مـورد المدينـة

جمعية المدينة المنورة الأهلية لتنمية المجتمع

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بالرقم (906)

الميثاق للمنظمة ومدير التطوع

الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير 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	1- المنظمة. 2- مدير التطوع.

أولاً: الميثاق الأخلاقي للمنظمة

قبل الحديث عن الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع، ينبغي الحديث عن المبادئ الأخلاقية التي يُفترض أن تلتزم بها المنظمات قبل الاعتزام 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 تعتزم المنظمة الإيمان والاعتراف بها وهي قضية إشراك المتطوعين واستقطابهم، ومن أهم تلك المبادئ ما يلي:

1. الالتزام بالأنظمة والتشريعات:

تتنوع الأنظمة والتشريعات المتعلقة بتنظيم عملية إشراك المتطوعين، فمنها ما يتعلق بالأنظمة والتشريعات 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 أيضا تحافظ على حقوق الملكية ومنح رخص استخدام الأدلة والنماذج والادوات المتعلقة بالمعيار، وبناءً على ذلك يتعين على المنظمة التسجيل في سجل إدامة للمنظمات تحت التأسيس، وذلك عن طريق الرجوع لمالك المعيار وهو مركز التميز لتطوير المؤسسات غير الربحية بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

2. الالتزام بعدم استغلال المتطوعين:

العوائد المتبادلة بين المتطوع والمنظمة من التطوع حق مشروع لكل منهما، لكن يجب على المنظمة الالتزام 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 للتنصل منها أو غير ذلك أو تقديم وعود بالتوظيف بعد استكمال مدة محددة في العمل التطوعي. وبناءً على ذلك يجب على المنظمة أن تلتزم بميثاق عدم الاستغلال.

3. عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط:

إظهار المنظمة لأنشطتها وبرامجها التطوعية حق مشروع، وهو ما ينبغي التوجه إليه لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع وإبراز 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 يتنافى مع مبدأ الشفافية ويعكس صورة غير حقيقة للمجتمع الراغب بالتطوع في هذه المنظمة والجهات الخارجية الأخرى بما فيها القطاع الحكومي المشرف على أعمال المنظمة.

4. التعامل الشخصي:

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

5. إشراك المتطوعين:

تلتزم المنظمة باعتبار المتطوعين 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.

6. 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.

7. الإبلاغ عن المخالفات:

يجب أن تدعم المنظمة المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير نظامي 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.

8. 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.

9. الصحة والسلامة:

تلتزم المنظمة بتوفير بيئة آمنة للمتطوعين واتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع الحوادث والإصابات والمخاطر المهنية والامتثال لأنظمة الصحة والسلامة ذات الصلة وتحليل وتقييم المخاطر والتحقق من فعالية الإجراءات للتعامل مع المخاطر وتوفير التدريب والموارد المناسبة لضمان أمن وسلامة المتطوعين. كما تلتزم المنظمة بتحمل تكاليف العلاج - إذا أصيب المتطوع - أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي، أو خلال ذهابه إلى عمله التطوعي وعودته منه، حسب النظام والآلية المعمول به لدى الجهة المستفيدة وبما يتوافق مع أنظمة وتوجيهات الجهات المعنية.

10. الخصوصية:

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

11. التدريب والتطوير:

تلتزم المنظمة بتقديم التدريب والتوجيه والدعم المستمر للمتطوعين من تعزيز مهاراتهم ومعارفهم وزيادة كفاءتهم وفعاليتهم في الأدوار الموكلة إليهم، وتشجيع وتسهيل التعلم المستمر وفرص التطوير الشخصي.

12. التقدير والاعتراف:

تعمل المنظمة على الاعتراف بإسهامات المتطوعين وتقديرها من خلال برامج التقدير الرسمية وغير الرسمية وتضمن أن أي حوافز أو مكافآت مقدمة تتوافق مع الأنظمة واللوائح ذات الصلة.

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 بعيدا عن أية شبهة قد تعيق تحقيق الهدف الأسمى من العمل التطوعي.

ويجب أن يدرك مدير التطوع من خلال هذا الميثاق الأمور التي يجب أن يكون ملما بها لتنفيذ مهمته على أكمل وجه بإذن الله تعالى، وهي على النحو التالي:

1. القيم والأخلاق

لابد 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 والرفق والكرم في جميع الإجراءات لتقليل الأذى الذي قد يلحق بالمتطوعين وغيرهم أثناء أداء الواجبات من قبل أفراد العمل التطوعي.

2. المواطنة والعمل الخيري

يجب على مدير التطوع إظهار أهمية العمل التطوعي للمجتمع والمتطوعين والمنظمة والعاملين والمستفيدين. ويتم ذلك عن طريق:

- شرح أهمية العمل التطوعي للجمهور.
- تقدير الأعمال التي يقوم بها كل متطوع.
- تطوير الخدمات التطوعية بما يتفق مع رؤية المنظمة.
- شرح دور المتطوعين للمستفدين.
- تثقيف الموظفين حول العمل التطوعي.
- توظيف العمل التطوعي بفعالية والاستفادة من المواهب والخبرات من أجل تحقيق الأثر التنموي المستهدف.
- التطوير المستمر لفلسفة العمل التطوعي بوصفه قاعدةَ عمل مع الآخرين.

