



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah
إدارة التطوير - مشروع التميز المؤسسي



سياسة إدارة شؤون المتطوعين



جمعية طهور بعنيزة
Tahoor Association in Onaizah

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة رقم (٢) لعام ٢٠٢٢م في ١٨ / ٠٨ / ١٤٤٣هـ الموافق ٢١ / ٠٣ / ٢٠٢٢م
تم اعتماد هذه النسخة في اجتماع مجلس إدارة رقم (٣) لعام ٢٠٢٦م في ٢٢ / ٠٢ / ١٤٤٨هـ الموافق ٠٥ / ٠٨ / ٢٠٢٦م.

النسخة الثانية

6	عدد الصفحات	02	رقم الإصدار	09	سياسة تميز:
2026 / 08 / 05	تاريخ التعديل	2022 / 03 / 21	تاريخ الإصدار		



Handwritten signature in blue ink.

سياسة إدارة شؤون المتطوعين

أولا - المقدمة:

يعد العمل التطوعي أحد الممكّنات الرئيسة لتعزيز مشاركة المجتمع ودعم استدامة أعمال الجمعيات الأهلية، لما يسهم به من توفير الطاقات والمهارات والخبرات في تحقيق الأهداف التنموية والاجتماعية. وانطلاقاً من أهمية بناء منظومة تطوعية فاعلة، فقد أعدت جمعية طهور لرعاية ومساندة مرضى السرطان بعنيزة هذه السياسة لتنظيم إدارة شؤون المتطوعين وفق منهجية واضحة تضمن استقطاب المتطوعين وتأهيلهم وتمكينهم وتحفيزهم، ورفع جودة تجربة التطوع، وتعزيز ثقافة المشاركة المجتمعية، بما يتوافق مع مبادئ الحوكمة والتميز المؤسسي والممارسات الوطنية ذات العلاقة..

ثانيا - الغرض من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم إدارة شؤون المتطوعين في الجمعية، من خلال وضع المبادئ والضوابط المنظمة لاستقطابهم، وتأهيلهم، وتدريبهم، وتمكينهم، وتحفيزهم، وإدارة أدائهم، وتعزيز ثقافة العمل التطوعي، بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والمواصفة القياسية الوطنية للعمل التطوعي، وبما يسهم في رفع كفاءة العمل التطوعي وتحقيق أهداف الجمعية..

ثالثا - التعريفات:

- (١) **العمل التطوعي:** الجهد أو النشاط الذي يقدمه الفرد أو الجهة بشكل اختياري ودون مقابل مالي بهدف خدمة المجتمع ودعم أهداف الجمعية.
- (٢) **المتطوع:** الشخص الذي يقدم وقته أو مهاراته أو خبراته لخدمة الجمعية بشكل اختياري وفق الفرص التطوعية والضوابط المعتمدة.
- (٣) **إدارة شؤون المتطوعين:** مجموعة العمليات والممارسات المتعلقة بتخطيط وتنظيم واستقطاب وتأهيل وتمكين وتحفيز ومتابعة المتطوعين في الجمعية.
- (٤) **الفرصة التطوعية:** نشاط أو مهمة محددة يتم تصميمها وإتاحتها للمتطوعين وفق احتياج الجمعية، وتتضمن المهام والمهارات والمدة والمسؤوليات المطلوبة.
- (٥) **استقطاب المتطوعين:** العمليات الهادفة إلى جذب الأفراد المناسبين للفرص التطوعية المعلنة وفق احتياجات الجمعية.
- (٦) **تأهيل المتطوعين:** إعداد المتطوعين وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة لتنفيذ أدوارهم التطوعية بكفاءة.
- (٧) **تحفيز المتطوعين:** الوسائل والممارسات التي تهدف إلى تعزيز مشاركة المتطوعين وتقدير جهودهم واستمرار عطائهم.
- (٨) **المبادرات التطوعية:** الأفكار أو الأنشطة التي يقدمها المتطوعون بهدف تطوير الخدمات أو تحسين العمليات أو تحقيق أثر مجتمعي.
- (٩) **التحسين المستمر:** منهجية تطوير العمليات والخدمات بصورة دورية بناءً على النتائج والملاحظات وفرص التطوير.

