

ROYAUME DU MAROC



MINISTRE DE LA REFORME  
DE L'ADMINISTRATION ET  
DE LA FONCTION PUBLIQUE



CDL-UD(2018)006  
Or. ar

**COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT  
(COMMISSION DE VENISE)**

en coopération avec

LE MINISTRE DE LA REFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA  
FONCTION PUBLIQUE DU ROYAUME DU MAROC

**Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration**

**UniDem Med**

**“AMELIORER LA RELATION ENTRE L'ADMINISTRATION ET  
LES CITOYENS : UN IMPERATIF DEMOCRATIQUE”**

**Rabat, Maroc**

**23 - 26 avril 2018**

**VERS UNE FONCTION PUBLIQUE OUVERTE ET RESPONSABLE**

**EXPERIENCE NATIONALE - TUNISIE**

**Mme Rim GARNAOUI, M. Rachid RAFFES, Mme Faiza TOUMI**

**(Présidence du Gouvernement)**

Assurer la durabilité de la gouvernance démocratique et des droits de l'homme  
dans le sud de la Méditerranée

Financé  
par l'Union européenne



COUNCIL OF EUROPE



Mis en œuvre  
par le Conseil de l'Europe



# الملتقى السابع للإطارات العظيمة للإدارة UniDem Med

«تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن : واجب ديمقراطي»

التجربة التونسية

المغرب - الرباط

26-23 أبريل 2018



# تجربة الحكومة المفتوحة ودورها في تحسين العلاقة مع المواطن في تونس



## المدخلات

المتدخلون	الموضوع	المدخلات
ريم القرناوي مديرة بوحدة الإدارة الإلكترونية رئاسة الحكومة	الحكومة المفتوحة ودورها في تحسين العلاقة مع المواطن: الإطار التشريعي	المدخلة الاولى
فائزة الإمام مديرة عامة ورئيسة المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن رئاسة الحكومة	منظومة e-مواطن	المدخلة الثانية
رشيد الرفاس الإدارة العامة للمصالح الإدارية و الوظيفة العمومية رئاسة الحكومة	مدونة السلوك و أخلاقيات العون العمومي	المدخلة الثالثة

المداخلة الاولى:

# الحكومة المفتوحة ودورها في تحسين العلاقة مع المواطن

ريم القرناوي  
مديرة بوحدة الإدارة  
الإلكترونية  
رئاسة الحكومة

[rim.garnaoui@pm.gov.tn](mailto:rim.garnaoui@pm.gov.tn)

تجربة الحكومة المفتوحة

## التكريس الدستوري و التشرعي للحكومة المفتوحة

دستور الجمهورية التونسية الجديد : "الإدارة في خدمة المواطن والصالح العام، تنظم وتعمل وفق مبادئ الحياد والمساواة واستمرارية المرفق العام وفق قواعد الشفافية والنزاهة والنجاسة والمساءلة" (الفصل 15)

فصول أخرى ،  
10،32،139

الدستور الجديد للجمهورية  
التونسية

قوانين وأوامر

أطر تلزم الحكومة لتكريس  
الحكومة المفتوحة

الاستراتيجية  
الوطنية للحكومة

برنامج شركة  
الحكومة المفتوحة  
"خطط العمل"

- القانون  
الأساسي  
المكرّس لحق  
النفاز إلى  
المعلومة  
الأمر المتعلق  
بتنظيم  
الاستشارات  
العمومية

تجربة الحكومة المفتوحة

# انخراط تونس ضمن مبادرة شراكة الحكومة المفتوحة



## What is the Open Government Partnership?

OGP was launched in 2011 to provide an international platform for democratically elected governments committed to making their governments more open, accountable, and

سعت تونس منذ انضمامها سنة 2014 إلى مبادرة شراكة الحكومة المفتوحة الأمامية، المعلنة بنويورك، في 20 سبتمبر 2011، إلى تكريس مبادئ شراكة الحكومة المفتوحة كأحد أهم ركائز برامج الحكومة والتنمية الإدارية.

تمكّن مبادرة شراكة الحكومة المفتوحة من إرساء إدارة ناجعة ومفتوحة تقدّم خدمات عمومية عبر إجراءات مبسّطة وذات جودة عالية في متناول المواطن والمؤسّسة وتساهم مساهمة فاعلة في دعم التنمية والشفافية ومقاومة الفساد.

تجربة الحكومة المفتوحة

# خطة العمل الوطنية الاولى لشراكة الحكومة المفتوحة



Republic of Tunisia  
Presidency of the Government  
Secretariat of State in charge  
of Governance and Civil Service

## National OGP Action Plan

September 2014

تجربة الحكومة المفتوحة

## خطة العمل الوطنية الاولى لشفرة الحكومة المفتوحة

تطوير الخدمات العمومية ودعم المقاربة التشاركية  
وعرس مبادئ الحكومة المفتوحة بالقطاع العمومي

- وضع إطار قانوني للإدارة الإلكترونية،
- تبسيط الاجراءات الادارية،
- وضع عدد من الخدمات الادارية على الخط،
- تطوير مشاركة المواطن في بلورة السياسات العمومية،
- تعزيز قدرات وكفاءات الموظفين العموميين في مجال الحكومة المفتوحة،
- إحداث أكاديمية للتكوين في مجال الحوكمة.

