



الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى  
Charitable Health Society For Patients Care

عناية .. علاج ووقاية



وثيقة التطوع

وآلية إدارة المتطوعين

النسخة

1

تاريخ الإصدار  
2019/08/01م

ملائمون بالتميز



يمكنك الاطلاع على الاصدار  
من خلال مكتبه بوابة عناية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



**وثيقة التطوع في عناية**

# المحتويات





## كلمة رئيس مجلس الإدارة

العمل التطوعي سلوك حضاري وركيزة أساسية في بناء المجتمع المتماسك، ويُعد جزءاً من ثقافة المجتمع، وهي ثقافة يجب أن يحظى بها كل مجتمع إنساني؛ لأنها تدفع بالمجتمع نحو الإنجاز والإنتاج، والمملكة كغيرها من الدول المتحضرة اهتمت بالعمل التطوعي ونظمت آلياته وشؤونه، إذ لم تأل جهداً وزارة العمل والتنمية الاجتماعية على تقديم الدعم والتوجيهات التنظيمية والإدارية التي تقن عملهم، وكان من مخرجات ذلك أن صدر عنها العديد من الأنظمة والقوانين التي أسهمت في تقديم أعمال مجتمعية في مختلف المجالات بصورة احترافية وشفافة، وقد جاءت رؤية 2030 لتعزيز تلك الجهود بما يسهم في توسيع العمل الخيري وانتشاره، وتحقيق مخرجات نوعية يستفيد منها المجتمع، وتعد جمعية عناية واحدة من الجمعيات الخيرية التي تعمل في المجال الصحي، حيث عملت على استقطاب العديد من المتطوعين في التخصصات كافة، شملت كل أقسامها الصحية والإدارية حتى أصبحت من النماذج الناجحة في احتضان مبادرات المتطوعين، وتحويلها إلى برامج تعزز العمل التطوعي المؤسسي. ويسرني بمناسبة صدور وثيقة التطوع في جمعية عناية أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لولاة أمرنا على دعمهم ورعايتهم لأنشطة الجمعية وبرامجها، والشكر موصول لشركاء عناية من المتطوعين ومزودي الخدمات الصحية والإعلاميين على تفاعلهم ومشاركاتهم ودعمهم لبرامج عناية ومشروعاتها، والشكر موصول لمنسوبي هذه الجمعية على ما يولونه من اهتمام في تقديم خدمات راقية إلى المجتمع. وفق الله الجميع لما يحبه ويرضاه.

**د. عبد الرحمن بن عبد العزيز السويلم**



## كلمة الأمين العام

انطلاقاً من رؤية 2030 الهادفة إلى تطوير العمل التطوعي وتوسيع دائرته جاء اهتمام جمعية عناية بالبرامج التطوعية باعتبارها برامج مجتمعية تهدف إلى تلبية حاجة المستفيدين والمتطوعين على السواء، واحتضان مبادراتهم التطوعية بما يسهم في تقديم خدمات صحية نوعية للمجتمع من جهة، وتحقيق الشراكة بين الجمعية والجهات التطوعية من جهة أخرى.

ولتعزيز العمل التطوعي في المجتمع أنشأت الجمعية إدارة خاصة بالمتطوعين وفق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال؛ وذلك لتحقيق تطلعاتهم في خدمة المجتمع ضمن مسؤولياتهم، وخصصت لهم نادي عناية التطوعي، وهي مبادرة تعبر عن مفهوم متقدم للعمل التطوعي بالمملكة بمعنى أن النادي لن يكون حاضنة تأهيلية للفرق التطوعية فقط بل سيكون ملتقى جامعاً للفكر والتخطيط والتطوير والمبادرات النوعية، وهذا الاتجاه يتناغم مع توجهات رؤية المملكة 2030 التي جعلت من أهدافها الاستراتيجية الاهتمام بمجال التطوع وزيادة أعداد المتطوعين وتطوير القطاع الخيري وبلورة أفكاره بحيث تكون مخرجاته مستدامة وفعالة في المجتمع.

إن استقطاب الكوادر في التخصصات الصحية والعمل على تطوير مهاراتها وربطها بالفرص التطوعية الممكنة سيسهم في خدمة المجتمع من خلال أحدث الوسائل التقنية بالشراكة مع أفراد ومؤسسات المجتمع.

ولتميز الجمعية في مجال العمل التطوعي وتبنيها لمبادرات نوعية وتنفيذها للبرامج التطوعية باحترافية تخدم المجتمع حصلت الجمعية على مأسسة العمل التطوعي من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وتتطلع الجمعية إلى أن تكون الرائدة في العمل التطوعي المؤسسي في ظل حصولها على الشهادة المحلية والإقليمية والتي من أبرزها أيزو 9001:2015، وطورت منهجيات عملها وفق نموذج التميز الأوربي فحصلت على شهادة الالتزام بالتميز "ملتزمون بالتميز".

**د. سلمان بن عبد الله المطيري**



دليل المتطوع



هدفنا..

تعزيز العمل التطوعي  
واستدامته



## مقدمة

تهدف جمعية عناية من خلال هذه الوثيقة إلى تناول السياسات التي تعنى بإدارة برامج التطوع وإدارة جهود المتطوعين بشكل ميسر ومختصر حتى تكون في متناول المتطوعين، والتعريف برؤية الجمعية للعمل التطوعي وأهميته في غرس ثقافة التطوع الصحي لدى أفراد المجتمع، و دور المتطوعين في إيصال رسالتها وأهدافها بما يعزز صورتها الذهنية في المجتمع، والعناية بهم كمورد أساسي من موارد الجمعية كما تهدف هذه الوثيقة إلى التعريف بالدليل الإجرائي لإدارة التطوع بالجمعية الذي يعتمد على ثوابت مجتمعنا المحافظ، و الممارسات المحلية والإقليمية والعالمية مستندة على رسالة الجمعية وخطتها الاستراتيجية المعتمدة لديها، كما تتطرق وثيقة التطوع إلى آليات الاستقطاب والتسكين، وبيان حوكمة التطوع و التعريف بالميثاق الأخلاقي للتطوع ، وبيان نموذج للعقود التي تبرمها الجمعية مع المتطوعين.

وتأتي هذه الوثيقة والجمعية تسير بخطى حثيثة في التطوع الصحي مستفيدة من الممارسات العالمية في مجال التطوع وبناء المبادرات النوعية التي تخدم المجتمع وبموجب ذلك حصلت الجمعية على مأسسة العمل التطوعي من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

وهذه الوثيقة تُعد مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى "عناية"، حيث تحتوي على معلومات مفيدة من شأنها أن تساعد في القيام بدوره التطوعي في الجمعية، والتعرف على حقوقه ومسؤولياته. ويلخص هذا الدليل أبرز المعلومات والمسؤوليات والواجبات وغيرها من الأمور التي يحتاج المتطوع أن يكون على معرفه بها قبل بدء التطوع في الجمعية، وعند حاجة المتطوع إلى المزيد من المعلومات والتوضيح ينبغي عليه الرجوع إلى إدارة التطوع بالجمعية.

وفي ظل رؤية المملكة 2030 وخطة التحول الوطني 2020 م، وللقيام بدورها الرائد في تحقيق الرؤية ومؤشرات خطة التحول تبنت وزارة العمل والتنمية الاجتماعية "مأسسة إدارات التطوع في الجمعيات الخيرية" ومن أبرز هذه الجمعيات جمعية عناية التي بادرت مع انطلاق خطتها الاستراتيجية 1438-1442هـ باستحداث إدارة التطوع.

وتعمل الجمعية على تبني المتطوعين كمورد بشري أساسي لتحقيق رؤيتها، وحرصت على العناية بهم وتأهيلهم واعتبارهم شركاء أساسيين في نجاحها، وهذا يعد امتداداً لمسيرة الجمعية في استقطاب وتفعيل المتطوعين والمحافظه عليهم خلال السنوات الماضية والذي كان يظهر جلياً في جميع مناشط الجمعية .

## الهدف من وثيقة التطوع في جمعية عناية :

- تزويد الجمعية والمسؤولين فيها بمرجع مفصل حول سياسات وخطوات إدارة وتفعيل المتطوعين.
- تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين فيها.
- المحافظة على المتطوعين الأُكفاء وتشجيعهم على الاستمرار في عملية التطوع وتشجيع أفراد المجتمع على التطوع.

## فوائد التطوع :

التطوع بيئة خصبة تنتج العديد من الثمار البانعة يمكن تلخيصها في الآتي:

### أ. فوائد مجتمعية:

- تحقيق رؤية 2030 في بناء مجتمع صحي وسليم.
- تقليل الضغط على الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين.
- تقديم خدمات صحية للمستفيدين بجودة عالية.
- تحقيق البرامج الصحية وترشيد التكاليف التشغيلية.
- القدرة على تنسيق الجهود بين مختلف القطاعات والأفراد.

### ب. فوائد مؤسسية:

- تسهم الخبرات المتنوعة للمتطوعين في تطوير الجمعية وتعزيز قدراتها.
- يسهم تبني الجمعية للتطوع في تقوية علاقاتها بالمجتمع وتمكينها.
- يشكل المتطوعون شبكة من العلاقات التي تفيد الجمعية وتدعم مسيرتها.
- يساهم المتطوعون في رفع كفاءة الجمعية وتعزيز قدرتها التشغيلية.

### ج. فوائد تعود على المستفيدين:

- الاستفادة من الخدمات الصحية بجودة عالية وبأقل تكلفة.
- تحسين الخدمات الصحية التي تقدمها الجمعية للمستفيد.
- اختصار الوقت وسرعة الإنجاز بما يساهم في التقليل من طول الانتظار الذي يعاني منه كثير من المستفيدين.



## د. فوائد تعود على المتطوعين أنفسهم:

تهتم جمعية عناية بالمتطوعين العاملين معها في البرامج كافة وتدعم جهودهم ومبادراتهم من خلال السياسات والإجراءات التي تتبناها الجمعية في إدارة التطوع كتنظيم أنشطتهم والتعريف بحقوقهم وواجباتهم ، وتعزيز دورهم المجتمعي في تنمية المجتمع بما يسد حاجة أفرادها و يحقق رفاهيته ، وتتعامل الجمعية مع المتطوعين كمورد بشري يشارك في تحقيق برامجها وأنشطتها، ولهذا تحرص الجمعية على العناية بالمتطوعين فتعمل على تأهيلهم وتدريبهم لضمان استمراريتهم ، كما تمنحهم العديد من المزايا بما يضمن ولاءهم واستمراريتهم في العمل معها، ومن أبرز تلك المزايا:

- إيجاد بيئة صحية لممارسة العمل التطوعي.
- الحصول على بطاقة متطوع وذلك وفق اللائحة الخاصة بها.
- إشراكهم في وضع السياسات والإجراءات الخاصة بالتطوع.
- تعزيز وتطوير المهارات الفنية والسلوكية للمتطوع.
- تعزيز الروابط المجتمعية مع المختصين في المهنة نفسها.
- الحصول على شهادة بالساعات التطوعية.
- ربطه بالفرص التطوعية الممكنة لخدمة المجتمع من خلال أحدث الوسائل التقنية بالشراكة مع أفراد ومؤسسات المجتمع.
- وضع السياسات والإجراءات الخاصة بالعمل التطوعي في الجمعية.
- الحصول على وثيقة التطوع في جمعية عناية.
- الحصول على شهادة الشكر والتقدير.
- توقيع عقد تطوع مع الجمعية والحصول على نسخة منه.
- توفير كل ما يلزم لأداء المهمة الموكلة إليه من أدوات ووسائل ودعم.
- وضع المتطوع في الفرصة التطوعية المناسبة له.
- تدريب وتأهيل المتطوعين.

