

سياسة إدارة المتطوعين

المجموعة الثالثة: الموارد البشرية والتطوع

جمعية تيسير النقل بمحافظة فيفاء

معتمدة من مجلس إدارة الجمعية

القيمة	بيان الضبط
VOL-POL-001	رمز الوثيقة
معتمدة - 1.0	الإصدار
يوليو 2025م 16	تاريخ الاعتماد
مجلس الإدارة	مالك الوثيقة
الإدارة التنفيذية /مسؤول التطوع	المسؤول عن التنفيذ
مجلس إدارة جمعية تيسير النقل بمحافظة فيفاء	جهة الاعتماد
سنوية وعند تغير متطلب نظامي أو نشاط تطوعي جوهري	المراجعة الدورية

سجل الإصدارات والاعتماد

الاعتماد	المراجعة	الإعداد	وصف التعديل	التاريخ	الإصدار
مجلس إدارة الجمعية	الجهة المختصة	الإدارة التنفيذية	الإصدار المعتمد لسياسة إدارة المتطوعين	16/07/2025	1.0

الغرض 1.

تنظيم دورة إدارة المتطوعين من تخطيط الاحتياج وتصميم الفرص والاستقطاب والاختيار والتهيئة والتكليف والإشراف وحتى التقييم والتقدير وإنهاء العلاقة؛ بما يحفظ حقوق المتطوع والجمعية والمستفيدين، ويرفع جودة الأثر التطوعي وسلامة الممارسة

النطاق 2.

تسري هذه السياسة على جميع الفرص والبرامج والفرق التطوعية التي تنظمها الجمعية أو تشارك فيها، وعلى أعضاء مجلس الإدارة والعاملين والمتعاونين وقادة الفرق والمتطوعين والشركاء ذوي الصلة. وتطبق على التطوع الحضور والافتراضي والمهني والميداني، مع مراعاة أي اشتراطات إضافية للجهة المشرفة أو الشريك

المرجعيات 3.

- نظام العمل التطوعي الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/70 (وتاريخ 27/5/1441هـ وتعديلاته، والآليات والتعليمات الصادرة بموجبه
- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية وقواعد الحوكمة والتعليمات الصادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
- نظام حماية البيانات الشخصية ولائحته التنفيذية، والسياسات الداخلية للخصوصية وأمن المعلومات
- اللائحة الأساسية للجمعية ومصفوفة الصلاحيات وسياسات السلوك المهني وتعارض المصالح وحماية المستفيد والإبلاغ عن المخالفات والسلامة والصحة المهنية
- الأدلة الوطنية المهنية ذات الصلة بتصميم وإدارة الفرص التطوعية والمنصة الوطنية للعمل التطوعي بحسب المتطلبات السارية

4. التعريفات

التعريف	المصطلح
جهد أو وقت أو مهارة يقدمها الشخص باختياره لخدمة المجتمع دون اشتراط مقابل مالي	العمل التطوعي
كل شخص يقبل فرصة تطوعية معتمدة ويلتزم بوصفها وضوابطها	المتطوع
مهمة محددة لها هدف ومخرجات ومدة ومكان ومهارات ومخاطر ومشرف وعدد متطوعين	الفرصة التطوعية
المكلف بتخطيط وإدارة الفرص والسجلات والتواصل والتقارير	مسؤول التطوع
المكلف بالإشراف المباشر على مجموعة من المتطوعين أثناء التنفيذ	قائد الفريق
الوقت الفعلي المعتمد الذي قضاه المتطوع في تنفيذ مهام الفرصة، وفق آلية الحضور والإثبات	الساعات التطوعية
متطوع يقدم معرفة أو مهارة تخصصية تتطلب تأهيلاً أو ترخيصاً أو خبرة محددة	المتطوع المهني

5. المبادئ الحاكمة

- التطوع اختياري، ولا ينشئ بذاته علاقة عمل أو استحقاق أجر ما لم ينص عقد مستقل على خلاف ذلك
- تكافؤ الفرص وعدم التمييز، واختيار المتطوعين وفق متطلبات الفرصة والكفاءة والمخاطر
- وضوح الأدوار والتوقعات، وعدم تكليف المتطوع بعمل خارج الوصف دون موافقته وتأهيله
- حماية كرامة المتطوع والمستفيد وسريتهما، ومنع الاستغلال أو التحرش أو التنمر أو الانتقام
- السلامة أولاً، مع تقييم المخاطر وتوفير الإرشاد والمعدات والتأمين عند انطباق المتطلبات
- توثيق الساعات والإنجازات بصدق، وقياس الأثر لا الاكتفاء بعدد المشاركين والساعات
- عدم إحلال المتطوعين بصورة غير ملائمة محل وظائف أساسية دائمة أو تحميلهم صلاحيات مالية أو نظامية غير مصرح بها

