

# دليل العمل التطوعي بجامعة القصيم

دليل السياسات والإجراءات  
النماذج والمواثيق

إعداد وتنفيذ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الفهرس

6	المقدمة
7	من نحن
7	الأهداف الاستراتيجية
8	رؤية ورسالة وأهداف الجامعة في إدارة التطوع
9	المهام والمسؤوليات
10	الهيكل الإداري لإدارة التطوع
11	توصيف مهام وحدات إدارة التطور
13	نطاقات إدارة التطوع
14	المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل
17	دليل السياسات والإجراءات وفق نطاقات التطوع
17	الفصل الأول: التخطيط والتعزيز
17	إعداد السياسات والإجراءات
18	التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
19	اختيار منسق / مدير التطوع وفريق التأسيس
19	وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
20	استثمار التقنية في عملية التطوع
21	مراجعة علمية إشراك المتطوعين
22	الفصل الثاني: تصميم الفرص والاستقطاب
25	التقنية لتسويق الفرص التطوعية
25	تقييم المخاطر وتحديد الإجراءات التأديبية

# الفهرس

27	الفصل الثالث: الفرز والتنسب والتسكين
27	توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
28	التعرف على دوافع المتطوعين
28	حماية خصوصية المتطوعين
29	التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله
29	الفصل الرابع: التوجيه والتدريب
29	التوجيه قبل التنسب
30	التوجيه والتعريف
31	التدريب والتطوير
32	الفصل الخامس: نطاق الدعم والإشراف
32	الشكاوى والتظلمات والتصرفات مع الحالات غير اللائقة
34	أحقية رفض المتطوع المطالب
34	الدعم المالي والإشراف الفني
36	تمكين المهارات ومناقشة قضايا المتطوعين
37	التغذية الراجعة
38	الفصل السادس: التقدير والتكريم
39	الميثاق الأخلاقي للتطوع
41	-أولاً: مبادئ جامعة القصيم في إشراك المتطوعين:
42	-ثانياً: الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع
49	-ثالثاً: الميثاق الأخلاقي للمتطوع

51	نماذج التطوع
52	دليل استخدام نماذج التطوع
54	قائمة النماذج
55	السياسة العامة للتطوع
56	بطاقة الوصف الوظيفي رئيس التطوع
57	بطاقات الوصف الوظيفي
69	نموذج تصميم الفرصة التطوعية
73	نموذج تحديد الاحتياج التطوعي
74	نموذج تصنيف الفرصة التطوعية
75	نموذج توصيف الفرصة التطوعية
76	نموذج تخطيط حملة الاستقطاب
77	نموذج تحليل معايير المقابلة الشخصية
78	نموذج إتفاقية التطوع
79	نموذج تخطيط القاء التعريفي للمتطوعين الجدد
80	نموذج تحديد الأحتياج التدريبي للمتطوعين
81	نموذج الشكوى والتظلم
82	نموذج طلب تعويض مصروفات
83	نموذج تعريفي مستويات الإشراف والمتابعة
84	نموذج تقييم اداء المتطوع
85	نموذج تقييم المتطوع لتجربة التطوع
86	لائحة المخالفات والعقوبات
87	إجمالي الاستثمار التطوعي

## المقدمة

يُعدُّ هذا الدليل مرشداً لضبط وتنظيم عملية إدارة العمل التطوعي وإشراك المتطوعين في جميع جهات جامعة القصيم وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع (إدامة).

ويساعد هذا الدليل على معرفة أبرز المعلومات حول كيان إدارة التطوع بالجامعة كالرؤية والرسالة والأهداف والهيكل الإداري كما يتيح التعرف على مهام ومسؤوليات العاملين في التطوع من خلال تحديد بطاقات الوصف الوظيفي.

ويتضمن هذا الدليل مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة إدارة التطوع بالجامعة على القيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجامعة والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته، وتلخص قيم ومبادئ جامعة القصيم تجاه كيان التطوع.

- كما يقدم هذا الدليل جميع النماذج والمواثيق التي تعتمد عليها الجامعة في عمليات إدارة التطوع، وذلك انطلاقاً من التزام الجامعة بتطبيق أفضل الممارسات العالمية في عملية إشراك المتطوعين.

## من نحن

انطلقت الجامعة باسمها الجديد (**جامعة القصيم**) حاملة إرثاً أكاديمياً وبحثياً يمتدّ إلى أكثر من أربعة عقود في المنطقة إذ إنَّ بعض الكليات استقبلت طلابها منذ العام 1401هـ. أُنشئت الجامعة تنفيذاً للخطة الوطنية في توسيع التعليم العالي والجامعات، وصدر القرار السامي ذو الرقم 22042/ب/7 بإنشاء جامعة القصيم في العام الدراسي 1423/1424هـ.

## الأهداف الاستراتيجية

- تأكيد جودة التعليم وتحقيق التميّز في تخصصات مستهدفة.
- رفع الجدارة والقدرة التنافسية والمهنية للطلبة.
- تعزيز الهوية البحثية وتحسين البحوث التطبيقية والابتكار؛ لتلبية متطلبات التنمية المستدامة.
- تحسين الأداء الإداري المحوكم وتعزيز الرضا والولاء المؤسسي.
- تحسين الأداء التقني والمعلوماتي وتعزيز التحول الرقمي.
- تنمية وقف الجامعة وتنويع مسار التمويل وتحسين كفاءة الإنفاق.
- استكمال البنية التحتية وتطويرها واستدامتها.
- تعزيز الشراكة، والتبادل المعرفي وطنياً ودولياً.

## رؤية الجامعة في إدارة التطوع

تحقيق الريادة التطوعية لجامعة القصيم من خلال أفضل الممارسات لإدارة وتطوير برامج العمل التطوعي بين منسوبي وجهات الجامعة، وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع في المملكة العربية السعودية (إدامة).

## رسالة الجامعة في إدارة التطوع

تمكين منسوبي الجامعة من ممارسة **العمل التطوعي** وفق منهجيات مدروسة وأنظمة مستدامة عن طريق ربطهم بالفرص التطوعية المتاحة، وتدريبهم على العمل التطوعي، إلى جانب خلق فرص تطوعية نوعية ومبتكرة، وبناء شراكات مثمرة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع لتوسيع نطاق العمل التطوعي في الجامعة وتمكين منسوبيها من المشاركة المجتمعية الفعالة.

## أهداف الكيان المعني بإدارة التطوع بالجامعة

1. **تمكين** جامعة القصيم من المساهمة في المؤشرات الوطنية للعمل التطوعي في المملكة العربية السعودية.
2. **ضبط** وتطوير ممارسات العمل التطوعي في الجامعة.
3. **التثقيف** ونشر الوعي بين منسوبي الجامعة فيما يتعلق بالعمل التطوعي.
4. **تحسين** إنتاجية العمل التطوعي في الجامعة من خلال تبني وتقديم فرص لممارسات تطوعية ذات أثر نوعي ومستدام.
5. **عقد** شراكات في مجال العمل التطوعي بين الجامعة والجهات الحكومية والخاصة ومؤسسات المجتمع لتوسيع نطاق العمل التطوعي في الجامعة.

- بناء التنظيمات والنماذج واللوائح الداعمة للعمل التطوعي داخل الجامعة.
- بناء الفرص التطوعية عن طريق التعاون مع إدارات الجامعة وأقسامها لتقييم احتياجاتها للمتطوعين والمساهمة في تصميم ومراجعة الفرص التطوعية.
- توفير آلية واضحة للعمل التطوعي وذلك برسم سياسات وإجراءات واضحة والتأكد من سير الأعمال التطوعية وفق السياسات والإجراءات المعتمدة ومراجعتها دورياً.
- إدارة البيانات الخاصة بالساعات التطوعية لمنسوبي الجامعة.
- تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين وتقديم برامج تطويرية وفقاً لها.
- نشر الوعي وبناء القدرات الخاصة بصياغة الفرص التطوعية وطرحها لمنسوبي الجامعة.
- تنسيق الشراكات مع الجهات الحكومية والخاصة لتقديم فرص تطوعية نوعية لمنسوبي الجامعة.
- إبراز الجهود التطوعية للجامعة ومنسوبيها من خلال توثيق التجارب الناجحة والتواصل الفعال والمستمر.

# الهيكل الإداري

المشرف العام على إدارة التطوير وتنمية القيادات

رئيس وحدة التطوع

نائب رئيس وحدة التطوع

وحدة المبادرات وبناء القدرات

وحدة توثيق الويب

وحدة المستفيدين

وحدة منسقي التطوع

وحدة الأرشفة

وحدة المتابعة

طرح الفرص التطوعية

تدقيق الفرص التطوعية

استحداث الفرص التطوعية

أرشفة الفرص التطوعية

## توصيف لمهام وحدات إدارة التطوع بجامعة القصيم

1. إعداد الخطط السنوية واعتمادها .
2. الإشراف على جميع الأمور الإدارية والمالية والفنية لإدارة التطوع.
3. التنسيق مع جميع القطاعات داخل الجامعة لتعزيز التكامل الإداري وتيسير عمل إدارة التطوع وتحقيق أهدافها.
4. التنسيق والاجتماع مع الجهات ذات العلاقة خارج الجامعة فيما يخدم أهداف الإدارة.
5. إعداد المراسلات الرسمية ورفعها إلى الوكيل المختص.
6. إعداد الموازنة السنوية وتوثيق المصروفات والإيرادات.
7. ترشيح المكلفين بالعمل في الإدارة.
8. تصميم وتنفيذ برامج ومبادرات تطوعية وفق الأهداف الاستراتيجية للجامعة.
9. دراسة المشاريع الواردة من إدارة الجامعة أو الجهات ذات العلاقة وتصميم البرامج المقترحة للتنفيذ.
10. تحديد الاحتياج التدريبي التطوعي وتنسيق الدورات التدريبية المتعلقة بالتطوع.
11. عقد اللقاءات الدورية مع سفراء التطوع.
12. إدارة ومتابعة الأنشطة الميدانية المتعلقة بنشر ثقافة العمل التطوعي.
13. إبرام العقود اللازمة وتسديد الالتزامات المطلوبة.
14. نشر التقارير الدورية والسنوية لنتائج أداء إدارة التطوع.

## وحدة المبادرات وبناء القدرات

1. متابعة تنفيذ الخطط المعتمدة.
2. متابعة الأمور الإدارية والمالية والفنية الخاصة بالعمل التطوعي.
3. التواصل مع القطاعات ذات العلاقة داخل وخارج الجامعة لتعزيز التكامل الإداري وتيسير عمل الإدارة.
4. متابعة العمل الميداني في مجال العمل التطوعي.
5. الإشراف على المكلفين بالعمل في الإدارة.
6. حوكمة العمل التطوعي ورفع مؤشرات عملية رفع المبادرات التطوعية.
7. القيام بإعداد تقارير متابعة الإنجاز ورفعها.
8. إدارة حساب جامعة القصيم في منصة العمل التطوعي.
9. متابعة سير الفرص التطوعية المتعلقة بالاتفاقيات والشراكات.
10. تنفيذ ما يوكل من أعمال من قبل الرئيس المباشر.
11. مراجعة التقارير الدورية عن أداء مبادرات الشراكات والاتفاقيات والتدريب والأنشطة، ورفع التوصيات لجهة الاختصاص عن النواحي التي تحتاج للتطوير.

## وحدة المتابعة

1. متابعة البريد الإلكتروني لوحدة التطوع.
2. إدارة تفويض خدمات المستفيدين بين أعضاء فريق الوحدة حسب الاختصاص. (الهاتف والبريد الإلكتروني).
3. متابعة الشكاوى والاقتراحات.
4. متابعة معاملات إنجاز.
5. الإشراف على حسابات التواصل الاجتماعي لوحدة التطوع.
6. تنفيذ ما يوكل من أعمال من قبل الرئيس المباشر.
7. إدارة موقع إدارة التطوع الإلكتروني وتطويره وصناعة محتواه.
8. إعداد وتصميم المنصات الإلكترونية التابعة للإدارة وتطويرها، وتعريف منسوبي الجامعة بالاستفادة منها.
9. التنسيق مع الإدارة العامة لتقنية المعلومات على الأنظمة والبرامج التقنية ذات العلاقة.

## وحدة المستفيدين

## توصيف لمهام وحدات إدارة التطوع بجامعة القصيم

### وحدة الأرشفة

1. أرشفة التقارير اليومية للفرص التطوعية.
2. أرشفة التقارير اليومية لتوثيق طلبات التطوع.
3. أرشفة التقارير لوحدة التطوع .
4. القيام بإجراءات حفظ الملفات الإدارية والمالية وأرشفتها.
5. إعداد التقارير التي توضح النتائج التي حققتها المبادرات.
6. إعداد تقارير الأداء الدورية والإحصائية ورفع توصيات التطوير والتحسين للإدارة.
7. أرشفة وحفظ ملفات الشراكات والاتفاقيات وفق أنظمتها المقررة.
8. تنفيذ ما يوكل من أعمال من قبل الرئيس المباشر.

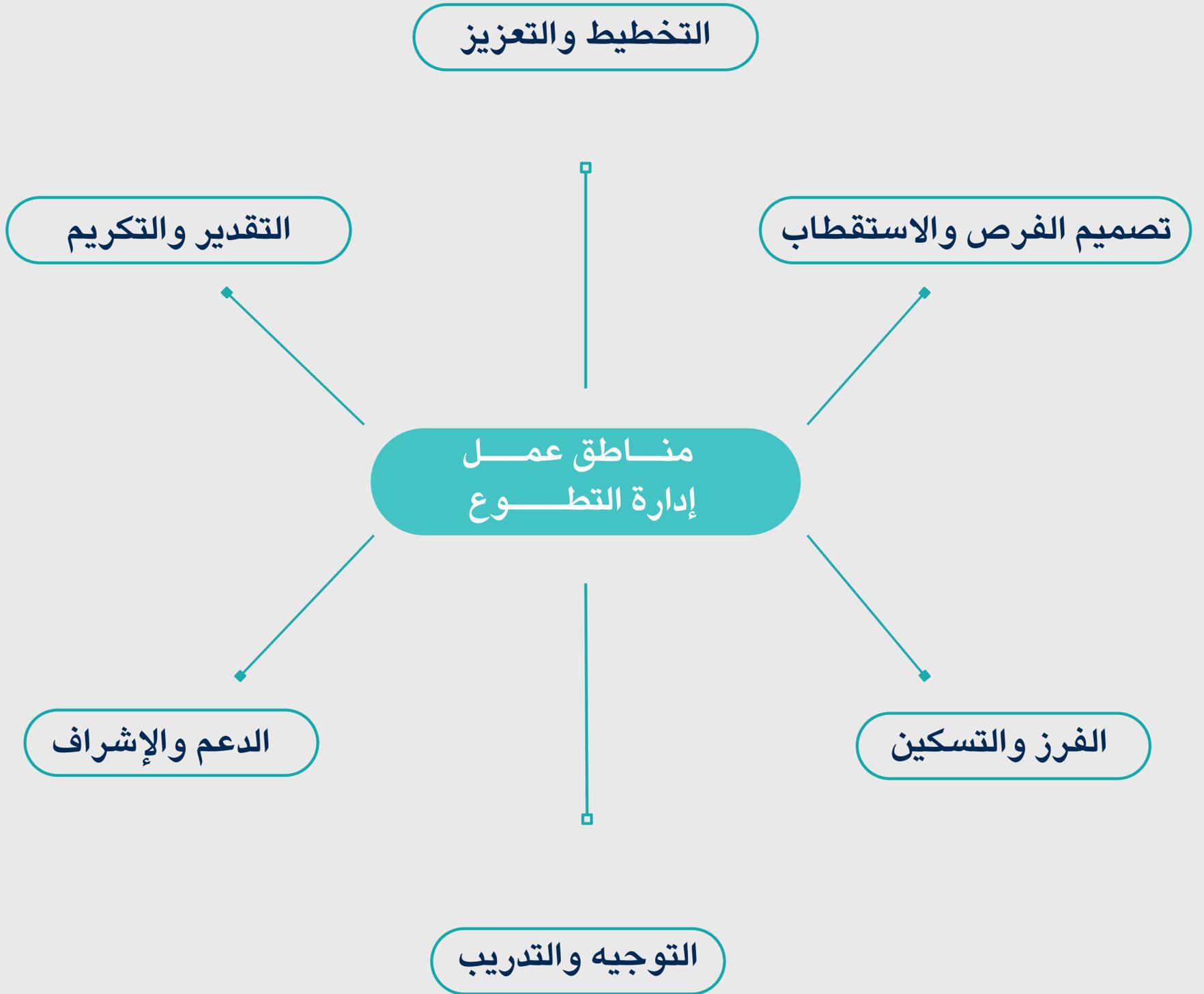
### وحدة توثيق الويب

1. معالجة طلبات توثيق التطوع بالويب.
2. أرشفة طلبات توثيق التطوع في ملف المشاركة.
3. تصدير التقارير الدورية لطلبات توثيق الويب .
4. تنفيذ ما يوكل من أعمال من قبل الرئيس المباشر.

