الجمهورية اليمنية

القطاع الإداري

وزارة الخدمة المدنية
والتأمينات

مُدَوَّنَةُ ٱلسُّلُوكِ ٱلوَظِيفِيِّ

وأخلاقيات العمل في وحدات الخدمة العامة

١٤٤٤ هجرية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

فَاسْتَقِمْ

كَمَآ أُمِرْتَ وَمَن تَابَ مَعَكَ
وَلَا تَطْغَوْا۟ ۚ إِنَّهُۥ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿١١٢﴾

سُورَةُ هُودٍ

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ (صلى الله عليه وعلى آله وسلم)

ثَلَاثُ مَنْ كُنَّ فِيهِ فَقَدْ اسْتَكْمَلَ خِصَالَ الإِيمَانِ:

- الَّذِي إِذَا قَدَرَ لَمْ يَتَعَاطَ مَا لَيْسَ لَهُ،
- وَإِذَا رَضِيَ لَمْ يُدْخِلْهُ رِضَاهُ فِي بَاطِلٍ،
- وَإِذَا غَضِبَ لَمْ يُخْرِجْهُ غَضَبُهُ مِنَ الْحَقِّ.

المسؤوليات يجب أن تضبط بمدونات سلوكية، وجانب رقابي

يساعد على تقوى الله سبحانه وتعالى

وتفعيل مبدأ الثواب والعقاب، والتفريق بين المحسن والمسيء،

والملتزم المؤدي مسؤولياته على نحو صحيح

والمفرط، أو الخائن في أداء مسؤولياته وأعماله.

السيد القائد عبد الملك بدر الدين الحوثي

اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَآلِهِ،
وَبَلِّغْ بِإِيمَانِي أَكْمَلَ الإِيمَانِ،
وَاجْعَلْ يَقِينِي أَفْضَلَ الْيَقِينِ،
وَانْتَهِ بِنِيَّتِي إِلَى أَحْسَنِ النِّيَّاتِ،
وَبِعَمَلِي إِلَى أَحْسَنِ الأَعْمَالِ.

اللَّهُمَّ لا تَدَعْ خَصْلَةً
تُعَابُ مِنِّي إِلاَّ أَصْلَحْتَهَا،
وَلا عَائِبَةً أُوَنَّبُ بِهَا إِلاَّ حَسَّنْتَهَا،
وَلا أُكْرُومَةً فِيَّ نَاقِصَةً إِلاَّ أَتْمَمْتَهَا.

بسم الله الرحمن الرحيم

اعتزازًا بهويتنا الإيمانية، وتعزيزًا لمسار تصحيح أداء مؤسسات الدولة وكادرها الوظيفي في مختلف المستويات نطلق العمل بمدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل في وحدات الخدمة العامة.

هذه المدونة هي ميثاق شرف ملزم، تتكون من مجموعة من المبادئ والقيم، والقواعد السلوكية، والأخلاقية، والمهنية، والتي تصحح مفهوم الوظيفة العامة، باعتبارها مسؤولية لخدمة الناس في المقام الأول، وينظر إليها نظرة مقدسة، نظرة أخلاقية، ودينية، وقيمية، وإنسانية.

الشكر لكل الجهود المخلصة، التي بُذلت من قبل كل من شارك في إعداد هذه الوثيقة، في إطار التحول الذي يشهده بناء الدولة، في مختلف الجوانب.

وباسم الله تعالى نوجه باعتمادها، وبدء تطبيقها، وأن تتخذ الجهات المعنية الإجراءات اللازمة لمراقبة تنفيذها واعتمادها كأحد المعايير للتقييم الوظيفي والمؤسسي.

مهدي محمد المشاط

رئيس المجلس السياسي الأعلى

المحتويات

الفصـــــل الأول: التسمية، والأهداف، والإطار المرجعي	١٠
أولًا: التسمية	١٠
تسمى هذه المدونة: (مدونة السلوك الوظيفي، وأخلاقيات العمل في وحدات الخدمة العامة).	١٠
ثانياً: التعريف	١٠
ثالثًا: نطاق السريان	١٠
رابعاً: الأهداف	١٠
خامساً: الإطار المرجعي للمدونة	١٢
سادساً: مؤشرات القياس	١٢
سابعاً: ضمانات تطبيق المدونة	١٣
الفصل الثاني: المبادئ والقيم	١٤
أولاً: المبادئ الأساسية في أداء المسؤوليات:	١٤
ثانياً: القيم في مجال أداء المسؤوليات:	١٥
ثالثاً: عوامل تعين على أداء المسؤولية:	١٧
الفصل الثالث: المسؤوليات والواجبات	١٨
أولاً: التزامات وحدات الخدمة العامة تجاه الموظفين والمجتمع:	١٨
ثانياً: مسؤوليات الموظفين في وحدات الخدمات العامة	٢١
الفصل الرابـع: التعامل مع البيانات وتكنولوجيا المعلومات والإعلام	٢٨
أولاً: خصوصية وسرية البيانات والوثائق والمستندات:	٢٨
ثانياً: ضوابط التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:	٢٩
ثالثاً: ضوابط التعامل مع الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي:	٢٩
الفصل الخامس: تعزيز النزاهة ومكافحة الفساد	٣١
أولاً: منع تضارب المصالح:	٣١
ثانياً: ضوابط مكافحة الفساد:	٣٢
ثالثاً: ضوابط التعامل مع المال العام والممتلكات العامة:	٣٣
رابعاً: ضوابط التعامل مع الشكاوى والبلاغات	٣٤
الفصل السادس : أحكام ختامية	٣٥
نموذج تعهد بالالتزام بمدونة السلوك	٣٦

المقـــدمـة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله الطاهرين، أما بعد:

تحظى مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل في وحدات الخدمة العامة، بأهمية بالغة في المنظومة الإدارية، وبرامج الإصلاح والتطوير المؤسسي، الذي يتبناه القطاع الإداري، من خلال وزارة الخدمة المدنية.

فمضامين المدونة تتمحور حول الدور الأساسي لوحدات الخدمة العامة، المتمثل في تقديم الخدمات للمواطنين، انطلاقا من المفهوم الإيماني للمسؤولية وبامتداده العملي المترجم في السلوكيات، والممارسات والعلاقات.

وعليه: فقد حرصنا من خلال هذه المدونة، على ترسيخ النظرة الإيمانية للوظيفة العامة، باعتبارها وظيفة تعبدية، وممارسة أخلاقية وقيمية وإنسانية مقدسة، تعلي من شأن الوظيفة، وتعزز مكانتها، وتمثل ضمانة حقيقية وفاعلة لتحسين الأداء، والانضباط الوظيفي، وتجويد آليات التواصل، وتقديم نوعي للخدمات، وخلق بيئة طاردة للفساد، محصنة بالرقابة الذاتية، وتمكين لأعمال الرقابة والمحاسبة، وإرساء أسس تتسم بقدر أكبر من المساءلة، وتعزيز قيم الشفافية والنزاهة، والحد من تضارب المصالح.

لذلك فإن المدونة تعد وثيقة إرشادية ملزمة، ومرجعية للسلوك المهني، وأخلاقيات العمل، لاحتوائها على السياسات والمعايير الحاكمة والناظمة لبيئة العمل، والمنبثقة من مصفوفة المبادئ والقيم الإيمانية والأخلاقية والمهنية.

والتي تضبط المسؤوليات، والالتزامات، والحقوق، وترسم طبيعة العلاقات، وتحدد قواعد التعامل بين كل أطراف الخدمة العامة، بما يحقق الترابط، والتكامل، والانسجام، والثقة والتفاعل الإيجابي المنشود.

لذا يعد الالتزام النابع من القناعة التامة ببنود، وقواعد، وأحكام المدونة، مسؤولية إيمانية، وأخلاقية، ومهنية، وضرورة موضوعية للنهوض بمستوى وجودة الخدمات

والله ولي الهداية والتوفيق.

الفصـــــل الأول: التسمية، والأهداف، والإطار المرجعي

أولًا: التسمية

تُسَمَّى هذه المدوَّنة: (مدونة السلوك الوظيفي، وأخلاقيات العمل في وحدات الخدمة العامة).

ثانياً: التعريف

المدونة هي مجموعة من المبادئ، والقيم، والقواعد السلوكية، والأخلاقية، والمهنية، المنبثقة من هويتنا الإيمانية الواجب الالتزام بها لضبط أداء المسؤولية في وحدات الخدمة العامة.

