقية - مكافآت - تدريب).
- للموظف الحق في الحصول على الأجر المقرر للوظيفة.
- يحق للموظف الحصول على تعويض عادل عن الابتكارات والاختراعات التي يبتكرها بسبب وظيفته او اثناء تأدية وظيفته.
- حماية الموظفين من التعرض للإيذاء بسبب ادلائهم للمعلومات بشكل قانوني.
- توفير كافة قواعد السلامة والصحة المهنية والتي تتمثل في حق الموظف في:
 - معرفة كافة الاخطار التي يمكن ان يتعرض لها بسبب العمل.
 - الحصول على التدريب اللازم لتفادي هذه الاخطار.
 - الحصول على معدات وتجهيزات الحماية دون تكلفة مالية له حق في اخطار السلطات العليا إذا لاحظ وجود قصور.

القسم الثالث: التزامات الموظف العام:

الولاء والاخلاص لجمهورية مصر العربية وقيادتها واحترام الدستور والقانون والانظمة المعمول بها: فعلى جميع الموظفين في الجهات الحكومية الاخلاص لوطنهم وقيادته والتقيد بقواعد ومبادئ الدستور والعمل على احترام القانون والتشريعات والانظمة المعمول بها في الدولة بالتفصيل الاتي:-

١- محظورات عامة

يحظر على الموظف العام ما يأتي:

- ١- إساءة استعمال السلطة الوظيفية بأى شكل وخاصة عرقلة سير العمل لأهواء شخصية.
- ٢- عدم الالتزام بالقواعد القانونية المنظمة في الجمع بين وظيفته وممارسة عمل او مهنة أخرى بشكل يخالف القانون.
- ٣- القيام بأي سلوك أو تصرف يحظره القانون أو ينتهك قيم المجتمع أو تقاليده أو أعرافه ويتضمن ذلك السوك الذى يمثل جرائم الرشوة وطلب الرشوة والإضرار بالمال العام.
- ٤- قبول المحسوبية أو الوساطة في أداء مهمات العمل ومسؤولياته، مما يؤثر سلباً في ثقة العملاء بالوظيفة العامة.

- ٥- عدم الالتزام بالقواعد التي رسمها القانون في حفظ وجمع وتخزين وإتاحة البيانات والمعلومات.
- ٦- إخفاء أي معلومات متعلقة بالعمل بهدف التأثير على القرارات المتخذة أو إعاقة سير العمل.

٢- الالتزام بجودة تقديم الخدمة:

- يجب على الموظف العام أن يؤدي واجباته الوظيفية الموضحة ببطاقة الوصف الوظيفي بنفسه بكل امانه واجتهاد وان يحسن معاملة العملاء و انجاز مصالحه في الوقت المناسب.
- يجب مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والحوامل عند تقديم الخدمة.
- الالتزام بخدمة العملاء بشفافية وعدالة وسرعة ولباقة بهدف كسب رضاهم عن مستوى الخدمة المقدمة لهم.
- عدم التمييز في تقديم الخدمة للعملاء والتقييد بأعلى درجات المهنية والحيادية وعدم الاساءة أو استغلال منفعة شخصية بسبب الخدمات المقدمة ومنع كل اشكال التمييز بسبب الاصل أو الدين أو الجنس.
- التقيد بأوقات العمل الرسمية و اتباع الاجراءات التي تحددها اللائحة الداخلية للوحدة، وتكريس اوقات العمل للقيام بمهام العمل وعدم العمل بأي نشاط لا يتعلق بعمله.
- توفير المعلومات لطالبي الخدمة بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل مع عدم تأجيل الخدمة.
- التعامل مع البيانات والوثائق بسرية تامة وعدم استغلالها لغايات شخصية.

٣- عدم ممارسة نشاط سياسي:

- لا يجوز تمثيل أو التعبير عن الآراء السياسية داخل جهة العمل أو خارجها بصفته الرسمية.
- لا يجوز القيام بأنشطة سياسية يمكن ان تقوض ثقة المواطن في قدرة الموظف على اداء واجباته الرسمية بطريقة مناسبة.
- لا يجوز ممارسة أي عمل حزبي أو سياسي داخل مكان العمل ولا يجوز تأكيد أو عدم تأكيد العضوية في حزب سياسي معين.
- عدم القيام بجمع تبرعات أو مساهمات لصالح احزاب سياسية أو الترويج لها.