## إدارة التطوع بجمعية عناية:

مع تعدد القطاع الخيري وتعدد مهامه، وتنوع الجمعيات التي تقدم الخدمات فيه؛ برزت أهمية استقطاب المتطوعين للعمل التطوعي والمحافظة عليهم، ولهذا جاء اهتمام جمعية عناية بالعمل التطوعي وأسست إدارة خاصة به لإدارة شؤونه لتلبية حاجة المتطوعين وتطوير قدراتهم لتعزيز مساهماتهم في الإنتاج والبناء الاجتماعي، وتنطلق الجمعية في هذا المجال بخطى متسارعة مدعومة بمرتكزات رؤية المملكة 2030 ومعايير خطة التحول الوطني 2020 في تطوير ثقافة وممارسة العمل التطوعي.

واستفادت إدارة التطوع من الممارسات العالمية في مجال التطوع وبناء المبادرات النوعية التي تخدم المجتمع وبموجب ذلك حصلت الجمعية على مأسسة العمل التطوعي من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وتتكون إدارة التطوع في الجمعية من ثلاث وحدات: وحدة المشاريع والمبادرات التطوعية، وحدة بناء قدرات المتطوعين، وحدة خدمات المتطوعين.

وتهدف إدارة التطوع إلى استقطاب المتطوعين عامة والصحيين خاصة وتطوير مهاراتهم، وربطهم بالفرص التطوعية الممكنة للمساهمة في خدمة المجتمع، من خلال التخطيط، والتنظيم، والاستقطاب، والتأهيل والتدريب، والإشراف والدعم، وهذا يتناغم مع رؤية 2030 في الوصول إلى مليون متطوع.

كما تسعى الجمعية من خلال إشراك المتطوعين إلى الإسهام في الآتي:

1. تحقيق رؤية 2030 في زيادة عدد المتطوعين من 11 ألفاً إلى مليون متطوع.
2. التقليل في المصاريف التشغيلية لأعمال الجمعية.
3. تحقيق نتائج أعلى في مجال عمل الجمعية.
4. تنفيذ مبادراتهم بما يحقق مسؤوليتهم الاجتماعية تجاه المجتمع.

ولاستقطاب الكوادر في التخصصات الصحية وتطوير مهاراتها وربطها بالفرص التطوعية الممكنة لخدمة المجتمع من خلال أحدث الوسائل التقنية بالشراكة مع أفراد ومؤسسات المجتمع قامت بافتتاح نادي عناية للتطوع الصحي في نهاية عام 2018م بمدينة الرياض والذي يهدف إلى الآتي:

1. التوسع في العمل التطوعي وتطوير مخرجاته وفق رؤية 2030.
2. تدريب وتأهيل الراغبين في التطوع بمجال العمل الصحي.
3. العمل على القياس المستمر لأداء المتطوع المشارك والعمل على تطوير قدراته ومهاراته التطوعية.
4. نشر ثقافة العمل التطوعي بين العاملين في المجال الصحي والمهتمين به.
5. إنشاء الفرق التطوعية الصحية المتخصصة وبناء الشراكات بينها وبين الجهات ذات العلاقة وتوفير المظلة الرسمية.
6. المساهمة في ابتكار وإطلاق مبادرات مجتمعية مستدامة وذات أثر في مجال الصحة.



## مهام إدارة التطوع في جمعية عناية:

وحرصاً من جمعية عناية في إنجاح إدارة التطوع في أداء مهامها، وتحقيقاً لمبدأ الشفافية والوضوح عملت على تحديد أهداف ومهام للإدارة وفق أسس علمية سليمة وبأفضل الممارسات العلمية استناداً إلى المفاهيم الآتية:

1. مفهوم العمل التطوعي وفلسفته وأهم الأدبيات والممارسات والمعايير المحلية والعالمية التي تحدد مفهوم التطوع وأهدافه، وأدوار المتطوعين، وعملية الإشراف على المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوعين، ... إلخ.
2. الخطة الاستراتيجية لجمعية عناية وما خصته من أعمال تنفذ من خلال المتطوعين.
3. المهام والأعمال التي تناط عادة بأي وحدة إدارية، مثل: (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة).

وتعمل الجمعية على تنظيم الأنشطة التطوعية بطريقة منظمة تحقق الفائدة للأطراف المستفيدة (الجمعية والمتطوعين على حد سواء) وتتلخص تلك الإجراءات التنظيمية في الآتي:

### أ. التخطيط والتنظيم:

وفيه يتم بناء أهداف وميزانية البرنامج التطوعي بشكل عام، والتعريف بأدوار المتطوعين، وإعدادها كتابة، وإعداد سياسات العمل التطوعي، وإعداد قائمة بالمواصفات المطلوبة في المتطوع من النواحي التعليمية والمهارية والأخلاقية.

### ب. عملية الاستقطاب:

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

### ج. اختيار وإحلال المتطوعين:

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

## د. التدريب والتأهيل:

وذلك بتصميم برنامج للتأهيل وتحليل الاحتياجات التدريبية.

## هـ. الإشراف والدعم للمتطوعين:

وذلك بتحديد مشرفين على المتطوعين، بعد رفع تقرير عن احتياجات الدعم والإشراف، لمتابعة سير العمل وضمان الالتزام بخططه وأخلاقياته وتقديم الدعم والمساندة للمتطوعين.

## و. تحفيز المتطوعين:

تحفيز المتطوعين قبل وأثناء وبعد تنفيذ العمل التطوعي والتواصل الإيجابي مع المتطوعين.

## ز. التقييم:

إجراء التقييم المستمر للعمل وللمتطوعين، وطلب تقييم المتطوعين والشركاء وإعداد وإخراج التقارير المطبوعة المرئية لبرنامج التطوع.

## ح. التواصل:

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

## ط. إدارة المخاطر:

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

## حقوق وواجبات المتطوعين:

التطوع لا يعني الارتجالية والفوضى وغياب المحاسبة بل هو عمل منظم سامي الأهداف والوسائل، يجب أن يعرف العاملون فيه حقوقهم وواجباتهم ويلتزمون بها في جو من الأخوة والألفة، وبين يديك أخي الكريم أبرز حقوق وواجبات المتطوع:



## وثيقة حقوق المتطوع المعتمدة لدى عناية:

### أ. حقوق شرعية:

- ألا يكلف بعمل محرم.
- ألا يكلف بعمل يتعارض مع واجباته الشرعية.
- ألا يكلف بعمل يخالف الأنظمة.

### ب. حقوق صحية:

- ألا يكلف بعمل جرت العادة بإمكانية تسببه بضرر على الحياة أو إصابة خطيرة.
- توفير الأدوات اللازمة لحفظ صحة وسلامة المتطوع.
- التنسيق مع الجهات ذات الاختصاص في الأعمال ذات الخطورة غير المعتادة.
- توفير أوقات وأماكن لائقة للراحة.
- يحق له الغياب بسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول دون أدائه لدوره التطوعي.

### ج. حقوق مالية:

- ألا يلزم المتطوع بدفع النفقات المباشرة المترتبة على أدائه لعمله.

### د. حقوق أخلاقية:

- معاملة المتطوع باحترام.
- احترام وقت المتطوع.
- احترام خصوصية المتطوع.

### هـ. حقوق تنظيمية:

- استخراج التصاريح والأذونات اللازمة للمتطوع.
- توضيح الهدف من العمل وطبيعته وما يتطلبه من وقت وجهد.
- تقديم الإشراف والتأهيل اللازم لأداء العمل.
- توفير الأدوات والمعينات على أداء العمل بشكل جيد.
- منح المتطوع شهادة تثبت مشاركته وجهوده.
- الإشراف الفعال على العمل وتقديم التغذية الراجعة للمتطوع.
- التقديم في جميع الفرص المتاحة.
- تزويده بمعلومات وافية عن الجمعية.
- إعلامه بالإجراءات المتعلقة بطلبه في التطوع بالجمعية.
- حصوله على شهادة شكر وتقدير.
- يحق له رفع تظلم أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل معه من قبل الإدارة.

## و. واجبات المتطوع:

- استيعاب رؤية ورسالة وقيم المنظمة.
- احترام الأنظمة العامة وأنظمة المنظمة.
- التمثيل الجيد للمنظمة.
- الالتزام بأداء العمل المتفق عليه.
- بذل الجهد لإتقان العمل.
- التحلي بالأمانة والمسؤولية.
- التعامل مع أعضاء الفريق بإيجابية وتعاون.
- التعامل مع الجمهور بالخلق الحسن.
- احترام خصوصية الآخرين وحفظ أسرارهم الخاصة.
- حفظ أسرار العمل.
- التوقيع على عقد التطوع.
- يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يُعد تضارباً في المصالح بوصفه متطوعاً، وفي حالة وقوع ذلك يقوم بإخطار مدير التطوع مباشرة.



## سياسات التطوع

تمثل هذه الوثيقة سياسات التطوع في جمعية عناية والتي تختص بالضوابط والإجراءات التي تتبعها الجمعية في التعامل مع المتطوعين في جميع النواحي، من خلال تحديد احتياجاتهم، واستقطابهم، وتوفير الفرص التطوعية لهم، وتكريمهم، حسب الخطة الاستراتيجية لإدارة التطوع، التي تتولى تطبيق تلك السياسات باعتبارها الجهة المسؤولة عن ذلك.



## مقدمة

سعت إدارة الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى (عناية) إلى ترسيخ ونشر مفهوم التطوع في العمل الخيري الصحي خصوصاً وفي المجالات الأخرى عموماً، ومن هنا قامت إدارة التطوع بجمعية عناية بعمل هذا الدليل للإدارة والمتطوعين للرجوع إليه كونه جزءاً أساسياً في عملية التطوع، ومن أهم أهدافه:

1. تزويد الجمعية والمسؤولين فيها بمرجع مفصل حول سياسات وخطوات إدارة وتفعيل المتطوعين.
2. تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين بها.
3. المحافظة على المتطوعين الأکفاء وتشجيعهم على الاستمرار في التطوع وتشجيع أفراد المجتمع عليه.

