



آلية إدارة المتطوعين في مؤسسة الرشيد الأهلية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على النبي الأمين، وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين. تسعى إدارة التطوع في مؤسسة الرشيد الأهلية جاهدة لتنظيم أعمال التطوع من خلال إعداد سياسة شاملة للإجراءات التنظيمية. تستند هذه السياسة إلى الفرص المعتمدة لدى المؤسسة وتعكس السياسات العليا التي تنظم العمل التطوعي.

تشمل ما يلي:

١. السياسات التشغيلية: بيان تفصيلي للسياسات الخاصة بكل مجال من مجالات التطوع.
 ٢. الإجراءات التفصيلية: خطوات واضحة لتنفيذ السياسات المحددة.
 ٣. الملحقات: تتضمن نماذج خاصة بإدارة المتطوعين.
- تهدف المؤسسة من خلال هذه السياسة إلى تحسين كفاءة وفعالية العمل التطوعي، مما يساهم في تعزيز الأثر الإيجابي لهذا العمل في المجتمع.

التعريفات:

- **العمل التطوعي:**
كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.
- **مسؤول شؤون المتطوعين:**
هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع، سواءً أكان موظفًا بدوام كامل أم متعاونًا بدوام جزئي، ذكرًا أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المؤسسة.
- **الدور التطوعي:**
هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل المؤسسة، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
- **الفرصة التطوعية:**
هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائمًا مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين؛ لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
- **تصميم الفرص التطوعية:**
هي عمليات تحديد مجال الفرصة التطوعية: بدءًا من تحديد الاحتياج التطوعي، ومرورًا بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة، وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
- **المتطوع:**
كل من يقدم عملاً تطوعيًا دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.
- **أداة إدارة الفرص التطوعية:**
هي أداة تساعد مسؤول شؤون المتطوعين على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية، ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح، كما تُستخدم لمتابعة المتطوعين واحتساب الساعات التطوعية الفعلية والعائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون.
- **الملف التعريفي:**
هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المؤسسة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، وينبغي أن يحتوي على منطلقات ورؤية المؤسسة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المؤسسة.
- **الملف التعريفي:**
هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المؤسسة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، وينبغي أن يحتوي على منطلقات ورؤية المؤسسة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المؤسسة.

- **مجالات التطوع:**
هي المراحل الست لإدارة عمليات التطوع: (التخطيط والتعزيز، وتصميم الفرص والاستقطاب، والفرز والتسكين، والتوجيه والتدريب، والدعم والإشراف، والتكريم والتقدير).
- **المرجع الإداري:**
هو مسؤول شؤون المتطوعين أو من ينوبه، والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في الإدارة أو القسم المحدد.
- **اتفاقية التطوع:**
هو اتفاق شرقي بين المتطوع والمؤسسة للتطوع لفترة زمنية محددة.
- **المتطوعون المحتملون:**
هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
- **التسكين:**
هي العملية الرئيسة لربط المتطوع بالمؤسسة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
- **شهادة التطوع:**
هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والإنجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوّع بها بالفعل.

مجالات التطوع

التخطيط والتعزيز



ملخص السياسات العليا للتطوع:

١. الاهتمام بالتطوع: تعزيز مشاركة المتطوعين لتحقيق الأهداف التنموية وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠.
٢. تصميم البرامج: تطوير برامج تطوعية متوافقة مع أهداف المؤسسة.
٣. استقبال الطلبات: دراسة طلبات المتطوعين واتخاذ القرارات المناسبة.
٤. توفير المناخ المناسب: خلق بيئة آمنة وتوفير الموارد الضرورية للمتطوعين.
٥. التدريب: تعزيز قدرات المتطوعين في مجالات تخصصهم.
٦. تمكين المتطوعين: دعم المتطوعين لأداء مهامهم بفعالية.
٧. المتابعة والتغذية الراجعة: تقييم أداء المتطوعين وتقديم الملاحظات اللازمة.
٨. تقدير الجهود: الاعتراف بجهود المتطوعين وتحفيزهم على الاستمرار.
٩. استبقاء المواهب: الحفاظ على المتطوعين المتميزين من خلال برامج إدارة المواهب.
١٠. حفظ الحقوق: الالتزام بحقوق المتطوعين وحقوق المؤسسة.

