

**الجمهورية التونسية
وزارة النقل
الشركة الجهوية للنقل
لولاية نابل**

مدونة القيم و الأخلاقيات والسلوك المهني



قيمنا و معاييرنا أساس نجاحنا





تاريخ الإصدار : 10 سبتمبر 2018

الفهرس

3	رسالة الرئيس المدير العام
4	المقدمة
5	قيمنا
7	الباب الأول: احترام المدونة ومجال تطبيقها
8	الباب الثاني: معايير السلوك وأخلاقيات المهنة
10	الباب الثالث: التزامات الشركة
10	المحور الأول تجاه الأعوان
10	* الرفاهية في العمل
10	* الصحة والسلامة
10	* الخصوصية
10	* تكوين قاعدي للعون
11	* المساواة والتنوع والشمول
11	* الانتداب
11	* التصدي للعنف والمضايقات
11	* التدخين والهاتف الجوال
11	* عدم استغلال السلطة والنفوذ
11	* النشاطات السياسية
12	المحور الثاني تجاه الحرفاء
12	* جودة الخدمات
12	* التكافؤ في المعاملة والمصادقية في التواصل
12	* احترام سرية المعطيات
12	* اعتماد الشفافية والنزاهة

13	المحور الثالث تجاه المزودين
13	* اختيار المزودين وكيفية التعامل معهم
13	* تجنب تضارب المصالح
14	المحور الرابع تجاه سلطة الإشراف
14	* احترام القانون وانجاز عقود البرامج
14	* توفير المعلومة بالجودة المطلوبة
15	الباب الرابع: التزامات أعوان وإطارات الشركة
15	* المحور الأول احترام قيمة العمل والقيام بالمهام والمحافظة على المال العام وممتلكات الشركة
16	* المحور الثاني مقاومة الرشوة والفساد وعدم قبول الهدايا والفوائد وغيرها من الامتيازات
17	* المحور الثالث حماية المعلومات الداخلية للمؤسسة
18	* المحور الرابع مجال التعامل مع تكنولوجيا المعلومات
19	* المحور الخامس تضارب المصالح على العون
20	* المحور السادس إعتناء منظومة الحوكمة الرشيدة
21	الباب الخامس: العلاقات بين الأعوان
21	* المحور الأول علاقة العون برؤسائه
22	* المحور الثاني علاقة العون بمرؤوسيه
23	* المحور الثالث علاقة العون بزملائه
24	الباب السادس: المؤسسة والمسؤولية المجتمعية
24	* المحور الأول العلاقات مع المجتمع المدني والأطراف الاجتماعية
25	* المحور الثاني الالتزام بالقوانين المتعلقة بحقوق الإنسان
26	* المحور الثالث الحفاظ على البيئة وحمايتها
27	* المحور الرابع المساهمة في الأعمال الخيرية والاهتمام بالأجيال القادمة في إطار التنمية المستدامة
28	المراجع القانونية
29	التعريفات
33	أحكام ختامية



رسالة الرئيس المدير العام



إن الشركة الجهوية للنقل لولاية نابل تعي مسؤوليتها تجاه حرفائها والرأي العام الخارجي وتتصرف وفقا لذلك من أجل الصالح العام.

وإيماننا منا بأهمية الدور الذي تلعبه القيم الأخلاقية والسلوكية المرتبطة بالممارسة المهنية في الرفع من مستوى الخدمات وتحسينها، تعتزم الشركة بجميع أهم القيم والمبادئ والإرشادات السلوكية السارية على جميع الأعوان في مدونة، قصد تكريس منظومة قيمية خاصة بأعوان الجهة للنقل بنابل وزغوان،

وذلك لتعزيز مصداقية وشفافية الخدمات، التي تسديها الشركة وحسن التصرف في المال العام.

كما تسعى الشركة الجهوية للنقل لولاية نابل إلى كسب ثقة حرفائها والمتعاملين معها، وتعصير خدماتها وترسيخ ثقافة الجودة والالتزام بالأداء الجيد، وتجدير قيم النزاهة والشفافية والنجاعة. لما تكتسبه من أهمية بالغة في تعزيز مكانة الشركة كشركة نموذجية في ترسيخ مبادئ الحوكمة الرشيدة والمسؤولية المجتمعية. نرجو من الجميع العمل والحرص على تطبيق مبادئ هذه المدونة، كما نعول على الانخراط الكلي والإرادي في هذا التوجه والالتزام بروح هذه المدونة.



الحريف في البال ...



المقدمة

تسعى الشركة الجهوية للنقل لولاية نابل إلى الاستجابة لتطلعات حرفائها ومختلف الأطراف المتداخلة معها عبر تقديم خدمات في مستوى جودة عالية وكذلك المساهمة الفعالة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية على المستويين الجهوي والوطني عبر الانخراط في منظومة النقل العمومي الجماعي للمسافرين، وتلتزم بالإستراتيجية الوطنية للحوكمة الرشيدة ومكافحة الفساد 2016-2020.