## أنواع التطوع:

- أ. **التطوع المستمر:** أن يكون المتطوع عاملاً بشكل دائم ومستمر.
- ب. **التطوع المؤقت:** وهو أن يكون التطوع مرتبطاً بالزمن أو الأداء.
  - زميناً: لفترة محددة ومستمرة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
  - أدائياً: لنشاط محدد ومعين فقط أو لحملة أنشطة وفعاليات محددة.

## أماكن التطوع:

- التطوع بمجمع عيادات عناية الطبي التابع للجمعية.
- التطوع من خلال المبادرات والفعاليات التي تقيمها الجمعية (في الميدان).
- التطوع عن بعد (إلكترونياً).
- التطوع الإداري (الإدارات والأقسام).

## المستهدفون من التطوع:

3. العاملون في القطاع الصحي والإداري.
4. طلاب وطالبات الجامعات في المجالات الصحية والإدارية والإعلامية والتقنية التي تخدم برامج الجمعية.
5. أصحاب الاهتمام ورجال الأعمال.

## سياسة تحديد الاحتياج واستقطاب المتطوعين:

### أ. التطوع بمقر الجمعية:

- أن تقوم إدارة التطوع بحصر الاحتياجات التطوعية لجميع إدارات الجمعية وذلك نهاية كل عام ميلادي.
- أن يتم الاعتماد المبدئي للفرصة التطوعية من قبل الإدارة ذات العلاقة مع توضيح دقيق (للمسمى الوظيفي — المهام والمسؤوليات — المهارات المطلوبة).
- أن يتم الاعتماد النهائي للفرصة التطوعية من قبل مدير إدارة التطوع بعد التأكد من عدم تعارضها مع فرصة مشابهة لها.

### ب. التطوع من خلال المبادرات والفعاليات التي تقيمها الجمعية:

- أن يتم الاعتماد النهائي للفرصة التطوعية من قبل مدير إدارة التطوع بناء على الخطة السنوية للمبادرات والفعاليات المعتمدة من قبل الأمين العام في نهاية العام الميلادي.
- أن يتم الالتزام بنموذج بطاقة وصف الفرصة التطوعية المعتمد لدى إدارة التطوع.

### ج. التطوع بمجمع عيادات عناية الطبي التابع للجمعية:

- أن تقوم إدارة المجمع الطبي بحصر الاحتياجات التطوعية لجميع التخصصات الطبية والإدارية.
- أن يتم الرفع بها إلى مدير إدارة التطوع لمراجعتها والاعتماد الأولي.
- أن يتم الاعتماد النهائي من قبل الأمين العام.

## سياسة اختيار وتوظيف المتطوعين:

- أن يتم إعلان الفرص التطوعية وفق ما هو مخطط لها في الجدول الزمني المعتمد لذلك.
- أن يعتمد الاختيار على المهارات والقدرات التي تحتاجها الفرصة التطوعية.
- تحقيق مبدأ الفرص المتكافئة عند الاختيار.
- أن يكون حسن السيرة والسلوك.
- لديه الرغبة والقدرة على القيام بالعمل التطوعي بكفاءة وفاعلية.
- ألا يقل عمر المتطوع عن 18 عاماً.
- أن يتعهد بالالتزام بأنظمة وقوانين التطوع ويتم توقيع العقد وقراءة ميثاق التطوع والحقوق والواجبات.
- أن يكون سجله خالياً من أية سوابق مخلة بالشرف والأمانة.
- أن يتم اعتماد المتطوع بعد اجتيازه مرحلة المقابلة الشخصية (مجمع عيادات عناية الطبي).
- أن يتم إعلان الفرص التطوعية غير المدرجة في الخطة السنوية بعد اعتمادها من الأمين العام.
- أن يتم إعلان تفاصيل الفرصة التطوعية كاملة بشكل واضح يتناسب مع قيم وأهداف الجمعية.
- ضرورة مراعاة قاعدة البيانات الموجودة لدى الجمعية من المتطوعين المسجلين عن طريق البوابة الإلكترونية للجمعية قبل الإعلان عن الفرص التطوعية.



## سياسة استقطاب المتطوعين:

- العمل على رسم خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج الجمعية ورؤيتها في إشراك المتطوعين من خلال التشاور مع أصحاب المصلحة الذين قد تتأثر أدوارهم أو بيئة عملهم بالمتطوعين.
- إعداد خطة تسويقية واختيار وسائل إعلامية تصل إلى أكبر شريحة من الفئة المناسبة بشفافية ووضوح في حدود إمكانية الجمعية.

## سياسة تدريب المتطوعين وتأهيلهم:

- أن يتم تحليل الاحتياج التدريبي للمتطوعين المعتمدين وذلك بناءً على مهامهم المتعلقة بالفرصة التطوعية.
- اعتماد خطة تدريب المتطوعين (بمقابل مالي) من الأمين العام.
- اعتماد خطة تدريب المتطوعين (بدون مقابل مالي) من مدير إدارة التطوع.
- أن يتم استيفاء جميع الأوراق النظامية التي تثبت اجتياز المتطوع للتدريب المطلوب، سواء بشهادة حضور للدورة أو بمشهد معتمد من جهة التدريب أو بتقرير من قبل مدير إدارة التطوع.

## سياسة تنفيذ أعمال التطوع وتحفيز المتطوعين:

- أن يتم تعيين مشرف لكل فرصة تطوعية قبل الإعلان عنها.
- توفير جميع الاحتياجات اللازمة للفرصة التطوعية بوقت كاف.
- تنفيذ العمل التطوعي وفق ما هو معتمد بنموذج بطاقة وصف الفرصة التطوعية.
- تحفيز المتطوعين قبل وأثناء وبعد تنفيذ العمل التطوعي.
- التواصل الإيجابي مع جميع المتطوعين.
- تقديره وشكره على مشاركته.
- الشفافية.

## سياسة تكريم المتطوعين:

تحرص جمعية عناية على تكريم المتطوعين تقديراً لجهودهم في دعم برامجها وأنشطتها التطوعية، ومن هذا المنطلق تتبع الجمعية عدداً من السياسات للتكريم وهي:

- يتم تكريم المتطوعين بالفرص التطوعية القصيرة والمتوسطة من خلال شهادات شكر وتقدير ومشهد بالساعات التطوعية.
- يتم تكريم المتطوعين بالفرص التطوعية الطويلة من خلال منحهم درعاً تذكاريّاً خلال الحفل السنوي.
- إصدار بطاقات للمتطوعين في نهاية العام الميلادي على (3 فئات (مبادر- متقدم - محترف) وذلك بناءً على عدد الساعات التطوعية المكتسبة لكل متطوع وفقاً للائحة الخاصة بذلك.
- الاستفادة من الدورات التي تقدمها الجمعية بالتنسيق مع شركائها.
- يمنح المتطوعون فرصة للاستفادة من الخصومات المقدمة لموظفي الجمعية في الكثير من المنشآت التجارية.
- تحتضن الجمعية المبادرات المتميزة من المتطوعين، وتقوم بدعمها وتطويرها.
- تعد جمعية عناية المتطوعين شركاء أساسيين في صناعة الفرص التطوعية والتخطيط لها.
- إصدار شهادة بالساعات التطوعية لمن حصل على (30) ساعة تطوعية.
- إرسال دعوة للمتطوعين لحضور المناسبات والفعاليات العامة التي تقيمها الجمعية.
- اعتماد وسائل التكريم العلني للمتطوعين من قبل الإدارة العليا بعد رفعها من قبل مدير إدارة التطوع وفق ما تراه الجمعية مناسباً.
- التاريخ الميلادي هو المعتمد في الشهادة.
- احتساب الساعات التطوعية وفقاً للفرص التطوعية التي يلتحق بها المتطوع واللائحة الخاصة بذلك.
- اعتماد تاريخ الشهادة بناءً على آخر فرصة تطوعية شارك بها المتطوع.

## سياسة توثيق سجلات المتطوعين:

- توثيق قائمة باحتياج الجمعية من المتطوعين كل ربع سنوي.
- توثيق أعداد المتطوعين بعد كل فرصة تطوعية.
- توثيق الشهادات للمتطوعين والشركاء بشكل دوري.
- إعداد تقرير عام بالفرص التطوعية وأعداد المتطوعين نهاية كل سنة ميلادية.



دليل إجراءات التطوع

يهدف هذا الدليل إلى توثيق إجراءات عمليات التطوع  
في الجمعية وفقاً للمخطط الإجرائي المتبع في إدارة  
التطوع.



## مقدمة:

تعمل الجمعية على اعتماد إجراءات محددة لسير العمل في كل مهمة، ثم تطويرها بعد التنفيذ بشكل دوري لتطوير العمل ومواكبة عجلة التقدم، حيث تسعى هنا إدارة التطوع لتحقيق الأهداف والمؤشرات الموكلة للإدارة، وكذلك لضمان سير العمل بشكل منتظم وبمستوى عالٍ من الجودة مع اختلاف الظروف وتغيير الكادر البشري من موظفين ومتطوعين وذلك من خلال الآتي:

## إجراءات تحديد الاحتياجات من المتطوعين:

- تقوم إدارة التطوع والطاقم بالمشاركة في تحديد أنواع فرص التطوع المطلوبة وكيفية إدراجها في استراتيجية عمل الجمعية.
- بناءً على الخطة السنوية للجمعية يقوم مدير إدارة التطوع/منسق التطوع بالتواصل مع الإدارات بالجمعية كل ربع سنة، لتحديد احتياجاتهم من المتطوعين وفق نموذج تحديد الاحتياجات.
- تقوم إدارة التطوع بمراجعتها والتأكد من مدى الحاجة والمواصفات المطلوبة في المتطوعين وعددهم ليتم عرضها على الأمين العام للاعتماد.

## إجراءات استقطاب المتطوعين:

- تقدير الاحتياج من المتطوعين.
- تقدير الفرص التطوعية.
- الإعلان عن الفرص التطوعية.

## إجراءات توظيف المتطوعين:

- التسجيل الأولي للمتطوعين.
- فرز واختيار المتطوعين.
- المقابلة الشخصية للمتطوعين.
- تسكين المتطوعين على الفرص التطوعية.

## إجراءات تدريب المتطوعين وتأهيلهم:

- تحليل الاحتياج التدريبي للمتطوعين بناءً على مهامهم.
- ترشيح الحاجات التدريبية والتطويرية الأكثر حاجة والأكثر تأثيراً.
- 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 (المدرّب/المتدرب/المشرف).
- التوثيق الفوتوغرافي لعملية التدريب والتطوير.
- إصدار تقرير سنوي لعملية تدريب وتطوير المتطوعين.

## إجراءات تنفيذ أعمال التطوع:

هناك عدد من الإجراءات التي يمر بها تنفيذ الأعمال التطوعية والخاصة بتنفيذ الفعاليات والبرامج وكذلك المشاركة في الأيام الصحية العالمية في الأماكن العامة (الميدان) حيث تسعى إدارة التطوع أن تسير تلك الإجراءات بشكل منتظم وبمستوى عالٍ من الجودة وذلك من خلال عدد من الخطوات التي تسبق تنفيذ الفرص التطوعية وهي كالآتي:

- بناء الفرصة التطوعية وفقاً للنموذج المعتمد.
- الرفع للأمين العام للجمعية لأخذ الموافقة.
- موافقة اللجنة التنفيذية للجمعية.
- موافقة مركز التنمية الاجتماعية بالدرعية.
- موافقة إدارة المركز التجاري (المول) أو أمانة الرياض (مكان عام - حديقة).
- موافقة إمارة مدينة الرياض إذا تطلب الأمر ذلك.



- أما فيما يتعلق بتنفيذ الفرصة التطوعية بعد أخذ الموافقات الرسمية فتكون كالآتي:
- تكليف منسق المبادرة أو قائد الفريق التطوعي.
  - تشكيل الفريق التطوعي وتحديد المهام لكل متطوع.
  - توفير الاحتياجات اللازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية.
  - التواصل والتنسيق مع الشركاء وأصحاب المصلحة.
  - تنفيذ الفرصة التطوعية وفق الخطة التنفيذية المعتمدة.
  - الإشراف على التنفيذ حسب مستويات الإشراف والصلاحيات.
  - تقديم الدعم والمساندة للمتطوعين والفريق التطوعي.
  - المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواثيق.
  - متابعة احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات حيالها.
  - التوثيق الفوتوغرافي والمرئي لإجراءات التنفيذ حسب الأصول المهنية.
  - إعداد وتقديم تقرير أولي لإدارة برامج التطوع فور إنجاز المهمة.
  - توثيق جهود المتطوعين والشركاء وإصدار الشهادات اللازمة لهم.

## إجراءات إصدار شهادات الشكر والساعات التطوعية:

تقوم إدارة التطوع بالجمعية بناء على طلب المتطوع لشهادة الشكر والتقدير أو شهادة الساعات التطوعية بالإجراءات التالية:

- أن تصدر وفق النموذج المعتمد لدى إدارة التطوع بالجمعية مع الاحتفاظ بصورة منه بتوقيع المتطوع بالاستلام لتوضع في ملفه.
- أن يحتوي الملف الخاص بالمتطوع على عقد التطوع.
- أن يحتوي على نسخة من الهوية الوطنية.
- أن يحتوي على نسخة من بطاقة التخصصات الصحية بتاريخ جديد.

## إجراءات تحفيز وتكريم المتطوعين:

لا شك أن تحفيز وتكريم المتطوعين له أهمية كبيرة في المحافظة عليهم والاستفادة من طاقاتهم، وذلك من خلال التالي:

- إبراز جهود المتطوعين من خلال التقارير الفنية التي توضح حجم العمل الذي يقومون به.
- تدريب وتطوير المتطوعين من خلال الدورات التدريبية التي تقام بمقر نادي رعاية للتطوع الصحي.
- تقديم شهادات الساعات التطوعية وكذلك شهادات الشكر والتقدير للمتطوعين.
- منحهم أولوية الالتحاق ببرامج التدريب والتأهيل التي تقيمها الجمعية عن طريق شركائها.
- تكريمهم خلال الحفل السنوي الذي تقيمه الجمعية.

## إجراءات إنهاء خدمات المتطوعين:

يحق لإدارة التطوع بالجمعية إنهاء خدمات المتطوع خلال فترة تطوعه بالجمعية 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:

1. يقوم مدير إدارة التطوع / منسق التطوع بالاجتماع مع المتطوعين لمعرفة المشكلات التي يواجهونها في عملية التطوع وكيفية حلها لتحسين عملية التطوع، وأخذ طلباتهم وآرائهم في التطوع.
2. يقوم مدير إدارة التطوع / منسق التطوع بإعداد تقرير بالملحوظات والاقتراحات اللازمة ورفعها لأمين عام الجمعية لاتخاذ الاجراءات المناسبة لتحسين وتطوير عملية التطوع.

## إجراءات 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 والمواعيد المعتمدة.
- تقييم المتطوعين لإجراءات التنفيذ ولجهة الإشراف.
- تقييم المستفيدين لإجراءات التنفيذ وللمتطوعين.
- تحديد النقاط التي تحتاج إلى تصحيح واقتراح التصحيح.
- تحديد النقاط التي تحتاج إلى تطوير واقتراح خطوات التطوير.
- تحديد فرص التحسين الجديد الممكن استثمارها.
- إعداد تقويم شامل ومختصر لكل فرصة تطوعية.
- تزويد جميع المعنيين بنسخة من التقييم.



## إجراءات إعداد التقارير الفنية:

- التأكد من التوثيق الفوتوغرافي والمرئي 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 تحقيق المؤشرات الموكلة لإدارة برامج التطوع.
- التأكد من التزام جميع العاملين والمتطوعين بالسياسات والإجراءات والمواثيق.
- تحديد النقاط التي تحتاج إلى تصحيح واقتراح التصحيح.
- تحديد النقاط التي تحتاج إلى تطوير واقتراح خطوات التطوير.
- تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها.
- تزويد جميع المعنيين بنسخة من التقارير.

## إجراءات إعداد التقارير الإعلامية (مطبوعة ومرئية):

- التأكد من التوثيق الفوتوغرافي والمرئي 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 إدارة التطوع في الجمعية.

## إجراءات التواصل مع أصحاب المصلحة:

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

## إجراءات توثيق سجلات المتطوعين:

- توثيق قائمة احتياج الجمعية من المتطوعين.
- توثيق نتائج وتقارير عملية استقطاب المتطوعين.
- توثيق سجلات المتطوعين المرشحين وغير المرشحين بحيث تشمل معلوماتهم التفصيلية ووسائل الاتصال بهم.
- تحديث سجلات المتطوعين بعد كل مهمة إنجازونها.
- التواصل مع المتطوعين لتحديث بياناتهم بشكل نصف سنوي.
- تزويد المتطوع بنسخة إلكترونية سنوية وعند الطلب من سجله التطوعي لدى الجمعية.
- إصدار تقرير سنوي بأعداد المتطوعين وفئاتهم وإنجازاتهم وساعات التطوع المنجزة.

## إجراءات إدارة المخاطر لبرامج التطوع:

حيث تعمل إدارة التطوع على إدارة المخاطر بهدف ضمان سير العمل بشكل منتظم وبمستوى عالٍ من الجودة مع اختلاف الظروف وتغير الكادر البشري من موظفين ومتطوعين، وجب 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.



آليات الاستقطاب والتسكين

## مقدمة

عندما تحدد الجمعية احتياجاتها من المتطوعين، يبقى لها أن تجذب أكبر عدد ممكن من المتطوعين الذين يملكون المهارات التطوعية المطلوبة للعمل بالجمعية لبعض الوقت دون مقابل مادي، وذلك لكي تختار أفضل العناصر من بينهم وتستثمر خبراتهم وحماسهم وتوظفها بشكل مناسب لخدمة العمل في الجمعية، كما تحرص على تنمية مهاراتهم وقدراتهم، ويطلق على هذه الوظيفة "الاستقطاب والاختيار" وتُعنى وظيفة الاستقطاب بجذب أكبر عدد ممكن من المرشحين لشغل الوظائف الشاغرة، بينما تعنى وظيفة الاختيار بتصفية المتطوعين للتوصل إلى أفضلهم.

## أهم وسائل استقطاب المتطوعين التي يمكن أن تعمل عليها الإدارة خلال الفترة القادمة:

- الإعلانات المنتظمة من قبل الجمعية.
- النشر الإعلامي لجهود الجمعية في مجال التطوع.
- تفعيل الزيارات مع المستشفيات والجامعات.
- الصورة الذهنية الإيجابية عن الجهة أو المنظمة.
- حضور أهم الملتقيات والندوات التطوعية.
- العمل على توظيف الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي لجذب المتطوعين بشكل إبداعي.



## عوامل نجاح عملية الاستقطاب:

العمل التطوعي لا بد له من مقومات وأسباب تأخذ به نحو النجاح، ولذلك من الأهمية بمكان معرفة أسباب النجاح ليتم الحرص عليها وتفعيلها وتثبيتها، وفي المقابل معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الفشل والإخفاق ليتم البعد عنها وعلاجها في حال الوقوع فيها أو في بعضها، ومن أسباب نجاح العمل التطوعي ما يلي:

- أن يكون هناك إدارة أو وحدة مختصة تشرف على إدارة المتطوعين.
- إعداد السياسات والإجراءات التي تحكم عمل المتطوعين، وتوضح مسؤولياتهم وواجباتهم وحقوقهم.
- أعمال حيوية ذات طبيعة جذابة، وإنتاجية ملموسة.
- تطبيق التقنية في عملية الاستقطاب.
- دراسة أسباب التسرب التطوعي للمتطوعين داخل الجمعية لمعالجة الأخطاء وتجنبها مستقبلاً.
- إعطاء معلومات عن الجمعية للمتطوعين.
- تدريب المتطوعين.

## آليات استقطاب المتطوعين:

- تحديد احتياجات الجمعية من المتطوعين وحصص الفرص التطوعية.
- تحديد المواصفات المطلوبة في كل متطوع.
- بناء وتصميم خطة تنفيذية لاستقطاب المتطوعين.
- مراجعة خطة الاستقطاب والتأكد من تحقيقها لأهداف الاستقطاب.
- اعتماد خطة الاستقطاب من صاحب الصلاحية.
- تنفيذ خطة وإجراءات استقطاب المتطوعين.
- توثيق تسجيل المتطوعين وحفظ وتنظيم بياناتهم.
- إجراء المقابلات الشخصية.
- قبول وترشيح المتطوعين المناسبين للتسكين.
- احتساب ساعات التطوع والقيمة التقديرية لعمل المتطوعين.
- إصدار تقرير فني لعملية الاستقطاب.

## إجراءات إحلال وتسكين 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.
- تعريف المتطوع بالجمعية ورسالتها وسياساتها.
- تعريف المتطوع بحقوقه وواجباته وبميثاق التطوع.
- التأكد من استيعاب المتطوع للمهمة الموكلة له.
- إبرام عقد مع المتطوع.
- ربط المتطوع بمنسق الفرصة التطوعية وقائد الفريق التطوعي.
- التأكد من انسجام المتطوع ضمن الفريق.



حوكمة التطوع

تهدف هذه الوثيقة إلى تقديم نظام لحوكمة التطوع من خلال تحديد المسؤوليات والمهام المنوطة بإدارة التطوع، وبيان العلاقة بين إدارة التطوع والإدارات الأخرى في الجمعية.



## مقدمة:

تهدف حوكمة التطوع في جمعية "عناية" إلى ضبط العلاقة مع المتطوعين وتحديد آليات ممارسة عمل التطوع وما يترتب عليها من مسؤوليات وصلاحيات وعلاقات بين مختلف الأطراف، وبخاصة الطرفين الرئيسيين: المتطوع من جهة والجمعية ممثلة في إدارة التطوع من جهة أخرى، وتمتد العلاقة لتشمل الإدارات الأخرى التي يتعامل معها المتطوع أثناء عمله، وكذلك المستفيدين من خدمات المتطوعين من المتعاملين من خارج الجمعية.

وقد برزت أهمية حوكمة التطوع في عناية بعد أن شهد التطوع نمواً نوعياً وكمياً، نتج عنه زيادة مطردة في أعداد المتطوعين، وكذلك زيادة في أعداد الفرص التطوعية التي تنفذها الجمعية حيث انعكس ذلك على معدل زيادة الساعات التطوعية والقيمة الاقتصادية لمخرجات البرامج التطوعية مما استوجب الاهتمام بحوكمة العمل التطوعي والتأكد من مدى فعاليته وكفاءة الأداء.

وقد خصت جمعية "عناية" وحدة إدارية خاصة بالتطوع تشرف وتتابع كل ما له علاقة بالتطوع ولها هيكلتها ولوائحها الخاصة وخطتها السنوية وتقاريرها الدورية. وتشتمل حوكمة التطوع على ثلاثة محاور:

### أ. المحور الأول: الفرص التطوعية:

التأكد من استيفاء الفرص والفعاليات التطوعية لمعايير الحوكمة وتطبيقها واستخراج التصاريح اللازمة، والشفافية في تنفيذها، وتكافؤ الفرص للمستفيدين ونحو ذلك.

### ب. المحور الثاني: حقوق المتطوعين وواجباتهم:

للمتطوع حقوق كما أن عليه واجبات، ولا بد للجمعية أن تلتزم وتفي بحقوق المتطوعين المادية والمعنوية.

### ج. المحور الثالث: التزامات المتطوعين:

التأكد من مدى التزام المتطوعين بتطبيق أدوات الحوكمة أثناء ممارسة أنشطتهم، فالمتطوع سواء كان طبيباً أم ممرضاً أو غير ذلك، متطوعاً دائماً أم مؤقتاً، عليه أن يفي بالتزامات العقد الموقع معه، ويتحمل تبعات قيامه بمهامه، كما أن على الجمعية أن تمكنه من ممارسة عمله في بيئة تساعد على القيام بواجباته على أكمل وجه.

وقد تم تضمين هذه الحقوق في العقود الموقعة مع المتطوعين والتي تحفظ لهم حقوقهم وكذلك التزام المتطوع بسياسات الحوكمة.

## الحوكمة ومنهجية السياسات والإجراءات:

### أ. السياسات والإجراءات الإدارية:

- سياسة استقطاب المتطوعين وتسجيلهم والتعاقد معهم.
- سياسة وإجراءات تدريب المتطوعين وتحفيزهم.
- سياسة وإجراءات تنفيذ الفرص التطوعية.
- سياسة وإجراءات التظلم والشكاوى.

### ب. السياسات والإجراءات الخاصة بالشفافية والمساءلة:

- سياسة تعارض المصالح.
- سياسة التبليغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.
- سياسة خصوصية البيانات.

يلتزم الأطراف المعنيون بالتطوع بالحوكمة في جميع مراحل تنفيذ الفرص التطوعية وفق المنهجية المعتمدة والتي تشمل المراحل الستة الآتية:

1. التخطيط للفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
2. استطلاع رأي المعنيين حول الفرص التطوعية المقترحة.
3. تصميم الفرص التطوعية.
4. الإعلان عن الفرص التطوعية وتدريب المتطوعين (إذا اقتضت طبيعة الفرصة).
5. تنفيذ الفرص التطوعية.
6. تقييم الفرص التطوعية بعد الانتهاء منها، وإعداد التقرير الختامي.



## ج. الهيكل التنظيمي لإدارة التطوع في جمعية رعاية:

حتى يتحقق النجاح المقصود من التطوع يجب بناء هيكل تنظيمي مثالي يتوافق مع هيكل الجمعية وحجم العمل الموكل لإدارة التطوع وبالتالي يحقق أهداف ومؤشرات الإدارة، ويسهم في تحقيق رسالة وأهداف الجمعية في خدمة وتنمية المجتمع وذلك بوجود الكفاءات الوظيفية، والهيكل التالي لإدارة التطوع بجمعية رعاية الصحية يوضح أدوار ومهام موظفي الإدارة بشكل دقيق:



## الوصف الوظيفي لإدارة التطوع في جمعية رعاية:

بطاقة وصف وظيفي	
المسمى الوظيفي	رمز الوظيفة
مدير إدارة التطوع	ط - ١

الإدارة / القسم	الارتباط حسب الهيكل بـ
إدارة التطوع	الأمين العام/ المدير التنفيذي
<b>المهام والمسؤوليات</b>	
المشاركة في بناء الخطة الاستراتيجية للجمعية.	متابعة تقييم أداء المتطوعين وفق مؤشرات الخطة والموصفات المحددة لكل متطوع.
إعداد الخطط التنفيذية والتشغيلية والمالية لإدارة التطوع.	متابعة تقييم المتطوعين للعمل التطوعي وللجمعية.
اعتماد الخطط التنفيذية للمبادرات والفرص التطوعية.	متابعة تحديد النقاط التي تحتاج إلى تصحيح وتصحيحها.
متابعة تعريف المتطوعين بالجمعية والأدوار المنوطة بهم .	متابعة تحديد النقاط التي تحتاج إلى تطوير وتطويرها.
إعداد وتحديث سياسات العمل التطوعي في الجمعية.	متابعة تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها.
اعتماد احتياجات الفرص التطوعية من المتطوعين.	متابعة إعداد تقرير فني لكل فرصة تطوعية قصيرة أو متوسطة المدى تم تنفيذها.
اعتماد المواصفات المطلوبة في المتطوعين لكل مهمة.	متابعة إعداد تقرير فني دوري لكل فرصة تطوعية طويلة الأمد.
اعتماد خطة تنفيذية لاستقطاب المتطوعين .	متابعة إعداد تقرير فني ربع سنوي وسنوي لإدارة التطوع .
متابعة تنفيذ إجراءات استقطاب المتطوعين.	متابعة التوثيق الفوتوغرافي والمرئي لأعمال المتطوعين والفرق التطوعية.
متابعة فرز وترشيح المتطوعين.	متابعة إعداد محتوى تقرير إعلامي دوري لإدارة التطوع.
اعتماد توزيع المتطوعين على الفرص التطوعية.	التسيق مع الإدارات ذات العلاقة لإصدار التقارير الدورية المطبوعة والمرئية.
اعتماد إجراءات التعاقد مع المتطوعين وفق المهام الموكلة لهم.	التواصل الإيجابي والمستمر مع جميع المتطوعين.



### يتبع ... المهام والمسؤوليات

بناء وتوثيق الشراكات مع الجهات والمنظمات الحكومية والخيرية والأهلية.	حصر وتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين.
متابعة توثيق السجلات الخاصة بالمتطوعين وإنجازاتهم.	متابعة تحديد مشرفي وقادة الفرق التطوعية وتحديد مهامهم.
متابعة إصدار وتوثيق الشهادات للمتطوعين والشركاء.	متابعة تكليف مشرفي وقادة الفرق وتوفير احتياجات الإشراف.
متابعة احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات حيالها.	المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواثيق.
تحديد وحصر المخاطر المحتملة وإدارتها والتعامل معها.	متابعة تنفيذ العمل التطوعي وفق الخطة التنفيذية المعتمدة.
متابعة أعمال السكرتارية والاتصالات الخاصة بإدارة التطوع.	تقديم الدعم والمساندة للمتطوعين والفرق التطوعية.
الإشراف الإداري والفني على إدارة التطوع.	تحديد أهم أدوات تحفيز المتطوعين والفرق التطوعية.
تمثيل إدارة التطوع في المجالس واللجان التنفيذية.	متابعة إعداد وتنفيذ خطة لتحفيز المتطوعين والفرق التطوعية.
التواصل المستمر والإيجابي مع إدارات وأقسام الجمعية المختلفة.	متابعة التقييم المستمر لعملية تنفيذ الفرصة التطوعية وفق المؤشرات المعتمدة.
تمثيل الجمعية أمام شركاء التطوع والجهات المشرفة على التطوع.	

### متطلبات شغل الوظيفة

الخبرات	المؤهلات
ثلاث سنوات في إدارة البرامج التطوعية والمجتمعية	بكالوريوس في تخصص مناسب
متطلبات خاصة	المهارات
لا يوجد	التخطيط / الإشراف الإداري / قيادة فرق العمل / إتقان التعامل مع البرامج الحاسوبية / التفاعل مع وسائل التواصل الاجتماعي

## بطاقة وصف وظيفي

المسمى الوظيفي	رمز الوظيفة
منسق المراكز والعيادات الطبية	ط - ٢

الإدارة / القسم	الارتباط حسب الهيكل بـ
إدارة التطوع	مدير إدارة التطوع
<b>المهام والمسؤوليات</b>	
المشاركة في بناء الخطط التنفيذية والتشغيلية والمالية لإدارة التطوع	تقديم الدعم والمساعدة للمتطوعين والفرق التطوعية
إعداد الخطط التنفيذية للمبادرات والفرص التطوعية	المشاركة في تحديد أهم أدوات تحفيز المتطوعين والفرق التطوعية
تعريف المتطوعين بالجمعية والأدوار المنوطة بهم	إعداد وتنفيذ خطة لتحفيز المتطوعين والفرق التطوعية
المشاركة في بناء وتحديث سياسات العمل التطوعي في الجمعية	التقييم المستمر لعملية تنفيذ الفرصة التطوعية وفق المؤشرات المعتمدة
تحديد احتياجات الفرص التطوعية من المتطوعين	تقييم أداء المتطوعين وفق مؤشرات الخطة والمواصفات المحددة لكل متطوع
تحديد المواصفات المطلوبة في المتطوعين لكل مهمة	متابعة تقييم المتطوعين للعمل التطوعي وللجمعية
المشاركة في بناء خطة تنفيذية لاستقطاب المتطوعين	تحديد النقاط التي تحتاج إلى تصحيح وتحسينها
المشاركة في تنفيذ إجراءات استقطاب المتطوعين	تحديد النقاط التي تحتاج إلى تطوير وتطويرها
المشاركة في فرز وترشيح المتطوعين	تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها



### يتبع ... المهام والمسؤوليات

إعداد تقرير فني لكل فرصة تطوعية قصيرة أو متوسطة المدى تم تنفيذها	المشاركة في توزيع المتطوعين على الفرص التطوعية
إعداد تقرير فني دوري لكل فرصة تطوعية طويلة الأمد	تنفيذ إجراءات التعاقد مع المتطوعين وفق المهام الموكلة لهم
متابعة التوثيق الفوتوغرافي والمرئي لأعمال المتطوعين والفرق التطوعية	المشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين
التواصل الإيجابي والمستمر مع جميع المتطوعين	تحديد مشرفي وقادة الفرق التطوعية وتحديد مهامهم
المشاركة في إصدار وتوثيق الشهادات للمتطوعين والشركاء	تكليف مشرفي وقادة الفرق وتوفير احتياجات الإشراف
المشاركة في متابعة احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات حيالها	المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواثيق
المشاركة في تحديد وحصر المخاطر المحتملة وإدارتها والتعامل معها	الإشراف على تنفيذ العمل التطوعي وفق الخطة التنفيذية المعتمدة

### متطلبات شغل الوظيفة

الخبرات	المؤهلات
ثلاث سنوات في ممارسة البرامج التطوعية والمجتمعية	ثانوية عامة + دبلوم في تخصص مناسب
متطلبات خاصة	المهارات
أن يكون من الممارسين الصحيين	الإلمام بمفاهيم العمل التطوعي / قيادة فرق العمل / إتقان التعامل مع البرامج الحاسوبية / التفاعل مع وسائل التواصل الاجتماعي

## بطاقة وصف وظيفي

المسمى الوظيفي	رمز الوظيفة
منسق المبادرات التطوعية طويلة الأمد	ط - ٣

الإدارة / القسم	الارتباط حسب الهيكل بـ
إدارة التطوع	مدير إدارة التطوع
<b>المهام والمسؤوليات</b>	
المشاركة في بناء الخطط التنفيذية والتشغيلية والمالية لإدارة التطوع	تقديم الدعم والمساعدة للمتطوعين والفرق التطوعية
إعداد الخطط التنفيذية للمبادرات والفرص التطوعية	المشاركة في تحديد أهم أدوات تحفيز المتطوعين والفرق التطوعية
تعريف المتطوعين بالجمعية والأدوار المنوطة بهم	إعداد وتنفيذ خطة لتحفيز المتطوعين والفرق التطوعية
المشاركة في بناء وتحديث سياسات العمل التطوعي في الجمعية	التقييم المستمر لعملية تنفيذ الفرصة التطوعية وفق المؤشرات المعتمدة
تحديد احتياجات الفرص التطوعية من المتطوعين	تقييم أداء المتطوعين وفق مؤشرات الخطة والموصفات المحددة لكل متطوع
تحديد المواصفات المطلوبة في المتطوعين لكل مهمة	متابعة تقييم المتطوعين للعمل التطوعي وللجمعية
المشاركة في بناء خطة تنفيذية لاستقطاب المتطوعين	تحديد النقاط التي تحتاج إلى تصحيح وتحسينها
المشاركة في تنفيذ إجراءات استقطاب المتطوعين	تحديد النقاط التي تحتاج إلى تطوير وتطويرها
المشاركة في فرز وترشيح المتطوعين	تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها



يتبع ... المهام والمسؤوليات	
إعداد تقرير فني لكل فرصة تطوعية قصيرة أو متوسطة المدى تم تنفيذها	المشاركة في توزيع المتطوعين على الفرص التطوعية
إعداد تقرير فني دوري لكل فرصة تطوعية طويلة الأمد	تنفيذ إجراءات التعاقد مع المتطوعين وفق المهام الموكلة لهم
متابعة التوثيق الفوتوغرافي والمرئي لأعمال المتطوعين والفرق التطوعية	المشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين
التواصل الإيجابي والمستمر مع جميع المتطوعين	تحديد مشرفي وقادة الفرق التطوعية وتحديد مهامهم
المشاركة في إصدار وتوثيق الشهادات للمتطوعين والشركاء	تكليف مشرفي وقادة الفرق وتوفير احتياجات الإشراف
المشاركة في متابعة احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات حيالها	المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواعيق
المشاركة في تحديد وحصر المخاطر المحتملة وإدارتها والتعامل معها	الإشراف على تنفيذ العمل التطوعي وفق الخطة التنفيذية المعتمدة

متطلبات شغل الوظيفة	
الخبرات	المؤهلات
ثلاث سنوات في ممارسة البرامج التطوعية والمجتمعية	ثانوية عامة + دبلوم في تخصص مناسب
متطلبات خاصة	المهارات
لا يوجد	الإلمام بمفاهيم العمل التطوعي / قيادة فرق العمل / إتقان التعامل مع البرامج الحاسوبية / التفاعل مع وسائل التواصل الاجتماعي

## بطاقة وصف وظيفي

المسمى الوظيفي	رمز الوظيفة
منسق المبادرات التطوعية قصيرة الأمد	ط - ٤

الإدارة / القسم	الارتباط حسب الهيكل بـ
إدارة التطوع	مدير إدارة التطوع
<b>المهام والمسؤوليات</b>	
المشاركة في بناء الخطط التنفيذية والتشغيلية والمالية لإدارة التطوع	تقديم الدعم والمساعدة للمتطوعين والفرق التطوعية
إعداد الخطط التنفيذية للمبادرات والفرص التطوعية	المشاركة في تحديد أهم أدوات تحفيز المتطوعين والفرق التطوعية
تعريف المتطوعين بالجمعية والأدوار المنوطة بهم	إعداد وتنفيذ خطة لتحفيز المتطوعين والفرق التطوعية
المشاركة في بناء وتحديث سياسات العمل التطوعي في الجمعية	التقييم المستمر لعملية تنفيذ الفرصة التطوعية وفق المؤشرات المعتمدة
تحديد احتياجات الفرص التطوعية من المتطوعين	تقييم أداء المتطوعين وفق مؤشرات الخطة والموصفات المحددة لكل متطوع
تحديد المواصفات المطلوبة في المتطوعين لكل مهمة	متابعة تقييم المتطوعين للعمل التطوعي وللجمعية
المشاركة في بناء خطة تنفيذية لاستقطاب المتطوعين	تحديد النقاط التي تحتاج إلى تصحيح وتحسينها
المشاركة في تنفيذ إجراءات استقطاب المتطوعين	تحديد النقاط التي تحتاج إلى تطوير وتطويرها
المشاركة في فرز وترشيح المتطوعين	تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها



### يتبع ... المهام والمسؤوليات

إعداد تقرير فني لكل فرصة تطوعية قصيرة أو متوسطة المدى تم تنفيذها	المشاركة في توزيع المتطوعين على الفرص التطوعية
إعداد تقرير فني دوري لكل فرصة تطوعية طويلة الأمد	تنفيذ إجراءات التعاقد مع المتطوعين وفق المهام الموكلة لهم
متابعة التوثيق الفوتوغرافي والمرئي لأعمال المتطوعين والفرق التطوعية	المشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين
التواصل الإيجابي والمستمر مع جميع المتطوعين	تحديد مشرفي وقادة الفرق التطوعية وتحديد مهامهم
المشاركة في إصدار وتوثيق الشهادات للمتطوعين والشركاء	تكليف مشرفي وقادة الفرق وتوفير احتياجات الإشراف
المشاركة في متابعة احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات حيالها	المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواثيق
المشاركة في تحديد وحصر المخاطر المحتملة وإدارتها والتعامل معها	الإشراف على تنفيذ العمل التطوعي وفق الخطة التنفيذية المعتمدة

### متطلبات شغل الوظيفة

الخبرات	المؤهلات
ثلاث سنوات في ممارسة البرامج التطوعية والمجتمعية	ثانوية عامة + دبلوم في تخصص مناسب
متطلبات خاصة	المهارات
لا يوجد	الإلمام بمفاهيم العمل التطوعي / قيادة فرق العمل / إتقان التعامل مع البرامج الحاسوبية / التفاعل مع وسائل التواصل الاجتماعي

## بطاقة وصف وظيفي

المسمى الوظيفي	رمز الوظيفة
مسؤول علاقات المتطوعين	ط - 0

الإدارة / القسم	الارتباط حسب الهيكل بـ
إدارة التطوع	مدير إدارة التطوع
<b>المهام والمسؤوليات</b>	
المشاركة في الخطط التنفيذية والتشغيلية والمالية لإدارة التطوع	تنفيذ برنامج تدريب المتطوعين
المشاركة في الخطط التنفيذية للمبادرات والفرص التطوعية	المشاركة في تكليف مشرفي وقادة الفرق وتوفير احتياجات الإشراف
تعريف المتطوعين بالجمعية والأدوار المنوطة بهم	تقديم الدعم والمساعدة للمتطوعين والفرق التطوعية
المشاركة في إعداد وتحديث سياسات العمل التطوعي في الجمعية	المشاركة في تحديد أهم أدوات تحفيز المتطوعين والفرق التطوعية
بناء وتصميم خطة تنفيذية لاستقطاب المتطوعين	إعداد وتنفيذ خطة لتحفيز المتطوعين والفرق التطوعية
تنفيذ إجراءات استقطاب المتطوعين	التواصل الإيجابي والمستمر مع جميع المتطوعين



### يتبع ... المهام والمسؤوليات

المشاركة في بناء وتوثيق الشركات مع الجهات والمنظمات الحكومية والخيرية والأهلية	فرز وترشيح المتطوعين
توثيق السجلات الخاصة بالمتطوعين وإنجازاتهم	توزيع المتطوعين على الفرص التطوعية
إصدار وتوثيق الشهادات للمتطوعين والشركاء	متابعة إجراء التعاقد مع المتطوعين وفق المهام الموكلة لهم
حصر احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات حيالها	تصميم برنامج تدريبي للمتطوعين وفق الاحتياجات المعتمدة مسبقاً

### متطلبات شغل الوظيفة

الخبرات	المؤهلات
سنة في ممارسة البرامج التطوعية والمجتمعية	ثانوية عامة
متطلبات خاصة	المهارات
لا يوجد	الإلمام بمفاهيم العمل التطوعي / إتقان التعامل مع البرامج الحاسوبية / إتقان مهارات الاتصال / التفاعل مع وسائل التواصل الاجتماعي

## بطاقة وصف وظيفي

المسمى الوظيفي	رمز الوظيفة
سكرتير إدارة التطوع	٦ - ط

الإدارة / القسم	الارتباط حسب الهيكل بـ
إدارة التطوع	مدير إدارة التطوع
<b>المهام والمسؤوليات</b>	
المشاركة في الخطط التنفيذية والتشغيلية والمالية لإدارة التطوع	المشاركة في تكليف مشرفي وقادة الفرق وتوفير احتياجات الإشراف
المشاركة في الخطط التنفيذية للمبادرات والفرص التطوعية	تقديم الدعم والمساعدة للمتطوعين والفرق التطوعية
المشاركة في تعريف المتطوعين بالجمعية والأدوار المنوطة بهم	إعداد تقرير فني ربع سنوي وسنوي لإدارة التطوع
المشاركة في إعداد وتحديث سياسات العمل التطوعي في الجمعية	إعداد محتوى تقرير إعلامي دوري لإدارة التطوع
المشاركة في بناء خطة تنفيذية لاستقطاب المتطوعين	المشاركة في بناء وتوثيق الشركات مع الجهات والمنظمات الحكومية والخيرية والأهلية
المشاركة في تنفيذ إجراءات استقطاب المتطوعين	المشاركة في توثيق السجلات الخاصة بالمتطوعين وإنجازاتهم



### يتبع ... المهام والمسؤوليات

المشاركة في إصدار وتوثيق الشهادات للمتطوعين والشركاء	المشاركة في فرز وترشيح المتطوعين
تنفيذ أعمال السكرتارية والاتصالات الخاصة بإدارة برامج التطوع	المشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين
المشاركة في التواصل المستمر والإيجابي مع إدارات وأقسام الجمعية المختلفة	المشاركة في تصميم وتنفيذ برنامج تدريبي للمتطوعين

### متطلبات شغل الوظيفة

الخبرات	المؤهلات
لا يوجد	ثانوية عامة + دورة سكرتارية شهر
متطلبات خاصة	المهارات
لا يوجد	إتقان برامج الأوفيس / إتقان التعامل مع التطبيقات الحاسوبية / إتقان مهارات الاتصال / التفاعل مع وسائل التواصل الاجتماعي

## بطاقة وصف مهمة تطوعية

المسمى الوظيفي	الارتباط حسب الهيكل بـ
قائد فريق تطوعي	منسق المبادرات التطوعية
<b>المهام والمسؤوليات</b>	
المشاركة في الخطط التنفيذية للمبادرات والفرص التطوعية	تنفيذ العمل التطوعي وفق الخطة التنفيذية المعتمدة
المشاركة في بناء خطة تنفيذية لاستقطاب المتطوعين	المشاركة في تقديم الدعم والمساندة للمتطوعين والفرق التطوعية
المشاركة في تنفيذ إجراءات استقطاب المتطوعين	المشاركة في تحديد أهم أدوات تحفيز المتطوعين والفرق التطوعية
المشاركة في فرز وترشيح المتطوعين	المشاركة في إعداد وتنفيذ خطة لتحفيز المتطوعين والفرق التطوعية
المشاركة في توزيع المتطوعين على الفرص التطوعية	تقييم المتطوعين للعمل التطوعي وللجمعية
المشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين	متابعة التوثيق الفوتوغرافي والمرئي لأعمال المتطوعين والفرق التطوعية
المشاركة في تنفيذ برنامج تدريب المتطوعين	المشاركة في تحديد وحصر المخاطر المحتملة وإدارتها والتعامل معها
المشاركة في المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواعيق	

<b>متطلبات شغل الوظيفة</b>	
المؤهلات	الخبرات
حسب الخطة التنفيذية للمبادرة	حسب الخطة التنفيذية للمبادرة
المهارات	متطلبات خاصة
حسب الخطة التنفيذية للمبادرة	حسب الخطة التنفيذية للمبادرة



## بطاقة وصف مهمة تطوعية

الارتباط حسب الهيكل بـ	المسمى الوظيفي
منسق المبادرات التطوعية / قائد الفريق التطوعي	متطوع
المهام والمسؤوليات	
تنفيذ العمل التطوعي وفق الخطة التنفيذية المعتمدة	المشاركة في الخطط التنفيذية للمبادرات والفرص التطوعية
تقييم المتطوعين للعمل التطوعي وللجمعية	المشاركة في تنفيذ إجراءات استقطاب المتطوعين
المشاركة في تنفيذ برنامج تدريب المتطوعين	المشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين

متطلبات شغل الوظيفة	
الخبرات	المؤهلات
حسب الخطة التنفيذية للمبادرة	حسب الخطة التنفيذية للمبادرة
متطلبات خاصة	المهارات
حسب الخطة التنفيذية للمبادرة	حسب الخطة التنفيذية للمبادرة

## علاقة إدارة التطوع بالإدارات الأخرى في الجمعية:

### أ. العلاقة مع الإدارة العليا:

- رفع التقارير الدورية.
- إقرار السياسات والإجراءات ونظام الحوكمة .
- إقرار الهيكل التنظيمي للإدارة.

### ب. العلاقة مع الإدارات الأخرى:

وتتمثل علاقة إدارة التطوع بالإدارات الأخرى في الآتي:

- استقبال الاحتياجات من المتطوعين. وفرص التطوع المتوافرة في الإدارات.
- التنسيق مع الإدارات المعنية للمشاركة في اختيار المتطوع المحتمل.
- طلب وصف وظيفي لفرص التطوع بالجمعية.
- التنسيق مع الإدارة المعنية في حالة التواصل مع متطوع محتمل.
- التنسيق مع الإدارة في حالة عقد دورة تدريبية للمتطوع.
- متابعة المتطوع من خلال المسؤول عن الفرص التطوعية، ورفع تقرير عن أدائه.

### ج. تطوير وتعديل نظام حوكمة التطوع:

لا يحق إجراء أي تعديل على نظام حوكمة التطوع إلا بموافقة الأمين العام.

### د. الأدوار والمسؤوليات:

توفر إدارة الجمعية كل الدعم والمساندة لتطبيق إرشادات الحوكمة ..



## الميثاق الأخلاقي

## الميثاق الأخلاقي:

إن منظمات العمل الخيري والتطوعي وفرق التطوع والمتطوعين قد حملت على عاتقها القيام بدور فاعل ورئيس في خدمة وتنمية المجتمع ، ومن هذا المبدأ يحرص القائمون على هذه المنظمات والمتطوعون أن يحتكم أدأؤهم على إطار منظومة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تحكم وتضبط الأداء والسلوك المهني للعمل التطوعي ، وبما ينعكس إيجاباً على أفراد المجتمع ، حيث تعكس القيم أهدافنا واهتماماتنا وحاجاتنا والنظام الاجتماعي والثقافة التي نشأ فيها بما تتضمنه من نواحي دينية واقتصادية وعلمية ، ويرى علماء النفس أن القيم شيء مهم في حياة أي إنسان بحكم أنها توجه وترشد السلوك الإنساني ، فالقيمة مبدأ يشعر الإنسان نحوه بالارتباط الانفعالي القوي ، كما أنها توفر مستوى للحكم على الأفعال والأهداف الخاصة للإنسان.

إن الميثاق الأخلاقي للتطوع هو مجموعة من القيم والأخلاقيات والمبادئ التي توجه السلوك، ويجب على المتطوع المهني والمنظمة التطوعية أن يلتزموا بها ويتمثلوها، ونرشح هنا أبرز القيم التي تشكل ميثاقاً للتطوع في الجمعية وإطاراً يحكم ويوجه سلوك المنظمة والمتطوعين:

1. احترام قيمة وكرامة الإنسان.
2. التمسك بأحكام ومبادئ الدين الإسلامي وآدابه.
3. اتباع الأنظمة المعتمدة للمملكة العربية السعودية ولوائحها.
4. المنهج السليم والقودة الحسنة.
5. المساواة في التعامل.
6. الشخصية الإيجابية.
7. التواصل الفعال.
8. المرجعية.
9. الأمانة.
10. النزاهة.
11. الشفافية.
12. الالتزام بالمهنية والموضوعية.
13. الالتزام بمبدأ العدالة الاجتماعية.
14. الالتزام بمبدأ الأولوية للمستفيدين.
15. الالتزام بسرية بيانات ومعلومات المستفيدين والجمعية.
16. تضارب المصالح للمتطوع.



عقد التطوع

## عقد التطوع

### • المعلومات الأساسية :

الحمد لله والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين،  
 إنه في يوم ..... بتاريخ ..... تم الاتفاق بين كل من:  
 الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى " عناية " ترخيص رقم 364 وعنوانها ..... حي .....  
 ص.ب. .... الرمز البريدي ..... هاتف ..... (الطرف الأول)  
 السيد: ..... رقم الهوية ..... الجنسية ..... رقم التصنيف لدى  
 الهيئة السعودية للتخصصات الصحية ..... العنوان ..... رقم الجوال: .....  
 البريد الإلكتروني ..... (الطرف الثاني)

اسم الفرصة التطوعية	المكان	مجمع عيادات عناية
العيادة/الإدارة	عدد الساعات التطوعية (بالأسبوع)	
من تاريخ	إلى تاريخ	
المؤهل العملي	التخصص الدقيق	

### • تمهيد :

إسهاماً من الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى " عناية " في تمكين المتطوعين في المجال الصحي والتخصصات الأخرى من ممارسة العمل التطوعي وتنمية مهاراتهم، وبناء على رغبة الطرفين وهما بكامل أهليتهما المعتبرة شرعاً في التعاقد مع بعضهما فقد وافق الطرف الثاني على العمل متطوعاً لدى الطرف الأول وفق أنظمتهم ولوائحهم وتعليماتهم، وتم الاتفاق بينهما على العمل وفق الشروط المدرجة في هذا العقد أو ملاحقه أو تعديلات أخرى له اعتباراً من تاريخ التوقيع.

### • البند الأول :

يعد التمهيد والمعلومات الأساسية أعلاه وأية ملاحق مرفقة بهذا العقد جزءاً لا يتجزأ منه ومكملاً له.

### • البند الثاني : مدة العقد :

مدة العقد سنة ميلادية واحدة من تاريخ توقيعه المبين أعلاه ويجدد لمدة سنة أخرى مالم يبد أحد الطرفين رغبة في عدم التجديد ويحق لكلا الطرفين فسخ العقد وذلك بخطاب رسمي يسلم للطرف الآخر المذكور في هذا العقد وذلك قبل انتهاء مدة العقد بفترة لا تقل عن شهر.



## • البند الثالث : يلتزم المتطوع بجمعية عناية بالآتي :

○ استيعاب رؤية ورسالة جمعية عناية والالتزام بقيمتها والتقييد بأنظمة الدولة والتقاليد المجتمعية.

○ المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية التي تقيمتها الجمعية مع أخذ موافقة خطية مسبقة على تصويره بهدف الترويج لهذه الفعاليات دون أي مطالبات جراء استخدام هذه الصور حيث تعد الجمعية خالية المسؤولية تجاه ذلك.

○ الالتزام بالزي الرسمي والعمل بكل جدية ونشاط والتقييد بواجبات المهمة الموكلة إليه.

○ الالتزام بالحضور في المواعيد المحددة بالفرصة التطوعية وفي حالة عدم التمكن من الحضور للعمل التطوعي لابد من إشعار الجمعية بفترة زمنية كافية.

○ احترام سرية المعلومات الخاصة بالعمل وعدم التحدث باسم الجمعية أو الإدلاء بأي أحاديث إعلامية إلى جهة خاصة أو عامة إلا بإذن كتابي موقع من الأمين العام للجمعية، وتوجيه من يطلب أي معلومات عن الجمعية وأعمالها إلى القنوات الصحيحة لذلك ممثلة في إدارة الجمعية.

○ تنفيذ أوامر المسؤولين والتفاني في العمل والحرص على جودته.

○ تزويد الجمعية بوسائل وبيانات الاتصال الخاصة بالمتطوع خلال العمل التطوعي وفي حالة تم تغيير أرقام الاتصال يتم تزويد إدارة التطوع بالأرقام الجديدة.

○ إقرار المتطوع بعدم مسؤولية الجمعية عن تقديم أي مساعدات مالية باستثناء شهادات ساعات التطوع.

○ للجمعية الحق في إلغاء عضوية المتطوع وإلغاء مشاركته في أي وقت إذا رأت ذلك وفق تقديرها الخاص بأن سلوك المتطوع يستدعي ذلك أو يتعارض مع مصلحة أو سمعة الجمعية.

## • البند الرابع : تقوم الجمعية تجاه المتطوع بالآتي :

○ الشعور بالاحترام والثقة من قبل الجمعية، والتهيئة للعمل في بيئة صحية وآمنة.
○ تعمل الجمعية على تعريف المتطوع بطبيعة عمله والمهام المطلوبة منه والمسؤوليات المتعلقة بفرصة التطوع.
○ الحصول على كل ما يلزم لأداء المهمة الموكلة إليه من أدوات ووسائل ودعم فني وإشراف أثناء تأدية مهام عمله.
○ المساعدة في تقديم التدريب الإضافي للمتطوع إذا استدعى الأمر ذلك بهدف القيام بمهام عمله التطوعي بصورة جيدة، والحصول على تقييم مستمر لأدائه.
○ حسن المعاملة وسهولة الإجراءات وحق التعبير عن الرأي.
○ إعطاء شهادة بالساعات التطوعية في حال استكمال الشروط اللازمة.
○ أن يكون العمل التطوعي خارج أوقات الدوام الرسمي للمتطوع.
○ أن يحفظ بياناته الشخصية بشكل آمن.

## • البند الخامس : الإقرار بالموافقة على الشروط والاحكام :

تم قراءة وفهم الشروط والأحكام المذكورة بهذا العقد وبهذا أوافق وأنا بمحض إرادتي وكامل قدرتي العقلية على جميع الشروط الواردة في العقد وأي إخلال يحدث من قبلي تجاه الوفاء بالتزاماتي كمتطوع قد يؤدي إلى استبعادني من العمل التطوعي بالجمعية.

## • البند السادس : نسخ العقد :

حرر هذا العقد من نسختين أصليتين بيد كل طرف نسخة منها وذلك للعمل بموجبها.

والله الموفق

الطرف الثاني

الطرف الأول

الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى " عناية "

الختم الرسمي

## تركيات أصحاب الفضيلة لجمعية رعاية



**سماحة الشيخ**  
**عبد العزيز بن عبد الله آل الشيخ**  
 رئيس هيئة كبار العلماء  
 المفتي العام للمملكة العربية السعودية  
 الرئيس العام للبحوث العلمية والإفتاء



**أ.د / عبدالله بن سليمان المنيع**  
 عضو هيئة كبار العلماء  
 مستشار في الديوان الملكي  
 عضو اللجنة الدائمة للإفتاء



**أ.د / سعد بن تركي الخثان**  
 عضو هيئة كبار العلماء ( سابقاً )  
 الأستاذ في كلية الشريعة بجامعة  
 الإمام محمد بن سعود الإسلامية



**أ.د / عبد الله بن محمد المطلق**  
 عضو هيئة كبار العلماء  
 مستشار في الديوان الملكي  
 عضو اللجنة الدائمة للإفتاء



الجمعية الخيرية الصحية لرعاية المرضى (عناية) تقع في مدينة الرياض وهي إحدى روافد الخير في مملكة الإنسانية وهي مسجلة في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (364) وتاريخ 1428/1/3هـ، وتهدف إلى توفير الخدمات الصحية للمرضى المحتاجين وتمكين التطوع والتوعية الصحية للمجتمع.

النموذج الرائد بالمملكة في تقديم الخدمات الصحية غير الربحية.

توفير خدمات علاجية غير هادفة للربح وفقاً لأولوية الاحتياج وتقديم برامج توعوية ووقائية للمجتمع باحترافية وخصوصية تامة.



- تحقيق النوعية في الخدمات الصحية وتطويرها.
- رفع الكفاءة المهنية للعاملين والتوجه نحو التخصص الوظيفي.
- تحقيق الكفاءة المالية والتوجه نحو الاستدامة.
- التطوير التنظيمي الداخلي وتحقيق التميز والمنافسة المحلية والإقليمية.
- تحقيق الكفاءة والفاعلية في العلاقات العامة والإعلام.
- تعزيز العمل التطوعي واستدامته.
- تطوير العلاقات والشراكات مع الداعمين والجهات الأخرى واستدامتها بكفاءة وفاعلية.

1. التحول الرقمي.
2. فعالية القيادة وكفاءة الكوادر.
3. الشراكات الاستراتيجية.
4. الاستدامة المالية.
5. مجتمع صحي وسليم.
6. جودة العمليات.
7. بناء منظومة التطوع المستدام.
8. التواصل الفعال مع المجتمع.

نبذة

رؤيتنا

رسالتنا

قيمنا

الأهداف

التوجهات  
الاستراتيجية  
للجمعية

## مخرجات عناية من 2007 إلى 2018



## أعضاء مجلس الإدارة

الرئيس الفخري

صاحب السمو الملكي الأمير / فيصل بن بندر بن عبد العزيز آل سعود أمير منطقة الرياض

معالي د / عبد الرحمن بن عبدالعزيز السويلم (الرئيس)

سعادة د / محمد بن راشد بن محمد الفقيه (نائب الرئيس)

معالي الشيخ د / عبد الله بن محمد بن عبد الرحمن المطلق

سعادة د / رياض بن مهدي بن أحمد أبو سليمان

سعادة أ.د / خالد بن عبد الفغار بن عبد الله آل عبد الرحمن

سعادة د / حسن بن سعد بن عايض القحطاني

سعادة د / طلعت بن حمزة بن عبد القادر الوزنة

سعادة أ.د / عبد الله بن سالم بن عبد الله الجار الله

سعادة د / إبراهيم بن علي بن إبراهيم العريني

سعادة د / عبد الله بن محمد هذلول الهذلول

سعادة أ / فهد بن أحمد بن صالح الصالح

سعادة د / فاطمة بنت يوسف بن حمد الجعوان

سعادة د / أماني بنت جميل بن سليمان المعلم



## الإدارة التنفيذية



سعادة الأستاذ / مشاري بن محمد بن دليلة  
المدير التنفيذي



سعادة الدكتور / سلمان بن عبدالله المطيري  
الأمين العام





بتفوعك ..  
يرسعون أحلامهم



## الفهرس

6	..... كلمة رئيس مجلس الإدارة
7	..... كلمة الأمين العام
<b>8</b>	<b>..... دليل المتطوع</b>
10	..... مقدمة
11	..... الهدف من وثيقة التطوع في جمعية عناية
11	..... فوائد التطوع
13	..... إدارة التطوع بجمعية عناية
14	..... مهام إدارة التطوع في جمعية عناية
15	..... حقوق وواجبات المتطوعين
<b>18</b>	<b>..... سياسات التطوع</b>
20	..... مقدمة
20	..... أنواع التطوع
20	..... أماكن التطوع
20	..... المستهدفون من التطوع
21	..... سياسة تحديد الاحتياج واستقطاب المتطوعين
21	..... سياسة اختيار وتوظيف المتطوعين
22	..... سياسة استقطاب المتطوعين
22	..... سياسة تدريب المتطوعين وتأهيلهم
22	..... سياسة تنفيذ أعمال التطوع وتحفيز المتطوعين
23	..... سياسة تكريم المتطوعين
23	..... سياسة توثيق سجلات المتطوعين
<b>24</b>	<b>..... دليل إجراءات التطوع</b>
26	..... مقدمة
26	..... إجراءات تحديد الاحتياجات من المتطوعين
26	..... إجراءات استقطاب المتطوعين
26	..... إجراءات توظيف المتطوعين
27	..... إجراءات تنفيذ أعمال التطوع



28	إجراءات إصدار شهادات الشكر والساعات التطوعية
28	إجراءات تحفيز وتكريم المتطوعين
29	إجراءات إنهاء خدمات المتطوعين
29	إجراءات تقييم أعمال التطوع
30	إجراءات إعداد التقارير الفنية
30	إجراءات إعداد التقارير الإعلامية (مطبوعة ومرئية)
31	إجراءات التواصل مع أصحاب المصلحة
31	إجراءات توثيق سجلات المتطوعين
31	إجراءات إدارة المخاطر لبرامج التطوع

## 32 آليات الاستقطاب والتسكين

33	مقدمة
33	أهم وسائل استقطاب المتطوعين التي يمكن أن تعمل عليها الإدارة خلال الفترة القادمة
34	عوامل نجاح عملية الاستقطاب
34	آليات استقطاب المتطوعين
35	إجراءات إحلال وتسكين المتطوعين

## 36 حوكمة التطوع

38	مقدمة
39	الحوكمة ومنهجية السياسات والإجراءات
41	الوصف الوظيفي لإدارة التطوع في جمعية رعاية
55	علاقة إدارة التطوع بالإدارات الأخرى في الجمعية

## 56 الميثاق الأخلاقي

## 58 عقد التطوع

59	عقد التطوع
62	تركيبات أصحاب الفضيلة لجمعية رعاية
64	مخرجات رعاية من 2007 إلى 2018
65	أعضاء مجلس الإدارة
65	الإدارة التنفيذية

تم اعتماده في اجتماع مجلس الإدارة  
العاشر في دورته الرابعة



ENAYAH.5056  
ENAYAH\_5056  
920021228

المرضى 0554001993 المتطوعين 0502038966  
المتبرعين 0554077330 - 0554412878 - 0552223140



[www.enayah.sa](http://www.enayah.sa)