

# الميثاق الأخلاقي

بجمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

الإصدار الأول  
٢٠٢٠ / ١٤٤١

## المقدمة

بعد التمسك بمكارم الأخلاق أحد ركائز النجاح، ومن مظاهر التقدم والرفق؛ ولذا تبوأ أخلاقيات العمل مساحة واسعة في أدبيات كثير من الدول والقطاعات المفعمة بالحياة، وفي بيئتنا المحلية تعظم أهميتها لانبثاقها من ثقافتنا وانسجامها التام معها.

قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ [النحل: ٩٠]، وأوصى نبيه صلى الله عليه وسلم بقاعدة سامية في التعامل الأخلاقي: ﴿خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ﴾ [الأعراف: ١٩٩]، كما زكاه جل وعلا فقال: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ [القلم: ٤] ورسولنا عليه الصلاة والسلام هو موضع الأسوة والاقتداء الكامل.

والعاملون في القطاع الخيري أولى من يمثل لهذه الأخلاقيات ويتمثلها في سلوكه، إذ ترتقي بهم، وتجعلهم أكثر عطاءً وإتقاناً، وأعظم إخلاصاً واحتساباً، مما يبرز الصورة الباهرة الإيجابية للعمل الخيري، ويجعلها أشد بهاء ونقاءً، ويزيل عنها أي غموض عارض.

وحيث إن رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ تنص على أن المملكة العربية السعودية، قبله المسلمين، والعمق العربي والإسلامي، وأن مجتمع المملكة مجتمع حيوي قيمه راسخة، وتحفز المواطنين على المشاركة في 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.

ونحن في جمعية زمزم نسعى لأن يكون هذا الميثاق هو سمة للثروة البشرية التي تعزز كياننا لتقديم أفضل خدمة للمستفيد وفق قيمنا الشامخة وأخلاقنا الأصيلة التي تتوارثها أجيالنا.

## المصطلحات

- يقصد بالمصطلحات التالية أينما وردت في هذا الميثاق ما يلي:
- **الميثاق الأخلاقي:** القيم والمبادئ المحورية الموجهة والمؤثرة في ثقافة العاملين وسلوكهم في جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية.
  - **العاملون:** كل من يعمل في جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية من الجنسين، وإن تفاوتت مراكزهم وأجورهم وطبيعة أعمالهم، ويتساوى في ذلك الموظف والمتطوع والمتعاون.
  - **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.
  - **الجمعية:** جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية
  - **أصحاب العلاقة:** كل من يؤثر على الجمعية أو يتأثر بهما.
  - **المستفيد:** الإنسان ذو الاحتياج ممن يصعب عليه الحصول على الخدمة الصحية في منطقة مكة المكرمة

## أهداف الميثاق

١. تحديد الأسس والمبادئ الأخلاقية للممارسات المهنية في جمعية زمزم.
٢. توجيه سلوك العاملين في جمعية زمزم.
٣. تحفيز العاملين في جمعية زمزم للالتزام بالخلق القويم، والتعاون على تطبيقه.
٤. تعزيز الممارسات الإيجابية في جمعية زمزم، وتحسين أو تصحيح ما عداها.
٥. ترسيخ حضور الأخلاق في ثقافة المنظمات.

## الركائز والأسس التي بني عليها الميثاق

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

- وعليه انطلق الميثاق من أسس راسخة، وركائز بأسقة، هي:
- الاستناد إلى النصوص الشرعية من كتاب الله وسنة رسوله ﷺ الصحيحة.
  - مراعاة الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعيات الأهلية في المملكة العربية السعودية.
  - الاستفادة من الدليل الاسترشادي لقواعد أخلاقيات العمل، ودليل الحوكمة في الجمعيات الأهلية.
  - النهل من التجارب المحلية والإقليمية والدولية، والاطلاع على أفضل الممارسات.
  - تلبية احتياجات أصحاب العلاقة في العمل الخيري بكافة مستوياتهم من قيادات، ومجالس إدارة، وإدارات تنفيذية، وعاملين، ومستفيدين.