إن هذه المدونة الخاصة بالشركة تركز على المبادئ والقيم المدرجة بمدونة السلوك العامة وتندرج ضمن برامج المخطط الخماسي للتنمية 2016-2020، واستنادا إلى كونها تحتوي على مجموعة من القيم والمبادئ والمعايير، ذات وظيفة توعوية وإرشادية وتوجيهية تهدف:

* إلى ضمان احترام القانون وتؤمن الالتزام بقيم الشفافية والمساءلة والحياد من قبل أعوان وإطارات الشركة.
* إلى دعم قيمة العمل وتكريس منظومة قيمية وأخلاقية خاصة بأعوان وإطارات الشركة ومعاضدة المنظومة القانونية التي يخضعون لها.

* إلى تكريس مبدأ هام لدستور 27 جانفي 2014 وخاصة الفصل 15 منه "الإدارة العمومية في خدمة المواطن والصالح العام تنظم وتعمل وفق مبادئ الحياد والمساواة واستمرارية المرفق العام، ووفق قواعد الشفافية والنزاهة والنجاعة والمساءلة" على نحو يستجيب لانتظارات المواطنين وتطلعاتهم لخدمة عمومية نزيهة، خالية من كل أوجه الخروقات وباعثة على الثقة والطمأنينة بين الشركة والمواطن.

وتطبيقا لأحكام الأمر الحكومي عدد 4030 لسنة 2014 المتعلق بالمصادقة على مدونة سلوك وأخلاقيات العون العمومي عامة أعدت الشركة هذه المدونة، التي تتميز عن النصوص القانونية كونها التزام طوعي من قبل الأعوان والإطارات حيث يكون الانتماء للمؤسسة والمواطنة أدوات رقابية فعالة في العمل المهني.



قيمتنا

إن القيم المشتركة والمتقاسمة بالشركة هي العنصر الأساسي لمندونة الأخلاقيات والسلوك المهني وان ضبط وتنظيم قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات المهنة في شركتنا يكون من خلال تعزيز القيم الأساسية التالية:



* احترام القانون

يتوجب على كل عون أن يعلم رؤسائه المباشرين بكل خرق للقانون يلاحظه أثناء انجاز العمل

* الحياد

نحرص على عدم المحسوبية والانحياز لأي جهة كانت أو التفضيل بين حرفاء الشركة

* الانضباط في العمل

نلتزم بالحضور بمركز العمل والاشتغال فيه طيلة المدة المقررة بصفة قانونية

* الحياة الخاصة

ضمان الحياة الخاصة للعون وفصلها عن وظائفه ومهامه

* المسؤولية والالتزام

نلتزم بالولاء وتحمل المسؤولية كاملة والتفاني في كل مهمة يعهد لنا بها، كما نسعى إلى توفير أحسن ظروف العمل للشركة وللشركاء مع الحرص على احترام القانون والتقييد بالإجراءات القانونية والترتيبية الجاري بها العمل.



* الإخلاص

الإخلاص والتفاني في العمل دون السعي إلى تحقيق مصلحة خاصة.

* المساواة

نلتزم بتقديم الخدمة لحرفاء الشركة والمتعاملين معنا بطريقة عادلة ومتساوية.

* المساءلة

نحرص على تنفيذ الواجبات المناطة بعهدتنا، وتحمل مسؤولياتنا عند كل إخلال في أداء المهام.

* النزاهة

نلتزم بالصدق والأمانة والإخلاص والتفاني في العمل حفاظا على صورة شركتنا ، كما نلتزم بالإدلاء بأية معلومة عن نشاطنا لمن يطلبها حتى يتم التأكد من أن عمل الشركة يتفق مع تحديد القانون لوظيفتنا ومهامنا.



*الشفافية

نلتزم بالوضوح في علاقة شركتنا بحرفاتها والمتعاملين معها، مع الحرص على التعامل بأسلوب العلانية في الإجراءات لتجنب تضارب المصالح وإهدار المال العام.



متحدون على مكافحة الفساد

*النجاعة

نحرص على التوظيف الأمثل للموارد المتاحة للشركة وتطوير أساليب العمل من أجل تحقيق الأهداف المنتظرة من الشركة بأقل التكاليف.

*الكرامة والاحترام

تحترم الشركة أعوانها وتحافظ على كرامتهم، وتعتبر الخصوصية والسرية من أهم مقومات نشاط الشركة. وتحترم خصوصية المتعاملين معها وأعوانها وحرفانها على حد سوي. الشركة لا تميز أي كان بل تتيح تكافؤ الفرص للجميع دون استثناء.

RESPECT



*الجودة

تلتزم الشركة بمعايير الجودة في أعمالها، وأنشطتها، وكل الخدمات التي تسديها لحرفانها وفق الترتيب الجاري بها العمل.

