



دليل المعيار الوطني

للعمل التطوعي في القطاع الخاص

المحتويات

2	المحتويات
3	المصطلحات
5	مقدمة
9	عن الدليل
10	بنك التنمية الاجتماعية
12	مركز دلني للأعمال
15	المسؤولية المجتمعية والعمل التطوعي في القطاع الخاص
19	أبرز أشكال تطوع القطاع الخاص
21	موقع الهيكل الإداري المسؤول عن العمل التطوعي في مؤسسات القطاع الخاص
23	المعيار الوطني للعمل التطوعي في القطاع الخاص
33	مكونات المعيار
34	مختصر المعيار الوطني للعمل التطوعي في القطاع الخاص
36	الشرح التفصيلي للمعيار الوطني للعمل التطوعي في القطاع الخاص
67	حوافز تفعيل العمل التطوعي لدى مؤسسات القطاع الخاص
78	الملحقات

المصطلحات

• مصطلحات الدليل:

المصطلح	التعريف
الفرصة التطوعية	المهام والأعمال المطلوب تنفيذها من قبل المتطوعين لدى الجهات المستفيدة متضمنة كافة التفاصيل اللازمة. (نظام العمل التابع لوزارة الموارد البشرية)
المبادرة	عمل مخطط يتضمن مجموعة من الأنشطة التي تم تصميمها للتوصل إلى نتائج محددة، في حدود موازنة معينة، وإطار زمني محدد، بغرض خدمة المجتمع.
المنظومة	أداة تساعد على فهم شبكة العلاقات وتبادل القيمة بين الأطراف، ودور كل طرف في التأثير سلباً أو إيجاباً على الأطراف الأخرى، وبالتالي تُوضّح الطريقة المثلى للتغيير عن طريق تعظيم القيمة، وتحفيز التكامل، وتركيز التدخلات والوعي بأثرها.
المعيار الوطني السعودي للعمل التطوعي	منهجية تمثل الممارسات المثلى لإدارة التطوع في الجهات، وهو معيار معتمد من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بتاريخ 1440/3/19هـ

المصطلحات

• مصطلحات المعيار:

المصطلح الانجليزي	تعريفها	المصطلح
Corporate	كل مشروع يديره شخص طبيعي أو اعتباري، يشغل عاملاً أو أكثر، لقاء أجر أياً كان نوعه. (نظام العمل التابع لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)	المنشأة
Volunteers	هو كل من ينطبق عليه تعريف المتطوع في نظام العمل التطوعي، ويكون متنسباً للمنشأة سواء كان منسوباً حالياً، أو متقاعداً، أو أحد أفراد أسرته.	متطوعي المنشأة
Beneficiary organizations	أي جهة غير هادفة إلى الربح وتستفيد من العمل التطوعي، سواء كانت عامة أو أهلية. (نظام العمل التطوعي)	الجهات المستفيدة
Corporate Volunteering	هي العمليات التنظيمية التي تقوم بها المنشآت لإشراك منسوبيها الحاليين (الموظفين) والمتقاعدين وأفراد أسرهم في العمل التطوعي، وغالباً ما تنفذ العمليات من خلال منظمات القطاع الخاص.	تطوع القطاع الخاص
Skills-based volunteering	هي الخدمات التطوعية التي تعتمد على المهارات، سواء كانت مهارات شخصية أو تخصصية أو قيادية، ويقدمها من يملك خبرة أو دراية بالمهارة المعنية.	العمل التطوعي القائم على المهارات
Pro Bono	الخدمات التطوعية التي تقدم للجهات غير الربحية من قبل الخبراء دون مقابل أو بتكاليف مخفضة.	التطوع الاحترافي

مقدمة

حين نسلط الضوء على خطط التنمية المستدامة والسعي الحثيث لدفع عجلتها، نجد أن كافة جهود المجتمع الرسمية وغير الرسمية تتظافر من أجل تنفيذ المشاريع التنموية ونجاحها.

وتعرّف التنمية المستدامة بأنها: التنمية التي تواجه حاجات الحاضر بدون إضرار بقدرة أجيال المستقبل على مواجهة حاجاتهم، وبناءً على هذا فإن للتنمية المستدامة أركاناً ثلاثة وهي: التنمية الاقتصادية، والتنمية الاجتماعية، وحماية البيئة.

وتبذل المملكة ما في وسعها من أجل تنمية المجتمع كون التنمية جزء من مهامها وواجباتها تجاه شعبها، ولا يمكن إتمام هذا الدور من خلال القطاع الحكومي فحسب، الأمر الذي يستدعي مشاركة وتعاون المواطنين أفراداً وكيانات في جميع القطاعات؛ لتنفيذ خطط التنمية، عبر تطوعهم للقيام ببعض المهام والأعمال التي تساعد في دفع عجلة التنمية في المجتمع.

وفي سياق تحقيق التنمية المستدامة، فلا يمكن أن تتحقق هذه الأهداف دون تفعيل العمل التطوعي، لذلك يحظى العمل التطوعي باهتمام على مستوى عالمي، وينعكس هذا الاهتمام على المنظمات في القطاعات المختلفة وأفراد المجتمع، ويختلف مستوى هذا الاهتمام باختلاف الدوافع المتنوعة لدى الدول والمجتمعات.

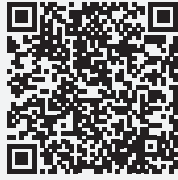
لذلك يعد العمل التطوعي اليوم وحجم الانخراط فيه مؤشراً من مؤشرات تقدم الأمم وازدهارها، فالأمة كلما ازدادت في التقدم والرفق ازداد انخراط مواطنيها في أعمال التطوع. ويتميز العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية باستناده على دافع ديني، فالتطوع من الأعمال التي يحث عليها الإسلام لتحقيق التكافل الاجتماعي، بالإضافة إلى دوافعه الإنسانية والأخلاقية، وجاءت رؤية المملكة 2030 مشجعة للعمل التطوعي وداعمة له، لتكتمل منظومة الدوافع لدى المجتمع للعمل التطوعي، وقد كان العمل التطوعي ولا زال سلوكاً نابغاً من مسؤولية الفرد تجاه مجتمعه، فالفرد يميل بطبيعته للتفاعل مع المجتمع الذي يحيط به، والتعاطي مع القضايا والاحتياجات التي يتلمسها في بيئته.

وقد شملت رؤية المملكة 2030 أهدافاً متعلقة بتشجيع العمل التطوعي وتمكينه على مستوى الأفراد والمنظمات من أجل تحقيق أثر أعمق والوصول لمليون متطوع. وعليه انطلقت العديد من المشاريع الوطنية التي تُيسّر وتشجع تفعيل العمل التطوعي، ومن أهمها:



اعتماد نظام العمل التطوعي

من خلال المرسوم الملكي رقم (م/ 70) بتاريخ 27/5/1441هـ.



إصدار اللائحة التنفيذية لنظام العمل التطوعي

التي تضمنت توضيح آليات تطبيق نظام العمل التطوعي على مستوى الأفراد، والفرق التطوعية، والجهات الحكومية وغير الربحية والقطاع الخاص.



اعتماد المعيار الوطني السعودي للتطوع

بقرار وزاري من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بتاريخ 1440هـ. ليكون المعيار المعتمد لإشراك المتطوعين في الجهات الحكومية وغير الربحية.



إطلاق المنصة الوطنية للعمل التطوعي

وهي منصة تنظم العلاقة بين المتطوعين والجهات الموفرة للفرص التطوعية



إطلاق الجائزة الوطنية للعمل التطوعي

انطلقت دورتها الأولى عام 2021م، ويتم تنفيذها سنوياً برعاية وتشريف من عدد من الوزراء والمسؤولين والجهات.



تفعيل يوم التطوع السعودي والعالمي

من خلال أدلة عملية موجهة لكافة القطاعات لتمكينهم من تصميم مبادرات نوعية تتقاطع مع أهدافهم ومجالاتهم الرئيسية.

منظومة العمل التطوعي



- ومع الاهتمام الصاعد بالتطوع الرسمي الذي يتم من خلال جهات مسجلة تطبق إجراءات محددة في إدارة التطوع، وصدور التنظيمات والمعايير الخاصة بالعمل التطوعي، بدأت الجهات الحكومية والجهات من القطاعات الأخرى بالنظر للعمل التطوعي على أنه منظومة متكاملة تتفاعل مكوناتها معاً لتحقيق النتائج المرجوة منه، وتشكل هذه المنظومة من ثلاثة محاور أساسية وهي:
- **محور البيئة:** ويقصد بمكون البيئة في منظومة العمل التطوعي، تهيئة البيئة الملائمة للعمل التطوعي وما يدخل في ذلك من: أنظمة وتشريعات ومحفزات وموارد للعمل التطوعي؛ لتسهيل التفاعل بين بقية مكونات المنظومة.
 - **محور العرض:** وهو المكون الذي تتولى مسؤوليته الجهات المستفيدة التي تقوم بتحديد الاحتياجات وتصميم الفرص والبرامج التطوعية بناءً على هذه الاحتياجات وعليها تستقطب المتطوعين لتنفيذ هذه الفرص، ويجب أن يتسم جانب العرض بالتنوع والشمول والعدالة، ليكون مُحفزاً ومتكاملاً مع محور الطلب.
 - **محور الطلب:** ويقصد به توفر المتطوعين المشاركين والراغبين في تنفيذ الفرص والبرامج التطوعية التي يتم توفيرها في محور العرض، ويمكن تفعيل هذا المكون من قبل المتطوعين أنفسهم فيبادرون بالبحث والوصول إلى الفرص التطوعية أو من خلال الجهات التي لديها عدد كبير من الموارد البشرية التي يمكن أن تساهم في العمل التطوعي بفاعلية، مثل: المؤسسات التعليمية، والجهات الخاصة، والجهات الحكومية، وغيرها.

وإتماماً للجهود الوطنية المبذولة التي تستهدف تمكين وتنظيم العمل التطوعي مع كافة أصحاب العلاقة في كل مكون من مكونات منظومة العمل التطوعي، عمدت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية إلى تنظيم العمل التطوعي في القطاع الخاص لأهمية دوره في هذه المنظومة من ناحية: توفير المتطوعين، وتقديم الخدمات المتنوعة للمجتمع، ضمن أدواره في تفعيل المسؤولية المجتمعية CSR التي أولتها المملكة العربية السعودية في رؤيتها 2030 أهمية كبيرة، إذ تعتمد الرؤية على ثلاثة محاور أساسية وهي: مجتمع حيوي، اقتصاد مزدهر، وطن طموح، وكل محور من هذه المحاور يتضمن عدداً من الالتزامات والأهداف التي تمثل نموذجاً للمسؤولية المجتمعية تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة، وترسيخ ثقافة المسؤولية الاجتماعية في كافة قطاعات التنمية، وتعزيز قيام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية التي لها أثر على تنمية المجتمع والبيئة والاقتصاد.

ليتحول القطاع الخاص من مجرد تقديم الدعم المالي إلى تمكين المجتمعات المحلية وتعزيز الشركات من أجل إدماج كافة فئات المجتمع في منظومة العمل التطوعي.

وعليه فقد تمت الشراكة بين مركز دلني للأعمال - أحد مبادرات بنك التنمية الاجتماعية - ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لبناء معيار وطني لتطوع القطاع الخاص بهدف إثراء وتجويد ممارسات تفعيل وإدارة العمل التطوعي في القطاع وذلك من خلال تعزيز المواطنة والانتماء لدى الموظفين ومساهماتهم الفاعلة في تحقيق الاستفادة القصوى من جهود العمل التطوعي والوصول للغايات والتطلعات المنشودة، التي تسهم في زيادة المشاركة المجتمعية وتحقيق رؤية المملكة 2030، ويأتي دليل المعيار الوطني لتطوع القطاع الخاص ليكون مرجعاً إرشادياً للقطاع الخاص في تفعيل العمل التطوعي وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.

عن الدليل

اسم الدليل	دليل المعيار الوطني لتطوع القطاع الخاص
نبذة عن الدليل	دليل استرشادي يساعد مؤسسات القطاع الخاص على تفعيل العمل التطوعي وإدارته وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.
المستهدفون	مؤسسات القطاع الخاص بكافة أحجامها، وباختلاف نضج ممارساتها في تفعيل العمل التطوعي.
مصمم الدليل	مركز دلي للأعمال (أحد مبادرات بنك التنمية الاجتماعية)
سنة الإصدار	2023 م



بنك التنمية الاجتماعية

يعد بنك التنمية الاجتماعية، أحد الركائز الحكومية الرئيسة في مجال تقديم التمويل التنموي الميسر والتوعية المالية، حيث يقدم خدمات مالية وغير مالية وبرامج ادخارية هادفة وفعالة مدعومة بكوادر بشرية مؤهلة للمساهمة في التنمية الاجتماعية، وبناء الشراكات، ونشر الوعي المالي وتعزيز ثقافة العمل الحر لدى جميع شرائح المجتمع.

نعزز برحلة بلغت **50** عاماً

من التمكين الشامل لابناء وبنات الوطن لانشاء
مشاريعهم وتعزيز مصادر دخلهم وتحسين مستوى

151

مليار ريال



10

مليون مواطن ومواطنة



برامج ومبادرات البنك

برنامج التأهيل
العقوبي والصحي

جادة

DULANI
مركز دولني للأعمال

برنامج
الامتياز
التجاري
Franchise

تجسيد
PORTRAIT

نفس
NAFAS

المطابخ
السحابية

متجرب

إمبريتك
تعزيز الريادة
السعودية

التنمية
نور
اصحاب نور

نوافذ
مجتمع متمكن!

العينية
ALAYNIAH

®BUSINESS
NOURA
بزنس نورة

سوق نورة

يامام
Yamam

بأيدينا

B-aydena

منتجات وطنية بأيدي سعودية

بسط
الرياض
RIYADH MARKET



موقع بنك التنمية الاجتماعية





مركز دلني للأعمال

يعد مركز دلني للأعمال أحد مبادرات بنك الاجتماعية والذي بدأ كنواة لعيادات أعمال داخل البنك، تلتها دراسات من شركة ماكينزي كإحدى مبادرات البنك لتقديم الخدمات النوعية غير المالية مثل التدريب والاستشارات والإرشاد والتوجيه وبناء الشراكات، مستهدفا الرياديين والرياديات من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتناهية الصغر لمساعدتهم في بناء واستدامة مشاريعهم على أسس علمية وتقنية وإدارية حديثة.

أهداف المركز

يهدف المركز إلى:



الدعم والتمكين للراغبين في تأسيس مشاريعهم على أسس سليمة .



المساهمة في تقليل التعثر للمنشآت الصغيرة والناشئة .



المساهمة في استدامة عمل المنشآت وضمان استمراريتها على المدى الطويل وزيادة كفاءتها .



تعظيم الأثر من خلال تفعيل المسؤولية الاجتماعية والعمل التطوعي للجهات والأفراد لمساندة وتمكين الفئات المستهدفة .



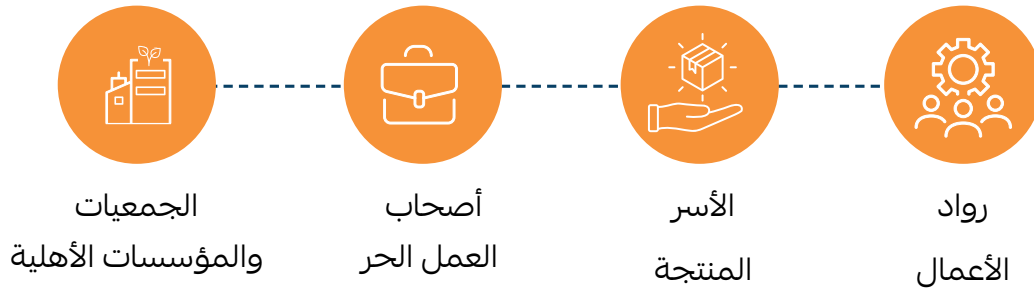
رفع قدرات الجهات وتمكين العاملين مع المنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر والأسر المنتجة.



خدمات دلي

البرامج التطويرية والتمكينية.	1
الاستشارات والإرشاد.	2
برامج التهيئة للتمويل.	3
الدراسات والأبحاث.	4
المعسكرات التدريبية.	5
تأهيل وتمكين العاملين.	6

الفئات المستفيدة من خدمات المركز



إنجازات دلني

فوز مركز دلني للأعمال بـ 4 جوائز

لبرنامج العمل الاجتماعي والأسر المنتجة والعمل التطوعي

جائزة الأميرة صيتة للتميز في العمل الاجتماعي.



جائزة الأميرة سبيكة لتشجيع الأسر المنتجة.



الجائزة الوطنية للعمل التطوعي.



جائزة الخدمات البنكية المصرفية والاستثمارية الآسيوية.



موقع مركز دلني للأعمال



المسؤولية المجتمعية والعمل التطوعي في القطاع الخاص

المسؤولية المجتمعية والعمل التطوعي في القطاع الخاص

قد يصعب تتبع بعض المفاهيم والممارسات التي تتبع من السلوك الإنساني، وعادة ما تكون العديد من الممارسات موجودة ومُطبَّقة إلا أنها لا تنتشر ولا يُسلط عليها الضوء إلا عند قيام فرد أو مجموعة أفراد أو منظمة بملاحظة هذا السلوك والبدء بتتبعه، وتكوين المفاهيم المرتبطة به، ولذا فإن الجزم بتاريخ ظهور مفهوم تطوع القطاع الخاص قد يكون من الصعوبة بمكان، إلا أن السياق التاريخي يعطي بعض الإشارات التي يمكن اعتبارها معالم رئيسة في تشكل هذا المفهوم وانتشاره، وعند الحديث عن تطوع القطاع الخاص، يجب أن لا تُغفل مفهوم (المسؤولية المجتمعية للشركات CSR) لأنه الإطار العام الذي يندرج تحته مفهوم تطوع القطاع الخاص.

