

جمهورية مصر العربية



رئاسة الجمهورية

الوقائع المصرية

مُلحق للجريدة الرسمية

الثمن ١٠ جنيهاً

السنة
١٩٥ هـ

الصادر في يوم الإثنين ٦ رجب سنة ١٤٤٣
الموافق (٧ فبراير سنة ٢٠٢٢)

العدد ٣١
(تابع)



وزارة التجارة والصناعة

الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات

قرار رقم ١٦٨ لسنة ٢٠٢٢

رئيس مجلس الإدارة

بعد الاطلاع على قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦ بإصدار قانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية ؛

وعلى القانون رقم ١١٨ لسنة ١٩٧٥ بشأن الاستيراد والتصدير ؛

وعلى القانون رقم ١٥٥ لسنة ٢٠٠٢ بشأن تنمية التصدير ؛

وعلى قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١١٨٦ لسنة ٢٠٠٣ بشأن إجراءات الفحص

والرقابة على الصادرات والواردات ؛

وعلى القرار الوزارى رقم ٧٧٠ لسنة ٢٠٠٥ بإصدار لائحة القواعد المنفذة لأحكام

القانون رقم ١١٨ لسنة ١٩٧٥ بشأن الاستيراد والتصدير وتعديلاته ؛

وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٧٧٠ لسنة ١٩٧١ بإنشاء الهيئة العامة للرقابة

على الصادرات والواردات ؛

وعلى قرار وزير التجارة والصناعة رقم ٤٨٦ لسنة ٢٠٢٠ بشأن لائحة الموارد

البشرية للهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات ؛

وعلى موافقة مجلس إدارة الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات بجلسته

رقم (٣٩) بتاريخ ٢٠٢١/١٢/٣٠ ؛

وعلى قرار وزير التجارة والصناعة رقم ٢٠ لسنة ٢٠٢٢ بتكليف السيد

المهندس / عصام محمود على النجار- رئيساً لمجلس إدارة الهيئة العامة للرقابة على

الصادرات والواردات ؛

ولصالح العمل ومقتضياته ؛

قرر:

(المادة الأولى)

تسرى أحكام مدونة السلوك الوظيفى المرفقة على العاملين والمتعاملين فى

الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات .

مدونة السلوك الوظيفى للعاملين والمتعاملين

فى الهيئة العامة للرقابة على الصادرات

والواردات ٢٠٢٢



الضهرس

رقم الصفحة	المحتويات
٥	تمهيد
٦	أهداف المدونة
٩-٨	معايير السلوك المهنى للعاملين والمتعاملين فى الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات أولاً - معايير حقوق العاملين على جهة العمل. ١ - معايير عامة . ٢ - معايير تتعلق بالسلوكيات المحظورة . ٣ - معايير السلامة والحفاظ على الصحة والأمن .
١٥-١٠	ثانياً - معايير السلوك المهنى للعاملين بالهيئة ١ - معايير عامة . ٢ - معايير التعامل مع الرؤساء . ٣ - معايير التعامل مع الزملاء . ٤ - معايير التعامل مع المرؤوسين . ٥ - معايير استخدام جهاز الحاسب الآلى وشبكة المعلومات (الإنترنت) .
٢٠-١٦	ثالثاً - معايير السلوك المهنى للعاملين والمتعاملين مع الجمهور ١ - معايير عامة . ٢ - معايير تتعلق بالسلوكيات المحظورة وحسن التعامل مع الجمهور . ٣ - معايير السلامة والحفاظ على الصحة والأمن .
٢٠	رابعاً- معايير سلوك جمهور المتعاملين مع الهيئة
٢١	خامساً - آلية التطبيق .
٢٢	سادساً - آلية إبلاغ الشكاوى
٢٣	سابعاً - نشر وتعميم مدونة قواعد السلوك الوظيفى
٢٣	ثامناً - التوعية وبناء القدرات والتدريب
٢٤	تاسعاً - المتابعة والتقييم
٢٤	عاشراً - مؤشرات الأداء
٢٦	المراجع التى تم الاستعانة بها

تمهيد

يتوقف النجاح الحقيقى للجهاز الحكومى على الموظف العام ومدى كفاءته وقدرته على القيام بمسئوليته فى تقديم الخدمات للجمهور ، وحسن معاملتهم ، والتيسير عليهم مهما تعددت وتزايدت مطالبهم واحتياجاتهم ، وتحسين الصورة الذهنية لجهة عمله ، لذا فالموظف العام يعد جوهر المنظومة الشاملة للإدارة الرشيدة وأن خطط التطوير والإصلاح الإدارى تتركز دائماً على الاهتمام برفع كفاءة العنصر البشرى فهو ركيزة من ركائز الإصلاح والتطوير الإدارى الدائم والفعال .

فى هذا السياق بات الموظف العام محلاً للاهتمام من زاوية حقوقه وواجباته والتزاماته من أجل توفير المقومات الأساسية للقيام بدوره فى تحسين مستوى أداء الخدمات للمواطنين فهو العنصر الأهم فى هذه المنظومة المتكاملة ، ونظراً لتزايد أهمية وجود معايير أخلاقية تحكم الأداء المهنى للموظف العام جعل الدول المختلفة تتجه نحو الأخذ بمفهوم وفكرة إعداد مدونات السلوك الوظيفى ، فتعبر المدونة عن المصادقية فى علاقة الفرد بجهة عمله ، كما أن الالتزام بها تأكيد على احترام الموظف للقواعد السليمة للعمل .