٤- مراعاة السلوك في الحياة الخاصة:

- تجنب الاعمال أو الأنشطة التي تتعارض مع القواعد القانونية أو الاخلاقية والتي يمكن ان تكون سبباً لابتزازهم الشخصي المتعلق بأداء الواجبات الرسمية.
- تجنب الاعمال التي تمثل إساءة إلى أو تشهير أو إفشاء اسرار جهة العمل، الامر الذي قد يقلل من ثقة المواطن في اجهزة الدولة.
- تجنب الاساءة بالقول أو الفعل إلى رموز الدولة أو قياداتها أو الاساءة إلى قيادات جهة العمل.

٥- الالتزام بحسن المظهر والسلوك:

- يجب على الموظف مراعاة المظهر اللائق سواء مظهره او ملبسه على نحو لا يخل بالآداب او بسمعة جهة العمل.
- التقيد بالزي الرسمي لمن تلزمهم جهاتهم بارتدائه خلال ساعات العمل وأن يحافظ عليه وعلى نظافته دائما وعدم استخدامه خارج اوقات العمل الرسمية.

٦- النزاهة وبراءة الذمم:

يلتزم الموظف العام بما يلي:

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

التزامات الموظف العام تجاه كل من يتعامل معهم أثناء تأدية

١- التزامات الموظف العام تجاه العملاء:

على الموظف العام أن يراعي في تصرفاته تجاه العملاء ما يأتي:

- ١- احترام حقوق الآخرين ومصالحهم دون استثناء، والتعامل مع العملاء باحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز.
- ٢- السعي إلى كسب ثقة العملاء من خلال نزاهته وتجاوبه وسلوكه السليم في كل أعماله بما يتوافق مع الأنظمة والتعليمات.
- ٣- الإجابة على استفسارات العملاء وتساؤلاتهم وإنجاز معاملاتهم بدقة وموضوعية وسرعة.

٤- العناية والرفق في التعامل مع العملاء وبالأخص ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والنساء وتقديم العون والمساعدة.

٥- التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية للعملاء بسرية تامة وفقاً للأنظمة والتعليمات.

٦- الامتناع عن أي عمل يؤثر سلباً على ثقة العملاء بالوظيفة العامة.

٢- التزامات الموظف العام تجاه رؤسائه:

على الموظف العام أن يراعي في تصرفاته تجاه رؤسائه ما يأتي:

١- تنفيذ أوامر رؤسائه وفق التسلسل الإداري، وإذا كانت تلك الأوامر مخالفة للأنظمة والتعليمات النافذة فعليه أن يعلم رئيسه خطياً.

٢- احترام وتنفيذ توجيهات الرؤساء وان ينفذ الموظف ما يصدر اليه من اوامر في حدود القوانين واللوائح المنظمة بحيث يتحمل كل رئيس مختص مسؤولية الاوامر الصادرة منه.

٣- التزامات الموظف العام تجاه مرؤوسيه:

على الموظف العام أن يراعي في تصرفاته تجاه مرؤوسيه ما يأتي:

١- أن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه من حيث الالتزام بالأنظمة والتعليمات.

٢- احترام حقوق مرؤوسيه والتعامل معهم دون محاباة أو تمييز.

٣- نقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها إلى مرؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات.

٤- الإشراف على مرؤوسيه ومتابعة أعمالهم وتقوية أدائهم بموضوعية وتجرد، ومساءلة المقصر منهم.

٥- أن تكون التعليمات والتوجيهات لمرؤوسيه مكتوبة ما أمكن ذلك.

٦- الاهتمام برفع كفاءة وتنمية قدرات المرؤوسين وتحفيزهم على تحسين أدائهم والتعاون معهم بمهنية عالية دون محاباة أو تمييز.

