



هيئة تنظيم النقل البري  
LAND TRANSPORT REGULATORY COMMISSION



وزارة النقل



وزارة العمل

# مدونة قواعد السلوك الأخلاقي والمهني للمستخدمين والمشغلين والعاملين في مرافق ووسائط النقل العام

كانون ثاني - ٢٠١٩

## المحتويات

2	مقدمة
2	قيمتنا التي نستند عليها
3	أهداف المدونة
5	معايير السلوك المهني للسائقين والمشغلين والركاب العاملين في قطاع النقل العام
5	معايير السلوك المهني للسائقين
8	معايير السلوك المهني للمشغلين
10	معايير السلوك للركاب في مرافق ووسائل النقل العام
12	آلية التطبيق ومسؤوليات الجهات المختصة
12	آلية التطبيق
13	مسؤوليات الجهات المختصة
18	آلية الاقتراحات والشكاوي
19	آلية المتابعة والتقييم

تجسد حكومة المملكة الأردنية الهاشمية أسمى التطلعات التي تصبو إليها في حماية بيئة العمل وقطاع النقل، وأن قواعد مدونة السلوك هذه تم وضعها لحماية الحقوق لجميع العاملين في قطاع النقل العام ومستخدميه وفق المعايير الأخلاقية العالية وصولاً إلى خدمة نقل عام متميزة وبيئة عمل فضلى.

وتسري هذه المدونة على مستخدمي مرافق ووسائل النقل العام للركاب والعاملين فيها بما فيهم المشغلين والركاب والسائقين الخاضعين لقانون هيئة تنظيم النقل البري رقم (٤) لسنة ٢٠١١ وقانون تنظيم نقل الركاب رقم ١٩ لسنة ٢٠١٧ وقانون العمل النافذ مع التأكيد على ضرورة الالتزام بأحكام قانون السير النافذ والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبهم.

ويجب أن يمثل لهذه المدونة إلى جانب القوانين والأنظمة المعمول بها في الأردن كافة المشغلين والسائقين والركاب، وذلك للوصول إلى خدمة نقل عام متميزة للارتقاء بطريقة التعامل أثناء استخدام مرافق ووسائل النقل العام وذلك من خلال إيجاد منظومة اخلاقية للتعامل بثقافة ومهنية عالية مع جميع العناصر المكونة لبيئة العمل، وتعزيز الممارسات الايجابية في هذا المجال والحد من الممارسات الخاطئة التي قد تُرتكب من قبل المشغلين والركاب والسائقين.

تعتمد التعريفات الواردة في قانون السير وهيئة تنظيم النقل البري رقم (٤) لسنة ٢٠١١ وقانون تنظيم نقل الركاب رقم ١٩ لسنة ٢٠١٧ والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبها.

### قيمتنا التي نستند عليها

ترتكز هذه المدونة على أسس العدالة ومبادئها وسيادة القانون، وعلى مبادئ المساواة وعدم التمييز، والشفافية، والمساءلة، والنزاهة المهنية، والحيادية، والثقة، والمسؤولية الاجتماعية والانتماء للوطن والمؤسسة والإصرار على تحقيق رسالتها وأهدافها، والحفاظ على البيئة، وتحمل المسؤولية.

ومن اهم مرتكزات هذه المدونة هو الحفاظ على حقوق جميع أطراف منظومة النقل العام للركاب واحترامهم سواء كانوا مشغلين او ركاب او سائقين وكافة العاملين في هذا القطاع.

كما تركز هذه المدونة على السعي للتميز في تقديم خدمات نقل عام نوعية وامنة للركاب تلبي احتياجاتهم وجعلها أكثر تطوراً وفاعلية.

- الارتقاء بالسلوكيات العامة في المساحات العامة وتحديدًا تلك التي تمارس خلال التنقل باستخدام وسائل النقل العام وتعزيز الايجابي منها والحد من الممارسات السلبية وصولاً لمنظومة نقل عام للركاب تتميز بالرفقي لجميع المواطنين.
- الارتقاء بخدمة النقل العام لجعلها متاحة ومنتشرة وآمنة وإرساء معايير أخلاقية، وقواعد ومبادئ أساسية لآداب العمل في قطاع النقل العام للركاب، وقيم وثقافة مهنية عالية، وترسيخ أسس الممارسات الايجابية.
- تعزيز مبادئ عدم التمييز على أساس الجنس أو النوع الاجتماعي وفق المعايير الدولية والوطنية واحترام حقوق المرأة المستخدمة لوسائل النقل العام.
- رفع وعي العاملين في قطاع النقل العام للركاب ومستخدمي وسائل النقل العام وتوجيههم نحو الأخلاقيات الوظيفية السليمة وأطر الانضباط الذاتي التي تحكم سير العمل والمنسجمة مع القوانين والتشريعات السارية .
- مواجهة التمييز بكافة أشكاله ووضع حد للمضايقات التي قد تقع على الركاب والراكبات وخصوصاً الفئات المهمشة من مستخدمي النقل العام.
- ضمان حقوق العاملين بالنقل العام من سائقين ومشغلين وكذلك حقوق الركاب من الرجال والنساء من كافة الخلفيات والأعمار والجنسيات.
- المساهمة في تحديد واجبات وحقوق الركاب والسائقين والمشغلين والعاملين في قطاع النقل العام للركاب ومسؤولياتهم الوظيفية وحث المشغلين على اصدار أنظمة داخلية لمؤسساتهم وتضمين هذه الأنظمة مبادئ واحكام هذه المدونة استناداً الى احكام المادة (٥٥) من قانون العمل وحثهم على تحسين بيئة العمل.
- ضمان المساءلة والمحاسبة في تطبيق المدونة وتطبيق القوانين والمعايير والأسس المعتمدة من خلال آلية المتابعة والمراقبة والشكاوى.
- تأسيس نقطة مرجعية لجميع المؤسسات العاملة في قطاع النقل العام للركاب لإعداد مدونات سلوك خاصة بهم تتناسب مع طبيعة عمل مؤسساتهم.
- تشجيع المواطنين على استخدام وسائل النقل العام بدلاً من سياراتهم الخاصة وذلك من خلال تحسين مستوى ونوعية الخدمات المقدمة لهم بهدف تخفيف الازدحامات المرورية والحد من التلوث البيئي الامر الذي يؤدي الى التقليل من كلفة فاتورة الطاقة.

- تذليل المعوقات التي تواجه العمال المستخدمين لوسائل النقل العام خلال تنقلاتهم من وإلى مكان العمل وتوفير وسيلة نقل مناسبة لكبار السن وللنساء وللأشخاص ذوي الإعاقة والذي يسهم في تعزيز مشاركتهم الاقتصادية في المجتمع.

معايير السلوك المهني للسائقين

- السعي الدائم لتحسين الأداء وتطوير القدرات والاطلاع على آخر المستجدات في مجال العمل، والقيام بتقديم المقترحات التي من شأنها تحسين أساليب العمل ورفع مستوى الأداء في المؤسسة.
- أداء الواجبات والمهام بنشاط، والالتزام بتوجيهات المشغلين المتعلقة بتنفيذ العمل المتفق عليه وذلك ضمن الحدود التي لا تعرضه للخطر أو تخالف أحكام القوانين المعمول بها وتوخي الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية والتجرد وبأقصى الإمكانيات.
- إحترام حقوق ومصالح الآخرين دون إستثناء، والتعامل معهم بإحترام ولباقة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو الجنس أو النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو السن أو الوضع الجسماني أو أي شكل من أشكال التمييز.
- عدم الإفشاء للغير المعلومات والوثائق والمستندات التي تم الحصول أو الاطلاع عليها أثناء القيام بالعمل سواء أكان ذلك كتابياً أو شفويّاً أو الكترونياً، حتى بعد انتهاء مدة الخدمة.
- التعامل بإحترام ولباقة وصدق مع الزملاء، والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم، دون تمييز، والحرص على إحترام خصوصياتهم والامتناع عن إستغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة.
- التعاون مع الزملاء ومشاركتهم الآراء بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم حيثما أمكن لحل المشاكل التي تواجههم في مجال العمل، والمحافظة على جو التنافس فيما بينهم والامتناع عن أي تصرف غير لائق قد يضر بمصالحهم.
- الحرص على الإلمام بالقوانين والأنظمة النافذة وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال أو تمييز.
- على السائق مواكبة كل ما يتعلق بأنظمة السير والاحكام المتعلقة بعملهم والاطلاع على اخر المستجدات في هذا المجال والالتزام بها، وعليه التصرف كمسؤول مسؤولية كاملة عن واسطة النقل بكافة عناصرها بما فيها الركاب وتصرفاتهم وسلوكياتهم المختلفة وسلامتهم العامة.
- التواجد في مكان العمل حسب ما يطلب منه وعدم التغيب عنه دون الحصول على اذن مسبق، وتكريس أوقات العمل للقيام بمهام وواجبات العمل، وعدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته.
- الخضوع للفحوصات الطبية اللازمة والتي تقتضي طبيعة العمل ضرورة إجراءها قبل الالتحاق بالعمل أو بعد ذلك للتحقق من خلوه من الأمراض المهنية والسارية.
- إجراء الفحص اليومي لواسطة النقل قبل قيادتها بما في ذلك فحص المصابيح والإطارات وهيكل واسطة النقل والمقاعد، والاحتفاظ بقوائم الفحص وإبلاغ المرخص له بأي خلل.

- التقيد بالأحكام والتعليمات والقرارات الخاصة بالوقاية والسلامة والصحة المهنية الحفاظ على السلامة العامة من خلال التأكد من توفر معدات الإسعافات الأولية وطفائيات الحريق في وسائل النقل العام.
- تهيئة وسائل النقل العام للركاب قبل وقت كاف من بدء الرحلات واتخاذ كافة الإجراءات الضرورية للمحافظة على الجاهزية الفنية لوسائل النقل لضمان جودة الخدمة المقدمة للركاب.
- المحافظة على نظافة المركبة وسلامة المقاعد والمرافق.
- عدم التدخين أو السماح للغير بالتدخين داخل واسطة النقل وفي أي وقت من الأوقات.
- عدم تناول الطعام والشراب أو استخدام الهاتف أثناء قيادة وسائل النقل.
- عدم تعريض حياة الركاب للخطر بأي سلوك كان أثناء استخدامهم لواسطة النقل والمحافظة على سلامتهم.
- التزام السائق بالحمولة المقررة قانوناً لكل واسطة نقل ضمن المعايير الموضوعية ووفق قانون السير الناظم.
- السماح للراكب/ة بتحميل امتعته/ا وفقاً للشروط والأحكام المتبعة وعليه مساعدته/ا ان لزم الأمر وإرشاده إلى الأماكن المخصصة لذلك.
- على السائق الالتزام بتقاضي الأجرة المقررة قانوناً وفقاً للآلية المتبعة.
- على السائق الالتزام باستخدام واسطة النقل للغاية المحددة لهذه الواسطة وهي نقل الركاب من نقاط الانطلاق إلى نقاط الوصول المقررة، وعدم استخدامها لأغراض شخصية أو أغراض أخرى غير نقل الركاب.
- الالتزام التام بأوامر وتعليمات السير وبالسرعات المقررة أثناء الاستخدام.
- التقيد بمسار واسطة النقل من نقطة البداية إلى النهاية وعدم التوقف وقطع المسار في أي حال من الأحوال، إلا في حالات حدوث عطل في واسطة النقل أو في الحالات الطارئة التي قد تعرض سلامة الركاب للخطر.
- الالتزام التام بمحطات التحميل والتنزيل المقررة وفقاً للتشريعات وعقود التشغيل، تحت طائلة المسؤولية.
- الامتناع عن أي تصرفات أو ممارسات أو أعمال تنتهك الآداب والسلوك القويم أو تخالف النظام العام، والامتناع عن الإساءة إلى الآراء السياسية المختلفة أو المعتقدات الدينية للآخرين أو التحريض ضدها.
- التعامل الحسن مع الركاب والحرص على سلامتهم أثناء عملية النقل بما فيها الصعود والنزول من وإلى واسطة النقل عبر اتباع أسلوب قيادة سليمة ومنتزعة.
- توفير المساعدة اللازمة للركاب عند الحاجة سواء كانت مساعدة جسدية، أو إرشادية، أو عند حدوث مشكلة بين الركاب والسعي لحلها بلباقة.
- عدم التلطف على الركاب أو أمامهم بألفاظ نابية خارجة عن مستوى اللياقة (تلوث سمعي) أو التنازع بالألقاب، والتعليقات الشفهية المؤذية الخارجة عن النظام العام مثل الافتراءات العنصرية.

- عدم ايداء الركاب واحترامهم من خلال المحافظة على الفضاء العام داخل واسطة النقل والحرص على عدم ازعاج الركاب بالأصوات المزعجة مهما كان مصدرها سواء كان أجهزة التسجيلات الصوتية او هاتف او أي جهاز اخر.
- الحرص على توفير واسطة نقل خالية من أي سلوك شفهي أو بصري أو بدني مخالف للنظام العام أو أي سلوك آخر من أي نوع من شأنه أن يخلق بيئة غير امنة تهديدية أو عدائية.
- الحفاظ على واسطة نقل خالية من التحرش الجنسي تحت طائلة المسؤولية القانونية.
- الالتزام بتطبيق الإجراءات التي يحددها المشغل للتعامل مع الخروقات والمخالفات للمدونة و/ أو تلك التي تضمنها البرنامج التدريبي الإلزامي على المدونة.
- إيلاء أهمية للفئات المهمشة من مستخدمي النقل العام وخصوصا المرأة والأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، واعطاء الأولوية لكبار السن وذوي الإعاقة والنساء الحوامل ومرافقي الاطفال للجلوس في المقاعد الامامية.
- احترام حق الاطفال في وجود مقعد مستقل لهم في واسطة النقل العام وضمان جلوس الأطفال (فوق الأربع سنوات) في المقاعد وليس على أحضان اسرهم.
- يُحظر حيازة اي ممنوعات او استخدامها (كالمسكرات والمخدرات) واي ادوات تُستخدم للعنف في وسائط النقل العام، ومن كان على دراية بمثل هذه المخالفات فعليه ابلاغ السلطات الامنية المعنية واتباع الاجراءات التي يحددها له المشغل للتعامل مع هذه الحالات.
- تجنب المنافسة مع سائقي وسائط النقل الأخرى سواء على تحميل الركاب أو أثناء القيادة، تحت طائلة المسؤولية القانونية.

- السعي لتحسين الأداء في تقديم أفضل خدمة.
- إحترام حقوق ومصالح الآخرين دون إستثناء، والتعامل معهم بإحترام ولباقة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو الجنس النوع الاجتماعي أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو السن أو الوضع الجسماني أو أي شكل من أشكال التمييز.
- توفير بيئة عمل آمنة وصحية، وتضمن عدم ممارسة أي تمييز في موقع العمل وبما يتلائم مع معايير العمل اللائق.
- الالتزام بجميع بنود وأحكام قانون العمل والتشريعات الصادرة بموجبه ( عقود العمل، الاجازات، الأجر، السلامة والصحة المهنية وغيرها).
- التعامل مع السائقين والعاملين في قطاع النقل العام للركاب في كل ما يتعلق بأوضاعهم الوظيفية على أساس الاستحقاق والجدارة والتنافسية وتكافؤ الفرص وعدم التمييز.
- توفير بيئة تراعي احتياجات المرأة العاملة أو المستخدمة لمرافق ووسائل النقل العام (مرافق صحية منفصلة للنساء العاملات والمستخدمات، إلخ....)
- التزام المشغل بقانون العمل فيما يتعلق بساعات عمل السائق.
- توفير فرص التدريب المناسب والمستمر لتحسين فرص التقدم وتطوير المسار العملي وفقاً لأحكام قانون العمل والنظام الداخلي.
- كفالة الحق بالتظلم أو الشكوى من أي قرار خاطئ ووفقاً لأحكام قانون العمل.
- توضيح مهام السائقين والعاملين في قطاع النقل العام للركاب ومسؤولياتهم وفقاً للنظام الداخلي للمؤسسة ان وجد.
- توعية وتأهيل السائقين بأنظمة السير والاحكام المتعلقة بعملهم واطلاعهم على آخر المستجدات في هذا المجال وتعريفهم بان السائق مسؤول مسؤولية كاملة عن واسطة النقل بكافة عناصرها بما فيها الركاب وتصرفاتهم وسلوكياتهم المختلفة وسلامتهم العامة.
- توعية وتدريب السائقين بشكل مستمر حول المدونة وضمن التزامهم بها والمتابعة والتقييم لأدائهم ودعمهم للتقيد بها.
- يلتزم المشغل بنشر المدونة لدى العاملين لديه/ وللركاب سواء داخل واسطة النقل العام، أو خارجاً، أو في مرافق النقل العام.
- على المشغلين وضع اجراءات للعاملين والسائقين للتعامل مع الخروقات والمخالفات للمدونة سواء كانت من المشغلين أو السائقين الآخرين أو الركاب وتضمينها في التدريب الالزامي على المدونة.
- وضع وتطوير قاعدة بيانات داخلية يبتضمن الاجراءات التي اتخذت بحق العاملين بسبب مخالفة المدونة.
- عدم تحميل السائقين مسؤولية ربح أو خسارة الحافلة.

- عدم إلزام السائق بالانتظار لتحميل أكبر عدد ممكن من الركاب والذي يسبب تأخير في الانطلاق.
- إلزام السائقين من قبل المشغلين بالحمولة المقررة قانوناً لكل واسطة نقل.
- تقديم التسهيلات اللازمة لمفتش العمل في أداء مهامه وعدم منعه من الدخول إلى المؤسسة أو أي قسم من أقسامها والإطلاع على الوثائق والمستندات المتعلقة بالمؤسسة والعمل والعمال وأخذ نسخ منها إن لزم.
- إخطار مفتش العمل والجهات الرسمية بحوادث وإصابات العمل.
- التزام المشغل بالإعلان داخل وسائل النقل العائدة له عن أرقام الهواتف الخاصة لاستقبال الشكاوى ومخالفات مدونة السلوك من الركاب ومعالجتها بسرعة وكفاءة.
- احترام حق الأطفال في وجود مقعد مستقل لهم في واسطة النقل العام.
- احترام حق الراكب والراكبة في مقعد مستقل لكل فرد منهم وعدم إجبارهم على تحميل المقعد أكثر من سعته.
- المحافظة على حق الراكب بتوفير واسطة نقل حديثة ونظيفة وأمنة تلبي احتياجاتهم بمن فيهم كبار السن وذوي الإعاقة والنساء الحوامل ومرافقي الأطفال وأي شخص بحاجة للمساعدة كالمرضى.
- إلزام السائق بالسماح للراكب بتحميل امتعته وفقاً للشروط والأحكام المتبعة وعليه مساعدته إن لزم الأمر وإرشاده إلى الأماكن المخصصة لذلك.
- توفير معلومات وإرشادات مكتوبة وواضحة داخل واسطة النقل توضح شروط تحميل الأمتعة وموقعها داخل واسطة النقل.
- توفير لوحة إرشادية في واسطة النقل وفي مكان يراه الراكب بوضوح يبين فيه مسار واسطة النقل والأجرة المقررة قانوناً.
- على المشغل الالتزام بالأجرة المقررة قانوناً وفقاً للآلية المتبعة وتعريف السائق بالآلية تحصيلها وتوفير الأجهزة اللازمة لهذه الغاية وتوفير المعلومة مكتوبة وواضحة داخل واسطة النقل.
- إلزام السائق بتخصيص المقاعد الأمامية والقريبة من منافذ الصعود والنزول فارغة وذلك لغايات استخدامها من قبل كبار السن وذوي الإعاقة والنساء الحوامل ومرافقي الأطفال وأي شخص بحاجة للمساعدة كالمرضى.
- تأهيل المركبة بشكل دوري وضمان الصيانة المستمرة والدائمة والاستغناء عن الحافلات القديمة التي لا تصلح للقيادة و/أو الركوب والالتزام بالآلية المعمول بها للاستبدال التحويلي، التزام المشغل بالمحافظة على جو التنافس مع المشغلين الآخرين والامتناع عن أي تصرف غير لائق قد يؤثر سلباً على المشغلين الآخرين ويضر بمصالحهم.
- يقوم المشغل بتقديم تقرير دوري (شهري خلال ٢٠١٩، وسنوي في السنوات اللاحقة) عن الخروقات والمخالفات للمدونة وعدد الشكاوى وكيفية التعامل معها، والإجراءات التي تمت بهذا الخصوص لمنع تكرارها.

## معايير السلوك للركاب في مرافق ووسائل النقل العام

- الالتزام بالقانون والحفاظ على مرافق ووسائل النقل العام.
- احترام الركاب والسائقين ومعاملتهم بلباقة واحترام خصوصيتهم، وعدم استخدام الوسائل التكنولوجية بطريقة تؤدي إلى إيذاء وإزعاج الركاب الآخرين.
- الامتناع عن أي سلوك شفهي أو بصري أو بدني مخالف للنظام العام أو أي سلوك آخر من أي نوع من شأنه أن يخلق بيئة غير آمنة تهديدية أو عدائية والحفاظ على واسطة نقل خالية من التحرش الجنسي تحت طائلة المسؤولية القانونية.
- الامتناع عن أي سلوك شفهي أو بدني يخدش الحياء العام تحت طائلة المسؤولية القانونية.
- عدم التدخين داخل واسطة النقل وفي أي وقت من الأوقات.
- احترام الدور في مراكز الانطلاق والوصول ومواقف التحميل والتنزيل.
- إعطاء الأولوية أثناء انتظار واسطة النقل وفي المقاعد لكبار السن وذوي الإعاقة والنساء الحوامل ومرافقي الأطفال وأي شخص بحاجة للمساعدة كالمريض.
- إبقاء المقاعد الامامية والقريبة من منافذ الصعود والنزول فارغة وذلك لغايات استخدامها من قبل كبار السن وذوي الإعاقة والنساء الحوامل ومرافقي الأطفال وأي شخص بحاجة للمساعدة كالمريض.
- على الراكب الالتزام بالصعود والنزول من الحافلة من الأماكن المخصصة لهذه الغاية.
- عدم تعريض سلامة الركاب الآخرين للخطر أثناء الصعود والنزول من الحافلة.
- تجنب إغلاق منافذ الصعود والنزول من وإلى واسطة النقل بطريقة تؤدي إلى عرقلة حركة الركاب الآخرين.
- الالتزام بمقعد واحد للراكب وعدم إشغال أكثر من مقعد وذلك في حالة وجود ركاب آخرين بحاجة لهذه المقاعد.
- الالتزام بدفع الأجرة المقررة للرحلة وفقا لآليات التحصيل لدى المشغل وعلى المخالف أن يتحمل المسؤولية القانونية التي تترتب على ذلك.
- الالتزام بتوجيهات وتعليمات السائق المهنية كون السائق مسؤول مسؤولية كاملة عن سلامته وراحته.
- الامتناع عن الحديث مع السائق أثناء قيادته.
- عدم ترك الأطفال من قبل مرافقيهم بدون رقابة وذلك حفاظا على سلامتهم وسلامة الركاب الآخرين في وسائل النقل والمرافق العامة.
- على الراكب عدم تحميل أي نوع من الحيوانات إلا بموافقة السائق وفقا للشروط المقررة حفاظا على راحة وسلامة الركاب الآخرين ونظافة واسطة النقل.
- على الراكب الالتزام بتحميل امتعته وفقا للشروط والأحكام المتبعة والالتزام بالأماكن المخصصة لذلك والحرص على عدم سد منافذ الصعود والنزول والممرات.
- يُحظر على الراكب حيازة أي ممنوعات أو استخدامها (كالمسكرات والمخدرات) وأي أدوات تُستخدم للعنف (الأسلحة النارية، والأسلحة البيضاء... الخ) في وسائل النقل العام، ومن كان على دراية بمثل هذه المخالفات فعليه إبلاغ السلطات الامنية المعنية والسائق.

- عدم استخدام مرافق النقل ووسائل النقل العام لغايات اخرى غير التنقل مثل ممارسة الاعمال التجارية والتسكع واي اعمال اخرى منافية للغرض الذي وجدت من أجله مرافق ووسائل النقل العام.
- عدم استخدام مرافق ووسائل النقل العام للركاب للإعلان ولأغراض دعائية وترويجية مخالفة للقانون او دون الحصول على اذن مسبق من الجهات المعنية (ملصقات، منشورات، بروشورات، .....الخ) وذلك وفق شروط معينة منصوص عليها للإعلان.

## آلية التطبيق ومسؤوليات الجهات المختصة

توضيح آلية التطبيق ومسؤوليات الجهات المختصة والمعنية يضمن تنفيذ المدونة ويضمن الالتزام بحقوق العاملين بقطاع النقل العام من خلال خلق بيئة وثقافة عمل أخلاقية. آلية التطبيق ستوضح كيفية دعم العاملين والمشغلين والركاب لتتبع المجال للمراجعة المستمرة من أجل التطوير على المدونة وبالتالي التطور في تقديم خدمة نقل عام أفضل للمستخدمين.

### آلية التطبيق

- تقوم الجهات المعنية (وزارة النقل، وزارة العمل، هيئة تنظم النقل، سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، أمانة عمان الكبرى، مديرية الأمن العام) بتعيين ضباط ارتباط لمتابعة تطبيق مدونة السلوك ورصد ومتابعة الاقتراحات والشكاوى.
- يقوم ضباط الارتباط في الوزارات والجهات المعنية بتزويد الجهة المختصة بتلك الاقتراحات والشكاوى كل وفق اختصاصه.
- تقوم الجهة المعنية (هيئة النقل البري وأمانة عمان، ...) بمراقبة المشغلين، بتحويل الشكاوى المختصة للمشغلين المعنيين وفق آلية يتم تحديدها بالتعاون مع المشغلين لاستقبال الاقتراحات والشكاوى المتعلقة بخرق احكام مدونة السلوك.
- يخصص المشغل رقم خاص باستقبال الشكاوى والاقتراحات ويلتزم بالإعلان عنه داخل واسطة النقل وعلى المواقع الالكترونية من خلال لوحة ارشادية داخل وسائط النقل العائدة له.
- على المشغل تحديد ضابط ارتباط للاشراف على آليات تطبيق المدونة.
- التعامل مع الاقتراحات بشكل ايجابي والاخذ بالمفيد منها ان أمكن.
- في حال ورود شكوى عن مخالفة من قبل السائق فعلى الجهة المعنية بترخيص المشغلين تنبيه وتوجيه المشغل الى ضرورة اتخاذ الاجراء اللازم لتصويب الوضع واتخاذ العقوبة المقررة قانونا عند اللزوم.
- في حال ارتكاب مخالفات لمدونة السلوك وتكرارها من المشغل، سيتم تطبيق الجزاءات الواردة في المادة ١/١١ و ٢/١١ من أسس وشروط منح التراخيص والتصاريح لتشغيل خطوط نقل الركاب لسنة ٢٠٠٩.
- توقيع مذكرة تفاهم مشتركة ما بين وزارة النقل وهيئة تنظيم النقل البري وأمانة عمان الكبرى ووزارة الداخلية / مديرية الأمن العام حول عقد دورات تدريبية للسائقين في قطاع النقل العام للركاب لتأهيلهم وتوعيتهم وتدريبهم على المدونة.

## مسؤوليات الجهات المختصة

أولاً: وزارة العمل

- نشر هذه المدونة على الموقع الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة.
- من خلال النص في الأنظمة الداخلية في المؤسسات التي تعمل على نقل الركاب وذلك بالالتزام بأحكام المدونة وفق أحكام المادة (٥٥) من قانون العمل النافذ.
- من خلال اجراءات مفتشي العمل وذلك بتلقي الشكاوى والتحقق من خلال الزيارات التفتيشية بمدى التزام المؤسسات بذلك عبر ضمان حق العاملين في قطاع النقل العام ومن ضمنهم السائقين بالتفتيش على ظروف عمل لائقة وضمن الحد الأدنى للأجور والعقود والإنصاف في الأجور وساعات الدوام والاجازات إلخ.. وفي حال وجود سائقات التأكد من التزام المشغل بقانون العمل والمواد المتعلقة بإجازة الولادة وساعة الرضاة وتوفير الحضانات وعدم التمييز بالأجر وساعات العمل المرن، والتأكد من وجود المرافق الخاصة التي تخدم المرأة أثناء عملها.

ثانياً: وزارة النقل

- نشر هذه المدونة على الموقع الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة.
- توعية وتمكين المشغلين والسائقين ببنود مدونة السلوك من خلال عقد ورشات تدريبية وبالتشارك مع الجهات المعنية (الأمن العام وأمانة عمان وهيئة تنظيم قطاع النقل البري).
- تعميم المدونة على الجهات المعنية حالما تدخل ضمن أسس وشروط منح التراخيص والتصاريح لتشغيل خطوط نقل الركاب لسنة ٢٠٠٩.
- استقبال الشكاوى والاقتراحات وتحويلها للجهات المختصة.
- المتابعة والتقييم لتنفيذ المدونة.
- تعديل وتحديث المدونة عند الحاجة لمواكبة التطورات والمستجدات في قطاع النقل العام على أن يتم اعتمادها من قبل مجلس إدارة هيئة تنظيم النقل البري.

ثالثاً: هيئة تنظيم النقل البري

- توعية المشغلين بصور مدونة السلوك وذلك بتعميم هذه المدونة من خلال وسائل الإعلام المختلفة (مسموعة، مرئية، مقروءة) وتزويدهم بهذه المدونة والتعاون مع الجهات المعنية على نشرها من خلال المشاركة في حملات توعوية/ اعلامية ان طلب منهم ذلك.
- إلزام المشغلين بنشر هذه المدونة في وسائل النقل العام للركاب ومرافق النقل العام بما في ذلك اللوحات الالكترونية داخل الحافلات حيثما أمكن وذلك حسب الشروط المعمول بها للإعلان.
- تعميم المدونة على الجهات المعنية حالما تدخل ضمن أسس وشروط منح التراخيص والتصاريح لتشغيل خطوط نقل الركاب لسنة ٢٠٠٩.
- تطبيق المدونة عبر:

- توقيع المشغلين بكافة فئاتهم والمرخصين على كافة أنماط النقل العام للركاب على استلام هذه المدونة وضرورة الالتزام بها والتعهد بتطبيقها تحت طائلة المسؤولية القانونية عند مراجعتهم هيئة تنظيم النقل البري.
- تضمين المدونة في العقود التشغيلية بحيث تصبح هذه المدونة جزءاً لا يتجزأ من هذه العقود عند تجديدها.
- إلزام المشغل بتوقيع كافة العاملين والسائقين لديه/ هذه المدونة وضرورة الالتزام بها والتعهد بتطبيقها تحت طائلة المسؤولية القانونية وإلحاقها بعقودهم الوظيفية عند التعيين كجزء لا يتجزأ منها.
- إلزام المشغل بتحديد ضابط ارتباط للإشراف على آليات تطبيق المدونة.
- إلزام المشغل بتوفير تدريب الزامي للعاملين والسائقين لديه/ على هذه المدونة والمسؤوليات والأدوار التي تحددها، وآليات تطبيقها والجهات الرقابية التي تضمن تطبيقها، والمخالفات المترتبة على خرقها.
- استلام ومتابعة التقرير الدوري (شهري خلال ٢٠١٩، وسنوي في السنوات اللاحقة) الذي يقدمه المشغل عن الخروقات والمخالفات للمدونة وعدد الشكاوى وكيفية التعامل معها، والاجراءات التي تمت بهذا الخصوص لمنع تكرارها.
- إلزام المشغل ضمان حق العاملين والسائقين في قطاع النقل العام بالتبليغ عن أية مخالفات لهذه المدونة دون تحميلهم أية مسؤولية قانونية.
- في حال ارتكب العامل والسائق في قطاع النقل العام مخالفة لهذه المدونة لأول مرة تلزم الهيئة المشغل بتدريبهم على هذه المدونة من خلال مسؤولياتهم وأدوارهم.
- تفعيل تطبيق التشريعات النازمة لقطاع النقل العام وخصوصا الجزاءات المنصوص عليها في هذه التشريعات.
- تحفيز الملتمزين المميزين بالمدونة من المشغلين والسائقين عبر وضع اسمائهم على قائمة ذهبية تُنشر على موقع الهيئة والوزارة، او عبر كتب شكر توجه لهم، او أي طريقة اخرى مناسبة.
- نشر هذه المدونة على المواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة، والطلب من المشغلين نشرها على مواقعهم الالكترونية ان وجدت.
- تعميم هذه المدونة من خلال تطبيق (حكومي في خدمتي).
- الالتزام بتحديث مواقع مرافق النقل البري بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة وإدارتها والإشراف على خدماتها وفق لقانون هيئة تنظيم النقل البري.
- إلزام المشغلين بالحفاظ على نظافة وصيانة الحافلات ضمن اختصاص الهيئة.

#### رابعاً: المشغل

- توعية العامل والسائق بصدور مدونة السلوك وذلك بتعميم هذه المدونة من خلال وسائل الإعلام المختلفة (مسموعة، مرئية، مقروءة) وتزويدهم بهذه المدونة والتعاون مع الجهات المعنية على نشرها من خلال المشاركة في حملات توعية/ اعلامية ان طلب منهم ذلك.
- إلزام العامل والسائق بنشر هذه المدونة في وسائط النقل العام للركاب ومرافق النقل العام بقرار من مجلس ادارة هيئة تنظيم النقل البري.
- إلزام كافة العاملين والسائقين بتوقيع هذه المدونة وضرورة الالتزام بها والتعهد بتطبيقها تحت طائلة المسؤولية القانونية وإلحاقها بعقودهم الوظيفية عند التعيين كجزء لا يتجزأ منها.
- في حال ارتكب العامل والسائق في قطاع النقل العام مخالفة لهذه المدونة لأول مرة يلتزم المشغل بتدريبهم على بنودها وتحديد مسؤولياتهم وأدوارهم.
- تحديد اجراءات للسائق لاتباعها في حال ارتكاب الراكب/مخالفة و/أو الإصرار عليها بحسب طبيعة المخالفة ومن ضمنها: تنبيه الراكب/ة، ايقاف واسطة النقل، الاتصال بالجهات الأمنية.
- في حال تكرار مخالفة العامل والسائق في قطاع النقل العام لهذه المدونة فعلى المشغل أن يطبق الاجراءات الواردة في لائحة الجزاءات المعتمدة من قبل وزارة العمل والتي تحدد العقوبة التأديبية لهذه المخالفة، التنبيه على المخالفين لها من السائقين والمشغلين بضرورة الالتزام بالمدونة وعدم تكرار المخالفة تحت طائلة المساءلة.
- على المشغل تحديد ضابط ارتباط للاشراف على آليات تطبيق المدونة.
- إلزام المشغل بتوفير تدريب الزامي للعاملين والسائقين لديه/ا على هذه المدونة والمسؤوليات والأدوار التي تحددها، وآليات تطبيقها والجهات الرقابية التي تضمن تطبيقها، والمخالفات المترتبة على خرقها.
- إلزام المشغل بتبليغ كافة العاملين والسائقين في قطاع النقل العام بواجب التبليغ عن أية مخالفات لهذه المدونة.
- على المشغل ضمان حق العاملين والسائقين في قطاع النقل العام بالتبليغ عن أية مخالفات لهذه المدونة دون تحميلهم أية مسؤولية قانونية.
- نشر هذه المدونة على المواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمشغلين ان وجدت.

#### خامساً: العامل/ السائق

- التوقيع على استلام هذه المدونة وضرورة الالتزام بها والتعهد بتطبيقها تحت طائلة المسؤولية القانونية.
- الالتزام بالتدريب الذي يعده المشغل والجهات المعنية حول مدونة السلوك.

- نشر هذه المدونة في وسائط النقل العام للركاب ومرافق النقل العام.
- على السائق تنبيه الراكب في حال مخالفته/لهذه المدونة، وفي حال اصرار الراكب على المخالفة فعليه اتباع الاجراءات التي يحددها المشغل لذلك بحسب طبيعة المخالفة ومن ضمنها: تنبيه الراكب/ة، ايقاف واسطة النقل، الاتصال بالجهات الأمنية.
- الالتزام بالتبليغ عن أية مخالفات لهذه المدونة.

سادسا: أمانة عمان

- الإلتزام بالحفاظ على نظافة وصيانة وتنظيم ومراقبة مرافق النقل العام للركاب (مراكز الانطلاق والوصول ومواقف التحميل والتنزيل).
- إلزام المشغلين بالحفاظ على نظافة وصيانة الحافلات ضمن اختصاص أمانة عمان.
- توعية المشغلين بصدور مدونة السلوك وذلك بتعميم هذه المدونة من خلال وسائل الإعلام المختلفة (مسموعة، مرئية، مقروءة، مواقف الحافلات، واللوحات الالكترونية داخل الحافلات، SMS) وتزويدهم بهذه المدونة والتعاون مع الجهات المعنية على نشرها من خلال المشاركة في حملات توعوية/ اعلامية ان طلب منهم ذلك.
- إلزام المشغلين بنشر هذه المدونة في وسائط النقل العام للركاب ومرافق النقل العام.
- يتم توقيع المشغلين بكافة فئاتهم على استلام هذه المدونة وضرورة الإلتزام بها والتعهد بتطبيقها تحت طائلة المسؤولية القانونية عند مراجعتهم لأمانة عمان الكبرى.
- ادراج بند اضافي للعقود التشغيلية بحيث تصبح هذه المدونة جزءا لا يتجزأ من هذه العقود عند تجديدها.
- إلزام المشغل بتوقيع كافة العاملين والسائقين لديه/ هذه المدونة وضرورة الإلتزام بها والتعهد بتطبيقها تحت طائلة المسؤولية القانونية وإلحاقها بعقودهم الوظيفية عند التعيين كجزء لا يتجزأ منها.
- إلزام المشغل بتحديد ضابط ارتباط للاشراف على آليات تطبيق المدونة.
- إلزام المشغل بتوفير تدريب الزامي للعاملين والسائقين لديه/ على هذه المدونة والمسؤوليات والأدوار التي تحددها، وآليات تطبيقها والجهات الرقابية التي تضمن تطبيقها، والمخالفات المترتبة على خرقها.
- إلزام المشغل ضمان حق العاملين والسائقين في قطاع النقل العام بالتبليغ عن أية مخالفات لهذه المدونة دون تحميلهم أية مسؤولية قانونية.
- في حال ارتكب العامل والسائق في قطاع النقل العام مخالفة لهذه المدونة لأول مرة تلزم أمانة عمان الكبرى المشغل بتدريبهم على هذه المدونة من خلال مسؤولياتهم وأدوارهم.
- تحفيز الملتمزمين المميزين بالمدونة من المشغلين والسائقين عبر وضع اسمائهم على قائمة ذهبية تُنشر على موقع أمانة عمان، او عبر كتب شكر توجه لهم، او أي طريقة اخرى مناسبة.
- نشر هذه المدونة على المواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بأمانة عمان الكبرى، والطلب من المشغلين نشرها على مواقعهم الالكترونية ان وجدت.

- تعميم هذه المدونة من خلال تطبيق (حكومتي في خدمتي).

سابعاً: مديرية الأمن العام

- نشر هذه المدونة على الموقع الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بمديرية الأمن العام و SMS.
- توعية وتمكين وتدريب المشغلين والسائقين ببنود مدونة السلوك من خلال عقد ورشات تدريبية وبالتشارك مع الجهات المعنية (وزارة النقل وأمانة عمان الكبرى وهيئة تنظيم النقل البري...).
- نشر وتعميم المدونة بين كادر مديرية الأمن العام المعني بتطبيق المدونة وفق التشريعات النافذة.
- يخضع إصدار وتجديد تصريح القيادة الى ضرورة اجتياز دورة تدريبية تأهيلية تشمل هذه المدونة في المعهد المروري أو أية مراكز معتمدة من الجهات المعنية.

## آلية الاقتراحات والشكاوي

تهدف آلية الاقتراحات والشكاوي لتوفير أداة لضمان الالتزام بتطبيق مدونة السلوك والحد من المخالفات لقواعدها وإتاحة قناة تواصل لجميع الأطراف من مستخدمي وعاملين ومشغلين في مرافق النقل العام ووسائلها مع الجهات المعنية بتطبيق ومراقبة ومتابعة المدونة للإبلاغ عن المخالفات أو الاقتراحات لتحسين العمل ولمراقبة التطبيق.

على العاملين بقطاع النقل السعي لحل المشكلات والقضايا بشكل عادل ومهني، وليست كل مشكلة تستدعي اللجوء الى القنوات الرسمية ومن الممكن حلها بشكل غير رسمي من خلال النقاش مع الطرف الآخر، وفي حال استدعى الأمر غير ذلك من الممكن اللجوء الى القنوات الرسمية التالية:

أولاً: من خلال بريد الكتروني مخصص لاستقبال الاقتراحات والشكاوي يعلن عنه على لوحة ارشادية داخل وسائل النقل.

ثانياً: من خلال المواقع الالكترونية

- التقدم بالشكاوى من خلال منصة "بخدمتكم" لتحويلها الى الجهات المختصة.
- الموقع الالكتروني لوزارة النقل والعمل وهيئة تنظيم النقل البري وأمانة عمان الكبرى ومديرية الأمن العام.
- مواقع التواصل الاجتماعي لوزارة النقل والعمل وأمانة عمان الكبرى ومديرية الأمن العام والجهات المختصة لتتمكن من معالجة الملاحظات والمخالفات.
- نشر عناوين المواقع الالكترونية عبر وسائل الاعلام المختلفة.

ثالثاً: من خلال أرقام الهواتف المخصصة لاستقبال الاقتراحات والشكاوي المخصصة لذلك لدى الجهات المعنية علماً بأن الخط الرئيسي لاستقبال الاقتراحات والشكاوي بخصوص المدونة والذي سيتم نشره في وسائل ومرافق النقل العام سيكون الخط الخاص بهيئة تنظيم النقل البري.

- الخط الساخن لوزارة العمل
- الخط الساخن لهيئة تنظيم النقل البري
- الخط الساخن لأمانة عمان
- الخط الساخن للمشغل

رابعاً: من خلال صندوق للاقتراحات والشكاوي لهذه المدونة في مكاتب هيئة تنظيم النقل ومرافق النقل العام حيثما أمكن والجهات المعنية.

## آلية المتابعة والتقييم

متابعة وتقييم ونشر وتنفيذ هذه المدونة وفق آلية وتغطي جميع المعلومات المتعلقة بالتبليغ والمخالفات والخروقات من قبل المشغلين وتحليلها بشكل دوري لتقييم الاداء وعمل تقييم مستمر باستخدام وسائل بحثية متعددة وتحديد معايير لقياس مدى تطبيق مدونة السلوك من ضمنها الآتي:

- عدد ونسبة الدورات التدريبية وورش العمل حول المدونة.
- عدد ونسبة المشغلين والسائقين والعاملين في قطاع النقل الذين خضعوا لورش العمل حول المدونة
- عدد ونسبة نسخ مدونة السلوك الموقعة من قبل المشغلين والسائقين والعاملين
- عدد ونسبة عقود التشغيل الموقعة والمتضمنة مدونة السلوك
- عدد ونسبة تصاريح القيادة المرتبطة باجتياز التدريب على مدونة السلوك
- عدد ونسبة الشكاوى الواردة لدى الجهات المعنية حول مخالفات مدونة السلوك
- عدد ونسبة الشكاوى التي تم حلها

## موارد مهمة تستند عليها المدونة

---

قانون العمل

قانون السير الناظم

نظام الخدمة المدنية

قانون هيئة تنظيم النقل البري رقم (٤) لسنة ٢٠١١

قانون تنظيم نقل الركاب رقم ١٩ لسنة ٢٠١٧

أسس وشروط منح التراخيص والتصاريح لتشغيل خطوط نقل الركاب لسنة ٢٠٠٩