ومن هذا المنطلق تبنت السياسة العامة للدولة برامج وخططاً لإصلاح الجهاز الحكومى وأعدت خطة قومية للتنمية الإدارية تتأسس على رؤية محددة قوامها الوصول إلى جهاز إدارى كفء ، فعال قادر على مواكبة التغيير يحسن إدارة موارد الدولة ، يقدم خدمات متميزة للمواطنين ويتفاعل معهم ويعمل على إنجاز مصالحهم بشكل مميز ، وفى أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة ، حيث تتطلب المنظومة المتكاملة للإصلاح إعداد مدونة للسلوك الوظيفى للعاملين بالجهاز الإدارى المصرى بما يحقق صالح العاملين ويضمن رضا المتعاملين ويؤدى إلى رفع جودة الخدمات الحكومية بما يكفل خدمة أهداف تنمية المجتمع بشكل عام .

وفى ضوء ما سبق تأتى مدونة السلوك الوظيفى للهيئة العامة للرقابة على الصادات والواردات لتعزيز السلوك الوظيفى وأخلاقيات العمل التى من شأنها الارتقاء بجودة العمل وتطوير الأداء وخدمة العاملين والمواطنين فى إطار منظومة مبادئ العمل الحكومى التى تحكم السلوك الوظيفى بما ينعكس إيجابياً فى بيئة العمل وخدمة أفراد المجتمع ، كما تركز المدونة على أسس العدالة ومبادئها ، وعلى تكافؤ الفرص ، والشفافية ، والمساءلة ، والنزاهة المهنية ، والحيادية ، والانتماء للوطن والإصرار على تحقيق رسالتها وأهدافها ، وتحمل المسؤولية ، وكذا ضمان حقوق المواطنين والمواطنات دون أى تمييز وفقاً لما نص عليه الدستور والقوانين المصرية ولائحة الهيئة وعلى العاملين بالهيئة والمتعاملين معها الالتزام بأحكام هذه المدونة إضافة إلى الأسس والمبادئ التى تركز عليها .

أهداف المدونة :

١ - إرساء معايير أخلاقية ، وقواعد ومبادئ أساسية لآداب الوظيفة العامة ، وقيم وثقافة مهنية عالية لدى موظفى الهيئة ، وتعزيز الالتزام بهذه المعايير ، والقواعد والقيم ، وترسيخ أسس الممارسات الجيدة والرشيده ، وذلك من خلال توعية العاملين والمتعاملين وتوجيههم نحو الأخلاقيات الوظيفية السليمة الواردة بهذه المدونة .

٢ - تعزيز مبادئ الانضباط الوظيفى والشفافية والنزاهة والموضوعية والكفاءة والولاء للوطن وقياداته والفاعلية فى السلوك الوظيفى وبيان نتائج وآثار مخالفة ذلك .

٣ - تحديد مهام الموظف ومسئوليته وما يتوقع منه من إنجاز بوضوح ، وأن تؤمن الهيئة ظروف عمل جيدة وأمنة ، وتضمن عدم ممارسة أى تمييز بحقه فى

موقع العمل .

- ٤ - تعزيز ثقة المواطن ومتلقى الخدمة ، وزيادة الاحترام والتقدير لدور الهيئة فى توفير الخدمات بأفضل طريقة ممكنة .
- ٥ - مواجهة التمييز والعنف والفساد بكافة أشكاله وتعزيز بيئة عمل آمنة تنظم العلاقة بين العاملين والمتعاملين متلقى الخدمة بشفافية ونزاهة .
- ٦ - توعية المواطنين بحقوقهم من خلال أخلاقيات السلوك المرغوب فيه ومستوى الأداء المطلوب وبناء علاقة متوازنة بين العاملين والمواطنين .
- ٧ - تعزيز جسور الثقة المتبادلة ، والاحترام المتبادل بين جمهور المواطنين والموظفين العاملين بالهيئة حتى تحظى الهيئة بالشكل اللائق الذى يستحق احترام المواطنين .
- ٨ - تفعيل مبادئ المحاسبة والمساءلة فى تطبيق المدونة والقوانين والمعايير والأسس المعتمدة من خلال تفعيل آليات تلقى الشكاوى والبلاغات وسرعة البت فيها .
- ٩ - تطبيق مبادئ الإدارة الرشيدة والرقابة المشددة على أرض الواقع وتقويم سلوك .
- ١٠ - فتح قنوات التواصل الفعال بين العاملين والإدارة العليا وتشجيع المبادرات وتبادل الخبرات .
- ١١ - تحسين الصورة الذهنية للهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات وتحقيق الرضا الوظيفى للعاملين والمتعاملين من خلال وسائل التواصل الاجتماعى والدورات التدريبية والندوات التثقيفية .
- ١٢ - تعزيز مبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز بين الجنسين وفق القواعد والمعايير الوطنية والدولية واحترام حقوق الإنسان .
- ١٣ - تحقيق التوازن بين حقوق وواجبات جهة العمل ، والموظف ، وجمهور المتعاملين مع الهيئة .

معايير السلوك المهنى للعاملين والمتعاملين فى الهيئة العامة للرقابة على

الصادرات والواردات :

أولاً - معايير حقوق العاملين على جهة العمل :

١ - معايير عامة :

احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء ، والتعامل معهم باحترام ولباقة وحيادية وتجرد وموضوعية بدون تمييز على أساس الدين ، أو العقيدة ، أو الجنس ، أو الأصل ، أو العرق ، أو الإعاقة ، أو المستوى الاجتماعى ، أو الانتماء السياسى أو الجغرافى ، أو لأى سبب آخر .

الالتزام بالأحكام والقواعد والقوانين واللوائح المنظمة للعمل بالهيئة .

تحرى الموضوعية والعدالة مع جميع العاملين بالهيئة فى كل ما يتعلق بأوضاعهم الوظيفية على أساس الاستحقاق والجدارة والتنافسية وتكافؤ الفرص وعدم التمييز .

توفير بيئة عمل تراعى احتياجات المرأة العاملة أو المتعاملة مع الهيئة .