ثالثًا: نطاق السريان

- تسري بنود هذه المدونة على كافة منتسبي وحدات الخدمة العامة.
- أي قواعد وضوابط سلوكية خاصة؛ تتطلبها طبيعة وخصوصية مهام أي وحدة، تقوم الجهة بالتنسيق مع وزارة الخدمة المدنية بإعداد ملحق إضافي خاص؛ يستوعب خصوصيتها ويعد جزءًا من مدونة الجهة فور إقراره.

رابعًا: الأهداف

تسعى هذه المدونة إلى تحقيق عدد من الأهداف أهمها:

- تعزيز، وتقوية روح الولاء لله عز وجل، ولرسوله صل الله عليه وآله وسلم من خلال بناء الهوية الإيمانية لموظفي الدولة لتأدية واجباتهم الوظيفية على أسس من العدل، والاستقامة؛ قال الله تعالى: ﴿ءَامَنَ ٱلرَّسُولُ بِمَآ أُنزِلَ إِلَيۡهِ مِن رَّبِّهِۦ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۚ كُلٌّ ءَامَنَ بِٱللَّهِ وَمَلَٰٓئِكَتِهِۦ وَكُتُبِهِۦ وَرُسُلِهِۦ لَا نُفَرِّقُ بَيۡنَ أَحَدٖ مِّن رُّسُلِهِۦۚ وَقَالُواْ سَمِعۡنَا وَأَطَعۡنَاۖ غُفۡرَانَكَ رَبَّنَا وَإِلَيۡكَ ٱلۡمَصِيرُ ٢٨٥﴾ [البقرة].

- تصحيح مفهوم الوظيفة العامة باعتبارها خدمة للناس، وإحسانًا إليهم، ومسؤولية تُجَسَّدُ من خلالها العبودية لله؛ سعيًا لنيل رضى الله عز وجل الذي هو غاية الغايات.
- إرساء معايير ومبادئ وقواعد سلوك إيمانية وأخلاقية، لتعزيز القيم المهنية، والأخلاقية، التي تحكم علاقة الموظف برؤسائه، ومرؤوسيه، وزملائه، ومتلقي الخدمة (الجمهور/المستفيد).
- رفع كفاءة وفاعلية أداء وحدات الخدمة العامة، من خلال تعزيز الممارسات الإيجابية لجميع منتسبيها، ووضع نظام معياري للسلوك المثالي.
- الامتثال والاحترام للقوانين وتنفيذ الأنظمة واللوائح، دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال.
- حفظ الكرامة الإنسانية للموظف العام، والمواطنين، والمستفيدين من خدمات وحدات الخدمة العامة المختلفة، من خلال تعزيز المبادئ والقيم الأخلاقية المهنية، لدى الموظف العام والالتزام بها، قال الله تعالى: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِيٓ ءَادَمَ﴾ [الإسراء: من الآية ٧٠]؛ وقال جل شأنه: ﴿وَقُولُواْ لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ [البقرة: من الآية ٨٣].
- تعزيز الثقة المتبادلة، والاحترام المتبادل بين جمهور المواطنين، والموظفين العاملين بوحدات الخدمة العامة؛ حتى تحظى بالشكل اللائق، الذي يستحق احترام وتقدير المواطنين.
- ترسيخ أُسُسِ الرقابة الذاتية، من خلال إيجاد بيئة عمل تحصِّن الموظفين من الوقوع في الفساد.
- تعريف المواطنين بالمعايير السلوكية والأخلاقية، التي يجب أن يتحلى بها منتسبو وحدات الخدمة العامة، وتعزيز ثقة المواطن بالخدمات التي تقدمها الدولة.

خامسًا: الإطار المرجعي للمدونة

١. المرتكزات الأساسية:

- القرآن الكريم.
- الهدي النبوي.
- عهد الإمام علي عليه السلام لمالك الأشتر.
- دروس ومحاضرات من هدي القرآن الكريم.
- خطابات ومحاضرات قائد الثورة السيد عبد الملك بدر الدين الحوثي.
- الهوية الإيمانية، والآداب والأخلاق الإسلامية.

٢. المراجع:

- الدستور اليمني، والقوانين والأنظمة ذات العلاقة.
- وثيقة الرؤية الوطنية لبناء الدولة اليمنية.
- اللوائح والعرف الإداري.
- العادات والتقاليد الحميدة.
- مُدَوَّنات بعض الدول العربية.

سادسًا: مؤشرات القياس

قال الله تعالى: ﴿إِنَّ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ سَيَجۡعَلُ لَهُمُ ٱلرَّحۡمَٰنُ وُدّٗا ٩٦﴾ [مريم]

- نسبة رضى المواطنين، وإظهار مودتهم، وارتياحهم من الأداء العملي لوحدات الخدمة العامة.

- سهولة وسرعة تقديم الخدمات.
- نسبة الشكاوى المبلغ عنها من قبل المواطنين / الموظفين / الجهات.
- نسبة الانحرافات في السلوك الوظيفي.
- نسبة إنتاجية الموظف.
- نسبة الهدر في موارد جهة العمل.
- العلاقة القوية والثقة المتبادلة بين وحدات الخدمة العامة والموظفين والمجتمع.

سابعًا: ضمانات تطبيق المدونة

قال الله تعالى: ﴿وَٱلۡمُوفُونَ بِعَهۡدِهِمۡ إِذَا عَٰهَدُواْ﴾ [البقرة: من الآية 177].

لضمان تطبيق المدونة، ينبغي اتباع الإجراءات التالية:

- تعتمد المدونة على الأسلوب التربوي في المقام الأول، وبذل الجهود لتهذيب السلوك، وزرع القيم، وتحسين مستوى العلاقات.
- تعميم المدونة على جميع منتسبي وحدات الخدمة العامة، وعقد الدورات واللقاءات للتعريف بأهدافها ومقاصدها، وأهمية وضرورة الالتزام بأحكامها.
- الربط الوثيق بين مدى الالتزام بأحكام ومواد المدونة، وإجراءات تقييم أداء الموظفين في أي موقع إداري.
- المساءلة وتطبيق مبدأ الثواب والعقاب فيما يتعلق (بالالتزام من عدمه) بالمدونة.
- يقوم جميع الموظفين بتوقيع تعهد خطي بالالتزام بما جاء في المدوَّنة وحفظه في ملف الموظف.

الفصل الثاني: المبادئ والقيم

أولًا: المبادئ الأساسية في أداء المسؤوليات:

- **العبودية لله عزَّ وجلّ، وترسيخها في ميدان الأعمال: قال الله تعالى:** ﴿وَمَآ أُمِرُوٓاْ إِلَّا لِيَعۡبُدُواْ ٱللَّهَ مُخۡلِصِينَ لَهُ ٱلدِّينَ﴾ [البينة: من الآية ٥].
- **الثقة بالله عزَّ وجلّ والتوكل عليه، والاستعانة به: قال الله تعالى:** ﴿وَعَلَى ٱللَّهِ فَلۡيَتَوَكَّلِ ٱلۡمُؤۡمِنُونَ﴾ [آل عمران: من الآية ١٢٢]، **وقال تعالى:** ﴿إِيَّاكَ نَعۡبُدُ وَإِيَّاكَ نَسۡتَعِينُ ۝٥﴾ [الفاتحة].
- **تقوى الله، وإيثار طاعته: قال الله تعالى:** ﴿وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ﴾ [البقرة: ١٨٩]. **وقال تعالى:** ﴿وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ ٱللَّهُ وَٱللَّهُ بِكُلِّ شَيۡءٍ عَلِيمٞ﴾ [البقرة: ٢٨٢].
- **إقامة القسط: قال الله تعالى:** ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ كُونُواْ قَوَّٰمِينَ بِٱلۡقِسۡطِ شُهَدَآءَ لِلَّهِ وَلَوۡ عَلَىٰٓ أَنفُسِكُمۡ أَوِ ٱلۡوَٰلِدَيۡنِ وَٱلۡأَقۡرَبِينَۚ إِن يَكُنۡ غَنِيًّا أَوۡ فَقِيرٗا فَٱللَّهُ أَوۡلَىٰ بِهِمَاۖ فَلَا تَتَّبِعُواْ ٱلۡهَوَىٰٓ أَن تَعۡدِلُواْۚ وَإِن تَلۡوُۥٓاْ أَوۡ تُعۡرِضُواْ فَإِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِمَا تَعۡمَلُونَ خَبِيرٗا ۝١٣٥﴾ [النساء]. **وقال تعالى:** ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ كُونُواْ قَوَّٰمِينَ لِلَّهِ شُهَدَآءَ بِٱلۡقِسۡطِۖ وَلَا يَجۡرِمَنَّكُمۡ شَنَـَٔانُ قَوۡمٍ عَلَىٰٓ أَلَّا تَعۡدِلُواْۚ ٱعۡدِلُواْ هُوَ أَقۡرَبُ لِلتَّقۡوَىٰۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۚ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرُۢ بِمَا تَعۡمَلُونَ ۝٨﴾ [المائدة].
- **التولي لله عز وجل ولرسوله وللذين آمنوا: قال الله تعالى:** ﴿إِنَّمَا وَلِيُّكُمُ ٱللَّهُ وَرَسُولُهُۥ وَٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱلَّذِينَ يُقِيمُونَ ٱلصَّلَوٰةَ وَيُؤۡتُونَ ٱلزَّكَوٰةَ وَهُمۡ رَٰكِعُونَ ۝٥٥﴾ [المائدة].
- **الوظيفة العامة مسؤولية وخدمة للناس: النظرة إلى المسؤولية يجب أن تكون نظرة مقدسة، نظرةً أخلاقية، ودينية، وقيمية، وإنسانية؛ قال الله تعالى:** ﴿إِنَّا عَرَضۡنَا ٱلۡأَمَانَةَ عَلَى ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلۡأَرۡضِ وَٱلۡجِبَالِ فَأَبَيۡنَ أَن يَحۡمِلۡنَهَا وَأَشۡفَقۡنَ مِنۡهَا وَحَمَلَهَا ٱلۡإِنسَٰنُۖ إِنَّهُۥ كَانَ ظَلُومٗا جَهُولٗا ۝٧٢﴾ [الأحزاب].

ثانياً: القيم في مجال أداء المسؤوليات:

- **الرحمة؛ قال الله تعالى:** ﴿رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ﴾ [الفتح:٢٩]، **وقال تعالى:** ﴿وَتَوَاصَوْاْ بِٱلصَّبْرِ وَتَوَاصَوْاْ بِٱلْمَرْحَمَةِ﴾ [البلد:١٧].
- **الحكمة والرشد؛ قال الله تعالى:** ﴿يُؤْتِي ٱلْحِكْمَةَ مَن يَشَآءُ وَمَن يُؤْتَ ٱلْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّآ أُوْلُواْ ٱلْأَلْبَٰبِ ﴿٢٦٩﴾﴾ [البقرة].
- **الإخلاص؛ قال الله تعالى:** ﴿فَمَن كَانَ يَرْجُواْ لِقَآءَ رَبِّهِۦ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَٰلِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِۦٓ أَحَدًۢا﴾ [الكهف: من الآية ١١٠].
- **الإحسان؛ قال الله تعالى:** ﴿وَأَحْسِنُوٓاْ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ﴾ [البقرة:من الآية ١٩٥].
- **الصبر:** ﴿ٱلصَّٰبِرِينَ وَٱلصَّٰدِقِينَ وَٱلْقَٰنِتِينَ وَٱلْمُنفِقِينَ وَٱلْمُسْتَغْفِرِينَ بِٱلْأَسْحَارِ ﴿١٧﴾﴾ [آل عمران]
- **الورع والصدق قال الله تعالى:** ﴿لِّيَجْزِيَ ٱللَّهُ ٱلصَّٰدِقِينَ بِصِدْقِهِمْ﴾ [الاحزاب :من الآية ٢٤]
- **الأمانة؛ قال الله تعالى:** ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَخُونُواْ ٱللَّهَ وَٱلرَّسُولَ وَتَخُونُوٓاْ أَمَٰنَٰتِكُمْ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾﴾ [الأنفال].
- **الوفاء؛** ﴿وَٱلْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَٰهَدُواْ﴾ [البقرة:من الآية ١٧٧]
- **الحلم؛ قال الله تعالى:** ﴿وَٱلْكَٰظِمِينَ ٱلْغَيْظَ وَٱلْعَافِينَ عَنِ ٱلنَّاسِ ۗ وَٱللَّهُ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿١٣٤﴾﴾[آل عمران].
- **التواصي بالحق، والتواصي بالصبر؛ قال الله تعالى:** ﴿وَتَوَاصَوْاْ بِٱلْحَقِّ وَتَوَاصَوْاْ بِٱلصَّبْرِ ﴿٣﴾﴾ [العصر].
- **العمل الجماعي والشورى؛ قال الله تعالى:** ﴿وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلْبِرِّ وَٱلتَّقْوَىٰ﴾ [المائدة:من الآية٢]، **وقال تعالى:** ﴿وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ﴾ [الشورى:من الآية ٣٨]، **وقال تعالى:** ﴿وَٱلْمُؤْمِنُونَ وَٱلْمُؤْمِنَٰتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَآءُ بَعْضٍ﴾ [التوبة:٧١].

- **المبادرة والمسارعة؛ قال الله تعالى:** ﴿ وَيُسَٰرِعُونَ فِي ٱلۡخَيۡرَٰتِۖ﴾ [آل عمران: ١١٤].
- **الإتقان؛ قال الله تعالى:** ﴿إِنَّ هَٰذَا ٱلۡقُرۡءَانَ يَهۡدِي لِلَّتِي هِيَ أَقۡوَمُ﴾ [الإسراء: ٩]، **ويقول الرسول صلوات الله عليه وعلى آله: ((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)).**
- **صلاح ذات البين؛ قال الله تعالى:** ﴿ فَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَأَصۡلِحُواْ ذَاتَ بَيۡنِكُمۡ﴾ [الأنفال: من الآية ١].
- **استشعار الرقابة الإلهية؛ قال الله تعالى:** ﴿ وَلَا تَعۡمَلُونَ مِنۡ عَمَلٍ إِلَّا كُنَّا عَلَيۡكُمۡ شُهُودًا إِذۡ تُفِيضُونَ فِيهِ﴾ [يونس: من الآية ٦١].
- **الارتقاء والتطوير؛ ((وانته بنيتي إلى أحسن النيات وبعملي إلى أحسن الأعمال)).**
- **الإنصاف؛ قال الله تعالى:** ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ كُونُواْ قَوَّٰمِينَ بِٱلۡقِسۡطِ شُهَدَآءَ لِلَّهِ وَلَوۡ عَلَىٰٓ أَنفُسِكُمۡ أَوِ ٱلۡوَٰلِدَيۡنِ وَٱلۡأَقۡرَبِينَۚ﴾ [النساء: من الآية ١٣٥]، **وقال الإمام علي (عليه السلام): ((أنصف الله وأنصف الناس من نفسك، ومن خاصة أهلك، ومن لك فيه هوى من رعيتك)).**
- **التكريم للإنسان؛ قال الله تعالى:** ﴿وَلَقَدۡ كَرَّمۡنَا بَنِيٓ ءَادَمَ﴾ [الإسراء: ٧٠].
- **البذل والتضحية؛ قال الله تعالى:** ﴿إِنَّمَا ٱلۡمُؤۡمِنُونَ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ بِٱللَّهِ وَرَسُولِهِۦ ثُمَّ لَمۡ يَرۡتَابُواْ وَجَٰهَدُواْ بِأَمۡوَٰلِهِمۡ وَأَنفُسِهِمۡ فِي سَبِيلِ ٱللَّهِۚ أُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلصَّٰدِقُونَ ١٥﴾ [الحجرات].
- **العفة والحشمة؛ قال الله تعالى:** ﴿قُل لِّلۡمُؤۡمِنِينَ يَغُضُّواْ مِنۡ أَبۡصَٰرِهِمۡ وَيَحۡفَظُواْ فُرُوجَهُمۡۚ ذَٰلِكَ أَزۡكَىٰ لَهُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرُۢ بِمَا يَصۡنَعُونَ ٣٠ وَقُل لِّلۡمُؤۡمِنَٰتِ يَغۡضُضۡنَ مِنۡ أَبۡصَٰرِهِنَّ وَيَحۡفَظۡنَ فُرُوجَهُنَّ وَلَا يُبۡدِينَ زِينَتَهُنَّ ٣١﴾ [النور].

