



## سياسة وإجراءات العمل التطوعي الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالمنطقة الشرقية



## الفصل الأول الأحكام العامة

## مقدمة

انطلاقاً من رسالة الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالمنطقة الشرقية في خدمة كتاب الله وتعزيز مسؤوليتها المجتمعية، وامتداداً لمستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ في تنمية العمل التطوعي، أعدت هذه السياسة والإجراءات لتكون المرجع التنظيمي الحاكم لإدارة العمل التطوعي في الجمعية، بما يضمن تنظيم العلاقة بين الجمعية والمتطوعين، ورفع كفاءة استثمار الجهود التطوعية، وتحقيق أعلى درجات الحوكمة والجودة والاستدامة في الممارسات التطوعية.

## الهدف

### المادة الأولى:

تهدف هذه السياسة والإجراءات إلى تنظيم العمل التطوعي داخل الجمعية وفق إطار مؤسسي واضح يحقق ما يلي:

١. بناء منظومة مؤسسية فاعلة لإدارة العمل التطوعي وفق الأنظمة والمعايير المعتمدة.
٢. رفع كفاءة استقطاب المتطوعين وتسكينهم في الفرص المناسبة وفق مهاراتهم وخبراتهم واحتياج الجمعية.
٣. ضمان جودة الفرص التطوعية من حيث وضوح الأهداف، والمهام، والمخرجات، والمسؤوليات.
٤. الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات المتعلقة بالعمل التطوعي.
٥. توفير بيئة تطوعية آمنة ومحفزة.
٦. توحيد الإجراءات التشغيلية للتطوع بين الإدارات والفروع.
٧. التكامل بين المتطوعين ومنسوبي الجمعية لتحقيق الأهداف المشتركة.
٨. توثيق الساعات التطوعية وبيانات المتطوعين.
٩. قياس أثر العمل التطوعي وتحسين ممارساته.
١٠. استدامة العمل التطوعي.

## النطاق

### المادة الثانية:

تطبق هذه السياسة والإجراءات على جميع أعمال التطوع التي تنفذها الجمعية أو تشرف عليها أو تستفيد منها، وتشمل على وجه الخصوص:

١. جميع المتطوعين الأفراد المشاركين في برامج الجمعية ومبادراتها وأنشطتها.
٢. الفرق التطوعية التي تعمل تحت إشراف الجمعية أو بالتنسيق معها.
٣. الإدارات والفروع والوحدات التنظيمية التي تستفيد من جهود المتطوعين.
٤. الفرص التطوعية التي تطرحها الجمعية عبر المنصة الوطنية للعمل التطوعي أو عبر قنواتها الرسمية.
٥. المبادرات التطوعية الموسمية أو المؤقتة أو المستمرة أو التخصصية.
٦. الجهات الشريكة التي تتعاون مع الجمعية في تنفيذ أو دعم الفرص التطوعية في حدود ما يتعلق بالعلاقة التعاقدية أو التنظيمية مع الجمعية.

## التعاريف

### المادة الثالثة:

لأغراض تطبيق هذه السياسة، يقصد بالمصطلحات الآتية المعاني الموضحة أمام كل منها:

١. السياسة: سياسة وإجراءات العمل التطوعي في الجمعية، وما يرتبط بها من نماذج وضوابط وآليات عمل.
٢. الجمعية: الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بالمنطقة الشرقية.
٣. العمل التطوعي: كل جهد أو عمل يقدمه شخص طبيعي أو اعتباري بطوعه واختياره، دون اشتراط مقابل مادي، رغبةً في خدمة المجتمع وتنميته.
٤. المتطوع: كل شخص يقدم عملاً تطوعياً من خلال الجمعية وفق الأنظمة والإجراءات المعتمدة.
٥. قسم التطوع: الجهة التنظيمية المختصة بإدارة العمل التطوعي في الجمعية، ومتابعة تطبيق هذه السياسة.
٦. الفرصة التطوعية: نشاط أو مهمة محددة بزمان ونطاق وأهداف ومخرجات، يتم إشراك المتطوعين فيها لتحقيق غرض معين.
٧. الفريق التطوعي: مجموعة من المتطوعين يعملون تحت إشراف الجمعية أو بالتنسيق معها لتنفيذ برنامج أو مبادرة أو فرصة تطوعية محددة.
٨. اتفاقية التطوع: وثيقة تنظم العلاقة بين الجمعية والمتطوع، وتوضح طبيعة العمل التطوعي وحقوق والتزامات الطرفين.
٩. الميثاق الأخلاقي: مجموعة القيم والسلوكيات المهنية والأخلاقية التي يلتزم بها المتطوع أثناء أداء العمل التطوعي.
١٠. المنصة الوطنية للعمل التطوعي: المنصة الرسمية لتنظيم وتوثيق العمل التطوعي.
١١. الساعات التطوعية: الوقت الفعلي المعتمد الذي يقضيه المتطوع في تنفيذ المهام المكلف بها ضمن فرصة تطوعية معتمدة.

١٢. المشرف المباشر: الشخص المكلف بمتابعة المتطوع أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية، وتوجيهه، واعتماد أدائه وساعاته.
١٣. الجهة المستفيدة: الإدارة أو الفرع أو البرنامج الذي يستفيد من مشاركة المتطوعين في تنفيذ أعماله.
١٤. تعارض المصالح: أي حالة يكون فيها للمتطوع مصلحة شخصية مباشرة أو غير مباشرة قد تؤثر على حياده أو التزامه أو جودة أدائه للعمل التطوعي.

## التشريعات المرجعية

### المادة الرابعة:

تستند هذه السياسة إلى المرجعيات الآتية:

١. نظام العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٧٠).
٢. اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي الصادرة عام ١٤٤٣هـ.
٣. قواعد حوكمة الجمعيات.
٤. المعايير الوطنية لإدارة التطوع (إدامة).
٥. السياسات واللوائح الداخلية المعتمدة في الجمعية.
٦. أي أنظمة أو لوائح أو تعليمات أخرى ذات علاقة بالعمل التطوعي أو بحماية البيانات أو الحوكمة أو النزاهة ومكافحة الفساد.



## الفصل الثاني الحوكمة والمسؤوليات

## مبادئ العمل التطوعي

### المادة الخامسة:

- تلتزم الجمعية عند تنظيم وإدارة العمل التطوعي بالمبادئ الآتية:
١. يقوم العمل التطوعي على رغبة المتطوع دون إكراه أو إلزام.
  ٢. الالتزام بالأنظمة والتعليمات المنظمة للعمل التطوعي.
  ٣. احترام القيم الإسلامية وأخلاقيات العمل التطوعي.
  ٤. الشفافية في إدارة الفرص التطوعية.
  ٥. تحقيق التكامل بين المتطوعين والموظفين.
  ٦. توظيف مهارات المتطوعين بما يخدم أهداف الجمعية.
  ٧. توفير بيئة عمل إيجابية تشجع على المشاركة المجتمعية.
  ٨. تقدير جهود المتطوعين وتحفيزهم.
  ٩. توجيه الجهود التطوعية لتحقيق قيمة مضافة وأثر مستدام للمستفيدين والجمعية.
  ١٠. مراعاة حقوق المستفيدين والمحافظة على كرامتهم وخصوصيتهم وسلامتهم في جميع الأعمال التطوعية.