التنمية المهنية المستدامة لجميع العاملين والمتعاملين وفقاً لمبادئ المساواة وتكافؤ الفرص وعدم التمييز لتنمية معارفهم ومهاراتهم واتجاهاتهم بما يمكنهم من أداء عملهم بأفضل كفاءة لتحسين فرص تقدمه ومساره الوظيفى وفقاً لأحكام نظام الخدمة المدنية .

توعية العاملين والمتعاملين بلائحة المخالفات والجزاءات حال ارتكاب مخالفات أو تجاوزات وكذا الحوافز التشجيعية وتضمينها فى التدريب على المدونة .

يتوجب الاطلاع على هذه المدونة والإلمام بمحتوياتها والالتزام بأحكامها وعلى

الهيئة أن تحدد بوضوح مهام العاملين ومسئولياتهم وما يتوقع منهم من إنجاز ،

وتقييمهم بموضوعية وأن تؤمن الهيئة ظروف عمل جيدة وآمنة ، وتضمن عدم ممارسة

أى تمييز بحقهم فى مواقع العمل المختلفة .

أن تضمن الهيئة للعاملين حرية الرأى والتعبير فى إطار النصوص القانونية وفقاً لأحكام هذه المدونة ، وأن تكفل حق العاملين بالتظلم أو الشكوى من أى قرار خاطئ اتخذ بحقوقهم .

يحق لمتلقى الخدمة الاطلاع على هذه المدونة ويتولى المسئولون الإشراف على تفعيل تطبيق مدونة قواعد السلوك الوظيفى وأخلاقيات الوظيفة العامة .

٢ - معايير التعامل مع السلوكيات المحظورة :

تهيئة بيئة عمل آمنة لجميع العاملين والمتعاملين والامتثال لأحكام ومواد الدستور والقوانين التى تنص على مبادئ المساواة وتكافؤ الفرص والحق فى الحماية من كافة أشكال العنف والفساد وضمان عدم ممارسة أى تمييز فى شتى مواقع العمل وبما يتفق ومعايير العمل الجاد واللائق والقواعد المهنية .

نشر سياسة عدم التسامح مطلقاً مع كافة أشكال الفساد وإلزام جميع العاملين والمتعاملين بالتعامل فى إطار من الاحترام للكرامة والتسامح وعدم التمييز والتحيز .

٣ - معايير السلامة والحفاظ على الصحة والأمن :

المحافظة على حقوق العاملين والمتعاملين مع الهيئة بتوفير خدمة مميزة والتزام الحيادية والنزاهة وتوفير المعلومات والإرشادات دون تمييز وفقاً للقوانين واللوائح المنظمة .

استخدام كاميرات المراقبة فى جميع الفروع والجهات المتعاملة مع الجمهور ورصد المخالفات وإعداد تقارير أمنية واتخاذ الإجراءات المشددة ضد المخالفين .

الإعلان عن أرقام هواتف وتوفير خط ساخن وصندوق لتلقى الشكاوى والمقترحات والمخالفات والتجاوزات المتعارضة مع مدونة السلوك الوظيفى الخاصة بالهيئة ومعالجتها بأقصى سرعة وكفاءة وفقاً للوائح والقوانين المنظمة .

فى حال مخالفة أحكام ومعايير المدونة تتم محاسبة المخالف بناءً على أحكام قانون العقوبات وقانون الخدمة والقوانين واللوائح ذات الصلة .

ثانياً - معايير السلوك المهني للعاملين بالهيئة :

السعى نحو تحسين الأداء وتقديم أفضل خدمة .

١ - معايير عامة :

يتعين على الموظف الالتزام بالقوانين واللوائح والقرارات والتعليمات المنفذة لها ، وأحكام هذه المدونة ، ويحظر على الموظف بصفة خاصة مباشرة الأعمال التى تتنافى مع الحيادية ، والتجرد ، والالتزام الوظيفى أثناء ساعات العمل الرسمية ، أو ممارسة أى عمل حزبى ، أو سياسى أو دينى داخل مكان عمله ، أو بمناسبة تأديته لهذا العمل ، أو القيام بجمع تبرعات ، أو مساهمات لصالح أحزاب سياسية ، أو الانضمام إلى جماعات طائفية أو نشر الدعاية أو الترويج لها ووفقاً لما ورد بالمادة رقم (٦٤) ، (٦٥) من لائحة الهيئة رقم ٤٨٦ لسنة ٢٠٢٠

على المسئول الحكومى الذى يزاول نشاطاً مهنيًا بمفرده أو بالمشاركة مع الغير قبل تعيينه فى منصبه أو وظيفته أن يتخذ فور تعيينه الإجراءات اللازمة لوقف أو تصفية نشاطه أو للتصرف فى حصته فى النشاط خلال شهرين من تعيينه . يحظر على المسئول الحكومى عند تركه منصبه أو وظيفته لأى سبب ، ولمدة ثلاثة أشهر تالية ، أن يتولى منصباً أو وظيفة فى القطاع الخاص لدى شركة أو جهة كانت تابعة أو مرتبطة بعمله السابق أو خاضعة لرقابته ، أو القيام بأعمال مهنية خاصة ترتبط بها ، أو التعامل مع الجهة التى كان يرأسها إلا بعد موافقة لجنة الوقاية من الفساد .

عدم الإضراب عن العمل أو تحريض الغير عليه ، والامتناع عن تنظيم العرائض الجماعية المتعلقة بالوظيفة أو الاشتراك فى تنظيمها مهما كانت الأسباب والدوافع . أن يقوم الموظف بأداء واجبات الوظيفة ومهامها بنشاط ودون تسويق أو تعقيد متوخيًا الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية والتجرد والشفافية فى توفير المعلومات داخل

العمل وأن يتجنب السلوك الذى ينم عن الإهمال أو اللامبالاة بمصلحة العاملين والمتعاملين مع الهيئة وأن يعمل على خدمة أهداف وغايات الهيئة وتحقيق المصلحة العامة دون سواها .

