



قواعد السلوك للعمل التطوعي في إمارة أبوظبي

المحتويات

القسم الأول: المقدمة

1. التعريف
2. النطاق
3. الأهداف

القسم الثاني: قواعد السلوك

1. قواعد السلوك المهنية للمتطوعين
2. قواعد السلوك المهنية للفرق التطوعية وقائد الفريق التطوعي
3. قواعد السلوك المهنية للجهات التي تستعين بالمتطوعين

الملحقات

الملحق رقم (1) - التعريفات



3

4

4

4

5

6

9

11

13

14



القسم الأول: المقدمة

التعريف:

يعد "قواعد السلوك للعمل التطوعي في إمارة أبوظبي" مرجعاً رسمياً لتنظيم العمل التطوعي في الإمارة، حيث يهدف إلى توضيح القواعد والمعايير المهنية التي يجب أن يلتزم بها جميع الأطراف المعنية بالعمل التطوعي، بما في ذلك المتطوعين والجهات المنظمة. كما يساهم في تعزيز بيئة تطوعية مسؤولة تقوم على القيم الأخلاقية والممارسات الإيجابية التي تدعم التنمية المجتمعية المستدامة.

النطاق:

ينطبق على جميع أنشطة العمل التطوعي في إمارة أبوظبي، سواء كانت فردية أو جماعية أو مؤسسية أو مجتمعية، ميدانية أو افتراضية. ويشمل نطاقه على جميع المتطوعين والجهات التي تنظم وتشرف مع مراعاة القوانين والأنظمة المعمول بها في الإمارة.

الأهداف:

01

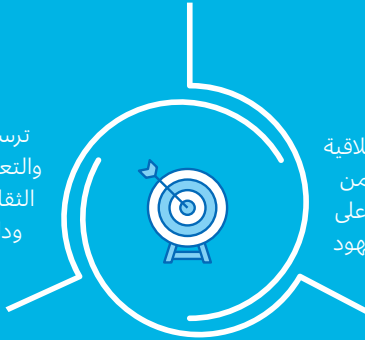
وضع معايير سلوكية واضحة توجه جميع المتطوعين والفرق والجهات في ممارسة أنشطتهم التطوعية بمسؤولية ومهنية

02

تعزيز الممارسات الأخلاقية والمسؤولية بما يضمن الشفافية ويحافظ على ثقة المجتمع في الجهود التطوعية

03

ترسيخ مبادئ الاحترام والتعاون والتقدير للتنوع الثقافي لخلق بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين والمستفيدين





القسم الثاني: قواعد السلوك



1. قواعد السلوك المهنية للمتطوعين

يلتزم المتطوعون بأسمى معاني الخدمة والمسؤولية المجتمعية. حيث يجب عليهم الالتزام بأعلى معايير السلوك والمهنية وذلك لضمان مساهمة تتسم بالاحترام وتحقق الفائدة لجميع الأطراف.

1.1 الاحترام و التقدير

- معاملة جميع الأفراد، والزملاء المتطوعين، والموظفين، بلباقة واحترام باختلاف ثقافتهم الاجتماعية أو الدينية.
- احترام ثقافة وعادات وتقاليد دولة الإمارات العربية المتحدة.
- تجنب أي شكل من أشكال التمييز أو استخدام لغة مسيئة للأديان أو الثقافات أو الخلفيات الاجتماعية.
- يستحسن ارتداء ملابس تعكس الثقافة المحلية وتحترم العادات والتقاليد.
- المساهمة بالالتزام بالسلوكيات الإيجابية وتجنب أي تصرف مسيء، وذلك لخلق بيئة آمنة للجميع.

1.2 سرية المعلومات

- من المهم الحفاظ على سرية المعلومات التي يتم الاطلاع عليها خلال العمل التطوعي، وتجنب مشاركتها مع أي طرف خارجي والتعامل مع البيانات الشخصية الخاصة بالمتطوعين والمستفيدين من التطوع، كما تم نصه في سياسة العمل التطوعي في امانة أبوظبي.
- لضمان النزاهة والالتزام بأخلاقيات العمل التطوعي، يفضل تجنب استخدام المعلومات لأي أغراض شخصية أو تجارية.

1.3 النزاهة

- التحلي بالأمانة والصدق في أداء جميع الأنشطة والمهام التطوعية الموكلة، والامتناع عن أي ممارسات قد تؤثر سلباً على سير العمل التطوعي أو جودته.
- الإفصاح عن أي تعارض في المصالح حال ورودها وتجنب المشاركة في أية أنشطة قد تتداخل فيها المصالح الشخصية.

