

برنامج التحول
الوطني

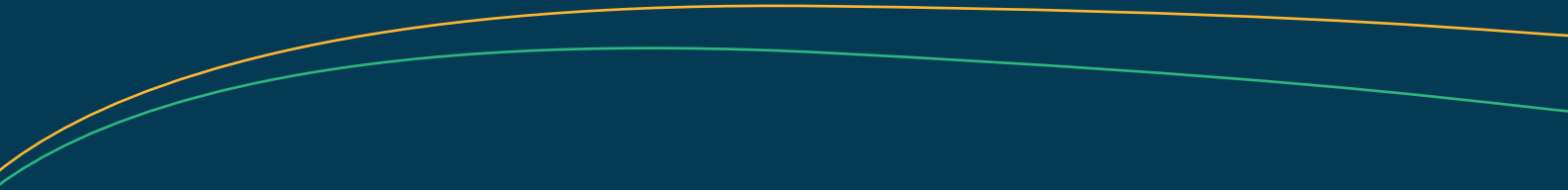
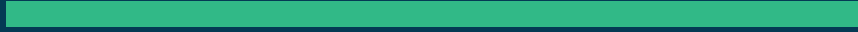


الموارد البشرية
والثمنية الاجتماعية



الدليل الإرشادي

لمأسسة العمل التطوعي وفق
المعيار الوطني السعودي للتطوع



جدول المحتويات

3	تمهيد
4	مصطلحات الدليل
5	عن الدليل
6	عن المعيار الوطني السعودي للتطوع
6	أهداف المعيار الوطني السعودي للتطوع
7	اعتماد المعيار بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
7	مكونات المعيار الوطني السعودي للتطوع
8	أدوار/ نطاقات وحدة التطوع الرئيسية الستة
10	رحلة الجهة في تأسيس كيان لإدارة التطوع وفقا للمعيار الوطني السعودي للتطوع
11	1. التهيئة القبلية للجهة:
12	2. فهم مؤشرات المعيار وممارساته التفصيلية:
22	3. إجراء التقييم الذاتي للجهة:
23	4. سد فجوات الجهة لإنشاء كيان تطوع وفقا للمعيار الوطني السعودي للتطوع
28	5. التحقق من تطبيق المعيار وفقا للمستوى المحدد (المستوى الأول أو الثاني)
28	6. تشغيل كيان التطوع
29	7. التطوير والتحسين
30	ختاما



تمهيد

في ظل جهود المملكة الحثيثة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتركيز رؤية المملكة 2030 على تشجيع العمل التطوعي كونه رافد أساسي في تحقيق أهداف التنمية ، ضمنت المملكة في رؤيتها هدف الوصول لمليون متطوع ، إضافة إلى رفع مساهمة القطاع غير الربحي في الناتج المحلي إلى 5% .

وعليه نجد أن القطاعين الحكومي وغير الربحي بالمملكة لاعبان رئيسيان في تحقيق هذه الأهداف وهو ما يجعل القطاع الحكومي يبذل ما في وسعه لإحداث التنمية في المجتمع كجزء لا يتجزأ من أدواره الأساسية ، الأمر الذي يستدعي تظافر الجهود ومساهمة المتطوعين مع هذا القطاع في دفع عجلة التنمية وتحقيق أدواره الرئيسية في زيادة فعالية العمل الحكومي وكفاءته ، بالإضافة لرفع مستوى الخدمات المقدمة وتوسيع نطاقها ، والاستفادة من خبرات العاملين فيه في خدمة المجتمع.

في حين يعد القطاع غير الربحي القائم على خدمة قضايا المجتمع قطاعا يعول عليه في نشر ثقافة العمل التطوعي وتوفير الفرص التطوعية المتنوعة لإشراك المتطوعين من كافة فئات المجتمع وخدمة قضايا المجتمع ذات الأولوية .

من هنا برز الاحتياج لمأسسة العمل التطوعي في هذه القطاعات وتنظيمه لرفع كفاءة الأداء في عملية إشراك المتطوعين وتحسين فعاليتها وتوفير بيئة ملائمة ومحفزة تزيد من عدد المتطوعين والفرص المتاحة ، والتي تؤدي لزيادة المشاركة المجتمعية من خلال:

- بناء العمليات الإدارية المنظمة لإدارة العمل التطوعي
- بناء قدرات العاملين في العمل التطوعي وتمكينهم

لذلك عمل مركز التميز لتطوير المؤسسات غير الربحية على إصدار معيار خاص بتأسيس وحدات التطوع مبني بالاستفادة من أفضل الممارسات العالمية وتم اعتماده من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية " المعيار الوطني السعودي للتطوع " كمعيار وطني لتأسيس الوحدات التطوعية بالقطاعين الحكومي وغير الربحي .

ويهدف هذا الدليل الاسترشادي إلى مساعدة الجهات على مأسسة العمل التطوعي وفقا لهذا المعيار.



مصطلحات الدليل

هو المبادئ التوجيهية للممارسات المثلى لإدارة التطوع في الجهات، والمعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بتاريخ 19/3/1440هـ.

المعيار الوطني
السعودي للتطوع

هي المؤشرات التسعة في المعيار الوطني السعودي للتطوع.

مؤشرات المعيار

هي الممارسات الـ 40 الفعلية التي يُفترض وجودها داخل بيئة التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات.

ممارسات المعيار

كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل الجهة أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، الجهة).

أصحاب المصلحة

أداة تستخدم من قبل الجهات بشكل ذاتي لتقيس الجهات مدى تطبيقها لممارسات المعيار، وتحدد مستوياتها وفقاً للمعيار الوطني السعودي للتطوع.

التقييم الذاتي

هو وحدة أو قسم أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للجهة حسب مستوى المعيار الوطني السعودي للتطوع.

كيان التطوع

هي المهام والأدوار التي تصممها الجهات الموفرة للفرص التطوعية وفق النموذج الذي تعتمده الجهة المسؤولة عن العمل التطوعي.

الفرص التطوعية

هي الجهات التي تتولى الإشراف الفني أو الإداري المباشر على الجهات في القطاع الحكومي أو غير الربحي.

الجهة الإشرافية





عن الدليل

الدليل الإرشادي لمأسسة العمل التطوعي وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع	اسم الدليل
جهات القطاع الحكومي وغير الربحي	المستهدفين في الدليل
مركز التميز لتطوير المؤسسات غير الربحية بالتعاون مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	مصمم هذا الدليل
2022	سنة الإصدار



عن المعيار الوطني السعودي للتطوع:

يوضح المعيار الوطني طريقة إدارة التطوع في الجهات، وقد تم بناؤه بالاستفادة من أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، ويهدف إلى الريادة في إدارة التطوع في الجهات من خلال تكوين بنية معرفية علمية وعملية عن إدارة التطوع، وإثبات كفاءة وفاعلية هذه البنية عبر استخدامها في إنشاء وحدات لإدارة التطوع في الجهات، مما يساعد على استثمار جهود المتطوعين بفعالية، ويسخرها في خدمة رسالة وأهداف الجهات، كما يساهم بفعالية في زيادة المشاركة المجتمعية، وترسيخ روح المواطنة الفاعلة لدى أفراد المجتمع .

أهداف المعيار الوطني السعودي للتطوع :



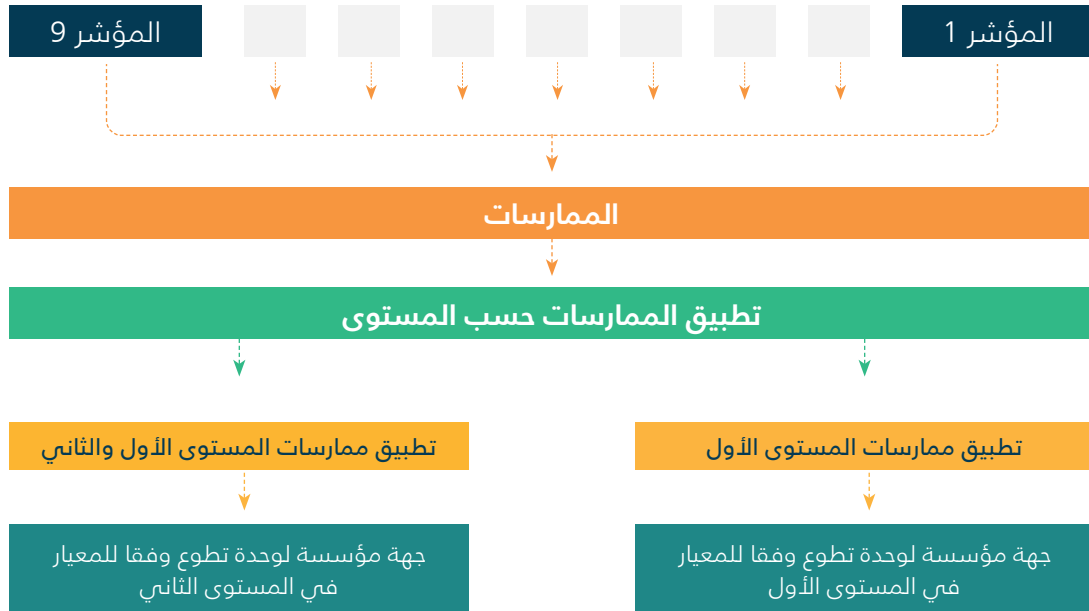
اعتماد المعيار بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية:

انطلق مشروع تصميم المعيار في يوم	1 شعبان 1433 هـ الموافق 9 يونيو 2013م
وتم اعتماد المعيار لدى الوزارة بتاريخ	1440/03/19 هـ

ليصبح المعيار الوطني السعودي للتطوع في المملكة العربية السعودية

مكونات المعيار الوطني السعودي للتطوع:

يتضمن المعيار (40) ممارسة وينقسم إلى مستويين، يتضمن **المستوى الأول (30)** ممارسة وتعتبر الحد الأدنى من الممارسات لإدارة العمل التطوعي، أما **المستوى الثاني** فيتضمن (10) ممارسات وتعتبر ممارسات متقدمة للجهات التي تحقق ممارسات المستوى الأول .



أدوار/ نطاقات وحدة التطوع الرئيسية الستة:

يفعل تطبيق المعيار الوطني السعودي للتطوع الأدوار الرئيسية الستة لوحدة التطوع وهي:

أولاً: التخطيط والتعزيز:

في مرحلة التخطيط والتعزيز يقوم مسؤول التطوع بتحديد الأنشطة والإجراءات التي سيقوم بها لتفعيل كيان التطوع في الجهة، وماهي الخطوات والإجراءات التي سيقوم بها لتعزيز ثقافة التطوع لدى فريق العمل في الجهة وكذلك لدى المجتمع المحيط بالجهة سواءً في النطاق الجغرافي أو النطاق الإلكتروني.



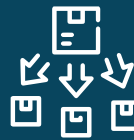
ثانياً: تصميم الفرص التطوعية والاستقطاب:

وهنا يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع كافة منسوبي الجهة بتصميم فرص تطوعية متنوعة تناسب كافة أفراد المجتمع وتساهم في زيادة أعداد المتطوعين من جميع شرائح المجتمع بتعدد مهاراتهم وخبراتهم، وتنفيذ عملية تسويق هذه الفرص التطوعية من خلال المنصات الرسمية واستقطاب المتطوعين المناسبين للفرص التطوعية.



ثالثاً: الفرز والتسكين:

وهنا يقوم مسؤول التطوع بعملية المفاضلة بين المتقدمين للفرص التطوعية المعلن عنها، وتنفيذ إجراءات قبول المتطوعين وتعريفهم بكافة التفاصيل الخاصة بالجهة وحقوقهم وواجباتهم وفقاً لما يتم التدريب عليه أثناء عملية التأسيس، كما يتم الاعتذار من غير المقبولين بشكل رسمي، وإفادتهم بسبب عدم قبولهم.





رابعاً: التوجيه والتدريب:

وهنا يقوم مسؤول التطوع ومنسوبو الجهة بتزويد المتطوع بخلفية نظرية حول الفرصة التطوعية وبيئته بحيث يتمكن المتطوع من فهم مهامه في الجهة ويشعر بمزيد من الوضوح والارتياح تجاه ذلك، وكذلك تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوع والتأكد من توفر المهارات اللازمة لديه، وتقديم التدريب لمن لديهم احتياج تدريبي.



خامساً: الدعم والإشراف:

يتم من خلال هذا الدور تقديم الدعم المناسب للمتطوعين لتنفيذ فرصهم التطوعية من خلال توفير البيئة المحفزة والآمنة، وتوفير الموارد المناسبة، والتحفيز المستمر، وتحقيق العدالة والشفافية في التعامل مع المتطوعين، كما يتم الإشراف على أداء المتطوعين من خلال متابعة التنفيذ، وتقديم الإرشاد، ومنح الصلاحيات المناسبة لهم، وحل المشكلات التي تواجههم وتقييم أدائهم وتقديم التغذية الراجعة لهم.



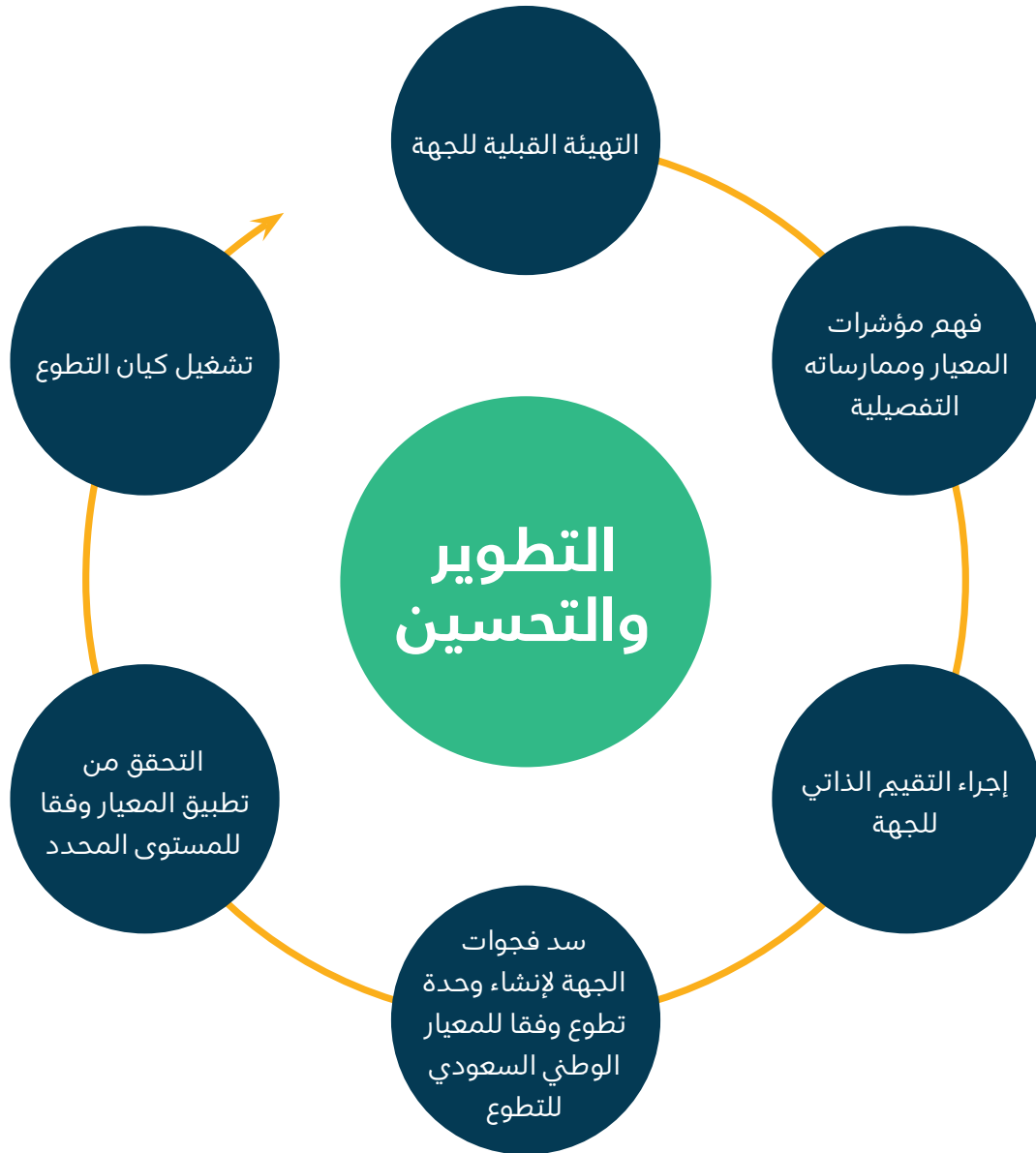
سادساً: التكريم والتقدير:

تقوم الجهة بتسليم المتطوعين شهادات توضح إنجازاتهم، مع مراعاة دوافع المتطوعين في عملية التكريم واستخدام أساليب متنوعة لذلك، مما يساهم في الاحتفاظ بالمتطوعين، واستمراريتهم، كما يمكن أن تقوم الجهة بتنفيذ فعاليات تكريم وتقدير جماعية للمتطوع.



رحلة الجهة في تأسيس كيان إدارة التطوع وفقا للمعيار الوطني السعودي للتطوع:

يحتاج العمل على تأسيس كيان لإدارة التطوع في أي جهة المرور على عدد من المراحل المتسلسلة والمرتبطة مع بعضها البعض والتي لابد أن يراعيها الشخص الذي يقود عملية التغيير وتتخلص في الخطوات التالية:



إن أول وأهم خطوة لإحداث التغيير في الجهة وتمكين العمل التطوعي فيها هي التهيئة الجيدة وإشراك أصحاب المصلحة من منسوبي الجهة في كافة المستويات الإدارية وعلى رأسهم مسؤول التطوع - إن لم يكن قائدا لعملية التغيير- ، بحيث يصبح لديهم استعداد عام وفهم مبدئي لطبيعة التغيير الذي يحتاج تفاعلهم ليحقق النجاح المنشود في مأسسة العمل التطوعي وتفعيل إشراك المتطوعين بالجهة.

كيف تقوم الجهة بعملية التهيئة لمنسوبيها؟

المنسوبون	كيفية تقديم التهيئة المناسبة
قيادات الجهة	<ol style="list-style-type: none"> 1. اجمع القيادات في الجهة ووضح لهم الاحتياج للتغيير وأسبابه 2. وضح لهم فكرة المعيار الذي تود تطبيقه وما طبيعة التغييرات المنشودة التي يمكن تحقيقها من خلاله 3. اجمع منهم المدخلات التي يمكن أن تؤثر في سير عملية التأسيس لأخذها بالاعتبار 4. تأكد من تبني القيادات للتغيير وموافقتهم عليه 5. اسألهم عن الدعم الذي يمكن أن يقدموه كقيادات في رحلة التأسيس
فريق العمل بالجهة	<ol style="list-style-type: none"> 1. اجمع العاملين في الجهة ووضح لهم الاحتياج للتغيير وأسبابه 2. وضح لهم فكرة المعيار الذي تود تطبيقه وما طبيعة التغييرات المنشودة التي يمكن تحقيقها من خلاله 3. وضح لهم توقعاتك منهم وطبيعة تدخلاتهم التي تحتاجها أثناء التأسيس ومرحلة إحداث التغيير 4. أعرب لهم عن انفتاحك لتقديم الدعم الذي يحتاجونه خلال رحلة التغيير 5. اعرض لهم مجموعة من النماذج الناجحة التي حققت أثر في المجتمع من خلال إشراك المتطوعين ومأسسة العمل التطوعي فيها وفقا للمعيار.



كيفية تقديم التهيئة المناسبة	المنسوبون
<p>1. التأكد من أن مسؤول التطوع يمتلك المهارات اللازمة لإدارة العمل التطوعي داخل الجهة سواء كانت المهارات شخصية أو إدارية أو فنية.</p> <p>2. توضيح دور مسؤول التطوع له ، وأنه يمثل المحرك الأساسي لتفعيل عملية إشراك المتطوعين على مستوى الجهة وليس فقط على مستوى كيان التطوع.</p> <p>3. التأكد من فهم مسؤول التطوع لوصفه ومهامه الوظيفية وإعطائه الصلاحيات اللازمة لإدارة كيان التطوع.</p> <p>4. تقديم التدريب اللازم لمسؤول التطوع لممارسة الأدوار المنشودة منه سواء بإلحاقه بالدورات التأهيلية أو تقديم المراجع المناسبة له.</p>	<p>مسؤول التطوع</p>
<p>1. اجتمع بالمتطوعين الفاعلين في الجهة وشرح لهم فكرة المعيار الذي تود تطبيقه وما طبيعة التغييرات المنشودة التي يمكن تحقيقها من خلاله</p> <p>2. اجمع منهم المدخلات التي قد تساعد في رحلة التأسيس</p> <p>3. اسألهم عن طبيعة الدعم الذي يمكن أن يقدموه خلال رحلة التأسيس</p>	<p>المتطوعون</p>

فهم مؤشرات المعيار وممارساته التفصيلية:

إن ثاني أهم خطوة في مؤسسة العمل التطوعي داخل الجهة وفقا للمعيار الوطني السعودي للتطوع هي فهم مكونات المعيار التفصيلية المتمثلة في مؤشرات التسعة الرئيسية وما ينطوي تحتها من ممارسات عملية تحتاج الجهة لتطبيقها على أرض الواقع لتحقيق هذه المؤشرات وتفعيل عملية إشراك المتطوعين فيها بطريقة مؤسساتية.



ماهي مؤشرات وممارسات المعيار الوطني السعودي للتطوع؟

المؤشر	رقم الممارسة	الممارسة	شرح الممارسة
المؤشر الأول: قناعة والتزام الجهة بأهمية إشراك المتطوعين	1.1	تنشر الجهة الدوافع والغايات التي توضح التزامهم بإشراك المتطوعين	نعني بهذه الممارسة وجود دوافع وغايات مكتوبة مستقاة من استراتيجية الجهة ورسالتها تعكس تبني الجهة لإشراك المتطوعين ويتم نشرها بشكل دوري داخليا وخارجيا .
	1.2	لدى الجهة سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إشراك المتطوعين	نعني بهذه الممارسة وجود دليل سياسات وإجراءات منشور ينظم إدارة التطوع بالجهة ويكون متوائما مع مجال وطبيعة الجهة ومستوى المعيار المطلوب تحقيقه وأنظمة العمل التطوعي.
	1.3	تنفذ الجهة الأنشطة اللازمة التي تمكن العاملين في الجهة من التعبير عن أسباب ودوافع الجهة لإشراك المتطوعين والفوائد التي تعود على الطرفين من ذلك.	نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بتنفيذ أنشطة مجدولة ومناسبة تضمن إدراك العاملين لغايات ودوافع الجهة في إشراك المتطوعين وتمكنهم من التعبير عنها داخل الجهة وخارجها.
	1.4	تراجع الجهة عمليات إشراك المتطوعين بما في ذلك السياسات والإجراءات بشكل دوري وفقا لآليات محددة.	نعني بهذه الممارسة وجود آلية واضحة لدى الجهة لمراجعة جميع عمليات إشراك المتطوعين ودليل السياسات والإجراءات بشكل دوري وتنفيذ التطويرات اللازمة بناء عليها بإشراك أصحاب المصلحة والمعنيين.



المؤشر	رقم الممارسة	الممارسة	شرح الممارسة
المؤشر الثاني: مدى توفر الموارد اللازمة لإشراك المتطوعين	2.1	توكل الجهة مسؤولة إدارة التطوع إلى شخص محدد (مسؤول التطوع) داخل الجهة من خلال وصف وظيفي واضح ويتم مراجعته بانتظام.	نعني بهذه الممارسة وجود مسؤول تطوع لدى الجهة بوصف وظيفي محدد المهام والصلاحيات، مؤهل لإدارة التطوع، ويتبع إدارياً للإدارة التنفيذية أو من يقوم مقامها، ومتفرغ تفرغاً كلياً لإدارة التطوع سواء بدوام كامل أو جزئي.
	2.2	تمكن الجهة العاملين فيها من اكتساب المعارف والمهارات والخبرات اللازمة للإشراف على المتطوعين.	نعني بهذه الممارسة تنفيذ الجهة لأنشطة مجدولة ومناسبة تمكن من خلالها جميع العاملين مع المتطوعين من الكفايات اللازمة للإشراف على المتطوعين وفق تحديد الاحتياجات التدريبية لهم.
	2.3	تناقش الجهة قضايا التطوع في الاجتماعات الدورية لفرق العمل لديها	نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بجدولة مناقشة قضايا التطوع في الاجتماعات الدورية لقيادات الجهة وفرق العمل واتخاذ التوصيات والقرارات اللازمة وفقاً لذلك.
	2.4	توفّر الجهة الموارد المالية والمواد اللازمة وكافة الاحتياجات لإشراك المتطوعين.	نعني بهذه الممارسة توفير الجهة لكافة المصروفات اللازمة لإشراك المتطوعين، بالإضافة لتوفير كل ما يلزم لقيام العاملين والمتطوعين بمهامهم على أكمل وجه من مكان مخصص لمسؤول التطوع ومرافق متاحة لإشراك المتطوعين وغير ذلك.
	2.5	تُضمّن الجهة في خطتها السنوية أهدافاً تتعلق بإشراك المتطوعين ويتم مراجعتها بشكل دوري.	نعني بهذه الممارسة وجود خطة سنوية لدى الجهة منبثقة من خطتها الاستراتيجية و تشمل أهدافاً تتعلق بإشراك المتطوعين ومؤشرات أداء بمستهدفات محددة ويتم قياس أداء كيان إدارة التطوع حسب هذه المستهدفات، واتخاذ القرارات والتوصيات اللازمة وفقاً لذلك.



المؤشر	رقم الممارسة	الممارسة	شرح الممارسة
	2.6	تستثمر الجهة فرص التعاون والشراكات التي تساهم في تفعيل العمل التطوعي وزيادة كفاءته.	نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بعقد الشراكات أو الاتفاقيات مع الجهات المختلفة سواء كان ذلك لأغراض زيادة أعداد المتطوعين أو توفير الدعم بكافة أشكاله تفعيلًا للعمل التطوعي ورفعاً لكفاءة أدائه.
المؤشر الثالث: تنوع الفرص التطوعية وملاءمتها للمتطوعين	3.1	تصمم الجهة الفرص التطوعية من خلال تحديد المهام والمهارات والخبرات والإمكانات وكافة التفاصيل اللازمة لتنفيذها	نعني بهذه الممارسة اشتغال الفرص التطوعية المصممة بالجهة على كافة التفاصيل والمتطلبات اللازمة لتنفيذها مع ملاءمة مسمياتها والمهام الواردة فيها، لاستقطاب المتطوع المناسب على الفرصة المناسبة وضمان وضوح الفرص عند النشر.
	3.2	توفر الجهة فرصاً تطوعية تحقق التنوع في مستويات التطوع والفئة المستهدفة ومجالات الفرص بما يتناسب مع احتياجاتها وأهدافها.	نعني بهذه الممارسة اتسام الفرص التطوعية لدى الجهة بالتنوع من حيث مجالات الفرص ومستويات التطوع وتنوع الفئات المستهدفة، مع الحفاظ على مناسبة الفرص المتنوعة لتخصص الجهة ونشاط عملها.
	3.3	توائم الجهة الفرص التطوعية وتكيفها لتناسب مع احتياجات وقدرات وإمكانات المتطوعين المتقدمين للفرصة، متى كان ذلك ممكناً.	نعني بهذه الممارسة تبنى الجهة لآلية مرنة توائم من خلالها المهام المطلوبة في الفرصة التطوعية وتكيفها -كل ما سئحت الفرصة بذلك- لتناسب مع قدرات وإمكانات المتطوعين المتقدمين واحتياجاتهم وتطلعاتهم.



شرح الممارسة	الممارسة	رقم الممارسة	المؤشر
نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بتقييم المخاطر المحتملة وتحديد إجراءات تجنبها لكافة عمليات إشراك المتطوعين والفرص التطوعية المصممة، ومراجعة الجهة لها بشكل مستمر من خلال الاجتماعات أو ورش العمل أو اللقاءات الفردية.	تنفذ الجهة تقييم المخاطر المتعلقة بعمليات إشراك المتطوعين والفرص التطوعية وتحدد إجراءات تخفيفها أو تجنبها	4.1	المؤشر الرابع: مستوى حماية المتطوعين من الأذى المادي والجسدي والمعنوي
نعني بهذه الممارسة وجود سياسة لدى الجهة مطبقة ومعلنة وعملية تحمي المتطوعين من تكبد أي مصاريف مالية جراء تنفيذ الفرصة التطوعية.	تطبق الجهة سياسة لحماية المتطوعين ماليا تضمن عدم إلحاق أي خسارة مالية بهم بسبب تنفيذ فرصهم التطوعية.	4.2	
نعني بهذه الممارسة وجود سياسة لدى الجهة مطبقة ومعلنة وعملية تعالج الشكاوى والتظلمات المقدمة من قبل المتطوعين وفقا لآلية واضحة ومحددة.	تحدد الجهة آلية فعالة للتعامل مع شكاوى وتظلمات المتطوعين ويتم إبلاغهم بها	4.3	
نعني بهذه الممارسة وجود آلية لدى الجهة مطبقة ومعلنة للعاملين تحفظ وتحمي البيانات الشخصية للمتطوعين وتمنع تداولها مع أي أشخاص أو جهات أخرى بما يضر بخصوصية المتطوعين، وتكون هذه الآلية متناسبة مع قدرات الجهة التنظيمية.	تحمي الجهة البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.	4.4	



المؤشر	رقم الممارسة	الممارسة	شرح الممارسة
المؤشر الخامس: وضوح وملاءمة إجراءات الاستقطاب	5.1	تطلب الجهة المعلومات الأساسية فقط من المتطوعين من أجل تسكينهم في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة ملائمة.	نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بطلب المعلومات والبيانات الضرورية من المتطوعين حسب طبيعة الفرصة ومتطلباتها وبما يضمن توفر الحد الأدنى من المعلومات اللازمة لتسكين المتطوعين، ويتم تسجيل هذه البيانات وفقاً للوسيلة المناسبة.
	5.2	تعذر الجهة من المتطوعين غير المقبولين وتوضح لهم أسباب عدم قبولهم مع إمكانية إحالتهم إلى فرص أو جهات أخرى متى كان ذلك مناسباً.	نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بالاعتذار من جميع المتطوعين غير المقبولين بأسلوب مناسب وقبل موعد بدء الفرصة التطوعية بفترة مناسبة وباستخدام وسيلة تواصل فعالة مع توضيحها لأسباب عدم القبول، ودراسة إحالة بعض المتطوعين إلى جهات أخرى عند الإمكان بعد أخذ الموافقة منهم.
	5.3	تعتمد الجهة آلية واضحة ومحددة للتحقق من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين متى دعت الحاجة إلى ذلك.	نعني بهذه الممارسة وجود آلية محددة ومطبقة ومعلنة لدى الجهة للتحقق من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين بما يتناسب مع متطلبات الجهة الإشرافية للجهة وحساسية الفرصة التطوعية.
	5.4	تعتمد الجهة إجراءات الاستقطاب والتسكين الملائمة لفرص المتطوعين والاحتياجات الفردية ويتم تطبيقها بشكل دوري.	نعني بهذه الممارسة قيام الجهة باستقطاب وتسكين المتطوعين في الفرص التطوعية باستخدام وسائل تتلاءم مع طبيعة الفرص والمتطوعين المتقدمين لها.
	5.5	توفر الجهة معلومات واضحة للمهتمين بالعمل التطوعي بما يتعلق بالفرص التطوعية المتاحة، وإجراءات التسجيل والاختيار، وتوقعات المتطوعين والجهة من بعضهم.	نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بنشر الفرص التطوعية التي تحتاج إليها بشكل دوري والمعلومات الخاصة بالعمل التطوعي والتي توضح إجراءات التسجيل والفرز لدى الجهة وتوقعات الطرفين من بعضهم وكافة التفاصيل الأخرى وتحديثها بشكل مستمر.



المؤشر	رقم الممارسة	الممارسة	شرح الممارسة
المؤشر السادس: شمولية التعريف والتدريب المقدم للمتطوعين	6.1	تعرف الجهة جميع المتطوعين الجدد بكافة المعلومات التي تهمهم حول الجهة، والعاملين والمتطوعين الذين سيكونون على تواصل معهم.	نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بتعريف جميع المتطوعين الجدد قبل انضمامهم للفرصة التطوعية بكافة المعلومات التي يحتاجونها والمتعلقة بالجهة وإدارة التطوع والأشخاص ذوي العلاقة بالفرصة التطوعية من خلال أدوات ووسائل تعريفية مجهزة بشكل مسبق ومناسبة لطبيعة الفرصة والمتطوعين.
	6.2	تزود الجهة المتطوعين بالمعلومات والمتطلبات اللازمة لتنفيذ فرصهم التطوعية، وتقدم التدريب المناسب لهم حسب الاحتياج	نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بتعريف المتطوعين بكافة التفاصيل المتعلقة بالفرصة التطوعية وتحديد الاحتياج التدريبي لهم وفق آلية محددة، مراعية الفروقات الفردية بين المتطوعين، مع تقديم التدريب اللازم لهم عبر الوسائل المناسبة.
	6.3	تراعي الجهة الوضوح والشفافية في بنود الاتفاقية المبرمة بينها وبين المتطوع وما يتوقعه الطرفان من الفرصة التطوعية.	نعني بهذه الممارسة مراعاة الجهة لتحقيق الوضوح والشفافية في الاتفاقية التي يتم عقدها بينها وبين المتطوع قبل الالتحاق بالفرصة التطوعية واشتمالها كافة التفاصيل وتوقعات الطرفين من بعضهم بالإضافة لتوضيح طبيعة الفرصة التطوعية.
	6.4	توضح الجهة للمتطوعين الإجراءات المترتبة على المخالفات التي قد تصدر منهم وآلية تطبيقها	نعني بهذه الممارسة وجود آلية وإجراءات محددة لدى الجهة للتعامل مع مخالفات المتطوعين، ويتم إعلام المشرفين على المتطوعين، والمتطوعين بها قبل تنفيذ الفرصة التطوعية وتحدث بشكل دوري.



شرح الممارسة	الممارسة	رقم الممارسة	المؤشر
نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بتعيين الأشخاص المناسبين لتقديم الدعم والإشراف للمتطوعين وربطهم ببعضهم مع مناقشة الجهة للمتطوعين حول طبيعة الدعم والإشراف المناسبين لهم والتأكد من حصولهم عليه بالطريقة المناسبة.	ترتبط الجهة المتطوعين بالأشخاص الذين سيكونون على اتصال بهم لتنفيذ فرصهم التطوعية وتقديم لهم الدعم والإشراف لتنفيذ فرصهم.	7.1	المؤشر السابع: مدى توفر الدعم والإشراف اللازم للمتطوعين
نعني بهذه الممارسة وجود آلية محددة ومعلنة لدى الجهة للاستجابة لاعتذارات المتطوعين عن المهام الجديدة الخارجة عن نطاق مهامهم الأساسية المحددة في الاتفاقية، أو الاعتذار بسبب عدم امتلاكهم للمهارات اللازمة للقيام بها وتطبيقها بطريقة عملية.	تستجيب الجهة لطلبات المتطوعين حول المهام التي يعدونها غير واقعية، أو خارج نطاق مهامهم، أو أنهم لا يملكون المهارات اللازمة للقيام بها وفق آلية محددة.	7.2	
نعني بهذه الممارسة وجود آلية محددة ومعلنة لدى الجهة لتقديم التغذية الراجعة للمتطوعين الحاليين أو الذين أتموا تنفيذ فرصهم التطوعية وتقييم أدائهم في الفرصة التطوعية وفقاً لأساليب فعالة وبطريقة ملائمة تتناسب مع طبيعة الفرصة التطوعية والمتطوعين.	تقدم الجهة للمتطوعين تغذية راجعة حول أدائهم في الفرص التطوعية التي قاموا بتنفيذها.	7.3	
نعني بهذه الممارسة وجود آلية محددة ومعلنة لدى الجهة لإبلاغ المتطوعين بكافة التغييرات التي قد تؤثر على أدائهم في الفرصة التطوعية وتطبيقها بطريقة عملية.	تبلغ الجهة المتطوعين بكل التغييرات التي قد تؤثر على مهامهم.	7.4	



شرح الممارسة	الممارسة	رقم الممارسة	المؤشر
نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بتحديد الفرص التطوعية المتقدمة التي تحتاج إلى أنشطة دعم وإشراف خاصة ذات مستوى أعلى من الدعم والإشراف العام المقدم لجميع المتطوعين وتقدم إمّا على مستوى الأفراد أو المجموعات ويتم تمكين المشرفين من تقديمها حسب ما يقتضيه مستوى الفرصة مع تأكد الجهة من حصول المتطوعين عليها.	تقدم الجهة جلسات الإشراف والدعم فردياً أو جماعياً في إطار ما يقتضيه مستوى المسؤولية والضغط المرتبطة بالفرصة.	7.5	
نعني بهذه الممارسة وجود إجراءات محددة لدى الجهة تستكشف من خلالها أسباب ودوافع المتطوعين في الانضمام للفرص التطوعية أثناء رحلتهم التطوعية وتوظيفها في تقديم الدعم والتقدير لهم بما يتناسب مع الاحتياجات الفردية لكل متطوع.	تستكشف الجهة دوافع المتطوعين لتنفيذ الفرص التطوعية وتأخذها بعين الاعتبار في أشكال الدعم والتقدير المقدمة لهم	7.6	
نعني بهذه الممارسة مساهمة منسوبي الجهة في تقدير المتطوعين والجهات المساهمة معهم في تفعيل العمل التطوعي والتعبير لهم عن فائدة وأثر إسهاماتهم بأساليب متنوعة وبطريقة رسمية وودية وبشكل دوري.	تعبّر الجهة ومنسوبوها -من الإدارة العليا والعاملين فيها - بشكل فعّال عن تقديرهم لإسهامات المتطوعين والجهات بطريقة رسمية وغير رسمية، وتوضح فائدة مساهماتهم على الجهة والمجتمع	8.1	المؤشر الثامن: تقدير المساهمات التطوعية والاعتراف بها
نعني بهذه الممارسة منح الجهة للمتطوعين الذين قاموا بتنفيذ فرص تطوعية شهادات تطوعية تتضمن معلومات وافية عن الفرصة التطوعية وعدد الساعات التي قدموها وذلك بعد انتهاء الفرصة بفترة مناسبة وبوسيلة ملائمة.	تمنح الجهة المتطوعين الذين نفذوا فرصاً تطوعية مكتملة شهاداتٍ توضح إنجازاتهم.	8.2	



شرح الممارسة	الممارسة	رقم الممارسة	المؤشر
نعني بهذه الممارسة وجود آلية محددة لدى الجهة لطلب التغذية الراجعة من المتطوعين وتقييم رضاهم بعد تنفيذهم الفرصة التطوعية وجمع ملاحظاتهم وتحليلها والتحسين في تجربة المتطوع بناء عليها.	تجتهد الجهة للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين حول الفرص التي قاموا بتنفيذها.	8.3	
نعني بهذه الممارسة إتاحة الجهة للمتطوعين المميزين والمتسمين بالمبادرة والنقد البناء فرص المساهمة في إبداء آرائهم وملاحظاتهم والمشاركة في صنع القرارات المتعلقة بوحدة التطوع من خلال وسائل متنوعة وعملية كل ما كان ذلك ممكناً.	تتيح الجهة الفرصة للمتطوعين الفاعلين لإبداء وجهات نظرهم التحسينية والمشاركة في صنع القرار المتعلقة بوحدة التطوع متى كان ذلك متاحاً.	8.4	
نعني بهذه الممارسة وجود آلية محددة لدى الجهة يتم من خلالها التخطيط لتطوير المتطوعين المتكررين بالجهة من خلال الوسائل المناسبة لإدماجهم في فرص تطوعية أخرى أو تقديم التدريب لهم و، تتابع تقدمهم وفقاً لأداة تقييم عملية.	توفر الجهة للمتطوعين فرصة مواصلة تطوير مهاراتهم ومواهبهم ضمن الأدوار والفرص المتوفرة كلما كان ذلك مناسباً.	8.5	



المؤشر	رقم الممارسة	الممارسة	شرح الممارسة
المؤشر التاسع: تفعيل التقنية في إشراك المتطوعين	9.1	تستخدم الجهة الوسائل التقنية لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب الراغبين في التطوع والتواصل معهم.	نعني بهذه الممارسة استخدام الجهة لوسائل تقنية متعددة وملائمة للفئات المستهدفة في تسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين وتحدد قنوات تواصل عملية لاستقبال استفسارات المتطوعين.
	9.2	تلتزم الجهة باستخدام وسائل التقنية الحديثة في عمليات إشراك وإدارة المتطوعين.	نعني بهذه الممارسة استخدام الجهة لتطبيقات وأدوات تقنية عملية وفعالة لجميع عمليات وإجراءات إشراك المتطوعين.
	9.3	تقيم الجهة وسائل التقنية لتحديد أكثرها فاعلية لدعم المتطوعين وإشراكهم.	نعني بهذه الممارسة قيام الجهة بتقييم الوسائل التقنية التي يمكن استخدامها في إشراك المتطوعين وفق خطة زمنية محددة وتحديثها بشكل دوري.