ثالثًا: عوامل تعين على أداء المسؤولية:

- **التوجه الإيماني** يتحقق بمدى الإيمان، والالتزام بالمبادئ والقيم التي يرتبط بها وعد الله «سبحانه وتعالى» للمؤمنين في القرآن الكريم بالتيسير قال الله تعالى: ﴿فَسَنُيَسِّرُهُ لِلْيُسْرَى﴾[الليل:٧]، يمنحك الله التيسير في أمورك، وإذا واجهت عوائق فستجتاز في نهاية المطاف تلك المراحل الصعبة والعوائق الكبيرة بمعونة الله وتوفيقه.
- **الاهتداء بكتاب الله، والاقتداء برسول الله (صلى الله عليه وعلى آله وسلم)، وبأمير المؤمنين علي (عليه السلام)**، ((فَتَقْتَدِيَ بِمَا شَاهَدْتَ مِمَّا عَمِلْنَا بِهِ فِيهَا))، والاقتداء بمن تقدَّمك ((من حكومة عادلة أو سنة فاضلة)) .
- **التخطيط بحكمة ورشد** بعيدًا عن العشوائية.
- **ترتيب الأولويات واستثمار الوقت**:((وَأَمْضِ لِكُلِّ يَوْمٍ عَمَلَهُ، فَإِنَّ لِكُلِّ يَوْمٍ مَا فِيهِ)) .
- **حسن الاختيار للموظفين** عامل أساسي في النجاح والنهضة، والازدهار الوظيفي، ولا بد أن يكون المسؤولون من ذوي الكفاءة الأخلاقية والمهنية والعملية.
- **التفقد المستمر** مسألة أساسية، وعامل مهم، وحافز ودافع للاهتمام والنجاح، ومساعد لمن هو في موقع المسؤولية، يجعله أكثر اهتمامًا وجدًّا، وحرصًا على النجاح.
- **تفعيل مبدأ الثواب والعقاب** باعتباره من أهم المبادئ والإجراءات التي تصلح العمل الحكومي، ويُبْنَى عليه النجاح، ويحد من المخالفات والتقصير، ويشجع على تحسين الأداء.

الفصل الثالث: المسؤوليات والواجبات

أولًا: التزامات وحدات الخدمة العامة تجاه الموظفين والمجتمع:

١. **التزامات وحدات الخدمة العامة تجاه الموظفين:**

قال الله تعالى: ﴿لَقَدۡ أَرۡسَلۡنَا رُسُلَنَا بِٱلۡبَيِّنَٰتِ وَأَنزَلۡنَا مَعَهُمُ ٱلۡكِتَٰبَ وَٱلۡمِيزَانَ لِيَقُومَ ٱلنَّاسُ بِٱلۡقِسۡطِۖ وَأَنزَلۡنَا ٱلۡحَدِيدَ فِيهِ بَأۡسٞ شَدِيدٞ وَمَنَٰفِعُ لِلنَّاسِ وَلِيَعۡلَمَ ٱللَّهُ مَن يَنصُرُهُۥ وَرُسُلَهُۥ بِٱلۡغَيۡبِۚ إِنَّ ٱللَّهَ قَوِيٌّ عَزِيزٞ ٢٥﴾ [الحديد].

- تحديد واجبات الموظفين، وصلاحياتهم، ومسؤولياتهم، بشكل واضح ودقيق، وتشجيعهم على إنجازها، وتوفير كافة البيانات والمعلومات التي تمكّنهم من أدائها.
- ربط الموظفين في القيام بمسؤولياتهم على أساس المحبة لله، والخوف منه، والرجاء له، والرغبة إليه، واستشعار معيته ورقابته.
- التربية الإيمانية والاهتمام بالبناء والتأهيل الثقافي والعلمي والعملي للموظفين، والتزكية النفسية والتقويم السلوكي.
- ضمان الحماية الكافية للموظفين من أي اعتداء، أو تهديد، أو ابتزاز، أو ضغوطات تُمَارَسُ عليهم بسبب أداء عملهم وتمثيلهم أمام الجهات المختصة في الدعاوى المرفوعة عليهم.
- الرعاية الشاملة للموظفين، والاهتمام بهم -ماديًّا ومعنويًّا- من خلال دعمهم وتشجيعهم، والعمل على الارتقاء بهم، وتكريمهم، وإيجاد الحلول المناسبة للإشكاليات التي تواجههم على المستويين الفردي والجماعي.
- تشجيع روح المبادرة والابتكار والعمل الجماعي، وتقديم المقترحات والمشورة والرأي، وتبادل الخبرات، والتجارب المهنية، التي من شأنها تحسين أساليب العمل، ورفع مستوى الأداء.

- ضمانُ حقِّ الموظَّف في التظلُّم، أو الشكوى من أيِّ قرارٍ خاطئٍ اتُّخِذَ بحقه، وفقًا للإجراءات المنظمة لذلك.
- توضيح الإجراءات والتعليمات المشتملة على حقوق الموظف من حيث التدرج في السلم الوظيفي، والرواتب، والمكافآت، ونظم الترفيعات، والترقيات، وسائر الحقوق المالية الأخرى كالتقاعد، والتأمين الصحي.
- التقييم السنوي للموظفين وفق النظام المعتمد.
- اتخاذ الإجراءات ذات العلاقة باختيار وتعيين الموظفين، أو ترفيعهم، أو تدريبهم، أو مكافآتهم أو تقييمهم، أو نقلهم، أو انتدابهم، أو إعارتهم، أو بأي من الأمور المتعلقة بأعمالهم، بشفافية ونزاهة مطلقة، وبمنأى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة، أو الصداقة، أو المنفعة، ودون أي تمييز، وفق قواعد الاستحقاق، والجدارة والتنافسية، بحسب الاحتياج الفعلي، والمعايير المطلوبة، والتقيد التام بالصلاحيات، وإجراءات العمل المعتمدة.
- تهيئة ظروف عمل آمنة وصحية للموظفين، تلبي متطلباتهم الوظيفية، واحتياجاتهم لإنجاز المهام؛ وتحقيق الأهداف المطلوبة منهم.

٢. **التزامات وحدات الخدمة العامة تجاه المجتمع:**

- التفاعل والتجاوب مع المجتمع، والتعاطي مع قضاياه بمسؤولية وجِدِّية، في نطاق اختصاص الوحدة؛ انطلاقًا من التعامل مع المسؤولية كواجب شرعي لخدمة الناس.
- مراعاة كرامة الناس بما يحفظ حقوقهم وأموالهم، وبما يؤدِّي إلى حسن خدمتهم، وتجنُّب الإساءة إليهم؛ قال الله تعالى: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ﴾ [الإسراء: 70] ﴿وَقُولُواْ لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ [البقرة: من الآية ٨٣].
- التفاعل المسؤول مع أيِّ شكاوى أو بلاغاتٍ يُقَدِّمها الجمهور والتحقُّق منها، ومحاسبة المقصِّرين في أداء مسؤولياتهم.
- تهيئة الظروف، وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة والوصول إلى المسؤول دون عوائق لطرح قضاياهم، وتقديم شكاواهم، أو تظلماتهم.

- فتح قنوات تمكّن الجميع من تقديم المقترحات والاستفادة منها بما يحقق التكاتف والتكامل وتعزيز الروابط بين أفراد المجتمع ووحدات الخدمة العامة.
- الاستفادة من ذوي المعرفة، والتخصص، من الكوادر العلمية والحكيمة في أداء المسؤوليات، وفي التدبير والتخطيط ونظم شؤون الناس.
- الحفاظ على العادات والسنن الإيجابية في المجتمع، والتي فيها مصلحة عامة، وخيرٌ للناس.
- الحرص على أداء المسؤوليات بحكمةٍ وفق أساليب وخيارات مناسبة تراعي خصوصيات المجتمع، وتتحاشى الأسلوب الصداميّ والاستفزازي الذي يُثير سخط المجتمع.
- التواصل الدائم مع المجتمع، وتوضيح الحقائق، وتبيين الإجراءات بشفافية، ومصداقية؛ لدفع الالتباس، وقطع المجال أمام التشويه والتشكيك ((أَطْلِقْ عَنِ النَّاسِ عُقْدَةَ كُلِّ حِقْدٍ، وَاقْطَعْ عَنْكَ سَبَبَ كُلِّ وِتْرٍ)) الإمام علي عليه السلام.
- الاهتمام بالفئات ذات الاحتياجات الخاصة.
- العمل مع بقية الجهات على تفعيل البرامج، والأنشطة التي تحافظ على الهوية الإيمانية، ومواجهة كافة الأنشطة العدائية التي تستهدف وحدة المجتمع وقيمه وأخلاقه؛ قال الله تعالى: ﴿وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى ٱلْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِٱلْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ ٱلْمُنكَرِ ۚ وَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾﴾ [آل عمران].
- حمل الروح الثورية، والمشاركة في إحياء المناسبات الدينية والوطنية.
- المحافظة على سلامة البيئة وعدم تلويثها، وتجنُّب كلّ ما يَتَسَبَّبُ في نشر الأوبئة ويضر بصحة المجتمع وأمنه وسلامته.