1.4 الامتثال للتعليمات والقوانين

- من المهم اتباع تعليمات وإرشادات المنسقين/الجهة المنظمة والمسؤولين عن الفرصة التطوعية.
- ضمان الامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية المعمول بها في المكان الذي يتم فيه النشاط التطوعي.
- تجنب أي فعل أثناء العمل التطوعي من شأنه الإضرار بالنظام العام، أو الأمن الوطني، أو الآداب العامة أو تشجيع أي منازعات طائفية، أو عرقية، أو عنصرية، أو دينية، أو ثقافية، أو أي غرض غير مشروع وفق التشريعات السارية في الدولة.

1.5 السلامة

- مراعاة اتباع إجراءات السلامة المطلوبة خلال الأنشطة التطوعية.
- الإبلاغ عن أي مخاطر أو حوادث تحدث أثناء الأنشطة التطوعية كما تم نصه في الإرشادات الإضافية - قسم تدابير السلامة.
- الالتزام بالوعي التام للبيئة المحيطة وتجنب تعريض النفس للخطر أو لمن هم حوله.
- عدم الانخراط في سلوكيات من شأنها أن تهدد السلامة النفسية أو الجسدية للمستفيدين من التطوع.





1.6 التعاون والعمل الجماعي

- الحث على التعاون مع جميع أعضاء الفريق والعمل بروح الفريق لتحقيق الأهداف المشتركة.
- التعاون وقبول الملاحظات من المسؤولين والاستعداد بتقديم الدعم عند الحاجة.
- تفادي النزاعات والتصرفات التي قد تعرقل عمل الفريق.
- مراعاة اتباع القواعد التي يتم وضعها من قبل الفريق والامتثال لتوجيهات قائد الفريق أو الجهة المنظمة.

1.7 المساءلة

- تحمل المسؤولية عن التصرفات والقرارات المتخذة خلال الأنشطة التطوعية.
- قبول التوجيهات التصحيحية والإرشادات التي يقدمها المسؤولون.

1.8 المهنية والمصادقية

- الالتزام بالمواعيد والتحضير المسبق، وتنفيذ المهام وفق المواعيد الزمنية المتفق عليها.
- المحافظة على معايير المظهر الرسمي وأسلوب التواصل والسلوكيات المهنية بما يتناسب مع برنامج التطوع وقيم إمارة أبوظبي.
- في حال التعذر عن الحضور، على سبيل المثال بسبب عارض صحي أو ظرف طارئ، يجب إبلاغ الجهة المنظمة أو المسؤولين مسبقاً إن أمكن.



2. قواعد السلوك المهنية للفرق التطوعية وقائد الفريق التطوعي

تعتمد فعالية وسمعة العمل التطوعي على وجود فرق منظمة وقيادات تتحلّى بالوعي والمسؤولية. وفي إمارة أبوظبي، تسند إلى الفرق التطوعية وقادتها مسؤوليات جوهرية تتجاوز حدود التنسيق، لتشمل ترسيخ بيئة راسخة قوامها التماسك، والسلامة، والتميز. ويعني هذا القسم بتحديد التوقعات السلوكية لأعضاء الفرق التطوعية، وبالأخص قادة الفرق، حيث أن القيادة ليست مجرد توجيه، بل هي قدوة تحتذى، وتمكين يترجم إلى أفعال، وحماية ترسخ الطمأنينة، وثقة تبني داخل الفريق وتمتد لتشمل المجتمع بأسره.

2.1 الفريق التطوعي:

2.1.1 التحسين المستمر

- العمل بروح الفريق في التعلم من الدروس المستفادة من الأنشطة والمشاريع، وتحويل هذه الدروس إلى فرص للتطوير.
- الحرص على تبادل الخبرات وأفضل الممارسات بين أعضاء الفريق بما يرفع من كفاءة الفريق.
- التدريب والتطوير المستمر لتنمية المهارات بما يخدم الفريق التطوعي.

2.1.2 حل وإدارة النزاعات

- التعامل مع النزاعات بروح بناءة، مع إعلاء قيم التماسك وتحقيق الأهداف المشتركة للفريق.
- الحرص على التحلي بالمهنية ورفع النزاعات في حال صعب حلها إلى قائد الفريق بأسلوب مهني ومحترم.
- العمل بروح الفريق لإيجاد حلول من شأنها أن تحافظ على وحدة وانسجام الفريق وفعالية الأداء.
- في حال استمرار النزاعات، يتم إحالتها إلى قائد الفريق التطوعي أو الجهة المنظمة لحلها من خلال القنوات الرسمية المناسبة.