مجالات التطوع:

أولاً: التخطيط والتعزيز

• إعداد السياسات والإجراءات:

• السياسات المتعلقة بإشراك المتطوعين:

- توضيح الرؤية: الالتزام بنشر رؤية المؤسسة لإشراك المتطوعين داخلياً وخارجياً.
- إشراك أصحاب العلاقة: تضمين جميع أصحاب العلاقة في التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي لقسم شؤون المتطوعين.
- كتابة السياسات: إعداد سياسات وإجراءات لإدارة المتطوعين وتقديمها لأصحاب العلاقة.
- عرض السياسات: عرض السياسات على أصحاب العلاقة واستقبال التغذية الراجعة بشكل دوري.

• إجراءات إشراك المتطوعين:

- صياغة الرؤية: مسؤول شؤون المتطوعين يحدد منطلقات إشراك المتطوعين.
- نشر الرؤية: مسؤول شؤون المتطوعين يعزز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
- إشراك المعنيين: تضمين جميع أصحاب العلاقة في بناء الخطط الاستراتيجية والتشغيلية.
- تطوير السياسات: وضع سياسات وإجراءات لتحسين الكفاءة والفاعلية.
- مراجعة السياسات: مراجعة واعتماد السياسات من قبل مجلس الأمناء.

- إتاحة السياسات: ضمان فهم المعنيين للسياسات وتطبيقها.
- التغذية الراجعة: تشجيع المعنيين على تقديم التغذية الراجعة لتطوير الخطط.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

- سياسة تصميم الفرص التطوعية:
 - توصيف الفرص: وصف دقيق لكل فرصة تطوعية، موضحاً المهام والمهارات المطلوبة والفوائد للمتطوع.
 - إشراف ودعم: توضيح الإشراف والدعم المقدم للمتطوع، مع تحليل المخاطر وإجراءات التخفيف.
 - التنوع في الاستقطاب: استقطاب شرائح جديدة من المتطوعين من خلال مهام متنوعة.
 - فرص مخصصة للفرق: تصميم فرص تطوعية مخصصة للفرق.
 - احترام الخصوصية: مراعاة خصوصية الجنس أثناء تصميم الفرص.
 - وضوح الفرصة: ضمان وضوح الفرصة التطوعية قبل البدء.
 - إضافة الغاية: إضافة غاية لكل فرصة والتحقق من ملاءمتها للمتطوع.

• إجراءات تصميم الفرص التطوعية:

- تحديد الاحتياج: مسؤول شؤون المتطوعين والرئاسة التنفيذية يحددان الحاجة للمتطوعين.
- تصنيف الفرص: تصنيف الفرص إلى فردية وجماعية.
- تحديد المهام: المسؤول الفني يحدد المهام المطلوبة من المتطوعين.
- تحديد المهارات: المسؤول الفني يحدد المهارات والخبرات اللازمة.
- الإشراف والمتابعة: تحديد المشرفين وآلية الإشراف على المتطوعين.
- تحليل المخاطر: دراسة المخاطر المحتملة ووضع إجراءات للتخفيف منها.
- تسويق الفرصة: التخطيط لتسويق الفرص التطوعية بالتعاون بين المسؤولين.

سياسة التسويق الفرص التطوعية:

- تعتمد المؤسسة موقع المؤسسة الرسمي، ومنصة العمل التطوعي في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.
- تلتزم المؤسسة باستخدام أداة إدارة الفرص التطوعية في تسويقها لفرصها التطوعية.

إجراءات تسويق الفرص التطوعية:

١. تحديد القنوات: يحدد مسؤول شؤون المتطوعين بالتعاون مع مسؤول التسويق القنوات والوسائل التقنية المناسبة لتسويق الفرص.
٢. استخدام الوسائل: يستخدم مسؤول شؤون المتطوعين الوسائل المحددة مسبقًا لتسويق الفرص.
٣. إدارة الفرص: يستخدم مسؤول شؤون المتطوعين أداة إدارة الفرص التسويقية التي تشمل:
 - عنوان الفرصة.
 - نوع الفرصة ومجالها.
 - الفئة المستهدفة وأماكن تواجدها.
 - دوافع المتطوعين والحوافز المقترحة.
 - الأدوات التسويقية والرسالة التسويقية.
 - الزمن المقترح للتسويق.
 - المسؤول عن الإجابة على الاستفسارات.
 - موعد الفرز والمقابلة.