*روح الفريق

نحرص على العمل ضمن أسرة متجانسة ومتضامنة تسودها روح الفريق.



جودة الخدمة
SERVICE QUALITY

الباب الأول: احترام المدونة ومجال تطبيقها

تعد هذه المدونة مجموعة من القيم والمبادئ والمعايير، ذات وظيفة توعوية وإرشادية وتوجيهية، تهدف إلى ضمان احترام القانون وتؤمن الالتزام بقيم النزاهة والشفافية والمساءلة والحياد من قبل أعوان وإطارات الشركة.

وهي أيضا نظام قيمى وميثاق أخلاقى تجتمع حوله كل الأطراف المتعاملة مع الشركة. تنطبق هذه المدونة على جميع أعوان وإطارات الشركة ومختلف الأطراف ذات العلاقة



الباب الثاني: معايير السلوك وأخلاقيات المهنة

حددت الشركة مجموعة مقاييس تتعلق بالسلوكيات والأخلاقيات المهنية الملزمة للعون أبرزها

* إيلاء العناية لذوي الاحتياجات الخصوصية

نحرص على:

- توفير كل سبل الراحة لهذه الفئة على متن وسائل النقل التابعة للشركة.
- إنجاز ممرات خاصة بهم بالمحطات والمنشآت التابعة للشركة.

* عدم تسريب المعطيات الخاصة والشخصية

نحرص على:

- حماية المعطيات الشخصية لأعواننا دون تمييز والمكرسة دستوريا.
- عدم إمكانية إقحام أي معطيات في نظام المعلومات دون إذن في ذلك.
- عدم إمكانية الاطلاع على المعطيات الشخصية لأعواننا المسجلة أو محوها أو التشطيب عليه.

* التمكين من النفاذ إلى الوثائق الإدارية

نحرص على:

- تمكين كل شخص من النفاذ إلى الوثائق الإدارية المطلوبة في إطار الترتيب الجاري بها العمل.

* الحرص على حسن التصرف مع مرؤوسيه

- يجب على كل عون أن يساهم في خلق مناخ عمل سليم وودي وتجنب الحط من كرامة مرؤوسيه والتحرش بهم.

- يحترم حقوق مرؤوسيه ويتعاون معهم دون تفضيل أو تمييز.

- يتعهد بتأكيد تعليماته كتابيا كلما تلقى احترازا كتابيا صادرا عن أحد مرؤوسيه بتعليماته المقدوح في شرعيتها.

* عدم ممارسة نشاط موازي

- يحرص العون على أن يكون متفرغا لعمله، ويحجر عليه ممارسة نشاطا خاصا مهما كان نوعه، باستثناء الأنشطة المرخص فيها حسب القوانين والترتيب الجاري بها العمل.



*الاحترام والامتثال لتعليمات رؤسائه المباشرين وتنفيذها

- الاحترام دون السعي لاسترضائهم لكسب أي معاملة تفضيلية، ويتوجب على العون في كل الحالات رفض التعليمات التي تشكل جريمة يعاقب عليها القانون.
- التعامل مع رؤسائه وإفادتهم بنصائحه وبخبرته وبكل المعلومات التي بحوزته والإعراض عن تعمد مغالطتهم وعرقلتهم.

*الحرص على تمتين العلاقة مع الزملاء

- يحرص العون على التعاون مع زملائه بإفادتهم بأرائه ومساعدتهم على إيجاد حلول للإشكاليات التي تعترضهم في عملهم وتطوير أساليب العمل.
- يحرص العون على تجنب التشكيك في كفاءة زملائه.



*الامتناع عن التصريحات عبر وسائل الإعلام

- يحجر على العون الإدلاء بأي تصريح أو مداخلة نيابة عن الشركة عبر وسائل الإعلام بجميع أنواعها دون الإذن المسبق والتصريح من رئيسه المباشر أو الرئيس المدير العام للشركة.



*الحفاظ على حسن العلاقة مع محيطه

- يعامل العون حرفاء الشركة بكل احترام.
- يحرص العون على أن يكون متفردا لخدمة حرفاء الشركة، ويجب على المطالب والشكايات في الأجل.
- يتمتع العون عند القيام بوظائفه عن أي تصرف قد يؤدي إلى الإضرار بشخص أو مجموعة أشخاص.
- يحرص على مراعاة حقوق الغير ومصالحه المشروعة.

الباب الثالث: التزامات الشركة

* المحور الأول تجاه الأعوان

* الرفاهية في العمل

- تحرص الشركة على توفير أفضية عمل سليمة تساهم في إبراز الكفاءات والحفاظ عليها ومساعدتها على الإبداع والتميز في خدمة الشركة والصالح العام، وتقدر كل إضافة عبر التشجيع والتحفيز.