2.2 قائد الفريق التطوعي:

2.2.1 القيادة الأخلاقية

- القيادة بسلوكيات أخلاقية، والعدالة، بما يضمن بيئة تطوعية داعمة ومحفزة.
- اتخاذ القرارات بشفافية وإنصاف وأخذ المشورة عند الحاجة إلى ذلك.
- تحمل مسؤولية النتائج سواء كانت إنجازات أو تحديات في العمل التطوعي.

2.2.2 الامتثال للقوانين والمعايير

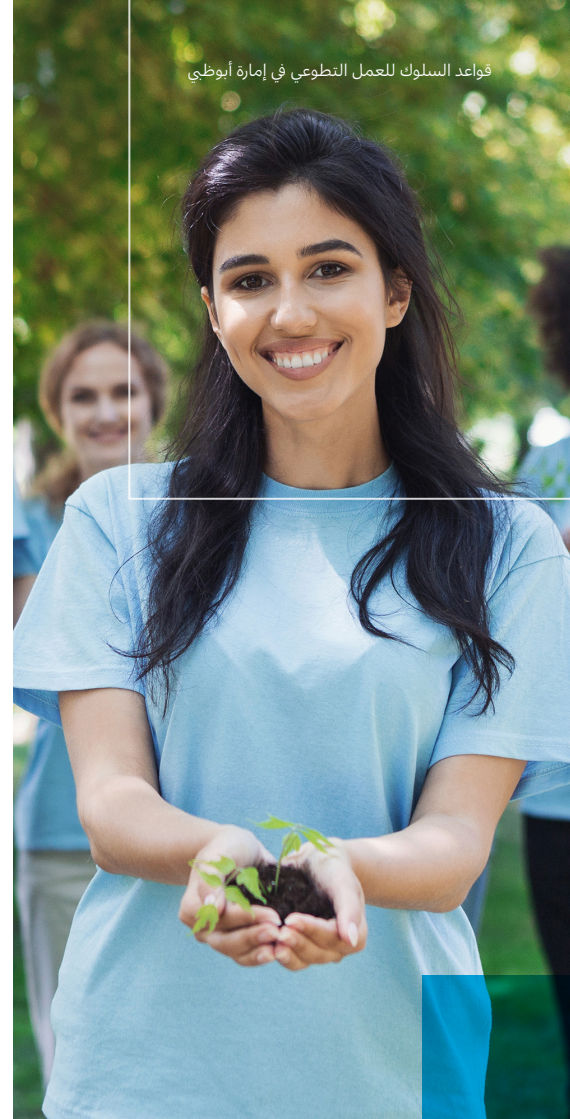
- ضمان امتثال عمل الفريق لجميع القوانين ذات الصلة على المستويين الاتحادي أو المحلي، واللوائح والسياسات المعتمدة لدى إمارة أبوظبي.
- اتباع القوانين واللوائح فيما يتعلق بالتصاريح والموافقات اللازمة المرتبطة بالأنشطة التطوعية.

2.2.3 التواصل الفعال

- الحرص على تزويد المتطوعين بجميع المعلومات اللازمة حول الأدوار والتوقيتات الزمنية والمخاطر المرتبطة بالأنشطة التطوعية.
- أهمية توفير التدريبات اللازمة للفرق التطوعية سواء من قائد الفريق أو الجهة المنظمة لضمان تمكين المتطوعين قبل مباشرة المهام.
- تقديم الملاحظات اللازمة بشكل مستمر، والإصغاء وإبداء الاهتمام لملاحظات واقتراحات الفريق.

2.2.4 وحدة الفريق وحل النزاعات

- تعزيز مبدأ الشمولية بما يضمن شعور جميع المتطوعين بقيمتهم وقدرتهم على المساهمة.
- معالجة أي خلافات قد تطرأ في وقتها وبشكل عادل، وطلب المشورة عند الحاجة.
- الابتعاد عن التفضيل وضمان المساواة في التعامل مع جميع أعضاء الفريق.





3. قواعد السلوك المهنية للجهات التي تستعين بالمتطوعين

تتحمل الجهات التي تستعين بالمتطوعين، سواء من القطاع الحكومي أو الخاص أو القطاع الثالث، مسؤولية توفير بيئة ممكنة تفدر المتطوعين وتحميهم وتعزز من تمكين كفاءتهم. كما يتوجب على الجهات الحرس على أن ممارساتها تتماشى مع قيم إمارة أبوظبي، ومتوافقة مع القوانين واللوائح التنظيمية، وتحفز مبدأ التطوع الإيجابي والأخلاقي.

واقْتباساً من الإرشادات الواردة في القسمين (الأول) و(الثاني)، تطبق التعليمات التالية بشكل خاص على الجهات التي تستعين بالمتطوعين وتوفر فرص التطوع في إمارة أبوظبي، حيث يهدف هذا القسم من الدليل إلى توجيه تلك الجهات حول أفضل الممارسات لإدارة فرص التطوع والاستعانة بالمتطوعين بفعالية، مع بيان المبادئ المهنية التي ينبغي الالتزام بها لضمان توفير بيئة تطوعية إيجابية.

