

# الميثاق الأخلاقي لجمعية الإسكان التنموي بعسير ومدير التطوع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## قائمة المحتويات

3	المقدمة
3	١,١ تعريف الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير التطوع
3	١,٢ أهمية الميثاق الأخلاقي
3	١,٣ الفئات المستهدفة
3	١,٤ التوافق مع المعايير والأنظمة ذات العلاقة
4	١,٥ المبادئ الأساسية للميثاق
5	٢. الميثاق الأخلاقي للمنظمة في إدارة العمل التطوعي
5	٢,١ الالتزام بالأنظمة والقوانين
5	٢,٢ حوكمة التطوع في المنظمة
5	٢,٣ عدم استغلال المتطوعين
5	٢,٤ الشفافية في إدارة الموارد التطوعية
6	٢,٥ التعامل الشخصي والسلوكيات المؤسسية
6	٢,٦ إشراك الفئات المستهدفة في العمل التطوعي
8	٣. الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع
8	٣,١ القيم والمبادئ المهنية
8	٣,٢ الالتزام بحقوق المتطوعين
8	٣,٣ إدارة المعرفة والتطوير المهني
8	٣,٤ التواصل الفعال مع المتطوعين
9	٣,٥ التعاون مع القطاعات المختلفة لتعزيز أثر التطوع
10	٤. الذكاء الاصطناعي والأخلاقيات الرقمية في إدارة العمل التطوعي
10	٤,١ الشفافية في استخدام التكنولوجيا
10	٤,٢ تحليل بيانات المتطوعين بمسؤولية
11	٥. معايير الحوكمة والمساءلة في إدارة التطوع
11	٥,١ آليات التقييم والمتابعة
11	٥,٢ الإبلاغ عن المخالفات والتعامل معها
12	٦. توثيق الأثر الاجتماعي والاقتصادي للتطوع
12	٦,١ خارطة الأثر لوحدة التطوع

12

13

13

13

٦,٢ إبراز الأثر الإعلامي بشكل مسؤول

٧. المراجع والمصادر

٧,١ المعايير الوطنية والإقليمية

٧,٢ أفضل الممارسات العالمية

## المقدمة

### ١,١ تعريف الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير التطوع

يعد هذا الميثاق الإطار الأخلاقي الذي يحدد القيم والمبادئ والسلوكيات التي تلتزم بها المنظمة ومدير التطوع في إدارة برامج العمل التطوعي، لضمان تحقيق بيئة تطوعية تتسم بـ النزاهة، العدالة، الشفافية، والمساءلة.

يهدف الميثاق إلى:

- تعزيز بيئة تطوعية أخلاقية ومسؤولة تحافظ على حقوق المتطوعين والمستفيدين، وتضمن إدارة فعالة ومستدامة للعمل التطوعي.
- توجيه المنظمة ومدير التطوع نحو أفضل الممارسات في إدارة التطوع، وفقاً للأنظمة، والمعايير الوطنية، والعالمية.
- تعزيز الثقة في العمل التطوعي عبر ضمان الالتزام بأخلاقيات المهنة وأعلى معايير الحوكمة.

### ١,٢ أهمية الميثاق الأخلاقي

يمثل هذا الميثاق إطاراً تنظيمياً يعزز الشفافية والحوكمة في إدارة التطوع، مما يساهم في تحقيق الاستدامة والتطوير المستمر، ويدعم رؤية المملكة ٢٠٣٠ في مجال التطوع المؤسسي.

