



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

آلية إدارة المتطوعين

تم اعتماد هذه الوثيقة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (2) لعام 2022م في 18 / 8 / 1443هـ الموافق 21 / 3 / 2022م
تم اعتماد الإصدار الثاني في اجتماع مجلس الإدارة رقم (5) لعام 2025م في 25 / 3 / 1447هـ الموافق 17 / 9 / 2025م

الإصدار الثاني



02	رقم الإصدار	07	عدد الصفحات	03	آلية:
2025 / 09 / 17	تاريخ التعديل	2022 / 3 / 21	تاريخ الإصدار		
مراجع السياسات واللوائح	جهة الحفظ	مجلس الإدارة	جهة الاعتماد		

(Handwritten signature)

آلية إدارة المتطوعين

في جمعية طهور لرعاية ومساندة مرضى السرطان بعينزة

أولاً: المقدمة

تعد إدارة المتطوعين عنصراً محورياً في تعزيز دور الجمعية وتحقيق رسالتها المجتمعية. وانطلاقاً من التزام الجمعية بالأنظمة والتشريعات السعودية والمعايير المؤسسية في مجال العمل التطوعي، تم وضع هذه الآلية لتنظيم مسار مشاركة المتطوع بشكل متكامل، بدءاً من التخطيط والاستقطاب والتهيئة، مروراً بالإشراف والمتابعة، وصولاً إلى التقييم والتقدير. وتهدف هذه الآلية إلى ضمان الاستخدام الأمثل لجهود المتطوعين، وتعزيز جودة البرامج، وضمان استدامة أثرها على المجتمع..

ثانياً: المرجعيات

تستند هذه الآلية على الأنظمة واللوائح والمرجعيات التالية:

- 1- اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي الصادرة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- 2- المنصة الوطنية للعمل التطوعي - السياسات والإجراءات المنظمة.
- 3- المعايير المحلية والدولية ذات العلاقة بالعمل التطوعي وجودة إدارة المتطوعين.
- 4- النظام الأساسي للجمعية.
- 5- سياسات ولوائح الجمعية الداخلية المعتمدة.

ثالثاً: النطاق

تطبق هذه الآلية على كافة الجوانب المتعلقة بإدارة المتطوعين في جمعية طهور، وتشمل:

- 1- جميع المتطوعين المشاركين في البرامج والأنشطة الرسمية للجمعية، بما في ذلك الشباب، الطلاب، المختصون الصحيون، وأفراد المجتمع المحلي.
- 2- جميع الفرص التطوعية المعتمدة في الجمعية، بما في ذلك البرامج الصحية، الثقافية، التعليمية، والمجتمعية.
- 3- الإدارات والفرق المسؤولة عن التخطيط والتنفيذ والإشراف والمتابعة للأنشطة التطوعية لضمان الالتزام بالمعايير المؤسسية وتحقيق أهداف الجمعية الاستراتيجية.

رابعاً: التعريفات

- 1- المتطوع: كل شخص يقدم خدماته طوعاً ودون مقابل مالي، ضمن البرامج والأنشطة المعتمدة للجمعية.
- 2- الفرصة التطوعية: أي نشاط أو مهمة رسمية تم اعتمادها من الجمعية، تتاح للمتطوعين للمشاركة فيها وفق شروط واضحة ومعلنة.
- 3- الساعات التطوعية المعتمدة: الساعات التي يتم تسجيلها وتوثيقها رسمياً عبر المنصات المعتمدة، والتي تعكس مساهمة المتطوع الفعلية.
- 4- التقييم: العملية المنهجية لقياس أداء المتطوعين والبرامج التطوعية، باستخدام أدوات ومؤشرات كمية ونوعية لضمان جودة الإنجاز.

- 5- الشكر والتقدير: أي وسيلة رسمية للاعتراف بجهود المتطوعين، تشمل شهادات التقدير، خطابات الشكر، وأدوات التحفيز المعتمدة من الجمعية.
- 6- الإشراف: عملية متابعة وتوجيه المتطوعين أثناء أداء مهامهم، لضمان الالتزام بالمعايير التنظيمية وجودة الأداء وتحقيق أهداف الفرص التطوعية.
- 7- السجل الوطني للمتطوعين: قاعدة البيانات الرسمية التي تجمع معلومات المتطوعين، ساعاتهم التطوعية، وتوثيق إنجازاتهم، والمعتمدة من الجهات الرسمية والمنصات الوطنية للعمل التطوعي.

