

المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

مركز التنمية الاجتماعية بالرياض

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في حي الشفا

ترخيص رقم ٣٠٨٠

**مبادئ وسلوكيات
الميثاق الأخلاقي للعاملين
في
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات في حي الشفا
١٤٤٢هـ - ٢٠٢٠م**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمه :

الحمد لله وحده ، والصلاة والسلام على نبينا محمد وآله وصحبه وبعد :

فإن التمسك بمكارم الأخلاق مما يمليه عليه ديننا الحنيف وهو أحد ركائز النجاح في التعامل مع كل ما حولنا ، ومن مظاهر التقدم والرقي ، ولذا تبوأ أخلاقيات العمل مساحة واسعة في أدبيات كثير من الدول والقطاعات المفعمة بالحياة ، وفي بيئتنا المحلية تعظم أهميتها لانبثاقها من ثقافتنا وديننا الحنيف وانسجامها التام معها .

قال الله تعالى : { إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ } النحل : ٩٠ ، وقد أوصى نبيه محمداً صلى الله عليه وسلم بقاعدة سامية في التعامل الأخلاقي : { خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ } الأعراف : ١٩٩ ، وزكاه جل وعلا فقال : { وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ } القلم : ٤ ، ورسولنا عليه الصلاة والسلام هو موضع الأسوة والافتداء الكامل. قال صلى الله عليه وسلم : " إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق " الراوي أبو هريرة .

والعاملون في القطاع الخيري أولى من يعي هذه الأخلاقيات ويتمثلها في سلوكه ، طاعة الله تعالى أولاً والترقي بهم ، وتجعلهم أكثر عطاءً وإتقاناً ، وأعظم إخلاصاً واحتساباً، مما يبرز الصورة الباهرة للعمل الخيري، ويجعلها أشد بهاءً ونقاءً ويزيل عنها أي غبش عارض ، ويجعلها خالصة لوجهه الكريم إن شاء الله تعالى .

وحيث أن رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ تنص على أن المملكة العربية السعودية قبلة المسلمين والعمق العربي والإسلامي ، وبما أن مجتمع المملكة مجتمع حيوي قيمه راسخة وتحفز المواطنين على المشاركة في مناشط القطاع الثالث وتشجع أبواب المنظمات في القطاع لاستقطاب أعداد ضخمة من المتطوعين، فقد برزت الحاجة إلى بناء ميثاق أخلاقي للعاملين في القطاع الخيري؛ يوجه سلوكهم، ويدلهم على أفضل الممارسات الأخلاقية والمهنية في قطاعهم الإنساني النبيل .

تعريفات :

يقصد بالمصطلحات التالية أينما وردت في هذا الميثاق ما يلي :

- الميثاق الأخلاقي :** القيم والمبادئ المحورية الموجهة لثقافة العاملين في جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في حي الشفا ، والمؤثرة في سلوكهم .
- العاملون :** كل من يعمل في الجمعية من الجنسين ، وإن تفاوتت مراكزهم وأجورهم وطبيعة أعمالهم ، ويتساوى في ذلك الموظف والمتطوع والرجال والنساء .
- العمل الخيري :** أي عمل يستهدف نفع الناس ، ويكون بالمال ، أو الجهد ، أو الوقت ، أو الفكر وليس له غايات ربحية ، وقد يسمى أحياناً : (القطاع الخيري - القطاع الثالث - القطاع غير الربحي) .
- أصحاب العلاقة :** كل من يؤثر على الجمعية أو العمل الدعوي أو يتأثر بهما .
- المستفيد :** الذي أنشئت الجمعية لخدمته .
- الرئيس :** المسؤول الأعلى في الجمعية حسب التسلسل الوظيفي من رئيس مجلس الإدارة إلى المدير التنفيذي .

الأهداف :

- ١ - تحديث الأسس والمبادئ الأخلاقية للممارسات المهنية في العمل الدعوي .
- ٢ - توجيه سلوك العاملين في القطاع الخيري الدعوي .
- ٣ - تحفيز العاملين في القطاع للالتزام بالخلق القويم ، والتعاون على تطبيقه .
- ٤ - تعزيز الممارسات الإيجابية في القطاع وتحسين أو تصحيح ما عداها .
- ٥ - ترسيخ حضور الأخلاق في ثقافة الجمعية وتعاملاتها .

الأسس والركائز :

بنيت مواد الميثاق على أسس وركائز تنطلق من الإيمان بالله سبحانه وتعالى والالتزام بالشريعة الإسلامية ومقاصدها الكلية ، واحترام الأنظمة الرسمية ، وروعي فيها الأصالة ، والمتانة ، والعلمية ، وهي سمات من شأنها بلوغ أعلى درجة من المصدقية ، والواقعية والقبول .