٧- نقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها الرئيس إلى مرؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.

٤- التزامات الموظف العام تجاه زملائه:

على الموظف العام أن يراعي في تصرفاته تجاه زملائه ما يأتي:

١- التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملائه والمحافظة على علاقة سليمة وودية معهم، دون تمييز،

والحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أي معلومة تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة.

- ٢- الامتناع عن كافة صور التحرش الجنسي من اقوال و افعال و ايماءات خادشه للحياء – سواء بشكل سافر او مستتر.
- ٣- عدم استخدام معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة.
- ٤- الامتناع عن أية تصرفات لا اخلاقية تنتهك الآداب العامة والقوانين والأعراف.
- ٥- التعاون مع زملائه ومشاركتهم آراءه بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم قدر الإمكان، لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل.

التزامات الموظف العام تجاه جميع الوسائل التي يتعامل معها أثناء تأدية عمله

١- التعامل مع المعلومات والوثائق والمستندات:

يحظر على الموظف العام ما يأتي:

- ١- إفشاء المعلومات السرية، والوثائق والمستندات التي تحمل طابع الأهمية أو السرية أو الخصوصية التي حصل عليها أو اطلع عليها بسبب وظيفته، حتى بعد انتهاء مدة خدمته، ما لم يكن الكشف عنها مسموحاً به صراحةً بموجب النظام.
- ٢- الإدلاء لوسائل الإعلام أو في وسائل التواصل الاجتماعي بأي معلومة أو تعليق أو تصريح أو مداخله في موضوعات ما زالت تحت الدراسة أو التحقيق أو المداولة لدى الجهة التي يعمل فيها، دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من جهته.
- ٣- توجيه النقد أو اللوم إلى الحكومة بأي وسيلة من وسائل الإعلام المحلية أو الخارجية.
- ٤- نشر بيانات أو خطابات تناهض سياسة الدولة أو تتعارض مع أنظمتها السياسية، أو إصدارها أو توقيعها.

٢- التعامل مع الانترنت

على الموظف العام الذي يتوافر لديه إمكان الوصول إلى شبكة الانترنت ما يأتي:

- ١- الالتزام باستخدام الشبكة لأغراض العمل ولتطوير قدراته ومهاراته ذات العلاقة بطبيعة العمل.
- ٢- الالتزام بشروط ومتطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها.
- ٣- إبلاغ الإدارة المختصة فوراً عند ملاحظة أي أمر غير معتاد خلال استخدام الشبكة.
- ٤- عدم تحميل النصوص أو الصور التي تحوي مواد غير أخلاقية أو أي نشاط غير نظامي.
- ٥- عدم تحميل الملفات التي لا تتعلق بطبيعة عمله مباشرة كملفات الفيديو وملفات الوسائط المتعددة.
- ٦- عدم استخدام الشبكة لمحاولة الدخول أو التسلل إلى شبكات أخرى، أو مواد غير نظامية.

٣- التعامل مع البريد الإلكتروني

على الموظف العام الذي يخصص له عنوان بريد إلكتروني ما يأتي:

- ١- عدم استخدام البريد الإلكتروني لإنشاء وتوزيع رسائل لا تتعلق بعمله.
- ٢- عدم فتح أي رسالة واردة من مصدر غير معروف أو غير متوقعة أو إعادة إرسالها، وعدم فتح أو تحميل أي ملف مرفق يشك في مصدره، إلا بعد التنسيق مع الإدارة المختصة.
- ٣- عدم الاعتراض على رقابة الجهة التي يعمل فيها على بريده الإلكتروني من قبل موظفين مصرح لهم بذلك.

