

# دليل المتطوع

جمعية الحليلة الخيرية للخدمات الاجتماعية

الإصدار الأول ٢٠٢١



## ١- عن الجمعية:

جمعية الحليلة الخيرية للخدمات الاجتماعية والتنمية، هي جمعية غير ربحية تأسست عام ١٣٩٥ هـ وبدأنا مشوارنا الخيري بخطوات بسيطة وتحدي كبير وجهود أيادي بيضاء كريمة، استطعنا تجاوز التحديات الواحدة منها تلو الأخرى ليبرز اسم جمعية الحليلة الخيرية اسماً رائداً بين الجمعيات الخيرية في مجالها الاجتماعي. حيث سعينا منذ التأسيس وحتى اليوم بالعمل على تقديم أفضل الخدمات المتاحة للمستفيدين في كافة النواحي الحياتية كما وقد صممت برامجنا وأنشطتنا بما يتناسب مع فئات المجتمع المختلفة ومتطلباتهم ونهدف إلى:

- تقديم برامج نوعية تسهم في تمكين المستفيدين وتحسين مستواهم المعيشي والاجتماعي.
  - إثراء العمل التطوعي ف المجتمع المحلي.
  - بناء منظومة فاعلة من الاتصال والشراكات المجتمعية.
  - تطوير البنية المؤسسية والتقنية للوصول للأداء المتميز.
  - استقطاب وتمكين الكفاءات المتخصصة في مجالات العمل الاجتماعي والتنموي.
  - تنمية الموارد المالية من خلال إيجاد مصادر دخل متنوعة ومستدامة.
- وذلك من خلال تقديم خدماتنا الاجتماعية والتنمية لفئة الايتام والفقراء وذوي الدخل المحدود.

## ٢- منطلقاتنا لإشراك المتطوعين:

بسبب صلتنا الوثيقة بمجتمعنا وإيماننا العميق بأثر أهدافنا وأدوارنا الرئيسية إذا تحققت، نعلم يقينا مدى أهمية إشراك المتطوعين ومنافعه الكبيرة على أصحاب العلاقة جميعا (الجمعية، والمجتمع، والمتطوعين) من خلال مشاركتهم الفاعلة، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على:

١. تفعيل دور مجتمعنا من خلال المتطوعين.
٢. تنمية روح المواطنة الصالحة وحب تحقيق المسؤولية المجتمعية في نفوس أفراد المجتمع.
٣. التقليل على تكاليف الجمعية لصرفها على المستفيد بشكل أفضل.



٤. تحسين متطلبات العمل وتلبية مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.
٥. حماية الشباب والفئات المختلفة من السلبيات الاجتماعية والنفسية التي يتعرضون لها لكون التطوع سلوكاً ينمي روح الإرادة والعمل العام والعطاء.

### رؤيتنا لإشراك المتطوعين:

ونسعى لـ "أن نكون جمعية فاعلة ونموذجاً يتسم بالشفافية والعدالة في إشراك المتطوعين محققين بذلك استدامة للمتطوعين لدينا وجذبهم وتطويرهم مما يؤدي إلى تحقيق أهداف الجمعية والمتطوع والمجتمع.

### ٣- تعرف علينا أكثر:

-يمكن التعرف علينا من خلال الرابط التالي:

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

يمكن الوصول لنا الى موقع الجمعية عن طريق الباركود



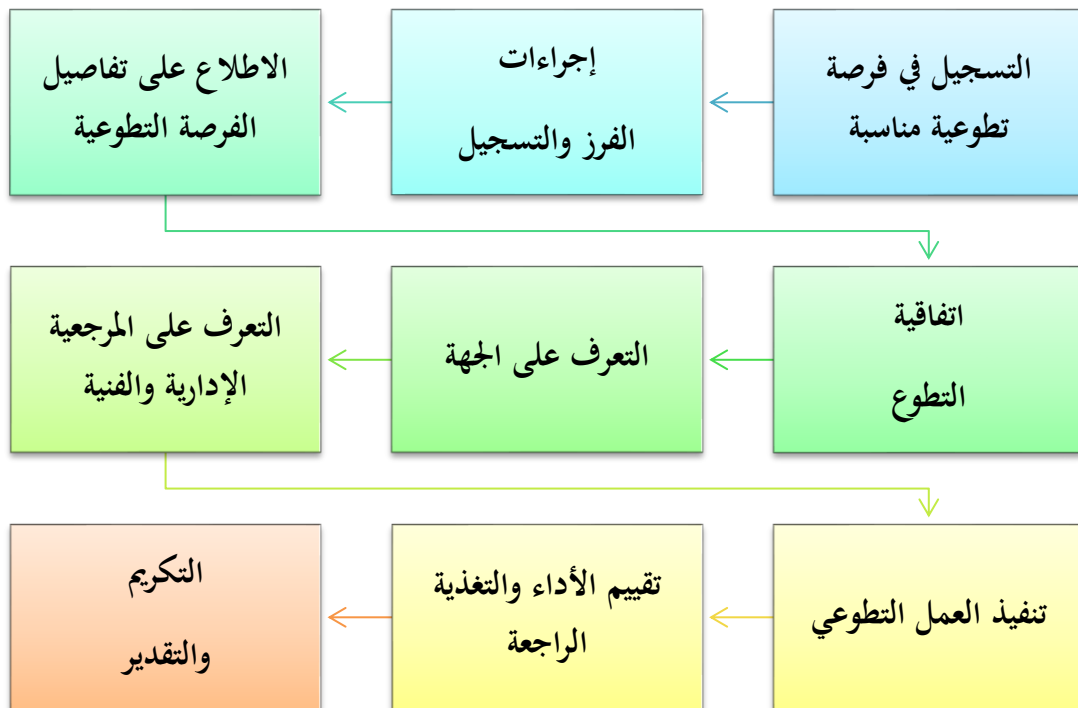
- تقدم الجمعية التسهيلات التي تجعل المتطوع والفرق التطوعية قادر على تنفيذ المهمة من تراخيص وتجهيز المكان في حال كان التطوع داخلي.
- حفظ بيانات المتطوعين بكل سرية.
- التأكد والحصر على سلامة المتطوع اثناء أداء مهامه التطوعية.
- يتم حساب الساعات التطوعية في منصة العمل التطوي وحفظ نسخة الكترونية بالفرص مع بياناتها.



#### ٤- حقوق المتطوع:

- يقوم مدير التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية وهم: مفوض رسميا من أحد أفراد مجلس الإدارة، المدير التنفيذي).
- يحصل المسؤول الفني للفرصة على المعلومات التي يحتاجها فقط لإتمام الفرصة التطوعية.

#### رحلة المتطوع في الجهة:



● أبرز حقوق المتطوعين على الجمعية:

أ- التقديم في كافة الفرص المتاحة:

للمتطوع الحق في التقدم إلى الجمعية في كافة الفرص المتاحة، ويحق له تولّيها ما دامت تتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية، ويكون له مرونة الاختيار في وقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض وسياسة الجمعية ومتطلبات الفرصة التطوعية.

ب- تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب:

تلتزم الجمعية بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم، وأنها قيد الدراسة، وهي تلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولاً أو رفضاً، وبيان أسباب الرفض إن أمكن والإحالة إلى فرص تطوعية أو جهات أخرى.

ت- تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل الجمعية، وهو يتضمن التعريف بالجمعية التي سيتطوع فيها، والأشخاص الذين سيتعامل معهم، والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها.

ث- تعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته:

يكون للمتطوع توصيف لدوره التطوعي بحسب المعايير الموضحة في دليل السياسات والإجراءات، ويحق للمتطوع الاطلاع عليه. وتلتزم الجمعية والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع والجمعية.

ج- تعريف المتطوع بمرجعيته:

يتم تعريف المتطوع بالمرجعية الإدارية والفنية التي يعود إليها المتطوع خلال أداء دوره التطوعي، ويتم تزويده بكافة وسائل الاتصال بمسؤوله المباشر لأخذ المشورة والتوجيه والتدريب في أثناء عمله.

ح- الاحترام والاحترام:

للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضواً ينتمي للمؤسسة.

