إشراق

الجمعية السعودية لاضطراب فـرط الحركة وتشتت الانتباه

SAUDI ADHD SOCIETY

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (474)

# سياسات إدارة التطوع

| بيان التعديل | | | |
|---|---|---|---|
| رقم التعديل | التاريخ | رقم الصفحة | ملخص التعديل |
| 1 | 2025/11/01 | - | إعادة صياغة وتنظيم البنود لضمان المواءمة مع معايير الحوكمة والمتطلبات النظامية. |
| | | | |
| | | | |

| إعداد | مراجعة | توصية | اعتماد |
|---|---|---|---|
| الأستاذة فوز عبدالعزيز العبيدي<br>مدير إدارة التطوع<br>..... | الأستاذة نبال عبدالعزيز الهذيل<br>مدير الجودة والتميز المؤسسي<br>..... | الأستاذة نوال بنت محمد الشريف<br>المدير التنفيذي<br>..... | سمو الأميرة نوف بنت محمد بن عبدالله<br>رئيس مجلس الإدارة<br>..... |

رقم الإصدار 2- 25 | تاريخ الإصدار 2025/11/01م

# سياسات إدارة التطوع

## مادة (1): المقدمة

يساعد هذا الدليل في تنظيم عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وتوحيد العمل التطوعي في جميع إداراتها. فهو يضم مجموعة من السياسات التي تمكّن كيان التطوع من إدارة العمل التطوعي، ووضع هذه العملية ضمن إطار واضح وشفاف للطرفين (الجمعية والمتطوع). كما يتيح للمتطوع التعرف على حقوقه ومسؤولياته، ويعبّر عن قيم ومبادئ الجمعية تجاه كيان التطوع.

وبما أن جمعية إشراق تنظر إلى إشراك المتطوعين باعتباره عملية تُنفّذ وفق أفضل الممارسات العالمية، فإنها أدركت عند تأسيس إدارة شؤون المتطوعين أهمية الالتزام بمعيار «إدامة» المعتمد كمعيار وطني لوحدات إدارات التطوع، والذي صُمّم من قبل جامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

## مادة (2): الهدف

تهدف من هذه السياسة إلى تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظم علاقة الجمعية بالمتطوعين بها، وذلك عن طريق تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كلا الطرفين.

## مادة (3): التعريفات

1. **إدامة:** الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.
2. **المعيار الوطني إدامة:** هو عبارة عن 9 مؤشرات و42 ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقيس مدى استعداد الجمعية لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.
3. **العمل التطوعي:** أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معيّنة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
4. **مسؤول التطوع:** هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً كان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكرًا أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.
5. **الدور التطوعي:** هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل جمعية ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
6. **الفرصة التطوعية:** هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون ملائمًا لشريحة محددة من المتطوعين المحتملين، بهدف استقطابهم وإشراكهم في هذا الدور ضمن فترة زمنية محددة
7. **تصميم الفرص التطوعية:** هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة
8. **الموظف:** الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.
9. **المتطوع:** الشخص الراغب بتقديم جهد معيّن مع جمعية ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة، أو من يقوم مقامهم في الجمعية
10. **أصحاب المصلحة في التطوع:** كل من يؤثّر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل: الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، الجمعية، إدامة.

11. **(المعيار الوظيفي) الجدارات الوظيفية لمدير التطوع:** هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مدير التطوع ويوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم.
12. **الميثاق الأخلاقي للمتطوع:** يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.
13. **الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير التطوع:** يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
14. **دليل المتطوع:** دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يُوضّح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليه.
15. **دليل إدارة التطوع:** دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل إدارة التطوع ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الإدارة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات وملف النماذج الإدارية لإدارة التطوع.
16. **أداة إدارة الفرص التطوعية:** هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.
17. **الملف التعريفي:** هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.
18. **القالب التعريفي:** هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.
19. **أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي:** هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.
20. **نطاقات التطوع:** هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، التكريم والتقدير).
21. **المدير المباشر (المرجع الفني):** هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
22. **المرجع الإداري:** هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
23. **اتفاقية التطوع:** هو اتفاق شرفي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.
24. **المتطوعون المحتملون:** هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
25. **كيان إدارة التطوع:** هو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للجمعية حسب مستوى إدامة.

