

مدونة سلوك وأخلاقيات أعوان مصالح الموفق الإداري

**code de conduite et
de déontologie des
agents du médiateur
administratif**

ديباجة

استنادا إلى مدونة سلوك وأخلاقيات العون العمومي التي وردت بالأمر عدد 4030 لسنة 2014 مؤرخ في 3 أكتوبر 2014

و انطلاقا من أن خدمة المرفق العام لا تحتاج فحسب إلى الهياكل والتنظيمات والأطر التشريعية والترتيبية، بل تحتاج أيضا إلى نظام قيم وميثاق أخلاقي يجتمع حوله مختلف الفاعلين من أجل تحقيق التآزر والتنمية المستدامة.

وإيماننا بأهمية القطاع العام بمختلف مكوناته، إدارة كانت أو جماعة عمومية أو مؤسسات أو منشآت عمومية، في خدمة التنمية الشاملة.

واستنادا إلى كون هذه الوثيقة هي عبارة على مجموعة من القيم والمبادئ والمعايير، ذات وظيفة توعوية وإرشادية وتوجيهية، تهدف إلى ضمان احترام القانون وتؤمن الالتزام بقيم النزاهة والشفافية والمساءلة والحياد من قبل العون العمومي .

وتأسيسا على أهداف هذه المدونة الرامية إلى تكريس منظومة قيمية خاصة بالعون العمومي، من شأنها معاضدة المنظومة القانونية التي يخضع لها، من أجل مساعدته على القيام بواجباته المهنية وتحمله مسؤولياته على نحو يستجيب لانتظارات المواطنين وتطلعاتهم لخدمة عمومية نزيهة، خالية من كل أوجه الخروقات، وباعثة على الثقة والطمأنينة بين الهيكل العمومي والمواطن.

و وعيا بحاجة الهياكل العمومية إلى قواعد سلوكية ومبادئ أخلاقية تسمو بالعلاقات المهنية وتنمي الأداء وتحسن المردود وتساعد العون العمومي على تجاوز الوضعيات الخلافية التي قد تعترضه طيلة مساره المهني.

وإيماننا بأن التعلق بقواعد هذه المدونة والالتزام بها والاحتكام إليها من شأنه أن يحسن في نظم الإدارة والتصرف العمومي ويعزز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة ويطور مناخ العمل ويركز أسس الحوكمة الرشيدة.

وحرصا على إيجاد مدونة عامة للسلوك والأخلاقيات في القطاع العام، تنطلق منها وترتكز عليها وتنسجم معها مختلف مدونات السلوك والأخلاقيات الخصوصية، الخاصة بكل قطاع وسلك في مختلف الهياكل العمومية.

تم وضع هذه المدونة لتتطبق على العون العمومي في مفهومه الشامل وفي جميع الهياكل العمومية دون استثناء، سواء كان معينا أو منتخبا.

وانطلاقا مما سبق ذكره:

- ونظرا لأن التوفيق، في كل تجمع إنساني، يشكل آلية للحوار لتقريب وجهات النظر، وإصلاح ذات البين، وصولا إلى المصالحة.

- ونظرا لأن مؤسسة التوفيق ، تعتبر ملاذا للإنصاف لرد ما قد يستهدف الأفراد والجماعات من حيف أو تعسف أو سوء تطبيق القوانين والأنظمة من لدن من أوكلت إليهم صلاحيات سلطة إنفاذ القانون.

- ونظرا لأن التوفيق وسيلة بديلة لتسوية الخلافات والمنازعات، وإمكانية لتجنب مقاضاة الإدارة أمام المحاكم، فهي أساسا آلية لتأمين حوكمة جيدة تقوم على المشروعية، وبالتالي تضمن للمرتفق الحصول على مطالبه المشروعة.

- ونظرا لكونها مؤسسة يجب أن تتحلى بالاستقلالية وبعدم التحيز والنزاهة، و أن يكون لها من الكفاءة وسعة المعرفة ما يجعلها متمكنة، ومن الجراءة ما يبعدها عن الخوف والتردد، ومن العمل ببسر، ما يجعلها قريبة من المرتفق ، ومن البساطة في التعامل، ما يجعلها سهلة التواصل.