أهداف الميثاق الأخلاقي:

- ضمان امتثال المنظمة ومدير التطوع لمعايير الحوكمة والاستدامة، وتعزيز الالتزام بالمسؤوليات المهنية والأخلاقية.
- توفير إطار عمل واضح للمساءلة والشفافية في جميع مراحل إدارة المتطوعين، من الاستقطاب وحتى إنهاء الفرصة التطوعية.
- تحقيق التوافق مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال تعزيز العمل التطوعي المؤسسي وتمكين المنظمات من إدارة المتطوعين بفعالية وكفاءة.
- تعزيز ثقة المتطوعين والمجتمع في بيئة العمل التطوعي عبر التأكد من التزام جميع الأطراف بالمعايير الأخلاقية والمهنية.
- توجيه المنظمة ومدير التطوع نحو إدارة أكثر احترافية واستدامة للمتطوعين من خلال الالتزام بالمبادئ الأخلاقية وأفضل الممارسات.

### ١,٣ الفئات المستهدفة

يستهدف هذا الميثاق جميع الجهات الفاعلة في إدارة وتنظيم العمل التطوعي، ويشمل:

- ◆ إدارة المنظمة وقيادتها والإدارات المساندة: لضمان توافق السياسات التطوعية مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.
- ◆ مدراء ومنسقي التطوع: لضمان تبني نهج احترافي في استقطاب وإدارة المتطوعين وفقاً للقيم الأخلاقية.
- ◆ الجهات الإشرافية والمعنية بالعمل التطوعي: لضمان تحقيق الامتثال للأنظمة والتشريعات الوطنية في العمل التطوعي.
- ◆ الشركاء والمتعاونون مع المنظمة في إدارة التطوع: لتحديد معايير الأخلاقيات المهنية عند التعاون مع جهات خارجية في تنفيذ برامج التطوع.

### ١,٤ التوافق مع المعايير والأنظمة ذات العلاقة

يراعي هذا الميثاق التشريعات والأنظمة الوطنية وأفضل الممارسات الدولية، لضمان امتثال المنظمة ومدير التطوع لأحدث المعايير الأخلاقية.

المراجع الرئيسية التي يستند إليها الميثاق:

- معيار إدامة لإدارة التطوع (الإصدار الثالث): الإطار الوطني لتنظيم وإدارة التطوع في المملكة العربية السعودية.
- نظام العمل التطوعي ولائحته التنفيذية: يحدد حقوق المتطوعين ومسؤولياتهم، إضافة إلى آليات تنظيم العمل التطوعي في المملكة.
- نظام حماية البيانات الشخصية: لضمان حماية خصوصية بيانات المتطوعين والمستفيدين من الأنشطة التطوعية.

- اللائحة التنفيذية لمشاركة القطاع الخاص في العمل التطوعي: لضمان تنظيم التعاون بين المنظمات غير الربحية والقطاع الخاص في إدارة الفرق التطوعية.
- أفضل الممارسات العالمية في إدارة التطوع، بما في ذلك:
  - NCVO (National Council for Voluntary Organisations - UK)
  - Volunteer Canada - Canadian Code for Volunteer Involvement
  - IFRC (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies) Volunteer Code
  - Habitat for Humanity Volunteer Code of Ethics

#### ١,٥ المبادئ الأساسية للميثاق

يعتمد هذا الميثاق على مجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تضمن بيئة تطوعية مسؤولة واحترافية، تشمل:

- العدالة وعدم التمييز: ضمان فرص تطوعية متكافئة للجميع، دون أي تحيز بناءً على الجنس، العرق، الدين، أو الخلفية الاجتماعية.
- حماية حقوق المتطوعين: توفير بيئة آمنة وداعمة تضمن احترام حقوق المتطوعين وتقدير جهودهم.
- الاستدامة والتطوير المستمر: دعم استمرارية العمل التطوعي من خلال خطط تدريبية وتنموية تعزز مهارات المتطوعين.
- التكامل مع المجتمع وتعزيز الأثر الاجتماعي: ضمان أن يكون للعمل التطوعي تأثير إيجابي مستدام على المجتمع، وتعزيز مفهوم المسؤولية المجتمعية لدى المنظمات والمتطوعين.

