

ميثاق العمل التطوعي في منظومتي الحج والعمرة

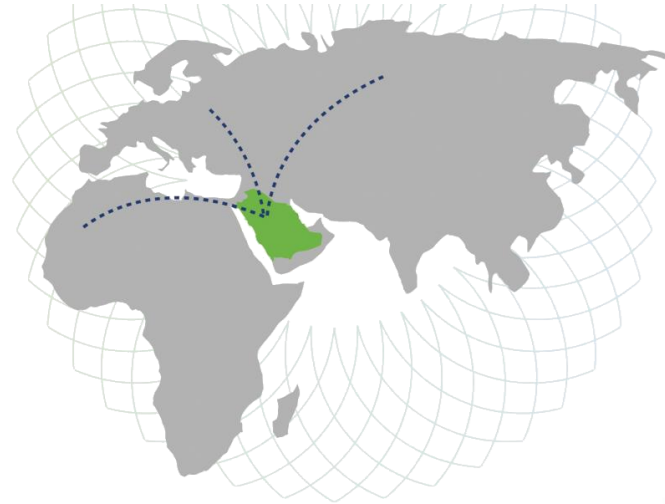
The charter of voluntary work in the systems of Hajj and Umrah

د. سمية عزت شرف

وكيلة عمادة البحث العلمي للتطوع والبحث التطوع – جامعة أم القرى

إن أحد أهم ملامح التنمية الوطنية المحلية والإقليمية هو الاهتمام بالتطوع والمتطوعين، وتحسين جودة الخدمات التطوعية المقدمة من قبلهم. لذا كان الاهتمام بهذه القضية الاستراتيجية مصدر قوة ومؤشر ذو دلالة واعدة على تقدم الأمم وتحضرها واستمرارية نموها بشكل واعي ومتحضر. ومن هذا المنطلق اهتمت وزارة الحج والعمرة بالمتطوعين العاملين في مواسم الذروة، كذلك اهتمت باستقطابهم من سائر مناطق المملكة وتسخير خدماتهم وخبراتهم الميدانية والارشادية والطبية المختلفة لخدمة ضيوف الرحمن.

ومع توجهات رؤية المملكة ٢٠٣٠ يزداد الاهتمام بالتطوع والمتطوعين كمؤشر إنجاز وطني ينبغي من خلاله تطوير الأداء المصاحب للعمل التطوعي كما يتماشى مع توجهات القطاعات الحكومية والخاصة وغير الربحية. وقد تم تقديم ما يقارب ١٠٠٠ خدمة تطوعية في المشاعر المقدسة خلال موسم الحج الأخير، حيث استقبل برنامج كن عوناً أكثر من ٣٠٠٠ طلب للتطوع لم يقبل منهم إلا ١٢٪.



ماهي الحاجة للمواثيق الضابطة للعمل التطوعي في منظمتي الحج والعمرة؟

العلاقة بين المتطوعين
والعاملين والجهة المنظمة

العلاقة بين المتطوعين
والحجاج والمعتمرين

علاقة المتطوعين فيما
بينهم

حقوق المتطوعين
وواجباتهم

التجاوزات المهنية
والعقوبات الرادعة

ضبط الإجراءات العامة
للعمل

هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على بنود ميثاق العمل التطوعي في منظومتي الحج والعمرة من وجهة نظر المتطوعين العاملين من حيث ما يلي:

حقوق المتطوعين.

واجبات المتطوعين.

عقوبات المتطوعين.

حوافز المتطوعين.

قيم العمل التطوعي فيما بينهم وبين العاملين والحجاج والمعتمرين.

أهمية الدراسة:

١. تجويد وتطوير عمل المتطوعين في منظومتي الحج والعمرة.
٢. الحد من المشكلات الناتجة من التعاملات الإنسانية للمتطوعين فيما بينهم او مع غيرهم.
٣. زيادة الإنتاج العملي للمتطوعين في ميدان الحج والعمرة.
٤. توفير المقومات الاجتماعية والأخلاقية للمتطوعين مما يطور أسلوب العمل.
٥. رسم خارطة الأخلاقية والقيمية للعمل التطوعي في منظومتي الحج والعمرة.
٦. لفت الأنظار لنظام الحوافز الخاص بالمتطوعين العاملين في منظومتي الحج والعمرة وتطوير آلية مناسبة لتطبيقه.
٧. لفت الأنظار لنظام الردع والعقوبات الخاص بالمتطوعين العاملين في منظومتي الحج والعمرة وتطوير آلية مناسبة لتطبيقه.

مصطلحات الدراسة :

الميثاق لغةً: القانون أو العهد.

الميثاق اصطلاحاً: هو وثيقة أساسية للعمل حسب القوانين المتفق عليها.

ميثاق العمل التطوعي: وثيقة السلوك الأساسية للعمل التطوعي في المؤسسة وفقاً للبنود المتاحة من الواجبات والحقوق والقوانين والأخلاقيات والقيم والعقوبات والحوافز وغيرها والتي يتفق عليها العاملين في المنظومة.



أدوات الدراسة :

الاستبيان المفتوح المكون من

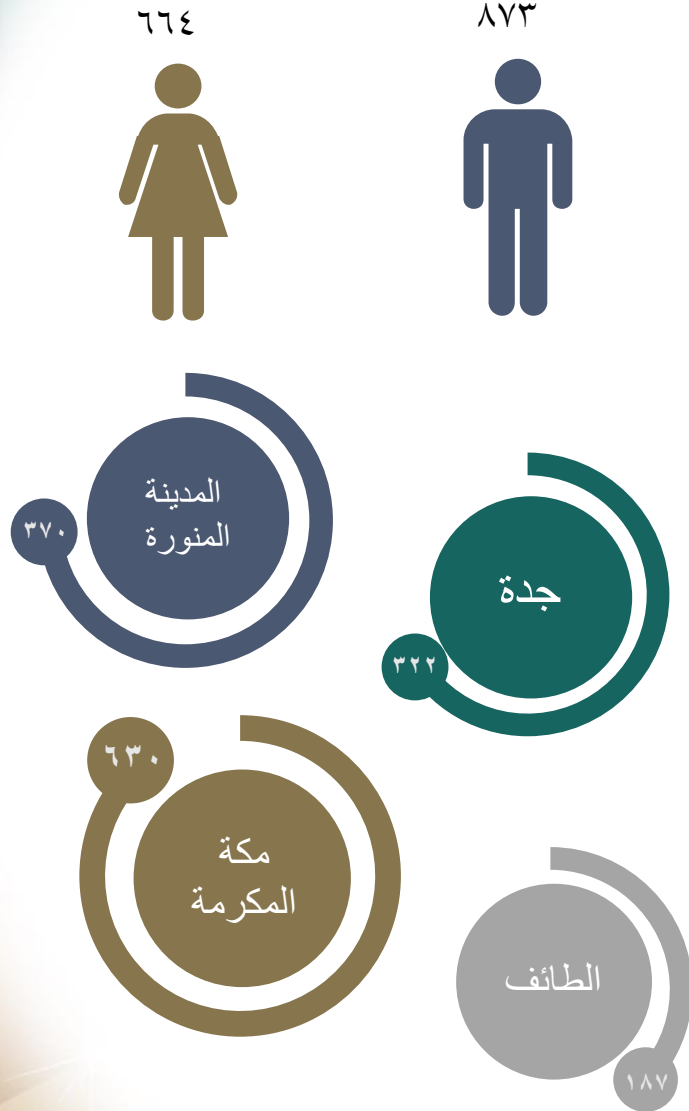
٦ أسئلة مختلفة.



منهج الدراسة :

المنهج الوصفي تحليلي

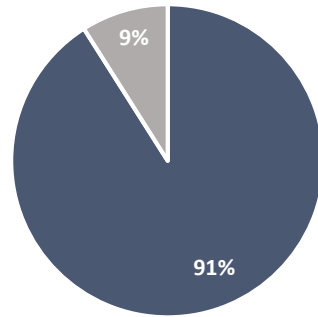
عينة الدراسة:



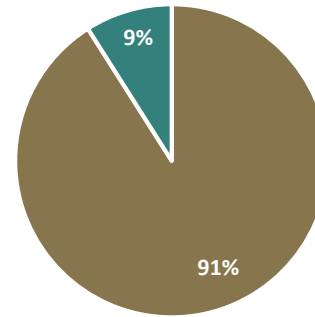
- عينة عشوائية قوامها ١٥٠٠ متطوع من العاملين في منظومة الحج والعمرة، منهم ٨٧٣ ذكور و٦٦٤ اناث.
- بلغ عددهم ١٧٨ من الطائف ، ٣٢٢ من جدة ، ٦٣٠ من مكة المكرمة ، ٣٧٠ من المدينة المنورة.