ثانياً: مسؤوليات الموظفين في وحدات الخدمة العامة:

المسؤوليات العامة للموظفين:

■ المسؤوليات الشخصية:

- التحلّي بالأخلاق الفاضلة، والالتزام بالفرائض الدينية، وتجسيد القيم الإيمانية قولًا وعملاً؛ قال الله تعالى: ﴿مَنْ عَمِلَ صَٰلِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُۥ حَيَوٰةً طَيِّبَةً ۖ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا۟ يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾﴾ [النحل]، وقال رسول الله صل الله عليه وآله وسلم: ((إنما بعثتُ لأتمم مكارم الأخلاق)).
- التحلي بالأمانة والنزاهة والإخلاص، والإتقان في أداء المسؤوليات، والواجبات الوظيفية باعتبارها عبادة لله عز وجل، وتقربًا منه، وحرصًا على رضاه، والتزامًا بتوجيهاته، وممارسة أخلاقية مقدسة، وقيمة دينية وإنسانية؛ قال الله تعالى: ﴿وَٱلَّذِينَ هُمْ لِأَمَٰنَٰتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَٰعُونَ ﴿٣٢﴾﴾ [المعارج].
- تبني المواقف الواضحة من أعداء البلد والأمة والاشتراك بفاعلية في أنشطة التعبئة العامة.
- الالتزام بمبدأ الولاية لله عز وجل ورسوله والذين آمنوا، وذلك بالاتباع الصادق والعملي في الموقف والنظرة والتوجُّه؛ قال الله تعالى: ﴿إِنَّمَا وَلِيُّكُمُ ٱللَّهُ وَرَسُولُهُۥ وَٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ ٱلَّذِينَ يُقِيمُونَ ٱلصَّلَوٰةَ وَيُؤْتُونَ ٱلزَّكَوٰةَ وَهُمْ رَٰكِعُونَ ﴿٥٥﴾﴾ [المائدة].
- تقدير نعمة العمل في خدمة المجتمع، والشكر لله عز وجل على هذه النعمة؛ قال الله تعالى: ﴿ ٱعْمَلُوٓا۟ ءَالَ دَاوُۥدَ شُكْرًا ۚ﴾ [سبأ:١٣].
- تأدية الواجب والمسؤولية بتواضع وإحسان بعيدًا عن التعالي والتكبر.
- السعي المستمر للارتقاء الإيماني من خلال التفاعل الجاد مع الدورات الثقافية والبرامج التربوية (وبلغ بإيماني أكمل الإيمان).

- تطوير الخبرات والمهارات والقدرات بشكل مستمر، بما يضمن تحسين الأداء، والالتحاق بالبرامج التدريبية المخططة، والتطوير الذاتي؛ قال الله تعالى: ﴿وَقُل رَّبِّ زِدْنِي عِلْمًا﴾[طه: ١١٤].
- استثمار الوقت في أداء المهام بشكل فاعل، وتخصيص أحسن الأوقات لتزكية النفس والسمو بها.
- تجنب الوقوع في مواطن الشبهات سواء في العلاقات، أو المعاملات، أو غير ذلك.

■ مسؤوليات الموظفين تجاه الوظيفة العامة:

- الترفع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة وكرامتها في مكان العمل أو خارجه.
- العمل على تحقيق رؤية، وأهداف، ودور الوحدة التي يعمل بها.
- الإلمام والالتزام بالأنظمة واللوائح المرتبطة بالوظيفة العامة.
- أداء واجبات ومهام الخدمة العامة بأمانة، ونزاهة، ودقة، ومهنية.
- الالتزام بالدوام الرسمي واحترام وقت العمل والاستعداد للقيام بأي أعمال إضافية خارج وقت الدوام متى ما كُلف بذلك وفقًا لمقتضيات المصلحة العامة.
- العمل على تحديد الأولويات بما يضمن الفاعلية، والحرص على الإنجاز اليومي، ونظم الوقت، واستثماره بشكل جيد.
- الإتقان في الأداء العملي، والابتعاد عن العشوائية؛ عملًا بقول رسول الله صلوات الله عليه وعلى آله: ((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه)).
- المبادرة والمسارعة في أداء المسؤوليات، والمهام من منطلق الشعور بالمسؤولية، وبما لا يترك مجالًا للإهمال، والتفريط، والتثاقل والتباطؤ في أداء المهام قال الله تعالى: ﴿أُولَٰئِكَ يُسَارِعُونَ فِي الْخَيْرَاتِ وَهُمْ لَهَا سَابِقُونَ﴾ [المؤمنون: ٦١].

■ مسؤوليات الموظفين تجاه المجتمع:

- التزام العدل والإنصاف في أداء الخدمة العامة، والحذر من التحيُّز والانتقام الشخصي، والحرص على التبيُّن، والتيقّن قبل اتخاذ أي قرار أو موقف، ومعالجة التظلمات التي تتعلق بالجمهور دون محاباة، وعدم التمييز في التعامل على أساس العرق، أو المعتقدات، أو الوضع الاجتماعي، أو أي شكل من أشكال التمييز.
- الإحسان إلى أبناء المجتمع من خلال الاهتمام بإنجاز معاملاتهم، وتذليل الصعوبات والمعوقات التي تعيق وصول الخدمة إليهم.
- إيلاء ذوي الحالات والاحتياجات الخاصة، والفئات الأكثر ضعفًا، وأسر الشهداء والجرحى والأسرى، والفقراء، عناية فائقة والتعامل معهم بشكل لائق.
- عدم إثقال كاهل المواطنين بأي التزامات غير ضرورية، والتعامل معهم برأفة ورحمة، وخفض الجناح لهم؛ قال الله تعالى: ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ [البقرة:٨٣].
- عدم التعامل مع الجمهور بأي تصرف يجرح مشاعرهم، أو يضرهم، وعدم التعامل معهم بقسوة، أو غرور، أو تكبر، أو غلظة، أو فظاظة وبما يحفظ كرامتهم؛ قال الله تعالى: ﴿إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا﴾ [النساء:٣٦].
- تقديم ما يحتاجه المستفيد من توجيه، وإرشاد، وشرح، للخدمة المقدَّمة له عند الحاجة، وبيان حقوقه، والتزاماته للحصول على الخدمة.
- الحفاظ على سرِّية ما يقدمه الجمهور من وثائق ومستندات وبيانات، والامتناع عن أي عمل يؤثر سلبًا على ثقتهم بالجهة الإدارية.
- عدم الاحتجاب عن الناس في أداء المسؤوليات، وتخصيص كل مسؤول وقت للقاءات المباشرة بسهولة يقول الإمام علي (عليه السلام): ((فَلَا تُطَوِّلَنَّ احْتِجَابَكَ عَنْ رَعِيَّتِكَ، فَإِنَّ احْتِجَابَ الْوُلَاةِ عَنِ الرَّعِيَّةِ شُعْبَةٌ مِنَ الضِّيقِ، وَقِلَّةُ عِلْمٍ بِالْأُمُورِ، وَالِاحْتِجَابُ مِنْهُمْ يَقْطَعُ عَنْهُمْ عِلْمَ مَا احْتَجَبُوا دُونَهُ؛ فَيَصْغُرُ عِنْدَهُمُ الْكَبِيرُ، وَيَعْظُمُ الصَّغِيرُ، وَيَقْبُحُ الْحَسَنُ، وَيَحْسُنُ الْقَبِيحُ، وَيُشَابُ الْحَقُّ بِالْبَاطِلِ)).