## ٢. الميثاق الأخلاقي للمنظمة في إدارة العمل التطوعي

### ٢,١ الالتزام بالأنظمة والقوانين

تتحمل المنظمة مسؤولية الامتثال لكافة التشريعات واللوائح المنظمة للعمل التطوعي، مما يضمن تنفيذ برامج تطوعية تتوافق مع المعايير القانونية والأخلاقية.

- الالتزام بالقوانين والتشريعات الوطنية المتعلقة بالعمل التطوعي، بما في ذلك نظام العمل التطوعي، اللائحة التنفيذية لحماية البيانات الشخصية، والأنظمة المتعلقة بحقوق الأفراد والمجتمع.
- التسجيل في سجل "إدامة" والتوافق مع متطلبات معيار إدامة لضمان تطبيق أفضل ممارسات إدارة التطوع.
- توفير لوائح داخلية واضحة توضح حقوق ومسؤوليات المتطوعين، مع التأكد من توافقها مع الأنظمة المحلية.
- ضمان الامتثال للوائح حماية البيانات الشخصية، لضمان أمان وسرية بيانات المتطوعين والمستفيدين من الفرص التطوعية.
- إجراء مراجعات دورية لضمان توافق السياسات الداخلية مع أي تحديثات تنظيمية أو تشريعية جديدة.

### ٢,٢ حوكمة التطوع في المنظمة

تعزز الحوكمة الفعالة للعمل التطوعي الشفافية، المساءلة، والاستدامة، مما يساهم في ضمان إدارة متكاملة وفعالة للمتطوعين.

- تطوير سياسات واضحة لإدارة المتطوعين تُدمج ضمن اللوائح الداخلية للمنظمة، وتتضمن إجراءات واضحة لاستقطاب المتطوعين وتدريبهم ودعمهم.
- دمج العمل التطوعي في الاستراتيجية العامة للمنظمة، بحيث يكون التطوع جزءاً من رؤية المنظمة ورسالتها وقيمتها.
- وضع آليات واضحة لمتابعة الأداء التطوعي، تشمل تقييم فعالية البرامج التطوعية وتأثيرها على المجتمع.
- تعزيز الشفافية في عمليات اتخاذ القرار المتعلقة بإدارة المتطوعين، بما في ذلك مراجعة عمليات القبول والرفض للمتطوعين بآليات واضحة.
- تحديد أدوار ومسؤوليات واضحة لإدارة التطوع داخل المنظمة، مع وجود جهة إشرافية تضمن الالتزام بالممارسات الأخلاقية.

### ٢,٣ عدم استغلال المتطوعين

يجب على المنظمة حماية المتطوعين من أي استغلال قد يحدث أثناء تأديتهم للمهام التطوعية، وضمان احترام حقوقهم وحدود أدوارهم.

- عدم استغلال المتطوعين في أنشطة لا تتماشى مع أهداف المنظمة أو تحميلهم مهام وظيفية تعود بالنفع المالي المباشر على المنظمة.
- عدم مطالبة المتطوعين بأداء مهام دون توفير التوجيه والتدريب المناسبين، بما يضمن جودة العمل وكفاءة التنفيذ.
- عدم استغلال المتطوعين لأغراض تسويقية أو دعائية دون موافقتهم، خاصة في الحملات الإعلامية.
- احترام حدود العمل التطوعي، وعدم استبدال المتطوعين بالموظفين في وظائف تحتاج إلى تعيين رسمي.
- ضمان وجود آليات حماية قانونية للمتطوعين ضد أي استغلال غير أخلاقي أو تحميلهم مسؤوليات تفوق قدراتهم.

### ٢,٤ الشفافية في إدارة الموارد التطوعية

تعزز الشفافية ثقة المتطوعين والمجتمع في المنظمة، مما يساهم في استدامة بيئة العمل التطوعي ورفع كفاءته.