التأكيد على عدم استخدام الألقاب العسكرية لمنع ازدواجية المسميات الوظيفية . يحظر على الموظف الرئاسة المباشرة لأحد أقاربه من الدرجة الأولى فى ذات التقسيم منعاً لتضارب المصالح وفى حال ذلك وجب على الموظف إبلاغ الإدارة الأعلى . الحرص على الإلمام بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل وتطبيقها دون أى تجاوز أو مخالفة أو إهمال .

الالتزام بمواعيد العمل الرسمية وتكريس أوقات العمل للقيام بمهام وواجبات وظيفته ، وعدم القيام بأى نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية وفقاً لما ورد بالمادة (٦٤) من لائحة الهيئة رقم ٤٨٦ لسنة ٢٠٢٠ . السعى الدائم لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية والاطلاع على آخر المستجدات فى مجال عمله وعمل الهيئة .

الامتناع عن أى تصرفات أو ممارسات أو أعمال تنتهك الأداء والسلوك القويم ، والامتناع عن مناقشة الآراء السياسية أو المعتقدات الدينية للآخرين داخل أو خارج الهيئة أو التحريض ضدها .

تسهيل إجراءات التحقيق والتفتيش التى تقوم بها الجهات المختصة بجميع الوسائل الممكنة وتقديم المعلومات والرد على استفسارات المسؤولين عن مهمات التحقيق والتفتيش ، وذلك وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة .

الإيفاء بكل المستحقات المالية المترتبة على الموظف للهيئة وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة دون تأخير .

المحافظة على المال العام ومصالح الدولة وممتلكاتها وعدم التفريط بأى حق من حقوقها وتبليغ رئيسه المباشر عن أى تجاوز على المال العام أو المصلحة العامة وعن أى إهمال أو تصرف يضر بالمصلحة العامة .

عدم استخدام ممتلكات الهيئة للحصول على مكاسب خاصة أو للترويج عن سلع أو خدمات لمنفعته الشخصية أو منفعة طرف آخر .
الحرص على الترشيد فى استخدام كافة موارد الهيئة من أدوات أو أجهزة وخلافه بطريقة تؤدى إلى الحفاظ على الممتلكات والإيرادات العامة .

٢ - معايير التعامل مع الرؤساء :

التقيد بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإدارى ،
وإذا كانت تلك الأوامر والتعليمات مخالفة للتشريعات النافذة فعلى الموظف أن يعلم
رئيسه كتابة إلى تلك المخالفة ، ولا يلتزم بتنفيذ هذه الأوامر والتعليمات إلا إذا أكدها
رئيسه كتابة ، وله فى هذه الحالة أن يعلم الجهات المختصة بتلك المخالفة ، وفى
جميع الأحوال على الموظف أن يرفض تنفيذ التعليمات إذا كانت مخالفتها تشكل
جريمة جنائية .

التعامل مع رؤسائه باحترام وتجنب المعاملة التفضيلية عبر أساليب التملق
أو الخداع أو من خلال الوساطة والمحسوبية .

عدم خداع أو تضليل رؤسائه ، والامتناع عن إخفاء معلومات متعلقة بعمله بهدف
التأثير على القرارات المتخذة أو إعاقة سير العمل ، وعليه أن يتعاون مع رؤسائه ،
وتزويدهم بالرأى والمشورة والخبرة التى يمتلكها بكل موضوعية وصدق ، وأن يضع
بتصرفهم المعلومات التى بحوزته بما فيه مصلحة العمل .

إعلام رئيسه عن أى تجاوز أو مخالفة أو صعوبات يواجهها فى مجال العمل .
إطلاع الموظف رئيسه المباشر وبشكل كامل ودقيق على المواضيع والوثائق

بما فى ذلك الأمور العالقة لضمان استمرارية العمل .

٣ - معايير التعامل مع الزملاء :

التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملائه ، والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم ، دون تمييز مع الحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة .

الامتناع عن أية تصرفات أو ممارسات أو أعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم ، والتزام الرجل باحترام المرأة كزميلة ، وشريكة فى العمل .

التعاون مع الزملاء فى إنجاز مهام العمل وعدم إخفاء معلومات العمل عنهم فى الحدود المسموح بها والعمل بروح الفريق .

الالتزام بأداب الحوار واحترام الرأى الآخر .

٤ - معايير التعامل مع المرؤوسين :

تطبيق المبادئ المؤسسية والالتزام بقيم الإطّار العام وأخلاقيات الوظيفة وسلوكيات العمل على الصعيد الداخلى والخارجى .

تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم ، وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه بالعمل على الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة .

نقل المعرفة والخبرات التى اكتسبها إلى مرؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم .

الإشراف على مرؤوسيه ومساءلتهم عن أعمالهم ، وتقييم أدائهم بموضوعية وتجرد والسعى لتوفير فرص التدريب والتطوير لهم وفقاً للأنظمة والتعليمات النافذة ذات العلاقة .

رفض أية ضغوطات تؤدى إلى التعامل مع المرؤوس معاملة تفضيلية .

احترام حقوق مرؤوسيه والتعاون معهم بمهنية عالية دون محاباة أو تمييز .

الالتزام بأن تكون التوجيهات لمرؤوسيه خطية فى حالة تلقى ملاحظة خطية من

مرؤوسيه بأن أوامره أو توجيهاته التى أصدرها مخالفة للتشريعات المعمول بها .

اتخاذ الإجراءات ذات العلاقة باختيار أو تعيين الموظفين أو ترقيتهم أو تدريبهم أو مكافآتهم أو تقييمهم أو نقلهم أو انتدابهم أو إعارتهم أو بأى من الأمور المتعلقة بأعمالهم ، بشفافية ونزاهة مطلقة ، وبمنأى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة أو الصداقة أو بالمفاهيم النفعية ، ودون أى تمييز مبنى على النوع الاجتماعى أو العرق أو العمر أو الدين ، وباتباع أسس الاستحقاق والجدارة والتنافسية ، والتقيد التام بالصلاحيات وإجراءات العمل المعتمدة .

الامتناع نهائياً ، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر ، عن القيام بأى معاملة تفضيلية لأى شخص من خلال الوساطة والمحسوية .

إبلاغ الرئيس الأعلى كتابة عن أى تجاوز للقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة التى يطلع عليها خلال عمله فى مجال الاختيار والتعيين والترقية والتدريب وتقييم الأداء وما شابه ذلك ويتوجب على الرئيس المباشر التحقق من صحة البلاغ واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة مع الجهات المعنية لضمان تصويب الوضع وفقاً للقوانين والأنظمة والإجراءات المعتمدة .

ضرورة الرد على مناقضات الأجهزة الرقابية ومكاتباتهم والتأثير فى الرد يعرض صاحبه للمساءلة التأديبية .

٥- معايير استخدام جهاز الحاسب الآلى ، وشبكة المعلومات (الإنترنت) :

اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحفاظ على جهاز الحاسب الآلى الخاص به ، وعدم تحميل البرامج على الجهاز إلا بعد مراجعة الإدارة المركزية لتكنولوجيا المعلومات ، وعدم استخدام الجهاز لأغراض التسلية وعدم تحميل الألعاب والبرامج الترفيهية ، وعدم استخدام الجهاز لإنجاز أعمال الموظف الشخصية .

المحافظة على سرية المعلومات الموجودة على الجهاز الخاص به من خلال استعمال كلمة السر الخاصة به وعدم إفشائها للغير ، عدم الدخول إلى أجهزة الآخرين ومحاولة الحصول على معلومات منها .

استخدام الجهاز لغايات تطوير المهارات والقدرات وبما يتلاءم مع مصلحة العمل وترشيد استخدام الطابعات ما أمكن ، والتأكد من إطفاء الجهاز قبل مغادرة مكان العمل .

الالتزام باستخدام الأجهزة لأغراض العمل بما فى ذلك غايات تطوير القدرات والمهارات ذات العلاقة بطبيعة عمله وبما يصب فى مصلحة العمل ، عدم استخدام الجهاز والإنترنت لمحاولة الدخول والتسلل إلى أجهزة وشبكات أخرى .
عدم استخدام الإنترنت لإرسال مواد سرية ، أو سياسية أو تحتوى على تهديد ومضايقة للآخرين .

الالتزام بشروط ومتطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها ، واستشارة الوحدة المعنية بنظم المعلومات فوراً لدى ملاحظة أية أمور غير طبيعية خلال استخدام الإنترنت .

عدم تحميل النصوص والصور التى تحتوى على مواد غير أخلاقية ، أو عنصرية، أو تحتوى على آراء سياسية متطرفة ، أو تحرض على العنف والكراهية ، أو أية أنشطة غير قانونية ، وعدم تحميل الملفات التى لا تتعلق بطبيعة عمله مباشرة كملفات الفيديو وملفات الوسائط المتعددة ، مثل الأفلام أو الأغاني ، أو الموسيقى وما شابه ذلك .

عدم استخدام البريد الإلكتروني لإنشاء وتوزيع الرسائل التى تحتوى على مواد دعائية ، أو شخصية ، أو لا أخلاقية ، أو تلك التى تتضمن آراء سياسية متطرفة أو تعليقات عنصرية حول المعتقدات والممارسات الدينية أو النوع الاجتماعى ، وفى حال ورود أية رسالة من أى موظف يجب إبلاغ الوحدة المعنية بنظم المعلومات عن ذلك مباشرة .

عدم إعادة إرسال الرسائل التى تصله وتحتوى على ملفات ذات الحجم الكبير ،
وعدم إعادة إرسال الرسائل الواردة التى قد تحتوى على ملفات قد يشتبه بأنها ضارة
(فيروسات) ، ويجب هنا الاستعانة بوحدة أنظمة المعلومات .

الأخذ بعين الاعتبار بأنه ليس هنالك أية خصوصية فيما يتعلق بالرسائل التى
تصل إلى أى موظف أو التى يرسلها من خلال نظام البريد الإلكتروني ، ويجوز الرقابة
على البريد الإلكتروني لأى موظف من قبل موظفين مصرح لهم دون إخطار مسبق .
عدم فتح أية رسائل واردة غير معروفة أو غير متوقعة ، حتى لو كانت الرسالة
من شخص معروف لدى الموظف وكذلك عدم فتح أو تنزيل أية ملفات مرفقة يشك
فى مصدرها ، مع ضرورة استخدام البريد الإلكتروني لتطوير القدرات والمهارات وفقاً
لمتطلبات العمل .

الحسابات الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعى تمثل أصحابها فقط وعلى
الموظف ألا يعبر عن آرائه على تلك المواقع بصفته الوظيفية .

ثالثاً - معايير السلوك المهني للعاملين المتعاملين مع الجمهور :

١- معايير عامة :

تشمل معايير السلوك المهني لجميع فئات للعاملين المتعاملين مع الجمهور فى

شتى مواقع ومجالات عمل الهيئة ، حيث يتوجب على الموظف ما يلى :

السعى الدائم لتحسين الأداء وتطوير القدرات والاطلاع على آخر المستجدات فى
مجال العمل وتقديم المقترحات التى من شأنها تحسين أساليب العمل ورفع مستوى
الأداء فى الهيئة .

أداء المهام الوظيفية بنشاط وفاعلية وكفاءة والالتزام بتوجيهات الرؤساء المتعلقة
بتنفيذ العمل المتفق عليه وذلك ضمن الحدود التى لا تعرضهم للخطر أو تخالف
أحكام القوانين المعمول بها وتوخى الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية .

احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء ، والتعامل معهم باحترام ولباقة وحيادية وتجرد وموضوعية بدون تمييز على أساس الدين ، أو العقيدة ، أو الجنس ، أو الأصل ، أو العرق ، أو الإعاقة ، أو المستوى الاجتماعى ، أو الانتماء السياسى أو الجغرافى ، أو لأى سبب آخر .

السعى نحو تحسين الأداء فى تقديم أفضل خدمة للمواطنين المتعاملين مع الهيئة .

السعى إلى اكتساب ثقة جمهور المتعاملين من خلال نزاهته وتجاوبه وسلوكه السليم فى كل أعماله بما يتوافق مع القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة .

إنجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة وضمن حدود الاختصاص ، والإجابة على استفسارات وشكاوى متلقى الخدمة بدقة وموضوعية وسرعة ، وبيان الأسباب فى حال عدم الموافقة أو حصول تأخير على معاملاتهم والالتزام بالأحكام والقواعد والقوانين واللوائح المنظمة للعمل بالهيئة .

تحرى الموضوعية والعدالة مع جميع المتعاملين مع الهيئة على أساس الاستحقاق وتكافؤ الفرص وعدم التمييز بكافة أشكاله .

توفير المعلومات المطلوبة لمتلقى الخدمة والمتعلقة بأعمال ونشاطات عمل الهيئة بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل وفقاً للتشريعات النافذة .

إعطاء أولوية العناية والرعاية وتقديم الخدمة لذوى الاحتياجات الخاصة وكبار السن والمرضى والحوامل وتقديم العون والمساعدة لهم .

التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة ووفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها ، وعدم استغلال هذه المعلومات لغايات شخصية .

الامتناع عن أى عمل يؤثر سلباً على ثقة الجمهور بالوظيفة العامة .

الالتزام بالزى الرسمى والنظافة الشخصية والمظهر اللائق المشرف للهيئة .

٢ - معايير التعامل مع السلوكيات المحظورة وحسن التعامل مع الجمهور :

عدم الإفشاء للغير بالمعلومات الرسمية والوثائق والمستندات التى حصل أو اطلع عليها أثناء قيامه بوظيفته سواء كان ذلك كتابياً أو شفويًا أو إلكترونياً ، وصدر بشأن سريتها تعليمات أو قرارات أو تشريعات خاصة ، أو يجب أن تظل سرية بطبيعتها حتى بعد انتهاء مدة خدمته ، إلا إذا حصل على موافقة كتابية من السلطة المختصة بذلك . الامتناع عن الأدلاء بأى تعليق أو تصريح أو مداخلة تتعلق بمواضيع ما زالت قيد الدراسة أو المداولة لدى الأجهزة الحكومية .

الإفصاح بشكل كامل ودقيق عن كل المعلومات الرسمية التى تستوجب الإفصاح عنها بحكم وظيفته .

عدم قبول أو طلب أى هدايا أو ضيافة أو أى فوائد أخرى من أى نوع كانت سواء كانت مباشرة أو بالواسطة ، قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعيته فى تنفيذ مهامه الوظيفية أو من شأنها أن تؤثر على قراراته ، أو قد تضطره للالتزام بشىء ما نظير قبولها وذلك وفقاً لما ورد بالمادة رقم (٦٥) من لائحة الهيئة رقم ٤٨٦ لسنة ٢٠٢٠ .

عندما يكون الموظف فى حالة لا يمكنه فيها رفض الهدايا أو الضيافة أو الفوائد الأخرى ، أو عندما يعتقد أن قبول أنواع معينة من الضيافة سيعود بنفع جيد على المؤسسة ، على الموظف إعلام رئيسه المباشر بذلك كتابة ، وعلى الرئيس المباشر إعلام الموظف كتابة بالرأى .

يتوجب على الهيئة أن تقوم بفتح سجل خاص بالهدايا المقدمة للهيئة تسجل فيه الهدايا الواردة وكيفية التعامل معها سواء كانت من خلال الاحتفاظ بها فى الهيئة أو التبرع بها أو الاحتفاظ بها من قبل الموظف بصفته .

الامتناع عن القيام بأى نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب حقيقى أو ظاهرى أو محتمل بين مصالحه الشخصية من جهة وبين مسؤولياته ومهامه الوظيفية من جهة أخرى .

الامتناع عن القيام بأى نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعى والمتجرد لمهامه ، أو يمكن أن يؤدي إلى معاملة تفضيلية لأشخاص طبيعيين أو اعتباريين فى تعاملاتهم مع الحكومة ، أو يسىء لسمعة الهيئة أو يعرض علاقتها مع الجمهور للخطر .

إعلام رئيسه المباشر كتابة وبشكل فورى فى حال تضارب مصالحه مع أى شخص فى تعاملاته مع الحكومة ، أو إذا نشأ التضارب بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة ، أو تعرض الموظف إلى ضغوط تتعارض مع مهامه الرسمية ، أو تثير شكوكاً حول الموضوعية التى يجب أن يتعامل بها ، مع إيضاح طبيعة العلاقة وكيفية التضارب ، وعلى الرئيس المباشر اتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك ، وفى جميع الأحوال يجب مراعاة المصلحة العامة عند معالجة هذا التعارض .

عدم استغلال وظيفته بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على مكاسب مالية أو أى شىء ذى قيمة لمصلحة خاصة به أو بعائلته .

عدم استغلال أو توظيف المعلومات التى يحصل عليها أثناء تأديته لمهامه الرسمية وبعد انتهاء عمله فى الهيئة ، أو أى وسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسه أو لغيره بشكل مباشر أو غير مباشر ، أو للإساءة إلى الغير ، وعدم القيام بإفشاء معلومات لإعطاء امتياز غير عادل أو غير معقول لأطراف أخرى .