ثالثًا: الفرز والتسكين

توثيق معلومات وبيانات المتطوعين:

تجمع المؤسسة المعلومات الأساسية لتسكين المتطوعين في الفرص.

• الإجراءات:

١. تسجيل البيانات: مسؤول شؤون المتطوعين يسجل البيانات الضرورية للتحقق من ملاءمة المتطوعين.
٢. استخدام المنصة: المؤسسة تعتمد منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين.
٣. تذييل العقبات: التعاون بين مسؤول شؤون المتطوعين ومسؤول نظم المعلومات لحل أي مشاكل تواجه المتطوعين.
٤. شرط التفعيل: عدم منح الفرصة التطوعية للمتطوعين غير المفعلين لحساباتهم في المنصة.

حماية خصوصية المتطوعين:

تتخذ المؤسسة الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين، وتضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى دون إذن.

• الإجراءات:

١. حفظ البيانات: يقوم مسؤول شؤون المتطوعين بحفظ بيانات المتطوعين بشكل آمن.

٢. تخصيص الملفات: يخصص مسؤول شؤون المتطوعين ملفات لحفظ مستندات المتطوعين، مع منع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
٣. طلب الإذن: تطلب المؤسسة إذن المتطوعين الراغبين في تحويل بياناتهم لمنظمات أخرى قبل تزويدها بالبيانات.

التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

- تعتمد المؤسسة آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم، حيث يتم إبلاغهم بأسباب عدم قبولهم ودراسة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب مع مهاراتهم بإذنتهم.
- الإجراءات:
 - ١. إبلاغ المتقدمين: قسم شؤون المتطوعين يوضح أسباب عدم القبول بطريقة مناسبة.

تسكين المتطوعين:

- تصنف المؤسسة المتطوعين والفرق التطوعية إلى فئات بحسب خبراتهم، وتقوم بتسكينهم في الفرص المناسبة.
- الإجراءات:
 - ١. تصنيف المتطوعين: مسؤول شؤون المتطوعين يصنفهم إلى ثلاث فئات: المحترفين، الممارسين، والمبتدئين.
 - ٢. تسكين المتطوعين: مسؤول شؤون المتطوعين يقوم بتسكينهم في الفرص التطوعية المناسبة لخبراتهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

التوجيه والتعريف:

- تعرف المؤسسة المتطوعين الجدد بدورها في خدمة المجتمع وإدارتها، وتوضح طرق التواصل لتنفيذ الفرصة التطوعية.
- الإجراءات:
 - تحديد إجراءات التوجيه: مسؤول شؤون المتطوعين يحدد إجراءات تنفيذ التوجيه وفق نموذج اللقاء التعريفي.
 - تزويد المتطوعين بالمواد: يتم تزويد كل متطوع جديد بالمواد اللازمة، مثل دليل المتطوع والدليل التعريفي.
 - جولة تعريفية: يقوم مسؤول شؤون المتطوعين بجولة لتعريف المتطوعين الجدد بمرافق المؤسسة.

• إطلاع المتطوع على آلية التواصل: التعاون مع المسؤول الفني لإطلاع المتطوع على آلية التواصل مع منسوبي المؤسسة.

التدريب والتطوير:

- **السياسة:**
تحدد المؤسسة الاحتياجات التدريبية للمتطوعين والفرق التطوعية، وتُسند مهمة تدريبهم وتطوير مهاراتهم لمسؤول شؤون المتطوعين وفريقه.
- **الإجراءات:**
 - **تحديد الاحتياجات:** مسؤول شؤون المتطوعين يتعاون مع مسؤول التدريب لتحديد الاحتياجات التدريبية باستخدام نموذج محدد.
 - **تحديد البرامج:** تحديد البرامج والأساليب التدريبية والأهداف، مع جدولة زمنية تناسب المتطوعين.
 - **تقييم البرامج:** تقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة.
 - **إدارة المواهب:** التعاون مع مسؤول إدارة المواهب لتحديد واكتشاف وتنمية المواهب التطوعية.

