



أخلاقيات الوظيفة العامة والحوكمة

الدكتورة
كفاية محمد عبدالله



رقم التصنيف : 352.6
المؤلف ومن هو في حكمه : كفاية محمد عبدالله
عنوان الكتاب : أخلاقيات الوظيفة العامة والحوكمة
رقم الإيداع : 2021/8/4467
الوصف : الأخلاقيات الوظيفية/ القطاع العام/ نظام الخدمة المدنية
بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للنشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على أشرطة كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated, reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2023م - 1444هـ



عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والخراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

أخلاقيات الوظيفة العامة والحوكمة

الدكتورة
كفاية محمد عبدالله



فهرس المحتويات الموجز

23	الفصل الأول: المدخل إلى أخلاقيات الوظيفة العامة
77	الفصل الثاني: حوكمة الخدمة المدنية
141	الفصل الثالث: نهج الامتثال للسلوك الأخلاقي
209	الفصل الرابع: نهج النزاهة للسلوك الأخلاقي
253	الفصل الخامس: الأداء الأخلاقي
323	الفصل السادس: إصلاح الخدمة المدنية وتجديدها
377	الملاحق
377	الملحق (1): مبادئ الحوكمة ومتطلبات تطبيقها في دوائر الخدمة المدنية
	الملحق (2): نافذة على وزارة الخدمة المدنية السعودية: حول ترسيخ أخلاقيات
429	الوظيفة العامة والسلامة والصحة المهنية
447	المراجع
451	المؤلف في سطور

فهرس المحتويات

21 تقديم الكتاب

الفصل الأول

المدخل إلى أخلاقيات الوظيفة العامة

25 أهداف الفصل

25 المقدمة

27 1-1 المبحث الأول: مفهوم أخلاقيات الوظيفة

28 1-1-1 التعريف

30 1-1-2 مفهوم السلوك الأخلاقي والسلوك الأخلاقي

31 1-2 المبحث الثاني: المناهج الفلسفية للأخلاق

31 1-2-1 فلسفات دراسة الأخلاق

33 1-2-2 مناهج دراسة الأخلاق

39 1-3 المبحث الثالث: الوظيفة العامة في الخدمة المدنية

39 1-3-1 مفهوم الخدمة المدنية

40 1-3-2 أهداف الخدمة المدنية وقيمها والتزاماتها

41 1-3-3 سمات نظم الخدمة المدنية في الدول العربية

43 1-3-4 أبرز مظاهر الخلل في الإدارة العامة العربية

44 1-3-5 التزامات الموظف العام في الخدمة المدنية

44 1-3-6 المبادئ العملية للخدمة المدنية

45 1-3-7 أبعاد أخلاقيات الخدمة المدنية

- 1-4 المبحث الرابع: دافع ومصادر أخلاقيات الوظيفة العامة 46
- 1-4-1 دافع الخدمة المدنية 46
- 1-4-2 مصادر أخلاقيات الوظيفة 48
- 1-4-3 الاتجاهات العامة نحو الوظيفة العامة 55
- 1-5 المبحث الخامس: القضية الأخلاقية 56
- 1-5-1 أخلاقيات الخدمة المدنية 56
- 1-5-2 السياق الأخلاقي 60
- 1-6 المبحث السادس: المسؤولية المجتمعية وأخلاقيات الوظيفة العامة 62
- 1-6-1 خصائص المسؤولية المجتمعية 63
- 1-6-2 مبادئ المسؤولية المجتمعية 64
- 1-6-3 العلاقة بين المسؤولية المجتمعية وأخلاقيات المهنة 67
- 1-7 المبحث السابع: لماذا ندرس الأخلاق في الإدارة العامة؟ 68
- 1-7-1 أهمية التحلي بأخلاقيات الوظيفة العامة في الخدمة المدنية 69
- 1-7-2 فوائد الالتزام بالمنظور الأخلاقي القيمي في الوظيفة 71
- 1-7-3 خطة الكتاب 73
- أسئلة الفصل الأول 75

الفصل الثاني

حوكمة الخدمة المدنية

- أهداف الفصل 79
- المقدمة 79
- 2-1 المبحث الأول: المفهوم والأهداف 80
- 2-1-1 مفهوم الحوكمة أو الحكم الرشيد 81
- 2-1-2 مبررات وأهداف الحوكمة أو الحكم الرشيد 83

- 85 2-1-3 مقومات الحوكمة ومستوياتها
- 86..... 2-2 المبحث الثاني: عناصر الحوكمة والمبادئ الأساسية للحكم الرشيد
- 87 2-2-1 عناصر الحوكمة
- 90 2-2-2 مبادئ الحوكمة الرشيدة وملاحظها
- 95..... 2-3 المبحث الثالث: معايير الحوكمة الرشيدة
- 97 2-3-1 المعيار الأول: دعم ثقافة الأخلاق
- 98 2-3-2 المعيار الثاني: تعريف الأولويات والنتائج
- 99 2-3-3 المعيار الثالث: تطوير قدرات الموظفين
- 100 2-3-4 المعيار الرابع: إدارة المخاطر وإدارة الأداء
- 101 2-3-5 المعيار الخامس: الانفتاح والمشاركة الشاملة
- 101..... 2-4 المبحث الرابع: مقاييس ومؤشرات الحوكمة
- 102 2-4-1 مؤشر السيطرة على الفساد
- 103 2-4-2 مؤشر فاعلية أداء الحكومة
- 104 2-4-3 مؤشر الاستقرار وغياب العنف
- 105 2-4-4 مؤشر جودة التشريعات
- 106 2-4-5 مؤشر سيادة القانون
- 107 2-4-6 مؤشر المشاركة والمساءلة
- 108..... 2-5 المبحث الخامس: الخدمات الإلكترونية وحوكمة الخدمات
- 109 2-5-1 تعريف الحكومة الإلكترونية
- 109 2-5-2 عناصر أساسية للحكومة الإلكترونية
- 109 2-5-3 فوائد الإدارة الإلكترونية
- 110 2-5-4 حوكمة الخدمات
- 117..... 2-6 المبحث السادس: الإطار العام لبناء الحوكمة الرشيدة
- 118 2-6-1 القيادة والأخلاق وثقافة ملتزمة بالحوكمة الرشيدة

- 119 2-6-2 علاقات أصحاب المصلحة (الداخلية والخارجية)
- 121 2-6-3 إدارة المخاطر
- 122 2-6-4 الامتثال الداخلي والمساءلة
- 123 2-6-5 التخطيط ومراقبة الأداء
- 124 2-6-6 الامتثال والمساءلة الخارجية
- 124 2-6-7 المعلومات ودعم القرار
- 125 2-6-8 المراجعة وتقييم ترتيبات الحوكمة
- 126 2-7 المبحث السابع: متطلبات الحوكمة في الخدمة المدنية
- 129 2-7-1 الالتزام بالنزاهة والقيم الأخلاقية وسيادة القانون
- 130 2-7-2 الانفتاح وإشراك الأطراف ذات العلاقة
- 131 2-7-3 تحديد النتائج المرجوة لتحقيق التنمية المستدامة
- 132 2-7-4 وضع الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج التي تم تحديدها للدائرة
- 133 2-7-5 بناء القدرات المؤسسية والقيادية وقدرات موظفي الدوائر الحكومية
- 135 2-7-6 إدارة المخاطر والأداء من خلال رقابة داخلية فاعلة وإدارة ممكنة للمالية العامة
- 137 2-7-7 تطبيق الممارسات الجيدة في مجال الشفافية وتقديم التقارير وصولاً إلى تطبيق فعال للمساءلة
- 140 أسئلة الفصل الثاني

الفصل الثالث

نهج الامتثال للسلوك الأخلاقي

- 143 أهداف الفصل
- 143 المقدمة

- 3-1 المبحث الأول: مناهج السلوك الأخلاقي.....143
- 3-1-1 أنواع نهج السلوك الأخلاقي.....144
- 3-1-2 مقومات نهج الامتثال.....145
- 3-1-3 الاطار التنظيمي لنهج الامتثال.....146
- 3-2 المبحث الثاني: مدونات السلوك الأخلاقي في الوظيفة العامة147
- 3-2-1 المفهوم.....147
- 3-2-2 مبادئ مدونة السلوك والمعايير الأخلاقية في القطاع العام.....147
- 3-2-3 أهداف مدونات السلوك.....149
- 3-2-4 دور الإدارة العليا في الدائرة تجاه مدونة السلوك.....149
- 3-2-5 أنواع مدونات السلوك.....150
- 3-2-6 أدوار مدونة السلوك الوظيفي.....152
- 3-2-7 محتويات مدونات السلوك الوظيفي.....161
- 3-2-8 نماذج من مدونات السلوك الوظيفي في أجهزة الخدمة المدنية العربية.....162
- 3-3 المبحث الثالث: الممارسات العملية لمدونات السلوك الوظيفي.....166
- 3-3-1 مكونات مدونات السلوك.....166
- 3-3-2 حجم مدونات السلوك.....170
- 3-3-3 تطبيق المدونات وتنفيذها.....171
- 3-3-4 المواد القانونية المتعلقة بسلوك الموظف ومحظورات الوظيفة العامة.....173
- 3-3-5 الإجراءات والعقوبات التأديبية.....175
- 3-4 المبحث الرابع: معايير وقواعد السلوك الوظيفي في الخدمة المدنية.....178
- 3-4-1 معايير السلوك الوظيفي.....178
- 3-4-2 القواعد العامة التي تحكم سلوك الموظف العام.....184
- 3-4-3 مرتكزات السلوك للموظف العام.....185
- 3-4-4 واجبات الموظف العام والتزاماته.....187

190	3-5 المبحث الخامس: وكالات مكافحة الفساد.....
191	3-5-1 تعريف الفساد.....
191	3-5-2 أسباب الفساد.....
192	3-5-3 مظاهر الفساد.....
193	3-5-4 آثار الفساد.....
196	3-5-5 مكنات مكافحة الفساد.....
199	3-5-6 هيئة النزاهة ومكافحة الفساد (المهام والصلاحيات).....
201	3-5-7 أفعال الفساد المجرمة وفق أحكام قانون هيئة النزاهة ومكافحة الفساد.....
202	3-6 المبحث السادس: الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد.....
203	3-6-1 أهداف الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد.....
204	3-6-2 برامج ومشاريع الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد.....
208	أسئلة الفصل الثالث.....

الفصل الرابع

نهج النزاهة للسلوك الأخلاقي

111	أهداف الفصل.....
111	المقدمة.....
212	4-1 المبحث الأول: نهج النزاهة مقابل نهج الامتثال.....
212	4-1-1 المسؤولية الموضوعية والمسؤولية الذاتية.....
213	4-1-2 ركائز نهج الامتثال ونهج النزاهة.....
214	4-1-3 الاختلافات بين النهجين.....
217	4-2 المبحث الثاني: مفهوم النزاهة في القطاع العام.....
217	4-2-1 مفردات مفهوم النزاهة.....
218	4-2-2 أبعاد مفهوم النزاهة.....
218	4-2-3 أنواع النزاهة.....
219	4-2-4 مستويات تدعيم مفهوم النزاهة.....

- 219 4-3 المبحث الثالث: القيادة الأخلاقية
- 220 4-3-1 نظريات القيادة الأخلاقية
- 221 4-3-2 مكونات القيادة الأخلاقية
- 227 4-3-3 أصناف القيادات
- 230 4-3-4 واجبات القيادة الأخلاقية في المؤسسات العامة
- 231 4-3-5 السمات الشخصية للقائد الأخلاقي
- 238 4-4 المبحث الرابع: الثقافة التنظيمية وثقافة الأخلاق
- 238 4-4-1 مفهوم الثقافة التنظيمية
- 240 4-4-2 مكونات وأبعاد الثقافة التنظيمية
- 241 4-4-3 أهمية الثقافة التنظيمية للمنظمة
- 243 4-4-4 خصائص الثقافة التنظيمية
- 244 4-4-5 أنواع الثقافة التنظيمية
- 245 4-4-6 مظاهر الأزمة الأخلاقية والسلوكية في الوظيفة العامة
- 248 4-5 المبحث الخامس: القرار الأخلاقي
- 248 4-5-1 عمليات اتخاذ القرار
- 249 4-5-2 التدريب على القرار الأخلاقي
- 250 4-5-3 الإطار العام لاتخاذ القرار الأخلاقي
- 252 أسئلة الفصل الرابع

الفصل الخامس

الأداء الأخلاقي

- 255 أهداف الفصل
- 255 المقدمة

- 256..... 5-1 المبحث الأول: الإطار العام للأداء الأخلاقي للمنظمة
- 256 5-1-1 الاهتمام بالأداء الأخلاقي
- 258 5-1-2 طبيعة الأداء ووظيفته
- 259 5-1-3 أبعاد الأداء
- 262 5-1-4 العناصر الأساسية لإطار الأداء الأخلاقي
- 262 أولاً: القضايا الفلسفية
- 266 ثانياً: القضايا التقنية
- 272 ثالثاً: قضايا التطبيق
- 274..... 5-2 المبحث الثاني: خصائص وسمات السلوك الأخلاقي
- 274 5-2-1 خصائص السلوك الأخلاقي
- 274 5-2-2 نماذج السلوك غير الأخلاقي
- 277 5-2-3 توقعات أصحاب المصالح
- 278 5-2-4 الأداء والثقة
- 279..... 5-3 المبحث الثالث: التدقيق الأخلاقي
- 280 5-3-1 أسباب الاهتمام بالتدقيق الأخلاقي
- 281 5-3-2 مراحل التدقيق الأخلاقي
- 282 5-3-3 ممارسات التدقيق الأخلاقي في الوظيفة العامة
- 286..... 5-4 المبحث الرابع: تخليق الحياة الوظيفية
- 286 5-4-1 آليات تخليق الحياة الوظيفية
- 288 5-4-2 برنامج تخليق الحياة العامة في المملكة المغربية
- 295..... 5-5 المبحث الخامس: بناء وتطوير أخلاقيات الوظيفة العامة
- 296 5-5-1 أساليب بناء أخلاقيات عمل قوية في الوظيفة العامة
- 298 5-5-2 استراتيجيات تطوير القيم الأخلاقية في الوظيفة العامة

- 5-6 المبحث السادس: الأداء الأخلاقي وجودة الخدمات الحكومية 300
- 5-6-1 معايير جودة الخدمات الحكومية 300
- 5-6-2 ميثاق تقديم الخدمة واتفاقية الخدمة المدنية 302
- 5-6-3 رحلة تجربة متلقي الخدمة 304
- أولاً: مرحلة عند بداية التعامل: نصائح بدء التعامل 305
- ثانياً: مرحلة أثناء التعامل: مبادئ التعامل مع الأنماط المختلفة للمتعاملين 306
- ثالثاً: مرحلة إنهاء التعامل: الإجراءات التصحيحية وإدارة الشكاوى 312
- 5-6-4 الأداء المتميز 317
- 5-6-5 الجودة الشخصية للموظف والأداء الأخلاقي 318
- أسئلة الفصل الخامس 322

الفصل السادس

إصلاح الخدمة المدنية وتجديدها

- أهداف الفصل 325
- المقدمة 325
- 6-1 المبحث الأول: تطور مفهوم الإدارة العامة 326
- 6-1-1 مراحل تطور المفهوم 326
- أولاً: مفهوم الإدارة العامة التقليدية 326
- ثانياً: مفهوم الإدارة العامة الجديدة 327
- ثالثاً: مفهوم الحوكمة المستجيبة 327
- 6-1-2 سمات الحوكمة المرتقبة 329
- 6-2 المبحث الثاني: تجربة إصلاح وتجديد الخدمة المدنية في الدول العربية 331
- 6-2-1 محاور تطوير القطاع العام 331
- 6-2-2 مبادرات الإصلاح والتجديد 333

- 340 6-2-3 تطوير أنظمة الخدمة المدنية في الدول العربية
- 345 6-3 المبحث الثالث: تجربة تجديد الخدمة المدنية في إيرلندا
- 346 6-3-1 تشخيص الحالة والتغير والمنشود
- 349 6-3-2 تحديد الأولويات والالتزامات
- 351 6-3-3 المجالات الرئيسة للتحسين
- 352 أولاً: خدمة مدنية موحدة
- 355 ثانياً: خدمة مدنية محترفة
- 360 ثالثاً: خدمة مدنية مستجيبة
- 363 رابعاً: خدمة مدنية منفتحة خاضعة للمساءلة
- 366 6-4 المبحث الرابع: متطلبات تطبيق التجديد في الخدمة المدنية والدروس المستفادة..
- 366 6-4-1 متطلبات التجديد
- 371 6-4-2 الدروس المستفادة
- 374 6-4-3 كيف سيبدو النجاح؟
- 376 أسئلة الفصل السادس
- 377 الملاحق
- 377 الملحق (1): مبادئ الحوكمة ومتطلبات تطبيقها في دوائر الخدمة المدنية
- 377 أولاً: مبدأ سيادة القانون
- 383 ثانياً: مبدأ الشفافية
- 391 ثالثاً: مبدأ المساءلة
- 397 رابعاً: مبدأ المشاركة
- 401 خامساً: مبدأ النزاهة
- 409 سادساً: مبدأ الإنصاف
- 415 سابعاً: مبدأ الفاعلية
- 420 ثامناً: مبدأ الكفاءة

425	تاسعاً: مبدأ الاستدامة.....
	الملحق (2): نافذة على وزارة الخدمة المدنية السعودية: حول ترسيخ أخلاقيات
429	الوظيفة العامة والسلامة والصحة المهنية
429	أولاً: نشأة الوزارة
431	ثانياً: اختصاصات الوزارة
431	ثالثاً: حقوق وواجبات العامل من منظور حقوق الإنسان
435	رابعاً: أخلاقيات العمل (العامل، صاحب العمل، مبادئ مشتركة).....
438	خامساً: الإدارة العامة لتطوير بيئة العمل
447	المراجع