



# جمعية حماية المستهلك

Consumer Protection Association

## سياسة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة

لما كانت جمعية حماية المستهلك جمعية ذات نفع عام وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم (374) وتاريخ 1442/07/04هـ؛ وبما إن الوظيفة في الجمعية تعد في حكم الوظيفة العامة؛ فلقد تم الاسترشاد بهذه المدونة من مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة المعتمدة بقرار مجلس الوزراء رقم (555) وتاريخ 1437/12/25هـ. أن أعداد مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة من شأنه تعزيز قيم الخدمة المدنية، والارتقاء بمستوى الجودة، وتطوير الأداء، وخدمة المواطنين. وتعد مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة إطاراً عاماً يجب على الموظف في الجمعية التقيد به والعمل بمقتضاه، فهي مدونة تلقي الضوء على المعايير والأخلاق والقيم التي يجب أن يتخلص بها الموظف أثناء أدائه واجباته، ومن ثم فهي قواعد ستسهم بمشيئة الله - على نحو فاعل في الارتقاء بمستوى جودة الخدمة والرقي بها. إن هذه المدونة تشكل جزءاً من مقتضيات العمل لموظفي الجمعية، التي يجب عليهم تطبيقها في كل الأوقات، ويتم تزويده كل موظف بنسخة منها، ليقرأها ويعمل بموجبها. كما أنه ستتاح للموظفين الفرصة للحصول على أي توضيح عن هذه المدونة، بمختلف السبل الممكنة سواء عن طريق موقع الجمعية الإلكتروني أو من خلال عقد الدورات التدريبية في هذا الشأن، وتعد مخالفة الأحكام الواردة في هذه المدونة مخالفة لمقتضى الواجب الوظيفي، الذي يترتب عليه اتخاذ الإجراءات التأديبية والجزاءية بحق الموظف بموجب الأنظمة المستمدة منها المدونة. والله الهادي إلى سواء السبيل ..

## الباب الأول أحكام تمهيدية تعریفات

### المادة الأولى

لأغراض هذه المدونة، يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية المعاني الموضحة أمام كل منها :

1. المدونة: مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة.
2. الجمعية: جمعية حماية المستهلك.
3. الوظيفة في الجمعية: المهام وال اختصاصات المدنية التي يؤديها الموظف في الجمعية لخدمة عامة ينبع منها للسلطة الرئاسية في التنظيم الإداري.
4. الموظف: كل من يشغل وظيفة في الجمعية أيا كانت طبيعة عمله أو اسم وظيفته.
5. السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة: سلوك الموظف النزيه والأمين الموضوعي الذي يجري في سياق سعيه لا داء واجباته الوظيفية لتحقيق أهداف جهة عمله، ضمن الصلديات المخول بها.
6. قواعد السلوك: الأسس التي يقوم عليها سلوك الموظف.
7. النزاهة: السلوك الشخصي المتسنم بالموضوعية والحياد والعدالة والبعد عن الشبهات، والالتزام بالأمانة، وعدم إساءة استخدام السلطة أو المنصب الوظيفي لتحقيق منفعة شخصية.
8. الشفافية: الوضوح وإتاحة المعلومات والإجراءات المعامل بها داخل الجهة للموظفين والمرجعين.
9. تعارض المصالح: الحالة التي تكون فيها مصلحة ذاتية للموظف أو لغيره، مادية مباشرة أو غير مباشرة، حالة أو محتملة، تؤثر في موضعيته أو حيادته في اتخاذ قراراً أو إبداء رأياً له علاقة بوظيفته.

## الأسس والأهداف

### المادة الثانية

تمثل الآداب والأخلاق الإسلامية المنبع الأساس لسلوك الموظف في الجمعية.