رابعا - السياسات (الالتزامات):

- ١-٤: تلتزم جمعية طهور بعنيزة بتحديد الأنشطة والإجراءات التي تساهم في تفعيل وحدة التطوع في الجمعية وتعزيز ثقافة التطوع لدى فريق العمل في الجمعية والمجتمع المحيط بها، والاستفادة من المواصفة القياسية الوطنية ذات العلاقة.

- ٢-٤: تلتزم الجمعية بوضع منهجية واضحة لاستقطاب وتأهيل وتدريب وتحفيز ومكافأة المتطوعين، وتصميم الفرص التطوعية المناسبة، وتسويق هذه الفرص من خلال المنصات الرسمية، ومن ثم استقطاب المتطوعين المناسبين.
- ٣-٤: تلتزم الجمعية بإجراء المفاضلة بين المتقدمين للفرص التطوعية المعلنة، وتنفيذ إجراءات القبول، وتعريفهم بكافة التفاصيل الخاصة بالجمعية وحقوقهم وواجباتهم.
- ٤-٤: تلتزم الجمعية بالتعرف على الاحتياجات التدريبية، والتأكد من توفر المهارات اللازمة، والبدء بتدريب المتطوعين، وتزويدهم بتفاصيل الفرص التطوعية، وتعريفهم ببيئة عمل الجمعية، وقياس فاعلية وأثر التدريب على المتطوعين.
- ٥-٤: تلتزم الجمعية بإشراك المتطوعين في عمليات التحسين المستمر للعمليات والخدمات، وتقديم الدعم المناسب لهم لتنفيذ أدوارهم التطوعية.
- ٦-٤: تلتزم الجمعية بمنح المتطوعين الصلاحيات اللازمة، وتوفير بيئة العمل والموارد المناسبة، والتحفيز المستمر، ومتابعة أدائهم، وتحقيق العدالة والشفافية في التعامل معهم، وحل المشكلات التي تواجههم، وتقييم أدائهم، وتقديم التغذية الراجعة لهم.
- ٧-٤: تلتزم الجمعية بتوفير الفرص التي تشجع على المشاركة، وتدعم المبادرات الإبداعية والابتكارية للمتطوعين

خامسا - المسؤوليات

- ١- مجلس الإدارة: اعتماد السياسة، والإشراف على تطبيقها، ومتابعة نتائجها.
- ٢- المدير التنفيذي: الإشراف على تنفيذ السياسة، وتوفير الموارد اللازمة لتطبيقها.
- ٣- إدارة التطوع: إدارة شؤون المتطوعين، وتنفيذ برامج الاستقطاب والتأهيل والتدريب والإشراف والمتابعة والتقييم.
- ٤- الإدارة الطالبة: تحديد الاحتياجات من الفرص التطوعية، والإشراف على المتطوعين أثناء تنفيذ المهام، وتقييم أدائهم.
- ٥- المتطوعون: الالتزام بالأنظمة واللوائح والسياسات والتعليمات المنظمة للعمل التطوعي، وتنفيذ المهام الموكلة إليهم وفق الضوابط المعتمدة.

سادسا - المخرجات المتوقعة

- ١- تفعيل منظومة العمل التطوعي في الجمعية.
- ٢- زيادة أعداد المتطوعين المؤهلين والمستقطبين.
- ٣- توفير فرص تطوعية مصممة ومعتمدة تلبي احتياجات الجمعية.
- ٤- رفع كفاءة المتطوعين وتحسين أدائهم من خلال التأهيل والتدريب.
- ٥- تعزيز مشاركة المتطوعين في تحسين العمليات والخدمات.
- ٦- تنمية المبادرات الإبداعية والابتكارية للمتطوعين.
- ٧- رفع مستوى الالتزام بالأنظمة واللوائح والمواصفة القياسية الوطنية للعمل التطوعي.
- ٨- تعزيز ثقافة العمل التطوعي داخل الجمعية وفي المجتمع.
- ٩- الإسهام في تحقيق أهداف الجمعية من خلال الاستفادة الفاعلة من الجهود التطوعية..