## 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 جمعية زمزم والمستفيد وكافة الأطراف المعنية.
- يحد من الممارسات السلبية التي قد تفتح باباً للفساد الإداري أو المالي أو غيرهما.
- يزيد من ضبط القرارات وتوجيهها بحيث تصب في صالح جمعية زمزم.
- ينمي بيئة عمل أخلاقية واضحة المعايير والإجراءات.
- يحمي سمعة جمعية زمزم ومكانتها عند أصحاب العلاقة.
- يعين العاملين على تقويم ذاتهم.
- يؤدي إلى أفضل الممارسات المهنية.
- يقدم نموذجاً قابلاً للاقتداء داخل جمعية زمزم وخارجها.
- يرفع من ثقة المجتمع بجمعية زمزم والعاملين فيه.

وقد حرصنا في صياغة الميثاق أن تكون عباراته مختصرة رشيقة، وكلماته واضحة الدلالة، ومفهومه 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 فريق الدراسة على الأسس والركائز المنطلقة من ثوابتنا، وجعلها حاکمة على جميع أعماله، ثم جمع الفريق ما توصلت له أعمال المسح، ونتائج البحث، واستطاع 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**: التقرب لله بالعمل، ثم خدمة الوطن والإسهام في تنمية المجتمع، مما يبعث في النفس طاقة متجددة نحو العمل بإبداع وإتقان.
٢. **النزاهة**: الحذر مما يشين الإنسان ، وفصل المصلحة الشخصية عن العمل، مما يمنن الثقة داخل العمل الخيري وفيما بينه وبين المجتمع.
٣. **العدالة**: حفظ الحقوق، ومنع التجني والتفرقة، والانصاف والتوازن في القول والفعل.
٤. **المسؤولية**: إزام المرء نفسه بما يجب عليه من أعمال ومسؤوليات، 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 ضمن مفهوم العمل الجماعي 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

### أولاً: الأخلاق الأساسية

١. الالتزام بالشريعة الإسلامية، واتباع المنهج القويم قولاً وعملاً.
٢. احترام أنظمة المملكة العربية السعودية والتقيد بها.
٣. البحث في كل عمل عن رضا الخالق ومصصلحة الخلق ورحمتهم.
٤. احتساب نية عمل الخير، ومراقبة الله في السر والعلن.
٥. التكامل مع العاملين في جمعية زمزم والمشاركة معهم في تنمية المجتمع.
٦. تقبل التنوع الاجتماعي لجميع الفئات والجنسيات في المجتمع.
٧. تحمل المسؤولية، والمشقة المصاحبة للعمل قدر المستطاع ودونما ضرر، مع السرور بعمل الخير.
٨. الولاء للمنظمة، والحفاظ على سمعتها، والبعد عما يجرح خيرية العمل.
٩. النظر للنجاحات على أنها مشتركة بين العاملين وجمعية زمزم، مع نسبة التميز لأصحابه.
١٠. تقديم القدوة الحسنة للعاملين في القطاع الخيري.
١١. المحافظة على البيئة ومكوناتها، والإحسان إلى مخلوقات الله كافة ورحمتها.
١٢. التحرز من أي سبب للانقسام والخلاف، ونبذ العنصرية بكافة أشكالها سواء كانت مذهبية أو عصبية قبلية أو عصبية للجنسية أو اللون، أو غير ذلك.
١٣. المحافظة على خصوصية بيانات الزملاء والمستفيدين وكافة أصحاب المصلحة.
١٤. الابتعاد عن تبادل المصالح الشخصية أو توجيهها لصالح النفس.
١٥. الأمانة في استخدام التقنية والتطبيقات والوسائل الحديثة.
١٦. صدق الالتجاء إلى الله بطلب التوفيق والسداد وتحصيل ما يرضيه سبحانه.

### ثانياً: الأخلاقيات المرتبطة بالجوانب المهنية

١. احترام اللوائح والأنظمة والعقود المعتمدة من جمعية زمزم.
٢. التقيد بوقت العمل وتنفيذ الأعمال الموكلة إليه دون الاشتغال بأمور 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 جمعية زمزم، أو مع أي منظمة أخرى أثناء التعاقد أو التعاون أو تقديم الخدمة وتحمل مسؤوليتها.
٧. الدفاع بموضوعية عن جمعية زمزم 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. الالتزام بالمهنية وتجنب العنصرية في عمليات التوظيف وفي تقديم الخدمة.
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 جمعية زمزم وأي منظمة أخرى.
١٥. توطين الخبرة واستدامتها في جمعية زمزم لتأهيل الصف الثاني، ونقل المعرفة.
١٦. التواصل الفعال بما يحقق أهداف جمعية زمزم، ويعزز العلاقات الإيجابية بين أصحاب العلاقة.
١٧. الإفادة من التقنيات والوسائل الحديثة لخدمة جمعية زمزم والمستفيد.
١٨. منح الأولوية للأمن والسلامة وتجنب جمعية زمزم أي مخاطر.
١٩. التنزه عن أي خداع أو تضليل أو الحصول على مصلحة خاصة.