3.1 المعاملة العادلة والشمولية

- يجب على الجهات معاملة جميع المتطوعين بعدالة واحترام بغض النظر عن اختلاف عقائدهم وخلفياتهم.
- الحرص على توفير فرص متكافئة ومتساوية لجميع المتطوعين.
- مراعاة احتياجات أصحاب الهمم وتوفير التسهيلات اللازمة لتمكينهم من المشاركة في الفرص التطوعية.

3.2 بيئة آمنة وداعمة

- تقديم التدريب والإشراف على المتطوعين قبل وأثناء فترة التطوع.
- توزيع المهام بشكل متساوي ومتكافئ بما يتناسب مع قدرات المتطوعين.
- توفير إجراءات آمنة تحافظ على سلامة المتطوعين.

3.3 وضوح المهام والتحلي بالمسؤولية

- توضيح جميع المعلومات المتعلقة بفرص التطوع، بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات والتوقعات وآلية التواصل، وذلك قبل بدء التطوع.
- توفير جميع الأدوات والموارد والدعم اللازم للمتطوعين.
- متابعة وتقييم أداء المتطوعين، ومشاركة نتائج ومخرجات البرامج التطوعية معهم بما يعزز الشفافية ويبرز أثر مساهماتهم المجتمعية.



3.4 تقدير جهود المتطوعين و توفير البيئة الداعمة

- تقدير جهود المتطوعين وإسهاماتهم من خلال تقديم شهادات التكريم والإشادة بالجهود المبذولة.
- ضمان بيئة تطوعية آمنة تكفل حماية المتطوعين عند الضرورة.
- إتاحة قنوات واضحة لتلقي الشكاوى والملاحظات والعمل على حلها بشكل فعال.

3.5 الشفافية

- الحفاظ على الوثائق والتقارير المعنية بالأنشطة التطوعية ونتائجها.
- الإفصاح عن أي استخدام للموارد أو الميزانيات المرتبطة بفرص التطوع للجهات المختصة عند الطلب.

3.6 الحوكمة والامتثال

- الالتزام بأحكام القانون الاتحادي رقم (13) لسنة 2018 بشأن العمل التطوعي والسياسات ذات الصلة في إمارة أبوظبي.
- إعداد وتطوير سياسات وممارسات داخلية تكفل حماية سرية العمل وحماية المعلومات.



الملحقات

الملحق رقم (1) - التعريفات

المصطلح	التعريف
الدولة	الإمارات العربية المتحدة
الإمارة	إمارة أبوظبي
الدائرة	دائرة تنمية المجتمع
المتطوع	كل شخص طبيعي أو اعتباري مسجل، يمارس عملاً تطوعياً دون مقابل مادي أو وظيفي
الجهة التي تستعين بالمتطوعين	الجهة التي تقوم بتحديد وطرح الفرصة التطوعية بناءً على احتياجاتها المؤسسية أو المجتمعية، وتحدد الأدوار والمسؤوليات المطلوبة من المتطوعين لتنفيذ تلك الفرصة، مع ضمان الالتزام بالمعايير القانونية والتنظيمية المعمول بها

الملحق رقم (1) - التعريفات

المصطلح	التعريف
الفريق التطوعي	مجموعة أشخاص طبيعيين أو اعتباريين مسجلين يشكلون فيما بينهم فريقاً للقيام بأعمال تطوعية دون مقابل مادي أو وظيفي وبموجب ترخيص فريق تطوع تصدره الدائرة
قائد الفريق التطوعي	المتطوع الذي يكون له الدور الإداري والقيادي في الفريق التطوعي والذي يرد اسمه كقائد للفريق في ترخيص الفريق التطوعي
العمل التطوعي	كل نشاط فردي أو جماعي بدون مقابل مادي أو وظيفي يهدف إلى تحقيق منفعة عامة
الترخيص	الوثيقة الصادرة عن الدائرة التي يُسمح بموجبها للجهة التي تستعين بالمتطوعين أو الفريق التطوعي بتنفيذ العمل التطوعي في الإمارة
المنصة الإلكترونية للتطوع	هي المنصة الوطنية للتطوع (Volunteers.ae) أو أية منصة أخرى على الشبكة المعلوماتية تابعة للدائرة، والتي يتم من خلالها نشر فرص التطوع للإمارة، كما يتم من خلالها تسجيل المتطوعين وترخيص الفرق التطوعية والجهات التي تستعين بالمتطوعين