■ مسؤوليات الرئيس تجاه مرؤوسيه:

- تجسيد القدوة الحسنة والنموذج القرآني، وذلك بالالتزام بالتوجيهات القرآنية، والتقيُّد بالمبادئ والقيم، والأخلاق، الإيمانية أثناء تنفيذه للمهامِّ والواجبات وفقًا لمسؤوليته.
- العمل مع الموظفين بروح الفريق الواحد وتحقيق التكامل؛ قال الله تعالى: ﴿بَعْضُهُمْ أَوْلِيَآءُ بَعْضٍ﴾[التوبة: ٧١].
- نقل المعرفة والخبرة المكتسبة إليهم، وتشجيعهم، ورفع كفاءتهم، وتنمية قدراتهم وتأهيلهم وتحفيزهم على تحسين الأداء، والعناية بالمبدعين.
- عدم التعامل والتمييز بينهم بحسب الأهواء والمزاج.
- إصدار التوجيهات بوضوح، وموضوعية، وتجرُّد، وتفهُّم للواقع، وبما يحقِّقُ نجاح العمل، وتسهيلًا لعملية التقييم.
- تفويض الأعمال، ومنح الصلاحيات، بحسب اللوائح والإجراءات المتبعة، بالشكل الذي يساعد على بناء كوادر وكفاءات جديرة بتحمُّل المسؤولية.
- خلق ثقافة تنظيمية، وبيئة عمل إيجابية، تشجع الموظفين على إنجاز مسؤولياتهم.
- بناء علاقة قائمة على الاحترام والمحبة والتناصح والاطمئنان وحسن الظن والإنصاف بما يهيئ للاستجابة العملية، وتعزيز الثقة المتبادلة.
- تشجيعهم على الإبداع، وتطوير أدائهم العملي، والاهتمام بالارتقاء بهم نحو ما هو أفضل، ويحقق النتائج الإيجابية والنجاح في تنفيذ المهام وأداء المسؤولية.
- الرعاية الأبوية التي تمثل الاهتمام بأمورهم ماديًّا ومعنويًّا، وتفقد ظروفهم وأحوالهم، والعناية الشاملة بهم، والوفاء بحقوقهم.
- تشجيع الإنجازات والنجاحات النوعية، ونسبتها إلى أصحابها، والإشادة بها بطريقة لا تنمِّي حالة الغرور والعجب، بل بما يذكرهم بأنها توفيق من الله عز وجل.

- السعي للارتقاء بهم إيمانيًّا وأخلاقيًّا، وفي مجالات عملهم، وتنمية قدراتهم، وتحفيزهم لتحسين أدائهم.
- تفقد أعمالهم بشكلٍ مستمر، وتقويمها بموضوعية، ونزاهة وتفعيل مبدأ الثواب والعقاب في التعامل والمنزلة والاحترام.
- الحرص على التشاور مع الموظفين في أداء المسؤولية؛ عملًا بقوله تعالى: ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ﴾ [آل عمران: ١٥٩]، ﴿وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ﴾ [الشورى: ٣٨].
- تشجيعهم على قول الحق، وعدم المجاملة والمداهنة وفقًا لآداب النصح (ثُمَّ لْيَكُنْ آثَرُهُمْ عِنْدَكَ أَقْوَلَهُمْ بِمُرِّ الْحَقِّ لَكَ) الإمام علي عليه السلام.
- الاهتمام بالمعالجات الحكيمة بشكل فوري للإشكالات والإساءات والتجاوزات التي تعيق العمل بما يسهم في صلاح الأعمال.
- التفاعل مع مناسباتهم الاجتماعية، ومشاركتهم لأفراحهم وأحزانهم.
- العمل على معالجة المشاكل القائمة، وتصحيح الانحرافات والتصرفات الخاطئة، بتوجهٍ جادٍّ، وصادقٍ، وناصح، ومن خلال التوضيح للموظفين، والقُرب منهم.

■ مسؤوليات المرؤوسين تجاه رؤسائهم:

- التزام التعامل الإيماني والأخوي المبني على الاحترام والتقدير والثقة والتعاون، بعيدًا عن أساليب التملق والخداع والإطراء؛ قال الله تعالى: ﴿وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ﴾ [التوبة: ٧١].
- احترام التسلسل الوظيفي في تلقي التوجيهات، وتحمل المسؤولية في إطار العمل.

- التعاون والحرص على العمل بروح الفريق الواحد بما يحقق التكامل في الأداء؛ قال الله تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰ﴾ [المائدة: ٢].
- تقديم الرأي والمشورة الصادقة، والإبلاغ عن أي مخالفات، أو تجاوزات للأنظمة واللوائح المعتمدة أثناء العمل، وإرفاق الأدلة بذلك بشفافية ومصداقية، ودون تضليل، أو إخفاء معلومات.
- التعامل معه بصدق، وأمانة، ونصح، بعيدًا عن أساليب التذمر والتشهير، وحفظ الكرامة وكتم الأسرار.
- معرفة نطاق المسؤوليات، والصلاحيات، والالتزام بذلك لضمان عدم التداخل والتضارب في الصلاحيات والأداء العملي.

■ مسؤوليات الموظفين تجاه زملائهم:

- التعامل الإيماني والأخوي المبني على الاحترام، والتقدير، والثقة، والتعاون المتبادل، والحفاظ على الأخوة الإيمانية بين الزملاء؛ عملاً بقوله تعالى: ﴿إِنَّمَا ٱلۡمُؤۡمِنُونَ إِخۡوَةٞ﴾ [الحجرات: ١٠]، ﴿رُحَمَآءُ بَيۡنَهُمۡ﴾ [الفتح: ٢٩]، ﴿أَذِلَّةٍ عَلَى ٱلۡمُؤۡمِنِينَ﴾ [المائدة: ٥٤].
- تجسيد روح التعاون، والتكاتف، وتظافر الجهود، والعمل بروح الفريق الواحد، بما يحقّق التنسيق والتكامل في أداء المسؤوليات والمهام.
- تبادل الخبرات والاستشارات بما يساعد على الارتقاء بالعمل وتحسين الأداء.
- التعامل بحكمة مع أي خلافٍ يقع بين الزملاء، والتحلي بروح المبادرة لحل المشكلات، وتجنب ومقت التصرفات التي تسبِّب الخلاف والتنازع والفرقة، وكل ما يثير الضغائن والأحقاد، واحترام خصوصيات الغير؛ قال الله تعالى: ﴿وَأَطِيعُواْ ٱللَّهَ وَرَسُولَهُۥ وَلَا تَنَٰزَعُواْ فَتَفۡشَلُواْ وَتَذۡهَبَ رِيحُكُمۡ وَٱصۡبِرُوٓاْۚ إِنَّ ٱللَّهَ مَعَ ٱلصَّٰبِرِينَ ٤٦﴾ [الأنفال].

- **الابتعاد عن مساوئ الأخلاق، كالغيبة، والنميمة، والتجسس والحسد؛ عملاً بقول الله تعالى:** ﴿وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَب بَّعْضُكُم بَعْضًا﴾ [الحجرات:١٢]، **وقوله تعالى:** ﴿وَمِن شَرِّ حَاسِدٍ إِذَا حَسَدَ﴾ [الفلق:٥].
- **التعامل بمصداقية، وتجنُّب أساليب الخداع والمكايدة التي من شأنها الإساءة إلى الزملاء والإضرار ببيئة العمل وعدم بث روح التذمر والإحباط بينهم.**
- **الحذر من الاحتقار، والسخرية وتجنب الألفاظ المسيئة، والكلام، الجارح والتنابز بالألقاب عملاً بقول الله تعالى:** ﴿يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا يَسۡخَرۡ قَوۡمٞ مِّن قَوۡمٍ عَسَىٰٓ أَن يَكُونُواْ خَيۡرٗا مِّنۡهُمۡ وَلَا نِسَآءٞ مِّن نِّسَآءٍ عَسَىٰٓ أَن يَكُنَّ خَيۡرٗا مِّنۡهُنَّۖ وَلَا تَلۡمِزُوٓاْ أَنفُسَكُمۡ وَلَا تَنَابَزُواْ بِٱلۡأَلۡقَٰبِۖ بِئۡسَ ٱلِٱسۡمُ ٱلۡفُسُوقُ بَعۡدَ ٱلۡإِيمَٰنِۚ وَمَن لَّمۡ يَتُبۡ فَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلظَّٰلِمُونَ ١١﴾ [الحجرات:١١].
- **الامتناع عن أي تصرفات، أو ممارسات، أو أعمال غير أخلاقية تتعارض مع الهوية الإيمانية والآداب العامة والسلوك القويم.**
- **الحرص على تعزيز الاتجاهات الإيجابية بين الزملاء؛ للمساعدة في الارتقاء بأداء العمل، وتحسين بيئة العمل.**
- **الالتزام بالضوابط الشرعية في بيئة العمل بين الموظفين والموظفات.**