ومن اللباقة في الخطاب والسرعة في التدخل، ما يحفز الناس على اللجوء إليها، ومن الواقعية والحرص على تبني الممكن ما يعطي لمبادراتها الصدى الطيب والقابلية للتنفيذ، كل ذلك مع الحرص على أن تتحلى في تواصلها وتعاملها بكل ما يجعلها محط تقدير واحترام، و أن تلتزم في عملها بالتحفظ والتجرد.

- ونظرا لأن التوفيق هو احتكام إلى الشرعية، وحرص على سيادة القانون وسعي إلى تحقيق العدل و الإنصاف، بما يضمن المساواة في الاستفادة من المرفق العام ويحقق المصلحة الفضلى، في توازن بين المصلحة الفردية والعامة.

فإن خصوصية مؤسسة التوفيق تقتضي اعتماد مدونة خاصة تتناغم مع المدونة العامة

التعريفات

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1- العون العمومي | 2- الحوكمة |
| 3- الشفافية | 4- النزاهة |
| 5- النجاعة | 6- المساءلة |
| 7- المحاسبة | 8- الفساد |
| 9- الارتشاء | 10- المحسوبية |
| 11- المحاباة | 12- الوساطة |
| 13- نهب المال العام | 14- تضارب المصالح |
| 15- الانصاف | |

يقصد بالعبارات السالف ذكرها على معنى هذه المدونة
ما يلي :

العون العمومي L'agent public

هو كل شخص تعهد إليه صلاحيات السلطة العامة أو يعمل لدى مصلحة من مصالح الدولة أو جماعة محلية أو مؤسسة عمومية أو منشأة عمومية أو غيرها من الذوات التي تساهم في تسيير مرفق عمومي.

وفي هذه المدونة سنعوض كلمة العون العمومي المعتمد في أمر عدد 4030 لسنة 2014 مؤرخ في 3 أكتوبر 2014 بكلمة أعوان مؤسسة التوفيق

الحوكمة

la gouvernance

هي نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع الفئات المعنية و يوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل الهيكل.

وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل.

الشفافية

La transparence

هي الوضوح داخل الهيكل العمومي وفي العلاقة مع المرتفق (المنتفعين من الخدمة أو مموليها) وعلنية الإجراءات والغايات والأهداف.

النزاهة

L'intégrité

هي منظومة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص والتفاني في العمل حفاظا على صورة الهيكل الذي ينتمي إليه العون لدى العموم وحق المرتفقين في الحصول على المعلومات اللازمة عن أعمال الهياكل العمومية حتى يتم التأكد من أن عمل هذه الهياكل يتفق مع تحديد القانون لوظائفهم ومهامهم.

النجاعة

L'efficacité

هي التوظيف الأمثل من قبل أعوان مؤسسة التوفيق للموارد المتاحة للهيكل الذي ينتمون إليه وتطوير أساليب العمل من أجل تحقيق الأهداف المنتظرة من الهيكل بأقل التكاليف الممكنة.

المساءلة

La redevabilité

هي واجب على المسؤولين العموميين سواء كانوا منتخبين أو معينين، تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم ومدى نجاعتهم في تنفيذها.

المحاسبة

La reddition des comptes

هي خضوع الذين يتولون الوظائف العمومية للمساءلة القانونية أو الإدارية أو الأخلاقية إزاء قراراتهم وأعمالهم سواء المحاسبة الأفقية (مسؤولية الموظف العمومي أمام جهات أخرى موازية) أو العمودية (مسؤولية الموظف العمومي أمام ناخبيه وهيئته المرجعية، والمواطنين).

الفساد

La corruption

هو كل عمل يتضمن سوء استخدام السلطة أو النفوذ أو الوظيفة لتحقيق مصلحة خاصة مادية أو معنوية ذاتية لنفسه أو غيره.

الارتشاء

La malversation

هو التماس أعوان مؤسسة التوفيق أو قبولهم بشكل مباشر أو غير مباشر لمنافع لهم أو لغيرهم مقابل القيام بعمل هو من صلاحياتهم أو الامتناع عنه.