٤- التعامل مع الأجهزة التقنية

على الموظف الذي زود بجهاز حاسوب أو فاكس أو غيره من الأجهزة التقنية ما يأتي:

١. اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة للمحافظة عليه.
٢. عدم تحميل برامج على الأجهزة إلا بعد مراجعة الإدارة المختصة.
٣. ترشيد استخدام الأجهزة والتأكد من إطفائها قبل مغادرة مكان العمل.
٤. المحافظة على كلمة السر الخاصة به والمعلومات السرية الموجودة في الأجهزة الخاصة به وعدم إفشاءها للغير.
٥. عدم استخدام الجهاز للدخول على حسابات الغير بغرض الحصول على بيانات خاصة أو عامة إلا لأغراض العمل من ذوى الاختصاص الرسمي في ذلك.

التزامات الموظف العام تجاه التعامل مع وسائل الإعلام المختلفة

١- أجهزة الاعلام والنشر والصحافة:

المحافظة على اسرار العمل وعدم نشر أو ادلاء بالبيانات او المعلومات المتعلقة بالوظيفة او سياسات واستراتيجيات جهة العمل الى اجهزة الاعلام والصحافة والنشر او اى جهة اخرى الا بموجب تصريح من الجهة المختصة بالتعامل مع هذه الأجهزة.

٢- وسائل التواصل الاجتماعي:

○ الحسابات الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي تمثل اصحابها فقط بمعنى انه يجب على الموظف الا يعبر عن آرائه على تلك المواقع بصفته الوظيفية وأن يحرص على الا ينسر على المواقع الشخصية ما يمثل موقف جهة العمل التي ينتهي اليها.

- يجب على الموظف ان يتعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي بلباقة وموضوعية وعدم كتابة الرسائل او نشر المقالات التي تسئ الى جهة عمله او المسؤولين فيها او الى الحكومة بشكل عام او ايه جهة اجري. كما يلتزام بالمحافظة على الآداب والنظام العام والقوانين السارية في هذا الشأن.
- عدم تحميل النصوص والصور التي تحتوي على مواد غير اخلاقية او عنصرية او تحريض على العنف والكراهية.
- يجب على الموظف الا ينشر في ملفات التعريف الشخصية به المنصب او المسمى الوظيفي او بيانات الاتصال الرسمية الخاصة به في العمل لأغراض المراسلات الخاصة وذلك في حال كون الموظف شخصية عامة.

التزامات الموظف العام تجاه ما يتعلق بشؤون الدولة

١- المحافظة على المال العام والخاص والممتلكات والموارد العامة والخاصة:

- الموظف مسؤول عن جميع الممتلكات والموارد الحكومية التي تصرف له او تكون بحوزته او تحت سيطرته ويمنع الموظف من استخدامها لأغراض شخصية.
- المحافظة على ممتلكات واموال الوحدة التي يعمل بها ومراعاة صياغتها.
- ترشيد استخدام الكهرباء والمياه وكافة اجهزة وادوات جهة العمل وضرورة الابلاغ عن أي اعطال او فقد لها.
- حظر مخالفات اللوائح والقوانين الخاصة بالمناقصات والمزايدات والمخازن والمشتريات وكافة القواعد المالية.
- تجنب الاهمال او التقصير الذي يترتب عليه ضياع حق من الحقوق المالية للدولة والمواطنين.
- ضرورة الرد على مناقضات الاجهزة الرقابية ومكاتبهم والتأخير في الرد عليهم يعتبر في حكم الرد وأن الغرض منه المماطلة والتسويق.

٢- تضارب المصالح: (قانون ١٠٦ بشأن تعارض المصالح لعام ٢٠١٣)

- يتمتع الموظف عن مزاولة ايه اعمال او القيام بأية نشاط يسئ لسمعة ادارته أو يؤدي إلى تضارب حقيقي او ظاهري او محتمل بين مصالحه الشخصية من جهة وبين مسؤولياته الوظيفية من جهة أخرى.
- إعلام الرئيس المباشر خطياً وبشكل فوري في حال تضارب المصالح مع أي شخص في تعاملاته مع جهة العمل او إذا نشأ التضارب بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة او تعرض الموظف إلى ضغوط تتعارض مع مهامه الرسمية او تثير شكوكا حول الموضوعية التي يجب ان يتعامل بها مع ايضاح طبيعة العالقة وكيفية التضارب. (وتطبيقاً لذلك يحظر عمل الموظف تحت الرئاسة المباشرة لاحد اقاربه من الدرجة الاولى).
- عدم استخدام الوظيفة بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على مكاسب مالية أو أي شيء ذي قيمة لمصلحة خاصة به.
- يجب الحصول على موافقات اللازمة وفقاً للقوانين في حالة الرغبة في الاشتراك في عملية جمع التبرعات او المساهمات العينية لمؤسسات خيرية.