تعزيز الشفافية في مجال التصرف في الثروات  
المطبيعية ومشاريع البنية التحتية وحماية البيئة

- إعداد بوابة للمعطيات المفتوحة "Open Data"  
تتضمن جميع معلومات ومعطيات متعلقة بالاستثمار  
في قطاع المحروقات والمناجم،
- دعم الشفافية في مجال مشاريع البنية التحتية،
- تكريس الشفافية في مجال البيئة

تعزيز النزاهة بالقطاع العمومي ومكافحة الفساد  
ودعم الديمقراطية عبر حكومة شفافة

- تعزيز الإطار القانوني لمكافحة الفساد،
- تطوير منظومة إلكترونية منمنجة للشكاوي والإبلاغ عن حالات الفساد،
- نشر التقارير السنوية حول نتائج أعمال هيكل الرقابة العامة والمتابعة،
- مراجعة القانون المنظم لحماية المعطيات الشخصية،
- تطوير بوابة وطنية للبيانات المفتوحة،
- إعداد مرجعية وطنية لحوكمة المؤسسات.

دفع الشفافية في المجال المالي والصفقات  
العمومية

- نشر تقارير الميزانية،
- تطوير منظومة للميزانية المفتوحة،
- استغلال المعلومات الموجودة بالمنظومة الوطنية  
أدب،
- نشر تقارير حول اسناد وتقييم الصفقات العمومية  
ونائج التدقيق الخاصة بها،
- نشر التوصيات المنبثقة عن تقارير التدقيق في مجال  
الصفقات العمومية



## وضع قانون يتعلّق بالإبلاغ عن الفساد وحماية المبلّغين

ضبط صيغ وإجراءات الإبلاغ عن الفساد وآليات حماية المبلّغين بما يساهم في تكريس مبادئ الشفافية والنزاهة والمساءلة والحوكمة الرشيدة ومنع الفساد ومكافحته في القطاعين العام والخاص.



تجربة الحكومة المفتوحة



# البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة:

الجمهورية التونسية | بوابة البيانات المفتوحة



## African Information Highway Portal

### البيانات حسب الفئة

 الصحة 14	 التعليم 14	 المالية 14	 الطاقة 156
 الزراعة 14	 البيئة 14	 النقل 14	 الصناعة 14
 البنية التحتية 14	 الحوكمة 14	 الرقمنة 14	 الإحصاءات 14

### أخر البيانات

تقرير عن حالة الصحة في تونس 2016	تقرير عن حالة التعليم في تونس 2016
تقرير عن حالة المالية في تونس 2016	تقرير عن حالة الطاقة في تونس 2016

### أخر الإحصائيات

تقرير عن حالة الصحة في تونس 2016	تقرير عن حالة التعليم في تونس 2016
تقرير عن حالة المالية في تونس 2016	تقرير عن حالة الطاقة في تونس 2016

### البيانات الأكثر شيوعا

تقرير عن حالة الصحة في تونس 2016	تقرير عن حالة التعليم في تونس 2016
تقرير عن حالة المالية في تونس 2016	تقرير عن حالة الطاقة في تونس 2016

[www.optunisie.gov.tn](http://www.optunisie.gov.tn)

للمزيد

**محادثة إدارية عبر الهاتف الجوال**

المزيد

**دليل المشاكل الإدارية**

المزيد

البيانات الأكثر شيوعا الأكثر شيوعا



تعد تونس من بين الدول التي تتقدم في مجال الرقمنة والإحصاءات المفتوحة، وذلك من خلال إطلاق البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة في شهر أفريل 2016.



تعد تونس من بين الدول التي تتقدم في مجال الرقمنة والإحصاءات المفتوحة، وذلك من خلال إطلاق البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة في شهر أفريل 2016.



تعد تونس من بين الدول التي تتقدم في مجال الرقمنة والإحصاءات المفتوحة، وذلك من خلال إطلاق البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة في شهر أفريل 2016.

# البوابة الوطنية للمشاركة الإلكترونية

AR FR [فيسا وتويتر](#) [يوتيوب](#) [المنوعات](#)

حسابي [A](#) [A](#) [A](#)