### وحدة منسقي التطوع

1. تحقيق العدد الشهري المستهدف للفرص التطوعية (لكل عضو في الفريق) من خلال التواصل المستمر والفعال مع سفراء التطوع في الجامعة، أو الجهات الخارجية من أجل استحداث فرص تطوعية.
2. العمل على تلبية احتياجات الجامعة من المتطوعين.
3. إنشاء روابط التسجيل والتقييم والشهادات .
4. تطبيق المعايير الوطنية للتطوع على المبادرات والفرص التطوعية المنفذة.
5. توثيق المبادرات التطوعية في المنصة الوطنية للتطوع.
6. تدقيق الفرص التطوعية والاحتياج التطوعي المطلوب من السفراء أو الجهات الأخرى والتحقق من أهليتها.
7. طرح الفرص التطوعية في منصة العمل التطوعي والإعلان عنها.
8. قبول وتسكين المتطوعين، ومتابعة تنفيذ الفرص التطوعية بالتعاون مع السفراء أو منسقي الجهات الخارجية.
9. تحضير المتطوعين و إصدار الشهادات للمتطوعين المشاركين في الأعمال التطوعية .
10. إغلاق الفرص التطوعية بعد التحضير.
11. الأرشفة والتوثيق اليومي للفرص التطوعية في ملف المشاركة.
12. الإشراف على الحسابات الإشرافية لسفراء التطوع ومتابعتهم.
13. الإبداع والابتكار في إدارة العمل التطوعي وتحفيز السفراء واستحداث الفرص التطوعية (استبيانات، اقتراح مبادرات، تنسيق إتفاقيات ..الخ).
14. تنفيذ ما يوكل من أعمال من قبل الرئيس المباشر.

## نطاقات إدارة التطوع



## المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل

العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
كيان إدارة التطوع	هو وحدة أو قسم أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للمنظمة حسب مستوى إدامة.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يوضح فلسفة المنظمة العامة وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
دليل وحدة إدارة التطوع	دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة.
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.
إدامة	الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.
المعيار الوطني (إدامة)	هو عبارة عن 9 مؤشرات و42 ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقاس مدى استعداد المنظمة لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.
الفرصة التطوعية	هي الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما وتحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء مهامها.
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.
الدور التطوعي	مجموعة المهام التي سيقوم بها المتطوع بعد تسكينه على الفرصة التطوعية في المنظمة.
المنظمة	هي المؤسسة أو الكيان الاعتباري المعني باستيعاب وحدة التطوع سواء أكانت في القطاع العام أو الخاص أو غير الربحي.
الموظف	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في المنظمة بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.
المتعاون	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في المنظمة بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع منظمة ما بدون مقابل وبدون إكراه (غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة في المنظمة).

## المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل

كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل المنظمة أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، المنظمة، إدامة).	أصحاب المصلحة في التطوع
هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مدير التطوع ويوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم.	المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع
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 للمتطوع
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.	الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير التطوع
مخطط يساعد على حصر الأدوات التسويقية المناسبة لأهم مجالات الفرص التطوعية المتوقعة في المنظمة.	مخطط أدوات تسويق الفرص التطوعية
هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة الدعم والإشراف للمتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.	أداة آلية الدعم والإشراف واحتساب الساعات التطوعية والعائد المجتمعي
هي أداة علمية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوعي لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.	أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي
هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير).	أدوار (نطاقات) إدارة التطوع
برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في المنظمات وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني (إدامة).	برنامج تأهيل مدراء التطوع
هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.	المدير المباشر (المرجع الفني)
هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.	المرجع الإداري
هو اتفاق شرفي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.	اتفاقية التطوع

## المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل

هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.

المتطوعون المحتملون

هم جميع من يعمل في كيان التطوع سواء في الإدارة الرئيسية أو في فروع المنظمة الأخرى.

العاملون في التطوع

هي عملية إثبات ارتباط المتطوع مع المنظمة المعلنه عن الفرصة التطوعية.

التنسب

هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.

التسكين

هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.

شهادة التطوع

#### 1- إعداد السياسات والإجراءات

##### 1.1.1 السياسة

تؤمن المنظمة بأهمية وجود سياسة وإجراءات للمتطوعين معتمدة وتتضمن السياسات على سياسة عامة لإشراك المتطوعين، بحيث تكون هذه السياسة منصوص عليها في أحد أدلة أو منشورات المنظمة وينبغي أن تكون مبنية على خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج المنظمة وفلسفتها في إشراك المتطوعين.

##### 1.1.2 السياسة

تلتزم المنظمة بتوفير دليل يجمع كافة السياسات والإجراءات المتعلقة بالتطوع بما يتوافق مع سياسة الجامعة واحتياجات المتطوعين.

## الإجراءات

1. يقوم إدارة التطوع بالمنظمة بصياغة السياسة العامة لإشراك المتطوعين ونموذج السياسة العامة للتطوع (فلسفة التطوع) رقم ( 1).
2. يسهم مديري الإدارات الموازية والمتطوعين الحاليين والسابقين في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
3. تقوم إدارة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما تحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، وعلى أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات حياة التطوع (الأدوار التطوعية: التخطيط والتعزيز، الفرص والاستقطاب، الفرز والتنسيب، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التقدير والتكريم).
4. تقوم إدارة التطوع بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات المنظمة وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
5. توفر إدارة الجامعة / إدارة التطوع دليل يشمل السياسات والإجراءات وتتأكد من استيعابه وفهمه لدى المتطوعين وتُسهّل الوصول له وتحت المتطوعين لتطبيقه وتطويره.

## 2-التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

### السياسة 1.2.1

تتبنى المنظمة نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

## الإجراءات

- 1- تقوم إدارة المنظمة بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية، أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة.
- 2- تبين إدارة المنظمة لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والمنظمة بأساليب متعددة وآلية متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- 3- تشرك إدارة المنظمة العاملين في تصميم أهداف وكيان إدارة التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة

### 3. اختيار منسق / مدير التطوع

#### السياسة 1.3.1

الإشراك الكامل والمستدام للمتطوعين في المنظمة هو تحقيق لدور أساسي من أدوارها كمنظمة ولذلك فإن إدارة التطوع ومنسق التطوع جزءاً أساسياً من هيكل المنظمة ويتم التصديق عليه من قبل إدارة المنظمة ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى.

#### الإجراءات

- 1- تختار المنظمة منسقاً أو مديراً لإدارة التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تتضمن نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (2) ويتم تعيينه بقرار رسمي مع فريق التأسيس.
- 2- يقوم إدارة المنظمة بإضافة إدارة أو قسم التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.

### 4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

#### السياسة 1.4.1

تلتزم المنظمة بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بأدوارهم التطوعية.

#### السياسة 1.4.2

تؤمن المنظمة بإنشاء قسم أو إدارة للتطوع تقوم بإعداد خطة سنوية للتطوع وتندرج ضمن الخطة السنوية للمنظمة ويتم متابعة تنفيذها.

## الإجراءات

- 1- توفر المنظمة المواد والموارد المطلوبة لتخطيط وبناء ودعم إدارة التطوع وتعمل على وضع خطة تشغيلية مترابطة مع استراتيجية المنظمة وتقوم بمتابعة تنفيذها بصفة دورية وفق أداة الخطة التشغيلية.
- 2- توفر المنظمة المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

## 5. استثمار التقنية في عملية التطوع

### 1.5.1 السياسة

تدرك المنظمة أهمية توظيف التقنية الحديثة في التعريف ببرامج التطوع بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين، وتتخذ كافة الاجراءات الإدارية التي تضمن تحقيق ذلك.

### 1.5.2 السياسة

تؤكد المنظمة على متابعة وتحديث وسائلها التقنية بما يزيد من فاعلية المتطوعين ومساهماتهم في المنظمة.

## الإجراءات

1. تستثمر إدارة المنظمة التقنية الحديثة وتحدد القنوات المناسبة التي تخدم العملية التطوعية في المنظمة.
2. تعرض المنظمة رؤيتها تجاه المتطوعين، ورؤيتها في إشراكهم، وتنشر إسهاماتهم في تحقيق مهمتها على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بها.
3. تقوم المنظمة بعرض فرصها التطوعية المتوفرة بشكل دوري ومستمر على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية، وذلك بهدف تعريف المتطوعين المحتملين بها واستقطابهم إليها
4. تسعى المنظمة إلى تنويع وسائل التواصل مع المتطوعين بهدف التعريف بالفرص التطوعية والعمل على جذبهم واستقطابهم من خلال قنوات التواصل الاجتماعي وموقع المنظمة وغيرها ضمن الإمكانيات المتاحة وقياس كفاءة وفاعلية هذه الوسائل واستخدام أكثرها وصولاً وانتشاراً.
5. تقوم المنظمة بتحديث صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاص بالمتطوعين بشكل دوري ومستمر، وتتفاعل مع الأسئلة والاستفسارات والتعليقات التي تصلها بشكل سريع ومستمر..

تؤمن إدارة التطوع بتطبيق نظام لمراجعة أداء المتطوعين ومتابعتهم والإشراف عليهم، وذلك لضمان الوفاء بمعايير جودة الخدمة المقدمة، وتطوير أداء المتطوعين، وأخذ وجهة نظر ومرئيات المتطوعين في القرارات التي يتخذها مجلس إدارة المنظمة وعملية إشراك المتطوعين هي عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع كما تعود بالنفع على المنظمة.

### الإجراءات

- 1-يقوم إدارة المنظمة بالإشراف والمتابعة على نتائج أداء إدارة التطوع ومدى تحقق نسبة الإنجاز من خطة التطوع وتضمن عملية إشراك المتطوعين ضمن بنود اجتماعات مجلس الإدارة.
- 2- يرفع الملاحظات والتوصيات للإدارة التنفيذية في المنظمة لاتخاذ القرارات المناسبة بهدف تطوير وتحسين أداء المتطوعين وتحقيق النفع لهم وللمنظمة.
- 3- تعمل إدارة التطوع على عقد لقاءات أو ورش عمل لمناقشة عملية التطوع وتدعو أصحاب المصلحة في التطوع لإشراكهم وأخذ آرائهم ومقترحاتهم بهدف تحسين عملية التطوع في المنظمة.
- 4-تقوم إدارة التطوع بمراجعة دليل السياسات والإجراءات وقياس مدى كفاءته وفاعليته والعمل على تطويره وتحسينه، ويتم تحديث تقييم الجاهزية باستخدام أداة تقييم الجاهزية.

## ثانياً: نطاق تصميم الفرص والاستقطاب

### 1. تصميم الفرص التطوعية

#### السياسة 2.1.1

تدرك إدارة التطوع بأن عملية التطوع عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع والمنظمة، وبناء عليه فالأصل ألا تقوم إدارة التطوع بالاستفادة من المتطوعين إلا عبر توصيف دقيق لفرص تطوعية محددة، توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة.

#### السياسة 2.1.2

التعيين على الفرصة التطوعية مبني على معايير واضحة تضمن النزاهة والشفافية في الاختيار، وعليه فإن المنظمة تقوم بوضع المعايير والشروط التي على أساسها سيتم قبول أو رفض المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية قبل الإعلان عنها.

#### السياسة 2.1.3

تؤمن إدارة التطوع بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام المحددة في الفرص التطوعية.

#### السياسة 2.1.4

تتخذ إدارة التطوع مبدأ الشفافية والوضوح لكافة الأدوار التطوعية للمتطوعين بما يعود بالنفع على المنظمة والمتطوع.

### السياسة 2.1.5

تؤمن إدارة التطوع بتنوع احتياجات وقدرات وإمكانات الأفراد، ولذلك تسعى لتكييف المهام الموجودة في الفرص التطوعية لتناسب مع ذلك التنوع.

### السياسة 2.1.6

تلتزم إدارة التطوع بمعايير الشفافية والوضوح مع المتطوعين المحتملين، وذلك عبر توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات حول طبيعة الفرصة التطوعية ومتطلباتها في الإعلان، وتوفير الدعم والتوجيه الذي يحتاجه المتطوعون المحتملون أثناء عملية التقديم

### السياسة 2.1.7

تلتزم إدارة التطوع عند إعداد إجراءات الاستقطاب والتنسيب والتسكين أن تكون شاملة ومتكاملة لأدوار المتطوعين وللفرص التطوعية وتناسب اختلافات المتطوعين الفردية وتناسب مهاراتهم وقدراتهم وتحديث كلما دعت الحاجة لذلك.

## الإجراءات

1. تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة رقم (3).
2. تُصنف الأدوار والمشاريع التي يمكن أن يشارك بها المتطوعون في المنظمة بناء على طبيعة الدور (طويل المدى/ قصير المدى/ دوري، داخل الجامعة/ خارج الجامعة) وفق نموذج تصنيف الفرصة التطوعية رقم (4)
3. تُكتب الأنشطة والأدوار المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات المنظمة.
4. تحديد المهام المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء الأدوار والأنشطة المطلوبة وفق نموذج توصيف الفرص التطوعية رقم (5).
5. قيام مسؤول التطوع بالتخطيط قبل التنفيذ وفق نموذج تخطيط حملة الاستقطاب رقم (6).
6. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
7. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بدوره التطوعي (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
8. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذا الدور سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
9. تحديد الإطار الزمني لأداء الدور وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
10. يعمل مسؤول التطوع على تنوع وتعدد الفرص التطوعية بحيث تشمل أكبر شريحة من المتطوعين وبما يحقق أهدافها، وتعمل على تكييف الفرص التطوعية مراعيةً احتياجات وقدرات وإمكانات المتطوعين.
11. يحدد مسؤول التطوع معايير محددة للقبول أو الرفض بحيث تضمن الشفافية والوضوح.