- توفير معلومات دقيقة حول الفرص التطوعية، بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات والمتطلبات المتوقعة من المتطوعين.
- تقديم تقارير دورية حول نتائج العمل التطوعي وتأثيره على المستفيدين والمجتمع، مع توضيح المساهمات التي قام بها المتطوعون.
- وضع آليات شفافة لتوزيع الموارد التطوعية، بما في ذلك التمويل والتدريب والمكافآت غير المالية.
- إتاحة قنوات تواصل فعالة للمتطوعين للحصول على المعلومات والتوجيه اللازم أثناء تنفيذهم للمهام التطوعية.
- ضمان أن تكون أي موارد مالية يتم استثمارها في التطوع موثقة وشفافة، بما يمنع إساءة استخدامها.

## ٢,٥ التعامل الشخصي والسلوكيات المؤسسية

يجب أن تلتزم المنظمة ومدير التطوع بأعلى معايير الاحترام والعدالة في التعامل مع المتطوعين لضمان بيئة عمل إيجابية.

- معاملة جميع المتطوعين باحترام وعدالة، بغض النظر عن خلفياتهم الثقافية أو الاجتماعية أو الاقتصادية.
- توفير بيئة عمل تطوعية تحفز المشاركة الفعالة، وتعزز روح التعاون والتواصل بين المتطوعين والإدارة.
- الاستماع إلى آراء المتطوعين ومقترحاتهم، وضمان وجود آليات لاستقبال التغذية الراجعة والاستفادة منها في تحسين بيئة العمل التطوعي.
- تعزيز بيئة خالية من التمييز والتحرش والإساءة، مع توفير قنوات رسمية للإبلاغ عن أي سلوك غير لائق أو غير أخلاقي.
- ضمان أن تعامل المنظمة جميع المتطوعين بنفس المعايير، دون تفضيل فئة على أخرى بناءً على علاقات شخصية أو مصالح إدارية.

## ٢,٦ إشراك الفئات المستهدفة في العمل التطوعي

يعد تنوع الفئات المستهدفة في العمل التطوعي أمراً ضرورياً لضمان شمولية واستدامة بيئة التطوع، لذلك يجب أن تلتزم المنظمة بإشراك الفئات المختلفة بطرق مناسبة لاحتياجاتهم.

### ● التطوع الاحترافي:

- إشراك متخصصين من القطاع الخاص وفق قواعد أخلاقية تحافظ على مهنية العمل التطوعي.
- ضمان عدم استغلال المتطوعين المحترفين لأغراض تجارية، وتحديد دورهم بوضوح في الاتفاقيات التطوعية.
- وضع معايير واضحة لتوظيف مهارات المحترفين في العمل التطوعي، بما يضمن توافقيهم مع احتياجات المنظمة والمجتمع.

### ● التطوع العائلي:

- تصميم فرص تطوعية تستوعب مشاركة الأسر، مما يساهم في نقل القيم التطوعية بين الأجيال.
- توفير بيئة عمل تطوعية مناسبة للعائلات، بما يشمل الأطفال وكبار السن وفق إجراءات السلامة.
- تخصيص برامج تعليمية وتعريفية للأسر حول كيفية المشاركة في العمل التطوعي بفعالية.

### ● التطوع المهاري:

- احترام قواعد الممارسة المهنية عند تقديم الخدمات المهنية، مثل التطوع في مجالات الطب، الهندسة، القانون، وغيرها.
- ضمان أن يكون المتطوعون المهاريون معتمدين ومؤهلين، وأن يتم استخدام مهاراتهم بطريقة أخلاقية.
- توفير برامج تدريبية متخصصة للمتطوعين المهاريين لتعزيز استدامة مشاركتهم.

### ● التطوع في قطاع ضيوف الرحمن:

- التأكد من أن المتطوعين الموجهين لخدمة ضيوف الرحمن (الحجاج والمعتمرين) مدربون ومؤهلون بشكل مناسب.
- الالتزام بأعلى معايير الضيافة والأخلاقيات الإسلامية في التعامل مع الزوار.
- توفير برامج تحفيزية للمتطوعين في هذا المجال لضمان استمرار مشاركتهم ودعمهم لجهود المملكة في خدمة ضيوف الرحمن.

