

الجمهورية التونسية  
وزارة الصناعة والطاقة والمناجم

Société Tunisienne  
de l'Electricité et du Gaz



الشركة التونسية  
لل كهرباء والغاز

# مدونتنا الأخلاقية والسلوك المهني



قيمنا ومعاييرنا أساس نجاحنا



# مدونتنا الأخلاقية والسلوك المهني

تاريخ الإصدار : 23 جويلية 2014  
تاريخ المراجعة الأولى : 18 فيفري 2015

# الفهرس

5.....	المقدّمة.....
6.....	رسالة الرئيس المدير العام.....
7.....	احترام المدوّنة.....
8.....	<b>الباب الأوّل: قيمنا.....</b>
9.....	<b>الباب الثاني: مجالات التطبيق.....</b>
10.....	<b>الباب الثالث: التزامات الشركة.....</b>
10.....	<b>المحور الأوّل : تجاه الأعوان.....</b>

1. الرفاهيّة في العمل
2. سرية المعلومات
3. تنمية الكفاءات
4. المساواة في المعاملة
5. الصحة والسّلامة والبيئة
6. الانتداب والتوظيف
7. التصدي للعنف والمضايقات
8. عدم استغلال السلطة والتفوّذ

## 12..... المحور الثاني: تجاه الحرفاء.....

1. جودة الخدمات
2. التكالّف في المعاملة والمصدّاقية في التواصل
3. احترام سرية المعطيات
4. اعتماد الشفافية والنزاهة

## 13..... المحور الثالث: تجاه المزوّدين وشركات الخدمات.....

1. اختيار المزوّدين وشركات الخدمات وكيفية التعامل معهم
2. تجنّب تضارب المصالح

## 14..... المحور الرابع : تجاه الشركات الفرعية والشركاء والمجتمع المحلي.....

1. العلاقات مع الشركات الفرعية والشركاء
2. العلاقات مع المجتمع المدني
3. العمل الميداني
4. النشاط السياسي والمدني
5. حقوق الإنسان
6. المحافظة على البيئة واحترام التنمية المستدامة

المحور الخامس: تجاه سلطة الإشراف.....16

1. احترام القانون وانجاز عقود البرامج
2. توفير المعلومة بالجودة المطلوبة

**الباب الرابع: المتطلبات الأساسية للشركة.....17**

المحور الأول: احترام قيمة العمل.....17

المحور الثاني: حسن استعمال ممتلكات الشركة.....18

المحور الثالث: مقاومة الفساد.....19

المحور الرابع: عدم قبول الهدايا.....19

المحور الخامس: حماية المعلومات الداخلية للمؤسسة.....20

المحور السادس: حسن استعمال شبكات التواصل الاجتماعي.....20

المحور السابع: اعتماد منظومة الحوكمة الرشيدة.....21

**التعريفات:.....22**

**أحكام ختامية:.....24**

تعتبر الشركة أن الأخلاقيّات هي بمثابة مجموعة من القيم والمبادئ والإرشادات السلوكية لتأطير الأداء المهني لكافة الأعوان بما يكرّس نزاهتهم في علاقاتهم مع المواطن وفي حسن التصرف في المال العام.

ومن هذا المنطلق، فإن أخلاقيات العمل ليست مجرد محاولة لوضع معيار يستطيع بموجبه جميع الأعوان والشركاء معرفة ما هو مطلوب منهم، وإنما لتشجيعهم على التعامل واتخاذ القرارات على أساس منظومة القيم المشتركة.

نريد من مدوّنة الأخلاقيّات والسلوك المهني أن تكون القاطرة التي تحمل ثقافة مؤسسة الشركة التونسية للكهرباء والغاز وهي التي ستمكّننا من ترجمة القيم التي نحملها بذاتنا وفي ثقافتنا من المستوى النظري إلى المستوى التطبيقي وذلك من خلال تكريسها في حياتنا المهنية اليومية. وتهدف هذه المدوّنة إلى:

- ✓ التأكيد على القيم التي يجب أن تجمع أعوان الشركة عند أداء مهامهم.
- ✓ تحسيس كافة الأطراف المتداخلة حول حقوقهم وواجباتهم
- ✓ توعية كل الأطراف المتداخلة بالأخلاقيّات المهنية المعتمدة بالشركة التونسية بالكهرباء والغاز
- ✓ انتهاز كل السبل التي تمكّن من تحسين ظروف العمل وجودة الخدمات



## رسالة الرئيس المدير العام

يسعدني إفادتكم أن نجاح الشركة التونسية للكهرباء والغاز يرتكز أساسا على ثلاث مقومات هامة وهي:

- الشعور بالانتماء إلى شركتنا،

- التزامنا إزاء شركائنا،

- القدرة المثلى لأعواننا لتتضمن قيم الشركة

إن أساس مدونة الأخلاقيات والسلوك المهني هي القيم المشتركة والمتقاسمة باعتبارها مرجعنا في كل ما نقوم به، من أجل تلبية حاجيات شركائنا ومرافقة نمو الشركة قصد الحفاظ على سمعتها وترسيخ معاني الثقة والشفافية صلبها.

هذه المدونة تحدّد أيضا معاييرنا في السلوك المهني وقيادة أعمالنا عبر الالتزامات والتعهدات التي يجب على كل واحد منا أن يفهمها ويحترمها للحفاظ على بيئة عمل أخلاقية ولضمان النجاح المستمر لشركتنا.

على هذا الأساس تتعهد الإدارة العامة للشركة بعدم ادّخار أي جهد لتوفير كل ما يساعد على ترسيخ هذه القيم صلب المؤسسة وتدعيم احترامها من كل الأطراف، كما ستضمن الحماية اللازمة لكل فرد يبلغ عن كل سلوك مخلّ بالأخلاقيات مهما كان نوعها.

من واجبنا ضمان ديمومة أنشطتنا، حيث نواجه تحديات كبيرة أكثر من أي وقت مضى، لذلك وجب علينا إعطاء الأولوية المطلقة للامتثال للقانون الجاري به العمل وللمبادئ الأخلاقية الواردة في هذه المدونة.

إن نشر هذه المدونة عبر دورات تحسيسية وتدريبية تمكن من فهم محتواها وهي مسؤولية كل أعوان الشركة وكل من يتصرف نيابة عنها.

كلنا فخر بأن تكون شركتنا من الشركات العمومية الرائدة في قطاع الطاقة باكتسابها لمدونة الأخلاقيات والسلوك المهني إلى جانب المنظومات التي لديها والمتعلقة بالحوكمة الرشيدة والمراقبة الداخلية والتصرف في المخاطر والمسؤولية المجتمعية.

ننتظر من الجميع احترام كل الإجراءات الموثقة والعمل على تطبيق روح هذه المدونة.

كما نؤكد على ضرورة الالتزام بالأخلاقيات وعلى تجسيد القيم الأساسية التي تجعل من شركتنا شركة المواطنة بكل ما تحمله الكلمة من معاني.

الرئيس المدير العام  
رشيد بن حسن

## احترام المدوّنة

إن جميع أعضاء مجلس الإدارة والإطارات القياديّة وأعدوان الشّرركة وشركاءنا مدعوون إلى احترام مدوّنة الأخلاقيّات المهنية وكل قواعد السلوك المهنيّ الواردة بها.

كل منا، مهما كان موقعه، مطالب بالمساهمة في خلق وتطوير ثقافة الأخلاقيّات المهنية داخل المؤسسة.

كما ينبغي علينا التشجيع على التواصل الإيجابي والمساهمة بالتعريف بالمدوّنة والسعي إلى احترام محتواها وهو أمر موكول إلى كل عون بالشركة التونسية للكهرباء والغاز.

إن عدم احترام قواعد الأخلاق المهنية من شأنه إعاقة التطور الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسة، لذلك فإنّ التفاعل الإيجابي مع مضامينها والمبادئ التي تكرسها يبقى السبيل الأمثل لضمان حسن استمرارية المرفق العام للكهرباء والغاز.



# الباب الأول: قيمنا

إن القيم المشتركة والمتقاسمة بالشركة هي أساس مدونة الأخلاقيات والسلوك المهني وإن ضبط وتنظيم قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات المهنة في شركتنا يكون من خلال تعزيز القيم الأساسية التالية:

## 1. إرضاء الحرفاء وباقي المتدخلين:

نبذل كل الجهد والاهتمام بالحرفاء والشركاء ونسعى لإرضاء وتحقيق تطلعاتهم ورغباتهم وفق الترتيب الجاري بها العمل.

## 2. المسؤولية والالتزام:

نحرص عند قيامنا بتنفيذ الواجبات والمهام المناطة بعهدتنا على إعطاء المثل الأحسن في الإلتزام بالمسؤولية والتفاني والإخلاص في العمل. كما نسعى إلى إنماء وإرساء أحسن ظروف العمل للشركة وللشركاء مع احترام القوانين والتراتب الجاري بها العمل.

## 3. احترام الآخر:

نعمل على التفاعل بكل احترام مع رؤسائنا وزملائنا وشركائنا في العمل والتصرف بلباقة وحكمة وموضوعية وحيادية وتجرد.

## 4. الشفافية والنزاهة:

نحرص على اعتماد الشفافية والنزاهة وما يميز عملنا هو التعامل بأسلوب العلانية والوضوح في الإجراءات لتجنب تضارب المصالح وإهدار المال العام.

## 5. المساواة:

نلتزم بالتعامل بطريقة عادلة ومتساوية وبتوفير فرص متكافئة وأمنة ومحفزة لكل الأعوان والحرفاء والمتدخلين دون محاباة أو إقصاء.

## 6. روح الفريق:

نحرص على العمل بمجموعات متجانسة ومتكاملة ومتضامنة صلب الشركة تسودها روح الفريق والاعتدال والإيجابية.

## 7. تكريس المواطنة:

نعتمد أساسا على مقاربة المسؤولية المجتمعية بمؤسستنا في ربط علاقات تواصلية ميدانية مع المحيط الخارجي.

# الباب الثاني: مجالات التطبيق

تعد هذه المدونة نظام قيمي وميثاق أخلاقي يتكامل ويتعاقد مع المنظومة القانونية المؤطرة لنشاط الشركة التونسية للكهرباء والغاز وهي تهتم كل أعوان المؤسسة وجميع الأطراف المتداخلة معها.



# الباب الثالث: التزامات الشركة

## المحور الأول: التزامات الشركة تجاه الأعوان

### (1) الرفاهية في العمل

نلتزم بتوفير بيئة عمل سليمة وأمنة تساهم في استقطاب الكفاءات والحفاظ عليها ودعمها ومساعدتها على وضع كامل إمكاناتها في خدمة الشركة والصالح العام وتلبي كذلك طموح كل عون في تقدير جهوده ومساهماته المهنية عبر اعتراف معنوي أو تشجيع مادي.

### (2) سرية المعلومات

نحترم ونحافظ على سرية سجلات الأعوان المباشرين وغير المباشرين والمتقاعدين كما نقوم بحفظ البيانات ذات الطابع الشخصي اللازمة للتصرف في الموارد البشرية للأغراض التي يضبطها القانون والتشريعات الجاري بها العمل.

إن استخدام تكنولوجيات الاتصال بما فيها البريد الإلكتروني والإنترانات والأنترنات، يجب أن يخضع لمتطلبات التصرف الإداري، كما يتعين احترام معايير السلامة المعلوماتية المعتمدة.

### (3) تنمية الكفاءات

نسهر على تطوير وتنمية الكفاءات وفقا لاحتياجاتنا الفنية والإدارية لكي تكون مؤسستنا قادرة على القيام بمهامها على أحسن وجه.

نسعى جاهدين لتحسين برامج ومرافق التدريب وتطوير المعارف والمهارات لجميع الأعوان.

نلتزم بتمكين كافة الأعوان من الانتفاع بدورات التدريب والإتقان اللازمة لتحسين أداء مهامهم ولبناء مساهمهم المهني.

### (4) المساواة في المعاملة

نعامل أعواننا معاملة عادلة من خلال اعتماد مبدأ تكافؤ الفرص في مختلف المستويات المهنية بالشركة وذلك بصرف النظر عن أي شكل من أشكال التمييز.

ننتدب وندرب ونسند الترقيات والحوافز على أسس القوانين والتراتب الجاري بها العمل والكفاءة المهنية والشفافية.

نعتبر أن « الاتفاق » أو « الاختلاف » في الآراء هما أمران أساسيان لخلق تفاعل إيجابي يضمن التواصل بين جميع الأطراف.

### (5) الصحة والسلامة والبيئة

نمتثل إلى القوانين والتشريعات الجاري بها العمل في مجال الصحة والسلامة إضافة إلى السياسات والخطط الموجودة بالشركة لضمان سلامة ظروف العمل الدائمة.

نهدف إلى توفير محيط وظروف عمل آمنة وخالية من الحوادث والمخاطر وذلك بإحكام المراقبة والمتابعة الدقيقة والفعالة.

نعمل على توفير التجهيزات اللازمة للصحة والسلامة المهنية وعلى المحافظة عليها والحرص على حسن استعمالها مع تحسيس كافة الوحدات بمختلف الحوادث والمخاطر المحتملة.

## 6 الانتداب والتوظيف

نسعى إلى انتداب أفراد يساهمون في مزيد نجاح الشركة التونسية للكهرباء والغاز ولا نقوم بأي تمييز بين المرشحين الذين يتقدمون لإجراء مناظرات الانتدابات.

نعمل على وضع منظومة انتدابات تركز على مبدأي الكفاءة وتكافؤ الفرص.

نعمل على ضمان الموضوعية في التوظيف وتجنب تضارب المصالح ولذلك فإن الأفراد الذين تربطهم علاقات قرابة لا يمكن أن تكون بينهم علاقات شغل هرمية مباشرة مخالفة للقوانين والتراتب الجاري بها العمل.

## 7 التصدي للعنف والمضايقات

لا نقبل بأن يتعرض أي عون لأي شكل من أشكال العنف أو التهديد أو التمييز أو الترهيب أو المضايقة أو التحرش في المكاتب أو عند القيام بواجبه ميدانياً.

## 8 عدم استغلال السلطة والنفوذ

لا نقبل أي شكل من أشكال استغلال السلطة والنفوذ أو التعسف في استعمالهما والتي يمكن أن تصدر عن الأعوان أو الأطراف المتدخلة.

لا نتسامح مع أي شكل من أشكال استغلال النفوذ على غرار:

- إخراج أو مضايقة الأعوان.
- طلب هبات أو خدمات شخصية.
- الضغط على الأعوان من أجل تشويه الحقائق أو اختراق القوانين والتراتب

لا نسمح بتعطيل العون عند أداء مهامه من خلال منعه من الحصول على المعلومات أو حجبها عنه أو عدم تمكينه من وسائل العمل اللازمة.



### 1) جودة الخدمات

نلتزم بالسعي إلى تحقيق تطلعات ورغبات حرفائنا فيما يتعلق بتزويدهم بالكهرباء والغاز وتقديم الخدمات التي لها علاقة بهذين المنتجين مع توفير الجودة المطلوبة.

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

كما أن التحسين المستمر للجودة في جميع الميادين ومن خلال كل الخدمات المسداة للحرفاء انطلاقا من إعداد الدراسات وصولا إلى تزويد الحريف بالطاقة والخدمات المرتبطة بها هو أمر أساسي من شأنه المساهمة في تحسين جودة الحياة.

### 2) التكافؤ في المعاملة والمصدقية في التواصل

يرتبط نجاحنا بمدى رضا حرفائنا الذين ينتظرون منا الاحترام والنزاهة والفعالية في إسداء الخدمة. لذلك لا بد من أن نضمن لهم المعاملة الحسنة على قدر المساواة بنزاهة واحترام وبصرف النظر عن مواقعهم الاجتماعية وغيرها.

لذلك فان تحقيق أهدافنا مرتبط أساسا بقدرتنا على الإصغاء لحرفائنا وتلبية احتياجاتهم خلال قيامنا بأنشطتنا التقنية والتجارية وملائمة منتوجنا وخدماتنا لطلباتهم وحاجياتهم بما يدعم جسور التواصل معهم.

■ نعمل على تقديم المعلومة الصحيحة والناجعة عند الاستجابة لطلب حرفائنا بما يساعدهم على حسن الاختيار.

■ نعتبر أن تعزيز مبدأ الإصغاء إلى حرفائنا وإدماج صوتهم في حلقة تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسة أمر أساسي بالنسبة لنا من خلال اعتماد سبر آراء دوري لقياس درجة رضائهم.

### 3) 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 الدراسات الداخلية أو العقد المبرم أو التشريعات والقوانين الجاري بها العمل.

نلتزم بكل الإحتياطات اللازمة لحماية المعطيات الخاصة بحرفائنا من الضياع أو الاستعمال السيئ أو غير المرخص له أو أي تزوير أو إفشاء للمعطيات.

### 4) اعتماد الشفافية والنزاهة

نعمل على اكتساب ثقة كل حريف من خلال النزاهة في أقوالنا والشفافية في ممارساتنا المهنية كما نحرص على أن لا نعد إلا بما هو ممكن وأن نفي بوعودنا مساهمة منا في بناء سمعة المؤسسة الملتزمة بوعودها.

## المحور الثالث: التزامات الشركة تجاه المزودين وشركات الخدمات

### 1) اختيار المزودين وشركات الخدمات وكيفية التعامل معهم

- نضمن الشفافية والنزاهة والمعاملة العادلة خلال كامل مراحل الاستشارة وإسناد العروض
- نؤمن سرية المعلومات المتبادلة.
- نعتمد أساسا عند اختيار المزودين الذين نتعامل معهم على معايير موضوعية مطابقة للقوانين والإجراءات المعمول بها في الصّفات العمومية.
- نقيم علاقات تعاقدية متوازنة مع مزودينا وشركات الخدمات تمكن من صياغة عقود يلتزم باحترامها الطرفان في حدود القوانين والإجراءات المعمول بها في هذا المجال.
- نلتزم بمتابعة عمل المؤسسات المتعاقد معها من أجل ضمان خدمات ذات جودة في إطار القوانين الجاري بها العمل.
- نعمل على رصد أو ملاحظة كل الإخلالات المرتبطة باحترام القوانين وبشروط الصحة والسلامة المهنية للأعوان والسلوكيات الأخلاقية المهنية مع الحرفاء واحترام البيئة التي من شأنها أن تؤدي إلى إنهاء العلاقة مع مسدي الخدمة أو المزود وفقا للشروط التعاقدية.

### 2) تجنب تضارب المصالح

- نتولى اتخاذ القرارات التي تتناسب مع المصلحة العامة للشركة واتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب الوقوع في وضعيات تضارب مصالح.
- نعمل على تفادي إنشاء علاقات ذات مصلحة خاصة (مالية أو عينية...) بين الأعوان والمزودين أو المقاولين أو أية مؤسسة لها علاقة مع الشركة التونسية للكهرباء والغاز وتنطبق هذه التوصيات على العلاقات مع الحرفاء بجميع أصنافهم.

## المحور الرابع : التزامات الشركة تجاه الشركات الفرعية والشركاء والمجتمع المحلي

### (1) العلاقات مع الشركات الفرعية والشركاء

نعمل على مد روابط وعلاقات مهنية ضمن المحيط الوطني والعالمي سواء كان ذلك مع شركائنا أو مع نظرائنا من المؤسسات وذلك من خلال فروع الشركة على غرار الشركة التونسية للكهرباء والغاز العالية للخدمات أو الشركة التونسية للكهرباء والغاز للطاقت المتجددة والهدف من هذه المؤسسات هو تطوير التعاون الدولي بإفريقيا والشرق الأوسط وغيرها مع الحرص على المساواة بين الأعدان في التمتع بامتيازات العمل في فروع شركتنا .

### (2) العلاقات مع المجتمع المحلي

نهدف من خلال سياسة اللامركزية إلى ربط علاقات تواصلية ميدانية مع المجتمع المدني ونحرص على تدعيم الاقتصاد المحلي في إطار القوانين الجاري بها العمل، ونسعى كذلك إلى إدماج المؤسسات الصغرى المتواجدة بكافة مناطق البلاد التونسية صلب منظومة الشراء لاقتناء احتياجاتنا من منتوج أو خدمات وفقا للقوانين المنظمة لهذا المجال كما نشجعهم على القيام بأنشطة علمية واجتماعية تتمحور حول ثلاث أولويات استراتيجية:

- تشجيع وتقوية القدرات في مجال نشاطنا المهني
- تدعيم البحث العلمي في مجال اختصاصنا
- تدعيم الأنشطة التربوية المتعلقة بنشاط المؤسسة والتي من شأنها التحسيس والتثقيف في مجال الطاقة والسّلامة.

نلتزم بالحياد السياسي التام، لذا فإن المساعدات المقدمة للمجتمع المحلي بكافة أشكالها لن تشمل الأحزاب السياسية والسياسيين أو ما يتصل بهم من مؤسسات ومنظمات ذات صبغة سياسية أو لها نشاط سياسي.

ولضمان الشفافية وتطبيق مبدأ المسائلة أمام جميع الأطراف المتداخلة فإن كل البيانات والمعطيات الخاصة بالمبالغ والمساهمات وكل المنتفعين بهذه الأنشطة يتم نشرها في التقارير السنوية للشركة.

### (3) العمل الميداني

نعمل على أن تظل الشركة مثالا ناجحا سواء من خلال اعتماد مبدأ إدماج واكتساب الممارسات الممتازة في مجال التصرف والتقنية أو من خلال الجهد المبذول والسعي المتواصل إلى تعزيز تبادل التجارب والخبرات مع الشركاء والمجتمع المحلي.

نعمل بكل جهد لإعداد وثائق مرجعية في مجال الممارسات المهنية ضمن كل الأنشطة التي نقوم بها.

#### 4) النشاط السياسي والمدني

لا نقدم أية مساهمات مالية أو عينية لأي حزب سياسي أو منظمة سياسية أو لشخص سياسي مهما كان الهدف.

نحترم حقوق أعواننا في المشاركة كأفراد في المجتمع المحلي والمدني إلا أنه يتعين أن يتم هذا النشاط على المستوى الشخصي وخارج أوقات العمل وعلى نفقة العون الخاصّة وفي توافق تام مع القوانين المعمول بها.

لا نستخدم ممتلكات الشركة أو مطبوعات المؤسسة الرسميّة أو أي من أجهزتها أو معدّاتها في إطار نشاط سياسي شخصي أو أي نشاط آخر خارج إطار العمل. نعمل على المتابعة الدقيقة والتفريق بين الأنشطة الخاصة وأنشطة الشركة.

#### 5) حقوق الانسان

نؤمن إيماناً راسخاً بكرامة الإنسان كقيمة أساسية وباحترام الحقوق الفردية.

نلتزم بالامتثال للقوانين والتراتب الجاري بها العمل في مجال حقوق الإنسان المرتبطة بأنشطة المؤسسة

#### 6) المحافظة على البيئة وتحقيق التنمية المستدامة

نعتمد في أنشطتنا حالياً ومستقبلياً على مبدئين أساسيين وهما حسن التصرف في مصادر الطاقة وحماية البيئة، لذلك فإننا مطالبون بتطوير النجاعة الطاقية واقتراح وسائل لتطبيق هذا التوجه من قبل حرفائنا.

كما أننا مدعوون إلى تطوير نموذج طاقي مع الجهات المعنية يعتمد المزج بين مصادر الطاقة الأحفورية والطاقات المتجددة وهو ما يدعونا إلى إقامة معادلة بين التزويد الدائم بالطاقة والمحافظة على البيئة.

ينبغي على كل عون بالشركة أن يساهم من جهته في تحقيق أهداف المؤسسة في مجال التنمية المستدامة وذلك من خلال تبني توجهها نحو تحقيق التنمية الاقتصادية وحماية المحيط والرقي الاجتماعي.



## المحور الخامس: التزامات الشركة تجاه سلطة الإشراف

### 1) احترام القانون وإنجاز عقود البرامج

💡 ان اعتمادنا لنهج المؤسسة المواطنة يعني، علاوة على التزامنا باحترام القوانين والقواعد والنظم التي تُوَطر كل جوانب أنشطتنا ، العمل على إنجاز مختلف عقود البرامج المبرمة مع سلطة الإشراف في الآجال وبالنجاعة المطلوبة كما نتعاون مع جميع الهيئات الرقابية ونمثل لجميع المتطلبات التنظيمية في جميع أنشطتنا ونعتمد على المدونات ونلتزم بالمعايير عند تصميم وأداء أنشطتنا.

### 2) 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 الجاري بها العمل.

# الباب الرابع: المتطلبات الأساسية للشركة

## المحور الأول : احترام قيمة العمل

- 💡 نحرص على القيام بأعمالنا بكل تفان وإخلاص طبقا للقوانين والتراتيب والمعايير الجاري بها العمل.
- 💡 نتقبل وننفذ قرارات الرؤساء المباشرين التي قد لا تتوافق مع الإرادة الشخصية.
- 💡 نحرص على الانضباط في العمل واحترام التوقيت الاداري وحسن استغلاله لصالح الشركة.
- 💡 نساهم بصفة مباشرة أو غير مباشرة في الحفاظ على سمعة المؤسسة لدى الحريف ولدى كل الأطراف التي تتعامل معها الشركة.
- 💡 نحرص على المساهمة في خلق مناخ عمل سليم وودي مبني على الاحترام المتبادل بين كافة الأعوان بمختلف أصنافهم ودرجاتهم الوظيفية.
- 💡 نقرّ بأنّ الاعتناء بالمظهر العام والهندام وحمل الشارة المهنية هو تعبير عن انخراط العون في منظومة قوانين المؤسسة واحترامه لتراتيبها وثقافتها كما أن لهذا الأمر قيمة رمزية تساهم في تعزيز مصداقية ومهنية المنتسبين للشركة لدى كافة الأطراف المتداخلة.
- 💡 نتجنب التعامل مع أي مزود أو أي مقاول أو أية مؤسسة يعمل لديها أحد من أقاربنا.
- 💡 نمتنع عن تقديم أي خدمة خصوصية أو العمل عند أي مزود أو أي مقاول أو مؤسسة خارج أوقات العمل سواء كان ذلك بمقابل أو مجانا.
- 💡 نقوم بالإعلام عن أي حالة أو أي تصرف من شأنه أن يعرض الاعوان أو تجهيزات الشركة إلى خطر أو حادث.
- 💡 نقوم بمهامنا بكل حياد وموضوعية بغض النظر عن آراءنا السياسية وانتماءاتنا الحزبية.
- 💡 نحترم خصوصية زملائنا ونمتنع عن سوء استعمال معلومات تخص حياتهم الشخصية لغاية الإضرار بهم.



## المحور الثاني: حسن استعمال ممتلكات الشركة

إن أصول الشركة التونسية للكهرباء والغاز المتمثلة في جملة الممتلكات من أجهزة ومعدات ووسائل اتصال ذات قيمة هامة يجب استخدامها للأغراض المهنية البحتة التي تساعد الأعوان على تحقيق أهداف الشركة، لذا يجب على كل عون أن:

يكون مسؤولاً على المحافظة على هذه الأصول وحمايتها من الإتلاف والضياع والاستخدام السيئ والسرقة وغيرها ....

يتجنب إهدار الموارد التي من شأنها أن تؤثر على حسن الأداء المالي والوظيفي للشركة (الطاقة والماء والأدوات المكتبية.....).

يتجنب استخدام موارد المؤسسة المادية واللامادية لأغراض شخصية (معدات العمل ومحتويات المكتب والمعدات المنقولة والسيارات وغيرها.....).

يتجنب الاستعمال اللامسؤول لوسائل الاتصال والتواصل المخصصة للعمل كالبريد الالكتروني وأجهزة الهاتف والانترنات والفاكس والكتب والمجلات وغيرها باعتبارها ملكا للشركة التونسية للكهرباء والغاز.

يتجنب الاستعمال غير الملائم للنظم المعلوماتية

يعتبر أن كل المنقولات الموجودة والوثائق هي ملكية مادية وأدبية للشركة.

يعتبر أن كل تصرف في الأصول لغاية غير مهنية يعتبر خرقاً لواجبه تجاه الشركة ويعتبر شكلاً من أشكال الفساد.

يعتبر أن نقل أي شيء ملك للمؤسسة إلى خارج مقرات الشركة بدون موجب عمل مبرمج يعد سلوكاً غير مقبول.



## المحور الثالث: مقاومة الفساد

نلتزم بمقاومة كل أشكال الفساد ولا نتسامح مع السلوكيات المنافية للأخلاقيات المهنية.

نعتبر أن السلوكيات المهنية والأخلاقية بالمؤسسة لها دور هام في بلورة ثقافة مقاومة الفساد داخل الشركة لذا فإن كل الرؤساء المباشرين مهما كان موقعهم المهني ومهما كانت طبيعة عملهم مدعوون إلى أن يكونوا قدوة لكل الأعوان من خلال التعامل بطريقة عادلة وأخلاقية مع جميع العاملين .

نعطي أهمية قصوى للتصرّف السليم في المعطيات والمعلومات السريّة وإلى ضرورة اليقظة لمنع حصول أي تجاوزات أو سوء استغلال من داخل المؤسسة (البوح بمعلومات هامة غير قابلة للنشر للعموم إلى طرف ثالث بدون شرط قانوني أو ترخيص مسبق من الإدارة).

نقوم بالكشف والاعلام بكل الوضعيات المهنية التي من شأنها أن تحمل في طياتها تضاربا بين المصالح.

نلتزم بتوفير الحماية والمساعدة لكل عون ساهم في الكشف أو التبليغ عن حالات الفساد.

## المحور الرابع : عدم قبول الهدايا

نؤمن بأهمية ربط علاقات ممتازة مع شركائنا ونعمل جاهدين على تعزيز هذه العلاقات كما أننا مقتنعون في الآن نفسه بان الهدايا والمنح والدعوات التي قد نقدمها أو نقبلها يمكن أن يساء فهمها وقد تكون محل شبهة لسلوكياتنا المهنية، لذلك:

نحن ملتزمون على التعامل مع هذه الوضعيات المحتملة بطريقة شفافة وخاضعة للمساءلة. وعليه فنحن لا نطلب ولا نقبل أية هدايا أو دعوة للتمتع بميزة أو أي إمتياز خاص من قبل الحرفاء او المزودين أو غيرهم الذين لهم مصلحة ما مع الشخص أو المجموعة أو الذات المعنوية التي لها علاقة عملية مباشرة بالخدمة.

غير أن الهدايا الرمزية البسيطة كالأقلام غير الثمينة واجندات العام الجديد ودعوات المجاملة والضيافة الاجتماعية الرمزية التي من شأنها أن تحسّن العلاقات المهنية وتقرب وجهات النظر بين مختلف الأطراف يمكن قبولها بشرط أن تكون ظرفية وبسيطة وليس لها تأثير على اتخاذ القرار.

وينسحب هذا المبدأ على كل العلاقات مع الأطراف المتداخلة

## المحور الخامس: حماية المعلومات الداخلية للمؤسسة

تمثل المعلومات والبيانات أحد أهم الأصول للمؤسسة والتي ينبغي حمايتها. فضياع البيانات يمكن أن يضر بسمعة مؤسستنا ومصداقيتها مع كافة الأطراف المتداخلة من حرفاء ومزودين وشركاء، ومن بين المعلومات السريّة نذكر على سبيل المثال:

- أسعار الشراءات.
- البيانات الخاصّة بالصفقات مع المزوّدين والموّلين.
- البيانات المتعلقة بالعاملين.
- البيانات المتعلقة بتوجّهات المؤسسة الماليّة والإستراتيجية والتي يعدّ كشفها انتهاكاً لنشاط المؤسسة.

💡 لا نقدم البيانات والمعطيات السريّة بدون موجب مهني أو دون تصريح من الإدارة العامة.

💡 لا نناقش المواضيع الحساسة المتعلّقة بالمؤسسة خلال جلسات في الفضاء العام.

💡 نعمل على حماية ملفات العمل بالحواسيب عبر كلمات عبور شخصيّة وعدم إعطائها لأي مستخدم آخر.

💡 نحافظ على المعطيات السريّة الهامّة داخل ملفات وخزائن مؤمّنة.

💡 نعمل على حماية المعطيات السريّة الهامة عند استخدام أجهزة حواسيب منقولة وذلك خلال تنقلات العمل

💡 نلتزم بالحفاظ على سريّة المعطيات والبيانات الخاصّة بالمؤسسة وإعادة جميع الوثائق التي بحوزتنا إلى المؤسسة عند الانتهاء من الخدمة لفائدة الشركة.