نتائج الدراسة :

النتيجة الدراسة الاستطلاعية : ٩٨٪ موافق و ٢٪ غير موافق
٩١٪ صادق على البنود ، ٩٪ لم يصادق .



■ موافق ■ غير موافق



■ موافق ■ غير موافق

نتائج الدراسة :

أظهرت مجمل نتائج الدراسة ضرورة وجود ميثاق يحكم العمل التطوعي في منظومتنا الحج والعمرة، وتشكلت بنود الميثاق الذي يتطلع له المتطوعين في ما يلي:

البند الرابع: الحوافز

البند الثالث: الواجبات

البند الثاني: الحقوق

البند الأول: المفاهيم والتعاريف

البند السادس: قيم العمل، وانقسمت إلى ما يلي:

- قيم العمل مع المؤسسة.
- قيم العمل مع العاملين.
- قيم العمل مع الحجاج والمعتمرين.

البند الخامس: العقوبات

البند السابع : الإجراءات العامة

نتائج الدراسة :

البند الثاني : الحقوق :

- ١ . تحديد مهام العمل المطلوب القيام به.
- ٢ . تحديد الإجراءات وألية العمل.
- ٣ . تحديد المكان والزمان للعمل المطلوب.
- ٤ . وضع خطة زمنية واضحة للعمل المطلوب.
- ٥ . الدعم وتسهيل العمل وتوفير الاحتياجات والممكنات.
- ٦ . الثقة والاحترام والتقدير للشخصية والعمل.
- ٧ . تقبل المقترحات والآراء.
- ٨ . التدريب والتأهيل والإشراف والتوجيه في مجال العمل المطلوب.
- ٩ . الاطلاع على التقييم الخاص به بعد القيام بالعمل.
- ١٠ . الحصول على خطاب أو قرار أو عضوية تؤهله للقيام بالعمل.
- ١١ . الحصول على وثيقة ساعات التطوع أو ما يثبت مشاركته وفقاً للخدمات التطوعية المقدمة.
- ٢١ . التعهد بعد المطالبة بأي حقوق مالية نظير العمل المقدم في خدمة الحجاج والمعتمرين.
- ٣١ . الانسحاب وفقاً للأنظمة المتبعة في حالة الرغبة.

نتائج الدراسة

البند الثالث: الواجبات :

الالتزام بالقيم والأخلاق
الإسلامية والآداب العامة
والتقاليد المتبعة
والأخلاق المهنية.

التركيز على خدمة
الحجاج والمعتمرين في
المجالات المحددة من
المؤسسة.

الجدية والمصداقية
والالتزام بالعمل.

حضور الجلسات
واللقاءات التعريفية ذات
الصلة بموضوع العمل.