### ٣. الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع

#### ٣,١ القيم والمبادئ المهنية

مدير التطوع هو المسؤول الأول عن تطبيق المعايير الأخلاقية والمهنية في إدارة المتطوعين، وضمان بيئة تطوعية قائمة على النزاهة والشفافية.

- النزاهة في التعامل مع المتطوعين والجهات ذات العلاقة، من خلال تجنب أي محاباة أو تمييز في إدارة الفرص التطوعية.
- الالتزام بمعايير الحياد والشفافية في اتخاذ القرارات المتعلقة بقبول المتطوعين، تسكينهم، وتحفيزهم، لضمان العدالة والمساواة.
- الامتناع عن استغلال النفوذ لتحقيق مكاسب شخصية، سواء كانت مادية أو معنوية، وعدم السماح بتضارب المصالح في العمل التطوعي.
- ضمان الامتثال للقوانين والأنظمة ذات العلاقة بإدارة المتطوعين، بما يشمل معايير الحوكمة في إدارة العمل التطوعي.
- تعزيز مبادئ القيادة الأخلاقية من خلال تقديم نموذج يُحتذى به للمتطوعين في القيم والسلوكيات.

#### ٣,٢ الالتزام بحقوق المتطوعين

يلتزم مدير التطوع بضمان بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين، تحترم حقوقهم واحتياجاتهم المختلفة.

- ضمان بيئة عمل آمنة ومحفزة تعزز من رفاهية المتطوعين وتدعم تطورهم المهني والشخصي.
- احترام خصوصية المتطوعين وحقوقهم في السرية، وعدم مشاركة بياناتهم الشخصية أو استغلالها دون إذن مسبق.
- ضمان وضوح التوقعات بين المنظمة والمتطوعين، بحيث يكون لكل متطوع فهم دقيق لدوره ومسؤولياته.
- إتاحة قنوات تواصل مفتوحة تتيح للمتطوعين التعبير عن مخاوفهم ومقترحاتهم بحرية، وضمان التعامل معها بجديّة.
- تمكين المتطوعين من حقوقهم وفقاً للقوانين المحلية والمعايير العالمية، بما يشمل حقهم في التظلم والانسحاب من الأنشطة دون ضغوط.

#### ٣,٣ إدارة المعرفة والتطوير المهني

يمثل مدير التطوع حلقة وصل بين المتطوعين والمنظمة، ويُعد مسؤولاً عن تطوير المهارات ونقل الخبرات داخل بيئة التطوع.

- تحفيز التعلم المستمر داخل فرق التطوع من خلال توفير دورات تدريبية وورش عمل متخصصة.
- نقل الخبرات بين المتطوعين لضمان استدامة الأثر، عبر إنشاء برامج إرشاد وتوجيه داخلي للمتطوعين الجدد.
- تقييم الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، والعمل على تطويرهم في مجالات تتناسب مع اهتماماتهم وأهدافهم التطوعية.
- استخدام التكنولوجيا في تعزيز التعلم وإدارة المعرفة، مثل إنشاء مكتبات رقمية تحتوي على موارد تدريبية متاحة للمتطوعين.
- تطوير مبادرات لنقل المعرفة بين القطاعات المختلفة، مثل التعاون مع مؤسسات أكاديمية ومهنية لدعم المتطوعين في اكتساب مهارات جديدة.

#### ٣,٤ التواصل الفعال مع المتطوعين

التواصل هو حجر الأساس لنجاح إدارة المتطوعين، ويقع على عاتق مدير التطوع مسؤولية ضمان التواصل الفعال والتفاعلي بين المتطوعين والمنظمة.

