

مدونة السلوك الوظيفي لجامعة ٢١ سبتمبر للعلوم الطبية والتطبيقية

إعداد / لجنة التحليل والتطوير المؤسسي

فريق عمل اللجنة:-

أ / حسين محمد عبدالعزيز

أ / وديعة حمود البتول

أ / وفاء علي معياد

أ / حنان عبدالعزيز النونو

أ / صفاء السويدي

رئيس اللجنة :-

أ / بشير محسن عبد المغني

إشراف :-

أ. د. / ياسر أحمد عبد المغني



Republic of Yemen

21 SEPTEMBER UNIVERSITY
Of Medical & Applied Sciences



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ٢١ سبتمبر للعلوم الطبية والتطبيقية
لجنة التحليل والتطوير المؤسسي

مدونة السلوك الوظيفي

جامعة ٢١ سبتمبر للعلوم الطبية

والتطبيقية



الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع	م
1	مقدمة مدونة السلوك	.1
2	المبادئ الأساسية لمدونة السلوك الوظيفي	.2
3	مجال التعامل مع الطلاب	.3
4	مجال النزاهة وبراءة الذمة	.4
5	مجال الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي	.5
6	مجال الحفاظ على أوقات العمل	.6
6	مجال الحفاظ على هيبة ومكانة الوظيفية	.7
7	مجال علاقات العمل والسلوك التنظيمي	.8
7	العلاقات مع الرؤساء	.9
8	العلاقة مع الزملاء	.10
9	العلاقة مع المرؤوسين	.11
10	مجال الحفاظ على المال العام والممتلكات والمرافق العام	.12
11	مجال التعامل مع تكنولوجيا المعلومات	.13
12	الهدف العام لمدونة سلوك الموظف	.14
13	المراجع	15



❖ المقدمة

إن النجاح الحقيقي للجهاز الإداري في كل المؤسسات العامة والخاصة يتوقف على الموظف ومدى كفاءته وقدراته على القيام بمسئوليته في تقديم الخدمات للفئة المستهدفة الطالب وحسن معاملتهم والتيسير عليهم مهما تعددت وتزايدت مطالبهم واحتياجاتهم وبما يقضي على الانطباع السائد عن مدى الصعوبات التي يواجهها الطلاب مع الجامعة لإنجاز مطالبة، ويترك إنطباع طيب لدية من هنا فإن كفاءة العمل الإداري في الجامعة وقدرته على القيام برسائلته الأساسية في تقديم خدمات متميزة للطلاب والتي أصبحت تشكل عنصراً رئيساً للحكم على كفاءة نظم الإدارة لهذه الجامعة لذا يتطلب من الإدارة الإهتمام بالموظف لأنه جوهر وقلب المنظومة الإدارية في الجامعة فالعنصر البشري كان ولا يزال وسوف يستمر أساس النجاح لذا فإن خط التطوير والإصلاح تركز دائما على الإهتمام برفع كفاءة البشر كما أصبحت تنمية الموارد البشرية ركيزة من ركائز مناهج التطوير الإداري الدائم والفعال . وفي هذا السياق بات الموظف محلا للإهتمام من زاوية حقوقه وواجباته والتزاماته من أجل توفير المقومات الأساسية للقيام بدوره في تحسين مستوى أداء الخدمات فهو العنصر الأهم في هذه المنظومة المتكاملة وقد حددت القوانين والنظم والتشريعات تلك الواجبات والحقوق غير أن تزايد أهمية وجود معايير أخلاقية تحكم الأداء المهني للموظف جعل الكثير من المؤسسات المختلفة ومنها الجامعات فقد بدأت تأخذ بمفهوم وفكرة إعداد مدونة السلوك الوظيفي فالمدونة تعبير عن المصادقية في علاقة الفرد بجهة عمله كما أن الإلتزام بها تأكيد على إحترام الموظف للقواعد السليلة للعمل في المؤسسات ولاسيما التعليمية منها حيث وأن الوفاء بحقوق الطلاب والمتعاملين من داخل وخارج الجامعة يتطلب إخلاصاً حقيقياً من موظفي الجامعة.