* الصحة والسلامة

- تلتزم الشركة بتوفير بيئة عمل سليمة
- تحرص الشركة على توفير التجهيزات اللازمة للصحة والسلامة المهنية وتكوين أعوانها في مجال الصحة والسلامة المهنية لحمايتهم من المخاطر والحوادث.
- تحرص الشركة على مساعدة أعوانها على الالتزام بمعايير السلوك المناسبة عند أدائهم لوظائفهم وخاصة الأعوان الفنيين بالشركة.

* الخصوصية



- يمنع على أي عون التنصت على الاتصالات الخاصة بأي عون آخر أو حريف.
- نحترم الحياة الخاصة للعون ونفصلها عن وظائفه ومهامه.

* تكوين قاعدي للعون (سائق-قائض)

- تحرص الشركة على ترسيخ منظومة التكوين المستمر طيلة الحياة المهنية وتحسين الإنتاجية والرفع من جودة الخدمات. ويتضمن التكوين القاعدي جوانب نظرية وأخرى ميدانية تهدف خاصة إلى:
- معرفة الجوانب الإدارية المرتبطة بالمهنة.
- وضعية السلامة المرورية بالبلاد التونسية.
- الإلمام بقواعد الجولان والسلامة على الطرقات الواجب احترامها والإجراءات والاحتياطات الواجب اتخاذها لضمان سلامة وراحة ورفاهة المسافرين.
- التحكم في الحافلة من خلال القيام بمناورات حسب صنف الحافلة داخل فضاء مخصص لذلك
- تأهيل تقنيات السياقة وطريقة التصرف والتعامل مع وضعيات الجولان في الحالات الطارئة والظروف الصعبة للتحكم في الحافلة.

- تتناول مفاهيم العلاقات الإنسانية وكيفية توظيفها حسب مختلف الوضعيات.



-التمكن من السياقة الاقتصادية والسياقة الدفاعية والسياقة الوقائية وتقدير المخاطر واستباق وقوعها.
-مراقبة الاندماج الفعلي في الحياة المهنية للعون.

* المساواة والتنوع والشمول

-تحرص الشركة على معاملتهم على أساس العدل والمساواة من خلال مبدأ تكافؤ الفرص ودون أي تمييز.
-تحرص الشركة على ترقية أعوانها على أساس الكفاءة والجدارة فقط.
-تستمع إلى كل وجهات النظر المختلفة في العمل.
-تعمل على عدم التفرقة بين الأعوان بسبب العرق أو اللون أو الديانة أو السن أو الإعاقة.



* الانتداب

-نضع منظومة انتداب تركز على مبدأ الكفاءة وتكافؤ الفرص.
-نحرص على عدم التمييز بين المترشحين وقبول الأجدر والكفاء.
-نحدد المقاييس الدنيا الضرورية للانتداب وننشرها عبر "موقع اب" للشركة.
-نعمل على ضمان الموضوعية في التوظيف وتجنب تضارب المصالح.

إنتداب



* التصدي للعنف والمضايقات

-ندافع على أي عون يتعرض لأي شكل من أشكال العنف أثناء أداء عمله، سواء في المكاتب أو ميدانيا على متن حافلاتنا.



* التدخين والهاتف الجوال

-نمنع التدخين على متن الحافلات (الحرفاء والأعوان).
-نمنع منعاً باتاً استعمال الهاتف الجوال أثناء السياقة (السائق).

* عدم استغلال السلطة والنفوذ

-نرفض أي شكل من أشكال استغلال السلطة والنفوذ أو التعسف صادرة عن أي طرف.
-نرفض إحراج ومضايقة الأعوان.



الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد
INLUCC

-نرفض تعطيل العون عند أداء مهامه بأي شكل من الأشكال.

* النشاطات السياسية

-نمنع أي نشاط سياسي داخل المؤسسة.
-نتعامل مع التسيج السياسي على نفس القدر من المساواة.

* المحور الثاني تجاه الحرفاء

* جودة الخدمات

تجدر الإشارة بأن الجودة بالنسبة لنا هي السعي الدائم لتطوير الخدمات ووسائل العمل بهدف الاستجابة للطلبات المعقولة وانتظارات الحرفاء عبر تحديد أهداف ومؤشرات ومتابعتها دورياً ضمن عمل جماعي ينخرط فيه الجميع.

- نسعى إلى التحسين المستمر للجودة في جميع الميادين ومن خلال الخدمات المسداة لحرفائنا.



- تقرب الخدمات لكل المواطنين ونحسن ظروف إسداؤها.

- نعاملهم ونحترم حقوقهم ومصالحهم.

* التكافؤ في المعاملة والمصداقية في التواصل

- نحرص على ضمان المعاملة الحسنة على قدر المساواة بنزاهة واحترام وبصرف النظر على الموقع

الاجتماعي لكل مواطن.

- نصغي لحرفائنا ونلبي حاجياتهم خلال القيام بأنشطتنا.

- نعمل على تقديم المعلومة الصحيحة عند الاستجابة لطلب حرفائنا.