خامسًا: الدعم والإشراف

الشكاوى والتظلمات:

تعتمد المؤسسة آلية لتمكين المتطوعين من رفع الشكاوى والتظلمات، مع تحديد إجراءات لمعالجة التصرفات غير اللائقة.

- **الإجراءات:**
 ١. **توعية المتطوعين:** مسؤول شؤون المتطوعين يُعلم المتطوعين بحقوقهم في التظلم والخطوات المتبعة.
 ٢. **حل غير رسمي:** يسعى المتطوع ورئيسه لحل التظلم بشكل غير رسمي.
 ٣. **رفع التظلم:** في حال عدم الحل، يُرفع التظلم لمسؤول شؤون المتطوعين.
 ٤. **تشكيل لجنة:** تُكوّن لجنة محايدة لدراسة التظلم.
 ٥. **تحديد موعد الاجتماع:** يُحدد موعد اجتماع خلال يومين من استلام الشكاوى.
 ٦. **إرسال رسالة استجابة:** تُرسل رسالة توضح القرار وحق الطعن خلال يومين.
 ٧. **حق الطعن:** إذا لم يكن المتطوع راضيًا، يمكنه تقديم طعن خلال يومين.

٨. دراسة الطعن: تُكوّن لجنة لدراسة الطعن وإصدار قرار نهائي.
٩. إبلاغ المتطوع: يُبلغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين.
١٠. توعية الجدد: يُعلّم مسؤول شؤون المتطوعين الجدد عن كيفية معالجة التصرفات غير اللائقة.
١١. خطة علاجية: يُعمل على خطة علاجية للحالات غير اللائقة ومتابعة النتائج.

التغذية الراجعة:

- **السياسة:**

تقوم المؤسسة بتقييم أداء المتطوعين وتزويدهم بالتغذية الراجعة، وتستخدم آلية للحصول على ملاحظاتهم بعد انتهاء فرصهم التطوعية لتحسين التجربة وتطوير الأدوار.
- **الإجراءات:**
 ١. تقديم التغذية الراجعة: المسؤول الفني يقدم تقييم أداء المتطوع بعد انتهاء مهمته.
 ٢. نموذج تقييم الأداء: تعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع المعتمد بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة.
 ٣. رأي المتطوع: يُتيح للمتطوع تقديم رأيه حول أداء المسؤول الفني والإداري بشكل عام.
 ٤. جمع المعلومات: مسؤول شؤون المتطوعين يجمع المعلومات ويقيس الانطباعات، ثم يقوم بتحليل البيانات ورفعها للرئاسة التنفيذية للاستفادة منها في تحسين مسيرة التطوع.

سادساً: التقدير والتكريم

- **السياسة:**

يتصمم المؤسسة خطة شاملة لتقدير المتطوعين، وتلتزم بتطوير مصفوفة دوافعهم وطرق الاستجابة، مع تقديم شهادات توضح إنجازاتهم وساعاتهم التطوعية. يتم التحقق من ملاءمة التقدير لدوافع المتطوعين.
- **الإجراءات:**
 - احتساب الساعات: تصميم نظامًا لاحتساب الساعات الفعلية للمتطوعين وإضافتها في منصة العمل التطوعي.
 - تكريم دوري: وضع آلية محددة لتكريم المتطوعين.
 - شهادات إنجاز: تقديم شهادات تقدير للمتطوعين لاعترااف بإنجازاتهم.

نماذج خاصة بإدارة المتطوعين

نموذج اتفاقية تطوع

المكان	المدينة	مسمى الفرصة التطوعية

المتطوع/..... رقم الهوية/.....

رقم الجوال البريد الإلكتروني

يسر مؤسسة الرشيد الأهلية بمنطقة الرياض أن ترحب بك كأحد المتطوعين في المؤسسة، وحيث إن لك الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مسؤول شؤون المتطوعين الأستاذ/.....

رقم الجوال البريد الإلكتروني ليكون مرجعك الإداري

المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع، نرجو ألا تتردد في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة مهامك التطوعية.

الفترة الزمنية:

تم الاتفاق على مدة..... وبواقع..... ساعة، بدءاً من يوم..... وتاريخ / / ١٤٤٤هـ وحتى يوم

..... وتاريخ / / ١٤٤٤هـ.

نرجو إن لم تتمكني من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديك رغبة في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع المشرف.

