

وزارة النقل

قرار رقم ٢٢٧ لسنة ٢٠٢١

بإصدار المدونة القومية لقواعد السلوك للمستخدمين
والمشغلين والعاملين فى مرافق ووسائل النقل

وزير النقل

بعد الاطلاع على قانون العقوبات رقم ٥٨ لسنة ١٩٣٧ ؛
وعلى القانون رقم ٨٤ لسنة ١٩٦٨ بشأن الطرق العامة ؛
وعلى القانون رقم ٢٢ لسنة ١٩٧١ بتنظيم النقل العام للركاب بالسيارات ؛
وعلى قانون المرور الصادر بالقانون رقم ٦٦ لسنة ١٩٧٣ ؛
وعلى القانون رقم ١٥٢ لسنة ١٩٨٠ بإنشاء الهيئة القومية لسكك حديد مصر ؛
وعلى القانون رقم ١١٣ لسنة ١٩٨٣ بإنشاء الهيئة القومية للأنفاق ؛
وعلى قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ ؛
وعلى قانون الخدمة المدنية الصادر بالقانون رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦ ولائحته التنفيذية ؛
وعلى قانون تنظيم خدمات النقل البرى للركاب باستخدام تكنولوجيا المعلومات
الصادر بالقانون رقم ٨٧ لسنة ٢٠١٨ ؛
وعلى القانون رقم ٧٣ لسنة ٢٠١٩ بإصدار قانون إنشاء جهاز تنظيم النقل البرى
والدخلى والدولى ؛
وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ٥٧ لسنة ٢٠٠٢ بتنظيم وزارة النقل ؛
وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ٣٣٤ لسنة ٢٠٠٤ بإعادة تنظيم الهيئة العامة
للطرق والكبارى والنقل البرى ؛

قصرر :

(المادة الأولى)

يعمل بأحكام المدونة القومية لقواعد السلوك للمستخدمين والمشغلين والعاملين
فى مرافق ووسائل النقل المشار إليها المرافقة لهذا القرار .

(المادة الثانية)

يُنشر هذا القرار فى الوقائع المصرية ، ويعمل به من اليوم التالى لتاريخ نشره .

وزير النقل

فريق/كامل عبد الهادى الوزير

**مدونة قواعد السلوك للمستخدمين
والمشغلين والعاملين فى مرافق ووسائل النقل
أبريل ٢٠٢١**

رقم الصفحة	المحتويات
٥	تمهيد
٥	أهداف المدونة
٦	معايير السلوك المهني للمشغلين وفئات التشغيل المتعاملة مع الجمهور والركاب فى قطاع النقل
٦	(أ) معايير السلوك المهني للمشغلين
٦	١- معايير عامة
٧	٢- معايير التعامل مع السلوكيات المحظورة
٧	٣ - معايير السلامة والحفاظ على الصحة والأمن
٨	(ب) معايير السلوك المهني لفئات التشغيل المتعاملة مع الجمهور
٨	١- معايير عامة
٨	٢- معايير تتعلق بالسلوكيات والتصرفات المحظورة والتعامل الحسن مع الجمهور
٩	٣- معايير تتعلق بالعلاقة مع الزملاء والزميلات والحفاظ على بيانات ومستندات ووثائق العمل
١٠	٤- معايير تتعلق بالحفاظ على الصحة والسلامة داخل وسيلة النقل ..
١١	(ج) معايير السلوك للركاب فى مرافق ووسائل النقل
١١	١- معايير عامة
١١	٢- معايير تتعلق بالسلوكيات والتصرفات المحظورة والتعامل الحسن مع الجمهور
١١	٣- معايير المحافظة على الصحة والسلامة
١٢	آلية التطبيق
١٣	آلية الإبلاغ وتلقى الشكاوى
١٤	نشر وتعميم مدونة قواعد السلوك
١٥	التوعية وبناء القدرات والتدريب
١٥	المتابعة والتقييم

تمهيد :

إن مدونة قواعد السلوك للمستخدمين/ات والمشغلين والعاملين/ات فى مرافق ووسائل النقل تهدف إلى توفير بيئة آمنة وخدمة تتميز بإحكام سلامة وأمن المواطنين والمواطنات فى وسائل المواصلات العامة وتأتى هذه المدونة لوضع إطار عام للسلوك المناسب المقتضى به بين المستخدمين/ات والمشغلين والعاملين/ات فى منظومة النقل أثناء أداء واجباتهم ومسؤولياتهم وترتكز هذه المدونة على قيم العدالة والمساواة بين الجنسين ونكافؤ الفرص وعدم التسامح مع أى أشكال للعنف والتحرش والمضايقات وتؤكد على مبادئ الشفافية والمساعدة والنزاهة المهنية والحيادية وضمان حقوق المواطنين والمواطنات دون أى تمييز وفقاً لما هو منصوص عليه فى الدستور والقوانين الوطنية المصرية .

ويسعدنا إطلاق هذه المدونة التى تم إعدادها بالتعاون مع المجلس القومى للمرأة أخذاً فى الاعتبار تكاليفات السيد رئيس الجمهورية والتى أعلنها فى احتفالية المرأة المصرية ٢٠٢١ والتى نصت على توفير أكبر قدر من الأمان للنساء والفتيات فى وسائل ومرافق النقل، لإحكام سلامتهن وأمنهن فى وسائل المواصلات العامة كافة .

تسرى هذه المدونة على مستخدمى وسائل المواصلات العامة كافة وعلى المشغلين والعاملين بمن فيهم السائقون الخاضعون للقانون رقم ٧٣ لسنة ٢٠١٩ بإنشاء جهاز تنظيم النقل البرى الداخلى والدولى والقرار رقم ٥٧ لسنة ٢٠٠٢ بتنظيم وزارة النقل وأحكام لوائح شئون العاملين وجميع القوانين واللوائح والإجراءات المنظمة للعمل فى مرافق ووسائل النقل .

أهداف المدونة :

الارتقاء بالسلوكيات والأداب العامة فى وسائل ومرافق النقل خلال التنقل وأثناء ممارسة العمل وتعزيز بيئة آمنة تتميز بالرقى لجميع المواطنين والمواطنات .

الارتقاء بالخدمة المقدمة وجعلها متاحة ومنتشرة وآمنة وإرساء مبادئ تتعلق بالمعايير القانونية والأخلاقية التى يتوقع من الموظفين/ات والعاملين/ات والمشغلين والركاب الالتزام بها ونشر القيم والثقافة المهنية العالية وترسيخ أسس الممارسات الإيجابية .

مواجهة التمييز والعنف بكافة أشكاله ومنع أى مضايقات قد تقع على الركاب وخصوصاً على المرأة والفتاة وذوى الإعاقة والأطفال وكبار السن .

تعزير مبادئ عدم التمييز بين الجنسين وفق القواعد والمعايير الوطنية والدولية واحترام وحماية حقوق الكافة وخاصة المرأة المستخدمة لوسائل النقل .

رفع وعى العاملين والعاملات فى قطاع النقل نحو الأخلاقيات والسلوكيات الوظيفية السليمة وأطر الانضباط الذاتى التى تحكم سير العمل والمتسقة مع الدستور والقوانين واللوائح والإجراءات المنظمة .

المساهمة فى تحديد واجبات وحقوق الركاب والسائقين والمشغلين والعاملين فى قطاع النقل ومسؤولياتهم الوظيفية وحث المشغلين على توفير بيئة آمنة .

تفعيل مبادئ المساءلة والمحاسبة فى تطبيق المدونة والقوانين والمعايير والأسس المعتمدة من خلال آليات تلقى الشكاوى والبلاغات فى الجهات المعنية .

تشجيع المواطنين والمواطنات على استخدام وسائل النقل بدلاً من سياراتهم الخاصة من خلال تحسين مستوى ونوعية الخدمات المقدمة لهم بهدف التخفيف من الازدحام المرورى والحد من التلوث البيئى وتوفير بيئة آمنة خالية من كافة المضايقات للمستخدمين/ات .

معايير السلوك المهنى للمشغلين وفئات التشغيل المتعاملة مع الجمهور والركاب فى قطاع النقل :

(أ) معايير السلوك المهنى للمشغلين :

١ - معايير عامة :

السعى لتحسين الأداء فى تقديم أفضل خدمة .

احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء، والتعامل معهم باحترام ولباقة وحيادية وتجرد وموضوعية بدون تمييز على أساس الدين ، أو العقيدة ، أو الجنس ، أو الأصل ، أو العرق ، أو اللون ، أو اللغة ، أو الإعاقة ، أو المستوى الاجتماعى ، أو الانتماء السياسى أو الجغرافى، أو لآى سبب آخر .

توفير بيئة عمل آمنة وصحية، وضمان عدم ممارسة أى تمييز فى مواقع العمل وبما يتلاءم مع معايير العمل اللائق والقواعد المهنية .

الالتزام بالأحكام والقواعد واللوائح الخاصة بالعمل فى مرافق ووسائل النقل .

التعامل مع السائقين/ات والعاملين/ات والموظفين/ات بقطاع النقل فى كل ما يتعلق بأوضاعهم الوظيفية على أساس الاستحقاق والجدارة والتنافسية وتكافؤ الفرص وعدم التمييز .

توفير بيئة تراعى احتياجات المرأة العاملة أو المستخدمة لمرافق ووسائل النقل مثل (مرافق صحية مستقلة للنساء العاملات والمستخدمات، إلخ) .

توفير فرص التدريب المناسبة والمستمرة للجنسين وفقاً لمبادئ المساواة وتكافؤ الفرص وعدم التمييز لتحسين فرص التقدم وتطوير المسار العملى وفقاً لقواعد وأحكام العمل المنظمة .

على المشغلين وضع إجراءات للعاملين/ات والسائقين/ات وفئات التشغيل المتعاملة مع التجاوزات والمخالفات للمدونة سواء كانت من المشغلين أو السائقين أو الركاب وتضمينها فى التدريب على المدونة .

٢ - معايير التعامل مع السلوكيات المحظورة :

تهيئة بيئة عمل آمنة لجميع العاملين والعاملات وفئات التشغيل المتعاملة مع الجمهور والركاب والامتثال لأحكام ومواد الدستور والقوانين الوطنية التى تنص على مبادئ المساواة وتكافؤ الفرص والحق فى الحماية من كافة أشكال العنف والتحرش الجنسى والمضايقات والتعليقات العنصرية والترهيبية .

نشر سياسة عدم التسامح مطلقاً مع كافة أشكال العنف والتحرش والمضايقات والتعليقات العنصرية والترهيبية وإلزام العاملين/ات والسائقين/ات وفئات التشغيل المتعاملة مع الجمهور على التعامل مع جميع الأفراد من زملاء ومشرفين/ات ومرووسين/ات ومستخدمين/ات ووسائل النقل فى إطار من الاحترام للكرامة والتسامح وعدم التمييز والتحيز .

٣ - معايير السلامة والحفاظ على الصحة والأمن :

إلزام السائقين بالتوقف فى المحطات الرسمية المقررة فقط وعدم التوقف بين المحطات مما يتسبب فى تأخير زمن الرحلة المقررة وتعطل الركاب .

احترام حق الراكب فى مقعد مستقل لكل فرد منهم وعدم إجبارهم على تحميل المقعد أكثر من سعته والسماح لهم بتحميل أمتعتهم وفقاً للشروط والأحكام المتبعة .

المحافظة على حق الراكب بتوفير وسيلة نقل حديثة ونظيفة وأمنة بمن فيهم كبار السن وذوى الإعاقة والنساء والأطفال ومرافقى الأطفال وأى شخص بحاجة للمساعدة كالمرضى .

إلزام المشغل بتخصيص مقاعد محددة للاستخدام من قبل كبار السن وذوى الإعاقة والنساء الحوامل ومرافقى الأطفال وأى شخص بحاجة للمساعدة كالمرضى .
استخدام كاميرات مراقبة فى جميع الحافلات والمركبات والمرافق والمحطات متى توافر ذلك لدى المشغل .

التزام المشغل بالإعلان داخل وسائل النقل عن أرقام الهواتف الخاصة باستقبال الشكاوى ومخالفات وتجاوزات مدونة السلوك ومعالجتها بسرعة وكفاءة .

"فى حال مخالفة أحكام المدونة ، تتم محاسبة المخالف بناءً على أحكام قانون العقوبات وقانون الخدمة المدنية والعمل والقوانين ذات الصلة" .

(ب) معايير السلوك المهني لفئات التشغيل المتعاملة مع الجمهور :

١- معايير عامة :

تشمل فئات التشغيل جميع العاملين المتعاملين مع جمهور الركاب بما فى ذلك السائقين ومحصلى التذاكر وصرافى التذاكر ورؤساء القطارات ومفتشى النقل .
السعى الدائم لتحسين الأداء وتطوير القدرات والاطلاع على آخر المستجدات فى مجال العمل، والقيام بتقديم المقترحات التى من شأنها تحسين أساليب العمل ورفع مستوى الأداء فى المؤسسة .

أداء الواجبات والمهام بنشاط والالتزام بتوجيهات المشغلين المتعلقة بتنفيذ العمل المتفق عليه وذلك ضمن الحدود التى لا تعرضه للخطر أو تخالف أحكام القوانين المعمول بها وتوخى الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية .

احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء، والتعامل معهم باحترام ولباقة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس الدين ، أو العقيدة ، أو الجنس ، أو الأصل ، أو العرق ، أو اللون ، أو اللغة ، أو الإعاقة ، أو المستوى الاجتماعى ، أو الانتماء السياسى أو الجغرافى، أو لأى سبب آخر .

٢ - معايير تتعلق بالسلوكيات والتصرفات المحظورة والتعامل الحسن مع الجمهور :

الامتناع عن أى تصرفات أو ممارسات أو أعمال تنتهك الآداب والأخلاق والسلوك القويم أو تخالف النظام العام .

التعامل الحسن مع الركاب والحرص على سلامتهم أثناء عملية النقل بما فيها الصعود والنزول من وإلى وسيلة النقل عبر اتباع أسلوب قيادة سليمة ومتزنة .

توفير المساعدة اللازمة للركاب عند الحاجة سواء كانت مساعدة جسدية أو إرشادية أو عند حدوث مشكلة بين الركاب والسعى لحلها بلباقة وكياسة .

عدم التلطف على الركاب أو أمامهم بألفاظ نابية أو خارجة بما فى ذلك التعليقات الشفهية الخارجة عن النظام العام والآداب العامة مثل التعليقات العنصرية أو السخرية .

عدم إيذاء الركاب واحترامهم من خلال المحافظة على الفضاء العام داخل وسيلة النقل والحرص على عدم ازعاج الركاب بالأصوات المزعجة مهما كان مصدرها سواء كانت أجهزة التسجيلات الصوتية أو هاتف أو أى جهاز آخر .

الحرص على توفير وسيلة نقل خالية من أى سلوك شفهي أو بصري أو بدنى يخالف النظام العام أو أى سلوك آخر من أى نوع من شأنه أن يخلق بيئة غير آمنة أو تهديدية أو عدائية .

الحفاظ على وسيلة نقل خالية من كافة أشكال العنف والتحرش الجنسى والتتمر والمضايقات والأفعال الترهيبية وأى أفعال أخرى يعاقب عليها القانون وبخاصة التى قد تتعرض لها النساء أو الأطفال أو كبار السن أو ذوى الإعاقة .

الالتزام بتطبيق الإجراءات التى يحددها المشغل للتعامل مع التجاوزات والمخالفات للمدونة .

يحظر حيازة أى ممنوعات أو استخدامهما (كالمسكرات والمخدرات والمواد القابلة للاشتعال) وأى أدوات تستخدم للعنف فى وسائل النقل، وعليه إبلاغ السلطات المعنية واتباع الإجراءات التى يحددها له المسئولين للتعامل مع هذه الحالات .

تجنب المنافسة مع سائقى وسائل النقل الأخرى سواء على تحميل الركاب أو أثناء القيادة .

الالتزام بمنع البيع داخل وسائل النقل ومنع الباعة الجائلين من الصعود إلى وسيلة النقل وإبلاغ السلطات المختصة فى حالة المخالفة .

الالتزام بمنع التسول داخل وسائل النقل ومنع المتسولين من الصعود الى وسيلة النقل وإبلاغ السلطات المختصة فى حالة المخالفة .

الالتزام بحماية الأطفال فى حالة الإساءة لهم أو استخدامهم للبيع أو التسول داخل وسائل النقل وإبلاغ السلطات المختصة لحمايتهم فى حالة المخالفة .

٣ - معايير تتعلق بالعلاقة مع الزملاء والزميلات والحفاظ على بيانات ومستندات ووثائق العمل :

عدم الإقضاء للغير بالمعلومات والوثائق والمستندات التى تم الحصول أو الاطلاع عليها أثناء القيام بالعمل سواء أكان ذلك كتابيًا أو شفهيًا أو إلكترونيًا، حتى بعد انتهاء مدة الخدمة .

التعامل باحترام ولباقة وصدق مع الزملاء والزميلات والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم دون تمييز، والحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة لهم/ن .

التعاون مع الزملاء والزميلات ومشاركتهم الآراء بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم/ن حيثما أمكن لحل المشاكل التى تواجههم/ن فى مجال العمل، والمحافظة على جو التفافس فيما بينهم والامتناع عن أى تصرف غير لائق قد يضر بمصالحهم/ن .

الحرص على الالتزام بالقوانين والأحكام واللوائح المنظمة للعمل وتطبيقها دون أى تجاوز أو مخالفة أو إهمال أو تمييز .

على السائق مواكبة كل ما يتعلق بأنظمة السير والأحكام المتعلقة بعملهم والاطلاع على آخر المستجدات فى هذا المجال والالتزام بها، وعليه التصرف كمسؤول مسؤولية كاملة عن وسيلة النقل بكافة عناصرها بما فيها الركاب وتصرفاتهم وسلوكياتهم المختلفة وسلامتهم العامة .

٤- معايير تتعلق بالحفاظ على الصحة والسلامة داخل وسيلة النقل :

المحافظة على نظافة وسيلة النقل وسلامة المقاعد والمرافق .

عدم التدخين أو السماح للغير بالتدخين داخل وسيلة النقل وفى أى وقت من الأوقات وفقاً للقواعد المقررة فى ذلك .

عدم تناول الطعام والشراب أو استخدام الهاتف أثناء قيادة وسيلة النقل .

التقيد بالأحكام والتعليمات والقرارات الخاصة بالوقاية والسلامة والصحة المهنية للحفاظ على السلامة العامة .

عدم تعريض حياة الركاب للخطر بأى سلوك كان أثناء استخدامهم لوسيلة النقل والمحافظة على سلامتهم .

الالتزام باستخدام وسيلة النقل للغاية المحددة لذلك وهى نقل الركاب من نقاط الانطلاق إلى نقاط الوصول المقررة، وعدم استخدامها لأغراض شخصية أو أى أغراض أخرى .

"فى حال مخالفة أحكام المدونة ، تتم محاسبة المخالف بناءً على أحكام قانون العقوبات وقانون الخدمة المدنية والعمل والقوانين ذات الصلة" .

(ج) معايير السلوك للركاب فى مرافق ووسائل النقل :

١ - معايير عامة :

الالتزام بالقانون والحفاظ على مرافق ووسائل النقل .

احترام الركاب والسائقين وفئات التشغيل المتعاملة مع الجمهور ومعاملتهم بلباقة واحترام خصوصيتهم، وعدم استخدام الوسائل التكنولوجية بطريقة تؤدى إلى إيذاء وإزعاج الركاب الآخرين .

٢ - معايير تتعلق بالسلوكيات والتصرفات المحظورة والتعامل الحسن

مع الجمهور :

الامتناع عن أى سلوك شفهى أو بصرى أو بدنى مخالف للنظام العام أو أى سلوك آخر من أى نوع من شأنه أن يخلق بيئة غير آمنة أو تهديدية أو عدائية .

الالتزام بقاعدة عدم التسامح مطلقاً مع كافة أشكال العنف والتحرش الجنسى والمضايقات والحفاظ على وسيلة النقل خالية من تلك الأفعال والسلوكيات المحظورة .

الامتناع عن أى سلوك شفهى أو بدنى يخدش الحياء العام ويعاقب عليه القانون .
المحافظة على نظافة وسيلة النقل والامتناع عن الكتابة على جدرانها أو وضع
ملصقات عليها بأى شكل من الأشكال .

المحافظة على سلامة مقاعد ومرافق وسيلة النقل والامتناع عن إتلافها أو العبث بها .

٣ - معايير المحافظة على الصحة والسلامة :

عدم التدخين داخل وسيلة النقل وفى أى وقت من الأوقات .

احترام الدور فى مراكز الانطلاق والوصول من مواقف الصعود والنزول .

إعطاء الأولوية أثناء انتظار وسيلة النقل وفى المقاعد لكبار السن وذوى الإعاقة
والنساء الحوامل ومرافقى الأطفال وأى شخص بحاجة للمساعدة كالمريضى .

إبقاء المقاعد الأمامية والقريبة من منافذ الصعود والنزول فارغة وذلك لغايات
استخدامها من قبل كبار السن وذوى الإعاقة والنساء الحوامل ومرافقى الأطفال وأى
شخص بحاجة للمساعدة كالمريضى .

على الراكب الالتزام بالصعود والنزول من وسيلة النقل من الأماكن المخصصة
لهذه الغاية .

عدم تعريض سلامة الركاب الآخرين للخطر أثناء الصعود والنزول من الحافلة .

تجنب إغلاق منافذ الصعود والنزول من وإلى وسيلة النقل بطريقة تؤدى إلى
عرقلة حركة الركاب الآخرين .

الالتزام بمقعد واحد للراكب وعدم إشغال أكثر من مقعد وذلك فى حالة وجود
ركاب آخرين بحاجة لهذه المقاعد .

التزام الراكب/ة بتوجيهات وتعليمات السائق/ المشغل المهنية كون السائق/
المشغل مسؤول مسؤولية كاملة عن سلامتهم وراحتهم .

الامتناع عن الحديث مع السائق أثناء قيادته وسيلة النقل .

عدم ترك الأطفال من قبل مرافقيهم بدون رقابة وذلك حفاظاً على سلامتهم
وسلامة الركاب الآخرين فى وسائل النقل والمرافق العامة .

على الراكب عدم تحميل أى نوع من الحيوانات إلا بموافقة السائق/ المشغل ووفقاً للشروط المقررة حفاظاً على راحة وسلامة الركاب الآخرين والحفاظ على نظافة وسيلة النقل .

على الراكب الالتزام بتحميل أمتعته وفقاً للشروط والأحكام المتبعة والالتزام بالأماكن المخصصة لذلك والحرص على عدم سد منافذ الصعود والنزول والممرات .

يحظر على الراكب حيازة أى ممنوعات أو استخدامها (كالمسكرات والمخدرات والمواد القابلة للاشتعال) وأى أدوات تستخدم للعنف (الأسلحة النارية والأسلحة البيضاء . . . إلخ) فى وسائل النقل وإبلاغ الجهات المعنية والسائق عن المخالفات .

عدم استخدام مرافق ووسائل النقل لغايات أخرى غير التنقل مثل ممارسة الأعمال التجارية والتسكع وأى أعمال أخرى منافية للغرض الذى وجدت من أجله .

عدم استخدام مرافق ووسائل النقل للركاب للإعلان ولأغراض دعائية وترويجية دون الحصول على إذن مسبق من الجهات المعنية وذلك وفقاً للشروط المقررة فى ذلك . عدم مطالبة السائقين بالتوقف فى غير المحطات الرئيسية المقررة .

يمنع منعاً باتاً استخدام أو العبث بفرامل الخطر "بلف الخطر" المتواجدة داخل عربات المترو والسكك الحديدية إلا فى حالة وجود خطر حقيقى يهدد حياة الركاب داخل العربات وفى الحالات المقررة لذلك .

يمنع منعاً باتاً استخدام أو العبث بطفايات الحريق وأنظمة الأمان المتواجدة داخل عربات المترو والسكك الحديدية وغيرها من وسائل النقل إلا فى حالة وجود خطر يهدد حياة الركاب داخل وسيلة النقل وفى الحالات المقررة لذلك .

"فى حال مخالفة أحكام المدونة ، تتم محاسبة المخالف بناءً على أحكام قانون العقوبات والقوانين ذات الصلة" .

آلية التطبيق :

تقوم الجهات المختصة بإضافة مهام متابعة تطبيق مدونة السلوك ورصد ومتابعة الإجراءات والشكاوى ضمن المهام الإلزامية للجهات الإشرافية .

آلية الإبلاغ وتلقى الشكاوى :

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

تلتزم الجهات بالإعلان عن الأرقام المخصصة لاستقبال الشكاوى والاقتراحات داخل وسيلة النقل من خلال لوحات إرشادية وعلى المواقع الإلكترونية وأى وسيلة أخرى قد تكون متاحة .

تتلقى الجهات المعنية المختصة داخل وزارة النقل الشكاوى والاقتراحات والتجاوزات والمخالفات الناشئة عن عدم تطبيق مدونة السلوك .

ضمان كفاءة حق مقدم/ة الشكوى فى قطاع النقل بالتبليغ عن أية مخالفات وتجاوزات لهذه المدونة وفقاً للقواعد المنظمة وسرعة الاستجابة لمعالجة البلاغات والشكاوى .

حماية وضمان سرية بيانات المبلغين والمبلغات من العاملين/ات عن أى مخالفات أو تجاوزات وخاصة المتعلقة بأشكال العنف والتحرش الجنسى والمضايقات وذلك لتفادى أى أفعال انتقامية أو شخصية أو وظيفية طوال فترة عملهم .

ينبغى على أى راكب يشاهد أو يتعرض لسلوك غير مقبول أن يُخطر أو يبلغ الجهات المختصة على الفور وعلى الجهات المختصة حماية وضمان سرية بيانات المبلغ/ة وسرعة الاستجابة .

على السائق/ ممثل المشغل تنبيه الراكب فى حال مخالفته لهذه المدونة، وفى حال إصرار الراكب على المخالفة فعلى السائق/ ممثل المشغل اتباع الإجراءات التى يحددها المشغل لذلك بحسب طبيعة المخالفة .

فى حالة ورود شكوى عن مخالفة من قبل السائق/ ممثل المشغل فعلى الجهة المعنية اتخاذ إجراءات التحقيق اللازمة فى المخالفات والتجاوزات وتقرير الجزاءات التأديبية المناسبة وفقاً لقواعد التحقيق المعمول بها ودون الإخلال بقواعد وأحكام المسؤولية الجنائية المنصوص عليها فى القوانين .

فى حال ورود شكوى داخلية يتم اتخاذ اللازم من حيث إجراء التحقيقات مروراً باتخاذ الجزاءات التأديبية المناسبة لكل مخالفة ودون الإخلال بأحكام المسؤولية الجنائية المنصوص عليها فى القوانين .

نشر وتعميم مدونة قواعد السلوك :

الالتزام بنشر المدونة لدى العاملين/ات والموظفين/ات وفئات التشغيل المتعاملة مع الجمهور وللركاب سواء داخل وسيلة النقل، أو خارجها أو فى مرافق النقل أو أى وسيلة أخرى .

نشر المدونة على المواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعى الخاصة بوزارة النقل ومشغلى النقل .

تعميم المدونة على الجهات المعنية من خلال وسائل الإعلام المختلفة (مسموعة، مرئية، مقروءة) وتزويدهم بهذه المدونة والتعاون مع الجهات المعنية على نشرها من خلال المشاركة فى حملات توعية إعلامية إن طلب منهم ذلك .
إعداد ونشر المطبوعات عن مدونة قواعد السلوك .

التوعية وبناء القدرات والتدريب :

يلتزم المشغل بتوعية وتدريب جميع العاملين/ات والموظفين/ات وفئات التشغيل المتعاملة مع الجمهور بشكل مستمر حول المدونة وضمن التزامهم بها وذلك من خلال عقد برامج وورش تدريبية .

تنفيذ ورش عمل دورية تستهدف بناء قدرات جميع العاملين والعاملات وفئات التشغيل المتعاملة مع الجمهور وتوعيتهم بمختلف أشكال العنف والتحرش الجنسى والمضايقات وكيفية الوقاية والحماية والإبلاغ عنها .

التعريف بمدونة قواعد السلوك بالبرامج التأهيلية الخاصة بالالتحاق بقطاع النقل .

المتابعة والتقييم :

على وزارة النقل إخطار الجهات المعنية والمختصة بعد إصدار المدونة بقرار وزير النقل بالالتزام بتطبيق مدونة السلوك .

إعداد التقارير عن التجاوزات والمخالفات وعدد الشكاوى وكيفية التعامل معها بهدف تحسين وتطوير الخدمة وتقديمها للجهات المعنية والمختصة .

تعديل وتحديث المدونة عند الحاجة لمواكبة التطورات والمستجدات فى قطاع النقل .