الفصل الرابع: التعامل مع البيانات وتكنولوجيا المعلومات والإعلام

أولًا: خصوصية وسرية البيانات والوثائق والمستندات:

- الحفاظ على أسرار وحدة الخدمة العامة، وعدم استغلالها لتحقيق أي مصالح، أو مكاسب شخصية.
- حماية البيانات والمعلومات والوثائق الخاصة بالعمل، باتخاذ الإجراءات الاحترازية وفقًا للصلاحيات الممنوحة والأنظمة والقواعد المعمول بها التي تضمن حفظها، وتمنع تسريبها، أو فقدانها، أو استخدامها، أو تعديلها، أو اختراقها أو نقلها، أو نسخها، أو الاحتفاظ بها بدون مبرر.
- عدم الإفصاح عن أية بيانات أو معلومات، سواء كانت سرية بطبيعتها، أم بحكم التعليمات الصادرة عن المسؤول المباشر، ما لم يتم الحصول على إذنٍ خطّيٍّ مسْبَقٍ.
- الالتزام بتسليم أية بيانات، أو معلومات، أو أي وسيلة من وسائل حفظها قبل ترك العمل في وحدته والحفاظ على سرية البيانات والمعلومات التي تخصّ الوحدة التي كان يعمل بها سابقًا.
- الإفصاح بشكل كامل ودقيق عن كل البيانات والمعلومات الرسمية التي تستوجب الإفصاح عنها بحكم عمله وفقًا للقوانين واللوائح النافذة.

ثانياً: ضوابط التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- حصر استخدام أنظمة الاتصال بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر، والإنترنت، والهاتف، والبريد الإلكتروني وغيرها الخاصة بالعمل لأداء الواجبات الوظيفية فقط وفقًا للأنظمة والقوانين.
- اتخاذ كافة التدابير الوقائية والأمنية والفنية لضمان حماية الأجهزة والأنظمة والبرامج والبيانات والشبكات الإلكترونية الخاصة بوحدة الخدمة العامة التي يعمل فيها.
- الرشد في استخدام الأجهزة والمحافظة عليها.
- الالتزام باستخدام النظم الإلكترونية المتوفرة.

ثالثًا: ضوابط التعامل مع الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي:

قال الله تعالى: ﴿وَإِذَا جَآءَهُمۡ أَمۡرٞ مِّنَ ٱلۡأَمۡنِ أَوِ ٱلۡخَوۡفِ أَذَاعُواْ بِهِۦۖ وَلَوۡ رَدُّوهُ إِلَى ٱلرَّسُولِ وَإِلَىٰٓ أُوْلِي ٱلۡأَمۡرِ مِنۡهُمۡ لَعَلِمَهُ ٱلَّذِينَ يَسۡتَنۢبِطُونَهُۥ مِنۡهُمۡۗ وَلَوۡلَا فَضۡلُ ٱللَّهِ عَلَيۡكُمۡ وَرَحۡمَتُهُۥ لَٱتَّبَعۡتُمُ ٱلشَّيۡطَٰنَ إِلَّا قَلِيلٗا ٨٣﴾ [النساء].

- عدم الإدلاء لوسائل الإعلام أو النشر في وسائل التواصل الاجتماعي، بأي معلومات أو تقديم أي وثائق، أو مستندات، أو التعليق، أو التصريح، أو المداخلة في أي مواضيع خاصة ذات علاقة بوحدات الخدمة العامة وتخالف التوجه العام والمصلحة العليا للدولة.
- عدم إصدار أو نشر بيانات، أو خطابات، أو مواد، أو معلومات تتعارض مع تعاليم وقيم الإسلام، أو تناهض السياسة العامة للدولة وتتعارض مع النظام العام.
- التثبت من الشائعات والوشايات والدعايات والافتراءات وعدم التفاعل معها أو نشرها في وسائل الإعلام أو في غيرها ﴿فَتَبَيَّنُوٓاْ﴾ .

- عدم إنشاء حسابات باسم وحدة الخدمة العامة في أي موقع من مواقع التواصل الاجتماعي باعتبار إنشاء منصات ومنابر التواصل من اختصاصات الجهة.
- التحقُّق والتبيُّن والتعاطي بمسؤولية ووعي مع مواقع التواصل الاجتماعي في النشر والاستخدام والترويج والتزام القيم والأخلاق الإيمانية؛ قال الله تعالى: ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَقُولُواْ قَوۡلٗا سَدِيدٗا ٧٠﴾ [الأحزاب].
- عدم استخدام اسم وحدة الخدمة العامة وشعارها الرسمي إلّا في الأعمال المُصرح بها، وبما يتوافق مع اللوائح والإجراءات المعتمدة لدى وحدة الخدمة العامة.
- عدم نشر الإشكالات الإدارية والعملية والتعاطي معها في وسائل التواصل الاجتماعي واستخدامها في التحريض والتشويه للجهة والموظفين فيها والتزام تقديمها ومتابعة حلها من خلال القنوات المعتمدة لذلك.
- مقاطعة وسائل الإعلام المعادية والمشبوهة والتحذير منها قال الله تعالى: ﴿وَقَدۡ نَزَّلَ عَلَيۡكُمۡ فِي ٱلۡكِتَٰبِ أَنۡ إِذَا سَمِعۡتُمۡ ءَايَٰتِ ٱللَّهِ يُكۡفَرُ بِهَا وَيُسۡتَهۡزَأُ بِهَا فَلَا تَقۡعُدُواْ مَعَهُمۡ حَتَّىٰ يَخُوضُواْ فِي حَدِيثٍ غَيۡرِهِۦٓ إِنَّكُمۡ إِذٗا مِّثۡلُهُمۡۗ إِنَّ ٱللَّهَ جَامِعُ ٱلۡمُنَٰفِقِينَ وَٱلۡكَٰفِرِينَ فِي جَهَنَّمَ جَمِيعًا ١٤٠﴾ [النساء].

الفصل الخامس: تعزيز النزاهة ومكافحة الفساد

أولًا: منع تضارب المصالح:

- يُحْظَر على الموظف العام إساءة استعمال الوظيفة والمنصب والصلاحيات الوظيفية، واستغلالها لتحقيق أي منفعة شخصية له أو لغيره.
- عدم استغلال الوظيفة أو المنصب للكسب والإثراء غير المشروع.
- يمنع على الموظف العام الجمع بين وظيفته وممارسة مهنة أخرى إلا في الحدود التي تسمح بها الأنظمة واللوائح والقوانين ذات العلاقة.
- على الموظف العام أن يفصح خطيًّا للإدارة التي تحددها جهته عن أي حالة تعارض في المصالح قبل اتخاذه القرار أو إبدائه الرأي في الواقعة محل التعارض.
- الالتزام بعدم قبول أي هدايا، أو مكافأة أو منحة أو عمولة، أو رشاوى، تحت أي مسمى من أي شخص، أو جهة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
- عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي يتم الحصول عليها أثناء تأديته المسؤوليات، والمهام الرسمية بعد انتهاء عمل المسؤول، كوسيلة لتحقيق منافع شخصية غير مشروعة لنفسه، أو لغيره، أو للإساءة إلى الغير، سواء بشكلٍ مباشر أم غير مباشر.
- الامتناع بشكل نهائي سواءً بشكل مباشر، أم غير مباشر، عن تنفيذ أو تمرير أي معاملة تفضيلية لأي شخص أو جهة، من خلال الوساطة أو المحسوبية.
- عدم الاشتراك في أي قرار يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على صحة واستقلالية إجراءات ترسية أي عقد يكون أحد أقربائه حتى الدرجة الرابعة طرفًا فيه.