وتعرف (المسؤولية المجتمعية للشركات CSR) بأنها: التزام الشركات بممارسة نشاطها بشكل لا يضر بعملائها، أو بالمجتمع ككل، وتكريس جزء من مواردها لتعزيز الجهود الوطنية. وقد أصبحت هذه المسؤولية محور اهتمام كبير لدى الشركات، لدورها الكبير في التسويق الذاتي للشركات مما يساهم في تعظيم أرباحها وتنافسيتها، ويعزز من صورتها الذهنية فالمجتمع ينظر للمسؤولية المجتمعية على أنها نوع من الالتزام الأخلاقي تجاه موظفي المنشأة وعملائها والمجتمع. ويمكن القول إن مفهوم المسؤولية المجتمعية للشركات بدأ في الخمسينات، وقد تبنته كبرى الشركات، فقد اتضح أن لتطبيق المسؤولية المجتمعية فوائد تجارية على مستوى الشركات كما له فوائد على المستوى المجتمعي، ومن ذلك:

تحسين الأداء المالي.	5	تحسين سمعة وقيمة العلامة التجارية.	1
النمو التنظيمي.	6	تطوير الموظفين والقوى العاملة المستقبلية.	2
فرص عمل جديدة.	7	فاعلية التشغيل.	3
		الحد من المخاطر وإدارتها.	4

وقد حظي مفهوم المسؤولية المجتمعية بالكثير من الاهتمام والدراسات والأبحاث التي عملت على تطوير المفهوم وتحسين ممارساته في الشركات، وعلى سبيل المثال: أشارت إحدى الدراسات التي قام بها باحثون من جامعة هارفارد وجامعة ميتشجان وجامعة كاليفورنيا والتي حللت العلاقة بين الأداء الاجتماعي للشركات وبين الأداء المالي، وتوصلت بعد (35) عاماً من البحث أن هناك علاقة إيجابية بين الأداء الاجتماعي للشركات وأدائها المالي، بمستوى يُعادل التأثير الإيجابي للتخطيط الإستراتيجي على أداء الشركات.

ولذلك فقد راعت العديد من الشركات تحديد أهدافها للمسؤولية المجتمعية، بل اجتهدت في صياغة أهدافها الإستراتيجية ومبادئها التوجيهية لتكون مرتبطة بالمجتمع والبيئة المحيطة بها، فقامت شركة (سانوفي) بتحديد هدف إستراتيجي لها يرتبط بمجال المسؤولية المجتمعية كما يرتبط بمجال الأعمال وهو (العمل من أجل تحقيق المكاسب) ووضعت له أربع ركائز تمثلت فيما يلي: (تسهيل الوصول إلى الخدمات الصحية - تمكين ودعم المجتمعات الضعيفة - مواصلة الجهود من أجل الحفاظ على كوكب صحي - مد أثر أنشطة الشركة خارج نطاق العمل).

واختارت شركة ستاريكس أحد مبادئها التوجيهية ليكون مرتبطاً بمجال الأعمال ومرتباً كذلك بالمسؤولية المجتمعية وتمثل هذا المبدأ في النص التالي: (كل متجر هو جزء من المجتمع، وتتحمل مسؤوليتنا لنكون جيراناً جيدين وجادين..).

وبطبيعة الحال لم يصل النضج لهذه الممارسات في ليلة وضحاها، فقد تدرج الأمر من تطبيق مفهوم المسؤولية المجتمعية بأبسط أشكاله من خلال تقديم تبرعات للمجتمع أو ضخ بعض الأموال لمعالجة الأضرار السلبية التي تحدثها الشركات في البيئة المحيطة بها، إلى ممارسات أكثر نضجاً ومسؤولية، حتى بدأ موظفو الشركات أنفسهم ينخرطون في تنفيذ مبادرات ومشاريع المسؤولية المجتمعية، وقد لاحظت الشركات أيضاً انعكاس هذا السلوك إيجاباً على الموظفين ففي دراسة أجريت عام 2009م على موظفي إحدى الشركات لدراسة انعكاس العمل التطوعي على الموظفين أشار المتطوعون المستجيبون للدراسة أن العمل التطوعي ساهم في إكسابهم مهارات في أربعة مجالات رئيسية وهي:

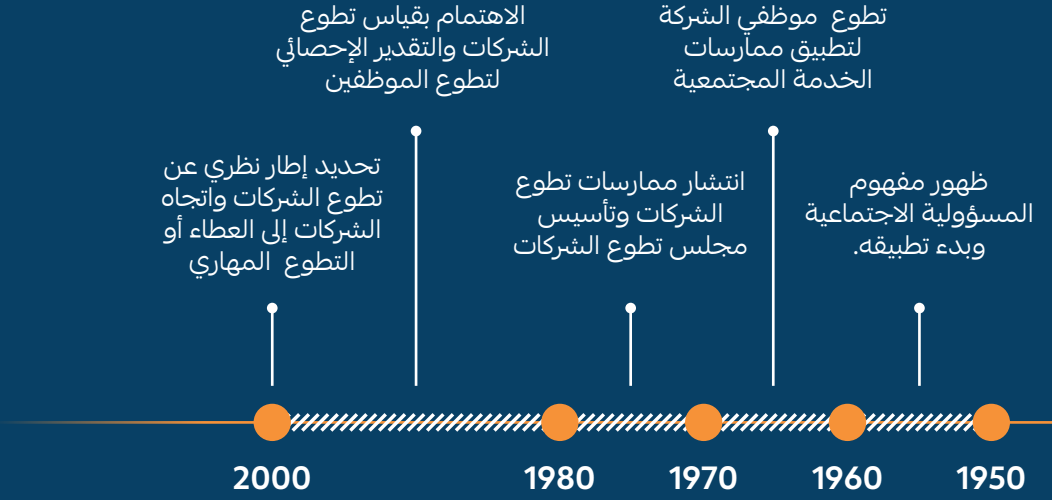
1. مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين والاستماع الفعال.
2. القدرة على مساعدة الآخرين وتطويرهم وتدريبهم وتوجيههم.
3. القدرة على التكيف مع المناطق والأشخاص والمهام والمسؤوليات المختلفة.
4. مهارات التفاوض وحل النزاعات.

كما استطلعت الدراسة تأثير العمل التطوعي على الموظف شخصياً، وأظهرت النتائج أن 91% من المتطوعين الموظفين شعروا بالرفاه والسعادة، و94% ساعدتهم العمل التطوعي على فهم الآخرين والتعاطف معهم، و93% من المتطوعين ساهم عملهم التطوعي في زيادة وعيهم بالقضايا الاجتماعية.

أما على مستوى الأعمال فقد ساهم العمل التطوعي في تحسين الرضا الوظيفي لدى أكثر من 68% من الموظفين، أما 73% منهم فقد زاد شعورهم بفخرهم بشركتهم، و66% زاد التزامهم تجاه شركتهم، واعتبر 73% أن العمل التطوعي يعد محفزاً لهم تجاه شركتهم.

وبدأ مفهوم تطوع القطاع الخاص يحظى باهتمام كبير، ومحل دراسة ليكون أكثر نفعاً وفائدة للمجتمع، وللمتطوعين وللشركات، فبدأت المفاهيم الجديدة المرتبطة بتطوع الشركات بالظهور، مثل: التطوع المهاري، وتطوع المحترفين وكلاهما يركزان على تعظيم الفائدة للجهات المستفيدة والمستفيدين من العمل التطوعي، ويؤديان كذلك إلى تعزيز مهارات المتطوع المهنية، وصقل خبرته في ميادين ومجالات متنوعة.

السياق التاريخي المُتمحور حول مفهوم تطوع الشركات بناءً على المسح المكتبي



ويبقى من المهم الإشارة إلى أن هذا الارتباط الوثيق بين العمل التطوعي والمسؤولية المجتمعية، لا يجعل العمل التطوعي بديلاً عن مبادرات وأدوار المسؤولية المجتمعية الأخرى، بل هو جزء من أجزائها، وتشير ممارسات كافة الجهات التي تم الاطلاع عليها؛ إلى أنها تجمع في مبادرات المسؤولية المجتمعية بين مجموعة من الأدوار منها: تطوع منسوبيها في خدمة المجتمع، توفير الموارد والدعم للمبادرات التطوعية التي تنفذها المنشأة، توفير الدعم والرعايات للمشاريع والبرامج غير الربحية، تصميم برامج نوعية لخدمة المجتمع تتقاطع مع أهداف الجهة ولها أثر على المجتمع لتحسين حياة أفرادهم والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة والأولويات الوطنية.

أبرز أشكال تطوع القطاع الخاص

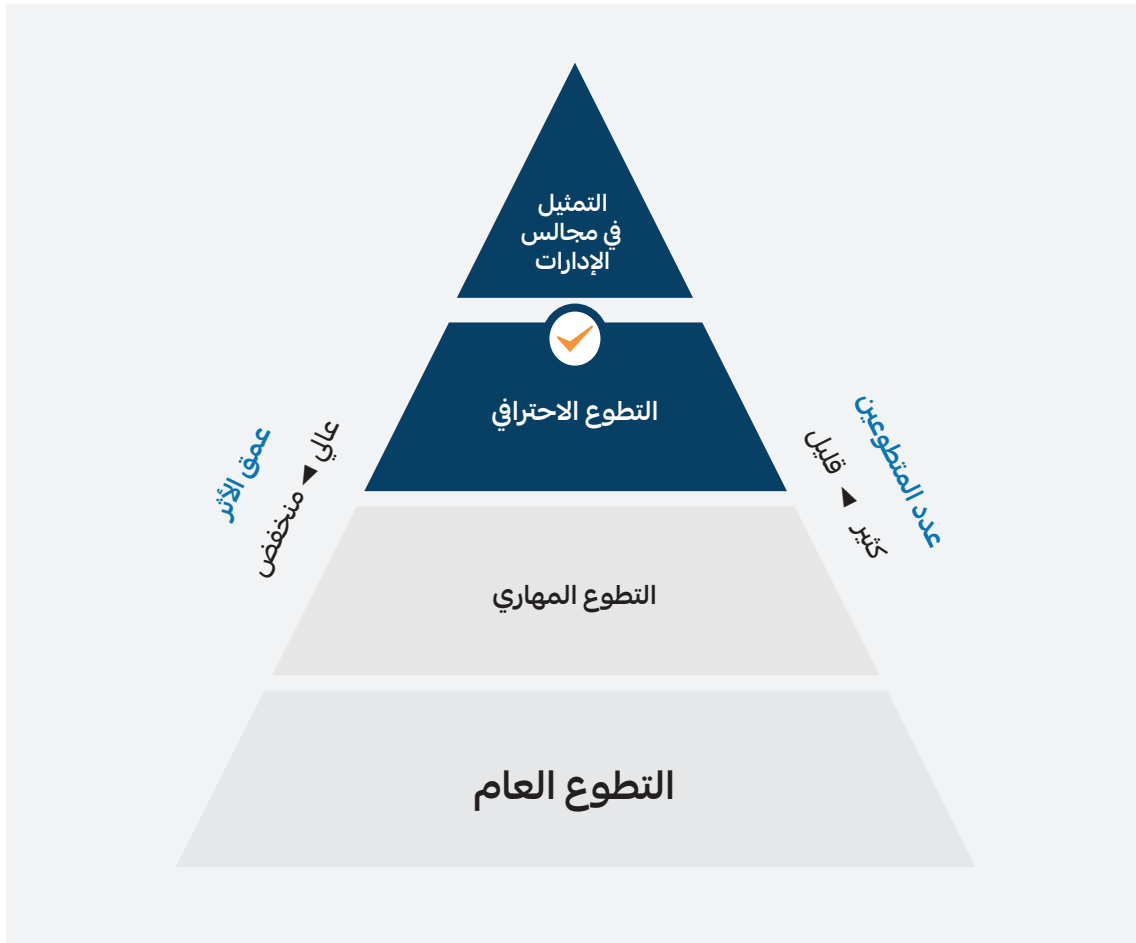
يأتي التطوع في مستويات مختلفة، وفي مجالات متنوعة، وبطبيعة الحال فإن تطوع القطاع الخاص يمكن أن يكون في أي مستوى من مستويات التطوع وفيما يلي إشارة إلى المستويات، وأشكال مساهمة متطوعي القطاع الخاص فيها:

- 1. التمثيل الفاعل في مجالس إدارة المنظمات غير الربحية:** ويعد هذا المستوى من أعلى مستويات العمل التطوعي تأثيراً، نظراً للدور القيادي الذي يقوم به المتطوع، والذي يتمثل فيما يلي:
 - أ. المشاركة في تأسيس إحدى الجمعيات الأهلية والترشح لعضوية مجلس إدارتها.
 - ب. الانضمام لعضوية إحدى الجمعيات الأهلية والترشح لعضوية مجلس إدارتها.
 ويشترك المتطوعون في هذا المستوى بخبراتهم في المجالات الإدارية المختلفة في قيادة المنظمات غير الربحية ورسم توجهاتها والإشراف على أدائها وأدوارها في تنمية المجتمع والتعامل مع قضاياها.
- 2. التطوع الاحترافي (التخصصي):** وهو القيام بالأعمال التطوعية في مجالات مهنية وتخصصية معينة، ويتطلب أن يكون منفذ الفرصة التطوعية حاصلاً على تأهيلٍ كافٍ وخبرة مناسبة لتنفيذ مهام الفرصة التطوعية، ومع صعود هذا الاتجاه ووجود منظمات عالمية تهتم بتنظيم هذا المستوى من مستويات العمل التطوعي أصبحت له أشكال متعددة ومتنوعة، ومن أشهرها:

إعارة الموظفين	وهنا تقوم المنشأة بإعارة أحد موظفيها المتخصصين في مجال ما إلى منظمة غير ربحية، ويقوم الموظف المتطوع بالعمل في هذه الجهة، وإنجاز المهام والأنشطة التي تساهم مباشرة في بناء قدرات المنظمة غير الربحية.
التوجيه والإرشاد الوظيفي	وفي هذا الأسلوب يتم تفعيل التطوع الاحترافي من خلال ربط الموظفين في الشركات مع أقرانهم في نفس الوظائف من القطاع غير الربحي، ويقوم الموظفون من الشركات بدور التوجيه والإرشاد الوظيفي وتبادل الخبرات لتحقيق النمو المهني، مما يعزز خبرات كلا الطرفين ويفتح الباب أمام أفكار جديدة وخلق.
الماراثون	ويُنفذ هذا الأسلوب من خلال التخطيط لحدث أو فعالية بالشراكة بين إحدى منشآت القطاع الخاص، ومنظمة غير ربحية، يلتقي فيها الأشخاص المتخصصون لتقديم خدماتهم للمنظمات غير الربحية أو الأفراد الذين يحتاجون إليها لعدة ساعات متواصلة.
فرق عمل المشاريع	يعتمد هذا النمط على تشكيل فرق عمل متخصصة لإنجاز مشاريع ذات أهداف ومخرجات محددة لدى الجهة غير الربحية، فتقوم المنظمة غير الربحية بتحديد احتياجاتها لتنفيذ مشروع أو عدة مشاريع، وتخطط وتنفيذ هذه المشاريع من خلال فرق عمل من موظفي القطاع الخاص المحترفين، ويمكن إدارة عملية الإنجاز من خلال منافسات بين الفرق في إنجاز المشاريع المستهدفة، وهو ما يخلق جواً من التفاعل والمتعة بين الفريق، ويُبنى المهارات القيادية والاجتماعية لدى جميع الأطراف، ويحقق النتائج المرغوبة.
إتاحة خدمات وموارد الشركة	يمثل هذا الأسلوب نموذجاً عكسياً، فبدلاً من أن يذهب المتطوع من المنشأة إلى الجهة المستفيدة، تقوم المنشأة بإتاحة خدماتها ومواردها لعدد من المنظمات غير الربحية لفترة زمنية - حسب الحاجة وبنطاق متفق عليه - ويوظف منسوبو الجهة مهاراتهم والموارد المتاحة في مكان عملهم لتقديم الخدمات للمنظمات المستفيدة.
إنتاج حلول على مستوى القطاع	وفي هذا الأسلوب تقوم المنشآت المتخصصة في المجالات التقنية أو ما شابهها، بإنشاء منتج مجاني قابل للتسليم للجهات واستخدامه من قبل المنظمات غير الربحية دون مقابل أو بمقابل رمزي، عادة ما يكون هذا المنتج برمجياً أو خدمة تقنية محددة، وبذلك تستمر المنشأة في تقديم خدمات مجانية تطوعية للمنظمات غير الربحية.

ومن الجدير بالذكر أن مفهوم (التطوع المهاري) يتقاطع مع مفهوم التطوع الاحترافي إلا أنه يعد أكثر شمولية إذ يشمل كذلك مشاركة الخبير، أو المتخصص لخبراته الشخصية أو القيادية أو المهنية في تنفيذ المهام والفرص التطوعية المتاحة.

3. **التطوع المهاري:** وهو القيام بالأعمال التطوعية التي تعتمد على المهارات التي تتكون لدى المتطوع من خلال ممارساته العملية، أو من خلال التأهيل والتدريب، وهو مستوى أقل من مستوى التطوع التخصصي الاحترافي، فقد يكون لدى الموظف مهارات حديثة يرغب في صقلها وزيادة ممارستها من خلال العمل التطوعي، وقد تمثل هذه المهارات اهتمامات شخصية للمتطوع.
4. **التطوع العام:** وهو القيام بالأعمال التطوعية التي لا تتطلب مستوى محدد من المهارات لدى المتطوع، ويندرج تحت هذا المستوى من مستويات العمل التطوعي بعض الأنشطة الميدانية التي ينفذها المتطوعون بالتعاون مع الجهات المستفيدة، مثل: التشجير، أو المحافظة على البيئة، أو تنظيم بعض الفعاليات التطوعية العامة.



وتجدر الإشارة هنا إلى أن القطاع الخاص ينبغي عليه التركيز على أشكال التطوع الأعلى تأثيراً والأكثر فائدة للمجتمع، ولا إشكال في مشاركة المتطوعين من القطاع الخاص في بعض المبادرات والفرص التطوعية في المستوى العام إذا ما ظهرت الاحتياجات المجتمعية في مستوى التطوع العام، وكان يقع ضمن نطاق أهداف المنشأة في تفعيل العمل التطوعي.

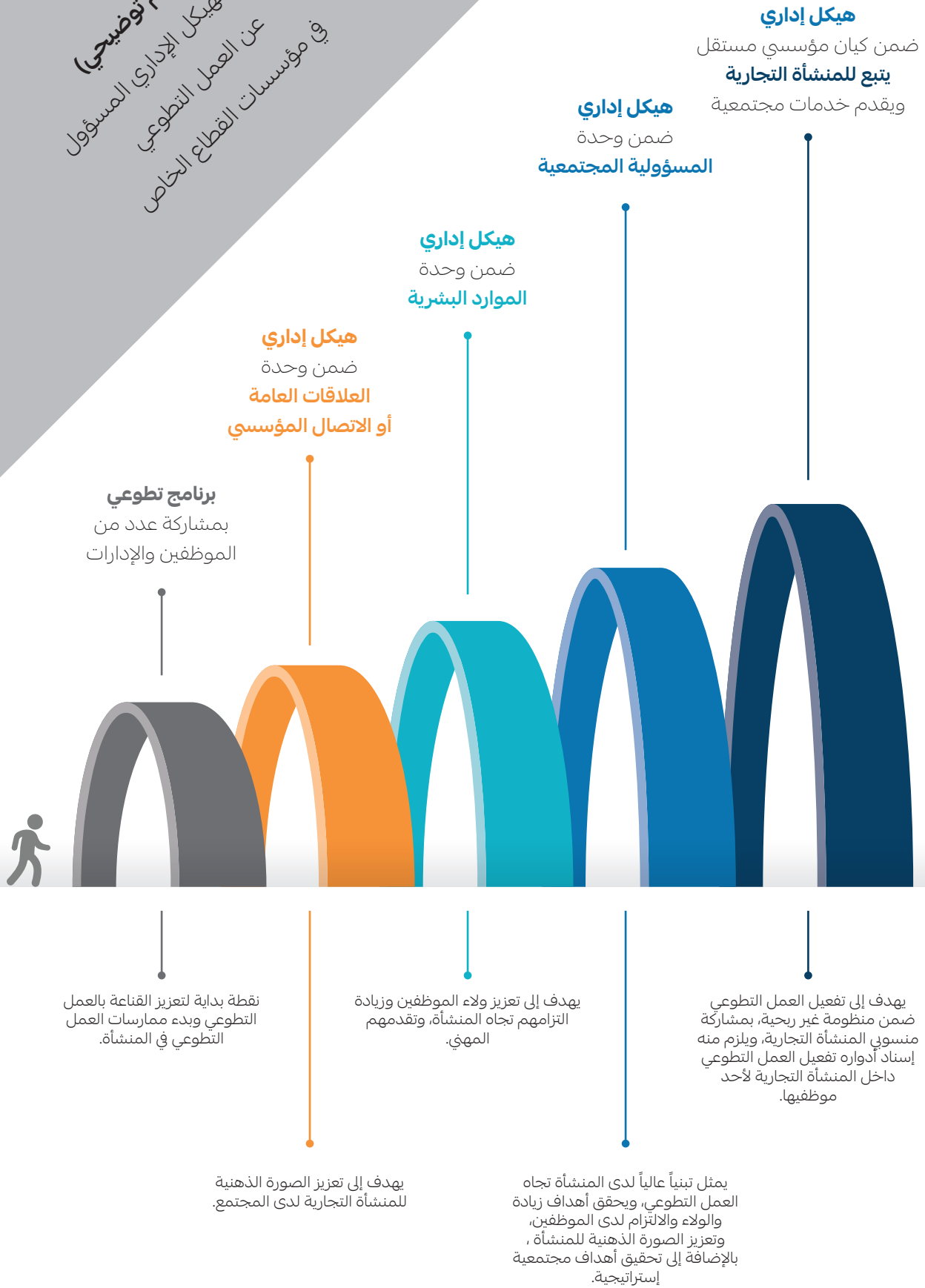
موقع الهيكل الإداري المسؤول عن العمل التطوعي في مؤسسات القطاع الخاص

- يُعد الهيكل الإداري المعني بتفعيل العمل التطوعي ركيزة من ركائز تحقيق الأهداف المتوقعة من العمل التطوعي، ويختلف موقع هذا الهيكل وطريقة تشغيله والأدوار المحددة لهم بعدة اعتبارات من أهمها:
- **حجم المنشأة ونشاطها وهيكلها الإداري العام،** وأنظمتها الداخلية وخطتها الإستراتيجية وحجم الكادر الوظيفي فيها.
- **الأهداف المُخططة لتفعيل العمل التطوعي في المنشأة والغاية منه،** والأثر المتوقع إحداثه من العمل التطوعي على مستوى المنشأة وكذلك على مستوى المجتمع.
- **مدى قناعة القيادات وأصحاب القرار بأهمية العمل التطوعي،** والتزامهم تجاه تحقيق الأهداف الوطنية المرتبطة بالعمل التطوعي بشكل مباشر وغير مباشر، والذي ينعكس على فريق العمل، وثقافة المنشأة بشكل عام والثقافة العامة للمنشأة.
- **الحجم الاقتصادي للمنشأة،** ومدى تخصيصها للموارد المالية؛ لتفعيل المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع ونصيب العمل التطوعي من هذه الموارد.

- وبناءً على هذه الاعتبارات المختلفة فهناك أكثر من موقع للهيكل الإداري للعمل التطوعي في مؤسسات القطاع الخاص ضمن الهيكل التنظيمي للمنشأة، والذي توصلت له دراسة ممارسات المنشآت المحلية والعالمية، إذ يمكن أن يكون موقع الهيكل الإداري للعمل التطوعي ضمن أحد الإدارات والأقسام التالية:
1. **وحدة العلاقات والاتصال المؤسسي:** تميل بعض المنشآت إلى إدراج الهيكل الإداري للعمل التطوعي ضمن وحدة العلاقات والاتصال المؤسسي وخاصة إذا كان الهدف الرئيسي منها تعزيز الصورة الذهنية للمنشأة لدى المجتمع، والتركيز على جانب الشراكات مع الجهات الأخرى في تفعيل العمل التطوعي، ولم يكن لدى المنشأة قسم أو إدارة معنية بالمسؤولية المجتمعية.
 2. **وحدة الموارد البشرية:** تنظر العديد من المنشآت إلى تفعيل العمل التطوعي باعتباره أحد أشكال تعزيز الولاء لدى منسوبيها تجاه المنشأة، كما تعده أحد أنواع تطوير الخبرات الوظيفية للموارد البشرية، ورفع كفاءتهم، وفي هذه الحالة يتم إسناد دور العمل التطوعي إلى الوحدة المسؤولة عن الموارد البشرية في المنشأة.
 3. **وحدة المسؤولية المجتمعية:** مع تزايد أهمية وجود وحدات إدارية معنية بالمسؤولية المجتمعية والتي يرتبط بها العمل التطوعي إرتباطاً وثيقاً، تقوم العديد من الجهات بإدراج دور العمل التطوعي ليكون أحد أدوار وحدة المسؤولية المجتمعية في المنشأة، وهي الممارسة الأكثر شهرة لدى المؤسسات الكبيرة.
 4. **كيان مستقل:** تقوم بعض المؤسسات بتأسيس كيان مؤسسي مستقل يتولى مبادرات وبرامج المنشأة الموجهة للمجتمع، وفي هذه الحالة يتم إدراج الهيكل الإداري المعني بالعمل التطوعي ضمن الهيكل التنظيمي لهذا الكيان، ويلزم في هذه الحالة أن تحدد المنشأة أحد منسوبي الكيان التجاري، ليتولى التنسيق للأنشطة الداخلية الموجهة لمنسوبيها، وتعزيز الوعي والثقافة بالعمل التطوعي داخل الكيان التجاري.

وبالعموم تميل معظم المؤسسات إلى تصميم برامج مخصصة للعمل التطوعي، تشمل عدداً من المسارات المتنوعة لتفعيل العمل التطوعي لخدمة المجتمع بمشاركة منسوبيها، ويتم مراجعة هذه البرامج دورياً وتحديثها وتطويرها بما يتناسب مع احتياجات المجتمع المتجددة، وعادة ما يتم إدراج هذه البرامج للعمل التطوعي ضمن أحد الهياكل الإدارية التي سبق الإشارة إليها، وقد تكون نقطة البداية لبعض المؤسسات هي تصميم برنامج تطوعي يشترك في تصميمه وتنفيذه عدد من الموظفين من إدارات أو أقسام متنوعة، بالشراكة أو التعاون مع المنظمات غير ربحية لغرض ترسيخ القناعة ابتداءً، ثم بعد ذلك يتم إسناد هذا البرنامج التطوعي لشخص محدد أو إدارة تتولى مسؤولية التفعيل والمتابعة والتطوير المستمر.

(رسم توضيحي)
موقع الهيكل الإداري المسؤول
عن العمل التطوعي
في مؤسسات القطاع الخاص





المعيار الوطني للعمل التطوعي في القطاع الخاص

المعيار الوطني للعمل التطوعي في القطاع الخاص

يأتي هذا المعيار امتداداً للجهود الوطنية المقدمة في تشجيع العمل التطوعي، ويستهدف هذا المعيار تفعيل العمل التطوعي في القطاع الخاص، وقد بُذل في بنائه جهدٌ كبير، وساهم في تحكيمه مجموعة من الخبراء المحليين والعالميين ليصل بنسخته الحالية، وهذه الجهود المبذولة لن تُثمر إلا من خلال تبني منشآت القطاع الخاص هذا المعيار والاستفادة منه في تفعيل العمل التطوعي، والقيام بالأدوار المنوطة بها في المنظومة وتحقيق الأهداف الوطنية.

التطلعات الوطنية من تطبيق المعيار الوطني لتطوع القطاع الخاص

صُمم هذا المعيار وفقاً لأفضل الممارسات العالمية تحقيقاً للأهداف التالية:

- توفير الممكنات ودعم مؤسسات القطاع الخاص لتفعيل أدوارها في منظومة العمل التطوعي.
- مواكبة المملكة العربية السعودية لأفضل الممارسات العالمية في تطوع القطاع الخاص وتطويرها.
- إيجاد خط أساس مشترك ومرجعية موحدة، ومعتمدة وطنياً لكافة المنشآت الراغبة في تفعيل تطوع القطاع الخاص.
- إصدار التقارير التي تخدم التوجهات الوطنية في العمل التطوعي؛ لتشمل إنجازات كافة القطاعات ومكونات منظومة التطوع المشتركة في تفعيل وتنظيم العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية.
- توحيد التصورات والمفاهيم المتعلقة بتفعيل تطوع القطاع الخاص.
- تقليل المخاطر الناتجة عن الممارسات الخاطئة في تفعيل العمل التطوعي عامة، وفي القطاع الخاص خاصة.

ما هو المعيار الوطني لتطوع القطاع الخاص؟

يعد المعيار الوطني لتطوع القطاع الخاص معياراً إرشادياً للمؤسسات التي ترغب في تفعيل دورها في منظومة العمل التطوعي في المملكة، من خلال المساهمة بتفعيل تطوع منسوبيها في كافة المستويات.

ما هي منهجية بناء المعيار، وما الجهود التي بُذلت فيه؟

إنّ فهم وإدراك المراحل المنهجية التي مرّ بها بناء المعيار يخلق شعوراً بالثقة تجاه المعيار، وهذه الثقة ستنعكس على تفعيل ممارسات المعيار وتبنيها داخلياً لتحقيق أثرها في تفعيل العمل التطوعي بكفاءة وفعالية، وفيما يلي موجز بالمراحل الرئيسة التي مرّ بها المعيار:





يمتد نطاق المعيار ليستهدف جميع مؤسسات القطاع الخاص التي ترغب في تفعيل تطوع منسوبيها الحاليين، والمتقاعدين وأسرههم بكافة أحجامها ومستويات نضج تفعيل العمل التطوعي فيها.





لضمان تحقيق الأهداف المرجوة منه، وملاءمته لأصحاب العلاقة والمستهدفين، حُددت فرضيات المعيار واعتباراته الأساسية التي شملت:

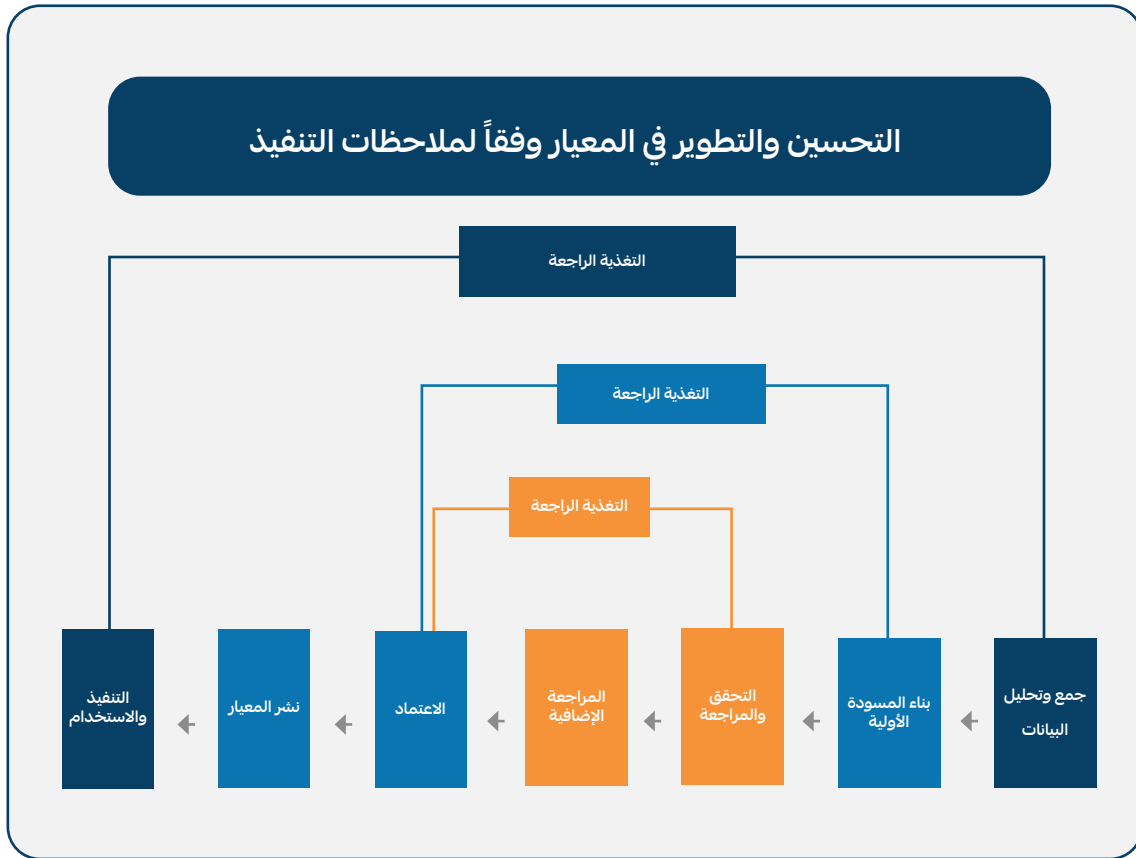
تنوع المنشآت في المملكة من ناحية الحجم وعدد الموظفين مستوى النضج، لذلك بُني المعيار على العموم ليتسنى للمؤسسات مواءمة الممارسات التطبيقية وفق محدداتها.

حدثة تطوع القطاع الخاص في المملكة لذلك بُني المعيار ليمثل الحد الأدنى من المتطلبات التي تحتاجها المؤسسات لتفعيل تطوع منسوبيها الحاليين والمتقاعدين وأسرههم.

وجود معيار وطني معتمد (المعيار الوطني السعودي للتطوع) لتنظيم العمل التطوعي في الجهات المستفيدة سواء كانت حكومية أو غير ربحية لذلك بُني المعيار الوطني لتطوع القطاع الخاص بالتكامل مع المعيار الوطني السعودي.



في هذه المرحلة تم العمل على مسح المنهجيات العالمية الملائمة لبناء المعايير، ووقع الاختيار على منهجية المنظمة العالمية ETSI for standards وهو معهد عالمي في بناء المعايير، وقد أصدر دليلاً لكيفية كتابة المعايير لتكون معايير عالمية، وتتلخص منهجية بناء المعايير لديهم وفقاً للآتي:



تعتمد المنهجية على جمع وتحليل البيانات وبناء المسودة الأولية للمعيار، والتحقق منها ومراجعتها وأخذ التغذية الراجعة حولها، وتطويرها ومن ثم التحقق الإضافي منها للتأكد من خروجها بالشكل الملائم، وأخيراً اعتمادها من أصحاب العلاقة ومن ثم نشرها وتنفيذها، وتعد مرحلة التنفيذ هي البداية الفعلية لأي تطويرات لاحقة ونسخ جديدة من المعيار، إذ يتم رصد الملاحظات حول مدى كون المعيار عملياً وفعالاً بعد تنفيذه وتطبيقه لمدة زمنية كافية، وبناءً على ذلك يمكن إصدار نسخة جديدة من المعيار.



تم العمل على تنفيذ المنهجية السابقة في بناء المعيار الوطني لتطوع القطاع الخاص، وفيما يلي توضيح للجهد المبذول في بناء المعيار وفقاً للمنهجية:

المخرجات	العمليات		المراحل
الخروج بتوصيات بناء المعيار	بحث أفضل الممارسات العالمية في 16 منشأة و6 دول عالمية	تغطية ما يزيد عن 7 مستندات وطنية متعلقة بالعمل التطوعي	البحث المكتبي
وثيقة تحليل التطلعات لما يزيد عن 800 مدخل من ورش العمل	إقامة 3 ورش عمل بحضور 64 مشاركاً، لجمع تطلعات أصحاب العلاقة من قيادات القطاع (الحكومي- الخاص- غير الربحي). ورش عمل مركزة لجمع تطلعات 12 خبيراً في العمل التطوعي. ورش عمل لجمع تطلعات موظفي القطاع الخاص بحضور 32 مشاركاً.		جمع وتحليل التطلعات المحلية
مسودة المعيار النسخة الأولى v1	بناء مسودة المعيار النسخة الأولى v1		بناء مسودة المعيار v1
توصيات تحديث النسخة الأولى من المعيار	تطوير النسخة الأولى للمعيار بناء على التغذية الراجعة	جمع التغذية الراجعة من خلال ورش عمل ومجموعات تركيز من 32 خبيراً محلياً في العمل التطوعي من القطاعات الثلاثة	التغذية الراجعة المحلية
مسودة المعيار النسخة الثانية v2	بناء مسودة المعيار النسخة الثانية v2		تطوير مسودة المعيار v2
توصيات تحديث النسخة الثانية من المعيار	تقييم 5 خبراء دوليين للمعيار بنسخته الثانية	استقطاب خبراء دوليين لتحكيم المعيار لا تقل خبرتهم في العمل التطوعي في القطاع الخاص عن 5 سنوات، ولديهم خبرة في بناء المعايير	التغذية الراجعة الدولية
مسودة المعيار النسخة الثالثة v3	بناء مسودة المعيار النسخة الثالثة v3		تطوير مسودة المعيار v3



في هذه المرحلة تم اعتماد النسخة النهائية من المعيار الوطني لتطوع القطاع الخاص من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ليكون معياراً وطنياً على مستوى المملكة العربية السعودية وهو المعيار الأول عالمياً في تطوع القطاع الخاص.