وعليه انطلق الميثاق من أسس راسخة وركائز باسقة هي :

- الاستناد إلى النصوص الشرعية من كتاب الله وسنة رسوله صلى الله عليه وسلم .
- مراعاة الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعيات الأهلية في المملكة العربية السعودية .
- الإفادة من الدليل الاسترشادي لقواعد أخلاقيات العمل ، ودليل الحوكمة في الجمعيات الأهلية^(١).
- النهل من التجارب المحلية والإقليمية والدولية ، والاطلاع على أفضل الممارسات^(٢) .
- تلبية احتياجات أصحاب العلاقة في العمل الخيري بكافة مستوياتهم من قيادات ، ومجالس إدارة ، وإدارات تنفيذية ، وعاملين ومستفيدين^(٣) .

(١) الدليلان أقرتهما وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ، انظر : الدليل الاسترشادي لقواعد أخلاقيات العمل <http://cutt.us/FARJ5> ، والنظر : دليل الحوكمة الرشيدة : <http://cutt.us/9JcwY> ، وقد نص دليل الحوكمة على كتابة ميثاق أخلاقي للعاملين في الجمعيات على اختلاف مستوياتهم التنظيمية والإدارية .

(٢) وذلك من خلال دراسة مسحية وبجئية لهذه التجارب والمواثيق نفذها فريق عمل متخصص .

(٣) من خلال نتائج (٧) ورش عمل عقدت مع عدد مناسب من أصحاب العلاقة في عدة مناطق من مناطق المملكة .

فوائد الالتزام بالميثاق :

- يسهم في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ التي تنص على غرس ثقافة التطوع، وتحمل المسؤولية في حياتنا وأعمالنا ومجتمعاتنا ، وتعظيم الأثر الاجتماعي للقطاع غير الربحي ، إضافة إلى رفع حيوية المجتمع المنبثقة من قيمه الراسخة ، وفتح الباب لأكثر عدد من الراغبين بالتطوع .
 - يعزز مبادئ الحوكمة التي تستند على المسؤولية والشفافية والمساءلة ، والمشاركة في اتخاذ القرارات من منطلق ذاتي وتعاون مشترك بين العاملين .
 - يزيد من الممارسات الإيجابية التي تنفع الجمعية والمستفيد والعمل الدعوي .
 - يحد من الممارسات السلبية التي قد تفتح باباً للفساد الإداري أو المالي أو غيرهما .
 - يزيد من ضبط القرارات وتوجيهها بحيث تصب في صالح الجمعية .
 - ينمي بيئة عمل أخلاقية واضحة المعايير والإجراءات .
 - يحمي سمعة الجمعية ومكانتها عند أصحاب العلاقة .
 - يعين العاملين على تقويم ذواتهم بموضوعية أخلاقية .
 - يؤدي إلى أفضل الممارسات المهنية .
 - يقدم نموذجاً قابلاً للاحتذاء داخل القطاع الخيري والدعوي وخارجه .
 - يرفع من ثقة المجتمع بالعمل الدعوي والعاملين فيه .
- وقد حرصنا في صياغة الميثاق أن تكون عباراته مختصرة رشيقة ، وكلماته واضحة الدلالة ، ومفهومة المعنى ، ومعانيه ومفاهيمه متوافقة متناغمة ، وأن يشتمل على أهم ما ورد في المدخلات المشار إليها في الأسس عبر خطاب عام لا ينصرف إلى فئة أو صفة ، وبأسلوب حي ملهم .

المبادئ العامة للميثاق

اعتمد في تحديد المبادئ على الأسس والركائز المنطلقة من ديننا وثوابتنا ، وجعلها حاكمة على جميع أعماله ، ثم جمع ما توصلت له أعمال المسح ، ونتائج البحث ، واستطلاع آراء أصحاب العلاقة ، وعقد عدداً من ورش العمل وجلسات التركيز ، ووجد أن هذه المدخلات مجتمعة تقود إلى ثمانية مبادئ رئيسة ، ينهض عليها الميثاق ، ويتضمن كل مبدأ قيماً فرعية ، والمبادئ الثمانية هي :

١ - **الإخلاص والاحتساب** : التقرب لله تعالى بالعمل الصالح ثم خدمة الوطن والإسهام في تنمية المجتمع وإرشاده مما يبعث في النفس طاقة متجددة نحو العمل بإبداع وإتقان .

