

دليل

سياسات وإجراءات التطوع

بجمعية المكفوفين الأهلوية

“ رؤية ”





تعريفات أساسية :

الجمعية : جمعية المكفوفين الأهلية " رؤية " .

التطوع : كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.

المتطوع : كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.

مسؤول التطوع : هو الشخص المسؤول (إدارياً) عن العمليات الإدارية المتعلقة بتصميم الفرص واستقطاب وفرز وتسكين وتوجيه وتدريب ودعم المتطوعين والإشراف عليهم وتكريمهم وتقديرهم.

المشرف الفني : هو الموظف الذي يُشرف على المتطوع فنياً ويكون مسؤولاً عن تحقيق المتطوع للمهام التي كُلف بها ويساهم في كافة نطاقات التطوع الست بالتعاون مع مسؤول التطوع.

منطلقات ورؤية جمعية " رؤية " لإشراك المتطوعين

منطلقات ودوافع المنظمة لإشراك المتطوعين :

١. الاستفادة الخبرات التي يمتلكها المتطوعون في كافة الجوانب كل حسب تخصصه (التقنية والاستشارية والصحية والإدارية والقانونية... الخ)، مما يزيد كفاءة الجمعية ويساعد في استدامتها
٢. تحقيق التواصل الفعال بين الجمعية والمجتمع مما يساعد في تعريف المجتمع بالجمعية واحتياجاتها ومساهمة المجتمع بدعمها.
٣. استثمار أوقات فراغ المتطوعين وتنمية مهاراتهم من خلال توجيهها للمساهمة في خدمة المجتمع
٤. إكساب المتطوع مهارات متنوعة من خلال تطوعه في إدارات متنوعة وتدريبه على رأس العمل .

رؤية المنظمة لإشراك المتطوعين :

ونسعى لـ "المساهمة في تحقيق رؤية ٢٠٣٠، من خلال نشر الثقافة الصحيحة للتطوع، وتحقيق العدالة والمساواة من خلال تنظيم التعامل مع المتطوعين والمحافظة على استمرارياتهم، وتعريف المجتمع بإمكانيات وقدرات المكفوفين من خلال المتطوعين " .

آلية إشراك المتطوعين :

ولتحقيق هذه المنطلقات والرؤية فإننا نعمل على تنويع الفرص التطوعية وفق خطة محددة وتمكين المتطوعين من مهارات التطوع، والمحافظة على استمرارية المتطوعين بالتكريم والتقدير والتواصل المستمر، من خلال تطبيق ممارسات المعيار الوطني للتطوع.

نطاقات كيان التطوع :

تقوم دورة حياة التطوع في المنظمات على نطاقات التطوع الست التي تضمن تحقيق أفضل الممارسات والنطاقات هي:

١. التخطيط والتعزيز.
٢. تصميم الفرص والاستقطاب.
٣. الفرز والتسكين.
٤. التوجيه والتدريب.
٥. الدعم والإشراف.
٦. التقدير والتكريم.



مقدمة:

تعتبر السياسات والإجراءات هي الضابط الأساسي لعمليات إدارة المتطوعين، وقد تم كتابتها من خلال مجموعة من المدخلات التي تم جمعها من منسوبي المنظمة إضافة إلى ممارسات المعيار الوطني للتطوع، وقد اعتمدنا في ترميز السياسات على النطاقات حيث ستجد أمام كل سياسة رمز مكون من رقمين، الرقم الأول هو رقم النطاق والرقم الثاني هو رقم السياسة في هذا النطاق ولتقريب الصورة فإن رمز (٢,١) يعني أن هذه السياسية تتعلق بالنطاق الثاني من نطاقات التطوع، وهي السياسة الأولى تحت هذا النطاق.

كما تم إضافة ملحقات لدليل السياسات وهي :

- ملحق المخالفات والإجراءات تجاه مخالفات المتطوعين: وقد تم إعدادها بناءً على مدخلات فريق عمل الجمعية.
- ملحق الميثاق الأخلاقي للمنظمة والمسؤول التطوع: وهو الميثاق المعتمد في المعيار الوطني ينبغي نشره بين كافة أفراد المنظمة والالتزام به في إدارة العمل التطوعي.
- ملحق الميثاق الأخلاقي للمتطوع: وهو الميثاق الأخلاقي المعتمد في المعيار الوطني ومنصة العمل التطوعي ويجب أن يلتزم به أي متطوع قبل تنفيذه أي فرصة تطوعية.