❖ المبادئ الأساسية لمدونة السلوك الوظيفي :

١- **إحترام القانون** : ذلك بالإمتثال للقواعد القانونية المنظمة للعمل وفقاً للقوانين والأنظمة واللوائح

والتعليمات الصادرة بموجبها وتطبيق أحكام القانون دون تأخير أو إبطاء .

٢- **الحيادية** : وهي التصرف على أساس ما تملية الجوانب الموضوعية فقط على الموظف وتقديم الخدمات

للطلاب ومعاملين من داخل أو خارج الجامعة وإسداء النصيحة لهم بغض النظر عن المعتقدات السياسية والمذهبية والمناطقية .

٣- **النزاهة** : التجرد وبراءة السلوك البشري من أية اغراض أو مقاصد عند خدمة الطالب حفاظاً على نيل

ثقتهم وإظهار النزاهة الإدارية والإلتزام بالأداب العامة والسلوك القويم والإمتناع عن الإساءة للأخرين بشكل عام والعمل على تعزيز المصلحة العامة للجامعة .

٤- **الإجتهد** : هو حرص الموظف على أن يؤدي واجباته بكل جد وإجتهد وعناية وإنتباه وأن يسعى لتحقيق

أعلى مستويات الكفاءة الإدارية في تقديم الخدمة لطلابها وأن يتقيد بالعدالة الإجرائية المطلوبة لعملية صنع القرار الإداري وأن يتجنب السلوك الذي ينم عن الإهمال في العمل .

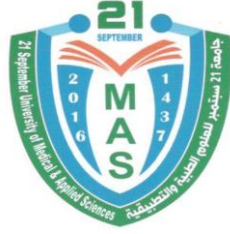
٥- **الكفاءة والفعالية** :

وذلك بأداء واجبات وظيفته ومهامها الموكلة إليه بطريقة صحيحة وفي الوقت المحدد لخدمة أهداف وغايات

الجامعة والسعي الدائم لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية والإطلاع على آخر المستجدات في مجال عمله وفي الإدارة التي يعمل لديها .

❖ مجال التعامل مع الطلاب :

١. إستقبال الطلاب والتعامل معهم عند طلب الخدمة بطريقة حسنة وبأسلوب لائق وبحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز وإحترام حقوقهم ومصالحهم جميعاً.
٢. إنجاز المعاملات بالدقة المطلوبة وأداء الخدمة وفق والقواعد والأصول و تبسيط الاجراءات بكافة السبل الممكنة وبما يتفق مع القانون و اللوائح بالجامعة .
٣. الإستماع الى الطلاب ومعرفة آرائهم بالنسبة للأسلوب الافضل للحصول على الخدمة الى جنب الاصغاء جيداً لشكاوهم واستفساراتهم والاهتمام بها والبحث عن الحلول لها بدقة وموضوعية .
٤. الإلتزام بالسرعة المطلوبة والتوقيتات الزمنية المحددة للحصول على الخدمة مع عدم تأجيل انجاز الخدمة المطلوبة لأي سبب من الأسباب طالما توفرت الشروط القانونية لإنجازها.
٥. التحلي بالصبر والحكمة عند الإستماع الى طلبات وشكاوى الطلاب.
٦. إحترام حقوق ومصالح الطلاب دون إستثناء والتعامل معهم باحترام ولباقة وكياسة .
٧. السعي الى كسب ثقة الطلاب من خلال نزاهة الموظف وتجاوبه وسلوكه السليم في كل أعماله بما يتوافق مع القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.
٨. التعامل مع الطلاب بروح القانون عند طلب المستندات والأوراق المطلوبة لتقديم الخدمة .
٩. التعامل مع الوثائق والبيانات والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد بسرية تامة ووفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في الجامعة.
١٠. إتباع النهج الوظيفي القائم على اساس براءة الذمة وسلامة القصد عند اداء الخدمة مع التحلي بنقاء الضمير والإبتعاد عن مواطن الشبهات أثناء اداء الواجبات الوظيفية .
١١. وضع الواجبات ومسئوليات العمل والإلتزامات تجاه خدمة الطلاب فوق المصالح الشخصية للموظف.