* احترام سرية المعطيات

- نعمل على المحافظة على سرية المعلومات والمعطيات المتبادلة ولا يمكن الكشف عن أية معلومة سرية

أو شخصية تتعلق بأي حريف من حرفائنا إلا في إطار ما تتطلبه التشريعات والقوانين الجاري بها العمل.

- نتخذ كل الاحتياطات اللازمة لحماية المعطيات الخاصة بحرفائنا من الضياع أو الاستعمال السيئ أو

غير المرخص له أو أي تزوير أو إفشاء للمعطيات.

* اعتماد الشفافية والنزاهة

- نعمل في كنف الاحترام والشفافية والنزاهة.

- نحرص على أن لا نعد إلا بما هو ممكن وأن نفي بوعدنا مساهمة منا في بناء سمعة المؤسسة الملتزمة

بوعدها.

- نمتنع عن طلب أو قبول أي منفعة مالية أو هبة أو هدية أو أي ميزة ذات قيمة نقدية وغير ذلك مقابل

أداء الواجب الوظيفي.



*المحور الثالث تجاه المزودين

* اختيار المزودين وكيفية التعامل معهم

- نختار المزودين اعتمادا على معايير موضوعية مطابقة للقوانين والإجراءات المعمول بها في مجال الصفقات العمومية.

- نضمن الشفافية والنزاهة والمعاملة العادلة خلال كامل مراحل الاستشارة وإسناد العروض.

- نطبق المبادئ الأساسية وقواعد الصفقات عند اللجوء إلى الإجراءات الاستثنائية والمترتبة عن الطبيعة الخصوصية لبعض الصفقات.

- نصيغ عقود يلتزم باحترامها الطرفان في حدود القوانين والإجراءات المعمول بها في هذا المجال.

* تجنب تضارب المصالح

- نتابع جميع مراحل الصفقة لرصد ورفع كل الاخلاطات ذات العلاقة باحترام القانون والالتزام بأخلاقيات المهنة ومقاومة الفساد وتضارب المصالح من خلال إبرام الصفقات وتنفيذها.

- نعمل على تفادي إنشاء علاقات ذات مصلحة خاصة (مالية أو عينية...) بين الأعوان والمزودين أو أية مؤسسة لها علاقة مع الشركة الجهوية للنقل بـنابل.



* المحور الرابع تجاه سلطة الإشراف

* احترام القانون وانجاز عقود البرامج



تعمل الشركة على وضع الآليات والإجراءات للتحقق من مدى تطابق عمليات التصرف والتسيير من حيث احترامها للقوانين والتراتب الجاري بها العمل، واستجابتها لمبادئ الحوكمة وتعبئة الموارد البشرية، ورصد الموارد المالية لانجاز مختلف عقود البرامج المبرمة مع سلطة الإشراف. ضمن ما رسمته من توجهات عامة وفي الأجل المحددة وبالاعتماد على أهداف تتماشى مع خصوصية نشاط الشركة.

* توفير المعلومة بالجودة المطلوبة

نعتمد السجلات والمنظومات الخاصة بالمعطيات المالية والمحاسبية والفنية، ومؤشرات التصرف من أجل صياغة وإعداد التقارير الخاصة بهيئات الرقابة والهيئات المختصة وهذا الأمر يتطلب منا اعتماد الشفافية من خلال التحري في صحة المعلومة، ولتحقيق ذلك تلتزم الشركة باعتماد منظومة مراقبة دقيقة خاصة بطبيعة أنشطتها. كما نلتزم بالحفاظ على السجلات المالية والمحاسبية التي تعكس أنشطة ومعاملات مؤسستنا وذلك وفقا للسياسات والقوانين والمعايير والإجراءات الجارية بها العمل.



الباب الرابع: التزامات أعوان وإطارات الشركة

*** المحور الأول احترام قيمة العمل والقيام بالمهام والمحافظة على المال العام وممتلكات الشركة**

كل عون مطالب:

- بتقديم الخدمة لحرفاء الشركة بطريقة عادلة ومتساوية.
- بالحضور بمكان العمل والاشتغال فيه مع احترام التوقيت الإداري وحسن استغلاله.
- بتحمل مسؤوليته عند تنفيذ المهام المناطة بعهدته.
- بتأدية عمله بدقة وأمانة.
- بالاعتناء بمظهره العام والهندام اللائق وهو يعكس صورة ومصداقية ومهنية الشركة وموظفيها لدى كافة الأطراف.
- بالامتناع عن تقديم أي خدمة خصوصية أو العمل عند أي مزود أو مقاول أو مؤسسة خلال أو خارج أوقات العمل سواء كان ذلك بمقابل أو مجاناً.
- بالتقيد في سلوكه بقيم النزاهة، والقيام بجميع الواجبات التي تفرضها عليه طبيعة عمله وتفرضها القوانين واللوائح.
- باستخدام الموارد المتاحة تحت تصرفه لتحقيق الأهداف العامة فقط وفي المجال المخصص لها.
- بالاعتناء بوسائل الاستغلال الموضوعية تحت تصرفه، وعدم استخدامها لأغراض شخصية لا تتعلق بالعمل.
- بتجنب الإهمال أو التقصير الذي يترتب عليه ضياع حق من الحقوق المالية للشركة.
- بالمحافظة على سلامة الأموال والموجودات التي هي على ملك الشركة والتي هي في عهده.



