



دليل الثقافة المؤسسية
المجلس التمريضي الأردني

الإصدار الأول 2023/2022

عملي هو
عائلي

صاحبة السمو الملكي الأميرة منى

"سنركز على تحديد آليات وإجراءات واضحة المعالم من شأنها تسديد الخُطى في خدمة مجتمعنا وتلبية احتياجاته من الممرضات المؤهلات القادرات على البذل والعطاء والإنتاج والإسهام بتنمية الأردن المستدامة"



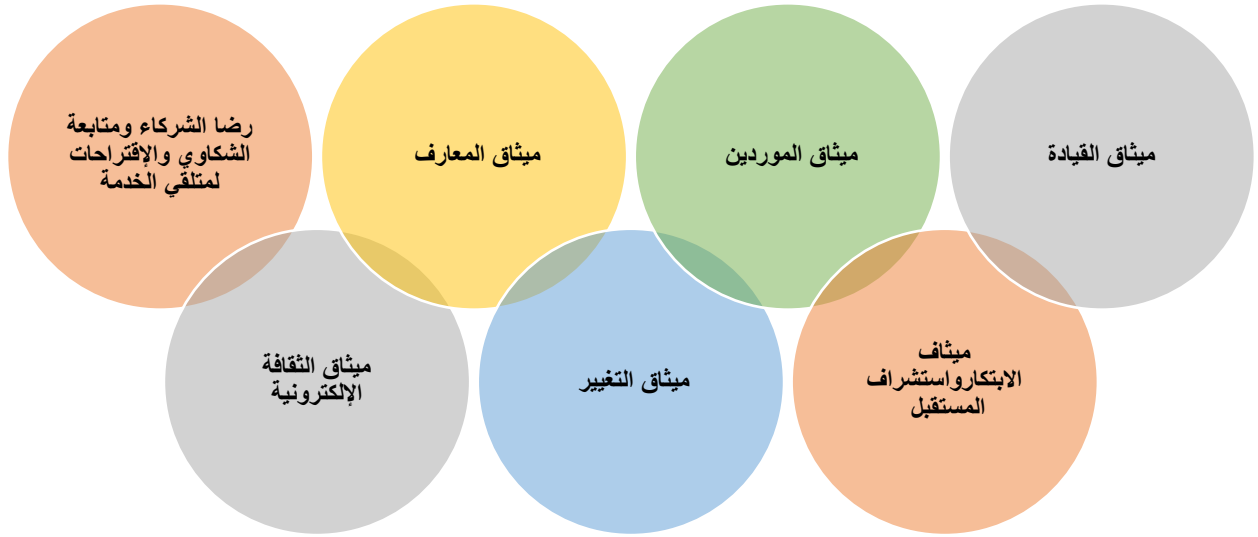
عطوفة الأستاذ الدكتور هاني النوافله

"المجلس التمريضي الأردني هو مؤسسة حاضنة لمهنة التمريض والقبالة من خلال قيادته الحكيمة ودوره التنظيمي للمهنة ومشاركته في صنع وتوجيه التشريعات والسياسات المتعلقة بها وبما يتواءم مع المستجدات في القطاع الصحي محلياً وعالمياً"



 عملي هو عائلتي

الثقافة المؤسسية



TEAM WORK



عملي هو عائلتي

يمكن تعريف الثقافة المؤسسية باعتبارها مجموعة مشتركة من المعتقدات والقيم والمدرجات التي تشكل انطباعات، وترسخ اتجاهات، ويترتب عليها سلوكيات تشكل القواعد الأساسية لأداء العاملين في المؤسسات العامة وفق أسس الفاعلية والكفاءة، كعناصر تدعم الأداء الجيد، وتحسن جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

تلعب الثقافة المؤسسية دوراً محورياً، كونها ذات تأثير مباشر على أداء الموظفين بشكل خاص، وانعكاس ذلك على أداء المؤسسات بشكل عام، إذ أنها تُعد الإطار لتوجيه السلوك التنظيمي والمؤسسي، ووجود الثقافة يحافظ على القيم المؤسسية، وبالتالي زيادة الالتزام والضبط بالعمل على استراتيجيتها وإدراك أهمية ما تسعى إليه الوزارة ودفع الموظفين لتحقيق أهدافها، بحيث ينتج عن هذا التجانس تحفيزهم ودعمهم لتحقيق أهدافها.

ومما لا شك فيه أن الثقافة المؤسسية لها دوراً مهماً في عملية التطوير والإبداع وتعد عامل مستقل يركز على القيم ولها أهمية بارزة في عمليات استمرارية الأعمال واستمرارية المنظمة بشكل عام.

وحيث أن الثقافة المؤسسية إحدى أهم مكونات البرنامج التنفيذي لتحديث القطاع العام، جاء هذا الدليل لدعم تطبيق مكون الثقافة المؤسسية والذي يركز على إدارة التغيير والتمكين والمساءلة في الدوائر والمؤسسات، وإطلاق برامج لتنمية هذه الثقافة لدى القيادات والموظفين في الجهات الحكومية ضمن مساراتهم الوظيفية جاء إطلاق هذه الدليل نظراً لأهمية الثقافة المؤسسية في بناء بيئة عمل إيجابية وصحية تعزز العمل الجماعي والتعاون بين العاملين. وأخيراً، تعزز الثقافة المؤسسية الانخراط والولاء للمؤسسة، مما يؤدي إلى رفع جودة الخدمات وتحسين تجربة متلقي الخدمة.

مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة

المادة (١):

تسمى هذه المدونة مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة، ويعمل بها اعتباراً من تاريخ إقرارها من مجلس الوزراء.

المادة (٢):

تعتمد التعاريف الواردة في نظام الخدمة المدنية الساري المعمول به لغايات هذه المدونة.

المادة (٣):

- أ. تسري أحكام هذه المدونة على جميع الموظفين الخاضعين للخدمة المدنية، وعلى موظفي المؤسسات والدوائر المستقلة .
- ب. يجب على آل موظف جديد وقبل مباشرته العمل توقيع وثيقة يتعهد بها الالتزام بهذه المدونة، ويتم الاحتفاظ بنسخة من هذا التعهد في ملفه الوظيفي .
- ج. تركز هذه المدونة على أسس العدالة ومبادئها، وعلى تكافؤ الفرص، والشفافية، والمساءلة، والنزاهة المهنية، والحيادية، والانتماء للوطن والدائرة والإصرار على تحقيق رسالتها وأهدافها، وتحمل المسؤولية، وعلى الموظف الالتزام بأحكام هذه المدونة إضافة إلى الأسس والمبادئ التي تركز عليها .
- د. أي مخالفة لأحكام هذه المدونة تستوجب المساءلة واتخاذ الإجراءات والعقوبات التأديبية وفقاً لأحكام النظام.

المادة (4): تهدف هذه المدونة إلى ما يلي:

- أ. إرساء معايير أخلاقية، وقواعد ومبادئ أساسية لأداب الوظيفة العامة، وقيم وثقافة مهنية عالية لدى موظفي الخدمة المدنية، وتعزيز الالتزام بهذه المعايير والقواعد والقيم، وترسيخ أسس الممارسات الجيدة والحامية الرشيدة، وذلك من خلال توعية موظفي الخدمة المدنية وتوجيههم نحو الأخلاقيات الوظيفية السليمة وأطر الانضباط الذاتي التي تحكم سير العمل في الخدمة المدنية والمنسجمة مع القوانين والأنظمة السارية، وذلك من خلال بيان واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ودورهم في تحسين الخدمات وتعزيز المصداقية بالخدمة العامة .
- ب. تعزيز ثقة المواطن ومتلقي الخدمة العامة بعمل المؤسسات الحكومية، وزيادة الاحترام والتقدير لدورها في توفير الخدمات بأفضل طريقة ممكنة.

المادة (5): واجبات الموظف ومسؤولياته العامة، على الموظف:

- أ. أداء واجبات وظيفته ومهامها الموكلة إليه بنشاط متوخياً الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية والتجرد بأقصى إمكانياته، وأن يعمل على خدمة أهداف وغايات الدائرة وتحقيق المصلحة العامة دون سواها .
- ب. الحرص على الإلمام بالقوانين والأنظمة النافذة وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال .
- ج. تكريس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته، وعدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية .
- د. السعي الدائم لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية والاطلاع على آخر المستجدات في مجال عمله وعمل الدائرة التي يعمل لديها، والقيام بتقديم المقترحات التي من شأنها تحسين أساليب العمل ورفع مستوى الأداء في الدائرة، والمساعدة في توفير بيئة عمل آمنة وصحية .
- هـ. الامتناع عن أي تصرفات أو ممارسات أو أعمال تنتهك الآداب والسلوك القويم، والامتناع عن الإساءة إلى الآراء السياسية أو المعتقدات الدينية للآخرين داخل أو خارج دائرته أو التحريض ضدها.
- و. تسهيل إجراءات التحقيق والتفتيش التي تقوم بها الجهات المختصة بجميع الوسائل الممكنة وتقديم المعلومات والرد على الاستفسارات التي بحوزته للمسؤولين عن مهام التحقيق والتفتيش، وذلك وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة .
- ز. عدم الإضراب عن العمل أو تحريض الغير عليه، والامتناع عن تنظيم العرائض الجماعية المتعلقة بالوظيفة أو الاشتراك في تنظيمها مهما كانت الأسباب والدوافع، والالتزام بطرق التظلم الواجبة الإتياع .
- ح. الإيفاء بكل المستحقات المالية المترتبة عليه للدائرة وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة دون تأخير.

المادة (6): التعامل مع الآخرين

- أ. في مجال التعامل مع متلقي الخدمة، على الموظف:
1. احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء، والتعامل مع الجمهور باحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو السن أو الوضع الجسماني أو أي شكل من أشكال التمييز.