المحسوبية

Le népotisme

هي تنفيذ أعمال لصالح فرد أو جهة ينتمي لها العون مثل حزب أو عائلة أو منطقة...الخ، دون أن يكونوا مستحقين لها.

المحاباة

Le favoritisme

هي تفضيل طرف على آخر عند إسداء الخدمة بغير حق للحصول على مصالح معينة.

الوساطة

Le clientélisme

هو التدخل لصالح فرد ما، أو جماعة دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة اللازمة مثل تعيين شخص في منصب معين لأسباب تتعلق بالقرابة أو الانتماء الحزبي.....

نهب المال العام

Le pillage de l'argent public

هو الحصول على الأموال العمومية والتصرف فيها من غير وجه حق.

تضارب المصالح

Le conflit d'intérêts

التعارض بين الوظيفة العمومية لأعوان مؤسسة التوفيق ومصالحهم الشخصية بما قد يؤثر في اتخاذهم للقرار وطريقة أدائهم لالتزاماتهم ومسؤولياتهم.

الانصاف

L'équité

يدعو الهدف العاشر من أهداف التنمية المستدامة بشكل مباشر لإيجاد عالم أكثر إنصافاً للجميع
“اليونيسيف”

“لا يستوي ميزان العدل إلا بالانصاف”

و الانصاف هو عدل طبيعي، لا عدل شرعي، و هو أسمى من القانون
الوضعي و أكثر مرونة منه .

وهو كذلك العدل في المعاملة بأن لا يأخذ من صاحبه من المنافع إلا ما يعطيه، ولا ينيله من المضار إلا كما ناله.

و الانصاف هو أن يعطي صاحبه ما عليه بإزاء ما يأخذ من النفع، وهو استيفاء الحقوق لأربابها واستخراجها بالأيدي العادلة والسياسات الفاضلة .

زد على ذلك الانصاف هو أن تعطي غيرك من الحقّ مثل الذي تحبّ أن تأخذه منه لو كنت مكانه ويكون ذلك بالأقوال والأفعال، في الرضا والغضب، مع من نحبّ ومع من نكره .

نستخلص مما سبق أن النظام الديمقراطي المشروع هو الذي يعتمد العدالة الاجتماعية والمساواة القانونية والإنصاف الأخلاقي كقواعد تنظيمية للعلاقات بين الأفراد وتدير الشئ أن العام.

وأن ثلاثية العدالة والمساواة والإنصاف هي الكفيلة بجعل السيادة شرط لضمان المواطنة .

محتوى المدونة

الباب الأول : قيم العمل في القطاع العام

الباب الثاني : العلاقات بين أعوان مؤسسة
التوفيق

الباب الثالث : علاقة أعوان مؤسسة
التوفيق بمحيطهم

الباب الرابع : تضارب المصالح والتصریح
بالممتلكات والهدايا

الباب الأول :

قيم العمل في القطاع العمومي

- 1- احترام القانون
- 2- المساواة
- 3- الإخلاص
- 4- الحياد
- 5- النزاهة
- 6- النجاعة
- 7- الانضباط في العمل
- 8- المساءلة
- 9- الحياة الخاصة

1- احترام القانون

Le respect de la loi

يحرص أعوان مؤسسة التوفيق ، أثناء أداء مهامهم، على احترام القانون وعلى شرعية الأعمال التي يقومون بها.

2- المساواة

L' égalité

يحرص أعوان مؤسسة التوفيق على تقديم الخدمة للمرتفقين ومعاملة كافة الأطراف بطريقة عادلة ومتساوية، مهما كان جنسهم أو دينهم أو عرقهم أو لغتهم أو انتمائهم الفكري أو السياسي أو الجغرافي.

3- الإخلاص

La probité

يحرص أعوان مؤسسة التوفيق على القيام بمهامهم بكل تفان وإخلاص دون السعي إلى تحقيق مصلحة خاصة.

4- عدم التحيز

L'impartialité

يحرص أعوان مؤسسة التوفيق على عدم الانحياز لأي جهة كانت أو التفضيل بين طالبي الخدمة عند أداء مهامهم.

