



جمعية تحفيظ القرآن
بحقن الباطن

آلية إدارة المتطوعين

الفهرس:

أولاً: مقدمة

الفصل الأول: آلية إدارة المتطوعين والإجراءات الإدارية

الفصل الثاني: السياسات المتعلقة بالمتطوعين

الفصل الثالث: دليل المتطوع

التطوع

ليس مجرد وقت تمنحه...

هو قصة تُكتب باسمك في صحائف الخير،
وأثر يتسع دوائره حتى يبلغ مجتمعا كاملا.

هو أن تكون يدًا تُعين، وقلبًا يُلهم،
وصوتًا يوقظ الأمل في الآخرين.

ومع كل مبادرة، تقترب من وطنٍ يجعل العطاء رؤيته،
ويصوغ بقيمتك مستقبلًا أجمل.

فاختر أن تكون من نخبة العطاء.



يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية – الخاصة بالعمل التطوعي –

العمل التطوعي: أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.

المتطوع: كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.

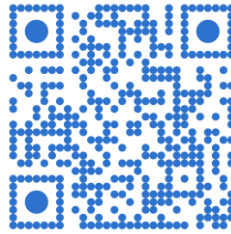
المتعاون: الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.

الفرصة التطوعية: هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون ملائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.

المشرف الفني: هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.

المشرف الإداري: هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.

وللاطلاع أكثر الدخول عبر الباركود



مقدمة :

جمعية خيرية رائدة تعنى بخدمة وتعليم القرآن الكريم منذ 40 عاماً - حفظاً وتلاوةً وتدبراً - لجميع فئات المجتمع في حلقات ومدارس ومقارئ من خلال العناية بالمتربي واحتياجاته وتهيئة البيئة المنتجة والمحفزة له.

الرؤية

جمعية رائدة تخرج حفظة لكتاب الله متخلفين به.

الرسالة

جمعية خيرية تعنى بتعليم القرآن الكريم - حفظاً وتلاوةً وتدبراً - لجميع فئات المجتمع في حلقات ومدارس ومقارئ من خلال العناية بالمتربي واحتياجاته وتهيئة البيئة المنتجة والمحفزة له لتحقيق الخيرية المنشودة.

أهداف الجمعية

- تصحيح تلاوة القرآن الكريم.
- تحفيظ القرآن الكريم.
- العناية بتعليم تجويد القرآن الكريم
- التعليم المتخصص لتلاوة وتحفيظ القرآن الكريم للفئات الاجتماعية.
- إعداد المعلمين والمعلمات للعمل في حلقات القرآن الكريم.
- التأهيل الفني للمشرفين والمشرفات على حلقات القرآن الكريم
- غرس تعظيم كتاب الله تعالى لدى المجتمع
- العناية بحفاظ القرآن الكريم وتشجيعهم.
- نشر علم القراءات بين الحفاظ.

الفصل الأول

آلية إدارة المتطوعين والإجراءات الإدارية

أولاً: التخطيط والتعزيز

1.1.1

تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في الأدلة واللوائح الخاصة بالتطوع، كما تُعد الجمعية دليل خاص بالسياسات والإجراءات الإدارية التي تضبط وتنظم سير العمل في إدارة المتطوعين وتقوم بإتاحته لأصحاب العلاقة بالتطوع، ويتم مراجعته بشكل سنوي أو كلما دعت الحاجة للمراجعة والتعديل.

الإجراءات

١. يقوم مدير الجمعية مع فريق العمل بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين واعتمادها من مجلس الإدارة.
٢. تتولى الإدارة الإعلامية مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي ومن خلال إشراك المعنيين بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تنسجم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
٤. يحدد مدير وحدة العمل التطوعي الموعد المناسب لمراجعة السياسات والإجراءات الإدارية.
٥. تقوم وحدة العمل التطوعي بدعوة الأشخاص ذوي العلاقة من مديري الإدارات الموازية والمتطوعين الحاليين والسابقين لحضور ورشة عمل أو لقاءات مباشرة تهدف لمراجعة وتعديل السياسات والإجراءات بما يتوافق مع رؤية الجمعية ويحقق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٦. يعتمد مدير الجمعية التعديلات، ثم تحدث كافة الملفات والنماذج ذات العلاقة ثم تنزل إلى حيز التنفيذ من تاريخ تعميمها على جميع الإدارات.
٧. في حال كان هناك حاجة تستلزم تعديلاً على السياسات والإجراءات الإدارية في غير المراجعة الدورية، تعقد إدارة الوحدة اجتماعاً تدعو أصحاب المصلحة لاستشارتهم في التعديل المطلوب ثم يتم اعتماد ما تم الاتفاق عليه من إدارة الجمعية ويعتمد للتنفيذ.
٨. تتيح إدارة الجمعية دليل السياسات والإجراءات لأصحاب المصلحة المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

مدير وحدة العمل التطوعي وأبرز مهامه:

1.2.1

تكلف الجمعية مسؤولية وحدة العمل التطوعي إلى موظف متفرغ (جزئياً أو كلياً)، وهو صاحب المسؤولية والصلاحيات في تنظيم وتنفيذ سياسات وإجراءات العمل التطوعي وفق الوصف الوظيفي المعد له والمعتمد من إدارة الجمعية، وتدعمه بالموارد البشرية كلما دعت الحاجة لذلك، وتعتبر وحدة العمل التطوعي في الجمعية جزءاً أساسياً من الهيكلة لا تختلف عن الأقسام الأخرى في ذلك.

1.2.2

يتولى مدير وحدة العمل التطوعي نشر ثقافة العمل التطوعي بين العاملين ويبين أسباب ودوافع إشراك الجمعية للمتطوعين وأهمية دورهم وأثرهم الإيجابي على عمل الجمعية، وعليه في تحقيق أهداف الوحدة طلب الموازنات اللازمة لتيسير عمله وتوفير جميع الموارد والمواد التي تمكن المتطوعين من القيام بفرصهم التطوعية وتعطي له صلاحية الصرف بناء على الآلية المتبعة في الجمعية.

الإجراءات

١. تختار إدارة الجمعية مديراً لوحدة العمل التطوعي وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضَمَّن في بطاقة الوصف الوظيفي ويتم تعيينه بقرار رسمي.
٢. يحدد مدير وحدة العمل التطوعي المهام والواجبات للعاملين في الوحدة، ويتم مراجعتها دورياً، تُضَمَّن في بطاقة الوصف الوظيفي.
٣. تقوم وحدة العمل التطوعي بالتعاون مع الإدارات المعنية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الأدوات والوسائل المتاحة مثل (الدورات التدريبية، ورش العمل، المنشورات، مواقع التواصل الاجتماعي، الاجتماعات الدورية) بهدف تبني العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
٤. تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها)، كما تشاركهم في تصميم أهداف وخطة وحدة العمل التطوعي.
٥. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي بالتعاون مع الإدارات الأخرى بإعداد الخطة التشغيلية للوحدة متضمنة البرامج والأنشطة والمبادرات والموازنة التقديرية وتعتمدها من إدارة الجمعية. (وفق أداة الخطة نموذج رقم (1)).
- ٦.
٧. تعتمد إدارة الجمعية الخطة التشغيلية وفق الآلية المتبعة وتوفر لها المبالغ المالية الكافية لتحقيق تلك البرامج والأنشطة والمبادرات وتؤكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.
٨. تخصص إدارة المحاسبة في الجمعية بند محاسبي خاص بالمصروفات وعوائد التطوع الاقتصادي.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. الفرص التطوعية

2.1.1

التزام الجمعية بتصميم فرص تطوعية متنوعة تتناسب مع فئات المجتمع وتلائم اهتمامات ومهارات المتطوعين بكل شفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي 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.

الإجراءات

١. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي بالتعاون مع جميع الإدارات والأقسام بالجمعية بتحديد احتياج الجمعية من المتطوعين وفق نموذج (تطوع - ن - 01 - 01)، مع ضرورة تنوع الفرص التطوعية لتشمل أكبر عدد من شرائح المجتمع.
٢. يعتمد مدير وحدة العمل التطوعي قائمة الاحتياج التطوعي من مدير الجمعية ومن ثم إفادة الإدارات والأقسام المعنية بالفرص المعتمدة.
٣. يكتب المشرف الفني (الإدارة أو القسم طالب الفرصة) توصيف دقيق لكل فرصة من الفرص التطوعية التي يرغب لها متطوع، والتي تلبي احتياجات الجمعية وفق نموذج (تطوع - ن - 01 - 05)، ويلزم تعبئة جميع بيانات النموذج.
٤. يحدد المشرف الفني ومدير وحدة العمل التطوع أو من ينيبه أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ) كما يحددان الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، ك اكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
٥. يعتمد مدير وحدة العمل التطوعي أو من ينيبه توصيف الفرص التطوعية بعد التأكد من استيفائه كافة بيانات النموذج.