- 2.** السعي إلى اكتساب ثقة الجمهور من خلال نزاهته وتجاوبه وسلوكه السليم في كل أعماله بما يتوافق مع القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.
- 3.** إنجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة وضمن حدود الاختصاص، والإجابة على استفسارات وشكاوى متلقي الخدمة بدقة وموضوعية وسرعة، وبيان الأسباب في حال عدم الموافقة أو حصول تأخير على معاملاتهم.
- 4.** توفير المعلومات المطلوبة لمتلقي الخدمة والمتعلقة بأعمال ونشاطات دائرته بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل وفقاً للتشريعات النافذة، والقيام بإرشادهم إلى آلية تقديم الشكاوى في حالة رغبتهم في رفع شكوى إلى الجهات المعنية.
- 5.** إعطاء أولوية العناية والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم العون والمساعدة لهم.
- 6.** التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة ووفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها، وعدم استغلال هذه المعلومات لغايات شخصية.
- 7.** الامتناع عن أي عمل يؤثر سلباً على ثقة الجمهور بالوظيفة العامة.
- ب.** في مجال التعامل مع رؤسائه، على الموظف:
- 1.** التقيد بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري، وإذا كانت تلك الأوامر والتعليمات مخالفة للتشريعات النافذة فعلى الموظف أن يعلم رئيسه خطي أ إلى المخالفة الحاصلة، ولا يلتزم بتنفيذ هذه الأوامر والتعليمات إلا إذا أكدها رئيسه خطياً، وله في هذه الحالة أن يعلم ديوان المحاسبة بالمخالفة الحاصلة، وفي جميع الأحوال على الموظف أن يرفض تنفيذ التعليمات إذا كانت مخالفتها تشكل مخالفة أو جنحة أو جناية يعاقب عليها قانون العقوبات أو أي تشريع نافذ آخر.
- 2.** التعامل مع رؤسائه باحترام وعدم محاولة كسب أي معاملة تفضيلية عبر أساليب التملق أو الخداع أو من خلال الوساطة والمحسوبية.
- 3.** 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 بالرأي والمشورة والخبرة التي يمتلكها بكل موضوعية وصدق، وأن يضع بتصرفهم المعلومات التي بحوزته بما فيه مصلحة العمل.
- 4.** إعلام رئيسه عن أي تجاوز أو مخالفة أو صعوبات يواجهها في مجال العمل.
- 5.** إطلاع رئيسه المباشر الجديد وبشكل كامل ودقيق على المواضيع والوثائق بما في ذلك الأمور العالقة، لضمان استمرارية العمل.
- ج.** في مجال التعامل مع الزملاء، على الموظف:
- 1.** التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملائه، والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم، دون تمييز، والحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة.
- 2.** التعاون مع زملائه ومشاركتهم آراءه بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم حيثما أمكن لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل، والحرص على نشر الاتجاهات الإيجابية بين الزملاء للمساعدة في الارتقاء بأداء العمل وتحسين بيئة العمل وتجذير الثقافة المؤسسية السليمة في الدائرة.
- 3.** الامتناع عن أية تصرفات أو ممارسات أو أعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم، والتزام الرجل باحترام المرأة كزميلة، وشريكة في العمل.
- د.** في مجال التعامل مع مرؤوسيه، على الموظف:
- 1.** تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم، وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه بالعمل على الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.
- 2.** نقل المعرفة والخبرات التي أكتسبها إلى مرؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.
- 3.** الإشراف على مرؤوسيه ومساءلتهم عن أعمالهم، وتقييم أدائهم بموضوعية وتجرد والسعي لتوفير فرص التدريب والتطوير لهم وفقاً للأنظمة والتعليمات النافذة ذات العلاقة.
- 4.** رفض أية ضغوطات من طرف ثالث تؤدي إلى التعامل مع المرؤوس معاملة تفضيلية.
- 5.** احترام حقوق مرؤوسيه والتعاون معهم بمهنية عالية دون محاباة أو تمييز.
- 6.** الالتزام بأن تكون التوجيهات لمرؤوسيه خطية في حالة تلقي ملاحظة خطية من مرؤوسه بأن أوامره أو توجيهاته التي

المادة (7): الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات على الموظف:

- أ.** عدم الإفشاء للغير المعلومات الرسمية والوثائق والمستندات التي حصل أو اطلع عليها أثناء قيامه بوظيفته سواء كان ذلك كتابياً أو شفويماً أو إلكترونياً، وصدر بشأن سربيتها تعليمات أو قرارات أو تشريعات خاصة، أو يجب أن تظل مكتومة بطبيعتها، حتى بعد انتهاء مدة خدمته، إلا إذا حصل على موافقة خطية من الوزير بذلك.
- ب.** الامتناع عن الإدلاء بأي تعليق أو تصريح أو مداخلة تتعلق بمواضيع ما زالت قيد الدراسة أو المداولة لدى الأجهزة الحكومية.



ج. إعلام الأمين العام في حال طلبه للشهادة في المحاكم المختصة، إلا إذا تعلقت الشهادة بمعلومات يحظر القانون إفشاءها وبشكل يتفق مع القوانين والأنظمة المعمول بها .

د. الإفصاح بشكل كامل ودقيق عن آل المعلومات الرسمية التي تستوجب الإفصاح عنها بحكم وظيفته.

المادة (8): قبول أو طلب الهدايا والامتيازات والفوائد الأخرى:

أ. عدم قبول أو طلب أي هدايا أو ضيافة أو أي فوائد أخرى من أي نوع كانت، سواء كانت مباشرة أو بالواسطة، قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعيته في تنفيذ مهامه الوظيفية أو من شأنها أن تؤثر على قراراته، أو قد تضطره للالتزام بشيء ما لقاء قبولها.

ب. عندما يكون الموظف في حالة لا يمكنه فيها رفض الهدايا أو الضيافة أو الفوائد الأخرى التي لا تنطبق عليها الحالات الواردة في الفقرة (أ) من هذه المادة، أو عندما يعتقد أن قبول أنواع معينة من الضيافة سيعود بنفع جيد على المؤسسة، على الموظف إعلام رئيسه المباشر بذلك خطياً، وعلى الرئيس المباشر إعلام الموظف خطياً ما إذا كان يجب رفض الهدايا أو الضيافة أو الفوائد الأخرى أو الاحتفاظ بها من قبل الدائرة، أو التبرع بها لمؤسسة خيرية، أو التصرف بها أو الاحتفاظ بها من قبل الموظف المعني.

