

# الدليل الشامل لسياسات وإجراءات العمل التطوعي

نسخة مختصرة

جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة



## جدول المحتويات

### 1- مقدمة وتمهيد

#### 3.....

- 1-1 ترحيب ..... 3  
2-1 الغرض من وثيقة سياسة التطوع ..... 3  
3-1 مصطلحات وتعريفات ..... 3

### 2- التخطيط والتعزيز..... 5

- 1-2 أهمية إشراك المتطوعين في أنشطة المنظمة ..... 5  
2-2 الدوافع والغايات من الالتزام بإشراك المتطوعين ..... 5  
1-2-2 الرؤية التطوعية للمنظمة ..... 5  
2-2-2 الرسالة التطوعية للمنظمة ..... 5  
3-2-2 الدوافع لإشراك المتطوعين في العملية التطوعية ..... 5  
4-2-2 آليات إشراك المتطوعين ..... 6  
3-2 سياسات وإجراءات إدارية لإشراك المتطوع ..... 6  
1-3-2 تحديد الاحتياجات التطوعية ..... 6  
2-3-2 سياسة الاختيار والتسكين ..... 6  
3-3-2 سياسة الرقابة وإدارة العمليات التطوعية ..... 6  
4-3-2 سياسة التقدير والاعتراف ..... 6  
4-2 الخطة السنوية للتطوع ودورها في تعزيز العمليات التطوعية ..... 6  
5-2 المراجعة المستمرة وتقييم عمليات مشاركة المتطوعين ..... 7  
6-2 الموارد لمشاركة المتطوعين ..... 7

### 3- تصميم الفرص والاستقطاب..... 8

- 1-3 تنوع فرص التطوع وملائمتها ..... 8  
2-3 متطلبات ومهارات الاشتراك في العمل التطوعي ..... 8  
3-3 وضوح وملاءمة إجراءات الاستقطاب ..... 8  
4-3 الشفافية في إجراءات الاستقطاب والتسجيل للفرص التطوعية ..... 8  
5-3 استخدام التقنيات الرقمية في استقطاب وجذب المتطوعين ..... 8  
6-3 الاستفادة من التغذية الراجعة في تصميم الفرص التطوعية المستقبلية ..... 8

### 4- الفرز والتسكين 9

- 1-4 جمع وتسجيل معلومات التطوع الأساسية ..... 9  
2-4 عملية التحقق والمطابقة ..... 9  
3-4 السياسات المرتبطة بالفرز والتسكين ..... 9  
1-3-4 تكافؤ الفرص وعدم التمييز في الاختيار والتسكين ..... 9  
2-3-4 حماية البيانات الشخصية للمتطوعين ..... 9  
4-4 آلية التعامل في حالة عدم قبول المتطوع في الفرصة التطوعية ..... 9

### 5- التوجيه والتدريب ..... 10

- 1-5 تدريب المتطوعين وبناء قدراتهم ..... 10



- 2-5 شمولية توجيه وتدريب المتطوعين..... 10
- 1-2-5 التوجيه والتدريب للمتطوعين الجدد..... 10
- 2-2-5 التدريب المتعلق بالمعرفة العامة وقنوات الاتصال..... 10
- 3-2-5 التدريب المتعلق بإنجاز المهام التطوعية وتحقيق الأهداف..... 10
- 4-2-5 التدريب المتعلق باستخدام التقنية الرقمية في إنجاز المهام التطوعية..... 10
- 5-2-5 التدريب المتعلق بالتوجيه والقيادة..... 10

## 6- الإشراف والدعم..... 11

- 1-6 بيئة تطوعية داعمة..... 11
- 2-6 مسؤوليات إدارة ورقابة المتطوعين..... 11
- 3-6 أدوار ومسؤوليات المتطوعين..... 11
- 4-6 السياسات المرتبطة بالإشراف والدعم..... 11
- 1-4-6 وضوح وشفافية اتفاقية التطوع..... 11
- 2-4-6 المظهر وقواعد اللباس..... 12
- 3-4-6 تضارب المصالح أثناء العمل التطوعي..... 12
- 4-4-6 قيود على إفشاء المعلومات السرية..... 12
- 5-4-6 قواعد التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي..... 12
- 6-4-6 الامتثال للمتطلبات النظامية والتشريعية..... 12
- 7-4-6 تقييم المخاطر في العمليات التطوعية والتعامل معها..... 12
- 8-4-6 ضمان حماية وسلامة المتطوعين..... 12
- 9-4-6 سياسة الحماية المالية للمتطوعين..... 12
- 10-4-6 آليات معالجة شكاوى وتظلمات المتطوعين..... 12
- 5-6 سياسة التعامل مع المخالفات والإجراءات المترتبة عليها..... 13

## 7- التقدير والتكريم..... 14

- 1-7 التقدير والاعتراف بالمساهمات التطوعية..... 14
- 2-7 الفاعلون الأساسيون في التقدير والتكريم..... 14
- 1-2-7 الإدارة العليا وتكريم جهود المتطوعين:..... 14
- 2-2-7 فريق المنظمة وتكريم جهود المتطوعين:..... 14
- 3-2-7 مجتمع المستفيدين وتكريم الجهود التطوعية:..... 14
- 3-7 شهادات المشاركة في إكمال المهام التطوعية:..... 14
- 4-7 يوم تقدير العمل التطوعي:..... 14
- 5-7 أولوية المتطوعين الحاليين في الفرص التطوعية المستقبلية:..... 14
- 6-7 استبيان الرضا عن العمل في المنظمة التطوعية:..... 15

## 1- مقدمة وتمهيد

### 1-1 ترحيب

مرحبًا بك في دليل التطوع الشامل الخاص بمنظمتنا **جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة** يسرنا انضمامك لتصبح جزءاً من فريق المتطوعين لدينا. قرارك بالمساهمة بوقتك ومهاراتك في مؤسستنا هو تقدير كبير ومهم بالنسبة لنا. كمتطوع، ستندمج إلى مجتمع متعاون مكرس لإحداث تأثير إيجابي. معاً، نسعى جاهدين لخلق عالم أفضل وتحسين حياة أولئك الذين نخدمهم. وسيكون لالتزامك ولحماسك دور حيوي في تحقيق مهمتنا. في هذا الدليل، ستجد معلومات وإرشادات وموارد أساسية لدعمك خلال رحلة التطوع الخاصة بك. إنه بمثابة مرجع لمساعدتك على فهم دورك ومسؤولياتك والتوقعات التي لدينا من متطوعينا. نعتقد أن التطوع يجب أن يكون تجربة مجزية ومثيرة، ونحن ملتزمون بتزويدك بالدعم والإرشاد والفرص اللازمة للنمو الشخصي والمهني. إننا نشجعك على استكشاف هذا الدليل بدقة، وطرح الأسئلة، والمشاركة بنشاط في أنشطة التطوع. إن المدخلات والتعليقات الخاصة بك لا تقدر بثمن في تشكيل برنامج التطوع الخاص بنا وتحسين التجربة الشاملة لجميع المعنيين.