٢. تسويق الفرص التطوعية

2,2,1

تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي ووسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية لاستقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

الإجراءات

١. تقوم وحدة العمل التطوعي برفع الفرص التطوعية على منصة العمل التطوعية.
٢. تحدد الإدارة الإعلامية بالجمعية القنوات الإعلامية المناسبة والوسائل التقنية الفعالة التي تتناسب مع الشريحة المستهدفة في الفرص التطوعية لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٣. الإجراءات التأديبية

2,3,1

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. تقوم وحدة العمل التطوعية بالتعاون مع إدارات الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية ويتم إرفاقها بدليل السياسات والإجراءات الإدارية. على أن تشمل اللائحة على (تصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين)

٢. تشكل لجنة من ثلاثة أعضاء بقرار من مدير الجمعية للنظر في مخالفات وقضايا المتطوعين على أن يتم تسمية رئيس اللجنة ومهامها، وتعتبر قرارات اللجنة نافذة من تاريخ صدورها.
 ٣. تحدد اللجنة المشكلة بقرار من المدير آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
 ٤. تقوم اللجنة بمراجعة لائحة المخالفات وفق ما يستجد لها.
- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف وفق التوصية التي تحدها اللجنة.

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. بيانات المتطوعين وحماية خصوصيتها.

3,1,1

تطلب الجمعية المعلومات اللازمة التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها، كما تتأكد الجمعية من مناسبة المتطوع للفرصة ذات الحساسية العالية.

الإجراءات

- ١- يقوم مدير وحدة العمل التطوعي بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
- ٢- تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين.
- ٣- تقوم وحدة العمل التطوعي بالجمعية بالتنسيق مع الإدارة طالبة الفرصة التطوعية لإجراء المقابلة الشخصية بعد عملية الفرز للاستفسار عن أبرز المواضيع التي تسهم في التعرف على شخصية المتطوع والتعرف على دوافعه ورغباته وفق نموذج (تطوع - ن - 01 - 07).
- ٤- ترسل إدارة الجمعية لجهة الإشراف على الجمعية بطلب الموافقة على قبول المتطوعين في الفرصة التطوعية ذات الحساسية العالية وفق ما تنص عليه متطلبات جهة الإشراف.
- ٥- تعمل وحدة التطوع على حصر الفرص التطوعية بأثر رجعي مع المشرفين الفنيين حسب النموذج (تطوع - ن - 01 - 14)
- ٦- إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن وحدة العمل التطوعي تعمل مع الجهات المعنية لحل مشكلة المتطوع التقنية.
- ٧- يتم قبول الفرق التطوعية بناء على الفرص التطوعية المتاحة كما يتم اعتماد الفريق بعد مقابلة قائد الفريق للتأكد من مناسبة الفريق وقدرته على أداء العمل.

3,1,2

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

الإجراءات

- ١- تقوم وحدة العمل التطوعي في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين، وتخصص لذلك ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٢- إذا احتاج العمل أثناء فرز المتطوعين إلى تحويل المتطوعين لجهات أخرى فإن الجمعية تطلب إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجهات أخرى وذلك قبل إرسال البيانات.
- ٣- توقع وحدة العمل التطوعي اتفاقية مع المتطوع بعد استكمال إجراءات الفرز والتسكين وفق نموذج (تطوع - ن - 01 - 08).

٢. التعامل مع المتطوعين في حالة عدم قبولهم

3,2,1

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

الإجراءات

- ١- تفرز وحدة العمل التطوعي الطلبات بحسب ما هو مناسب للفرصة المختارة، ويتم استبعاد ما هو غير مناسب ويرسل لمن لم يتم قبول طلبه رسالة مناسبة تمثل اعتذاراً لطيفاً مع التوجيه للفرص التطوعية الأخرى المتاحة أو تقديم توصية للمتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى الجهات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. تعريف المتطوعين

4,1,1

تُعد وحدة العمل التطوعي في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها المجتمعي وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

الإجراءات

١. تعد إدارة الإعلام ملف تعريف بالجمعية وبرسالتها وأهدافها وبالعاملين فيها بحيث يشعر المتطوع بقيمة ما يؤديه مهما كانت طبيعة العمل.