أولاً: سياسات التخطيط والتعزيز

١.١: تقوم المنظمة بإعلان دوافعها ورؤيتها تجاه إشراك المتطوعين، وتوضيح سياساتها وإجراءاتها التي تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات المنظمة، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع، بما يضمن تحقيق عوائد التطوع على الجمعية والمتطوعين والمجتمع .

الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع بجمع مدخلات منسوبي المنظمة بكافة مستوياتها الإدارية حول دوافعهم ورؤيتهم لإشراك المتطوعين وصياغتها بشكل موجز ومحفز.
٢. يقوم مجلس الإدارة أو من يفوضه رئيس المجلس باعتماد المنطلقات والرؤية.
٣. يساهم أخصائي العلاقات والمركز الإعلامي بنشر المنطلقات والرؤية داخلياً وخارجياً، ويقوم كافة منسوبي المنظمة بالتأكيد عليها في اجتماعاتهم المتعلقة بالمتطوعين.
٤. يقوم مسؤول التطوع باستطلاع آراء منسوبي الجمعية حول القواعد التنظيمية للعمل التطوعي وصياغتها على هيئة سياسات وإجراءات مفصلة لتنظيم عملية إشراك المتطوعين.
٥. يقوم مجلس الإدارة أو من يفوضه رئيس المجلس بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات.
٦. يتولى مسؤول التطوع نشر السياسات والإجراءات وإتاحتها لجميع المعنيين بالتطوع والتأكد من استيعابهم لها وحصلهم على تطبيقها وتطويرها.

١,٢: تلتزم المنظمة بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع بدراسة تقديرية لاحتياجات قسم التطوع من الموارد والمواد اللازمة لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية بالتعاون مع مسؤولي الإدارات والأقسام والوحدات في الجمعية، بشكل سنوي.
٢. يعتمد المدير التنفيذي احتياجات قسم التطوع من الموارد والمواد اللازمة ويوجه أصحاب العلاقة من الأقسام الأخرى بتوفيرها.
٣. يقوم مسؤول التطوع والمشرّف الفني بتزويد المتطوع بكافة الموارد والمواد الضرورية لتنفيذه فرصته التطوعية قبل البدء بها.

ثانياً: سياسات تصميم الفرص والاستقطاب

٢,١: تقوم المنظمة بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي 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.

الإجراءات:

١. يقوم كل مسؤول عن وحدة إدارة المنظمة (إدارة/ قسم/ وحدة) بتحديد احتياجه من المتطوعين بشكل دوري.
 ٢. يقوم كل مسؤول عن وحدة إدارة المنظمة (إدارة/ قسم/ وحدة) بتصميم فرص تطوعية وفق النموذج المعتمد تلبي احتياجه من المتطوعين.
 ٣. يأخذ من يقوم بتصميم الفرص التطوعية بعين الاعتبار المخاطر التي قد تقع على المتطوع ويكتب الإجراءات الواجب اتخاذها لتخفيف أو تجنب هذه المخاطر.
 ٤. يقوم مسؤول التطوع بمراجعة الفرص التطوعية والتأكد من مطابقتها لاشتراطات المعيار واعتمادها من المدير التنفيذي.
 ٥. يقوم مسؤول التطوع بتسويق الفرصة التطوعية من خلال منصات العمل التطوعي المخصصة، ووسائل التواصل الخاصة بالجمعية.
- ٢,٢: تقوم الجمعية باستقطاب فرق تطوعية نوعية للقيام بتنفيذ المبادرات التطوعية من خلال الجمعيات الشريكة التي تعتبر مظلة رسمية للفرق التطوعية.

الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع بتحديد الاحتياج من الفرق التطوعية لتنفيذ المبادرات التطوعية التي تتطلب فرقاً لتنفيذها.

٢. يتواصل مسؤول التطوع مع الجهات الشريكة الموفرة للفرق التطوعية موضحاً أدوار الفريق بالتفصيل ومهامه.