شكراً لك لاختيار التطوع معنا. نتطلع إلى العمل معاً، وإحداث التغيير المنشود في مجتمعنا، وخلق ذكريات دائمة. سيترك تفانيك ومساهماتك إرثاً وأثراً إيجابياً في مجتمعنا.

### 2-1 الغرض من وثيقة سياسة التطوع

الغرض من وثيقة سياسة المتطوعين هذه هو إنشاء إرشادات وتوقعات وإجراءات واضحة للمتطوعين داخل مؤسستنا. إنه بمثابة إطار لضمان الاتساق والإنصاف والفعالية في برنامج التطوع لدينا. تحدد هذه الوثيقة التزامنا بخلق بيئة إيجابية وشاملة لجميع المتطوعين. كما تهدف إلى توفير الوضوح بشأن أدوار ومسؤوليات المتطوعين، وكذلك الحقوق والفوائد التي يمكن أن يتوقعوها. من خلال تحديد سياساتنا التطوعية، نسعى جاهدين إلى:

- \* إنشاء برنامج متطوع منظم ومهيكل يتوافق مع أهداف مؤسستنا ومهمتنا.
- \* ضمان سلامة ورفاهية المتطوعين والمستفيدين والموظفين من خلال إنشاء إرشادات وإجراءات مناسبة.
- \* توفير فهم واضح للتوقعات وقواعد السلوك للمتطوعين، وتعزيز الاحتراف والاحترام والسلوك الأخلاقي.
- \* تعزيز التواصل والتنسيق بين المتطوعين والموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين المشاركين في برنامج التطوع لدينا.
- \* التعرف على المساهمات القيمة التي قدمها المتطوعون وتقديرها، والاعتراف بتفانيهم ومهاراتهم ووقتهم لدعم منظمتنا.
- \* تعمل هذه الوثيقة كنقطة مرجعية للمتطوعين، ومساعدتهم على التنقل في أدوارهم، وفهم حقوقهم ومسؤولياتهم، والانخراط في عمل تطوعي ذي معنى وفعال.

من الضروري لجميع المتطوعين التعرف على محتوى هذه السياسة والالتزام بإرشاداتها. إن التزامنا بالتطوع مبني على الاعتقاد بأنه معاً، يمكننا إحداث تغيير إيجابي في مجتمعنا. كما وأنه ويهدف مواءمة جهودنا من خلال وثيقة سياسة المتطوعين هذه، نسعى إلى إنشاء بيئة تعاونية وتمكين للمتطوعين من الإزدهار والمساهمة في أهدافنا المشتركة.

### 3-1 مصطلحات وتعريفات

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة



المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدبر التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يُوضَح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز
الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة
القالب التعريفي	هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع
أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي	هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير)
المدير المباشر (المرجع الفني)	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرطي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوَع بها بالفعل



## 2- التخطيط والتعزيز

من خلال التأكيد على التخطيط والتعزيز، يمكننا إنشاء برنامج تطوعي منظم بشكل جيد مما يزيد من مساهمات المتطوعين لدينا ويتماشى مع مهمة وأهداف المنظمة.

### 1-1 أهمية إشراك المتطوعين في أنشطة المنظمة

إن إشراك متطوعين في أنشطة جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة أمر بالغ الأهمية لنجاحنا وتحقيق مهمتنا. فنحن نعتبر المتطوعين جزءاً لا يتجزأ من فريق عملنا الأساسي وعملياتنا المختلفة. نؤمن بأن لكل متطوع وجهات نظر فريدة ومهارات وحماس تكمل عمل موظفينا. كذلك نؤمن بأن تفانيهم وشغفهم يساهم في نمو وفعالية برامجنا وخدماتنا. إننا ومن خلال إشراك المتطوعين، نستفيد من مورد قيّم يعزز قدرتنا على خدمة المجتمع وتحقيق أهدافنا. لدى المتطوعون مواهب وتجارب متنوعة، وهذا - بلا شك - يوسع نطاق وصولنا ويمكننا من تلبية احتياجات جمهور أوسع.

إن مشاركة المتطوعين في أعمالنا التطوعية مبنية على أساس الشعور بالملكية والشراكة، مما يخلق علاقة أقوى بين مؤسستنا والمجتمعات التي نخدمها. علاوة على ذلك، تعزز مشاركة المتطوعين ثقافة التعاون والشمولية والمسؤولية المشتركة. ولا شك أن العمل التطوعي يوفر للأفراد الفرصة لإحداث فرق ذي معنى، وتطوير مهارات جديدة، واكتساب الرضا الشخصي من خلال مساهماتهم. نحن ندرك أن إشراك المتطوعين ليس فقط مفيداً لمنظمتنا ولكن أيضاً للمتطوعين أنفسهم، لأنه يوفر منصة للنمو الشخصي والارتقاء والانتماء لهذا الوطن والشعور بالمسؤولية تجاهه. بينما ندرك أهمية مشاركة المتطوعين، نحن أيضاً ملتزمون بضمان بيئة داعمة وتمكين القدرات وتسخير الإمكانيات اللازمة للمتطوعين للقيام بالمهام التطوعية بكفاءة وفعالية.

### 2-2 الدوافع والغايات من الالتزام بإشراك المتطوعين

#### 1-2-2 الرؤية التطوعية للمنظمة

تطلع منظمنا جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة إلى أن تكون تجربة رائدة في مجال التطوع على مستوى المملكة والإقليم في غضون الخمس السنوات القادمة. نؤمل في مستوى التميز والابتكار الذي يمكن الأفراد من إحداث تغيير ذي معنى. نؤمل في أن نكون محوراً موثوقاً يربط الأفراد المتحمسين بفرص مؤثرة، ويعزز الشعور بالانتماء والارتقاء والوفاء لهذا الوطن. من خلال التزامنا الثابت بالتعاون والدعوة والتعلم المستمر، نؤمل في تشكيل مستقبل التطوع في المملكة بما يخدم رؤيتها الاستراتيجية، وبما يدفع التنمية المستدامة ويخلق بيئةً يتمتع كل شخص فيها بفرصة للمساهمة والازدهار.

#### 2-2-2 الرسالة التطوعية للمنظمة

تتمثل الرسالة التطوعية لمنظمتنا جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة في تمكين الأفراد من إحداث تغيير إيجابي في مجتمعاتهم وخارجها من خلال مشاركة تطوعية فعالة وذات مغزى. من خلال مهامنا التطوعية نؤكد التزامنا بتعزيز ثقافة الخدمة والمواطنة النشطة، حيث يتمتع الجميع بفرصة المساهمة بمهاراتهم ووقته ومواردهم لتحسين المجتمع. تتمثل مهمتنا في توفير منصة تربط الأفراد المتحمسين بفرص تطوعية متنوعة، مصممة لتلائم اهتماماتهم وقدراتهم. كما أننا ومن خلال تعزيز الشمولية والتعاون والنمو الشخصي، نهدف إلى التزام مدى الحياة بالخدمة وخلق تأثير مستدام من التأثير الإيجابي. معاً يبدأ بيد مع الفرق التطوعية، نسعى جاهدين لبناء عالم أكثر تعاطفاً وإنصافاً يخدم قضايا وطننا ورؤيته الاستراتيجية.