خامسا: الأهداف

تهدف هذه الآلية إلى تحقيق إدارة فعّالة وشاملة للمتطوعين، من خلال:

- 1- تنظيم جميع مراحل استقطاب المتطوعين، تهيئتهم، تدريبهم، متابعتهم، وتقييم أدائهم بشكل منهجي.
- 2- توثيق ومتابعة الساعات التطوعية رسميا عبر المنصات المعتمدة، بما يعكس مساهمات المتطوعين بدقة.
- 3- تعزيز سلامة المتطوعين وتهيئة بيئة عمل آمنة وصحية تتيح لهم أداء مهامهم بكفاءة.
- 4- رفع جودة البرامج التطوعية وضمان توافرها مع الأهداف الاستراتيجية للجمعية وتحقيق أثر مجتمعي ملموس.
- 5- تحفيز المتطوعين وتعزيز استمراريتهم في العمل التطوعي من خلال آليات التقدير والمكافأة والتطوير المستمر.

سادسا: المسؤوليات

- 1- إدارة المتطوعين: مسؤولية إعداد الخطط السنوية لإدارة المتطوعين، استقطابهم، تدريبهم، الإشراف عليهم، تقييم أدائهم، توثيق ساعاتهم التطوعية، وإصدار شهادات التقدير والمكافآت المعتمدة.
- 2- المشرفون على الفرق التطوعية: مسؤولون عن متابعة الأداء اليومي للمتطوعين، تقديم التغذية الراجعة المستمرة، الإشراف المباشر على المهام، والتأكد من توثيق الإنجازات بدقة وفق المعايير المعتمدة.
- 3- الإدارة التنفيذية: مسؤولية اعتماد السياسات والإجراءات، مراجعة الأداء العام للبرامج التطوعية، واتخاذ القرارات اللازمة في حالات المصالح المتضاربة أو الظروف الطارئة بما يضمن سير العمل وفق اللوائح والقوانين.
- 4- المتطوع: مسؤولية الالتزام بتنفيذ المهام التطوعية وفق الخطة والجدول الزمني، تسجيل الساعات التطوعية بدقة، الامتثال للأنظمة والتعليمات والسياسات المعتمدة، تقديم التغذية الراجعة عند الحاجة، والحفاظ على سرية المعلومات والنزاهة أثناء أداء المهام.

سابعا: مراحل وآليات إدارة المتطوعين

المرحلة الأولى: مرحلة التخطيط

- 1- تقوم إدارة المتطوعين بإعداد خطة سنوية شاملة تتضمن جميع البرامج التطوعية، الموارد والأدوات المطلوبة، وتوزيع الأدوار والمسؤوليات بين المتطوعين والفرق.
 - 2- تحديد أهداف كل برنامج ومخرجاته المتوقعة، بالإضافة إلى تحديد الكوادر، المعدات، والتقنيات اللازمة لدعم تنفيذ المهام التطوعية بكفاءة.
- المخرجات: خطة سنوية للتطوع، قوائم الأدوار والمسؤوليات، الموارد المخصصة لكل برنامج، وتقارير الاحتياجات.

المرحلة الثانية: مرحلة الاستقطاب والاختيار

- 1- تصميم الفرص التطوعية: تقوم إدارة المتطوعين أو القسم المختص بتحديد نوع الفرصة التطوعية، المهام المطلوبة، المدة، عدد المتطوعين، المؤهلات اللازمة، والجهة المشرفة على الفرصة.
 - 2- الإعلان عن الفرص: تنشر الفرص التطوعية على المنصة الوطنية للعمل التطوعي، وعلى حسابات الجمعية على منصات التواصل الاجتماعية وموقعها الإلكتروني؛ لضمان الوصول إلى أكبر قاعدة من المتطوعين.
 - 3- التسجيل: يقوم المتطوعون الراغبون بالتقديم عبر المنصة الوطنية أو نموذج داخلي معتمد، مع تضمين البيانات الشخصية، مهاراتهم، خبراتهم، وتوفيرهم الزمني.
 - 4- الفرز الأولي والتقييم: تقوم إدارة التطوع بمراجعة الطلبات والتحقق من مطابقة المتطوع لمتطلبات الفرصة، بما يشمل العمر، المؤهلات، الخلفية الصحية، الالتزام بالجدول الزمني، وخلو السجل الجنائي.
 - 5- المقابلة أو الاختبار: تجرى عند الحاجة لضمان ملاءمة المتطوع للفرصة التطوعية، وقد تشمل مقابلة شخصية أو تقييم عملي.
 - 6- القبول والتكليف: بعد اجتياز المتطوع لجميع مراحل الفرز والموافقة النهائية، يتم تسجيله رسمياً في سجلات الجمعية، توجيهه لتلقي التدريب، وتوثيق الساعات التطوعية وإصدار شهادات التقدير عند الانتهاء من المشاركة.
- المخرجات:** قوائم المتقدمين، نتائج الفرز والمقابلات، قوائم المتطوعين المقبولين.