٣. يتم تنفيذ إجراءات التوجيه والتدريب للفريق التطوعي بالتعاون مع الجهة الشريكة الموفرة للفريق.

٤. يسعى أخصائي العلاقات العامة لعقد شراكات مع جمعيات تخصصية من شأنها توفير فرق تطوعية احترافية لتنفيذ المبادرات التطوعية في الجمعية.

ثالثاً: سياسات الفرز والتسكين

٣,١: تتأكد المنظمة من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.

٢. ترسل إدارة المنظمة طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك

٣,٢: 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 مسؤول التطوع بتخصيص ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٢- عند طلب بيانات المتطوعين من أي جهة خارجية – باستثناء الجهات الإشرافية – يقوم مسؤول التطوع باستئذان المتطوعين قبل إرسال بياناتهم لأي جهة.

٣,٣: 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. يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني بفرز المتطوعين المتقدمين على الفرصة التطوعين وقبول المناسبين منهم.
٢. يقوم مسؤول التطوع بإبلاغ المتطوعين غير المقبولين بعدم قبولهم في الفرصة التطوعية بأسلوب مناسب موضحاً سبب عدم قبولهم.

٣. عند ملائمة مهارات أحد المتطوعين لفرصة أخرى غير التي تقدم لها يقوم مسؤول التطوع باستئذان المتطوع لتحويله على الفرصة الأخرى.
٤. عند ملائمة مهارات أحد المتطوعين لفرصة تطوعية لدى جهة من الجهات الشريكة يقوم مسؤول التطوع باستئذان المتطوع بنقل بياناته للجهة الشريكة بغرض الاستفادة منه في فرصهم التطوعية.

رابعاً: سياسات التوجيه والتدريب

٤.١: تقوم المنظمة بتقديم التوجيه والتدريب لكافة المتطوعين بما يضمن تنفيذهم للفرصة التطوعية بكفاءة وفاعلية ويحقق لهم الشفافية والعدالة والأمان.

الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع بتعريف كافة المتطوعين الجدد بالجمعية من خلال أنشطة تناسب طبيعة الفرصة التطوعية.
٢. يقوم مسؤول التطوع والمشرف الفني بتعريف المتطوع بحقوقه وواجباته والميثاق الأخلاقي للمتطوع وحقه في الشكاوى والتعويضات ولوائح المخالفات، إضافة إلى تفاصيل فرصته التطوعية.
٣. يقوم المشرف الفني بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين عند الحاجة وتحديد أساليب التدريب المناسبة (تدريب على رأس العمل - قراءة مادة - مشاهدة مقطع - حضور برنامج أونلاين - حضور دورة تدريبية)
٤. يلتزم المتطوع بتنفيذ البرامج التدريبية المحددة له لتنفيذ فرصته التطوعية بكفاءة وفاعلية.
٥. يُفعل مسؤول التطوع قناة اتصال فعالة يتلقى من خلالها كافة استفسارات المتطوعين، ويبلغهم من خلالها بكافة التحديثات والمعلومات المتعلقة بفرصتهم التطوعية أو سياسات التطوع في الجمعية.



خامساً: سياسات الدعم والإشراف

٥,١: 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. (♦)

الإجراءات:

١. يُعد مسؤول التطوع النماذج الالكترونية اللازمة لتقديم الشكاوى من المتطوعين بما يضمن حقوقهم.

٢. يقوم المتطوع الذي يرغب بتقديم شكوى بتعبئة النموذج المخصص لذلك وتسليمه لمسؤول التطوع.

٣. يقوم مسؤول التطوع بدراسة الشكوى ومعالجتها مع المتطوع بما يحقق له الرضا والأمان النفسي.

٤. في حال لم تكن معالجة الشكوى من قبل مسؤول التطوع مرضية للمتطوع يتم تقديم الشكوى إلى المدير التنفيذي.

٥. يقوم المدير التنفيذي بدراسة الشكوى ومعالجتها مع المتطوع بما يحقق له الرضا والأمان النفسي.

٥,٢: 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.

الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع والمشرف الفني على الفرصة التطوعية بحصر كافة الاحتياجات الأساسية للفرصة التطوعية من الموارد وتوفيرها للمتطوع قبل تنفيذ الفرصة التطوعية ويشمل ذلك:

٢. توفير المواصلات للمتطوعين أو تعويضهم بمبالغ نقدية تعادل مبلغ أجره المواصلات.
٣. توفير الوجبات في حال كان يتطلب من المتطوع تنفيذ فرصته التطوعية في وقت أحد الوجبات (الإفطار - الغداء - العشاء)
٤. عند احتياج المتطوع لصرف أي مبلغ مالي فيجب عليه إبلاغ المشرف الفني قبل صرف المبلغ وتوضيح سبب صرف المبلغ.
٥. في حال موافقة المشرف الفني على صرف المبلغ يلتزم المتطوع بالحصول على فاتورة رسمية توضح المبلغ المصروف وبند الصرف وتاريخه، على أن تُقيد الفاتورة باسم الجمعية (جمعية المكفوفين الأهلية رؤية).
٦. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج طلب تعويض مصروفات ويرفق كافة الفواتير التي قام بصرفها ويسلمها للمشرف الفني.
٧. يقوم المشرف الفني بمراجعة الفواتير والطلب والتوضيح عليها بالموافقة أو بالرفض مع بيان سبب الرفض إن وجد خلال ٤٨ ساعة من استلام الطلب
٨. يقوم المحاسب بصرف المبلغ للمتطوع حسب البيان المرفق خلال (٥) أيام عمل كحد أقصى.
٩. يتأكد مسؤول التطوع من استلام المتطوع للمبالغ التي قام بصرفها ويحفظ طلب تعويض المصروفات في ملف تعويضات المتطوعين.

٥,٣: تحرص الجمعية على استقطاب وتسكين المتطوعين الأكفاء، وتقدم لهم برامج التوجيه والتدريب التي تضمن عدم ارتكابهم أي أخطاء أو مخالفات، ومع ذلك فإنها تحدد المخالفات المحتملة من المتطوعين والإجراءات التي ستتخذها حيال تلك المخالفات حرصاً على الشفافية والوضوح والعدالة في التعامل مع المتطوعين، ولا تتهاون في تطبيقها إن لزم الأمر.

الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع بحصر المخالفات التي قد تقع من المتطوعين أثناء تنفيذهم للفرصة التطوعية بالتعاون مع كافة منسوبي المنظمة وتحديد الإجراءات المناسبة لكل مخالفة.
 ٢. يكتب مسؤول التطوع لائحة المخالفات والإجراءات التأديبية للمتطوعين، ويعتمدها من المدير التنفيذي للجمعية، ويُدرجها في دليل المتطوع.
 ٣. يوضح مسؤول التطوع أو الشخص الذي يُكلف بتعريف المتطوعين بالجمعية لائحة المخالفات والإجراءات التأديبية ويؤكد لهم أن توضيحها بغرض المحافظة على الشفافية والوضوح والعدالة، وأن الجمعية لا تتوقع أن يرتكب المتطوعون هذه المخالفات.
 ٤. عند ارتكاب أحد المتطوعين لمخالفة منصوص عليها في اللائحة فيقوم المشرف الفني ومسؤول التطوع بإثبات المخالفة في سجل مخصص لذلك، واتخاذ الإجراء المعتمد لهذه المخالفة دون تهاون أو محاباة.
- **لائحة المخالفات مرفقة بنهاية الدليل.**



٥,٤: تقوم المنظمة بتقييم أداء المتطوعين بشكل دوري وتقديم التغذية الراجعة لهم بما يضمن تطور مهاراتهم وتحسين كفاءتهم، وشعورهم بأهمية المهام التي قاموا بتنفيذها.

الإجراءات:

١. يقوم المشرف الفني بتقييم أداء المتطوع بعد كل فرصة تطوعية وفق النموذج المخصص لذلك.
٢. في حال كان تقييم المتطوع مرتفعاً يقوم مسؤول التطوع بإبلاغ المتطوع بنتيجة تقييمه وشكره على تنفيذ الفرصة التطوعية.
٣. في حال كان لدى المتطوع خلل في أحد بنود التقييم يقوم المشرف الفني بتقديم التغذية الراجعة للمتطوع بشكل مباشر حول تقييم فرصته التطوعية موضحاً أولاً جوانب التميز والشكر على مبادرته وتطوعه، ثم توجيهه لتطويره جوانب الخلل لديه.
٤. يتأكد مسؤول التطوع بعد حصول المتطوع على التغذية الراجعة أنها كانت تغذية راجعة مفيدة، ويؤكد على انفتاحهم لتقبل تغذيته الراجعة وحرصهم على تطويره.