### 2-2-3 الدوافع لإشراك المتطوعين في العملية التطوعية

- \* تحسين جودة الخدمات: يمكن لإشراك المتطوعين توسيع قدرة المنظمة على تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين، مما يؤدي إلى تحسين نتائج المبادرات والخدمات وزيادة التأثير.
- \* مشاركة المجتمع: يوضح إشراك المتطوعين التزام المنظمة بإشراك أفراد المجتمع في أنشطتها، وتعزيز الشعور بالملكية، وتعزيز أواصر المجتمع.
- \* تحسين كفاءة استخدام الموارد: يمكن للمتطوعين المساهمة بوقتهم ومهاراتهم وخبراتهم، وتوفير الدعم الفعال من حيث التكلفة للمنظمة وزيادة الاستخدام الفعال للموارد.
- \* وجهات نظر متنوعة: لدى المتطوعون خلفيات وتجارب ووجهات نظر متنوعة، وبالتالي سيعملون على إثراء عمليات صنع القرار في المنظمة وتعزيز الابتكار.
- \* تنمية المهارات: توفر فرص التطوع للأفراد وسيلة لتطوير وتعزيز مهاراتهم، سواء في مجالات محددة تتعلق بعمل المنظمة بشكل أوسع فيما يتعلق بالقدرات الشخصية والمهنية.



\* العلاقات العامة والسمعة: يمكن أن يؤثر إشراك المتطوعين بشكل إيجابي على الصورة العامة للمنظمة، مما يدل على التزامها بالمسؤولية الاجتماعية ومشاركة المجتمع.

## 2-2-4 آليات إشراك المتطوعين

تحقيقاً لرؤيتنا والغايات من إشراك المتطوعين نعمل في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة وفقاً لأفضل الممارسات في إشراك المتطوعين وفقاً لما يلي:

- \* التوظيف والاستقطاب: جذب واستقطاب المتطوعين لدعم رسالة وأنشطة المنظمة.
- \* رضا التطوع: توفير تجربة تطوعية إيجابية ومرضية تعترف بمساهمات المتطوعين وتقديرها، وتضمن استمرار مشاركتهم والتزامهم.
- \* وضع تطوعي فعال: تسكين المتطوعين في أدوار تطوعية مناسبة تتماشى مع مهاراتهم واهتماماتهم وتواجههم، وزيادة تأثيرهم ورضاهم.
- \* التدريب والتطوير: توفير فرص التدريب والتطوير المناسبة لتزويد المتطوعين بالمعرفة والمهارات اللازمة لأداء أدوارهم بفعالية.
- \* تكريم المتطوعين: الاعتراف بجهود وإنجازات المتطوعين وتقديرهم، وتعزيز ثقافة التقدير والتحفيز.
- \* تعاون المتطوعين والموظفين: تسهيل التواصل الفعال والتعاون والتنسيق بين المتطوعين والموظفين لتحسين العمل الجماعي والفعالية التنظيمية.
- \* التقييم والتحسين المستمر: نحن ملتزمون بمراقبة وتقييم فعالية عمليات التطوع لدينا. إننا ومن خلال جمع الملاحظات، وإجراء التقييمات، وتحليل البيانات، يمكننا تحديد مجالات تحسين وتنفيذ التغييرات لتعزيز تجربة التطوع ونتائج البرنامج الشاملة.

## 2-3 سياسات وإجراءات إدارية لإشراك المتطوع

### 2-3-1 تحديد الاحتياجات التطوعية

يشير مفهوم تحديد الاحتياجات التطوعية إلى عملية تحديد وتقييم المجالات المحددة التي يلزم فيها دعم المتطوعين داخل المنظمة. يتضمن ذلك تحليل أهداف المنظمة والمشاريع والمهام لتحديد النطاقات الذي يمكن أن تساهم فيها المنظمة بدعم المتطوعين فيها بفعالية.

### 2-3-2 سياسة الاختيار والتسكين

تشير سياسة الاختيار والتخصيص في الفرص التطوعية إلى إنشاء إرشادات وإجراءات لاختيار وتعيين المتطوعين لأدوار ومشاريع محددة داخل المنظمة. تضمن هذه السياسة اتباع أسلوب مهني وعادل لمطابقة مهارات المتطوعين واهتماماتهم وتواجههم مع الفرص التطوعية المتاحة. ويعد تطوير سياسة الاختيار والتسكين أمراً مهماً للأسباب التالية:

### 2-3-3 سياسة الرقابة وإدارة العمليات التطوعية

تتضمن سياسة الرقابة وإدارة عمليات التطوع إنشاء إرشادات وإجراءات لمراقبة أنشطة المتطوعين والإشراف عليهم بشكل فعال. وتضمن هذه السياسة أن عمليات التطوع يتم إدارتها بشكل جيد وفعال، وأن يتم تنفيذ المهام بكفاءة، وأن يتلقى المتطوعون الدعم والإشراف اللازم.

### 2-3-4 سياسة التقدير والاعتراف

تتضمن سياسة التقدير والاعتراف إنشاء إرشادات وإجراءات للاعتراف وتكريم مساهمات المتطوعين داخل جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة. تتضمن هذه السياسة أن يشعر المتطوعون بالتقدير والاعتراف بجهودهم، مما يعزز بدوره دوافعهم ومشاركتهم ورضاهم العام.

## 2-4 الخطة السنوية للتطوع ودورها في تعزيز العمليات التطوعية

تشير الخطة السنوية للتطوع إلى الخطوط العامة والتوجهات والأنشطة وأهداف ومبادرات المنظمة المتطوعين لمدة عام محدد. وتكون بمثابة خارطة طريق توجه جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة في تعزيز وإدارة عمليات التطوع بشكل فعال.



## 5-2 المراجعة المستمرة وتقييم عمليات مشاركة المتطوعين

لتحقيق أفضل طريقة لمراجعة وتقييم مشاركة المتطوعين، نعمل دائماً في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة على إنشاء معايير تقييم واضحة، وجمع ملاحظات من المتطوعين وأصحاب المصلحة، وتحليل البيانات التي تم جمعها، واتخاذ الإجراءات بناءً على النتائج، وتوصيل النتائج وخطط العمل. ومراقبة التقدم. من خلال تنفيذ هذه الإجراءات، يمكن لمنظمتنا تحسين برامجها التطوعية بشكل مستمر، ومعالجة أي مجالات محددة للتحسين، وزيادة التأثير الإيجابي للمتطوعين سواءً فيما يتعلق بمهامهم التطوعية أو مجتمعاتهم المستهدفة بالأنشطة التطوعية. تعزز المراجعة المنتظمة وتقييم مشاركة المتطوعين التعلم والتطوير المستمر، مما يضمن أن برنامج المتطوعين في المنظمة يظل ديناميكياً ومستجيباً للاحتياجات المتغيرة وتطلعات المتطوعين والمنظمة نفسها.