المرحلة الثالثة: مرحلة التهيئة والتدريب

- 1- تعريف المتطوعين برسالة الجمعية، ثقافتها، وقيمها المؤسسية لضمان الاندماج الفعال.
 - 2- تقديم تدريب عملي ونظري شامل يشمل:
 1. الأدوار والمسؤوليات.
 2. إجراءات السلامة والصحة المهنية.
 3. معايير التفاعل مع المستفيدين وزملاء الفرق التطوعية.
 - 3- ربط المتطوعين بمشرفين مختصين لتسهيل التهيئة والمتابعة المستمرة أثناء البرنامج التطوعي.
- المخرجات:** برامج التدريب المكتملة، قوائم حضور المتدربين، تقييمات التدريب، ودليل المتطوع.

المرحلة الرابعة: مرحلة الإشراف والمتابعة

- 1- مراقبة أداء المتطوعين وفق مؤشرات محددة تشمل الالتزام بالجدول الزمني، جودة الإنجاز، ومستوى التفاعل مع الفرق التطوعية والمستفيدين.
 - 2- تقديم تغذية راجعة مستمرة لتعزيز الأداء وتحفيز التطوير الشخصي والمهني.
- المخرجات:** سجلات الأداء اليومية، تقارير المشرفين، ملاحظات التغذية الراجعة.

المرحلة الخامسة: مرحلة التقييم ومراجعة الأداء

- 1- تقييم أداء المتطوعين والبرامج التطوعية باستخدام أدوات كمية ونوعية، بما في ذلك:
 1. استبيانات رضا المتطوعين والمستفيدين.
 2. مراجعة الساعات التطوعية المنجزة مقارنة بالخطط المستهدفة.
- 2- استخدام نتائج التقييم لتحسين الخطط المستقبلية للبرامج التطوعية وضمان جودة الأداء.

3- تمكين المتطوعين من تقديم اقتراحاتهم وملاحظاتهم لتحسين الأداء وتعزيز المشاركة الفعالة.
المخرجات: تقارير تقييم البرامج، مؤشرات الأداء، توصيات التحسين، ونتائج استبيانات رضا المتطوعين والمستفيدين.
المرحلة السادسة: مرحلة الشكر والتقدير والتحفيز

- 1- اعتماد آليات رسمية لتكريم المتطوعين تشمل شهادات تقدير، خطابات شكر، وأدوات تحفيزية أخرى.
 - 2- ربط التقدير بمؤشرات الأداء لتعزيز الشفافية وتحفيز الالتزام المستمر والمتابعة الفعالة.
- المخرجات: شهادات تقدير، خطابات شكر، وتقارير المكافآت والتحفيز المرتبطة بالأداء.

ثامنا: معايير اختيار المتطوعين

- تخضع عملية اختيار المتطوعين في الجمعية لمعايير محددة تهدف إلى ضمان الملاءمة وجودة المشاركة، وتشمل:
- 1- النزاهة وحسن السيرة: التمتع بسمعة طيبة وسلوك إيجابي يعكس القيم المجتمعية والأخلاقية.
 - 2- الدافعية المجتمعية: إظهار رغبة صادقة واستعداد عملي لتقديم خدمة تطوعية ذات أثر.
 - 3- السلامة القانونية: خلو السجل الجنائي من أي مخالفات أو سوابق تمس الثقة أو النزاهة.
 - 4- الملاءمة العمرية: استيفاء الحد العمري النظامي، أو موافقة ولي أمره خطيا لمن دون السن على التطوع.
 - 5- الكفاءة والقدرات: توافق المؤهلات العلمية أو المهارات أو الخبرات مع متطلبات الفرصة التطوعية المتاحة.

تاسعا: حقوق وواجبات المتطوعين

1- حقوق المتطوعين

1. الاعتراف بجهود المتطوعين ومساهماتهم دون تمييز.
2. بيئة آمنة وصحية مع توفير وسائل الوقاية والإرشادات اللازمة.
3. التوجيه والإشراف وفرص التدريب والتطوير.
4. المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر على مهامهم والتعبير عن آرائهم.
5. الحصول على شهادات تقدير وتسجيل ساعات التطوع رسميا.
6. حماية معلوماتهم الشخصية.

2- واجبات المتطوعين

1. تنفيذ المهام المكلف بها بدقة وفق خطة العمل، مع الالتزام بالمواعيد.
2. الالتزام بالأنظمة الوطنية وسياسات الجمعية، بما في ذلك الصحة والسلامة المهنية.
3. التعامل باحترام وتقدير مع المشرفين، والزملاء، والمستفيدين، والتخلي بروح التعاون والعمل الجماعي.
4. توثيق ساعات التطوع بشكل منتظم ودقيق، وإبلاغ المشرف المسؤول بأي عقبات قد تؤثر على سير العمل.
5. الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالمستفيدين والجمعية وعدم إفشائها بأي صورة.
6. التصرف في جميع الأوقات بأمانة ونزاهة ومسؤولية، بما يعكس ثقة الجمعية وقيمتها.
7. تمثيل الجمعية بصورة إيجابية أمام الآخرين، والالتزام بأداب السلوك العام بما يعكس قيمها ورسالتها.