6. الحوكمة والأدوار

المسؤوليات	الدور
اعتماد السياسة والتوجهات والمخاطر والتقارير الجوهرية والموارد اللازمة	مجلس الإدارة
اعتماد الخطة والفرص ضمن الصلاحيات، وتوفير الموارد والفصل بين المهام ومعالجة الحوادث	الإدارة التنفيذية
حصر الاحتياج وتصميم ونشر الفرص، والاختيار والتهنية والسجلات والمتابعة والتقارير	مسؤول التطوع
تحديد المهمة والمخرجات والمهارات والمخاطر وتوفير مشرف فني وبيئة عمل مناسبة	الإدارة/البرنامج الطالب
التوجيه اليومي والحضور والسلامة وجودة التنفيذ والتغذية الراجعة ورفع الحوادث	المشرف/قائد الفريق
الالتزام بالوصف والتعليمات والسلوك والسرية والسلامة والإبلاغ عن التعارض أو الخطر	المتطوع
الدعم في التحقق والتدريب والعهد والمصروفات والصلاحيات التقنية وإنهائها وفق الاختصاص	الموارد البشرية/المالية/التقنية

7. التخطيط وتصميم الفرص التطوعية

1. إعداد خطة سنوية مرتبطة بأهداف الجمعية واحتياجات البرامج، تشمل المستهدفات والميزانية والمخاطر والمؤشرات
2. عدم نشر أي فرصة قبل اعتماد بطاقة تتضمن: المسمى، الهدف، المهام، المخرجات، العدد، المدة والساعات، المكان، الفئة، المهارات، المشرف، التدريب، المزايا، المخاطر وضوابط السلامة
3. تصنيف الفرصة بحسب حساسيتها؛ وتحديد الحاجة إلى تحقق هوية أو مؤهل أو ترخيص أو سجل مهني أو موافقة ولي أو فحص ملائمة وفق النظام وطبيعة المهمة
4. حساب تكلفة الفرصة ومواردها، بما في ذلك التدريب والمعدات والنقل والوجبات والتأمين والتقنية والتقدير، واعتمادها قبل الالتزام
5. مراجعة قابلية الوصول وملاءمة الفرصة للأشخاص ذوي الإعاقة، وتوفير تيسيرات معقولة متى أمكن

8. الاستقطاب والإعلان

- يكون الإعلان واضحاً وصادقاً ويبين طبيعة العمل والمدة والموقع والمتطلبات والمخاطر والمزايا وعدم وجود أجر
- تستخدم القنوات المعتمدة، بما فيها المنصة الوطنية للعمل التطوعي عند وجوبها أو ملائمتها، وتحفظ نسخة من الإعلان
- لا تجمع بيانات تفصيلية لا تلزم مرحلة الترشيح، ولا تقدم وعوداً بالتوظيف أو المنفعة مقابل التطوع
- يراعى تنوع المتطوعين وتكافؤ الوصول، ويمنع الاستقطاب الذي يستغل حاجة الأشخاص أو صغر سنهم أو ضعفهم

9. التسجيل والاختيار والتحقق

6. استلام طلب المتطوع وإشعاره بالخصوصية والغرض من البيانات وحقوقه وقنوات التواصل
7. فرز الطلبات وفق معايير بطاقة الفرصة، وإجراء مقابلة أو اختبار عملي عندما تستلزم المهمة
8. التحقق من الهوية والمؤهلات والتراخيص والمراجع بالقدر المتناسب مع المخاطر وبعد استيفاء المسوغ النظامي
9. توثيق سبب الاختيار أو الاعتذار، وإبلاغ المرشح باحترام دون إفشاء معلومات تخص الآخرين
10. الحصول على موافقة ولي الأمر عند تطوع القاصر وفق المتطلبات النظامية، وعدم تكليفه بأعمال خطيرة أو غير مناسبة لعمره
11. توقيع اتفاق/ميثاق تطوع يحدد الحقوق والواجبات والمهام والمدة والسرية والملكية الفكرية والسلامة وآلية الإنهاء

