



ارشاد

جمعية التنمية الأسرية بأبها

تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
بتصريح رقم 553

دليل السياسات والإجراءات

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

المقدمة

الهدف من هذا الدليل تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وتنظيم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة إدارة التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه إدارة التطوع.

كما يقدم هذا الدليل مجموعة من النماذج التي يعتمد عليها إدارة التطوع في إدارة هذه العملية الهامة.

وينبغي أن تنظر الجمعية إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنفَّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك الجمعية في تأسيس قسمها الخاص بشؤون المتطوعين إلى أتباع ومطابقة معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

مصطلحات برنامج إدامة:

بما أن برنامج إدامة هو عبارة عن معيار وطني شامل لجميع المؤشرات والممارسات التي يُفترض وجودها داخل بيئة تنظيمية واحدة، ويشترك في هذه البيئة مجموعة من أصحاب المصلحة، فإنه من الضرورة فهم المصطلحات والمفاهيم والمسّميات الرئيسية لتداولها بين أصحاب المصلحة بسهولة استخدامها وسرعة فهمها، وهي كالتالي:

المصطلح	الشرح
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 الجمعية.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل جمعية 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.
الجمعية	جمعية التنمية الأسرية بأبها (إرشاد)
الموظف	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.
المتعاون	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.
أصحاب المصلحة في التطوع	كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، الجمعية، إدامة).
المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع	هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مدير التطوع ويوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم.
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 الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.

الميثاق الأخلاقي للجمعية ومدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يُوضّح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
دليل وحدة إدارة التطوع	دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة.
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 الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.
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 والاشراف، التكريم والتقدير).
برنامج تأهيل مدراء التطوع	برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في المنظمات وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني (إدامة).
المدير المباشر(المرجع الفي)	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 والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.

المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
إدارة التطوع	هي وحدة أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للجمعية حسب مستوى إدامة.
العاملون في التطوع	هم جميع من يعمل في إدارة التطوع سواءً في الإدارة الرئيسية أو في فروع الجمعية الأخرى.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية 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 تطوَّع بها بالفعل.



0172293399



0534259555



ershadabha3



www.ershadabha.org.sa

• نطاقات إدارة التطوع



0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات:

١,١,١	السياسة
يلتزم مجلس الإدارة بتوضيح منطلقات الجمعية ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.	
١,١,٢	السياسة
يعتمد مجلس إدارة الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)	

الإجراءات

١. يقوم مجلس الإدارة في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
٢. تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لمسئول وحدة التطوع في الجمعية 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 إدارة التطوع 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 إدارة التطوع السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

١,٢,١	السياسة
تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

الإجراءات

- ١- يقوم مدير 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 الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
- ٢- يبين مدير إدارة التطوع لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- ٣- يشرك مدير إدارة التطوع العاملين في تصميم أهداف إدارة التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

٢. اختيار منسق / مدير التطوع:

١,٣,١ السياسة

تكلف الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى مدير إدارة التطوع وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

الإجراءات

- ١- يكلف المدير التنفيذي مسئولاً لإدارة التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- ٢- يقوم مجلس الإدارة بإضافة إدارة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

٣. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

١,٤,١ السياسة

تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)

الإجراءات

- ١- توفر الإدارة التنفيذية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتاكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

0172293399 0534259555

ershadabha3 www.ershadabha.org.sa

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية:

٢,١,١	السياسة
تقوم الجمعية 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. (*)	
٢,١,٢	السياسة
تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	

الإجراءات

١. يقوم مدير إدارة التطوع مع إدارات الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (٣) ب:
 ١. كتابة المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية.
 ٢. تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).
 ٣. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
 ٤. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
 ٥. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
 ٦. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
 ٧. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
٢. تنشر إدارة التطوع وقسم العلاقات العامة فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

السياسة	٢,٢,١
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	

الإجراءات	
١- يحدد مدير إدارة التطوع بالجمعية وقسم العلاقات العامة القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.	
٢- يستخدم مدير إدارة التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.	

٣. تحديد الإجراءات التأديبية:

السياسة	٢,٣,١
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. (*)	

الإجراءات	
١- يعد مسئول التطوع بالجمعية لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.	
٢- يصنف مسئول التطوع المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.	
٣- تحدد الإدارة التنفيذية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.	
٤- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.	

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين:

٣,١,١	السياسة
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
٣,١,٢	السياسة
تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، وأقامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	

الإجراءات

- ١- تقوم إدارة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
- ٢- ترسل الجمعية طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، وأقامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

٢. حماية خصوصية المتطوعين:

٣,٣,١	السياسة
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. (*)	

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

الإجراءات

- ١- يقوم مدير إدارة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- يخصص مدير إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٣- يطلب مدير التطوع إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

٣,٤,١ السياسة

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.

الإجراءات

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

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف:

٤,٢,١	السياسة
يُعد إدارة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.	

الإجراءات

١. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد رقم (٧).
٢. تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).
٣. يصحب مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

٢. التدريب والتطوير:

٣,٣,١	السياسة
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.	

الإجراءات

- ١- يحدد مدير إدارة التطوع الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٨).
- ٢- يحدد مدير إدارة التطوع 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- يقيم مدير إدارة التطوع البرامج التدريبية وقياس رضا المتطوعين ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

خامساً: الدعم والإشراف

١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة:

٥،١،١	السياسة
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. (*)	
٥،١،٢	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)	

الإجراءات

١. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم رقم (١٠) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٤. تكون الإدارة لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين 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 الجمعية 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.

0172293399 0534259555

ershadabha3 www.ershadabha.org.sa

٢. أحقية رفض المتطوع المطالب:

٥,٢,١	السياسة
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.	

الإجراءات

- ١- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- ٢- يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ٣- يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

٣. الدعم المالي والإشراف الفني:

٥,٣,١	السياسة
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعيضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)	
٥,٣,٢	السياسة
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	

الإجراءات

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 المتوقع صرفها.
٣. يقوم المشرف المباشر 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 رقم (٩).

٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:

٥,٤,١	السياسة
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
٥,٤,٢	السياسة
تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	

الإجراءات

١. تقوم إدارة الجمعية بإحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
٢. يعمل إدارة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لإدارة التطوع.

التغذية الراجعة:

السياسة	٥,٥,١
يقوم إدارة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
السياسة	٥,٥,٢
يبلغ إدارة التطوع بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
السياسة	٥,٥,٣
تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهموا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	

الإجراءات

١. يقوم مدير إدارة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢. يقوم مدير إدارة التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (١١) الذي تعتمده 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 مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٥. تعمل الإدارة التنفيذية 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

السياسة ٦,١,١

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

الإجراءات

١. يقوم مدير التطوع بعمل تقرير دوري مفصل عن إنجازات المتطوعين في الجمعية.
٢. تقوم إدارة التطوع بحساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون وتوثيقها في سجلات المتطوعين
٣. يطلب مدير التطوع من إدارة العلاقات العامة والاعلام نشر اسهامات وانجازات المتطوعين عبر وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الالكتروني للجمعية.
٤. ينشر قسم العلاقات العامة إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٥. تقدم الإدارة التنفيذية شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢).
٦. تقيم الإدارة التنفيذية للجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي مع الحرص على ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
٧. يقوم مدير الجمعية بمنح المتطوعين وفق ما تم الاتفاق عليه من قبل الادارة التنفيذية من حوافز معنوية.

0172293399 0534259555

ershadabha3 www.ershadabha.org.sa

ملاحق:

- الميثاق الأخلاقي للجمعية
- الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع
- لائحة المخالفات والعقوبات
- قواعد الأمن والسلامة
- نماذج المتطوعين

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

أولاً: الميثاق الأخلاقي للجمعية

من خلال معيار إدامة تم تحديد عدد من المبادئ الأساسية الأخلاقية التي يُفترض أن تلتزم بها المنظمات قبل الاعتراف بإشراك المتطوعين واستقطابهم والتي يجب أن تلتزم بها المنظمات الراغبة بتحقيق معيار إدامة، حيث يأتي ذلك لضمان استدامة القضية التي تعتمدها الجمعية الإيمان والاعتراف بها وهي قضية إشراك المتطوعين واستقطابهم، ومن أهم تلك المبادئ ما يلي:

١- الإلتزام بالأنظمة والقوانين:

تنوع الأنظمة والقوانين المتعلقة بتنظيم عملية إشراك المتطوعين، فمنها ما يتعلق بالأنظمة والقوانين التشريعية كأن تلتزم الجمعية بعدم خرق أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بالقضية التطوعية، أما ما يتعلق بالأنظمة والقوانين المرتبطة بمعيار إدامة والجمعية المشغلة لهذا المعيار فإن الجمعية تلتزم بالأنظمة التي تنظم عملية المتابعة والتشغيل والتي أيضاً تحافظ على حقوق الملكية ومنح رخص استخدام الأدلة والنماذج والأدوات المتعلقة بالمعيار، وبناءً على ذلك يتعين على الجمعية التسجيل في سجل إدامة للمنظمات تحت التأسيس، وذلك عن طريق الرجوع لمالك المعيار، وهو مركز التميز لتطوير المؤسسات غير الربحية بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

٢- الإلتزام بعدم استغلال المتطوعين:

العوائد المتبادلة بين المتطوع والجمعية من التطوع حق مشروع لكل منهما، لكن يجب على الجمعية الإلتزام بعدم استغلال هؤلاء المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالجمعية، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية معينة للجمعية، أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتوصل منها أو غير ذلك. وبناءً على ذلك يجب على الجمعية أن تلتزم بميثاق عدم الاستغلال.

٣- عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط :

إظهار الجمعية لمناشطها وبرامجها التطوعية حق مشروع، وهو ما ينبغي التوجه إليه لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع ولإبراز جهود الجمعية وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتوافق مع توجهات الخطط الاستراتيجية العامة، لكن قد يدفع هذا التوجه الجمعية لتغليف القصور الإداري المتعلق بالتطوع وإظهاره للإلغام 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 ولائقة.

٥- إشراك المتطوعين:

تلتزم الجمعية باعتبار متطوعيها كشركاء لديها ضمن العملية التنظيمية، وتسعى للحفاظ على حقهم في التعبير عن آرائهم حول أدوارهم والقرارات ذات الصلة، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد.

٦- الشفافية:

تلتزم الجمعية بتشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عالٍ من الشفافية بما في ذلك اللوائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها، وضمان قدرة وصول المتطوعين لهذه المعلومات حسب أدوارهم التطوعية.

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 أو حتى من قبل الإدارة، حيث يجب ألا يتبع هذا الإبلاغ أي مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين.

٨- التمييز والعنصرية:

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

تلتزم الجمعية بالسعي لعدم وجود أي نوع من أنواع التمييز أو العنصرية تجاه المتطوعين، سواء من حيث الجنس أو اللون أو الجنسية أو النسب وغيره، مع مراعاة طبيعة ومتطلبات الفرص التطوعية.

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.

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

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 (Ethics and Values)

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

- الالتزام بالقيم والأخلاق بناء على مبادئ القرآن والسنة.
- اللطف والحنان والكرم في جميع الإجراءات لتقليل الأذى الذي قد يلحق بالمتطوعين وغيرهم أثناء أداء الواجبات من قبل أفراد العمل التطوعي.

٢- المواطنة والعمل الخيري (Philanthropy and Citizenship)

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

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

٣- الاحترام (Respect)

0172293399 0534259555

ershadabha3 www.ershadabha.org.sa

الاحترام من أساسيات العمل التطوعي، ويجب على مدير التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين وللجمعية وللعملاء وللموظفي الجمعية وللمجتمع وللمهنتة التطوع. ويكون ذلك من خلال:

- ١- فيما يتعلق بالمتطوعين:
 - احترام القدرات المختلفة.
 - توفير الفرصة للمساهمة في القرارات التي تؤثر في أدوارهم.
 - احترام دوافع العمل التطوعي والسعي لتلبية الاحتياجات.
 - احترام السرية إلى أعلى درجة ممكنة.
 - تحقيق نمو الشخصية.
- ٢- فيما يتعلق بالجمعية:
 - دعم رؤية الجمعية ورسالتها وأهدافها.
 - تمثيل الجمعية بشكل فعال داخل المجتمع.
- ٣- فيما يتعلق بالمستفيدين:
 - السعي لفهم احتياجاتهم وتطوير الخدمات لتلبية تلك الاحتياجات.
 - احترام خصوصية الأفراد.
 - حماية المعلومات بجميع الأشكال المكتوبة والالكترونية والسمعية والبصرية واللفظية التي صنفت على أنها سرية للمستفيدين.
- ٤- فيما يتعلق بالعاملين في الجمعية:
 - احترام دورهم والعمل على تشجيع التعاون والدعم بينهم وبين المتطوعين.
- ٥- فيما يتعلق بالمجتمع:
 - الانفتاح وبذل الجهد لمساعدة الآخرين.
 - تكوين شراكات مناسبة لأهداف الجمعية.
- ٦- فيما يتعلق بمهنة التطوع:
 - احترام الزملاء من المتطوعين والموظفين.

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

- احترام أدوار الجهات التطوعية المحلية والوطنية.

٤- المساءلة (Accountability):

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

- ١- للمتطوعين:
 - توفير معلومات دقيقة عن الفرص التطوعية.
 - تعزيز بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين.
- ٢- للجمعية:
 - عن طريق إدارة الموارد بطريقة مثلى لتحقيق أقصى قدر من الخدمات ذات القيمة المضافة للجمعية.
- ٣- للمستفيدين:
 - السعي لتوفير أعلى مستوى من جودة الخدمة في حدود الموارد المتاحة.
- ٤- للموظفين:
 - العمل بصورة تعاونية مع الموظفين لتطوير الخدمات التطوعية.
- ٥- للمجتمع:
 - من خلال إدارة الموارد بحكمة.
- ٦- لمهنة التطوع:
 - الاسترشاد بالمعايير المهنية في إدارة التطوع بالجمعية.
 - المتابعة المستمرة للتطوير المهني.
 - المشاركة النشطة في الجهات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.
 - تحقيق التوازن بين كل هذه المسؤوليات بطريقة تضمن نتائج أكثر إيجابية للجمعية.

٥- المسؤولية (Responsibility):

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

- ١- علاقات الموظفين:
- يقبل مسؤولية وضع برنامج المتطوعين التي من شأنها تعزيز استدامة عمل الموظفين.
- ٢- المسؤولية المهنية:
- يقبل المسؤولية للمساهمة في مصداقية مهنة التطوع في نظر الشريحة المستفيدة من الخدمة.
- ٣- الحرص والاجتهاد:
- يقبل مسؤولية أن يكون محل ثقة وحذروعالى الجاهزية وواسع الاطلاع.
- ٤- بذل الأفضل والمثابرة:
- يقبل مسؤولية السعي لتحقيق التفوق والتميز حتى عندما تكون الموارد محدودة.
- تقديم كل ما يستطيع للتغلب على العقبات التي تحول دون التميز.
- ٥- التحسين المستمر:
- يلتزم بتطوير نفسه بالمعرفة، والمهارات، والقدرة على إصدار الأحكام العادلة.
- ٦- إدارة الذات وضبط النفس.
- يلتزم بضبط قراراته على الحقائق والمصلحة العامة التي تحقق النفع الطويل للجمعية.

٦- العدالة والإنصاف (Fairness):

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

- ١- للمتطوعين:
- من خلال معاملة جميع المتطوعين بالإنصاف وعدم التحيز.
- ٢- للمنظمات:
- وضع السياسات والإجراءات والمعايير التي تعكس الإنصاف والحياد.
- ٣- للمستفيدين:
- توفير الخدمة للعملاء بطريقة عادلة ومنصفة.

- ٤- للموظفين:
- التعامل مع الموظفين بإنصاف بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو وضعهم داخل الجمعية.
 - مهنة التطوع:
 - التعامل مع الزملاء بطريقة عادلة ومنصفة.
 - الحفاظ على كرامة المهنة في كل التعاملات مع المنظمات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

٧- الثقة والأمانة (Trust and Confidence):

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

- ١- الصدق: الشفافية بلباقة وبصراحة.
- ٢- النزاهة: الشجاعة الأدبية من خلال عدم الاستسلام والسعي للحلول المناسبة.
- ٣- الموثوقية: بتنفيذ الالتزامات.
- ٤- الانتماء للجمعية فكرا وسلوكا.
- ٥- اتخاذ القرارات الأخلاقية: من خلال فهم وزنها وأثارها الأخلاقية.
- ٦- الرعاية: وذلك بإظهار اللطف والرحمة في كل الأعمال لتعظيم المنافع وتقليل الأذى الذي يلحق الآخرين.
- ٧- وضوح الالتزامات نيابة عن الجمعية، والموظفين والمتطوعين عن طريق:
قبول المسؤولية لضمان قنوات اتصال واضحة بشأن الالتزامات التي تم التعهد بها نيابة عن الجمعية والموظفين والمتطوعين من أجل تحقيق أقصى قدر من النجاح من جميع المعنيين.
- ٨- قبول مسؤولية وضع العقود والاتفاقات التي يسهل فهمها وتطبيقها على أرض الواقع.
- ٩- حدود الولاء: من خلال تفهم وإدراك حدود الولاء الشخصي والمهني تجاه المتطوعين والمستفيدين والجمعية ووضع أولويات واضحة ومناسبة لتقليل المسؤولية والمخاطر المترتبة على جميع المعنيين بالعمل التطوعي.

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

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

ثالثاً: لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

م	المخالفة	الاجراء لأول مرة	الإجراء المرة الثانية	الإجراء المرة الثالثة
١.	جمع التبرعات باسم الجمعية من غير تصريح.	إنهاء الاتفاقية		
٢.	الاقتراض من المؤسسات التي لها علاقة عمل بالجمعية، وأي جهة أخرى باسم الجمعية	إنهاء الاتفاقية		
٣.	إضرار المتطوع بمصالح الجمعية.	إنهاء الاتفاقية		
٤.	افشاء بيانات سرية أو بيانات خاصة بالمستفيدين	إنهاء الاتفاقية		
٥.	إضرار المتطوع بمصالح الجمعية.	إنهاء الاتفاقية		
٦.	عدم الالتزام بسياسات التطوع في الجمعية.	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية	
٧.	عدم المحافظة على الآداب العامة.	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
٨.	تحقيق أي مصالح شخصية مادية أو معنوية، مباشرة أو غير مباشرة من خلال العمل في الفرص التطوعية في الجمعية	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
٩.	عدم المحافظة على المواعيد المتفق عليها في الجوانب التي يترتب عليها إضرار بالخدمات	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية



0172293399



0534259555



ershadabha3



www.ershadabha.org.sa

١٠.	التصريح لوسائل الإعلام	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
١١.	عدم المحافظة على التجهيزات موارد الجمعية.	تنبيه شفوي	إنهاء الاتفاقية
١٢.	عدم الالتزام بإرشادات السلامة	تنبيه شفوي	إنهاء الاتفاقية
١٣.	استخدام تجهيزات الجمعية في أغراض أخرى غير الأنشطة المتفق عليها.	تنبيه شفوي	إنهاء الاتفاقية
١٤.	عدم تعاون المتطوع مع بقية أفراد الفريق	تنبيه شفوي	إنهاء الاتفاقية
١٥.	عدم التزام المتطوع بالمهام الموكلة له	تنبيه شفوي	إنهاء الاتفاقية

رابعاً: قواعد الأمن والسلامة:

سعيًا لحماية المتطوع من الأخطار والأمراض الناجمة عن العمل تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات والتدابير التالية:

- حظر التدخين في أماكن العمل بشكل عام.
- تأمين أجهزة لإطفاء الحريق.
- إبقاء أماكن العمل في حالة نظافة تامة.
- توفير المياه الصالحة للشرب والاستعمال.
- تأمين وسائل السلامة وأدوات الوقاية وتدريب المتطوعين على استخدامها
- يجب على المتطوع التقيد بتعليمات السلامة والوقاية التي تصدرها الجمعية للحيلولة دون وقوع أخطار أو حوادث.
- يصدر مسئول التطوع قراراً بتحديد الشخص أو الأشخاص المسؤولين عن الوقاية والسلامة في فريق التطوع، ويترتب عليهم القيام بالإجراءات الآتية:
 - ١- تنمية الوعي الوقائي لدى المتطوعين.
 - ٢- التأكد من سلامة الأجهزة وحسن استعمال وسائل الوقاية والسلامة اللازمة.
 - ٣- معاينة الحوادث وتسجيلها وإعداد تقارير عنها تتضمن الوسائل والاحتياطات الكفيلة بتلافي تكرارها.
 - ٤- مراقبة تنفيذ قواعد الوقاية والسلامة بشكل دوري.

خطة الإخلاء في الحالات الطارئة:

ما يتوجب عليك القيام به في حالة اندلاع حريق:

- لدى سماع جهاز الإنذار، ينبغي على الجميع إخلاء المبنى والتوجه إلى الخارج والتقدم نحو نقطة التجمع.
- قم بالاتصال بأقرب نقطة للدفاع المدني على الرقم (٩٩٨) للتبليغ عن الحريق.
- إن أمكن؛ حاول إخماد الحريق باستخدام المطفأة الأنسب لنوع الحريق والقريبة منك، في حالة حصولك على تدريب يخولك للقيام بذلك ومن دون تعريض سلامتك للخطر.
- أطفئ المعدات الكهربائية وأغلق الأبواب من دون أن تعرض سلامتك للخطر.
- غادر المكان وأغلق الأبواب من خلفك.
- إن تعذر إخماد الحريق فوراً، غادر المبنى بسرعة ومهدوء بواسطة أقرب مخرج طوارئ متاح
- توجه إلى أقرب نقطة تجمع.

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

خامساً: النماذج المعتمدة

نموذج رقم (٣)

تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية

تاريخ تحديد الاحتياج التطوعي:

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

الإدارة/ القسم	م	الاحتياج الوظيفي	الأدوار التطوعية الممكنة	وصف عام للدور	أهمية الدور	العدد
الموارد البشرية	١					
	٢					
البرامج والمشاريع	١					
	٢					
	٣					
العلاقات العامة والإعلام	١					
	٢					
	٣					
	٤					
	٥					
التخطيط والجودة	١					
	٢					
المالية	١					
	٢					
	٣					
	٤					

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

النموذج (٤): تصميم الفرصة التطوعية
(النموذج إلكتروني على موقع الجمعية)

اسم منسق الجهة				جمال المالكي			
رقم جوال منسق الجهة				٠٥٤٤٢٠٨٢٠٢			
مسمى الفرصة التطوعية							
مكان الفرصة التطوعية				أبها			
طبيعة الفرصة التطوعية				الفريق		موقع التنفيذ	
فردي <input type="radio"/>		جماعي <input type="radio"/>		داخل الجمعية <input type="radio"/>		خارج الجمعية <input type="radio"/>	
مهام ومسؤوليات المتطوع							
مواصفات المتطوعين		عدد المتطوعين المطلوب		الجنس		العمر المناسب للمتطوعين	
				ذكر <input type="radio"/>		أنثى <input type="radio"/>	
				كلاهما <input type="radio"/>			
المؤهلات والاشتراطات للمتطوع							
المهارات المطلوبة للمتطوع							
آلية الإشراف							
الدعم المقدم للمتطوع							
الفوائد العائدة على المتطوع							
الإطار الزمني		عدد الأيام		تاريخ البداية		تاريخ النهاية	
إدارة المخاطر		المخاطر (التحديات)		الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر			
قيمة المهمة الشهرية							

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

نموذج رقم (٥) المقابلة الشخصية

اسم المتقدم		الفرصة التطوعية
ضعيف	متوسط	عالي
		المعيار
		مدى معرفة المتطوع وخبرته في مجال عمل الجمعية (خاص بالفرص الاستشارية والتدريبية)
		الشهادات العلمية للمتطوع في مجال عمل الجمعية (خاص بالفرص الاستشارية والتدريبية)
		القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة
		مستوى الحماس للفرصة
		مستوى الالتزام في الكلام
		الاتجاهات العامة وردود الأفعال
		نوعية الاسئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها
		اهتمامات المتطوع الأخرى
		المرونة
		النضج والثبات
		مدى الثقة في النفس
		مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة
		التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي
		دوافع المتطوع للتقدم للفرصة
		وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع
		<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> أبداً
		التفضيل لأنواع معينة من الأعمال
		المستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة التطوعية
		<input type="checkbox"/> مناسب جداً <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> غير مناسب تماماً
	التوقيع	مدير التطوع
	التوقيع	المدير الفني

○ تم إرفاق صورة الهوية.

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

نموذج رقم (٦) اتفاقية تطوع

مسمى الفرصة التطوعية		طبيعة الفرصة	
المدينة	المكان	البريد الإلكتروني	رقم الجوال
السيدة/ة ورقم الهوية/			
يسر جمعية التنمية الأسرية بأبها (إرشاد) أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بإدارة/ وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد الأستاذ/ جمال المالكي 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 إدارة / ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم التطوعية.			
الفترة الزمنية:			
كما تم الاتفاق معكم لمدة يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع ساعة في اليوم/الأسبوع.			
بدءاً من يوم وتاريخ / / ١٤هـ وحتى يوم وتاريخ / / ١٤هـ.			
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.			
القيمة الاقتصادية لتطوعكم:			
كما تم الاتفاق معكم على ان قيمة الساعات التطوعية المقدمة منكم والمقدرة بالمبلغ () هو جهد تطوعي منكم مقدم للجمعية دون مقابل.			
ما تتوقعه الجمعية منكم		<ul style="list-style-type: none"> ● التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات. ● الالتزام بأهداف الجمعية وسياساتها الموضحة في دليل المتطوع والذي سيتم تعريفكم عليه والمنشور على موقع الجمعية. ● تحقيق المستهدفات المتفق عليها من الفرصة التطوعية وهي: <ul style="list-style-type: none"> ○ . ○ . ○ . 	
ما يمكن أن تتوقعه من الجمعية:		<ul style="list-style-type: none"> ● 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/ة		التوقيع	
مدير التطوع		التوقيع	

نموذج رقم (٧) تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد

الغرض	النقاط الأساسية	الأدوات	المسؤول	الموقع	الزمن
التعريف بالجمعية	<ul style="list-style-type: none"> المهمة والأهداف والغايات. الخطة التشغيلية للجمعية. الهيكل الإداري وفروع ومباني الجمعية. 	<ul style="list-style-type: none"> لقاء مباشر عرض تقديمي جولة تعريفية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري 		
التعريف بالتطوع وإدارة التطوع	<ul style="list-style-type: none"> منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين بالجمعية. دليل سياسات وإجراءات التطوع. استعراض الوصف الوظيفي للدور التطوعي. نطاق الاشراف والمتابعة. التسهيلات المقدمة للمتطوعين. التأكيد على دور المتطوعين والالتزام الزمني منهم. 	<ul style="list-style-type: none"> محاضرة تعريفية لقاء مباشر الأدلة التعريفية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري 		
التفاصيل الأدوار التطوعية	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> لقاء مباشر اجتماع مع فريق عمل الإدارة الفنية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري والرئيس المباشر (المشرف الفني) 		
فريق العمل	<ul style="list-style-type: none"> التعريف بفريق العمل من الإدارات الأخرى ووظائفهم وعلاقتهم بالدور التطوعي. آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل. 	<ul style="list-style-type: none"> جولة تعريفية لكل إدارة وقسم 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري 		
الدعم	<ul style="list-style-type: none"> التعريف بنوع الدعم المقدم من الجمعية للعمل التطوعي. الصحة والسلامة. المخاطر المحتملة وإجراءات الدعم المقدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> لقاء مباشر اجتماع محاضرة تعريفية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري 		

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

نموذج (٩) 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.				
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			



0172293399



0534259555



ershadabha3



www.ershadabha.org.sa

نموذج رقم (١٠) الشكوى والتظلم

خاص بالمتطوع

اسم المتطوع			مسئول الفرصة التطوعية
تاريخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم	
نوع المشكلة		تاريخ المشكلة	
<input type="radio"/> تظلم	<input type="radio"/> شكوى	/ / ١٤ هـ	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
<input type="radio"/> المدير التنفيذي	<input type="radio"/> مدير التطوع	<input type="radio"/> المدير المباشر	
خاص بمن ينظر في المشكلة			
التوقيع	تاريخ النظر فيها	اسم من نظر في المشكلة	
التوجيه:			
		<input type="radio"/> تم	<input type="radio"/> لم يتم ، والسبب:
إغلاق الشكوى			
التوقيع	تاريخ إغلاق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى	

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa

نموذج رقم (١١) تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

الفرصة التطوعية	الجنس
الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه	
من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، 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	درجة منخفضة جداً	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جداً
١	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنة مناسب					
٢	إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنة مناسبة					
٣	قدمت لي المنظمة التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إلي					
٤	الدعم الذي قدمته المنظمة 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 المنظمة					
٧	سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه المنظمة					

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

هل لديك أي مقترحات لتحسين تجربة التطوع بالمنظمة ؟

0172293399 0534259555

ershadabha3 www.ershadabha.org.sa

نموذج رقم (١٢) تقييم أداء المتطوع

				عنوان الفرصة التطوعية
من: / / إلى: / /				بداية الفرصة التطوعية ونهايتها
بالأيام: (.....) يوم ، بالساعات: (.....) ساعة				مدة الفرصة التطوعية
مكان الفرصة التطوعية				
			المدينة	المنطقة
وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع				
أبرز المعوقات			أبرز الإيجابيات	
ضعيف	جيد	جيد جدا	ممتاز	التقييم
				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				



0172293399



0534259555



ershadabha3



www.ershadabha.org.sa

نموذج (١٣) شهادة شكر وتقدير للمتطوع

شكر وتقدير

تتقدم جمعية التنمية الأسرية بأبها (إرشاد)

ورقم هويته/

بالشكر الجزيل للأستاذ/

على مساهمته في مشروع التدريب الأسري وذلك من خلال تطوعه في
الفرصة التطوعية/ مستشار أسري بعدد (٢٠) ساعة تطوعية.

خلال الفترة من ١٤٤١/١٠/١ هـ وحتى ١٤٤١/١٠/٢٨ هـ

داعين الله له داوم التوفيق والسداد.

المدير التنفيذي

الرقم التسلسلي ٠٠١

أ/ جمال المالكي

0172293399 0534259555

erhadabha3 www.erhadabha.org.sa



إرشاد

جمعية التنمية الأسرية بأبها

تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
بتصريح رقم 553

0172293399 0534259555

erashadabha3 www.erashadabha.org.sa