



مفهوم التطوع

التطوع هو : تقديم العون والنفع إلى شخص أو مجموعة أشخاص ، يحتاجون إليه دون مقابل مادي أو معنوي ، ويتضمن جهوداً إنسانية، تبذل من أفراد المجتمع بصورة فردية أو جماعية ، ويعتبر العمل التطوعي وسيلة من وسائل النهوض في المجتمعات ، وأن العمل التطوعي هو دافع أساسي من دوافع التنمية بمفهومها الشامل اقتصادياً وسياسياً واجتماعياً وثقافياً، ودليل ساطع على حيوية المجتمع وإدارة التطوع تسعى إلى ترسيخ ونشر مفهوم التطوع في العمل الخيري الطبي خصوصاً وفي مجالات مختلفة عموماً ، ولذلك توجه الخطاب إلى الإخوة والأخوات العاملين في جميع المجالات سواء كان في الحقل الطبي او الفني او الاداري أن يكونوا أعضاء في هذه الجمعية وللمشاركة العملية الفاعلة في تحقيق أهدافها السامية . ومن هنا فقد قامت إدارة برامج التطوع بالجمعية بعمل اللائحة التنظيمية للإدارة والمتطوعين للرجوع إليها لأن اللائحة التنظيمية لإدارة التطوع جزءاً أساسياً في عملية التطوع . وفي هذه اللائحة تم استحضار السياسات والإجراءات والخطوات التنفيذية في إدارة التطوع.

ومن أهم أهداف الدليل واللائحة:

- تزويد الجمعية والمسؤولين فيها بمرجع مفصل حول سياسات وخطوات إدارة وتفعيل المتطوعين.
- تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين بها ، وذلك عن طريق تحديد وتوضيح وواجبات وحقوق كلا الطرفين.
- المحافظة على المتطوعين الأکفاء وتشجيعهم للاستمرار في عملية التطوع وتشجيع أفراد المجتمع على التطوع .

أهداف التطوع

- إخلاص العمل لله عز وجل، والحذر من الوقوع في الرياء أو تقديم حظ النفس واحتساب الأجر من الله عز وجل .
- دعم وتطوير الروح التطوعية لدى المجتمع والتركيز على فئة الشباب خاصة لبناء واستثمار إمكانياتهم في عملية التنمية الاجتماعية.
- غرس مفهوم العمل التطوعي في نفوس الشباب .
- إشراك المتطوعين في نشر رسالة الجمعية .
- تطوير وإكساب المتطوعين بمهارات جديدة وحثهم على الإنجاز والتفوق.
- العمل على توثيق العلاقة والتعاون بين الجمعية والمجتمع .

أنواع التطوع

- ✓ تطوع دائم – أن يكون المتطوع عاملاً بشكل دائم ومستمر
- ✓ تطوع مؤقت – وهو أن يكون التطوع إما :
 - أ. زمينياً :لفترة محددة ومستمرة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة
 - ب. أدائياً :لنشاط محدد ومعين فقط أو لحملة أنشطة وفعاليات محددة.

أساليب التطوع

- ✓ التطوع المستمر : كامل الوقت اليومي .
- ✓ التطوع الجزئي : جزء من الوقت حسب الاتفاق مع المتطوع .
- ✓ التطوع المشروط : حسب الشروط المتفق عليها بين المتطوع والجمعية .

مهام إدارة برامج التطوع

حتى تنجح أي إدارة أو منظمة يجب أن تكون أهدافها ومهامها واضحة لجميع العاملين قبل بداية العمل، كما يجب أن تنطلق في تحديد وتوزيع المهام من أسس علمية سليمة، وقد استندنا في تحديد مهام إدارة برامج التطوع لجمعية من ثلاث منطلقات رئيسية هي:

أولاً : مفهوم العمل التطوعي وفلسفته وأهم الأدبيات والممارسات والمعايير المحلية والعالمية التي تحدد مفهوم التطوع وأهدافه، وأدوار المتطوعين، وعملية الإشراف على المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوعين،... الخ.

ثانياً : الخطة الاستراتيجية للجمعية وما خصصته من أعمال تنفذ من خلال المتطوعين أو ما يمكن المساهمة فيه جزئياً من خلال المتطوعين.