١٢. أداء المهام بإخلاص وإتقان مع تحمل كامل المسؤولية مع التعامل بطريقة مهنية تحوز ثقة الأشخاص الذين يتعامل معهم .

١٣. إحترام الطلاب وبذل أقصى الجهود من اجل تسهيل معاملاتهم وإنجازها على أكمل وجه لتعزيز ودعم ثقة الطلاب بالجهاز الإداري للجامعة .

❖ مجال النزاهة وبراءة الذمة

١. إتباع النهج الوظيفي القائم على أساس براءة الذمم ،وسلامة القصد عن أداء الخدمة ،والابتعاد عن مواطن الشبهات أثناء أداء الواجبات الوظيفية في الجامعة .

٢. وضع واجبات ومسئوليات العمل فوق المصالح الشخصية للموظف.

٣. أداء المهام بإخلاص وإتقان مع تحمل كامل المسؤولية و التعامل بطريقة مهنية تحوز ثقة الطلاب والمتعاملين مع الجامعة سواء من داخلها أو خارجها .

٤. حظر تام لإستغلال المناصب الرسمية والمواقع الوظيفية بصورة غير سليمة تؤدي للربح وجنى المنافع الشخصية.

٥. الأخذ بالسلوك النزيه فلا يجوز للموظف طلب او قبول او اشتراط او إستلام بصورة مباشرة او غير مباشرة اي منفعة مالية او هبة او هدية او اي ميزة ذات قيمة نقدية وغير ذلك من أشكال المدفوعات غير المبررة مقابل أداء الواجب الوظيفي .

٦. يحظر أن يلتبس أو يستعمل نفوذه الوظيفي للحصول على منافع شخصية أو غيره أو يقبل الرشوة .

٧. يحظر الظهور بمظهر لا يليق بشرف الوظيفة وكرامتها سواء أثناء تأديته لوظيفته أو في حياته الخاصة .

٨. يحظر القيام بأي عمل يخل بأدائه لواجباته الوظيفية بالجامعة .

❖ مجال الحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي

١. عدم مخالفة القواعد والأحكام المنصوص عليها في القوانين واللوائح المعمول بها والتعليمات والنشرات المنظمة للقواعد التنفيذية لأحكام القوانين واللوائح الخاصة بالعاملين أو الإمتناع عن تنفيذها .
٢. عدم إستخدام المعلومات الخاصة المتعلقة بالواجبات الرسمية لمصالح خاصة أو مصالح الآخرين بما يضر الصالح العام .

٣. يحظر على الموظف ما يلي:

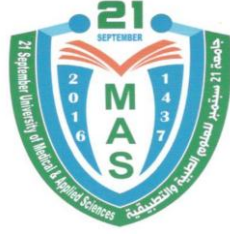
١. أن يفشي الأمور والمعلومات التي يطلع عليها بحكم وظيفته إذا كانت سرية بحكم طبيعتها أو بموجب تعليمات تقتضي بذلك ويظل هذا الالتزام قائما حتى بعد انتهاء خدمه الموظف لأي سبب كان.
٢. الجمع بين وظيفتين وبين اي عمل اخر يؤديه بالذات او بالواسطة اذا كان من شان ذلك الاضرار بواجبات الوظيفة او كان غير متفق مع مقتضياتها.
٣. الاشتراك في تنظيم إجتماعات داخل مكان العمل دون إذن خطي مسبق من رئيس الجامعة .
٤. جمع نقود الاي فرد او لأي هيئة او توزيع منشورات او جمع إمضاءات لأغراض غير مشروع.
٥. عدم الالتزام بقواعد الصحة العامة في العمل كالتدخين او القيام بأية سلوكيات تضر بالصحة العام.

