



دليل سياسات وإجراءات وحدة التطوع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رؤية ومنطلقات جمعية منتجة لإشراك المتطوعين

جمعية منتجة هي إطار يهتم بالأسر المنتجة من مستخدمي الضمان الاجتماعي وذوي الدخل المحدود من الأيتام والأرامل والمطلقات والشباب والشابات وأسر السجناء والأسر المتعفة. مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٥٤٨) وتاريخ ١٩/٢/١٤٣٠هـ

منطلقات جمعية منتجة في إشراك المتطوعين:

١. تنمية المشاركة المجتمعية من خلال إشراك المتطوعين للمساهمة في تحقيق رؤية ٢٠٣٠ والوصول إلى مليون متطوع.
 ٢. كسب التأييد والمؤازرة في قضية الجمعية لرفع درجة الوعي المجتمعي وتعزيز حقوق الطفل من خلال إشراك المتطوعين.
 ٣. تأهيل وتطوير المتطوعين لسوق العمل في جميع القطاعات الحكومي، الخاص، الغير الربحي.
- تحقيق الاستدامة المالية من خلال المتطوعين مما يسهم في تطوير خدمات الجمعية لخدمة المجتمع بصورة متميزة

رؤية جمعية منتجة في إشراك المتطوعين:

أن تكون الجمعية بيئة آمنة ممكنة تنمي مهارات المتطوعين وتساهم في تعزيز دور العمل التطوعي السامي في المجتمع.

رقم الصفحة	الفهرس
3	عن الدليل
5	سياسات وإجراءات جمعية منتجة
15	الملاحق

عن الدليل:

<p>يعد دليل السياسات والإجراءات دليلاً منظماً للعمل التطوعي بجمعية منتجة وحاكماً له حيث يوضح الإطار الذي تنتهجه الجمعية في إدارة العمل التطوع ويضمن سير العمليات الإدارية بشكل واضح وشفاف، كما يوضح لكل من الجمعية والمتطوع نطاقات التدخل حافظاً لحق الطرفين وداعماً لعملية إشراك المتطوعين وتفعيلها.</p>	<p>نبذة عن الدليل</p>
<p>تم بناء هذا الدليل وفقاً لنطاقات التطوع الستة بالإضافة لعدد من المحاور الأخرى ذات الأهمية ويندرج تحت كل نطاق عدد من السياسات ذات العلاقة مع توضيح إجراءات تنفيذها إن لزم الأمر وتمثل هذه النطاقات والمحاور في الآتي:</p> <ol style="list-style-type: none"> ١. التخطيط والتعزيز ٢. تصميم الفرص والاستقطاب ٣. الفرز والتسكين ٤. التوجيه والتدريب ٥. الدعم والإشراف ٦. التكريم والتقدير ٧. الشراكات والفرق التطوعية ٨. تعزيز التطوع لدى الشباب والشابات. 	<p>هيكلية الدليل</p>
<p>إدارة العمل التطوعي بالجمعية - منسوبو الجمعية - المتطوعون - الفرق التطوعية</p>	<p>المستفيدون من الدليل</p>

<ul style="list-style-type: none"> • السياسات: القواعد العامة التي تبين توجه ورأي الجمعية تجاه المحاور الأساسية ذات العلاقة بإدارة التطوع أو التي ترى الجمعية ضرورة توضيحها وتشكل السياسات مرجعاً أساسياً للتخطيط واتخاذ القرار حول كل ماله علاقة بإدارة التطوع في الجمعية. • الإجراءات: تصف كيفية تنفيذ السياسات بوضوح وخطوات مبسطة ومتسلسلة. • مدير التطوع المشرف الإداري: هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة. • المشرف المباشر المشرف الفني: هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه في أداء مهامه المتعلقة بالفرصة التطوعية ورفع التقارير عن أداءه لمدير التطوع. 	<p>مصطلحات الدليل</p>
<p>يحتوي قسم الملحقات مجموعة من النماذج العملية التي تدعم عمل وحدة التطوع.</p>	<p>ملحقات الدليل</p>
<p>هذا الدليل لا بد أن يخضع للمراجعة والتحديث الدوري وفقاً للمستجدات التي قد تطرأ على الجمعية وما يرتئيه أصحاب العلاقة بالتطوع من خلال نزولهم للميدان وجمعهم للتغذية الراجعة بما يصب في مصلحة الجمعية والمتطوع معاً.</p>	<p>تحديث الدليل</p>

سياسات وإجراءات جمعية منتجة أولاً: التخطيط والتعزيز

سياسة ١,١: تلتزم الجمعية بنشر مطلقاتها في إشراك المتطوعين داخليا وخارجيا وتعمل على تحقيقها من خلال أنشطة وحدة التطوع.

الإجراءات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع بمشاركة الإدارات الأخرى ببناء المنطلقات الخاصة بإشراك المتطوعين ويعمل على صياغتها بالصورة النهائية التي تمثل توجهات الجمعية.
- ٢- تقوم الإدارة التنفيذية باعتماد المنطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
- ٣- يقوم مسؤول التطوع بمشاركة الإدارة المعنية بنشر المنطلقات داخل المنظمة وخارجها بما يضمن استيعاب المنسويين لمنطلقات الجمعية في إشراك المتطوعين والمجتمع الخارجي كذلك.
- ٤- يضع مسؤول التطوع هذه المنطلقات في الاعتبار عند التخطيط لوحدة التطوع بما يضمن تحقيقها.
- ٥- يتم مراجعة المنطلقات والرؤية مع كل خطة استراتيجية وتحديثها.

سياسة ١,٢: تكلف الجمعية مسؤولية إدارة 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 ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى.

الإجراءات:

- ١- تختار الجمعية مسؤول تطوع لإدارة وحدة التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُصمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة نموذج (١) الوصف الوظيفي.
- ٢- يتم تزويد القسم بموظفين إضافيين عند الحاجة ويتم وضع وصف وظيفي لهم يضمن تحقيق أدوار إدارة التطوع.

سياسة ١,٣: تلتزم الجمعية بوجود سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمل إدارة التطوع داخل المنظمة بما يلي احتياجاتها ونقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع بمشاركة الإدارات الأخرى بوضع مقترحات لمسودة سياسات تنظم عمل التطوع داخل الجمعية
٢. يقوم مسؤول التطوع بصياغة السياسات والإجراءات التفصيلية لإدارة التطوع أخذاً بالاعتبار المقترحات التي تم طرحها.
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما يتوافق مع توجهات الجمعية.
٤. تتبج الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقها وتطويرها.
٥. يقوم مسؤول التطوع بمراجعة السياسات والإجراءات بشكل دوري وتحديثها والتطوير فيها.

سياسة ١,٤: تلتزم إدارة التطوع بوضع خطة تشغيلية سنوية تشمل الميزانية التي تغطي كافة احتياجات التطوع ويتم اعتمادها من الإدارة التنفيذية.

الإجراءات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع ببناء الخطة التشغيلية السنوية لوحدة التطوع ووضع المستهدفات أخذاً بالاعتبار تحقيقها لممارسات المعيار ونطاقات التطوع الستة.
- ٢- يقدر مسؤول التطوع من خلال الخطة التشغيلية الميزانية السنوية التي تغطي تكاليف واحتياجات الوحدة ويرفعها للمراجعة من قبل الإدارة المالية ومن ثم الرفع للإدارة التنفيذية لاعتمادها.

سياسة ١,٥: تلتزم الجمعية بوضع لائحة للمخالفات توضح فيها جميع المخالفات والإجراءات التأديبية التي يتم اتخاذها تجاه أي تصرف أو سلوك مخالف يصدر عن المتطوع وتبلغه بها.

الإجراءات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع الإدارات الأخرى بإعداد لائحة المخالفات (٢) المترتبة عليها والتي تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية.
- ٢- يحدد مسؤول التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية في حق المتطوعين المخالفين.
- ٣- يتم مراجعة اللائحة واعتمادها من قبل الإدارة التنفيذية.
- ٤- يبلغ مسؤول التطوع المتطوعين بلائحة المخالفات والإجراءات التأديبية ويوضحها في اللقاء التعريفي قبل التحاقهم بالفرصة وبما يضمن إلمامهم بها.
- ٥- في حال ارتكب المتطوع أحد المخالفات المنصوص عليها بلائحة المخالفات يقوم مسؤول التطوع باتخاذ الإجراءات اللازمة، وتسجيل ذلك في أداة إدارة الفرص التطوعية وإبلاغ المعنيين بذلك.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

سياسة ٢,١: تلتزم الجمعية بوضع وصف لكل فرصة تطوعية على أن تتسم بالشفافية والوضوح مع مراعاة التنوع في الفرص التطوعية.

الإجراءات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع بحصر الاحتياج التطوعي بشكل دوري وفقاً لنموذج تحديد الاحتياج التطوعي (٣) في الجمعية.
- ٢- يتولى العاملون في الإدارات تصميم الفرص التطوعية المتنوعة لتشمل جميع البنود المحددة والموجودة في نموذج تصميم الفرص التطوعية (٤).
- ٣- يستقبل مسؤول التطوع الفرص المصممة عبر البريد الإلكتروني الرسمي والمعتمد من الجمعية بشكل دوري كل نهاية شهر ميلادي، وفي الحالات الطارئة يمكن طلب الفرصة قبل ٥ أيام من تاريخ تنفيذ الفرصة التطوعية كحد أقصى.
- ٤- يقوم مسؤول التطوع بمراجعة الفرص التطوعية التي تم استقبالها واعتمادها وفي حال احتاجت الفرصة إلى تعديل يتم إعادة توجيهها للإدارة المعنية مع توضيح الملاحظات المطلوبة.
- ٥- يقوم مسؤول التطوع باعتماد تاريخ الفرصة التطوعية بناء على تسليم التعديل النهائي للفرصة.

سياسة ٢,٢: تقوم الجمعية بنشر الفرص التطوعية والتسويق لها بالوسائل المناسبة التي تتلاءم مع الفرصة التطوعية المسوق لها وبالتعاون مع إدارات الجمعية.

الإجراءات:

- ١- يخطط مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني والإدارة ذات العلاقة بالنشر لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
- ٢- يقوم مسؤول التطوع بنشر الفرصة التطوعية في المنصة الوطنية للتطوع وتسويقها عبر قنوات التواصل المناسبة حتى تضمن استهداف شريحة مناسبة للفرصة التطوعية.
- ٣- يتولى مسؤول التطوع الإجابة على استفسارات المتطوعين بعد النشر ومتابعة اكتمال عملية التسجيل في الفرص التطوعية.

ثالثاً: الفرز والتسكين

سياسة ٣,١: تلتزم الجمعية بحماية البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.

الإجراءات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع بحفظ بيانات المتطوعين في ملفات مخصصة ومنع الاطلاع عليها إلا من قبل أصحاب الصلاحية.
- ٢- يتم النص في اتفاقية التطوع (٠) على حفظ سرية بيانات المتطوعين والتعهد بعدم نشرها.
- ٣- يقوم مسؤول التطوع بأخذ موافقة المتطوعين الذين لديهم رغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعية ببياناتهم.

سياسة ٣,٢: تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها. مع التأكد من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من أي مخالفات أمنية، في حال كانت الفرصة التطوعية ذات حساسية عالية.

الإجراءات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع بتسجيل وحصر معلومات المتطوعين الأساسية للتأكد من ملاءمتها مع الفرصة التطوعية.
- ٢- تعتمد الجمعية على منصة العمل التطوعي في الحصول على بيانات المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذ الفرصة التطوعية.
- ٣- إذا تعذر على المتطوع التسجيل في الفرصة التطوعية بسبب خلل تقني، فإن مسؤول التطوع يقوم بإجراءات التحقق من السجلات المدنية - إن لزم الأمر وفق الإجراءات الموصى بها من الجهات المعنية.

سياسة ٣,٣: تعتذر الجمعية من المتطوعين الذين تم رفضهم مع ذكر سبب ذلك. مع إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تتوافق مع قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن منهم.

الإجراءات:

- ١- يعتذر مسؤول التطوع من المتطوعين غير المقبولين في الفرصة بأسلوب مناسب وبالوسيلة المعتمدة في الجمعية قبل بدء الفرصة التطوعية مع توضيح أسباب عدم القبول بما يضمن العمل على نقاط ضعفهم وتطويرها.
- ٢- في حال كان المتطوع مناسباً للقيام بفرصة تطوعية أخرى يقوم مسؤول التطوع بالتواصل معهم وتوضيح الفرصة التطوعية البديلة والتأكد من مدى رغبتهم للالتحاق بها.
- ٣- يمكن لمسؤول التطوع تحويل المتطوعين غير المقبولين بعد أخذ الإذن منهم إلى منظمات أخرى تتناسب مع قدراتهم وتوجهاتهم والعمل على تنسيق ذلك.

رابعاً: التوجيه والتدريب

سياسة ٤,١: تعرف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع إلى جانب تعريفهم بإدارة التطوع وتفاصيل الفرصة التطوعية والأشخاص الذين سيكونون على اتصال بهم والمتطوعين.

الإجراءات:

- ١- يحدد مسؤول التطوع الوسيلة المناسبة لتنفيذ توجيه المتطوعين الجدد وعقد اللقاء التعريفي لهم.
- ٢- يزود مسؤول التطوع المتطوعين الجدد بنسخة من الأدلة التي يحتاجونها خلال رحلة تطوعهم مثل دليل المتطوع، وصف الفرصة التطوعية وغيرها.

- ٣- يعرف مسؤول التطوع ال لتطوع المتطوعين الجدد بالجمعية وإدارة التط الجدد بالجمعية وإدارة التطوع ويصحبهم في جولة تعريفية داخل الجمعية.
- ٤- يعرف المشرف الفني المتطوعين بتفاصيل الفرصة التطوعية والإدارة التابعة لها ويتابع مسؤول التطوع المشرف الفني في ذلك.

سياسة ٤,٢: تقوم الجمعية بتدريب المتطوعين الجدد وتطوير قدراتهم ومهاراتهم عند الحاجة للقيام بفرصهم التطوعية. الإجراءات:

- ١- يزود مسؤول التطوع الإدارات بنسخة من نموذج تحديد الاحتياج التدريبي (٦) للمتطوعين.
- ٢- يقوم المشرف الفني بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، خلال المقابلة أو أثناء التسكين وذلك وفقاً لنموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.
- ٣- يحدد المشرف الفني الأساليب التدريبية المناسبة لتدريب المتطوعين مع توفير ما يلزم لتنفيذها ومتابعة اكتمال التدريب قبل تنفيذ الفرصة التطوعية.
- ٤- يتابع مسؤول التطوع المشرف الفني في اكتمال حصول المتطوع على التدريب اللازم.

خامساً: الدعم والإشراف

سياسة ٥,١: تعتمد الجمعية آلية واضحة تحفظ للمتطوعين حقهم في رفع الشكاوى وحالات التظلم وتعلم المتطوعين بذلك. الإجراءات:

١. يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم وتقديم الشكاوى، كما يتم توضيح الإجراءات المتخذة لتقديم الشكاوى.
٢. يلجأ المتطوع أولاً لأحد مشرفيه لحل المشكلة والذي يقوم بدوره بمحاولة حلها بشكل ودي والوصول لحل مرضي لجميع الأطراف.
٣. في حال عدم حلها يقوم المتطوع برفع الشكاوى من خلال صندوق الاقتراحات والشكاوى في مقر الجمعية عن طريق نموذج الشكاوى (٧) أو عن طريق صوتك مسموع في موقع الجمعية عن طريق الرابط التالي:
https://scha.org.sa/page.aspx?page_id=home
٤. يتم التحقق من الشكاوى اسبوعياً بحيث يدرس الشخص المعني بالاطلاع على الشكاوى تفاصيلها ويقوم بعقد اجتماع لاستشارة المعنيين للخروج بالإجراء المناسب خلال أسبوع كحد أقصى من وصول الشكاوى.
٥. يبلغ الشخص المسؤول عن الشكاوى المتطوع بالإجراء المتخذ حيال الشكاوى خلال ٢٤ ساعة من الاجتماع المنعقد ويتأكد من إغلاق الشكاوى وحلها مع الأطراف المعنية.

سياسة ٥,٢: تتبنى الجمعية سياسيات خاصة بعدم تحمل المتطوع لأي أعباء مادية نتيجة تطوعه في الفرصة التطوعية وفي حال الاضطرار يتم تعويض المتطوع عن أي مصروفات تكبدها بعد أخذه الإذن بالصرف. الإجراءات:

١. يعلم مسؤول التطوع الإدارات والمتطوعين بسياسة الجمعية في عدم تحمل المتطوع أي مصروفات مالية ويتم توفير كافة الاحتياجات له لأداء فرصته.
٢. في حال الاضطرار لدفع المتطوع أي مبلغ بعد أخذ الإذن من مشرفه الفني، يقوم المتطوع برفع طلب تعويض المصروفات وفقاً لنموذج تعويض المصروفات (٨) للمشرف الفني مع إرفاق الفواتير اللازمة.
٣. يقوم المشرف الفني بتأكيد الطلب وتحويله لإدارة التطوع خلال يومين عمل من تقديم المتطوع للطلب.
٤. يقوم مسؤول التطوع باعتماد الطلب ورفعها للإدارة المالية ليتم الصرف للمتطوع خلال ثلاثة أيام.

سياسة ٥,٣: تلتزم الجمعية بتزويد العاملين بالمعارف والخبرات المناسبة التي تساعد في الإشراف على المتطوعين. الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع بتضمين أنشطة تطوير قدرات المشرفين على المتطوعين بعد تحديد الاحتياج- في الخطة التشغيلية السنوية لإدارة التطوع.
٢. يقوم مسؤول التطوع بتنفيذ الأنشطة التطويرية للمشرفين على المتطوعين.

سياسة ٥,٤: للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤوليته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع أخذ هذا الرفض بعين الاعتبار. الإجراءات:

١. يحرص مسؤول التطوع والمشرف الفني بتضمين كافة المهام الخاصة بالفرصة التطوعية بوضوح في اتفاقية المتطوع.
٢. يقوم مسؤول التطوع بإبلاغ المتطوعين أثناء اللقاء التعريفي بحقهم في رفض المهام التي تكون خارج نطاق قدراتهم ومسؤولياتهم.
٣. يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويرى عدم مناسبتها مع قدراته.
٤. يقوم مسؤول التطوع بمشاركة المشرف الفني بدراسة طلب المتطوع وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
٥. يقوم مسؤول التطوع بتبليغ بالتحديثات والإجراءات المترتبة على ذلك.

سياسة ٥,٥: تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر. الإجراءات:

١. يقوم المشرف الفني بتزويد المتطوع بالتغذية الراجعة لأدائه طيلة فترة تنفيذ الفرصة التطوعية.
٢. يقوم المشرف الفني بتقييم أداء المتطوع بعد انتهائه من تنفيذ الفرصة التطوعية باستخدام نموذج تقييم أداء المتطوع (٩).
٣. يقوم مسؤول التطوع بتقديم تقييم الأداء للمتطوع بناءً على التقييم المقدم من المشرف الفني والتوصيات لتحسين الأداء.

سياسة ٥,٦: تبلغ الجمعية المتطوعين بكافة التغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
الإجراءات:

يقوم مسؤول التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة التغيرات أو المستجدات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على أداء الفرص التطوعية بالوسائل المناسبة.

سياسة ٥,٧: تعتمد الجمعية على آلية واضحة للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهموا الفرص التطوعية، للعمل على تحسين تجربة المتطوع وتطوير الفرص التطوعية وتحسينها.
الإجراءات:

١. يقدم مسؤول التطوع نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية (١٠) للمتطوعين ويحثهم على تعيئته.
٢. يقوم مسؤول التطوع بتحليل المعلومات التي تم الحصول عليها من المتطوعين ورفعها للمعنيين وذلك للعمل على التطوير والتحسين المناسب بما يضمن جودة الخدمات المقدمة للمتطوعين والحفاظ على استدامة العمل التطوعي في الجمعية.

سادساً: التكريم والتقدير

سياسة ٦,١: تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين وإسهاماتهم بطريقة رسمية وغير رسمية. ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية على اختلاف مستوياتهم الإدارية مع منحهم شهادات توضح إنجازهم كحد أدنى.
الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع بتضمين الخطة التشغيلية أنشطة لتكريم المتطوعين تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٢. يساهم جميع منسوبي الجمعية بتقديم الشكر وإظهار المعاملة الحسنة لكافة المتطوعين بما يظهر الصورة الحسنة للجمعية ويزيد من ولاء المتطوعين.
٣. تقوم الجمعية بتفعيل لائحة المحفزات الخاصة بالمتطوعين ونشر إسهاماتهم في وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني.
٤. يقوم مسؤول التطوع بمنح المتطوعين بعد إنجاز الفرص التطوعية شهادات شكر توضح إنجازهم وعدد الساعات التي قدموها.
٥. يقوم مسؤول التطوع بالتنسيق لتكريم المتطوعين في المناسبات الرسمية للجمعية.
٦. تقييم الجمعية فعالية سنوية لتكريم المتطوعين بمشاركة منسوبي الجمعية.

سابعاً: الشراكات والفرق التطوعية

سياسة ٧,١: تقوم الجمعية بعقد الشراكات مع الفرق التطوعية المعتمدة رسمياً والتي تخدم فرصها وأنشطتها وأهدافها.
الإجراءات:

١. يحدد مسؤول التطوع الفرق التطوعية التي يحتاجها لإنجاز الفرص التطوعية خلال العام ويتم اعتماد الفرق من قبل الإدارة التنفيذية للجمعية.
٢. تقوم الجمعية بعقد اتفاقية محددة زمنياً مع الفرق التطوعية المعتمدة رسمياً والتي تخدم أنشطتها وأهدافها للعمل معهم وتوفير المتطوعين المتخصصين عند الحاجة.
٣. تلتزم الجمعية بتوفير كافة الدعم والاحتياجات التشغيلية للفريق التطوعي أو متطوعي الجهات التعليمية للقيام بأدوارهم وفرصهم داخل الجمعية.
٤. يتم تسجيل المتطوعين من الفريق في منصة العمل التطوعي على الفرص التي تتطلب مساهمتهم.
٥. يتم توقيع الاتفاقية من الفريق التطوعي أو الجهة التعليمية نموذج اتفاقية شراكة (١١).
٦. بعد توقيع الاتفاقية يحق لمتطوعي الفرق ما يحق للمتطوعين وفقاً للبند الواردة في هذا الدليل.

سياسة ٤,٢: تتبنى المنظمة الفرق التطوعية التي تتوافق أهدافها مع أهداف الجمعية وتقدم لهم كافة التسهيلات التي تمكنهم من أداء أدوارهم على الوجه اللازم.
الإجراءات:

١. يتقدم قائد الفريق التطوعي بطلب انضمام للجمعية يتضمن أهداف الفريق من خلال نموذج طلب انضمام فريق تطوعي (١٢).
٢. يحلل مسؤول التطوع طلب الفريق ويتأكد من تقاطع أهداف الفريق مع أهداف الجمعية الاستراتيجية والأنشطة الرئيسية التي تقدمها، ويقدم التوصية بالقبول أو الاعتذار من الفريق.
٣. يطلع المدير التنفيذي على توصية مسؤول التطوع في انضمام الفريق التطوعي تحت مظلتها ويعتمدها.
٤. عند الموافقة على طلب الفريق يتم توقيع اتفاقية انضمام فريق تطوعي وتتضمن التزامات الطرفين ومدة الاتفاقية، وآلية إنهائها، وتوقع عليها إدارة الجمعية وقائد الفريق التطوعي، ويكون هدف الفريق وأنشطته الرئيسية وأعضاؤه مضمناً في تمهيد الاتفاقية وفقاً لنموذج اتفاقية انضمام فريق تطوعي (١٣).
٥. بعد توقيع اتفاقية انضمام الفريق التطوعي للجمعية فإنه يحق لكل عضو في الفريق كافة الحقوق التي تحق للمتطوعين والواردة في هذا

الملاحق

بطاقة الوصف الوظيفي وحدة التطوع

بيانات الوظيفة

المسمى الوظيفي	مدبر وحدة التطوع	المسؤول المباشر	المدير التنفيذي	رقم الوظيفة
الغرض من الوظيفة	تخطيط وتنظيم ومتابعة إجراءات التطوع وضمان سير العملية التطوعية بشكل سليم حسب لائحة التطوع			
المهام	<ol style="list-style-type: none"> التخطيط لقسم إدارة التطوع والمشاركة في خطط المنظمة الاستراتيجية والتشغيلية تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الأدوار التطوعية وتسويقها بالتعاون مع الإدارات المعنية المساهمة في إعداد موازنة المنظمة إجراء المقابلات الشخصية مع المتطوعين والترشيح حسب المعايير بالتعاون مع الإدارات المعنية بالجمعية تسكين المتطوعين وتسجيلهم رسمياً القيام بعملية التوجيه للمتطوعين وتهيئتهم للعمل بالإدارات المعنية تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين والتأكد من ضمان وجود عائد على التدريب المشاركة في تقييم أداء المتطوعين وإعداد التقارير اللازمة متابعة إجراءات الإشراف والدعم وضمان سيرهما بالطريقة المتفق عليها القيام بعمليات وإجراءات التقدير والتكريم للمتطوعين إجراء مقابلات الخروج وقياس مستوى رضا المتطوعين، وحصر ملاحظاتهم ووضع الخطط التصحيحية دراسة احتياج المتطوعين والعمل على توفيرها أية مهام أخرى يكلف بها في حدود نطاق العمل 			
التأهيل العلمي والخبرة العملية	<ul style="list-style-type: none"> بكالوريوس إدارة الأعمال / موارد بشرية. خبرة سنتان في مجال العمل التطوعي. <p>برامج تدريبية متخصصة في مجال إدارة المتطوعين والبرامج التطوعية</p>			
الصلاحيات الممنوحة للوظيفة	<ol style="list-style-type: none"> إجراء المقابلات الشخصية مع المتطوعين والترشيح حسب المعايير التواصل المباشر مع المتطوعين للتأكد من حالة المتطوع التواصل مع المتطوعين وإدارتهم إدارة الفرق التطوعية 			
معايير الأداء الرئيسي	<ol style="list-style-type: none"> عدد البرامج التطوعية المنفذة. مدى رضا المتطوعين العاملين في الجمعية. عدد المتطوعين المنظمين للجمعية. مدى نجاح البرامج التطوعية المنفذة 			
المهارات التخصصية	<ol style="list-style-type: none"> القدرة على الاتصال والتوجيه الفعال. القدرة على بناء فريق العمل. القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات. القدرة على تحليل المخاطر، والتعامل معها. إجادة استخدام الحاسب الآلي MS Office 			

بطاقة الوصف الوظيفي وحدة التطوع

بيانات الوظيفة

المسمى الوظيفي	منسق الفرص والمبادرات التطوعية	المسؤول المباشر	مدير وحدة التطوع	رقم الوظيفة
الغرض من الوظيفة	تنسيق وتنظيم ومتابعة إجراءات الفرص وتصميم المبادرات ومتابعة تنفيذها			
المهام	١. تنسيق الفرص بين الأقسام الإدارية ٢. التسويق للفرص المتاحة ٣. التأكد من اكتمال الفرصة ومناسبتها للمتطوع ٤. تصميم المبادرات ومتابعة تنفيذها داخليا وخارجي ٥. أية مهام أخرى يكلف بها في حدود نطاق العمل			
التأهيل العلمي والخبرة العملية	١. بكالوريوس إدارة الأعمال / موارد بشرية. ٢. دبلوم / شهادة ثانوي ٣. خبرة سنتان في مجال العمل التطوعي. ٤. برامج تدريبية متخصصة في مجال إدارة المتطوعين والبرامج التطوعية			
الصلاحيات الممنوحة للوظيفة	١. المشاركة في إجراء المقابلات الشخصية مع المتطوعين والترشيح حسب المعايير ٢. التواصل المباشر مع الإدارات الداخلية في الجمعية			
المهارات التخصصية				
معايير الأداء الرئيسي	١. عدد الفرص التطوعية التي تم تنسيقها ٢. عدد المبادرات المنفذة ٣. تقرير الفرص التطوعية ٤. تقارير القسم الدورية ٥. تقرير العائد المجتمعي والاقتصادي			
	١. الثقة بالنفس ٢. حسن المظهر والتعامل مع الآخرين ٣. سرعة الإنجاز والدقة في التعامل مع البيانات. ٤. إجادة استخدام الحاسب الآلي MS Office			



نموذج (٢) لائحة المخالفات

يعتبر توضيح المخالفات التي تأكد الجمعية على عدم ارتكابها وكيفية التعامل معها من قبل الجمعية تحقيق لمبدأ الشفافية والوضوح ولا يلغي ذلك ثقة الجمعية بكافة المتطوعين وانهم على قدر كامل من المسؤولية وعدم ارتكاب هذه المخالفات وحرصا على عدم وقوع هذه الإجراءات أو المخالفات من قبل المتطوعين فإن الجمعية توضحها لهم قبل البدء بالفرصة التطوعية وتتخذ الإجراءات اللازمة الاحترازية لحماية المتطوعين من الوقوع بهذه المخالفة.

لائحة المخالفات	
الإجراء بعد وقوعها	المخالفات
- تنبيه المتطوع - حسم ساعات التأخير - الاستغناء عنه في الفرصة التطوعية	عدم التقيد بالحضور والانصراف
- إنذار - كتابة تعهد - الاستغناء عنه في هذه الفرصة والفرص القادمة	تسريب معلومات خاصة بالجمعية كبيانات موظفين أو مستفيدين
- تنبيه شفوي - تنبيه كتابي - الاستغناء عنه في هذه الفرصة والفرص القادمة	إساءة التعامل مع الموظفين أو المسؤولين أو المتطوعين المشاركين
- الاتصال به وتأكيد حضوره - تنبيه المتطوع - عدم تسكينه في الفرصة التطوعية	عدم حضور المقابلة الشخصية الخاصة بالفرصة التطوعية المطلوبة
- تنبيه شفوي - تنبيه كتابي	عدم التقيد بالزي الرسمي المخصص للفرصة التطوعية
- تنبيه - إنذار كتابي - الاستغناء عنه في هذه الفرصة والفرص القادمة	عدم الحفاظ على ممتلكات الجمعية وإساءة استخدامها وإلحاق الضرر بها أو استخدامها لغرض شخصي
- عدم تعويضه - الاستغناء عنه في هذه الفرصة والفرص القادمة	طلب تعويضات عن مصروفات فرصه تطوعية بفواتير غير صحيحة
- التنبيه - عدم التكريم - الاستغناء عنه في هذه الفرصة والفرص القادمة	رفض تعبئة النماذج المطلوبة أو إعداد التقرير الخاص به للفرصة التطوعية
لفت نظر ثم بعد ذلك فسخ الاتفاقية	إفشاء بيانات المستفيد
- تنبيه شفوي - تنبيه كتابي	نشر الأخبار قبل الاطلاع عليها واعتمادها
- تنبيه شفوي - تنبيه كتابي - عدم تسليمه عهد بي اسم الجمعية مره أخرى	استخدام أدوات التصوير بدون اخذ الموافقة من المسؤول

تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة.....

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

الإدارة / القسم	م	الاحتياج الوظيفي	الفرص الممكنة	التطوعية	وصف عام للفرصة	أهمية الفرصة	العدد
الإدارة التنفيذية	١						
	٢						
	٣						
	٤						
	٥						
التوعية والتثقيف	١						
	٢						
	٣						
	٤						
	٥						
الشؤون الإدارية والمالية	١						
	٢						
	٣						
	٤						
	٥						
التطوع	١						
	٢						
	٣						
	٤						
	٥						
الرعاية والتنمية	١						
	٢						
	٣						
	٤						
	٥						



نموذج (٤) تصميم الفرص التطوعية

نموذج تصميم الفرصة التطوعية (مطابق لنموذج المنصة والمعياري الوطني للتطوع)

اسم طالب الفرصة التطوعية الشخص الذي سيقوم بالتواصل مع المتطوعين المرشحين أو الإجابة عن استفساراتهم

البريد الإلكتروني

رقم جوال طالب الفرصة التطوعية
رقم جوال الشخص الذي سيقوم بالتواصل مع المتطوعين المرشحين أو الإجابة عن استفساراتهم

مسمى الفرصة التطوعية المسمى الرئيسي للفرصة التطوعية

مجال الفرصة التطوعية

- | | | |
|--------------------|------------|------------------|
| - اجتماعي | - مجال اخر | - ديني |
| - نفسي | -صحي | - تعليمي |
| - رياضي | - ترفيهي | - تأهيلي |
| - تربيوي | - ثقافي | - تدريبي |
| - تقني | - فني | - خدمي |
| - تنظيمي | - عام | - تسويقي |
| - مالي | - إداري | - السياحة |
| - قانوني | - إعلائي | - الإغاثة |
| - خدمة ضيوف الرحمن | - أخرى | - الأمن والسلامة |
| | | - هندسة |
| | | - الإسكاني |
| | | -بيئي |

مهام المتطوع في داخل مقر الجمعية أو خارجها مع ذكر المكان

مكان الفرصة التطوعية

المدينة الذي سيتم تنفيذ الفرصة التطوعية فيه

موقع التنفيذ

في داخل مقر الجمعية أو خارجها مع ذكر المكان

المدينة

نوع المشاركة

هل سيقوم المتطوع بالعمل بشكل مستقل (فردى)، أم سيكون ضمن فريق عمل

جماعي

فردى

الجنس

وهل هي متاحة للجنسين أم خاصة العمر المناسب للمتطوعين

أنثى

ذكر

٢١ سنوات فما فوق

٨ سنوات فما فوق

٢٦ سنوات فما فوق

١١ سنوات فما فوق

٣٠ سنوات فما فوق

١٦ سنوات فما فوق

ما هو العمر المناسب للمتطوعين للقيام بهذه الفرصة

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	ابتدائي	متوسط	ثانوي
		بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
التخصص				
الاشتراطات والمهارات المطلوبة				
للفرصة التطوعية				
المهارات المطلوبة للمتطوع	اختيار متعدد* ماهي القدرات والمهارات الخاصة التي يجب أن يتقنها المتطوع المرشح لهذه الفرصة	مهارات إدارية	مهارات إدارة المخاطر	
		مهارات إعلامية	مهارات إدارة الوقت	
		مهارات تحليل	مهارات الإلقاء والخطابة	
		مهارات الاتصال	مهارات فنية متخصصة	
		مهارات التدريب	مهارات التنظيم وإدارة فرق العمل والحشود	
		مهارات التسويق	مهارات أخرى	
		مهارات التسويق	مهارات تقنية	
		مهارات لغات وترجمة	إدارة وقيادة	
		مهارات التعامل مع الفئات الخاصة		
آلية الإشراف				
توضيح للطريقة والأساليب التي سيطبقها المسؤول المباشر للإشراف على المهمة ومتابعة إنجازه للعمل والتقارير				
قيمة المهمة الشهرية				
التكلفة المادية لتنفيذ هذه الفرصة إذا تم شغلها بالتعاقد مع موظف براتب مقطوع				
مميزات الفرصة				
		فرصة تطوعية عاجلة		
		فرصة تطوعية عن بعد		
		مناسبة لذوي الإعاقة		
		تتطلب مقابلة شخصية		
الدعم المقدم من الجهة الموفرة	للفرص	مواصلات		
		إعاشة		
		تدريب		
		الزي		
		أجهزة		
		وجبة غذائية		
التطوعية للمتطوعين توضيح الطريقة والأساليب والأدوات التي سيتم تقديمها للمتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية لتسهيل عمله		دعم آخر للمتطوع من الجهة الموفرة للفرص التطوعية.....		



	<ul style="list-style-type: none"> - بناء مهارة - الثواب والأجر - توثيق الساعات التطوعية - الحصول على شهادة تطوع - اكتساب عضويات - أخرى..... - المساهمة في خدمة المجتمع - استثمار الوقت - بناء علاقات عامة - تعزيز الانتماء الوطني - اكتساب خبرة - استثمار القدرة 		<p>الفوائد العائدة على المتطوع</p> <p>اختيار متعدد* ماهي الامتيازات والمنافع والحوافز التي سيحصل عليها المتطوع إذا قام بتنفيذ هذه الفرصة، حيث يجب أن يتم مراعاة دوافع المتطوعين المختلفة</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - تحقيق مستهدفات المنظمة - تخفيف الأعباء المالية على الجهة - الوصول إلى الفئات المستخدمة - أخرى 		<p>فوائد عائدة على الجهة الموفرة للفرص التطوعية</p> <p>اختيار متعدد</p> <p>ماهي الفوائد التي ستستفيدها الجمعية أو فريق العمل بها من هذه الفرصة التطوعية</p>
<p>الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر الإجراءات الاحترازية أو التصحيحية التي يمكن القيام بها لتخفيف الخطر المحتمل أو تجنبه.</p>	<p>المخاطر (التحديات)</p> <p>المشكلات أو العقبات أو العوائق التي قد تعيق أو تؤثر سلباً على تنفيذ الفرصة التطوعية</p>		<p>تحديات الفرصة التطوعية</p> <p>المشكلات أو العقبات أو العوائق التي قد تواجه المتطوع والمنظمة في تنفيذ الفرصة التطوعية والإجراءات الاحترازية أو التصحيحية التي يمكن القيام بها لتخفيف الخطر المحتمل أو تجنبه.</p>
		<p>المخاطر على المتطوع</p> <p>المخاطر على المتطوع</p>	
			<p>تاريخ بداية التطوع</p> <p>تاريخ نهاية التطوع</p>
			<p>عدد الأيام للتطوع</p> <p>عدد الأيام الذي يستغرقه المتطوع - تقريباً - لإنجاز المهام والمسؤوليات</p>
			<p>عدد ساعات التطوع في اليوم</p> <p>عدد الساعات الذي يستغرقه المتطوع - تقريباً - لإنجاز المهام والمسؤوليات</p>
	<p>عدد المتطوعين المحتملين</p>		<p>عدد المقاعد المتاحة للفرصة التطوعية</p> <p>عدد المتطوعين لشغل الفرصة التطوعية</p>
		<p>فرصة من المستوى العام</p> <p>فرصة من المستوى المهاري</p> <p>فرصة من المستوى الاحترافي</p>	<p>مستوى الفرصة التطوعية</p>
			<p>وسائل وقنوات التسويق المناسبة للفرصة التطوعية</p>

نموذج (٥) و(٦) اتفاقية التطوع والاحتياج التطويري

نموذج اتفاقية التطوع وتحديد الاحتياج التطويري			
			مسمى الفرصة التطوعية
المدينة		المكان	رقم الجوال
			البريد الإلكتروني
تحديد الاحتياج التطويري للمتطوع			
			المهارات والمعارف التي يحتاجها المتطوع لتنفيذ الفرصة
			البرنامج التطويري والية تنفيذه
	تاريخ تنفيذ البرنامج		مدة البرنامج التطويري
			مؤشر تحسن الأداء
<p>السيدة/ة..... ورقم الهوية يسر جمعية منتجة أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم / بفرع..... وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضح أعلاه فقد تم تحديد مدير /ة التطوع الأستاذة/ة / ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة فرصتكم التطوعية، كما تم تحديد الأستاذ/..... مدير/رئيس قسم ليكون المرجع الفني لفرصتكم التطوعية.</p> <p>الفترة الزمنية: كما تم الاتفاق معكم بالتطوع لمدة ٢ يوم ٢ أسبوع ٢ شهر ٢ سنة بواقع ساعة لمدة يوم في الأسبوع هي ٢ : السبت ٢ الأحد ٢ الاثنين ٢ الثلاثاء ٢ الأربعاء ٢ الخميس. بدءاً من يوم وتاريخ // ١٤ هـ وحتى يوم وتاريخ // / ١٤ هـ، نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد بالتنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر</p> <p>الإشراف والدعم: نأمل أن تكونوا قد اطعتم على تفاصيل الفرصة التطوعية والتي تحدد طبيعة العمل التطوعي الذي ستؤدونه والغرض منه، كما سيقوم مرجعكم الإداري بتعريفكم على كافة المعلومات اللازمة من خلال دليل المتطوع وسيوفر لكم بالتنسيق مع مرجعكم الفني ما تحتاجون إلى معرفته لجعل تجربة التطوع معنا جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين وسيقوم كذلك بتزويدكم بجميع النسخ التي يحتاجها المتطوعون للتعرف أكثر على المنظمة وغاياتها وعلى رؤية المنظمة لعمل المتطوعين فيها، وبيان من ستقومون بإرسال التقارير له وعلاقاتكم مع كل من (المرجع الإداري، الرئيس المباشر، مدير التطوع). وأود أن أعتنم هذه الفرصة لتوضيح توقعات الجمعية من المتطوعين لدينا، كما أود أن أؤكد أن هذا اتفاق تطوع والغرض منه توضيح التوقعات ومسؤولية كل طرف.</p>			



<p>نتوقع منكم التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات، وكذلك الالتزام بأهداف الجمعية وسياساتها الموضحة في دليل المتطوع والذي سيتم تعريفكم عليه.</p> <p>الالتزام بالميثاق الأخلاقي للمتطوع والتسجيل في منصة العمل التطوعي</p> <p>الالتزام بواجبات المتطوع المدرجة في دليل المتطوع</p> <p>تقييم فرصتكم التطوعية من خلال الرابط المدرج لكم في نهاية الفرصة التطوعية والاطلاع على تقييم ادائكم والذي سيصلكم بغرض التحسين وتطوير تجربتكم التطوعية</p>	<p>ما تتوقعه الجمعية منكم</p>		
<p>التعريف الكامل بالجمعية وسياساتها وفرصتكم التطوعية وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف الجمعية، التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بدوركم وكذلك التدريب والتأهيل، والدعم المقدم من مرجعكم الإداري.</p> <p>ومدير التطوع والرئيس المباشر.</p> <p>التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال دوركم، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها.</p>	<p>ما يمكن أن تتوقعه من الجمعية</p>		
<p>نتطلع أن تكونوا بدءاً واحدة مع فريق العمل بالجمعية لخدمة المجتمع وقضية الجمعية الأساسية</p>			
	<p>التوقيع</p>		<p>مدير التطوع</p>
	<p>التوقيع</p>		<p>اسم المتطوع</p>

نموذج (٧) الشكوى

نموذج الشكوى والتظلم				
اسم المتطوع	مسمى الفرصة التطوعية	القسم	رقم الجوال	تاريخ البدء بالتطوع
تاريخ المشكلة	144 / /	نوعها	<input type="checkbox"/> شكوى	<input type="checkbox"/> تظلم

وصف المشكلة:

.....

التوقيع: التاريخ: // ١٤٤٤ هـ

هذا القسم خاص بفريق عمل الجمعية

توجيه الشخص المعني بمعالجة الشكوى:

- رفع الشكوى / التظلم عن المتطوع مع اشعار الطرف الآخر بذلك.

- إحالة النظر في (الشكوى / التظلم إلى

- (الشكوى / التظلم غير وجيه مع التوصية ب

- أخرى:

الاسم: التاريخ: // ١٤٤٤ هـ

التوقيع:

توجيه المدير التنفيذي:

.....

الاسم: التاريخ: // ١٤٤٤ هـ

التوقيع:

او عن طريق الموقع خدمة صوتك مسموع

[/https://www.scha.org.sa](https://www.scha.org.sa)



نموذج (٨) تعويض المصروفات

نموذج طلب تعويض عن مصروفات			
	اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية		الفرصة التطوعية
			القسم أو الإدارة التي تطوع معها
			مبلغ الصرف الإجمالي
مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات	
بعد التأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في المنظمة			
	التوقيع		المشرف الفني
	التوقيع		منسق/مدير التطوع

- **تنبيه:** يجب التأكد من إرفاق الفواتير الصحيحة والحصول مسبقاً على موافقة إدارة التطوع لصرف المبلغ
- في حال الرغبة بالتحويل الرجاء إرفاق صورة من بطاقة الآيبان والهوية

نموذج (٩) تقييم أداء المتطوع

نموذج تقييم أداء المتطوع

حرصاً على جودة العمل التطوعي وتطوير المتطوعين ورفع مستوى المسؤولية لديهم وتحسين تجربة التطوع الرجاء تقييم المتطوع بعد إنهاء فرصته التطوعية في النقاط التالية بمقياس من ١ إلى ٥ حيث أن الرقم خمسة يشير إلى الأفضل وبإمكانك إضافة تفاصيل أكثر في الخانات المخصصة للملاحظات

اسم المتطوع		مسمى الفرصة التطوعية	
الإدارة التي تطوع بها		تاريخ انتهاء الفرصة التطوعية	
معايير تقييم المتطوعين			
التزام المتطوع بالوقت والمدة الزمنية المخصصة للفرصة التطوعية			
1	2	3	4
5	4	3	2
			ملاحظات
مدى الالتزام بالأنظمة والتعليمات الخاصة بالجمعية			
1	2	3	4
5	4	3	2
			ملاحظات
سلوك المتطوع وتعامله الجيد وأخلاقه الحسنة مع الزملاء والرؤساء			
1	2	3	4
5	4	3	2
			ملاحظات
جودة أداء المهام المطلوبة والتقارير المقدمة بعد أداء المهمة			
1	2	3	4
5	4	3	2
			ملاحظات
سلوك المتطوع وتعامله مع الجمهور			
1	2	3	4
5	4	3	2
			ملاحظات



أبرز الإيجابيات

أبرز الملحوظات

ملاحظات التحسين

نموذج (١٠)

نموذج تقييم رضا المتطوع

الرجاء تقييم النقاط التالية بمقياس من ١ إلى ٥ حيث أن الرقم خمسة يشير إلى الأفضل وبإمكانك إضافة تفاصيل أكثر في الخانات المخصصة للملاحظات

أولاً: تقييم رضا المتطوع عن الفرصة التطوعية

تطابق وصف الفرصة التطوعية مع ما تم تكليفي على ارض الواقع					1	2	3	4	5
ملاحظات									
توفير الاحتياجات والأدوات اللازمة لتنفيذ الفرصة					1	2	3	4	5
ملاحظات									
التعامل الجيد والأخلاق الحسنة من المشرفين على الفرصة التطوعية					1	2	3	4	5
ملاحظات									
ملائمة الوقت والمدة الزمنية المحددة للفرصة التطوعية					1	2	3	4	5
ملاحظات									
شعرت بأهمية دوري في الفرصة التطوعية					1	2	3	4	5
ملاحظات									
ثانياً: تقييم رضا المتطوع عن الجمعية وإدارة التطوع									
يوجد تنوع في الفرص التطوعية بما يلائم شرائح متنوعة من المتطوعين					1	2	3	4	5
ملاحظات									



تم تعريفى بالحقوق والواجبات كمتطوع وجميع المعلومات اللازمة عن الجمعية والعمل التطوعي					2
1	2	3	4	5	
ملاحظات					3
تظهر الجمعية الاهتمام بجهود المتطوعين وتقديرها					
1	2	3	4	5	4
ملاحظات					
سأوصي من أعرف بالتطوع مع جمعية منتجة في الفرص المناسبة لهم					4
1	2	3	4	5	
ملاحظات					
أبرز الإيجابيات					
أبرز المعوقات					
ملاحظات التحسين					

نموذج المقابلة الشخصية

نموذج مقابلة متطوع	
الأسئلة المقترحة للمقابلة الشخصية	
	ماذا تعرف عن الجمعية؟
	ما هو التطوع؟ ما الذي دفعك للتطوع مع الجمعية؟
	ما تجاربك السابقة في التعامل مع الأطفال؟
	ما هي تجاربك التطوعية في مجال الفرصة التطوعية التي تقدمت لها
	ماهي المهارات التي تتقنها وتعتقد أنه بإمكانك استخدامها في تنفيذ مهمتك التطوعية؟
	ماهي الصفات الأبرز التي يمكن أن تصف بها نفسك؟
	ما هو الشيء الذي يثير غضبك؟
	ماذا تريد أن تكتسب من هذه التجربة؟
	هل تفضل العمل بمفردك أو ضمن مجموعة؟
	ماذا تريد أن تعرف عن الجمعية؟



نموذج تحليل معايير المقابلة الشخصية

		اسم المتقدم	الفرصة التطوعية
ضعيف	متوسط	عالي	المعيار
			مدى استيعاب المتطوع لمجال الجمعية والعمل التطوعي
			مدى حماس المتطوع ودفاعيته لتنفيذ العمل التطوعي
			ملاءمة المتطوع لمجال عمل الجمعية
			ملاءمة خبرات ومهارات المتطوع لمجال الفرصة التطوعي
			ملاءمة شخصية المتطوع وكفاءته للعمل في الفرصة التطوعية
			مستوى المرونة التي يظهرها المتطوع
			مستوى المتطوع ومهاراته في التواصل الفعال
			مدى الثقة في النفس
			مدى الالتزام بالوقت
			التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي
			هل يوجد لدى المتطوع دوافع غير مُعلنة للتطوع
أبدأ	نوعا ما	نعم	المظهر العام للمتطوع
غير مناسب	متوسط	مناسب	المجالات الأخرى التي يجيدها المتطوع
			التفضيل لأنواع معينة من الأعمال
			المستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة التطوعية
الاستفادة منه في فرصة أخرى	غير مناسب تماما	نوعا ما	جوانب يجب مراعاتها مع المتطوع (مرض/إعاقة/سلوك/....) وملاحظات عامة
أسماء من أجرى المقابلة للمتطوع			
	التوقيع		مدير التطوع
	التوقيع		الاسم

نموذج (١١) اتفاقية شراكة اتفاقية الفرق التطوعية لفترة زمنية

إنه بتاريخ ١٤٤٤ هـ الموافق / / ٢٠٢٠ م، تم الاتفاق بين كلاً من:

الطرف الأول:

جمعية منتجة في جدة - حي النهضة شارع زياد بن عمار الرمز البريدي مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بسجل الجمعيات والمؤسسات الخيرية برقم (٧٩٤) ويمثله بالتوقيع على هذه الاتفاقية. بصفته/ها..

الطرف الثاني:

فريق التطوعي ويمثله بالتوقيع على هذه الاتفاقية بصفته/ها..... الجنسية..... رقم الهوية/الاقامة صادرة من بتاريخ // عنوانه هاتفه البريد الإلكتروني بعد أن أقر الطرفان بأهليتهما المعتمدة شرعاً ونظاماً لإبرام مثل هذا الاتفاق. فقد اتفقا على ما يلي:

أولاً: موضوع الاتفاقية:

اتفق الطرفان على أن يتطوع الطرف الثاني لدى الطرف الأول بما يحقق أهداف الجمعية ضمن نطاق مجاله التطوعي.

ثانياً: مدة الاتفاقية

مدة العقد (سنة أشهر) تبدأ من تاريخ توقيع الطرف الثاني استمارة التسجيل في / / ٢٠٢١ وتنتهي في / / ٢٠٢١ وتتجدد لمدة مماثلة ما لم يتفق الطرفان أو أحدهما على عدم التجديد. وينبغي أن يلتزم الطرف الثاني بإعلام الجمعية عند رغبته بتمديد أو تقليص مدة التطوع.

ثالثاً: التزامات الطرف الأول:

- يحصل الفريق على التقدير والاحترام من قبل العاملين في الجمعية.
- يحصل الفريق على شهادات بعدد الساعات التطوعية على ما تم الانتهاء منه من فعاليات ومبادرات الفريق. يلتزم الطرف الأول باطلاع الطرف الثاني على ما يستجد من أحداث داخل الجمعية تتعلق بمهامه.
- يلتزم الطرف الأول بتقديم الدعم الكافي للطرف الثاني حسب ما تم الاتفاق عليه عند تنفيذ كل مهمة.
- يلتزم الطرف الأول بتقديم بطاقات تعريفية لكافة أعضاء الفريق عند تنفيذ المهام الخاصة بالفريق.
- يلتزم الطرف الأول بالإشارة لاسم الفريق في الفعاليات أو المبادرات التي شارك فيها.

رابعاً: التزامات الطرف الثاني:

- الالتزام بلوائح وأنظمة الدولة وعدم مخالفتها.
- يلتزم بجميع تعليمات الطرف الأول.
- تقديم البيانات والمعلومات الشخصية لكل عضو مشارك في الفريق والتسجيل في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- عدم جمع التبرعات ذات باسم الجمعية بأي وسيلة كانت إلا بموافقة خطية من الجمعية موقعة من الإدارة.
- تعبئة نماذج الفرص التطوعية التي سيقوم بها حسب الآلية والنموذج المعتمد لدى الطرف الأول.
- يلتزم بوضع البطاقات التعريفية لهم بأي مبادرة تخص الجمعية. المساهمة بكل ما يخدم الجمعية من تنظيم وتغطية إعلامية وتصوير.
- يلتزم الفريق بإبراز اسم الجمعية خلال تنفيذ المبادرات التابعة للجمعية.
- يلتزم الطرف الثاني بأوقات الحضور والانصراف خلال مدة عمله التطوعي وإخبار مسؤول التطوع عند رغبته في ترك مقر التطوع قبل انتهاء المدة المتفق عليها أو تنفيذه للمهام الموكلة إليه.
- يلتزم الطرف الثاني بالحفاظ على سرية المعلومات التي اطلعوا عليها أثناء تأديتهم له مهامهم تطوعية مع الجمعية.
- يلتزم الطرف الثاني بالاطلاع على دليل المتطوع لجميع منسوبيه والالتزام بكل ماورد فيه.
- رفع تقارير للطرف الاول بعد المبادرة.

خامساً: انتهاء الاتفاقية أو إنهائها:

- عند ارتكاب مخالفة من المخالفات الواردة في دليل المتطوعين الخاص بجمعية منتجة.
- عند انتهاء مدة الاتفاقية بين الطرفين.
- عند رغبة إنهاء أحد الطرفين الاتفاقية على أن يُعلم الطرف الآخر قبل شهر من تاريخ الانهاء.

الطرف الاوّل	الطرف الثاني
يمثله	يمثله
توقيعه	توقيعه
التاريخ	التاريخ

نموذج (١٢) طلب انضمام فريق تطوعي

اتفاقية الفرق التطوعية لتنفيذ فرص / مبادرات تطوعية

إنه بتاريخ // ١٤٤ هـ الموافق // ٢٠٢٢م، تم الاتفاق بين كلاً من:

الطرف الأول:

جمعية منتجة بمنطقة مكة المكرمة - البلد - الرمز البريدي مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بسجل الجمعيات والمؤسسات الخيرية برقم (٤٥٨) ويمثله بالتوقيع على هذه الاتفاقية..... بصفته/ها.....

الطرف الثاني:

فريق..... التطوعي ويمثله بالتوقيع على هذه الاتفاقية بصفته/ها..... الجنسية..... رقم الهوية الإقامة..... صادرة من..... بتاريخ // عنوانه..... هاتفه..... البريد الإلكتروني.....

بعد أن أقر الطرفان بأهليتهما المعتمدة شرعاً، ونظاماً لإبرام مثل هذه الاتفاقية. فقد اتفقا على ما يلي:

أولاً: موضوع الاتفاقية:

اتفق الطرفان على أن يتطوع الطرف الثاني لدى الطرف الأول بما يحقق أهداف الجمعية ضمن نطاق مجاله التطوعي.

ثانياً: مدة الاتفاقية

مدة الاتفاقية تبدأ مع توقيع الطرف الثاني للقيام بفرصة / مبادرة تطوعية من تاريخ // / ٢٠٢٢م وتنتهي عند انتهاء المبادرة / الفرصة التطوعية في // / ٢٠٢٢م.

ثالثاً: التزامات الطرف الأول:

- يحصل الفريق على التقدير والاحترام من قبل العاملين في الجمعية.
- يحصل الفريق على شهادات بعدد الساعات التطوعية على ما تم الانتهاء منه من فعاليات ومبادرات الفريق.
- يلتزم الطرف الأول بإطلاع الطرف الثاني على ما يستجد من أحداث داخل الجمعية تتعلق بمهامه.
- يلتزم الطرف الأول بتقديم الدعم الكافي للطرف الثاني حسب ما تم الاتفاق عليه عند تنفيذه للمهمة.
- يلتزم الطرف الأول بتقديم بطاقات تعريفية لكافة أعضاء الفريق عند تنفيذ المهام الخاصة بالفريق.
- يلتزم الطرف الأول بالإشارة لاسم الفريق في الفعاليات أو المبادرات التي شارك فيها.

رابعاً: التزامات الطرف الثاني:

- الالتزام بلوائح وأنظمة الدولة وعدم مخالفتها.
- يلتزم بجميع تعليمات الطرف الأول.
- تقديم البيانات والمعلومات الشخصية لكل عضو في الفريق والتسجيل في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- تعبئة نماذج الفرص التطوعية التي سيقوم بها حسب الآلية والنموذج المعتمد لدى الطرف الأول.
- عدم جمع التبرعات باسم الجمعية بأي وسيلة كانت إلا بموافقة خطية من الجمعية موقعة من الإدارة.
- يلتزم بوضع البطاقات التعريفية لهم بأي مبادرة تخص الجمعية.
- المساهمة بكل ما يخدم الجمعية من تنظيم وتغطية إعلامية وتصوير فيما يخص مبادراته التطوعية.
- يلتزم الفريق بإبراز اسم الجمعية خلال تنفيذه المبادرات التابعة للجمعية.
- يلتزم الطرف الثاني بأوقات الحضور والانصراف خلال مدة عمله التطوعي وإخبار مسؤول التطوع عند رغبته في ترك مقر التطوع قبل انتهاء المدة المتفق عليها أو تنفيذه للمهام الموكلة إليه.
- يلتزم الطرف الثاني بالحفاظ على سرية المعلومات التي اطلعوا عليها أثناء تأديتهم لمهامهم تطوعية مع الجمعية.
- يلتزم الطرف الثاني بالاطلاع على دليل المتطوع لجميع منسوبيه والالتزام بكل ماورد فيه.

- رفع تقارير للطرف الاول بعد المبادرة.

خامساً: انتهاء الاتفاقية أو إنهائها:

- عند ارتكاب مخالفة من المخالفات الواردة في دليل سياسة التطوع بجمعية منتجة.

- عند انتهاء الفرصة التطوعية المتفق عليها بين الطرفين.

- عند رغبة انهاء أحد الطرفين الاتفاقية على أن يُعلم الطرف الآخر قبل ٤٨ ساعة من تاريخ الانتهاء.

الطرف الاول	الطرف الثاني
يمثله	يمثله
توقيعه	توقيعه
التاريخ	التاريخ



الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير التطوع (المقترح الوطني)

بطاقة التعريف	
الهدف منه	توضيح القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل مديري التطوع، وتوضح شروطه، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم في أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.
المعنيون	١ - المنظمة. ٢ - مدير التطوع.
الاصدار	الثاني / سبتمبر ٢٠١٨

أولاً: الميثاق الأخلاقي للمنظمة

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

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

الالتزام بالأنظمة والقوانين:

تتنوع الأنظمة والقوانين المتعلقة بتنظيم عملية إشراك المتطوعين، فمنها ما يتعلق بالأنظمة والقوانين التشريعية كأن تلتزم المنظمة بعدم خرق أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بالقضية التطوعية، أما ما يتعلق بالأنظمة والقوانين المرتبطة بمعيار إدامة والمنظمة المشغلة لهذا المعيار فإن المنظمة 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 المنظمة 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.

الالتزام بعدم استغلال المتطوعين:

العوائد المتبادلة بين المتطوع والمنظمة من التطوع حق مشروع لكل منهما، لكن يجب على المنظمة الالتزام بعدم استغلال هؤلاء المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالمنظمة، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية معينة للمنظمة، أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتصل منها أو غير ذلك. وبناءً على ذلك يجب على المنظمة أن تلتزم بميثاق عدم الاستغلال.

عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط:

إظهار المنظمة لمناشطها وبرامجها التطوعية حق مشروع، وهو ما ينبغي التوجه إليه لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع وإبراز جهود المنظمة وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتوافق مع توجهات الخطط الاستراتيجية العامة، لكن قد يدفع هذا التوجه المنظمة لتغليف القصور الإداري المتعلق بالتطوع وإظهاره للإعلام بغير محتواه الحقيقي مما يتنافى مع مبدأ الشفافية ويعكس صورة غير حقيقية للمجتمع الراغب بالتطوع في هذه المنظمة وللجهات الخارجية الأخرى بما فيها القطاع الحكومي المشرف على أعمال المنظمة.

التعامل الشخصي:

تلتزم المنظمة وجميع العاملين بها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج المنظمة بطريقة مناسبة ومحترمة ولاقئة.

إشراك المتطوعين:

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

الشفافية:

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

الإبلاغ عن العيوب:

يجب أن تدعم المنظمة 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.

التمييز والعنصرية:

تلتزم المنظمة 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.

الخصوصية:

تحمي المنظمة خصوصية المتطوعين وتؤكد 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.

لهذا فإن الالتزام بالميثاق الأخلاقي المعلن يسهل على جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي من أداء مهامهم، كل بحسب دوره بشكل محدد ومدروس بعيداً عن أية شبهة قد تعيق تحقيق الهدف الأسمى من العمل التطوعي.

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:

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.

المواطنة والعمل الخيري (Philanthropy and Citizenship)

يجب على مدير التطوع إظهار أهمية العمل التطوعي للمجتمع وللمتطوعين وللمنظمة 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 المنظمة.

- 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.

الاحترام (Respect)

الاحترام من أساسيات العمل التطوعي، ويجب على مدير التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين وللمنظمة وللعملاء ولموظفي المنظمة وللمجتمع ولمهنة التطوع ويكون ذلك من خلال:

- فيما يتعلق بالمتطوعين:

- احترام القدرات المختلفة.

- توفير الفرصة للمساهمة في القرارات التي تؤثر في أدوارهم.

- احترام دوافع العمل التطوعي والسعي لفي والسعي لتلبية الاحتياجات.

- احترام السرية إلى أعلى درجة ممكنة.

- تحقيق نمو الشخصية.

فيما يتعلق بالمنظمة:

- دعم رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها.

- تمثيل المنظمة بشكل فعال داخل المجتمع.

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.

فيما يتعلق بالعاملين في المنظمة:

- احترام دورهم والعمل على تشجيع التعاون والدعم بينهم وبين المتطوعين.

فيما يتعلق بالمجتمع

- الانفتاح وبذل الجهد لمساعدة الآخرين.

- تكوين شراكات مناسبة لأهداف المنظمة.

فيما يتعلق بمهنة التطوع

- احترام الزملاء من المتطوعين والموظفين.

- احترام أدوار الجهات التطوعية المحلية والوطنية.

المساءلة (Accountability)

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

للمتطوعين:

- توفير معلومات دقيقة عن الفرص التطوعية.

- تعزيز بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين.

للمنظمة:

- عن طريق إدارة الموارد بطريقة مثلى لتحقيق أقصى قدر من الخدمات ذات القيمة المضافة للمنظمة.



للمستفيدين:

السعي لتوفير أعلى مستوى من جودة الخدمة في حدود الموارد المتاحة.

للموظفين:

- العمل بصورة تعاونية مع الموظفين لتطوير الخدمات التطوعية.

للمجتمع:

- من خلال إدارة الموارد بحكمة.

لمهنة التطوع

- الاسترشاد بالمعايير المهنية في إدارة التطوع بالمنظمة.

- المتابعة المستمرة للتطوير المهني.

- المشاركة النشطة في الجهات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

- تحقيق التوازن بين كل هذه المسؤوليات بطريقة تضمن نتائج أكثر إيجابية للمنظمة.

المسؤولية (Responsibility)

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

علاقات الموظفين:

يقبل مسؤولية وضع برنامج المتطوعين التي من شأنها تعزيز استدامة عمل الموظفين.

المسؤولية المهنية:

يقبل المسؤولية للمساهمة في مصداقية مهنة التطوع في نظر الشريحة المستفيدة من الخدمة.

الحرص والاجتهاد

يقبل مسؤولية أن يكون محل ثقة وحذر وعالي الجاهزية وواسع الاطلاع.

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.

التحسين المستمر:

يلتزم بتطوير نفسه بالمعرفة والمهارات، والقدرة على إصدار الأحكام العادلة.

إدارة الذات وضبط النفس.

يلتزم بضبط قراراته على الحقائق والمصلحة العامة التي تحقق النفع الطويل للمنظمة.

العدالة والإنصاف: (Fairness)

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

للمتطوعين:

من خلال معاملة جميع المتطوعين بالإنصاف وعدم التحيز.

للمنظمات:

وضع السياسات والإجراءات والمعايير التي تعكس الإنصاف والحياد.

للمستفيدين:

توفير الخدمة للعلماء بطريقة عادلة ومنصفة.

للموظفين:

التعامل مع الموظفين بإنصاف بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو وضعهم داخل المنظمة.

لمهنة التطوع

- التعامل مع الزلاء بطريقة عادلة ومنصفة.

- الحفاظ على كرامة المهنة في كل التعاملات مع المنظمات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

الثقة والأمانة: (Trust and Confidence)

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

الصدق: الشفافية بلباقة وبصراحة.

النزاهة: الشجاعة الأدبية من خلال عدم الاستسلام والسعي للحلول المناسبة.

الموثوقية بتنفيذ الالتزامات.

الانتماء للمنظمة فكراً وسلوكاً.

اتخاذ القرارات الأخلاقية من خلال فهم وزنها وآثارها الأخلاقية.

الرعاية وذلك بإظهار اللطف والرحمة في كل الأعمال لتعظيم المنافع وتقليل الأذى الذي يلحق الآخرين.

وضوح الالتزامات نيابة عن المنظمة، والموظفين والمتطوعين عن طريق:

- قبول المسؤولية لضمان قنوات اتصال واضحة بشأن الالتزامات التي تم التعهد بها نيابة عن المنظمة والموظفين والمتطوعين من أجل تحقيق أقصى قدر من النجاح من جميع المعنيين.

- قبول مسؤولية وضع العقود والاتفاقات التي يسهل فهمها وتطبيقها على أرض الواقع.

حدود الولاء: من خلال تفهم وإدراك حدود الولاء الشخصي والمهني تجاه المتطوعين والمستفيدين والمنظمة ووضع أولويات واضحة ومناسبة لتقليل المسؤولية والمخاطر المترتبة على جميع المعنيين بالعمل التطوعي.

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.

بطاقة تعريف

الهدف منه	توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ للمتطوع في مجال العمل التطوعي خلال ممارسته للعمل التطوعي في المنظمات.
المعنيون	المتطوعون
المرجع	المعيار الوطني السعودي للتطوع
الاصدار	الأول/ ٢٠١٩
الاعتماد	الإدارة العامة للتطوع بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي. إن الالتزام بالميثاق الأخلاقي يُسهّل ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجودة وكفاءة عالية. ويمكنكم الاطلاع على الميثاق الأخلاقي للمتطوع من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي (<https://nvg.gov.sa>) والذي يجب الموافقة عليه قبل بدء تنفيذ العمل التطوعي وفيما يلي أبرز النقاط التي يجب الالتزام بها:

التواصل الفعال

. الاستفادة من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية.

الوعي والإلمام بمن يرجع لهم عند الاستفسرات حول السياسات والإجراءات في المنظمة

واصل مع الآخرين بجودة وفاعلية

موثوقية وتحمل المسؤولية

تحمل للمسؤولية لتنفيذ الأعمال المناطة به

الرجوع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات

الإدراك بأنه لا يمثل المنظمة التي يتطوع فيها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

السرية

عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.

عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده

القيم والأخلاق

الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة

التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع.

إنجاز العمل التطوعي بأمانة وازاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.

تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.



اعتماد مجلس إدارة الجمعية

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في دورته الرابعة دليل سياسات وإجراءات وحدة التطوع بموجب اجتماع المجلس رقم (١١) بتاريخ ١٤٤٣/١٠/٠٧ هـ الموافق ٢٠٢٢/٠٥/٠٨ م، ويحل هذا الدليل محل أي دليل لسياسات وإجراءات وحدة التطوع اوضعت سابقاً.