عدم الاشتراك فى عملية جمع التبرعات أو الجوائز أو المساهمات العينية لمؤسسات خيرية ، ويجوز للرئيس المباشر الطلب من الموظف إنهاء تلك الأنشطة فى حالة وجودها .

تفادى إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل أساسى على قراراته أو قرارات الهيئة .

عدم قبول الموظف وظيفة أخرى بعد تركه للعمل فى أية مؤسسة كانت لها تعاملات رسمية هامة مع الهيئة التى عمل بها إلا بموجب موافقة كتابية من رئيس الهيئة ، كما لا يسمح له بعد ترك الوظيفة تقديم نصح لعملاء هذه المؤسسات اعتماداً على معلومات غير متاحة للعمامة فيما يتعلق ببرامج وسياسات الهيئة .

على الرئيس المباشر إعلام الموظف الذى ينوى ترك العمل بالالتزامات الواردة بمدونة قواعد السلوك الوظيفى الخاصة بالهيئة .

٣- معايير السلامة والحفاظ على الصحة والأمن :

توفير بيئة عمل صحية وآمنة ومراعاة النظافة العامة .
اتخاذ الإجراءات الاحترازية اللازمة لتجنب الإصابة بالأمراض والأوبئة المعدية .
توفير أجهزة إطفاء الحريق ومخرج طوارئ آمن فى حال حدوث الحرائق والكوارث الطبيعية والبشرية .

توعية العاملين وتدريبهم على إجراءات الأمن والسلامة المهنية وإدارة الأزمات فى حال حدوث الكوارث .

رابعاً - معايير سلوك المتعاملين مع الهيئة :

تشمل معايير سلوك جميع فئات المتعاملين فى شتى مجالات عمل الهيئة ،
حيث يتوجب على المتعاملين ، ما يلى :

الالتزام بالقوانين واللوائح والحفاظ على الممتلكات العامة .
احترام جميع العاملين بالهيئة وكذا جمهور المتعاملين الآخرين بشتى مواقع العمل وحسن معاملتهم ، واحترام خصوصياتهم ، واستخدام الوسائل التكنولوجية الاستخدام الأمثل دون إيذاء أو إزعاج الآخرين .

الامتناع عن أى سلوك شفهي أو بصرى أو بدنى مخالف للقانون أو النظام العام أو أى سلوك آخر من أى نوع من شأنه أن يخلق بيئة غير آمنة أو تهديدية أو عدائية .
الالتزام بقاعدة عدم التسامح مطلقاً مع كافة أشكال العنف والمخالفات والرشوة والحفاظ على توفير بيئة عمل آمنة خالية من كافة أشكال الأفعال والسلوكيات المحظورة والتي تعاقب عليها القوانين واللوائح .

المحافظة على سلامة ونظافة بيئة العمل والامتناع عن إتلافها أو العبث بها .
عدم التدخين داخل بيئة العمل مطلقاً فى أى وقت من الأوقات .
احترام الدور والنظام فى أماكن الانتظار المخصصة لذلك .
إعطاء الأولوية أثناء الانتظار لكبار السن وذوى الإعاقة والنساء الحوامل ومرافقى الأطفال وممن هم بحاجة للمساعدة كالمرضى .

الالتزام باستخدام مواقف السيارات المخصصة لذلك منعاً لعرقلة حركة المرور .
مراعاة الالتزام بتعليمات الموظف المختص كونه مسئولاً عن خدمة المتعاملين ومساعدتهم وتسهيل مهام عملهم .

الامتناع عن الأحاديث الجانبية والخارجة عن عمل الموظف المختص .
يحق للمتعاملين تقديم الشكاوى فى حالة ملاحظة أى مخالفة أو سلوك يعاقب عليه القانون من قبل الموظف المختص أو المتعاملين الآخرين وكذا المقترحات لتحسين الأداء والخدمات المقدمة .

فى حالة مخالفة أحكام المدونة ، تتم محاسبة المخالف بناءً على أحكام قانون العقوبات والقوانين واللوائح ذات الصلة .

خامساً - آلية التطبيق :

تقوم الجهات المختصة بإضافة مهام متابعة تطبيق مدونة السلوك ورصد ومتابعة الإجراءات والشكاوى ضمن المهام الإلزامية للجهات الإشرافية .

سادساً - آلية الشكاوى والمقترحات :

تعد آلية الإبلاغ عن الشكاوى والمقترحات أداة لضمان الالتزام بتطبيق مدونة السلوك الوظيفى والحد من المخالفات القانونية والتصدى لها وإتاحة قناة تواصل لجميع الأطراف من عاملين ومتعاملين بمختلف الفئات مع الجهات المعنية بتطبيق ومراقبة ومتابعة المدونة للإبلاغ عن المخالفات أو الاقتراحات لتحسين العمل ومتابعة ومراقبة التطبيق .

تلتزم الهيئة بتفعيل مكاتب خدمة المواطنين وتطويرها والإعلان عن أرقام الهواتف المخصصة لاستقبال الشكاوى والمقترحات داخل بيئة العمل من خلال اللوحات الإرشادية ووسائل التواصل الاجتماعى والموقع الإلكتروني للهيئة والمواقع الإلكترونية الأخرى . تتلقى الجهات المعنية داخل الهيئة وجميع فروعها ومكاتبها الشكاوى والمقترحات والتجاوزات والمخالفات الناشئة عن عدم تطبيق مدونة السلوك .

ضمان كافة حقوق مقدم الشكاوى بالتبليغ عن أى مخالفة لهذه المدونة وفقاً للقواعد المنظمة وسرعة الاستجابة لمعالجة البلاغات والشكاوى .

حماية سرية بيانات المبلغين من العاملين والمتعاملين عن أى مخالفات أو تجاوزات وخاصة المتعلقة بأى شكل من أشكال العنف أو الرشوة أو الفساد وذلك لتفادى أى أفعال انتقامية أو شخصية أو وظيفية طوال فترة عملهم وبعد انقضائها .

