



دليل إجراءات وحدة التطوع

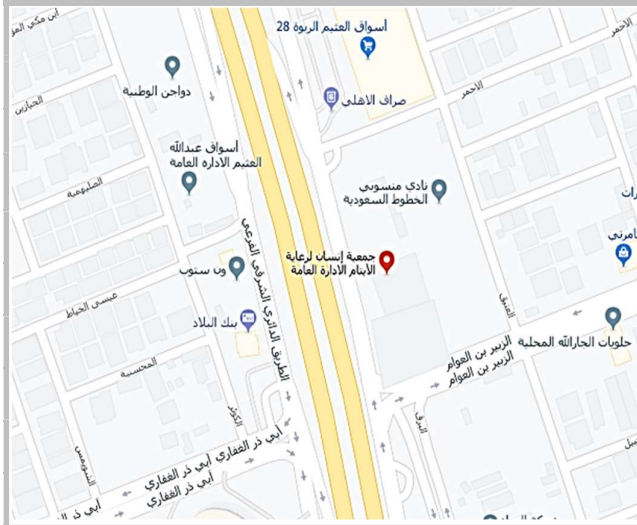
بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

ISO 9001:2015 | ISO 10002:2018

ENSAN:013

الإصدار الأول

2021/01/01



خريطة موقع الجمعية على Google Maps

الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

عنوان الجمعية	الطريق الدائري الشرقي مخرج (14) حي الروابي بجوار نادي الخطوط السعودية مقابل العثيم مول
رابط خريطة الموقع	https://cutt.us/Ensan24
الهاتف الموحد	920001133
الإدارة العامة	0114966666
فاكس الإدارة	0114920184
صندوق البريد	102111 الرياض 11675
أوقات الدوام	من الأحد إلى الخميس (8:00) إلى (3:00)
استقبال التبرعات	أوقات الدوام - مساء (4:00) إلى (10:00)
البريد الإلكتروني	info@ensan.org.sa
البوابة الإلكترونية	www.ensan.org.sa

حقوق الملكية

تخضع كل مواد المحتوى المنشورة لحقوق الملكية الفكرية بما في ذلك النصوص،
أو الرسوم، أو الصور، أو البرامج، أو التصميم وغيرها.
يسمح للمستخدمين باستعراض وتصفح صفحات الدليل والطباعة الورقية وذلك
من أجل الاستخدام الشخصي.
يمنع منعاً باتاً أي تعديل لأي من المحتويات، ولا يجوز استنساخها أو استغلالها
بأية طريقة كانت دون موافقة خطية مسبقة من وحدة الجمعية.
ينبغي الإشارة المرجعية إلى جمعية إنسان عند استخدام أي محتوى مذكور على
بوابتها الإلكترونية.



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

اعتماد دليل الاجراءات

الإصدار الأول
2019.09.01
2019.09.01
ENSAN:2.1

رقم الاصدار
تاريخ الاصدار
تاريخ الاعتماد
رقم الكود

وحدة التطوع
محضر اجتماع



رؤية
2030
الجمهورية العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

ISO 9001:2015 / ISO 10002:2018

عنوان الاجتماع اليوم	الثلاثاء	خطه وحدة التطوع التاريخ	رقم الاجتماع الوقت	1
المشاركون في الاجتماع				
م	الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع	
1	م.محمد الياسين	مدير عام الجمعية		
2	أ. محمد العواجي	مدير الموارد البشرية		
3	أ. عبد الله الشهري	مدير التطوير والجودة		
4	أ. مريم المطيري	رئيس وحدة التطوع		
مواضيع الاجتماع والمتحدثون				
	مواضيع الاجتماع	المتحدثون		
1	استعراض خطة التطوع للعام 2021	مريم المطيري		
2	استعراض لائحة ودليل التطوع	مريم المطيري		
توصيات الاجتماع				
الموضوع (1)	لائحة العمل التطوعي	اعتماد لائحة العمل التطوعي للجمعية بناءً على حصول الجمعية على شهادة اعتماد المعيار الوطني السعودي (إدامة) بتاريخ 1442/6/12 هـ	المكلف بالتنفيذ	تاريخ البدء
			م.محمد الياسين	2021 / 3 / 21
			تاريخ الانتهاء	2021 / 3 / 21
الموضوع (2)	دليل إجراءات التطوع	اعتماد دليل إجراءات العمل التطوعي للجمعية بناءً على حصول الجمعية على شهادة اعتماد المعيار الوطني السعودي (إدامة) بتاريخ 1442/6/12 هـ	المكلف بالتنفيذ	تاريخ البدء
			م.محمد الياسين	2021 / 3 / 21
			تاريخ الانتهاء	2021 / 3 / 21
الموضوع (3)	المتابعة والتحسين	تكليف رئيس وحدة التطوع بتطبيق ومتابعة لائحة ودليل إجراءات التطوع والعمل على تحديثها سنوياً.	المكلف بالتنفيذ	تاريخ البدء
			رئيس وحدة التطوع	2021 / 3 / 21
			تاريخ الانتهاء	2021 / 12 / 31



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

الرقم	المحتوى	الصفحة
-	المحتويات	3
-	كلمة المؤسس الأول	4
-	تمهيد	5
-	التعريف بالجمعية	6
1.	المصطلحات والتعريفات	7
2.	المقدمة	9
3.	المنهجية	9
4.	السجلات والنماذج	10
5.	عمليات وحدة التطوع	11
1.5	التخطيط والتعزيز	12
2.5	تصميم الفرص والاستقطاب	17
3.5	الفرز والتسكين	22
4.5	التوجيه والتدريب	26
5.5	الدعم والإشراف	29
6.5	التكريم والتقدير	34



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

تمهيد

يُعد العمل التطوعي في رؤية 2030 أحد أهم العناوين والمحاور الرئيّسة فيما يخص الرؤية المستقبلية للمملكة العربية السُّعوديّة، حيث إن المملكة على مدار تاريخها تُعد واحدة من كبرى الدول التي أعطت العمل التطوعي قدرًا هائلًا من الاهتمام والتشجيع، ونظرًا إلى أهمية ودور العمل الطوعي في المجتمع؛ فقد تمّ تخدّص مجموعة من الأهداف والبرامج في رؤية المملكة 2030؛ من أجل تطوير هذا القطاع الهام بالدولة قدر الإمكان. والعمل التطوعي شهد اهتمامًا عاليًا من القيادة، ومن أبرز أهداف الرؤية في العمل التطوعي على النحو التالي:

- العمل على نشر الوعي والثقافة بأهمية تفعيل دور العمل التطوعي في المجتمع السعودي، والوصول بعدد المتطوعين من (11) ألف فقط في الوقت الحالي إلى مليون متطوع في 2030
- توفير البيئة المناسبة التي يُمكن عن طريق تنمية العمل التطوعي وتحفيز أكبر عدد ممكن من المتطوعين للاشتراك به.
- نظرا إلى أن الاهتمام بالعمل التطوعي ليس وليد اللحظة؛ فيجب أن يتم التأكيد على أهمية نشر ثقافة الاهتمام باليوم العالمي للتطوع الذي يُوافق يوم (25) ديسمبر من كل عام ميلادي جديد، ويُذكر أن المملكة تحرص على إحياء هذه الاحتفالية سنويًا.
- الاهتمام بالمتطوعين وتذليل الصعاب لهم وفتح الآفاق أمامهم لكي تكون مهامهم التطوعية أقل جهدًا وأكبر تأثيرًا عمّا كانت عليه من قبل.
- التنوع في الأعمال التطوعية بين العمل الميداني الذي يتم بواسطته تقديم المساعدة لمن يحتاج إليها فورًا بشكل تطوعي وبين دعم الجمعيات التطوعية الثقة والمنصات الإلكترونية الخاصة بها داخل المملكة.
- ويساعد الاهتمام بمجال التطوع كما وكيفا على تنمية هذا القطاع غير الربحي تحسبًا وسائر وآليات وبيئات التطوع داخل، والتنمية الكميّة تُشير إلى زيادة عدد الأفراد المتطوعين إلى مليون متطوع بحلول 2030



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

الرؤية

الريادة في تمكين المستفيد بمهنية عالية عبر منظومة مستدامة.