ثالثاً : المهام والأعمال التي تناط عادة بأي وحدة إدارية، مثل: (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) ونخلص منها لتحديد المهام الرئيسية لإدارة برامج التطوع في الجمعية كما يلي :

. التخطيط : المشاركة في بناء خطط الجمعية، وبناء الخطة التنفيذية لبرامج التطوع وميزانياتها.

. التنظيم : التعريف بأدوار المتطوعين واعدادها كتابية، وإعداد قائمة بالموصفات المطلوبة في المتطوع من النواحي التعليمية والمهارية والأخلاقية وإعداد سياسات العمل التطوعي وتقديم الدعم والمساندة من متطوعين سابقين وموظفين في المنظمة.

. الاستقطاب : توضيح أهداف الاستقطاب وتحديد ميزانيته وتحديد أساليب التوظيف واستراتيجياته الملائمة وتحديد الوسيلة المناسبة للإعلان عن التطوع، ومخاطبة الشريحة المستهدفة.

. اختيار وإحلال المتطوعين : تحديد المعايير لكل دور تنظيمي (تطوعي)، واختيار وترشيح المتطوعين المناسبين لكل مهمة، وإحلال وتكليف كل متطوع في المهمة المناسبة وعمل الإجراءات اللازمة

. تأهيل المتطوعين وتدريبهم : تحليل الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، تصميم وتنفيذ برنامج تدريبي.

. الإشراف والدعم للمتطوعين : تحديد المشرفين على المتطوع وتقرير احتياجات الدعم والإشراف، المتابعة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط وبأخلاقيات العمل، تقديم الدعم المساندة للمتطوعين، حصر المخاطر المحتملة على العمل التطوعي والمتطوعين وإدارتها.

. تحفيز المتطوعين : تحفيز المتطوعين قبل واثناء وبعد تنفيذ العمل التطوعي، التواصل الإيجابي مع جميع المتطوعين.

. التقييم : إجراء التقييم المستمر للعمل وللمتطوعين، وطلب تقييم المتطوعين للعمل وللجمعية، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتصحيح والتطوير، وضمان تحقيق الأهداف والمؤشرات المنوطة بإدارة برامج التطوع ضمن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية، تحديد وإدارة المخاطر المحتملة على العمل أو العاملين.

. التوثيق : حفظ سجلات المتطوعين والشركاء وانجازاتهم، وإصدار الشهادات للمتطوعين والشركاء، وإعداد وإخراج التقارير المطبوعة والمرئية لبرامج التطوع.

. التواصل : التواصل المستمر والإيجابي مع المتطوعين قبل واثناء وبعد العمل التطوعي، وبناء العلاقات والشراكات مع المنظمات الحكومية والخيرية والأهلية والمحافظة عليها.

. إدارة المخاطر : تحديد وحصر المخاطر المحتملة على العمل التطوعي والمتطوعين وإدارتها والسيطرة عليها .

سياسات إدارة برامج التطوع

تحرص الجمعية أن يحتكم أدائها في إطار منظومة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تحكم وتضبط الأداء والسلوك المهني للعمل التطوعي، ويجب على المتطوع المهني والمنظمة التطوعية أن يلتزموا بها ويمثلوها، ونذكر هنا أبرز القيم التي تشكل ميثاقاً للتطوع في الجمعية وإطاراً يحكم ويوجه سلوك المنظمة والمتطوعين فيها كما يلي:

- احترام قيمة وكرامة الإنسان.
- التمسك بأحكام ومبادئ الدين الإسلامي وآدابه.
- اتباع الأنظمة المعتمدة للمملكة العربية السعودية ولوائحها.
- تمثل المنهج السليم والقوة الحسنة.
- الأمانة.
- النزاهة.
- الشفافية.
- الالتزام بالمهنية والموضوعية.
- الالتزام بمبدأ العدالة الاجتماعية.
- الالتزام بمبدأ الأولوية للمستفيدين.
- الالتزام بسرية بيانات ومعلومات المستفيدين والجمعية.