- التأكد من وضوح الأدوار والمسؤوليات لكل متطوع، بحيث لا يكون هناك أي لبس في المهام والتوقعات.
- التعامل باحترام مع مقترحات المتطوعين وملاحظاتهم، مع إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في تطوير المبادرات التطوعية.
- توفير منصات إلكترونية ووسائل تواصل فعالة تسهل تبادل المعلومات بين إدارة التطوع والمتطوعين.
- إجراء اجتماعات دورية مع المتطوعين لمناقشة التحديات وتقديم الحلول المناسبة لضمان بيئة تطوعية إيجابية.
- إنشاء آليات لاستقبال الملاحظات والتعامل مع الشكاوى بشكل مهني، مع ضمان أن يشعر المتطوعون بالتقدير والاحترام.

### ٣,٥ التعاون مع القطاعات المختلفة لتعزيز أثر التطوع

يجب على مدير التطوع العمل على تعزيز التعاون مع القطاعات المختلفة لضمان تحقيق أكبر أثر ممكن من خلال العمل التطوعي.

- العمل على إشراك القطاع الخاص في دعم برامج التطوع المؤسسي، من خلال إقامة شراكات تسهم في توفير الموارد والدعم اللازم للمتطوعين.
- تطوير شراكات مع الجهات التعليمية لتوفير فرص تطوع للطلاب، وتعزيز دور الجامعات والمدارس في تمكين الشباب من العمل التطوعي.
- التعاون مع الجهات الحكومية والمنظمات غير الربحية لضمان تحقيق التكامل بين مختلف المبادرات التطوعية.
- الاستفادة من المنظمات الدولية والممارسات العالمية لتطوير بيئة العمل التطوعي وفق أفضل المعايير المعتمدة.
- تعزيز الاستفادة في الشراكات لضمان استمرارية المبادرات التطوعية على المدى الطويل.

## ٤. الذكاء الاصطناعي والأخلاقيات الرقمية في إدارة العمل التطوعي

### ٤,١ الشفافية في استخدام التكنولوجيا

يعد استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في إدارة العمل التطوعي فرصة لتعزيز الكفاءة وتحسين تجربة المتطوعين، ولكنه يتطلب التزامًا صارمًا بالشفافية وحماية البيانات.

- استثمار الذكاء الاصطناعي بما يتوافق مع القيم الأخلاقية، مثل تحسين عمليات استقطاب وتسكين المتطوعين دون الإضرار بمبادئ العدالة والإنصاف.
- التأكد من حماية بيانات المتطوعين عند إدخالها في الأنظمة الذكية، وضمان الامتثال للوائح حماية البيانات الوطنية والدولية.
- توفير سياسات واضحة تحدد كيفية جمع واستخدام البيانات الشخصية للمتطوعين، وضمان إبلاغ المتطوعين بذلك قبل مشاركة معلوماتهم.
- عدم استخدام الأدوات الذكية لاتخاذ قرارات تمييزية أو غير عادلة ضد أي فئة من المتطوعين.
- توفير قنوات للمساءلة والاعتراض، بحيث يتمكن المتطوعون من طلب مراجعة القرارات التي اتخذت باستخدام الذكاء الاصطناعي.

### ٤,٢ تحليل بيانات المتطوعين بمسؤولية

يجب استخدام بيانات المتطوعين بطريقة تحافظ على خصوصيتهم وحقوقهم، وتسهم في تطوير البرامج التطوعية دون استغلالها لأغراض أخرى.

- استخدام البيانات فقط لتحسين برامج التطوع وليس لأغراض تسويقية، إلا بموافقة المتطوعين الصريحة.
- عدم بيع أو مشاركة بيانات المتطوعين مع جهات خارجية دون إذن واضح وصريح منهم.
- تحليل بيانات المتطوعين بطريقة تضمن عدم التمييز، بحيث لا تؤثر العوامل الشخصية على الفرص التطوعية المتاحة.
- استخدام التحليلات الرقمية لتطوير المبادرات التطوعية، مثل قياس الأثر الاجتماعي للتطوع وتحسين تجربة المتطوعين.
- الالتزام بالمعايير الأخلاقية عند استخدام البيانات الضخمة، مثل استخدام تقنيات التشفير لحماية بيانات المتطوعين ومنع اختراقها أو إساءة استخدامها.