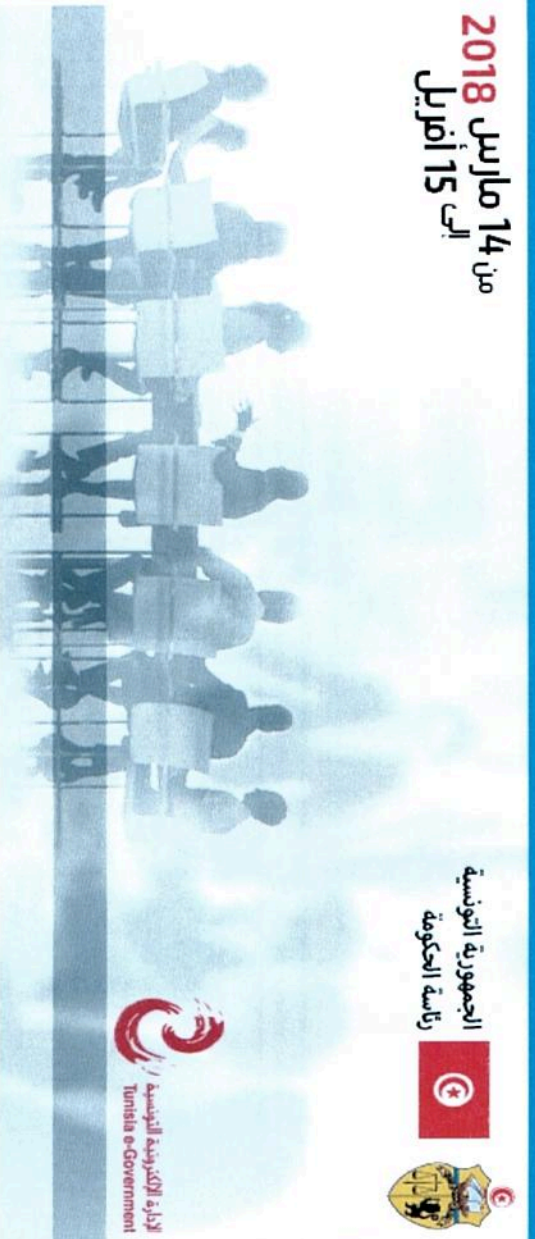
بحث

بوابة المشاركة العمومية

الجمهورية التونسية



من 14 مارس 2018  
إلى 15 أبريل



الجمهورية التونسية  
رئاسة الحكومة



الاستشارة الوطنية الموسعة حول  
الاصلاحات المقترحة ضمن مشروع  
خطة العمل الوطنية الثالثة لشراكة  
الحكومة المفتوحة

بشرفنا إعلامكم انه في إطار إعداد خطة العمل الوطنية  
الثالثة لشراكة الحكومة المفتوحة، تم فتح استشارة وطنية  
موسعة قصد استقاء مقترحات وأفكار مختلف...

2

المواضيع 5

مقترحات

بمكانكم ابداء رأيكم من خلال هذا الفضاء وفتح نقاش عام مع المواطنين والتداول مع الإدارة من خلال ابداء الرأي في مسائل تهم الشأن العام وتقوم الإدارة من خلال هذا الركن بإدارة هذا الحوار.

أفكار تم اعتمادها 0

أفكار

بمكانك تقديم أفكار ومقترحات في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية من خلال هذا الركن لمساعدة الحكومة في تطور واقتراح الحلول للمشاكلات معينة تهم مختلف القطاعات مثل التشغيل، والصحة والشؤون الاجتماعية والبيئة

أفكار مقترحة 6

الاستشارات

الاستشارات العمومية يتم من خلال بوابة المشاركة العمومية وضع استشارات عمومية على الخط و طرح مواضيع للنقاش وذلك لفتح حوار مع المواطنين بمختلف شرائحهم وتعليمهم وجزيرتهم لتمكينهم من تقديم أفكارهم وابداء الرأي في مختلف المواضيع ...

# بوابة الميزانية المفتوحة "ميزانيتنا" :

بوابة ميزانيتنا توزارة المالية في تونس



مربح | Français

أخبار تونس

المنشور

مؤتمرات

مكتبة

مكتبات

مكتبات

مكتبات

مكتبات

مكتبات



الصفحة الرئيسية > تطبيق الميزانية

تطبيق الميزانية

مكتبات الميزانية



من أجل الرصد والتقييم للبيانات المالية المفتوحة، يتم إعداد الميزانية المفتوحة في إطار الميزانية المفتوحة.



معلومات الميزانية

0,000

4,000

8,000

12,000



2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2010	2009	2008	المجموع
650.00	197.00	1296.00	2363.00	3734.00	2111.00	1538.00	550.00	430.00	506.00	033020019	
1596.00	1596.70	1626.70	1413.85	1433.26	1220.49	1096.15	722.60	795.49	1043.36	033020001	
4.90	4.71	7.16	3.42	17.60	16.89	14.67	5.07	4.96	6.26	033020002	
447.00	432.45	415.90	368.46	310.00	277.50	233.15	220.00	200.00	182.20	033020003	
2697.90	2229.69	3232.75	4154.73	4514.05	3624.00	2969.87	1600.75	1430.66	2036.85		

توفر البوابة بيانات الميزانية المفتوحة بتونس، وهي مفتوحة للجميع، ويمكن استخدامها لأغراض مختلفة، مثل مراقبة الأداء الحكومي، وتحليل السياسات، وإجراء الأبحاث، وغيرها.

تهدف أنظمة المعلومات وإدارة الوثائق، إلى توفير المعلومات اللازمة للإدارة، وتحسين الأداء الحكومي، وزيادة الشفافية، وتعزيز الثقة بين المواطنين والحكومة.