## الأدوار والمسؤوليات

### المادة السادسة:

١. مجلس الإدارة:

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف العام على العمل التطوعي، ويشمل ذلك:

  - أ- اعتماد سياسة العمل التطوعي وأي تحديثات تطرأ عليها.
  - ب- الاطلاع على التقارير السنوية المتعلقة بالعمل التطوعي.
٢. الإدارة التنفيذية:

تتولى الإدارة التنفيذية مسؤولية الإشراف العام على تنفيذ العمل التطوعي، وتشمل مهامها:

  - أ- مواءمة العمل التطوعي مع توجهات الجمعية الاستراتيجية.
  - ب- دعم المبادرات التطوعية النوعية.
  - ج- الإشراف العام على العمل التطوعي.
  - د- اعتماد الخطط التشغيلية للعمل التطوعي.
  - هـ- العمل على تكامل العمل التطوعي مع الإدارات والفروع.
  - و- توفير الموارد اللازمة لدعم العمل التطوعي.

### ٣. قسم التطوع:

هو الجهة المختصة بإدارة العمل التطوعي، ولا يتولى قسم التطوع تنفيذ الفرص التطوعية الخاصة بالإدارات والفروع، وإنما دوره التنظيم والتمكين والمتابعة والتطوير والرقابة التشغيلية، ويتولى:

- أ- إعداد الاستراتيجية والخطة السنوية للتطوع وربطها بالخطة الاستراتيجية.
- ب- تطوير السياسات والإجراءات والنماذج.
- ج- تصميم وابتكار الفرص التطوعية العامة.
- د- إدارة عمليات الاستقطاب والتسجيل والفرز.
- هـ- تنفيذ برامج التأهيل والتدريب العامة.
- و- متابعة أداء المتطوعين.
- ز- الإشراف الفني على مسؤولي ومنسقي التطوع بالإدارات والفروع.
- ح- إدارة بيانات المتطوعين عبر النظام الإلكتروني (ERP) والمنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- ط- إعداد التقارير والتحليلات الدورية.

### ٤. الإدارات والفروع:

تتحمل الإدارات والفروع المستفيدة من المتطوعين مسؤولية مباشرة عن التخطيط والتنفيذ والمتابعة، وتشمل مسؤولياتها ما يلي:

- أ- تحديد الاحتياج الفعلي للمتطوعين بناءً على خططها التشغيلية.
- ب- تعيين مسؤول عن التنسيق مع قسم التطوع فيما يتعلق بالفرص التطوعية التابعة للإدارة أو الفرع.
- ج- تصميم الفرص التطوعية الخاصة بالإدارات والفروع بالتنسيق مع قسم التطوع.
- د- إنشاء الفرص التطوعية على المنصة الوطنية للعمل التطوعي وإغلاقها.
- هـ- الإشراف المباشر على تنفيذ البرامج.
- و- استقطاب المتطوعين.
- ز- تنفيذ البرامج الخاصة بالإدارة أو الفرع.
- ح- تنفيذ برامج التأهيل والتدريب الخاصة.
- ط- تقييم أداء المتطوعين.
- ي- رفع التقارير الدورية لقسم التطوع.
- ك- التكريم والتحفيز.

### ٥. المشرف المباشر:

يتولى المشرف المباشر مسؤولية الإشراف الميداني أو الإداري على المتطوعين، وتشمل مهامه ما يلي:

- أ- تعريف المتطوع بطبيعة المهام والمسؤوليات المطلوبة منه.
- ب- توجيه المتطوع ومتابعة أدائه أثناء التنفيذ.
- ج- التأكد من التزام المتطوع بالأنظمة والتعليمات.
- د- معالجة المشكلات والتحديات التي تواجه المتطوع أثناء العمل.
- هـ- توثيق الحضور والمشاركة الفعلية للمتطوع.



- و- اعتماد الساعات التطوعية بعد التأكد من إنجاز المهام على الوجه المطلوب.
  - ز- تقييم أداء المتطوع ورفع نتائج التقييم.
  - ح- رفع الملاحظات والمقترحات التطويرية المتعلقة بالفرصة التطوعية.
٦. قسم الاتصال المؤسسي:

يتولى قسم الاتصال المؤسسي دعم العمل التطوعي من خلال:

- أ- نشر الفرص التطوعية عبر القنوات الرسمية للجمعية.
- ب- اعتماد المواد الإعلامية.
- ج- المساهمة في التغطية الإعلامية للبرامج التطوعية.
- د- إبراز الإنجازات والإحصائيات.

٧. التنسيق والتكامل المؤسسي:

تلتزم جميع الإدارات والفروع والوحدات التنظيمية بالتعاون والتنسيق مع قسم التطوع بما يحقق التكامل المؤسسي في إدارة العمل التطوعي، ويشمل ذلك:

- أ- تبادل المعلومات والبيانات اللازمة.
- ب- المشاركة في تطوير الفرص والمبادرات التطوعية.
- ج- دعم تنفيذ البرامج والأنشطة التطوعية.
- د- الالتزام بالإجراءات والنماذج المعتمدة.
- هـ- المساهمة في قياس الأثر وتحسين جودة العمل التطوعي.

- في حال وجود تعارض أو تداخل في الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالعمل التطوعي، تكون إدارة الموارد البشرية المرجع في الفصل فيه.



## الفصل الثالث إدارة الفرص التطوعية

## الإطار العام لإدارة الفرص التطوعية

### المادة السابعة:

تتم إدارة الفرص التطوعية وفق منهجية تبدأ بتحديد الاحتياج، وتنتهي بتقييم نتائج الفرصة وقياس أثرها، ويجب أن تمر جميع الفرص التطوعية بالمراحل الآتية:

١. تحديد الاحتياج (عدد المتطوعين، الساعات التطوعية) بما يتناسب مع الأعمال المستهدفة.
٢. تصميم الفرصة التطوعية.
٣. مراجعة واعتماد الفرصة.
٤. نشر الفرصة واستقطاب المتطوعين.
٥. فرز واختيار المتقدمين.
٦. قبول وتسكين المتطوعين .
٧. تنفيذ الفرصة والإشراف عليها.
٨. تقييم المتطوعين والفرصة.
٩. اعتماد الساعات التطوعية.
١٠. إغلاق الفرصة.

- لا يصح تنفيذ أي فرصة تطوعية خارج هذا الإطار إلا بعد موافقة قسم التطوع.

## تصميم الفرص التطوعية

### المادة الثامنة:

تقوم الجمعية بتصميم الفرص التطوعية بصورة واضحة تضمن تحقيق الأهداف، وتوفر تجربة تطوعية وفق أفضل الممارسات، على أن يتضمن تصميم الفرصة التطوعية العناصر الآتية:

١. اسم الفرصة التطوعية.
٢. وصف الفرصة.
٣. مجال التطوع الرئيسي.
٤. مجال التطوع الفرعي.
٥. الجهة الشريكة (إن وجد).
٦. قيمة المهمة التقريبية للساعة الواحدة.
٧. منسق الفرصة.
٨. الفوائد العائدة على الجمعية.
٩. طبيعة الفرصة من حيث طريقة تنفيذها (حضورى، عن بعد)، مدى استعجالها، والرغبة في نشرها مباشرة.
١٠. مستوى الفرصة (عام، مهاري، احترافي).
١١. نوع المشاركة (فردى، جماعى).
١٢. الهدف العام للفرصة.