عاشرا: الإفصاح عن المصالح المتضاربة

على المتطوع الإفصاح عن أي علاقة قد تؤدي إلى تعارض مصالح مع الجمعية، وترفع إدارة التطوعي الأمر لمجلس الإدارة لاتخاذ القرار.

حادي عشر: المعايير الأخلاقية

- 1- الالتزام بالقيم الإسلامية والمعايير الأخلاقية والاجتماعية.
- 2- عدم الانخراط في علاقات شخصية مع المستفيدين أو المتعاملين مع الجمعية.

ثاني عشر: تكافؤ الفرص

تلتزم الجمعية بضمان معاملة جميع المتطوعين بعدالة وإنصاف، وتوفير فرص متكافئة للمشاركة في البرامج والأنشطة التطوعية، دون أي شكل من أشكال التمييز القائم على الجنس أو العمر أو الخلفية الاجتماعية أو الثقافية أو الصحية أو غيرها، وبما يتوافق مع القوانين والتشريعات الوطنية ذات الصلة.

ثالثا عشر: آليات حصر الساعات التطوعية

- 1- تقوم الجمعية بتسجيل جميع الفرص التطوعية المعتمدة عبر المنصات الرسمية المخصصة.
- 2- يلتزم المتطوع بأداء المهام المحددة ضمن الفترة الزمنية المعتمدة لكل فرصة.
- 3- يتولى المشرف المختص توثيق إنجاز المتطوع والتحقق من مستوى التزامه بالمهام.
- 4- تعتمد الساعات التطوعية المكتملة بعد المراجعة الرسمية، وترحل بشكل دوري إلى السجل الوطني للمتطوعين..

رابعا عشر: انتهاء العلاقة التطوعية

- 1- انتهاء مدة التطوع، انتهاء المشروع، ارتكاب مخالفة، أو عدم القدرة على أداء المهام.
- 2- إصدار شهادة تثبت فترة التطوع وحسن السلوك، وخطاب إنهاء الخدمات مصادق عليه من المدير التنفيذي.

خامس عشر: التقارير

- 1- **تقرير العمل:** يرفع المشرف تقريراً إلى إدارة المتطوعين يشمل: البرنامج، الأهداف، المستفيدين، أسماء المتطوعين وساعاتهم، قائمة الداعمين، أهم الأنشطة ونقاط القوة والضعف، العقبات، وتوصيات المشرف، خلال ثلاثة أيام عمل من انتهاء البرنامج، إضافة إلى التقرير اليومي المختصر.
- 2- **التقرير الإعلامي:** يتم رفع تقرير إعلامي لإدارة العلاقات العامة لتغطية البرنامج على وسائل الإعلام والمنصات الإلكترونية، وعرضه على الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة في أول اجتماع بعد انتهاء البرنامج.

سادس عشر: مؤشرات الأداء

- تعتمد الجمعية على متابعة وتقييم فعالية إدارة المتطوعين من خلال عدد من المؤشرات الكمية والنوعية، ويتم اختيار ما يتناسب منها مع طبيعة البرامج والمرحلة الزمنية، ومن أبرز هذه المؤشرات:
- 1- عدد المتطوعين المسجلين والمشاركين في البرامج التطوعية سنوياً.
 - 2- إجمالي الساعات التطوعية المنجزة مقارنة بالمستهدف في الخطط السنوية.
 - 3- مستوى رضا المتطوعين والمستفيدين، وفق استبيانات وتقارير تقييم دورية.
 - 4- عدد البرامج التطوعية المنفذة فعلياً مقارنة بالخطة المعتمدة.
 - 5- عدد الدورات التدريبية المكتملة لكل متطوع، ومدى انعكاسها على تحسين الأداء.
 - 6- نسبة الالتزام بمعايير السلامة والصحة المهنية أثناء تنفيذ الأنشطة التطوعية.
 - 7- نسبة استبقاء المتطوعين واستمرارهم في المشاركة على المدى المتوسط والطويل.
 - 8- نسبة المتطوعين الجدد المنضمين سنوياً مقارنة بالعام السابق..

سابع عشر: الاعتماد

تم الاعتماد في اجتماع مجلس إدارة الجمعية (5) لعام 2025م في 25 / 03 / 1447 هـ الموافق 17 / 09 / 2025م.

رئيس مجلس الإدارة



أنس بن محمد السليم