# خطة العمل الوطنية الثانية لشراكة الحكومة المفتوحة

الجمهورية التونسية  
وزارة الوظيفة العمومية والحكومة



## خطة العمل الوطنية لشراكة الحكومة المفتوحة

2018 - 2016 ■



الإدارة الإلكترونية التونسية  
Tunisia e-Government

[www.ogp.tunisie.gov.tn](http://www.ogp.tunisie.gov.tn)



تجربة الحكومة المفتوحة

## خطة العمل الوطنية الثانية لشراكة الحكومة المفتوحة

### مقاومة الفساد وتكريس المقاربة التشاركية

- اعداد الاطار القانوني للعروض الموجهة من المواطنين ،
- تطوير منظومة إلكترونية مندمجة للشكاوي وللإبلاغ عن حالات الفساد،
- تطوير قنوات لتعزيز الحوار والتفاعل مع مطالب ومشغل الشباب،
- تطوير قنوات لتعزيز الحوار والتفاعل مع مطالب ومشغل الشباب،
- تركيز المرجعية الوطنية للحوكمة.

### تحسين جودة الخدمات العمومية باستعمال تكنولوجيايات المعلومات والاتصال

- تطوير منظومات اعلامية يمكن تحميلها على الهاتف الجوال تدعم شفافية العمل الحكومي،
- تعزيز قنوات النفاذ إلى الوثائق الارشيفية،
- تطوير آليات الكترونية قصد تمكين طالبي الشغل من الاطلاع على جميع المناظرات.

### دعم شفافية العمل الحكومي وفتح البيانات العمومية

- انضمام تونس للمبادرة الدولية للشفافية في الصناعات الاستخراجية "EITI"،
- ارساء الاطار التنظيمي لتفعيل حق النفاذ إلى المعلومة،
- استكمال الاطار القانوني والتنظيمي للبيانات المفتوحة،
- دعم شفافية و انفتاح الادارة المحلية،
- دعم شفافية القطاع الثقافي: "الثقافة المفتوحة"،
- دعم الحوكمة والشفافية في مجال التنمية المستدامة،
- دعم شفافية قطاع النقل من خلال تطوير بوابة للبيانات المفتوحة،
- تكريس الشفافية المالية والجبائية.

### تجربة الحكومة المفتوحة





المداخلة الثانية:

## تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن

منظمة e-مواطني  
النموذج التطبيقي

فائزة الإمام

مديرة عامة ورئيسة

المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن  
رئاسة الحكومة

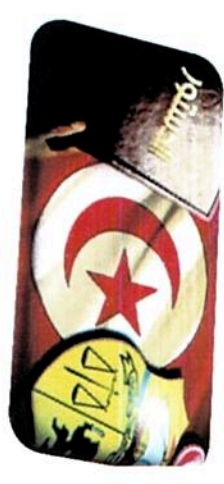
faiza.limam@pm.gov.tn

## منظومة

### ع-مواطن

في إطار مجهودات الحكومة المبذولة في اتجاه تنويع آليات الانصات وقنوات التواصل بين الإدارة والمواطن، تم احداث المنظومة الإلكترونية "ع-مواطن"، استئناسا بالتجربة الكورية الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة.





# الإطار التشريعي و الترتيبي لمنظومة e-مواطن (مشاريع التصوص)

• تنويع آليات الانصات وقنوات التواصل بين الإدارة و المتعاملين معها وذلك قصد تعزيز ثقهم ودعم مشاركتهم الفعالة في تحسين جودة الخدمات الإدارية.

أمر حكومي

• المصادقة على دليل الإجراءات الخاص بالمكتب المركزي للعلاقات مع المواطن ومكاتب العلاقات مع المواطن المستغلة للمنظومة الإلكترونية "e-مواطن"

قرار من رئيس الحكومة

• تفسير المقضيات الأمر الحكومي المتعلق بالمنظومة "e-مواطن" وكذلك دعوة للوزراء قصد حث منظور ريبهم للانطلاق في الاستغلال الفعلي للمنظومة

مشور رئيس الحكومة

# منظومة ملائمة للخصوصيات التونسية

تمثل هذه المنظومة إحدى التعهدات المضمنة بخطة العمل الوطنية الثانية لشراكة الحكومة المفتوحة (2016-2018).

تمثل هذه المنظومة وسيلة اتصال بين المواطن و الإدارة تتلاءم مع خصوصيات المجتمع التونسي.

وتمكن المستعمل من إبلاغ صوته إلى الإدارة المعنية من أي مكان وفي أي زمان و مهما كانت المسافة التي تفصله عن الإدارة.

وتتدرج منظومة "e-مواطن " في إطار

علاقات التعاون التونسي-الكوري

بين رئاسة الحكومة من خلال المكتب

المركزي للعلاقات مع المواطن والوكالة

الكورية للتعاون الدولي **KOICA**.



## العلاقات مع المواطن في ظل التحولات الرقمية:

منذ انشائه سنة 1993 تسعى المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن- الراجع بالنظر إلى رئاسة الحكومة- إلى مواكبة التغيرات الحديثة و هو يتصدر الريادة في مجال إعادة هندسة معالجة العراض وطلبات الإرشاد عن طريق إرساء منظومة "e-مواطن" بالاعتماد على الخبرات التكنولوجية-الكورية.