## 2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

### 2.2.1 السياسة

تسويق الفرص التطوعية هي من أساسيات التعريف بالمنظمة لدى المجتمع فالاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية هي الطريقة المثلى لاستقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية

### الإجراءات

- 1- تحدد إدارة التطوع القنوات المناسبة والوسائل الفاعلة بالتقنية واستثمارها في توظيف تسويق الفرص التطوعية والعمل على جذب واستقطاب المتطوعين والتواصل معهم بكل يسر وسهولة.
- 2- تعمل إدارة التطوع على تعزيز موقف المنظمة ونشر قضايا التطوع بشكل دوري في مواقع التواصل الاجتماعي بحسب اللائحة والسياسات في إدارة الإعلام بالجامعة.
- 3- تُنشأ إدارة التطوع قاعدة بيانات وتعمل على تحديثها باستمرار حتى تستفيد منها في عملية تسويق الفرص التطوعية وإبراز إسهامات المتطوعين في المجتمع.

## 3. تقييم المخاطر وتحديد الإجراءات التأديبية

### 2.3.1 السياسة

تتأكد إدارة التطوع بشكل دوري بأن جميع المخاطر التي قد تحف ببيئة عمل المتطوعين محددة في نموذج توصيف الأدوار التطوعية، كما تتأكد أيضاً بأنها مُقيّمة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليصها أو تفاديها أو تخفيف آثارها، كما يتم القيام بتفحص المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري ومراجعة ملاحظات المتطوعين حيال ذلك.

بالرغم من تقدير الجامعة لجهود المتطوعين، إلا أنها لا تتساهل مع أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، بل تتخذ الإجراءات التأديبية إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة.

### الإجراءات

فيما يخص المخاطر: تتأكد إدارة التطوع من أن جميع المخاطر التي قد تحف ببيئة العمل سواءً على المتطوعين أو المنظمة أو المجتمع في أنشطة الفرصة التطوعية تم تحديدها وتقييمها وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليلها أو استبعادها، ويتم الفحص بشكل مستمر ويتم وضع المخاطر المحتملة في نموذج توصيف الفرصة التطوعية رقم (5) وإطلاع المتقدمين عليها.

1- تقوم إدارة التطوع بتقييم للمخاطر التي حدثت بالفعل لكل المواقع والأنشطة وأثرها على أصحاب المصلحة، وتتخذ الإجراءات المناسبة بناءً على التقييم إما باستبعاد المهمة أو تقليل عمل الخطر فيها.

2- تطبق إدارة المنظمة إجراءات السلامة بشكل دوري ومستمر على مستوى المنظمة بشكل عام، وعلى مستوى إدارة التطوع بشكل خاص.

3- الإجراءات التأديبية في حالة صدر سلوك مخل من المتطوع: يتم الأخذ بعين الاعتبار في الأدوار التطوعية في حالة صدر مخالفة أثرها خفيف يقوم مدير التطوع والمشرف المباشر معاً بتقديم النصيحة للمتطوع، وفي حالة كان المخالفة جسيمة يتم استجواب المتطوع والاستماع منه والتعرف على تداعيات المخالفة.

4- يقدم تقرير مكتوب إلى المدير التنفيذي أو نائبه عند تكرار الخطأ أو الإصرار عليه، ويتم الاحتفاظ بنسخة من التقرير في ملف المتطوع بشكل آمن.

5- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بقرار الفصل والمغادرة أو غيره.

## ثالثاً: الفرز والتنسيب والتسكين

### 1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

#### 3.1.1 السياسة

تؤمن المنظمة بأهمية المعلومات والبيانات عن المتطوعين لذلك تحرص المنظمة الحصول على المعلومات الأساسية التي تخدم تنسيب المتطوعين ويتم تحديثها بشكل دوري.

#### 3.1.2 السياسة

تؤكد المنظمة على اعتماد بيانات المتطوعين حسب السجلات المدنية الخاصة بهم وذلك عند عمليات ما بعد التنسيب.

### الإجراءات

- 1- تقوم إدارة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين، وتعمل على التحديث بصفة دورية.
- 2- تتأكد إدارة التطوع من بيانات المتطوعين وفق السجلات المدنية وتستخدم الأسماء الصحيحة في مراحل ما بعد التنسيب، ويمكن الاستفادة من أداة الفرز، والتسكين والاعتذار والتحويل.

## 2. التعرف على دوافع المتطوعين

### السياسة 3.2.1

تؤمن المنظمة بأهمية دراسة دوافع المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية وتحليل دوافعهم ورغباتهم للفرصة التطوعية، هل هي دوافع شخصية أم دوافع لخدمة المجتمع والمنظمة؟

### الإجراءات

- 1- تقوم إدارة التطوع بالمنظمة بإجراء المقابلة الشخصية بعد عملية الفرز بالتعرف على دوافع ورغبات المتقدمين من المتطوعين ومن ثم تحليل الدوافع والتأكد أنها تصب في مصلحة المجتمع والمنظمة.
- 2- القيام بالاستفسار عن أبرز المواضيع التي تسهم في التعرف على شخصية المتطوع وهناك العديد من المعايير يجدر الاستفادة منها وفق نموذج تحليل معايير المقابلة الشخصية رقم (7).

## 3. حماية خصوصية المتطوعين

### السياسة 3.3.1

حماية خصوصية المتطوعين وبياناتهم جزء لا يتجزأ من إجراء حماية خصوصية بيانات ومعلومات العملاء لدى المنظمة ويتم مراجعتها وتحديثها كلما تطلب ذلك ويتم حفظها داخل قسم إدارة التطوع بالمنظمة وتكون مسؤولية مسؤول التطوع بالمنظمة.

### الإجراءات

- 1- تقوم إدارة التطوع بالمنظمة على حفظ بيانات ومعلومات المتطوعين وتقوم بمراجعتها وتحديثها بصفة مستمرة.
  - 2- تحتفظ إدارة التطوع بكافة البيانات والمعلومات للمتطوعين وتوكل المهمة لمسؤول التطوع وتبرزها أنها جزء من سياستها.
  - 3- توفر المنظمة وسائل وأدوات الأمان على الأجهزة المكتبية التي يعمل بها المتطوعون.
- تبرم إدارة التطوع اتفاقية مع المتطوع بعد اجتيازه المقابلة والتعرف على الدوافع وفق نموذج اتفاقية المتطوع (8).

## 4. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

### السياسة 3.4.1

تدرس المنظمة التعاون مع المنظمات المختلفة للاستفادة من ترشيح المتطوعين فيما بينهم حسب تخصص كل منظمة والدور التطوعي الذي سيقوم به المتطوع للاستفادة من قدرات ومؤهلات المتطوعين.

### الإجراءات

- 1- تقوم إدارة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بالأسباب عن عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- 2- تجتهد إدارة التطوع باستثمار علاقاتها بالبحث عن منظمة أخرى تلائم مهارات وقدرات المتطوعين الذين لم يتم قبولهم وتعرض عليهم إمكانية الاستفادة منهم، ويتم إبلاغ المتطوعين في حالة موافقة المنظمة الأخرى.

## رابعاً: نطاق التوجيه والتدريب

### 1. التوجيه قبل التنسيب

#### السياسة 4.1.1

تؤكد إدارة التطوع بأهمية إطلاع المتطوعين على كافة الفرص التطوعية بالمنظمة ودور كل فرصة والمعلومات الخاصة بكل دور تطوعي وفق خطة التدريب لإدارة التطوع بالمنظمة.

### الإجراءات

- 1- تعرض إدارة التطوع كافة الفرص التطوعية وماهي المعارف والمهارات والسلوكيات التي يتطلب توفرها في المتطوع للقيام بدوره التطوعي بحسب ما هو مبين في الفرصة التطوعية قبل تنسيبهم للمنظمة.

### 4.2.1 السياسة

وضع خطة داخل قسم إدارة التطوع لتعريف جميع المتطوعين بالمنظمة ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام المنظمة والعاملين فيها ويكون منسق التطوع مسؤول مسؤولية كاملة عن ذلك

### الإجراءات

1. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين

الجدد رقم (9) مع مراعاة الأمور التالية:

• وضع جدول التوجيه

• تجهيز المواد اللازمة.

• دعوة المتطوعين للحضور.

• تأكيد جدول الأعمال والمشاركين.

• تحديد مكان وزمان انعقاد اللقاء.

• يمكن أن يتم تنفيذ التوجيه الجماعي للمتطوعين في برنامج مكون من فقرات مثل:

(1) بدأ بالترحيب بالمتطوعين.

(2) تقديم نظرة عامة عن المنظمة ومسيرتها التطوعية.

(3) التعريف بإدارات وأقسام المنظمة.

(4) استعراض السياسات والإجراءات واللوائح.

(5) التعريف ببيئة العمل ومعدات وطرق استخدامها، وإرشادات ومعدات الأمان والسلامة.

(6) التعريف بالمتطوعين والموظفين الآخرين الذين سيعمل معهم المتطوعون.

(7) استعراض الدعم الذي تقدمه المنظمة للمتطوعين.

(8) استعراض كافة الأدوار التطوعية.

(9) إعطاء نسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل

التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).

(10) يمكن تقديم جولة للتعرف على المرافق.

#### 4.3.1 السياسة

تؤمن إدارة التطوع بأن تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بأدوارهم التطوعية بشكل أفضل هو جزء من مهام مدير التطوع والعاملين معه في التطوع، وتلتزم بقيمتها المتعلقة بإشراك المتطوعين، كما أنها ترى في التدريب فرصة لتحفيز ومكافأة المتطوعين الذين قدموا التزاماً إيجابياً.

#### 4.3.2 السياسة

يؤمن قسم إدارة التطوع أن تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم وجداراتهم للقيام بأدوارهم التطوعية بشكل أفضل هو جزء من مهام القسم والتزامه بقيمته المتعلقة بإشراك المتطوعين، كما أنه يرى في التدريب فرصة لتحفيز ومكافأة المتطوعين الذين قدموا التزاماً إيجابياً.

### الإجراءات

- 1- تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين من خلال الأدوار التطوعية، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (10).
- 2- تحدد إدارة التطوع البرامج التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء والتعاقد مع المدربين وتحديد الوسائل المتنوعة وتوفير الأدوات والأماكن المناسبة والتكاليف المالية مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- 3- تقوم إدارة التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) وقياس أداء المدربين ومدى تحقيق الأهداف وقياس أثر التدريب حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة، ورفع تقرير عن كل دروة تشمل أبرز الإيجابيات والسلبيات وتحديد التوصيات.

### 1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

#### 5.1.1 السياسة

تتبنى إدارة التطوع سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع مشاكلهم أو التظلم في حالة حدوث عدم توافق بين المتطوع والآخرين في بيئة العمل، وتسعى لخلق بيئة منفتحة تشجع وتعرف المتطوعين بكيفية عرض المشاكل أو التظلمات.

#### 5.1.2 السياسة

تضع إدارة التطوع نظاماً صارماً لكيفية التعامل مع الحالات التي يتصرف فيها المتطوعين بشكل غير لائق وإعلام جميع المتطوعين بالإجراءات التي تتخذها المنظمة حيال ذلك.

### الإجراءات

1. يتم إعلام المتطوع أثناء التوجيه بحقه في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، ويتم توضيح أن المنظمة منفتحة ومتقبلة لذلك، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات اتصال فعالة التي ينبغي اتباعها للتظلم أو الشكاوى وفق نموذج الشكاوى والتظلم رقم (11).
2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
3. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم رقم (11) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
4. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.

## الإجراءات

5. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال أسبوعين من تاريخ استلام خطاب التظلم، ويكون هذا الاجتماع فرصة لعرض التظلم والاستماع للأطراف المختلفة المعنية بهذا التظلم، والنقاش والتباحث حول الطرق المتاحة لمعالجة هذا التظلم.
6. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال خمسة أيام من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
7. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الأيام الخمسة السابقة لموعد محدد.
8. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال خمسة أيام من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
9. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
10. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال أسبوع من صدور قرار الطعن.
11. أما ما يخص التعامل مع تصرفات المتطوعين غير اللائق : يقوم مدير التطوع والمشرف المباشر بدراسة الحالة ومدى تأثيرها على المنظمة وبعدها يتم اتخاذ قرار يناسب الأثر فإن كانت التصرفات خفيفة يكتفى بتقديم النصيحة للمتطوع وإن تكرر الخطأ يحرر لفت نظر، أما إن كان التصرفات عالية الأثر يتم فصل المتطوع ويخطر جميع الموظفين والمتطوعين بذلك ويتم حفظ المعلومات في ملف المتطوع .

## 2. أحقية رفض المتطوع المطالب

### السياسة 5.2.1

يدرك المتطوعون بأنه يمكنهم رفض المطالب التي يعدونها غير واقعية أو خارج نطاق أدوارهم، أو أنهم لا يملكون المهارات اللازمة للقيام بها.

### الإجراءات

- 1- يحق للمتطوعين رفض المهام التي يعدونها خارج نطاق أدوارهم التطوعية أو أنه ليس لديهم المهارات والمعارف التي تمكنهم من القيام بها.
- 2- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص رغبته في ترك العمل أو في تحويل فرصة تطوعية أخرى هو أقدر على تنفيذها.
- 3- يقوم المتطوع بإخلاء طرفه المالي وإعادة أي أدوات أو موارد خاصة بالقسم.
- 4- عند إنهاء المتطوع عمله مع المنظمة، يقوم مدير المتطوع بإجراء مقابلة الخروج ويتم الاحتفاظ بسجل للمقابلة.

## 3. الدعم المالي والإشراف الفني

### السياسة 5.3.1

تقوم المنظمة بتوفير المعدات والمبالغ التي سيحتاجها المتطوع للقيام بدوره التطوعي، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء دوره التطوعي ويمكن أن تتبنى المنظمة سياسة التعويض الثابت للمتطوعين الذين يضطرون إلى تولي مصاريف كثيرة من جيبيهم الخاص، بحيث تحدد المنظمة معدلاً ثابتاً من التعويض بحسب الإجراءات الرسمية.

### السياسة 5.3.2

الإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين ترتبط بشكل مباشر بالتوصيف الخاص بدور المتطوع والذي يحدد المهام والمسؤوليات وطريقة الإشراف، وينبغي أن تتقيد عملية الإشراف والمتابعة بمحتوى هذا التوصيف ولا يعدل عنه دون اعتبار رأي المتطوع ومن حق المتطوع رفض المطالب التي يعدها غير واقعية أو خارج نطاق دوره التطوعي.

### السياسة 5.3.3

يختلف عمق نشاط الإشراف والمتابعة باختلاف مدة الدور التطوعي، ومستوى أهميته وحساسيته، وطبيعة المهارات المطلوبة لتنفيذه. كما تختلف طريقة الإشراف والمتابعة بحسب طبيعة المتطوع الذي يتولى هذا الدور، وعليه فإن المنظمة تتبنى آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف والمتابعة تراعي هذا الاختلاف.

### السياسة 5.3.4

تؤمن إدارة التطوع بأهمية الدور الذي يقوم به المتطوعون، ولذلك تهيب الفرص التي تساعد المتطوعين للمشاركة في طرح آرائهم ومقترحاتهم وإشراكهم في اتخاذ القرار.