سابعا - المستندات الواجب توافرها:

- ١- خطة إدارة العمل التطوعي.
- ٢- خطة استقطاب المتطوعين.
- ٣- الفرص التطوعية المعتمدة ووصفها.
- ٤- سجلات المفاضلة والقبول للمتطوعين.
- ٥- ملفات وسجلات المتطوعين.
- ٦- خطة تدريب وتأهيل المتطوعين.
- ٧- سجلات التدريب ونتائج تقييم فاعليته.
- ٨- سجلات تكليف المتطوعين وتوزيع المهام.
- ٩- نماذج تقييم أداء المتطوعين والتغذية الراجعة.
- ١٠- سجلات التحفيز والتكريم والمكافآت (إن وجدت).
- ١١- سجلات الشكاوى والمقترحات والمبادرات التطوعية وإجراءات معالجتها.
- ١٢- تقارير مؤشرات أداء العمل التطوعي.

ثامنا - النطاق (المستفيدون والمستهدفون من السياسة):

- ١- جميع الإدارات والوحدات التنظيمية ذات العلاقة بإدارة العمل التطوعي في الجمعية.
- ٢- جميع عمليات استقطاب المتطوعين، وقبولهم، وتأهيلهم، وتدريبهم، وإدارة مشاركتهم.
- ٣- جميع الفرص والبرامج والمبادرات التطوعية التي تنفذها الجمعية.
- ٤- جميع عمليات متابعة أداء المتطوعين، وتحفيزهم، وتقييمهم، وتقديم التغذية الراجعة لهم.
- ٥- جميع الأنشطة المتعلقة بتعزيز ثقافة العمل التطوعي، وإشراك المتطوعين في التحسين المستمر والابتكار..

تاسعا - تطبيق السياسة:

يتم تطبيق هذه السياسة من خلال مجموعة من الخطوات والإجراءات المنظمة التي تهدف إلى تفعيل إدارة شؤون المتطوعين، وضمان استقطاب المتطوعين وتأهيلهم وتمكينهم ومتابعة أدائهم، بما يحقق الاستفادة الفاعلة من جهودهم التطوعية ودعم أهداف الجمعية.

م	الخطوات	المسؤولية	الزمن	قياس الفعالية
١	تحديد الأنشطة والإجراءات اللازمة لتفعيل كيان التطوع وتعزيز ثقافة التطوع داخل الجمعية والمجتمع	إدارة التطوع المدير التنفيذي	سنوياً	عدد الأنشطة والمبادرات التطوعية المنفذة
٢	إعداد منهجية استقطاب وتأهيل وتدريب وتحفيز المتطوعين وتصميم وتسويق الفرص التطوعية عبر المنصات الرسمية	إدارة التطوع	دوري	عدد الفرص التطوعية المعلنة ونسبة استقطاب المتطوعين المناسبين
٣	دراسة طلبات المتقدمين للفرص التطوعية والمفاضلة بينهم وتنفيذ إجراءات القبول والتعريف بحقوقهم وواجباتهم	إدارة التطوع	حسب توفر الفرص	نسبة اكتمال إجراءات قبول وتعريف المتطوعين

م	الخطوات	المسؤولية	الزمن	قياس الفعالية
٤	تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين وتنفيذ برامج التأهيل والتدريب وقياس أثرها	إدارة التطوع الإدارة الطلابية	حسب الخطة	نتائج تقييم التدريب ومستوى اكتساب المهارات
٥	إشراك المتطوعين في تحسين العمليات والخدمات وتقديم الدعم اللازم لتنفيذ أدوارهم	الإدارة الطلابية إدارة التطوع	مستمر	عدد المقترحات والمبادرات التطوعية المطبقة
٦	توفير بيئة العمل والموارد اللازمة ومنح الصلاحيات المناسبة ومتابعة أداء المتطوعين ومعالجة التحديات وتقديم التغذية الراجعة	الإدارة الطلابية إدارة التطوع	مستمر	مستوى رضا المتطوعين ونتائج تقييم الأداء
٧	توفير فرص تدعم المشاركة والمبادرات الإبداعية والابتكارية للمتطوعين	إدارة التطوع جميع الإدارات	مستمر	عدد المبادرات التطوعية الإبداعية المنفذة

عاشر - القياس:

يتم قياس فاعلية تطبيق هذه السياسة من خلال مؤشرات أداء محددة تساعد على متابعة مستوى تنفيذ ممارسات إدارة شؤون المتطوعين، وتقييم أثرها، وتحديد فرص التحسين والتطوير المستمر.