سادساً: سياسات التقدير والتكريم

٦,١: 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. يقوم مسؤول التطوع بحساب الساعات التطوعية لكل متطوع وتقييد ذلك في سجل مناسب يحفظ حقوق المتطوع.
٢. يمنح المتطوع شهادة لكل متطوع أتم فرصته التطوعية حسب المتفق عليه.
٣. يقوم المركز الإعلامي بتوثيق جهود المتطوعين ونشرها في وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. يساهم المدير التنفيذي في تكريم المتطوعين بشكل رسمي وغير رسمي.
٥. يقوم مسؤول التطوع بتنسيق لقاء تكريم للمتطوعين سنوياً، حسب خطة الجمعية وأنشطتها.
٦. عند إقامة دورة أو برنامج تدريبي في الجمعية يقوم مسؤول التطوع بتوجيه دعوة لعدد من المتطوعين لحضور هذا البرنامج تقديراً لجهودهم.
٧. يستقبل المشرف الفني ومسؤول التطوع أفكار المتطوعين ويرحبون بها ويحاولون تطبيقها فعلياً.
٨. يقوم أخصائي العلاقات العامة بعقد شراكات مع جهات تجارية لتقديم مزايا للمتطوعين.
٩. يقوم مسؤول التطوع بالتواصل مع المتطوع بعد إنهاء فرصته التطوعية وطلب تقييمه للفرصة التطوعية.
١٠. يقوم مسؤول التطوع وبمساهمة من مدير المنظمة بمنح وسام التطوع لأكثر (٥) متطوعين تطوعوا خلال العام في لقاء التكريم السنوي للمتطوعين.



ملحق: لائحة المخالفات والإجراءات التأديبية

توضح هذه اللائحة المخالفات التي قد يقع فيها المتطوعين، وهي لا تتوقع ارتكابها من أي متطوع إلا أنها تتبنى مبدأ الشفافية والعدالة ولذا فإنها توضح هذه المخالفات وما ستقوم حيال هذه المخالفات دون تهاون أو تقصير لأن المتطوع يعتبر ممثلاً للجمعية وأحد المنتسبين لها أثناء تنفيذ فرصته التطوعية.

مخالفات الدرجة الأولى:

- استغلال رخصة التطوع لأعمال خاصة .
- استلام مبالغ نقدية نيابة عن الجمعية أو جمع تبرعات باسم الجمعية .
- التصريح الإعلامي باسم الجمعية .
- عدم احترام خصوصية الجمعية والمستفيدين وسرية المعلومات .

الإجراءات التأديبية لهذه المخالفات:

- سحب بطاقة التطوع الخاصة بالمتطوع وإيقاف التعامل معه في الفرص التطوعية الأخرى.

مخالفات الدرجة الثانية:

- استغلال اسم الجمعية والتسويق عن نفسه واعماله
- الإساءة للجمعية بكلام أو تصرف غير لائق
- عدم الالتزام بالزي المحتشم
- عدم التعامل مع فئة المكفوفين بالشكل الصحيح
- عدم الحضور للفرصة التطوعية.

الإجراءات التأديبية لهذه المخالفات:

- عند ارتكاب المخالفة للمرة الأولى، يتم نُصح المتطوع بأسلوب مناسب وتوجيهه للتصرف السليم مع توقيع تعهد خطي بعدم التكرار.
- عند ارتكاب المخالفة للمرة الثانية، يتم نُصح المتطوع بأسلوب مناسب وتوجيهه للتصرف السليم مع إيقافه عن تنفيذ الفرصة التطوعية مباشرة، وإيقاف التعامل معه لمدة (٦) أشهر.
- عند ارتكاب المخالفة للمرة الثالثة، يتم إيقاف التعامل مع المتطوع تماماً.