10. التهيئة والتدريب

- لا يبدأ المتطوع المهمة قبل استكمال تهيئة تتناسب مع الفرصة، وتشمل التعريف بالجمعية ورسالتها، ووصف المهمة والمشرف، وقواعد السلوك والسرية وحماية المستفيد، والسلامة والطوارئ، والإبلاغ عن المخالفات، والحضور وتوثيق الساعات. ويقدم تدريب تخصصي للمهام المهنية أو عالية المخاطر، ويوثق اجتيازه

11. إدارة الأداء والإشراف

- تسليم خطة أو جدول عمل واضح وتحديد نقطة اتصال بديلة عند غياب المشرف
- متابعة الحضور والمخرجات وجودة الأداء، وتقديم توجيه وتغذية راجعة منتظمة دون إهانة أو تمييز
- عدم السماح بالعمل الفردي في الحالات التي تستلزم وجود مشرف أو قاعدة الشخصين لحماية المستفيد أو المتطوع
- مراجعة صلاحيات الوصول والأنظمة والعهد بصفة دورية وقصرها على الحد الأدنى اللازم
- تسجيل التغيير الجوهري في المهام أو المدة أو المخاطر والحصول على موافقة المتطوع وإعادة تدريبه عند الحاجة

12. حقوق المتطوع

- الحصول على وصف واضح للفرصة ومعلومات صحيحة عن المهام والمدة والمخاطر والمشرف
- التهيئة والتدريب والإشراف والموارد اللازمة لأداء المهمة بأمان وجودة
- المعاملة باحترام وعدم التمييز أو التحرش أو الانتقام، ووجود قناة آمنة للشكاوى
- حماية بياناته الشخصية وعدم استخدام صورته أو قصته إعلامياً إلا بموافقة مستقلة قابلة للإثبات
- معرفة آلية احتساب الساعات والحصول على ما يثبت مشاركته وإنجازه بعد التحقق
- رفض مهمة غير متفق عليها أو غير آمنة، والانسحاب بإشعار مناسب دون المساس بحقوقه المكتسبة
- استرداد المصروفات الفعلية المعتمدة مسبقاً وفق السياسة المالية، دون اعتبارها أجراً

13. واجبات المتطوع

- الالتزام بالأنظمة وسياسات الجمعية وميثاق السلوك وتعليمات المشرف والسلامة
- أداء المهام المتفق عليها بعناية وفي المواعيد، وإبلاغ المشرف مبكراً عن الغياب أو العجز
- حفظ سرية بيانات الجمعية والمستفيدين وعدم نسخها أو مشاركتها أو استخدامها لغرض شخصي
- الإفصاح عن تعارض المصالح، وعدم قبول منفعة أو هدية أو تبرع باسم الجمعية دون تفويض
- عدم التحدث باسم الجمعية أو النشر الإعلامي أو استخدام شعارها إلا بتصريح
- المحافظة على العهد والممتلكات وإعادتها عند انتهاء المهمة، والإبلاغ فوراً عن الفقد أو الحادث
- عدم جمع أموال أو بيانات أو توقيعات، أو قيادة مركبة، أو تقديم استشارة تخصصية، إلا ضمن صلاحية وتكليف واضحين

14. حماية المستفيدين والفئات الأكثر عرضة للمخاطر

تطبق الجمعية ضوابط حماية مشددة عند تعامل المتطوع مع الأطفال أو كبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة أو المرضى أو المحتاجين، ومنها التحقق المناسب، والتدريب، والإشراف، وحدود التواصل، ومنع الخلوة أو التصوير أو تبادل بيانات الاتصال الشخصية إلا لحاجة مصرح بها. يبلغ فوراً عن أي إساءة أو استغلال أو إهمال أو خطر وفق قنوات الحماية والإبلاغ المعتمدة، مع مراعاة السرية وعدم إجراء تحقيق فردي غير مخول