١٣. الأهداف التفصيلية.
  ١٤. المخرجات المتوقعة.
  ١٥. المؤهلات والمهارات المطلوبة.
  ١٦. عدد المتطوعين المطلوبين.
  ١٧. عدد ساعات التطوع المطلوبة.
  ١٨. مدة تنفيذ الفرصة.
  ١٩. موقع التنفيذ.
  ٢٠. المشرف المباشر.
  ٢١. مؤشرات قياس نجاح الفرصة.
  ٢٢. المخاطر المحتملة وآلية التعامل معها.
  ٢٣. الموارد والتجهيزات اللازمة للتنفيذ.
- يجب أن تكون المهام المحددة للمتطوعين واضحة وقابلة للقياس والتنفيذ.

### مراجعة واعتماد الفرص التطوعية

#### المادة التاسعة:

بعد الانتهاء من تصميم الفرصة التطوعية، يتم رفعها إلى قسم التطوع أو من يفوضه لمراجعتها، والتأكد من تضمينها العناصر الآتية:

١. اكتمال جميع البيانات المطلوبة.
٢. وضوح أهداف الفرصة ومهامها.
٣. توافقها مع أهداف الجمعية وخططها.
٤. مناسبة عدد المتطوعين المطلوبين.
٥. ملائمة مدة التنفيذ والساعات المقترحة.
٦. مراعاة الجوانب النظامية والتنظيمية.
٧. معالجة المخاطر المحتملة المرتبطة بالفرصة.

### نشر الفرص التطوعية

#### المادة العاشرة:

تعمل الجمعية على إتاحة الفرص التطوعية للفئات المستهدفة من خلال الوسائل والقنوات المناسبة، ويشمل ذلك:

١. نشر الفرص عبر المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
٢. الإعلان عنها عبر الموقع الإلكتروني للجمعية.
٣. النشر عبر حسابات الجمعية الرسمية في وسائل التواصل الاجتماعي.

٤. الاستفادة من الشراكات المجتمعية عند الحاجة.
٥. استخدام القنوات الإعلامية الأخرى المعتمدة من الجمعية.
- ويجب أن يتضمن الإعلان عن الفرصة المعلومات الأساسية التي تمكن المتطوع من فهم طبيعة الفرصة ومتطلباتها وآلية التقديم عليها.

### فرز واختيار المتطوعين

#### المادة الحادية عشرة:

يقوم قسم التطوع أو الإدارة المستفيدة بفرز طلبات المتقدمين للفرصة التطوعية وفق معايير موضوعية وعادلة، ويشمل ذلك:

١. مراجعة بيانات المتقدمين.
٢. التحقق من استيفاء الشروط المطلوبة.
٣. تقييم المهارات والخبرات ذات العلاقة.
٤. إجراء المقابلات الشخصية أو الاختبارات عند الحاجة.
٥. المفاضلة بين المتقدمين وفق معايير معلنة.
٦. إعداد قوائم المقبولين وقوائم الاحتياط.

### قبول المتطوعين وتسكينهم

#### المادة الثانية عشرة:

بعد الانتهاء من عملية الاختيار يتم قبول المتطوعين وتسكينهم في الفرص التطوعية المناسبة، وتشمل إجراءات التسكين ما يلي:

١. إشعار المتطوع بالقبول عبر الوسائل المناسبة.
٢. تزويد المتطوع بمعلومات الفرصة التطوعية.
٣. توقيع اتفاقية التطوع.
٤. إطلاع المتطوع على حقوقه والتزاماته.
٥. تحديد المشرف المباشر.
٦. تسجيل بيانات المتطوع في الأنظمة المعتمدة.
٧. إلحاق المتطوع بالبرامج التدريبية اللازمة قبل بدء التنفيذ.

- لا يجوز مباشرة أي عمل تطوعي قبل استكمال إجراءات القبول والتسكين، ولا يعد قبول المتطوع نهائياً إلا بعد استكمال جميع المتطلبات.

## شروط التطوع

### المادة الثالثة عشرة:

يشترط لقبول المتطوع للمشاركة في الفرص التطوعية التي تطرحها الجمعية ما يلي:

١. أن يكون المتطوع حسن السيرة والسلوك.
٢. أن يتوافر لديه المؤهلات أو المهارات أو الخبرات المطلوبة للفرصة التطوعية.
٣. أن يلتزم بالأنظمة واللوائح والسياسات والتعليمات المنظمة للعمل التطوعي في الجمعية.
٤. أن يوافق على الميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي والالتزام بما ورد فيه.
٥. أن يفصح عن أي حالة قد تشكل تعارضاً في المصالح قبل المشاركة أو أثناءها.
٦. أن يجتاز المقابلات أو البرامج التأهيلية التي تتطلبها طبيعة الفرصة التطوعية عند الحاجة.
٧. أن يقدم البيانات والمعلومات المطلوبة بصورة صحيحة ودقيقة.
٨. أن يلتزم بتعليمات الأمن والسلامة والاشتراطات الخاصة بالفرصة التطوعية.
٩. أن يكون لائقاً صحياً لأداء المهام المطلوبة متى كانت طبيعة الفرصة تستدعي ذلك.
١٠. استكمال إجراءات التسجيل والقبول والتسكين المعتمدة لدى الجمعية.
١١. أي شروط إضافية تقتضيها طبيعة الفرصة التطوعية أو تصدر بها تعليمات من الجهات المختصة.

## شروط التطوع دون سن الثامنة عشرة

### المادة الرابعة عشرة:

تتيح الجمعية المشاركة في الأعمال التطوعية لمن هم دون سن الثامنة عشرة مع مراعاة شروط التطوع الواردة في هذه السياسة، إضافة إلى الشروط التالية:

١. موافقة ولي أمر المتطوع دون سن الثامنة عشرة، وإبرام ميثاق تنفيذ الفرصة التطوعية معه قبل التحاقه بالفرصة التطوعية.
٢. عدم إلحاق المتطوع دون سن الثامنة عشرة بأي فرصة تطوعية قد تضر بسلامته أو صحته أو تحرمه من حقوقه المكفولة له، وأن تراعي الفرصة التطوعية قدراته ومهاراته ومرحلته العمرية.
٣. توفر مراقب أو مشرف متخصص ملازم له طيلة فترة تنفيذ الفرص التطوعية التي لا تضر بسلامته أو تعرضه للخطر.

## الفرص التطوعية الطارئة

### المادة الخامسة عشرة:

يحق للجمعية طرح فرص أو مبادرات تطوعية عاجلة أو موسمية أو استثنائية عند الحاجة، على أن يتم تطبيق المتطلبات الأساسية الواردة في هذه السياسة بما يضمن سلامة المتطوعين وحفظ حقوقهم وتحقيق الأهداف.

## التعديل على الفرص التطوعية

### المادة السادسة عشرة:

يحق للجمعية تعديل الفرصة التطوعية عند الحاجة، مع مراعاة عدم الإخلال بحقوق المتطوعين أو تغيير الفرصة تغييراً جوهرياً دون إشعارهم وموافقتهم قبل فترة كافية، ويشمل ذلك:

١. تعديل مدة التنفيذ.
٢. تعديل عدد المتطوعين.
٣. تعديل نطاق المهام.
٤. تعديل موقع التنفيذ.
٥. تعديل المشرف المباشر.

## إلغاء الفرص التطوعية

### المادة السابعة عشرة:

يحق للجمعية إلغاء الفرصة التطوعية أو تعليقها مؤقتاً إذا وجدت أسباب مبررة لذلك، ويتم إشعار المتطوعين بذلك مع توضيح الأسباب والإجراءات المترتبة عليه، ومنها:

١. عدم الحاجة الفعلية للفرصة.
٢. الظروف الطارئة أو الاستثنائية.
٣. وجود مخاطر تؤثر على سلامة المتطوعين.
٤. عدم توفر الموارد اللازمة للتنفيذ.
٥. صدور تعليمات أو قرارات تنظيمية تستوجب الإلغاء أو التعليق.