سياسات تسجيل المتطوعين

- يُسجّل المتطوع من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي أو عبر قنوات التسجيل الرسمية للجمعية.
- تُشترط موافقة الجمعية واعتمادها للمتطوع بعد دراسة طلبه ومطابقته لمتطلبات الفرص التطوعية المتاحة.
- تُوقع اتفاقية تطوع توضح نطاق العمل، المهام، الحقوق والواجبات.
- يُمنح المتطوع بطاقة تعريفية إلكترونية أو ورقية.

حقوق وواجبات المتطوعين

أ. حقوق المتطوع:

- بيئة تطوعية آمنة ومحترمة.
- الحصول على التدريب اللازم.
- توفير الأدوات والتجهيزات المطلوبة.
- صرف نفقات (نقل، إعاشة، سكن) إن وُجدت.
- شهادة تطوع موثقة من الجمعية.
- تعويض في حال الإصابة أو العجز (وفق النظام).
- التكريم والتحفيز حسب جهود المتطوع.

ب. واجبات المتطوع:

- الالتزام بالأنظمة والتعليمات الداخلية للجمعية.
- المحافظة على السرية المهنية والعهد.
- احترام التعليمات وعدم التصريح الإعلامي دون إذن.
- تنفيذ المهام المكلف بها بدقة وأمانة.
- عدم استغلال العمل التطوعي لتحقيق مكاسب شخصية.
- الالتزام بالحضور والانضباط في الفعاليات المسندة إليه.

التزامات الجمعية

- تصميم وتنفيذ برامج تطوعية ذات قيمة مجتمعية.
- تدريب وتأهيل المتطوعين.
- تحفيز وتكريم المتميزين.
- توثيق الساعات التطوعية.
- التعامل مع التظلمات والشكاوى باحترافية.
- رفع تقارير دورية عن العمل التطوعي إلى الجهات المختصة.

- إحلال وتوظيف المتطوعين :

- توزيع المتطوعين على الفرص التطوعية حسب المهام والمواصفات المحددة سلفاً .
- التأكد من تغطية حاجة كل مهمة من المتطوعين .
- التأكد من وضع كل متطوع في المهمة المناسبة له .
- التأكد من تحقق أهداف الجمعية وأهداف المتطوع بهذا التكليف .
- إشعار المتطوع بترشيحه لمهمة معينة وتفصيلها .
- إبرام عقد مع المتطوع على أن يشمل توضيح للحقوق والواجبات .
- تعريف المتطوع بالجمعية ورسالتها وسياساتها .
- تعريف المتطوع بحقوقه وواجباته وبميثاق التطوع .
- التأكد من استيعاب المتطوع للمهمة الموكلة له .
- ربط المتطوع بمنسق الفرصة التطوعية وقائد الفريق التطوعي .
- التأكد من انسجام المتطوع ضمن الفريق .

- تدريب المتطوعين :

- تحليل الاحتياج التدريبي للمتطوعين بناءً على مهامهم .
- ترشيح الحاجات التدريبية والتطويرية الأكثر حاجة والأكثر أثراً .
- تحديد مستوى قدرة الجمعية على تبني تلبية الحاجات التدريبية للمتطوعين .
- التواصل مع الشركاء والجهات الممكن مساهمتها في تدريب المتطوعين .
- بناء وتصميم خطة تنفيذية لتدريب وتطوير المتطوعين .
- اعتماد الخطة التنفيذية لتدريب وتطوير المتطوعين .
- إعلان وتسويق خطة التدريب على المتطوعين .
- تنفيذ إجراءات التسجيل للبرنامج التدريبي .

- فرز وترشيح المتدربين وإعلان القبول.
- تنفيذ البرنامج التدريبي.
- تقييم البرنامج التدريبي (المدرب/المتدرب/المشرف).
- التوثيق الفوتوغرافي لعملية التدريب والتطوير.
- إصدار تقرير سنوي لعملية تدريب وتطوير المتطوعين.

- تنفيذ أعمال التطوع :

- تكليف قائد الفريق التطوعي أو منسق المبادرة.
- تشكيل الفريق التطوعي وتحديد المهام لكل متطوع.
- توفير الاحتياجات اللازمة لتنفيذ المبادرة.
- إجراء التواصل والتنسيق مع الشركاء وأصحاب المصلحة.
- تنفيذ العمل التطوعي وفق الخطة التنفيذية المعتمدة.
- الإشراف على التنفيذ حسب مستويات الإشراف والصلاحيات.
- تقديم الدعم والمساندة للمتطوعين والفرق التطوعية.
- المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواثيق.
- متابعة احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات حيالها .
- التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لإجراءات التنفيذ حسب الأصول المهنية .
- إعداد وتقديم تقرير أولي لإدارة برامج التطوع فور انجاز المهمة.
- توثيق جهود المتطوعين والشركاء وإصدار الشهادات اللازمة لهم.

- تحفيز المتطوعين :

- تحديد وحصر أهم أدوات تحفيز المتطوعين والفرق التطوعية.
- التأكد من إشراك العاملين والمتطوعين في حصر المحفزات .
- بناء وتصميم خطة تنفيذية لتحفيز المتطوعين.
- اعتماد الخطة التنفيذية لتحفيز المتطوعين.
- توفير الاحتياجات اللازمة لتنفيذ خطة التحفيز.
- تنفيذ خطة تحفيز المتطوعين.
- تقييم التنفيذ لعملية تحفيز المتطوعين وقياس الأثر.

- تقييم أعمال التطوع :

- إعداد واعتماد نماذج التقييم لكل فرصة تطوعية.
- التأكد من تقييم جهة الإشراف لإجراءات تنفيذ الفرصة التطوعية.

- التأكد من تحقق المؤشرات المستهدفة وتحديد الانحراف.
- تقييم جهة الإشراف لأداء المتطوعين وفق المهام والمواصفات المعتمدة.
- تقييم المتطوعين لإجراءات التنفيذ ولجهة الإشراف.
- تقييم المستفيدين لإجراءات التنفيذ وللمتطوعين.
- تحديد النقاط التي تحتاج تصحيح واقتراح التصحيح.
- تحديد النقاط التي تحتاج تطوير واقتراح خطوات التطوير.
- تحديد فرص التحسين الجديد الممكن استثمارها.
- إعداد تقويم شامل ومختصر لكل فرصة تطوعية.
- تزويد جميع المعنيين بنسخة من التقويم.

- إعداد التقارير الفنية :

- التأكد من التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لجميع أعمال التطوع.
- التأكد من إصدار التقارير الفنية لكل فرصة تطوعية قصيرة أو متوسطة الأمد.
- إعداد تقرير فني دوري لكل فرصة تطوعية طويلة الأمد.
- مراجعة التقارير والتأكد من تحقق الأهداف والمؤشرات المستهدفة.
- إعداد تقرير فني سنوي شامل لأعمال إدارة التطوع.
- مراجعة التقرير والتأكد من تحقق المؤشرات الموكلة لإدارة برامج التطوع.
- التأكد من التزام جميع العاملين والمتطوعين بالسياسات والإجراءات والمواثيق.
- تحديد النقاط التي تحتاج تصحيح واقتراح التصحيح.
- تحديد النقاط التي تحتاج تطوير واقتراح خطوات التطوير.
- تحديد فرص التحسين الجديد الممكن استثمارها.

- إعداد التقارير الإعلامية (مطبوعة ومرئية):

- التأكد من التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لجميع أعمال التطوع.
- توثيق وجمع جميع التقارير الفنية المعدة سلفاً .
- التنسيق مع الإدارة المختصة لمعرفة متطلبات وضوابط التقارير في الجمعية.
- إعداد محتوى التقارير الإعلامية (مطبوعة ومرئية.)
- رفع جميع متطلبات التقارير للإدارة المختصة.
- متابعة إعداد وتصميم التقارير مع الإدارة المختصة.
- مراجعة التقارير فنياً قبل اعتمادها.
- التأكد من اعتماد وإصدار التقارير الإعلامية الدورية والسنوية.
- تزويد جميع المعنيين والشركاء بنسخة من التقارير.
- استثمار التقارير في التسويق للجمعية وجهود التطوع في الجمعية.

- التواصل مع أصحاب المصلحة:

- إعداد قائمة بأصحاب المصلحة وتصنيفهم وأهداف التواصل.
- تحديد مستوى وآليات وضوابط التواصل مع كل فئة.
- تحديد المسؤول الرئيسي للتواصل مع كل فئة.
- إجراء التواصل بشكل منتظم وفق الآليات والضوابط المقررة.
- المتابعة والتأكد من تحقيق التواصل للأهداف المنشودة.