15. السلامة وإدارة الحوادث

- تقييم مخاطر كل فرصة قبل تنفيذها وتحديد إجراءات التحكم ومعدات الوقاية وخطة الطوارئ
- إيقاف النشاط عند وجود خطر وشيك، وتقديم الإسعاف أو طلب الجهات المختصة، ثم إخطار المسؤول
- تسجيل الحوادث والإصابات وشبه الحوادث والتحقيق في أسبابها والإجراءات التصحيحية دون لوم المتطوع الذي أبلغ بحسن نية
- عدم تكليف المتطوع بقيادة مركبة أو تشغيل معدات أو أعمال ميدانية خطيرة دون تحقق وتأهيل وتصريح وتأمين عند انطباقه

16. المصروفات والعهد والمزايا

- لا يمنح المتطوع أجراً عن العمل التطوعي، ويجوز تعويض مصروفات فعلية معقولة اعتمدت مسبقاً وثبتت بمستندات وفق السياسة المالية
- تسجل العهد النقدية والعينية أو البطاقات أو الأجهزة بمحضر استلام، وتحدد مسؤولية الاستخدام وموعد الإعادة
- لا تعد الوجبات أو النقل أو التدريب أو أدوات الوقاية أو شهادات التقدير أجراً، وتقدم بعدالة ووفق بطاقة الفرصة
- يحظر على المتطوع شراء أو التزام مالي أو التعاقد باسم الجمعية دون تفويض مكتوب وفي حدود الصلاحية

17. السرية والبيانات والملكية الفكرية

- يجمع الحد الأدنى من بيانات المتطوع، ويحدد الوصول إليها حسب الدور ومدة الحفظ المعتمدة
- تظل سرية معلومات المستفيدين والجمعية والشركاء قائمة بعد انتهاء التطوع
- تحدد في اتفاق التطوع ملكية المواد والمخرجات التي ينشئها المتطوع وحق الجمعية في استخدامها، مع حفظ الحقوق الأدبية النظامية
- تعاد أو تحذف الملفات والنسخ والصلاحيات عند انتهاء المهمة، ولا تحتفظ البيانات على أجهزة أو حسابات شخصية إلا بإذن وضوابط معتمدة

18. الحضور وتوثيق الساعات

توثق الساعات من خلال القناة المعتمدة بناءً على الحضور الفعلي والمهام المنجزة، ويراجعها المشرف قبل اعتمادها. لا تحتسب أوقات التسجيل أو التنقل أو الاستراحة أو التدريب إلا إذا نصت بطاقة الفرصة على ذلك. يحظر تضخيم الساعات أو تسجيلها لشخص آخر، وتصحح الأخطاء بسجل تعديل مسبب وقابل للتتبع.

19. التقييم والتقدير

الاستخدام	أداة التقييم	المجال
تطوير الأداء واستمرار التكليف	الحضور والانضباط والسلوك والسلامة	الالتزام المتطوع
تحسين الفرصة والتدريب	مراجعة المشرف أو المستفيد وفق ضوابط الخصوصية	جودة المخرجات
تحسين الاستقطاب والتهيئة والإشراف	استبيان أو مقابلة ختامية	تجربة المتطوع

الاستخدام	أداة التقييم	المجال
اتخاذ قرار الاستمرار أو التعديل	مخرجات ونتائج مرتبطة بهدف البرنامج	أثر الفرصة
الاعتراف العادل دون مبالغة أو تمييز	شهادة أو خطاب أو مناسبة أو إبراز منضبط	التقدير

20. الشكاوى والمخالفات

تتيح الجمعية قناة سرية لتلقي الشكاوى والبلاغات من المتطوعين أو بشأنهم، وتسجل وتقيم بحسب خطورتها بواسطة شخص محايد قدر الإمكان. يمنح المعني فرصة عادلة للرد، وتندرج الإجراءات من التوجيه وإعادة التدريب إلى تقييد المهمة أو الإيقاف أو إنهاء العلاقة أو الإحالة للجهة المختصة. ويحظر الانتقام من المبلغ بحسن نية، مع اتخاذ إجراء ضد البلاغ الكيدي المثبت.

21. إنهاء أو تعليق العلاقة التطوعية

- تنتهي العلاقة بانتهاء الفرصة أو المدة أو باتفاق الطرفين أو انسحاب المتطوع أو قرار مسبب من الجمعية.
- يجوز التعليق الفوري عند خطر على السلامة أو المستفيدين أو البيانات أو الأموال، مع مراجعة عادلة لاحقة.
- عند الإنهاء تسترد العهد، وتلغى الصلاحيات، وتسوى المصروفات، وتوثق الساعات المقبولة، وتحفظ السجلات، وتجرى مقابلة ختامية عند الملاءمة.
- لا تصدر شهادة أو توصية تتضمن معلومات غير صحيحة، ويقتصر الإفصاح للغير على ما يسمح به النظام وموافقة المتطوع.

