



جَمْعِيَّةُ  
زَائِرَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

في جمعية زائرات البيت الحرام

## 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 مجتمعنا السعودي، 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 المسؤول.
- 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:

- ١ أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية.
- ٢ أن يكون واعياً وملمّاً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة.
- ٣ أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

#### ٥- تقديم الدعم:

تنظر المنظمة لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عمليه الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي . ولهذا فإنه يُتَوَقَّع من المتطوع:

- ١ أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.
- ٢ أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة في مجال العمل التطوعي.

#### الشخصية الإيجابية:

لشخصية 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:

- ١ أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.
- ٢ أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في المنظمة وتسخير الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها.
- ٣ أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.

٤ أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.

### ٦- 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:

- 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.

### 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 وإعادة لها 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.

### ٧- تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليتيه أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تمهه شخصياً، أو تم 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.

### ٨- 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.

### اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع الميثاق الأخلاقي للمتطوع لجمعية زائرات البيت الحرام، بتاريخ:

١٠/٤/١٤٤٥هـ، الموافق: ٢٥/١٠/٢٠٢٣م.

| م | الاسم   | التوقيع   |
|---|---|---|
| ١ | مها عمر محمد بماني<br>(رئيس مجلس إدارة)                     |  |
| ٢ | هيفاء عبد الرحيم عبد الغني الثقفي<br>(نائب رئيس مجلس إدارة) |  |
| ٣ | فتحية محمد صالح جمعة<br>(عضو مجلس إدارة)                    |  |
| ٤ | رحمة صالح بن أشعري<br>(عضو مجلس إدارة)                      |  |
| ٥ | مريم فرحة سعد الغامدي<br>(عضو مجلس إدارة)                   |  |

الختم:

