

بناء

جمعية التنمية
الأهلية بختعم

Association For Civil
Development in Khatham



جمعية التنمية الأهلية بختعم

Association For Civil Development in Khatham

دليل سياسات وإجراءات العمل التطوعي

بناء
جمعية التنمية
الأهلية بختعم
Association For Civil
Development in Khatam



جمعية التنمية الأهلية بختعم

Association For Civil Development in Khatam





فهرس

دليل سياسات وإجراءات العمل التطوعي

٤	تمهيد
٤	النطاق
٦	المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل
٩	نطاق كيان العمل التطوعي
٥١	إعتماد مجلس الإدارة



تمهيد :

تضع جمعية التنمية الأهلية بخثعم دليل سياسات وإجراءات العمل التطوعي بالجمعية وكل ما يخص العمل التطوعي بالجمعية التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين بها .

النطاق :

يحدد هذا الدليل سياسات وإجراءات العمل التطوعي والمسؤوليات العامة لعمل التطوع والمسؤوليات المحددة للأطراف في ذلك.

المهام والمسؤوليات :

يطبق هذا الدليل ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع الأفراد الذين يتولون عملية التطوع التقييد بما ورد فيها. ويشجع أولئك الذين يُستخدمون في عملية التطوع على توقيع مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني والميثاق الأخلاقي للمتطوع .

الحكومي او دعم المانحين والبرامج المناطه بها او عن طريق اشتراكات الجمعية العمومية .

رؤية الجمعية لإشراك المتطوعين :



ونسعى لـ": لخلق نموذج مؤسسي متميز في تقديم الخدمات التطوعية .

أهداف الدليل :

١. تقديم الدعم العيني والنفسي .
٢. تأهيل الأشخاص لسوق العمل .
٣. دعم وتنفيذ البحوث والدراسات .
٤. توعية المجتمع باحتياجات وقدرات الأشخاص .
٥. تقديم الرعاية الطبية والتأهيلية للأشخاص .
٦. تقديم الدعم والمساندة للأشخاص .

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل :



العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة والمدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يوضح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.
الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.
القالب التعريفي	هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.



أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي	هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والارشاف، التكريم والتقدير).
المدير المباشر (المرجع الفني)	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرطي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.

دوافع المنظمة لإشراك المتطوعين:

١. تعزيز المواطنة الفاعلة لدى المجتمع وتفعيل إشراك المتطوعين من في العمل التطوعي المجتمعي.
٢. رفع كفاءة العاملين مع ذوي الإعاقة من موظفي ومتطوعي الجمعية في الجانب التدريبي .
٣. استثمار أصحاب القدرات من ذوي الإعاقة في تنفيذ فرص تطوعية تعزز اندماجهم في المجتمع.
٤. استثمار القدرات المهارية للمتطوعين في التدريب والتأهيل.
٥. تهيئة البيئة وتوفير الأدوات لدعم الباحثين واستثمار قدراتهم في إعداد البحوث والدراسات لتطوير البرامج التدريبية.



آلية إشراك المتطوعين :

وسعيًا لتحقيق هذه الرؤية فإن منظمتنا تولي أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين، وتخصص لذلك موارد بشرية مؤهلة لتحقيق هذه الرؤية وتلبية طموحات المتطوعين، وتفتح أبوابها لجميع الراغبين في التطوع عبر قنوات التواصل الرسمية مع التركيز على المختصين واستثمار المؤثرين منهم في نشر وتفعيل قيمة العمل التطوعي .



نطاق كيان العمل التطوعي





أولاً: التخطيط والتعزيز

إعداد السياسات والإجراءات:

أولاً:

تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المنظمة.

ثانياً:

تعتمد المنظمة كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات المنظمة، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

إجراءات العمل التطوعي :

١. تقوم الإدارة التنفيذية بإشراك مدير التطوع في المنظمة بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين.
٢. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين لدى مدير إدارة التطوع بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
٤. يقوم مدير التطوع + رؤساء الأقسام بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.



٥. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٦. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقها وتطويرها ومنها :

التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

أولاً سياسة الإشراك :

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

ثانياً إجراءات إشراك المتطوعين :

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



مختلفة.

ثالثاً اختيار منسق / مدير التطوع

١. سياسة الاختيار :

تكلف الجمعية مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة المنظمة (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى.

٢. إجراءات الاختيار :

١ - تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.

٢ - يقوم المدير التنفيذي بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.



ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

أولاً تصميم الفرص التطوعية

١. سياسة الفرص التطوعية :

- أ- تقوم إدارة التطوع بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.
- ب- تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

٢. إجراءات الفرص التطوعية :

- أ- يقوم **مدير التطوع** مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة .
- ب- يكتب **مدير التطوع** المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية
- ت- يحدد **مدير التطوع** المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية ومنها :.
- يحدد مدير التطوع من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).



- يحدد مدير التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
- يحدد مدير التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
- يحدد مدير التطوع الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
- يدرس مدير التطوع ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
- يخطط مدير التطوع مع قسم التسويق لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
- تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

ثانياً التقنية لتسويق الفرص التطوعية

١. السياسة التقنية لتسويق الفرص التطوعية

تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

٢. الإجراءات التقنية لتسويق الفرص التطوعية



- أ- يحدد مدير التسويق بالتنسيق مع مدير التطوع بالمنظمة القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- ب- يستخدم مدير التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

ثالثاً تحديد الإجراءات التأديبية

١. سياسة الإجراءات التأديبية

تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.

٢. الإجراءات التأديبية

- أ- تقوم الإدارة التنفيذية مع مدير التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- ب- تقوم الإدارة التنفيذية مع مدير التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- ت- تحدد الإدارة التنفيذية مع مدير التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- ث- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.



رابعاً : الفرز والتسكين

أولاً توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

١. سياسة توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

٢. إجراءات توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

- أ- يقوم مدير التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
- ب- تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين
- ت- إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن مدير التطوع يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصى به من الجهات المعنية.

ثانياً حماية خصوصية المتطوعين

١. سياسة حماية خصوصية المتطوعين

تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.



٢. إجراءات حماية خصوصية المتطوعين

- أ- يقوم مدير التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ب- يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ت- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

ثالثاً التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

١. سياسة التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

٢. إجراءات التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

- أ- يقوم مدير التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- ب- تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.



خامسا: التوجيه والتدريب

أولا التوجيه والتعريف

١. سياسة التوجيه والتعريف

تُعرف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات و أقسامها الم والعاملين فيها.

٢. إجراءات التوجيه والتعريف

أ- يحدد مدير التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد .

ب- يصحب مدير التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية

ثانياً التدريب والتطوير

١. سياسة التدريب والتطوير

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مدير التطوع والعاملين معه في التطوع.

٢. إجراءات التدريب والتطوير

١- يقوم مدير التطوع بالتعاون مع مدراء الأقسام بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين



- ٢- يحدد مدير التطوع بالتعاون مع مدراء الأقسام البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- ٣- يقوم مدير التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

سادساً: الدعم والإشراف

أولاً الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة

١. سياسة الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة

- أ- تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.
- ب- تبليغ المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

٢. إجراءات الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة



١. يعلم مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أولاً يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم ويرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
٦. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
٨. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.



٩. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم

والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.

١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.

١١. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة المنظمة للحالات التي يتصرف فيها

المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة

التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع،

ويوضح لهم الإجراءات الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع

والفرصة التطوعية.

ثانياً أحقية رفض المتطوع المطالب

١. سياسة أحقية رفض المتطوع المطالب

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا

الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.

٢. إجراءات أحقية رفض المتطوع المطالب

١- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب

مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن ثلاثة أيام .

٢- يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.

٣- يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.



ثالثاً الدعم المالي والإشراف الفني

١. سياسة الدعم المالي والإشراف الفني

- أ- تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.
- ب- تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

٢. إجراءات الدعم المالي والإشراف الفني

١. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.
٣. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات.



رابعاً تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

١. سياسة تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

- أ- تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
- ب- تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

٢. إجراءات تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

١. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.
٢. يعمل المدير التنفيذي بالتعاون مع مدير التطوع بالمنظمة على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالمنظمة على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع



خامساً التغذية الراجعة

١. سياسة التغذية الراجعة

- أ- تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- ب- تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
- ت- تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

٢. إجراءات التغذية الراجعة

١. يقوم مدير التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢. يقوم المشرف على المتطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع والذي تعتمد عليه الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
٣. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
٤. يقوم مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.



٥. يعمل قسم العلاقات العامة بالتعاون مع مدير التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

سادساً: التقدير والتكريم

١. سياسة التقدير والتكريم

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.



٢. إجراءات التقدير والتكريم

- أ- تعمل إدارة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
- ب- تقوم إدارة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
- ت- تقدم إدارة التطوع شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم
- ث- تقيم إدارة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي .

الميثاق الأخلاقي للجمعية ولمدیر التطوع

أولاً الميثاق الأخلاقي للجمعية

قبل الحديث عن الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع، ينبغي الحديث عن المبادئ الأخلاقية التي يُفترض أن تلتزم بها المنظمات قبل الاعتراف بإشراك المتطوعين واستقطابهم.

ومن أهم تلك المبادئ ما يلي:



١- الإلتزام بالأنظمة والقوانين : التزام الجمعية بعدم خرق أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي

تصدرها الدولة والتي ترتبط بالقضية التطوعية

٢- الإلتزام بعدم استغلال المتطوعين : العوائد المتبادلة بين المتطوع والجمعية من

التطوع حق مشروع لكل منهما، لكن يجب على الجمعية الالتزام بعدم استغلال هؤلاء المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالجمعية

٣- عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط : تغليف القصص

الإداري المتعلق بالتطوع وإظهاره للإعلام بغير محتواه الحقيقي مما يتنافى مع مبدأ الشفافية ويعكس صورة غير حقيقية للمجتمع الراغب بالتطوع في هذه الجمعية وللجهات الخارجية الأخرى بما فيها القطاع الحكومي المشرف على أعمال الجمعية .

٤- التعامل الشخصي : تلتزم الجمعية وجميع العاملين بها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع

المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج الجمعية بطريقة مناسبة ومحترمة ولانقة.

٥- إشراك المتطوعين : تسعى الجمعية للحفاظ على حق المتطوعين في التعبير عن آرائهم حول

أدوارهم والقرارات ذات الصلة، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد.



٦-الشفافية: تلتزم الجمعية بتشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عالٍ من الشفافية بما في ذلك اللوائح

والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها

٧-الإبلاغ عن العيوب: يجب أن تدعم الجمعية المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير

أخلاقي أو حتى غير مناسب من قبل الأفراد أو العاملين

٨-التمييز والعنصرية: عدم وجود أي نوع من أنواع التمييز أو العنصرية تجاه المتطوعين، سواء من

حيث الجنس أو اللون أو الجنسية أو النسب وغيره

٩-الخصوصية: تحمي الجمعية خصوصية المتطوعين وتتأكد من عدم كشف معلوماتهم الخاصة دون

الحصول على موافقتهم المسبقة، إلا في حالة وجود قانون ينص على خلاف ذلك.



ثانياً الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع

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

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

١- القيم والأخلاق : لابد للأعمال الناجحة أن ترتبط بمرجعية أخلاقية مستمدة من مبادئ القرآن

والسنة يتبعه الشخص، وينعكس على تصرفاته ويقوده إلى تحقيق الغاية من ذلك العمل

٢- المواطنة والعمل الخيري : يجب على مدير التطوع إظهار أهمية العمل التطوعي للمجتمع

وللمتطوعين وللمنظمة وللأفراد العاملين والمستفيدين.

٣- الاحترام

ويجب على مدير التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين وللمنظمة وللعملاء ولموظفي الجمعية وللمجتمع ولمهنته التطوع.

٤- المساءلة : على مدير التطوع الاعتراف بأن أدواره تشمل المساءلة لكل من:

a. المتطوعين

b. الجمعية

c. العملاء

d. العاملين

تعد هذه المساءلة تُعد قيمة أساسية في السعي لتحقيق التميز.



٥- **المسؤولية :** يدرك مدير التطوع تنوع المسؤوليات التي يجب أن يؤديها لمختلف شرائح العمل

التطوعي وتشتمل على (علاقات الموظفين-المسؤولية المهنية-الحرص والاجتهاد-بذل الأفضل والمثابرة-
التحسن المستمر- إدارة الذات)

٦- **العدالة والإنصاف :** يجب أن يسترشد المدير بالعدل في مختلف القرارات والتعامل مع المتطوعين،

والعملاء والموظفين والزلاء بطريقة عادلة ومنصفة

٧- **الثقة والأمانة :** يجب أن يسترشد المدير بالعدل في مختلف القرارات والتعامل مع المتطوعين



ثالثاً الميثاق الأخلاقي للمتطوع

١- القيم والأخلاق : لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف

وقيم مجتمعنا السعودي

٢- السرية : ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض

الأمر السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس .

٣- الموثوقية وتحمل المسؤولية : أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في

تصرفاته وأقواله .

٤- التواصل الفعال : ينبغي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل،

والمستفيدين الذين يتعامل معهم .

٥- تقديم الدعم : أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، ولجميع الجهود

الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة الجمعية في مجال العمل التطوعي.

٦- الشخصية الإيجابية : هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساهم دون انتظار مقابل،

وهي شخصية متزنة، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات وتمتلك الجدية، والموضوعية والمثابرة

٧- المهنية : يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل، ويحرص على تقديم العمل وإخراجه بأعلى

مستويات الجودة،

٨- المرجعية ومنها :

a. بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في الجمعية.



- b. بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل الجمعية.
- c. بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات الجمعية وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة.
- d. بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية.
- e. بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.
- f. تضارب المصالح
- g. عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال، الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.
- h. المساواة في التعامل
- أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التحيز والعنصرية.

حقوق المتطوع:

- تلتزم وحدة التطوع بالجمعية بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم، وأنها قيد الدراسة، وهي تلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولاً أو رفضاً.
- يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل الجمعية، وهو يتضمن التعريف بالعمل التطوعي الذي سيتطوع فيه.
- تقوم وحدة التطوع بتقديم للمتطوع توصيف لدوره التطوعي بحسب الفرصة التطوعية التي أسندت له ويحق للمتطوع الاطلاع عليه.
- تعريف المتطوع بالمرجعية الإدارية والفنية التي يعود إليها المتطوع خلال أداء دوره التطوعي.
- توضح الجمعية للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به.



- تقوم وحدة التطوع بالجمعية بتوفير بيئة آمنة من المخاطر التي تهدد سلامته البدنية أو النفسية من خلال ممارسته لدوره التطوعي .
- تقوم الجمعية من خلال مدير التطوع باطلاع المتطوع على بنود تقييمه مسبقاً، وإطلاع على نتائج سير مهمته التطوعية .
- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف وحدة التطوع المسؤولة عن التدريب في الجمعية قبل قيامه بأي مهام تطوعية، ويجب على المتطوع الالتزام بحضور البرنامج التدريبي .
- تقوم الجمعية بجمع معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية ، وتتعهد الجمعية بالحفاظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع .
- يحق للمتطوع عدم الحضور بسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول دون أدائه لدوره التطوعي، بشرط أن يبلغ مسؤوله المباشر بعدم قدرته على الحضور قبل ٢٤ ساعة من موعد حضوره .
- يحق لكل متطوع ملتزم إيجابياً مع الجمعية أن يحصل على التقدير والتكريم ضمن إمكانات الجمعية.
- يمكن للمتطوع أن ينهي اتفاهه مع الجمعية التي يتطوع فيها، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها في أي وقت يشاء، بشرط ألا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص بالجمعية .

التزامات المتطوع:

- أثناء الممارسة للعمل التطوعي:
- يستشعر المتطوع المسؤولية المراد تنفيذها من خلال العمل التطوعي، يلتزم المتطوع بإنجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف الجمعية الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.



- التوقيع على اتفاق التطوع .
- يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في الجمعية أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج التطوعي الذي يوكل إليه عند كل برنامج.
- يلتزم المتطوع بالحفاظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة بالجمعية أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفيدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، تضارب المصالح
- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي جمعية سواءً أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي
- المظهر الشخصي والذوق العام، يلتزم المتطوع بالتقيد بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله.

إجراءات التعامل مع مخالفات المتطوعين المحتملة



نموذج تصميم الفرحة التطوعية

المخالفة	الاجراء للمرة الأولى	الاجراء للمرة الثانية	الاجراء للمرة الثالثة
جمع التبرعات باسم الجمعية	انهاء الاتفاقية		
الاقتراض من المؤسسات التي لها علاقة عمل بالجمعية أو أي جهة لها علاقة بالجمعية	انهاء الاتفاقية		
اضرار المتطوع بمصالح الجمعية	انهاء الاتفاقية		
افشاء بيانات سرية أو بيانات خاصة بالمستفيدين	انهاء الاتفاقية		
الإخلال بأي بند من بنود ميثاق التطوع	تنبيه خطي	انهاء الاتفاقية	
عدم الالتزام بسياسات التطوع في الجمعية	تنبيه خطي	انهاء الاتفاقية	
عدم المحافظة على الآداب العامة	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	انهاء الاتفاقية
تحقيق مصالح شخصية مادية أو معنوية، باستغلال عمله التطوعي	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	انهاء الاتفاقية
عدم المحافظة على المواعيد المتفق عليها في الجوانب التي يترتب عليها إضرار بالخدمات	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	انهاء الاتفاقية
التصريح لوسائل الإعلام	تنبيه خطي	انهاء الاتفاقية	
عدم المحافظة على التجهيزات موارد الجمعية	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	انهاء الاتفاقية
عدم الالتزام بإرشادات السلامة	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	انهاء الاتفاقية
استخدام تجهيزات الجمعية في أغراض أخرى غير الأنشطة المتفق عليها	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	انهاء الاتفاقية
عدم التزام المتطوع بالمهام الموكلة له	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	انهاء الاتفاقية

(مطابق لنموذج المنحة والمعيار الوطني للتطوع)



اسم طالب الفرصة التطوعية			مسؤول التطوع:				
البريد الالكتروني							
رقم جوال طالب الفرصة التطوعية			القسم . -				
مسمى الفرصة التطوعية المسمى الرئيسي للفرصة التطوعية							
مجال الفرصة التطوعية <table border="1"> <tr> <td> ☐ السياحة ☐ الإغاثة ☐ الأمن والسلامة ☐ هندسة ☐ أخرى ☐ خدمة ضيوف الرحمن ☐ الاسكاني ☐ مجال آخر </td> <td> ☐ تنظيحي ☐ إداري ☐ مالي ☐ إعلامي ☐ قانوني ☐ بيئي ☐ تعليمي ☐ تأهيلي ☐ تدريبي ☐ خدمي ☐ تسويقي </td> <td> ☐ ديني ☐ اجتماعي ☐ صحي ☐ نفسي ☐ ترفيهي ☐ ثقافي ☐ تربوي ☐ رياضي ☐ فني ☐ تقني ☐ عام </td> </tr> </table>			☐ السياحة ☐ الإغاثة ☐ الأمن والسلامة ☐ هندسة ☐ أخرى ☐ خدمة ضيوف الرحمن ☐ الاسكاني ☐ مجال آخر	☐ تنظيحي ☐ إداري ☐ مالي ☐ إعلامي ☐ قانوني ☐ بيئي ☐ تعليمي ☐ تأهيلي ☐ تدريبي ☐ خدمي ☐ تسويقي	☐ ديني ☐ اجتماعي ☐ صحي ☐ نفسي ☐ ترفيهي ☐ ثقافي ☐ تربوي ☐ رياضي ☐ فني ☐ تقني ☐ عام		
☐ السياحة ☐ الإغاثة ☐ الأمن والسلامة ☐ هندسة ☐ أخرى ☐ خدمة ضيوف الرحمن ☐ الاسكاني ☐ مجال آخر	☐ تنظيحي ☐ إداري ☐ مالي ☐ إعلامي ☐ قانوني ☐ بيئي ☐ تعليمي ☐ تأهيلي ☐ تدريبي ☐ خدمي ☐ تسويقي	☐ ديني ☐ اجتماعي ☐ صحي ☐ نفسي ☐ ترفيهي ☐ ثقافي ☐ تربوي ☐ رياضي ☐ فني ☐ تقني ☐ عام					
مهام المتطوع في داخل مقر الجمعية أو خارجها مع ذكر المكان ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
مكان الفرصة التطوعية المدينة الذي سيتم تنفيذ الفرصة التطوعية فيه.			مكة	جدة	موقع التنفيذ في داخل مقر الجمعية أو خارجها مع ذكر المكان		
خارج مقر الجمعية - عن بعد							



☐ فردي ☐ جماعي		نوع المشاركة هل سيقوم المتطوع بالعمل بشكل مستقل (فردى)، أم سيكون ضمن فريق عمل
☐ أنثى ☐ ذكر		الجنس وهل هي متاحة للجنسين أم خاصة
☐ ٢١ سنوات فما فوق ☐ ٢٦ سنوات فما فوق ☐ ٣٠ سنوات فما فوق	☐ ٨ سنوات فما فوق ☐ ١١ سنوات فما فوق ☐ ١٦ سنوات فما فوق	العمر المناسب للمتطوعين ما هو العمر المناسب للمتطوعين للقيام بهذه الفرصة
☐ دبلوم ☐ ثانوي ☐ متوسط ☐ ابتدائي ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه		المؤهل المطلوب للمتطوع هل يجب أن يكون لدى المتطوع شهادة في تخصص أو مستوى أكاديمي معين أو شهادة مهنية في مجال تخصصي، أو مواصفات واشتراطات محددة
عام		التخصص
سرعة الإنجاز. استخدام برنامج الاكسل. مهارات التواصل. مهارات البحث عن طريق الانترنت.		الاشتراطات والمهارات المطلوبة للفرصة التطوعية



مهارات إعلامية مهارات إدارية إدارة وقيادة مهارات تقنية مهارات الاتصال مهارات تحليل مهارات التسويق مهارات التدريب مهارات التعامل مع الفئات الخاصة مهارات لغات وترجمة مهارة إدارة المخاطر مهارة الإلقاء والخطابة مهارات فنية متخصصة مهارات التنظيم وإدارة فرق العمل والحشود أخرى	المهارات المطلوبة للتطوع إختيار متعدد* ماهي القدرات والمهارات الخاصة التي يجب أن يتقنها المتطوع المرشح لهذه الفرصة
الملاحظة – تسليم الملفات	آلية الإشراف توضيح للطريقة والأساليب التي سيطبقها المسؤول المباشر للإشراف على المهمة ومتابعة إنجازه للعمل والتقارير*
٦٠٠٠	قيمة المهمة الشهرية التكلفة المادية لتنفيذ هذه الفرصة إذا تم شغلها بالتعاقد مع موظف براتب مقطوع.*
فرصة تطوعية عاجلة فرصة تطوعية عن بعد مناسبة لذوي الإعاقة تتطلب مقابلة شخصية	مميزات الفرصة



☐ مواصلات ☐ إعاشة ☐ تدريب ☐ الزبي ☐ وجبة غذائية ☐ أجهزة دعم آخر للمتطوع من الجهة الموفرة للفرص التطوعية		الدعم المقدم من الجهة الموفرة للفرص التطوعية للمتطوعين توضيح الطريقة والأساليب والأدوات التي سيتم تقديمها للمتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية لتسهيل عمله
☐ بناء مهارة ☐ الثواب والاجر ☐ توثيق الساعات التطوعية ☐ الحصول على شهادة تطوع ☐ إكتساب عضويات ☐ أخرى	☐ المساهمة في خدمة المجتمع ☐ استثمار الوقت ☐ بناء علاقات عامة ☐ تعزيز الانتماء الوطني ☐ إكتساب خبرة ☐ استثمار القدرات	الفوائد العائدة على المتطوع إختيار متعدد * ماهي الامتيازات والمنافع والحوافز التي سيحصل عليها المتطوع إذا قام بتنفيذ هذه الفرصة، حيث يجب أن يتم مراعاة دوافع المتطوعين المختلفة .
☐ تحقيق مستهدفات المنظمة ☐ تخفيف الأعباء المالية على الجهة ☐ الوصول الى الفئات المستخدمة ☐ أخرى		فوائد عائدة على الجهة الموفرة للفرص التطوعية اختيار متعدد ماهي الفوائد التي ستستفيدها الجمعية أو فريق العمل بها من هذه الفرصة التطوعية
تحديات الفرصة التطوعية المشكلات أو العقبات أو العوائق التي قد تواجه المتطوع والمنظمة في تنفيذ الفرصة التطوعية و الإجراءات الاحترازية أو التصحيحية التي يمكن القيام بها لتخفيف الخطر المحتمل أو تجنبه.	المخاطر (التحديات) المشكلات أو العقبات أو العوائق التي قد تعيق أو تؤثر سلباً على تنفيذ الفرصة التطوعية .	الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر الإجراءات الاحترازية أو التصحيحية التي يمكن القيام بها لتخفيف الخطر المحتمل أو تجنبه.
المخاطر على المتطوع عدم تجاوب الجهات	تزويد المتطوع ببطاقة أو مشهد تعريف	تزايد المخاطر على المتطوع
المخاطر على المنظمة عدم التزام المتطوع حصار عشوائي لجهات لاتنفيد الجمعية	تزويد المتطوع بأثر إنجاز هذه المهمة توضيح طبيعة وصفة الشراكات المطلوبة	تزايد المخاطر على المنظمة



نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية

	تاريخ بداية التطوع
	تاريخ نهاية التطوع
	عدد الأيام للتطوع عدد الايام الذي يستغرقه المتطوع - تقريباً - لإنجاز المهام والمسؤوليات
	عدد ساعات التطوع في اليوم عدد الساعات الذي يستغرقه المتطوع - تقريباً - لإنجاز المهام والمسؤوليات
	عدد المقاعد المتاحة للفرصة التطوعية عدد المتطوعين لشغل الفرصة التطوعية
☐ فرصة من المستوى العام ☐ فرصة من المستوى المهاري ☐ فرصة من المستوى الاحترافي	مستوى الفرصة التطوعية
منصة العمل التطوعي - مجموعات الواتس اب لطلاب العلاقات العامة بالجامعة	وسائل وقنوات التسويق المناسبة للفرصة التطوعية

تاريخ تحديد الاحتياج التطوعي:

- ملاحظة: أهمية الدور من ١ إلى ٥ (حيث أن ١ هو الأهم - ٥ هو الأقل أهمية)



نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين

العدد	أهمية الدور	وصف عام للدور	الأدوار التطوعية الممكنة	الاحتياج الوظيفي	م	الإدارة/ القسم
					١	
					٢	
					١	
					٢	
					٣	
					٤	
					٥	
					٦	
					١	



نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد

نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين			
	اسم المتطوع		الفرصة التطوعية
	المشرف الفني		فترة التطوع بعد الحصول على التدريب
المهارات التي تحتاج إلى تحسين	المهارات المطلوبة	المهام المطلوبة	
			التأهيل المقترح لسد الفجوات
			مؤشر تحسن الأداء
			مسؤول قياس الأثر
	التوقيع		المشرف الفني
	التوقيع		مدير التطوع



نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد

الغرض	النقاط الأساسية	الأدوات	المسؤول	الموقع	الزمن
التعريف بالجمعية	- المهمة والأهداف والغايات. - الخطة التشغيلية للمنظمة. - الهيكل الإداري وفروع ومباني الجمعية.	- لقاء مباشر - عرض تقديمي - جولة تعريفية	- مدير التطوع - بمساندة - المرجع الإداري	مقر الجمعية	
التعريف بالتطوع وقسم إدارة التطوع	- منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين بالجمعية. - دليل سياسات وإجراءات التطوع. - استعراض الوصف الوظيفي للدور التطوعي. - نطاق الإشراف والمتابعة. - التسهيلات المقدمة للمتطوعين. - التأكيد على دور المتطوعين والالتزام الزمني منهم.	- محاضرة تعريفية - لقاء مباشر - الأدلة التعريفية	- مدير التطوع - بمساندة المرجع الإداري	مقر الجمعية	
التفاصيل الأدوار التطوعية	- التعريف بالإدارة الفنية المشرفة والأقسام التابعة لها. - التعريف بمهام موظفي الإدارة الفنية المشرفة. - توضيح مؤشرات الأداء والمهام المطلوبة في الدور التطوعي والسلوك المتوقع وسرية البيانات المتعلقة بالمستفيدين.	- لقاء مباشر - اجتماع مع فريق عمل الإدارة الفنية	- مدير التطوع - بمساندة المرجع الإداري والرئيس المباشر (المشرف الفني)	مقر الجمعية	
فريق العمل	- التعريف بفريق العمل من الإدارات الأخرى ووظائفهم وعلاقتهم بالدور التطوعي. - آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل.	جولة تعريفية لكل إدارة وقسم	- مدير التطوع - بمساندة المرجع الإداري	مقر الجمعية	
الدعم	- التعريف بنوع الدعم المقدم من المنظمة للعمل التطوعي. - الصحة والسلامة. - المخاطر المحتملة وإجراءات الدعم المقدمة.	- لقاء مباشر - اجتماع - محاضرة تعريفية	- مدير التطوع - بمساندة المرجع الإداري	مقر الجمعية	



نموذج اتفاقية تطوع

نموذج اتفاقية تطوع			
مسمى الفرصة التطوعية		طبيعة الفرصة	
المهمة الأساسية		المكان	المدينة
رقم الجوال	البريد الإلكتروني		
السيد/..... ورقم الهوية/..... يسر جمعية التنمية الأهلية بخثعم أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/..... وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/..... ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة مهامكم التطوعية، كما تم تحديد الأستاذ/..... مدير / رئيس قسم ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم التطوعية. <u>الفترة الزمنية:</u> كما تم الاتفاق معكم لمدة يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع ساعة في اليوم/الأسبوع. بدءاً من يوم / / ١٤٠٤ وحتى يوم / / ١٤٠٤ وتاريخ / / ١٤٠٤ نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر .			
ما تتوقعه الجمعية منكم		- التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات. - الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه. - تحقيق المستهدفات المتفق عليها من الفرصة التطوعية وهي:	
ما يمكن أن تتوقعه من الجمعية:		- التعريف الكامل بالجمعية وسياساتها وبالفرصة التطوعية وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف الجمعية. - التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بمهامكم وكذلك التدريب والتأهيل. - الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر. - التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال فرصتكم التطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها .	
نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالجمعية لخدمة المجتمع وقضية الجمعية الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين			
المتطوع	التوقيع		
مدير التطوع	التوقيع		



نموذج المقابلة الشخصية

اسم المتقدم			الفرصة التطوعية
ضعيف	متوسط	عالٍ	المعيار
			مناسبة خبرات المتطوع وتجاربہ السابقة مع الفرصة التطوعية ومهامها
			القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة
			مستوى الحماس للفرصة
			مستوى المرونة التي أظهرها المتطوع
			مستوى الثقة بالنفس لدى المتطوع
			قدرة المتطوع على التعلم والتطوير
			نوعية الاسئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها
			التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي
			دوافع المتطوع للتقدم للفرصة (ماذا تتوقع أن تضيف لك هذه الفرصة؟)
☐ نعم ☐ نوعاً ما ☐ أبداً			وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع
			المهام والأدوار التي تفضل القيام بها كمتطوع؟
☐ مناسب جداً ☐ نوعاً ما ☐ غير مناسب تماماً			المستوى العام للمتقدم ومناسبتها للفرصة التطوعية
		التوقيع	مدير التطوع
		التوقيع	المدير الفني



نموذج تقييم أداء المتطوع

عنوان الفرصة التطوعية			
من: / / إلى / /			
بداية الفرصة التطوعية ونهايتها			
مدة الفرصة التطوعية			
بالأيام: (.....) يوم ، بالساعات: (.....) ساعة			
مكان الفرصة التطوعية			
داخل مقر الجمعية		خارج مقر الجمعية	
وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع			
أبرز الإيجابيات		أبرز المعوقات	
التقييم			
ممتاز	جيد جدا	جيد	ضعيف
١. مستوى أداء المتطوع للفرصة التطوعية			
٢. التزام المتطوع بالوقت			
٣. التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي			
مقترحات للتحسين			
اسم المتطوع:			
التوقيع:			
التاريخ:			
اسم المشرف على العملية التطوعية:			
التوقيع:			
توصيات المشرف على العملية التطوعية			



نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

الفرصة التطوعية	الجنس
الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه	
من خلال تجربتكم التطوعية مع الجمعية، وعلى مقياس من ١ - ٥ حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتموها حيث أن (١ = بدرجة منخفضة جداً ، ٢ = بدرجة منخفضة ، ٣ = بدرجة متوسطة ، ٤ = بدرجة كبيرة ، ٥ = بدرجة كبيرة جداً)	

م	بنود التقييم	بدرجة منخفضة جداً	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جداً
١	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنة مناسب					
٢	إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنة مناسبة					
٣	قدمت لي الجمعية التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إلي					
٤	الدعم الذي قدمته الجمعية لي ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية					
٥	المهام التي قمت بها في الفرصة التطوعية متطابقة مع الفرصة التطوعية المعلنة					
٦	شعرت بأهمية مساهمتي من خلال التقدير الذي قدمته لي الجمعية					
٧	سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه الجمعية					

ماهي الفوائد و الأمور الإيجابية التي استفدتها من خلال قيامك بهذه الفرصة التطوعية؟
هل لديك أي مقترحات لتحسين تجربة التطوع بالجمعية ؟



سياسة الشكوى والتظلم

تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.

نموذج الشكوى والتظلم

خاص بالمتطوع			
اسم المتطوع			
مسمى الفرصة التطوعية	القسم	رقم الجوال	تاريخ بدء التطوع
تاريخ المشكلة		نوع المشكلة	
/ / ١٤		☐ شكوى ☐ تظلم	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
☐ المدير المباشر		☐ مدير التطوع	
☐ المدير التنفيذي			
خاص بمن ينظر في المشكلة			
اسم من نظر في المشكلة		تاريخ النظر فيها	التوقيع
التوجيه:			
تنفيذ التوجيه:		☐ لم يتم ، والسبب:	
إغلاق الشكوى			
اسم من أغلق الشكوى		تاريخ إغلاق الشكوى	التوقيع



نموذج طلب تعويض عن مصروفات

١- يُعبأ من قبل المتطوع

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

٢- يُعبأ من قبل المشرف الفني

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

١- يُعبأ من قبل مدير المتطوع

إحالة الطلب	○ المدير التنفيذي	○ المدير المالي	○ المحاسب	○ شخص آخر.....
مدير التطوع		التوقيع		

٣- يُعبأ من قبل المتطوع

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

نموذج طلب تعويض عن مصروفات

١- يُعبأ من قبل المتطوع

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



٢- يُعبأ من قبل المشرف الفني				
التوقيع		تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية.		
١- يُعبأ من قبل مدير المتطوع				
إحالة الطلب	○ المدير التنفيذي	○ المدير المالي	○ المحاسب	○ شخص آخر.....
مدير التطوع	التوقيع			
٣- يُعبأ من قبل المتطوع				
تم استلام المبلغ		التوقيع		

بناء
جمعية التنمية
الأهلية بختعم
Association For Civil
Development in Khatham



جمعية التنمية الأهلية بختعم

Association For Civil Development in Khatham

تم الإعتماد من قبل مجلس إدارة الجمعية لدليل سياسات وإجراءات العمل التطوعي

المنعقد في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١)

بتاريخ ١٤٤٤/٠٦/١٥ هـ الموافق ٢٠٢٣/٠١/٠٨ م



بناء

جمعية التنمية
الأهلية بختعم

Association For Civil
Development in Khatham



جمعية التنمية الأهلية بختعم

Assocition For Civil Development in Khatham

 [tanmiahkh71](#)  info@tanmiah-khatham.org.sa

 [khthem](#)

 tanmiah-khatham.org.sa/