ج. تقوم الدائرة بفتح سجل خاص بالهدايا المقدمة للدائرة تسجل فيه الهدايا الواردة في الفقرة (ب) من هذه المادة وكيفية التعامل معها سواء كانت من خلال الاحتفاظ بها في الدائرة أو التبرع بها أو الاحتفاظ بها من قبل الموظف.

المادة (9): تضارب المصالح على الموظف:

أ. الامتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل بين مصالحه الشخصية من جهة وبين مسؤولياته ومهامه الوظيفية من جهة أخرى.

ب. الامتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعي والمتجرد لمهامه، أو يمكن أن يؤدي إلى معاملة تفضيلية لأشخاص طبيعيين أو اعتباريين في تعاملاتهم مع الحكومة، أو بسبب لسمعة دائرته أو يعرض علاقتها مع الجمهور للخطر.

ج. إعلام رئيسه المباشر خطياً وبشكل فوري في حال تضارب مصالحه مع أي شخص في 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 التي يجب أن يتعامل بها، مع إيضاح طبيعة العلاقة وكيفية التضارب، وعلى الرئيس المباشر اتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك. وفي جميع الأحوال يجب مراعاة المصلحة العامة عند معالجة هذا التعارض.

د. عدم استخدام وظيفته بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على مكاسب مالية أو أي شيء ذي قيمة لمصلحة خاصة به أو بعائلته.

هـ. عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي يحصل عليها أثناء تأديته لمهامه الرسمية وبعد انتهاء عمله في الدائرة، 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.

و. يجب الحصول على الموافقات والتفاوض اللازم وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة ذات العلاقة، في حالة رغبته في الاشتراك في عملية جمع التبرعات أو الجوائز أو المساهمات العينية لمؤسسات خيرية، ويجوز للرئيس المباشر الطلب من الموظف تقليص الأنشطة أو تعديلها أو إنهاؤها عندما يرى أنه سيترتب عليها نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل في المصالح.

ز. تفادي إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل أساسي على قراراته أو قرارات دائرته.

ح. عدم قبول وظيفة، خلال سنة من تاريخ تركه للعمل، في أية مؤسسة كان لها تعاملات رسمية هامة مع الدائرة التي عمل بها إلا بموجب موافقة خطية من الوزير. أما لا يسمح له بعد ترك الوظيفة بتقديم نصح لعملاء هذه المؤسسات اعتماداً على معلومات غير متاحة للعامة فيما يتعلق ببرامج وسياسات الدائرة التي كان يعمل لديها.

ط. على الرئيس المباشر إعلام الموظف الذي ينوي ترك العمل بالالتزامات الواردة في هذه المادة.

المادة (10): الاستحقاق والجدارة والتنافسية والعدالة على الموظف:

أ. اتخاذ الإجراءات ذات العلاقة باختيار أو تعيين الموظفين أو ترفيعهم أو تدريبهم أو مكافأتهم أو تقييمهم أو نقلهم أو إندابهم أو إعارتهم أو بأي من الأمور المتعلقة بأعمالهم، بشفافية ونزاهة مطلقة، وبمناى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة أو الصداقة أو بالمفاهيم النفعية، ودون أي تمييز مبني على النوع الاجتماعي أو العرق أو العمر أو الدين، وباتباع أسس الاستحقاق والجدارة والتنافسية، والتقييد التام بالصلاحيات وإجراءات العمل المعتمدة.

ب. إبلاغ الرئيس المباشر خطياً عن أي تجاوز للقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة التي يطالع عليها خلال عمله في مجال الاختيار والتعيين والترقيع والتدريب وتقييم الأداء وما شابه ذلك، وعلى الرئيس المباشر التحقق من صحة البلاغ واتخاذ الإجراءات اللازمة مع الجهات المعنية لضمان تصويب الوضع وفقاً للقوانين والأنظمة والإجراءات المعتمدة.

ج. الامتناع نهائياً، سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر، عن القيام بأي معاملة تفضيلية لأي شخص من خلال الوساطة والمحسوبية.

المادة (11):

أ. المحافظة على المال العام ومصالح الدولة وممتلكاتها وعدم التفریط بأي حق من حقوقها وتبليغ رئيسه المباشر عن أي تجاوز على المال العام أو المصلحة العامة وعن أي إهمال أو تصرف يضر بالمصلحة العامة.



عملي هو عائلتي

ب. عدم استخدام ممتلكات الدولة للحصول على مكاسب خاصة أو للترويج عن سلع أو خدمات لمنفعته الشخصية أو منفعة طرف ثالث.

ج. على الموظف الذي تم تزويده بجهاز حاسوب مراعاة ما يلي:

1. اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحفاظ على الحاسوب الخاص به.
 2. عدم تنزيل البرامج على الجهاز إلا بعد مراجعة دائرة أنظمة المعلومات.
 3. التأكد من إطفاء الجهاز قبل مغادرة مكان العمل.
 4. المحافظة على سرية المعلومات الموجودة على الجهاز الخاص به من خلال استعمال كلمة السر الخاصة به واعد إفشائها للغير.
 5. عدم استخدام الجهاز لأغراض التسلية وعدم تنزيل الألعاب والبرامج الترفيهية.
 6. عدم الدخول إلى أجهزة الآخرين ومحاولة الحصول على معلومات منها.
 7. استخدام الجهاز لغايات تطوير المهارات والقدرات وبما يتلاءم مع مصلحة العمل.
 8. عدم استخدام الجهاز لإنجاز أعماله الشخصية.
 9. ترشيد استخدام الطابعات ما أمكن .
- د. على الموظف الذي تتوفر لديه إمكانية الوصول إلى شبكة الانترنت مراعاة ما يلي:
1. الالتزام باستخدامها لأغراض العمل بما في ذلك لغايات تطوير القدرات والمهارات ذات العلاقة بطبيعة عمله وبما يصب في مصلحة العمل.
 2. الالتزام بشروط ومتطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها.
 3. استشارة الوحدة المعنية بنظم المعلومات فوراً لدى ملاحظة أية أمور غير طبيعية خلال استخدام الانترنت.
 4. عدم تنزيل النصوص والصور التي تحتوي على مواد غير أخلاقية، أو عنصرية، أو تحتوي على آراء سياسية متطرفة، أو تحرض على العنف والكرهية، أو أية أنشطة غير قانونية.
 5. عدم تنزيل الملفات التي لا تتعلق بطبيعة عمله مباشرة كملفات الفيديو وملفات الوسائط المتعددة، مثل الأفلام والأغاني، أو الموسيقى وما شابه ذلك.
 6. عدم استخدام الجهاز والانترنت لمحاولة الدخول والتسلل إلى أجهزة وشبكات أخرى. وعدم استخدام الانترنت لإرسال مواد سرية، أو سياسية، أو تحثي على تهديد ومضايقة للآخرين.

هـ. على الموظف الذي يخصص له عنوان بريد الكتروني مراعاة ما يلي:

1. عدم استخدام البريد الالكتروني لإنشاء وتوزيع الرسائل التي تحتوي على مواد دعائية، أو شخصية، أو لا أخلاقية، أو تلك التي تتضمن آراء سياسية متطرفة أو تعليقات عنصرية حول المعتقدات والممارسات الدينية أو النوع الاجتماعي، أو العمر، أو العرق، وفي حال ورود أية رسالة من أي موظف بهذا الخصوص يجب إبلاغ الوحدة المعنية بنظم المعلومات عن ذلك مباشرة.
2. عدم إعادة إرسال الرسائل التي تصله وتحتوي على النكات أو الصور أو ملفات الأفلام والصور ذات الحجم الكبير.
3. عدم إعادة إرسال الرسائل الواردة والتي قد تحتوي على فيروسات أو ملفات قد يشتبه بأنها فيروسات، ويجب في هذه الحالة الاستعانة بالوحدة المعنية بأنظمة المعلومات.
4. الأخذ بعين الاعتبار بأنه ليس هنالك أية خصوصية فيما يتعلق بالرسائل التي تصل إلى أي موظف أو التي يرسلها من خلال نظام البريد الالكتروني. ويجوز الرقابة على البريد الالكتروني لأي موظف من قبل موظفين مصرح لهم دون إخطار مسبق.
5. 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 في مصدرها.
6. استخدام البريد الالكتروني لتطوير القدرات والمهارات وفقاً لمتطلبات العمل.

المادة (12): حقوق الموظف على الدائرة:

- أ. أن تحدد بوضوح مهام الموظف ومسؤولياته وما يتوقع منه من إنجاز.
- ب. التعامل مع الموظف في آل ما يتعلق بأوضاعه الوظيفية على أساس الاستحقاق والجدارة والتنافسية وتكافؤ الفرص.
- ج. أن تؤمن ظروف عمل جيدة وأمنة، وتضمن عدم ممارسة أي تمييز بحقه في موقع العمل.
- د. أن توفر فرص التدريب المناسب والمستمر لتحسين فرص تقدمه ومساره الوظيفي وفقاً لأحكام نظام الخدمة المدنية أو نظام الموظفين الخاص وحسب مقتضى الحال.
- هـ. أن تضمن له حرية الرأي والتعبير في إطار النصوص القانونية ووفق أحكام هذه المدونة.
- و. أن تكفل حقه بالتظلم أو الشكوى من أي قرار خاطئ اتخذ بحقه ووفقاً لأحكام النظام.

