

الدليل التنظيمي للعمل التطوعي لمؤسسة إكرام

كلمة مدير إدارة التطوع



نوير عبدالله الهيضل

مدير إدارة التطوع
في وزارة البلديات والإسكان

يُعد التطوع في مجال إكرام من الأعمال النبيلة ذات الأثر الإنساني والمجتمعي، ويعكس قيم الرحمة والتكافل التي يعتز بها مجتمعنا. ويأتي هذا الدليل بوصفه مرجعاً إرشادياً يساهم في توحيد المفاهيم وتنظيم الممارسات المرتبطة بهذا المجال، بما يدعم جهود الجهات العاملة فيه، ويعزز دور القطاع غير الربحي والمتطوعين في تقديم خدمات نوعية ومستدامة تساهم في تحقيق مستهدفات التنمية المجتمعية ورؤية المملكة 2030.

عن إكرام

أسست مؤسسة إكرام الموتى الأهلية من قبل وزارة البلديات والإسكان ككيان مستقل وذراع أهلي غير ربحي للوزارة، تعنى بقطاع إكرام الموتى في المملكة العربية السعودية
تأسست بتاريخ 27 / 3 / 2021م رقم الترخيص 233 الصادر من المركز الوطني للقطاع غير الربحي

القيم

الإحسان - الشفافية
التكامل - الرحمة

الرؤية

خدمات إنسانية راقية
بشراكات فاعلة وأثر مستدام

الرسالة

المساهمة في بناء قدرات الأفراد والمنظمات غير الربحية في مجال إكرام الموتى وبناء الشراكات الفاعلة وقيادة البحث والابتكار للرفي بالخدمات الإنسانية وتخفيف المعاناة.

الأهداف

1. السعي لبناء إطار مؤسسي لإدارة العمل الخيري في مجال إكرام الموتى.
2. تحسين ورفع مستوى خدمات إكرام الموتى .
3. تفعيل وتنظيم العمل الخيري والتطوعي في القطاع البلدي في مجال إكرام الموتى .
4. تمكين المسؤولية الاجتماعية وفقاً لرؤية 2030.
5. سرعة الحركة والاستجابة للفرص والاحتياجات المجتمعية.
6. دعم الاستفادة المالية لخدمة إكرام الموتى .



رقم الصفحة	الفهرس
4	المقدمة
6	الأهداف
8	المرجعيات التنظيمية
10	التعريفات والمصطلحات
12	نموذج العلاقة مع الجمعيات الشريكة
14	الأدوار والمسؤوليات
16	الحوكمة والالتزام
18	السياسات العامة للعمل التطوعي
21	الإجراءات
24	بنك الفرص التطوعية
26	حقوق وواجبات المتطوعين
29	المخالفات والجزاءات



يعد مجال إكرام الموتى من أبرز مجالات العمل الإنساني التي تعكس القيم الدينية والمجتمعية، حيث يسهم في خدمة المجتمع وتقديم واجب التكريم للمتوفى وذويه، من خلال جهود تطوعية منظمة ومؤثرة.

ومن هذا المنطلق، تسعى مؤسسة إكرام الموتى الأهلية إلى تنظيم العمل التطوعي ضمن إطار مؤسسي واضح، يحقق الحوكمة، ويرفع جودة الممارسات، ويعزز التكامل مع الجهات ذات العلاقة، بما يتوافق مع الأنظمة والتشريعات المعتمدة، **ويسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030** في تنمية القطاع غير الربحي.

وعليه، يأتي هذا الدليل التنظيمي للعمل التطوعي ليكون مرجعا يوضح الأطر والسياسات والإجراءات المنظمة، بما يضمن كفاءة إدارة العمل التطوعي واستدامته، وتحقيق الأثر الإيجابي في المجتمع وفي قطاع إكرام.

أهداف الدليل

...

للعمل التطوعي في مؤسسة إكـرام

أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى توفير إطار منظم يوجه ممارسات العمل التطوعي في قطاع إكرام، بما يساهم في تعزيز كفاءته، ووضوح إجراءاته، وتحقيق أثره الإيجابي.



مواءمة السياسات والإجراءات
المرتبطة بإدارة العمل التطوعي



توحيد الممارسات التشغيلية في
العمل التطوعي



تنظيم العمل التطوعي في
قطاع إكرام وفق إطار مؤسسي
واضح



تحسين جودة الفرص التطوعية



دعم استدامة العمل التطوعي



تحقيق الحوكمة والامتثال
للأنظمة واللوائح ذات العلاقة



نشر الثقافة والوعي بالعمل التطوعي



تحديد الأدوار والمسؤوليات للجهات ذات العلاقة
بالعمل التطوعي

المرجعيات التنظيمية

...

للعمل التطوعي في مؤسسة إكـرام

المرجعيات التنظيمية



الميثاق الأخلاقي
للعمل التطوعي



اللائحة التنفيذية
للعمل التطوعي



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي



نظام العمل
التطوعي

التعريفات والمصطلحات



للعمل التطوعي في مؤسسة إكـرام

التعريفات والمصطلحات

01

العمل التطوعي:



كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ رغبة منه في خدمة المجتمع وتنميته.

02

المتطوع:



كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي

03

الفرصة التطوعية:



المهام والأعمال المطلوب تنفيذها من قبل المتطوعين لدى الجهات المستفيدة متضمنة كافة التفاصيل اللازمة

04

المنصة الوطنية للعمل التطوعي:



حاضنة سعودية للعمل التطوعي توفر بيئة آمنة تخدم وتنظم العلاقة بين الجهات الموفرة للفرص التطوعية والمتطوعين في المملكة

05

مؤسسة إكرام:



مؤسسة أهلية مستقلة رائدة غير ربحية تُعنى بشؤون إكرام الموتى

06

الميثاق الأخلاقي:



الوثيقة المعتمدة في المنصة الوطنية للعمل التطوعي والتي تحدد فيها الحقوق والواجبات والقيم الأساسية للعمل التطوعي ويلتزم بها كافة الأطراف المعنية بالعمل التطوعي.

07

اللائحة:



اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي الصادرة من اللجنة لتوضيح الآلية العامة لتطبيق نظام العمل التطوعي.

العلاقة مع الجمعيات الشريكة

...

للعمل التطوعي في مؤسسة إكـرام

نموذج العلاقة مع الجمعيات الشريكة

تقوم العلاقة بين مؤسسة إكرام والجمعيات الشريكة على التكامل والتنسيق المستمر، بما يسهم في توحيد الجهود ورفع كفاءة العمل التطوعي، وتحقيق مستهدفات قطاع إكرام وتعظيم أثره المستدام

شراكة تكاملية لتحقيق مستهدفات القطاع

إكرام
IKRAAM

- التمكين والدعم
- إعداد الأدلة والنماذج
- متابعة المؤشرات
- قياس الأثر في القطاع



مؤسسة إكرام الموتى الأهلية
Foundation of honoring Dead

- تصميم وتنفيذ الفرص التطوعية
- إدارة المتطوعين
- الإشراف الميداني
- توثيق الساعات والإنجازات
- رفع التقارير والبيانات



الجمعيات الشريكة

الأدوار والمسؤوليات



للعمل التطوعي في مؤسسة إكـرام

أدوار ومسؤوليات إدارة التطوع:

تمكين الجهات من تفعيل العمل التطوعي وتقديم الدعم اللازم لها

02

الإشراف على العمل التطوعي في قطاع إكرام

01

متابعة أداء العمل التطوعي ورفع كفاءته

04

إعداد وتطوير السياسات والإجراءات المنظمة للعمل التطوعي

03

توفير بيئة محفزة وجاذبة للمتطوعين

06

بناء وإدارة الفرص التطوعية

05

إبراز الجهود التطوعية إعلامياً

08

تدريب وتطوير المتطوعين

07

أدوار ومسؤوليات المتطوع:

الالتزام بالمهنية وحسن التعامل مع الآخرين

02

تنفيذ المهام التطوعية المسندة إليه وفق المتطلبات المحددة

01

التواصل الفعال مع المشرف وإبلاغه بأي تحديات تواجهه

04

التقيد بأوقات الفرصة التطوعية والانضباط في الحضور

03

تمثيل الجهة بصورة إيجابية أثناء أداء العمل التطوعي

06

الالتزام بتوجيهات المشرف أثناء تنفيذ المهمة التطوعية

05

الحوكمة والالتزام

...

للعمل التطوعي في مؤسسة إكـرام



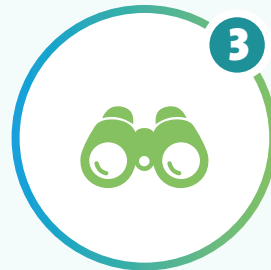
الالتزام بتطبيق السياسات والإجراءات المعتمدة في إدارة العمل التطوعي



الالتزام بالأنظمة واللوائح المنظمة للعمل التطوعي، بما في ذلك اللوائح الصادرة من الجهات المختصة



تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة في ممارسات العمل التطوعي، والتعامل مع المخالفات وفق الإجراءات المعتمدة.



متابعة مستوى الالتزام بالسياسات والأنظمة المعتمدة، ومعالجة الملاحظات أو التحديات بما يتناسب مع طبيعة العمل التطوعي

السياسات العامة للعمل التطوعي

...

للعمل التطوعي في مؤسسة إكـرام

السياسات العامة للعمل التطوعي

السياسات العامة لإدارة العمل التطوعي

01

إدارة المتطوعين:

تعتمد المؤسسة بإدارة المتطوعين وفق منهجية منظمة تغطي جميع مراحل العمل التطوعي، بدءاً من الاستقطاب والفرز والتسكين، وصولاً إلى التدريب والإشراف والتقييم، بما يضمن تحقيق تجربة تطوعية فعالة تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

02

إدارة الفرص التطوعية:

تدار الفرص التطوعية وفق احتياجات المؤسسة، وبما يضمن وضوح أهداف الفرصة ومهامها وتحقيق الأثر المستهدف.

03

الاستقطاب والتسجيل:

يتم استقطاب وتسجيل المتطوعين، وفق معايير واضحة وعادلة، وبما يضمن اختيار المتطوعين المؤهلين، كما تلتزم المنظمة بإبلاغ المتطوعين في حال عدم قبولهم وتزويدهم التغذية الراجعة لهم.

سياسة الحوكمة والالتزام

01

الخصوصية وحماية البيانات:

تلتزم المؤسسة بحماية بيانات المتطوعين والحفاظ على سريتها، وعدم مشاركتها إلا وفق الأنظمة ذات العلاقة.

02

سياسة الالتزام بالميثاق الأخلاقي:

يطبق الميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي من قبل المتطوعين، بما يعزز الامتثال للأنظمة والتعليمات.

03

سياسة الشكاوى والتظلمات:

تتاح وسائل واضحة لاستقبال الشكاوى والتظلمات من المتطوعين، والتعامل معها بحيادية بما يضمن معالجتها بشكل عادل.

السياسات العامة للعمل التطوعي

السياسات العامة لإدارة العمل التطوعي

01

التوجيه والتدريب:

يقدم توجيه وتدريب المتطوعين بما يمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة وفهم أدوارهم ومسؤولياتهم.

02

الإشراف والمتابعة:

يتم الإشراف على المتطوعين ومتابعة أدائهم أثناء تنفيذ الفرص التطوعية، بما يساهم في تحقيق المستهدفات، كما تلزم بتوفير بيئة عمل آمنة للمتطوعين.

03

تقييم أداء المتطوعين:

تلتزم المؤسسة بتقييم أداء المتطوعين بعد تنفيذ الفرص التطوعية، بما يساهم في تحسين جودة الأداء وتطوير العمل التطوعي.

سياسة السلامة والتعامل مع إصابات المتطوعين

تلتزم الجهة باتخاذ الإجراءات اللازمة للتعامل مع إصابات المتطوعين أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي، وفق الأنظمة والآليات المعتمدة، وبما يتوافق مع أنظمة وتوجيهات الجهات المعنية.

سياسة التكریم والتقدير

تؤمن المؤسسة بأهمية تكريم المتطوعين، تقديراً لجهودهم وإسهاماتهم وأن ذلك يعد جزءاً أساسياً من عملية إدارة التطوع.

سياسة التقييم وقياس الأثر

يتم تقييم أداء العمل التطوعي وقياس أثره بشكل دوري، وفق مؤشرات أداء معتمدة، بما يساهم في تحسين جودة الممارسات وتحقيق الأهداف.

الإجراءات



للعمل التطوعي في مؤسسة إكـرام

إدارة الفرص التطوعية:

- إعداد وصف تفصيلي للفرصة (المهام – المدة – الموقع -العدد)
- تحديد أهداف الفرصة
- اعتماد الفرصة من الجهة الإشرافية
- نشر الفرصة التطوعية عبر المنصة الوطنية للعمل التطوعي
- متابعة تنفيذ الفرصة والتأكد من تحقيق أهدافها

إدارة المتطوعين:

- تحديد الاحتياج من المتطوعين
- طرح الفرص واستقبال الطلبات
- فرز الطلبات وإجراء المفاضلة بين المتطوعين
- توجيه المتطوعين وتعريفهم بالمهام والمسؤوليات
- متابعة الأداء وتقييم المتطوعين بعد انتهاء الفرصة

الالتزام بالميثاق الأخلاقي:

- تعريف المتطوعين بالميثاق الأخلاقي قبل بدء العمل التطوعي
- أخذ موافقة المتطوع على الالتزام بالميثاق
- متابعة التزام المتطوعين ببند الميثاق أثناء تنفيذ الفرص التطوعية
- اتخاذ الإجراءات المناسبة في حال مخالفة الميثاق

الخصوصية وحماية البيانات:

- حفظ بيانات المتطوعين وتوثيقها في ملفات مخصصة لدى الجهة
- قصر الاطلاع على بيانات المتطوعين على الأشخاص المخولين
- عدم مشاركة البيانات أو الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة المعتمدة

التوجيه والتدريب:

- تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين وفق طبيعة الفرصة
- تقديم التوجيه والتدريب اللازمين قبل بدء تنفيذ الفرص التطوعية
- ربط المتطوعين بالبرامج التدريبية المناسبة
- تقييم مدى استفادة المتطوعين من التدريب

الشكاوى والتظلمات:

- استقبال الشكاوى والتظلمات عبر القنوات المعتمدة
- تسجيل الشكاوى ودراستها والتحقق منها
- اتخاذ الإجراء المناسب لمعالجة الشكاوى
- إشعار مقدم الشكاوى بنتيجة المعالجة

تقييم أداء المتطوعين:

- تقييم أداء المتطوعين بعد انتهاء الفرصة التطوعية
- قياس مدى الالتزام المتطوعين بالمهام والمسؤوليات
- توثيق نتائج التقييم والاستفادة منها في تحسين العمل التطوعي
- تقديم التغذية الراجعة للمتطوعين

الإشراف المتابعة:

- متابعة أداء المتطوعين أثناء تنفيذ الفرص التطوعية
- تقديم الدعم والتوجيه للمتطوعين عند الحاجة
- معالجة التحديات التي قد تواجه المتطوعين أثناء التنفيذ
- التأكد من التزام المتطوعين بالمهام والمسؤوليات المحددة

التكريم والتقدير:

- تقدير مساهمات المتطوعين بمنحهم شهادات تطوع توثق مشاركتهم
- تكريم المتطوعين المتميزين بناء على أدائهم ومساهماتهم، وترشيحهم للمشاركة في جائزة إكرام.

التعامل مع إصابات المتطوعين:

- الإبلاغ الفوري عن الإصابة للمشرف المباشر أو المسؤول عن الفرصة التطوعية.
- تقديم الإسعافات الأولية بشكل عاجل حسب الحالة.
- نقل المتطوع إلى أقرب جهة طبية عند الحاجة.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة للحد من تكرار الإصابات

التقييم وقياس الأثر:

- جمع بيانات العمل التطوعي (عدد الفرص - عدد المتطوعين - عدد الساعات)
- متابعة مؤشرات الأداء ذات العلاقة بالعمل التطوعي
- تحليل النتائج وقياس مدى تحقيق الأهداف
- الاستفادة من نتائج التقييم في تطوير البرامج والمبادرات التطوعية

بنك الفرص التطوعي



للعمل التطوعي في مؤسسة إكـرام

يهدف بنك الفرص التطوعية إلى توفير مجموعة من النماذج والأفكار الجاهزة للفرص التطوعية، بما يدعم الجهات في تصميم وطرح فرص تطوعية متنوعة وعالية الجودة، ويساهم في تسهيل إجراءات إنشاء ونشر الفرص عبر المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

كما يأتي البنك كأداة داعمة لتعزيز كفاءة العمل التطوعي، وتوحيد الممارسات، ورفع مستوى جودة الفرص المطروحة، بما يتوافق مع احتياجات القطاع.

بنك الفرص التطوعية



حقوق وواجبات المتطوعين



للعمل التطوعي في مؤسسة إكـرام

حقوق وواجبات المتطوع



تولي المؤسسة اهتماما بحقوق المتطوعين، وتحرص على ضمانها بما يسهم في توفير بيئة تطوعية داعمة ومحفزة.

- الحق في العمل في بيئة آمنة وصحية.
- المعاملة باحترام وعدالة دون أي شكل من أشكال التمييز.
- إشعارهم باستلام طلبات الانضمام للفرص التطوعية، والرد عليهم بقبول أو رفض طلباتهم.
- الحصول على وصف واضح للفرصة التطوعية، يحدد مهامها ومتطلباتها وساعاتها.
- التعريف بالجهة، وإطلاع المتطوع على سياساتها وإجراءاتها ذات العلاقة بالعمل التطوعي، بما في ذلك آليات الشكاوى والتظلمات، والتعامل مع المخالفات.
- الحفاظ على سرية بيانات المتطوع وعدم استخدامها إلا وفق الأنظمة ذات العلاقة.
- إسناد مهام تتناسب مع قدرات المتطوع ومهاراته وتخصصه.
- الحصول على التدريب والتأهيل اللازم لإداء فرصهم التطوعية بكفاءة.
- توفير الموارد اللازمة لأداء الفرصة التطوعية وفق طبيعتها واحتياجاتها، مثل الأجهزة والأدوات أو المستلزمات المرتبطة بها.
- الحق في الحصول على شهادة تطوع توثق مشاركته.
- توثيق ساعاته التطوعية المكتملة في منصة الوطنية للعمل التطوعي.
- عدم تكليفه بمهام تدخل ضمن وظائف مدفوعة الأجر أو تحل محلها.
- التقدم بالشكاوى أو الملاحظات حول أي سلوك، أو أسلوب، أو قرار، أو معاملة تتعارض مع دوره التطوعي، وذلك بتقديم شكوى لمدير التطوع.

يلتزم المتطوع بالواجبات والمسؤوليات التي تسهم في سير العمل التطوعي بفعالية وتحقيق أهدافه،

- إنجاز العمل التطوعي المكلف به بإتقان وأمانة ونزاهة، وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأهدافه.
- الالتزام بمواعيد العمل المقررة، والإبلاغ عن أسباب التغيب بكل نزاهة ومصداقية.
- تخصيص كامل وقت العمل لأداء الواجبات والمهام المطلوبة منه.
- الحفاظ على الأدوات والأجهزة والموارد المسلمة له.
- الالتزام بالأنظمة والتعليمات والسياسات المعتمدة في الجهة
- عدم الإدلاء أو التصريح بأي معلومات لأي وسيلة إعلامية إلا بعد الحصول على إذن من الجهة.
- الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات التي يطلع عليها أثناء العمل التطوعي، وعدم استخدامها إلا في نطاق العمل وبموافقة الجهة.
- تجنب تعارض المصالح، والإفصاح عن أي مصلحة شخصية أو علاقة قد تؤثر على نزاهة وحيادية أداء المهام التطوعية.
- التواصل الفعال مع زملائه في العمل التطوعي والمستفيدين، والتعامل معهم باحترام وتقديم الدعم لهم.
- الالتزام بالمظهر الخارجي اللائق بما يتناسب مع طبيعة العمل التطوعي في جميع الأوقات والمناسبات.
- عدم التمييز في تقديم الخدمة للمستفيدين على أساس العرق، أو اللون، أو الجنس، أو السن، أو الجنسية، أو الدين، أو الإعاقة الجسدية والعقلية.
- إبلاغ الجهة بأي تغييرات تطرأ على بياناته أو التزاماته، مثل:
 - تغيير رقم الهاتف أو الجوال أو البريد الإلكتروني.
 - تغيير مواعيد التطوع.

المخالفات والجزاءات

...

للعمل التطوعي في مؤسسة إكـرام

لائحة المخالفات والجزاءات

نوع المخالفة: عدم الالتزام بسرية المعلومات

التزامات سرية المعلومات	نوع المخالفة	التكرار	العقوبة المستحقة
- عدم مناقشة أي معلومات سرية خاصة بالجهة مع الآخرين إلا في الحالات التي تستدعيها طبيعة العمل. - إبلاغ مشرف الفرصة التطوعية فور فقدان أو ضياع أي معلومات أو مستندات سرية.	إفشاء معلومات سرية	الأولى	إنذار شفهي
		الثانية	إنذار خطي
		الثالثة	الاستبعاد من الفرصة التطوعية

نوع المخالفة: عدم الالتزام بالأنظمة والقواعد

أنظمة وقواعد العمل	نوع المخالفة	التكرار	العقوبة المستحقة
- عدم استقبال زوار داخل المقر إلا بعد التنسيق مع الإدارة أو وفق متطلبات العمل. - عدم استخدام الأدوات المكتبية للأغراض الشخصية. - المحافظة على الأدوات المكتبية كعهدة مستلمة.	عدم الالتزام بالأنظمة والقواعد	الأولى	إنذار شفهي
		الثانية	إنذار خطي
		الثالثة	الحرمان من بعض مزايا العمل التطوعي

لائحة المخالفات والجزاءات

نوع المخالفة: عدم الالتزام بضوابط تضارب المصالح

ضوابط تضارب المصالح	نوع المخالفة	التكرار	العقوبة المستحقة
- عدم قبول أي مكافأة أو عمولة من أي طرف يتعامل مع الجهة. - عدم طلب أي مصلحة شخصية من منسوبي الجهة أو أي جهة تتعامل معها دون موافقة مسبقة من الإدارة.	عدم الالتزام بضوابط تضارب المصالح	الأولى	إنذار شفهي
		الثانية	الاستبعاد من الفرصة التطوعية

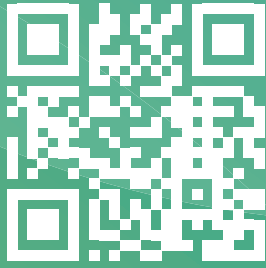
نوع المخالفة: عدم الالتزام بالذوق العام في الزي

ضوابط الزي والهيئة العامة	نوع المخالفة	التكرار	العقوبة المستحقة
الالتزام بالمظهر الخارجي اللائق بما يتناسب مع طبيعة العمل التطوعي في جميع الأوقات والمناسبات.	عدم الالتزام بالزي والمظهر اللائق	الأولى	إنذار شفهي
		الثانية	إنذار خطي
		الثالثة	الحرمان من بعض مزايا العمل التطوعي

لائحة المخالفات والجزاءات

نوع المخالفة: إتلاف ممتلكات

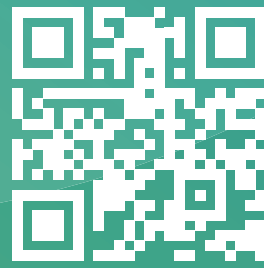
ضوابط تضارب المصالح	نوع المخالفة	التكرار	العقوبة المستحقة
• الالتزام بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة واستخدامها للأغراض المخصصة فقط. • إبلاغ المشرف عند حدوث أي تلف أو خلل. • تجنب العبث أو سوء الاستخدام المتعمد للممتلكات.	إتلاف ممتلكات	الأولى	إنذار شفهي
		الثانية	الحرمان من بعض مزايا العمل التطوعي



منصة جود
إكرام الموتى



منصة
إكس



الموقع
الرسمي

 ikraam.org.sa  920017699