الملف التعريفي للجمعية

٢. تنسق وحدة العمل التطوعي مع الإدارة الإعلامية في إعداد البرنامج التعريفي بحيث يشمل التعريف (بوحدة التطوع والعاملين فيها وبأنواع الدعم التي يقدمونها للمتطوعين، التعريف بمرافق والخدمات التي تقدمها الجمعية للمتطوعين، التعريف بمرجعية المتطوعين).

٣. يراعى في تقديم البرنامج تعدد الوسائل المستخدمة وإضفاء جانب المتعة على أن يتم تزويد المتطوع بالمستندات والأدلة التي قد يحتاجها في عمله بالجمعية (ورقياً أو إلكترونياً)

٤. يقدم البرنامج التعريفي من قبل وحدة العمل التطوعي وفق تدفق المتطوعين للجمعية على أن يضمن إدراج جميع المتطوعين الجدد ويكرر تنفيذه حسب جدول يتم إعداده من قبل وحدة العمل التطوعي او بما يتناسب مع حجم العمل.

٥. تراجع وحدة العمل التطوعي البرنامج بشكل دوري ويتم تحديثه مباشرة حسب الحاجة.

٢. تدريب المتطوعين

4,2,1

تتولى وحدة العمل التطوعي مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية وقياس أثر التدريب عليهم بالتعاون مع إدارة التدريب بالجمعية، متى دعت طبيعة الفرصة التطوعية المكلف بها إلى ذلك.

الإجراءات

- 1- يقوم مدير وحدة العمل التطوعي أو من ينييه بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين بالتنسيق مع الإدارة طالبة الفرصة التطوعية، وفق نموذج (تطوع - ن - 01 - 03).
- 2- توفر وحدة العمل التطوعي مصادر للتعليم والتطوير في مجالات العمل المرتبطة بطبيعة أنشطة الجمعية وتحدد الوسائل والأساليب التي تساعد على ردم فجوات المتطوعين من المهارات التي يحتاجونها لتنفيذ الفرص التطوعية المسكين عليها، مع قياس رضاهم ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.
- 3- يقوم مدير التطوع أو من ينييه بقياس الأثر التدريبي بالتعاون مع قسم التدريب وفق نموذج قياس الأثر التدريبي للمتطوع.

خامساً: الدعم والإشراف

1. آلية تقديم الشكاوى والتظلمات.

5,1,1

تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية إضافة إلى أساليب مناسبة، كما تبلغهم بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات

1. تُعلم وحدة العمل التطوعي المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
3. 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 (تطوع - ن - 01 - 09) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
4. تدرس الشكاوى أو التظلم ويتخذ فيه الإجراء المناسب خلال (48) ساعة وترسل إفادة لصاحب الشكاوى أو التظلم بالإجراء المتخذ.
5. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
6. 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.

٧. يتم تكوين لجنة مصغرة من مدير الجمعية محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن، ويتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.

٨. 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.

٢. أحقية رفض المتطوع للمهام التي لم يتم الاتفاق عليها:

5,2,1

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 ويراهم لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن (24) ساعة.
- ٢- تقوم وحدة العمل التطوعي بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ٣- يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

٣. الدعم والإشراف الفني

5,3,1

تقوم الجمعية بتوفير بيئة عمل الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية في الجمعية، كما تقوم بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية، كما تقوم بمنح المتطوع الصلاحيات اللازمة حسب طبيعة فرصته التطوعية.

الإجراءات

١. تقوم وحدة العمل التطوعي بإعلام المتطوعين بإجراءات توفير الموارد التي يحتاجونها للقيام بمهامهم التطوعية، وكيفية القيام بذلك، حيث يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب مواد) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب المواد وفق نموذج (تطوع - ن - 01 - 11).

٢. تقوم وحدة العمل التطوعي بالتنسيق مع إدارات الجمعية في حصر وتوفير الطلبات التي يحتاجها المتطوعين لأداء مهامهم.

٣. تقوم الجمعية بمنح المتطوع الصلاحيات اللازمة حسب طبيعة الفرصة التطوعية.

٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

5,4,1

تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية، كما تضمن اجتماعاتها الدورية محاور لمناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات

1. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.
2. تعمل إدارة الموارد البشرية بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
3. تقوم إدارة الجمعية على متابعة أداء وحدة العمل التطوعي ومناقشة قضاياهم في أجنده الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.