خ- السلامة:



يحق للمتطوع أن يمارس دوره التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر التي تهدد سلامته البدنية أو النفسية، وأن توفر له الجمعية الدعم المعرفي والمادي بخصوص إجراءات السلامة وأدواتها وكيفية استخدامها وذلك بناء على تقييم المخاطر الذي تقوم به الجمعية كما في دليل السياسات والإجراءات.

#### د- الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم الجمعية من خلال مدير التطوع باطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقاً، وإطلاعه على نتائج سير مهمته التطوعية من خلال استعراض ما تم تحقيقه أو إنجازه ومدى إتقان العمل الذي أوكل إليه والأخطاء التي قد تكون قد حصلت وكيفية علاجها.
- تكون هنالك جلسات متابعة دورية أسبوعية أو شهرية مثلاً للتأكد من تحقيق أهداف المهمة التطوعية من خلال المعلومات الواردة من الميدان أو المشرفين والمتعلقة بأداء المتطوع وتحقيق أهداف العمل. وعند الحاجة يبقى المتطوع تحت إشراف مستمر أثناء تأدية مهامه التطوعية لتقويم أدائه ليتماشى مع سياسات الجمعية.
- تقوم الجمعية بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء الجمعية وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة في تطوير التطوع في الجمعية.

#### ذ- التدريب والتطوير

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف الجمعية المسؤولة عن التدريب في الجمعية قبل قيامه بأي مهام تطوعية.
- يتم من خلال التدريب استكشاف قدرات المتطوع لمقابلتها بطبيعة المهام التي تناسب قدراته ومهاراته وظروفه واحتياجاته.
- يتم في بعض المهام التطوعية الخاصة تخصيص برنامج تدريبي يخصص فقط لأداء تلك المهمة.
- يجب على المتطوع الالتزام بجميع البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية التطوعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

#### ز- سرية المعلومات



تقوم الجمعية بجمع معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية للمتطوع، وتتعهد الجمعية بالحفاظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، وتحمل الجمعية المسؤولية القانونية حيال ذلك.

#### ز- الغياب:

يحق للمتطوع عدم الحضور بسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول دون أدائه لدوره التطوعي، بشرط أن يبلغ مسؤوله المباشر بعدم قدرته على الحضور قبل ٢٤ ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

#### س- التظلم:

يحق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل والإدارة أو نحو ذلك يتعارض مع دوره التطوعي وسياسة ومعايير الجمعية في التطوع، ويتم ذلك بحسب الإجراءات الموضحة في دليل السياسات والإجراءات.

#### ش- التكريم والتقدير:

يحق لكل متطوع ملتزم إيجابياً مع الجمعية أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات الجمعية، وأخذ مرئياته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع عليها كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة الجمعية

#### ص- إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

يمكن للمتطوع أن ينهي اتفاقه مع الجمعية التي يتطوع فيها، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها في أي وقت يشاء، بشرط ألا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص بالجمعية والتزامات المتطوع الأساسية تجاهها بشكل كبير. ويتم أخذ ملاحظاته وتغذيته الراجعة تجاه الجمعية وتجربته التطوعية عند إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية.





## ٥- التزامات المتطوع

أبرز التزامات الجمعية:

### أ- المسؤولية الاجتماعية:

يلتزم المتطوع بانجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف الجمعية الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.

### ب- التوقيع على اتفاق التطوع:

يقوم المتطوع والجمعية بعمل اتفاق تطوع يوضّح توقعات الجمعية من المتطوع، وتوقعات المتطوع من الجمعية.

### ت- الدوام وأوقات العمل:

يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج الذي يوكل إليه عند كل برنامج.

### ث- سياسة الخصوصية والسرية:

يلتزم المتطوع بالحفاظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة بالجمعية أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفيدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشاءها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي، كما قد تطلب الجمعية من المتطوع توقيع تعهد بالحفاظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشاءها والتزام كافة إجراءات الحفاظ على سريتها، وذلك إن تطلب الأمر.