المتطوع		مسؤول شؤون المتطوعين	
التاريخ		التاريخ	
التوقيع		التوقيع	

حقوق وواجبات المتطوع

واجبات المتطوع

- ١- احترام قوانين وأنظمة المؤسسة.
 - ٢- المشاركة في برامج الإعداد والتدريب.
 - ٣- التطوع في الأوقات المتفق عليها، وإعلام المنظمة بأي طارئ يطرأ عليك وبرغبتك في تعديل هذه الأوقات.
 - ٤- القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه.
 - ٥- العمل مع الفريق الواحد.
 - ٦- احترام سرية المعلومات الخاصة بالمؤسسة.
- تحقيق المستهدفات المتفق عليها من الفرصة التطوعية، وهي:

حقوق المتطوع

- ١- الشعور بالاحترام والثقة من قبل المؤسسة وأن جهوده تساعد فعلياً في تحقيق أهداف المؤسسة.
 - ٢- التعامل معه بشفافية وإطلاعه على قوانين المؤسسة وأنظمتها.
 - ٣- مساعدة المتطوع على إبراز مواهبه وصقلها.
 - ٤- تقديم التوجيه والتدريب والإشراف لإنجاز المهمة التطوعية.
 - ٥- جدية المؤسسة في التعامل مع المتطوع.
 - ٦- نيل التحفيز والتقدير على العمل التطوعي الذي قام به.
 - ٧- المشاركة في أنشطة وبرامج المؤسسة.
- الحصول على شهادة تثبت تطوعه في إحدى أنشطة المؤسسة في حال رغبة المتطوع.

نتطلع لأن تكونوا يداً واحدةً مع فريق العمل في المنظمة لخدمة المجتمع وقضية المؤسسة الأساسية، وأن تساهم بتجربة تطوع جديدة بالاهتمام ومستدامة للطرفين.

مسؤول شؤون المتطوعين		المتطوع	
	التاريخ		التاريخ
	التوقيع		التوقيع

نموذج تقييم أداء المتطوع

			مسمى الفرصة التطوعية	
موعد نهاية الفرصة التطوعية			موعد بداية الفرصة التطوعية	
عدد ساعات الفرصة التطوعية			عدد أيام الفرصة التطوعية	
غير مرضٍ	جيد	جيد جداً	ممتاز	معايير التقييم
				تحقيق المتطوع لأهداف الفرصة التطوعية
				كفاءة المتطوع في استثمار موارد الفرصة التطوعية
				التزام المتطوع بالوقت
				التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي
أبرز التحديات			أبرز الإيجابيات	
مقترحات للتحسين				
		الجنس		اسم المتطوعة
		التوقيع		التاريخ
		التاريخ		اسم المشرفة
				التوقيع
توصيات المسؤول على العملية التطوعية				

نموذج تقييم المتطوعة لتجربتها التطوعية

	مسمى الفرصة التطوعية
	الإدارة

من خلال تجربتك التطوعية في المؤسسة، وعلى مقياس من ١ إلى ٥: حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتها، حيث إن:
(١=درجة منخفضة جداً، ٢=درجة منخفضة، ٣=درجة متوسطة، ٤=درجة كبيرة، ٥=درجة كبيرة جداً)

م	بنود التقييم	درجة منخفضة جداً	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جداً
1	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنة مناسب					
2	إجراءات قبولي في الفرصة التطوعية المعلنة مناسبة					
3	قدمت لي المؤسسة التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة لي					
4	الدعم الذي قدمته المؤسسة لي ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية					
5	المهام التي قمت بها في الفرصة التطوعية متطابقة مع الفرصة التطوعية المعلنة					
6	شعرت بأهمية مساهماتي من خلال التقدير الذي قدمته لي المؤسسة					
7	سأوصي زميلاتي بالتطوع في الفرص التطوعية التي ستعلن عنها المؤسسة					

بشكل عام: كيف تقيّم تجربتك التطوعية؟

ممتازة	جيدة جداً	جيدة	مقبولة	غير مرضية
ما الفوائد والأمور الإيجابية التي استفدت منها من خلال قيامك بهذه الفرصة التطوعية؟				
هل لديك أي مقترحات لتحسين تجربة التطوع في المؤسسة؟				

تم بحمد الله