٢ - **النزاهة** : الحذر مما يشين الإنسان ، وفصل المصلحة الشخصية عن العمل ، مما يمتن الثقة داخل العمل الدعوي وفيما بينه وبين المجتمع .

٣ - **العدالة** : حفظ الحقوق ، ومنع التجني والتفرقة ، والإنصاف والتوازن في القول والفعل .

٤ - **المسؤولية** : إلزام المرء نفسه بما يجب عليه من أعمال وتبعاتها ، مع التزامه التام بالأنظمة ، كي يؤدي مسؤولياته الدينية ، والوطنية والاجتماعية والمهنية .

٥ - **الإتقان** : أداء الأعمال والمهام بأعلى مستويات الدقة قدر الاستطاعة ، مع مراعاة الأصول المهنية والكفاءة العلمية .

٦ - **الاحترام** : إنزال الناس منازلهم ، وتقدير جميع الأطراف ، مع رحمة الضعيف وتوقير الكبير دون إخلال بالعمل والأنظمة المرعية .

٧ - **العطاء** : تحقيق الرؤية التنموية للفرد والمجتمع ، والتفاني في التضحية من أجل نفع المستفيد .

٨ - **التعاون** : تضافر الجهود وتكاملها وتبادل العون ؛ حيث لا يستطيع العامل أن ينجز مهامه دون التعاون مع الآخرين .

وقد انبثقت نصوص الميثاق من هذه المبادئ ، وجاءت معبرة عنها وعمما تتضمنه من قيم

فرعية .

مواد الميثاق

الفصل الأول : أخلاق أساسية

- ١ - الالتزام بالشريعة الإسلامية واتباع المنهج القويم قولاً وعملاً .
- ٢ - احترام أنظمة المملكة العربية السعودية والتقييد بها .
- ٣ - البحث في كل عمل عن رضا الخالق ومصالحة الخلق ورحمتهم .
- ٤ - احتساب نية عمل الخير ، ومراقبة الله في السر والعلن .
- ٥ - التكامل مع العاملين في القطاع الخيري والدعوي ، والمشاركة معهم في تنمية المجتمع وإرشاده .
- ٦ - تقبل التنوع الاجتماعي لجميع الفئات والجنسيات في المجتمع .
- ٧ - حمل أمانة المسؤولية ، وتحمل المشقة المصاحبة للعمل قدر المستطاع ودونما ضرر ، مع الفرح بعمل الخير .
- ٨ - الولاء للجمعية والحفاظ على سمعتها ، والبعد عما يجرح خيرية العمل .
- ٩ - النظر للنجاحات على أنها مشتركة بين العاملين والجمعية ، مع نسبة التميز لأصحابه .
- ١٠ - تقديم القدوة الحسنة للعاملين في القطاع الدعوي .
- ١١ - المحافظة على البيئة ومكوناتها ، والإحسان إلى مخلوقات الله كافة ورحمتها .
- ١٢ - التحرز من أي سبب للانقسام والخلاف .
- ١٣ - المحافظة على خصوصية بيانات الزملاء والجمعية والمستفيدين .
- ١٤ - الابتعاد عن تبادل المصالح الشخصية أو تجييرها لصالح النفس .
- ١٥ - الأمانة في استخدام التقنية والتطبيقات والوسائل الحديثة .
- ١٦ - صدق الالتجاء إلى الله بطلب التوفيق والسداد وتحصيل ما يرضيه سبحانه وتعالى .

الفصل الثاني : الأخلاقيات المرتبطة بالجوانب المهنة :