❖ مجال الحافظ على أوقات العمل :

١. أن يؤدي العمل المنوط به بدقة وأمانة وأن يحافظ على أوقات الدوام الرسمي وان يكرس أوقات العمل الرسمي لأداء واجبات الوظيفة وان ينجز الأعمال الموكلة اليه بنفسه او لا بأول.
٢. المواظبة في العمل واحترام المواعيد والتعاون مع زملائه في أداء الواجبات .
٣. التنفيذ الواعي للمعاملات والإجراءات المتعلقة بوظيفته وعدم التباطؤ في انجازها وخاصة النواحي التي ترتب على الجامعة خسائر أو تكاليف أو اعباء مالية.
٤. الالتزام بالعودة للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي عند تكليفه بذلك أو القيام بمهمة أو الاشتراك في برنامج تدريبي تتطلبه وظيفته ولا يجوز بأي حال من الاحوال الامتناع أو الرفض إلا لأسباب موضوعية تقبلها الوحدة الادارية .
٥. ويحضر على الموظف مغادرة مكان العمل أثناء فترة العمل الرسمي بدون إذن خاص كما لا يجوز للموظف العودة الى مقر عمله خارج أوقات الدوام الرسمي ما لم يكن مكلفا رسميا بذلك

❖ مجال الحفاظ علي هيبة ومكانة الوظيفية

١. الإبتعاد نهائيا عن تعاطي المواد المسكرة والمخدرة والمفقده للوعي .
٢. الامتناع عن أية تصرفات او ممارسات او اعمال تنتهك الآداب العامة والسلوك والقيم.
٣. الحفاظ على كرامة الوظيفة والابتعاد عن كل ما من شأنه التقليل من قيمتها والإحترام لها أثناء أوقات العمل وخارجها .
٤. التحلي بالأخلاق الحسنة وعدم ممارسة اي أعمال تخالف الشريعة الاسلامية.



❖ مجال علاقات العمل والسلوك التنظيمي

- العلاقات مع الرؤساء

١. التقيد بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري بالجامعة ،وإذا حصل وان كانت تلك الاوامر والتعليمات مخالفة للتشريعات النافذة فعلى الموظف أن يعلم رئيسه خطياً وفي حالة تكرار التوجيه خطياً يتم التنفيذ ويتم تحمل المسؤولية مصدر التوجيه .
٢. أن ينفذ ما يصدر اليه من أوامر وتوجيهات من رئيسه بدقة وأمانة وذلك في حدود القوانين واللوائح والنظم المعمول بها فإذا كان الامر الصادر اليه مخالفا لها فانه يتعين عليه ايضاح كتابة لرئيسه فاذا أمر رئيسه كتابه على تنفيذ الأمر وجب على الموظف التنفيذ ويتحمل مصدر الأمر في هذه الحالة مسؤولية الأمر الذي صدر منه .
٣. إتباع التسلسل الإداري في الاتصالات بما يحقق التوازن بين السلطة والمسئولية .
٤. التعامل مع رؤسائه باحترام وعدم محاولة كسب أي معاملة تفضيلية عبر أساليب التملق أو الخداع أو من خلال الوساطة والمحسوبية .
٥. عدم خداع أو تضليل رؤسائه والامتناع عن إخفاء معلومات متعلقة بعملة وذلك لعدم إعاقة سير العمل بالجامعة ،وعليه أن يتعاون مع رؤسائه وتزويدهم بالرأي والمشورة والخبرة التي يمتلكها بكل موضوعية وصدق .
٦. إعلام رئيسه عن أي تجاوز أو مخالفة أو صعوبات يواجهها في مجال عمل كلاً داخل إدارته بالجامعة .
٧. إعلام رئيسه المباشر بشكل كامل ودقيق على المواضيع في الإدارة والوثائق وذلك لضمان استمرارية سير العمل في الجامعة بكل نجاح.



- العلاقة مع الزملاء

١. التعامل باحترام وأدب وبأسلوب مهذب مع الزملاء وإقامة علاقة سليمة وودية معهم، والامتناع عن استغلال أية معلومة تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة .
٢. التعاون مع الزملاء ومشاركتهم آراءه بمهنته وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم حيث ما أمكن لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل، ونشر الاتجاهات الايجابية للمساعدة في الارتقاء بأداء العمل وتحسين بيئة العمل وتجذير الثقافة المؤسسية السليمة في الجامعة .
٣. الامتناع عن أية تصرفات أو ممارسات أو عمل لا أخلاقية تنتهك الادب العام والسلوك القويم والتزام الرجل لاحترام المرأة كزميلة، وشريكة في العمل .

