

الهيئة السعودية للمواصفات و المقاييس و الجودة
Saudi Standards, Metrology and Quality Org.(SASO)



SASO FDS 2923:2025

إدارة التطوع في المنظمات – المتطلبات

:

Volunteer Management in Organizations - Requirements

ICS: 3.080 ; 3.100

فهرس المحتويات

تمهيد.....	١
مقدمة.....	١
١. المجال.....	١
٢. المراجع المعيارية.....	١
٣. المصطلحات والتعريفات.....	١
٤. مبادئ التطوع.....	٣
٤/١ مبادئ التطوع للمنظمات.....	٣
٤/٢ مبادئ التطوع للمتطوعين.....	٣
٥. بيئة تطبيق إدارة التطوع في المنظمات.....	٤
٥/١ البيئة الخارجية.....	٤
٥/٢ البيئة الداخلية.....	٤
٦. القيادة.....	٥
٧. التخطيط.....	٥
٧/١ سياسات إدارة التطوع في المنظمة وإجراءاتها.....	٥
٧/٢ دليل المتطوع.....	٥
٧/٣ التخطيط لإدارة التطوع.....	٥
٧/٤ إدارة المخاطر.....	٥
٨. الموارد.....	٧
٩. التطبيق.....	٨
٩/١ التزام المنظمة.....	٨
٩/٢ التزام المتطوع.....	٨
٩/٣ إشراك المتطوع.....	٩
٩/٤ أدوار المتطوعين.....	٩
٩/٥ استقطاب المتطوعين.....	١٠
٩/٦ حماية المتطوعين.....	١٠
٩/٧ اختيار المتطوعين.....	١٠

١١.....	٨/٩ تسكين المتطوع
١٢.....	٩/٩ دعم المتطوعين
١٢.....	١٠/٩ تقدير المتطوعين
١٢.....	١٠. تقييم ممارسات التطوع
١٣.....	١١. التحسين
١٤.....	١٢. بيان المراجع

تمهيد

العمل التطوعي هو رسالة أسسها الإسلام ووصى بها وكتب الأجر عليها، فقد ورد في قوله تعالى (فمن تطوع خيراً فهو خيراً له) البقرة ١٨٤، لذا كان من الأولى أن نكون نحن كمسلمين احرص على التعامل مع تلك الثقافة التي حث عليها الإسلام وأكد على ما فيها من خير وأثر إيجابي على للفرد والمجتمع.

و المملكة العربية السعودية مهد الإسلام ومهبط الوحي أولت الجانب التطوعي جُل اهتمامها حيث مع اعتماد مجلس الوزراء "الرؤية السعودية ٢٠٣٠" التي قدمها صاحب السمو الملكي الامير محمد بن سلمان آل سعود حفظه الله ولي العهد وزير الدفاع ورئيس مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية، والتي اشتملت على العديد من الأهداف الطموحة للتنمية الاجتماعية كان من بينها أن يزداد عدد المتطوعين من ٢٢,٩٢٤ متطوع في عام ٢٠١٥م الى مليون متطوع في ٢٠٣٠م، وهذا الهدف يجعل المنظمات تعمل بجد واجتهاد لنشر ثقافة العمل التطوعي وتهيئة البيئة لممارسة أفراد المجتمع السعودي للعمل التطوعي من أجل تحقيق التكامل مع أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ .

لذا حرصت الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO) بإعداد المواصفة القياسية " إدارة التطوع في المنظمات- المتطلبات "، حيث ستسعى هذه المواصفة بإذن الله إلى تأصيل ثقافة العمل التطوعي لدى أفراد المجتمع وذلك من خلال رفع جودة ممارسات المنظمات اتجاه المتطوعين، مما له الأثر البالغ في استقطاب أكبر للمتطوعين وتدريبهم وتهيئة البيئة المناسبة للعمل التطوعي وبالتالي تعزيز عملية التطوع في المنظمات غير الربحية بالمملكة العربية السعودية.

أُعتمد في بناء هذه المواصفة على اتباع عملية (PDCA) وهي التخطيط والتنفيذ والمراجعة والتصحيح في إدارة التطوع داخل أي منظمة. وهي عملية مستمرة للتحقق من قدرة أي منظمة للتعامل مع نظام إدارة التطوع والتغلب على التحديات التي تؤثر على العمل التطوعي.