### ج- تضارب المصالح:

- يعرف تضارب المصالح على أنه "الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار المتطوع في أثناء أدائه لوظيفته بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمة هو شخصياً، أو تهمة أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أداءه لاعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

- يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يُعدّ تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وعند وقوع ذلك يقوم بإعلام مدير التطوع بشكل مباشر.





### ح- العروض والهدايا:

- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي منظمة سواءً أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات، والبسكويت، والزهور أو غيرها التي تُعدّ في أعراف الجمعية بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية.
- إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع مرجعه الخاص به.

### خ- المظهر الشخصي والذوق العام:

- بحسب سياسة الجمعية وطبيعة الدور التطوعي يلتزم المتطوع بالتقيد بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله. ويجب أن ينسجم مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية، ويراعى الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.



## ٦- الميثاق الأخلاقي للمتطوع:

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
الإصدار	الأول / ٢٠١٩
الاعتماد	الإدارة العامة للتطوع بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية

### ● الغرض من الدليل:

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. من خلال التزامهم بالعناصر التالية:

### ١- القيم والأخلاق:

لا بد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعتنا السعودي، ومن رؤية المملكة ٢٠٣٠ بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

- ١- الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
- ٢- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على الجمعية والمجتمع.



- ٣- إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.  
٤- تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

## ٢- السرية:

ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، إلى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام بالتالي:

- ١- عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.  
٢- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن الجمعية بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.

## ٣- الموثوقية وتحمل المسؤولية:

- أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:  
١- متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.  
٢- يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.  
٣- مدركاً لكونه لا يمثل الجمعية التي ينتهي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

## ٤- التواصل الفعال:

ينبغي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل، والمستفيدين الذين يتعامل معهم، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، وهذا يساعد على حل المشكلات والتغلب على التحديات. ولذا يجدر بالمتطوع:  
- أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية.



- أن يكون واعياً وملماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في الجمعية.
- أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

#### ٥- تقديم الدعم:

- تنظر الجمعية لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عمليه الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه يُتَوَقَّعُ من المتطوع:
- أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.
  - أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة الجمعية في مجال العمل التطوعي.

#### ٦- الشخصية الإيجابية:

- الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتسهل دون انتظار مقابل، وهي شخصية متزنة، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات وتمتلك الجدية، والموضوعية والمثابرة. وبناء على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي ما يلي:
- أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.
  - أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في الجمعية وتسخير الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها.
  - أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.
  - أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.

#### ٧- المهنية:

- لا بد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية المتطوع ومستوى تجويده لعمله، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:



- ١- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
- ٢- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
- ٣- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة الجمعية التي يتطوع معها.

#### ٨- المرجعية:

لكل عمل منظم مرجعية ولوائح يجب التقيد بها لضمان جودة العمل والمخرجات، وتُلزم المرجعية العاملين في العمل التطوعي:

- ١- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في الجمعية.
- ٢- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل الجمعية.
- ٣- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات الجمعية وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للجمعية.
- ٤- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية.
- ٥- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

#### ٩- تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاله أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهتمه شخصياً، أو تهتم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر عمله التطوعي باعتباريات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

- ١- عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال.
- ٢- الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.

#### ١٠- المساواة في التعامل:



- يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التحيز والعنصرية. ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.

#### ٧- السياسات المتعلقة بالمتطوعين:

##### ● تصميم الفرص والاستقطاب

##### - تصميم الفرص التطوعية

2.1.2: السياسة: تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية، وفتح الباب للمتطوعين باقتراح فرص تخدم أهداف الجمعية.  
الإجراءات:

تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.  
مراجعة الفرص وتطويرها بناء على التغذية الراجعة التي تأتي من المتطوعين بشكل ربعي.

##### التقنية لتسويق الفرص التطوعية

2,2,1: السياسة: تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

##### الإجراءات:

اعتماد منصة العمل التطوعي التابعة لوزارة الموارد البشرية هي البوابة الأساسية لنشر الفرص التطوعية وتسويقها.