## توثيق الفرص التطوعية

### المادة الثامنة عشرة:

يتم توثيق جميع الفرص التطوعية المنفذة وحفظ سجلاتها وفق سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها الخاصة بالجمعية، ويشمل التوثيق:

١. بيانات الفرصة التطوعية.
٢. بيانات المتطوعين المشاركين.
٣. الساعات التطوعية المعتمدة.
٤. التقارير والملاحظات.
٥. نتائج التقييم.
٦. الدروس المستفادة.
٧. أي مستندات أو نماذج مرتبطة بالفرصة.



## الفصل الرابع التدريب والتأهيل



## الإطار العام للتدريب والتأهيل

### المادة التاسعة عشرة:

تأهيل المتطوعين وتطوير قدراتهم يعد أحد العوامل لنجاح العمل التطوعي وتحقيق أهدافه، لذلك تقوم الجمعية بتوفير البرامج التدريبية والتأهيلية اللازمة للمتطوعين بما يمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة وفعالية. ويشمل التدريب والتأهيل جميع المتطوعين بحسب طبيعة الفرص التطوعية المكلفين بها، مع مراعاة مستوى الخبرة والمهارات المطلوبة لكل فرصة.

## أهداف التدريب والتأهيل

### المادة العشرون:

تهدف برامج التدريب والتأهيل في الجمعية إلى تحقيق ما يلي:

١. تعريف المتطوع برسالة الجمعية ورؤيتها وأهدافها وبرامجها.
٢. تمكين المتطوع من فهم السياسات والأنظمة والتعليمات.
٣. رفع كفاءة المتطوع لأداء المهام المكلف بها.
٤. الالتزام بالقيم والميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي.
٥. تنمية المهارات الفنية والسلوكية اللازمة.
٦. تقليل الأخطاء والمخاطر.
٧. تعزيز ثقافة العمل المؤسسي والعمل الجماعي.
٨. تحسين تجربة المتطوع ورفع مستوى رضاه.
٩. إعداد وتأهيل المتطوعين للمشاركة في المبادرات والبرامج النوعية.
١٠. دعم استدامة العمل التطوعي من خلال تطوير المتطوعين المتميزين وإعداد القيادات التطوعية.

## مسؤوليات التدريب والتأهيل

### المادة الحادية والعشرون:

١. مسؤولية قسم التطوع:

يتولى قسم التطوع ما يلي:

- أ- إعداد خطة التدريب، وتوفير البرامج التدريبية المناسبة بالتنسيق مع قسم التطوير والتدريب بإدارة الموارد البشرية، والإدارات والفروع.
- ب- متابعة تنفيذ البرامج التدريبية.
- ج- تقييم البرامج التدريبية وقياس أثرها.
- د- حفظ السجلات التدريبية للمتطوعين.
- هـ- إعداد الشهادات أو الإشعارات الخاصة بالبرامج التدريبية عند الحاجة.

## ٢. مسؤوليات الإدارات والفروع:

- أ- تحديد الاحتياجات التدريبية الخاصة بالفرص التابعة لها.
- ب- المشاركة في إعداد المحتوى التدريبي التخصصي.
- ج- توفير الدعم الفني للمتطوعين أثناء التنفيذ.
- د- متابعة تطبيق المتطوعين للمعارف والمهارات المكتسبة.

## ٣. مسؤوليات المتطوع:

- أ- الالتزام بحضور البرامج التدريبية.
- ب- تطبيق التعليمات أثناء تنفيذ الأعمال التطوعية.
- ج- استكمال متطلبات التدريب والتقييم المقررة.

## تحديد الاحتياجات التدريبية

### المادة الثانية والعشرون:

يتم مراجعة الاحتياجات التدريبية بشكل دوري، وتحدد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين بناءً على:

١. طبيعة الفرص التطوعية ومتطلباتها.
٢. المهارات والمعارف اللازمة لتنفيذ المهام.
٣. نتائج تقييم أداء المتطوعين.
٤. الملاحظات الواردة من الإدارات والفروع والمشرفين.
٥. المستجدات أو التقنية المتعلقة بالعمل التطوعي.
٦. المبادرات والمشروعات الجديدة التي تنفذها الجمعية.

## أنواع التدريب

### المادة الثالثة والعشرون:

تعتمد الجمعية عدداً من البرامج التدريبية والتأهيلية ضرورية أو عن بعد، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:

١. التدريب التعريفي، ويعد مطلباً أساسياً للمتطوعين الجدد، ويشمل:
  - أ- التعريف بالجمعية ورسالتها وأهدافها.
  - ب- التعريف بسياسة وإجراءات العمل التطوعي.
  - ج- حقوق المتطوع والتزاماته.
  - د- الميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي.
  - هـ- قواعد الأمن والسلامة.
  - و- آلية التواصل مع الجمعية.
  - ز- الأنظمة والمنصات المستخدمة.

٢. التدريب التخصصي، ويقدم للمتطوعين بحسب طبيعة الفرصة التطوعية، ويشمل:

- أ- المهارات الفنية اللازمة لأداء المهام.
- ب- الإجراءات التشغيلية الخاصة بالفرصة.
- ج- استخدام الأنظمة أو التطبيقات ذات العلاقة.
- د- التعامل مع المستفيدين أو الشركاء عند الحاجة.
- هـ- المتطلبات المهنية أو التخصصية المرتبطة بالفرصة.

٣. التدريب التشغيلي، ويقدم أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية بهدف:

- أ- توجيه المتطوعين أثناء العمل.
- ب- معالجة الملاحظات التشغيلية.
- ج- تحسين جودة الأداء.
- د- الالتزام بالإجراءات والتعليمات.
- هـ- دعم المتطوعين.

٤. التدريب التطويري، ويستهدف المتطوعين المتميزين والقيادات التطوعية، ويشمل:

- أ- مهارات القيادة والإشراف.
- ب- إدارة الفرق التطوعية.
- ج- إدارة المبادرات والمشروعات.
- د- مهارات التواصل والعرض والتقديم.
- هـ- مهارات التخطيط والتنظيم.
- و- مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار.



## الفصل الخامس حقوق والتزامات المتطوع

## المبادئ العامة لحقوق والتزامات المتطوع

### المادة الرابعة والعشرون:

تقوم العلاقة بين الجمعية والمتطوع على التعاون والاحترام المتبادل والالتزام بالأنظمة والسياسات المعتمدة وتحقيق المصلحة العامة.

وتعد الحقوق والتزامات الواردة في هذا الفصل جزءاً أساسياً من العلاقة التنظيمية بين الجمعية والمتطوع، ويلتزم الطرفان بمراعاتها طوال فترة المشاركة التطوعية.

## حقوق المتطوع

### المادة الخامسة والعشرون:

يتمتع المتطوع في الجمعية بالحقوق التالية، وتلتزم الجمعية بتوفيرها وضمان تطبيقها:

١. الحق في المعرفة والتوعية:

- أ- التعرف على رسالة الجمعية ورؤيتها وأهدافها وبرامجها.
- ب- الاطلاع على سياسة وإجراءات العمل التطوعي والأنظمة ذات العلاقة.
- ت- معرفة تفاصيل الفرصة التطوعية قبل الالتحاق بها.
- ث- الاطلاع على المهام والمسؤوليات المتوقعة تنفيذها.
- ج- معرفة المدة الزمنية للفرصة وعدد الساعات المطلوبة.
- ح- التعرف على الجهة المشرفة وآلية التواصل معها.

