



مدونة اخلاقيات العمل وقواعد السلوك الوظيفي

المادة (١)

تسمى هذه المدونة (مدونة اخلاقيات العمل وقواعد السلوك الوظيفي) ويعمل بها لدى شركة مياه الاردن_مياهنا.م اعتباراً من تاريخ إقرارها من هيئة المديرين .

المادة (٢)

أ- تسري هذا المدونة على مستخدمي شركة مياهنا الدائمين والمؤقتين والمعارين بمختلف درجاتهم و مستوياتهم الوظيفية.

ب- تركز هذه المدونة على أسس العدالة و مبادئها ، و على الشفافية ، و المساواة، والنزاهة المهنية، والحيادية ، وتكافؤ الفرص ، و الإلتزام للوطن و للشركة .

ج- على المستخدم الإلتزام بأحكام هذه المدونة إضافة إلى الأسس و المبادئ التي تركز عليها و لهذه الغاية يجب على كل مستخدم و قبل مباشرته العمل التوقيع على إطلاعه و علمه بهذه المدونة يتعهد بها الإلتزام بما جاء فيها ، و يتم الاحتفاظ بها في ملفه الوظيفي.

المادة (٣)

تهدف هذه المدونة الى تعزيز ثقة متلقي الخدمة و المتعاملين مع الشركة وخدماتها وترسيخ أسس العدالة والشفافية والمهنية لدى المستخدمين، من خلال ما يلي:

١- ترسيخ معايير أخلاقية ، وقواعد ومبادئ أساسية لأداب الوظيفة وقيم وثقافة مهنية لدى مستخدمي الشركة، وتعزيز الإلتزام بهذه المعايير والقواعد وترسيخ أسس الممارسات الجيدة.

٢- توعية وتوجيه مستخدمي الشركة نحو الاخلاقيات الوظيفية السليمة .

٣- المساهمة في توجيه السلوك الوظيفي للقيام بالواجبات والمسؤوليات الوظيفية.

٤- التأكيد على أن الدور الرئيسي للمستخدم هو أداء خدمة للمواطن ومتلقي الخدمة وأن عمله مكرس لهذه الغاية .

المادة (٤)

بالإضافة الى ما ورد في قانون العمل الأردني و الأنظمة و التعليمات الداخلية و الشروط العقدية ، فإنه يجب على المستخدم الالتزام بالواجبات و المسؤوليات التالية:

- ١- الامتثال للتشريعات ذات العلاقة و الناطمة لعمله و تشجيع ودعم الزملاء للتقيد بهذه المدونة.
- ٢- أداء واجبات وظيفته و مهامها الموكولة إليه بمهنية و أمانة و تجرد و بما يحقق أهداف و غايات الشركة .
- ٣- تكريس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام و واجبات وظيفته ، و عدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية.
- ٤- الحرص على العدالة و الحيادية في العمل.
- ٥- السعي الدائم لتحسين أدائه و تطوير قدراته المهنية، و تقديم الاقتراحات التي من شأنها تحسين أساليب العمل و رفع مستوى الأداء في الشركة.
- ٦- احترام آراء و معتقدات الآخرين و عدم التحريض على القيام بأي عمل أو تصرف أو ممارسه تؤدي الى التهمك على الآخرين و على آرائهم و تصرفاتهم .
- ٧- احترام كرامة و قيم جميع الأفراد و الثقافات و العادات و التقاليد، مع الأخذ بعين الإعتبار الفروق الفردية بما فيها تلك الناتجة عن العمر، الجنس، المنابت و العشائر، و الثقافة، و الدين، و يتوجب على جميع المستخدمين دعم قيم المساواة و التسامح و الاحترام .
- ٨- عدم استغلال الوظيفة لخدمة أغراض أو اهداف أو مصالح حزبية أو جهوية أو شخصية أو الحصول على مكاسب خاصة أو للترويج عن سلع او خدمات لمنفعته الشخصية أو منفعة طرف آخر.
- ٩- تبليغ المدير المباشر و ادارة التدقيق الداخلي عن أي تجاوز أو إهمال أو تلاعب أو أي فعل يضر بمصلحة العمل مؤيداً بأدلة تثبت صحة ذلك على أن يتم الإبلاغ خطياً او شفهيّاً من خلال ما يلي:
 - أ- إبلاغ المسؤول المباشر أو من يليه في التسلسل الإداري .
 - ب- على العنوان البريدي: ص.ب. ٩٢٢٩١٨ عمان ١١١٩٢ الاردن



- ج- البريد الإلكتروني: internal.audit@miyahuna.com.jo
- د- صندوق الشكاوى و الاقتراحات الموجود في إدارة التدقيق الداخلي
- هـ- يجوز عدم الإفصاح عن هوية المبلغ في حال عدم رغبته في ذلك
- ١٠- المحافظة على سرية المعلومات والوثائق والمستندات والمراسلات التي يحصل أو يطلع عليها المستخدم أثناء قيامه بوظيفته سواء اكان ذلك كتابيا او شفويا أو الكترونيا وعدم الإدلاء بها للغير ويستثنى من ذلك المعلومات التي تقدم من قبل المستخدم كجزء من واجباته الوظيفية وعدم الاحتفاظ بأي أوراق أو وثائق تخص الشركة بعد إنهاء خدمات المستخدم أو انتهاء علاقة العمل باي شكل كان.
- ١١- المحافظة على أموال الشركة ومصالحها وممتلكاتها وتجهيزاتها وعدم التفريط بأي حق من حقوقها.
- ١٢- المحافظة على المظهر العام للمستخدم والشركة.
- ١٣- الالتزام بطرق التظلم الواجبة الإتباع و المنصوص عليها في نظام شؤون الموظفين للشركات المملوكة لسلطة المياه.

المادة (٥)

يتم التعامل مع البلاغات المقدمة بموجب أحكام المادة (٥/٩) من هذه المدونة بسرية تامة مع حرص الشركة على عدم السماح باتخاذ أي إجراء كيدي أو تأديبي بحق أي مستخدم بسبب بلاغه حول شكوكه أو مشاهداته إزاء أي سلوكية خاطئة أو أي مخالفة للنظام الداخلي والسياسات الخاصة بالشركة.

المادة (٦)

يتوجب على المستخدم طلب الموافقة المسبقة من الشركة، وقبل إتخاذ أي إجراء من شأنه الإفشاء بأي معلومة سرية بأمر جهة خارجية رقابية أو قضائية أو دراسات لغايات استشارية أو داعمة على أن يتم الالتزام بتقديم المعلومات الموثقة بعيداً عن إبداء الآراء غير المبنية على أسس غير مهنية.

المادة (٧)

يتوجب على المستخدم عدم تداول أو إفشاء المعلومات السرية المتعلقة بالشركة من خلال وسائل الإتصال الشفهية أو الخطية أو الالكترونية كما تشمل تلك الوسائل والمعلومات ما يلي:

- ١- الخطابات والمؤتمرات والعروض الإدارية والمقابلات، على مختلف أشكالها، والإستفسارات الإعلامية.
- ٢- الإستجابة الخطية أو الشفهية لشائعات السوق من خلال الوسائل المرئية أو المسموعة أو الإلكترونية أو أي وسيلة كانت.
- ٣- خلال زيارات المحللين والداعمين.
- ٤- الإعلان على موقع الشركة الإلكتروني أو صفحة الشركة الإلكترونية أو الشبكة الإلكترونية الداخلية للشركة .
- ٥- تقديم المعلومات أو الإشارة إلى أداء العمليات أو نتائجها أو التطرق إلى المعلومات المتعلقة بدخل الشركة والتقديرات المالية المستقبلية والمعلومات المتعلقة حول العملاء والموردين والعمليات المحتملة والخطط والاستراتيجيات بأي وسيلة اتصال شفهية أو خطية أو أي وسيلة كانت.

المادة (٨)

- يعتبر المستخدم المختص مسؤولاً عن دقة المعلومات المالية الفعلية والتقديرية وتوفرها بشكل كامل وبالوقت المناسب والتي يجب أن تكون متوافقة مع أنظمة و تعليمات الشركة وإجراءاتها، إضافة لاتفاقها مع الإجراءات والضوابط الداخلية لنظم التقارير المالية على أن تكون:
١. جميع المعلومات المطلوبة لطرف ثالث، أو بهدف الالتزام القوانين والانظمة كاملة ودقيقة ومفهومة، ويجب أن يتم تقديمها في الوقت المناسب .
 ٢. تدعيم الموازنات والتقديرات المالية والاستحقاقات بالتحليل المالية والحكم المبني على حسن النية.



المادة (٩) التعامل مع الآخرين، على المستخدم

أ- في مجال التعامل مع متلقي الخدمة

- ١- احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء، والتعامل مع الجمهور بإحترام ولباقة وكياسة وحيادية وتجرد وموضوعية دون تمييز على أساس المنابت أو الأصول أو الجنس أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو السن أو الحالة الصحية أو أي شكل من أشكال التمييز.
- ٢- السعي الى اكتساب ثقة المراجعين من خلال نزاهته وتجاوبه وسلوكه السليم في أعماله بما يتوافق مع القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.
- ٣- إنجاز المعاملات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة وضمن حدود الإختصاص، والإجابة على استفسارات وشكاوى متلقي الخدمة بدقة وموضوعية ، وبيان الأسباب في حال عدم الموافقة أو التأخير على إنجاز معاملاتهم .
- ٤- توفير المعلومات المطلوبة لمتلقي الخدمة والمتعلقة بأعمال ونشاطات الشركة ضمن نطاق مسؤولياته بدقة وسرعة دون خداع أو تضليل وفقا للتشريعات النافذة والقيام بارشادهم الى آلية تقديم الشكاوى في حال رغبتهم في تقديم شكوى الى الجهات المعنية.
- ٥- اعطاء أولوية تقديم الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن وتقديم العون والمساعدة لهم .
- ٦- التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بمتلقي الخدمة بسرية تامة وفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها وعدم استغلال هذه المعلومات لغايات شخصية.
- ٧- الامتناع عن أي عمل يؤثر سلبا على ثقة الجمهور بالشركة.

ب- في مجال التعامل مع رؤسائه

١- التقيد بتنفيذ أوامر رؤسائه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري، وإذا كانت تلك الأوامر والتعليمات مخالفة للتشريعات النافذة فعلى المستخدم أن يعلم رئيسه خطأً أو شفوياً بالمخالفة الحاصلة وفي جميع الاحوال على المستخدم أن يرفض تنفيذ التعليمات إذا كانت تشكل مخالفة أو جنحة أو جناية يعاقب عليها القانون و أن يقوم بالإبلاغ وفق ما ورد بالمادة (٥) .

٢- التعامل مع رؤسائه باحترام وعدم محاولة كسب أي معاملة تفضيلية عبر أساليب التملق أو الخداع أو من خلال الوساطة والمحسوبية.

٣- 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 ويزودهم بالرأي والمشورة والخبرة التي يمتلكها بكل موضوعية وصدق وأن يضع بتصرفهم المعلومات التي بحوزته بما فيه مصلحة العمل.

٤- اعلام رئيسه عن أي تجاوز أو مخالفة أو أي إجراء أو سياسة متبعة قد تتسبب بأي نوع من أنواع التمييز أو ايقاع الظلم بفتة معينة.

٥- إطلاع رئيسه المباشر الجديد وبشكل كامل ودقيق على المواضيع والوثائق بما في ذلك الأمور العالقة لضمان الاستمرارية.

٦- تقديم الاقتراحات

ج- في مجال التعامل مع الزملاء ، على المستخدم:

١- 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.



- ٢- التعاون مع زملائه ومشاركتهم آراءه بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم حيثما أمكن لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل ، والحرص على نشر الاتجاهات الايجابية بين الزملاء للمساعدة في الارتقاء بأداء العمل وتحسين بيئة العمل .
- ٣- الامتناع عن اي تصرفات أو ممارسات أو أعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم .
- د- في مجال التعامل مع مرؤوسيه، على المستخدم
 - ١- تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم، وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه بالعمل على الالتزام بالقوانين والانظمة والتعليمات النافذة.
 - ٢- نقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها الى مرؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم .
 - ٣- الإشراف على مرؤوسيه ومساءلتهم عن أعمالهم وتقييم أدائهم بموضوعية وتجرد والسعي لتوفير فرص التدريب والتطوير لهم وفقا للأنظمة والتعليمات النافذة ذات العلاقة.
 - ٤- رفض أية ضغوطات من طرف ثالث تؤدي الى التعامل مع المرؤوس معاملة تفضيلية .
 - ٥- إحترام حقوق مرؤوسيه والتعاون معهم بمهنية عالية دون محاباة او تمييز .
 - ٦- الالتزام بأن تكون التوجيهات لمرؤوسيه خطية في حالة تلقي ملاحظة من مرؤوسيه بأن أوامره أو توجيهاته التي أصدرها مخالفة للتشريعات المعمول بها.

المادة رقم (١٠) التعامل العادل:

يتوجب على جميع مستخدمي شركه مياهنا بذل كل الجهد للتعامل بشكل عادل مع متلقي الخدمة والموردين في جميع الأوقات وطبقاً للممارسات التجارية الأخلاقية وعدم توجيه التعاملات عن قصد لمورد أو لشركة بعينها أو توجيه التعاملات لمورد أو مقاول أو لشركة مملوكة أو مدارة من قبل أحد الأقرباء أو الأصدقاء المقربين.

المادة (١١) تضارب المصالح، على المستخدم

- ١- الإمتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي الى نشوء تضارب حقيقي او ظاهري أو محتمل بين مصالحه الشخصية من جهة وبين مسؤولياته ومهامه الوظيفية من جهة أخرى.
- ٢- الإمتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعي والمتجرد لمهامه، أو يمكن أن يؤدي الى معاملة تفضيلية لأشخاص طبيعيين أو اعتباريين، أو يسيء لسمعة الشركة وعلاقتها مع متلقي الخدمة أو الموردين.
- ٣- عدم استخدام وظيفته بصورة مباشرة أو غير مباشرة للحصول على مكاسب مالية أو أي شيء ذو قيمة لمصلحة شخصية.
- ٤- عدم استغلال أو توظيف المعلومات أو الوثائق التي يحصل عليها أثناء تأديته لمهامه الرسمية وبعد انتهاء عمله في الشركة، كوسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسه أو لغيره بشكل مباشر أو غير مباشر، أو الإساءة الى الغير وعدم القيام بإفشاء معلومات سرية لأطراف أخرى.
- ٥- تقادي إقامة علاقات وثيقة مع أفراد أو مؤسسات تعتمد مصالحها بشكل اساسي على قراراته.

المادة (١٢) الاستحقاق والجدارة والتنافسية والعدالة، على المستخدم:

- ١- اتخاذ الإجراءات ذات العلاقة بإختيار أو تعيين الموظفين أو ترفيعهم أو تدريبهم أو مكافآتهم أو تقييمهم أو نقلهم أو انتدابهم أو اعارتهم أو بأي من الأمور المتعلقة بأعمالهم بشفافية ونزاهة مطلقة وبمنأى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة أو المحسوبية أو بالمفاهيم النفعية أو بأي أمور غير مهنية، ودون أي تمييز مبني على المنابت أو الأصول أو الجنس أو المعتقدات الدينية أو السياسية أو الوضع الاجتماعي أو السن أو الحالة الصحية، وبإتباع أسس الاستحقاق والجدارة والتنافسية والتقدير التام بالصلاحيات وإجراءات العمل المعتمدة.

٢- إبلاغ رؤسائه حسب التسلسل الإداري خطياً عن أي تجاوز للقوانين والانظمة والتعليمات النافذة التي يطلع عليها خلال عمله في مجال الاختيار والتعيين والترفيه 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.

المادة (١٣) المحافظة على الأموال ومصالح الشركة، على المستخدم :

- ١- المحافظة على المال العام ومصالح الشركة وممتلكاتها وعدم التفريط بأي حق من حقوقها وتبليغ مديره المباشر عن أي تجاوز أو إهمال أو تصرف يضر بتلك المصالح والحقوق والأموال.
- ٢- عدم استخدام ممتلكات الشركة للحصول على منافع ومكاسب خاصة أو للترويج عن سلع أو خدمات لمنفعته الشخصية أو منفعة طرف ثالث.

المادة (١٤) استخدام الحاسوب والانترنت

- ١- على المستخدم الذي تم تزويده بجهاز حاسوب مراعاة ما يلي :
 - أ- إتخاذ كافة الاجراءات اللازمة للحفاظ على الحاسوب الخاص به.
 - ب- عدم تحميل أية برامج على الجهاز إلا من خلال إدارة تكنولوجيا المعلومات.
 - ج- المحافظة على سرية المعلومات الموجودة على الجهاز الخاص به من خلال استعمال كلمة السر الخاصة به وعدم افشائها للغير .
 - د- استخدام الجهاز لغايات تطوير المهارات والقدرات وبما يتلائم مع مصلحة العمل .
 - هـ- عدم استخدام الجهاز لإنجاز أعماله الشخصية أو لأغراض التسلية وعدم تنزيل البرامج والالعاب الترفيهية.
 - و- عدم الدخول الى أجهزة الآخرين ومحاولة الحصول على معلومات منها .
- ٢- على المستخدم الذي تتوفر لديه إمكانية الوصول الى شبكة الانترنت مراعاة ما يلي :



- أ- الالتزام باستخدامها لأغراض العمل بما في ذلك غايات تطوير القدرات والمهارات ذات العلاقة بطبيعة عمله وبما يصب في مصلحة العمل .
- ب- إبلاغ ادارة تكنولوجيا المعلومات فوراً لدى ملاحظة أية أمور غير طبيعية خلال استخدام الانترنت .
- ت- عدم تنزيل أو الإطلاع على النصوص والصور التي تحتوي على مواد لا أخلاقية، أو عنصرية أو تحتوي على آراء سياسية متطرفة أو تحرض على العنف والكرهية أو أية أنشطة غير قانونية .
- ث- عدم تنزيل أي ملفات لا تتعلق بطبيعة عمل المستخدم كملفات الفيديو وملفات الوسائط المتعددة مثل الافلام أو الاغاني أو الموسيقى وما شابه ذلك .
- ج- عدم استخدام الجهاز والانترنت لمحاولة الدخول والتسلل الى أجهزة وشبكات اخرى ، وعدم استخدام الانترنت لإرسال مواد سرية أو سياسية أو تحتوي على تهديد او مضايقة للآخرين.
- ح- الالتزام بشروط ومتطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات والبرامج ومراعاة شروط استخدامها وترخيصها
- ٣- على المستخدم الذي يخصص له عنوان بريد الكتروني مراعاة ما يلي :
- أ- استخدام البريد الالكتروني وفقاً لمتطلبات العمل.
- ب- عدم استخدام البريد الالكتروني لإنشاء وتوزيع الرسائل التي تحتوي على مواد دعائية أو شخصية أو لا أخلاقية أو تلك التي تتضمن آراء سياسية أو تعليقات عنصرية وفي حال ورود أي من تلك الرسائل فعلى المستخدم إبلاغ مديره المباشر و ادارة تكنولوجيا المعلومات.
- ت- عدم اعادة ارسال الرسائل الواردة والتي قد تحتوي على فيروسات أو ملفات قد يشتبه بأنها فيروسات ويجب في هذه الحالة الاستعانة بادارة تكنولوجيا المعلومات.



ث- عدم فتح اي رسائل واردة وغير معروفة او غير متوقعة وكذلك عدم فتح او تنزيل أية ملفات مرفقة يشك في مصدرها .

ج- الأخذ بعين الإعتبار بأنه ليس هناك أية خصوصية فيما يتعلق بالرسائل التي تصل الى أي مستخدم او التي ترسل من خلال نظام البريد الالكتروني الخاص بالشركة ويجوز الرقابة على ذلك البريد الالكتروني من قبل المستخدمين المصرح لهم بذلك.

المادة (١٥) الهدايا

لا يجوز للمستخدم قبول او طلب الهدايا أو الحسومات أو العروض الخاصة من الموردين أو شركاء العمل الآخرين أو من أي شخص كان ، سواء بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة وفي حال عدم إمكانية رفض الهدية المقدمة فتقوم الشركة بتسجيلها بسجل خاص لدى مكتب الرئيس التنفيذي معد لتلك الغاية حيث يتم الاحتفاظ به أصولياً.

المادة (١٦) بيئة العمل

على جميع المستخدمين تجنب المضايقات والتحرشات بشتى أنواعها ويشتمل ذلك جميع أشكال المضايقات التي تتعلق بكلا الجنسين والمضايقات الشفهية أو الإيضاحية (الرسومات) أو الأفعال الجسدية التي قد تخلق أجواء عمل مشوبة بالتهديد أو العدائية، كما تعامل الشكاوى و التحقيق في ملابساتها بسرية تامة ومن قبل مستوى إداري عالي.

المادة (١٧) السلامة والصحة والبيئة

تلتزم الشركة بتوفير بيئة عمل آمنة للمستخدمين و خالية من المخاطر التي قد تؤثر على سلامتهم و صحتهم الإلتزام بقوانين الصحة والسلامة العامة وسياسات الشركة التي تهدف إلى ضمان ظروف عمل آمنة في جميع الأوقات كما يجب على المستخدم تبليغ الإدارة عن أية مخاطر محتملة أو ممارسات غير آمنة قد تتسبب بوقوع حادث أو إصابات في موقع العمل.

المادة (١٨) حقوق المستخدم

١- أن تحدد مهام المستخدم ومسؤولياته وما يتوقع منه إنجازها بوضوح.



- ٢- التعامل مع المستخدم في كل ما يتعلق بأوضاعه الوظيفية على أساس الاستحقاق والجدارة والتنافسية وتكافؤ الفرص .
- ٣- أن تؤمن ظروف عمل جيدة وامنة وتضمن عدم ممارسة أي تمييز بحقه في موقع العمل.
- ٤- أن توفر فرص التدريب المناسب والمستمر لتحسين فرص تقدمه ومساره الوظيفي.
- ٥- أن تضمن له حرية الرأي والتعبير في اطار النصوص القانونية .
- ٦- ان تكفل حقه بالتظلم او الشكوى من اي قرار خاطيء اتخذ بحقه.

المادة (١٩) احكام عامة

- ١- على المستخدم الإطلاع على هذه المدونة والإلتزام بأحكامها .
- ٢- على المستخدم توقيع إقرار يفيد بإطلاعه على أحكام المدونة والتزامه التام بأحكامها على ان يتم حفظ ذلك الإقرار في ملف المستخدم الوظيفي.
- ٣- اذا خالف المستخدم احكام هذه المدونة فيتم مساءلته واتخاذ الإجراءات والعقوبات بحقه وفقا لأحكام النظام الداخلي للشركة وقانون العمل والقوانين والتشريعات النافذة .
- ٤- على الشركة تمكين المستخدمين ومتلقي الخدمة من الاطلاع على هذه المدونه من خلال مكتب خدمة الجمهور حال طلبهم ذلك أو نشرها على الموقع الالكتروني الخاص بالشركة