٥. التغذية الراجعة

5,5,1

تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر، كما تحرص على الحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية، وفق آليات مناسبة.

5,5,2

تبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

الإجراءات

1. يقوم المشرف الفني أو المشرف الإداري بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
2. يقوم المشرف الفني أو المشرف الإداري بتعبئة النموذج (تطوع - ن - 01 - 06) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
3. بعد تنفيذ الفرصة التطوعية من قبل المتطوع يرسل له مباشرة نموذج تقييم الفرصة التطوعية لتعبئتها إلكترونياً، وفق النموذج (تطوع - ن - 01 - 12).
4. في حال تأخر المتطوع في تعبئة نموذج التقييم خلال يومين يتم تذكيره برسالة نصية أو بأي وسيلة مناسبة. حتى يتم الاستفادة من تقييم المتطوع وملاحظاته في تطوير الفرصة التطوعية عند تكرارها والعمل التطوعي عموماً.
5. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
6. تعمل إدارة التميز المؤسسي 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.
7. يتم عمل استطلاعات لأراء المتطوعين من قبل إدارة التميز المؤسسي بشكل دوري (مرة على الأقل سنوياً) وتؤخذ المعلومات الناتجة عنها في الاعتبار مباشرة.

سادساً: التقدير والتكريم

6.1.1

تحرص الجمعية على تقدير جهود المتطوعين ويساهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

الإجراءات

١. تقوم جميع إدارات بتقدير جهود المتطوعين وإبراز إسهاماتهم في أوساط العمل كأقل جهد يقدم لهم.
٢. تقوم وحدة العمل التطوعي بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقع الجمعية الإلكتروني.
٣. تحسب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعين بآلية عادلة وشفافة.
٤. تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بصفة دورية (كل ستة أشهر) تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٥. تقدم الجمعية شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج (تطوع - ن - 01 - 13).
٦. تقوم إدارة الإعلام باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.

نخبة العطاء

الوصف:

تمنح الجهة عضوية نخبة العطاء (عضوية متطوع) لكل متطوع يحقق مشاركة نوعية وفاعلة تُحدث أثرًا إيجابيًا على البرامج والمبادرات، وذلك دون الحاجة إلى ترشيح أو اعتماد إداري، تعزيزًا لمبدأ العدالة والتحفيز.

المعايير:

- المشاركة في فرص نوعية تحقق أثرًا ملموسًا على المستفيدين أو المجتمع.
- الالتزام بتنفيذ المهام بجودة عالية وانضباط.
- المساهمة بروح المبادرة والتعاون مع فرق العمل.
- دعم الجهة في تطوير أو تحسين ممارساتها التطوعية.

مدة العضوية:

- تمنح العضوية لمدة سنة واحدة.
- تُجدد تلقائيًا عند استمرار المتطوع في استيفاء المعايير المحددة.

المزايا:

- أولوية المشاركة في الفرص التطوعية المميزة.
- برامج تدريبية وتطويرية خاصة.
- شهادة شكر وتقدير موثقة.
- إبراز أعضاء نخبة العطاء عبر القنوات الرسمية للجهة.
- الاستفادة من الخصومات والمزايا المقدمة من الشركاء.

سابعا : أحكام عامة الاحكام العامة:

7،1،1

تسعى الجمعية إلى تمكين عمل المرأة وذلك من خلال تمكين المتطوعات من المشاركة في برامج وفعاليات وأنشطة الجمعية المختلفة وتبني معهن علاق مباشرة وغير مباشرة من خلال وحدة العمل التطوعي وتتمثل هذي العلاقة في دعم وتمكين عمل المتطوعات وعدم التفرغ في ذلك بينهن وبين غيرهم من المتطوعين ولديهن ما لدى المتطوعين من حقوق ومميزات وعليهن واجبات ومسؤوليات.

الإجراءات:

- 1.تقوم مديرة ادارة التعليم النسائي بالجمعية بالإشراف الفني على اعمال منسقة التطوع
- 2.تعمل أخصائية العمل التطوعي على إدارة الاعمال التطوعية والاجراءات و يكون مرجعها الإداري وحدة العمل التطوعي
- 3.ترسل أخصائية العمل التطوعي جميع طلبات تحديد الاحتياج و تصميم الفرص و عقود الاتفاقيات المتطوعات لمدير التعليم النسائي لتوقيعها واعتمادها ثم ترسل لإدارة وحدة التطوع لرفعها للمدير العام لاعتمادها و عمل ما يلزم .
- 4.يجب إطلاع جميع المتطوعات على دليل المتطوع وحقوقها وواجباتها ومالها وما عليها.
- 5.يحق لكل متطوعة تقديم الشكاوى لمنسقة التطوع أو وحدة العمل التطوعي وتأخذ الشكوى مجراها وفق ما ورد في النموذج المتفق عليه .
- 6.في حال تغيب أخصائية التطوع فتقوم مقامها احدى الموظفات اللاتي يعملن معها في القسم مؤقتا بعد موافقة مديرة الإدارة النسائية.
- 7.تطبق جميع السياسات السابقة على المتطوعات.

الفصل الثاني

السياسات المتعلقة بالمتطوعين

السياسات المتعلقة بالمتطوعين

١. التدريب المتطوعين

٤,٢,١

تتولى وحدة العمل التطوعي مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية بالتعاون مع إدارة التدريب بالجمعية، متى دعت طبيعة الفرصة التطوعية المكلف بها إلى ذلك.

الإجراءات

- يقوم مدير وحدة العمل التطوعي أو من ينيبه بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين بالتنسيق مع الإدارة طالبة الفرصة التطوعية، وفق نموذج (تطوع - ن - ٠١ - ٠٣).
- توفر وحدة العمل التطوعي مصادر للتعليم والتطوير في مجالات العمل المرتبطة بطبيعة أنشطة الجمعية وتحدد الوسائل والأساليب التي تساعد على ردم فجوات المتطوعين من المهارات التي يحتاجونها لتنفيذ الفرص التطوعية المسكنين عليها، مع قياس رضاهم ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

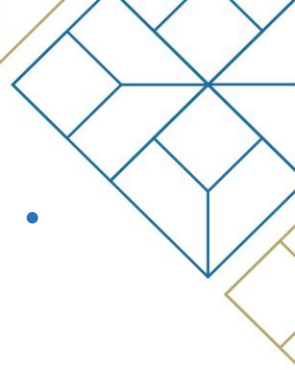
١. آلية تقديم الشكاوى والتظلمات

٥,١,١

تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية إضافة إلى أساليب مناسبة، كما تبلغهم بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات

- تُعلم وحدة العمل التطوعي المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم 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) والمعنون 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 (تطوع - ن - ٠١ - ٠٩) إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
- تدرس الشكاوى أو التظلم ويتخذ فيه الإجراء المناسب خلال (٤٨) ساعة وترسل إفادة لصاحب الشكاوى أو التظلم بالإجراء المتخذ.
- 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 من مدير الجمعية محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حثثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن، ويتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.



- 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.

٢. أحقية رفض المتطوع للمهام التي لم يتم الاتفاق عليها

٥,٢,١

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذة 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 (٢٤) ساعة.
- تقوم وحدة العمل التطوعي بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

٣. الدعم المالي والإشراف الفني

٥,٣,١

تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية في الجمعية، كما تقوم بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الإجراءات

- تقوم وحدة العمل التطوعي بإعلام المتطوعين بإجراءات توفير الموارد التي يحتاجونها للقيام بمهامهم التطوعية، وكيفية القيام بذلك، حيث يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب مواد) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب المواد وفق نموذج (تطوع - ن - ٠١ - ١١).
- تقوم وحدة العمل التطوعي بالتنسيق مع إدارات الجمعية في حصر وتوفير الطلبات التي يحتاجها المتطوعين لأداء مهامهم.

٤. التغذية الراجعة والتقييم

٥,٥,١

تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر، كما تحرص على الحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية، وفق آليات مناسبة.

٥,٥,٢

تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

الإجراءات

- يقوم المشرف الفني أو المشرف الإداري بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
- يقوم المشرف الفني أو المشرف الإداري بتعبئة النموذج (تطوع - ن - ٠١ - ٠٦) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
- بعد تنفيذ الفرصة التطوعية من قبل المتطوع يرسل له مباشرة نموذج تقييم الفرصة التطوعية لتعبئتها إلكترونياً، وفق النموذج (تطوع - ن - ٠١ - ١٢).
- في حال تأخر المتطوع في تعبئة نموذج التقييم خلال يومين يتم تذكيره برسالة نصية أو بأي وسيلة مناسبة. حتى يتم الاستفادة من تقييم المتطوع وملاحظاته في تطوير الفرصة التطوعية عند تكرارها والعمل التطوعي عموماً.
- يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- تعمل إدارة التميز المؤسسي 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.
- يتم عمل استطلاعات لآراء المتطوعين من قبل إدارة التميز المؤسسي بشكل دوري (مرة على الأقل سنوياً) وتؤخذ المعلومات الناتجة عنها في الاعتبار مباشرة.

٥. التكريم والتقدير

٦,١

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

- تقوم جميع إدارات بتقدير جهود المتطوعين وإبراز إسهاماتهم في أوساط العمل كأقل جهد يقدم لهم.
- تقوم وحدة العمل التطوعي بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقع الجمعية الإلكتروني.
- تحسب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعين بآلية عادلة وشفافة.
- تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بصفة دورية (كل ستة أشهر) تقديرًا لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
- تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديرًا لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج (تطوع - ن - ٠١ - ١٣).
- تقوم إدارة الإعلام باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.

الفصل الثالث دليل المتطوع



حقوق المتطوع

- 1 التقديم في كافة الفرص المتاحة.
- 2 تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب.
- 3 تقديم التوجيه المناسب للمتطوع.
- 4 تعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته.
- 5 تعريف المتطوع بمرجعتيه.
- 6 الاحترام والاحترام.
- 7 السلامة.
- 8 الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم.
- 9 التدريب والتطوير.
- 10 سرية المعلومات.
- 11 الغياب بعذر.
- 12 التظلم.
- 13 التكريم والتقدير.
- 14 إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية.



التزامات المتطوع

- 1 المسؤولية الاجتماعية
- 2 التوقيع على اتفاق التطوع
- 3 الالتزام بالدوام وأوقات العمل
- 4 الحفاظ على سياسة الخصوصية والسرية
- 5 تضارب المصالح
- 6 عدم قبول العروض والهدايا
- 7 الالتزام بالمظهر الشخصي والذوق العام

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.

- وللاطلاع أكثر على الميثاق الأخلاقي الدخول عبر الباركود



السياسات المتعلقة بالمتطوعين

- 1 التدريب المتطوعين.
- 2 آلية تقديم الشكاوى والتظلمات.
- 3 أحقية رفض المتطوع للمهام التي لم يتم الاتفاق عليها.
- 4 الدعم المالي والإشراف الفني.
- 5 التغذية الراجعة والتقييم
- 6 التكريم والتقدير



للاطلاع أكثر على السياسات المتعلقة بالمتطوع
الدخول عبر الباركود

لائحة المخالفات والجزاءات

- للاطلاع على لائحة المخالفات والجزاءات الخاصة بالتطوع الدخول عبر الباركود



الانضباط هو أحد الصفات الأساسية التي يتحلى بها الأشخاص الناجحين، وهو الطريق لتحقيق الأهداف والإنجازات فننوع
منكم الالتزام بذلك.

نماذج التطوع

النموذج	الوصف	ملاحظات
(تطوع - ن - 01 - 07)	المقابلة الشخصية	
(تطوع - ن - 01 - 08)	اتفاقية متطوع	
(تطوع - ن - 01 - 03)	الاحتياج التدريبي	
(تطوع - ن - 01 - 09)	الشكوى والتظلم	
(تطوع - ن - 01 - 11)	صرف مواد للمتطوع	
(تطوع - ن - 01 - 06)	تقييم أداء المتطوع	
(تطوع - ن - 01 - 12)	تقييم الفرصة التطوعية	
(تطوع - ن - 01 - 13)	شهادة شكر	

• للاطلاع على النماذج



اعتمد الإصدار الأول بمحضر مجلس الإدارة رقم ٢١/٣٥ بتاريخ ٢٠٢١/٢/٩ م

اعتمد الإصدار الثاني بمحضر مجلس الإدارة رقم ٢٢/٩٦ بتاريخ ٢٠٢٢/٣/١ م

اعتمد الإصدار الثالث بمحضر مجلس الإدارة رقم ٤٨ / ٢٣ بتاريخ ٢٠٢٣/١٠/١٢ م

اعتمد الإصدار الرابع بمحضر مجلس الإدارة رقم ٢٥/١١٠ بتاريخ ٢٠٢٥/٧/١٤ م