الرسالة

جمعية أهلية تُعنى بأيتام منطقة الرياض وأمهاتهم لتمكينهم من حياة كريمة ببرامج نوعية وجودة عالية وأسلوب متميز تكسبها ثقة المجتمع.

القيم

كرامة المستفيد | التميز والجودة | النزاهة والشفافية | الولاء | العمل الجماعي | العدالة

المحاور

- (1) رفع معدل التحول إلى العمل الإنتاجي.
- (2) توطيد العلاقة مع الشركاء الاستراتيجيين.
- (3) تكوين مصادر دخل ذاتي ثابت ومنتامي.
- (4) تحسين الخدمات وتطبيق الوحدةة الرشيقة.

الأهداف

- (1) نشر ثقافة الاعتماد على النفس.
- (2) تمكين المستفيدين من توليد مداخيل ذاتية.
- (3) تأهيل وتوظيف المستفيدين.
- (4) بناء الصندوق الاستثماري واستثمار أصوله.
- (5) توطيد العلاقة مع الشركاء الاستراتيجيين.
- (6) تطوير وسائل جمع التبرعات.
- (7) تحسين الوسائل الإدارية للخدمات المقدمة
- (8) خفض المصاريف التشغيلية.
- (9) الوصول إلى مستوى الوحدة الرشيقة.

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

1. المصطلحات والتعريفات:

يقصد بالألفاظ والعبارات التالية - أينما وردت في هذا الدليل - بالمعنى الموضح أمام كل منها حسب ما يلي:

1. العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ رغبة منه في خدمة المجتمع وتميمته.
2. المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.
3. النظام	نظام العمل التطوعي الصادر بالمرسوم الملكي رقم م / 70 في 27/5/1441هـ
4. اللائحة التنظيمية	اللائحة التنظيمية للعمل التطوعي بوزارة الموارد البشرية
5. اللجنة الوطنية للعمل التطوعي	اللجنة العليا المشرفة على العمل التطوعي بالمملكة العربية السعودية، والمنصوص على تشكيلها في المادة الثالثة من نظام العمل التطوعي.
6. الجهة المشرفة للعمل التطوعي	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بناء على الأمر السامي رقم 43635 بتاريخ 28/08/1439هـ
7. الجهات المُفعلة للعمل التطوعي	أي جهة حكومية أو جهة غير ربحية أو جهة خاصة، ويمكن أن تكون جهات موفرة للفرص التطوعية أو جهات موفرة للمتطوعين أو كليهما.
8. الفريق التطوعي	مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعياً، تحت قيادة موحدة؛ لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة؛ بناءً على أُطرٍ نظامية تتكون من سياسات وإجراءات موصوفة بإشراف الجهة المفعلة للعمل التطوعي.
9. الأطراف المعنية بالعمل التطوعي	وتشمل اللجنة الوطنية للعمل التطوعي والجهة المسؤولة عن العمل التطوعي والجهات المفعلة للعمل التطوعي والجهات الإشرافية والفرق التطوعية والمتطوعين.
10. الفرص التطوعية	هي المهام والأدوار التي تصممها الجهات الموفرة للفرص للتطوعية وفق النموذج الذي تعتمده الجهة المسؤولة عن العمل التطوعي.



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

هو منهجية توضح الممارسات المثلى لوحدة التطوع في المنظمات والمعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بتاريخ 1440/03/19هـ	المعيار الوطني السعودي للتطوع	.11
لائحة العمل التطوعي بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام (إنسان)	اللائحة	.12
هو وثيقة تعتمدها اللجنة الوطنية للعمل التطوعي، تحدد فيها القيم الأساسية للتطوع ويلتزم بها كافة الأطراف المعنية بالعمل التطوعي	الميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي	.13
هي وثيقة تُعدّها كل جهة موفرة للفرص التطوعية بما يتوافق مع مواد اللائحة والمعيار الوطني السعودي للتطوع والميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي، توضح توقعات الأطراف المشاركة في الفرصة ويوافق عليها الطرفان قبل تنفيذ العمل التطوعي.	اتفاقية التطوع	.14
هي الوسيلة الرقمية التي تعتمدها الجهة المسؤولة عن العمل التطوعي؛ لتنظيم العلاقة بين الأطراف المعنية بالعمل التطوعي، وتوثيق الجهود التطوعية ورصد مؤشراتنا.	منصة العمل التطوعي	.15



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

2. المقدمة :

تعتبر وحدة التطوع من الإدارات الحيوية في الجمعية حيث تهدف إلى استقطاب عدد من المتطوعين في مجال التطوع العام والتطوع المهاري والاحترافي وتهدف الجمعية من إشراك المتطوعين إلى رفع كفاءة أداء الإدارات وخفض الأعباء المالية على المنظمة ودعم المسؤولية الاجتماعية عن طريق تنفيذ المبادرات التطوعية التي تهدف إلى خدمة المجتمع. وقد تم تدشين وحدة التطوع مطلع العام 2021 على يد م.عالي الدكتور: عبد الرحمن السويلم نائب رئيس اللجنة التنفيذية بالتزامن مع اليوم العالمي للتطوع. وتتجه وحدة الجمعية إلى دعم التطوع تحقيقاً لرؤية 2030 في الوصول إلى مليون متطوع.

3. المنهجية :

يحدد هذا الدليل العمليات والإجراءات الرئية سية والفرعية التي تم إعدادها بناء على متطلبات مواصفة ISO 9001:2015 من خلال تحديد المدخلات والمخرجات للعمليات، وقياس فاعلية الأداء، وتحديد الموارد اللازمة والداعمة، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات، ودراسة المخاطر والفرص، وتقييم العمليات وتحسينها بشكل منتظم. كما تم تدعيم الدليل بالنماذج المستخدمة في العمليات حتى يسهل تنفيذ الإجراءات بالطريقة السليمة التي تخدم المعنيين، وترجم رؤية الجمعية ورسالتها.



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

4. السجلات والنماذج المعتمدة

الوحدة المالكة	كود النموذج	اسم السجل / النموذج	
وحدة التطوع	ENSAN:12.1	نموذج تحديد الاحتياج من المتطوعين	1
وحدة التطوع	ENSAN:12.2	نموذج تخطيط اللقاء التعريفي	2
وحدة التطوع	ENSAN:12.3	نموذج تحديد الاحتياج التدريبي	3
وحدة التطوع	ENSAN:12.4	نموذج تعويض عن مصروفات	4
وحدة التطوع	ENSAN:12.5	نموذج تقييم المتطوع	5
وحدة التطوع	ENSAN:12.6	نموذج تقييم الفرصة التطوعية	6
وحدة التطوع	ENSAN:12.7	نموذج تصميم الفرصة التطوعية	7
وحدة التطوع	ENSAN:12.8	نموذج المقابلة الشخصية	8
وحدة التطوع	ENSAN:12.9	نموذج اتفاقية تطوع	9
وحدة التطوع	ENSAN:12.10	نموذج الشكوى والتظلم	10
وحدة التطوع	ENSAN:12.11	نموذج الميثاق الأخلاقي للمتطوع	11
وحدة التطوع	ENSAN:12.12	نموذج اتفاقية التطوع مع الجهات	12
وحدة التطوع	ENSAN:12.13	نموذج الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير التطوع	13



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

5. عمليات وحدة التطوع

مسؤول التنفيذ	العمليات
مدير التطوع - مسؤول التطوع	1.5 التخطيط والتعزيز
مدير التطوع - مسؤول التطوع	2.5 تصميم الفرص والاستقطاب
مدير التطوع - مسؤول التطوع	3.5 الفرز والتسكين
مدير التطوع - مسؤول التطوع	4.5 التوجيه والتدريب
مدير التطوع - مسؤول التطوع	5.5 الدعم والإشراف
مدير التطوع - مسؤول التطوع	6.5 التكريم والتقدير

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

1.5. إجراءات التخطيط والتعزيز

1. ملخص الإجراء

مستوى الإجراء	مستوى (-)	رقم الإجراء	1.5	المسؤول عن الإجراء	مدير التطوع
وصف الإجراء	هو إجراء يتعلق بإعداد وكتابة سياسات وإجراءات عمليات وحدة التطوع والمتطوعين وذ شرف ثقافة التطوع بين العاملين وتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتوفير الموارد اللازمة لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.				
غرض الإجراء	تحديد آلية إعداد الخطة السنوية لوحدة التطوع والمتطوعين في الجمعية.				
مجال الإجراء	عملية إعداد الخطة التشغيلية السنوية لوحدة التطوع.				
الموائمة مع الأهداف الاستراتيجية	حسب استراتيجية الجمعية.				
الأطراف المعنية الداخلية الرئيسية	- وحدة الجمعية. - قيادات الجمعية - الموظفون			الأطراف المعنية الخارجية الرئيسية	- المتطوعون
المدخلات الرئيسية	- الاستراتيجية - مستهدفات وزارة الموارد البشرية			المخرجات الرئيسية	- الخطة التشغيلية - المعيار الوطني السعودي
الجهات الداخلية المرتبطة بالإجراء	- الإدارات. - الفروع.			الجهات الخارجية المرتبطة بالإجراء	- وزارة الموارد البشرية - المعيار الوطني السعودي - الرعاية والداعمون - المتطوعون
مدة إنجاز الإجراء	حسب الخطة التشغيلية خلال العام.				
الإجراءات ذات الصلة	- اجتماعات الوحدة.			- إعداد الموازنة المالية.	
التعليمات ذات الصلة	- لائحة العمل التطوعي			- المعيار الوطني السعودي	
النماذج المستخدمة	- نماذج إعداد الخطة التشغيلية.			-	
الأنظمة واللوائح ذات الصلة	- الاستراتيجية. - اللائحة الأساسية للجمعية.			- لائحة العمل التطوعي	
	- مواصفة ISO 10002:2018			- مواصفة ISO 9001:2015	
الأنظمة التقنية التي تدعم تنفيذ الإجراء	لا يوجد				

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

2. وصف مفصل للإجراء:

رقم	نشاط الإجراء	المسؤول	الوصف	النظام التقني الداعم للنشاط	مدة التنفيذ
1. إعداد السياسات والإجراءات					
1.1	تحديد الأهداف	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بتحديد الأهداف من إ شراك المتطوعين في الجمعية ب شكل دوري ومنتظم.	-	10 أيام عمل
2.1	نشر الأهداف	وحدة التطوع وحدة الإعلام	تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع وحدة الإعلام بنشر أهدافها من إ شراك المتطوعين بالتزامن مع وحدة الإعلام لتعزيز ثقافة التطوع داخليا وخارجيا.	-	شهري
3.1	تحديد السياسات	وحدة التطوع التطوير والجودة	تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع وحدة التطوير والجودة بتحديد السياسات والإجراءات للمساهمة في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية لتحقيق الكفاءة والفاعلية للمنظمة.	-	10 أيام عمل
4.1	مراجعة واعتماد السياسات	المدير العام التطوير والجودة مدير التطوع	تقوم الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما يضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.	-	20 يوم عمل
5.1	نشر السياسات والإجراءات	وحدة التطوع وحدة الإعلام	تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع وحدة الإعلام بإتاحة السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع، وتأكيد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقها وتطويرها.	-	10 أيام عمل
2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين					
1.2	نشر ثقافة التطوع	مدير التطوع	تقوم وحدة التطوع بنشر ثقافة التطوع بين العاملين في الجمعية من خلال الدورات التدريبية، أو ورش العمل، أو المناسبات، أو الاجتماعات الدورية، بحيث يتقبل العاملون إ شراك المتطوعين في الجمعية ويد شعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.	-	10 أيام عمل



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

5 أيام عمل	-	تقوم وحدة التطوع بتوضيح الدوافع والأسياب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين وللمنظمة بمختلف الأساليب.	مدير التطوع	توضيح الدوافع	2.2
مستمر	رابط إلكتروني	تقوم وحدة التطوع بإشراك العاملين في الجمعية على تصميم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.	وحدة التطوع	إشراك العاملين	3.2
3. اختيار منسق/مدير التطوع					
10 أيام عمل	-	تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع وحدة الموارد البشرية باختيار منسقا أو مسؤولا للتطوع وتدوين سند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تضمن في الوصف الوظيفي ويتم تعيينه بقرار رسمي.	وحدة التطوع الموارد البشرية	اختيار مدير ومسؤول تطوع	1.3
5 أيام عمل	-	تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع وحدة الموارد البشرية بإضافة هيكل وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية واعتماده من المدير العام.	وحدة التطوع الموارد البشرية	الهيكل الإداري	2.3
10 أيام عمل	-	تقوم وحدة الموارد البشرية بتعيين موظفين لوحدة التطوع بناء على المحدد في الهيكل.	الموارد البشرية	تعيين الموظفين	3.3
4. تحديد الموازنة التشغيلية					
10 أيام عمل	البريد الإلكتروني	رفع مقترح الموازنة التشغيلية لتنفيذ برامج ومبادرات الخطة التشغيلية للتطوع.	المدير العام	موازنة التطوع	1.4

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

3. مصفوفة الصلاحيات RACI

م	الإجراء	المسؤول	المحاسب	يستشار	يعلم
1	إعداد السياسات والإجراءات	مدير التطوع	المدير العام	وحدة التطوير والجودة	الإدارات والفروع
2	التعريف بدوافع إشراك المتطوعين	مسؤول التطوع	مدير التطوع	مستشار المعيار الوطني للتطوع	الإدارات والفروع
3	اختيار منسق/مدير التطوع	وحدة الموارد البشرية	المدير العام	لجنة المقابلات	الإدارات والفروع
4	وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية	مدير التطوع	المدير العام	وحدة التطوير والجودة	الإدارات والفروع

4. مؤشرات الأداء KPI

مؤشرات الأداء	الوصف	وحدة القياس	تكرار القياس
حسب مؤشرات الأداء في الخطة التشغيلية (بطاقة الأداء المتوازن) لوحدة التطوع خلال العام.			

5. المخاطر والتحديات

المجال	المخاطر/التحديات	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
إعداد السياسات والإجراءات	عدم التزام العاملين باللائحة والدليل	عدم اطلاعهم على لائحة التطوع ودليل الإجراءات	تصميم رسائل انفوجرافيك بمواد اللائحة وإرسالها بالبريد الإلكتروني دورياً للعاملين.
التعريف بدوافع إشراك المتطوعين	تسكين المتطوعين على فرص غير متوافقة مع دوافعهم	عدم معرفة دوافع المتطوعين	وضع آلية لمعرفة دوافع المتطوعين قبل قبولهم بالفرص التطوعية
اختيار منسق/مدير التطوع	توظيف كوادر غير مؤهلة للعمل التطوعي	ارتفاع قيمة استقطاب الكوادر المؤهلة للعمل التطوعي	تخصيص موازنة مالية لاستقطاب كوادر مؤهلة للعمل التطوعي
وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية	عدم تحقيق مستهدفات الخطة	عدم التزام الإدارات والفروع بتحقيق المستهدفات المطلوبة منهم	وضع مبادرات تحفيزية وتكريم المتميزين

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

6. الفرص

المجال	الفرص	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
إعداد السياسات والإجراءات	مستشار المعيار الوطني	تقديم الاستشارات	اطلاعها على الاحصائيات بشكل دوري ودعوتها للمناسبات المهمة.
التعريف بدوافع إشراك المتطوعين	رفع أداء جودة الفرصة التطوعية	معرفة دوافع المتطوعين ووضعهم في المكان المناسب	استدامة المتطوعين من خلال الشكر والتقدير والتحفيز واللقاءات وإرسال الرسائل لهم
اختيار منسق/مدير التطوع	الاستفادة من المتطوعين	استثمار قدرات المتطوعين لتشغيل الوحدة	استدامة المتطوعين من خلال الشكر والتقدير والتحفيز واللقاءات وإرسال الرسائل لهم
وضع خطة تشغيلية	وجود خطة من وزارة الموارد البشرية بالمستهدفات	تعد الوزارة المظلة الرسمية للتطوع في المملكة	تحقيق مستهدفات خطة الوزارة
بموازنة سنوية	وجود الشركاء والداعمين	تحقيق المسؤولية الاجتماعية	التكريم والتقدير والتحفيز



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

2.5. تصميم الفرص والاستقطاب

1. ملخص الإجراء

مدير التطوع	المسؤول عن الإجراء	رقم الإجراء	مستوى (-)	مستوى الإجراء
		1.5		
هو إجراء يتعلق بإعداد وصف للفرص التطوعية الأكثر شيوعاً، واستقطاب شرائح جديدة من المتطوعين واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص ووضع إجراءات جزائية لأي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع.				
تحديد آلية تصميم الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين وتسويقها.				
عملية تصميم الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين وتسويقها.				
حسب استراتيجية الجمعية.				
المتطوعون	الأطراف المعنية الخارجية الرئيسية		- إدارة الجمعية. - قيادات الجمعية - الموظفون	الأطراف المعنية الداخلية الرئيسية
الخطة التشغيلية المعيار الوطني السعودي	المخرجات الرئيسية		- الاستراتيجية - مستهدفات وزارة الموارد البشرية	المدخلات الرئيسية
وزارة الموارد البشرية المعيار الوطني السعودي الرعاة والداعمون المتطوعون	الجهات الخارجية المرتبطة بالإجراء		- الإدارات. - الفروع.	الجهات الداخلية المرتبطة بالإجراء
حسب الخطة التشغيلية خلال العام.				
			- اجتماعات الوحدة.	مدة إنجاز الإجراء
			- لائحة العمل التطوعي	الإجراءات ذات الصلة
			- نماذج إعداد الخطة التشغيلية.	التعليمات ذات الصلة
			- لائحة العمل التطوعي	النماذج المستخدمة
			- الاستراتيجية.	الأنظمة واللوائح
			- اللائحة الأساسية للجمعية.	الأنظمة والتقنية التي تدعم تنفيذ الإجراء
			- مواصفة ISO 10002:2018	
			- مواصفة ISO 9001:2015	
			لا يوجد	

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

2. وصف مفصل للإجراء:

رقم	نشاط الإجراء	المسؤول	الوصف	النظام التقني الداعم للنشاط	مدة التنفيذ
1. تصميم الفرص التطوعية					
1.1	تحديد الاحتياج	وحدة التطوع والإدارات الموازية	تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع الإدارات الموازية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بالإدارات والفروع وتعميمه على الموظفين كل بداية شهر للاحتياجات المجدولة حسب نموذج تحديد الاحتياج التطوعي	البريد الإلكتروني	5 أيام عمل
2.1	تعبئة رابط الطلب	مشرفي الفرص في الإدارات/الفروع	يقوم المشرف الفني بتعبئة رابط طلب الفرص التطوعية حسب احتياجه.	رابط إلكتروني	حسب الاحتياج
3.1	كتابة المهام	مشرفي الفرص في الإدارات/الفروع	يقوم المشرف الفني بكتابة المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة، والتي تلبى احتياجات الجمعية.	رابط إلكتروني	يوم عمل واحد
4.1	تحديد المهارات	مشرفي الفرص في الإدارات/الفروع	يقوم المشرف الفني بتحديد المهارات والخبرات والسماح للشخصية اللازمة توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق البيانات المطلوبة في منصة العمل التطوعي	رابط إلكتروني	يوم عمل واحد
5.1	تحديد المشرف الفني	الإدارات/الفروع	تقوم الوحدة المعنية بتحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة.	رابط إلكتروني	يوم عمل واحد
6.1	تحديد نوع الدعم	مشرفي الفرص في الإدارات/الفروع	يقوم المشرف الفني بتحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).	رابط إلكتروني	يوم عمل واحد
7.1	تحديد الفوائد	مشرفي الفرص في الإدارات/الفروع	يقوم المشرف الفني بتحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين، (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).	رابط إلكتروني	يوم عمل واحد
8.1	تحديد الإطار الزمني	مشرفي الفرص في الإدارات/الفروع	يقوم المشرف الفني بتحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.	رابط إلكتروني	يوم عمل واحد
9.1	دراسة وتحليل المخاطر	مشرفي الفرص في الإدارات/الفروع	يقوم المشرف الفني بتحديد المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.	رابط إلكتروني	يوم عمل واحد



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

يوم عمل واحد	منصة العمل التطوعي	تقوم وحدة التطوع بنشر الفرصة التطوعية على منصة العمل التطوعي واستقطاب المتطوعين.	وحدة التطوع	نشر الفرصة التطوعية	10.1
2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية					
يوم عمل واحد	منصة العمل التطوعي	يقوم مسؤول التطوع بطرح الفرص التطوعية في منصة العمل التطوعي ومن ثم التسويق للفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين عبر منصات التواصل الاجتماعي.	مسؤول التطوع	طرح الفرص على المنصة	1.2
يومان عمل	البريد الإلكتروني	يستخدم مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني الواسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين عبر البريد الإلكتروني - مجموعات الواتساب - مواقع التواصل الاجتماعي	مسؤول التطوع المشرف الفني على الفرص	تسويق الفرص	2.2
3. تحديد الإجراءات التأديبية					
5 أيام عمل	البريد الإلكتروني	تقوم وحدة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.	وحدة التطوع	إعداد لائحة المخالفات والعقوبات	1.3
5 أيام عمل	البريد الإلكتروني	تقوم وحدة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار حدوثها من المتطوعين.	وحدة التطوع	تصنيف المخالفات	2.3
3 أيام عمل	البريد الإلكتروني	تقوم وحدة التطوع بتحديد آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.	وحدة التطوع	تحديد آلية التنفيذ	3.3
دوريا	البريد الإلكتروني	تقوم وحدة التطوع بتبليغ جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.	وحدة التطوع	النشر	4.3

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

3. مصفوفة الصلاحيات RACI

م	الإجراء	المسؤول	المحاسب	يستشار	يعلم
1	تصميم الفرص التطوعية	مدير التطوع	المدير العام	وحدة الجودة والتميز	الإدارات والفروع
2	التقنية لتسويق الفرص التطوعية	مسؤول التطوع	مدير التطوع	وحدة تقنية المعلومات	الإدارات والفروع
3	تحديد الإجراءات التأديبية	مدير التطوع	المدير العام	وحدة الموارد البشرية	الإدارات والفروع

4. مؤشرات الأداء KPI

مؤشرات الأداء	الوصف	وحدة القياس	تكرار القياس

حسب مؤشرات الأداء في الخطة التشغيلية (بطاقة الأداء المتوازن) لوحدة التطوع خلال العام.

5. المخاطر والتحديات

المجال	المخاطر/التحديات	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
تصميم الفرص التطوعية	وجود أخطاء في التصميم	عدم وضوح آلية تصميم الفرص التطوعية	ورش ولقاءات دورية لشرح آلية تصميم الفرص التطوعية.
التقنية لتسويق الفرص التطوعية	عدم تقدم متطوعين مناسبين للفرص المرفوعة	ضعف تسويق الفرص للمجتمع الخارجي	توسيع دائرة التسويق لتشمل إلى جانب المنصة مجموعات الواتساب والتلجرام وتويتر.
تحديد الإجراءات التأديبية	كثرة التظلم من قبل المتطوعين	عدم اطلاعهم على آلية المخالفات والعقوبات	ورش للعاملين لشرح أهمية إطلاع المتطوعين على آلية المخالفات والعقوبات.



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

6. الفرص

المجال	الفرص	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
تصميم الفرص التطوعية	تصميم فرص جاهزة بتقنية في نموذج طلب الفرص الالكتروني	تحقيق مستهدفات الوحدة والتقليل من احتمالية الخطأ في التصميم	تصميم أكبر عدد من الفرص الأكثر طلبا.
التقنية لتسويق الفرص التطوعية	مواقع التواصل الاجتماعي	النشر على نطاق واسع	تصميم الفرص إنفو جرافيك وإضافة باركود لسرعة الانضمام.
تحديد الإجراءات التأديبية	رفع جودة أداء المتطوع	وجود ضوابط منظمة للعمل التطوعي	إطلاع المتطوع قبل البدء بالعمل على آلية الجزاءات.

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

3.5. إجراءات الفرز والتسكين

1. ملخص الإجراء

مستوى الإجراء	مستوى (-)	رقم الإجراء	1.5	المسؤول عن الإجراء	مدير التطوع
وصف الإجراء	هو إجراء يتعلق بطريقة تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، وتسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها، والإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين وتحديد آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار.				
غرض الإجراء	تحديد آلية فرز وتسكين المتطوعين، وكيفية التواصل مع المتطوعين للتسكين والاعتذار.				
مجال الإجراء	عملية فرز وتسكين المتطوعين والتواصل معهم.				
المواءمة مع الأهداف الاستراتيجية	حسب استراتيجية الجمعية.				
الأطراف المعنية الداخلية الرئيسية	- الإدارات. - الفروع.			الأطراف المعنية الخارجية الرئيسية	- المتطوعون
المدخلات الرئيسية	- الاستراتيجية - مستهدفات وزارة الموارد البشرية			المخرجات الرئيسية	- الخطة التشغيلية - المعيار الوطني السعودي
الجهات الداخلية المرتبطة بالإجراء	- الإدارات. - الفروع.			الجهات الخارجية المرتبطة بالإجراء	- وزارة الموارد البشرية - المعيار الوطني السعودي - الرعاية والداعمون - المتطوعون
مدة إنجاز الإجراء	حسب الخطة التشغيلية خلال العام.				
الإجراءات ذات الصلة	- اجتماعات الوحدة.				- اجتماعات الوحدة.
التعليمات ذات الصلة	- لائحة العمل التطوعي				- لائحة العمل التطوعي
النماذج المستخدمة	- نماذج إعداد الخطة التشغيلية.				- نماذج إعداد الخطة التشغيلية.
الأنظمة واللوائح ذات الصلة	- الاستراتيجية. - اللائحة الأساسية للجمعية.				- لائحة العمل التطوعي - مواصفة ISO 10002:2018
الأنظمة التقنية التي تدعم تنفيذ الإجراء	- مواصفة ISO 9001:2015				
	لا يوجد				

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

2. وصف مفصل للإجراء

رقم	نشاط الإجراء	المسؤول	الوصف	النظام التقني الداعم للنشاط	مدة التنفيذ
1. توثيق المعلومات والبيانات					
1.1	تسجيل معلومات المتطوعين	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية وقياس دوافع المتطوعين.	ECXL	مستمر
2.1	منح الصلاحيات	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بمنح الأخصائين المسؤولين صلاحية للاطلاع على ملفات التطوع ويتم العمل عليها من قبل مسؤول التطوع.	البريد الإلكتروني	حسب الاحتياج
2. حماية خصوصية المتطوعين					
1.2	حفظ المعلومات	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.	ECXL	مستمر
2.2	تخصيص المستندات	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بتخصيص ملفات المتطوعين ومنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.	ECXL	مستمر
3.2	تحويل المتطوع لمنظمات أخرى	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بالتشاور مع المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويد أي جمعية ببياناتهم.	البريد الإلكتروني	حسب الاحتياج
3. الاعتذار من المتطوعين					
1.3	تقديم إفادة للمتطوع	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بإفادة المتقدمين للفرص التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة	منصة العمل التطوعي	مستمر
2.3	تحويل المتطوع	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بتحويل المتطوعين للجمعيات الأخرى ويتم إبلاغ المتطوعين بذلك من خلال الفرصة التطوعية.	البريد الإلكتروني	حسب الاحتياج

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

3. مصفوفة الصلاحيات RACI

م	الإجراء	المسؤول	المحاسب	يستشار	يعلم
1	توثيق المعلومات والبيانات	مسؤول التطوع	مدير التطوع	وحدة الموارد البشرية	الإدارات والفروع
2	حماية خصوصية المتطوعين	مسؤول التطوع	مدير التطوع	وحدة الموارد البشرية	الإدارات والفروع
3	الاعتذار من المتطوعين	مسؤول التطوع	مدير التطوع	وحدة الإعلام والتواصل	الإدارات والفروع

4. مؤشرات الأداء KPI

مؤشرات الأداء	الوصف	وحدة القياس	تكرار القياس

حسب مؤشرات الأداء في الخطة التشغيلية (بطاقة الأداء المتوازن) لوحدة التطوع خلال العام.

5. المخاطر والتحديات

المجال	المخاطر/التحديات	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
توثيق المعلومات والبيانات	تعطل منصة العمل التطوعي	عدم القدرة على الوصول إلى المتطوعين.	وجود قاعدة بيانات للمتطوعين مصنفة
حماية خصوصية المتطوعين	احجام المتطوعين عن التطوع مع المنظمة	انعدام الثقة بالمنظمة	اطلاع المتطوعين على ميثاق التطوع للمنظمة ومدير التطوع والذي ينص على حماية بيانات المتطوعين.
الاعتذار من المتطوعين	حضور المتطوع إلى مكان الفرصة التطوعية	عدم إشعارهم بحالة الطلب من حيث القبول أو الرفض.	ورش ولقاءات للعاملين توضح أهمية إبلاغ الوحدة بحالة المتطوع.



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

6. الفرص

المجال	الفرص	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
توثيق المعلومات والبيانات	التسويق للفرص الاحترافية	استثمار قاعدة البيانات للتسويق والنشر	اطلاعهم المستمر على مناشط الجمعية وتحفيزهم بالشكر والتكريم
حماية خصوصية المتطوعين	استدامة المتطوع	لشعوره بالثقة في المنظمة	تزويدهم بمواثيق التطوع والتواصل المستمر معهم عبر الرسائل
الاعتذار من المتطوعين	صياغة نص اعتذار بطريقة جاذبة	إمكانية الاستفادة منه في فرص أخرى	اطلاعه على الفرص التطوعية بشكل مستمر

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

4.5. التوجيه والتدريب

1. ملخص الإجراء

مدير التطوع	المسؤول عن الإجراء	رقم الإجراء	مستوى (-)	مستوى الإجراء
		1.5		
				هو إجراء يتعلق بكيفية تعريف المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإداراتها وأقسامها وآلية تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم.
				تحديد آلية تعريف المتطوعين بالجمعية وآلية تدريبهم وتأهيلهم.
				عملية تعريف المتطوعين بالجمعية وآلية تدريبهم وتأهيلهم.
				المواءمة مع الأهداف الاستراتيجية
				الأطراف المعنية الداخلية الرئيسية
				المدخلات الرئيسية
				الجهات الداخلية المرتبطة بالإجراء
				مدة إنجاز الإجراء
				الإجراءات ذات الصلة
				التعليمات ذات الصلة
				النماذج المستخدمة
				الأنظمة واللوائح ذات الصلة
				الأنظمة التقنية التي تدعم تنفيذ الإجراء



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

2. وصف مفصل للإجراء

رقم	نشاط الإجراء	المسؤول	الوصف	النظام التقني الداعم للنشاط	مدة التنفيذ
1. التوجيه والتعريف					
1.1	التخطيط للقاء	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بتحديد إجراءات توجيه المتطوعين الجدد حسب نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين.	البريد الإلكتروني	10 أيام عمل
2.1	التزويد بالمستندات	وحدة التطوع المشرف الفني	تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع المشرف الفني بتزويد كل متطوع جديد بالمستندات، والأدلة أو المند شورات التي يحتاجها المتطوع مثل (دليل المتطوع - الدليل التعريفي للجمعية).	البريد الإلكتروني	عند قبوله في الفرصة
3.1	الجولة التعريفية	المشرف الفني	يقوم المشرف الفني باصطحاب المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.	-	عند حضور مقر التطوع
2. التدريب والتطوير					
1.2	تحديد الاحتياج التدريبي	وحدة التطوع المشرف الفني	تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع المشرف الفني بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوع بناء على مهام الفرصة التطوعية حسب نموذج تحديد الاحتياج التدريبي.	البريد الإلكتروني	أثناء الفرصة وعند الانتهاء
2.2	تقييم البرامج التدريبية	وحدة التطوع المشرف الفني	تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع المشرف الفني بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين من المتطوعين.	رابط إلكتروني	عند نهاية الفرصة التطوعية



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

3. مصفوفة الصلاحيات RACI

م	الإجراء	المسؤول	المحاسب	يستشار	يعلم
1	التوجيه والتعريف	مسؤول التطوع	مدير التطوع	وحدة الجودة والتميز	الإدارات والفروع
2	التدريب والتطوير	مسؤول التطوع	مدير التطوع	وحدة الموارد البشرية	الإدارات والفروع

4. مؤشرات الأداء KPI

مؤشرات الأداء	الوصف	وحدة القياس	تكرار القياس
حسب مؤشرات الأداء في الخطة التشغيلية (بطاقة الأداء المتوازن) لوحدة التطوع خلال العام.			

5. المخاطر والتحديات

المجال	المخاطر/التحديات	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
التوجيه والتعريف	عدم معرفة المتطوع بالجمعية	ضعف الاقبال على التطوع	عمل لقاء تعريفى بالمنظمة للمتطوعين الجدد.
التدريب والتطوير	الخطأ في تنفيذ المهام المطلوبة من المتطوع.	انقطاع المتطوع وعدم إكمال التطوع.	تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين وقياس رضا المتطوع عن البرامج التدريبية.

6. الفرص

المجال	الفرص	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
التوجيه والتعريف	زيادة عدد المتطوعين	دعوة أكبر عدد من المتطوعين للقاءات التعريفية	شهادة حضور لقاء تعريفى
التدريب والتطوير	استقطاب متطوعين مؤهلين	رفع أداء الوحدة	الشكر والتحفيز والتكريم

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

5.5. الدعم والإشراف

1. ملخص الإجراء

مدير التطوع	المسؤول عن الإجراء	رقم الإجراء	رقم الإجراء	مستوى (-)	مستوى الإجراء
		1.5			وصف الإجراء
					هو إجراء يتعلق بآلية رفع الـ شكاوى أو حالات التظلم للمتطوعين والتوـ ضيح للمتطوع بأن له الحق في رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته كما تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه.
					تحديد آلية إعداد الخطة السنوية لوحدة التطوع والمتطوعين في الجمعية.
					عمليات إعداد الخطة التشغيلية السنوية لوحدة التطوع.
					المواءمة مع الأهداف الاستراتيجية
					حسب استراتيجية الجمعية.
					الأطراف المعنية
					الإدارات.
					الفرع.
					الداخلية الرئيسية
					المدخلات الرئيسية
					الاستراتيجية
					مستهدفات وزارة الموارد البشرية
					الجهاز الداخلية
					المرتبطة بالإجراء
					الإدارات.
					الفرع.
					مدة إنجاز الإجراء
					حسب الخطة التشغيلية خلال العام.
					الإجراءات ذات الصلة
					اجتماعات الوحدة.
					التعليمات ذات الصلة
					لائحة العمل التطوعي
					النماذج المستخدمة
					نماذج إعداد الخطة التشغيلية.
					الأنظمة واللوائح
					الاستراتيجية.
					ذات الصلة
					اللائحة الأساسية للجمعية.
					مواصفة ISO 9001:2015
					مواصفة ISO 9001:2015
					الأنظمة التقنية التي تدعم تنفيذ الإجراء
					لا يوجد

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

2. وصف مفصل للإجراء

رقم	نشاط الإجراء	المسؤول	الوصف	النظام التقني الداعم للنشاط	مدة التنفيذ
1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة					
1.1	نشر آلية التظلم	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بإبلاغ المتطوعين أذناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى وتوضيح من المسؤول أثناء حدوث ذلك.	البريد الإلكتروني	يوم عمل واحد
2.1	اجتماع	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بتحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعينين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.	البريد الإلكتروني	يوم عمل واحد
3.1	تكوين لجنة	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بتكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الشكاوى المقدمة، ويصدر قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف.	البريد الإلكتروني	5 أيام عمل
4.1	إبلاغ المتطوعين	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بإبلاغ المتطوعين بلائحة العقوبات والإجراءات المتخذة فيها في اللقاء التعريفي.	البريد الإلكتروني	يوم عمل واحد
2. أحقية رفض المتطوع المطالب					
1.2	إشعار طلب بالرفض	المتطوع	يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهل لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.	البريد الإلكتروني	يوم عمل واحد
2.2	دراسة الطلب	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بدراسة طلب المتطوع وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.	البريد الإلكتروني	يومان عمل
3.2	تبليغ المتطوع	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بتبليغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.	البريد الإلكتروني	يوم عمل واحد
3. الدعم المالي والإشراف الفني					
1.3	إبلاغ المتطوعين	وحدة التطوع	تقوم وحدة التطوع بإبلاغ المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.	البريد الإلكتروني	يوم عمل واحد

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

يومان عمل	البريد الإلكتروني	إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبلغ لتفويض المشرفة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرفة المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها (ولا يوجد مبلغ محدد) ويبلغ المتطوع بالموافقة أو عدمها	المتطوع	إبلاغ بالصرف	2.3
10 أيام عمل	البريد الإلكتروني	يعبئ المتطوع نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى المشرفة الفني لطلب التعويض حسب سبب نموذج تعويض عن مصروفات	المتطوع	تعويض مصروفات	3.3
4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين					
10 أيام عمل	البريد الإلكتروني	تقوم وحدة الموارد البشرية بإلحاق مدير التطوع في البرنامج التمهيلي المقدم من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أو مركز التميز لتطوير الجهات غير الربحية وغيرها.	الموارد البشرية	برنامج تأهيلي	1.4
5 أيام عمل	البريد الإلكتروني	تقوم وحدة التطوع بتطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم.	وحدة التطوع	تطوير مهارات العاملين	2.4
4. التغذية الراجعة					
فور انتهاء الفرصة التطوعية	رابط إلكتروني	يقدم المشرفة الفني التغذية الراجعة ويقوم أداء المتطوع باستخدام نموذج تقييم المتطوع بعد انتهائه من مهمته التطوعية حسب نموذج تقييم المتطوع	المشرفة الفني	تقييم أداء المتطوع	1.4
فور انتهاء الفرصة التطوعية	رابط إلكتروني	يقيم المتطوع الفرصة التطوعية والمشرفة المباشرين من خلال وتسليمه لمسؤول التطوع لتطوير الفرصة حسب نموذج تقييم الفرصة التطوعية	المتطوع	تقييم الفرصة والمشرفة الفني	2.4
فور انتهاء الفرصة التطوعية	البريد الإلكتروني	يبلغ المشرفة الفني المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.	المشرفة الفني	إبلاغ المتطوعين	3.4
ربعي	البريد الإلكتروني	تقوم وحدة التطوع بجمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، ثم تحليل البيانات ورفعها للجهة الإشرافية وإدارة الجمعية.	وحدة التطوع	قياس الرضا	4.4

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

3. مصفوفة الصلاحيات RACI

م	الإجراء	المسؤول	المحاسب	يستشار	يعلم
1	الشكاوى والتظلمات	مدير التطوع	المدير العام	وحدة التطوير والجودة	الإدارات والفروع
2	أحقية رفض المتطوع	مسؤول التطوع	مدير التطوع	وحدة التطوير والجودة	الإدارات والفروع
3	الدعم والإشراف	مسؤول التطوع	مدير التطوع	الوحدة المالية	الإدارات والفروع
4	تطوير مهارات المشرفين	مدير التطوع	المدير العام	وحدة الموارد البشرية	الإدارات والفروع
5	التغذية الراجعة	المشرف الفني	مسؤول التطوع	مدير التطوع	الإدارات والفروع

4. مؤشرات الأداء KPI

مؤشرات الأداء	الوصف	وحدة القياس	تكرار القياس
حسب مؤشرات الأداء في الخطة التشغيلية (بطاقة الأداء المتوازن) لوحدة التطوع خلال العام.			

5. المخاطر والتحديات

المجال	المخاطر/التحديات	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
الشكاوى والتظلمات	عزوف المتطوعين عن التطوع	شعورهم بعدم الثقة تجاه المنظمة	إطلاع المتطوع على لائحة الشكاوى والتظلمات
أحقية رفض المتطوع	أداء العمل بالطريقة الخاطئة	عدم معرفة المتطوع بحقه بالرفض	إطلاق المتطوع على حقوق المتطوع وميثاق المنظمة
الدعم والإشراف	طلب تعويضات مالية من الجمعية	تكليف الجمعية بمبالغ مالية	توضيح الدعم المقدم للمتطوع قبل البدء بالعمل
تطوير مهارات المشرفين	عدم تحقيق مستهدفات الوحدة	عدم معرفة العاملين بأهمية التطوع للموظف وللمنظمة	ورش ولقاءات للتعريف بأهمية التطوع للموظف وللمنظمة
التغذية الراجعة	تكرار استقطاب متطوعين غير مناسبين	عدم معرفة وحدة التطوع بمستوى جودة أداء المتطوع	إطلاع العاملين على أهمية تقييم المتطوع



دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

6. الفرص

المجال	الفرص	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
الشكاوى والتظلمات	استقطاب متطوعين احترافيين	الشعور بموثوقية ومصادقية المنظمة.	تصميم أهم بنود لائحة التظلمات إنفوجرافيك ونشرها للمجتمع الخارجي
أحقية رفض المتطوع	استدامة التطوع مع الجمعية في فرص أخرى.	شعور المتطوع بأحقية باختيار ما يناسبه من فرص.	تزويد المتطوع بشكل دوري بالفرص المعروضة للتطوع.
الدعم والإشراف	استثمار الرعاية والداعمين	تحديد الدعم المقدم للمتطوع	شكر المتطوعين على استقطاب رعاية وداعمين
تطوير مهارات المشرفين	مشرفين متمكنين	تصميم فرص بجودة عالية والقدرة على وحدة المتطوعين.	ترشيحهم لعضوية مجلس التطوع
التغذية الراجعة	زيادة التطوع المهاري والاحترافي	الاستفادة من تقييم المشرف الفني للمتطوعين	الشكر والتحفيز للمشرفين الفنيين على التقييم الموضوعي

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

6.5. التقدير والتكريم

1. ملخص الإجراء

مدير التطوع	المسؤول عن الإجراء	1.5	رقم الإجراء	مستوى (-)	مستوى الإجراء
					وصف الإجراء
					هو إجراء يتعلق بآلية تقدير وتحفيز الجمعية لجهود المتطوعين ومساهمة من سوي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية بذلك.
					تحديد آلية تقدير وتكريم المتطوعين من قبل الجمعية.
					عملية تقدير وتكريم المتطوعين في الجمعية.
					الموائمة مع الأهداف الاستراتيجية
					حسب استراتيجية الجمعية.
					الأطراف المعنية الداخلية الرئيسية
					- الإدارات. - الفروع.
					الأطراف المعنية الخارجية الرئيسية
					- المتطوعون
					المدخلات الرئيسية
					- الاستراتيجية - مستهدفات وزارة الموارد البشرية
					المخرجات الرئيسية
					- الخطة التشغيلية - المعيار الوطني السعودي
					الجهات الداخلية المرتبطة بالإجراء
					- الإدارات. - الفروع.
					الجهات الخارجية المرتبطة بالإجراء
					- وزارة الموارد البشرية - المعيار الوطني السعودي - المتطوعون
					مدة إنجاز الإجراء
					حسب الخطة التشغيلية خلال العام.
					الإجراءات ذات الصلة
					- اجتماعات الوحدة. - اجتماعات الوحدة.
					التعليمات ذات الصلة
					- لائحة العمل التطوعي - لائحة العمل التطوعي
					النماذج المستخدمة
					- نماذج إعداد الخطة التشغيلية. - نماذج إعداد الخطة التشغيلية.
					الأنظمة واللوائح ذات الصلة
					- الاستراتيجية. - اللائحة الأساسية للجمعية. - اللائحة الأساسية للجمعية.
					ISO 9001:2015 مواصفة ذات الصلة
					- مواصفة ISO 9001:2015
					الأنظمة التقنية التي تدعم تنفيذ الإجراء
					لا يوجد

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

2. وصف مفصل للإجراء

رقم	نشاط الإجراء	المسؤول	الوصف	النظام التقني الداعم للنشاط	مدة التنفيذ
1. جائزة إنسان لدعم التطوع					
1.1	تصميم الجائزة	وحدة التطوع جهة استشارية	تصميم جائزة خاصة بالجمعية تعني بدعم التطوع لتحفيز العاملين والفرق التطوعية	-	-
2.1	اعلان الجائزة	وحدة التطوع	تدشين الجائزة من قبل قيادة الجمعية واعلانها للعاملين والفرق التطوعية	-	-
3.1	لجنة الجائزة	إدارة الجمعية وحدة التطوع	استحداث لجنة خاصة بالجائزة تتولى بعملية تحكيم مسارات الجائزة	-	-
4.1	استقبال الترشيحات	لجنة الجائزة	استقبال ترشيحات مسارات الجائزة وفق مسارات ومعايير الجائزة	-	10 أيام عمل
5.1	التحكيم	لجنة الجائزة	تحكيم المبادرات المترشحة وفق منهجية التقييم المعتمدة للجائزة	-	5 أيام عمل
6.1	الاختيار	لجنة الجائزة	تحديد الفائزين في مسارات الجائزة	-	5 أيام عمل
7.1	التكريم	الإدارة العليا	تكريم الفائزين في مسارات الجائزة في اليوم العالمي للتطوع 5 ديسمبر من القيادة	-	يوم عمل
2. التقدير والتكريم					
1.2	نشر الاسهامات	وحدة التطوع	تشير وحدة التطوع إلى مساهمات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.	البريد الإلكتروني مواقع التواصل	رباعي
2.2	احتساب الساعات	وحدة التطوع	تصمم وحدة التطوع نظام عادل و شفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.	البريد الإلكتروني	10 أيام عمل
3.2	وضع آلية حوافز	المدير العام وحدة التطوع إدارة الجودة	يتم وضع آلية واضحة وفق معايير محددة لمنح المتطوعين الحوافز التي يمكن تقديمها لهم.	البريد الإلكتروني	10 أيام عمل
4.2	تقديم الشهادات	وحدة التطوع	تقدم وحدة التطوع إلى شهادات للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم عبر منصة العمل التطوعي.	البريد الإلكتروني	حسب لائحة الحوافز

دليل إجراءات وحدة التطوع بالجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض (إنسان)

3. مصفوفة الصلاحيات RACI

م	الإجراء	المسؤول	المحاسب	يستشار	يعلم
1	جائزة إنسان لدعم التطوع	مدير التطوع	المدير العام	لجنة الجائزة	المستهدفون
2	التقدير والتكريم	مسؤول التطوع	مدير التطوع	إدارة الجودة	الإدارات والفروع

4. مؤشرات الأداء KPI

مؤشرات الأداء	الوصف	وحدة القياس	تكرار القياس
حسب مؤشرات الأداء في الخطة التشغيلية (بطاقة الأداء المتوازن) لوحدة التطوع خلال العام.			

5. المخاطر والتحديات

المجال	المخاطر/التحديات	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
نشر الاسهامات	تسرب المتطوعين	الشعور بعدم التقدير	نشر اسهاماتهم على وسائل التواصل للجمعية
احتساب الساعات	كثرة الشكاوى والتظلمات	عدم احتساب ساعات المتطوع الفعلية	ورش للعاملين لشرح آلية احتساب الساعات التطوعية
وضع آلية حوافز	عزوف المتطوعين عن التطوع	عدم معرفتهم بالحوافز	اطلاعهم على لائحة الحوافز قبل البدء بالتطوع
تقديم الشهادات	عدم الرغبة بالتطوع مع المنظمة	عدم حصول المتطوع على الشهادة فور انتهاء التطوع	ورش للعاملين لشرح آلية إغلاق الفرص التطوعية

6. الفرص

المجال	الفرص	السبب	مكامن التحسين (إن وجدت)
نشر الاسهامات	استقطاب متطوعين مهاريين واحترافيين	الشعور بتقدير المنظمة للمتطوعين والعمل التطوعي	تصميم إنفو جرافيك لأبزر بنود تحفيز المتطوعين
احتساب الساعات	عدم تسرب المتطوعين	شعورهم بمصداقية المنظمة	تزويدهم بآلية احتساب الساعات على منصة أبشر
وضع آلية حوافز	استدامة المتطوعين	الشعور بالرضا والتقدير لجهودهم	التكريم والتقدير والتحفيز حسب منجزهم التطوعي
تقديم الشهادات	زيادة عدد المتطوعين	حصول المتطوع على شهادة معتمدة من المنصة	مساعدة المتطوع في الوصول إلى الشهادة



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام
CHARITY COMMITTEE FOR ORPHANS CARE