## 6-2 الموارد لمشاركة المتطوعين

تشير الموارد اللازمة لإشراك المتطوعين إلى مختلف الأدوات والمواد وأنظمة الدعم التي توفرها جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة لإشراك وتمكين المتطوعين من التفاعل بنشاط في أداء أدوارهم التطوعية. هذه الموارد ضرورية لخلق تجربة متطوعة إيجابية، وتعزيز الشعور بالانتماء، وتمكين المتطوعين من المساهمة بفعالية في مهمة المنظمة. ومن خلال تقديم موارد مثل المواد التدريبية، وأدلة المعلومات، ومنصات الاتصال، وبرامج الإرشاد، ومبادرات التقدير والاعتراف بالنجاحات، يمكن لمنظمتنا تعزيز مشاركة المتطوعين والرضا والإنتاجية. وتساعد هذه الموارد المتطوعين على الشعور بالقيمة والدعم الرامي لإحداث فرق ذي معنى، مما يؤدي في النهاية إلى برنامج تطوعي أكثر نجاحاً وتأثيراً ويمكن تصنيف الموارد كما يلي:

- الموارد المالية والدعم المادي لدعم العمل التطوعي
- الموارد البشرية
- الموارد التقنية



### 3- تصميم الفرص والاستقطاب

من خلال التصميم الدقيق للفرص وإجراءات الاستقطاب، نهدف إلى تحسين تأثير مساهمة كل متطوع وخلق تجربة مفيدة للطرفين لكل من المنظمة والمتطوعين. من خلال توفير فرص محددة جيداً وهادفة، يمكننا الاستفادة الفعالة من نقاط القوة لدى متطوعينا وتعزيز النجاح العام لبرنامج المتطوعين لدينا.

#### 1-3 تنوع فرص التطوع وملائمتها

يعد تصميم الفرص التطوعية المتنوعة والمناسبة التي تتماشى مع الأهداف العامة للمنظمة أمراً بالغ الأهمية لعدة أسباب:

- \* الشمولية وإمكانية الوصول: من خلال تقديم مجموعة من الفرص التطوعية المتنوعة، تضمن المنظمة أن الأفراد من خلفيات وقدرات ومصالح مختلفة يمكنهم المشاركة، وهذا يعزز الشمولية وإمكانية الوصول.
- \* استخدام المهارات: يتيح إنشاء مجموعة متنوعة من الفرص التطوعية للمؤسسة الاستفادة من مجموعة واسعة من المهارات والخبرات التي يمتلكها المتطوعون، مما يزيد من مساهماتهم المحتملة.
- \* تعظيم الأثر: عندما تتماشى الفرص الطوعية مع الأهداف العامة للمنظمة، فمن الأرجح أن يكون لها تأثير كبير في تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها.
- \* مشاركة المتطوعين والرضا: يزيد توفير فرص طوعية متنوعة ومناسبة من الرضا بين المتطوعين لأنه يسمح للأفراد بالمشاركة في أنشطة تتوافق مع اهتماماتهم ومهاراتهم، مما يؤدي إلى تجربة أكثر فائدة.

#### 2-3 متطلبات ومهارات الاشتراك في العمل التطوعي

طبيعة الأعمال التطوعية في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة تقتضي توافر مجموعة من المتطلبات التي تحدد أهلية المرشح للعمل التطوعي ابتداءً في الحصول على الفرصة التطوعية. وهذه المتطلبات قد تتغير قليلاً (زيادةً أو نقصاً) بحسب طبيعة الفرص التطوعية المتاحة. ثم أن هناك مجموعة أخرى من المهارات الأساسية التي تشكل عرفاً سائداً في أولوية الاختيار في المنظمات التي تعمل في المجال التطوعي.

#### 3-3 وضوح وملاءمة إجراءات الاستقطاب

يشير الوضوح والملاءمة في إجراءات الاستقطاب إلى أهمية ضمان تعريف فرص التطوع بوضوح وتوافقها مع المهارات والمصالح وتفضيلات المتطوعين. إن ذلك يتضمن مطابقة المتطوعين مع الأدوار والمهام المناسبة التي تسمح لهم بالمساهمة بفعالية مع إيجاد الوفاء في تجربتهم التطوعية. ولجذب المتطوعين وتشجيعهم على الانضمام إلى فريقنا في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة نعمل على متابعة هذه الإجراءات الواضحة:

#### 4-3 الشفافية في إجراءات الاستقطاب والتسجيل للفرص التطوعية

إن الشفافية في إجراءات الاستقطاب والتسجيل للفرص التطوعية في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة أمرٌ بالغ الأهمية لضمان الإنصاف والوصول المتساوي للفرص التطوعية والثقة بين المتطوعين المحتملين. من خلال تنفيذ الإجراءات الشفافة، تؤكد منظمنا التزامها بتوفير بيئة شاملة وأخلاقية للمتطوعين.

#### 5-3 استخدام التقنيات الرقمية في استقطاب وجذب المتطوعين

يوفر استخدام التقنيات الرقمية لجذب المتطوعين العديد من الفوائد لنا في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة والتي نسعى من خلالها إلى إشراك قاعدة متطوعين متنوعة. ويمكن أن يؤدي الاستفادة من المنصات والأدوات الرقمية إلى تعزيز وصول وفعالية وكفاءة في جهود استقطاب المتطوعين.

#### 6-3 الاستفادة من التغذية الراجعة في تصميم الفرص التطوعية المستقبلية

إنّ التغذية الراجعة توفر رؤى قيمة لتجارب المتطوعين وتفضيلاتهم ومجالات التحسين من خلال دمج التعليقات في عملية التصميم، يمكن لمنظمتنا تعزيز فعالية وأهمية ورضا فرص المتطوعين في المستقبل.



## 4- الفرز والتسكين

يوضح قسم الفرز والتسكين في الدليل الخاص بجمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة عملية تسجيل وجمع المعلومات عن المرشحين للعمليات التطوعية. ثم تبين كيف تتم عملية التحقق والمطابقة بعرض إسناد المهام التطوعية لأكثر المرشحين ملائمة.

### 1-4 جمع وتسجيل معلومات التطوع الأساسية

جمع وتسجيل معلومات التطوع الأساسية هو عملية غرضها فقط جمع التفاصيل الأساسية حول المتطوعين المؤهلين للالتحاق بفريق جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة التطوعي واللازمة لإتمام عملية الفرز والتسكين لاحقاً في حالة اختيار المتطوع للمهمة التطوعية، مثل معلومات الاتصال الخاصة بهم، وخلفيتهم، ومهاراتهم، واهتماماتها، وتخزينها في قاعدة بيانات أو نظام مركزي. هذه العملية أمر بالغ الأهمية لإدارة وتنظيم المتطوعين بشكل فعال داخل المنظمة.

الغرض من هذه العملية هو الحصول على قاعدة بيانات شاملة للمتطوعين يمكن استخدامها لأغراض مختلفة، بما في ذلك تعيين المتطوعين والاتصال والتتبع. يساعد ذلك في تبسيط عملية إدارة المتطوعين ويمكن منظمنا من مطابقة المتطوعين مع فرص مناسبة بناءً على مهاراتهم واهتماماتهم وتوافرهم.

### 2-4 عملية التحقق والمطابقة

تعدّ عملية التحقق والمطابقة خطوة حاسمة في إدارة المتطوعين في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة، وتتضمن التحقق من المعلومات التي يقدمها المتطوعون ومطابقة مهاراتهم واهتماماتهم وتوافرهم بفرص التطوع المناسبة داخل المنظمة.