٢. الحق في المعاملة العادلة والاحترام:

- أ- توفير بيئة عمل قائمة على الاحترام المتبادل.
- ب- عدم التمييز بين المتطوعين لأي سبب غير مشروع.
- ت- مراعاة قدرات المتطوعين وإمكاناتهم عند توزيع المهام.
- ث- احترام آراء المتطوعين والاستماع إلى مقترحاتهم وملاحظاتهم.
- ج- حماية المتطوع من أي إساءة أو تجاوز أثناء تنفيذ العمل التطوعي.

٣. الحق في بيئة عمل آمنة:

- أ- توفير تعليمات وإرشادات السلامة المتعلقة بالفرصة التطوعية.
- ب- توفير وسائل الحماية اللازمة عند الحاجة.
- ت- عدم تكليف المتطوع بمهام قد تعرضه أو تعرض الآخرين للخطر دون اتخاذ التدابير المناسبة.
- ث- إيقاف أي عمل تطوعي يشكل خطراً.
- ج- توفير الدعم اللازم عند وقوع أي حادث أو حالة طارئة.

٤. الحق في التدريب والتأهيل:

- أ- حضور المتطوع البرامج التعريفية والتأهيلية اللازمة.
- ب- الحصول على التدريب التخصصي المرتبط بالفرصة التطوعية.
- ت- تلقي التوجيه والإرشاد أثناء تنفيذ الأعمال التطوعية.

٥. الحق في الإشراف والدعم:

- أ- تعيين مشرف مباشر للفرصة التطوعية.
- ب- تقديم الدعم الفني والإداري اللازم.
- ت- توفير قنوات تواصل واضحة مع الجهة المشرفة.
- ث- معالجة المشكلات أو التحديات التي تواجه المتطوع.

٦. الحق في حماية البيانات والخصوصية:

- أ- المحافظة على سرية البيانات واستخدامها للأغراض النظامية فقط.
- ب- حماية البيانات المخزنة في الأنظمة الإلكترونية المعتمدة.

٧. الحق في التقدير والتحفيز:

- أ- تقديم شهادات الشكر والتقدير.
- ب- إدراج المتطوعين المتميزين في برامج التكريم.
- ت- إبراز إنجازات المتطوعين عبر قنوات التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني للجمعية.
- ث- ترشيح المتطوعين المتميزين للجوائز والبرامج النوعية عند توفرها.

٨. الحق في توثيق الساعات التطوعية:

- أ- تسجيل الساعات المنجزة بصورة دقيقة.
- ب- توثيق الساعات في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- ج- تمكين المتطوع من الاطلاع على سجله التطوعي.
- د- معالجة أي ملاحظات أو اعتراضات تتعلق بالساعات المسجلة.

٩. الحق في التظلم وتقديم الشكاوى:

- أ- تقديم الشكاوى عبر القنوات المعتمدة.
- ب- ضمان سرية إجراءات الشكاوى.
- ج- دراسة الشكاوى خلال مدة (٥) أيام عمل.
- د- إبلاغ المتطوع بنتيجة المعالجة والإجراءات المتخذة خلال مدة (١٠) أيام عمل.
- هـ- يحق للمتطوع الاعتراض على القرار وفق الآلية المعتمدة في الجمعية.

١٠. الحق في الاعتذار أو الانسحاب:

- أ- إشعار الجهة المشرفة قبل مدة مناسبة متى أمكن ذلك.
- ب- تسليم ما بعهدته من مستندات أو أدوات أو تجهيزات.
- ج- عدم الإضرار بسير العمل أو بالمستفيدين.

د- استكمال الإجراءات المطلوبة لإنهاء المشاركة التطوعية.

١١. الحق في التعويض (عند التكليف):

- أ- التعويض عن المصروفات التي يتم تكليفه بها رسمياً، ويشترط:
- وجود موافقة مسبقة من قسم التطوع.
  - تقديم المستندات الداعمة.
- ب- يتم التعويض وفق السياسات المالية المعتمدة.

## التزامات المتطوع

### المادة السادسة والعشرون:

يلتزم المتطوع بجميع الأنظمة واللوائح والسياسات المعتمدة في الجمعية، ويشمل ذلك ما يلي:

١. الالتزام بالقيم الإسلامية والمجتمعية والميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي، والالتزام بأنظمة ولوائح الجمعية.
٢. تنفيذ المهام الموكلة إليه وفق التعليمات المعتمدة.
٣. المحافظة على ممتلكات الجمعية، والعهد المستلمة، وإعادتها بعد إتمام العمل التطوعي.
٤. الالتزام بتقييم رضاه عن الفرصة التطوعية بعد إتمامه للعمل التطوعي من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي، ومراعاة المصادقية في عملية التقييم.
٥. الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالجمعية أو الفرصة التطوعية وبيانات المستفيدين، وعدم إفشاءها لأي طرف ثالث أثناء أو بعد انتهاء العمل التطوعي.
٦. الالتزام بأخلاقيات العمل التطوعي.
٧. الالتزام بساعات العمل التطوعي.
٨. تمثيل الجمعية بصورة إيجابية.
٩. عدم استغلال العمل التطوعي لتحقيق مصالح شخصية.
١٠. إبلاغ الجهة المشرفة في حال عدم القدرة على الاستمرار.



## الفصل السادس تنفيذ العمل التطوعي وإدارة الساعات والتقييم



## الإطار العام لتنفيذ العمل التطوعي

### المادة السابعة والعشرون:

تنفذ الجمعية الأعمال والفرص التطوعية وفق خطط عمل واضحة، ومهام محددة.

### مباشرة العمل التطوعي

### المادة الثامنة والعشرون:

لا يحق للمتطوع مباشرة أي عمل أو مهمة تطوعية إلا بعد استكمال المتطلبات الآتية:

١. القبول في الفرصة التطوعية واعتماده من الجهة المختصة.
٢. توقيع اتفاقية التطوع أو الموافقة عليها إلكترونياً.
٣. استكمال البرامج التدريبية المطلوبة للفرصة (إن وجدت).
٤. الاطلاع على المهام والمسؤوليات والتعليمات ذات العلاقة.
٥. استلام التوجيهات اللازمة من المشرف المباشر.
٦. استكمال أي متطلبات نظامية أو تشغيلية أخرى مرتبطة بطبيعة الفرصة.

### الإشراف على المتطوعين

### المادة التاسعة والعشرون:

تتم متابعة الأعمال التطوعية من الجهة المستفيدة والمشرف المباشر، ويشمل ذلك:

١. تعريف المتطوعين بمهامهم ومسؤولياتهم.
٢. توجيه المتطوعين ومتابعة أدائهم أثناء التنفيذ.
٣. تقديم الدعم اللازم لمعالجة التحديات والمعوقات.
٤. متابعة مستوى الالتزام بالأنظمة والتعليمات.
٥. تعزيز التواصل المستمر مع المتطوعين.
٦. رصد الملاحظات والإنجازات المرتبطة بالفرصة.
٧. رفع التقارير الدورية.