5- النزاهة

L' intégrité

يعمل أعوان مؤسسة التوفيق على أن يكونوا نزهاء في عملهم متقيدين بمقتضيات القانون ومقاصده متحلين بالاستقامة وكل ما من شأنه عدم المساس بثقة العموم في صحة وسلامة الأداء أو السلوك ومتجنبين استغلال وظيفتهم لأغراض خاصة.

6- النجاعة

L' efficacité

يسعى أعوان مؤسسة التوفيق إلى حسن توظيف الموارد البشرية والمادية والمالية لمؤسستهم مع الحرص على بلوغ النجاعة المرجوة منهم، واتخاذ ما من شأنه أن يمكن من تصويب أساليب العمل المنتهجة.

7- الانضباط في العمل

L' assiduité

يحرص أعوان مؤسسة التوفيق على احترام توقيت العمل وإنجاز المهام الموكولة إليهم بكل تفان وتجنب كل السلوكيات المخلة به.

8- المساءلة

La redevabilité

يقوم أعوان مؤسسة التوفيق بأداء المهام الممنوعة بعهدتهم وهم مسؤولون على ما يقومون به أو يتخذونه من قرارات عند أداء مهامهم.

9- الحياة الخاصة

La vie privé

- حرمة الحياة الخاصة لأعوان مؤسسة التوفيق مضمونة .
- وعليهم فصل حياتهم الخاصة عن وظائفهم العمومية.

الباب الثاني : العلاقة بين أعوان مؤسسة التوفيق

المحور الأول: علاقة أعوان مؤسسة التوفيق
بمروؤسيهم

المحور الثاني : علاقة أعوان مؤسسة التوفيق
بزملائهم

المحور الثالث : علاقة أعوان مؤسسة التوفيق
برؤسائهم

المحور الأول

علاقة أعوان مؤسسة التوفيق بمرؤوسيهـم

يحرص أعوان مؤسسة التوفيق على ما يلي :

- 1- أن يكونوا مثالا يحتذى به من قبل مرؤوسيهـم وخاصة فيما يتعلق باحترام مقتضيات مدونة السلوك.
- 2- احترام مرؤوسيهـم وضمان حقوقهم والتعاون معهم دون تفضيل أو تمييز .
- 3- المساهمة في خلق مناخ عمل سليم وودي وتجنب الحط من كرامة مرؤوسيهـم والتحرش بهم.
- 4- مساعدة مرؤوسيهـم على تنمية مهاراتهم وحسن تأطيرهم قصد الرفع من مردوديتهم .

5- تقييم مردود مرؤوسيههم بكل موضوعية وتجرد طبقا لنظام التقييم الساري المفعول.

6- تحمل المسؤولية شخصيا عن الأوامر والتعليمات التي يوجهونها لمرؤوسيههم .

7- التعهد بتأكيد تعليماتهم كتابيا كلما تلقوا احترازا كتابيا صادرا عن أحد مرؤوسيههم بخصوص تعليماتهم المقدوح في شرعيتها .

المحور الثاني

علاقة أعوان مؤسسة التوفيق بزملائهم

يحرص أعوان مؤسسة التوفيق على ما يلي :

- 1 - التعاون مع زملائهم وإرشادهم ومساعدتهم على إيجاد حلول للإشكاليات وتطوير أساليب العمل .
- 2 - تجنب التشكيك في كفاءة زملائهم سواء سرًا أو علانية .
- 3 - التصرف بلباقة واحترام مع زملائهم والمحافظة على علاقات ودية معهم دون تمييز
- 4 - احترام خصوصية زملائهم والامتناع عن سوء استعمال معلومات تخص حياتهم الشخصية لغاية الإضرار بهم .
- 5 - تجنب كل سلوك غير أخلاقي وكل شكل من أشكال التحرش وكل تصرف من شأنه أن يمس بالسلوك القويم وبمكارم الأخلاق.
- 6 - المساهمة في خلق مناخ عمل سليم و ودي .

المحور الثالث

علاقة أعوان مؤسسة التوفيق برؤسائهم

يحرص أعوان مؤسسة التوفيق على ما يلي :

1 احترام رؤسائهم دون سعي لاسترضائهم لكسب أي معاملة تفضيلية.

2 الامتثال لتعليمات رئيسهم المباشر وتنفيذها فإذا كانت تلك التعليمات مخالفة بداهة للقانون، فعليهم إعلام رئيسهم كتابيا بهذا الخرق ولا يلزمون بتنفيذ هذه التعليمات إلا إذا أكدها الرئيس المباشر كتابيا، وعلى مسؤوليته

3 التعاون مع رؤسائهم وإفادتهم بنصائحهم وبخبرتهم وبكل المعلومات المتعلقة بالعمل التي بحوزتهم والإعراض عن تعمد مغالطتهم.

4 إعلام رئيسهم المباشر بكل خرق للقانون لاحظوه أثناء إنجاز العمل.

الباب الثالث:

علاقة أعوان مؤسسة التوفيق بمحيطهم

المحور الأول : علاقة أعوان مؤسسة التوفيق
بمستعملي مرفق التوفيق

المحور الثاني : علاقة أعوان مؤسسة التوفيق
بوسائل الإعلام

المحور الثالث: النشاط السياسي

المحور الأول:

علاقة أعوان مؤسسة التوفيق بمستعمل مرفق التوفيق

يقوم أعوان مؤسسة التوفيق بإسداء خدمات لفائدة مستعملي مرفق التوفيق بكل جدية وكفاءة في إطار احترام علوية القانون ومقتضيات المصلحة العامة واستمرارية المرفق العام.

1- يعامل أعوان مؤسسة التوفيق مستعملي مرفق التوفيق بكل احترام.

2- يحرص أعوان مؤسسة التوفيق على حسن استقبال المرتفقين و الانصات إليهم بكل جدية وتسهيل متابعة عرائضهم و ارشادهم كلما اقتضى الأمر ذلك وبذل العناية اللازمة لتمكينهم من حقوقهم باعتماد مبدأ الانصاف

3 - يحرص أعوان مؤسسة التوفيق على أن يكونوا متفرغين لخدمة المرتفقين ومعالجة عرائضهم في الآجال القانونية .

4- يحترم أعوان مؤسسة التوفيق حقوق ومصالح مستعملي المرفق العام ويحرصون على معاملتهم على قدم المساواة دون تمييز على أساس العرق أو الجنس أو الجنسية أو الدين أو المعتقد أو الرأي السياسي أو الانتماء الجهوي أو الثروة أو المركز الوظيفي أو أي شكل من أشكال التمييز.

5- يمتنع أعوان مؤسسة التوفيق عند القيام بوظائفهم عن أي تصرف قد يؤدي إلى الإضرار بشخص أو مجموعة أشخاص أو هيئة ما و يحرصون على مراعاة حقوق الغير و مصالحه المشروعة .

6- يولي أعوان مؤسسة التوفيق عناية خاصة بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية ويحرصون على تقديم العون والمساعدة اللازمة لهم.

7- يعمل أعوان مؤسسة التوفيق على تمكين المرتفقين من النفاذ إلى الوثائق الإدارية في حدود صلاحياتهم وطبقا للتشريع الجاري به العمل.

8- يمتنع أعوان مؤسسة التوفيق عن تسريب المعطيات والمعلومات الشخصية الخاصة بمستعملي مرفق التوفيق التي اطلعوا عليها بمناسبة القيام بوظيفهم وعن استعمالها لغايات غير مهنية.

المحور الثاني:

علاقة أعوان مؤسسة التوفيق بوسائل الإعلام

1- يمتنع أعوان مؤسسة التوفيق عن الإدلاء بأي تصريح أو مداخلة وعن نشر أو إفشاء معلومات أو وثائق رسمية عن طريق الصحافة أو غيرها من وسائل الإعلام حول مواضيع تهم وظيفتهم أو الهيكل العمومي الذي يعملون به بدون الإذن المسبق والصريح من رئيسهم المباشر أو رئيس الهيكل الذي ينتمون إليه.