ويتولى المكتب المركزي مهمة التنسيق بين جميع مكاتب العلاقات مع المواطن (التابعة للوزارات والمؤسسات والمنشآت العمومية) وتدريب مستعملي المنظومة من المواطنين والإداريين المشرفين على تسييرها. كما ينظم المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن حملات تحسيسية وترويجية موجهة للمواطن وللمستعملي المنظومة بهدف تحفيز إحكام طرق الاستعمال.

## العلاقات مع المواطن في ظل التحولات الرقمية:

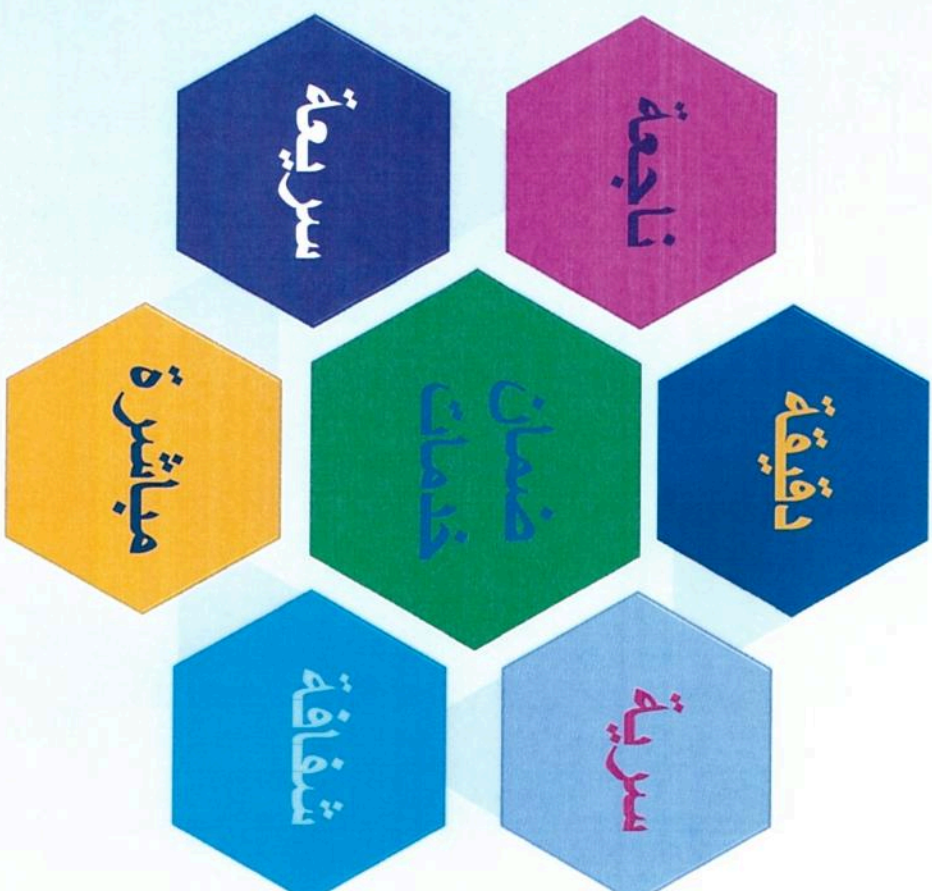
وتزامنا مع الثورة الرقمية التي عرفها العالم اكتسب المكتب المركزي تجربة مكنته من إرساء سياسة ناجعة وتطبيقات متطورة لتسهيل الاستماع إلى المواطنين وإيصال صوتهم إلى الإدارة والتأقلم مع التحولات الكبرى التي عرفتها تونس بعد الثورة.

ومن هذا المنطلق أصبح المواطن بمثابة الشريك الحيوي في إطار منظومة تشاركية تفسح له المجال لمناقشة المسائل الإدارية العامة والتعليق عليها من خلال إبداء الرأي وتقييم درجة ارتياحه إزاء الخدمات المسداة



## العلاقات مع المواطن في ظل التحولات الرقمية:

فمن خلال منظومة e-مواطن أصبحت مكاتب العلاقات مع المواطن أكثر قرباً من المواطن بضمن خدمات



# عناصر المنظومة



## من أجل إدارة أكثر قربا وتفاعلا

### الاقتراحات:

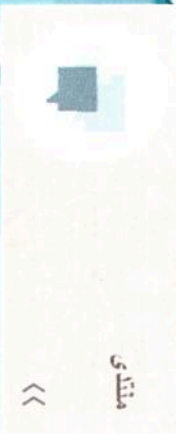
فضاء مخصص لتقديم ملاحظات واقتراح إجراءات عملية لتحسين أداء الإدارة والرفع من جودة الخدمات المسداة من قبل المواطن. كما تتعهد الإدارة المعنية بالرد على جميع استفسارات المبررين في الاجال المحددة طبقا للتشريع الجاري به العمل.