يجب على أى من جمهور المتعاملين ممن يتعرض لسلوك غير مقبول أو يشاهد أى مخالفة سرعة إبلاغ الجهات المختصة على الفور من خلال أرقام الهواتف والمواقع الإلكترونية المختصة لذلك وعلى الجهات المختصة حماية وضمان سرية بيانات الشاكي وسرعة الاستجابة لها .

فى حالة ورود شكوى عن مخالفة من قبل الموظف المختص فعلى الجهة المختصة اتخاذ إجراءات التحقيق اللازمة فى المخالفات والتجاوزات وتقرير الجزاءات التأديبية

الرادعة وفقاً لقواعد التحقيق المعمول بها ودون الإخلال بقواعد وأحكام المسؤولية الجنائية المنصوص عليها فى القوانين .

فى حال ورود شكاوى داخلية يتم إقرار الجزاءات التأديبية المناسبة لكل مخالفة ودون الإخلال بأحكام المسؤولية الجنائية المنصوص عليها فى القوانين .

سابعاً - نشر وتعميم مدونة قواعد السلوك الوظيفى :

الالتزام بنشر المدونة لدى العاملين وجمهور المواطنين المتعاملين والجهات التابعة والأجهزة المتعاملة مع الهيئة .

نشر المدونة عن طريق وسائل الإعلام المختلفة (المسموعة ، والمقروءة والمرئية) والمواقع الإلكترونية ذات الصلة ومنصات التواصل الاجتماعى الخاصة بالهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات .

تعميم المدونة على جميع فروع الهيئة والجهات المعنية والتعاون مع الجهات المعنية على نشرها من خلال المشاركة فى حملات توعوية إعلامية إن تطلب الأمر ذلك .

إعداد كتيبات ومطبوعات تشتمل على معايير مدونة السلوك وطباعتها ونشرها كلما أمكن .

ثامناً - التوعية وبناء القدرات والتدريب :

تلتزم الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات بتدريب جميع العاملين بجميع الفروع والمتعاملين بشكل مستمر حول المدونة وضمان التزامهم بها وذلك من خلال عقد برامج تدريبية وتوعيتهم بأهمية تطبيقها .

تنظيم ورش عمل دورية لبناء قدرات جميع العاملين والمتعاملين وتوعيتهم بمختلف أشكال الفساد والرشوة والمحسوبية وعقوبتها القانونية والوقاية والحماية منها وكذا وسائل الإبلاغ عنها .

التوعية بمدونة السلوك بالبرامج التدريبية التأهيلية الخاصة بالالتحاق للعمل بالهيئة .

تاسعاً - المتابعة والتقييم :

على الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات إخطار الجهات المعنية، والمختصة بعد إصدار المدونة بقرار رئيس الهيئة بتطبيق مدونة السلوك بشتى مواقع العمل .

يقوم المختصون بجميع فروع الهيئة بمتابعة تطبيق المدونة بمختلف مواقع العمل . إعداد التقارير عن المخالفات والتجاوزات وعدد الشكاوى ونوعيتها وكيفية التعامل معها بهدف تحسين وتطوير الخدمة وتقديمها للجهات المعنية والمختصة . تعديل وتحديث المدونة عندما يتطلب الأمر وذلك لمواكبة التطورات والمستجدات فى الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات وفى ضوء الخطة الاستراتيجية والسياسات العامة للدولة المصرية .

عاشراً - مؤشرات الأداء :

تقوم الإدارة المركزية للشئون مكتب رئيس مجلس الإدارة بمتابعة مؤشرات

الأداء التالية :

نسبة الشكاوى المبلغ عنها من خلال أداة تعدها الإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام .

نسبة الانحرافات فى السلوك الوظيفى من خلال أداة تعدها الإدارة العامة للشئون القانونية .

متوسط عدد التحقيقات القانونية من خلال أداة تعدها الإدارة العامة للشئون القانونية .

نسبة إنتاجية العامل من خلال أداة تعدها الإدارة المركزية للمعامل الصناعية والإدارة المركزية للمعامل الغذائية .

متوسط عدد الساعات اللازمة لتقديم الخدمة من خلال أداة تعدها الإدارة المركزية للواردات الصناعية والإدارة المركزية للواردات غير الصناعية .

متوسط عدد الخدمات التى يتم استيفائها للمتعاملين مع الهيئة من خلال أداة تعدها الإدارة العامة للتسجيلات التجارية .

(المادة الثانية)

ينشر هذا القرار فى الوقائع المصرية ، ويعمل به اعتباراً من اليوم التالى لتاريخ نشره .

صدر فى ٢٠٢٢/٢/٦

رئيس مجلس الإدارة

مهندس / عصام النجار



المراجع التى تم الاستعانة بها فى إعداد المدونة

- ١- الدستور المصرى .
- ٢- قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦
- ٣- اللائحة التنفيذية لقانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦
- ٤ - لائحة الموارد البشرية للهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات رقم ٤٨٦ لسنة ٢٠٢٠
- ٥ - لائحة المخالفات والجزاءات والتحقيق مع موظفى الهيئة العامة للرقابة على الصادرات والواردات لسنة ٢٠١٨
- ٦ - قانون رقم ١٠٦ لسنة ٢٠١٣ بشأن حظر تعارض مصالح المسؤولين فى الدولة .
- ٧ - مدونة السلوك الوظيفى للعاملين بالجهاز الإدارى للدولة بجمهورية مصر العربية - المعهد القومى للإدارة مركز الحكومة .

تمت ،،



طبعت بالهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية
رئيس مجلس الإدارة

محاسب / أشرف إمام عبد السلام

رقم الإيداع بدار الكتب ٢٦٨ لسنة ٢٠٢٢

٩٠٩ - ٢٠٢٢/٢/١٠ - ٢٠٢١/٢٥٧٢٤