### حضور المتطوعين وانضباطهم

### المادة الثلاثون:

يلتزم المتطوع بتنفيذ المهام المسندة إليه وفق الخطة المعتمدة، ويجب عليه:

١. الالتزام بالأوقات المحددة للفرصة التطوعية.
٢. إشعار المشرف المباشر عند عدم التمكن من الحضور أو الاستمرار.

٣. الالتزام بالتعليمات والضوابط المعتمدة أثناء التنفيذ.
٤. المحافظة على السلوك المهني والاحترام المتبادل.

## تسجيل الساعات التطوعية

### المادة الحادية والثلاثون:

تقوم الجمعية بتسجيل الساعات التطوعية الفعلية التي أنجزها المتطوع وفق الضوابط والإجراءات المعتمدة، ويشترط لاعتماد الساعات التطوعية ما يلي:

١. أن تكون المشاركة ضمن فرصة تطوعية معتمدة.
٢. أن يكون المتطوع مسجلاً في الفرصة التطوعية.
٣. أن يكون العمل المنفذ ضمن المهام المحددة للفرصة.
٤. أن يتم تنفيذ العمل فعلياً خلال المدة المعتمدة.
٥. اعتماد الساعات من المشرف المباشر أو الجهة المختصة.

## تقييم أداء المتطوعين

### المادة الثانية والثلاثون:

يتم تقييم أداء المتطوعين بهدف قياس مستوى الإنجاز وجودة الأداء، وتحديد فرص التطوير والتحسين، ويشمل التقييم بحسب طبيعة الفرصة ما يلي:

١. مستوى الالتزام بالحضور والانضباط.
٢. جودة تنفيذ المهام.
٣. الالتزام بالأنظمة والتعليمات.
٤. التعاون والعمل ضمن الفريق.
٥. المبادرة وتحمل المسؤولية.
٦. مهارات التواصل والتعامل مع الآخرين.
٧. تحقيق النتائج والمخرجات المطلوبة.

## التقارير والتوثيق

### المادة الثالثة والثلاثون:

يتم إعداد التقارير عن الأعمال والفرص التطوعية المنفذة، ويشمل ذلك:

١. التقارير التشغيلية الدورية.
٢. تقارير الإنجاز والنتائج.
٣. تقارير الساعات التطوعية.
٤. تقارير التقييم وقياس الأثر.

## إنهاء المشاركة التطوعية

### المادة الرابعة والثلاثون:

تنتهي مشاركة المتطوع في أي من الحالات الآتية:

١. انتهاء مدة الفرصة التطوعية أو اكتمال أهدافها.
٢. رغبة المتطوع في إنهاء مشاركته وفق الإجراءات المعتمدة.
٣. عدم التزام المتطوع بالأنظمة أو التعليمات أو أحكام هذه السياسة.
٤. وجود ظروف أو مبررات تستدعي إنهاء المشاركة.
٥. صدور قرار من الجهات المختصة بإنهاء المشاركة التطوعية.



## الفصل السابع إدارة المخاطر والسلامة

## الإطار العام لإدارة المخاطر والسلامة

### المادة الخامسة والثلاثون:

تطبق الجمعية منهجية مؤسسية لإدارة المخاطر المرتبطة بالعمل التطوعي لحماية المتطوعين والمستفيدين ومنسوبي الجمعية وممتلكاتها، ولضمان استمرارية الأعمال، وتطبق أحكام هذا الفصل بما يتوافق مع دليل إدارة المخاطر المعتمد في الجمعية.

## أهداف إدارة المخاطر والسلامة

### المادة السادسة والثلاثون:

تهدف الجمعية من خلال إدارة المخاطر والسلامة في العمل التطوعي إلى ما يلي:

١. حماية المتطوعين والمستفيدين والعاملين من المخاطر المحتملة.
٢. المحافظة على ممتلكات الجمعية وأصولها وتجهيزاتها.
٣. الحد من الحوادث والإصابات والخسائر المحتملة.
٤. الامتثال للأنظمة والتعليمات.
٥. رفع الجاهزية للتعامل مع الحالات الطارئة.
٦. استمرارية تنفيذ الفرص التطوعية دون انقطاع.

## تحديد المخاطر وتقييمها

### المادة السابعة والثلاثون:

يتم تحديد المخاطر المرتبطة بالأعمال والفرص التطوعية قبل تنفيذها، وبصفة دورية أثناء التنفيذ عند الحاجة، ويشمل ذلك:

١. تحديد مصادر الخطر المحتملة.
٢. دراسة احتمالية وقوع الخطر.
٣. تقييم مستوى الأثر المتوقع.
٤. تحديد مستوى الخطورة.
٥. تحديد الإجراءات الوقائية والعلاجية المناسبة.
٦. تحديد الجهة أو الشخص المسؤول عن المتابعة.

## الأمن والسلامة في الأعمال التطوعية

### المادة الثامنة والثلاثون:

يتم توفير بيئة عمل آمنة للمتطوعين والمستفيدين، وتشمل إجراءات الأمن والسلامة ما يلي:

١. الالتزام بالتعليمات والاشتراطات المتعلقة بالسلامة.
٢. توفير وسائل وتجهيزات السلامة المناسبة لطبيعة العمل.
٣. توعية المتطوعين بالمخاطر المحتملة قبل بدء التنفيذ.
٤. توفير الإرشادات والتعليمات الخاصة بالطوارئ.
٥. التأكد من سلامة مواقع تنفيذ الأعمال التطوعية قدر الإمكان.
٦. منع المتطوعين من ممارسة أي أعمال تتجاوز قدراتهم أو تعرضهم للخطر دون ضوابط مناسبة.



## الفصل الثامن الشكاوى والتظلمات والمخالفات والإجراءات التصحيحية

## المبادئ العامة

### المادة التاسعة والثلاثون:

توفير الجمعية بيئة تطوعية قائمة على العدالة والشفافية والاحترام، وتكفل لجميع المتطوعين حق التقدم بالشكاوى أو التظلمات، وتلتزم بمعالجة المخالفات والتجاوزات، وتراعى الجمعية عند تطبيق أحكام هذا الفصل المبادئ الآتية:

١. العدالة والحياد في دراسة الشكاوى والمخالفات.
٢. سرية المعلومات والبيانات ذات العلاقة.
٣. احترام حقوق جميع الأطراف.
٤. التدرج في الإجراءات التصحيحية والتأديبية.
٥. توثيق جميع الإجراءات والقرارات.
٦. منح الأطراف المعنية حق إبداء وجهة نظرها قبل اتخاذ القرار.

## الشكاوى والتظلمات

### المادة الأربعون:

يحق للمتطوع التقدم بشكوى أو تظلم في أي من الحالات المرتبطة بالعمل التطوعي، بما في ذلك:

١. عدم العدالة في توزيع المهام أو الفرص التطوعية.
٢. وجود إساءة أو تجاوز من أي طرف.
٣. الاعتراض على نتائج التقييم.
٤. الاعتراض على القرارات المتعلقة بالساعات التطوعية.
٥. الاعتراض على الإجراءات التأديبية المتخذة بحقه.
٦. وجود ممارسات تتعارض مع الأنظمة أو السياسات المعتمدة.
٧. أي موضوع آخر يرتبط بمشاركته التطوعية.

## المخالفات

### المادة الحادية والأربعون:

يعد من المخالفات التي تستوجب اتخاذ الإجراءات النظامية كل فعل أو امتناع يصدر من المتطوع ويشكل مخالفة للأنظمة أو اللوائح أو السياسات أو التعليمات المعتمدة في الجمعية، ويشمل ذلك -على سبيل- ما يأتي:

١. الإخلال بأحكام هذه السياسة أو اتفاقية التطوع.
٢. الغياب أو الانقطاع المتكرر دون عذر مقبول.
٣. عدم الالتزام بالمهام أو التعليمات المعتمدة.
٤. تقديم معلومات أو بيانات غير صحيحة.