مقدمة

قامت الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة بإعداد المواصفة القياسية السعودية " إدارة التطوع في المنظمات - المتطلبات " بعد استعراض المواصفات القياسية العربية والأجنبية و الدولية والمؤلفات المرجعية ذات الصلة.

إدارة التطوع في المنظمات - المتطلبات

١ المجال

تحدد هذه المواصفة الوطنية المتطلبات اللازمة لتطوير وتعزيز عملية التطوع في المنظمات بالملكة العربية السعودية التي تستقطب المتطوعين مباشرة فردياً أو جماعياً داخل المنظمة أو خارجها ، وتعد متطلبات هذه المواصفة مطبقة على جميع المنظمات بغض النظر عن نوع نشاطها وحجمها وطبيعتها. مع الأخذ بالاعتبار ما يلي:

- لا يجوز لمنشآت القطاع الخاص الاستفادة من جهود المتطوعين في حال وجود عائد ربحي مباشر أو غير مباشر لتلك المنظمات
- لا يدخل حيز مجال المواصفة التطوع المدرسي

٢ المراجع المعيارية

لا توجد مراجع معيارية.

٣ المصطلحات والتعريفات

١/٣ إدارة التطوع

وحدة تنظيمية متخصصة في المنظمة يتم من خلالها تخطيط وتنفيذ برامج العمل التطوعي وتنظيمه وتوجيهه وتقويمه عبر عمليات ونظم إدارية واضحة ومحددة.

٢/٣ البيئة الداخلية

هي البنية التنظيمية داخل المنظمة والمتضمنة للسياسات والإجراءات ومنطلقات التطوع والتوجهات الاستراتيجية وتشمل كذلك تشمل البنية التشغيلية المتضمنة للنماذج والأدوات والأنشطة والعمليات المرتبطة بإشراك المتطوعين وتفعيل العمل التطوعي داخل محيط المنظمة وخارجها.

٣/٣ البيئة الخارجية

هي البيئة المحيطة بالمنظمة ويقصد بها القوانين والتشريعات الملزمة من الدولة على المنظمة.

٤/٣ العمل التطوعي

كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.

٥/٣ الجهة الموفرة للفرص التطوعية

الجهة المسؤولة عن تنظيم العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية.

٦/٣ الفرصة التطوعية

المهام والأعمال المطلوب تنفيذها من قبل المتطوعين لدى الجهات المستفيدة متضمنة كافة التفاصيل اللازمة.

٧/٣ المتطوع / المتطوعون

كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.

٨/٣ المجتمع المحلي

مجموعات السكان التي تعيش في أماكن تقع في النطاق الجغرافي أو التخصصي لعمل المنظمة غير الربحية.

هو مجموعة من الأفراد الذين يعيشون في منطقة جغرافية محددة، ويتفاعلون فيما بينهم، ويتشاركون مصالح، قيم، أو هويات مشتركة. يعتمد المجتمع المحلي على العلاقات المتبادلة والتضامن بين أفراده لتحقيق التنمية والرفاهية المشتركة.

المصدر: Bauman, Zygmunt. *Community: Seeking Safety in an Insecure World*.

تعريف آخر للمجتمع المحلي: [1DKH] تعليق عليه

٩/٣ الممارسات

الأعمال والسلوكيات التي تصف البعد التطبيقي المطلوب وهي مستمدة من المبادئ التي تنتهجها المنظمة لتفعيل العمل التطوعي.

١٠/٣ المنظمة

أي كيان مؤسسي غير هادف للربح ويحقق المتطلبات التنظيمية للجهة المشرفة عليه وفق قوانين المملكة العربية السعودية.

١١/٣ رؤية إشراك المتطوعين

أهداف وقيم المنظمة المنشودة التي تسعى إلى تحقيقها من خلال إشراك المتطوعين.

١٢/٣ مدير التطوع

الشخص المكلف بإدارة عمليات التطوع والموارد وتنفيذ الخطة لتحقيق استراتيجية المنظمة من إشراك المتطوعين.

١٣/٣ الفريق التطوعي

مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعياً، تحت قيادة موحدة؛ لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة، وبناءً على أطر نظامية تتكون من سياسات وإجراءات موصوفة بإشراف الجهة المستفيدة.

١٤/٣ نظام العمل التطوعي

نظام العمل التطوعي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٧٠) في ١٤٤١/٥/٢٧هـ.

١٥/٣ اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي

اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي الصادرة من اللجنة لتوضيح الآلية العامة لتطبيق نظام العمل التطوعي

٤ مبادئ التطوع:

١/٤ مبادئ التطوع للمنظمات:

ينبغي للمنظمة غير الربحية مراعاة عدّة مبادئ عامة للتعامل مع عملية التطوع ومنها:

- أ- التطوع ذو منفعة لجميع الأطراف (المنظمة، المتطوع، المجتمع).
- ب- التطوع هو اختياري برغبة الشخص وطوعاً منه.
- ت- التطوع هو عملية مرنة وممكنة متى ما أُتيحت الفرصة.
- ث- التطوع في المنظمة ينشأ من رؤية إشراك المتطوعين والتي تعكس احتراماً لرسالتها في خدمة المجتمع.

- ج- التطوع هو مشاركة المتطوع في أنشطة المنظمة وبرامجها الهادفة.
- ح- إدارة التطوع هي عملية مهنية تضمن الإدارة الفعالة لكافة الأنشطة والعمليات المرتبطة بإشراك المتطوعين في المنظمة.

٢/٤ مبادئ التطوع للمتطوعين:

- على المتطوع في أي منظمة مراعاة عدّة مبادئ عامة أثناء عملية التطوع ومنها:
- أ- أن عملية التطوع تتبع من دوافع نبيلة يبحث عنها المتطوع ومنها: الاجر من الله، المساهمة في الخير، تعزيز الانتماء الوطني، حب الآخرين وتقديم المساعدة لهم ورد الجميل للمجتمع، خدمة قضية يؤمن بها، تكوين العلاقات الاجتماعية، اكتساب خبرات ومهارات جديدة قد يحتاجها المتطوع مستقبلاً في حياته العملية.
 - ب- التطوع يتطلب الالتزام بالأنظمة والقوانين في المنظمة والدولة.
 - ت- التطوع يتضمن مراعاة الأمانة في العمل والمحافظة على سرية المعلومات.
 - ث- التطوع يراعي الإلتقان في العمل وتحقيق أحسن النتائج.
 - خ- التطوع هو عملية اختيارية ومن غير اشتراط لمقابل مادي أو معنوي.
 - د- التطوع يعزز الثقة وحسن الظن بالعاملين في المنظمة والمتطوعين الآخرين.
 - ذ- التطوع يعزز الأخلاق الحسنة وحسن التعامل.
 - ر- التطوع يحقق أثر إيجابي وفعال للمنظمة والمتطوع والمجتمع.

٥ بيئة تطبيق إدارة التطوع في المنظمات:

يجب على المنظمة فهم بيئتها الخارجية والداخلية ذات الصلة بأغراضها وتوجيهها الاستراتيجي والتي تؤثر على القدرة على تحقيق النتيجة (النتائج) المرغوبة لنظام إدارة التطوع الخاص بها.

١/٥ البيئة الخارجية:

تلتزم المنظمة بجميع متطلبات القانونية العامة داخل المملكة العربية السعودية فيما يتعلق بالعمل التطوعي وجميع الانظمة واللوائح ذات العلاقة.

٢/٥ البيئة الداخلية:

تقوم المنظمة الراغبة في استقطاب المتطوعين والاستفادة منهم بالعمل على تهيئة المنظمة وذلك من

خلال تبني مفهوم التطوع في رؤية ورسالة المنظمة وأنشطتها.
كما يجب على المنظمة مراجعة المعلومات الخاصة بالبيئة الخارجية والداخلية وتطويرها بشكل دوري.