3. الاحترام

الاحترام من أساسيات العمل التطوعي، ويجب على مدير التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين وللمنظمة والمستفيدين ولموظفي المنظمة وللمجتمع ولمهنته التطوع. ويكون ذلك من خلال:

1- 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.

2- فيما يتعلق بالمنظمة:
- دعم رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها.
- تمثيل المنظمة بشكل فعّال داخل المجتمع.

3- فيما يتعلق بالمستفيدين:
- السعي لفهم احتياجاتهم وتطوير الخدمات لتلبية تلك الاحتياجات.
- احترام خصوصية الأفراد.
- حماية المعلومات بجميع الأشكال المكتوبة والالكترونية والسمعية والبصرية واللفظية التي صنفت على أنها سرية للمستفيدين.

4- فيما يتعلق بالعاملين في المنظمة:
- احترام دورهم والعمل على تشجيع التعاون والدعم بينهم وبين المتطوعين.

5- فيما يتعلق بالمجتمع:
- الانفتاح وبذل الجهد لمساعدة الآخرين.
- تكوين شراكات مناسبة لأهداف المنظمة.

6- فيما يتعلق بمهنة التطوع:
- احترام الزملاء من المتطوعين والموظفين.
- احترام أدوار الجهات التطوعية المحلية والوطنية.

4. المساءلة:

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

1- للمتطوعين:
- توفير معلومات دقيقة عن الفرص التطوعية.
- تعزيز بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين.

2- للمنظمة:

- عن طريق إدارة الموارد بطريقة مثلى لتحقيق أقصى قدر من الخدمات ذات القيمة المضافة للمنظمة.

3- للمستفيدين:

- السعي لتوفير أعلى مستوى من جودة الخدمة في حدود الموارد المتاحة.

4- للموظفين:

- العمل بصورة تعاونية مع الموظفين لتطوير الخدمات التطوعية.

5- للمجتمع:

- من خلال إدارة الموارد بحكمة.

6- 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.

5. المسؤولية:

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

1- علاقات الموظفين:

- يقبل مسؤولية وضع برامج المتطوعين التي من شأنها تعزيز استدامة عمل الموظفين.

2- المسؤولية المهنية:

- يقبل المسؤولية للمساهمة في مصداقية مهنة التطوع في نظر الشريحة المستفيدة من الخدمة.

3- الحرص والاجتهاد:

- يقبل مسؤولية أن يكون محل ثقة وحذر وعالي الجاهزية وواسع الاطلاع.

4- بذل الأفضل والمثابرة:

- يقبل مسؤولية السعي لتحقيق التفوق والتميز حتى عندما تكون الموارد محدودة.
- تقديم كل ما يستطيع للتغلب على العقبات التي تحول دون التميّز.

5- التحسين المستمر:

- يلتزم بتطوير نفسه بالمعرفة، والمهارات، والقدرة على إصدار الأحكام العادلة.

6- إدارة الذات وضبط النفس.

- يلتزم بضبط قراراته على الحقائق والمصلحة العامة التي تحقق النفع الطويل للمنظمة.

-

6. العدالة والإنصاف:

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

1- للمتطوعين:

- من خلال معاملة جميع المتطوعين بالإنصاف وعدم التحيز.

2- للمنظمة:

- وضع السياسات والإجراءات والمعايير التي تعكس الإنصاف والحياد.

3- للمستفيدين:

- توفير الخدمة للعملاء بطريقة عادلة ومنصفة.

4- للموظفين:

- التعامل مع الموظفين بإنصاف بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو وضعهم داخل المنظمة.

5- لمهنة التطوع:

- التعامل مع الزملاء بطريقة عادلة ومنصفة.
- الحفاظ على كرامة المهنة في كل التعاملات مع المنظمات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

7. الثقة والأمانة:

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:

1- الصدق: الشفافية بلباقة وبصراحة.
2- النزاهة: الشجاعة الأدبية من خلال عدم الاستسلام والسعي للحلول المناسبة.
3- الموثوقية: بتنفيذ الالتزامات.

4- الانتماء للمنظمة فكرا وسلوكا.

5- اتخاذ القرارات الأخلاقية: من خلال فهم وزنها وآثارها الأخلاقية.

6- الرعاية: وذلك بإظهار اللطف والرحمة في كل الأعمال لتعظيم المنافع وتقليل الأذى الذي يلحق الآخرين.

7- 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.

8- قبول مسؤولية وضع العقود والاتفاقات التي يسهل فهمها وتطبيقها على أرض الواقع.

9- 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.

10- 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.