- العلاقة مع المرؤوسين

تستطيع القيادة الادارية السليمة تحويل الاهداف المطلوبة والمنشودة الى نتائج بتوجيهها للعناصر الإنتاجية بفعالية نحو تحقيق الأهداف فبدون القيادة يفقد التخطيط والتنظيم والرقابة وتأثيرها في تحقيق أهداف الجامعة ،فتصرفات القائد الإداري وسلوكه هي التي تحفز الافراد وتدفعهم الى تحقيق أهداف الجامعة .

ومن هذه السلوك الواجب إتباعها في مجال التعامل مع مرؤوسيه :

- ١ . معرفة الموظف داخل الادارة وتنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم ، وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه بالعمل على الإلتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة في الجامعة.
- ٢ . نقل المعرفة والخبرات التي أكتسبها الى مرؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم .
- ٣ . الأشراف على مرؤوسيه ومساءلتهم عن أعمالهم ،وتقييم أدائهم بموضوعية وتجرد والسعي لتوفير فرص تدريب وتطوير مهارات موظفي ادارتهم وذلك وفقا للتعليمات النافذة ذات العلاقة .
- ٤ . رفض أية ضغوطات من طرف ثالث تؤدي الى التعامل مع المرؤوس معاملة تفضيلية .
- ٥ . إحترام حقوق مرؤوسيه والتعاون معهم بمهنة عالية دون محاباة أو تمييز .
- ٦ . الإلتزام بان تكون التوجيهات لمرؤوسيه خطية في حالة تلقي ملاحظة خطية من مرؤوسيه بأن أوامره أو توجيهاته التي أصدرها مخالفة للتشريعات المعمول بها .
- ٧ . إحترام إختلاف الرأي المقترن بالإنتاجية في العمل وبما يطابق الانظمة والقوانين .
- ٨ . الامتناع نهائياً سواء بشكل مباشر او غير مباشر ،عن القيام بأي معاملة تفضيلية لأي شخص من خلال الوساطة والمحسوبية .
- ٩ . العمل باستمرار على تنمية ثقافته ومعارفه ومهارته المهنية والوظيفية وزيادة كفاءة أداءه كما يلزم بتدريب وتطوير معارف ومهارات الموظفين العاملين بمعيته.

❖ مجال الحفاظ على المال العام والممتلكات والمرافق العام

١. ترشيد استخدام المرافق العامة من الكهرباء والمياه وضرورة الإبلاغ عن اية اعطال تطرأ للأجهزة والأدوات الكهربائية والمعدات الصحية بالجامعة.
٢. حظر مخالفة الأحكام الخاصة بضبط الرقابة علي تنفيذ الموازنة العامة.
٣. حظر مخالفة اللوائح والقوانين الخاصة بالمناقصات والمزايدات والمخازن والمشتريات وكافة القواعد المالية والخاصة بالجامعة.
٤. تجنب الإهمال أو التقصير الذي يترتب عليه ضياع حق من الحقوق المالية للجامعة أو أحد الأشخاص العاملين بها أو المساس بمصلحة من مصالحها المالية أو يكون من شأنه أن يؤدي إلي ذلك بصفة مباشرة.
٥. حظر عدم موافاة الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة بغير عذر مقبول بالحسابات والمستندات المؤيدة لها في المواعيد المقررة لها أو بما يطلبه من أوراق أو وثائق أو غيرها مما يكون له الحق في فحصها أو مراجعتها أو الاطلاع عليها.
٦. استخدام موارد الجامعة للأغراض العامة المرخص بها فقط والموجودة في موازنة الجامعة، مع التأكد من إستخدام مال الجامعة بشكل صحيح و فعال، والنظر إلي قضايا المتعاملين مع الجامعة وشؤونهم بنزاهة، وكفاءة، و سرعة، و فعالية، و بأقصى حساسية ممكنة.
٧. عدم تبديد مال الجامعة أو إساءة إستعماله بطريقة غير سليمة، وأن يدير كل أشكال موارد الجامعة كالموارد البشرية والمعنوية والمادية كالهاتف وأجهزة الحاسب الآلي والأوراق والممتلكات العامة بطريقة تؤدي الي الحفاظ علي الممتلكات والإيرادات الخاصة بالجامعة.
٨. الحرص على ممتلكات الجامعة التي بعهدته أو تحت تصرفه وإستخدامها وصيانتها على الوجه الأمثل.