- ١ - احترام اللوائح والأنظمة والعقود المعتمدة من الجمعية .
- ٢ - التقيد بوقت العمل وتنفيذ الأعمال الموكلة إليه خلاله دون شغله بأمر أخرى .
- ٣ - الالتزام بالقواعد والأصول المهنية للعمل .
- ٤ - تسخير المعارف والمهارات لتنفيذ الأعمال على الوجه الأكمل .
- ٥ - الجدية في تطوير المهارات والمعارف والاطلاع على كل ما هو جديد في مجال العمل .
- ٦ - الالتزام بالعقود والمواثيق والاتفاقات والمتطلبات بينه وبين الجمعية ، أو مع أي منظمة أخرى أثناء التعاقد أو التعاون أو تقديم الخدمة وتحمل مسؤوليتها .
- ٧ - الدفاع بموضوعية عن الجمعية حين تتعرض لأي نقد جائر أو تهمة غير صحيحة .
- ٨ - تيسير الإجراءات ، والمرونة في الأداء ، وتذليل العقبات حسب صلاحياته ، وتقديم المقترحات حولها لأصحاب القرار .
- ٩ - تحسين مستوى الخدمة وتطويرها وقياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة .
- ١٠ - المبادرة إلى طرح الأفكار والمقترحات التطويرية .
- ١١ - تحاشي التفرقة العنصرية أو الفئوية في التوظيف أو عند تقديم الخدمات .
- ١٢ - الصدق في إعداد التقارير دون تضخيم أو تضليل .
- ١٣ - المشاركة في صنع القرارات وإبداء الآراء مع تقبل آراء الآخرين .
- ١٤ - تقدير الشراكة والتكامل بين المنظمة وأي منظمة أخرى .
- ١٥ - توطين الخبرة واستدامتها في المنظمة لتأهيل الصف الثاني ، ونقل المعرفة .
- ١٦ - التواصل الفعال بما يحقق أهداف الجمعية ويعزز العلاقات الإيجابية بين أصحاب العلاقة.
- ١٧ - الاستفادة من التقنيات والوسائل الحديثة لخدمة الجمعية والمستفيد .
- ١٨ - منح الأولوية للأمن والسلامة وتجنب الجمعية أي مخاطر .
- ١٩ - التنزه عن أي خداع أو تضليل أو الحصول على مصلحة خاصة .

الفصل الثالث : الأخلاقيات المرتبطة بالجوانب المالية

- ١ - تحمل مسؤولية أي عهد مالية أو عينية بأمانة وانضباط .
- ٢ - الحفاظ على أصول الجمعية وممتلكاتها ومواردها العامة والخاصة ، وصيانتها.
- ٣ - إحسان التدبير المالي والحذر من أي معاملات مالية مشبوهة أمنياً أو نظامياً .
- ٤ - تقبل المساءلة لتبرئة الذمة أو لتوضيح ما يشكل بطريقة مهنية معيارية واضحة .
- ٥ - الإفصاح عن المعلومات والبيانات المالية بطريقة نظامية موثقة إذا طلبت من المتبرع فيما يخصه أو من الإدارة الحكومية المعنية .
- ٦ - رفض الهدايا أو الهبات المرتبطة بموقعه الوظيفي تحت أي مسمى أو مسوغ .
- ٧ - التورّع عن مواطن الريبة ، وبيان ما يمنع من إساءة الظن .
- ٨ - صرف المبالغ المالية المتبرع بها حسب شروط المتبرعين ورغباتهم المتوافقة مع الأنظمة .
- ٩ - رفض الرشوة والسعي لمكافحتها .
- ١٠ - الابتعاد عن التورط في أي شكل من أشكال الفساد المالي أو غسيل الأموال .
- ١١ - الاحتفاظ بجميع الوثائق والمستندات المالية التي تحفظ حقوق المنظمة والعاملين .

الفصل الرابع : أخلاقيات العاملين مع المستفيد

- ١ - تقديم الخدمة التي يحتاجها المستفيد بأفضل الوسائل والممارسات اللائقة .
- ٢ - العناية بآراء المستفيد عن الخدمة المقدمة له ، وسماع مقترحاته ونقلها .
- ٣ - تسهيل تقديم الخدمة للمستفيد دونما تعقيد .
- ٤ - اتخاذ التدابير اللازمة التي من شأنها حفظ سلامة المستفيد ، ووقايته من الأخطار .
- ٥ - حفظ كرامة المستفيد والحذر من أي تصرف يجرح مشاعره ، أو يضره حسياً أو معنوياً .
- ٦ - الاستئذان من المستفيد حال التصوير والنشر الإعلامي مع مراعاة أخلاقيات الصورة أثناء التوثيق .
- ٧ - تقديم ما يحتاجه المستفيد من نصح وتوجيه دون إلزام ، وشرح الخدمة المقدمة له عند الحاجة ، وبيان الحقوق والفرص المتاحة له ، والالتزامات التي يتوجب عليه تأديتها للحصول على الخدمة .
- ٨ - التفاعل معه بالتهنئة أو المواساة حسب المقام .
- ٩ - العدل في خدمة المستفيدين دون محاباة أو تحيز .
- ١٠ - الصدق مع المستفيد في استحقاقه الخدمة من عدمه ، مع تطيب خاطره وتوجيهه لما في صالحه .
- ١١ - التجاوب الفوري مع الأزمات والكوارث وأصحاب الحاجات المستعجلة ، وتحمل ما يصاحب ذلك من ضغوط عمل أو إلحاح .
- ١٢ - تذكيره بالتوكل على الله سبحانه في جميع شؤونه مع فعل السبب .
- ١٣ - تعميق صلته بوطنه ، وزيادة محبته لمواطنيه .