٥. إساءة استخدام ممتلكات أو موارد الجمعية.
٦. إفشاء المعلومات أو البيانات السرية.
٧. إساءة التعامل مع المستفيدين أو المتطوعين أو العاملين.
٨. الإساءة إلى سمعة الجمعية أو منسوبها أو مستفيديها.
٩. استخدام اسم الجمعية أو شعارها دون تصريح.
١٠. استغلال العمل التطوعي لتحقيق مصالح شخصية أو تجارية.
١١. مخالفة تعليمات الأمن والسلامة.
١٢. أي سلوك أو تصرف يضر بمصالح الجمعية أو أهدافها أو أعمالها.

### المبادئ الحاكمة للإجراءات التصحيحية

#### المادة الثانية والأربعون:

يراعى عند اتخاذ أي إجراء تصحيحي أو تأديبي ما يلي:

١. التحقق من الوقائع قبل اتخاذ القرار.
٢. التناسب بين المخالفة والإجراء المتخذ.
٣. التدرج في الإجراءات التأديبية.
٤. مراعاة ظروف وملابسات الحالة.
٥. توثيق جميع الإجراءات والقرارات.
٦. منح المتطوع فرصة إبداء وجهة نظره قبل اتخاذ القرار النهائي.

### الإجراءات التصحيحية والتأديبية

#### المادة الثالثة والأربعون:

يحق للجمعية اتخاذ واحد أو أكثر من الإجراءات التالية بحسب طبيعة المخالفة، ويحق للمتطوع الاعتراض على أي إجراء تأديبي تم اتخاذه بحقه:

١. التنبيه الشفهي.
٢. الإنذار الخطي.
٣. استبعاد المتطوع من فرصة تطوعية محددة.
٤. تعليق المشاركة التطوعية لمدة محددة.
٥. إيقاف اعتماد الساعات المرتبطة بالمخالفة.
٦. استبعاد المتطوع من بعض البرامج أو المبادرات.
٧. إنهاء المشاركة التطوعية نهائياً.



الفصل التاسع  
التحفيظ والاستدامة  
الفرق التطوعية  
التطوع الاحترافي

## الإطار العام

### المادة الرابعة والأربعون:

نجاح العمل التطوعي واستدامته لا يقتصر على استقطاب المتطوعين وإشراكهم في تنفيذ الفرص التطوعية، بل يمتد إلى توفير بيئة محفزة تساهم في تعزيز انتمائهم للجمعية، وتنمية قدراتهم، والاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم، وبناء علاقات مستدامة معهم.

## أهداف التحفيز والتقدير

### المادة الخامسة والأربعون:

تهدف الجمعية من خلال برامج التحفيز والتقدير إلى ما يلي:

١. تحفيز المتطوعين للمشاركة والاستمرار.
٢. تقدير جهود المتطوعين وإبراز إسهاماتهم.
٣. رفع مستوى الرضا والانتماء لدى المتطوعين.
٤. تشجيع التميز والابتكار في العمل التطوعي.
٥. بناء علاقات إيجابية ومستدامة مع المتطوعين.
٦. دعم ثقافة العمل التطوعي.

## وسائل التحفيز والتقدير

### المادة السادسة والأربعون:

تعتمد الجمعية الوسائل المناسبة لتقدير وتحفيز المتطوعين وفقاً للإمكانيات المتاحة، ومن ذلك:

١. شهادات الشكر والتقدير.
٢. خطابات التوصية للمتطوعين المتميزين عند الحاجة.
٣. التكريم في المناسبات والفعاليات الرسمية.
٤. إبراز قصص النجاح والتجارب المتميزة عبر القنوات الرسمية للجمعية.
٥. ترشيح المتطوعين المتميزين للجوائز والمبادرات التطوعية.

## ومعايير التميز والتكريم

### المادة السابعة والأربعون:

تحدد معايير التميز والتكريم وفق مؤشرات ومعايير محددة، وتشمل على سبيل المثال:

١. مستوى الالتزام والانضباط.
٢. جودة الأداء.

٣. عدد الساعات التطوعية المنجزة.
  ٤. المشاركة في المبادرات النوعية.
  ٥. المبادرة والابتكار.
  ٦. الأثر المحقق من المشاركة التطوعية.
  ٧. الالتزام بالقيم والميثاق الأخلاقي.
  ٨. نتائج التقييمات الدورية.
- يحق للجمعية اعتماد معايير إضافية وفق طبيعة الفرص أو البرامج التطوعية.

### الفرق التطوعية

#### المادة الثامنة والأربعون:

للجمعية الاستعانة بالفرق التطوعية أو تشكيل فرق تطوعية للمشاركة في تنفيذ المبادرات والبرامج والأنشطة المختلفة، وفق الأنظمة والتعليمات المنظمة لذلك.

ويجب أن تكون أعمال الفرق التطوعية متوافقة مع أهداف الجمعية ورسالتها وبرامجها.

### ضوابط عمل الفرق التطوعية

#### المادة التاسعة والأربعون:

تلتزم الفرق التطوعية بما يلي:

١. الأنظمة والسياسات والإجراءات المعتمدة في الجمعية.
٢. الأهداف والمهام المحددة للفرص التطوعية.
٣. المحافظة على سمعة الجمعية وتمثيلها بصورة إيجابية.
٤. التعاون مع المشرفين والجهات المختصة.
٥. عدم استخدام اسم الجمعية أو شعارها أو هويتها دون موافقة رسمية.
٦. عدم تنفيذ أي أعمال أو مبادرات باسم الجمعية دون موافقة مسبقة.

### قائد الفريق التطوعي

#### المادة الخمسون:

يتولى قائد الفريق التطوعي ما يلي:

١. التنسيق بين أعضاء الفريق والجهة المشرفة.
٢. متابعة تنفيذ المهام الموكلة للفريق.
٣. الالتزام بالأنظمة والتعليمات.
٤. رفع التقارير والملاحظات المتعلقة بأداء الفريق.
٥. الإسهام في معالجة التحديات التي تواجه أعضاء الفريق.

٦. تمثيل الفريق أمام الجمعية في حدود الصلاحيات الممنوحة له.

## التطوع الاحترافي

### المادة الحادية والخمسون:

يقصد بالتطوع الاحترافي قيام المتطوع بالأعمال التطوعية في مجالات مهنية وتخصصية معينة، ويتطلب أن يكون منفذ الفرصة التطوعية حاصلاً على تأهيل كافٍ وخبرة مناسبة لتنفيذ مهام الفرصة التطوعية. ويتسم تعريف التطوع الاحترافي بالمرونة، فيمكن اعتبار مشاركة الموظفين في خدمات التطوع الاحترافي جزءاً من عملهم المعتاد في حالة مطالبة الجمعية بالمشاركة في تلك الخدمات، وبالتالي يكون مدفوع الأجر، حتى إذا لم يدفع المستفيد رسوماً مقابل الخدمة، تعد تلك الخدمة تطوعاً احترافياً وفقاً للتعريف الحديث، فعلى سبيل المثال، عندما تطلب الجمعية من موظفيها أداء خدمة التطوع الاحترافي كجزء من خطتهم لتطوير مهاراتهم أو للحصول على ترقية تندرج هذه العملية تحت تعريف خدمة التطوع الاحترافي.

## مجالات التطوع الاحترافي

### المادة الثانية والخمسون:

قام المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بحصر بعض المجالات ذات الاحتياج لتغطيتها من خلال التطوع الاحترافي في القطاع، وقد بلغ عددها (٢٢) مجالاً وهي:

١. التسويق.
٢. التواصل المؤسسي والعلاقات العامة والإعلام.
٣. البناء المؤسسي للمنظمة.
٤. بناء الشراكات.
٥. تطوير الأعمال.
٦. الموارد المالية (تشمل ما يتعلق بالتمويل والاستثمار وتعدد مصادر الدخل).
٧. البنية الرقمية والتقنية.
٨. إدارة المشاريع.
٩. الإدارة.
١٠. إدارة البيانات.
١١. البحث العلمي.
١٢. تصميم الخدمات والبرامج ذات الأثر المستدام وتفعيلها.
١٣. المالية والمحاسبة.
١٤. الحوكمة.
١٥. التخطيط الاستراتيجي.
١٦. المجال الصحي.
١٧. إدارة التبرعات.

١٨. بناء القدرات البشرية في المجالات المختلفة (التدريب والتطوير).
١٩. الشؤون القانونية.
٢٠. مؤسسة العمل التطوعي.
٢١. الموارد البشرية.
٢٢. خدمة ضيوف الرحمن.

### خطوات تفعيل التطوع الاحترافي

#### المادة الثالثة والخمسون:

هناك تسع خطوات لتصميم وإدارة وتفعيل التطوع الاحترافي عالي الجودة، سواء كان التطوع الاحترافي بالشراكة مع أحد الجهات الموفرة للمتطوعين المحترفين، أو كانت عبر استقطاب المتطوعين المستقلين، وهي على النحو التالي:

١. تحديد الاحتياجات والمهارات التي تدعمها.
٢. تصميم الفرصة التطوعية الاحترافية.
٣. تحديد أفضل نموذج لتقديم الخدمة.
٤. صياغة الاتفاقيات مع المتطوعين والشركاء.
٥. تقييم مدى الاستعداد.
٦. استقطاب المتطوعين المحترفين.
٧. إدارة المتطوعين المحترفين.
٨. تقييم البرنامج.
٩. تعلم وتكيف وكرر.

### قياس الاستدامة والأثر التطوعي

#### المادة الرابعة والخمسون:

تعمل الجمعية على قياس مؤشرات الاستدامة والأثر المرتبطة بالعمل التطوعي بصورة دورية، بما في ذلك:

١. نسبة استمرارية المتطوعين.
٢. نسبة عودة المتطوعين للمشاركة في فرص جديدة.
٣. مستوى رضا المتطوعين.
٤. عدد القيادات التطوعية المؤهلة.
٥. حجم المشاركة في المبادرات النوعية.
٦. نسبة الاستفادة من التطوع الاحترافي.
٧. مؤشرات الأثر المجتمعي الناتجة عن البرامج والمبادرات التطوعية.



## الفصل العاشر التقارير ومؤشرات الأداء

## الإطار العام للتقارير وقياس الأداء

### المادة الخامسة والخمسون:

يتم تطبيق منهجية مؤسسية لقياس أداء العمل التطوعي ومتابعة نتائجه بصورة دورية. ويهدف نظام التقارير وقياس الأداء إلى تمكين الجمعية من متابعة تحقيق مستهدفاتها في مجال العمل التطوعي، وتحديد فرص التحسين والتطوير.

## التقارير الدورية

### المادة السادسة والخمسون:

يعد قسم التطوع بالتنسيق مع الإدارات والفروع التقارير الدورية الخاصة بالعمل التطوعي، وتكون ربع سنوية أو نصف سنوية أو سنوية بحسب طبيعة التقرير والجهة المستفيدة منه، وتتضمن التقارير ما يلي:

١. عدد الفرص التطوعية المطروحة والمنفذة.
٢. إجمالي الساعات التطوعية المعتمدة.
٣. البرامج والمبادرات التطوعية المنفذة.
٤. نتائج تقييم المتطوعين والفرص التطوعية.
٥. نتائج قياس رضا المتطوعين والمستفيدين.
٦. التحديات والمعوقات التي واجهت التنفيذ.
٧. الإجراءات التصحيحية وفرص التحسين.
٨. أبرز الإنجازات وقصص النجاح.
٩. العائد المالي التقديري للتطوع (بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية والإدارة المالية).

## التحسين المستمر

### المادة السابعة والخمسون:

تتم الاستفادة من نتائج التقارير ومؤشرات الأداء وقياس الرضا والأثر في تطوير العمل التطوعي، ويشمل ذلك:

١. تحليل النتائج ومؤشرات بصورة دورية.
٢. تحديد جوانب القوة وفرص التحسين.
٣. إعداد وتنفيذ الخطط التصحيحية والتطويرية.
٤. تحديث السياسات والإجراءات والنماذج عند الحاجة.
٥. تطوير البرامج التدريبية والفرص التطوعية.
٦. رفع كفاءة إدارة المتطوعين وتحسين تجربتهم.





## الفصل الحادي عشر الأحكام الختامية

## القيمة الاقتصادية للأعمال التطوعية

### المادة الثامنة والخمسون:

تقوم الجمعية بقياس وتوثيق القيمة الاقتصادية للأعمال التطوعية وفق ضوابط معتمدة، وذلك لإبراز الأثر المالي للعمل التطوعي. وتتولى الإدارات والفروع توثيق الساعات التطوعية المنفذة، كما تتولى إدارة الموارد البشرية احتساب العائد المالي للأعمال التطوعية بالتنسيق مع الإدارة المالية وفق الآليات المعتمدة.

## استخدام البيانات

### المادة التاسعة والخمسون:

تستخدم البيانات والمعلومات الخاصة بالمتطوعين للأغراض المرتبطة بإدارة العمل التطوعي وتحسين خدماته، ويشمل ذلك:

١. إدارة الفرص التطوعية.
٢. التواصل مع المتطوعين.
٣. التدريب والتأهيل.
٤. التقييم وقياس الأداء.
٥. إعداد التقارير والمؤشرات.
٦. توثيق الساعات التطوعية.
٧. قياس الرضا والأثر.

## سرية البيانات وحمايتها

### المادة الستون:

تلتزم الجمعية بالمحافظة على سرية البيانات والمعلومات المتعلقة بالمتطوعين، وعدم الإفصاح عنها إلا للأشخاص أو الجهات المخولة نظاماً، كما تلتزم باتخاذ التدابير المناسبة لحماية البيانات من الفقد أو التلف أو الوصول أو الاستخدام غير المصرح به، ولا يجوز استخدام البيانات في غير الأغراض المخصصة لها.

## أحكام عامة

### المادة الحادية والستون:

١. تعد هذه السياسة مكملة للوائح الجمعية.
٢. تراجع إدارة الموارد البشرية ممثلة بقسم التطوع هذه السياسة مرة واحدة كل ثلاث أعوام أو عند الحاجة.
٣. يعمل بهذه السياسة من تاريخ اعتماد مجلس الإدارة.

تم اعتماد (سياسة وإجراءات العمل التطوعي) -النسخة الثالثة-  
في اجتماع مجلس الإدارة السادس لعام ٢٠٢٥  
المنعقد يوم الأحد ١٤٤٧/٠٧/٠١هـ الموافق ٢٠٢٥/١٢/٢١