الغرض من هذه العملية هو التأكد من أن المتطوعين مؤهلين بشكل صحيح وتتوافق مهاراتهم وخبراتهم مع احتياجات جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة، وكذلك لزيادة فعالية وتأثير مشاركة المتطوعين. وإننا من خلال التحقق من المعلومات التي يقدمها المتطوعون، نعمل على تقييم أهليتهم ومصداقيتهم ومدى ملاءمتهم لأدوار أو مشاريع التطوع المحددة. كما تساعد عملية مطابقة المتطوعين مع الفرص المناسبة على تعزيز رضاهم ومشاركتهم، مما يؤدي إلى مساهمات أكثر جدوى وإنتاجية.

### 3-4 السياسات المرتبطة بالفرز والتسكين

تشير السياسات المرتبطة بفرز وتسكين المتطوعين في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة إلى الإرشادات والإجراءات التي وضعتها المنظمة لتعيين المتطوعين بشكل فعال للأدوار والمهام المناسبة بناءً على مهاراتهم واهتماماتهم وتوافرهم. تضمن هذه السياسات الاستخدام الفعال للموارد التطوعية وتعزيز الفعالية الكلية لبرامج التطوع وفيما يلي نشير إلى أهم سياستين مرتبطتين بالفرز والتسكين.

### 1-3-4 تكافؤ الفرص وعدم التمييز في الاختيار والتسكين

تشير الفرص المتساوية وعدم التمييز في الاختيار والتسكين إلى المبادئ والممارسات التي تهدف إلى ضمان الإنصاف والشمولية وغياب التحيز أو التمييز في عملية اختيار وتسكين المتطوعين داخل جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة. هذه العملية أمر بالغ الأهمية لدعم المعايير الأخلاقية، وتعزيز التنوع، وخلق بيئة تطوعية شاملة.

### 2-3-4 حماية البيانات الشخصية للمتطوعين

تشير سياسة حماية البيانات الشخصية للمتطوعين الخاصة بنا في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة إلى عملية حماية السرية والنزاهة وخصوصية المعلومات الشخصية التي تم جمعها من المتطوعين أثناء عملية التطوع. هذه العملية ضرورية لاحترام حقوق وخصوصية الأفراد، والامتثال لأنظمة حماية البيانات، والحفاظ على الثقة المتبادلة بين المنظمة والمتطوعين.

### 4-4 آلية التعامل في حالة عدم قبول المتطوع في الفرصة التطوعية

تتضمن عملية التعامل مع متطوع غير مقبول في فرصة تطوعية الوضوح والشفافية في نقل النتيجة إلى المتطوع وتوفير خيارات أو دعم بديل. هذه العملية مهمة للحفاظ على علاقات إيجابية بين جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة والفرق التطوعية، وضمان الشفافية، وتزويدهم بالفرص التي تتماشى مع مهاراتهم واهتماماتهم في المستقبل.



## 5- التوجيه والتدريب

ندرك في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة أن التوجيه والتدريب ضروريان في تجهيز المتطوعين بالمعرفة والمهارات والموارد اللازمة لإنجاز أدوارهم بفعالية وثقة ويوضح هذا القسم نهجنا لتقديم إرشادات حول مسؤوليات التطوع والقيم التنظيمية وأفضل الممارسات.

### 1-5 تدريب المتطوعين وبناء قدراتهم

يعد تدريب المتطوعين وبناء قدراتهم جانبًا حاسمًا في جهود التطوع في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة. ويهدف إلى تزويد المتطوعين بالمعرفة والمهارات والموارد اللازمة للمساهمة بفعالية في مهامنا وإحداث تأثير إيجابي في أدوارهم. إننا في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة ومن خلال برامج تدريب شاملة ومصممة خصيصًا، نسعى جاهدين لتمكين المتطوعين وتعزيز تطورهم الشخصي والمهني.

### 2-5 شمولية توجيه وتدريب المتطوعين

يعد ضمان شمولية التوجيه والتدريب للمتطوعين أولوية رئيسية لنا في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة. نحن ندرك أن التوجيه والتدريب الجيدان والشاملان أمرٌ ضروري لتزويد المتطوعين بالمعرفة والمهارات والموارد اللازمة للتفوق في أدوارهم والمساهمة بفعالية في إيصال وتفعيل رسالتنا التطوعية. وفيما أهم أشكال التوجيه والتدريب للمتطوعين:

### 1-2-5 التوجيه والتدريب للمتطوعين الجدد

يعد التوجيه والتدريب للمتطوعين الجدد جانبًا مهمًا في برنامج التطوع التابع لجمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة. فهو يتضمن توفير إرشادات شاملة ومعلومات هدفها تطوير المهارات لضمان أن المتطوعين الجدد لديهم فهم واضح لأدوارهم ومسؤولياتهم وكذا ضمان جاهزيتهم للمساهمة والالتحاق بفعالية في الأدوار التطوعية المنوطة بهم.

### 2-2-5 التدريب المتعلق بالمعرفة العامة وقنوات الاتصال

يركز التدريب المتعلق بقنوات المعرفة العامة والاتصالات على تزويد المتطوعين الملتحقين ببرامج جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة التطوعية بمعلومات حول المهام التطوعية المختلفة والقيم والسياسات والإجراءات، بالإضافة إلى قنوات الاتصال الفعالة لضمان التنسيق السلس والفعال بين المتطوعين والموظفين.

### 3-2-5 التدريب المتعلق بإنجاز المهام التطوعية وتحقيق الأهداف

يعد التدريب المتعلق بتحقيق المهام التطوعية وتحقيق الأهداف أمرًا ضروريًا لتمكين المتطوعين من المهارات والمعرفة اللازمة لتحقيق مسؤولياتهم المخصصة بفعالية. يضمن هذا النوع من التدريب أن يفهم المتطوعون المهام التطوعية التي تقدمها جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة وأهدافها والمهارات المرتبطة بها. إنه يكسبهم الأدوات اللازمة للمساهمة في أهداف المنظمة وإحداث تأثير ذي معنى. كما أنه ومن خلال توفير التدريب المستهدف في هذا المجال، يمكن لجمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة تعزيز أداء المتطوعين، وزيادة إحساسهم بالهدف التطوعي، وتحقيق نتائج ناجحة في النهاية.

### 4-2-5 التدريب المتعلق باستخدام التقنية الرقمية في إنجاز المهام التطوعية

من أجل تزويد المتطوعين بالمهارات اللازمة للاستفادة من الأدوات والمنصات الرقمية بفعالية، مما يعزز إنتاجيتهم وتمكينهم من المساهمة بشكل أكثر كفاءة في تحقيق أهداف جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة. ومن خلال توفيرنا للتدريب في هذا المجال، فأنا نسعى لضمان أن المتطوعين يتقنون استخدام التكنولوجيا لتبسيط العمليات، والتواصل بشكل فعال، وزيادة التأثير.