- تفادى إقامة علاقات وثيقة مع افراد او مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل أساسي على قراراته او قرارات ادارته.
- التأكيد على عدم استخدام الالقاب العسكرية في الوظائف المدنية مما يؤدي إلى ازدواج المسميات الوظيفية.
- على الموظف الاقرار بملكية الدولة للاختراعات والمصنفات التي يبتكرها نتيجة تجارب رسمية او اذا كان الاختراع او المصنف يدخل في نطاق مهام وظيفته، بحيث لا يجوز استخدامها لتحقيق مصلحة ذاتية.

القسم الرابع: الشكاوى والابلاغ عن انتهاك المدونة:

للإبلاغ عن اية انتهاكات للمدونة يرجى التواصل مع:

- الإدارة العامة للأمن
- الإدارة العامة للمراجعة والتفتيش.
- إدارة دعم النزاهة.

مؤشرات الأداء

طريقة القياس	مؤشر الأداء
- مقارنة نسبة الشكاوى المبلغ عنها عن طريق العملاء في أحد الفروع خلال شهر / نسبة الشكاوى المبلغ عنها عن طريق العملاء في نفس الفرع أو الإدارة خلال الشهر السابق.	نسبة الشكاوى المبلغ عنها عن طريق العملاء
- مقارنة عدد الجزاءات الإدارية التي تم تطبيقها على موظفي الشركة خلال العام الحالي بالعام السابق. - مقارنة عدد كل نوع من الجزاءات الإدارية التي تم تطبيقها على موظفي الشركة خلال العام الحالي بالعام السابق (لفت النظر، الخصم من المرتب، الفصل، ...).	عدد الجزاءات الإدارية بالشركة الموقعة على الموظفين ونوعيتها
- مقارنة عدد الموظفين المقرر عليهم جزاءات إدارية / إجمالي عدد الموظفين الذين خضعوا للتحقيق خلال العام - مقارنة عدد ونوعية الجزاءات الموقعة على كل موظف خضع لجزاء إداري خلال العام بالعام السابق	عدد الموظفين الموقع عليهم جزاءات إدارية ونوعيتها

نسبة إنتاجية العامل	- إجمالي إنتاجية العامل أو الموظف / إجمالي عدد ساعات عمل العامل أو الموظف شهرياً.
نسبة الهدر في موارد جهة العمل	- عدد الأوراق التي تم إهلاكها أو التخلص منها خلال شهر / إجمالي الورق المستخدم في العمل خلال نفس الشهر. - عدد الأجهزة والمعدات الغير مستخدمة تماماً / إجمالي الأجهزة والمعدات الموجودة بالشركة.
متوسط عدد الساعات اللازمة لإتمام تقديم الخدمات	- مقارنة عدد الساعات المقرر أداء الخدمة بها / الوقت المستغرق في أداء الخدمة وذلك حسب طبيعة كل خدمة
نسبة رضا العملاء	- مقارنة نسب الشكاوى الواردة لكل فرع في الشهر مع عدد العملاء الذين تم التعامل معهم أو تقديم خدمات لهم خلال نفس الشهر. - عدد الشكاوى والمقترحات الموجودة في صندوق الآراء بكل فرع مقارنةً بعدد المواطنين المتكررين على نفس المكان.