### ثالثاً: الأخلاقيات المرتبطة بالجوانب المالية

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

### رابعاً: أخلاقيات العاملين مع المستفيد:

١. تقديم الخدمة التي يحتاجها المستفيد بأفضل الوسائل والممارسات المتاحة.
٢. العناية بأراء 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، وأخلاقيات البحث الاجتماعي أثناء دراسة حالة المستفيد.
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. المبادرة في البحث عن المتعفين من المحتاجين لخدمات جمعية زمزم.
١٠. العدل في خدمة المستفيدين دون محاباة أو تحيز.
١١. تمكين المستفيد من حصوله على الخدمة، وتطبيب خاطره وتوجيهه لما فيه مصلحته عند عدم استحقاقه للخدمة.
١٢. التجاوب الفوري مع الأزمات والكوارث وأصحاب الحاجات المستعجلة، وتحمل ما يصاحب ذلك من ضغوط عمل، أو إلحاح.

١٣. تذكيره بالتوكل على الله سبحانه في جميع شؤونه مع فعل السبب.
١٤. تعميق صلته بهذا الوطن وكل من يعيش على أرضه.

### خامساً: 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 بهدف تمكين القيادات المستقبلية.
٧. نسبة النجاح لأهله، والوقوف معهم في الأخطاء غير المقصودة.
٨. الرحمة والتواضع.
٩. اعتبار الفروقات الفردية بين المرؤوسين، وتفعيل التواصل الفعال ونقل المعرفة واكتساب المهارة.

### سادساً: أخلاقيات المرؤوسين مع الرؤساء

١. تقبل التوجيهات وفق التسلسل الوظيفي في جمعية زمزم.
٢. توقيدهم والتعامل معهم بما تقتضيه الآداب المرعية.
٣. التعاون معهم لإنجاح العمل بالأداء المتفاني والرأي الصادق.
٤. تقديم النصيحة المهذبة، وإبلاغهم عن أي مخالفة أو صعوبة أثناء العمل.
٥. مراعاة التدرج الإداري المعتمد في جمعية زمزم عن الرغبة في تقديم المقترحات ورفع التظلمات.

### سابعاً: 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 والتعاون، ونشر أجواء المودة والاحترام.
٣. الابتعاد عن مساوئ الأخلاق كالتنازع والغيبة 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 جمعية زمزم والمستفيد من خدماتها

بسم الله الرحمن الرحيم

## إقرار

فنظراً لما للقطاع الخيري من مكانة راسخة في ديننا وثقافتنا المحلية، وأثر واضح في مجتمعنا، وأهمية ظاهرة في رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وبصفتي عاملاً في هذا القطاع في جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية فإنني أجتهد مخلصاً فيما يلي:

- ✓ أن أكون قدوة حسنة باحترام أنظمة المملكة العربية السعودية ولوائحها الجمعية للعمل الخيري.
- ✓ أن أتعامل مع جميع العاملين وأصحاب العلاقة من مسؤولين ومدبرين ومشرفين ومستفيدين وعملاء وشركاء بكل أدب وصدق وشفافية والتزام.
- ✓ أن أبذل ما أستطيع من وقت وجهد لأداء عملي بمهنية وكفاءة وإتقان.
- ✓ أن أتعاون مع فريق العمل والزملاء في كل ما يخدم العمل وأهدافه.
- ✓ أن أتجنب أي سلوك من شأنه إلحاق الضرر بي أو بجمعية زمزم، مع الترفع عن أي تصرف يؤثر سلباً على ذمتي المالية وأدائي المهني.

واحتسب في ذلك الأجر من الله، والرغبة في خدمة الوطن ورفع المجتمع، ملتزماً بكل ما تضمنه الميثاق من مبادئ ومواد وقيم، سائلاً من الله العون والسداد.

والله ولي التوفيق،،،

جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية

الاسم: .....

الوظيفة: .....

التوقيع: .....