2- يجب على أعوان مؤسسة التوفيق أن يمتنعوا عن القيام بتصريحات مهما كان نوعها تتعارض مع السر المهني والحفاظ على المصلحة العليا للدولة.

3- يمتنع أعوان مؤسسة التوفيق إتيان كل عمل من شأنه أن يعطل الإفصاح عن وثائق أو معطيات رسمية يتوجب أو يسمح بنشرها للعموم وعن نشر معلومات مغالطة أو غير صحيحة حول مواضيع تهم وظيفتهم أو الهيكل العمومي الذي يعملون به.

4- لا يمكن لأعوان مؤسسة التوفيق نشر معلومات أو وثائق ذات صلة بوظيفتهم أو بالهيكل العمومي الذي ينتمون إليه إلا طبقا للتشريع الجاري به العمل .

المحور الثالث:

النشاط السياسي

يحرص أعوان مؤسسة التوفيق على أن لا تأثر نشاطاتهم السياسية أو الفكرية في قدرتهم على أداء مهامهم بكل حياد ونزاهة وألاّ تمسّ من ثقة الأطراف التي يتعاملون معها.

1- يمتنع أعوان مؤسسة التوفيق عن استغلال مركزهم في العمل من أجل غايات سياسية أو حزبية.

2- يمتثل أعوان مؤسسة التوفيق للتشريع الجاري بها العمل والتي تمنع عليهم ممارسة نشاط سياسي أو حزبي بسبب خصوصية مركزهم أو وظائفهم.

3- يقوم أعوان مؤسسة التوفيق بأداء وظائفهم دون تحيّز بكل موضوعية دون التأثر بآرائهم السياسية أو انتمائهم الحزبي.

الباب الرابع :

تضارب المصالح و التصريح بالملكيات وتقبل الهدايا

المحور الأول: تضارب المصالح

المحور الثاني : التصريح بالملكيات

المحور الثالث: الهدايا والفوائد وغيرها من الامتيازات

المحور الرابع: النشاط الموازي

المحور الأول:

تضارب المصالح

عند شعور أعوان مؤسسة التوفيق بوجودهم في وضعية تضارب مصالح أو خشية من الوقوع فيها، يعلمون أنيا رئيسهم المباشر الذي يبادر في حالة ثبوتها باتخاذ الإجراءات الملائمة لوضع حد لها .

و يتولى أعوان مؤسسة التوفيق مهما كانت رتبتهم بمجرد مباشرتهم لمهامهم التصريح كتابة لرئيسهم المباشر بحالات المصالح الخاصة التي من شأنها أن تتضارب مع الالتزامات الموكولة لهم.

المحور الثاني:

التصريح بالملكات

يخضع أعوان مؤسسة التوفيق بداية من شروعاتهم في عملهم في رتبة أو وظيفة معينة، وكل ما اقتضت طبيعة وظائفهم حسب ما يحدده القانون أو النظام الأساسي، لواجب التصريح على الشرف بملكاتهم وأماكن قرينهم وأبنائهم القصر سواء كانت منقولة أو عقارات.

ويتم تحيين أو تجديد التصريح بصفة دورية حسب الفترة التي يحددها القانون أو النظام الأساسي .

كما يتولى أعوان مؤسسة التوفيق المعنيين بالأمر القيام بالتصريح على ملكاتهم بمجرد انتهاء مهامهم.

المحور الثالث:

الهدايا والفوائد وغيرها من الامتيازات

يتمتع أعوان مؤسسة التوفيق عن طلب أو اشتراط أو قبول هدايا أو هبات أو فوائد مهما كانت لنفسهم أو لفائدة الغير قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعيتهم في أداء مهامهم.

المحور الرابع:

النشاط الموازي

لا تتناسب صفة أعوان بمؤسسة التوفيق مع كل نشاط يتضارب مع شرف مهنتهم أو يخل بأداء واجباتهم .

ولا يسمح لأعوان مؤسسة التوفيق بممارسة نشاط آخر مواز بمقابل إلا بترخيص يخول له الجمع في نطاق القوانين و التراتيب المنظمة لنشاطهم الأصلي.

الموفق الإداري

العميد عبد الستار بن موسى



Handwritten signature in green ink.