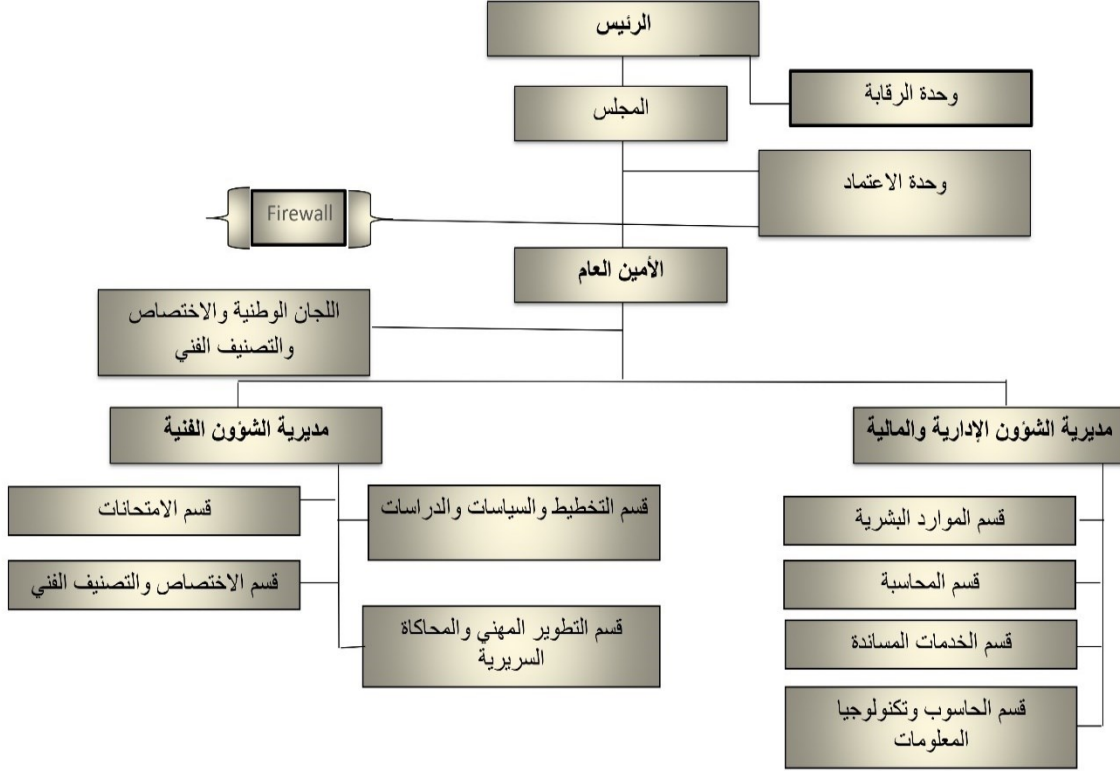
المادة (13): أحكام عامة

- أ. يتوجب على الموظف الاطلاع على هذه المدونة والإلمام بمحتوياتها والالتزام بأحكامها.
- ب. على الدائرة تمكين المواطنين ومتلقي الخدمات من الاطلاع على هذه المدونة.



عملي هو عائلتي

الهيكل التنظيمي للمجلس التمريضي الأردني



الرؤية

الريادة في تنظيم مهنة التمريض والقبالة محلياً وإقليمياً.

الهدف

حماية افراد المجتمع من خلال تنظيم فاعل للممارسة التمريضية على مستوى التمريض العام والاختصاص .

الرسالة

تعزيز المهنية والمساءلة لدى الممرضين والممرضات والقابلات ضمن اطار علمي وعملي بكفاءة عالية والالتزام بالأخلاقيات المهنية وتطوير المعرفة التمريضية لديهم من خلال البحث العلمي ورسم وتطبيق السياسات التمريضية والقيادة التشاركية.

قيمنا



القيادة الثاقبة

نفود مهنة التمريض والقبالة محلياً وإقليمياً.



المساءلة والشفافية

نعمل لمصلحة افراد المجتمع ونتحمل المسؤولية ونتواصل بشكل فعال.



المهنية

نعمل بشكل مكثف نحو الجودة، والمعايير العالية، ونعتمد على خبراتنا الوطنية.



الكفاءة في الأداء

نبتكر و نتبنى التغيير وتحويل الأفكار إلى أفعال.



الشراكة

نتعاون ونستشير ونتواصل مع الاخرين لتحقيق اهدافنا.



عملي هو عائلتي

ميثاق القيادة

- يتعهد القادة في المجلس التمريضي الأردني والمتمثلة برئيس المجلس وعطوفة الأمين العام بتنفيذ كل ما هو أدناه بهدف تحقيق أعلى مستويات التميز ومساعد المجلس التمريضي الأردني في رحلته نحو التميز .
- يلتزم القادة بتحديد رؤية واضحة للإرتقاء بوحدهم التنظيمية / فرق عملهم ويتحلون بالقدرة على التأثير الايجابي في فرقهم والتواصل والاتصال الفعال معهم.
 - يلتزم القادة بتوفير بيئة محفزة لنقل المعرفة وضمان عدم احتكارها ، ويتصرفون وفق هذا نحو موظفيهم وامثالهم من القادة بما يحقق المصلحة العامة.
 - يلتزم القادة بتخصيص الوقت اللازم للموظفين وفرق العمل القائمة على تجذير ثقافة التميز ليتسنى لهم القيام بالمهام الموكولة اليهم والتي تعتبر مهام اضافية.
 - يلتزم القادة بنشر ثقافة الاشتراك والتمكين والتحسين وتكافؤ الفرص بين الجنسين لكافة الشرائح الوظيفية من خلال افعالهم وتصرفاتهم وتجاربهم اضافة الى تفويض الصلاحيات بما يسهم في تحسين الأداء وتقديم الخدمات لمتلقي الخدمة.
 - يلتزم القادة بالتعاون مع الموظفين وفرق العمل والقدرة على التعامل مع مشكلاتهم وصنع واتخاذ القرارات في الوقت المناسب بما يخدم مصلحة الوزارة في رحلتها نحو التميز .
 - يوفر القادة بيئة مشجعة على الابتكار وتشجيع المبدعين، ويدعمون المبدع وأفكاره الابداعية من خلال الشكر والتقدير وتسهيل تطبيق الافكار والمبادرات الابداعية المقدمة من موظفيهم والتي تعزز من نشر ثقافة التميز داخل المجلس.
 - يبقي القادة موظفيهم على اطلاع بأخر المستجدات والتوجهات والقرارات والمشاريع في المجلس، بهدف دمجهم وتحفيزهم على الانخراط في عملية التحسين والتطوير المستمر .
 - يوفر القادة السبل والموارد اللازمة لتطوير مهارات وقدرات الموظفين وتدريبهم على متطلبات التغيير المختلفة من خلال خطط تدريبية تضمن العدالة والشفافية بين جميع فرق التميز داخل الوزارة.
 - يشكل القادة نموذجا يحتذى به للموظفين من خلال سلوكياتهم الشخصية، مثل الالتزام بالتعليمات والقوانين والمواعيد وحضور الاجتماعات والفعاليات والانشطة والمشاركة في فرق العمل وتسليم مخرجات العمل في أوقاتها، بالاضافة الى بناء علاقات تعاون وتكافل على المستوى المهني والشخصي مع الموظفين وامثالهم من القادة، كما يشكلون نموذجا يحتذى به في تقبل النقد البناء .
 - يؤثر القادة تأثيرا ايجابيا في موظفيهم ويتوقعون الافضل منهم ، ويعملون على بث روح الحماس ويشجعونهم لتخطي العقبات ومواجهة التحديات بايجابية، كما ويحفزون موظفيهم على العمل بروح الفريق ويعززون مهارات حل المشكلات لديهم.