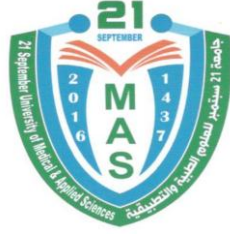
❖ مجال التعامل مع تكنولوجيا المعلومات

١. الالتزام باستخدام التكنولوجيا لأغراض العمل ولغايات تطوير القدرات والمهارات ذات العلاقة بطبيعة عملة وبما يصب في مصلحة العمل بالجامعة .
٢. الالتزام بشروط ومتطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص إستخدامها .
٣. إستشارة الوحدة المعنية بنظم المعلومات فوراً لدى ملاحظة أية أمور غير طبيعية خلال إستخدام الانترنت.
٤. عدم تنزيل النصوص والصور التي تحتوي على مواد غير أخلاقية ،أو عنصرية ،او تحتوي على آراء سياسية متطرفة أو تحريض على العنف والكراهية ،أو أية أنشطة غير قانونية .
٥. عدم إستخدام الجهاز والانترنت لمحاولة الدخول والتسلل إلى أجهزة وشبكات أخرى ،أو لإرسال مواد سرية ،أو سياسية ،أو تحتوي على تهديد ومضايقات للآخرين.
٦. عدم نشر أي مواضيع عبر مواقع التواصل الاجتماعي تسيئ للجامعة أو سمعتها أو تسيئ لأي شخص داخل الجامعة أو نشر مواد تحريضيه قد تسبب النزعات والفتن بالجامعة .

❖ الهدف العام لمدونة سلوك الموظف :-

تؤدي المدونة عدة وظائف وأغراض من أبرزها:

١. تحديد طبيعة السلوك الأخلاقي المرغوب من قبل موظفي الجامعة.
 ٢. تعريفهم بأنماط السلوك الأخلاقي المتوقع منهم.
 ٣. الترويج للمعايير المهنية والأخلاقية للسلوك داخل وخارج الجامعة.
 ٤. تحديد السلوك المهني المثالي في إطار واضح بدلاً من تركه للاجتهادات الشخصية.
 ٥. الحفاظ على الثقة المتبادلة بين الموظفين والطلاب والمتعاملين مع الجامعة بشكل عام و تنمية اهتمام العاملين بالجوانب والمشكلات الأخلاقية كقضية مهمة.
 ٦. تجنبهم سوء التصرف غير الأخلاقي ومنحهم القدرة على مواجهة المآزق والمواقف غير الأخلاقية بثقة.
- ومن وظائفها أيضا حماية العاملين من ضغوط الرؤساء وتعليماتهم غير النظامية كمصدر للسلوك غير الأخلاقي، وحماية سمعة الجامعة وصورتها أمام المستفيدين من خدمة التعليم (الطلاب)، وتخفيف حدة الصراعات داخل الجامعة وتحويل المناخ التنظيمي إلى مناخ تعاوني وإنساني مثمر، وجعل البيئة الوظيفية أكثر شفافية ونزاهة، إضافة لتحويل الإدارة إلى مهنة من خلال ما تضعه من قواعد لحماية سمعة المهنة الإدارية والتعامل مع الطلاب ونحو ذلك.



❖ المراجع :-

١. قرار رئيس مجلس الوزراء لسنة ١٩٩٨ م بشأن الجزاءات والمخالفات المالية والإدارية - اليمن .
٢. لائحة المخالفات الإدارية والمالية قانون التشريعات المالية - اليمن .
٣. مدونة لقواعد سلوك الموظفين وفقاً لقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة ٣٤ / ١٦٩ في ١٧ / ١٢ / ١٩٧٩ م .
٤. قواعد صارمة للمحافظة على هيبة الوظيفة الحكومية صحيفة أيام للصحافة والنشر .
٥. مدونة سلوك عامة - تونس ٢٠١٦ .