### المادة الثالثة

تهدف المدونة إلى ما يأْتي :

1. تنمية روح المسؤولية لدى الموظف.
2. نشر القيم والمبادئ الأخلاقية المهنية لدى الموظف وتعزيزها والالتزام بها.
3. تعزيز ثقة المواطن بالخدمات التي تقدمها الدولة، ومكافحة الفساد بكل صوره.
4. تنمية ثقافة الموظف بأهمية الدور الذي يضطلع به، والأطر الأخلاقية التي يعمل في سياقها.
5. تعزيز القيم المهنية والأخلاقية في علاقة الموظف مع رؤسائه ومرؤوسيه وعملائه ومتلقي الخدمة.

## السريان والمسؤولية والمساءلة

### المادة الرابعة

يعد في حكم الموظف العام في تطبيق أحكام هذه المدونة جميع موظفو وأعضاء الجمعية ورؤساء وأعضاء مجلس الإدارة ويشمل ذلك المستخدمون والعاملون على البنود المختلفة.

### المادة الخامسة

كل موظف مسؤول عما يصدر منه، وعن حسن سير العمل في حدود اختصاصه.

### المادة السادسة

مخالفة الأحكام الواردة في هذه المدونة تعرض الموظف للمساءلة واتخاذ الإجراءات والعقوبات التأديبية والجزائية في حقه وفقاً لأنظمة .

## الباب الثاني واجبات الموظف والواجبات العامة

### المادة السابعة

على الموظف ما يأْتي :

1. الترفع عن كل ما يخل بشرف وظيفته وكرامتها سواء أكان ذلك في مكان العمل أم خارجه.
2. تخصيص وقت العمل لأداء واجباته الوظيفية، والعمل خارج وقت الدوام الرسمي متى ما طلب منه ذلك وفقاً لمقتضيات المصلحة العامة وحسب سياسات العمل خارج أوقات الدوام.
3. تنفيذ الأوامر الصادرة إليه من رؤسائه بدقة وأمانة في حدود الأنظمة والتعليمات والالتزام بالتوجهات الاستراتيجية للجمعية.
4. إداء واجبات وظيفته ومهاماته الموكولة إليه بنشاط وكفاية متواضعاً للأمانة والنزاهة، والدقة، والمهنية والتجدد.
5. العمل على خدمة أهداف الجمعية التي يعمل فيها وغاياتها، وتحقيق المصلحة العامة دون سواها.
6. إنجاز المعاملات - وبخاصة ما يرد من الجهات الرقابية - بالسرعة والدقة المطلوبة وضمن حدود الاختصاص.
7. الحرص على الاطلاع والإلمام بالأنظمة واللوائح والتعليمات النافذة ذات العلاقة بعمله وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفه أو إهمال.
8. العمل على تطوير معارفه ومهاراته بما يؤدي إلى رفع كفايته وفاعلية قدراته المهنية من خلال التدريب المستمر.
9. الالتزام بالقيم الأخلاقية الحميدة وقيم الجمعية في كافة مخرجات الأعمال والمهام الموكولة إليه.
10. الإخلاص والولاء للدولة
11. المحافظة على رسالة جهة عمله وتعزيز ثقة الجمهور بها
12. المحافظة على سلامة مكان العمل

13. توخي الموضوعية في تصرفاته، وان يعمل بحيادية دون تمييز.
14. تتحمل المسئولية المنوطة بطبيعة عمله واتخاذ القرارات التي تفرضها تلك المسئولية.
15. المدافعة على حسن مظهره العام بما يتلاءم ومتطلبات الوظيفة والعادات والتقاليد السائدة.
16. التحلي بالنزاهة في أي تحقيق رسمي يشارك فيه أو دعوى قضائية، والإدلاء بشهادته فيما يتعلق بمهامه الوظيفية إذا طلب منه ذلك.
17. اتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان سرية المعلومات الشخصية للآخرين، وحمايتها للحيلولة دون فقدانها أو الدخول عليها أو استخدامها أو تعديلها أو الكشف عنها دون تفويض من رؤسائه.