## المحور السادس: حسن استعمال شبكات التواصل الاجتماعي

💡 يتنامى دور شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير أنشطتنا بشكل ملموس وتحدينا رغبة شديدة في التمكن من استغلال كل الامكانيات التي توفرها هذه الأدوات الحديثة للاتصال والتخفيف من حدّة المخاطر المنجّرة عنها والتحديات التي تمثلها أيضاً.

💡 ونعني بشبكات التواصل الاجتماعي (تويتر وفيس بوك وغيرها).

💡 ورغم أننا نتفهم حاجة الأعوان للقيام بنشاط داخل الفضاء الافتراضي بوسائل الشركة أو غيرها إلا أنه ينبغي على كل عون تحمّل مسؤولية أي ضرر يمكن أن يسببه هذا الفعل من المس من سمعة الشركة والعاملين فيها.



نعتمد على جملة من الترتيب والقوانين والإجراءات العمليّة التي تحدد مجال السلطة وآليات اتخاذ القرار عند المسؤولين الذين يشرفون على تحديد التوجّهات الإستراتيجية للمؤسسة.

وتضم منظومة الحوكمة كل من أنشطة التدقيق والتصرّف في المخاطر والتصرّف عبر الجودة وآليات الرقابة الداخلية التي من شأنها أن تساعد على الشفافية في التصرّف 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.

# التعريفات

**الحوكمة:** هي نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع الفئات المعنية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل الهيكل. وهو نظام يدعم العدالة والشفافية والمسائلة ويعزز الثقة والمصادقية في بيئة العمل.

**الشفافية:** هي الوضوح داخل الهيكل العمومي وفي العلاقات مع المواطنين (المنتفعين من الخدمة أو مموليها) 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 العمومي للموارد المتاحة للهيكل الذي ينتمي إليه وتطوير أساليب العمل من أجل تحقيق الأهداف المنتظرة من الهياكل بأقل التكاليف الممكنة.

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

**المحاسبة:** هي خضوع اللذين يتولون الوظائف العمومية للمسائلة 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:** هو كل عمل يتضمن سوء استخدام السلطة أو النفوذ أو الوظيفة لتحقيق مصلحة خاصة مادية أو معنوية ذاتية لنفسه أو لغيره.

**الإرثشاء:** 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 إلخ... دون أن يكونوا مستحقين لها.

**المحاباة:** هي تفضيل طرف على آخر عند اسداء الخدمة بغير حق للحصول على مصالح معينة

**الوساطة:** هي التدخّل لصالح فرد ما أو جماعة دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة اللازمة مثل تعيين شخص في منصب معين لأسباب تتعلّق بالقرابة أو الانتماء الحزبي.

**نهب المال العام:** هو الحصول على الأموال العمومية والتصرّف فيها من غير وجه حق

**تضارب المصالح:** هو التعارض بين الوظيفة العمومية للعون العمومي ومصالحه الشخصية بما قد يؤثر في اتخاذ القرار وطريقة أدائه للالتزاماته ومسؤولياته.

**المجتمع المحلي:** مجموعة من الناس يقيمون في منطقة جغرافية محددة ويشتركون معا في الأنشطة السياسية والاقتصادية والمدنية ويكونون معا في ما بينهم وحدة اجتماعية تسودها قيم عامة ويشعرون بالانتماء نحوها. ومن أمثلة المجتمع المحلي (المدينة والمدينة الصغيرة والقرية..).

**العون العمومي:** هو كل شخص تعهد اليه صلاحيات السلطة العامة او يعمل لدى مصلحة من مصالح الدولة او جماعة محلية او مؤسسة عمومية او غيرها من الذوات التي تساهم في تسيير المرفق العام. والمقصود بالعون في هذه المدونة هو كل من يعمل صلب الشركة سواء كان رئيسا او مرؤوسا.

- (1) يتم تعديل هذه المدونة كلما دعت الحاجة إلى ذلك بالإعتماد على مقارنة تشاركية في اقتراح التعديلات.
- (2) جميع أعوان الشركة مهما كان موقعهم الوظيفي مدعوون للاطلاع على هذه المدونة والامتثال لقواعدها.
- (3) تتولى خلية الحوكمة الرشيدة ، بالاستعانة بكل الكفاءات المختصة ، العمل على التعريف والتكوين والتّحسيس بهذه المدونة على أوسع نطاق ومتابعة مدى احترامها من قبل الأعوان.





لمزيد الإرشادات يرجى الإتصال:  
خلية الحوكمة الرشيدة  
الهاتف: 71 366 422 - الفاكس: 71 337 672  
[www.steg.com.tn](http://www.steg.com.tn)  
[cbg@steg.com.tn](mailto:cbg@steg.com.tn)