الفصل الخامس : أخلاقيات الرؤساء مع العاملين

- ١ - الاحتراف بكل ما يرفع قدرات العاملين ويرتقي بأدائهم .
- ٢ - تقدير أحوال العاملين ، والتعامل معهم بما يتطلبه الموقف ، مع حفظ كرامتهم .
- ٣ - التعامل بعدل وإنصاف .
- ٤ - الوفاء بحقوق العاملين المادية والمعنوية .
- ٥ - تشجيع روح المبادرة والابتكار .
- ٦ - إشراك فرق العمل من غير المديرين في بناء القرارات واختيار الأنسب منها .
- ٧ - نسبة النجاح الأهلية ، والوقوف معهم في الأخطاء غير المقصودة .
- ٨ - التواضع .
- ٩ - صدق التوجيه بروح الأخ المخلص .

الفصل السادس : أخلاقيات المرؤوسين مع الرؤساء

- ١ - تقبل التوجيهات وفق التسلسل الوظيفي في الجمعية .
- ٢ - توقيهم والتعامل معهم بما تقتضيه الآداب المرعية .
- ٣ - التعان معهم لإنجاح العمل بالأداء المتفاني والرأي الصادق .
- ٤ - تقديم النصيحة المهذبة ، وإبلاغهم عن أي مخالفة أو صعوبة أثناء العمل .
- ٥ - تفهم اهتمامهم بمصلحة العمل وعدم التبرم بالتوجيه الهادف .

الفصل السابع : أخلاقيات العاملين فيما بينهم

- ١ - الالتزام بتعاليم الشريعة الإسلامية وأحكامها ، وبمقتضيات الأعراف والتقاليد التي لا تخالفها فيما يخص التعامل بين الجنسين .
- ٢ - تعزيز روح الأخوة ، ونشر أجواء المودة والاحترام .
- ٣ - الابتعاد عن مساوئ الأخلاق كالتناز والغبية والنميمة والتجسس والجدل العقيم .
- ٤ - التفاعل بالتهنئة أو المواساة حسب المناسبة .
- ٥ - الاعتذار الجميل عن أي سلوك غير لائق .
- ٦ - التعامل بحكمة مع أي نزاع يقع بين العاملين مع حفظ حق الأطراف في المطالبة بما تراه حسب السياسات المتبعة والطرق النظامية .
- ٧ - مراعاة اهتمامات الزملاء ومزاياهم والإشادة بمنجزاتهم وخصائصهم الإيجابية .
- ٨ - اقتصار التواصل بين الجنسين على شؤون العمل وفيما يخدمه فقط .
- ٩ - الحرص على نقل الخبرات والتجارب المهنية وزيادة مهارات العاملين فيما يخدم المنظمة والمستفيد.

نص الميثاق :

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه وبعد :
فنظراً لما للقطاع الخيري والدعوي من مكانة راسخة في ديننا وثقافتنا المحلية ، ولما له من أثر واضح وأهمية ظاهرة في مجتمعنا وفي رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ ، وبصفتي عاملاً في هذا القطاع فإني أجتهد مخلصاً فيما يلي :

- ١ - أن أكون قدوة حسنة في الالتزام بديني وأمانتي وباحترام أنظمة المملكة العربية السعودية ولوائحها المنظمة للعمل الخيري والدعوي .
- ٢ - أن أتعامل مع جميع العاملين وأصحاب العلاقة من مسؤولين ومديرين ومشرفين ومستفيدين وعملاء وشركاء بكل أدب وصدق وشفافية والتزام .
- ٣ - أن أبذل ما أستطيع من وقت وجهد لأداء عملي بمهنية وكفاءة وإتقان .
- ٤ - أن أتعاون مع فريق العمل والزملاء في كل ما يخدم العمل وأهدافه .
- ٥ - أن أمتنع عن أي سلوك من شأنه إلحاق الضرر بي أو بالمنظمة أو بزملائي .
- ٦ - التنزه عن أي تصرف يؤثر سلباً على ذمتي المالية وأدائي المهني .
- ٧ - أن أحتسب في كل ذلك الأجر من الله تعالى ، والرغبة في خدمة الوطن ونفع المجتمع ملتزماً بكل ما تضمنه الميثاق من مبادئ ومواد وقيم ، سائلاً من الله العون والسداد .

المنظمة :

الاسم :

التوقيع :

الوظيفة :