

وقف داركم

سياسة الموارد البشرية والمتطوعين (HR & Volunteers Policy)

سياسة تنفيذية رسمية - جاهزة للاعتماد

الرمز: DW-POL-HR | الإصدار: 1.0

تاريخ الإصدار: 05-02-2026

الرمز	DW-POL-HR
الإصدار	1.0
تاريخ السريان	2026/02/15
الجهة المالكة	الإدارة التنفيذية (COO) + إدارة الموارد البشرية/التطوع
جهة الاعتماد	مجلس الإدارة
جهات ذات علاقة	لجنة الجودة والحوكمة لجنة المراجعة الداخلية والتقييم لجنة المخاطر حماية البيانات إدارة البرامج/الحالات
مرجع السياسات	DW-POL-DATA DW-POL-PRG DW-POL-سياسة WHB DW-POL-COI DW-POL-EXC المخاطر ميثاق مجلس الإدارة لوائح الوقف
مستوى السرية	داخلي
دورية المراجعة	سنوياً أو عند الحاجة

(1) الهدف

- توحيد ضوابط إدارة الموارد البشرية والمتطوعين بما يضمن الكفاءة والنزاهة وحماية المستفيدين.
- ضمان الالتزام بمبادئ الحوكمة: العدالة، الشفافية، فصل الأدوار، المساءلة، وتعارض المصالح.
- تقليل المخاطر المرتبطة بالعنصر البشري في نشاط حساس (الصحة النفسية وفاقدى المأوى) عبر ضوابط اختيار/تدريب/رقابة صارمة.
- تحديد مسار موحد للتوظيف، التطوع، التعيين، إدارة الأداء، الانضباط، وإنهاء العلاقة بشكل منظم وقابل للتدقيق.

(2) النطاق

- تنطبق على جميع موظفي الوقف (دوام كامل/جزئي/مؤقت)، والمتعاونين، والمتطوعين، والمستشارين الذين يتعاملون مع المستفيدين أو بياناتهم.
- تشمل العمل الميداني والعمل المكتبي وأي نشاط يحمل صفة الوقف أو باستخدام موارده.
- تُطبق على جميع مراحل العلاقة: الاستقطاب → الاختيار/التحقق → التعيين/التطوع → التشغيل والإشراف → التقييم والانضباط → الإنهاء.

(3) تعريفات

المصطلح	التعريف
موظف	من يرتبط بعقد عمل أو تكليف رسمي مع الوقف ويخضع لإشراف إداري.
متطوع	من يقدم وقتاً/جهداً دون مقابل مالي (أو بمكافآت رمزية) وفق اتفاق تطوع مكتوب.
متعاون/مقاول	طرف يقدم خدمة للوقف بدون علاقة عمل وفق عقد/اتفاقية.
حماية المستفيد	إجراءات تمنع الإيذاء/الإهمال/الاستغلال وتضمن سلامة المستفيد أثناء تقديم الخدمة.
تحقق/تحري (Vetting)	فحوصات قبل التعيين/التطوع: الهوية، المؤهلات، الخبرة، المراجع، والملاءمة للعمل مع الفئات الهشة.
معلومة حساسة	بيانات شخصية/صحية/نفسية أو أي بيانات قد تسبب ضرراً إذا كُشف عنها.

(4) مبادئ حاكمة

- العدالة وتكافؤ الفرص: اختيار مبني على الكفاءة مع توثيق القرار وتجنب التحيز.
- السرية وحماية البيانات: الالتزام الصارم بـ (DW-POL-DATA) وعدم تداول بيانات المستفيدين دون صلاحية.
- النزاهة وتعارض المصالح: الإفصاح الإلزامي عن أي تضارب وفق (DW-POL-COI) وإدارة التعارض قبل إسناد المهام.
- حماية المستفيد: تشديد الضوابط على أي شخص يتعامل مباشرة مع المستفيدين أو فئات هشة.
- المساءلة: توصيف وظيفي واضح، وسجل أداء وانضباط، ومراجعة داخلية عند الحاجة.

(5) الحوكمة والأدوار والمسؤوليات

الجهة/الدور	المهام الأساسية
مجلس الإدارة	اعتماد هذه السياسة وأي تغييرات جوهرية، متابعة تقارير الامتثال والتظلمات ذات الأثر العالى.
لجنة الجودة والحوكمة	مراقبة الالتزام بالسياسات السلوكية/الإفصاحات/التدريب، ورفع تقارير للمجلس.
لجنة المراجعة الداخلية والتقييم	مراجعة عينات ملفات التوظيف/التطوع، والتحقق من سلامة الإجراءات والسجلات.
لجنة المخاطر	مراجعة مخاطر العنصر البشري وحماية المستفيد والتوصية بضوابط إضافية.
COO	اعتماد التشغيل والتعيينات الحرجة وضمان فصل أدوار ورقابة فعالة.
مسؤول HR/التطوع	تنفيذ إجراءات الاستقطاب والتحقق والملفات والتدريب والأداء والانضباط وحفظ السجلات.
مديرو الإدارات/البرامج	تحديد الاحتياج، الإشراف اليومي، تقييم الأداء، الإبلاغ عن المخالفات/الحوادث.
حماية البيانات/الامتثال	تدريب الخصوصية، ضبط الصلاحيات، التحقيق في مخالفات البيانات.

(6) الاستقطاب والتوظيف (Recruitment & Hiring)

- توثيق احتياج وظيفي (طلب شاغر) مع وصف وظيفي معتمد ومحدد للصلاحيات والمسؤوليات.
- الإعلان والاختيار وفق معايير موضوعية: المؤهل، الخبرة، الكفاءة، الملاءمة للعمل مع الفئات الهشة.
- مقابلة منظمة وتوثيق النتائج وسبب الاختيار/الاستبعاد.
- لا يجوز توظيف قريب/معارف مباشرة دون الإفصاح وإدارة تعارض المصالح وإقرار الاعتماد المناسب.

(7) التحقق قبل التعيين/التطوع (Vetting) – إلزامي

نوع التحقق	إلزامي؟	على من؟	ملاحظات
الهوية والمستندات الرسمية	نعم	الجميع	مطابقة وتوثيق
المؤهل/الشهادات	حسب الدور	الموظفون/متطوعو التخصص	خصوصاً العاملين مع الصحة النفسية
السيرة الذاتية والخبرة	نعم	الجميع	تحقق من فجوات الخبرة
المراجع/التزكيات	نعم	العاملون مع المستفيد	مرجعين على الأقل إن أمكن
تعهد السرية (NDA) + إقرار السلوك	نعم	الجميع	قبل أي وصول لبيانات
تقييم ملاءمة لحماية المستفيد	نعم	العاملون مع المستفيد	يشمل فهم الحدود وعدم الاستغلال

(8) إدارة المتطوعين (Volunteer Management)

- يُنشأ لكل متطوع ملف تطوع يحتوي: طلب تطوع، تحقق الهوية، اتفاق تطوع، إقرار سلوك وسرية، وتدريب إلزامي.

- تحديد مهام المتطوع وحدوده (لا قرارات صرف/اعتماد/عهد أو وصول لبيانات حساسة دون صلاحية).
- إشراف مباشر وتسجيل ساعات التطوع والمهام المنفذة وتقييم دوري.
- يمنع تكليف متطوع بمهام علاجية/تشخيصية أو مهام حساسة إلا إذا كان مختصاً مرخصاً وبإشراف وتعاقد واضح.

9) قواعد السلوك المهني وحماية المستفيد (Code of Conduct & Safeguarding)

- حظر الاستغلال والإيذاء والإهمال بأي شكل، وحظر العلاقات غير المهنية مع المستفيدين.
- منع التواصل الشخصي غير الرسمي مع المستفيدين خارج القنوات المعتمدة إلا بتفويض مكتوب وبما يحفظ السلامة.
- حظر تصوير المستفيدين/نشر المواد إلا بموافقات مكتوبة وتطبيق سياسة البيانات.
- الإبلاغ الفوري عن أي شذوهات/إساءة/استغلال/عنف/خطر وشيك وفق سياسة البلاغات.

10) التدريب والتأهيل الإلزامي

- تدريب تعريفي عند الانضمام: الحوكمة، حماية البيانات، حماية المستفيد، تعارض المصالح، ومسار البلاغات.
- تدريب دوري سنوي على الأقل لمن يتعامل مع المستفيدين والبيانات الحساسة.
- توثيق جميع الدورات في سجل التدريب (DW-REG-HR-TRN) وربطها بتقييم الأداء.

11) إدارة الأداء والتقييم

- تحديد أهداف وظيفية ومؤشرات أداء (KPIs) لا تتعارض مع الامتثال والضوابط.
- تقييم دوري (ربع سنوي/نصف سنوي) مع خطة تطوير فردية عند الحاجة.
- في النشاط الحساس: يُقاس الأداء كذلك بالالتزام بالسرية وجودة التعامل ودقة التوثيق.

12) الانضباط والمخالفات والتظلمات

الفئة	أمثلة	الإجراء
مخالفة بسيطة	تأخير متكرر/تقصير غير جوهري	تنبيه + متابعة
مخالفة متوسطة	عدم التزام بإجراءات/تقصير في توثيق	إنذار + خطة تصحيح + تدريب
مخالفة جسيمة	تسريب بيانات/إساءة للمستفيد/تعارض مصالح غير مُدار/تحرش/تزوير	إيقاف فوري + تحقيق + تصعيد للمراجعة/المجلس + إجراءات نظامية عند اللزوم

- يحق للموظف/المتطوع تقديم تظلم مكتوب خلال مدة محددة ويثبت فيه وفق مسار مستقل قدر الإمكان.
- مخالفات البيانات أو حماية المستفيد تُصعد فوراً لحماية البيانات/المراجعة/المجلس حسب الأثر.

13) البلاغات والمخالفات (Whistleblowing)

- الإبلاغ عبر القنوات المعتمدة وفق سياسة البلاغات (DW-POL-WHB).
- حماية المبلِّغ: حظر الانتقام ضد المبلِّغ حسن النية.
- توثيق البلاغات والتحقيقات وحفظها بسرية عالية.

14) حماية البيانات وملفات الموظفين/المتطوعين

- ملفات الموظفين والمتطوعين تخضع لسياسة حماية البيانات (DW-POL-DATA) مع صلاحيات وصول محددة.
- لا يُحفظ في الملفات إلا ما يلزم قانونياً وإدارياً، ويُحدد زمن الاحتفاظ والإتلاف الآمن.
- أي حادثة وصول غير مصرح به أو تسريب تُدار وفق مسار حوادث البيانات.

15) إنهاء العلاقة (Exit) وتسليم العهد

- توثيق سبب الإنهاء وإفقال العهد والبطاقات والصلاحيات فوراً.
- إجراء مقابلة خروج عند الإمكان وتوثيق الدروس المستفادة.
- إيقاف صلاحيات الأنظمة والوصول للبيانات فور الإنهاء.