- توثيق سجلات المتطوعين :

- توثيق قائمة احتياج الجمعية من المتطوعين.
- توثيق نتائج وتقارير عملية استقطاب المتطوعين.
- توثيق سجلات المتطوعين المرشحين وغير المرشحين تشمل معلوماتهم التفصيلية ووسائل الاتصال بهم.
- تحديث سجلات المتطوعين بعد كل مهمة إنجازها المتطوع.
- التواصل مع المتطوعين لتحديث بياناتهم بشكل دوري نصف سنوي .
- تزويد المتطوع بنسخة إلكترونية سنوية وعند الطلب من سجله التطوعي لدى الجمعية.

تحديد الاحتياجات من المتطوعين

- ✓تقوم إدارة التطوع والطاقت بالمشاركة بتحديد أنواع التطوع المطلوبة وكيفية اندماجها باستراتيجية عمل الجمعية.
- ✓بناءً على الخطة التشغيلية السنوية للجمعية يقوم مدير إدارة التطوع بالتواصل مع مدراء ورؤساء الإدارات بالجمعية في بداية شهر يناير أول من كل عام بتحديد احتياجاتهم من المتطوعين وفق نموذج تحديد الاحتياجات من المتطوعين (وارسالها إلى مدير الموارد البشرية / الجودة.
- ✓يقوم مدير إدارة الموارد البشرية/الجودة بمراجعتها والتأكد من مدى الحاجة والمواصفات المطلوبة في المتطوعين وعدد المتطوعين وعرضها على المدير العام للاعتماد

إدارة المخاطر لبرنامج التطوع

حيث تعمل إدارة برامج التطوع على إدارة المخاطر بهدف ضمان سير العمل بشكل منظم ومستوى عالي من الجودة مع اختلاف الظروف وتغير الكادر البشري من موظفين ومتطوعين ، لذا يجب على الجمعية اتخاذ بعض الخطوات اللازمة لتقليل المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها بالتعامل مع المتطوعين وذلك من خلال :

- حصر قائمة المخاطر المحتملة وتصنيفها.
- تحديد آليات وضوابط إدارة المخاطر والتعامل معها.
- تحديد مسؤوليات كل عامل ومتطوع في التعامل مع المخاطر.
- إعداد خطة لإدارة المخاطر وفق الخطوات السابقة.
- توفير الأدوات والموارد اللازمة لتنفيذ إدارة المخاطر.
- تدريب منسقي التطوع وقادة الفرق التطوعية على خطة إدارة المخاطر.
- متابعة تنفيذ خطة وإجراءات إدارة المخاطر.
- تقويم خطة وإجراءات إدارة المخاطر واتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها.
- إعداد تقرير سنوي لعمليات إدارة المخاطر.

إنهاء خدمات المتطوعين

يحق لإدارة التطوع بالجمعية إنهاء خدمات المتطوع خلال فترة تطوعه في الحالات التالية:

- مخالفته أنظمة الجمعية والتعليمات المعمول بها.
- إذا أخفق المتطوع في أداء الرسالة إلى حد (غير مرض) وفق تقرير يعده عنه رئيسه المباشر.
- عدم تقبله أو تنفيذه للتوجيهات التي يتلقاها من رؤسائه.
- العجز أو المرض الذي لا يستطيع المتطوع من خلاله الاستمرار في العمل التطوعي.

• بناءً على طلب المتطوع .

✓ يقوم مدير إدارة التطوع ومدير الموارد البشرية بالاجتماع مع المتطوعين لمعرفة المشاكل التي يواجهونها في عملية التطوع ، وكيفية تحسين عملية التطوع ومتطلباتهم وأرائهم في التطوع .

✓ يقوم مدير الموارد البشرية بإعداد تقرير بالملاحظات والاقتراحات اللازمة ورفعها لمدير عام الجمعية لاتخاذ الاجراءات المناسبة لتحسين وتطوير عملية التطوع .

تم اعتماد سياسة التطوع في اجتماع مجلس الإدارة رقم (5)

في دورته الثانية 12 / 01 / 1447 هـ الموافق : 07/07 / 2025م



TISM-ERADA