• ملاحظة : تمثل الممارسات المظلمة باللون الأزرق ممارسات المستوى الثاني للمعيار

3 إجراء التقييم الذاتي للجهة:

بعد فهم المؤشرات والممارسات الخاصة بالمعيار لابد للجهة أن تحدد مستواها الحالي في تطبيق المعيار من خلال تقييم كل ممارسة وذلك للحصول على نتيجة التقييم ومعرفة احتياجاتها في البدء بسد الفجوات من خلال التأسيس بدءاً من المستوى الأول للمعيار أم من المستوى الثاني.



كيف يمكن إجراء التقييم الذاتي؟

يمكن إجراء التقييم الذاتي من خلال مسح الباركود أدناه أو النقر عليه والدخول للرابط الخاص بإجراء التقييم الذاتي وتحميل الأداة، ثم استخدامها حسب الإرشادات الموضحة فيها.



4 سد فجوات الجهة لإنشاء كيان تطوع وفقا للمعيار الوطني السعودي للتطوع:

بعد معرفة التقييم الخاص بالجهة ، تبدأ الجهة بناءً على درجتها في التقييم الذاتي بسد الفجوات وفقا للمستوى الذي ستبدأ منه (المستوى الأول أو المستوى الثاني) ، حيث تقوم بمجموعة من الأنشطة المخططة بقيادة مسؤول التطوع ومشاركة بقية العاملين ، والتي يمكن من خلالها سد الفجوات وتحقيق المعيار. وعادة ما تكون (ورش عمل -مخرجات ونماذج وأدوات وآليات - أنشطة تمكينية للعاملين - اجتماعات تشاورية... الخ) ويتم متابعة تنفيذها وفقا للجدول الزمني المخطط وتشجيع العاملين على إنجازها.

توصيات عامة لأنشطة سد الفجوات لكل مؤشر من مؤشرات المعيار:

• المؤشر الأول: قناة والتزام الجهة بأهمية إشراك المتطوعين

يمكن العمل على تحقيق هذا المؤشر من خلال:

المستوى الأول:

تحديد الدوافع والغايات التي تسعى الجهة لها في عملية إشراك المتطوعين وتدوينها ونشرها داخل الجهة وخارجها والتأكد من تبني العاملين بكافة المستويات الإدارية لها

إصدار دليل سياسات خاصة بإدارة العمل التطوعي بالجهة ويشمل كافة السياسات التي تحتاج إليها الجهة بإجراءات تفصيلية وواضحة ومشاركته مع أصحاب العلاقة من عاملين ومتطوعين.

تخطيط أنشطة لتعزيز ثقافة التطوع تضمن تبني العاملين وقدرتهم على التعبير عن دوافع جهتهم وغاياتها في إشراك المتطوعين ، وتنفيذها.



المستوى الثاني:

اعتماد آلية واضحة ودورية محددة لمراجعة كافة العمليات الخاصة بإشراك المتطوعين والاستمرارية في تحقيق الممارسات الخاصة بالمعيار والتطوير والتحسين فيها وفقا للملاحظات المرصودة

• المؤشر الثاني: مدى توفر الموارد اللازمة لإشراك المتطوعين

المستوى الأول:

تعيين موظف مسؤول عن إدارة كيان التطوع بالجهة بوصف وظيفي واضح وصلاحيات متوافقة مع أدواره .

تمكين العاملين وبناء قدراتهم في الإشراف على المتطوعين ومناقشة قضايا التطوع معهم بشكل دوري.

اعتماد آلية لتوفير الموارد المالية والاحتياجات اللازمة لتشغيل كيان التطوع.

المستوى الثاني:

تضمن الخطة التشغيلية السنوية الخاصة بالجهة أهداف خاصة بتفعيل كيان التطوع

اعتماد آلية واضحة لعقد الشراكات المختلفة تفعيلًا للعمل التطوعي بالجهة بشكل دوري

• المؤشر الثالث: تنوع الفرص التطوعية وملاءمتها للمتطوعين

تمكين العاملين من بناء فرص تطوعية واضحة وشاملة ومحكمة تحقق التنوع في المجالات ومستويات التطوع والفئات المستهدفة.

اعتماد آلية لتكييف بعض الفرص التطوعية لتناسب مع إمكانيات وقدرات المتطوعين المتقدمين عند الإمكان



• المؤشر الرابع: مستوى حماية المتطوعين من الأذى المادي والجسدي والمعنوي

- اعتماد آلية لإجراء تقييم للمخاطر المتعلقة بعملية إشراك المتطوعين وجميع الفرص التطوعية وتحديد الإجراءات اللازمة لتجنبها
- اعتماد سياسة معلنة تحفظ حق المتطوعين المالي وخصوصية بياناتهم الشخصية وتطبيقها.
- اعتماد آلية معلنة ونماذج خاصة تكفل للمتطوعين حقهم في رفع الشكاوى والتظلمات وتحديد إجراءات التعامل معها داخليا.

• المؤشر الخامس: وضوح وملاءمة إجراءات الاستقطاب

المستوى الأول:

- تحديد المعلومات الأساسية فقط اللازمة لاستقطاب المتطوعين وعكسها في كافة وسائل جمع البيانات ونماذج التقديم على الفرص التطوعية
- اعتماد آلية للاعتذار من كافة المتطوعين المتقدمين وغير المقبولين مع تقديم التغذية الراجعة لهم- إن أمكن- وتطبيقها.
- اعتماد آلية واضحة للتحقق من السجلات المدنية الخاصة بالمتطوعين - عند الحاجة- وتطبيقها.
- تحديد آليات لاستقطاب المتطوعين وتسكينهم تتناسب مع طبيعة الفرص التطوعية والمتطوعين المتقدمين.

المستوى الثاني:

- إصدار إعلان عن الفرص التطوعية المتكررة والمتاحة عادة بالجهة للمتطوعين المهتمين وتوضيح الإجراءات المتعلقة بالتسجيل والفرز وتوقعات الجهة منهم وما ستقدمه لهم.