- (تشمل حالات تعارض المصالح ــ على سبيل المثال لا الحصر ــ حينما يكون هناك وجود مصلحة بين الموظف أو أحد أقاربه وجهة التعاقد أو التي بدأت في خطوات التعاقد مع جهته الوظيفية متى كان للموظف العام دور واقع أو محتمل في ذلك التعاقد).
- تفادي إقامة علاقات خاصة مع أفرادٍ أو مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل أساسي على قراراته أو قرارات وحدته.
- عدم المشاركة في أي أنشطة مهنية أو تجارية، أو مالية تتصل بأنشطة الجهة التي يعمل لديها الموظف، سواءً أكان ذلك بصفة شخصية أم من خلال وسيط.

ثانياً: ضوابط مكافحة الفساد:

على الموظف الالتزام بالمسؤوليات الآتية:

- استشعار الرقابة الإلهية، وتقوى الله عز وجل، وتذكّر عِظَم عقوبته في كل تصرف أثناء أداء المسؤوليات والمهام والواجبات الوظيفية.
- تحمل المسؤولية الإيمانية في ترسيخ الوعي لدى الموظفين والمجتمع، وتقديم النصح بمخاطر الفساد، وآثاره التدميرية على الجميع.
- المشاركة بحيادية ونزاهة ونيّة حسنة في أيِّ تحقيقٍ رسمي، أو الإدلاء بشهادته في أي دعوى قضائية تتعلق بقضايا الفساد.
- المسارعة في إبلاغ المسؤول المباشر أو الجهة المختصة خطِّيًّا عن حدوث أيَّة وقائع فساد عَلِمَ بها أثناء تأدية عمله، أو أي تجاوز للأنظمة أو التعليمات النافذة.
- إبلاغ مسؤوله المباشر عن أي خلل أو ثغرة في الإجراءات يمكن للعابثين من خلالها التحايل على الإجراءات لكسب معاملات تفضيلية أو خدمات لا يجوز لهم الحصول عليها، وتقديم الاقتراحات المناسبة لحلها.

- إبلاغ مسؤوله المباشر فورًا حال عرض رشوة عليه، وعلى الأخير أن يتَّخذَ الإجراء اللازم وفق القانون، وإعداد تقرير عن هذه الواقعة، وإبلاغ الجهات المختَصة بذلك.
- عدم التورُّط في أي شكل من أشكال الفساد المالي، أو غسل الأموال.
- عدم الوقوف عند مجرد عرض الملاحظات، والمخالفات، والأخطاء التي تتكشف له أثناء أعمال الرقابة التي يضطلع بها، وإنما عليه أن يعرض أسباب ذلك والأثر على قيمة الأصول والممتلكات والتزامات الجهات الخاضعة للرقابة، ويُقَدِّم التوصيات والمقترحات البناءة لمعالجتها وتلافي وقوعها في المستقبل كلما كان ذلك ممكنًا

ثالثًا: ضوابط التعامل مع المال العام والممتلكات العامة:

قال الله تعالى: ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَخُونُواْ ٱللَّهَ وَٱلرَّسُولَ وَتَخُونُوٓاْ أَمَٰنَٰتِكُمۡ وَأَنتُمۡ تَعۡلَمُونَ ٢٧﴾ [الأنفال].

على الموظف العام الالتزام بالمسؤوليات الآتية:

- الاستحضار الدائم للرقابة الإلهية، والتقيُّد بالمبادئ والقيم الإيمانية، والأنظمة واللوائح، عند استخدام الإمكانات والأموال المملوكة لوحدة الخدمة العامة؛ قال الله تعالى: ﴿يَٰبُنَيَّ إِنَّهَآ إِن تَكُ مِثۡقَالَ حَبَّةٖ مِّنۡ خَرۡدَلٖ فَتَكُن فِي صَخۡرَةٍ أَوۡ فِي ٱلسَّمَٰوَٰتِ أَوۡ فِي ٱلۡأَرۡضِ يَأۡتِ بِهَا ٱللَّهُۚ إِنَّ ٱللَّهَ لَطِيفٌ خَبِيرٞ ١٦﴾ [لقمان].
- ترشيد استخدام الأموال والإمكانات العامة، وحسن استخدامها، وتفعيلها، وصيانتها، وتخزينها بشكل سليم، والمحافظة عليها، والحذر من الإسراف والتبذير أو الإهمال.
- يجب استخدام الأموال والممتلكات العامة فقط لأداء الواجبات الوظيفية وفقًا للأنظمة والقوانين.
- اتخاذ التدابير الكفيلة بحفظ وصيانة وسلامة الأموال والممتلكات العامة.
- الالتزام بتسليم الممتلكات العامة عند انتهاء الغرض منها.

- تسليم ما بعهدته من أموال وأصول وممتلكات عامة عند انتهاء خدمته أو انتقاله، في مقابل حصوله على شهادة إخلاء طرف وبراءة ذمة، أو سند استلام رسمي يُحرَّرُ من الجهة المختصة.

رابعًا: ضوابط التعامل مع الشكاوى والبلاغات

- تعمل الوحدة على تمكين المستفيد/ الجمهور من الاطلاع على آلية تقديم الشكاوى والبلاغات.
- على رئيس الوحدة تفعيل خدمة الجمهور، وإدارة الشكاوى في استقبال الشكاوى والبلاغات والبت فيها أولًا بأول وفقًا للقوانين واللوائح الناظمة.
- تلتزم وحدات الخدمة العامة بعدم الكشف عن هوية المبلغين، أو الإضرار بمعاملاتهم وأعمالهم لدى الوحدة الإدارية، وعلى الأجهزة المختصة توفير الحماية المطلوبة لهم.
- في حال ثبوت أن الشكوى كيدية فيتم اتخاذ الإجراءات القانونية تجاه ذلك.

الفصل السادس : أحكام ختامية

- تتولى الجهات الإدارية نشر الوعي بثقافة وقواعد السلوك، وأخلاقيات العمل في وحدات الخدمة، وتزويد جميع موظفيها والجهات التابعة لها بنسخة من هذه المدونة، ونشرها، وعقد لقاءات، وندوات، جلسات دورية، ورش عمل مصغرة وعامة للتعريف بها.
- تعد مدونة السلوك ميثاق عمل ملزم، ويجب على كل موظف في وحدات الخدمة العامة الاطلاع عليها والتعهد بالالتزام بها.
- على قيادات ومدراء ورؤساء الأعمال تحمل مسؤولية متابعة موظفيهم، والتأكد من مستوى التزامهم بالقواعد والسلوكيات الواردة في هذه المدونة، واعتبار الالتزام ببنود المدونة جزءًا من التقييم الوظيفي.
- يتم الرجوع إلى هذه المدونة لترشيد وتقويم السلوك الوظيفي، والحكم على مدى صحته، أو خطئه.
- كل موظف عام مسؤول عما يصدر عنه، وعن حسن سير العمل في حدود اختصاصه.
- يجب على كلٍّ موظف عام توقيع تعهد بالالتزام بهذه المدونة، ويتم الاحتفاظ بنسخة من التعهد في ملفه الوظيفي (حسب النموذج المرفق).
- لا يتم استكمال إجراءات التوظيف أو التعيين لشغل الوظيفة العامة إلا بالتوقيع على تعهد الالتزام بالمدونة.
- يتم تطوير وتحديث هذه المدونة كلما اقتضت الحاجة لذلك.
- أي مخالفة لأحكام هذه المدونة تستوجب المساءلة واتخاذ الإجراءات والعقوبات التأديبية والجزائية وفقًا للقوانين والأنظمة ذات العلاقة.
- تتابع وتراقب وزارة الخدمة المدنية والجهات المعنية مستوى تنفيذ هذه المدونة.

نموذج تعهد بالالتزام بمدونة السلوك

اسم الموظف:
الرقم الوطني:
الرقم الوظيفي:
المستوى الوظيفي المباشر التابع له:
المسمى الوظيفي:
نوع الوظيفة (دائمة/مؤقتة):
تاريخ الالتحاق بالعمل:
أقر أنا ..... بأنني قد اطلعت على مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات العمل في وحدات الخدمة العامة، وفهمت محتواها، وأتعهد بالالتزام بما جاء فيها، وأتحمل كامل المسؤولية والإجراءات التأديبية المترتبة على مخالفتها.
الاسم:
التاريخ:
التوقيع:
اعتماد ومصادقة وحدة العمل