٣/٥ التركيز على المتطوع:

يجب على الإدارة العليا لدى أي منظمة الالتزام والقيادة فيما يخص التركيز على المتطوع، وذلك من خلال التأكد مما يلي:

- أ- تحديد متطلبات المتطوع والمتطلبات التشريعية والتنظيمية وتبليتها على نحو متواصل.
- ب- تحديد ومناقشة المخاطر التي قد تؤثر على تعزيز العمل التطوعي داخل المنظمة وخارجها وعلى المتطوعين والبحث عن معالجتها أو التخلص منها.
- ت- الاحتفاظ بمستوى التركيز على تحسين رضا المتطوع عن دوره التطوعي في المنظمة.
- ث- التركيز على تعزيز القيم السامية من العمل التطوعي على المتطوع والتي تعود بالنفع على المجتمع.

٦ القيادة:

- تقود المنظمة عملية نشر ثقافة التطوع وتطبيق نظام فاعل لإدماج المتطوعين وذلك من خلال:
- أ- اعتماد وحدة إدارية مختصة وتقديم الدعم المطلوب.
 - ب- نشر ثقافة التطوع على جميع مستويات المنظمة والمجتمع المحلي.
 - ت- إدراج الموضوعات المتعلقة بنظام إشراك المتطوعين ضمن أجندة الاجتماعات الإدارية، واعتماد التوصيات والتحسينات المقترحة وفق الأولوية وقدرة المنظمة.
 - ث- تشجيع وتحفز المنظمة جميع الموظفين على التعاون مع المتطوعين وبناء بيئة إيجابية تسهل لهم أداء مهامهم التطوعية بشكل فعال.

٧ التخطيط:

ينبغي على المنظمة إدراج أهداف أو مؤشرات أداء خاصة بالعمل التطوعي ضمن خططها الاستراتيجية.

١/٧ سياسات إدارة التطوع في المنظمة وإجراءاتها:

يجب على المنظمة أن تضع سياسات واضحة ومتكاملة وموثقة لإدارة عملية التطوع داخلياً وما يترتب على هذه السياسات من إجراءات وخطوات تنفيذية يجب تطبيقها، على أن تشمل السياسات والإجراءات الآتي:

- أ- رؤية إشراك المتطوعين.
- ب- استقطاب المتطوعين واختيارهم وتسكينهم.
- ت- تحديد أدوار المتطوعين.
- ث- تدريب المتطوعين وتوجيههم.
- ج- تقديم الدعم والإشراف على المتطوعين.
- ح- حماية المتطوعين.
- خ- إدارة المخاطر.
- د- تحفيز المتطوعين وتقديرهم.
- ذ- المتابعة والتقييم.
- ر- التحسين وتطوير أداء إدارة التطوع.
- ز- إنهاء خدمات المتطوعين.
- س- صميم الفرص التطوعية.
- ش- تعارض المصالح
- ص- حقوق وواجبات المتطوعين
- ض- التظلم والشكاوى.
- ط- قياس العائد الاجتماعي والاقتصادي.

٢/٧ دليل المتطوع :

ينبغي على المنظمة وضع دليل للمتطوع يوضح العلاقة التكاملية بينها وبين المتطوعين وجعله متاحاً للمتطوعين، ويشمل الدليل الآتي:

- أ- التعريف بالميثاق.
- ب- التزامات المنظمة تجاه المتطوع.
- ت- واجبات المتطوع تجاه المنظمة.
- ث- سياسات إدارة التطوع تجاه المتطوع ومنها سياسة التظلم والشكاوى وإنهاء خدمات المتطوع.

٣/٧ التخطيط لإدارة التطوع:

ينبغي على المنظمة التخطيط الدوري لبرامج إشراك المتطوعين بعد تحديد الاحتياجات للمشاريع والإدارات المختلفة للمنظمة والاستفادة من أفضل التطبيقات والأدوات وبمشاركة فريق المنظمة وعينة من المتطوعين الحاليين، ويشمل ذلك التخطيط ما يلي:

- أ- على المنظمة تخطيط مبادرات تفعيل العمل التطوعي انطلاقاً من الاستراتيجية الخاصة بالجهة وأهدافها ومؤشراتها.
- ب- الخطة السنوية للمنظمة في إشراك المتطوعين وتُراجع هذه الأهداف بانتظام.
- ت- الاحتياجات التطوعية وتصميم الفرص.
- ث- التخطيط المالي لبرامج التطوع وعملياته.
- ج- آليات الاستقطاب والتسكين.
- ح- برامج التدريب والتوجيه وآليات الاشراف.
- خ- خطة إدارة المخاطر وتقييمها باستمرار.
- د- عمليات التقييم والتحسين وتبليغ النتائج.
- ذ- برامج التكريم والتحفيز.
- ر- الشراكات مع الجهات ذات العلاقة لاستقطاب المتطوعين من المتخصصين والمهنيين والأكاديميين والطلاب وتوفير الموارد اللازمة لتفعيل العمل التطوعي.