أحكام ختامية

- على كل موظف عام بعد صدور قرار تعيينه الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعمله وعلى هذه المدونة والإلمام بها أو الالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباته ومسؤولياته الوظيفية.
 - على كل قطاع /إدارة عامة نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة وتزويد جميع الإدارات بنسخة من هذه المدونة.
 - على كل قطاع /إدارة عامة قياس مؤشرات الأداء بشكل سنوي وتقديم تقاريرها للإدارة العليا.
-



للإطلاع على المدونة الرسمية:

الملاحق

العقوبات	
عقوبات الرشوة في القانون المصري يتناول الباب السادس عشر من القسم الثاني من الكتاب الجزء الخاص بعقوبات الرشوة في القانون المصري حيث ينص على: مادة 103: كل موظف عمومي طلب لنفسه أو لغيره أو قبل أو أخذ وعداً أو عطية لأداء عمل وظيفته يعد مرتشياً ويعاقب بالأشغال الشاقة المؤبدة وبغرامة لا تقل عن ألف جنيه ولا تزيد على مائة ألف جنيه أو يعاقب بالحبس لمدة لا تقل عن سنة ولا تزيد على خمس سنوات. مادة 103 مكرر: يعتبر مرتشياً ويعاقب بنفس العقوبة المنصوص عليها في المادة السابقة كل موظف عمومي طلب لنفسه أو لغيره أو قبل أو أخذ وعداً أو عطية لأداء عمل يعد خطأ أو يزعم أنه من أجل وظيفته أو لامتيازاته. مادة 104: كل موظف عمومي طلب لنفسه أو لغيره أو قبل أو أخذ وعداً أو عطية لامتيازاته عن عمل من أعمال وظيفته أو للإخلال بواجباتها لو لمكافئته على ما وقع من يعاقب بالأشغال الشاقة المؤبدة وضعف الغرامة المذكورة في المادة 103 من هذا القانون. مادة 104 مكرر: كل موظف عمومي طلب لنفسه أو لغيره أو قبل أو أخذ وعداً أو عطية لأداء عمل من أعمال وظيفته أو يعتقد خطأ أو يزعم أنه من أعمال وظيفته أو لامتيازاته أو للإخلال بواجبات الوظيفة يعاقب بعقوبة الرشوة المنصوص عليها في المواد السابقة حسب الأحوال حتى ولو كان يقصد عدم القيام بذلك العمل أو عدم الإجابة عن الطلبات الوظيفية. مادة 105: كل موظف عمومي قبل من شخص أدي له عملاً من أعمال وظيفته أو امتنع عن أداء عمل من أعمالها أو أخل بواجباتها هدية أو عطية بعد تمام ذلك العمل أو الامتناع عنه أو الإخلال بواجبات وظيفته بقصد المكافأة على ذلك وبغير اتفاق سابق يعاقب بالسجن وبغرامة لا تقل عن مائة جنيه ولا تزيد عن خمسمائة جنيه. مادة 105 مكرر: كل موظف عمومي قام بعمل من أعمال وظيفته أو امتنع عن عمل من أعمال وظيفته أو أخل بواجباتها نتيجة لرجاء أو توصية أو وساطة يعاقب بالسجن وبغرامة لا تقل عن مائتي جنيه ولا تزيد على خمسمائة جنيه. مادة 106: كل مستخدم طلب لنفسه أو لغيره أو قبل أو أخذ وعداً أو عطية بغير علم مخدومه ورضائه لأداء عمل من الأعمال المكلف بها أو لامتيازاته عنه يصبح مرتشياً