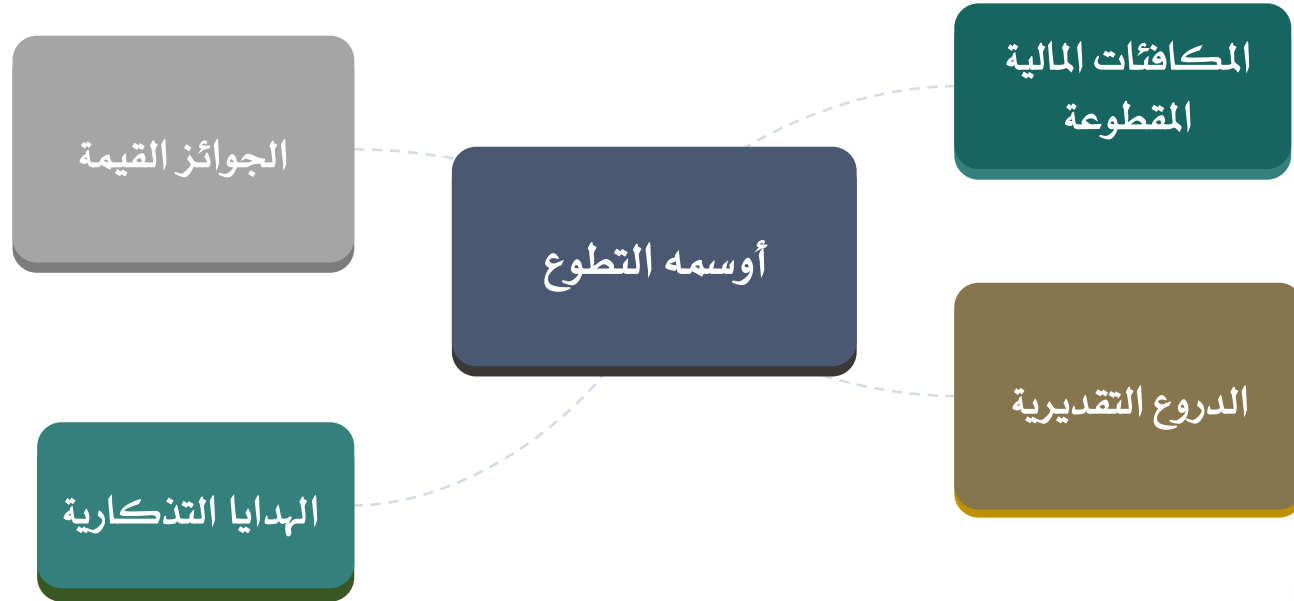
مراعاة الأنظمة
والقوانين.

تقبل التوجيهات من
المسؤولين واتباع السلم
والتسلسل الإداري.

إعطاء المعلومات
الشخصية الكاملة بشكل
صحيح.

نتائج الدراسة

البند الرابع : الحوافز:



نتائج الدراسة:

البند الخامس: العقوبات:

تطبيق العقوبات التي يستحقها المتطوع كجزاء لعمله وفقاً لما تنص عليه الجهات الأمنية والنظامية والرقابية.

حجب وثيقة العمل التطوعي الموضحة للساعات التطوعية وفقاً لطبيعة المخالفة.

منع الالتحاق بالعمل التطوعي في الموسم المقبل أو عدة مواسم مقبلة وفقاً لطبيعة المخالفة.

الإيقاف الفوري للخدمات التطوعية المقدمة.

نتائج الدراسة

البند السادس : قيم العمل :



قيم العمل مع الحجاج والمعتمرين:

- الهمة.
- التعاطف.
- احتساب
- الأجر.



قيم العمل مع العاملين

- العمل
- الجماعي.
- الاحترام.
- الشفافية.



قيم العمل مع المؤسسة

- المسؤولية.
- الأمانة.
- الاحترافية
- في تقديم
- الخدمة.

توصيات الدراسة:

- ضرورة تنبي المؤسسات الداعمة والعاملة في منظومتي الحج والعمرة لميثاق العمل التطوعي.
- ضرورة عمل المزيد من الدراسات النفسية والاجتماعية للأثار النفسية المترتبة على وجود الميثاق في التوافق النفسي والاجتماعي والمهني للمتطوع.
- ضرورة عقد ورش عمل متتالية مع المتطوعين والعاملين والقياديين للتأكد من جودة الميثاق وملائمته لاحتياجاتهم.

- ضرورة حث المسؤولين في وزارة الحج على تحديث الميثاق الموجود لديهم واستكمال تبويباته وبياناته المختلفة.

- ضرورة تجريب الميثاق للعمل التطوعي الناتج من الدراسة الحالية مع المتطوعين في المؤسسات المساندة للوزارة مثل مؤسسات أرباب الطوافة، وذلك لنقل الخبرة والمعرفة وتحقيق التكامل بين المتطوعين في الجهات المختلفة.

- ضرورة استكمال الجانب البحثي في استقصاء ملائمة بنود الميثاق الحالي مع توجهات القيادات والمؤسسات في القطاعات العامة والخاصة وغير الربحية المعنية بتقديم العمل التطوعي في موسمي الحج والعمرة.

دَعَوَاهُمْ فِيهَا سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ وَتَحِيَّتُهُمْ فِيهَا سَلَامٌ
وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