## الإجراءات

1. تقوم إدارة التطوع بإعلام المتطوعين بسياسة المنظمة في 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
2. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤولة المباشر لطلب التعويض. وفق نموذج طلب تعويض عن مصروفات رقم (12)
3. تحديد العوامل المتعلقة بالدور والتي ستؤثر على طبيعة نشاط الإشراف والمتابعة. (مدة الدور، تنفيذي أو إشرافي، المخاطر المحتملة، المهارات المطلوبة الخ.)
4. يتم تصنيف المتطوعين وفقا للعوامل التي تؤثر على طبيعة وطريقة الإشراف والمتابعة.
5. يتم اعتماد مستوى وطريقة الإشراف والمتابعة المناسبة لكل متطوع في الدور التطوعي، ويتم إبلاغ المسؤول عن المتطوع بذلك. وفق نموذج الإشراف والمتابعة رقم (13).
- 6- يتم إشراك المتطوعين وأخذ آرائهم ومقترحاتهم في عملية التوجيه والإشراف ويتاح لهم الفرصة في المشاركة باتخاذ القرارات.

## 4. تمكين مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

### 5.4.1 السياسة

تؤكد إدارة التطوع بأهمية إلمام سفراء التطوع بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

### 5.4.2 السياسة

تعقد إدارة التطوع اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتؤكد على ضرورة مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

## الإجراءات

1. تقوم إدارة الجامعة بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
2. تعمل إدارة التطوع بالمنظمة على تمكين مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
3. تقوم الإدارة التنفيذية بالمنظمة على متابعة أداء إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
- 4- تشرك المنظمة العاملون الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لإدارة التطوع.

### 5.5.1 السياسة

ترى المنظمة أن جودة أداء المتطوعين في تقديم الخدمات هو جزء من جودة المنظمة، ويعينها على تحقيق مهمتها بشكل أفضل، وعليه فإن قسم إدارة التطوع يقوم بشكل مستمر بتقييم أداء المتطوعين وجودة أدائهم، ويزودهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

### 5.5.2 السياسة

تسعى إدارة التطوع بالمنظمة باطلاع المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر التي لها علاقة وتأثير بالأدوار التطوعية التي يقومون بها.

### 5.5.3 السياسة

إسهامات المتطوعين لها مكانة خاصة لدى المنظمة، ولذلك ترى المنظمة قيمة التغذية الراجعة من المتطوعين الذين انتهت أدوارهم التطوعين وتحرص على الحصول عليها ومناقشتها.

## الإجراءات

1. يقوم مسؤول التطوع بتحديد وقت محدد للجلوس مع كل متطوع للتقييم والتزويد بالتغذية الراجعة من الطرفين بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
2. يقوم مسؤول التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (14) الذي تعتمده المنظمة في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
3. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
4. يجتمع مدير إدارة التطوع مع المتطوع لمناقشة النماذج المعبأة، والاتفاق على الاجراءات التي يمكن القيام بها، مع مراعاة المستويات السابقة.
5. يتم الاحتفاظ بمخرجات الاجتماع بشكل خاص، ولا يتاح الاطلاع عليها إلا مدير إدارة التطوع والمتطوع والإدارة التنفيذية.
6. عند بداية الاجتماع التالي يبدأ مدير إدارة التطوع بمراجعة مخرجات الاجتماع السابق وما حصل في خطة التطوير الخاصة بالمتطوع.
7. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغه بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الدور التطوعي بوسائل مناسبة مثال: ورش عمل، لقاءات، اجتماعات، بحيث يكون المتطوع على إطلاع كامل ويتم مناقشة الأمور الواجب تجاهها.
8. تعمل إدارة التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمطوعين الذي سيغادرون المنظمة وانتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها لمجلس الإدارة للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

### 6.1.1 السياسة

تدرك المنظمة بأن المتطوع شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالة المنظمة وله إسهام نوعي ومميز في تحقيقها مع العاملين بالمنظمة فتقديرهم وتكريمهم جزء لا يتجزأ من سياسة المنظمة

### 6.1.2 السياسة

تدرك المنظمة أن التعريف بإنجازات المتطوعين من أهم الوسائل التي تحفز المتطوعين، كما تدرك أنه يعود عليها باستقطاب المزيد من المتطوعين الآخرين، لذا تعد التعريف بإنجازات المتطوعين وسيلة للتكريم وأداة للتسويق.

## الإجراءات

1. تقوم المنظمة بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني بحسب اللائحة والسياسات في إدارة الإعلام والاتصال بالجامعة.
2. تعمل على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
3. تقوم إدارة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
4. تقدم إدارة التطوع شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (15) شريطة أن تكون معلومات المتطوعين مكتملة بما فيها السجل المدني الذي يعد شرطاً في استخراج شهادات التطوع.
5. يقوم قسم إدارة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بمفاضلة وفق نموذج مقارنة احتياجات ومحفزات المتطوعين على التقدير والتكريم لهم رقم (16).

# الميثاق الأخلاقي للتطوع

الميثاق الأخلاقي لإدارة التطوع  
الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع  
الميثاق الأخلاقي للمتطوع



■ هناك **مبادئ أخلاقية** وركائز سلوكية يُفترض أن تكون ضابطة وحاكمة للمنظمات العاملة في خدمة المجتمع والتطوع، ويُفترض أن يلتزم بها الجميع من متطوعين وقادة ومسؤولين. ومن هنا تبرز أهمية وجود ميثاق أخلاقي يضمن حقوق المتطوعين ويحفظهم من أي استغلال لا يكون في مصلحة العمل التطوعي، ويحافظ على قيمة العمل التطوعي ودوره الحيوي في هذا الجانب. ويتضمن هذا النظام ثلاثة من المواثيق الأخلاقية، وهي:

- **أولاً: مبادئ جامعة القصيم في إشراك المتطوعين**
- **ثانياً: الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع**
- **ثالثاً: الميثاق الأخلاقي للمتطوع**

وما نرجوه في إدارة التطوع بجامعة القصيم أن تكون هذه المواثيق دافعةً لنا لأداء العمل التطوعي بجودة عالية وأداءً متقن، لينعكس ذلك إيجاباً على مخرجات العمل التطوعي.

- 1- الالتزام بالأنظمة والقوانين التي تنظم عملية إشراك المتطوعين استناداً من ممارسات المعيار الوطني السعودي لإدارة التطوع.
- 2- الالتزام بعدم استغلال المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالمنظمة.
- 3- عدم استغلال قضايا التطوع بما يتنافى مع مبدأ الشفافية ويعكس صورة غير حقيقية للمجتمع الراغب بالتطوع في هذه المنظمة وللجهات الخارجية الأخرى بما فيها القطاع الحكومي المشرف على أعمال المنظمة.
- 4- تلتزم المنظمة وجميع العاملين بها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج المنظمة بطريقة مناسبة ومحترمة ولائقة.
- 5- تلتزم المنظمة باعتبار متطوعيها كشركاء لديها ضمن العملية التنظيمية، وتسعى للحفاظ على حقهم في التعبير عن آرائهم حول أدوارهم والقرارات ذات الصلة، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد.
- 6- تلتزم المنظمة بتشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عالٍ من الشفافية بما في ذلك اللوائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها، وضمان قدرة وصول المتطوعين لهذه المعلومات حسب أدوارهم التطوعية.
- 7- تدعم المنظمة المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو حتى غير مناسب من قبل الأفراد أو العاملين أو حتى من قبل الإدارة،
- 8- تلتزم المنظمة بالسعي لعدم وجود أي نوع من أنواع التمييز أو العنصرية تجاه المتطوعين، سواء من حيث الجنس أو اللون أو الجنسية أو النسب وغيره، مع مراعاة طبيعة ومتطلبات الفرص التطوعية.
- 9- تحمي المنظمة خصوصية المتطوعين وتتأكد من عدم كشف معلوماتهم الخاصة دون الحصول على موافقتهم المسبقة، إلا في حالة وجود قانون ينص على خلاف ذلك.

## ثانياً: الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع:

من المبادئ الأساسية في العمل التطوعي الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية لأنها الشيء الأساسي الذي ينبغي اتباعه لكسب ثقة المستفيدين والجهات المانحة.

لهذا فإن الالتزام بالميثاق الأخلاقي المعلن يسهل على جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي من أداء مهامهم، كل بحسب دوره بشكل محدد ومدروس بعيداً عن أية شبهة قد تعيق تحقيق الهدف الأسمى من العمل التطوعي.

ويجب أن يدرك مدير التطوع من خلال هذا الميثاق الأمور التي يجب أن يكون ملماً بها لتنفيذ مهمته على أكمل وجه بإذن الله تعالى، وهي على النحو التالي:

### 1- القيم والأخلاق (Values and Ethics)

لابد للأعمال الناجحة أن ترتبط بمرجعية أخلاقية مستمدة من دستور يتبعه الشخص، وينعكس على تصرفاته ويقوده إلى تحقيق الغاية من ذلك العمل، وهذا يفرض عليه:

-الالتزام بالقيم والأخلاق بناء على مبادئ القرآن والسنة.

-اللطف والحنان والكرم في جميع الإجراءات لتقليل الأذى الذي قد يلحق بالمتطوعين وغيرهم أثناء أداء الواجبات من قبل أفراد العمل التطوعي.

## 2- المواطنة والعمل الخيري (Citizenship and Philanthropy)

يجب على مدير التطوع إظهار أهمية العمل التطوعي للمجتمع وللمتطوعين وللمنظمة وللأفراد العاملين والمستفيدين. ويتم ذلك عن طريق:

- شرح أهمية العمل التطوعي للجمهور.
- تقدير الأعمال التي يقوم بها كل متطوع.
- تطوير الخدمات التطوعية بما يتفق ورؤية المنظمة.
- شرح دور المتطوعين للعملاء.
- تثقيف الموظفين حول العمل التطوعي.
- توظيف العمل التطوعي بنشاط، وتسخير المواهب للمنظمات المهنية ولمجتمعاتنا.
- التطوير المستمر لفلسفة العمل التطوعي بوصفه قاعدة عمل مع الآخرين.

## 3- الاحترام (Respect)

الاحترام من أساسيات العمل التطوعي، ويجب على مدير التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين وللمنظمة وللمعملاء وللموظفي المنظمة وللمجتمع ولمهنته التطوع. ويكون ذلك من خلال:

### 1- فيما يتعلق بالمتطوعين:

- احترام القدرات المختلفة.
- توفير الفرصة للمساهمة في القرارات التي تؤثر في أدوارهم.
- احترام دوافع العمل التطوعي والسعي لتلبية الاحتياجات.
- احترام السرية إلى أعلى درجة ممكنة.
- تحقيق نمو الشخصية.

### 2- فيما يتعلق بالمنظمة:

- دعم رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها.
- تمثيل المنظمة بشكل فعال داخل المجتمع.

### 3- فيما يتعلق بالمستفيدين:

- السعي لفهم احتياجاتهم وتطوير الخدمات لتلبية تلك الاحتياجات.
- احترام خصوصية الأفراد.
- حماية المعلومات بجميع الأشكال المكتوبة والالكترونية والسمعية والبصرية واللفظية التي صنفت على أنها سرية للمستفيدين.

### 4- فيما يتعلق بالعاملين في المنظمة:

- احترام دورهم والعمل على تشجيع التعاون والدعم بينهم وبين المتطوعين.

### 5- فيما يتعلق بالمجتمع:

- الانفتاح وبذل الجهد لمساعدة الآخرين.
- تكوين شراكات مناسبة لأهداف المنظمة.

### 6- فيما يتعلق بمهنة التطوع:

- احترام الزملاء من المتطوعين والموظفين.
- احترام أدوار الجهات التطوعية المحلية والوطنية.

على مدير التطوع الاعتراف بأن أدواره تشمل المساءلة لكل من: المتطوعين والمنظمة والعملاء والعاملين؛ هذه المساءلة تُعد قيمة أساسية في السعي لتحقيق التميز، وذلك من خلال المفردات التالية:

**1- للمتطوعين:**

- توفير معلومات دقيقة عن الفرص التطوعية.
- تعزيز بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين.

**2- للمنظمة:**

- عن طريق إدارة الموارد بطريقة مثلى لتحقيق أقصى قدر من الخدمات ذات القيمة المضافة للمنظمة.

**3- للمستفيدين:**

- السعي لتوفير أعلى مستوى من جودة الخدمة في حدود الموارد المتاحة.

**4- للموظفين:**

- العمل بصورة تعاونية مع الموظفين لتطوير الخدمات التطوعية.

**5- للمجتمع:**

- من خلال إدارة الموارد بحكمة.

**6 - لمهنة التطوع:**

- الاسترشاد بالمعايير المهنية في إدارة التطوع بالمنظمة.
- المتابعة المستمرة للتطوير المهني.
- المشاركة النشطة في الجهات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.
- تحقيق التوازن بين كل هذه المسؤوليات بطريقة تضمن نتائج أكثر إيجابية للمنظمة.

يدرك مدير التطوع تنوع المسؤوليات التي يجب أن يؤديها لمختلف شرائح العمل التطوعي وتشمل المفردات التالية:

**1- علاقات الموظفين:**

- يقبل مسؤولية وضع برنامج المتطوعين التي من شأنها تعزيز استدامة عمل الموظفين.

**2- المسؤولية المهنية:**

- يقبل المسؤولية للمساهمة في مصداقية مهنة التطوع في نظر الشريحة المستفيدة من الخدمة.

**3- الحرص والاجتهاد:**

- يقبل مسؤولية أن يكون محل ثقة وحذر وعالي الجاهزية وواسع الاطلاع.

**4- بذل الأفضل والمثابرة:**

- يقبل مسؤولية السعي لتحقيق التفوق والتميز حتى عندما تكون الموارد محدودة.  
- تقديم كل ما يستطيع للتغلب على العقبات التي تحول دون التميز.

**5- التحسين المستمر:**

- يلتزم بتطوير نفسه بالمعرفة، والمهارات، والقدرة على إصدار الأحكام العادلة.

**6- إدارة الذات وضبط النفس.**

- يلتزم بضبط قراراته على الحقائق والمصلحة العامة التي تحقق النفع الطويل للمنظمة.

يجب أن يسترشد المدير بالعدل في مختلف القرارات والتعامل مع المتطوعين، والعملاء والموظفين والزملاء بطريقة عادلة ومنصفة على النحو التالي:

**1- للمتطوعين:**

-من خلال معاملة جميع المتطوعين بالإنصاف وعدم التحيز.

**2- للمنظمات:**

-وضع السياسات والإجراءات والمعايير التي تعكس الإنصاف والحياد.

**3- للمستفيدين:**

-توفير الخدمة للعملاء بطريقة عادلة ومنصفة.

**4- للموظفين:**

-التعامل مع الموظفين بإنصاف بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو وضعهم داخل المنظمة.

**5- لمهنة التطوع:**

-التعامل مع الزملاء بطريقة عادلة ومنصفة.

-الحفاظ على كرامة المهنة في كل التعاملات مع المنظمات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

## 7- الثقة والأمانة (Trust and Confidence):

يجب على مدير التطوع التحلي بالثقة والأمانة في التعاملات مع: المتطوعين والمنظمة والمستفيدين والموظفين وزملاء المهنة، وذلك بما يمتلكه من الأمانة ويثبت الصدق لديه والسلامة والموثوقية والولاء والقرارات الأخلاقية والرعاية كما في المفردات التالية:

1- **الصدق:** الشفافية بلباقة وبصراحة.

2- **النزاهة:** الشجاعة الأدبية من خلال عدم الاستسلام والسعي للحلول المناسبة.

3- **الموثوقية:** بتنفيذ الالتزامات.

4- **الانتماء:** للمنظمة فكرا وسلوكا.

5- **اتخاذ القرارات الأخلاقية:** من خلال فهم وزنها وآثارها الأخلاقية.

6- **الرعاية:** وذلك بإظهار اللطف والرحمة في كل الأعمال لتعظيم المنافع وتقليل الأذى الذي يلحق الآخرين.

7- **وضوح الالتزامات:** نيابة عن المنظمة، والموظفين والمتطوعين عن طريق:

- قبول المسؤولية لضمان قنوات اتصال واضحة بشأن الالتزامات التي تم التعهد بها نيابة عن المنظمة والموظفين والمتطوعين من أجل تحقيق أقصى قدر من النجاح من جميع المعنيين.

8- **قبول مسؤولية:** وضع العقود والاتفاقات التي يسهل فهمها وتطبيقها على أرض الواقع.

9- **حدود الولاء:** من خلال تفهم وإدراك حدود الولاء الشخصي والمهني تجاه المتطوعين والمستفيدين والمنظمة ووضع أولويات واضحة ومناسبة لتقليل المسؤولية والمخاطر المترتبة على جميع المعنيين بالعمل التطوعي.

10- **تضارب المصالح:** مدير التطوع هو المسؤول عن تحديد السياسات والإجراءات والظروف التي قد تؤدي إلى تضارب في المصالح من خلال إظهار الحالات المعنية بمهنية وشفافية عالية، ثم إزالتها ومعالجتها حتى يزول هذا التضارب.

يجب أن يلتزم المتطوع من خلال هذا الميثاق بالعناصر التالية:

### 1. القيم والأخلاق (Values and Ethics):

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من دستور يتبعه الشخص، وينعكس على تصرفاته ويقوده إلى تحقيق الغاية من ذلك العمل.

### 2. السرية (Confidentiality):

تلتزم السرية العاملين في مجال التطوع بما يلي: عدم إفشاء أية معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي. وعدم إفشاء المعلومات المصنفة سرية عن المنظمة للغير.

### 3. الاعتمادية (Dependability):

والاعتمادية هي أن يكون المتطوع متصفاً بالمسؤولية في كل تصرفاته وأقواله. وذلك بأن يكون محل مسؤولية لتنفيذ الخطط الموضوعة والرجوع إلى منسق البرنامج في حالة وقوع المشاكل، ويدرك أنه لا يمثل فقط المنظمة التي ينتمي إليها لكنه يمثل الوطن وقيمه ومبادئه.

### 4. التواصل الفعال (Effective communication):

ينمي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل والمستفيدين الذين يتعامل معهم، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، وهذا يساعد على حل المشكلات. وعلى هذا يجب على المتطوع مايلي:

- الاستفادة من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية.
- معرفة المرجعية للاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة.
- أن يتم التواصل بالفاعلية المطلوبة.

## 5.الدعم (Support):

من خلال تقديم الدعم لمن يعمل حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، وبخاصة في المكان الذي يؤدي فيه التطوع. ودعم جميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة.

## 6.الشخصية الإيجابية (Positive Personality):

بأن يقدم ما لديه بإيجابية تنعكس على كل من حوله. ويتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع موظفي المنظمة واستغلال جميع الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التي يعمل فيها. ويحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.

## 7.جودة العمل (المهنية) (Quality of Outcomes):

بأن يقدم المتطوع العمل المناط به بنفس الجودة التي يقدمها الموظف. بمهنية واحترافية عاليتين. وأن يقوم المتطوع بتصريف شؤونه الخاصة والمهنية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يعمل فيها.

## 8.المرجعية (Referral):

، وتلزم المرجعية العاملين في العمل التطوعي:

- 1.تنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة.
- 2.الالتزام الكامل بالقوانين القائمة واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة.
- 3.الالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها المنظمة.
- 4.الامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

## 9.تضارب المصالح (Interests of Conflict):

حيث يجب على المتطوع: عدم استخدام موارد المنظمة لأغراض شخصية. والامتناع عن تلقي أو الحصول على أية هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.

## 10.المساواة في التعامل (Impartiality):

يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيدا عن كل أنواع التحيز. ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.

# نماذج التطوع

نماذج التطوع

نماذج إدارة التطوع

## دليل استخدام نماذج التطوع

النطاق	النماذج المستخدمة	آلية الاستخدام	من يستخدمها	من يستفيد منها
التخطيط والتعزيز	نموذج خطة التشغيل	تحديد المؤشرات والمستهدفات والأنشطة لتحقيق أهداف الوحدة	مسؤولي وحدات التطوع	القطاعات الجامعية
	منطلقات ورؤية الجامعة للتطوع	ينشر لتعزيز ثقافة التطوع بين العاملين ومجتمع الجامعة وزوارها ومتصفح الموقع	وحدات التطوع بالقطاعات ومركز التطوع بالجامعة	المتطوعون
	دليل السياسات والإجراءات	ينشر لتعزيز ثقافة التطوع وتوضيح سياسات وإجراءات الجامعة في العمل التطوعي.		
	نموذج تحديد الاحتياج التطوعي	يقوم مسؤولو الأقسام والإدارات بحصر احتياجاتهم من الفرص التطوعية وعدد المتطوعين	مركز التطوع بالجامعة مسؤولو وحدات التطوع	القطاعات الجامعية
تصميم الفرص والاستقطاب	نموذج تصميم الفرصة التطوعية	تقوم وحدة العمل التطوعي في قطاعات الجامعة بتحويل الاحتياج التطوعي إلى فرصة تطوعية وفق النموذج لترفع للاعتماد.	مسؤولو وحدات التطوع ومسؤولو المبادرات	وحدات التطوع وإدارة التطوع بالجامعة
	أداة إدارة الفرص التطوعية ورقة (تسويق الفرص التطوعية)	يتم إضافة الفرص التطوعية إلى ورقة تسويق الفرص التطوعية والتخطيط لتسويقها والترويج لها من خلال النموذج وتحديد موعد نشر الفرصة	مسؤولو وحدات التطوع	مسؤولو وحدات التطوع
	أداة إدارة الفرص التطوعية ورقة (التسكين والاعتذار والتحويل)	بعد نشر الإعلان عن الفرصة التطوعي وتسجيل الراغبين في تنفيذها في رابط مخصص يتم إضافة بيانات المسجلين في الكشف ثم تحديد المقبولين والمعتذر منهم ومن يتم تحويلهم لفرص أو جهات أخرى	مسؤولو وحدات التطوع ومسؤولو المبادرات	المتطوعون إدارة التطوع بالجامعة
الفرز والتسكين	نموذج المقابلة الشخصية	المقابلة مع المرشحين لشغل الفرصة التطوعية وتعبئة نموذج لكل شخص لتحديد الشخص المناسب	مسؤولو وحدات التطوع ومسؤولو المبادرات	وحدات التطوع وإدارة التطوع
	دليل المتطوع	يطلع المتطوع على الدليل الخاص به وما يتضمنه ليتعرف بشكل أكبر على الجامعة وحقوقه وواجباته	مسؤولو وحدات التطوع ومسؤولو المبادرات	بالجامعة
	نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين	بعد اختيار المرشحين المناسبين يتم تحديد الاحتياج التدريبي لهم في الفرص التي تحتاج تأهيل خاص ليتم توفير فرص مناسبة لهم وإدراجها في الاتفاق	مسؤولو وحدات التطوع ومسؤولو المبادرات	وحدات التطوع وإدارة التطوع
	الميثاق الأخلاقي للمتطوع	بعد الاتفاق مع المتطوع ينبغي اطلاعه على الميثاق الأخلاقي بحيث يعرف القيم والأخلاق التي يجب أن يلتزم بها ويوقع على الميثاق	مسؤولو وحدات التطوع ومسؤولو المبادرات	بالجامعة

وحدات التطوع وإدارة التطوع	مسؤولو وحدات التطوع ومسؤولو المبادرات	بعد اختيار المتطوع المناسب يتم اطلاقه على نموذج اتفاقية المتطوع وتوقيعه عليها	نموذج اتفاقية متطوع	التوجيه والتدريب	
مسؤولو المبادرات	مسؤولو وحدات التطوع ومسؤولو المبادرات	يستخدم هذا النموذج مدير التطوع للتهيئة والاستعداد لتنفيذ اللقاء التعريفي للمتطوعين	نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين		
إدارة التطوع	المبادرات	يعرض الملف التعريفي للمتطوعين لتعريفهم أكثر بالمهمة المطلوبة وما ينبغي الالتزام به خلالها	الملف التعريفي		
المتطوع					
المتطوع	المتطوع	يستخدمها المتطوع إذا تطلبت المهمة أن يقوم بصرف مبالغ متفق عليها أثناء الفرصة التطوعية	نموذج طلب تعويض عن مصروفات		
المتطوع	مسؤولو المبادرات	بعد تنفيذ المتطوع للفرصة يقوم مديره المباشر بتقييم أدائه من خلال هذا النموذج	نموذج تقييم أداء المتطوع		
وحدات التطوع					
وحدات التطوع وإدارة التطوع بالجامعة	مسؤولو المبادرات	يقوم مدير التطوع بمتابعة المتطوع وإضافة البيانات المطلوبة في الورقة عند بدء الفرصة التطوعية وبعد الانتهاء من تنفيذها	أداة إدارة الفرص التطوعية ورقة (المتابعة وحساب الساعات والعائد المجتمعي)		
المتطوع	إدارة التطوع بالجامعة	تضاف بيانات الشهادات من ورقة المتابعة وحساب الساعات والأثر ضمن أداة إدارة الفرص التطوعية وتطبع لتكون جاهزة للتسلم	نموذج شهادة متطوع		التقدير والتكريم
إدارة التطوع بالجامعة	مسؤولو وحدات التطوع	بعد انتهاء الفرصة التطوعية وحساب عدد ساعات التطوع يتم إضافة بيانات الفرصة إلى نموذج قياس العائد الاقتصادي	أداة قياس العائد الاقتصادي		

## قائمة النماذج

اسم النموذج	رقم النموذج
السياسة العامة للتطوع (فلسفة التطوع)	1
بطاقة الوصف الوظيفي رئيس التطوع	2
بطاقات الوصف الوظيفي	3
تصميم الفرصة التطوعية	4
تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة	5
تصنيف الفرصة التطوعية	6
توصيف الفرصة التطوعية	7
تخطيط حملة الاستقطاب	8
تحليل معايير المقابلة الشخصية	9
اتفاقية متطوع	10
تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد	11
تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين	12
الشكاوى والتظلم	13
طلب تعويض عن مصروفات	14
الإشراف والمتابعة	15
تقييم أداء المتطوع	16
نموذج تقييم متطوع لتجربته التطوعية	17
لائحة المخالفات والعقوبات	18
إجمالي الاستثمار التطوعي	19

## السياسة العامة للتطوع بجامعة القصيم

جامعة القصيم، هي جامعة غير ربحية، انطلقت باسمها الجديد (جامعة القصيم) حاملة إرثاً أكاديمياً وبحثياً يمتد إلى أكثر من أربعة عقود في المنطقة إذ إنَّ بعض الكليات استقبلت طلابها منذ العام ١٤٠١هـ. أنشئت الجامعة تنفيذاً للخطة الوطنية في توسيع التعليم العالي والجامعات، وصدر القرار السامي ذو الرقم ٢٢٠٤٢/ب/٧ بإنشاء جامعة القصيم في العام الدراسي ١٤٢٤ / ١٤٢٣هـ.

### فلسفة الجامعة في التطوع:

- تلتزم جامعة القصيم بالمعايير المهنية لإشراك المتطوعين في المنظمات غير الربحية، حيث ترى الجامعة أهمية الدور الذي يقوم به المتطوعون لأنهم يساهموا فيما يلي: ترشيد استخدام الموارد (البشرية-المالية | مضاعفة القدرة على زيادة الإنتاج. | تعزيز المواطنة الفاعلة وتفعيل إشراك المتطوعين.
- وتؤمن الجامعة بدعم المتطوعين وحماية حقوقهم كما هو منصوص عليه في أدلة التطوع والتي تعرف بحقوق المتطوعين، وسيحقق تطوعهم لدى الجامعة مجموعة من العوائد التي ستعود إليهم ومنها: المساهمة في تعزيز الجانب التطوعي، والحصول على شهادات التطوع، والتكريم والتقدير.
- كما تؤمن الجامعة بأن المتطوعين جزء لا يتجزأ من الجامعة وسوف توفر لهم الجامعة الدعم التالي:
  ١. توفير بيئة عمل صحية وأمنة.
  ٢. تسكين المتطوع على الفرصة المناسبة لتخصصه.
  ٣. الحصول على نسخة من وثيقة شروط وأحكام العمل التطوعي الخاصة بالجامعة.
  ٤. توقيع عقد تطوع مع الجامعة والحصول على نسخة منه.
  ٥. الحصول على كل ما يلزم لأداء المهمة الموكلة إليه من أدوات ووسائل ودعم.
  ٦. التدريب التأهيلي والتطويري عند الاحتياج.
  ٧. حسن المعاملة وسهولة الإجراءات وحق التعبير عن الرأي.
  ٨. المشاركة في وضع السياسات والإجراءات.
- كما تلتزم الجامعة بتقديم كافة برامج التوجيه والتدريب للمتطوعين حتى يكونوا قادرين على إنجاز أدوارهم التطوعية بكل يسر وسهولة.
- كما أن برامج التطوع الخاصة بالجامعة مدعوم بسياسات مناسبة تم اعتمادها من قبل الإدارة العامة للموارد البشرية بجامعة القصيم، وسوف يتم تحديثها كل سنة لضمان توافقنا مع معايير إشراك المتطوعين في المؤسسات غير الربحية.

وحتى يتم تفعيل التطوع في الجامعة فقد تعيين د. نوره عبد الله الرقيبة رئيسة للتطوع ونسعد بالتواصل معها عبر جوال

٠٥٩٤٢٤٥٣٢٩ . والبريد الإلكتروني: [no.alrogibah@qu.edu.sa](mailto:no.alrogibah@qu.edu.sa)



## الوصف الوظيفي

أولاً: بيانات الوظيفة		
المسمى الوظيفي	رئيس وحدة التطوع	
الغرض من الوظيفة	الإشراف على تطوير وتنفيذ استراتيجية الجامعة في مجال العمل التطوعي، وتعزيز ثقافة التطوع بين منسوبي الجامعة وطلابها، وضمان تكامل الجهود التطوعية مع رؤية المملكة 2030	
ثانياً: العلاقات التنظيمية:		
المسؤول المباشر	المشرف العام على إدارة التطوير وتنمية القدرات بالإدارة العامة للموارد البشرية	
التابعون إدارياً	فريق وحدة التطوع بجامعة القصيم	
ثالثاً: المهام والصلاحيات:		
المهام	١	التخطيط لعمليات التطوع والمشاركة في خطط المنظمة الاستراتيجية والتشغيلية
	٢	تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الأدوار التطوعية وتسويقها بالتعاون مع الإدارات
	٣	إعداد وتنفيذ الخطة التشغيلية لوحدة التطوع بما يحقق أهداف الجامعة التطوعية.
	٥	الإشراف على تصميم وإطلاق الفرص التطوعية بالتنسيق مع الكليات والإدارات.
	٦	بناء الشراكات مع الجهات الداخلية والخارجية لدعم برامج التطوع الجامعية.
	٧	تطوير سياسات وإجراءات واضحة لإدارة المتطوعين وتوثيق مشاركاتهم وساعاتهم
	٨	الإشراف على تنظيم الفعاليات التطوعية والمشاركة في الأيام والمناسبات الوطنية
	٩	إعداد تقارير دورية عن أداء وحدة التطوع ومستوى الإنجاز، ورفعها إلى الجهة المختصة.
	١٠	الإشراف على تدريب وتأهيل سفراء التطوع والمشرفين في مختلف الكليات.
	١١	قياس أثر البرامج التطوعية وتقديم مقترحات للتحسين والتطوير المستمر.
	رابعاً: العلاقات الوظيفية والمهام الخاصة:	
الاتصالات المطلوبة للعمل	١	جميع إدارات وأقسام الجامعة
	٣	الجهات الخارجية ذات العلاقة
	٢	المتطوعين
	٤	العاملين في إدارة التطوع
خامساً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:		
المؤهلات	١	درجة البكالوريوس كحد أدنى في إدارة الأعمال، أو العلوم الاجتماعية، أو المجالات ذات
	٣	اجتياز البرنامج التأهيلي لمدراء التطوع وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع (إدامة)
المهارات	١	مهارات القيادة والتخطيط
	٣	القدرة على تحليل البيانات وإعداد
	٢	التواصل الفعال وبناء العلاقات.
	٤	الإشراف على الفرق وتحفيز المتطوعين



OU.EDU.SA



## بطاقات الوصف الوظيفي

### أولاً: بيانات الوظيفة

المسمى الوظيفي	مسئول الاستقطاب والتسكين	رقم الوظيفة	إدارة التطوع
الفئة الوظيفية	تنفيذية - تشغيلية	الإدارة	إدارة التطوع
المدير المباشر	مدير إدارة العمل التطوعي	المرووسين	لا يوجد
الغرض من الوظيفة	إدارة عمليات استقطاب وتسكين المتطوعين في الأنشطة المناسبة بناءً على احتياجات الجامعة وأمهارات المتطوعين، وضمان استمرارية قاعدة المتطوعين.		

### ثانياً: المهام والصلاحيات:

المهام الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>تصميم وتنفيذ حملات استقطاب المتطوعين بالتنسيق مع فريق العمل.</li> <li>إعداد خطط استقطاب تشمل جميع القنوات المتاحة (منصات وطنية، وسائل التواصل الاجتماعي، شراكات).</li> <li>استقبال طلبات المتطوعين وإجراء عمليات تسجيل دقيقة لبياناتهم في قاعدة بيانات حديثة.</li> <li>تحليل مهارات وخبرات المتطوعين لتحديد الأنشطة المناسبة لهم.</li> <li>إجراء مقابلات مع المتطوعين لتقييم مدى ملاءمتهم للفرص التطوعية المتاحة.</li> <li>توجيه المتطوعين الجدد وتعريفهم بسياسات وأهداف الجامعة.</li> <li>تسكين المتطوعين في الأنشطة التطوعية بناءً على احتياجات المشاريع ومتطلبات الفرص.</li> <li>إعداد جداول عمل واضحة تحدد المهام والأدوار الخاصة بكل متطوع.</li> <li>متابعة التزام المتطوعين بالمواعيد والمهام الموكلة إليهم أثناء الأنشطة.</li> <li>التعامل مع أي تحديات تواجه المتطوعين أثناء تسكينهم وتقديم الدعم اللازم لهم.</li> <li>التنسيق مع مسؤول تصميم الفرص لضمان توافق المتطوعين مع متطلبات الفرص التطوعية.</li> <li>تطوير قاعدة بيانات محدثة للمتطوعين تشمل مهاراتهم وخبراتهم وعدد الساعات التطوعية.</li> <li>إعداد تقارير دورية عن عمليات الاستقطاب والتسكين ورفعها إلى مدير الوحدة.</li> <li>تعزيز علاقات التعاون مع الجامعات والمدارس لاستقطاب متطوعين جدد.</li> <li>تقديم التغذية الراجعة للمتطوعين لتعزيز تجربتهم التطوعية وتحفيزهم للمشاركة المستقبلية.</li> </ul>
الصلاحيات الإدارية	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة قاعدة بيانات المتطوعين.</li> <li>اقتراح خطط استقطاب جديدة لتلبية احتياجات الجامعة.</li> <li>اتخاذ قرارات تخص توزيع المتطوعين في الأنشطة المختلفة.</li> <li>التنسيق مع الجهات الخارجية لاستقطاب المتطوعين.</li> <li>تقديم توصيات لتحسين استراتيجيات الاستقطاب والتسكين.</li> </ul>

## بطاقات الوصف الوظيفي

### ثالثاً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:

- درجة البكالوريوس في الموارد البشرية، إدارة الأعمال، أو مجال ذي صلة.
- خبرة لا تقل عن 3 سنوات في مجال إدارة العمل التطوعي أو الموارد البشرية.

#### المؤهلات والخبرات

- مهارات التواصل وإدارة العلاقات.
- القدرة على تحليل البيانات وتنظيم المعلومات.
- مهارات التفاوض والاستقطاب.
- إدارة الوقت والالتزام بالمواعيد.
- الإلمام بمنصات العمل التطوعي وآليات التسكين.

#### المهارات والكفاءات

### رابعاً: معايير أداء الوظيفة

- عدد المتطوعين المستقطبين شهرياً.
- مدى دقة وكفاءة عملية التسكين.
- مستوى رضا المتطوعين عن تجربتهم.
- معدل جودة التقارير المرفوعة.
- نسبة الالتزام بتحقيق أهداف الاستقطاب في الوقت المحدد.

#### معايير تقييم الأداء

### اعتماد بطاقة الوصف

إعداد	مراجعة	اعتماد

## أولاً: بيانات الوظيفة

المسمى الوظيفي	مسئول تصميم الفرص التطوعية	رقم الوظيفة	
الفئة الوظيفية	تنفيذية - تشغيلية	الإدارة	إدارة التطوع
المدير المباشر	مدير إدارة العمل التطوعي	المرؤوسين	لا يوجد
الغرض من الوظيفة	تصميم فرص تطوعية مبتكرة وجذابة تلبي احتياجات الجامعة، وترويجها بفعالية لاستقطاب المتطوعين المناسبين وضمان استمرارية العمل التطوعي.		

## ثانياً: المهام والصلاحيات:

المهام الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تصميم فرص تطوعية مبتكرة تتماشى مع أهداف الجامعة والمشاريع المجتمعية.</li> <li>• إعداد وصف تفصيلي لكل فرصة تطوعية يشمل: الأدوار، المهام، المدة الزمنية، المهارات المطلوبة.</li> <li>• التنسيق مع الإدارات الأخرى لتحديد الاحتياجات التطوعية لكل مشروع جديد.</li> <li>• تطوير وتنفيذ خطط ترويجية للفرص التطوعية باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الوطنية.</li> <li>• إعداد محتوى مرئي وإبداعي (مثل صور، مقاطع فيديو، إنفوجرافيك) للترويج للفرص التطوعية.</li> <li>• مراقبة وتحليل استجابة الجمهور للفرص المطروحة وتحسين استراتيجيات الترويج بناءً على النتائج.</li> <li>• التعاون مع مسؤول الاستقطاب والتسكين لضمان توافق المتطوعين مع متطلبات الفرص.</li> <li>• تطوير شراكات مع الجهات التعليمية مثل الجامعات والمدارس لتعزيز مشاركة المتطوعين.</li> <li>• مراجعة وتحديث قائمة الفرص التطوعية بشكل منتظم بناءً على احتياجات المشاريع.</li> <li>• البحث عن طرق مبتكرة لتصميم فرص تطوعية قصيرة وطويلة المدى تناسب مختلف الفئات.</li> <li>• تقديم توصيات لتحسين تجربة المتطوعين بناءً على ملاحظاتهم حول الفرص المطروحة.</li> <li>• إعداد تقارير دورية تتضمن عدد الفرص المصممة ونتائج الحملات الترويجية.</li> <li>• تعزيز صورة الجامعة كوجهة جاذبة للمتطوعين من خلال تصميم فرص ذات قيمة مجتمعية واضحة.</li> <li>• متابعة الاتجاهات الحديثة في العمل التطوعي وتطبيقها في تصميم الفرص المستقبلية.</li> <li>• التعاون مع مسؤول التقنية لتطوير أدوات إلكترونية تساهم في عرض الفرص التطوعية بشكل جذاب.</li> </ul>
الصلاحيات الإدارية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اتخاذ قرارات تتعلق بتصميم الفرص التطوعية بناءً على احتياجات الجامعة.</li> <li>• إدارة الحملات الترويجية المتعلقة بالفرص التطوعية.</li> <li>• التنسيق مع الشركاء الخارجيين لترويج الفرص التطوعية.</li> <li>• تقديم مقترحات لتحسين استراتيجيات تصميم وترويج الفرص.</li> <li>• إدارة المحتوى التسويقي الخاص بالفرص التطوعية.</li> </ul>

### ثالثاً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:

- درجة البكالوريوس في الإعلام، التسويق، العلاقات العامة، أو مجال ذي صلة.
- خبرة لا تقل عن 3 سنوات في تصميم الحملات الترويجية أو العمل التطوعي.

#### المؤهلات والخبرات

- القدرة على الإبداع وتصميم المحتوى الجذاب.
- مهارات الكتابة وصياغة النصوص التسويقية.
- الإلمام باستخدام أدوات التواصل الاجتماعي الاحترافية.
- مهارات التنسيق والتواصل الفعال مع الفرق والشركاء.
- القدرة على تحليل البيانات وقياس تفاعل الجمهور.

#### المهارات والكفاءات

### رابعاً: معايير أداء الوظيفة

- عدد الفرص التطوعية المصممة والمروجة بشكل شهري.
- نسبة استجابة المتطوعين للفرص المطروحة.
- نسبة جودة المحتوى الترويجي ومدى تأثيره.
- معدل كفاءة التعاون مع الإدارات الأخرى لضمان ملاءمة الفرص.
- عدد التقارير الدقيقة والتحليلية عن الحملات الترويجية.

#### معايير تقييم الأداء

### اعتماد بطاقة الوصف

إعداد	مراجعة	اعتماد

## أولاً: بيانات الوظيفة

المسمى الوظيفي	مسئول التقنية	رقم الوظيفة	إدارة التطوع
الفئة الوظيفية	تنفيذية - تشغيلية	الإدارة	إدارة التطوع
المدير المباشر	مدير إدارة العمل التطوعي	المرووسين	لا توجد
الغرض من الوظيفة	إدارة وتطوير الأنظمة التقنية التي تدعم العمل التطوعي في المنظمة، بما في ذلك قواعد البيانات، منصات إدارة المتطوعين، وقنوات التواصل الرقمية لضمان كفاءة العمليات وسهولة الوصول إلى المتطوعين.		

## ثانياً: المهام والصلاحيات:

المهام الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوير وإدارة قاعدة بيانات شاملة للمتطوعين تتضمن معلوماتهم الشخصية، مهاراتهم، وساعاتهم التطوعية.</li> <li>• تصميم أو تحسين الأنظمة التقنية المستخدمة في إدارة العمل التطوعي (مثل أنظمة تسجيل المتطوعين أو التتبع).</li> <li>• إدارة المنصات الإلكترونية المستخدمة لترويج الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.</li> <li>• ضمان سلامة وأمان البيانات المخزنة في الأنظمة التقنية الخاصة بالوحدة.</li> <li>• تحديث الأنظمة الحالية بشكل دوري لضمان توافقها مع احتياجات الجامعة.</li> <li>• إدارة حسابات الجامعة على المنصات الوطنية للعمل التطوعي وضمان استمرارية تفاعلها.</li> <li>• تقديم الدعم الفني للمتطوعين وفريق العمل في حال مواجهة مشكلات تقنية أثناء استخدام الأنظمة.</li> <li>• إعداد تقارير دورية عن أداء الأنظمة التقنية المستخدمة ورفعها إلى مدير الوحدة.</li> <li>• التواصل مع مزودي الخدمات التقنية للحصول على حلول جديدة أو تطوير الأنظمة الحالية.</li> <li>• إعداد دليل استخدام للأنظمة التقنية وتدريب فريق العمل والمتطوعين على استخدامها.</li> <li>• مراقبة وتحليل أداء الأنظمة التقنية واقتراح تحسينات بناءً على الاحتياجات المتغيرة.</li> <li>• تطوير تقنيات حديثة لتعزيز تجربة المتطوعين (مثل تطبيقات الهاتف المحمول لإدارة الأنشطة).</li> <li>• العمل مع مسؤول قياس الأثر لتطوير تقنيات تسهل جمع وتحليل البيانات.</li> <li>• إدارة وصيانة البنية التحتية التقنية للوحدة (مثل الخوادم والبرمجيات).</li> <li>• تقديم الدعم اللازم لإدارة الحملات الترويجية الرقمية لتسهيل التفاعل مع المتطوعين.</li> </ul>
الصلاحيات الإدارية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اتخاذ قرارات تتعلق بتطوير الأنظمة التقنية المستخدمة في الوحدة.</li> <li>• إدارة حسابات المنصات الوطنية للعمل التطوعي الخاصة بالجهة.</li> <li>• التواصل مع مقدمي الخدمات التقنية لتطوير أو صيانة الأنظمة.</li> <li>• تحديد أولويات التحسينات التقنية وتنفيذها.</li> <li>• اقتراح ميزانية خاصة لتطوير الأنظمة التقنية للوحدة.</li> </ul>

### ثالثاً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:

<ul style="list-style-type: none"><li>• درجة البكالوريوس في تقنية المعلومات، علوم الحاسب، أو هندسة البرمجيات.</li><li>• خبرة لا تقل عن 3 سنوات في إدارة الأنظمة التقنية أو الدعم الفني.</li></ul>	<b>المؤهلات والخبرات</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• مهارات تقنية متقدمة في إدارة قواعد البيانات والأنظمة الرقمية.</li><li>• القدرة على حل المشكلات التقنية بسرعة وفعالية.</li><li>• مهارات التحليل وتطوير البرمجيات.</li><li>• الإلمام بأنظمة إدارة العمل التطوعي والمنصات الرقمية.</li><li>• القدرة على تدريب الآخرين على استخدام الأنظمة التقنية.</li></ul>	<b>المهارات والكفاءات</b>

### رابعاً: معايير أداء الوظيفة

<ul style="list-style-type: none"><li>• نسبة جاهزية الأنظمة التقنية واستقرارها أثناء العمليات.</li><li>• معدل سرعة الاستجابة للمشكلات التقنية وحلها.</li><li>• عدد تقديم تقارير دقيقة عن أداء الأنظمة التقنية.</li><li>• نسبة رضا فريق العمل والمتطوعين عن الأنظمة المستخدمة.</li><li>• نسبة تطوير وتحسين الأنظمة التقنية بشكل دوري.</li></ul>	<b>معايير تقييم الأداء</b>
--	----------------------------

### اعتماد بطاقة الوصف

إعداد	مراجعة	اعتماد

## أولاً: بيانات الوظيفة

المسمى الوظيفي	مسئول قياس الأثر	رقم الوظيفة	إدارة التطوع
الفئة الوظيفية	تنفيذية - تشغيلية	الإدارة	إدارة التطوع
المدير المباشر	مدير إدارة العمل التطوعي	المرووسين	لا توجد
الغرض من الوظيفة	قياس أثر الأنشطة التطوعية على المجتمع والمتطوعين باستخدام أدوات تحليلية وتقارير دقيقة لدعم اتخاذ القرارات وتحسين جودة العمل التطوعي.		

## ثانياً: المهام والصلاحيات:

المهام الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تصميم أدوات قياس الأثر (مثل استبيانات، مقابلات، نماذج تحليلية) لتقييم الأنشطة التطوعية.</li> <li>• جمع البيانات من المتطوعين والمستفيدين من الأنشطة التطوعية باستخدام أدوات مخصصة.</li> <li>• تحليل البيانات لتحديد أثر الأنشطة التطوعية على المجتمع وأهداف الجامعة.</li> <li>• إعداد تقارير دورية عن الأثر الاجتماعي والاقتصادي للأنشطة التطوعية.</li> <li>• مقارنة الأهداف المخطط لها مع النتائج الفعلية لكل نشاط تطوعي.</li> <li>• توثيق قصص النجاح والإنجازات الناتجة عن العمل التطوعي.</li> <li>• تقديم توصيات لتحسين جودة الأنشطة التطوعية بناءً على نتائج قياس الأثر.</li> <li>• تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لكل نشاط تطوعي بالتنسيق مع فريق العمل.</li> <li>• إعداد تقارير تحليلية شاملة لرفعها إلى مدير الوحدة والإدارة العليا.</li> <li>• التعاون مع مسؤول التقنية لتطوير أدوات إلكترونية تسهل قياس الأثر وجمع البيانات.</li> <li>• تنظيم ورش عمل لفريق العمل والمتطوعين لزيادة وعيهم بأهمية قياس الأثر.</li> <li>• متابعة الاتجاهات الحديثة في قياس الأثر وتطبيقها في الأنشطة التطوعية.</li> <li>• تصميم استبيانات لقياس مستوى رضا المتطوعين عن تجربتهم.</li> <li>• تحليل العوائد الاجتماعية والاقتصادية للأنشطة التطوعية وتقديمها بشكل واضح.</li> <li>• إعداد تقارير مقارنة سنوية توضح التطور في أثر الأنشطة التطوعية مقارنة بالسنوات السابقة.</li> </ul>
الصلاحيات الإدارية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تصميم وتنفيذ أدوات قياس الأثر.</li> <li>• الوصول إلى بيانات الأنشطة والمتطوعين لتحليلها.</li> <li>• اتخاذ قرارات تتعلق بتطوير تقارير الأثر بناءً على الاحتياجات.</li> <li>• اقتراح تحسينات على الأنشطة التطوعية بناءً على نتائج قياس الأثر.</li> <li>• التواصل مع الجهات الخارجية للحصول على أدوات أو استشارات قياس الأثر.</li> </ul>

## ثالثاً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:

<ul style="list-style-type: none"><li>• درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال، الإحصاء، أو علم الاجتماع.</li><li>• خبرة لا تقل عن 3 سنوات في جمع البيانات وتحليلها أو قياس الأثر.</li></ul>	<b>المؤهلات والخبرات</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• مهارات تحليلية قوية.</li><li>• القدرة على إعداد تقارير دقيقة وشاملة.</li><li>• الإلمام باستخدام أدوات قياس الأثر (مثل SPSS، Excel).</li><li>• مهارات تصميم الاستبيانات والنماذج التحليلية.</li><li>• القدرة على تقديم توصيات واضحة ومبنية على البيانات.</li></ul>	<b>المهارات والكفاءات</b>

## رابعاً: معايير أداء الوظيفة

<ul style="list-style-type: none"><li>• مدى دقة وجودة تقارير قياس الأثر.</li><li>• معدل سرعة إعداد التقارير بناءً على البيانات.</li><li>• نسبة رضا الإدارة العليا والفريق عن التوصيات المقدمة.</li><li>• نسبة تحسين جودة الأنشطة التطوعية بناءً على نتائج القياس.</li><li>• نسبة تطوير أدوات قياس أثر مبتكرة.</li></ul>	<b>معايير تقييم الأداء</b>
---	----------------------------

## اعتماد بطاقة الوصف

إعداد	مراجعة	اعتماد

## أولاً: بيانات الوظيفة

المسمى الوظيفي	مسئول الإشراف والمتابعة	رقم الوظيفة	إدارة التطوع
الفئة الوظيفية	تنفيذية - تشغيلية	الإدارة	إدارة التطوع
المدير المباشر	مدير إدارة العمل التطوعي	المرؤوسين	لا توجد
الغرض من الوظيفة	الإشراف المباشر على الأنشطة التطوعية ومتابعة تنفيذها لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وجودة عالية، مع تقديم تقارير دورية عن سير العمل.		

## ثانياً: المهام والصلاحيات:

المهام الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإشراف الميداني على كافة الأنشطة التطوعية لضمان تنفيذها وفقاً للخطة الموضوعية.</li> <li>• متابعة التزام المتطوعين بالمواعيد والمهام الموكلة إليهم أثناء الأنشطة.</li> <li>• التأكد من توفير جميع الموارد اللازمة لتنفيذ الأنشطة التطوعية.</li> <li>• حل المشكلات الميدانية التي قد تواجه المتطوعين أثناء الأنشطة.</li> <li>• مراقبة أداء المتطوعين وتقديم تقارير دورية عن سير العمل.</li> <li>• توثيق الأنشطة التطوعية من خلال الصور والفيديوهات لتقديمها لفريق التوثيق.</li> <li>• إعداد تقارير يومية عن سير الأنشطة التطوعية ورفعها إلى مدير الوحدة.</li> <li>• متابعة التزام الأنشطة التطوعية بمعايير الجودة وسياسات الجامعة.</li> <li>• ضمان تطبيق معايير السلامة أثناء تنفيذ الأنشطة التطوعية.</li> <li>• تقديم التغذية الراجعة لفريق العمل والمتطوعين لتحسين الأداء.</li> <li>• مراقبة استخدام الموارد المخصصة للأنشطة التطوعية بكفاءة.</li> <li>• العمل مع مسؤول التوجيه لتطوير خطط لتحسين أداء المتطوعين.</li> <li>• التعاون مع مسؤول قياس الأثر لتقديم معلومات دقيقة حول الأنشطة التطوعية.</li> <li>• التنسيق مع الإدارات الأخرى لضمان جاهزية الأنشطة التطوعية.</li> <li>• متابعة تنفيذ الأنشطة وفق الجدول الزمني المحدد وإبلاغ الإدارة بأي تأخير.</li> </ul>
الصلاحيات الإدارية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإشراف المباشر على المتطوعين أثناء الأنشطة.</li> <li>• اتخاذ قرارات ميدانية لحل المشكلات الطارئة.</li> <li>• تنسيق جداول العمل الخاصة بالأنشطة التطوعية.</li> <li>• مراجعة وتقييم جاهزية الأنشطة قبل التنفيذ.</li> <li>• تقديم توصيات لتحسين العمليات الميدانية.</li> </ul>

### ثالثاً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال أو إدارة المشاريع.</li> <li>• خبرة لا تقل عن 3 سنوات في الإشراف والمتابعة.</li> </ul>	<b>المؤهلات والخبرات</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مهارات تنظيمية وإدارية عالية.</li> <li>• القدرة على حل المشكلات الميدانية بسرعة.</li> <li>• مهارات العمل تحت الضغط.</li> <li>• مهارات الإشراف الفعال وإدارة الفرق.</li> <li>• القدرة على إعداد تقارير دقيقة ومفصلة.</li> </ul>	<b>المهارات والكفاءات</b>

### رابعاً: معايير أداء الوظيفة

<ul style="list-style-type: none"> <li>• معدل دقة التقارير الميدانية ومدى شموليتها.</li> <li>• مدى كفاءة تنفيذ الأنشطة التطوعية وفق الخطة الزمنية.</li> <li>• مستوى رضا المتطوعين عن الإشراف والدعم.</li> <li>• نسبة جودة الإدارة الميدانية للموارد والمتطوعين.</li> <li>• عدد تقارير توصيات للتحسين للعمليات بناءً على الملاحظات الميدانية.</li> </ul>	<b>معايير تقييم الأداء</b>
---	----------------------------

### اعتماد بطاقة الوصف

اعتماد	مراجعة	إعداد

## أولاً: بيانات الوظيفة

المسمى الوظيفي	مسؤول الفرق التطوعية	رقم الوظيفة	إدارة التطوع
الفئة الوظيفية	تنسيقية – تنفيذية	الإدارة	إدارة التطوع
المدير المباشر	مدير إدارة العمل التطوعي	المرؤوسين	أعضاء الفرق التطوعية
الغرض من الوظيفة	تنسيق وإدارة الفرق التطوعية وضمان تحقيق الأهداف المطلوبة من الأنشطة التطوعية بكفاءة وفعالية، مع تعزيز روح التعاون والعمل الجماعي بين المتطوعين، وتقديم الدعم اللازم لهم لضمان تنفيذ الأنشطة بشكل احترافي ومستدام.		

## ثانياً: المهام والصلاحيات:

المهام الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تكوين الفرق التطوعية بناءً على احتياجات الأنشطة التطوعية.</li> <li>• تحديد أدوار ومسؤوليات أعضاء الفرق التطوعية وضمان وضوحها.</li> <li>• متابعة أداء الفرق التطوعية وتقييم فعاليتها أدائها دورياً.</li> <li>• الإشراف على تنفيذ الأنشطة التطوعية الموكلة إلى الفرق.</li> <li>• التأكد من التزام الفرق بالخطة الزمنية والمعايير المحددة لكل نشاط.</li> <li>• التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتوفير الاحتياجات اللوجستية والتنظيمية.</li> <li>• تقديم الدعم الفني والإرشادي لأعضاء الفرق التطوعية.</li> <li>• معالجة التحديات أو المشكلات التي تواجه الفرق أثناء تنفيذ الأنشطة.</li> <li>• تعزيز التواصل الفعال بين أعضاء الفرق التطوعية.</li> <li>• إعداد تقارير يومية أو دورية حول تقدم الأنشطة ومشاركة الفرق التطوعية.</li> <li>• توثيق إنجازات الفرق التطوعية وأثرها على تحقيق أهداف الجامعة.</li> <li>• متابعة ساعات العمل التطوعي وإدخالها في الأنظمة الإلكترونية المعتمدة.</li> <li>• تنظيم ورش عمل أو جلسات تدريبية لتطوير مهارات أعضاء الفرق.</li> <li>• تحفيز المتطوعين من خلال تكريمهم أو تقديم شهادات تقدير لدورهم.</li> <li>• تقديم توصيات لتحسين أداء الفرق التطوعية.</li> <li>• اقتراح مبادرات جديدة لتعزيز استدامة العمل التطوعي وأثره.</li> </ul>
الصلاحيات الإدارية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإشراف المباشر على أعضاء الفرق التطوعية.</li> <li>• اتخاذ القرارات الميدانية لحل المشكلات أثناء الأنشطة.</li> <li>• اقتراح خطط أو إجراءات لتحسين أداء الفرق التطوعية.</li> <li>• التنسيق مع الإدارات الأخرى لتسهيل تنفيذ الأنشطة التطوعية.</li> </ul>

### ثالثاً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال، أو العلاقات العامة، أو أي تخصص ذو صلة.</li> <li>• خبرة لا تقل عن سنتين في إدارة الفرق أو العمل التطوعي.</li> </ul>	<h4>المؤهلات والخبرات</h4>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• القدرة على الإبداع وتصميم المحتوى الجذاب.</li> <li>• مهارات الكتابة وصياغة النصوص التسويقية.</li> <li>• الإلمام باستخدام أدوات التواصل الاجتماعي الاحترافية.</li> <li>• مهارات التنسيق والتواصل الفعال مع الفرق والشركاء.</li> <li>• القدرة على تحليل البيانات وقياس تفاعل الجمهور.</li> </ul>	<h4>المهارات والكفاءات</h4>

### رابعاً: معايير أداء الوظيفة

<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدد الفرص التطوعية المصممة والمرّوجة بشكل شهري.</li> <li>• نسبة استجابة المتطوعين للفرص المطروحة.</li> <li>• نسبة جودة المحتوى الترويجي ومدى تأثيره.</li> <li>• معدل كفاءة التعاون مع الإدارات الأخرى لضمان ملاءمة الفرص.</li> <li>• عدد التقارير الدقيقة والتحليلية عن الحملات الترويجية.</li> </ul>	<h4>معايير تقييم الأداء</h4>
--	------------------------------

### اعتماد بطاقة الوصف

اعتماد	مراجعة	إعداد

			اسم طالب الفرصة التطوعية
			البريد الالكتروني
			رقم جوال طالب الفرصة التطوعية
			مسمى الفرصة التطوعية
<input type="checkbox"/> السياحة <input type="checkbox"/> الإغاثة <input type="checkbox"/> الأمن والسلامة <input type="checkbox"/> هندسة <input type="checkbox"/> أخرى <input type="checkbox"/> خدمة ضيوف الرحمن <input type="checkbox"/> الاسكاني <input type="checkbox"/> مجال آخر	<input type="checkbox"/> تنظيمي <input type="checkbox"/> إداري <input type="checkbox"/> مالي <input type="checkbox"/> إعلامي <input type="checkbox"/> قانوني <input type="checkbox"/> بيئي <input type="checkbox"/> تعليمي <input type="checkbox"/> تأهيلي <input type="checkbox"/> تدريبي <input type="checkbox"/> خدمي <input type="checkbox"/> تسويقي	<input type="checkbox"/> ديني <input type="checkbox"/> إجتماعي <input type="checkbox"/> صحي <input type="checkbox"/> نفسي <input type="checkbox"/> ترفيهي <input type="checkbox"/> ثقافي <input type="checkbox"/> تربوي <input type="checkbox"/> رياضي <input type="checkbox"/> فني <input type="checkbox"/> تقني <input type="checkbox"/> عام	مجال الفرصة التطوعية
			مهام المتطوع

## نموذج تصميم الفرصة التطوعية (مطابق لنموذج المنصة و المعيار الوطني للتطوع)

مكان الفرصة التطوعية	المدينة	موقع التنفيذ في داخل مقر الجمعية أو خارجها مع ذكر المكان
نوع المشاركة	<input type="checkbox"/> فردي <input type="checkbox"/> جماعي	
الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى	
العمر المناسب للمتطوع	<input type="checkbox"/> 8 سنوات فما فوق <input type="checkbox"/> 11 سنوات فما فوق <input type="checkbox"/> 16 سنوات فما فوق	<input type="checkbox"/> 21 سنوات فما فوق <input type="checkbox"/> 26 سنوات فما فوق <input type="checkbox"/> 30 سنوات فما فوق
المؤهل المطلوب للمتطوع	<input type="checkbox"/> ابتدائي <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ثانوي	<input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراة
التخصص		
الاشتراطات والمهارات المطلوبة للفرصة التطوعية		
المهارات المطلوبة للتطوع	<input type="checkbox"/> مهارات إدارية <input type="checkbox"/> مهارات تقنية <input type="checkbox"/> مهارات تحليل <input type="checkbox"/> مهارات التدريب <input type="checkbox"/> مهارات لغات وترجمة <input type="checkbox"/> مهارة إدارة المخاطر <input type="checkbox"/> مهارة الالقاء والخطابة <input type="checkbox"/> مهارات التنظيم وإدارة <input type="checkbox"/> فرق العمل والحشود <input type="checkbox"/> أخرى	<input type="checkbox"/> مهارات إعلامية <input type="checkbox"/> مهارات الاتصال <input type="checkbox"/> مهارات التسويق <input type="checkbox"/> مهارات التعامل مع الفئات الخاصة <input type="checkbox"/> مهارة إدارة الوقت <input type="checkbox"/> مهارات فنية متخصصة

		آلية الإشراف
		قيمة المهمة الشهرية
	<input type="checkbox"/> فرصة تطوعية عاجلة <input type="checkbox"/> فرصة تطوعية عن بعد <input type="checkbox"/> مناسبة لذوي الإعاقة <input type="checkbox"/> تتطلب مقابلة شخصية	مميزات الفرصة
<input type="checkbox"/> مواصلات <input type="checkbox"/> وجبة غذائية <input type="checkbox"/> دعم آخر للمتطوع من الجهة <input type="checkbox"/> الموفرة للفرص التطوعية ....	<input type="checkbox"/> إعاشة <input type="checkbox"/> تدريب <input type="checkbox"/> أجهزة <input type="checkbox"/> الزي	الدعم المقدم من الجهة الموفرة للفرص التطوعية للمتطوعين
<input type="checkbox"/> بناء مهارة <input type="checkbox"/> الثواب والاجر <input type="checkbox"/> توثيق الساعات التطوعية <input type="checkbox"/> الحصول على شهادة تطوع <input type="checkbox"/> إكتساب عضويات <input type="checkbox"/> أخرى .....	<input type="checkbox"/> المساهمة في خدمة المجتمع <input type="checkbox"/> استثمار الوقت <input type="checkbox"/> بناء علاقات عامة <input type="checkbox"/> تعزيز الانتماء الوطني <input type="checkbox"/> إكتساب خبرة <input type="checkbox"/> استثمار القدرات	الفوائد العائدة على المتطوع
<input type="checkbox"/> تحقيق مستهدفات المنظمة <input type="checkbox"/> تخفيف الأعباء المالية على الجهة <input type="checkbox"/> الوصول الى الفئات المستخدمة <input type="checkbox"/> أخرى .....		فوائد عائدة على الجهة الموفرة للفرص التطوعية

الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر	المخاطر (التحديات)	تحديات الفرصة التطوعية
	المخاطر على المتطوع	
	المخاطر على المنظمة	
		تاريخ بداية التطوع
		تاريخ نهاية التطوع
		عدد الأيام للتطوع
		عدد ساعات التطوع في اليوم
		عدد المقاعد المتاحة للفرصة التطوعية
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> فرصة من المستوى العام</li> <li><input type="checkbox"/> فرصة من المستوى المهاري</li> <li><input type="checkbox"/> فرصة من المستوى الاحترافي</li> </ul>		مستوى الفرصة التطوعية
		وسائل وقنوات التسويق المناسبة للفرصة التطوعية

## نموذج تحديد الاحتياج التطوعي

العدد	أهمية الدور	وصف عام للدور	الأدوار التطوعية الممكنة	الاحتياج الوظيفي	م	الإدارة / القسم
	-		-	مستشار قانوني	1	الإدارة التنفيذية
	3		مستشار إداري	مستشار إداري	2	
	4			محاضر	1	التوعية والتثقيف
	5			موزع نشرات	2	
	5			مدير ركن	3	
	4			مسوق برامج	1	العلاقات العامة والإعلام
	2			مصور فيديو	2	
	3			مصور فوتوغرافي	3	
	5			إعلامي	4	
	1			مترجم	5	
	2			مراجع داخلي	1	الجودة
					2	
	3			مصمم فوتوشوب	1	تقنية المعلومات
	4			مدير موقع ويب	2	
	2			فني شبكات	3	
	1			صيانة حاسب آلي	4	

ملاحظة: أهمية الدور من 1 إلى 5 (حيث ان -1- هو الأهم - و5- هو الاقل أهمية





## نموذج تخطيط حملة الاستقطاب

الهدف من الفرصة		الفرصة التطوعية
		المهــــــــــــــــام
		المتطلبات
لماذا		من يرغب بالقيام بهذا العمل؟ (الفئة المستهدفة)
		عوامل التحفيز
		أين غالباً تتواجد الفئة المستهدفة؟
		ما هي الأوقات التي تخصصها الفئة للمتابعة الاعلامية (اليوم/ الساعة)؟
		ما هي الوسائل الاعلامية التي يحتمل أن تتابعها الفئة المستهدفة؟
تخطيط الرسالة التسويقية		
		الرسالة التسويقية
		الوسائل الإعلانية
		الصورة الرمزية للفرصة
		الزمن المقترح للتسويق (اليوم/ الساعة)
		المسؤول على الاجابة على الاستفسارات المحتملة
		موعد الفرز والمقابلة
	التوقيع	مدير التطوع

## نموذج تحليل معايير المقابلة الشخصية

اسم المتقدم		الفرصة التطوعية
عالي	متوسط	صغير
<b>المعيار</b>		
		التزام المتطوع بالوقت في الحضور للموعد المحدد
		مناسبة خبرات المتطوع وتجاربه السابقة مع الفرصة التطوعية ومهامها
		القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة
		مستوى الحماس للفرصة
		مستوى المرونة التي أظهرها المتطوع
		مستوى الثقة بالنفس لدى المتطوع
		قدرة المتطوع على التعلم والتطوير
		نوعية الاسئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها
		التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي
		دوافع المتطوع للتقدم للفرصة (ماذا تتوقع أن تضيف لك هذه الفرصة)
		وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع نعم <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> أبداً <input type="checkbox"/>
		المهام والأدوار التي تفضل القيام بها كمتطوع؟
		المستوى العام للمتقدم ومناسبته للدور التطوعي مناسب جداً <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> غير مناسب تماماً <input type="checkbox"/>
	التوقيع	مدير التطوع
	التوقيع	المدير الفني

## نموذج اتفاقية تطوع

طبيعة الفرصة		مسمى الفرصة التطوعية	
المدينة	المكان	الوظيفة الأساسية	
البريد الإلكتروني		رقم الجوال	
<p>السيدة / ..... ورقم الهوية / .....  يسر جامعة القصيم أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم / ..... بفرع / .....  وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الدور الموضح أعلاه فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ / .....  ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع / ..... ، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي  استفسارات حول حالة دوركم التطوعي، كما تم تحديد الأستاذ / .....  مدير / رئيس قسم ..... ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني على دوركم التطوعي.  الفترة الزمنية:  كما تم الاتفاق معكم بالتطوع لمدة ..... يوم / أسبوع / شهر / سنة بواقع ..... ساعة لمدة ..... يوم في الأسبوع  هي: ..... بدءاً من يوم وتاريخ / / 14 حتى يوم وتاريخ / / 14  نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد  التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر .</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الاوقات.</li> <li>الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه .</li> <li>تحقيق مستهدفات الفرصة التطوعية وهي:</li> </ul>		<p>1. 2. 3.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف الكامل بالجامعة وسياساتها و بدوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة.</li> <li>التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بمهامكم وكذلك التدريب والتأهيل.</li> <li>الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر.</li> <li>التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال فرصتكم التطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها.</li> </ul>		<p>ما يمكن أن تتوقعه من الجامعة:</p>	
<p>نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالجامعة لخدمة المجتمع وقضية الجامعة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع مستدامة للطرفين</p>			
التوقيع		المتطوع / ة	
التوقيع		مدير التطوع	

## نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد

الغرض	النقاط الأساسية	الأدوات	المسؤول	الموقع	الزمن
التعريف بجامعة القصيم	<ul style="list-style-type: none"> <li>المهمة والأهداف والغايات.</li> <li>الخطة التشغيلية للمنظمة.</li> <li>الهيكل الإداري وفروع ومباني المنظمة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لقاء مباشر</li> <li>عرض تقديمي</li> <li>جولة تعريفية</li> </ul>	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري		
التعريف بالتطوع وقسم إدارة التطوع بالجامعة	<ul style="list-style-type: none"> <li>امنطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين بالمنظمة.</li> <li>دليل سياسات وإجراءات التطوع.</li> <li>استعراض الوصف الوظيفي للدور التطوعي.</li> <li>نطاق الاشراف والمتابعة .</li> <li>التسهيلات المقدمة للمتطوعين.</li> <li>التأكيد على دور المتطوعين والالتزام الزمني منهم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>محاضرة تعريفية</li> <li>لقاء مباشر</li> <li>الأدلة التعريفية</li> </ul>	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري		
التفاصيل الأدوار التطوعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بالإدارة الفنية المشرفة والأقسام التابعة لها.</li> <li>التعريف بمهام موظفي الإدارة الفنية المشرفة.</li> <li>توضيح مؤشرات الأداء والمهام المطلوبة في الدور التطوعي والسلوك المتوقع وسرية البيانات المتعلقة بالمستفيدين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لقاء مباشر</li> <li>اجتماع مع فريق عمل الإدارة الفنية</li> </ul>	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري والرئيس المباشر (المشرف الفني)		
فريق العمل	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بفريق العمل من الإدارات الأخرى ووظائفهم وعلاقتهم بالدور التطوعي.</li> <li>آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>جولة تعريفية</li> <li>لكل إدارة وقسم</li> </ul>	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري		
الدعم	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بنوع الدعم المقدم من المنظمة للعمل التطوعي.</li> <li>الصحة والسلامة.</li> <li>المخاطر المحتملة وإجراءات الدعم المقدمة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لقاء مباشر</li> <li>اجتماع</li> <li>محاضرة تعريفية</li> </ul>	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري		



## نموذج الشكوى والتظلم

(خاص بالمتطوع)			
			اسم المتطوع
اسم الفرصة التطوعية	القسم	رقم الجوال	تاريخ البدء بالتطوع
			14هـ / /
تاريخ المشكلة		نوع المشكلة	
14هـ / /		<input type="checkbox"/> شكوى <input type="checkbox"/> تظلم	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
<input type="checkbox"/> المدير المباشر	<input type="checkbox"/> مدير التطوع	<input type="checkbox"/> المدير التنفيذي	
خاص بمن نظر في المشكلة			
اسم من نظر في المشكلة	تاريخ النظر فيها	التوقيع	
التوجيه:			
تنفيذ التوجيه:	<input type="checkbox"/> تم	<input type="checkbox"/> لم يتم، والسبب	
إغلاق الشكوى			
اسم من أغلق الشكوى	تاريخ إغلاق الشكوى	التوقيع	

## نموذج طلب تعويض عن مصروفات

### 1- يعبأ من قبل المتطوع

اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية	مسمى الفرصة التطوعية	
اسم المصرف / البنك	رقم الأيبان	
تاريخ الصرف	المشرف الفني	
تاريخ تقديم الطلب	مبلغ الصرف الإجمالي	
مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات

### 2- يعبأ من قبل المشرف الفني

التوقيع	تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية.
---------	---

### 3- يعبأ من قبل مدير المتطوع

إحالة الطلب	<input type="radio"/> المدير التنفيذي	<input type="radio"/> المدير المالي	<input type="radio"/> المحاسب	<input type="radio"/> شخص آخر.....
مدير التطوع	التوقيع			

### 4- يعبأ من قبل المتطوع

تم استلام المبلغ	التوقيع
------------------	---------



## نموذج تعريفي مستويات الإشراف والمتابعة

مرتفعة المخاطر		قليلة المخاطر		طبيعة الفرصة التطوعية
تحتاج مهارات ومعارف مرتفعة	تحتاج مهارات ومعارف منخفضة	تحتاج مهارات ومعارف مرتفعة	تحتاج مهارات ومعارف منخفضة	
الإشراف على المهمة التطوير	الإشراف على المهمة مراجعة الأداء	الإشراف على المهمة مراجعة الأداء	الإشراف على المهمة	مؤقتة/قصيرة المدى
الإشراف الاستراتيجي	الإشراف الاستراتيجي	الإشراف على المهمة + التطوير	الإشراف على المهمة + التطوير	طويلة المدى
الإشراف الاستراتيجي		الإشراف الاستراتيجي		دورية (مجلس الإدارة)

## نموذج تقييم أداء المتطوع

				عنوان الفرصة التطوعية
من: / / إلى: / /				بداية الفرصة التطوعية ونهايتها
بالأيام: (.....) يوم ، بالساعات: (.....) ساعة				مدة الفرصة التطوعية
مكان الفرصة التطوعية				
			المنطقة	المدينة
وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع				
أبرز المعوقات			أبرز الإيجابيات	
التقييم	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
1. مستوى أداء المتطوع للفرصة التطوعية				
2. التزام المتطوع بالوقت				
3. التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي				
مقترحات التحسين				
اسم المتطوع	التوقيع:	التاريخ:		
اسم المشرف على العملية التطوعية:			التوقيع:	
توصيات المشرف على العملية التطوعية				

## نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

الفرصة التطوعية		الجنس			
الجهة الذي تم التطوع فيه					
من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، وعلى مقياس من 1 - 5 حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتها حيث أن ( 1 = درجة منخفضة جداً ، 2 = درجة منخفضة ، 3 = درجة متوسطة ، 4 = درجة كبيرة ، 5 = درجة كبيرة جداً )					
التقييم	درجة منخفضة جداً	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جداً
نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنة مناسب					
إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنة مناسبة					
قدمت لي المنظمة التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إلي					
الدعم الذي قدمته المنظمة لي ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية					
المهام التي قمت بها في الفرصة التطوعية متطابقة مع الفرصة التطوعية المعلنة					
شعرت بأهمية مساهمتي من خلال التقدير الذي قدمته لي إدارة التطوع					
سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه إدارة التطوع					

ماهي الفوائد و الأمور الإيجابية التي استفدتها من خلال قيامك بهذه الفرصة التطوعية؟

هل لديك أي مقترحات لتحسين تجربة التطوع بجامعة القصيم؟

## لائحة المخالفات والعقوبات

الإجراء	مرات التكرار	مستوى المخالفة	المخالفة
عدم تمكينه من المشاركة في المهمة التطوعية.	1	متوسط	عدم الالتزام بمتطلبات المهمة التطوعية أو إخلالها.
عدم منح شهادة تطوع حتى تعويضه بفرصة أخرى خلال الفصل الدراسي.	1	مرتفع	التغيب أو التأخر المُخل عن الدور التطوعي بدون عذر.
لتنبيه من خلال التواصل الفردي.	2	منخفض	التغيب، أو ترك المهمة لعذر.
التعهد الكتابي والحرمان من الفرص الأخرى لمدة فصل دراسي.	1	عال	اللفظ بألفاظ غير لائقة أخلاقياً
التعهد الكتابي والحرمان من الفرص التطوعية لمدة عام دراسي.	1	عال	القيام بأعمال منافية للأخلاق والقيم الإسلامية.
عدم منح شهادة التطوع.	2	متوسط	عدم الالتزام بتعليمات المشرف على المبادرة.
الحرمان من المشاركة التطوعية لمدة فصل دراسي.	1	عال	إساءة التعامل مع المتطوعين أو المستفيدين.
كتابة محضر ورفعه للإدارة القانونية بالجامعة والحرمان من أي مشاركة تطوعية.	1	عال	ارتكاب تصرف يخل بالنظام وقوانين البلاد.

## إجمالي الاستثمار التطوعي

### نموذج قياس العائد الاقتصادي

م	اسم الدور التطوعي	الوظيفة مدفوعة الأجر المكافئة	معدل الأجر لساعة العمل المكافئة	العدد الإجمالي للمتطوعين في هذا الدور	إجمالي عدد الساعات لجميع المتطوعين خلال الفترة	قيمة الدور التطوعي خلال الفترة
1	مصمم	5000	20	5	36	720
2						
3						
4						
5						
6						

### نتيجة العائد الاقتصادي للمبادرة

عدد المتطوعين الإجمالي	مجموع الساعات التطوعية خلال الفترة لجميع المتطوعين	القيمة الإجمالية لمساهمات المتطوعين خلال الفترة
٥٤	٦٢٩	١٦٩١٥ ريال

## العمل التطوعي - جامعة القصيم



0163020968



vuqu@qu.edu.sa

