



AUQAAC

مركز ضمان الجودة  
والتأهيل للاقتصاد

# مركز ضمان الجودة والتأهيل للاقتصاد

نشرة رقم (١٩)

عنوان المركز :

المبنى الإداري بجامعة أسيوط

جناح (د) الدور الثاني

غرف (١٥، ١٦، ١٨)

أسيوط - ٧١٥١٥ - ج.م.ع

تليفون وفاكس: ٠٨٨ / ٢٣٥٤٥٠٥

داخلي (٣٢١٦ ، ٣٢١٨)

E.mail: [auqaac2013@yahoo.com](mailto:auqaac2013@yahoo.com)

Web Site: [www.aun.edu.eg/evaluation/index](http://www.aun.edu.eg/evaluation/index)

١٤. حماية الموظفين من التعرض للإيذاء بسبب إدلائهم بمعلومات بشكل قانوني وهو ما يتعارض مع القوانين والقواعد والنظم..
١٥. توفير كافة قواعد السلامة المهنية والتي تتمثل فيما يلي :

- للموظف الحق في أن يعلم بشكل واضح كافة الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها بسبب العمل، والحصول على التدريب الملائم لتفادي هذه الأخطار.
- للموظف حق الحصول على مختلف معدات وتجهيزات الحماية الشخصية المحددة للوقاية من التعرض للأخطار، وأية خدمات ومتطلبات صحية ووقائية ذات صلة بالحماية دون أي تكلفة مالية عليه.
- حق الموظف في إبلاغ السلطات العليا إذا لاحظ وجود قصور في إجراءات الصحة والسلامة والمهنية المتبعة في مكان عمله.

النشرة مقتبسة من مدونة سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة (جامعة مدينة السادات)

٦. توفير فرص التدريب المناسب والمستمر لتحسين فرص تقدمه في مساره الوظيفي وفقا لنظام الخدمة المدنية.
٧. ضمان حرية الرأي والتعبير في إطار النصوص القانونية ووفق احكام هذه المدونة.
٨. ضمان حق الموظف في التظلم أو الشكوى من أي قرار خاطئ أتخذ بحقه وفقا لأحكام قانون الخدمة المدنية.
٩. معاملة جميع الموظفين معاملة عادلة من الناحية الإدارية بما في ذلك من عدالة منح الأجر بتقاضي القائميين بالوظائف المتماثلة رواتب متساوية.
١٠. للموظف الحق في الحصول على الأجر المقرر لوظيفته.
١١. يحق للموظف الحصول على تعويض عادل عن الاختراعات والمصنفات التي يبتكرها أثناء تأدية وظيفته أو بسببها.
١٢. للموظف الحق في التظلم من تقرير تقويم أدائه السنوي.
١٣. الابتعاد عن التعسف في معاملة الموظفين والبعد بهم عن تدخل الميول الشخصية أو الإكراه على الموالات لأغراض شخصية أو سياسية.

## التزامات جهة العمل تجاه الموظف

تلتزم جهة العمل بما يلي:

1. تعريف الموظفين بقواعد السلوك الوظيفي المنصوص عليها بالمدونة.
2. تهيئة ظروف عمل آمنة وعادلة وصحية للموظفين، تلبي المتطلبات الأساسية لهم واحتياجاتهم وأهدافهم الشخصية والعملية.
3. تشجيع الموظفين على التواصل وإبداء الرأي لحل الصعوبات والمشاكل التي يواجهونها أثناء أدائهم لواجباتهم الوظيفية.
4. اتخاذ الإجراءات ذات العلاقة ب: اختيار أو تعيين الموظفين أو ترفيتهم أو تدريبهم أو مكافأتهم أو تقييمهم أو نقلهم أو انتدابهم أو إعارتهم أو بأي من الأمور المتعلقة بأعمالهم، بشفافية ونزاهة وبمناى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة أو الصداقة أو بالمفاهيم النفعية، ودون أي تمييز مبنى على النوع الاجتماعي أو العرق أو العمر أو الدين، واتباع أسس الاستحقاق والجدارة والتنافسية، والتفقد التام بالصلاحيات وإجراءات العمل المعتمدة.
5. تحديد مهام الموظف ومسؤولياته وما يتوقع منه من إنجاز بوضوح تام، مع توفير كافة المعلومات التي تمكنه من أداء تلك المهام.

## ب. مؤشرات الأداء الرئيسية KPI's

1. نسبة الشكاوى المبلغ عنها من قبل المواطنين/العاملين.
2. نسبة الانحرافات فى السلوك الوظيفي.
3. متوسط عدد التحقيقات القانونية التى خضع لها الموظف العام.
4. نسبة انتاجية العامل.
5. نسبة الهدر فى موارد جهة العمل.
6. متوسط عدد الساعات اللازمة لإتمام تقديم الخدمات.
7. متوسط عدد الخدمات التى يتم استيفائها للمواطن من أول مرة.
8. نسبة رضاء المواطن.

## تعدادات عامة من الجواز الإدارى للدولة

1. احترام القانون وحقوق الإنسان.
2. الإتاحة فى الحصول على الخدمات العامة إعمالاً لمبدأ المساواة وعدم التمييز.
3. الإتاحة المعلوماتية سواء بالنسبة لأساليب وإجراءات الحصول على الخدمة أو فى القرارات الخاصة بمستخدمى الخدمة ومبررات القرار، وأن يتم ذلك من خلال قنوات تواصل مستمرة تتسم بالسلاسة واليسر.
4. كفاءة وجودة الخدمات بشكل يخضع للتقييم المستمر والتكيف لاحتياجات المواطنين.
5. التطوير المستمر باستخدام الأساليب التكنولوجية وغير التكنولوجية على نحو يضمن التيسير على المواطنين.
6. الاحترافية على نحو يضمن التميز والإبداع وتفعيل الرقابة الذاتية فى الأداء.

يعتمد سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة على خمسة قيم أساسية هي:

## احترام القانون :

وذلك بالامتثال للقواعد القانونية المنظمة للعمل وفقاً للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها، وتطبيق أحكام القضاء دون تأخير أو إبطاء.

## الحيادية :

وهي التصرف على أساس ما تمليه الجوانب الموضوعية فقط على الموظف، وتقديم الخدمات للمواطنين على حد سواء، وإسداء النصيحة لهم دون تمييز وفقاً لمعتقدات سياسية أو دينية أو عرقية.

## النزاهة :

وهي التجرد وبراءة السلوك البشرى من أية أغراض أو مقاصد خاصة عند خدمة المواطنين حفاظاً على مكاتة جهة العمل وعملاً على تعزيز المصلحة العامة للمجتمع.

## الفعالية :

وهي التزام الموظف العام بأداء واجباته بكل جد واجتهاد دون تسويف أو تعقيد، وأن يتجنب السلوك الذي ينم عن الإهمال أو اللامبالاة بمصالح المواطنين.

## الكفاءة :

الإلتزام بعدم تبديد المال العام، أو إساءة استعماله، والحرص على الترشيد في استخدام كافة أشكال موارد جهة العمل من أدوات أو أجهزة أو مرافق عامة، بطريقة تؤدي إلى الحفاظ على الممتلكات والإيرادات العامة دون التأثير على جودة تقديم الخدمة.

## الجودة :

الإلتزام بمعايير مرتفعة من الأداء سواء فى شكل الخدمة المقدمة أو طريقة التعامل مع المواطنين أو أسلوب التعامل مع الرؤساء والزعماء فى العمل، والإلتزام بالشفافية التامة فى توفير المعلومات سواء داخل العمل أو فى إرشاد المواطنين.

## الاحترافية/المهنية :

أداء العمل بجد وإخلاص على نحو يعلى من قيمة الرقابة الذاتية على الأداء عما دونها من أنواع الرقابة الخارجية.