قالوا عن المعيار:

مستشار في الشركة الاستشارية R.H
مشارك رئيسي في بناء المعيار العالمي للتطوع first
Global Volunteering Standard
خبرة 20 سنة في قيادة العمل الاجتماعي

رحيم حسن علي
Rahim Hassanali



المعيار الوطني لتطوع القطاع الخاص هو أداة رائدة، لن تقتصر على تشجيع العمل التطوعي للمنشآت فحسب ولكن سيضمن جودة عالية في الممارسة التطبيقية ومن خلاله يمكن تعظيم جهود المتطوعين وتأثير المجتمع.

مديرة قسم استراتيجيات المشاركة المجتمعية
للشركات في مؤسسة آيبي المؤسسة الدولية لجهود
المتطوعين

لوري فوستر
Lorrie Foster



المعيار الوطني للعمل التطوعي للشركات ممتاز، لأنه يغطي جميع جوانب العمل التطوعي المؤسسي، فهو يوفر للمنشآت وشركائها مجموعة واضحة من الإرشادات لتطوير برنامج تطوعي للموظفين.
المعيار الوطني للعمل التطوعي للشركات في رأيي سوف يوفر أساسًا قويًا لزيادة تطوع الموظفين في المملكة العربية السعودية.

قائدة من قادة الاتحاد العالمي للأثر الاجتماعي Global
Impact
المؤسس والرئيس التنفيذي للشركة الاستشارية
Platypus Advisors المختصة في بناء الاستراتيجيات
وتعظيم الأثر لمنظمات العمل المجتمعي.

كارولين بارليرين
Caroline Barlerin



لقد اتخذ هذا المعيار نهجًا مدروسًا وشاملاً في بنائه، فهذه المنهجية القوية ستجعل منه معياراً مستداماً ومؤثراً.

خبيرة مشاركة الموظفين في Platypus Advisors،
رئيس VeraWorks
مؤلفة كتاب Do Good in Work: How Simple
Acts of Social Purpose Social Success and
.Wellbeing

بيا بوكالاندرو
Boccalandro



يمثل المعيار الوطني للعمل التطوعي للمنشآت أفضل توجيه عملي حول كيفية تفعيل المنشآت للتطوع، وسيكون له تأثير إيجابي على القضايا المجتمعية والأعمال التجارية وموظفيها. سيتم خدمة الأعمال بشكل جيد باستخدام هذه الأداة الممتازة.

مستشار في الشركة الاستشارية Platypus Advisors
المختصة في بناء الاستراتيجيات وتعظيم الأثر لمنظمات
العمل المجتمعي، مستشار سابق لمؤسسة Taproot،
المؤلف الرئيسي لـ Powered by Pro Bono ومساهم
في Volunteer Engagement 2.0

أليثا هانيمان
Alethea
Hannemann



سعى المعيار في مراحل بنائه وتطويره على الحصول على مدخلات من المديرين التنفيذيين للشركات، والموظفين المتطوعين، وقادة المنظمات غير الحكومية وموظفيها، وخبراء القطاع الاجتماعي، لضمان دمجهم وتبني أفضل الممارسات المحلية من مجموعة من وجهات النظر.

تضمن عملية التصميم المشترك هذه أن يكون المعيار شاملاً وقابلًا للتطبيق ومجدي لجميع الأطراف، ووجود هذا المعيار في متناول اليد، يساعد الشركات على تصميم وتشغيل برامج تطوعية فعالة ومرضية تناسب احتياجات مجتمعها ومهارات وتطلعات موظفيها.



قبل أن تبدأ المنشأة في تطبيق المعيار من المهم مراعاة عدد من الاعتبارات لتفعيل المعيار بشكل صحيح يضمن تحقيق الأهداف المرجوة وهي:

التأكد من فهم منسوبي إدارة التطوع المعينين، وامتلاكهم للقدرات اللازمة لإدارة الوحدة وتفعيل العمل التطوعي.	✓
مراعاة التهيئة للبيئة الداخلية للمنشأة والتعريف بالمعيار لكافة المنسوين في كافة المستويات الإدارية، وما الهدف وما هي الغاية التي نود أن نصل إليها من خلال تطبيق المعيار؛ لتوحيد التصورات والبدء من خط أساس موحد، كما يمكن استعراض أو استضافة بعض المؤسسات التي نجحت في تفعيل العمل التطوعي لديها وما وصلت إليه اليوم؛ لبث الحماسة لدى منسوبي المنشأة ورفع نسبة تبنيتهم للتطوع.	✓
توضيح التوقعات من كافة منسوبي المنشأة حسب أدوار ومنصب كل منهم، فالتوقعات المتعلقة بمسؤول التطوع تختلف عن التوقعات المأمولة من قيادات المنشأة ومديري الإدارات، وكذلك المنسوين.	✓
المتابعة بشكل مستمر خاصة في بدايات تطبيق المعيار كون البدايات مرحلة مليئة بالتحديات التي يمكن تجاوزها من خلال المتابعة اللصيقة والنقاش الدوري للحلول الممكنة.	✓
خلال رحلة التفعيل للمعيار من الجيد المحافظة على الاطلاع الدوري لما وصلت له المنشآت الأخرى في تفعيل المعيار والاستفادة من تجاربهم وتبادل الخبرات معهم.	✓

مكونات المعيار

يتضمن المعيار 6 مجالات و23 ممارسة، والمصطلحات الرئيسية تم هيكلتها في المعيار تفصيلاً لتشمل:

وتشمل كافة المصطلحات التي تحتاج إلى توضيح لفهم المعيار وسياقات المجالات والممارسات.	مصطلحات المعيار	مكونات المعيار الأساسية
منطقة التركيز الأساسية التي يجب تفعيلها عند تفعيل تطوع القطاع الخاص في المنشآت ويشمل المجال عدداً من الممارسات ذات العلاقة به.	المجال الرئيسي	
توصيف نطاق المجال وما سيكون عليه.	وصف المجال	
الممارسة التي يحقق تطبيقها مع بقية الممارسات ذات العلاقة المجال الرئيسي.	الممارسة	
يتم تصنيف الممارسة وفقاً لمستواها في تفعيل العمل التطوعي إلى:	تصنيف الممارسة	
متقدمة: نقصد بها الممارسات المستحسنة لتطبيق المعيار بمستوى متقدم.		
شرح الممارسة وتوضيح نطاقات تطبيقها.	وصف الممارسة	
يجيب هذا المحور عن سؤال لماذا يجب تطبيق هذه الممارسة ويوضح العوائد الناتجة عن تطبيق الممارسة.	أهمية الممارسة	
وهي عبارة عن مقترحات لأنشطة متنوعة يمكن من خلالها تطبيق الممارسة على سبيل الذكر لا الحصر ويمكن للجهة استحداث تطبيقات إضافية ومبتكرة تراعي ضوابط الممارسة لتحقيقها وعدم الاقتصار على الأنشطة المذكورة.	أنشطة تطبيقية لتحقيق الممارسة	مكونات إضافية في هذا الدليل لضمان فهم المعيار وتطبيقه بالشكل الأمثل
ونقصد بها كافة الدلالات المحسوسة التي تشير لتطبيق الممارسة في المنظمة سواء كانت مستندات أو قرارات منشورة وغير ذلك.	شواهد تطبيق الممارسة	
عبارة عن إرشادات ونصائح يتم وضعها في عين الاعتبار لإنتاج تطبيق كل ممارسة من ممارسات المعيار.	توصيات عامة لتفعيل الممارسة	



مختصر المعيار الوطني للعمل التطوعي في القطاع الخاص

مختصر المعيار الوطني للعمل التطوعي في القطاع الخاص

تصنيف الممارسة	الممارسة	المجال
أساسي	1.1- بناء الوعي بأهمية العمل التطوعي.	المجال الأول: ثقافة وإستراتيجية العمل التطوعي
أساسي	1.2- تحديد مسؤول عن العمل التطوعي.	
متقدم	1.3- صناعة التوجهات الإستراتيجية للعمل التطوعي.	
أساسي	2.1- توضيح أدوار وصلاحيات العاملين في العمل التطوعي.	المجال الثاني: حوكمة العمل التطوعي
أساسي	2.2- إصدار السياسات والأنظمة المتعلقة بالعمل التطوعي.	
أساسي	2.3- إدارة مخاطر العمل التطوعي على منشأة.	
متقدم	2.4- إدارة مخاطر العمل التطوعي على المنشأة.	
أساسي	3.1- فهم الاحتياجات المجتمعية واحتياجات الجهات المستفيدة.	المجال الثالث: تمكين العمل التطوعي
أساسي	3.2- توفير الموارد والأدوات اللازمة للعمل التطوعي.	
أساسي	3.3- حصر مهارات وخبرات منسوبي المنشأة في مجالات العمل التطوعي.	
أساسي	3.4- تأهيل منسوبي المنشأة على العمل التطوعي.	
أساسي	3.5- توفير فرص لممارسة العمل التطوعي.	
متقدم	3.6- تخصيص الموارد المالية للعمل التطوعي.	
أساسي	4.1- عقد شراكات خاصة بالعمل التطوعي مع الجهات المستفيدة.	المجال الرابع: تفعيل العمل التطوعي
أساسي	4.2- ربط متطوعي المنشأة بالمهام التطوعية.	
أساسي	4.3- تقديم الدعم والتوجيه لمتطوعي المنشأة.	
متقدم	4.4- ملاءمة خبرات واهتمامات منسوبيها مع المهام التطوعية.	
متقدم	4.5- عقد اتفاقيات خاصة بالعمل التطوعي مع جميع القطاعات.	
أساسي	5.1- الاحتفاء بالجهود التطوعية.	المجال الخامس: تشجيع العمل التطوعي
متقدم	5.2- تصميم نظام حوافز للعمل التطوعي.	
أساسي	6.1- رصد وتقييم نتائج العمل التطوعي.	المجال السادس: قياس وتوثيق العمل التطوعي
أساسي	6.2- الحصول على التغذية الراجعة وتحسين ممارسات العمل التطوعي.	
متقدم	6.3- مشاركة نتائج العمل التطوعي مع أصحاب العلاقة.	



الشرح التفصيلي للمعيار الوطني للعمل التطوعي في القطاع الخاص

المجال الأول



أن تعد المنشأة ثقافة العمل التطوعي جزءاً من إستراتيجيتها وثقافتها التنظيمية.

الوصف

«إن صناعة الثقافة وتبنيها إستراتيجياً، محرك أساسي لخلق التبي لدى كافة منسوبي المنشأة، وترسيخ العمل التطوعي لديها ليكون فعلاً ثقافياً أصيلاً ينعكس على ممارسات منسوبيها وإسهاماتهم المجتمعية».

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
1.1	بناء الوعي بأهمية العمل التطوعي	أساسي
وصف الممارسة	تنفذ المنشأة عمليات وأنشطة لزيادة الوعي بأهمية العمل التطوعي لمنسوبيها الحاليين من كافة المستويات الإدارية والمتقاعدين وأفراد أسرهم، لترسيخ قيم العمل التطوعي وممارساته ضمن ثقافتها التنظيمية.	
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في كون بناء الوعي هو الخطوة الأولى في صناعة الاتجاهات نحو العمل التطوعي ومتى ما تكوّن الاتجاه نحو قضية معينة تبعها السلوك والممارسة التي تخدم هذه القضية.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ أنشطة لتوعية وتثقيف المنسويين بالعمل التطوعي واستثمار وسائل التواصل الداخلية والخارجية مثل: (الفعاليات، ورش العمل، حسابات التواصل الاجتماعي...إلخ) • تنفيذ أنشطة لقياس مدى وعي المنسويين بمفاهيم العمل التطوعي. • توفير مراجع ومصادر لزيادة معارف المنسويين بالعمل التطوعي. • إشراك المنسويين في تخطيط وتنفيذ أنشطة التوعية والتثقيف للعمل التطوعي. • إشراك المتقاعدين وأسر المنسويين في عمليات التوعية والتثقيف المنفذة. • استثمار المناسبات المحلية والعالمية للتوعية بالعمل التطوعي. 	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • حسابات المنظمة الرسمية. • تقارير الفعاليات والورش. • محاضرات اجتماعات إدارة التطوع. • الخطة السنوية لإدارة التطوع. 	
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • نشر الثقافة يؤدي إلى تبنيها ، والتبني يظهر في السلوك، فكلما كانت أنشطة نشر الثقافة مقصودة لذاتها ومخططة، انعكس ذلك على سلوك المنسويين وانخراطهم في العمل التطوعي. • دراسة الوضع الراهن وسيلة مهمة في فعالية أنشطة نشر الثقافة، ومن خلالها يمكن تحديد فجوات الثقافة الداخلية ومدى التبني لبناء أنشطة ملائمة لسد هذه الفجوات، ويمكن دراسة الوضع الراهن من خلال عدد من الأدوات مثل: الاستبانات- المقابلات- مجموعات التركيز- الملاحظة ... وغيرها. 	

مجموعة من الأسئلة تهدف لجمع معلومات قيمة من المجيبين، ويستخدم عادة في البحوث الأولية.

الاستبانات

أحد أدوات جمع المعلومات يتم من خلالها إجراء مقابلات مباشرة مع أصحاب العلاقة والتعرف على الاحتياجات النوعية.

المقابلات

مجموعة صغيرة من الأفراد تتراوح أعدادهم ما بين 8-10 أشخاص يدير هذه الجلسات ميسر ويتناقش فيها المشاركون حول الموضوعات المحددة مسبقاً، للإفادة من آراء الخبراء وأصحاب العلاقة المشاركين.

مجموعات التركيز

وسيلة لجمع معلومات حول موضوع معين من خلال المراقبة، وتسجيل الإجراءات والخطوات بعناية، وعادة ما تستخدم هذه الأداة لفهم سلوك أو اتجاه فئة معينة.

الملاحظة

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
1.3	صناعة التوجهات الإستراتيجية للعمل التطوعي.	متقدم

وصف الممارسة	تحدد المنشأة رؤية وأهدافاً وقيماً للعمل التطوعي مرتبطة بأهدافها الإستراتيجية، وتطورها متى ما دعت الحاجة، كما تسعى لإشراك منسوبيها في صناعة توجهاتها الإستراتيجية للعمل التطوعي.	
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في كون التوجهات الإستراتيجية محركاً أساسياً وغاية متكامل فيها قيادات المنشأة مع منسوبيها، والمجتمع الخارجي في سبيل تحقيقها.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> التخطيط الإستراتيجي وتحديد الرؤية، والأهداف، والقيم التي توجه العمل التطوعي بالمنشأة. إشراك المنسويين في صناعة التوجهات الإستراتيجية الخاصة بالعمل التطوعي. نشر الأهداف الإستراتيجية داخلياً وخارجياً، والتأكد من إدراك المنسويين وأصحاب العلاقة لتوجهات العمل التطوعي. مراجعة التوجهات الإستراتيجية في العمل التطوعي دورياً وتطويرها بناءً على مُستجدات العمل التطوعي. 	
	<ul style="list-style-type: none"> حسابات المنظمة. محاضر ورشة بناء الإستراتيجية. ملفات إدارة التطوع. 	
	شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	
	التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> يمكن إشراك خبراء العمل التطوعي في بناء إستراتيجية العمل التطوعي أو استشارتهم لتقديم ملاحظات بناءة في إستراتيجية المنشأة للعمل التطوعي.

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
1.3	صناعة التوجهات الاستراتيجية للعمل التطوعي	متقدم
وصف الممارسة	تُسيّد المنشأة مسؤولية العمل التطوعي لأحد منسوبيها سواء كان فرداً أو إدارة أو فريقاً يتم تشكيله، وتعلن ذلك داخلياً لضمان تحقيق أهدافها من العمل التطوعي.	
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في وجود فرد أو مجموعة مسؤولين عن إدارة العمل التطوعي، ويتم تفريغهم كلياً أو جزئياً لتفعيل العمل التطوع وإدارته، وهو ما يُعد أحد مقومات النجاح التي تضمن التعامل مع العمل التطوعي بجديّة ووجود مرجع يمكن الاستناد عليه في إدارة العمل التطوعي.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	• تكليف وإسناد مهام العمل التطوعي لفرد مؤهل ضمن أدواره الوظيفية الأخرى.	
	• تشكيل فريق عمل مكون من عدة أقسام وإدارات معنية بالعمل التطوعي.	
	• توظيف أشخاص مؤهلين ومفرغين لإدارة العمل التطوعي.	
	• إسناد مهام العمل التطوعي لكيان مستقل.	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	• عقد توظيف مسؤول تطوع.	
	• التعاميم الإدارية.	
	• رسائل التواصل الداخلي.	
التوصيات	• في حال كانت إدارة العمل التطوعي محالة لجهة خارجية - كيان تابع مثلاً- فمن المهم تكليف شخص من داخل المنظمة وتُسنَد له أدوار التنسيق والتكامل مع الكيان المسؤول وتحفيز الفريق الداخلي.	

المجال الثاني



قيام المنشأة بتنظيم العمل التطوعي، وتوضيح مسؤوليات وصلاحيات العاملين في العمل التطوعي.