ويعاقب بالحبس مدة لا تزيد على سنتين وبغرامة لا تقل عن مائتي جنيه ولا تزيد على خمسمائة جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين. مادة 106 مكرر: كل من طلب لنفسه أو لغيره أو قبل أو أخذ وعداً أو عطية لاستعمال نفوذ حقيقي أو مزعوم للحصول أو لمحاولة الحصول من أية سلطة عامة على أعمال أو أمور أو أحكام أو قرارات أو نيات أو التزام أو ترخيص أو اتفاق أو ترديد أو مقابلة أو على وظيفة أو خدمة أو أية هوية من أي نوع يعد في حكم المرتشي ويعاقب بالعقوبة المنصوص عليها في المادة 104 من هذا القانون إن كان موظفاً عمومياً وبالحبس وبغرامة لا تقل عن مائتي جنيه ولا تزيد على خمسمائة جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط في الأحوال الأخرى ويعتبر في حكم السلطة العامة كل جهة خاضعة لأمرها. مادة 107: يكون من قبل الوعد أو العطية كل فائدة يحصل عليها المرتشي أو الشخص الذي عينه لذلك أو علم به ووافق عليه أي كان اسمها أو نوعها وسواء أكانت هذه الفائدة مادية أو غير مادية. مادة 107 مكرر: يعاقب الراشي والوسيط بالعقوبة المقررة للمرتشي ومع ذلك يعفى الراشي أو الوسيط من العقوبة إذا أخبر السلطات بالجريمة أو اعترف بها. مادة 108: إذا كان الغرض من الرشوة ارتكاب فعل يعاقب عليه القانون بعقوبة أشد من العقوبة المقررة للرشوة فيعاقب الراشي والمرتشي والوسيط بالعقوبة المقررة لذلك الفعل مع الغرامة المقررة للرشوة ويعفى الراشي أو الوسيط من العقوبة إذا أخبر السلطات بالجريمة طبقاً لنص الفقرة الأخيرة من المادة 48 من هذا القانون. مادة 108 مكرر: كل شخص عين لأخذ العطية أو الفائدة أو علم به ووافق عليه المرتشي أو أخذ أو قبل شيئاً من ذلك مع عملة بمسببه يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة وبغرامة مساوية لقيمة ما أعطى أو وعد به وذلك إذا لم يكن قد توسط في الرشوة. مادة 109 مكرر: من عرض رشوة ولم تقبل منه يعاقب بالسجن وبغرامة لا تقل عن خمسمائة جنيه ولا تزيد على ألف جنيه وذلك إذا كان العرض حاصلًا لموظف عام فإذا كان العرض حاصلًا لغير موظف عام تكون العقوبة الحبس لمدة لا تزيد على سنتين أو غرامة لا تجوز مائتي جنيه. مادة 109 مكرر ثانياً: مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد يقضى بها قانون العقوبات أو أي قانون آخر يعاقب بالحبس وبغرامة لا تقل عن مائتي جنيه ولا تزيد على خمسمائة جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من عرض أو قبل الوساطة في رشوة ولم يتعد عملة العرض أو القبول فإذا وقع ذلك من موظف عمومي فيعاقب الجاني بالعقوبة المنصوص عليها في المادة 104. وإذا كان يقصد الوساطة لدى موظف عمومي يعاقب بالعقوبة المنصوص عليها في المادة 105 مكرراً.	