٤/٧ إدارة المخاطر:

عند التخطيط لنظام إدارة التطوع ، يجب على المنظمة أن تراعي جميع المخاطر المتعلقة بعملية إدارة التطوع في جميع مراحله، بداية مع فهم البيئة الخارجية (انظر البند رقم ٥,١) أو البيئة الداخلية (أنظر البند ٥,٢) للمنظمة ومع تحديد المخاطر والفرص التي يلزم مناقشتها والتعامل معها لغرض ضمان استمرارية عملية إدارة التطوع في المنظمة وتحقيق أهدافها وتعزيز النتائج الإيجابية، والحد من التأثيرات غير مرغوب فيها أو التخلص منها وتحقيق التحسين.

كما يجب على المنظمة مراعاة المخاطر الناجمة من تحديد أدوار المتطوعين وإشراكهم في العملية التطوعية، وعلى المنظمة أن تحدد الإجراءات اللازمة لمناقشة المخاطر دمجها مع إجراءات نظام إدارة التطوع وتقييم هذه الإجراءات و أن تضع خطة متكاملة لإدارة المخاطر التي تم التعرف عليها والمتوقعة

وتتضمن المراحل الآتية:

- أ- تحديد المخاطر.
- ب- تقييم المخاطر.
- ت- تقدير مستوى شدة المخاطر.
- ث- وضع إجراءات استجابة للتعامل مع هذه المخاطر والتقليل من حدتها.
- ج- متابعة تنفيذ تلك الإجراءات وتحديد المسؤول عن كل إجراء.
- ح- مراجعة دورية للخطة وإجراءاتها والتأكد من فعاليتها.

٨ الموارد:

تقوم المنظمة بتخصيص الموارد الملائمة للعمل مع المتطوعين بما في ذلك الموارد البشرية والمالية والمعرفية وذلك عن طريق:

- أ- تُعيّن المنظمة شخصاً أساسياً (مسؤول التطوع) أو مجموعة من بين أفرادها لتولي مسؤولية اختيار المتطوعين وتسكينهم ودعمهم وحمايتهم.
- ب- تلتزم المنظمة بتدريب مسؤول/مسؤولي التطوع وتتخذ خطوات تضمن تمتعهم بالمعارف والمهارات الإشرافية.
- ت- تسعى المنظمة إلى تخصيص موازنة مالية كافية لتفعيل إدارة التطوع وتحقيق من امتلاك المتطوعين كافة الموارد والموارد اللازمة لتنفيذ مهامهم التطوعية بفاعلية.
- ث- توفر المنظمة فرص المسؤولية الاجتماعية لشركات القطاع الخاص لدعم برامجها التطوعية ومبادراتها وفق النطاق المخصص.

٩ التطبيق:

١/٩ التزام المنظمة:

يجب ان تلتزم المنظمة بأنظمة وتشريعات العمل التطوعي الوطنية، ومراعاة الجهة تحقيق ممارسات المعيار الوطني السعودي للتطوع. كما يجب على المنظمة الالتزام الصريح تجاه مشاركة المتطوعين والإقرار أن العمل التطوعي يحمل الفائدة للمتطوعين والمنظمة والمجتمع وذلك من خلال:

- أ- تضع مبادئ توجيهية أو رؤية لإشراك المتطوعين في المنظمة.
- ب- أن تكون لدى المنظمة سياسة مكتوبة بشأن إشراك المتطوعين على نحو يعكس قيم المنظمة تجاه إشراكهم.
- ت- تتبنى إجراءات ملائمة لمراجعة إشراك المتطوعين في المنظمة بانتظام،
- ث- تعرف أفرادها وقياداتها المنظمة بأسباب إشراك المتطوعين والفوائد التي تعود عليهم وعلى المنظمة من خلال الدور التطوعي.
- ج- تعرف المتطوع بالأنظمة العامة وسياسات المنظمة.
- ح- حماية المتطوع.
- خ- دعم المتطوع.
- د- تحافظ على سرية معلومات المتطوعين وحفظ حقوقهم في الأفكار الإبداعية والمقترحات.
- ذ- تسجل بيانات المتطوعين وإنجازاتهم والساعات التطوعية من خلال القنوات الرسمية المتوفرة التي تعلنها الجهة المعنية.
- ر- تنشر إنجازات المتطوعين وتحثي بها.

٢/٩ التزام المتطوع:

يجب على المتطوع الالتزام الصريح تجاه مشاركته الدور التطوعي مع المنظمة وذلك خلال:

- أ- الالتزام بأنظمة وقوانين المنظمة.
- ب- الالتزام بالمحافظة على سرية المعلومات.
- ت- الالتزام بأداء الدور التطوعي بكل أمانة وإخلاص.
- ث- الالتزام بالمحافظة على ممتلكات وموارد المنظمة.
- ج- الالتزام بالأخلاق الحسنة.

٣/٩ إشراك المتطوع:

- يجب على المنظمة أن تفتح أبوابها لمشاركة المتطوعين، على نحو يعكس تنوع المجتمع المحلي والسعي بفعالية لتحقيق ذلك وفقاً لأهدافها المحددة وفق الاشتراطات الآتية:
- أ- تفتح المنظمة أبوابها لإشراك متطوعين لاستقبال مجموعة واسعة من الخلفيات والقدرات، وتخصص الموارد اللازمة لذلك.
 - ب- تشجع المنظمة الموظفون والمتطوعون على تقبل التنوع بينهم.
 - ت- تتيح المنظمة معلوماتها والطرق التي يمكن بها مشاركة المتطوعين على أوسع نطاق ممكن.
 - ث- تلتزم المنظمة بعدم التفرقة والتمييز في المعاملة بين المتطوعين.
 - ج- توفر المنظمة الاحتياجات المناسبة للمتطوعين من ذوي الإعاقة بما يضمن سهولة الوصول والإشراك الفاعل.
 - ح- تراجع المنظمة الفرص التطوعية بشكل دوري منتظم لتطويرها والتأكد من صلاحيتها.

٤/٩ أدوار المتطوعين:

- يجب على المنظمة تطوير أدوار ملائمة للمتطوعين بما يتماشى مع أهدافها وغاياتها وبما يحقق القيمة للمتطوعين وذلك بتحقيق الآتي:
- أ- تحدد المنظمة وصفاً واضحاً ومفصلاً لكل دور من أدوار المتطوعين بما يتضمن المهام والمسؤوليات والمدة الزمنية، وموقعهم في الهيكل التنظيمي للمنظمة.
 - ب- تحدد المنظمة المهارات اللازمة والاتجاهات والخبرات المطلوبة للقيام بالدور المطلوب.
 - ت- تشرك المنظمة العاملين والمتطوعين عند تطوير الفرص التطوعية الجديدة.
 - ث- توفر المنظمة مجموعة متنوعة من الفرص لجذب عدد أكبر من المتطوعين مما يعزز من قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وتلبية تطلعات المستفيدين.
 - ج- تُكيف المنظمة الفرص - حيثما كان ذلك ممكناً - لتتلاءم مع احتياجات المتطوعين وقدراتهم وأوقاتهم.

٥/٩ استقطاب المتطوعين:

يجب أن تقوم المنظمة بوضع آليات واضحة ومنكاملة لاستقطاب المتطوعين تضمن الوصول إليهم وتشمل هذه الإجراءات ما يلي:

- أ- اختيار القنوات المناسبة وتنوعها.
- ب- التسويق والإعلان عن الفرص.
- ت- الرد على الاستفسارات والفرز الأولي.
- ث- معرفة دوافع المتطوعين للعمل التطوعي.
- ج- اختيار المحفزات المناسبة.

٦/٩ حماية المتطوعين:

تلتزم المنظمة بضمان حماية المتطوعين -إلى أقصى حد ممكن- من أي أذى قد ينجم عن عملهم التطوعي وذلك خلال:

- أ- تقييم المخاطر التي يُحتمل أن يتعرض لها المتطوعون، واتخاذ إجراءات للوقاية من تلك المخاطر.
- ب- الالتزام بعلاج المتطوعين عند الإصابة أثناء تنفيذهم للدور التطوعي ووفق النظام المتبع.
- ت- اتباع المنظمة سياسة واضحة بشأن تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملها المتطوع جراء العمل التطوعي.
- ث- حماية المعلومات والبيانات الشخصية للمتطوعين.

٧/٩ اختيار المتطوعين:

يجب على المنظمة أن تضع آلية واضحة ومتكاملة لعملية انتقاء المتطوعين واختيارهم، على أن تضع المنظمة المعايير المناسبة لذلك بما يتناسب مع متطلبات الفرص التطوعية والمهام المتعلقة بها، وتشمل العناصر الآتية:

- أ- تنسيق المقابلة الشخصية وإجرائها.
- ب- إجراءات الفحص والسلامة.
- ت- الاختيار وتوقيع الميثاق.
- ث- إبلاغ المتطوعين في حال عدم قبولهم وتقديم التغذية الراجعة لهم.

٨/٩ تسكين المتطوع:

- تضع المنظمة إجراءات واضحة لتعريف المتطوعين الجدد بدورهم وبالم المنظمة وعملها وسياساتها وممارستها والموظفين المعنيين وذلك عن طريق:
- أ- إعطاؤهم نبذة عن المنظمة عن نشاطها وتوجهاتها الاستراتيجية وهيكلها الوظيفي ونظمها وسياساتها العامة.
 - ب- تعريف المتطوعين الجدد على الموظفين والمتطوعين الآخرين الذين سيتعاملون معهم.
 - ت- تزويد المتطوعين بالمعلومات اللازمة والتدريب اللازم للاضطلاع بدورهم.
 - ث- تزويد المتطوعين بالمعلومات اللازمة عن المستهدفين من خدمة المنظمة وأنشطتها.
 - ج- تزويد الأشخاص المعنيين بالعمل التطوعي بمعلومات واضحة عن الفرص المتاحة وإجراءات التطوع والاختيار وما يمكن أن يتوقعه المتطوعون من المنظمة وما توقعات المنظمة ذاتها.
 - ح- توضيح حدود أدوار المتطوعين لكلٍ من المتطوع والمنظمة.
 - خ- إخطار المتطوعين بالكيفية التي ستتعامل بها المنظمة مع المواقف التي يتصرف فيها المتطوع على نحو غير لائق.
 - د- إخطار المتطوعين بالإجراءات المتبعة في حال رغبوا في تقديم شكوى بخصوص تعامل الموظفين أو المتطوعين الآخرين.
 - ذ- تعريف المتطوع بحقه في رفض أي طلبات تطوعية إضافية يراها غير واقعية أو خارج قدراته وإمكانياته.

وتلتزم المنظمة باتباع إجراءات تسكين منصفة وفعالة ومتسقة مع جميع المتطوعين وذلك خلال:

- أ- ملاءمة إجراءات التسكين مع أدوار المتطوعين واحتياجات المتطوع.
- ب- تطلب المنظمة المعلومات اللازمة والأساسية لتحديد الوضع المناسب.
- ت- يُمنح المتطوع الوقت لاستكشاف الأسباب التي دفعته للتطوع والاستفادة منها في مرحلة التسكين.
- ث- منح المتطوعين الراغبين مزيداً من الفرص التطوعية للمساهمة في تطوير واكتشاف المهارات وتنفيذ أدوار أكثر.

٩/٩ دعم المتطوعين:

يجب على المنظمة تقديم الدعم والإشراف وأن تضع في اعتبارها احتياجات المتطوعين المتنوعة ومن ذلك:

- أ- إشعار المتطوعين بأساليب الدعم وأشكاله التي تقدمها المنظمة لتنفيذ الفرص التطوعية.
- ب- تقديم جلسات فردية وجماعية لدعم المتطوع في إتمام المهام المطلوبة منه والتغلب على التحديات والضغوط التي تواجهه.
- ت- الاخذ بالاعتبار رأي المتطوع تجاه الدور التطوعي الذي قام به وطريقة إشراكه في المنظمة.
- ث- إبلاغ المتطوع عن أي تغييرات قد تؤثر في أداء دوره.
- ج- منح المتطوع السلطة والمساحة المناسبة لاتخاذ القرارات التي تتعلق بتنفيذ المهام المُسندة إليه.

١٠/٩ تقدير المتطوعين:

تُظهر المنظمة التزامها بتقدير المتطوعين من خلال الآتي:

- أ- تكريم المتطوعين وتقديرهم بما يتلاءم مع طبيعة وحجم الجهد المبذول.
- ب- تسجيل الساعات التطوعية والاعتراف بأدوار المتطوعين.
- ت- إبراز جهود المتطوعين في تقارير المنظمة.
- ث- إتاحة الفرصة أمامه للاندماج في المنظمة بشكل أكبر أو عبر أدوار إضافية.
- ج- التشاور معه وأخذ آرائه بعين الاعتبار.
- ح- تسعى المنظمة لاستكشاف دوافع المتطوعين ومنحهم التقدير المناسب لذلك بهدف استدامة المتطوعين

١٠ تقييم ممارسات التطوع:

ينبغي للمنظمة أن تحدد معايير القياس وتُجري تقييمًا دوريًا لمراجعة نظام إدارة التطوع على أن تشمل

عملية التقييم المهام والمؤشرات التالية:

- أ- تقييم أداء المتطوعين.
- ب- تقييم التطوع/مدير وحدة التطوع.
- ت- قياس رضا المتطوعين.

١١ التحسين:

يجب على المنظمة الاهتمام بالتحسين المستمر وقياس مدى ملاءمة متطلبات التطوع وكفايته وفعاليته

للمنظمة وتحكيم المخرجات النهائية من قبل (المتطوعين - الموظفين - المستشارين - الإدارة العليا -

الداعمين) واستخراج التوصيات التطويرية وتحسين الممارسات التطوعية ومنها:

- أ- تحسين بيئة إدارة العمل التطوعي من قيادة وتخطيط وتنظيم وتنفيذ وتقييم.
- ب- قياس الأثر والمردود من العمل التطوعي على المتطوع والمنظمة والمجتمع.
- ت- رفع مستوى الدافعية للعمل وزيادة الحماس من خلال إبراز الأثر الإيجابي للعمل التطوعي.

١٢ بيان المراجع:

- [١] المواصفة ISO 9000، نظم إدارة الجودة - الأساسيات والمفردات اللغوية.
- [٢] المواصفة ISO 9001، نظم إدارة الجودة، الشروط.
- [٣] المواصفة ISO 19011، المبادئ التوجيهية لنظم إدارة التدقيق.
- [٤] المواصفة ISO 14001، نظم الإدارة البيئية، الشروط الملحق بها إرشادات الاستخدام.
- [٥] المواصفة ISO 26000، إرشادات بشأن المسؤولية الاجتماعية.
- [٦] Investing in Volunteers, the UK Volunteering Forum, 2003
- [٧] National Standards for Volunteer Involvement, Volunteering Australia, 2015
- [٨] دور مجالس إدارة المنظمات غير الربحية في تعظيم الموارد الطوعية، سوزان ج. إليس، سلسلة المركز القومي لمجالس الإدارة غير الربحية.
- [٩] العمل الاجتماعي التطوعي: الواقع والمأمول، أحمد إبراهيم حمزة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- [١٠] تقرير حالة التطوع في العالم: قيم عالمية من أجل الرفاه العالمي، برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين.
- [١١] دليل أفضل الممارسات لإشراك المتطوعين - وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، المملكة العربية السعودية.
- [١٢] الدليل التنظيمي للعمل التطوعي في الميدان التربوي ١٤٣٨هـ - وزارة التعليم.
- [١٣] جامعة الملك فهد للبترول والمعادن - مركز تطوير المنظمات غير الربحية: ورش عمل.
- [١٤] المعيار الوطني السعودي للتطوع "إدامة" ١٩ ربيع الأول ١٤٤٠هـ/ ٢٧ نوفمبر ٢٠١٨م.