الوصف

«إن وضوح الصلاحيات والمسؤوليات وتوافقها مع طبيعة أدوار إدارة وتفعيل العمل التطوعي، عامل رئيس في خلق البيئة الممكنة لتفعيل العمل التطوعي»

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
2.1	توضيح أدوار وصلاحيات العاملين في العمل التطوعي	أساسي
	تقوم المنشأة بتحديد الأدوار والصلاحيات لكافة المسؤولين عن العمل التطوعي.	وصف الممارسة
	تبرز أهمية هذه الممارسة في منح منسوبي إدارة التطوع كافة الصلاحيات والمسؤوليات التي تتلاءم مع أدوارهم الوظيفية، وإعلانها ليتم التعامل مع إدارة التطوع وفقاً لها.	أهمية الممارسة
	<ul style="list-style-type: none"> • تُسند المنشأة أدوار وصلاحيات العمل التطوعي لأحد منسوبيها أو لأحد الإدارات الأخرى. • لدى المنشأة وصف وظيفي خاص بالعاملين في العمل التطوعي. • تُدرج المنشأة العمل التطوعي ضمن هيكلها الإداري ودليلها التنظيمي. • يتلاءم شكل كيان العمل التطوعي والصلاحيات المعطاة له، مع أهداف المنشأة من العمل التطوعي. • تُراجع المنشأة الوصف الوظيفي دورياً، ليتوافق مع أدوار مسؤولي التطوع الفعلية. 	مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة
	<ul style="list-style-type: none"> • مستند الوصف الوظيفي لمسؤولي التطوع. • مستند تقييم أداء مسؤولي التطوع. 	شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)
	<ul style="list-style-type: none"> • لنجاح تفعيل العمل التطوعي داخل المنشأة، عليها إعطاء الصلاحيات المناسبة لمسؤول التطوع التي تتوافق مع مهامه وأدواره. • لا بد أن تسعى المنشأة لإنجاح تفعيل أدوار مسؤول التطوع، من خلال تقديم الدعم اللازم له من قبل قياداتها، وإظهار أهمية دوره داخل المنشأة لكافة المنسوين من خلال التعاميم الرسمية والأساليب غير الرسمية الأخرى. 	التوصيات

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
2.2	إصدار السياسات والأنظمة المتعلقة بالعمل التطوعي	أساسي

وصف الممارسة	تصدر المنشأة قرارات وأنظمة وسياسات لتنظيم العمل التطوعي لديها متلائمة مع الأنظمة والتوجهات الوطنية للعمل التطوعي، لتوفير بيئة عمل ممكنة للعمل التطوعي، بما يحفظ حقوق كافة الأطراف المعنية بالعمل التطوعي.
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في خلق بيئة تنظيمية تمكن العمل التطوعي بالأنظمة والسياسات الشاملة والداعمة والمنشورة، لتكون مرجعاً لكافة أصحاب العلاقة في تفعيل العمل التطوعي بالمنشأة.
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> متابعة المستجدات التنظيمية الوطنية للعمل التطوعي وعكسها على الأنظمة والسياسات الداخلية. إصدار قرارات وسياسات وإجراءات لتنظيم العمل التطوعي والتشجيع له ضمن السياسات الداخلية.
	<ul style="list-style-type: none"> سياسة حقوق وواجبات المتطوعين المنسوبين.
	<ul style="list-style-type: none"> سياسة الأمن والسلامة للمنسوبين المتطوعين.
	<ul style="list-style-type: none"> سياسة سرية المعلومات.
	<ul style="list-style-type: none"> سياسة للعقوبات المترتبة على إخلال المتطوع بقيم الشركة في العمل التطوعي. سياسات لتحفيز المتطوعين.
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> دليل السياسات والإجراءات الخاص بإدارة التطوع. دليل سياسات وإجراءات المنشأة. التعاميم والقرارات الإدارية.
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> أحد عناصر نجاح تفعيل العمل التطوعي وترسيخ ثقافته، هو وجود أنظمة داعمة وممكنة؛ لذلك لا بد أن تدرس الأنظمة بإحكام ويشارك في صنعها أصحاب المصلحة من المنسوبين وغيرهم لتؤتي ثمارها في تفعيل العمل التطوعي. لتكون السياسات فعالة وشاملة من المهم أن تراعي السياسات كافة أصحاب المصلحة من منسوبين وإدارات وشركاء وغيره لتفعيل العمل التطوعي. من المهم مراعاة وضوح السياسات المتعلقة بالعمل التطوعي وإجراءاتها التنفيذية والتحقق من استيفاء فهمها من قبل كافة أصحاب العلاقة ليسهل تداولها وتفعيلها.

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
2.3	إدارة مخاطر العمل التطوعي على متطوعي المنشأة	أساسي

وصف الممارسة	مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة
تدير المنشأة مخاطر العمل التطوعي بما يضمن سلامة متطوعي المنشأة في المبادرات والفرص التي تُنفذ باسمها.	<ul style="list-style-type: none"> • تدرس المنشأة مخاطر المبادرات والفرص التي تنفذها وتأخذ الاحتياطات الوقائية اللازمة. • تمتلك المنشأة آلية لإدارة المخاطر المتعلقة بالفرص والمبادرات التي تنفذها.
<ul style="list-style-type: none"> • دليل السياسات والإجراءات. • استبيانات الرضا. • خطط المبادرات. • نماذج تصميم الفرص التطوعية. 	شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)
<ul style="list-style-type: none"> • من المهم مراعاة وضوح الإجراءات المتعلقة بالوقاية من المخاطر والتأكد من واقعيتها، لتسهيل تنفيذها وتفعيلها. 	التوصيات

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
2.4	إدارة مخاطر العمل التطوعي على المنشأة	متقدم

وصف الممارسة	تدير المنشأة مخاطر العمل التطوعي المرتبطة بها، بما يحافظ على سمعتها وحقوقها وحقوق الجهة المستفيدة والمستفيدين من العمل التطوعي.
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في تحليل المخاطر المتعلقة بالعمل التطوعي والتخطيط لها، بما يضمن سلاسة تفعيل العمل التطوعي وحفظ حقوق جميع الأطراف المعنية.
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • التحقق من وجود آلية لإدارة مخاطر الفرص التطوعية لدى الجهات المستفيدة التي سيشارك فيها المنسوبين. • تحليل المخاطر المحتملة على المنشأة والمنسوبين من العمل التطوعي، والتخطيط لإدارتها. • إصدار سياسة للحد من المخاطر المحتملة. • تقييم خطة إدارة مخاطر العمل التطوعي دورياً وتطويرها كلما دعت الحاجة.
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • خطة إدارة المخاطر. • الخطة السنوية لإدارة التطوع. • دليل السياسات والإجراءات.
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • لا بد أن تشمل إدارة المخاطر تحليل المخاطر على المنشأة وكافة أصحاب المصلحة المعنيين، لتكون إدارة المخاطر فعالة وشاملة وقد يتطلب ذلك بناء خارطة لأصحاب المصلحة في تفعيل العمل التطوعي بشكل استباقي. • مشاركة المخاطر المتوقعة مع أصحاب المصلحة - عند الحاجة- وتوضيح الإجراءات المتبعة للوقاية منها لإشعارهم بأهميتهم وليساندوا المنظمة في التصدي للمخاطر. • مراعاة وضوح الإجراءات المتعلقة بالوقاية من المخاطر والتأكد من واقعيتها، لتسهيل تنفيذها وتفعيلها.

المجال الثالث



<p>أن تعمل المنشأة على تمكين العمل التطوعي داخلها وذلك عن طريق تحديد الاحتياجات المجتمعية من العمل التطوعي، وبناء عليها توفر فرصاً تطوعية مصممة وفق نقاط تميز منسوبيها، كما تسعى لتوفير الموارد المالية واللوجستية والتسهيلات اللازمة للعمل التطوعي.</p>	<p>الوصف</p>
--	--------------

«إن تفعيل العمل التطوعي يحتاج إلى كافة الممكنات التي تُعين على ذلك، ومتى ما توفرت الممكنات استطاع كافة أصحاب العلاقة تفعيل العمل التطوعي بيسر وسهولة ودُلَّت لهم التحديات»

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
3.1	فهم الاحتياجات المجتمعية واحتياجات الجهات المستفيدة	أساسي
وصف الممارسة	تحدد المنشأة الاحتياجات المجتمعية واحتياجات الجهات المستفيدة التي يمكن أن يساهم في تلبيتها متطوعو الجهة من منسوبيها الحاليين والمتقاعدين وأسرهم.	
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في إيجاد المعنى الذي يحرك المتطوعين، فمقي ما يشعر المتطوعون بقيمة ما يقدمونه للمجتمع من خلال إمكاناتهم وقدراتهم بادروا لتقديم خدماتهم والانخراط في العمل التطوعي.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • البحث عن احتياجات الجهات المستفيدة باستخدام أدوات تحديد الاحتياج المختلفة. • البحث عن الاحتياجات المجتمعية العامة التي يمكن أن تلبها من خلال التطوع باستخدام أدوات تحديد الاحتياج المختلفة. • تصميم المبادرات المبنية على الاحتياجات المجتمعية وتنفيذها. 	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • نتائج دراسة وتقصي الاحتياج للجهات المستفيدة والمجتمع. • مستندات المبادرات والبرامج المصممة المبنية على الاحتياج المجتمعي. 	
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • لا بد أن تعي المنشأة أهمية أدوارها المجتمعية وتأثيرها المجتمعي وهذا لن يتحقق من خلال المبادرات العشوائية وإنما من خلال تلبية مبادراتها ومساهمات متطوعيها في سد الاحتياجات المجتمعية القائمة، لذلك كان من تعميق الأثر وضمان تحقيق النفع، التقصي حول الاحتياج المجتمعي. • متابعة القضايا المجتمعية والتواصل المستمر مع الجهات المستفيدة يخلق علاقة دائمة ومستمرة تمكن المنظمة من استكشاف احتياجات الجهات وتلبيتها. 	

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
3.2	توفير الموارد والأدوات اللازمة للعمل التطوعي	أساسي
وصف الممارسة	تُقدم المنشأة الموارد والخدمات اللوجستية والتسهيلات اللازمة للعمل التطوعي بما يساهم في إدارته بكفاءة وفاعلية ويحقق أهدافه وغاياته، ويلبي الاحتياجات المجتمعية.	
أهمية الممارسة	يُعد توفير الموارد اللازمة بكافة أشكالها (البشرية، اللوجستية، ...) أمراً لازماً لإنجاح تفعيل العمل التطوعي، فالعمل التطوعي كغيره من المجالات لا بد أن تتوفر له الموارد اللازمة لتفعيله بالشكل الأمثل.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	• تضمين دليل السياسات والإجراءات سياسة متعلقة بتوفير الموارد اللازمة للعمل التطوعي.	
	• توفير الموارد البشرية المؤهلة لإدارة العمل التطوعي.	
	• إتاحة الاستفادة من مرافق وخدمات المنشأة اللوجستية للمنسويين المشاركين في العمل التطوعي بتنسيق وإشراف مسؤول التطوع.	
	• إتاحة المرافق والخدمات اللوجستية للشركاء من الجهات المستفيدة بتنسيق وإشراف مسؤول التطوع.	
	• إتاحة الاستفادة من موارد المنشأة وخدماتها اللوجستية لتفعيل العمل التطوعي في المبادرات التطوعية المشتركة مع الجهات الأخرى.	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	• دليل السياسات والإجراءات.	
	• أوامر الصرف.	
التوصيات	• لا بد أن تعي المنشأة ومنسويها أن توفير الموارد للعمل التطوعي ممارسة متسعة وغير محصورة بشكل من أشكال الموارد، فتوفير مسؤولي التطوع المؤهلين الأكفاء يعد ضمن توفير الموارد، وتوفير الأدوات والأماكن الملائمة لتفعيل العمل التطوعي يُعد كذلك شكلاً من أشكال توفير الموارد، وتوفير الدعم المعنوي والتسهيلات كلها موارد تمكن العمل التطوعي بالمنشأة وتؤكد على تبني المنشأة له.	

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
3.3	حصر مهارات وخبرات منسوبي المنشأة في مجالات العمل التطوعي	أساسي
وصف الممارسة	تعمل المنشأة على حصر مهارات وخبرات منسوبيها الحاليين والمتقاعدين وأسرهم الراغبين في العمل التطوعي دورياً، وتخطط لكيفية تطويرهم لمهارات أخرى لتلبية احتياجات الجهات المستفيدة والاحتياجات المجتمعية.	
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في حصر القدرات والمهارات والخبرات التي تمتلكها المنشأة والتي تُعد أصولاً أصيلة يمكن استثمارها بالشكل الأمثل وعلى نطاقات واسعة في خدمة المجتمع من خلال الأعمال التطوعية، وتلبية احتياجاته.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • تصميم أداة لحصر مهارات وخبرات المنسوبين وأسرهم كالاستبانات مثلاً، ونشرها ومتابعة استكمالها. • تقديم الدعم للمنسوبين ومساعدتهم على استكشاف نقاط قوتهم ومجالات مهاراتهم وخبراتهم المحتملة، لاستثمارها في العمل التطوعي. • وجود سجل محدث بمهارات وخبرات ومجالات تطوع المنسوبين، ويتم إتاحتها للشركاء من الجهات المستفيدة لاستثماره في العمل التطوعي. 	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • قاعدة بيانات لمهارات وخبرات المنسوبين. 	
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • من الممارسات الجيدة التنويه على أهمية حصر كافة المهارات والخبرات للمنسوبين بما في ذلك المهارات والخبرات التي تعد خارج سياقات المسار الوظيفي ومجال عمل المنشأة. • مما يسهل على مسؤول التطوع التوفيق بين المهارات الخاصة بالمنسوبين وأسرهم والفرص التطوعية هي وجود خيار لتفضيلات الموظف في مجالات ممارسة العمل التطوعي ليكون ذلك أدعى لسرعة استجابته مع الفرص المتاحة. • من الممارسات الفاعلة في استكشاف المتطوعين لقدراتهم ومهاراتهم وبالتالي تطوعهم في مجالات جديدة تخدم الاحتياج المجتمعي، هي انخراطهم في الفرص التطوعية الجماعية ليتمكنوا من خلالها من ممارسة أدوار متعددة وجديدة دون القلق من عدم القدرة على استيفاء المهمة بمفردهم، وهنا يكمن دور مسؤول التطوع في تشجيع المتطوعين على مثل هذه الفرص بما يتلاءم مع طبيعة الفرصة وقدراتهم العامة. 	

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
3.4	تأهيل منسوبي المنشأة على العمل التطوعي	أساسي
وصف الممارسة	تقدم المنشأة التأهيل اللازم لمنسوبيها الحاليين والمتقاعدين وأسرهم للقيام بأدوارهم في العمل التطوعي بكفاءة وجودة عالية.	
أهمية الممارسة	تكمن أهمية هذه الممارسة في كون العمل التطوعي عمل نبيل له أديبات وأسس ينبغي مراعاتها، فالنوايا الحسنة لا تكفي وحدها لخلق تجربة إيجابية للمتطوع والجهة المستفيدة والمجتمع، وهنا يأتي دور التأهيل خطوة أساسية في فهم أبعاد العمل التطوعي وأديباته التي ينبغي مراعاتها بما ينعكس على نفع الجهات المستفيدة والمجتمع وتمثيل المتطوع لمؤسسته خير تمثيل.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ أنشطة تأهيلية عامة للمنسوبين في أساسيات العمل التطوعي. • تنفيذ أنشطة مخصصة للتأهيل على العمل التطوعي بناء على تحديد الاحتياجات التدريبية. • إدراج البرامج التأهيلية على العمل التطوعي ضمن خطة التطوير الشخصي للمنسوبين. • إشراك المتقاعدين وأسر المنسوبين في بعض أنشطة التأهيل الملائمة. • إعداد محتوى تأهيلي على العمل التطوعي (عرض تقديمي / فيديو / مستند / إنفوجرافيك... الخ) لاستثماره في تأهيل المتطوعين. • استقطاب أصحاب الخبرة في العمل التطوعي لتأهيل المنسوبين وأسرهم. 	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • تقارير البرامج التأهيلية المنفذة. • المحتوى التأهيلي للعمل التطوعي. 	
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • عند بناء المحتوى التأهيلي للعمل التطوعي لا بد من مراعاة شموليته، ليجيب عن كافة الأسئلة التي قد تخطر في أذهان المتطوعين وكذلك امتلاكهم لكافة المفاهيم والسلوكيات المتعلقة بالعمل التطوعي. • يمكن الاستعانة بالجهات المستفيدة أو خبراء العمل التطوعي لبناء المحتوى التأهيلي الخاص بالعمل التطوعي كونهم أصحاب خبرة في المجال، مع أهمية إضافة العناصر ذات العلاقة المباشرة بالمنظمة وأنظمتها وسياساتها في العمل التطوعي والصورة التي تطمح أن يظهر بها متطوعوها، والخدمات التي تود تقديمها للمجتمع. 	

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
3.5	توفير فرص لممارسة العمل التطوعي	أساسي
وصف الممارسة	توفر المنشأة فرصاً لمنسوبيها الحاليين، والمتقاعدين، وأسرهم؛ لتمكينهم من ممارسة العمل التطوعي من خلال تصميم برامج ومبادرات مجتمعية، أو من خلال التعاون مع الجهات المستفيدة لتوفير فرص تطوعية تحقق التنوع والعدالة.	
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في كونها أحد عناصر تحقيق استدامة تفعيل العمل التطوعي بالمنشأة، فمتى ما توفرت الفرص وتيسر الانضمام إليها زادت أعداد المتطوعين وهذه الزيادة تفتح المجال أمام مبادرات تطوعية جديدة.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	• تصميم برامج وفعاليات تطوعية مخصصة للمنسويين بالتعاون مع الشركاء من الجهات المستفيدة ومراعاة التنوع في مستويات التطوع.	
	• إتاحة المشاركة للمنسويين في تصميم وإدارة البرامج والمبادرات التطوعية تحت إشراف مسؤول التطوع.	
	• إتاحة مشاركة المتقاعدين وأسر المنسويين في الفرص والبرامج والمبادرات المقدمة للمنسويين.	
	• الإعلان عن الفرص التطوعية المتاحة دورياً للمنسويين وأسرهم من خلال الوسائل المناسبة.	
	• التواصل دورياً مع الجهات المستفيدة لضمان تدفق الفرص التطوعية للمنسويين وأسرهم .	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	• إعلانات توفر الفرص التطوعية للمنسويين وأسرهم.	
	• ملفات البرامج والمبادرات المجتمعية المصممة.	
	• تقارير تطوع المنسويين وأسرهم الدورية.	
التوصيات	• توفير الفرص التطوعية الجماعية التي يمكن أن يشارك فيها المنسويون جميعهم بكافة المستويات الإدارية مع أسرهم، مما يخلق أجواء محفزة للعمل التطوعي والرغبة في تكرار التجربة.	
	• مراعاة توفر الفرص دورياً للمنسويين وأسرهم، لضمان موافقتها لأوقاتهم وأوقات الشغلة لديهم.	
	• الحرص على تنوع الفرص التطوعية من ناحية المجالات والفئات المستهدفة ومستوى الفرص؛ لضمان انخراط أكبر قدر ممكن من المتطوعين.	