##### تحديد الإجراءات التأديبية

2,3,1: السياسة: 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:



يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك، والتي تأتي وفق الجدول التالي:  
إجراءات التعامل مع مخالفات المتطوعين المحتملة

مستوى المخالفة	نطاق تأثير المخالفة
الأول	على المستوى العام
الثاني	على مستوى الجمعية
الثالث	على مستوى التطوع

المخالفة	مستوى المخالفة	مرات التكرار	الإجراء
غياب المتطوع عن الفعالية	الثالث	3	استبعاده من الفعالية لمدة شهر
تخريب أدوات المنشأة غير العمد	الثاني	2	للمرة الأولى: إنذار أول كتابي. للمرة الثانية: فصل من وحدة التطوع
تخريب أدوات المنشأة العمد	الثاني	1	فصل من وحدة التطوع
عمل مشاكل في الفريق التطوعي	الثالث	2	استبعاده من الفريق
الإساءة إلى الجمعية وتشويه صورتها	الثاني	1	فصل من وحدة التطوع
عدم القيام بالمهام بشكل المطلوب	الثالث	3	المرة الأولى: إنذاره لفظيا. المرة الثانية: إنذاره كتابيا. المرة الثالثة: استبعاده من الفرصة
التحدث باسم الجمعية في خارج النطاق المحدود ك(سياسي- ديني -عنصري)	الأول	1	فصل من وحدة التطوع وعمل تعميم عليه في قروبات التطوع ومدراء التطوع
تعارض المصالح الشخصية مع العمل التطوعي	الثالث	2	إنذار اول كتابي استبعاده من الفرصة





## ثالثاً: الفرز والتسكين

### توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

3,1,1: السياسة: تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

3,1,2: السياسة: تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

### الإجراءات:

#### في حال كان المتطوعون أفراد:

- يقوم مدير التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
- تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية.
- إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن مدير التطوع يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموص به من الجهات المعنية.

#### في حال كان المتطوعون فرق:

- يجب أن يكون للفريق رؤية، وأهداف، واضحة، ومحددة.
- يجب أن يكون للفريق قائد منسق لشئونهم.
- يقوم مدير التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات أفراد الفريق التطوعي الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية قبل انطلاقها.
- تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل الفرق التطوعية التابعة لها قبل تنفيذهم للفرص التطوعية.
- إذا لم يرغب الفريق تسجيله كفريق تابع للجمعية في المنصة، يكون قائد الفريق هو المسؤول عن أفرادهم وما يصدر عنهم، ويوثق هذا الأمر في اتفاقية التطوع بين الجمعية والفريق.



## حماية خصوصية المتطوعين

3,3,1: 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. (\*)

### الإجراءات:

- يقوم مدير التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية وهم: مفوض رسميا من أحد أفراد مجلس الإدارة، المدير التنفيذي).
- يحصل المسؤول الفني للفرصة على المعلومات التي يحتجها فقط لإتمام الفرصة التطوعية.

## التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

3,4,1: 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:

- تقوم ادارة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.
- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

## رابعاً: التوجيه والتدريب

### التوجيه والتعريف



4,2,1: السياسة: تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

الإجراءات:

- يزود مدير التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية).

خامساً: الدعم والإشراف

الشكاوى والتظلمات.

5,1,1: 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. (\*)

5,1,2: السياسة: تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (\*)

الإجراءات:

- يُعلم مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.

- يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.

- 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.

- يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.

- يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.



- 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.
- في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
- 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.
- 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.
- يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.

#### أحقية رفض المتطوع المطالب:

5,2,1: 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:

- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن اسبوعين
- يقوم مدير التطوع او المرجع الفني بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- يُبلغ المتطوع والمرجع الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

#### الدعم المالي والإشراف الفني

5,3,1: السياسة: تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (\*)



5,3,2: السياسة: تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

#### الإجراءات:

- 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).
- لا يحق للمتطوع المطالبة بأية تعويضات مالم يتم أخذ موافقة مسبقة على الصرف من الجمعية.