### 5-2-5 التدريب المتعلق بالتوجيه والقيادة

التدريب على المهام القيادية هو عملية تعليمية منظمة مصممة لتطوير وتعزيز مهارات وقدرات الأفراد. ويهدف إلى توفير المعرفة والأدوات والتقنيات التي تمكن الأفراد من قيادة الفرق التطوعية بفعالية، واتخاذ القرارات الاستراتيجية، وإلهام الآخرين، ودفع النجاح التنظيمي إلى الأمام.



## 6- الإشراف والدعم

يركز قسم الإشراف والدعم في الدليل على التزامنا بتوفير إطار منظم للإشراف ودعم متطوعينا طوال مشاركتهم مع مؤسستنا. نحن ندرك أهمية التوجيه المستمر، والتعليقات، والمساعدة لضمان أن المتطوعين يتمتعون بتجربة إيجابية وذات مغزى. ويحدد هذا القسم الآليات التي لدينا في مكانها لتوفير الإشراف والدعم المنتظمين للمتطوعين لدينا، بما في ذلك المشرفين المعيّنين أو المنسقين الذين يعملون كنقاط اتصال. نحن نؤمن بقنوات الاتصال المفتوحة التي تسمح للمتطوعين بالبحث عن التوجيه وتبادل المخاوف وتلقي ملاحظات في الوقت المناسب. ومن أجل ضمان تقديم الدعم والإشراف الفعال نركز في **جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة** على القضايا التالية:

### 1-6 بيئة تطوعية داعمة

بيئة المتطوعين الداعمة هي حجر الزاوية في التزام **جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة** برعاية وتمكين متطوعينا. ونعتقد أنه من خلال خلق ثقافة الدعم والثقة والتشجيع، يمكننا تعزيز التجربة التطوعية الشاملة وزيادة تأثير مساهمات المتطوعين في الإنجاز والإثراء للتجربة التطوعية هدفنا هو تعزيز بيئة مناسبة حيث يشعر المتطوعون بالتقدير والاحترام والدعم طوال مشاركتهم مع منظمنا. في بيئة تطوعية داعمة، نعطي الأولوية للاتصال المفتوح والاستماع النشط والتعاطف ونسعى من خلال ذلك جاهدين لتزويد المتطوعين بالموارد والمعلومات والإرشادات اللازمة للتفوق في أدوارهم. ولا نغفل أيضًا نقاط القوة والمهارات الفريدة لكل متطوع ونشجعهم على النمو والتعلم واستكشاف فرص جديدة داخل منظمنا.

### 2-6 مسؤوليات إدارة ورقابة المتطوعين

في قلب وصميم برنامج التطوع لدينا في **جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة**، هناك إدارة فعالة للمتطوعين وتعترف منظمنا بالدور الحيوي لإدارة المتطوعين في ضمان التشغيل السلس والتنسيق ودعم فرق التطوع لدينا من خلال الإشراف الدؤوب والتوجيه الاستباقي، نسعى جاهدين لخلق تجربة إيجابية ومرضية لكل من المتطوعين والمجتمعات التي نخدمها. وتشمل مسؤوليات إدارة المتطوعين مجموعة من المهام الحاسمة، بما في ذلك التوظيف والتدريب والجدولة وتقييم الأداء والدعم المستمر ويلعب مديرو المتطوعين المتفانين لدينا دورًا محوريًا في بناء علاقات قوية مع متطوعينا، وفهم مهاراتهم وتطلعاتهم، وتسكينهم في فرص مناسبة تتماشى مع أهدافنا.

- تسكين المتطوعين وإسناد المهام التطوعية المناسبة
- تلبية متطلبات إتمام المهام التطوعية ودعم الفريق
- دمج قضايا التطوع والمتطوعين في اجتماعات فريق العمل
- التواصل الفعال في حالة حدوث تغييرات في طبيعة المهام التطوعية
- تنفيذ جلسات الإشراف والدعم الفردي أو الجماعي
- تحقيق التكامل التكنولوجي والرقمي في العمل التطوعي
- التزويد بالتغذية الراجعة للمتطوع عن الأداء وجودة العمل التطوعي
- استقبال التغذية الراجعة من المتطوع عن الأداء التطوعي ومعالجة الإشكالات

### 3-6 أدوار ومسؤوليات المتطوعين

يلعب المتطوعون أدوارًا مختلفة في العمل التطوعي، اعتمادًا على طبيعة الفرص التطوعية وأهدافها. ونقوم بتحديد المهام والمتطلبات والتزامات المتطوعين في نموذج فرصة تطوعية واتفاقية التطوع بالإضافة إلى الالتزامات الواردة في الميثاق الأخلاقي للمتطوع.

### 4-6 السياسات المرتبطة بالإشراف والدعم

#### 1-4-6 وضوح وشفافية اتفاقية التطوع

اتفاقية التطوع في **جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة** ليست موحدة لكل المتطوعين كما أنها ليست موحدة لكل الأعمال التطوعية. وهذا يعطي مرونة في التعاقد مع الفئات المختلفة التي تريد الالتحاق بالعمل التطوعي على اختلاف المهارات والأدوار والخلفيات. ومع ذلك، فمبدأ الشفافية والوضوح في التعاقد وبناء الاتفاقية يعتبر مرتكزًا أساسيًا لا نعيد عنه.



#### 2-4-6 المظهر وقواعد اللباس

توضح سياسة المظهر وقواعد اللباس ضمن الميثاق الأخلاقي إرشادات عامة وتوقعات المنظمة من متطوعيها فيما يتعلق بمظهرهم العام وملابسهم أثناء مشاركتهم مع المنظمة.

#### 3-4-6 تضارب المصالح أثناء العمل التطوعي

يشير مصطلح تضارب المصالح إلى موقف قد يحدث فيه تعارض المصالح أو العلاقات الشخصية للمتطوع مع قدرته على التصرف بشكل مرن يعيق عمله التطوعي مع المنظمة.

#### 4-4-6 قيود على إفشاء المعلومات السرية

تشير القيود المفروضة على الكشف عن المعلومات السرية إلى الإرشادات واللوائح التي تحكم معالجة وحماية المعلومات الحساسة والخاصة المشتركة مع المتطوعين أثناء عملهم مع المنظمة.

#### 5-4-6 قواعد التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي

قواعد التفاعل من خلال منصات التواصل الاجتماعي هي إرشادات وتوقعات تحكم سلوك المتطوعين ومشاركتهم عند تمثيل المنظمة على قنوات ومنصات التواصل الاجتماعي. والغرض من وجود قواعد للتفاعل من خلال منصات التواصل الاجتماعي هو ضمان دعم المتطوعين لقيم المنظمة، والحفاظ على الاحتراف، واستخدام منصات التواصل الاجتماعي بطريقة مسؤولة ومحترمة. تساعد هذه القواعد في حماية سمعة المنظمة، والحفاظ على الاتساق في المراسلة، وتعزيز التفاعلات الإيجابية والبناءة مع المجتمع عبر الإنترنت.

#### 6-4-6 الامتثال للمتطلبات النظامية والتشريعية

يشير الامتثال للمتطلبات النظامية والتشريعية إلى التزام المتطوعين بالأنظمة واللوائح والسياسات المعمول بها التي تحكم عملهم التطوعي في المملكة. و ينطوي على اتباع الالتزامات النظامية والإرشادات المتعلقة بمجالات مثل السلامة والخصوصية والسرية وعدم التمييز والمعايير الأخلاقية.

#### 7-4-6 تقييم المخاطر في العمليات التطوعية والتعامل معها

تقييم المخاطر في العمليات التطوعية يتضمن تحديد المخاطر المحتملة وتقييم احتمالية وقوعها وتأثيرها المحتمل على المنظمة والمتطوعين والمستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين. ويهدف تقييم المخاطر إلى تحديد المخاطر وتخفيفها بشكل استباقي لضمان التنفيذ السلس والأمن للأنشطة التطوعية.

#### 8-4-6 ضمان حماية وسلامة المتطوعين

سلامة ورفاه المتطوعين أمر بالغ الأهمية في أي منظمة تطوعية. ومن الضروري وضع تدابير وبروتوكولات قوية لضمان حمايتهم طوال مشاركتهم في أنشطة التطوع من خلال إعطاء الأولوية لسلامة المتطوعين، تخلق منظمنا (جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة) بيئة تعزز الثقة والأمان والخبرات الإيجابية لجميع المعنيين.

#### 9-4-6 سياسة الحماية المالية للمتطوعين

تم تصميم سياسة الحماية المالية للمتطوعين لضمان الحقوق المالية وحماية المتطوعين أثناء مشاركتهم مع المنظمة. وتوفر السياسة إرشادات وإجراءات لحماية المتطوعين من أي مخاطر مالية أو مصاعب قد يواجهونها. وتتضمن سياسات الحماية المالية للمتطوعين سداد النفقات خلال أنشطتهم التطوعية وتوفير تغطية تأمينية مناسبة للمتطوعين، والتي قد تشمل التأمين على الحوادث الشخصية وهذا يضمن حماية المتطوعين في حالة الحوادث أو الإصابات أو الأضرار أثناء عملهم التطوعي. و اتفاقيات مالية واضحة:

#### 10-4-6 آليات معالجة شكاوى وتظلمات المتطوعين

إننا في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة، نلتزم بالحفاظ على بيئة شفافة ومساءلة، حيث يشعر المتطوعون بالتقدير والدعم. ولقد أنشأنا آليات معالجة لشكاوى المتطوعين وإجراءات التظلم لضمان أن يكون لدى المتطوعين منصة للتعبير عن مخاوفهم وطلب الحل في الوقت المناسب. وهدفنا هو تعزيز تجربة التطوع الإيجابية ومعالجة أي مظالم قد تنشأ.

## 5-6 سياسة التعامل مع المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

بصفتنا منظمة ملتزمة بدعم المعايير الأخلاقية وضمان بيئة آمنة وداعمة لجميع المتطوعين، أنشأنا سياسة شاملة للتعامل مع الانتهاكات التي قد تحدث أثناء العمل التطوعي. وتهدف هذه السياسة إلى معالجة أي سوء سلوك، أو انتهاكات سلوك، أو إهمال يمكن أن يضر بسلامة العمل التطوعي أو المتطوعين، أو فعالية برامجنا، أو سمعة منظمنا. ويوفر الجدول أدناه نظرة عامة على أهم الانتهاكات التي قد تنشأ في سياق العمل التطوعي، إلى جانب وصف موجز لكل انتهاك والتدابير للتعامل مع مثل هذه الحالات وحلها بفعالية. من المهم لجميع المتطوعين التعرف على هذه الإرشادات لضمان بيئة متناغمة ومحترمة لجميع المعنيين.

المخالفة	الوصف	الإجراء الإداري
انتهاك قواعد السلوك	خرق الميثاق الأخلاقي.	- التحديد الواضح للميثاق الأخلاقي وتوعية جميع المتطوعين. - توفير التدريب على السلوك المتوقع والمعايير الأخلاقية. - إنشاء آلية للإبلاغ عن الانتهاكات وإجراء تحقيقات شاملة. - تطبيق الإجراءات التأديبية المناسبة استجابةً للانتهاكات المترتبة حسب ما تقرره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح المنظمة للعمل التطوعي.
انتهاك السلامة والأمن	الإجراءات التي تعرض سلامة وأمن المتطوعين أو الموظفين أو المستفيدين للخطر.	- تطوير بروتوكولات وإرشادات شاملة للسلامة. - إجراء تقييمات مخاطر منتظمة وتنفيذ تدابير السلامة المناسبة. - توفير التدريب على إجراءات السلامة والاستجابة لحالات الطوارئ. - تشجيع المتطوعين على الإبلاغ عن مخاوف السلامة واتخاذ إجراءات سريعة لمعالجتها. - تطبيق الإجراءات المناسبة استجابةً للانتهاكات المترتبة حسب ما تقرره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح المنظمة للعمل التطوعي.
عدم الامتثال للسياسات والإجراءات	عدم الامتثال للسياسات والإجراءات التنظيمية المعمول بها في المنظمة.	- الإعلام الواضح بخصوص فهم السياسات والإجراءات المعمول بها لجميع المتطوعين. - توفير التدريب على سياسات وإجراءات محددة ذات صلة بأدوار التطوع. - تنفيذ نظام إعداد التقارير لانتهاكات السياسة وضمان إجراءات المتابعة المناسبة. - تطبيق الإجراءات المناسبة استجابةً للانتهاكات المترتبة حسب ما تقرره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح المنظمة للعمل التطوعي.
تضارب المصالح	الانخراط في الأنشطة التي تخلق تعارضاً بين المصالح الشخصية ومصالح المنظمة.	- تثقيف المتطوعين حول تضارب المصالح وأثاره. - مطالبة المتطوعين بالكشف عن أي تضارب محتمل في المصالح. - وضع إرشادات واضحة لإدارة تضارب المصالح. - مراجعة وتقييم التعارضات المحتملة بانتظام واتخاذ الإجراءات اللازمة للتخفيف من ذلك.
سوء استخدام الموارد	الاستخدام غير المناسب أو غير المصرح به لموارد المنظمة، بما في ذلك الأموال أو المعدات أو المواد.	- التحديد الواضح للاستخدام المقبول للموارد في السياسات التنظيمية. - تقديم إرشادات حول المناولة المناسبة واستخدام الموارد. - تنفيذ آليات المراقبة لاكتشاف ومنع سوء الاستخدام. - اتخاذ الإجراءات التصحيحية وتطبيق التدابير التأديبية المناسبة لسوء استخدام الموارد.
عدم الوفاء بمتطلبات المهمة التطوعية	عدم تلبية مسؤوليات ومهام المتطوعين عليها كمتطوع.	- الإعلام الواضح بالتوقعات والمسؤوليات المرتبطة بدور التطوع. - توفير التدريب والدعم المناسبين للمتطوعين للتأكد من فهمهم لمهامهم. - تقييم أداء المتطوعين بانتظام وتقديم ملاحظات. - تقديم تدريب إضافي أو إرشادات إذا لزم الأمر لمساعدة المتطوعين على تلبية متطلبات مهمتهم. - إعادة تعيين المهام أو الأدوار عند الضرورة للتوافق بشكل أفضل مع مهارات واهتمامات التطوع. - تطبيق الإجراءات المناسبة استجابةً للانتهاكات المترتبة حسب ما تقرره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح المنظمة للعمل التطوعي.
إهمال العمل التطوعي	عدم أداء الواجبات المخصصة بعناية، مما قد يؤدي إلى الضرر أو الخسارة.	- توفير تدريب شامل على أهمية العناية والاهتمام بالتفاصيل. - التواصل بوضوح بخصوص معايير السلامة والجودة. - تنفيذ آليات المراقبة لتحديد الإهمال المحتمل. - إجراء التحقيقات واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة سلوك الإهمال، بما في ذلك إعادة التدريب أو إعادة التعيين.



## 7- التقدير والتكريم

يوضح قسم التقدير والتكريم في الدليل سياسات وإجراءات التقدير والاعتراف بالإسهامات التي لا تقدر بثمن للمتطوعين المتفانين والعاملين معنا في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة ويؤكد التزامنا بالاعتراف بجهودهم والاحتفاء بها. إننا نؤمن أن المتطوعين يلعبون دورًا حيويًا في تحقيق رسالتنا التطوعية ويوضح هذا القسم الطرق المختلفة التي نعبر بها عن تقديرنا وتكريم متطوعينا.

### 1-7 التقدير والاعتراف بالمساهمات التطوعية

في جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة، نؤكد التزامنا بتنفيذ استراتيجيات فعالة لتقدير واعتراف مساهمات المتطوعين لدينا ونتفهم أن كل متطوع مستقل، وقد تختلف دوافعه وتوقعاته ولذلك نسعى جاهدين لتقديم مجموعة متنوعة من مبادرات التكريم والتقدير لضمان الشمولية وتلبية التفضيلات والتوقعات الفردية من شكر وتقديرات إلى تكريم وفعاليات سنوية.

### 2-2 الفاعلون الأساسيون في التقدير والتكريم

عملية التقدير والتكريم عملية يشترك فيها عدد من الفاعلين ويتضمن ذلك التزام الإدارة العليا بمنظمتنا لدعم جهود التكريم، وكذلك دور فريق المنظمة في التهيئة والإعداد لبرامج التكريم، وأيضاً المجتمع المستفيد من المبادرات التطوعية.

### 1-2-2 الإدارة العليا وتكريم جهود المتطوعين:

تلعب إدارتنا التطوعية العليا دورًا مهمًا في تكريم وتقدير جهود متطوعينا ويمكنهم المشاركة بنشاط بطرق مختلفة لإظهار دعمهم وامتنانهم. ويمكن لإدارتنا العليا المشاركة المباشرة مع المتطوعين من خلال حضور أنشطة التطوع، والانضمام إلى فرق التطوع في أنشطتهم، وقضاء الوقت في التفاعل معهم ومن خلال الحضور والمشاركة، يمكنهم إنشاء علاقة مباشرة مع المتطوعين وفهم مساهماتهم والتعبير عن تقديرهم بشكل مباشر.

### 2-2-2 فريق المنظمة وتكريم جهود المتطوعين:

يلعب موظفو منظمتنا دورًا أساسيًا في تكريم وتقدير متطوعينا لمساهماتهم القيمة ويمكنهم المشاركة بنشاط في الاعتراف وإظهار التقدير للمتطوعين بعدة طرق ومن ذلك التعبير شخصيًا عن امتنانهم والاعتراف بجهود المتطوعين على أساس يومي. ويمكنهم بذل جهد للتفاعل مع المتطوعين، وشكرهم على عملهم، والتعرف على المساهمات التي قدموها ويمكن ممارسة ذلك من خلال التعبيرات اللفظية أو الملاحظات المكتوبة بخط اليد. وعلاوة على ذلك، يمكن للموظفين إشراك متطوعين في عمليات صنع القرار والبحث عن مدخلاتهم وتعليقاتهم ومن خلال تقييم آراء المتطوعين والاستماع إلى أفكارهم.

### 3-2-2 مجتمع المستفيدين وتكريم الجهود التطوعية:

تعمل المنظمة على إشراك المجتمع في تكريم الجهود التطوعية وتتيح قانون يمكن لأفراد المجتمع من خلالها التعبير عن امتنانهم والاعتراف بجهود المتطوعين من خلال وسائل مختلفة مثل الشكر العام في المناسبات المجتمعية ومشاركة القصص والشهادات التي تبرز التأثير الذي أحدثه المتطوعون في حياتهم والمجتمع.

### 3-3 شهادات المشاركة في إكمال المهام التطوعية:

تلعب شهادات المشاركة دورًا مهمًا في تكريم المتطوعين وتقديرهم وامتنانهم ومساهماتهم في إكمال المهام التطوعية. وتعمل هذه الشهادات كدليل ملموس على مشاركتهم والتزامهم في العمل التطوعي، مما يوفر شعورًا بالإنجاز والتحقق من جهودهم من خلال منح شهادات المشاركة، تعترف منظمتنا بالدور القيم الذي يلعبه المتطوعون وتعبير عن امتنانها لوقتهم ومهاراتهم وتفانيهم.

### 4-4 يوم تقدير العمل التطوعي:

يعد تنظيم يوم تقدير للعمل التطوعي وسيلة ممتازة للتعبير عن الامتنان وتكريم مساهمات المتطوعين في منظمتنا ويكرس هذا اليوم الخاص للاحتفال بخدمتهم المتفانية، والتعرف على تأثيرهم، وتوفير تجربة ذات مغزى لإظهار التقدير لعملهم القيم.

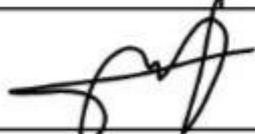
### 5-5 أولوية المتطوعين الحاليين في الفرص التطوعية المستقبلية:

تعد أولوية المتطوعين الحاليين في الحصول على الفرص التطوعية المستقبلية جانبًا رئيسيًا في الاعتراف بالتزامهم ومساهماتهم المستمرة ويوضح تقدير منظمتنا لتفانيهم ويتيح لهم الفرصة لمواصلة مشاركتهم ذات الأهمية بالنسبة لنا.

## 6-7 استبيان الرضا عن العمل في المنظمة التطوعية:

يعد استبيان الرضا عن العمل في منظمنا لتطوعية أداة قيمة لجمع التعليقات من المتطوعين لتقييم خبرتهم الشاملة، وتحديد مجالات التحسين، وضمان تلبية احتياجاتهم. يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مستويات الرضا وإشراك المتطوعين، مما يسمح للمنظمة باتخاذ قرارات مستنيرة وتعزيز تجربة التطوع. كما يعد ذلك تعبيراً عن التقدير لأرائهم ومقترحاتهم.



التوقيع	أعضاء مجلس الإدارة
	1 - الدكتور حامد بن عسكر المطيري
	2 - الدكتور عمر عبدالعزيز العواجي
	3 - الأستاذ عبدالرحمن عطاالله العنزي
	4 - الدكتور خالد سفر العتيبي
	5 - الدكتور محمد محيل المطيري