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
3.6	تخصيص الموارد المالية للعمل التطوعي	متقدم

وصف الممارسة	تخصص المنشأة الموارد المالية اللازمة للعمل التطوعي، بما يحقق الأهداف ويُلبي الاحتياجات.
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في تأكيد مدى تبني المنشأة للعمل التطوعي واعتباره جزءاً لا يتجزأ منها من خلال تخصيص موارد مالية لتفعيله.
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • اعتماد مخصص مالي للعمل التطوعي. • اعتماد موازنة سنوية للعمل التطوعي.
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • أوامر الصرف. • الموازنات السنوية المرصودة.
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • التخطيط الفعال والمسبق لتفعيل العمل التطوعي وتحديد مناطق الاحتياج منذ البداية، يعين المنظمة على اتخاذ قرارات تخصيص وتوفير الموارد اللازمة لإدارة التطوع.

المجال الرابع



أن تعمل المنشأة على تنفيذ الأعمال التطوعية بالشراكة مع الجهات ذات العلاقة، وتحقيق من جودة عمليات الاستقطاب للمتطوعين على المهام التطوعية، و ملاءمة المهام التطوعية لتطلعات منسوبيها الحاليين والمتقاعدين وأسرههم، و تقديم الدعم والتوجيه لضمان كفاءة وجودة تنفيذ المهام التطوعية.

الوصف

«إدارة العمليات التشغيلية للعمل التطوعي وتقديم الدعم اللازم والتوجيه المناسب، عوامل أساسية في اندماج المتطوعين والمنشأة في العمل التطوعي وتدارك التحديات منذ بدايتها»

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
4.1	عقد شراكات خاصة بالعمل التطوعي مع الجهات المستفيدة	أساسي
وصف الممارسة	تعقد المنشأة شراكات مع الجهات المستفيدة لتفعيل العمل التطوعي بما يلي الاحتياجات المجتمعية، ويحقق المنافع المتبادلة.	
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في تسهيل عملية تفعيل العمل التطوعي من خلال عقد الشراكات المتنوعة التي تلبى متطلبات التفعيل المختلفة، وتعظم أثر العمل التطوعي، وتحقق المنفعة المتبادلة لكافة الشركاء.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • عقد شراكات مع جهات مستفيدة متوافقة مع توجهات المنشأة في العمل التطوعي. • عقد شراكات تحقق التنوع في القضايا التنموية والتوسع في أنواع الفئات المستفيدة، بما يخدم أهداف المنشأة وأهداف الجهات في العمل التطوعي. • وضع آلية لتحديد الشركاء من الجهات المستفيدة بناء على أهداف المنشأة في العمل التطوعي بما يحقق النفع المتبادل. 	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • الشراكات الموقعة مع الجهات المستفيدة. • خطة الشراكات. 	
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • لا بد أن تحرص المنشأة على تفعيل الشراكات مع الجهات المستفيدة واستثمارها بالشكل الأمثل حتى لا تكون الشراكات مجرد عدد لا يمثل أي إضافة للعمل التطوعي. • التواصل الدوري مع الشركاء ومشاركتهم الإنجازات والنجاحات عامل هام في تبني الجهات المستفيدة لقضية تفعيل العمل التطوعي بالمنشأة وتفعيل الشراكة. 	

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
4.2	ربط متطوعي المنشأة بالمهام التطوعية	أساسي

وصف الممارسة	تجتهد المنشأة في الربط بين متطوعيها الملائمين والمهام التطوعية سواء كانت المهام بناء على احتياج جهة مستفيدة أو من أحد البرامج والفعاليات المجتمعية والفعاليات التي تصممها المنشأة.
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في الربط بين المتطوعين وما يمتلكون من قدرات ومهارات مع المهام التطوعية الملائمة لهم؛ تحقيقاً للأثر المنشود في خدمة المجتمع والقضايا المجتمعية.
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • وجود سجل محدث بمهارات وخبرات ومجالات تطوع المنسوبين، وإتاحته للشركاء من الجهات المستفيدة ومصممي البرامج والمبادرات داخل المنشأة لاستثمارها في العمل التطوعي. • قياس مدى ملاءمة الفرصة التطوعية لخبرات ومهارات واهتمامات المتطوع لتوظيفها أفضل توظيف.
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • سجل حصر خبرات ومهارات واهتمامات المتطوعين. • نتائج قياس الرضا عن مدى ملاءمة الفرصة للمتطوع.
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • لا بد أن تحرص المنشأة على تلبية تطلعات منسوبيها وأسرههم في توفير الفرص التطوعية وتجتهد لإيجاد الفرص الملائمة لهم، إما من خلال البحث والتواصل مع الجهات المستفيدة أو تصميم برامج ومبادرات تتوافق مع توجهات المنشأة وتلي تطلعاتهم في العمل التطوعي. • ضرورة تحديث مهارات وخبرات واهتمامات المنسوبين وأسرههم تحديثاً دورياً، فمع مرور الأيام قد تظهر اهتمامات جديدة أو يكتسبون مهارات جديدة، وبالتالي لا بد من مواكبة كل ذلك لتوسيع دائرة مساهمتهم في العمل التطوعي.

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
4.3	تقديم الدعم والتوجيه لمتطوعي المنشأة	أساسي
وصف الممارسة	تقدم المنشأة الدعم والتوجيه اللازمين لمتطوعيها لتهيئتهم للعمل التطوعي وتذليل العقبات التي تواجههم، وتتحقق من استيفائهم جميع حقوقهم بعد انتهاء تنفيذ الفرص التطوعية.	
أهمية الممارسة	تبرز أهمية الممارسة في أنها أحد عناصر تحقيق الاستمرارية للمتطوعين من خلال ما يجدون من بيئة داعمة وممكنة للقيام بمهامهم التطوعية بيسر وسهولة، وهو ما يحفزهم على تكرار التجربة وعدم التهيب من التجارب التطوعية الجديدة.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	• تنفيذ أنشطة للتحقق من استيفاء المتطوعين لحقوقهم من الجهات المستفيدة بعد تنفيذ العمل التطوعي.	
	• تنفيذ أنشطة للتحقق من جاهزية المنسويين لتنفيذ العمل التطوعي.	
	• تقديم الدعم والتوجيه بوسائل وطرق متعددة.	
	• إتاحة برامج الدعم والتوجيه المقدمة في العمل التطوعي للمتقاعدين وأسر المنسويين للاستفادة منها.	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	• نتائج قياس رضا المتطوع عن الدعم المقدم من مؤسسته لتفعيل العمل التطوعي.	
	• عقد مقابلات مع المنسويين المتطوعين وأسرهم المساهمة في العمل التطوعي.	
التوصيات	• من المهم التحقق من مدى ملاءمة الدعم والتوجيه المقدم للمتطوعين واتخاذ الإجراءات اللازمة من تحسين وتطوير في تقديم الدعم وفقاً للتغذية الراجعة.	

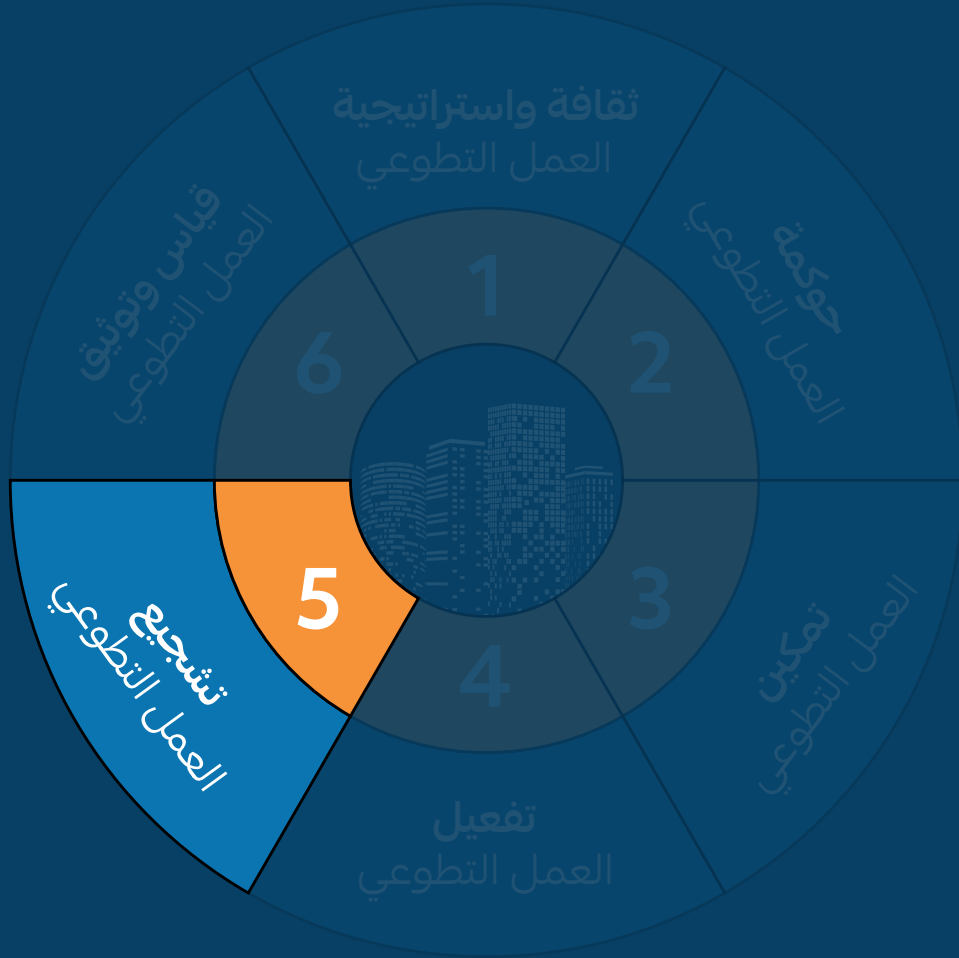
رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
4.4	ملاءمة خبرات واهتمامات منسوبيها مع المهام التطوعية	متقدم

وصف الممارسة	تتحقق المنشأة من ملاءمة متطوعي المنشأة مع المهام التطوعية في البرامج والمبادرات المجتمعية التي تنفذها المنشأة، والفرص التطوعية التي توفرها الجهات المستفيدة بما يحقق كفاءة الأداء للعمل التطوعي، كما تتحقق المنشأة من ملاءمة المهمة التطوعية لاهتمامات وخبرات متطوعي المنشأة.
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في التحقق من مدى فاعلية مساهمة المتطوع في المهمة التطوعية، ومدى ملاءمة المهمة التطوعية مع قدرات وإمكانات المتطوع بما يضمن تحقيق رضا الطرفين والأثر المرجو من العمل التطوعي.
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ أنشطة للتحقق من ملاءمة مهارات وخبرات المنسوبين للاحتياجات التطوعية الواردة من الجهات المستفيدة، ومناسبتها لتطلعات واهتمامات المنسوبين. الدمج بين خطة التطوير الشخصي والمهني المستمر وبين العمل التطوعي بما لا يُخل بكفاءة العمل التطوعي. قياس التطور الشخصي والمهني للمنسوبين نتيجة ممارسة العمل التطوعي.
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> عقد مقابلات مع المتطوعين. استبانات قياس رضا المتطوعين. استبانات قياس رضا الجهات المستفيدة.
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> قد تحتاج بعض المهام والفرص التطوعية إلى التواصل المباشر مع المنسوبين وأسرهم للتأكد من مدى ملاءمة هذه الفرصة لهم استباقاً، ويتم تحديث ذلك في سجل حصر المهارات والخبرات للمنسوبين وأسرهم؛ لتسهيل ربطهم بالفرص الملائمة لاحقاً.

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
4.5	عقد اتفاقيات خاصة بالعمل التطوعي مع جميع القطاعات	متقدم

وصف الممارسة	تعقد المنشأة اتفاقيات لتحقيق أهدافها من العمل التطوعي بالتنسيق والتكامل مع الجهات المختلفة من جميع القطاعات.
أهمية الممارسة	تبرز أهمية الممارسة في تحقيق التكامل بين القطاعات الثلاثة بما يخدم تفعيل العمل التطوعي وتعظيم أثره.
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	• عقد اتفاقيات مع الجهات في القطاعات المختلفة التي تتقاطع مع أهداف المنشأة في العمل التطوعي.
	• بناء خطة واضحة لإدارة التنسيق والتكامل مع الجهات المختلفة، بما يزيد فعالية وكفاءة العمل التطوعي، ويحقق الصالح العام.
	• بناء تحالفات مع الجهات التي تخدم أهدافها في العمل التطوعي.
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	• عقود الاتفاقيات.
	• خطة إدارة أصحاب المصلحة.
	• دليل السياسات والإجراءات.
التوصيات	• تعد الاتفاقيات المعقودة لأجل تفعيل العمل التطوعي اتفاقيات تهدف لتحقيق التكامل بين الأطراف المختلفة، والنظرة لهذه الاتفاقيات لا بد أن تطغى عليها روح التكامل والهدف الواحد وهو تفعيل العمل التطوعي، فالعمل التطوعي مجال تكاملي لا تنافسي.

المجال الخامس



أن تعمل المنشأة على تحفيز وتقدير الجهود التطوعية المبذولة حرصاً على استدامة العمل التطوعي وتعزيز المكتسبات والعوائد الإيجابية من العمل التطوعي.

الوصف

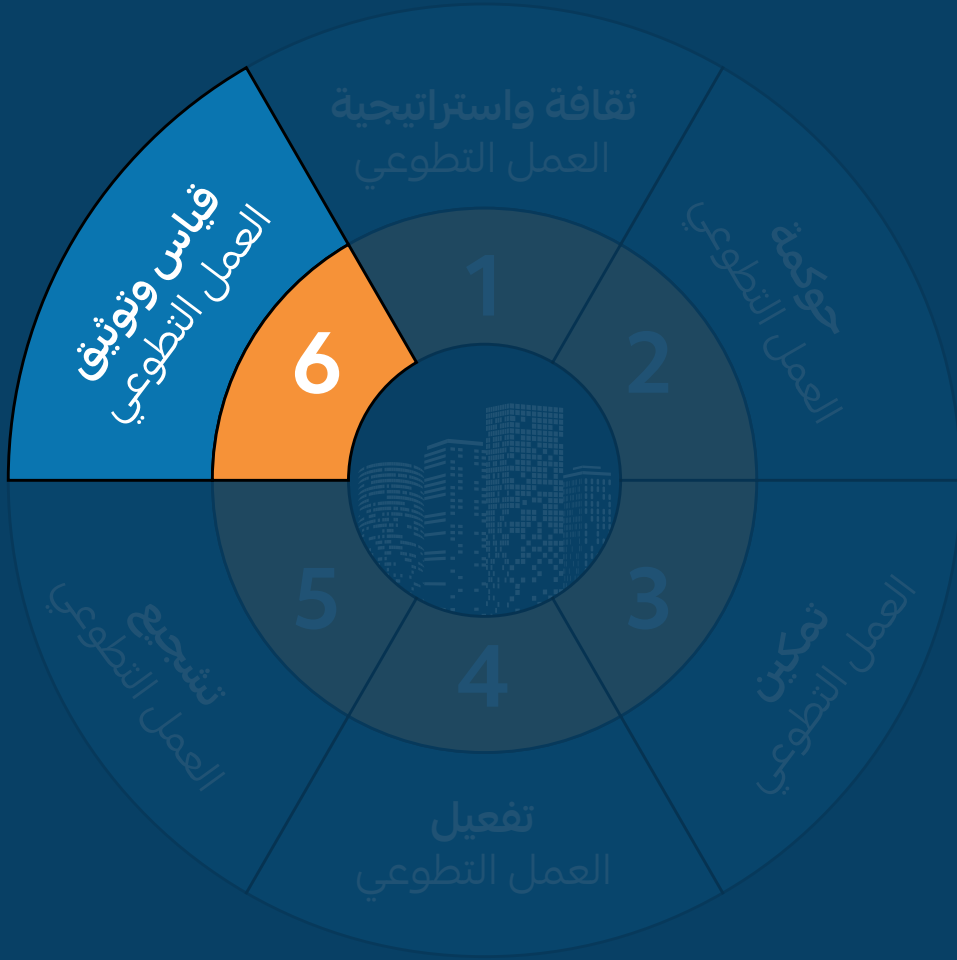
«إن تشجيع العمل التطوعي وتحفيزه عامل أساسي في استمرارية المتطوعين في تقديم الأعمال التطوعية وجذب متطوعين جدد للانخراط في العمل التطوعي»

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
5.1	الاحتفاء بالجهود التطوعية	أساسي
وصف الممارسة	تحتفي المنشأة بالمساهمين في تحقيق إنجازات العمل التطوعي من متطوعيها ومن الجهات المستفيدة، تشجيعاً وتقديراً لجهودهم المبذولة.	
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في تحقيق الاستمرارية للمتطوعين، واستدامة الشراكات مع الجهات المستفيدة.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ أنشطة متنوعة للاحتفاء بالمتطوعين وتقدير إنجازاتهم في العمل التطوعي. • إشراك القيادات الوسطى والعليا في عمليات التحفيز والاحتفاء المقدمة للمتطوعين. • الاحتفاء بإنجازات المساهمين في العمل التطوعي من المتقاعدين وأسر المنسويين. 	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • تقارير فعاليات تكريم المتطوعين. • رسائل التواصل الداخلي. • حسابات الجمعية الرسمية. 	
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • من المهم التعرف على دوافع المتطوعين واحتياجات الجهات المستفيدة عن قرب، ومواءمتها مع شكل التكريم المقدم لهم. • الاحتفاء بالمتطوعين لا بد أن يتم بالطرق الرسمية وغير الرسمية فكلُّ منهما مُكمل للآخر ويؤثر فيه. 	

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
5.2	تصميم نظام حوافز للعمل التطوعي	متقدم

وصف الممارسة	تعمل المنشأة على بناء نظام حوافز لمنسوبيها يحقق التنوع في الأساليب والوسائل تشجيعاً للعمل التطوعي، بما يتوافق مع قيم العمل التطوعي ويحافظ على غاياته.
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في إظهار مدى تقدير المنشأة للمتطوعين وتشجيع منسوبيها على المشاركة في العمل التطوعي من خلال توفير نظام مُعلن يُحفز على المشاركة، ويراعي دوافع المتطوعين وأهداف العمل التطوعي.
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • بناء نظام حوافز خاص بالعمل التطوعي. • دمج نظام تحفيز العمل التطوعي مع أنظمة المنشأة الأساسية. • مراعاة نظام حوافز العمل التطوعي للدوافع المختلفة للمنسوبيين.
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • مستند نظام الحوافز للمتطوع. • دليل السياسات والإجراءات. • دليل المتطوع.
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • نظام الحوافز هو نظام موجه للمتطوعين، لذا على المنشأة أن تشرك عدداً من المنسوبيين المتطوعين والفاعلين في بنائه ليكون أكثر فاعلية وملاءمة لهم. • لا بد أن يتسم نظام الحوافز بالشفافية والوضوح والعدالة بين المتطوعين.

المجال السادس



تعمل المنشأة على رصد ومشاركة نتائج العمل التطوعي مع أصحاب العلاقة الداخليين والخارجيين، وتقويم أداؤها في العمل التطوعي وفق النتائج المتحققة.

الوصف

«رصد الإنجازات وتوثيقها يحفظ جهود المنشأة في تفعيل العمل التطوعي ويساعد صُناع القرار على اتخاذ القرارات اللازمة التي تصب في مصلحة العمل التطوعي»

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
6.1	رصد وتقييم نتائج العمل التطوعي	أساسي
وصف الممارسة	ترصد المنشأة النتائج المتحققة من العمل التطوعي دورياً، وتقيمها بما يتماشى مع أهدافها من العمل التطوعي، وتشارك في رصد مساهماتها في تحقيق الأهداف الوطنية للعمل التطوعي، والأهداف العالمية المرتبطة بالعمل التطوعي.	
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في حفظ الجهود المبذولة في العمل التطوعي، والقدرة على تقييمها وتحديد التدخلات اللازمة للتطوير والتحسين، كما يمكن تحديد نقاط القوة التي تحتاج إلى تعزيز في تفعيل العمل التطوعي، كما يمكن من خلال الرصد تحديد مدى مساهمة المنشأة في تحقيق الأهداف الوطنية وتكاملها معها بما يعزز روح المواطنة والانتماء.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • رصد وتقييم النتائج المباشرة من العمل التطوعي المرتبطة بأهداف المنشأة والأهداف الوطنية. • رصد وتقييم النتائج غير المباشرة (النوعية - قصص النجاح) من العمل التطوعي. • رصد وتقييم النتائج المُساهمة في تحقيق الأهداف العالمية المرتبطة بالعمل التطوعي. 	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • تقارير العمل التطوعية الدورية والسنوية. 	
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • رصد النتائج لا بد أن يتم دورياً؛ ليكون أكثر مصداقية وصحة؛ ولتسهيل صدور التقارير السنوية بعد ذلك. 	

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
6.2	الحصول على التغذية الراجعة وتحسين ممارسات العمل التطوعي	أساسي
وصف الممارسة	تقوم المنشأة بقياس رضا متطوعيها وشركائها في العمل التطوعي دورياً، وإجراء تحسينات على ممارساتها في العمل التطوعي بناء على نتائج قياس الرضا.	
أهمية الممارسة	تبرز أهمية الممارسة في إطلاع المنشأة على مستوى الرضا المتحقق من تنفيذ الأعمال التطوعية من قبل الجهات المستفيدة والمتطوعين بما ينعكس على إظهار مدى جهودها في وصول كلا الطرفين لمستوى عالٍ من الرضا، كما يساعد انخفاض مستوى الرضا في بعض الجوانب على تحديد طبيعة التدخلات والتحسينات التي يمكن تنفيذها لرفع جودة العمل التطوعي وتحقيق الرضا لكافة الأطراف المعنية.	
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • قياس رضا المنسوبين الحاليين والشركاء من الجهات المستفيدة المساهمة في العمل التطوعي. • إشراك المتقاعدين وأسر المنسوبين في قياس نسبة الرضا عن العمل التطوعي. • تطوير وتحسين أداء المنشأة في العمل التطوعي بناء على النتائج المرصودة والتغذية الراجعة. 	
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • استبيانات قياس الرضا. • التحديثات والتحسينات الدورية بناء على نتائج قياس الرضا. • اجتماعات مناقشة نتائج قياس الرضا للعمل التطوعي. 	
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • يعد قياس الرضا مؤشراً لمدى رضا الجهات المستفيدة والمتطوعين عن تفعيل العمل التطوعي وقد ترد أحياناً بعض الملاحظات حتمية أو غير واضحة وهنا لا بد أن تهتم المنشأة بفهم هذه الملاحظات إما بالتواصل المباشر مع أصحابها أو الاستقصاء عنها للتأكد. • قرارات التحسين والتطوير المبنية على قياس الرضا ستكون أكثر فعالية بإشراك أصحاب المصلحة الرئيسيين فالملمسين لنقاط الألم هم أفضل من يوجد الحلول والتحسينات المناسبة. 	

رقم الممارسة	الممارسة	تصنيف الممارسة
6.3	مشاركة نتائج العمل التطوعي مع أصحاب العلاقة	متقدم

وصف الممارسة	تقوم المنشأة بتوثيق ومشاركة نتائج العمل التطوعي مع أصحاب العلاقة الداخليين والخارجين من خلال التقارير الرسمية والإعلامية.
أهمية الممارسة	تبرز أهمية هذه الممارسة في إذاعة وإبراز نتائج الجهود التطوعية المبذولة وقصص النجاح في العمل التطوعي، بما يحقق تحفيز أصحاب العلاقة على عقد الشراكات مع المنشأة والمساهمة في تفعيل العمل التطوعي وزيادة أعداد المتطوعين وإبراز المعنى والأثر المتحقق من العمل التطوعي.
مقترحات تطبيقية لتحقيق الممارسة	<ul style="list-style-type: none"> • توثيق إنجازات المنسولين في العمل التطوعي. • إصدار التقارير الدورية عن إسهامات المنشأة في العمل التطوعي ونشرها داخلياً وخارجياً. • المشاركة في المحافل والمناسبات المحلية والعالمية لإبراز الجهود التطوعية والأثر الاجتماعي المتحقق من العمل التطوعي. • نشر نتائج العمل التطوعي ومنجزاته في الحسابات الرسمية للمؤسسة. • إبراز قصص النجاح في العمل التطوعي إعلامياً أو من خلال الاستضافة المباشرة في الفعاليات والمناسبات المختلفة.
شواهد الممارسة (أين يمكن أن نجدها؟)	<ul style="list-style-type: none"> • تقارير العمل التطوعي الدورية والسنوية. • حسابات المنشأة الرسمية.
التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> • تعد مشاركة قصص النجاح الحية أسلوباً جذاباً ومحفزاً لممارسة العمل التطوعي ويمكن تفعيله داخل المنشأة أو خارجها. • التنوع في أشكال نشر نتائج ومنجزات العمل التطوعي مما يضمن وصولها لأكبر شريحة ممكنة ويمكن أن تتنوع الأشكال بين (المرئي - المسموع - المشاركة الحية - التقارير والنصوص...إلخ).



حوافز تفعيل العمل التطوعي لدى مؤسسات القطاع الخاص

حوافز تفعيل العمل التطوعي لدى مؤسسات القطاع الخاص:

لماذا التحفيز؟

يساهم تقديم الحوافز على استدامة المتطوعين، وتشجيعهم على الانخراط في العمل التطوعي، وتقديم ما لديهم من معارف ومهارات وخبرات في خدمة مجتمعهم، وتُعرّف الحوافز بأنها: مجموعة العوامل التي تقدمها الجهة لتشجيع المتطوعين على القيام بمهامهم بأفضل شكل ممكن، وتشجيعهم على بذل أقصى جهد.

وللتحفيز أثر بالغ في تفعيل منظومة العمل التطوعي، وينعكس هذا الأثر على المتطوع المنتسب للمؤسسة في عدة جوانب:

إشباع حاجة التقدير لدى المتطوع وشعوره بقيمة ما يقدمه.	✓
التحسين والتطوير الشخصي القائم على ما يحصل عليه المتطوع من تغذية راجعة.	✓
زيادة الرغبة في العطاء.	✓
تنمية روح المبادرة لدى المتطوع.	✓
تحقيق المكانة الاجتماعية والإحساس بالسعادة والفخر الذي يطمح له المتطوع.	✓
زيادة الشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع.	✓
تنمية روح التعاون والمشاركة لدى المتطوعين.	✓

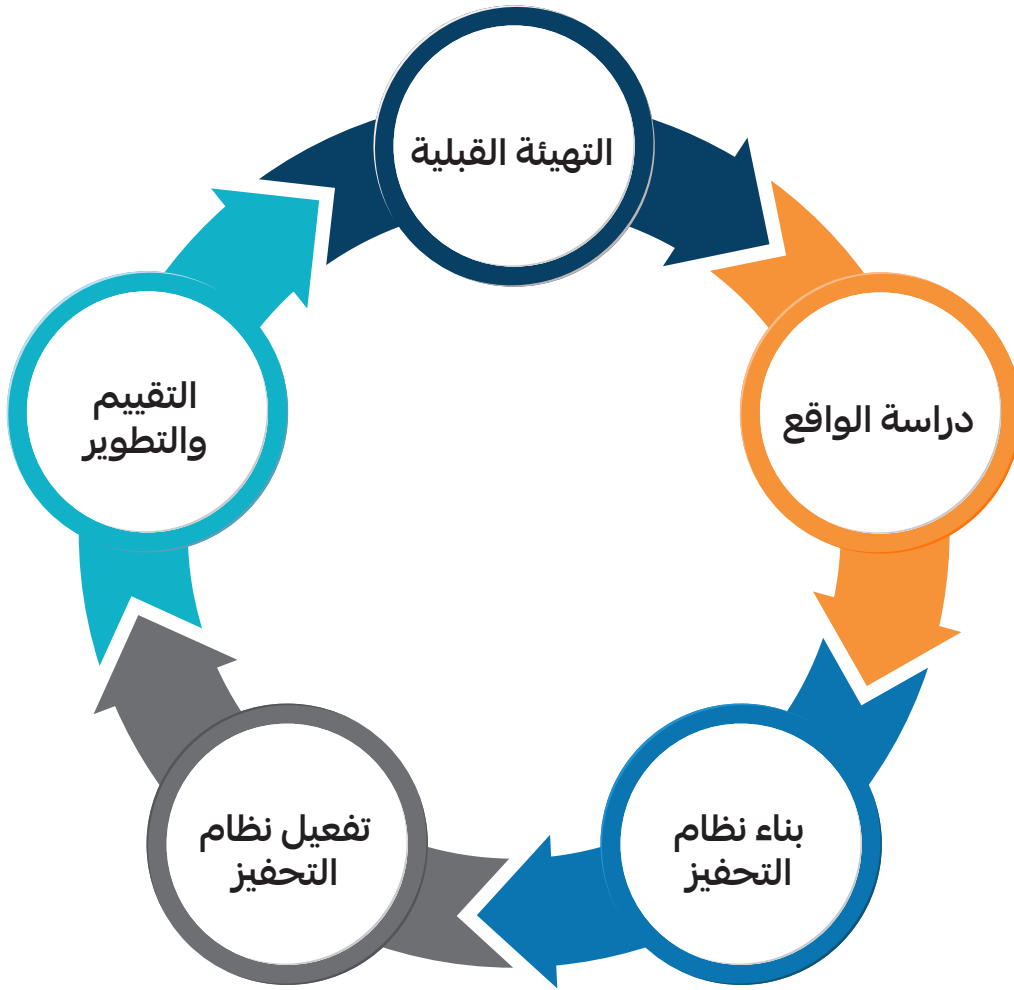
كما يتعدى هذا الأثر المتطوعين ليصل إلى المنشأة فيتحقق من خلاله:

بناء صورة ذهنية وسمعة جيدة للمؤسسة في المجتمع.	✓
الحصول على تسهيلات تمويلية، فالشركات التي تؤدي أداءً جيداً على صعيد المسؤولية المجتمعية تكون أكثر جدارة ائتمانية وأعلى فرصاً في الحصول على تسهيلات تمويلية.	✓
استقطاب الكفاءات، إذ يشجع تفعيل العمل التطوعي بالمنشأة وتحفيز ذوي الكفاءة على الانضمام للمؤسسة.	✓
زيادة الانتماء لدى منسوبي المنشأة.	✓
تنمية عادات وقيم سلوكية إيجابية جديدة لدى المنشأة.	✓
رفع جودة وكفاءة الخدمات التي تقدمها المنشأة، بسبب تأثير التطوع على خبرات ومهارات منسوبي المنشأة.	✓

وهنا يقع على مؤسسات القطاع الخاص ومسؤولي العمل التطوعي فيها دور بناء أنظمة التحفيز المناسبة التي تراعي واقع المنشأة وأهدافها، ودوافع منسوبيها لتفعيل العمل التطوعي.

كيف يمكننا بناء نظام حوافز فعال لتفعيل العمل التطوعي؟

لبناء نظام حوافز فعال داخل المنشأة، لا بد من العمل على المراحل المتسلسلة التالية:



تعتمد منهجية بناء نظام الحوافز على التهيئة للبيئة الداخلية لتوحيد التصورات وتحديد معالم النظام، ومن ثم دراسة الواقع من خلال إشراك أصحاب العلاقة والفاعلين من قيادات ومنسوبي وجمع المعلومات، بعد ذلك يتم بناء نظام الحوافز وتصميمه وفقاً لدوافع المتطوعين التي تحركهم وبما يتوافق مع إمكانيات المنشأة، وهنا تكون المنشأة ومسؤولي التطوع جاهزين لتدشين وتنفيذ نظام الحوافز ومتابعته مع التقييم الدوري لنظام الحوافز لتطويره وتحسينه، وفيما يلي تفصيل لكل مرحلة وتوضيح لها:

1. التهيئة القبلية:

يتم في هذه المرحلة تكوين فريق العمل الذي يتألف من منسوبي إدارة التطوع، والقيادات المعنية، وعدد من منسوبي المنشأة الفاعلين، لتحديد خصائص النظام ومحدداته، ويتم إشراك المنسوبيين الفاعلين في العمل التطوعي، كونهم المعنيين بنظام الحوافز والأقدر على التعبير عن احتياجاتهم ودوافعهم ومحفزاتهم.

نموذج التهيئة لنظام الحوافز:

الاسم	الدور
فريق عمل بناء نظام الحوافز	
أهداف بناء نظام المحفزات	<ul style="list-style-type: none"> تشجيع متطوعي المنشأة للمساهمة في الأعمال التطوعية. رفع مساهمة الجهة في زيادة أعداد المتطوعين والوصول لمليون متطوع.
معايير ومحددات النظام	<ul style="list-style-type: none"> يشمل المحفزات المادية والمعنوية. يشمل جميع مستويات التطوع (عام - مهاري - احترافي).

٢. دراسة الواقع:

في هذه المرحلة يحلل فريق العمل الواقع ودوافع المنسوبين ومعرفة نقاط الضعف التي يمكن أن تحسنها الحوافز، ونقاط القوة التي يمكن أن تعززها الحوافز من خلال أدوات جمع المعلومات: كالاستبيانات، ورش العمل، ومجموعات التركيز.. وغيرها، وتحليلها والخروج بالتوصيات النهائية والقيم التي تأمل المنشأة أن يتم اكتسابها وتتوافق مع ثقافتها وأهدافها.

نموذج دراسة الواقع لتفعيل العمل التطوعي:

دوافع المنسوبين التي توصلنا لها	أبرز النتائج الإيجابية التي استنبطناها	أبرز النتائج السلبية التي استنبطناها	التوصيات بناء على النتائج	القيم والسلوكيات المأمول اكتسابها من خلال نظام الحوافز

٣. بناء نظام التحفيز:

في هذه المرحلة يستفيد فريق العمل من المعلومات التي جمعها في المراحل السابقة كالذوافع والقيم المأمولة وغيرها، وبناء نظام الحوافز وفقاً لها من خلال الخطوات التالية:

- العصف الذهني للحوافز التي يمكن أن تتقاطع مع ذوافع المنسويين والقيم المراد اكتسابها.
- ترشيح الحوافز المناسبة وفقاً لعدد من المعايير مثل: (مدى قدرة المنشأة على تنفيذه - توفر الميزانية / الشراكات اللازمة لتنفيذه - تقاطعه مع الذوافع والقيم التي تم تحديدها... الخ).
- تحديد متطلبات وميزانية كل حافز.
- تحديد متطلبات استحقاق كل حافز.
- بناء نظام الحوافز ويمكن أن يُفرد له دليل مستقل خاص بالمتطوع، أو يُدمج ضمن أحد الملفات التنظيمية الخاصة بالموظفين.

وثيقة نظام الحوافز:

5	4	3	2	1	معايير تقييم الحوافز	الحوافز المقترحة
✓					مدى القدرة على تنفيذه	كوبونات وخصومات للمتطوعين
	✓				توفر الميزانية / الشراكات اللازمة لتنفيذه	
✓					مدى تقاطعه مع ذوافع المتطوعين وقيمهم	
				
					...	
					...	
معايير استحقاق الحافز		التكلفة	متطلبات الحافز	الحوافز المختارة		
- إتمام ٣٠ ساعة تطوعية. - تقييم الرضا عن المتطوع لا يقل عن ٨٠%.		٥٠٠٠ ريال	- عقد شراكات مع ٥ جهات على الأقل. - اشتراك سنوي مع مقدم خدمة.		كوبونات وخصومات للمتطوعين	

--	--	--	--

٤. تفعيل نظام التحفيز:

في هذه المرحلة يعلن فريق العمل عن برنامج التحفيز وتدشينه داخلياً وخارجياً، والتأكد من وصوله لكافة المعنيين، ومن ثم متابعة تطبيقه، وتقديم التوجيه اللازم لكافة الأطراف المعنية من متطوعين وشركاء وغيرهم ورصد أثر الحافز على المتطوعين.

٥. التقييم والتطوير:

في هذه المرحلة لا بد أن يتم تحديد دورية خاصة بها مثلاً: (دورية ربعية أو نصف سنوية) ويتم فيها تحليل النتائج التي توصلنا لها، ونشرها لكافة المعنيين داخلياً وخارجياً، بالإضافة إلى تحديد نقاط التحسين التي ينبغي العمل عليها لتطوير النظام وتحديثه.

حوافز مقترحة لمتطوعي القطاع الخاص:

يقدم هذا المحور عدداً من الحوافز المقترحة التي تم جمعها من خلال الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في عدد من دول أوروبا وآسيا وأمريكا الشمالية، والتي شملت ١٦ منشأة في القطاع الخاص تفعل العمل التطوعي، علماً بأنها حوافز مقترحة وهي قابلة للتوسيع والابتكار بما يتناسب مع ثقافة كل مؤسسة وأهدافها.

الحوافز المقترحة:

إرشادات لتطبيقه	شرح الحافز	الحافز المقترح
<ol style="list-style-type: none"> 1. تحديد عدد الأيام التي يمكن منحها للمتطوع كإجازة تطوع سنوياً. 2. تضمين هذا الحافز ضمن اللوائح والسياسات الخاصة بالمنظمة. 3. الإعلان عن الحافز وتوضيحه للمنسوبين، والمنسوبين الجدد. 4. التذكير بالسياسة بين فترة وأخرى لتحفيز المنسوبين للتطوع. 5. قياس أثر الحافز على المتطوعين. 6. تطوير الحافز بناء على النتائج. 	<p>تحدد المنشأة عدد أيام للتطوع مدفوعة الأجر سنوياً يقوم فيها المتطوع بالتطوع وخدمة المجتمع ضمن الفرص التي توفرها المنشأة أو خارجها.</p>	1. تحديد أيام تطوعية سنوية
<ol style="list-style-type: none"> 1. تحديد المبلغ المناسب للبطاقات فيمكن أن يكون وفقاً لعدد الساعات المقدمة، مثلاً: ريال عن كل ساعة تطوعية. 2. تصميم البطاقات ويمكن أن تكون ورقية أو إلكترونية وتشمل شكر المتطوع وإبلاغه بالتبرع عنه بمبلغ كذا. 3. تصدير البطاقة لكل متطوع بعد إتمام فرصته التطوعية. 4. قياس أثر الحافز على المتطوعين. 5. تطوير الحافز بناء على النتائج. 	<p>توفر المنشأة بطاقة للمتطوع مقابل كل فرصة تطوعية يقدمها ضمن مبادرات المنشأة أو خارجها ويتم التبرع مقابل كل بطاقة يجمعها المتطوع.</p>	2. نظام البطاقات التطوعية
<ol style="list-style-type: none"> 1. إضافة المعيار لمعايير الترشيح للبرامج التطويرية والتدريبية. 2. الإعلان عن المعيار ضمن المعايير الأخرى. 3. قياس أثر الحافز على المتطوعين. 4. تطوير الحافز بناء على النتائج. 	<p>يتم من خلال هذا الحافز دمج معيار "عدد الساعات التطوعية المقدمة من قبل الموظف" مع معايير الترشيح للبرامج التطويرية والتدريبية لتكون للمتطوع الأولوية.</p>	3. الترشيح للبرامج التطويرية والتدريبية

إرشادات لتطبيقه	شرح الحافز	الحافز المقترح
<ol style="list-style-type: none"> 1. تحديد معايير الجهود التطوعية التي يتم إبرازها وإبراز المتطوعين فيها. 2. توثيق الجهود التطوعية دورياً ورصد الإنجازات التي تنشر. 3. تصميم محتوى وقوالب النشر. 4. نشر الجهود التطوعية والاحتفاء بالمتطوعين. 5. قياس أثر الحافز على المتطوعين. 6. تطوير الحافز بناء على النتائج. 	<p>يتم من خلال هذا الحافز الاحتفاء بالمتطوعين وإنجازاتهم داخل المنشأة وخارجها من خلال تفعيل القنوات الرسمية والمعتمدة داخلياً وخارجياً، كالنشرات البريدية الداخلية، التواصل الداخلي، الموقع الإلكتروني، حسابات التواصل الاجتماعي... وغيرها.</p>	<p>4. الإشادة بالمتطوعين وجهودهم في الحسابات الرسمية للجهة</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. دراسة الاحتياج لأسر المتطوعين. 2. عصف حول الأفكار التي يتم من خلالها إشراكهم وتقديم البرامج المناسبة لهم. 3. بناء الخطة التنفيذية للبرامج المقدمة وتحديد المسؤولين عنها وميزانيتها. 4. تنفيذ البرامج للأسر. 5. أخذ التغذية الراجعة من الأسر لتحسين البرامج المقدمة. 6. قياس أثر الحافز على المتطوعين. 7. تطوير الحافز بناء على النتائج. 	<p>يتم من خلال هذا الحافز تقديم برامج ملائمة لأسر المتطوعين وإشعارهم بأهمية ما يقدمه المتطوع للمجتمع ليكونوا أول الداعمين والمحفزين له.</p>	<p>5. تقديم برامج لأسر المتطوعين</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. تحديد معايير الحصول على الخصومات والكوبونات مثل: الساعات التطوعية المنجزة وكفاءة الأداء. 2. اقتراح الجهات المتنوعة والمختلفة التي يمكن أن توفر كوبونات وخصومات. 3. عقد الشراكة مع عدد من الجهات التي يمكن أن تدعم تقديم الكوبونات والخصومات دورياً. 4. تقديم الكوبونات والخصومات للمتطوعين. 5. قياس أثر الحافز على المتطوعين. 6. تطوير الحافز بناء على النتائج. 	<p>يتم من خلال هذا الحافز تقديم مجموعة من الكوبونات والخصومات للمتطوعين.</p>	<p>8. الكوبونات والخصومات</p>

إرشادات لتطبيقه	شرح الحافز	الحافز المقترح
<ol style="list-style-type: none"> 1. تحديد معايير الجهود التطوعية التي يتم شكر المتطوع عليها من قبل القيادات. 2. شكر المتطوعين من قبل القيادات. 3. قياس أثر الحافز على المتطوعين. 4. تطوير الحافز بناء على النتائج. 	<p>شكر المتطوع من قبل مديره المباشر أو القيادات العليا في المنشأة على إنجازاته التطوعية وذلك من خلال أشكال مختلفة مثل: الشكر المباشر، شهادة التقدير، بريد يرسله القائد للمتطوع من خلال نظام التواصل الداخلي...إلخ</p>	<p>9. شكر القيادات للمتطوعين</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. رصد الأيام والمناسبات الرسمية والأحداث العالمية التي يتم الاحتفاء فيها بالمتطوعين. 2. التخطيط للاحتفال بالمتطوعين في الأيام المرصودة، وتحديد الميزانية والمسؤولين عن الإعداد. 3. الاحتفاء بالمتطوعين. 4. قياس أثر الحافز على المتطوعين. 5. تطوير الحافز بناء على النتائج. 	<p>يتم من خلال هذا الحافز شكر المتطوعين والاحتفاء بهم بشكل سنوي كإقامة احتفال سنوي لهم أو دمج الاحتفاء بهم مع الاجتماع السنوي (Annual Meeting) كذلك في المناسبات الرسمية للمنشأة، والأحداث العالمية كاليوم العالمي للتطوع.</p>	<p>10. الاحتفاء بالمتطوعين سنوياً وفي المناسبات الرسمية والأحداث العالمية</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. تحديد الفرص التطوعية التي يمكن توفيرها للموظفين لتطويرهم المهني. 2. دمج الفرص في الخطط التطويرية للموظفين كل حسب خطته. 3. التواصل مع الجهات الموفرة للفرصة وتوضيح أهمية تقديم التغذية الراجعة المناسبة للمتطوع وتقديم الدعم اللازم له كونها تصب في تطويره المهني. 4. توضيح الأثر والعائد على المتطوع من هذه الفرصة في تطويره المهني. 5. المتابعة والإشراف على تنفيذ المتطوع للفرصة. 6. تقديم التغذية الراجعة للمتطوع حول تنفيذ الفرصة. 7. رصد المكتسبات المهنية للمتطوع من خلال الفرصة. 8. قياس أثر الحافز على المتطوعين. 9. تطوير الحافز بناء على النتائج. 	<p>يقصد به دمج الفرص التطويرية القائمة على التطوع ضمن خطط تطوير الموظفين، وإعداد القيادات بالمنشأة.</p>	<p>11. دمج العمل التطوعي ضمن الخطط التطويرية للموظف</p>

ختاماً:

هذا الدليل منكم وإيكم، فقد كان لخبراء وقيادات ومنسوبي القطاع الخاص إسهام كبير في بناء هذا المعيار (أول معيار لتطوع القطاع الخاص عالمياً)، وهم في ذات الوقت من سيقومون بتفعيله وتجسيده على أرض الميدان، ونثق بأننا سنرى عدداً من التطبيقات المبتكرة لهذا المعيار وقصص نجاح تسطع في تفعيل العمل التطوعي وخدمة المجتمع.. فالآمال بكم كبيرة ونعوّل عليكم في تجسيد نماذج وطنية وعالمية في تفعيل العمل التطوعي في القطاع الخاص.



الملحقات

المجال	وصف المجال	الممارسة	تصنيف الممارسة	وصف الممارسة
المجال الأول: ثقافة وإستراتيجية العمل التطوعي	تعد المنشأة ثقافة العمل التطوعي جزءاً من إستراتيجيتها وثقافتها التنظيمية.	1.1- بناء الوعي بأهمية العمل التطوعي	أساسي	تنفذ المنشأة عمليات وأنشطة لزيادة الوعي بأهمية العمل التطوعي لمنسوبيها الحاليين من كافة المستويات الإدارية والمتقاعدين وأفراد أسرهم، لترسيخ قيم العمل التطوعي وممارساته ضمن ثقافتها التنظيمية.
		1.2- تحديد مسؤول عن العمل التطوعي	أساسي	تُسيّد المنشأة مسؤولية العمل التطوعي لأحد منسوبيها سواء كان فرداً أو إدارة أو فريقاً يتم تشكيله، وتعلن ذلك داخلياً لضمان تحقيق أهدافها من العمل التطوعي.
		1.3- صناعة التوجهات الإستراتيجية للعمل التطوعي	متقدم	تحدد المنشأة رؤية وأهدافاً وقيماً للعمل التطوعي مرتبطة بأهدافها الإستراتيجية، وتطورها متى ما دعت الحاجة، كما تسعى لإشراك منسوبيها في صناعة توجهاتها الإستراتيجية للعمل التطوعي.
المجال الثاني: حوكمة العمل التطوعي	قيام المنشأة بتنظيم العمل التطوعي، وتوضيح مسؤوليات وصلاحيات العاملين في العمل التطوعي.	2.1- توضيح أدوار وصلاحيات العاملين في العمل التطوعي	أساسي	تقوم المنشأة بتحديد الأدوار والصلاحيات لكافة المسؤولين عن العمل التطوعي.
		2.2- إصدار السياسات والأنظمة المتعلقة بالعمل التطوعي	أساسي	تصدر المنشأة قرارات وأنظمة وسياسات لتنظيم العمل التطوعي لديها متلائمة مع الأنظمة والتوجهات الوطنية للعمل التطوعي، لتوفير بيئة عمل ممكنة للعمل التطوعي، بما يحفظ حقوق كافة الأطراف المعنية بالعمل التطوعي.
		2.3- إدارة مخاطر العمل التطوعي على متطوعي المنشأة	أساسي	تدير المنشأة مخاطر العمل التطوعي بما يضمن سلامة متطوعي المنشأة في المبادرات والفرص التي تُنفذ باسمها.
		2.4- إدارة مخاطر العمل التطوعي على المنشأة	متقدم	تدير المنشأة مخاطر العمل التطوعي المرتبطة بها، بما يحافظ على سمعتها وحقوقها وحقوق الجهة المستفيدة والمستفيدين من العمل التطوعي.

المجال	وصف المجال	الممارسة	تصنيف الممارسة	وصف الممارسة
المجال الثالث: تمكين العمل التطوعي		3.1- فهم الاحتياجات المجتمعية والاحتياجات الجهات المستفيدة	أساسي	تحدد المنشأة الاحتياجات المجتمعية واحتياجات الجهات المستفيدة التي يمكن أن يساهم في تلبيتها متطوعو الجهة من منسوبيها الحاليين والمتقاعدين وأسرهم.
		3.2- توفير الموارد والأدوات اللازمة للعمل التطوعي	أساسي	تُقدم المنشأة الموارد والخدمات اللوجستية والتسهيلات اللازمة للعمل التطوعي بما يساهم في إدارته بكفاءة وفاعلية ويحقق أهدافه وغاياته، ويلبي الاحتياجات المجتمعية.
		3.3- حصر مهارات وخبرات منسوبي المنشأة في مجالات العمل التطوعي	أساسي	تعمل المنشأة على حصر مهارات وخبرات منسوبيها الحاليين والمتقاعدين وأسرهم الراغبين في العمل التطوعي دورياً، وتخطط لكيفية تطويرهم لمهارات أخرى لتلبية احتياجات الجهات المستفيدة والاحتياجات المجتمعية.
		3.4- تأهيل منسوبي المنشأة على العمل التطوعي	أساسي	تقدم المنشأة التأهيل اللازم لمنسوبيها الحاليين والمتقاعدين وأسرهم للقيام بأدوارهم في العمل التطوعي بكفاءة وجودة عالية.
		3.5- توفير فرص لممارسة العمل التطوعي	أساسي	توفر المنشأة فرصاً لمنسوبيها الحاليين، والمتقاعدين، وأسرهم؛ لتمكينهم من ممارسة العمل التطوعي من خلال تصميم برامج ومبادرات مجتمعية، أو من خلال التعاون مع الجهات المستفيدة لتوفير فرص تطوعية تحقق التنوع والعدالة.
		3.6- تخصيص الموارد المالية للعمل التطوعي	متقدم	تخصص المنشأة الموارد المالية اللازمة للعمل التطوعي، بما يحقق الأهداف ويلبي الاحتياجات.

المجال	وصف المجال	الممارسة	تصنيف الممارسة	وصف الممارسة
المجال الرابع: تفعيل العمل التطوعي		4.1- عقد شراكات خاصة بالعمل التطوعي مع الجهات المستفيدة	أساسي	تعقد المنشأة شراكات مع الجهات المستفيدة لتفعيل العمل التطوعي بما يلي الاحتياجات المجتمعية، ويحقق المنافع المتبادلة.
		4.2- ربط متطوعي المنشأة بالمهام التطوعية	أساسي	تجتهد المنشأة في الربط بين متطوعيها الملائمين والمهام التطوعية سواء كانت المهام بناء على احتياج جهة مستفيدة أو من أحد البرامج والفعاليات المجتمعية والفعاليات التي تصممها المنشأة.
		4.3- تقديم الدعم والتوجيه للمنشأة	أساسي	تقدم المنشأة الدعم والتوجيه اللازمين لمتطوعيها لتهيئتهم للعمل التطوعي وتذليل العقبات التي تواجههم، وتتحقق من استيفائهم جميع حقوقهم بعد انتهاء تنفيذ الفرص التطوعية.
		4.4- ملاءمة خبرات واهتمامات منسوبيها مع المهام التطوعية	متقدم	تتحقق المنشأة من ملاءمة متطوعي المنشأة مع المهام التطوعية في البرامج والمبادرات المجتمعية التي تنفذها المنشأة، والفرص التطوعية التي توفرها الجهات المستفيدة بما يحقق كفاءة الأداء للعمل التطوعي، كما تتحقق المنشأة من ملاءمة المهمة التطوعية لاهتمامات وخبرات متطوعي المنشأة.
		4.5- عقد اتفاقيات خاصة بالعمل التطوعي مع جميع القطاعات	متقدم	تعقد المنشأة اتفاقيات لتحقيق أهدافها من العمل التطوعي بالتنسيق والتكامل مع الجهات المختلفة من جميع القطاعات.
المجال الخامس: تشجيع العمل التطوعي		5.1- الاحتفاء بالجهود التطوعية	أساسي	تحثي المنشأة بالمساهمين في تحقيق إنجازات العمل التطوعي من متطوعيها ومن الجهات المستفيدة، تشجيعاً وتقديراً لجهودهم المبذولة.
		5.2- تصميم نظام حوافز للعمل التطوعي	متقدم	تعمل المنشأة على بناء نظام حوافز لمنسوبيها يحقق التنوع في الأساليب والوسائل تشجيعاً للعمل التطوعي، بما يتوافق مع قيم العمل التطوعي ويحافظ على غايته.

المجال	وصف المجال	الممارسة	تصنيف الممارسة	وصف الممارسة
المجال السادس: قياس وتوثيق العمل التطوعي	تعمل المنشأة على رصد ومشاركة نتائج العمل التطوعي مع أصحاب العلاقة الداخليين والخارجيين، وتقويم أداؤها في العمل التطوعي وفق النتائج المتحققة	6.1- رصد وتقييم نتائج العمل التطوعي	أساسي	ترصد المنشأة النتائج المتحققة من العمل التطوعي دورياً، وتقيمها بما يتماشى مع أهدافها من العمل التطوعي، وتشارك في رصد مساهماتها في تحقيق الأهداف الوطنية للعمل التطوعي، والأهداف العالمية المرتبطة بالعمل التطوعي.
		6.2- الحصول على التغذية الراجعة وتحسين ممارسات العمل التطوعي	أساسي	تقوم المنشأة بقياس رضا متطوعيها وشركائها في العمل التطوعي دورياً، وإجراء تحسينات على ممارستها في العمل التطوعي بناء على نتائج قياس الرضا.
		6.3- مشاركة نتائج العمل التطوعي مع أصحاب العلاقة	متقدم	تقوم المنشأة بتوثيق ومشاركة نتائج العمل التطوعي مع أصحاب العلاقة الداخليين والخارجيين من خلال التقارير الرسمية والإعلامية.



بنك التنمية الاجتماعية
SOCIAL DEVELOPMENT BANK



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



 @SaudiDBC

 www.dulani.gov.sa