مادة 110: يحكم في جميع الأحوال بمصادرة ما يدفعه الراشي أو الوسيط على سبيل الرشوة طبقاً للمواد السابقة.	
المادة 58 من قانون الخدمة المدنية رقم 81 لسنة 2016 كل موظف يخرج على مقتضى الواجب في أعمال وظيفته، أو يظهر بمظهر من شأنه الإخلال بكرامة الوظيفة يجازى تأديبياً. ولا يعفى الموظف من الجزاء استناداً إلى أمر صادر إليه من رئيسه إلا إذا ثبت أن ارتكابه المخالفة كان تنفيذاً لأمر مكتوب بذلك صادر إليه من هذا الرئيس، بالرغم من تنبيهه كتابةً إلى المخالفة، وفي هذه الحالة تكون المسؤولية على مصدر الأمر وحده. ... ولا يسأل الموظف مديناً إلا عن خطئه الشخصي.	
المادة 58 من قانون الخدمة المدنية رقم 81 لسنة 2016 كل موظف يخرج على مقتضى الواجب في أعمال وظيفته، أو يظهر بمظهر من شأنه الإخلال بكرامة الوظيفة يجازى تأديبياً. ولا يعفى الموظف من الجزاء استناداً إلى أمر صادر إليه من رئيسه إلا إذا ثبت أن ارتكابه المخالفة كان تنفيذاً لأمر مكتوب بذلك صادر إليه من هذا الرئيس، بالرغم من تنبيهه كتابةً إلى المخالفة، وفي هذه الحالة تكون المسؤولية على مصدر الأمر وحده. ... ولا يسأل الموظف مديناً إلا عن خطئه الشخصي.	
المادة (61) من قانون الخدمة المدنية رقم 81 لسنة 2016 1. الإنذار 2. الخصم من الاجر لمدة او مدد لا تجاوز ستين يوماً في السنة 3. الوقف عن العمل لمدة لا تجاوز ستة أشهر مع صرف نصف الاجر الكامل 4. تأجيل الترقية عند استحقاقها لمدة لا تزيد عن سنتين 5. خفض الى وظيفة في المستوى الأدنى مباشرة 6. خفض الى وظيفة في المستوى الأدنى مباشرة مع خفض الاجر الى القدر الذي كان عليه قبل الترقية 7. الإحالة الى المعاش 8. الفصل من الخدمة	
لشاغلي الوظائف القيادية 1. التنبيه 2. اللوم 3. الإحالة الى المعاش 4. الفصل من الخدمة	
يعرض امر الموظف الذي يقدم عنه تقريران سنويان متتالين بمرتبة ضعيف على لجنة الموارد البشرية، لنقله لوظيفة أخرى ملائمة في ذا المستوى الوظيفي لمدة سنة. وإذا تبين للجنة بعد انقضاء المدة المشار إليها في الفقرة السابقة أنه غير صالح للعمل بها بطريقة مرضية، اقترحت خصم 50% من الاجر المكمل لمدة سنة أشهر. وإذا تبين بعدها أنه غير صالح للعمل، اقترحت اللجنة إنهاء خدمته لعدم الصلاحية للوظيفة مع حفظ حقوقه التأمينية. وفي جميع الأحوال ترفع اللجنة تقريرها للسلطة المختصة للاعتماد.	
عقوبات التحرش في القانون المصري القانون رقم () 2014 بتعديل بعض أحكام قانون العقوبات الصادر بالقانون رقم 58 لسنة 1937 المادة 306 مكرراً (أ): يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر وبغرامة لا تقل عن ثلاثة آلاف جنيه ولا تزيد على خمسة آلاف جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين ٥ من تعرض للغير في مكان عام أو خاص أو مطروق بإتيان أمور أو إحياءات أو تلميحات جنسية أو إباحية سواء بالإشارة أو بالقول أو بالة بأي وسيلة بما في ذلك وسائل الاتصالات السلكية أو اللاسلكية. 2- وتكون العقوبة الحبس مدة لا تقل عن سنة وبغرامة لا تقل عن خمسة آلاف جنيه ولا تزيد على عشرة آلاف جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين إذا تكرر الفعل من الجاني من خلال الملاحقة والتتبع للمجنى عليه. وفي حالة العود تضاعف عقوبتا الحبس والغرامة في حديهما الأدنى والأقصى. (المادة الثانية) يضاف إلى قانون العقوبات الصادر بالقانون رقم 58 لسنة 1937 مادة جديدة برقم 306 مكرراً (ب) نصها الآتي : يعد تحرشاً جنسياً إذا ارتكبت الجريمة المنصوص عليها في المادة 306 مكرراً (أ) من هذا القانون بقصد حصول الجاني من المجنى عليه على منفعة ذات طبيعة جنسية، ويعاقب الجاني بالحبس مدة لا تقل عن سنة وبغرامة لا تقل عن عشرة آلاف جنيه ولا تزيد على عشرين ألف جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين. فإذا كان الجاني ممن نص عليهم في الفقرة الثانية من المادة (267) من هذا القانون أو كان له سلطة وظيفية أو أسرية أو دراسية على الم عليه أو مارس عليه أى ضغط تسمح له الظروف بممارسته عليه أو ارتكبت الجريمة من شخصين فأكثر أو كان أحدهم على الأقل يحمل سلاحاً تكون العقوبة الحبس مدة لا تقل عن سنتين ولا تجاوز خمس سنين والغرامة التي لا تقل عن عشرين ألف جنيه ولا تزيد على خمسين ألف جنيه.	