م	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
١	نسبة تفعيل أنشطة وبرامج العمل التطوعي	تنفيذ جميع الأنشطة التطوعية المخططة	قياس مدى تفعيل منظومة التطوع وتعزيز ثقافته	(عدد الأنشطة المنفذة ÷ عدد الأنشطة المخططة) × ١٠٠
٢	نسبة تنفيذ خطة استقطاب وتأهيل وتحفيز المتطوعين	تحقيق المستهدف السنوي من المتطوعين المؤهلين	قياس فاعلية إدارة دورة حياة المتطوع	(الفرص المنفذة ÷ الفرص المخططة) × ١٠٠
٣	نسبة اكتمال إجراءات قبول وتعريف المتطوعين	اكتمال الإجراءات لجميع المتطوعين المقبولين	تطبيق ضوابط القبول ووضوح الحقوق والواجبات	(عدد ملفات المتطوعين المكتملة ÷ إجمالي ملفات المتطوعين) × ١٠٠
٤	نسبة المتطوعين الذين تم تدريبهم وقياس أثر التدريب	تدريب جميع المتطوعين حسب احتياجاتهم	قياس رفع كفاءة المتطوعين وملاءمة مهاراتهم للفرص التطوعية	(عدد المتطوعين المدربين ÷ إجمالي المتطوعين المستهدفين) × ١٠٠ + نتائج تقييم التدريب
٥	مستوى مشاركة المتطوعين في التحسين المستمر	زيادة مشاركة المتطوعين في تطوير الخدمات	قياس مدى الاستفادة من أفكار وخبرات المتطوعين	عدد المقترحات والمبادرات التطوعية المطبقة
٦	مستوى رضا المتطوعين ونتائج تقييم أدائهم	تحقيق مستوى رضا مرتفع وتحسن مستمر في الأداء	قياس جودة تجربة المتطوع وعدالة التعامل معه	نتائج استبيانات الرضا + نتائج تقييم الأداء
٧	عدد مبادرات المتطوعين الإبداعية والابتكارية	تحقيق نمو سنوي في المبادرات التطوعية	دعم الابتكار وتعزيز مشاركة المتطوعين	حصر عدد المبادرات الإبداعية المنفذة سنوياً

حادي عشر - التطوير:

- ١- تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري (كل سنتين) أو عند الحاجة للتأكد من ملاءمتها وفعاليتها في تنظيم وإدارة شؤون المتطوعين.
- ٢- يتم تحديث السياسة بناءً على نتائج القياس، والملاحظات التشغيلية، وفرص التحسين، وأي تغييرات تنظيمية أو تشريعية ذات علاقة.
- ٣- يتم اعتماد أي تعديلات أو تحديثات على السياسة وفق الصلاحيات المعتمدة في الجمعية..

ثاني عشر - المراجع:

- ١- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.
- ٢- نظام العمل التطوعي ولائحته التنفيذية والضوابط والتعليمات ذات العلاقة.
- ٣- المواصفة القياسية الوطنية للتطوع والوثائق الإرشادية ذات العلاقة.
- ٤- الأدلة واللوائح الصادرة من الجهات المشرفة على القطاع غير الربحي ذات العلاقة بالعمل التطوعي.
- ٥- اللائحة الأساسية لجمعية طهور لرعاية ومساندة مرضى السرطان بعنيزة.
- ٦- الخطة الاستراتيجية والخطط التشغيلية المعتمدة للجمعية.
- ٧- سياسة الموارد البشرية والسياسات الداخلية ذات العلاقة.
- ٨- دليل وإجراءات إدارة العمل التطوعي المعتمدة في الجمعية..

ثالث عشر - الاعتماد:

تم اعتماد هذه النسخة في اجتماع مجلس إدارة رقم (٣) لعام ٢٠٢٦م في ٢٢ / ٠٢ / ١٤٤٨ هـ الموافق ٠٥ / ٠٨ / ٢٠٢٦م، ويسري العمل بها من تاريخ اعتمادها.



رئيس مجلس الإدارة



أنس بن محمد السليم