## من أجل حوار أكثر انفتاحا مع الإدارة

### منتدى الحوار:

يهدف هذا الفضاء لخلق نقاش وتفاعل عن بعد بين مستعملي المنظومة من ناحية والإدارة من ناحية أخرى. تتولى الإدارة مهمة الإشراف على منتدى الحوار لاستطلاع آراء حول مواضيع تهم الشأن العام والسياسات العمومية المنتهجة.





## بالنسبة للمواطن



- إمكانية تقديم مطلب من خلال وصلة بيئية خاصة بالمواطن.
- إمكانية متابعة تقدم مسار دراسة المطلب بداية من إيداعه إلى حين تلقي الإجابة النهائية.
- سهولة الولوج إلى المنظومة في أي وقت ومن أي مكان.
- مساهمة المواطن في تطوير الخدمات الإدارية.

# بالنسبة للمؤسسة

- إرساء آلية لتبادل المعلومات والتفاعل المشترك بين المؤسسات.
- دعم المقاربة التشاركية مع المواطن كمبدأ أساسي للحكومة المفتوحة
- فهم معمق لحاجيات المواطن.
- تعزيز القدرات والمهارات البشرية الفاعلة في المنظومة.
- تعزيز نجاعة الإدارة فيما يخص معالجة العرائض.

@CanStockPhoto.com - csp50864046

## تعزيز منظومة e-مواطن



تتميز منظومة «e-مواطن»  
بكونها ذات صيغة متجاوبة  
"Responsive" تمكن من  
القراءة أو الإبحار بطريقة ناجحة  
مهما كان حجم أو شكل شاشة  
الجهاز المستعمل (هواتف ذكية،  
لوحات الكترونية، شاشات الحواسيب  
الكمبيوترية...)

# مكونات المنظومة

## مركز الدعم التقني:

تم بعث المركز بالأساس لإرساء منظومة "e- مواطن" ولمساعدة مستعملي المنظومة على حسن استخدامها. وقد تم تجهيزه بأدوات ربط الهواتف القارة بشبكات اعلامية متطورة.

1881 

## مركز التكوين الرقمي:

يقدم مركز التكوين الرقمي برامج رقمية متطورة جداً، كما يحتوي على تجهيزات عصرية. ويساهم المركز في تحسين مردودية الموارد البشرية الفاعلة في المنظومة.





رئاسة الحكومة

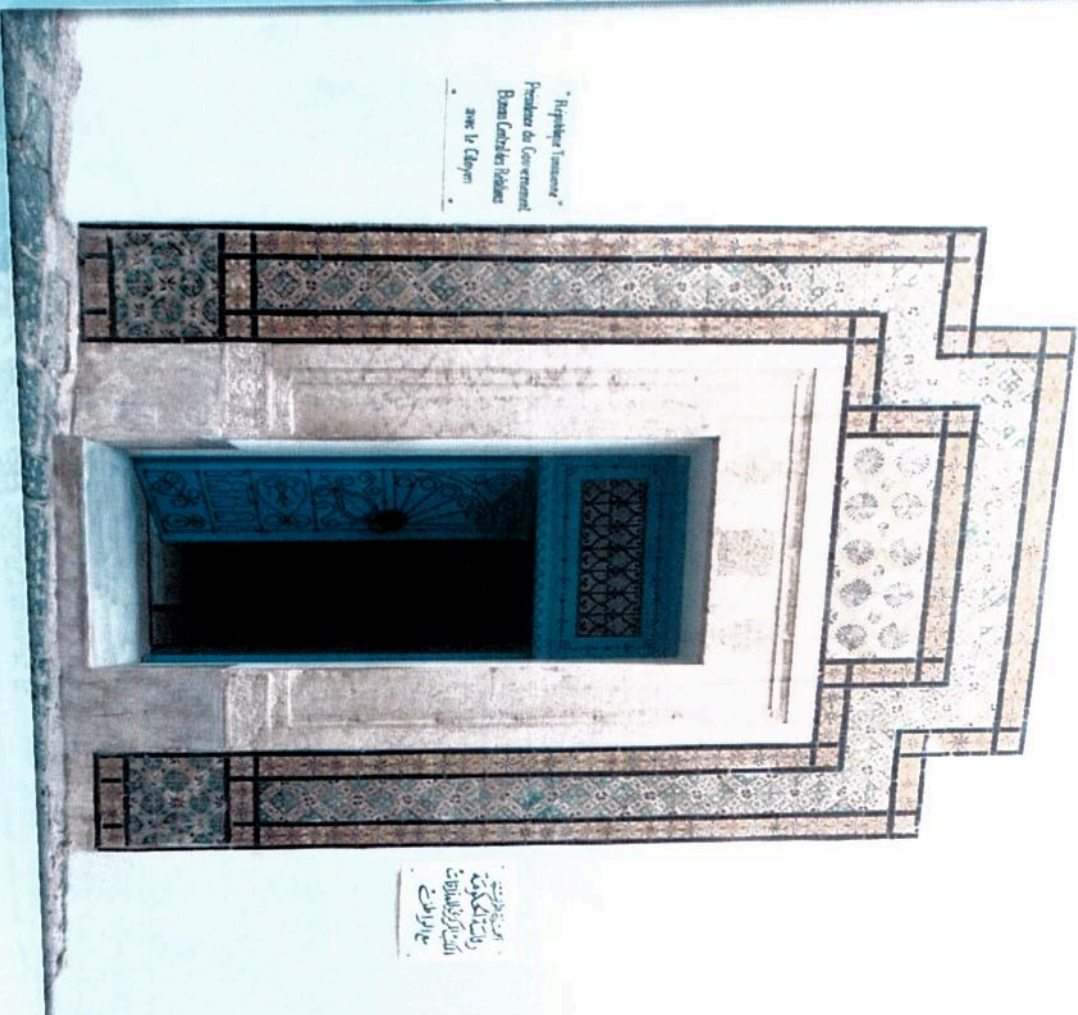
المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن

خط موحد 1860

الفاكس: +21671563505

العنوان الإلكتروني : [bcrc@pm.gov.tn](mailto:bcrc@pm.gov.tn)

العنوان : ساحة الحكومة - القصبة، 1020 تونس



13

ع-مواطن

# مواقع التواصل بالمنظومة

e-People

e-مواطن

[www.e-people.gov.tn](http://www.e-people.gov.tn)



1881



E-people Tunisia *e-مواطن*



e-people Tunisia



e-people Tunisia



المداخلة الثالثة

# مدونة السلوك وأخلاقيات العون العمومي

رشيد الرفاس

الإدارة العامة للتوظيفة العمومية  
رئاسة الحكومة

Rachid.raffes@pm.gov.tn

**مدونة السلوك و أخلاقيات العمومي**  
توفر إطار الحماية العمومي من جهة وتوجهه وترشد سلوكه وتنظم العلاقات التي ينسجها في بيئة العمل وخاصة مع المواطن من جهة أخرى

(الإطار المرجعي)

الدستور الفصل (15)

إتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد

المرسوم الإطاري عدد 120 لسنة 2011 المؤرخ  
في 14 نوفمبر 2011 المتعلق بمكافحة الفساد



- تمت المصادقة على مدونة سلوك وأخلاقيات العون العمومي بمقتضى الأمر عدد 4030 لسنة 2014 المؤرخ في 3 أكتوبر 2014 حيث نص الفصل الثاني من الأمر المذكور أنه: يلتزم جميع الأعوان العموميين من مختلف الأصناف والرتب الإدارية ومهما كان موقعهم الوظيفي، العاملين بمختلف مصالح الدولة المركزية والجهوية والمحلية والعاملين بمختلف الجماعات المحلية والمؤسسات والمنشآت العمومية بالاطلاع على هذه المدونة والامتنال لقواعدها.

## تعريفها: ما هي مدونة السلوك؟

مجموعة من القيم والمبادئ والمعايير، ذات وظيفة توعوية وإرشادية وتوجيهية، ترمي إلى ضمان احترام القانون والالتزام بقيم النزاهة والشفافية والمسائلة والحياد في عمل الأعران العموميين

## ما هي أهداف مدونة السلوك؟

معاذة الإطار القانوني و الترتيبي المنظم  
للعمل و العلاقات المهنية

إضفاء البعد الأخلاقي و القيمي على  
العلاقات المهنية. التشجيع على تبني  
السلوك القيم و القواعد المنصوص عليها  
صائب المدونة. الوقاية من سوء التصرف  
و الفساد

## الأهداف

خلق إطار للتحكيم يقطع مع اجتهاد  
الأعوان في الحالات غير السوية بما  
يساعدهم على انتهاج القواعد السليمة في  
التعاطي مع بعض الوضعات (الرشوة،  
تضارب المصالح،...)

تعريف المواطنين و مستعملي المرافق  
العمومية بحرص الأعوان العموميين على  
تبني أقصى مستويات النزاهة في علاقاتهم  
المهنية البيئية أو في علاقتهم مع الغير

## ما هي أحكام مدونة السلوك؟

- أحكام عامة تتعلق بقيم العمل :
  - 01 - احترام القانون : يحرص العون العمومي، أثناء أداء مهامه، على احترام القانون وعلى شريعة الأعمال التي يقوم بها.
  - 02 - المساواة : يحرص العون العمومي على تقديم الخدمة للمتفاعلين وحرفاء المرفق الذي ينتمي إليه بطريقة عادلة ومتساوية، مهما كان جنسهم أو دينهم أو عرقهم أو لغتهم أو انتمائهم الفكري أو السياسي

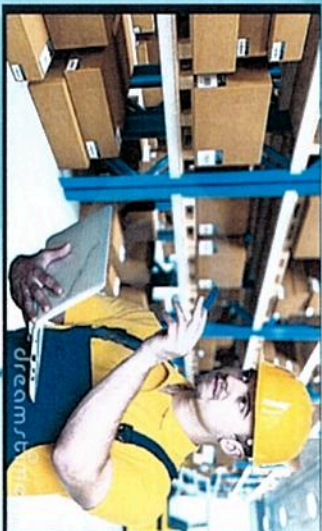


03- الإخلاص : يحرص العون العمومي على القيام بمهامه بكل تفان وإخلاص دون السعي إلى تحقيق مصلحة خاصة.