• المؤشر السادس: شمولية التدريب والتعريف للمتطوعين

- تحديد الإجراءات الخاصة بتعريف المتطوعين بالجهة وكيان التطوع وطبيعة الفرصة التطوعية والأشخاص ذوي العلاقة قبل التحاقهم بالفرصة وتطبيقها
- اعتماد آلية ونموذج لتحديد الاحتياج التدريبي لكافة المتطوعين وتقديم التدريب اللازم لمن يحتاج منهم.
- بناء وثيقة اتفاقية بين الجهة والمتطوعين موضحة فيها توقعات الطرفين من بعضهم وكافة التفاصيل اللازمة ويتم توقيعها من الطرفين قبل بدء الفرصة
- تبني الجهة آلية خاصة للتعامل مع مخالفات المتطوعين وتبلغ بها المتطوعين قبل التحاقهم بالفرصة التطوعية

• المؤشر السابع: مدى توفر الدعم والإشراف اللازم للمتطوعين

المستوى الأول:

- اعتماد إجراءات لضمان تقديم الإشراف والدعم اللازمين للمتطوع في تنفيذ الفرصة والاستجابة لهم حال رفض المهام التي تعد خارج نطاق عملهم أو تتجاوز مهاراتهم وقدراتهم.
- اعتماد آلية وبنود واضحة وتحديد وسيلة مناسبة لتقديم التغذية الراجعة للمتطوعين حول أدائهم في الفرصة التطوعية وتطبيقها
- اعتماد آلية واضحة وتحديد وسيلة مناسبة لإبلاغ المتطوعين بكافة التغييرات التي قد تؤثر على فرصهم التطوعية وتطبيقها

المستوى الثاني:

- اعتماد آلية واضحة وتحديد الوسائل المناسبة لتقديم دعم وإشراف متقدم للمتطوعين سواء بشكل فردي أو جماعي .



المؤشر الثامن: تقدير المساهمات التطوعية والاعتراف بها

المستوى الأول:

تنفيذ أنشطة لخلق الوعي لدى كافة أفراد الجهة بأهمية إظهار تقدير المتطوعين بالأشكال الرسمية وغير الرسمية ، كما يتم تحديد الأنشطة الرسمية التي يقدر فيها المتطوعين بشكل دوري رسميا

بناء نموذج شهادة متكامل وواضح التفاصيل وآلية لمنح كافة المتطوعين شهادات توضح جهودهم بعد إتمامهم الفرص التطوعية

اعتماد آلية وبنود واضحة وتحديد وسيلة مناسبة لأخذ التغذية الراجعة من المتطوعين حول تجربتهم التطوعية مع الجهة وتطبيقها

المستوى الثاني:

تحديد المتطوعين الفاعلين وإشراكهم في إبداء وجهات نظرهم وصنع القرارات المتعلقة بوحدة التطوع

اعتماد آلية واضحة تضمن تطوير مهارات وقدرات المتطوعين في المجالات المختلفة من خلال الفرص التطوعية وبرامج التدريب وتطبيقها.

المؤشر التاسع: تفعيل التقنية في إشراك المتطوعين

المستوى الأول:

اعتماد آلية واضحة وتحديد الوسائل التقنية المناسبة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

المستوى الثاني:

تحديد الوسائل التقنية المناسبة والحديثة واستثمارها في كافة عمليات إشراك المتطوعين وإدارتهم.

اعتماد أنشطة ودورية محددة لبحث مستجدات الوسائل التقنية ، وتحديد أفضلها للاستثمار والتفعيل في عمليات إشراك المتطوعين.



5 التحقق من تطبيق المعيار وفقا للمستوى المحدد (المستوى الأول أو الثاني)

5

في هذه المرحلة تكون الجهة قد عملت على سد كافة الفجوات التي تمكنها من تطبيق الممارسات وفقا للمعيار، ويمكنها التأكد من خلال إعادة التقييم الذاتي لها لتحديد ما إذا استوفت تطبيق كافة الممارسات المتعلقة بالمستوى الذي عملت عليه. يمكن إجراء التقييم الذاتي من خلال مسح الباركود أدناه أو النقر عليه والدخول للرابط الخاص بإجراء التقييم الذاتي:



6 تشغيل كيان التطوع:

6

بعد التأكد من سد كافة الفجوات الخاصة بالممارسات يمكن لكيان التطوع أن ينطلق تشغيليا وفقا لخطة تشغيلية خاصة به يتم بناءها وفقا لممارسات المعيار ومؤشرات وزارة الموارد البشرية التي تقيس تفعيل العمل التطوعي وهي (عدد الفرص التطوعية - عدد الساعات التطوعية - عدد المتطوعين - نسبة رضا المتطوعين - قيمة العائد الاقتصادي للتطوع) بالإضافة للأنشطة الأخرى التي يحتاجها كيان التطوع ليفعل أدواره الرئيسية .

ماهي أهم مقومات الخطة التشغيلية ؟

- احتواءها على مؤشرات الأداء (عدد الفرص التطوعية - عدد المتطوعين - عدد الساعات التطوعية) بالإضافة للمؤشرات الأخرى التي قد تساهم في المستهدفات الوطنية وتحقق ممارسات المعيار وتوجهات الجهة.

- احتواءها على أنشطة واضحة ومحددة تحقق هذه المؤشرات وتغطي كافة أدوار / نطاقات وحدة التطوع الست

- تحديد الإدارات المسؤول عن تنفيذ كل نشاط

- تحديد المخاطر التي يمكن أن تحصل في تنفيذ الأنشطة وكيفية تلافيها

- تحديد المدد الزمنية لتنفيذ الأنشطة

- تحديد التكاليف اللازمة لتنفيذ الأنشطة



نموذج مقترح لخطة تشغيلية:

أدوار / نطاقات وحدة التطوع	المؤشر	المستهدف	الأنشطة والإجراءات	المسؤول	المخاطر المحتملة	الإجراءات الاحترازية	التكلفة المقدرة	تاريخ بدء التنفيذ	تاريخ إنهاء التنفيذ

التطوير والتحسين:

7

تعد عملية رصد الملاحظات والتطوير والتحسين عملية مستمرة طيل فترة التأسيس وبعدها ، حيث يقع على عاتق مسؤول التطوع بدعم من الجهة ملاحظة كافة المتغيرات والتحديات وجمع التغذية الراجعة من كافة الأطراف المعنية بالعمل التطوعي والسعي للتحسين والتطوير لرفع كفاءة الأداء .



نرجو أن يكون هذا الدليل مرشداً للجهات المختلفة في القطاعين الحكومي وغير الربحي على تأسيس كيانات تطوع احترافية وفقاً للمعيار الوطني السعودي للتطوع وصناعة نماذج ناجحة ومساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030 في الوصول لمليون متطوع .



الدليل الإرشادي
لمأسسة العمل التطوعي
وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع

برنامج التحول
الوطني



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