ميثاق الابتكار وإستشراف المستقبل

تأطيرا لجهود المجلس في تطوير النهج الابتكاري وتعزيز قيمة الابتكار في اطار من الضوابط والمحفزات التي تضمن مشاركة اكبر، وفعالية اكثر وترسيخا لثقافة الابتكار كأسلوب عمل ونهج مؤسسي وضمان قيادة الابتكار على اعلى المستويات فإننا نلتزم في المجلس بما يلي:

- 1- تطوير قدرات المجلس الداخلية المتعلقة بالابتكار المؤسسي
- 2- تبني افضل الممارسات في تقديم وتسهيل الخدمة الخدمات
- 3- توفير بيئة داعمة للابتكار ومجهزة باحدث التقنيات والادوات لتوفر البيئة والنواة الاساسية اللازمة لتصميم وايجاد مختبرات الابتكار.
- 4- بناء وتطوير وتنمية الشراكات الاستراتيجية مع جميع الشركاء الاستراتيجيين في مجال الإبتكار.
- 5- توفير المنصات والقنوات المختلفة لتلقي الافكار الابتكارية من العاملين ومتلقي الخدمة والشركاء.
- 6- توفير الدعم اللازم لتنفيذ الافكار الابتكارية
- 7- نشر وتعزيز ثقافة الابتكار والابداع بين العاملين في المجلس.
- 8- حوكمة عملية ادارة المقترحات والافكار الابتكارية بما يضمن التعامل مع كافة الافكار الجديدة ضمن اسس المساواة والموضوعية والشفافية منوالموضوعية والشفافية، بغض النظر عن مصدرها.
- 9- المتابعة الدورية للافكار المطبقة واثرها والدروس المستفادة منها.
- 10- اعداد وتبني السياسات واللوائح التي تحفظ حقوق الملكية الفردية للأفكار الإبداعية
- 11- تبني أسلوب استشراف المستقبل كأسلوب منهجي وتشاركي لتطوير استراتيجيات وسياسات فعّالة واتخاذ القرارات ووضعها موضع التنفيذ من خلال اطر وتغيير لاجراءات وتحديث لنماذج اعمال تسهم بفاعلية في وضع الحلول لمشكلات المستقبل بكلفة اليوم والتي هي أقل كلفة من المستقبل.

واجبات الموردينما نرجوه منكم:

1. التعامل باحترام مع موظفي المجلس المعنيين.
2. تزويدنا بالمعلومات الدقيقة والموثوقة من أجل الإيفاء بالالتزامات القانونية والمالية والإدارية تجاهكم.
3. الحفاظ على سرية جميع المعلومات التي تطلعون عليها سواء كان ذلك لغايات اداء عملكم او تقديم الخدمات او توريد البضائع، والعمل على الحيلولة دون اساءة استخدامها، او سرقتها، او الاحتيال بها، او الافشاء غير المناسب لها.
4. السعي بجدية لزيادة الاثار الايجابية والحد من الاثار السلبية لعملياتكم ولسلسلة التوريد على البيئة.
5. مراعاة حرص المجلس للحصول على اعلى مستوى من الخدمات والسلع المطابقة لافضل المعايير المحلية والعالمية ووفقا للشروط والالتزامات التعاقدية .
6. تجنب اي تعامل مع موظفي المجلس قد يتعارض او يبدو انه يتعارض مع مصلحة المجلس. ويجب الافصاح بشكل كامل والكتابة عن اي تضارب في المصالح ان وجدت.
7. عدم تقديم أي هدايا الى موظفي المجلس عند أي موقف قد يؤثر أو يبدو أنه يؤثر على أي قرار للموظف فيما يتعلق بكم، ولا يسمح بمنح أي مبالغ نقدية أو ما يعادلها، ويمنع منعا باتا عرض أية هدية خلال فترة العطاءات التي تشارك بها جهة التوريد.
8. أن لا يعرض على موظفي المجلس أية أموال أو منتجات أو خدمات بهدف الحصول على قرار تفضيلي أو معلوم أو رأي أو توصية أو تصويت أو أي معاملة من شأنها أن تدخل في مفهوم الفساد.

واجبات المجلسنلتزم نحوكم وبما يتواءم مع فيمنا بما يلي:

1. معاملة الموردين بلباقة واحترام.
2. معاملة الموردين بشفافية وعدالة ومساواة.
3. وضوح وشفافية اجراءاتنا لاتمام مختلف مراحل عملية التعاقد/ الشراء.
4. توعيتكم وتعريفكم بأية تغيرات تحصل على أنظمة وقوانين واجراءات المجلس المتعلقة بعمليات التوريد والشراء.
5. تزويدكم بالمعلومات والبيانات التي تحتاجونها بسرعة ودقة.
6. توفير وسائل اتصال لاستقبال شكاويكم واقتراحاتكم وضمن مشاركتكم في التطوير والتحسين.
7. الايفاء بوعدنا والتزامنا بتطبيق الشروط المتفق عليها معكم.
8. تسهيل عمليات واجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لكم.



عملي هو عائلتي

ميثاق التغيير

تدعم القيادة العليا في المجلس كل مبادرات التغيير وذلك من خلال الإشراف والتواصل والمتابعة والتحفيز من خلال مبادرات التغيير على كافة المجالات والعمليات التي تحقق ديمومة العمل والتطوير والتحسين في المجلس فإننا نلتزم في المجلس بما يلي:

1. زيادة فاعلية وقدرة المجلس على الأداء الأفضل وتطوير الخدمات المقدمة.
2. التكيف مع البيئة الخارجية ومواكبة المتغيرات المحيطة، للحفاظ على ديمومة المجلس
3. تحسين الممارسات اليومية وخلق ثقافة تغيير وتحسين مستمر في المجلس
4. تشجيع الموظفين على تحقيق الأهداف والخطط التشغيلية في أقسامهم لتحقيق الاهداف الاستراتيجية للمجلس لتحقيق التميز.
5. تغيير وتطوير أو إجراء التعديلات الضرورية واللازمة على أساليب أداء العمل.

ميثاق المعرفة:

يلتزم المجلس في خلق بيئة لإدارة المعارف إنطلاقاً من إيمانه المطلق بأن إدارة المعرفة تشكل محوراً أساسياً لتحقيق أهدافه ومهامه ، بدءاً من مهامه الأولى في وضع الأنظمة والتشريعات المتعلقة بمهنة التمريض ودعم الممارسات التمريضية المبنية على الأدلة العلمية وصولاً إلى تعزيز الأداء المؤسسي للمجلس وتمكينه من القيام بالأهداف المناطة به ومن خلال هذا الميثاق نلتزم بمايلي:

1. مأسسة ممارسات إدارة المعرفة وخلق ونشر وتبادل وإستخدام المعرفة مع أصحاب العلاقة بهدف تنمية مهنة التمريض ومواكبتها للمستجدات العالمية.
2. تنظيم المعرفة ونشرها بهدف التأثير إيجاباً في صنع القرارات ورسم السياسات الصحية والتمريضية.
3. تعزيز الشراكة من خلال تبادل المعرفة والتعلم.
4. تعزيز أداء المجلس التمريضي كمؤسسة حاضنة للمعرفة.
5. تحفيز تقاسم المعرفة
6. تحويل المعارف الضمنية إلى معارف صريحة لرفع مستوى الأداء الفردي والمؤسسي
7. تسهيل الوصول إلى الأصول والموجودات المعرفية في المجلس واتخاذ القرار .
8. الإستخدام الامثل لتكنولوجيا المعلومات الحديثة وتوسيع دورها في العمل وعملية التواصل والاتصال بين الموظفين.
9. ضمان سرية المعلومات وأمنها في المجلس.

ميثاق رضا الشركاء ومتابعة الشكاوي والإقتراحات لمتلقي الخدمة:

حرصاً من المجلس التمريضي الأردني على رفع مستوى الخدمة تم تدريب العاملين في المجلس على كيفية التعامل مع متلقي الخدمة كما صمم مجموعة من الأدوات البحثية لمعرفة احتياجات وتوقعات شركائنا ومستويات رضاهم عن خدماتنا ومقدميها، وإنطلاقاً من أهمية دراسة وقياس رضا الشركاء في توفير قاعدة بيانات موثوقة تمثل قناة للتغذية الراجعة بما يخدم عمليات المجلس و استخدامها في تطوير العمل ورفع مستوى الأداء ورفع مستوى رضى الشركاء، وذلك إلتزاماً بمبدأ التشاركية في صنع القرار وتبادل الرأي مع الشركاء لمعالجة نقاط الضعف والثغرات والإرتقاء بمستوى الخدمة في المجلس التمريضي الأردني . كما قام بمأسسة نظام الشكاوي والإقتراحات لمتلقي الخدمة مأسسة التعامل مع الإقتراحات والشكاوي من متلقي الخدمة الخارجيين وأصحاب العلاقة المعنيين لرفع كفاءة وفاعلية الموظفين وزيادة قدراتهم على حل المشكلات واتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف بأفضل النتائج و التعامل مع شكاوي متلقي الخدمة الخارجيين بفاعلية لحلها ومنع تكرارها في المستقبل لتحقيق رضى اكبر لمتلقي الخدمة حول الخدمات المقدمة لهم

الثقافة الإلكترونية:

قام المجلس التمريضي الأردني بتعزيز كيفية التعامل مع الانظمة الرقمية وشبكة الانترنت وبناء ثقافة التحول الإلكتروني لدى جميع العاملين في المجلس وقام بتطبيق ذلك من خلال وشات التوعية الرقمية ورسائل بريد الكتروني كما تم وضع خطة للتوعية الالكترونية وخطة التحول الرقمي .

المراجع:

- الخطة الإستراتيجية للمجلس التمريضي الأردني 2022-2024
- خطة التغيير 2023
- خطة استشراف المستقبل 2023
- خطة الابداع والابتكار 2023
- خطة المعارف 2023
- سياسة الشكاوي والإقتراحات 2022
- خطة التحول الرقمي 2023



عملي هو عائلتي