## ٥. معايير الحوكمة والمساءلة في إدارة التطوع

### ٥,١ آليات التقييم والمتابعة

لضمان جودة واستدامة إدارة التطوع، يجب على المنظمة ومدير التطوع تطوير أنظمة تقييم ومتابعة تعتمد على الشفافية والمساءلة، مما يساعد في تحسين الأداء وتطوير بيئة العمل التطوعي.

- تطوير مؤشرات أداء تقيس جودة إدارة التطوع، مثل:
  - مدى تحقيق الأهداف التطوعية مقارنة بالخطة التشغيلية.
  - معدل الاحتفاظ بالمتطوعين ومستوى رضاهم عن التجربة التطوعية.
  - كفاءة استثمار الموارد التطوعية من معرفة وبيانات وخبرات وتأثيرها الاجتماعي.
- إجراء مراجعات دورية للسياسات والإجراءات التطوعية، بهدف تحسينها وضمان توافقها مع أحدث اللوائح التنظيمية وأفضل الممارسات.
- تقديم تقارير دورية حول الامتثال للمعايير الأخلاقية، يتم فيها تقييم مدى التزام المنظمة ومدير التطوع بالقواعد الأخلاقية والسياسات المعتمدة.
- استخدام أدوات تكنولوجية لمتابعة أداء المتطوعين وتحليل أثر التطوع، مع ضمان حماية البيانات وتحليلها بطرق مسؤولة.
- إشراك المتطوعين في عمليات التقييم والتحسين عبر استطلاعات الرأي وورش العمل التي تعزز مشاركتهم الفعالة في تطوير بيئة العمل التطوعي.

### ٥,٢ الإبلاغ عن المخالفات والتعامل معها

يجب أن تلتزم المنظمة بتوفير آليات واضحة وفعالة للإبلاغ عن أي مخالفات أخلاقية أو سلوكيات غير مهنية داخل بيئة العمل التطوعي، بما يضمن المساءلة دون الإضرار بالمبلغين.

- وضع آليات رسمية وسرية للإبلاغ عن أي انتهاكات أخلاقية داخل المنظمة، مع ضمان سهولة الوصول إليها من قبل جميع المتطوعين والإداريين.
- حماية المبلغين عن المخالفات من أي تداعيات سلبية، من خلال سياسات تمنع الانتقام أو الإقصاء ضد من يقدمون بلاغات بحسن نية.
- ضمان التحقيق العادل والموضوعي في جميع الشكاوى المتعلقة بالممارسات غير الأخلاقية، واتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة في حال ثبوت المخالفة.
- تحديد قنوات تواصل مخصصة للتبليغ، مثل البريد الإلكتروني المخصص للشكاوى أو منصة إلكترونية داخلية، بحيث يتمكن المتطوعون من التبليغ بسهولة وأمان.
- تدريب المدراء والمشرفين على كيفية التعامل مع الشكاوى والمخالفات، لضمان التعامل معها بطريقة احترافية ووفقاً للمعايير الأخلاقية.

## ٦. توثيق الأثر الاجتماعي والاقتصادي للتطوع

### ٦,١ خارطة الأثر لوحدة التطوع

يُعد توثيق أثر العمل التطوعي عنصرًا أساسيًا في تحقيق الاستدامة والتطوير المستمر، حيث يساعد على قياس التأثير الحقيقي للجهود التطوعية على المجتمع والمتطوعين أنفسهم.

- قياس أثر التطوع على المجتمع والمتطوعين باستخدام مؤشرات كمية ونوعية توضح مدى مساهمة المتطوعين في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- تحديد العائد الاجتماعي والاقتصادي من خلال أدوات تحليل البيانات، مثل:
  - تحليل تأثير التطوع على الفئات المستهدفة (الأسر، الأطفال، كبار السن، ذوو الإعاقة، الحجاج والمعتمرين).
  - تقدير القيمة الاقتصادية لساعات العمل التطوعي وفقًا للمعايير العالمية.
  - قياس التحسينات في المهارات الشخصية والمهنية للمتطوعين نتيجة مشاركتهم في العمل التطوعي.
- تصميم خارطة أثر وفقًا لنظرية التغيير، بحيث توضح العلاقة بين الأنشطة التطوعية والنتائج المرجوة والتأثيرات طويلة الأمد.
- تطوير تقارير دورية توثق الإنجازات والتحديات في وحدة العمل التطوعي، مع توصيات للتحسين المستمر.
- إشراك المتطوعين وأصحاب المصلحة في عمليات التقييم، لضمان شفافية النتائج وإمكانية تحسين استراتيجيات التطوع.

### ٦,٢ إبراز الأثر الإعلامي بشكل مسؤول

يجب أن يكون التوثيق الإعلامي للعمل التطوعي أداة لنشر ثقافة التطوع وليس مجرد وسيلة للعلاقات العامة، مما يعزز ثقة المجتمع في دور المنظمة والمتطوعين.

- الامتناع عن تضخيم الإنجازات التطوعية لأغراض العلاقات العامة فقط، وضمان أن يكون المحتوى الإعلامي يعكس الجهود الحقيقية المبذولة.
- استخدام التوثيق الإعلامي لنشر ثقافة التطوع بطريقة شفافة، من خلال:
  - إعداد تقارير إعلامية متوازنة تعرض الأثر الحقيقي للتطوع.
  - تسليط الضوء على قصص نجاح المتطوعين بشكل يُبرز دورهم دون مبالغة أو استغلال.
  - الالتزام بسياسات الخصوصية عند نشر الصور والمقاطع المصورة، وضمان الحصول على موافقة المستفيدين قبل نشر أي محتوى يخصهم.
- تعزيز استخدام التكنولوجيا في التوثيق الإعلامي، مثل الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في تحليل مدى وصول الحملات الإعلامية وتأثيرها.
- دمج وسائل الإعلام المختلفة في الترويج للتطوع، بما يشمل الإعلام التقليدي، والإعلام الرقمي، ومنصات التواصل الاجتماعي، لضمان وصول الرسالة إلى أكبر شريحة ممكنة من المجتمع.

## ٧. المراجع والمصادر

### ٧,١ المعايير الوطنية والإقليمية

- معيار إدامة لإدارة التطوع - الإصدار الثالث.

- نظام العمل التطوعي ولائحته التنفيذية.
  - نظام حماية البيانات الشخصية ولائحته التنفيذية.
  - السياسات الإعلامية ولائحة المطبوعات والنشر الخاصة بتغطية الأعمال التطوعية.
  - نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ٢, ٧ أفضل الممارسات العالمية

- Habitat for Humanity. (n.d.). *Volunteer Code of Conduct*. Atlanta, USA.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC). (2011). *Volunteering Policy*. Geneva, Switzerland.
- National Council for Voluntary Organizations (NCVO). (n.d.). *Volunteer Management Good Practice*.
- United Nations Volunteers (UNV). (2021). *UN Volunteering Standards*. Bonn, Germany.
- Volunteer Canada. (2017). *Canadian Code for Volunteer Involvement*. Ottawa, Canada.



جمعية الإسكان التنموي  
بعسير  
HOUSING DEVELOPMENT ASSOCIATION ASSIR

جمعية الإسكان التنموي بعسير  
ترخيص رقم 2068

0550939929 (واتساب) 📞

[eskanabha@gmail.com](mailto:eskanabha@gmail.com) ✉️

[www.eskanaseer.org](http://www.eskanaseer.org) 🌐

أبها - حي القرى - مقابل مدرسة سعد بن معاذ الابتدائية