## واجبات الموظف تجاه الجمهور

### المادة الثامنة

على الموظف أن يراعي في تصرفاته تجاه الجمهور ما يأتي:

1. احترام حقوق الآخرين ومصالحهم دون استثناء، والتعامل مع الجمهور باحترام ولباقة وكىاسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز.
2. السعي إلى كسب ثقة الجمهور من خلال نزاهته وتجابه وسلوكه السليم في كل أعماله بما يتواافق مع الأنظمة والتعليمات.
3. الإجابة على استفسارات الجمهور وتساؤلاتهم وإنجاز معاملاتهم بدقة وموضوعية وسرعة.
4. العناية والرفق في التعامل مع الجمهور وبالأخص ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن، والنساء وتقديم العون والمساعدة.
5. التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية للجمهور بسرية تامة وفقاً للأنظمة والتعليمات.
6. الامتناع عن أي عمل يوثر سلباً على ثقة الجمهور بالوظيفة العامة

## واجبات الموظف العام تجاه رؤسائه

### المادة التاسعة

على الموظف أن يراعي في تصرفاته تجاه رؤسائه ما يأتي :

1. تنفيذ أوامر رؤسائه وفق التسلسل الإداري، وإذا كانت تلك الأوامر مخالفة للأنظمة والتعليمات النافذة فعليه أن يعلم رئيسه خطياً.
2. التعامل مع رؤسائه باحترام وتزويدهم بالرأي والمشورة والخبرة التي يمتلكها بكل موضوعية وصدق بما يخدم مصلحة العمل.

## واجبات الموظف العام تجاه زملائه

### المادة العاشرة

على الموظف أن يراعي في تصرفاته تجاه زملائه ما يأتي:

1. 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.
2. التعاون مع زملائه ومشاركتهم أراءهم بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم قدر الإمكان، لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل.

## واجبات الموظف تجاه مرؤوسه

### المادة الحادية عشرة

على الموظف أن يراعي في تصرفاته تجاه مرؤوسه ما يأتي :

1. أن يكون قدوة حسنة لمرؤوسه من حيث الالتزام بالأنظمة والتعليمات .
2. تنمية قدرات مرؤوسه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم عن طريق التدريب . وغيره .
3. نقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها إلى مرؤوسه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات .
4. الإشراف على مرؤوسه ومتابعة أعمالهم وتقديرهم بموضوعية وتجنب ومساءلة المقصر منهم والسعى إلى توفير فرص التدريب والتطوير لهم وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة .
- 5.�احترام حقوق مرؤوسه والتعامل معهم دون محاباة أو تمييز
6. أن تكون التعليمات والتوجيهات لمرؤوسه مكتوبة ما أمكن ذلك .
7. أن لا يعطي لنفسه أي صلاحيات إدارية على أي موظفين لا يتبعون له بشكل رسمي موافق في الهيكل الإداري أو بتوكيل مكتوب .

## الباب الثالث المهظورات العامة

### المادة الثانية عشرة

يُحظر على الموظف ما يأتي :

1. إساءة استعمال السلطة الوظيفية.
2. استغلال النفوذ.
3. قبول الرشوة أو طلبها أو ارتكاب أي صورة من الصور المنصوص عليها في نظام مكافحة الرشوة.
4. التزوير.
5. إعاقة سير العمل أو الإضراب عن العمل أو التدريض عليهم.
6. القيام بأي سلوك أو تصرف ينتهك قيم المجتمع أو تقاليده أو أعرافه.
7. قبول المحسوبية أو الواسطة في أداء مهام العمل ومسؤولياته، مما يؤثر سلباً في ثقة الجمهور بالوظيفة العامة.
8. الاشتراك في الشكوى الجماعية أو رفع شكاوى كيدية ضد أشخاص أو جهات.
9. جمع وثائق أو عينات أو معلومات شخصية عن أي شخص، إلا أن تكون في إطار نظامي وضمن متطلبات العمل الضرورية.

### المهظورات المتعلقة بالمعلومات والوثائق والمستندات

### المادة الثالثة عشرة

يُحظر على الموظف ما يأتي :

1. إفشاء المعلومات السرية، والوثائق والمستندات التي تحمل طابع الأهمية أو السرية أو الخصوصية التي حصل أو أطلع عليها بسبب وظيفته، حتى بعد انتهاء مدة خدمته، ما لم يكن الكشف عنها مسموحاً به صراحة بموجب النظام.

2. الإدلاء لوسائل الإعلام أو في وسائل التواصل الاجتماعي بأي معلومة أو تعليق أو تصريح أو مداخلة في موضوعات ما زالت تحت الدراسة أو التحقيق أو المداولة لدى الجهة التي يعمل فيها، دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من جهته أو بدون أن يكون صاحب الصلاحيّة.

3. توجيه النقد أو اللوم إلى الحكومة بأي وسيلة من وسائل الإعلام المحلية أو الخارجية.

4. نشر بيانات أو خطابات تناهض سياسة الدولة أو تتعارض مع أنظمةها السياسية، أو إصدارها أو توقيعها.

## المحتورات المتعلقة بالعمال

### المادة الرابعة عشرة

يحظر على الموظف ما يأتي:

1. اختلاس المال أو تبديده أو التفريط فيه أو التصرف فيه بغير وجه شرعي.

2. استغلال مصالح الجمعية لمصلحته أو التفريط بأي حق من حقوقها.

3. الاحتفاظ بأي ممتلكات تخص جهة عمله وعدم تسليمها بعد انتهاء الغرض منها.

4. استخدام ممتلكات الجمعية التي سلمت إليه بسبب وظيفته، لمنفعته الشخصية أو منفعة أطراف أخرى، ما لم يقض النظام بخلاف ذلك.

### المادة الخامسة عشرة

1. قبول الهدايا أو الخدمات التي تعرض عليه بشكل مباشر أو غير مباشر أو أي ميزة يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على نزاهته في تنفيذ مهامه الوظيفية أو من شأنها التأثير على قراراته للالتزام باداء عمل أو الامتناع عنه.

2. قبول أي تكرييم أو وسام أو هدية أو جائزة من أي حكومة خارجية دون الحصول على موافقة رسمية من مجلس الإدارة أو من يفوضة.

3. قبول أي تسهيلات خاصة أو خصومات على المشتريات الخاصة من الموردين الذين لديهم معاملات رسمية مع جهته.

4. استخدام أي معلومة حصل عليها بحكم عمله للحصول على خدمة أو معاملة خاصة من أي جهة.

## الباب الرابع

### واجبات ومسؤوليات الموظف المتعلقة باستخدام الأجهزة التقنية المادة السادسة عشرة

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

1. اتخاذ جميع الإجراءات الالزمة للمحافظة عليه
2. عدم تحميل برامج على الأجهزة إلا بعد مراجعة الإدارة المختصة
3. ترشيد استخدام هذه الأجهزة والتأكد من إطفاؤها قبل مغادرة مكان العمل
4. المحافظة على كلمة السر الخاصة به والمعلومات السرية الموجودة في الأجهزة الخاصة به وعدم إفشاؤها للغير.
5. عدم استخدام الجهاز إلا لأغراض تتعلق بالعمل بشكل رئيسي ويستثنى من ذلك الشؤون الشخصية العامة المتعارف عليها والتي لا تمنح الموظف ميزة لا يستطيع توفيرها على جهاز شخصي.
6. عدم استخدام الجهاز للدخول على حسابات الغير، وذلك بغرض الحصول على معلومات أو بيانات خاصة أو عامة، إلا لأغراض العمل من ذوي الاختصاص الرسمي في ذلك.

## التعامل مع الإنترنٌت

### المادة السابعة عشرة

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

1. الالتزام باستخدام الشبكة لأغراض العمل ولتطوير قدراته ومهاراته ذات العلاقة بطبيعة العمل.
2. الالتزام بشروط ومتطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها.
3. إبلاغ الإدارة المختصة فوراً عند ملاحظة أي أمر غير معتاد خلال استخدام الشبكة.
4. عدم تحميل النصوص والصور التي تدوي مواد غير أخلاقية أو أي نشاط غير نظامي.