26. **العاملون في التطوع:** هم جميع من يعمل في كيان إدارة التطوع سواءً في الإدارة الرئيسية أو في فروع الجمعية الأخرى.
27. **التسكين:** هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
28. **شهادة التطوع:** هي عبارةً عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.

## مادة (4): النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة لعملية التطوع والمسؤوليات المحددة للأطراف في ذلك.

### نطاق التطوع:




### أولًا: عملية التخطيط والتعزيز

#### أ. إعداد السياسات والإجراءات

- تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة أعدت لهذه الغاية وفي موقع الجمعية الالكتروني.
- تعتمد الجمعية سياسات مكتوبة تحكم عمليات إدارة المتطوعين بما يتوافق مع احتياجاتها، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

#### ب. التعريف بدو افع إشراك المتطوعين

- تلتزم الجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين، وتوضيح الأسباب والدوافع التي تدعوها لإشراك المتطوعين، ودورهم في دعم تحقيق أهداف الجمعية.

### ج. تعيين أو توظيف مدير للتطوع

- تُكلف الجمعية فردًا متفرغًا كليًا لإدارة كيان التطوع، ويتم إعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن مهام وعمليات إدارة التطوع، ويُصدق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية، بما يتوافق مع هيكل الإدارات الأخرى.

### د. وضع خطة تشغيلية وموازنة سنوية

- تلتزم الجمعية بتوفير جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، بما في ذلك الموارد البشرية والمادية، وتضع خطة تشغيلية سنوية تتضمن ميزانية مخصصة لدعم وتنفيذ برامج التطوع.

### هـ. استثمار التقنية في العملية التطوعية

- توظف الجمعية الوسائل التقنية الحديثة للتعريف ببرامج وفرص التطوع، بما يضمن تعزيز فعالية إشراك المتطوعين ودعم مشاركتهم.
- تلتزم الجمعية بمتابعة وتحديث وسائلها التقنية بشكل دوري، بما يسهم في رفع كفاءة المتطوعين وزيادة أثرهم في أنشطة الجمعية.

### و. مراجعة إشراك المتطوعين

- تقوم الجمعية بتطبيق إجراءات دورية لمراجعة عملية إشراك المتطوعين، والتأكد من فاعليتها وكفاءتها، ويشمل ذلك مراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة المتطوعين، والعمل على تطويرها بما يحقق تحسينات مستمرة في الأداء

## ثانيًا: تصميم الفرص والاستقطاب

### أ. تصميم الفرص التطوعية

- تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر
- تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة- في الفرص التطوعية.

### ب. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

### ج. تحديد الإجراءات التأديبية

تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيئ يصدر عن المتطوع، ولا تتغاض ى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكا منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.

## ثالثًا: الفرزوالتسكين

### أ. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين وحماية خصوصيتهم

- تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

- تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.
- تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جمعيات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

### ب. التعرف على دو افع المتطوعين

تقوم الجمعية بدارسة دو افع المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية وتحليل دوافعهم وسبب تقدمهم للفرصة التطوعية.

### ج. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

تعتمد إدارة الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم الى مكتب الجمعية بجدة وفق ما يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

## رابعًا: التوجيه والتدريب

### أ. التوجيه قبل التسكين

تقوم الجمعية باطلاع المتطوعين على كافة الفرص التطوعية لدى الجمعية وتفاصيل كل فرصة والمعلومات الخاصة بكل مهمة.

### ب. التوجيه والتعريف

تُعد إدارة التطوع خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

### ج. التدريب والتطوير

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.

## خامسًا: الدعم والإشراف

### أ. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة

- تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها - للمتطوعين بالأساليب المناسبة.
- تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

### ب. أحقية رفض المتطوع المطالب

للمتطوع رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.

### ج. الدعم المالي والإشراف الفني

- تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها.
- تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

### د. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

- تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوع بكفاءة عالية.
- تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

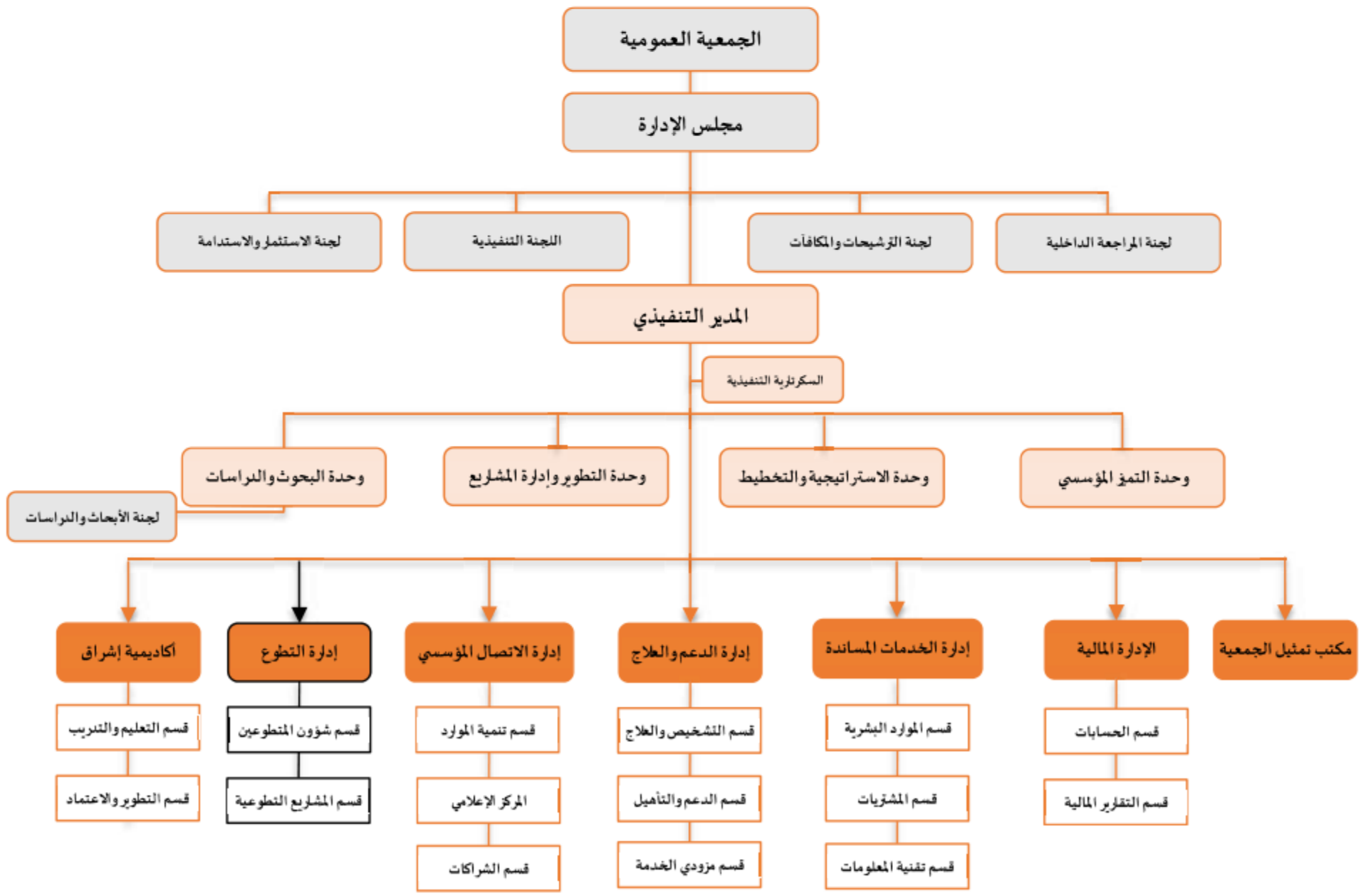
### هـ. التغذية الراجعة

- تقوم إدارة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- تبلغ إدارة التطوع بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
- تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

## سادسًا: التقدير والتكريم

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

## مادة (5): إدارة التطوع في الهيكل التنظيمي



## الهيكل الوظيفي لإدارة التطوع




## مادة (6): المتابعة والتحديث

يخضع هذا الدليل للمراجعة والتحديث الدوري، بما يتوافق مع المستجدات التي قد تطرأ على الجمعية، وما يراه أصحاب المصلحة مناسبًا.

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد التعديلات على سياسات إدارة التطوع في اجتماع مجلس الإدارة رقم ( 2026-2 ) المنعقد يوم السبت بتاريخ 2026/5/16م الموافق 1447/11/29هـ