5,5,1: السياسة: تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

5,5,2: السياسة: تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

5,5,3: السياسة: تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

#### الإجراءات

- يقوم مدير التطوع او المرجع الفني بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية .
- يقوم مدير التطوع او المرجع الفني بتعبئة [النموذج تقييم أداء المتطوع](#) رقم (١١) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية .
- يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام من خلال [نموذج تقييم المتطوع للفرصة التطوعية](#).
- يقوم مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.



سادساً: التقدير والتكريم

6.1.1: السياسة: 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:

تقدم إدارة الجمعية شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم. تقيم إدارة الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

### (١) نماذج المتطوعين

نموذج رقم (٦) اتفاقية تطوع			
المدينة		المكان	رقم الجوال
السيدة/..... ورقم الهوية/.....		البريد الالكتروني	مسمى الفرصة التطوعية
يسر منظمة..... أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/..... بفرع.....		المهمة الأساسية	طبيعة الفرصة
..... وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/.....		رقم الجوال	رقم الجوال
..... ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة مهامكم التطوعية، كما تم تحديد الأستاذ/..... مدير / رئيس قسم.....		رقم الجوال	رقم الجوال
..... ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم التطوعية.		رقم الجوال	رقم الجوال
الفترة الزمنية:		رقم الجوال	رقم الجوال
كما تم الاتفاق معكم لمدة..... يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع..... ساعة في اليوم/الأسبوع.		رقم الجوال	رقم الجوال
بدءاً من يوم..... وتاريخ..... / ١٤هـ وحتى يوم..... وتاريخ..... / ١٤.		رقم الجوال	رقم الجوال
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 .		رقم الجوال	رقم الجوال
ما تتوقعه الجمعية منكم		رقم الجوال	رقم الجوال
● التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات.		رقم الجوال	رقم الجوال



<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه.</li> <li>• تحقيق المستهدفات المتفق عليها من الفرصة التطوعية وهي:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• ○</li> <li>• ○</li> <li>• ○</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التعريف الكامل بالجمعية وسياساتها وبالفرصة التطوعية وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف الجمعية.</li> <li>• التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بمهامكم وكذلك التدريب والتأهيل.</li> <li>• الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر.</li> <li>• التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال فرصتكم التطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قتمم بالتطوع فيها .</li> </ul>	<p>ما يمكن أن تتوقعه من الجمعية:</p>
<p>نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالجمعية لخدمة المجتمع وقضية الجمعية الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديدة بالاهتمام ومستندمة للطرفين</p>	
	المتطوعة/ة
	مدير التطوع
التوقيع	
التوقيع	

<u>نموذج رقم (١٢) تقييم أداء المتطوع</u>	
عنوان الفرصة التطوعية	
من: / / إلى / / :	
مدة الفرصة التطوعية	
بالأيام: (.....) يوم ، بالساعات: (.....) ساعة	
مكان الفرصة التطوعية	
المنطقة	المدينة
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
				٤. قدرة المتطوع على سرعة الانجاز
				٥. سرعة تكيف المتطوع على الفرصة التطوعية
مقترحات للتحسين				
		التاريخ :		اسم المتطوع :
		التوقيع :		اسم المشرف على العملية التطوعية :
توصيات المشرف على العملية التطوعية				



٢٥ نموذج طلب تعويض عن مصروفات				
١- يُعبأ من قبل المتطوع				
اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية		مسمى الفرصة التطوعية		
اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية		رقم الأيبان		رقم الأيبان
اسم المصرف / البنك		المشرف الفني		المشرف الفني
تاريخ الصرف		مبلغ الصرف الإجمالي		مبلغ الصرف الإجمالي
تاريخ تقديم الطلب		بيان بالمصروفات		
مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات		
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.....		التوقيع		
مدير المتطوع		التوقيع		
٣- يُعبأ من قبل المتطوع				
تم استلام المبلغ				
التوقيع				

نموذج رقم (١٠) الشكوى والتظلم

خاص بالمتطوع

٢٤



SCAN ME

			اسم المتطوع
تاريخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم	مسمى الفرصة التطوعية
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:			



تنفيذ التوجيه:		
○ تم		○ لم يتم ، والسبب:
إغلاق الشكوى		
اسم من أغلق الشكوى	تاريخ إغلاق الشكوى	التوقيع