5. عدم تحميل الملفات التي لا تتعلق بطبيعة عمله مباشرة كملفات الفيديو وملفات الوسائل المتعددة.

6. عدم استخدام الشبكة لمحاولة الدخول أو التسلل إلى شبكات أخرى، أو مواد غير نظامية.

## التعامل مع البريد الإلكتروني

### المادة الثامنة عشرة

على الموظف الذي ينحصر له عنوان بريد إلكتروني ما يأتي :

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

## الباب الخامس

### تعارض المصالح ومكافحة الفساد تعارض المصالح

#### المادة التاسعة عشرة

1. على الموظف أن يفصح خطياً للإدارة التي ت redundها جهته عن أي حالة تعارض مصالح حالة أو محتملة، قبل اتخاذه القرار أو إبدائه الرأي في الواقعه محل التعارض حسب السياسة والنموذج المعتمدة.
2. على الموظف ألا يشارك في أي قرار يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على ترسية أي عقد يكون أحد أقربائه طرفاً فيه.
3. تشمل حالات تعارض المصالح - دون حصر - ما يأتي :
  - أ. وجود مصلحة بين الموظف والجهة المتعاقدة أو التي بدأت في خطوات التعاقد مع جهته الوظيفية، متى كان للموظف العام دور واقع أو محتمل في ذلك التعاقد .
  - ب. وجود صلة قرابة بين الموظف والشخص المرشح للحصول على وظيفة في جهته الوظيفية، متى كان التوظيف يعتمد على قرار أو رأي من الموظف حسب سياسة ونموذج تعارض المصالح المعتمد .

#### مكافحة الفساد

#### المادة العشرون

على الموظف في سبيل جهود مكافحة الفساد ما يأتي :

1. إبلاغ رئيسه المباشر خطياً عن أي تجاوز للأنظمة والتعليمات النافذة التي يطلع عليها خلال عمله.
2. إبلاغ الجهات المختصة عن أي فساد علم به أثناء وظيفته.
3. التعاون مع الجهات المختصة بالتحقيق الإداري والمالى والجنائى.
4. إعلام رئيسه المباشر فوراً حال عرض رشوة عليه، وعلى الرئيس أن يتخذ الإجراء اللازم وإعداد تقرير عن هذه الواقعه ، وإبلاغ الجهات المختصة بذلك .

## الباب السادس

### التزامات الجمعية تجاه الموظف

#### المادة الحادية والعشرون

على الجمعية ما يأتي :

1. نشر هذه المدونة في موقعها الإلكتروني، وتعريف الموظف بها وإبلاغه بأنه يجب عليه الالتزام بأحكامها .
2. تهيئة بيئة آمنة وصحيحة للموظف تلبي المتطلبات الأساسية لأداء عمله .
3. تشجيع روح المبادرة والابتكار وإتاحة الفرص للموظف للمشاركة في تقديم الاقتراحات المتعلقة بتحسين الخدمات وتطوير العمل في بيئة تسودها الثقة والفهم المشترك . وفتح أبواب التواصل للموظف مع جميع زملائه والقيادات بدون قيود ماعدا فيما يتعلق باتخاذ القرارات.
4. تطبيق الأنظمة واللوائح والقرارات ذات الصلة بعدالة وأنصاف دون تمييز .

#### المادة الثانية والعشرون

على كل موظف بعد تعاقده مع الجمعية بعقد عمل أو بعد صدور قرار تعيينه الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعمله وعلى هذه المدونة والإلمام بها والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباته ومسؤولياته الوظيفية .

#### المادة الثالثة والعشرون

على إدارة شؤون الموظفين أو من في حكمها نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة وتزويد جميع الإدارات بنسخة من هذه المدونة .

## الباب السابع

### بعد في حكم الموظف العام

#### الإقرار

**أقر أنا الموظف: ..... باني قد اطلعت على سياسة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وفهمت محتواها والتزم بالأحكام الواردة بها.**

..... التاريخ:

..... التوقيع: