

## محضر الاجتماع الثالث ( ٠٣ - ٤٣ ) لمجلس إدارة الجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل

### مقدمة :

بحمد لله وتوفيقه عقد مجلس إدارة الجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل الاجتماع الأول وذلك في تمام الساعة الواحدة ظهراً يوم الأثنين ١٤٤٣/٠٦/٢٧ هـ الموافق ٢٠٢٢/٠١/٣١ م ، وقد ترأس الاجتماع سعادة رئيس مجلس إدارة الجمعية الأستاذ / خالد بن علي السيف ، الذي افتتح الاجتماع بحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم ، بعد ذلك شرع المجلس في استعراض جدول الاعمال ، حيث قام باستعراض الموضوعات المدرجة على جدول الاعمال والتي جاءت على النحو التالي :-

### الموضوع الأول :

- مناقشة تنفيذ المشاريع والبرامج المدعومة من ( منصة احسان ) وهي كالتالي :-

م	المشروع / البرنامج	مبلغ الدعم
1	كسوة الشتاء للمحتاجين ( ١ )	١٠٠,٠٠٠
2	كسوة الشتاء للمحتاجين ( ٢ )	١٠٠,٠٠٠
3	تأمين عربات بيع الطعام للمحتاجين ( ١ )	٧٥,٠٠٠
4	تأهيل الأطفال ذوي الإعاقة	٩٩,٠٠٠
5	تأمين عربات بيع الطعام للمحتاجين ( ٢ )	١٠٠,٠٠٠
6	تأهيل أطفال متلازمة داون للمحتاجين	٩٩,٠٠٠
7	سداد ايجارات الأسر المعسرة ( ١ )	١٢٠,٠٠٠
8	سداد فواتير الكهرباء للأسر المحتاجة	٢٠٠,٠٠٠
9	سداد ايجارات الأسر المعسرة ( ٢ )	١٢٠,٠٠٠

### قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ١ / ( ٣ - ٤٣ )

تم الموافقة على تنفيذ المشاريع والبرنامج ، حسب مبلغ الدعم المحدد .



## الموضوع الثاني :

- مناقشة دليل وإجراءات العمل التطوعي .
- مناقشة الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير التطوع .
- مناقشة الميثاق الأخلاقي للمتطوع .

### قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٢ / ( ٤٣-٣ )

تم الموافقة على التالي :-

- دليل وإجراءات العمل التطوعي.
- الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير التطوع .
- الميثاق الأخلاقي للمتطوع .

## الموضوع الثالث :

تفعيل خدمة مباشر في البنوك للحسابات التالية :-

- 1- بنك الراجحي حساب الجمعية عام  
SA 0880000118608010606662
- 2- بنك الراجحي حساب البرامج والمشاريع  
SA 6980000118608010666674
- 3- بنك الراجحي حساب (وقف البنين المرصوص)  
SA 4780000118608010666682
- 4- بنك الإنماء حساب الجمعية عام  
SA 7505000068200709630000
- 5- بنك الإنماء حساب (مركز توحيد حائل النهارية)  
SA 1905000068203565072000
- 6- بنك الإنماء حساب (مركز توحيد حائل)  
SA 4705000068201386377000
- 7- حساب بنك الجزيرة  
SA 7960100001695005143001

### قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٣ / ( ٤٣-٣ )

تم الموافقة على تفعيل خدمة مباشر لهذه الحسابات .

المملكة العربية السعودية - حائل - الدائري الغربي

تليفاكس : ٧٥٤١٠٤٤٤

رجال : ٥٦٩٢٤٠٤٤١ - نساء : ٥٦٩٢٤٠٤٤٢

haidca@hotmail.com

www.hail-hdca.org



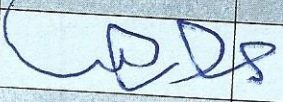
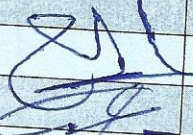
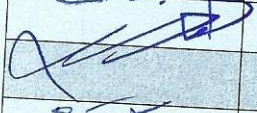
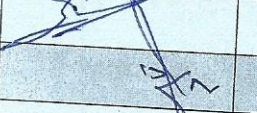
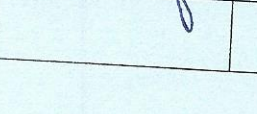
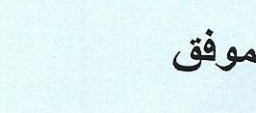
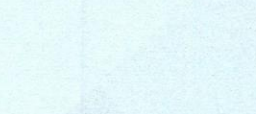

## الموضوع الرابع :

- المساهمة في تفعيل اليوم العالمي للتوحد بعدد من المواقع العامة والخاصة بالمنطقة .

قرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٤ / ( ٣-٤٣ )

تم الموافقة على تفعيل المساهمة في اليوم العالمي للتوحد

- و عليه كانت تلبية كل من الاعضاء الاتية أسماؤهم :

أعضاء مجلس إدارة الجمعية			
م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	الأستاذ / خالد بن علي السيف	رئيس مجلس الإدارة	
٢	الأستاذ / سليمان بن عبد الرحمن العجلان	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	الأستاذ / عبد السلام بن عبد الكريم المعجل	عضو مجلس الإدارة - أمين الصندوق	
٤	الأستاذ / فهد بن ناصر القباع	عضو مجلس الإدارة	
٥	الأستاذ / هاني بن عبدالعزيز الخلفي	عضو مجلس الإدارة	
٦	الأستاذ / خلف بن زعل بن عواد الشمري	عضو مجلس الإدارة	
٧	الأستاذ / محمد بن حمد بن صالح السيف	عضو مجلس الإدارة	
٨	الأستاذ / مساعد بن محمد بن علي الزهيري	عضو مجلس الإدارة	
٩	الأستاذ / عبدالله بن علي بن سعد الريشان	عضو مجلس الإدارة	

والله الموفق



# دليل سياسات وإجراءات العمل التطوعي

بالجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل - هدكا

١٤٤٣هـ - ٢٠٢١م

بطاقة تعريف

الهدف من الدليل	
تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل إدامة، وألية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في قضايا التطوع	
الإصدار	الإصدار الأول / ٢٠٢١ م

## المقدمة

يعد العمل التطوعي مطلب شرعي وضرورة وطنية ودعامه أساسية في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي في المجتمعات المتحضرة كما أنه أحد الطرق والوسائل التي تتيح للمجتمعات توظيف الطاقات البشرية والمادية المتوفرة وبما يساهم في تنمية مواردها وتطوير مرافقها . وتتبع أهمية العمل التطوعي من كونه يعزز إنتماء الفرد إلى مجتمعة ووطنه وتقديم الخدمة له وتعيده على روح البذل والعطاء وممارسة عمل الخير تطبيقاً لتعليم دينه وما يتلقاه من مبادئ ومثل . فضلاً عن إكتسابه المهارات النافعة من خلال هذه المساهمة .

وتسعى الجمعية الخيرية لرعاية المعاقين بحائل - هدكا إلى تعزيز المبادرات المجتمعية التطوعية وتعزيز المشاركة التطوعية في أنشطتها المتعددة وبرامجها المتنوعة الرامية إلى نهوض بالمجتمع.

ورغبة منها في ضمان جودة المشاركة وضبط العالقة من الجهود التطوعية الفردية والجماعية سعت الجمعية إلى إعداد دليل السياسات والإجراءات لكي يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وهو ينضم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات الجمعية , حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعده كيان التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين ( الجمعية والمتطوع ) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه كيان التطوع .

حيث تنظر الجمعية إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تنفذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية , لذا تدرك الجمعية في تأسيس إدارة خاصة بشؤون المتطوعين إلى اتباع ومطابقة المعيار الوطني .

## المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواء أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يوضح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.
الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.
القالب التعريفي	هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.

أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي	هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، التكريم والتقدير).
المدير المباشر (المرجع الفني)	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرطي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوَّع بها بالفعل.

● نطاقات كيان التطوع



## أولاً: التخطيط والتعزيز

### 1.1.1 السياسة

تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المنظمة.

### 1,1,2 السياسة

تعتمد المنظمة كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

### الإجراءات

1. يقوم مدير إدارة التطوع في المنظمة بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين ونشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين لدى إدارة التطوع بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
2. يسهم مدراء الإدارات الموازية والمتطوعون في رسم المسودة السياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
3. يقوم مدير إدارة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
4. تقوم إدارة المنظمة بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات المنظمة وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
5. تتيح المنظمة السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

## 1.2.1 السياسة

تتبنى المنظمة نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

### الإجراءات

تقوم إدارة التطوع بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة.

تتبن إدارة المنظمة لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والمنظمة بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).

تشرك إدارة المنظمة العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

## 1,3,1 السياسة

تكلف المنظمة مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة المنظمة (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى.

### الإجراءات

تختار المنظمة منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة.

يقوم المدير التنفيذي بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.

## 1,4,1 السياسة

تلتزم المنظمة بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

### الإجراءات

توفر المنظمة المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتاكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

## ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

### 2.1.1 السياسة

تقوم المنظمة بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.

### 2.1.2 السياسة

تؤمن المنظمة بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

### الإجراءات

1. يقوم مدير التطوع مع إدارة المنظمة بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية.
2. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية.
3. يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية.
4. يحدد المشرف الفني من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
5. يحدد المشرف الفني و مسؤول التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
6. يحدد المشرف الفني ومسؤول التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، ككتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
7. يحدد المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
8. يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.

٩. يخطط مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.

١٠. تنشر المنظمة فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

### 2,2,1 السياسة

تعتمد المنظمة وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

### الإجراءات

- ١- يحدد مدير التطوع بالمنظمة القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- ٢- يستخدم مدير التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

### 2,3,1 السياسة

تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة.

### الإجراءات

- ١- تقوم إدارة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- ٢- تقوم إدارة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار حدوثها من المتطوعين.
- ٣- تحدد إدارة التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- ٤- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

## ثالثاً: الفرز والتسكين

### 3,1,1 السياسة

تطلب المنظمة المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

### 3,1,2 السياسة

تتأكد المنظمة من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

### الإجراءات

يقوم مدير إدارة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية. تعتمد المنظمة منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية. إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن مدير إدارة التطوع يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصى به من الجهات المعنية

3,3,1

### السياسة

تقوم المنظمة باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

### الإجراءات

- ١- يقوم مدير إدارة التطوع في المنظمة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- يخصص مدير إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٣- تطلب المنظمة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

### 3,4,1 السياسة

تعتمد المنظمة آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

### الإجراءات

- ١- تقوم إدارة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- ٢- تستثمر المنظمة علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

## رابعاً: التوجيه والتدريب

### 4,2,1 السياسة

تُعرّف المنظمة جميع المتطوعين الجدد بالمنظمة ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام المنظمة والعاملين فيها.

### الإجراءات

يحدد مدير إدارة التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد رقم (٧).  
يزود مدير إدارة التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ).

يصحب مدير إدارة التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق المنظمة.

### 3,3,1 السياسة

تسند المنظمة مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.

### الإجراءات

- ١- يقوم مدير المراكز بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٨).
- ٢- يحدد مدير المراكز البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- ٣- يقوم مدير إدارة التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

## خامساً: الدعم والإشراف

### 5,1,1 السياسة

تعتمد المنظمة آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.

### 5,1,2 السياسة

تبلغ المنظمة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

### الإجراءات

1. يُعلم مدير إدارة التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
3. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم رقم (١٠) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
4. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
5. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
6. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
7. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.

٨. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
٩. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
١١. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة المنظمة للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

### 5,2,1 السياسة

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذ بعين الاعتبار.

### الإجراءات

يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن ٣ أيام

يقوم مدير إدارة التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.

يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات و الإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

### 5,3,1 السياسة

تقوم المنظمة بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.

### 5,3,2 السياسة

تقوم المنظمة بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

### الإجراءات

١. يقوم مدير إدارة التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.
٣. يقوم مدير إدارة التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (٩).

### 5,4,1 السياسة

تقوم المنظمة بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكثهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

### 5,4,2 السياسة

تعقد المنظمة اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

## الإجراءات

تقوم إدارة المنظمة بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.

يعمل مدير إدارة التطوع بالمنظمة على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.

تقوم الإدارة التنفيذية بالمنظمة على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.

تشرك المنظمة العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

### 5,5,1 السياسة

تقوم المنظمة بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

### 5,5,2 السياسة

تُبَلِّغ المنظمة المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

### 5,5,3 السياسة

تعتمد المنظمة آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهموا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

## الإجراءات

يقوم مدير المراكز بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.

يقوم مدير المراكز بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (١١) الذي تعتمده المنظمة في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.

يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.

يقوم مدير إدارة التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.

تعمل إدارة التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات

ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

## سادساً: التقدير والتكريم

### **6.1.1 السياسة**

تقوم المنظمة بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

### **الإجراءات**

١. تقوم إدارة التطوع بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل إدارة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم إدارة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم إدارة التطوع شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)
٥. يقوم مدير إدارة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
٦. تقييم إدارة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

# الميثاق الأخلاقي

للمنظمة ومدير التطوع

١٤٤٣هـ - ٢٠٢١م

## الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير التطوع

بطاقة تعريف	
الهدف منه	توضيح القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل مديري التطوع، وتوضح شروطه، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم في أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.
المعنيون	١- المنظمة. ٢- مدير التطوع.
الاصدار	نوفمبر / ٢٠٢١ م

### أولاً: الميثاق الأخلاقي للمنظمة

قبل الحديث عن الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع، ينبغي الحديث عن المبادئ الأخلاقية التي يُفترض أن تلتزم بها المنظمات قبل الاعتراف بإشراك المتطوعين واستقطابهم. من خلال معيار إدامة تم تحديد عدد من المبادئ الأساسية التي يجب أن تلتزم بها المنظمات الراغبة بتحقيق معيار إدامة، حيث يأتي ذلك لضمان استدامة القضية التي تعتمدها المنظمة الإيمان والاعتراف بها وهي قضية إشراك المتطوعين واستقطابهم، ومن أهم تلك المبادئ ما يلي:

#### ١- الإلتزام بالأنظمة والقوانين:

تتنوع الأنظمة والقوانين المتعلقة بتنظيم عملية إشراك المتطوعين، فمنها ما يتعلق بالأنظمة والقوانين التشريعية كأن تلتزم المنظمة بعدم خرق أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بالقضية التطوعية، أما ما يتعلق بالأنظمة والقوانين المرتبطة بمعيار إدامة والمنظمة المشغلة لهذا المعيار فإن المنظمة تلتزم بالأنظمة التي تنظم عملية المتابعة والتشغيل والتي أيضاً تحافظ على حقوق الملكية ومنح رخص استخدام الأدلة والنماذج والأدوات المتعلقة بالمعيار، وبناءً على ذلك يتعين على المنظمة التسجيل في سجل إدامة للمنظمات تحت التأسيس، وذلك عن طريق ارجوع لمالك المعيار، وهو مركز التميز لتطوير المؤسسات غير الربحية بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

## ٢- الإلتزام بعدم استغلال المتطوعين:

العوائد المتبادلة بين المتطوع والمنظمة من التطوع حق مشروع لكل منهما، لكن يجب على المنظمة الإلتزام بعدم استغلال هؤلاء المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالمنظمة، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية معينة للمنظمة، أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتوصل منها أو غير ذلك. وبناءً على ذلك يجب على المنظمة أن تلتزم بميثاق عدم الاستغلال.

## ٣- عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط :

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

## ٤- التعامل الشخصي:

تلتزم المنظمة وجميع العاملين بها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج المنظمة بطريقة مناسبة ومحترمة ولأثقة.

## ٥- إشراك المتطوعين:

تلتزم المنظمة باعتبار متطوعيها كشركاء 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.

## ٦- الشفافية:

تلتزم المنظمة بتشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عالٍ من الشفافية بما في ذلك اللوائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها، وضمان قدرة وصول المتطوعين لهذه المعلومات حسب أدوارهم التطوعية.

#### ٧- الإبلاغ عن العيوب:

يجب أن تدعم المنظمة المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو حتى غير مناسب من قبل الأفراد أو العاملين أو حتى من قبل الإدارة، حيث يجب ألا يتبع هذا الإبلاغ أي مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين.

#### ٨- التمييز والعنصرية:

تلتزم المنظمة بالسعي لعدم وجود أي نوع من أنواع التمييز أو العنصرية تجاه المتطوعين، سواء من حيث الجنس أو اللون أو الجنسية أو النسب وغيره، مع مراعاة طبيعة ومتطلبات الفرص التطوعية.

#### ٩- الخصوصية:

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

### ثانياً: الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع

من المبادئ الأساسية في العمل التطوعي الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية لأنها الشيء الأساسي الذي ينبغي اتباعه لكسب ثقة المستفيدين والجهات المانحة. لهذا فإن الالتزام بالميثاق الأخلاقي المعلن يسهل على جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي من أداء مهامهم، كل بحسب دوره بشكل محدد ومدروس بعيداً عن أية شبهة قد تعيق تحقيق الهدف الأسى من العمل التطوعي. ويجب أن يدرك مدير التطوع من خلال هذا الميثاق الأمور التي يجب أن يكون ملماً بها لتنفيذ مهمته على أكمل وجه بإذن الله تعالى، وهي على النحو التالي:

#### ١- القيم والأخلاق (Ethics and Values)

لا بد للأعمال الناجحة أن ترتبط بمرجعية أخلاقية مستمدة من دستور يتبعه الشخص، وينعكس على تصرفاته ويقوده إلى تحقيق الغاية من ذلك العمل، وهذا يفرض عليه:

- الالتزام بالقيم والأخلاق بناء على مبادئ القرآن والسنة.
- اللطف والحنان والكرم في جميع الإجراءات لتقليل الأذى الذي قد يلحق بالمتطوعين وغيرهم أثناء أداء الواجبات من قبل أفراد العمل التطوعي.

## ٢- المواطنة والعمل الخيري (Philanthropy and Citizenship)

يجب على مدير التطوع إظهار أهمية العمل التطوعي للمجتمع وللمتطوعين وللمنظمة وللأفراد العاملين وللمستفيدين. ويتم ذلك عن طريق:

- شرح أهمية العمل التطوعي للجمهور.
- تقدير الأعمال التي يقوم بها كل متطوع.
- تطوير الخدمات التطوعية بما يتفق ورؤية المنظمة.
- شرح دور المتطوعين للعملاء.
- تثقيف الموظفين حول العمل التطوعي.
- توظيف العمل التطوعي بنشاط، وتسخير المواهب للمنظمات المهنية ولمجتمعاتنا.
- التطوير المستمر لفلسفة العمل التطوعي بوصفه قاعدة عمل مع الآخرين.

## ٣- الاحترام (Respect)

الاحترام من أساسيات العمل التطوعي، ويجب على مدير التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين وللمنظمة وللعملاء وللموظفي المنظمة وللمجتمع وللمهنة التطوع. ويكون ذلك من خلال:

- ١- فيما يتعلق بالمتطوعين:
  - احترام القدرات المختلفة.
  - توفير الفرصة للمساهمة في القرارات التي تؤثر في أدوارهم.
  - احترام دوافع العمل التطوعي والسعي لتلبية الاحتياجات.
  - احترام السرية إلى أعلى درجة ممكنة.
  - تحقيق نمو الشخصية.
- ٢- فيما يتعلق بالمنظمة:
  - دعم رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها.
  - تمثيل المنظمة بشكل فعال داخل المجتمع.
- ٣- فيما يتعلق بالمستفيدين:
  - السعي لفهم احتياجاتهم وتطوير الخدمات لتلبية تلك الاحتياجات.
  - احترام خصوصية الأفراد.
  - حماية المعلومات بجميع الأشكال المكتوبة والالكترونية والسمعية والبصرية واللفظية التي صُنفت على أنها سرية للمستفيدين.

- ٤- فيما يتعلق بالعاملين في المنظمة:
- احترام دورهم والعمل على تشجيع التعاون والدعم بينهم وبين المتطوعين.
- ٥- فيما يتعلق بالمجتمع:
- الانفتاح وبذل الجهد لمساعدة الآخرين.
- تكوين شراكات مناسبة لأهداف المنظمة.
- ٦- فيما يتعلق بمهنة التطوع:
- احترام الزملاء من المتطوعين والموظفين.
- احترام أدوار الجهات التطوعية المحلية والوطنية.

#### ٤- المساءلة (Accountability):

على مدير التطوع الاعتراف بأن أدواره تشمل المساءلة لكل من: المتطوعين والمنظمة والعملاء والعاملين؛ هذه المساءلة تُعد قيمة أساسية في السعي لتحقيق التميز، وذلك من خلال المفردات التالية:

- ١- للمتطوعين:
- توفير معلومات دقيقة عن الفرص التطوعية.
- تعزيز بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين.
- ٢- للمنظمة:
- عن طريق إدارة الموارد بطريقة مثلى لتحقيق أقصى قدر من الخدمات ذات القيمة المضافة للمنظمة.
- ٣- للمستفيدين:
- السعي لتوفير أعلى مستوى من جودة الخدمة في حدود الموارد المتاحة.
- ٤- للموظفين:
- العمل بصورة تعاونية مع الموظفين لتطوير الخدمات التطوعية.
- ٥- للمجتمع:
- من خلال إدارة الموارد بحكمة.
- ٦- لمهنة التطوع:
- الاسترشاد بالمعايير المهنية في إدارة التطوع بالمنظمة.
- المتابعة المستمرة للتطوير المهني.
- المشاركة النشطة في الجهات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.
- تحقيق التوازن بين كل هذه المسؤوليات بطريقة تضمن نتائج أكثر إيجابية للمنظمة.

## ٥- المسؤولية (Responsibility):

يدرك مدير التطوع تنوع المسؤوليات التي يجب أن يؤديها لمختلف شرائح العمل التطوعي وتشمل المفردات التالية:

- ١- علاقات الموظفين:
- يقبل مسؤولية وضع برنامج المتطوعين التي من شأنها تعزيز استدامة عمل الموظفين.
- ٢- المسؤولية المهنية:
- يقبل المسؤولية للمساهمة في مصداقية مهنة التطوع في نظر الشريحة المستفيدة من الخدمة.
- ٣- الحرص والاجتهاد:
- يقبل مسؤولية أن يكون محل ثقة وحذر وعالي الجاهزية وواسع الاطلاع.
- ٤- بذل الأفضل والمثابرة:
- يقبل مسؤولية السعي لتحقيق التفوق والتميز حتى عندما تكون الموارد محدودة.
- تقديم كل ما يستطيع للتغلب على العقبات التي تحول دون التميز.
- ٥- التحسين المستمر:
- يلتزم بتطوير نفسه بالمعرفة، والمهارات، والقدرة على إصدار الأحكام العادلة.
- ٦- إدارة الذات وضبط النفس.
- يلتزم بضبط قراراته على الحقائق والمصلحة العامة التي تحقق النفع الطويل للمنظمة.

## ٦- العدالة والإنصاف (Fairness):

يجب أن يسترشد المدير بالعدل في مختلف القرارات والتعامل مع المتطوعين، والعملاء والموظفين والزملاء بطريقة عادلة ومنصفة على النحو التالي:

- ١- للمتطوعين:
- من خلال معاملة جميع المتطوعين بالإنصاف وعدم التحيز.
- ٢- للمنظمات:
- وضع السياسات والإجراءات والمعايير التي تعكس الإنصاف والحياد.
- ٣- للمستفيدين:
- توفير الخدمة للعملاء بطريقة عادلة ومنصفة.
- ٤- للموظفين:
- التعامل مع الموظفين بإنصاف بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو وضعهم داخل المنظمة.
- ٥- لمهنة التطوع:
- التعامل مع الزملاء بطريقة عادلة ومنصفة.
- الحفاظ على كرامة المهنة في كل التعاملات مع المنظمات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

## ٧- الثقة والأمانة (Trust and Confidence):

يجب على مدير التطوع التحلي بالثقة والأمانة في التعاملات مع: المتطوعين والمنظمة والمستفيدين والموظفين وزملاء المهنة، وذلك بما يمتلكه من الأمانة ويثبت الصدق لديه والسلامة والموثوقية والولاء والقرارات الأخلاقية والرعاية كما في المفردات التالية:

- ١- الصدق: الشفافية بلباقة وبصراحة.
- ٢- النزاهة: الشجاعة الأدبية من خلال عدم الاستسلام والسعي للحلول المناسبة.
- ٣- الموثوقية: بتنفيذ الالتزامات.
- ٤- الانتماء للمنظمة فكرا وسلوكا.
- ٥- اتخاذ القرارات الأخلاقية: من خلال فهم وزنها وأثارها الأخلاقية.
- ٦- الرعاية: وذلك بإظهار اللطف والرحمة في كل الأعمال لتعظيم المنافع وتقليل الأذى الذي يلحق الآخرين.
- ٧- وضوح الالتزامات نيابة عن المنظمة، والموظفين والمتطوعين عن طريق:  
قبول المسؤولية لضمان قنوات اتصال واضحة بشأن الالتزامات التي تم التعهد بها نيابة عن المنظمة والموظفين والمتطوعين من أجل تحقيق أقصى قدر من النجاح من جميع المعنيين.
- ٨- قبول مسؤولية وضع العقود والاتفاقات التي يسهل فهمها وتطبيقها على أرض الواقع.
- ٩- حدود الولاء: من خلال تفهم وإدراك حدود الولاء الشخصي والمهني تجاه المتطوعين والمستفيدين والمنظمة ووضع أولويات واضحة ومناسبة لتقليل المسؤولية والمخاطر المترتبة على جميع المعنيين بالعمل التطوعي.
- ١٠- تضارب المصالح: مدير التطوع هو المسؤول عن تحديد السياسات والإجراءات والظروف التي قد تؤدي إلى تضارب في المصالح من خلال إظهار الحالات المعنية بمهنية وشفافية عالية، ثم إزالتها ومعالجتها حتى يزول هذا التضارب.

#### ٥- تقديم الدعم:

- تنظر المنظمة لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه يُتَوَقَّعُ من 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.

#### ٦- 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 على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي ما يلي:

- أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.
- 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.

#### ٧- المهنية:

لابد 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:

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

#### ٨- المرجعية:

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

- ١- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة.
- ٢- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة.
- ٣- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات المنظمة وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة.
- ٤- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدتها المنظمة.
- ٥- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

#### ٩- تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاله 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، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

- ١- عدم استخدام موارد المنظمة لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال.
- ٢- الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.

#### ١٠- المساواة في التعامل:

- ١١- 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 للمتطوع

١٤٤٣هـ - ٢٠٢١م

## الميثاق الأخلاقي للمتطوع

بطاقة تعريف	
الهدف منه	توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ للمتطوع في مجال العمل التطوعي خلال ممارسته للعمل التطوعي في المنظمات.
المعنيون	المتطوعون
المرجع	المعيار الوطني السعودي للتطوع
الإصدار	الأول / نوفمبر ٢٠٢١ م
الاعتماد	الإدارة العامة للتطوع بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية