

الرقم :
المرفقات :
التاريخ :



جمعية تطوير لخدمة الأحياء
Neighborhood Services Development Association

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تطوير لخدمة الأحياء
ترخيص رقم (٢٠١٥)

الميثاق الأخلاقي للمتطوعين

الرقم :
المرفقات :
التاريخ :



جمعية تطوير لخدمة الأحياء
Neighborhood Services Development Association

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تطوير لخدمة الأحياء
ترخيص رقم (٢٠١٥)

الميثاق الأخلاقي للمتطوعين

الغرض من الدليل:

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ للوصول إلى مليون متطوع، وتحديد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي.

إن الالتزام بالميثاق الأخلاقي يُسهّل ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجودة وكفاءة عالية من خلال التزامهم بما يلي:

القيم والأخلاق:

لا بد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي، ومن رؤية المملكة ٢٠٣٠ بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية، من أجل هذا يجب على المتطوع:

الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الشرعية والمواطنة المسؤولة؛
التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع؛
إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه؛
تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.
السرية:

ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، إلى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوع الالتزام بالتالي:

عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي؛
عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو

الرقم :
المرفقات :
التاريخ :

جمعية تطوير لخدمة الأحياء
Neighborhood Services Development Association

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تطوير لخدمة الأحياء
ترخيص رقم (٢٠١٥)

غيرها أثناء تطوعه أو بعده.
الموثوقية وتحمل المسؤولية:
أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:

متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به؛
يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات؛
مدرراً لكونه لا يمثل المنظمة التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.
التواصل الفعال:

ينمي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل، والمستفيدين الذين يتعامل معهم، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، وهذا يساعد على حل المشكلات والتغلب على التحديات، ولذا يجدر بالمتطوع:

أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية؛
أن يكون واعياً وملماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة؛
أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

تقديم الدعم:
تنظر المنظمة لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي، ولهذا على المتطوع:

أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي؛

أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة في مجال العمل التطوعي.
الشخصية الإيجابية:

الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساهم دون انتظار مقابل، وهي شخصية متزنة، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات وتمتلك الجدية، والموضوعية والمثابرة، وبناء يجب على المتطوع الإيجابي:

أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله؛

الرقم :
المرفقات :
التاريخ :



جمعية تطوير لخدمة الأحياء
Neighborhood Services Development Association

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تطوير لخدمة الأحياء
ترخيص رقم (٢٠١٥)

أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في المنظمة وتسخير الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها؛
أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات؛
أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.
المهنية:

لا بد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية المتطوع ومستوى تجويده لعمله، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:

أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال؛
أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة؛
أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.

المرجعية:

لكل عمل منظم مرجعية ولوائح يجب التقيد بها لضمان جودة العمل والمخرجات، وتُلزم المرجعية العاملين في العمل التطوعي:

بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة؛
بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة؛
بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات المنظمة وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة؛
بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها المنظمة؛
بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.
تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليته أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهمة شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر عمله التطوعي باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة،

الرقم :
المرفقات :
التاريخ :



جمعية تطوير لخدمة الأحياء
Neighborhood Services Development Association

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تطوير لخدمة الأحياء
ترخيص رقم (٢٠١٥)

أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار، ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

عدم استخدام موارد المنظمة لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال؛
الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.
المساواة في التعامل:

يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التحيز والعنصرية، ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.

الميثاق الأخلاقي للجمعية تجاه المتطوعين

أولاً: الالتزام بالأنظمة والقوانين:

يجب على الجمعية الالتزام الكامل بكافة الأنظمة المتعلقة بإشراك المتطوعين، ويندرج تحت هذا:

الالتزام بعدم مخالفة أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بنشاطات التطوع وتنظيمها؛

الالتزام بعدم خرق أو انتهاك القيم والضوابط الأخلاقية للمجتمع السعودي.

ثانياً: الالتزام بعدم استغلال المتطوعين:

فوائد التطوع متعددة وكثيرة، ومنها ما يعود للطرفين: المتطوع والجمعية، وهي حق مشروع لكل منهما، لكن يجب على الجمعية أن تلتزم التزاماً كاملاً بعدم استغلال المتطوعين في غير الهدف أو الغاية التي أنشئت من أجله وهو خدمة المجتمع والمساهمة في حل مشكلاته – على اختلاف الغايات بين المنظمات إلا أنها تجتمع في هذا – فلا يحق للمنظمة:

استغلال المتطوعين في جني أرباح تجارية، لا تعود بشكل كامل في خدمة المجتمع وقضاياها التي تتبناها الجمعية:

استغلال المتطوعين في أي عمل قد يعود على المجتمع والوطن بأي ضرر مهما كانت طبيعته؛
دفع المتطوعين نحو قضايا قانونية للتوصل منها أو غير ذلك.
ثالثاً: وجود منهجية للمحافظة على أمن وسلامة المتطوعين:



الرقم :
المرفقات :
التاريخ :

جمعية تطوير لخدمة الأحياء
Neighborhood Services Development Association

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تطوير لخدمة الأحياء
ترخيص رقم (٢٠١٥)

أمن وسلامة المتطوعين أولوية قصوى، تحتم على الجمعية أن تلتزم باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتحقيقها، مع تقدير المخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات الوقائية منعا لأي ضرر ممكن. كما يجب على الجمعية أن تسعى لمراجعة إجراءات الأمن والسلامة لديها بشكل دوري للتأكد من فعاليتها وصلاحياتها.

رابعاً: عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط:

إظهار الجمعية لنشاطاتها وبرامجها التطوعية حق مشروع، وهو ما ينبغي التوجه إليه لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع ولإبراز جهود الجمعية وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتوافق مع توجهات الخطط الاستراتيجية العامة، لكن قد يدفع هذا التوجه الجمعية لتغليف القصور الإداري المتعلق بالتطوع وإظهاره للإعلام بغير محتواه الحقيقي مما يتنافى مع مبدأ الشفافية ويعكس صورة غير حقيقية للمجتمع الراغب بالتطوع في هذه الجمعية وللجهات الخارجية الأخرى بما فيها القطاع الحكومي المشرف على أعمال الجمعية.

خامساً: العلاقة مع المتطوع:

تلتزم الجمعية وجميع العاملين بها بإدارة العلاقة مع المتطوع بطريقة مهنية ولائقة تحفظ كرامتهم وقيمتهم وتقدر دورهم وأعمالهم، وتتسم بالأخلاق الحسنة والحرص على مصلحته وعد الإضرار به بأي شكل من الأشكال، ويندرج في هذا:

وجود مسؤول عن ادارة المتطوعين لديه الخبرة والكفاءة اللازمة لإدارة العمل التطوعي في الجمعية؛

الوضوح التام في الأدوار والأعمال والمهام التي يُطلب من المتطوعين تنفيذها؛
الالتزام بتقديم التدريب والدعم المناسب للمتطوعين متى دعت الحاجة له؛
توفير البيئة المناسبة والموارد اللازمة لعمل المتطوعين بشكل فعال؛
تحفيز المتطوعين وتكريمهم بالطرق المناسبة؛

إدارة التطوع في الجمعية وفق منهجية صحيحة وواضحة تشمل كافة مراحل التعامل مع المتطوعين؛

توثيق جهود المتطوعين وبياناتهم المطلوبة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بشكل دوري (في منصة العمل التطوعي)؛

التوقيع على الاتفاقيات التطوعية للمحافظة على جودة المخرج التطوعي ونجاح التجربة التطوعية؛

الرقم :
المرفقات :
التاريخ :



جمعية تطوير لخدمة الأحياء
Neighborhood Services Development Association

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تطوير لخدمة الأحياء
ترخيص رقم (٢٠١٥)

تقييم تجربة المتطوعين وقياس مدى رضاهم عن تجربة التطوع، باستخدام النموذج المعد لذلك لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؛ إصدار تقارير دورية تظهر جهود المتطوعين، مع توثيقها بالشكل المناسب؛ احترام القدرات والفروق الفردية بين المتطوعين؛ تقدير واحترام دوافع العمل التطوعي لدى المتطوعين. سادساً: شراكة المتطوعين:

تلتزم الجمعية باعتبار متطوعيها شركاء لديها ضمن العملية التنظيمية، وتسعى للحفاظ على حقهم في التعبير عن آرائهم حول أدوارهم والقرارات ذات الصلة، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد. وتوفير معلومات دقيقة وواضحة للمتطوعين عن الفرص التطوعية.

سابعاً: الشفافية:

تلتزم الجمعية بالشفافية والمصادقية في العمل التطوعي وفي العلاقة مع المتطوعين، ويتمثل ذلك في أمور منها:

تشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عالٍ من الشفافية بما في ذلك اللوائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها؛ ضمان قدرة وصول المتطوعين لهذه المعلومات حسب أدوارهم التطوعية؛ الشفافية والمهنية في عكس مؤشرات العمل التطوعي (عند احتساب الساعات التطوعية، أعداد الفرص التطوعية، القيمة الاقتصادية للتطوع، قياس مستوى الرضا لدى المتطوعين، أسماء المتطوعين وبياناتهم). ثامناً: إدارة التجاوزات:

يجب أن تدعم الجمعية المتطوعين عند إبلاغهم عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو غير مناسب من قبل الأفراد أو العاملين أو من قبل الإدارة، مع ضمان عدم وجود تبعات سلبية لهذا الإبلاغ أو مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين.

تاسعاً: التمييز والعنصرية:

تلتزم الجمعية بعدم وجود أي نوع من أنواع التمييز أو العنصرية تجاه المتطوعين، سواء من حيث الجنس أو اللون أو الجنسية أو النسب وغيره.

عاشراً: الخصوصية:

الرقم :
المرفقات :
التاريخ :



جمعية تطوير لخدمة الأحياء
Neighborhood Services Development Association

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية تطوير لخدمة الأحياء
ترخيص رقم (٢٠١٥)

تحمي الجمعية خصوصية المتطوعين وتتأكد من عدم كشف معلوماتهم الخاصة دون الحصول على موافقتهم المسبقة، إلا في حالة وجود قانون ينص على خلاف ذلك.

إحدى عشر: المشاركة والمواطنة الفاعلة:

يجب على الجمعية إظهار أهمية العمل التطوعي للمجتمع وللمتطوعين وللمنظمة وللأفراد العاملين والمستفيدين بشتى الطرق ومن ذلك:

شرح أهمية العمل التطوعي للجمهور؛
تقدير الأعمال التي يقوم بها المتطوعون؛
تطوير الخدمات التطوعية بما يتفق مع رؤية الجمعية؛
شرح دور المتطوعين لكافة أصحاب المصلحة؛
تثقيف الموظفين حول العمل التطوعي؛
الاستثمار الأمثل والفعال لطاقتهم ومواهب المتطوعين في رؤية وخدمة رسالة الجمعية تجاه المجتمع والوطن.

اعتماد مجلس الإدارة :

اعتمد مجلس إدارة جمعية تطوير لخدمة الأحياء هذه السياسة في الاجتماع الثاني للمجلس بتاريخ ١٠ / ٨ / ١٤٤٦ هـ