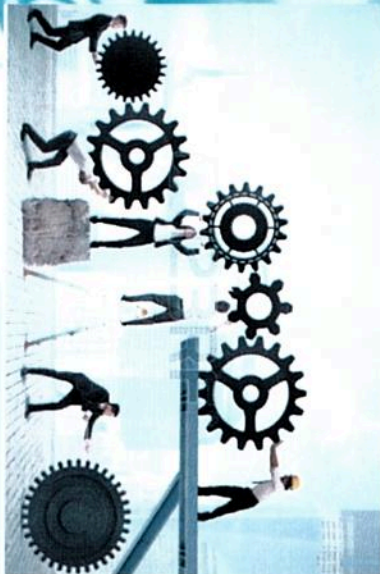
04- الحياد : يحرص العون العمومي على عدم التحيز لأي جهة كانت أو التفضيل بين طالبي الخدمة عند أداء مهامه.



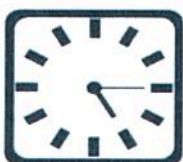
05- النزاهة : يعمل العون العمومي على أن يكون نزيها في عمله متقيدا بمقتضيات القانون ومقاصده متحليا بالاستقامة وكل ما من شأنه المساس بثقة العموم في صحة وسلامة الأداة أو السلوك ومتجنباً استغلال وظيفته لأغراض خاصة.



06- التجاعة : يسعى العون العمومي إلى حسن توظيف الموارد البشرية والمادية والمالية لمؤسسته مع الحرص على بلوغ النجاعة المرجوة منه، واتخاذ ما من شأنه أن يمكن من تصويب أساليب العمل المنتهجة.



07- الانضباط في العمل : يحرص العون العمومي على احترام توقيت العمل وإنجاز المهام الموكلة إليه بكل تقان وتجنب كل السلوكيات المخلة به.



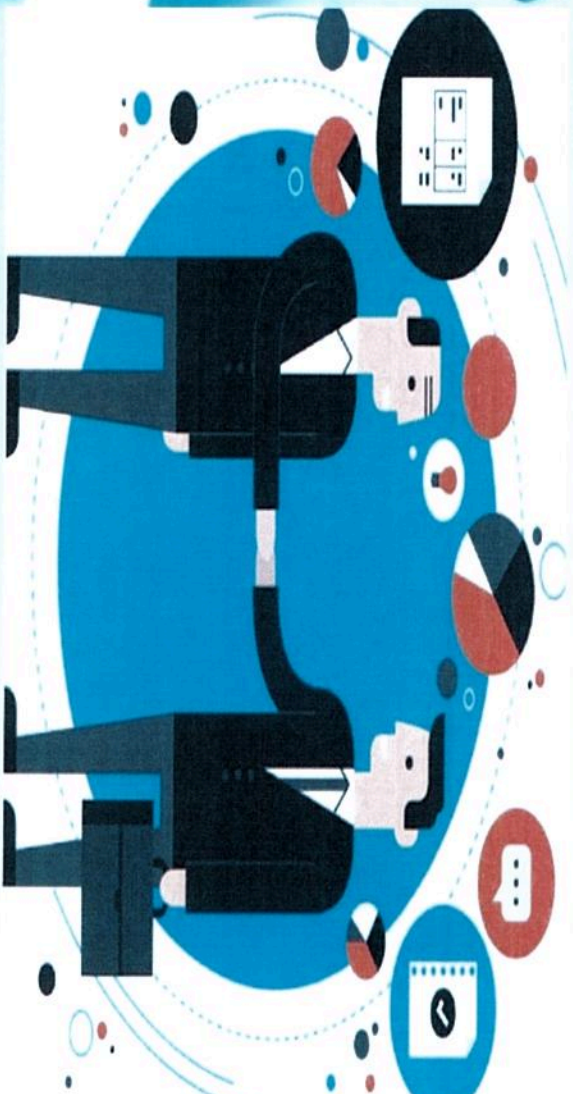
08- المساءلة : يقوم العون العمومي بأداء المهام المنوطة بعهدته و هو مسؤول على ما يقوم به أو يتخذه من قرارات عند أداء مهامه.



09- الحياة الخاصة : حرمة الحياة الخاصة للعون العمومي مضمونة. و هو مطالب بفصل حياته الخاصة عن وظائفه العمومية.

## ■ أحكام علائقية :

- العلاقة بين الأعران العموميين :
  - علاقة العون العمومي برؤسائه
  - علاقة العون العمومي بزملائه
  - علاقة العون العمومي بمرؤسيه





## ح علاقة العون العمومي بمحيطه

- إسداء خدمات لفائدة مستعملي المرفق العام بكل فاعلية وكفاءة في إطار احترام علوية القانون والمصلحة العامة.

- احترام حقوق ومصالح مستعملي المرفق العام في إطار المساواة.

- الامتناع عن أي تصرف قد يؤدي إلى الإضرار بالغير وتجنب تسريب معلومات خاصة خاصة بمستعملي المرفق العام اطلاع عليها بمناسبة القيام بوظيفته.

پتھر ادا

علی

حسن الامتیاز