*المحور الثاني مقاومة الرشوة والفساد وعدم قبول الهدايا والفوائد وغيرها من الامتيازات

- نحرص على مقاومة كل أشكال الفساد والرشوة ولا نتسامح مع السلوكيات المنافية للأخلاقيات المهنية.
- نقوم بالكشف والإعلام بكل الوضعيات المهنية التي من شأنها أن تحمل في طياتها تضاربا بين المصالح.
- نمتنع عن طلب أو اشتراط أو قبول هدايا أو هبات أو فوائد مهما كانت، لأنفسنا أو لفائدة الغير قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعيتنا في أداء مهامنا.



* المحور الثالث حماية المعلومات الداخلية للمؤسسة

- تمثل المعلومات والبيانات أحد أهم الأصول للشركة والتي ينبغي حمايتها. فضياع البيانات يمكن أن يضر بسمعة الشركة ومصداقيتها مع كافة الأطراف المتداخلة من حرفاء ومزودين ومساهمين.
- البيانات الخاصة بالمساهمين.
 - البيانات الخاصة بالصفقات والمزودين.
 - لا نقدم البيانات والمعطيات بدون موجب مهني أو دون تصريح من الإدارة العامة.
 - لا نناقش المواضيع الحساسة المتعلقة بالمؤسسة خلال جلسات في الفضاء العام.
 - نعمل على حماية ملفات العمل بالحواسيب عبر كلمات عبور شخصية وعدم إعطائها لأي مستخدم آخر.



* المحور الرابع مجال التعامل مع تكنولوجيا المعلومات

على العون الذي تم تزويده بجهاز حاسوب مراعاة ما يلي:

- اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحفاظ على الحاسوب الخاص به.
- 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.
- عدم استعمال الجهاز لانجاز أعماله الشخصية.



* المحور الخامس تضارب المصالح على العون

- عند شعور العون بوجوده في وضعية تضارب مصالح أو خشية من الوقوع فيها، يعلم رئيسه المباشر الذي يبادر في حالة ثبوتها باتخاذ الإجراءات اللازمة لوضع حد لها.
- ويتولى العون مهما كانت رتبته بمجرد مباشرته لمهامه التصريح كتابة لرئيسه المباشر بحالات المصالح الخاصة التي من شأنها أن تتضارب مع الالتزامات الموكولة له.
- تقادي إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل أساسي على قرارات الإدارة التي ينتمي إليها.
- عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي يحصل عليها أثناء تأديته لمهامه الرسمية وبعد انتهاء عمله في الشركة، كوسيلة 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 استخدام وظيفته بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على مكاسب مالية أو أي شيء ذي قيمة لمصلحة خاصة به أو بعائلته.



* المحور السادس اعتماد منظومة الحوكمة الرشيدة

نعتد على جملة من الترتيب والقوانين والإجراءات العملية التي تحدد مجال السلطة وآليات اتخاذ القرار عند المسؤولين الذين يشرفون على تحديد التوجهات الإستراتيجية للشركة. وتضم منظومة الحوكمة كل من أنشطة التدقيق والتصريف في المخاطر والتصريف عبر الجودة وآليات الرقابة الداخلية التي من شأنها أن تساعد على الشفافية في التصريف وعلى تحديد مسؤولية الأجهزة المسيرة بالشركة.

نؤمن بأن الحوكمة الرشيدة هي مسؤولية كافة الأعوان داخل المؤسسة وعلى هذا الأساس فإن العمل على تكريسها واعتمادها يعتبر من المتطلبات الرئيسية لضمان ديمومة الشركة وتطوير قدراتها نحو الأفضل.



الباب الخامس: العلاقات بين الأعوان

* المحور الأول علاقة العون برؤسائه

- يعلن عن أي حالة أو أي تصرف من شأنه أن يعرض الأعوان أو تجهيزات الشركة إلى خطر أو حادث.
- يتعاون مع رؤسائه ويفيدهم بنصائحه وبخبرته ويكل المعلومات التي بحوزته وعدم مغالطتهم وعرقلتهم.
- يعلم رئيسه المباشر بكل خرق للقانون لاحظته أثناء انجاز عمله.
- يحترم رؤسائه دون سعي لاسترضائهم لكسب أي معاملة تفضيلية .
- يمثل لتعليمات رئيسه المباشر وتنفيذها. فإذا كانت تلك التعليمات مخالفة بدهاء للقانون ، فعليه (العون) إعلام رئيسه كتابيا بهذا الخرق ولا يلزم بتنفيذ هذه التعليمات إلا إذا أكدها الرئيس المباشر كتابيا، وعلى مسؤوليته. ويتوجب عليه في كل الحالات رفض تنفيذ التعليمات التي تشكل جريمة يعاقب عليها القانون



* المحور الثاني علاقة العون بمرؤوسيه

- يساعد مرؤوسيه على تنمية مهاراتهم وحسن تأطيرهم قصد الرفع من مردود يتهم.
- يحترم حقوق مرؤوسيه ويرسي مبدأ المساواة والتعامل معهم دون تفضيل أو تمييز.
- يكون قنوة لكل الأعوان من خلال التعامل بطريقة عادلة وأخلاقية مع الجميع دون تمييز أو تفضيل.
- يقيم مردود مرؤوسيه بكل موضوعية وتجرد طبقا للتراتب الجاري بها العمل.
- يتعهد بتأكيد تعليماته كتابيا كلما تلقى احترازا كتابيا صادرا عن أحد مرؤوسيه بتعليماته المقدوح في شرعيتها.
- يساهم في خلق مناخ سليم وودي ويتجنب الحط من كرامة مرؤوسيه والتحرش بهم.



* المحور الثالث علاقة العون بزملائه

- يتجنب التشكيك في كفاءة زملائه ويمتنع عن تشويه سمعة رؤسائه وزملائه شخصيا أو مهنيا بإصدار ملاحظات خطية أو شفاهية دون تقديم إثباتات لها.
- يتصرف بلباقة واحترام مع زملائه ويحافظ على علاقات ودية وحرفية معهم دون تمييز.
- يتعاون مع زملائه بإفادتهم بأرائه ويساعدهم على إيجاد حلول للإشكاليات وتطوير أساليب العمل.
- يحترم خصوصية زملائه ويمتنع عن سوء استعمال معلومات تخص حياتهم الشخصية لغاية الإضرار بهم.



الباب السادس: المؤسسة والمسؤولية المجتمعية

* المحور الأول العلاقات مع المجتمع المدني والأطراف الاجتماعية

- اعتباراً لدور العلاقات الشغلية في إرساء مناخ اجتماعي سليم يعتمد على التوازن في هذه العلاقات بين الأطراف الاجتماعية من ناحية وبأهمية التواصل والتفاعل مع مختلف الهياكل المهنية ومكونات المجتمع المدني من ناحية أخرى.
- تلتزم الشركة بمبدأ التشاركية الفعلية بين الأطراف الاجتماعية واحترام الحق النقابي طبقاً للتشريع الجاري به العمل.
 - تعطي قيمة للعمل وتنمي روح المبادرة.
 - تعتمد مبدأ الحوار كمنهج أساسي في معالجة الملفات وفض النزاعات إن وجدت.
 - تساهم في الأعمال الخيرية وتهتم بالأجيال القادمة في إطار التنمية المستدامة.
 - تفتتح على جمعيات المجتمع المدني وتساهم في تمويل أنشطتها ذات العلاقة بمهام الشركة وطبقاً للتشريع الجاري به العمل.



كلنا
مسؤولون

* المحور الثاني الالتزام بالقوانين المتعلقة بحقوق الإنسان

- تلتزم الشركة بالقوانين المتعلقة بحقوق الإنسان من خلال الاحترام والتخلي بروح المسؤولية تجاه الأعدان وأفراد المجتمع.
- نؤمن إيماناً راسخاً بكرامة الإنسان كقيمة أساسية وباحترام الحقوق الفردية.
- نلتزم بالامتثال للقوانين والتراتب الجاري بها العمل في مجال حقوق الإنسان المرتبطة بأنشطة المؤسسة.

حقوق الإنسان



*المحور الثالث الحفاظ على البيئة وحمايتها

- نحافظ على البيئة ونحميها من خلال معالجة المشاكل البيئية المختلفة.
- نسعى إلى إقامة معادلة بين نشاط الشركة (التزود الدائم بالوقود والزيوت) والمحافظة على البيئة وتحسين ظروفها.



- *المحور الرابع المساهمة في الأعمال الخيرية والاهتمام بالأجيال القادمة في إطار التنمية المستدامة
- نفتح على جمعيات المجتمع المدني ونساهم في تمويل أنشطتها ذات العلاقة بمهام الشركة وطبقا للتشريع الجاري به العمل.
 - تشجيع الممتازين من أبناء الأعوان وحثهم على مواصلة النجاح والتألق في دراستهم.



المراجع القانونية

*الفصل 15 من دستور الجمهورية التونسية" الإدارة العمومية في خدمة المواطن والصالح العام تنظم وتعمل وفق مبادئ الحياد والمساواة واستمرارية المرفق العام، ووفق قواعد الشفافية والنزاهة والنجاعة والمساءلة".

*الأمر عدد 4030 لسنة 2014 المؤرخ في 3 أكتوبر 2014 المتعلق بالمصادقة على مدونة سلوك وأخلاقيات العون العمومي.

*النظام الأساسي الخاص بأعوان الشركات العمومية للنقل البري للمسافرين عبر الطرقات وشركة النقل بتونس (المصادق عليه بالأمر عدد 1730 لسنة 1999 المؤرخ في 9 أوت 1999) والمحين في جانفي 2011.



التعريفات

يقصد بالعبارات التالية على معنى هذا الدليل ما يلي:

الحوكمة

هي نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع الجميع ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل الهيكل. وهي نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل.

العون العمومي

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.

الشفافية

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

النزاهة

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

النجاعة

هي التوظيف الأمثل من قبل العون للموارد المتاحة للشركة وتطوير أساليب العمل من أجل تحقيق الأهداف المنتظرة من الشركة بأقل التكاليف الممكنة.

المساءلة

هي واجب المسؤولين، تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم ومدى نجاعتهم في تنفيذها.

المحاسبة

هي خضوع الذين يتولون الوظائف للمساءلة القانونية أو الإدارية أو الأخلاقية إزاء قراراتهم وأعمالهم سواء المحاسبة الأفقية (مسؤولية الموظف أمام جهات أخرى موازية) أو العمودية (مسؤولية الموظف أمام المواطنين).



المرالبة و التحكم



الالتزام بالقانون

تحسين الأداء



الفساد

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



الارتشاء

هو التماس العون العمومي أو قبوله بشكل مباشر أو غير مباشر لمنافع له أو لغيره مقابل القيام بعمل هو من صلاحياته أو الامتناع عنه.

المحسوبية

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



المحاباة

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

الوساطة

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

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

تضارب المصالح

هو التعارض بين الوظيفة العمومية للعون العمومي ومصالحه الشخصية بما قد يؤثر في اتخاذه للقرار وطريقة أدائه لالتزاماته ومسؤولياته.

المجتمع المحلي

هو مجموعة من الناس يقيمون في منطقة جغرافية محددة ويتشاركون معا في الأنشطة السياسية والاقتصادية والمدنية ويكونون فيما بينهم وحدة اجتماعية تسودها قيم عامة ويشعرون بالانتماء نحوها.

المجتمع المدني

هو مجموعة من الأفراد تحرص كلها على التعاون من أجل تحقيق المصالح العامة والمشاركة للنهوض بمجتمعهم والعمل على تطويره وازدهاره في كافة المجالات التي تقوم عليها المجتمعات.





المسؤولية المجتمعية

هي شراكة قائمة بين مؤسسات القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المختلفة لتحقيق التنمية المستدامة في الجوانب التعليمية والصحية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية...

التنمية المستدامة

تعرف التنمية المستدامة بكونها التنمية التي تلبي حاجيات الحاضر دون المساس بقدرة أجيال المستقبل على تلبية حاجياتها.

النفاذ الى المعلومة

في إطار ضمان حق كل شخص طبيعي أو معنوي في النفاذ إلى المعلومة ولتعزيز مبدأ الشفافية ، تم إقرار حق النفاذ إلى المعلومة والوثائق الإدارية وذلك بالاطلاع على الوثائق التي تم نشرها بمبادرة من الهياكل العمومية للدولة بموقع الواب الخاص بها أو بطلب الاطلاع على الوثائق، مهما كان شكلها أو تاريخها أو محتواها، مباشرة أو بطرق أخرى والحصول عليها مجانا ، أو بمقابل بسيط.

الأخلاقيات المهنية

هي مجموعة من القواعد والأداب السلوكية والأخلاقية التي يجب أن تصاحب العون في مهنته تجاه عمله وتجاه المجتمع ككل ، وتجاه نفسه وذاته.

أخلاقيات المهنة

أحكام ختامية

- * يتم إعلام كل عون بمحتوى هذه المدونة وتسليمه نسخة منها ودعوته إلى الامتثال لقواعدها.
- * يجب على كل عون جديد وقبل مباشرته العمل توقيع وثيقة يتعهد بها الالتزام بهذه المدونة، ويتم الاحتفاظ بنسخة من هذا التعهد في ملفه الوظيفي.
- * يتم تعديل هذه المدونة كلما دعت الحاجة إلى ذلك بالاعتماد على مقارنة تشاركية في اقتراح التعديلات.
- * تتولى الشركة نشر نسخة الكترونية من هذه المدونة على موقعها الإلكتروني.



الإختيار الأفضل



قيمنا و معايرنا أساس نجاحنا

144 شارع الحبيب ثامر-8019- نابل
الهاتف: (00 216) 72 287 000
الفاكس: (00 216) 72 285 929
خط مباشر: (00 216) 72 233 2007/7
البريد الالكتروني: srtgn@srtgn.tn
موقع الواب: www.srtgn.com.tn