22. السجلات والحفظ

يحفظ لكل فرصة ملف يتضمن بطاقة الفرصة واعتمادها وإعلانها والترشيحات والاختيار والاتفاقات والتدريب والحضور والساعات والتقييم والحوادث والمصروفات والعهد والشكاوى والإنهاء. تحدد مدد الحفظ بجدول معتمد يراعي المتطلبات النظامية والخصوصية، ويوقف الإتلاف عند وجود تدقيق أو نزاع أو تحقيق.

23. مؤشرات المتابعة

الدورية	الدلالة	المؤشر
شهري/ربع سنوي	حجم المشاركة دون تكرار مضلل	عدد الفرص والمتطوعين الفريدين والساعات المعتمدة
ربع سنوي	جودة الاختيار والتهنية	نسبة إكمال الفرص والانسحاب
ربع سنوي	كفاءة الاستقطاب	زمن شغل الفرصة ونسبة المطابقة للمهارات
بعد الفرصة/دوري	جودة التجربة والخدمة	رضا المتطوعين والمستفيدين
فوري وتجميعي ربع سنوي	مخاطر السلامة والسلوك	الحوادث والشكاوى والمخالفات
حسب البرنامج	فعالية البرنامج	قيمة الأثر أو المخرجات مقابل تكلفة إدارة الفرصة
شهري	الامتثال التشغيلي	نسبة استكمال التدريب وإعادة العهد وإغلاق الصلاحيات

24. المراجعة والنفذ

تراجع السياسة سنوياً وعند تغير نظام أو منصة أو هيكل أو نشاط تطوعي جوهري. تعد هذه السياسة نافذة ومعتمدة من تاريخ اعتمادها، ويلتزم جميع المعنيين بتطبيقها، وتفسر أحكامها بما لا يتعارض مع الأنظمة والتعليمات السارية.

ملحق 1: بطاقة فرصة تطوعية

التفاصيل	البيان
	مسمى الفرصة ورمزها
	الهدف والمخرجات
	المهام وحدود الصلاحية
	المكان والمدة والساعات
	العدد والفئة والمهارات
	المشرف ووسيلة التواصل
	التدريب والتهيئة
	المخاطر وضوابط السلامة
	المزايا/المصروفات المعتمدة
	معايير الاختيار والتقييم
الاسم/الصفة/التاريخ/التوقيع	الاعتماد

ملحق 2: اتفاق وميثاق متطوع

التفاصيل	البيان
	اسم المتطوع ووسيلة التحقق
	الفرصة والمدة والمشرف
	المهام والساعات المتوقعة
أقر بالاطلاع والالتزام بالسياسات والتعليمات	التزامات السرية والسلوك والسلامة
تطبق وفق إشعار الخصوصية، وأي موافقة إعلامية تكون مستقلة	البيانات والصور
	العهد/الصلاحيات
	آلية الانسحاب والإنهاء
	توقيع المتطوع

التفاصيل	البيان
	توقيع الجمعية
	موافقة ولي الأمر عند الانطباق

ملحق 3: (سجل حضور وساعات المتطوعين)

اعتماد المشرف	المهمة/المخرج	الساعات	وقت الانتهاء	وقت البدء	الفرصة	المتطوع	التاريخ

ملحق 4: (نموذج تقييم وإغلاق فرصة)

النتيجة/الملاحظات	البيان
	تحقق الهدف والمخرجات
	عدد المتطوعين والساعات المعتمدة
	الجودة والالتزام والسلامة
	الحوادث والشكاوى والإجراءات
	رضا المتطوعين والمستفيدين
	العهد والصلاحيات المغلقة
	الدروس والتحسينات
	قرار التكرار/التعديل/الإيقاف
	اعتماد المسؤول

اعتماد الوثيقة

اعتمد مجلس إدارة جمعية تيسير النقل بمحافظة فيفاء هذه السياسة بتاريخ 16/07/2025م، وتعد نافذة من تاريخ الاعتماد.