مخالفات الدرجة الثالثة:

- عدم اتباع التعليمات الواردة من قبل مشرفه.
- التأخر عن موعد العمل وعدم تحمل المسؤولية.
- التقصير في تنفيذ المهام التطوعية الموكلة إليه.

- تعطيل سير العمل التطوعي.

الإجراءات التأديبية لهذه المخالفات:

- عند ارتكاب المخالفة للمرة الأولى، يتم نُصح المتطوع بأسلوب مناسب وتوجيهه للتصرف السليم مع تعهد شفهي بعدم تكرار المخالفة.
- عند ارتكاب المخالفة للمرة الثانية، يتم نُصح المتطوع بأسلوب مناسب وتوجيهه للتصرف السليم مع توقيع تعهد خطي بعدم التكرار.
- عند ارتكاب المخالفة للمرة الثالثة، يتم نُصح المتطوع بأسلوب مناسب وتوجيهه للتصرف السليم مع إيقافه عن تنفيذ الفرصة التطوعية مباشرة، وإيقاف التعامل معه لمدة (٦) أشهر.
- عند ارتكاب المخالفة للمرة الرابعة، يتم إيقاف التعامل مع المتطوع تماماً.



ملحق: الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومسؤول التطوع

أولاً: الميثاق الأخلاقي للمنظمة

قبل الحديث عن الميثاق الأخلاقي لمسؤول 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 تعتمد 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 للتنصل 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 وإبراز جهود المنظمة وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتوافق مع توجهات الخطط الاستراتيجية العامة، لكن قد يدفع هذا التوجه المنظمة لتغليب القصور الإداري المتعلق بالتطوع وإظهاره للإعلام بغير محتواه الحقيقي مما يتنافى مع مبدأ الشفافية ويعكس صورة غير حقيقة 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 ولائقة.

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 لمسؤول 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 الأسمى من العمل التطوعي.

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

القيم والأخلاق (Ethics and Values)

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

١- المواطنة والعمل الخيري (Philanthropy and Citizenship)

يجب على مسؤول 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 ولجتمعاتنا.
- التطوير المستمر لفلسفة العمل التطوعي بوصفه قاعدة عمل مع الآخرين.

٢- الاحترام (Respect)

الاحترام من أساسيات العمل التطوعي، ويجب على مسؤول التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين وللمنظمة وللعملاء وللموظفي المنظمة والمجتمع ولمهنته 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 صنفت 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.

٣- المساءلة (Accountability):

على مسؤول 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.

٤- المسؤولية (Responsibility):

يدرك مسؤول 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.

٥- العدالة والإنصاف (Fairness):

يجب أن يسترشد المدير بالعدل في مختلف القرارات والتعامل مع المتطوعين، والعملاء والموظفين والزلاء 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- مهنة التطوع:

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

٦- الثقة والأمانة (Trust and Confidence):

يجب على مسؤول 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 وآثارها 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: مسؤول 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.



ملحق: الميثاق الأخلاقي للمتطوع

• الغرض من الدليل:

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد 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 بالعناصر التالية:

١- القيم والأخلاق:

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعتنا السعودية، ومن رؤية المملكة ٢٠٣٠ بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

- ١- الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
- ٢- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع.
- ٣- إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.
- ٤- تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

٢- 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 المتطوعين الالتزام بالتالي:

- ١- عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.
- ٢- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.

٣- الموثوقية وتحمل المسؤولية:

أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:

- ١- متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.

- ٢- يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
- ٣- مدركاً لكونه لا يمثل المنظمة التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

٤- التواصل الفعال:

ينمّي 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.

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 والمرجعية 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 تعقدها 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 واستقلاليتته أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهمه 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:

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.

تَجَمُّدٌ



جمعية المكفوفين الأهليلة

Blind Charity Association

رقم الترخيص : 663

المملكة العربية السعودية
المدينة المنورة
حي الخالدية شارع جبار بن صخر
ص.ب. 4115 الرمز البريدي 41521
تـرخـيـص رقم 663
blindroya@gmail.com
www.blindroya.org
0 5 4 4 4 4 6 6 6 5
0 5 3 9 2 9 1 2 2 2
0 5 4 5 7 3 1 4 6 4
هاتف 00966148488222
فاكس 00966148488233