



جمعية البر  
الخيرية بضمد

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



# دليل وحدة التطوع لجمعية البر الخيرية بمحافظة ضمد



وحدة التطوع  
جمعية البر الخيرية بضمد

## المقدمة

يشكل العمل التطوعي أهم الوسائل المستخدمة لتعزيز المسؤولية الفردية والمجتمعية لدى أفراد المجتمع، والمساهمة في النهوض بمكانة المجتمع في شتى جوانب الحياة. حيث يُعد العمل التطوعي ظاهرة مهمة للدلالة على حيوية المجتمعات وإيجابياتها؛ لذلك يؤخذ مؤشراً للحكم على مدى تقدم الشعوب لإبراز الصورة الإنسانية للمجتمع، وتدعيم التكامل بين الناس، وتأكيد اللمسة الحانية؛ لأن العمل التطوعي يزيد من لحة التماسك الوطني، وهو من أهم الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها، ومع تطور القطاع غير الربحي والسعي لتحقيق أهداف برنامج جودة الحياة في نشر ثقافة العمل التطوعي، حيث تسعى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لتحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 للوصول إلى مليون متطوع سنوياً عبر إنشاء منصة العمل التطوعي وتأسيس الوحدات التطوعية في القطاعات غير الربحية ومنها وحدة التطوع بجمعية البر الخيرية في محافظة ضمد.

## - قائمة بالمصطلحات الرئيسية :

تكون للمصطلحات التالية أينما وردت في هذا النظام الدلالات الواردة أو قرب كل منها :

المصطلح	التعريف
الجمعية	جمعية البر الخيرية في محافظة ضمد .
مجلس الإدارة	مجلس إدارة جمعية البر الخيرية في محافظة ضمد .
الرئيس	رئيس مجلس إدارة جمعية البر الخيرية في محافظة ضمد .
المدير التنفيذي	مدير عام جمعية البر الخيرية في محافظة ضمد .
مدير التطوع	هو مدير وحدة التطوع بجمعية البر الخيرية بضمده ويشرف عليه المدير التنفيذي في الجمعية .
وحدة التطوع	المكون الإداري الذي يختص بإدارة شؤون المتطوعين ومتابعهم في الجمعية .
العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته (المصدر: نظام العمل التطوعي )
المتطوع	هو كل من يملك الدافع لتقديم عملاً تطوعياً ، وواجب إجتماعي طوعية دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي أو وظيفي مقابل الجهد المبذول .
عقد التطوع	هو اتفاق كتابي محدد المدة ينظم العلاقة بين المتطوع والجمعية .
منصة العمل التطوعي	هي عبارة عن موقع إلكتروني تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية يتم فيها ربط الجهات الموفرة للفرص التطوعية بالمتطوعين وتساهم في تنظيم وتمكين العمل التطوعي وتوثيق الجهود التطوعية للوصول إلى تنمية مستدامة في جميع المجالات .

## عن الجمعية:

جمعية البر الخيرية في محافظة ضمد هي جمعية غير ربحية تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مسجلة برقم ( 227 ) تأسست بتاريخ 1421 / 7 / 23 هـ . تقدم خدماتها لكافة شرائح المجتمع من رجال الأعمال والمتطوعين والأيتام والفقراء والأرامل والمحتاجين ، وتقديم خدمة رائدة للمجتمع ليسعد بتنمية شاملة برؤية وشراكة فاعلة لبناء مجتمع متآلف متمسك بدينه معتز بقيمه محب لوطنه .

## أهداف الجمعية:

- (1) كفالة ورعاية الأيتام .
- (2) مساعدة المنكوبين وذوي الحالات الطارئة .
- (3) تدريب المستفيدين ليكونوا قادرين على اعانه أسرهم .
- (4) بناء وتحسين المساكن للمستفيدين من خدمات الجمعية .

## فلسفة الجمعية في التطوع:

تلتزم الجمعية بالمعايير المهنية لإشراك المتطوعين في المنظمات غير الربحية ، كما تؤمن بأن المتطوعين جزء لا يتجزأ من أهداف الجمعية حيث توفر لهم الدعم وحماية حقوقهم كما هو منصوص عليه في أدلة التطوع والتي تعرف بحقوق المتطوعين ، وترى الجمعية أهمية الدور الذي يقوم به المتطوعين لأنهم يساهموا في :

- (1) مضاعفة القدرة على زيادة الإنتاجية .
- (2) خفض تكاليف الموارد (المالية- البشرية) .
- (3) تعزيز المواطنة المسؤولة وتفعيل إشراك المتطوعين .

## - وحدة التطوع :

هي أحد الإدارات التي تعمل ضمن الهيكل التنظيمي للجمعية والتي تختص بشؤون المتطوعين ، حيث تقوم بتحديد الاحتياجات التطوعية واستقطاب وتوظيف المتطوعين حسب قدراتهم وحاجات الجمعية من خلال تأهيل وتدريب المتطوعين ومتابعتهم أثناء الأداء وتكريمهم ونشر إنجازاتهم .

## - رؤية الوحدة :

أن تكون الوحدة فاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، عبر بيئة جاذبة تساهم في تنمية قدراتهم ، وتشيد بجهودهم، ليساهموا معنا في نهضة مجتمعنا .

## - رسالة الوحدة :

نشر مفهوم المبادرة والعمل التطوعي والشعور بالمسؤولية والمواطنة للفرد والمجتمع .

## - الأهداف الاستراتيجية:

1. إبراز الجهود والمبادرات التطوعية بالجمعية .
2. تمكين المتطوعين وإشراكهم للمساهمة في قضايا الجمعية .
3. استقطاب وتدريب وتطوير المتطوعين والفرق التطوعية ورعايتهم .
4. المساهمة في تنفيذ برامج الجمعية لخفض تكاليف الموارد المالية والبشرية .
5. بناء شراكات فاعلة مع القطاعات الحكومية والمؤسسات الخيرية وربطها بالمتطوعين .

- قيم الوحدة : المبادرة ، المهنية ، العمل بروح الفريق الواحد ، الشفافية ، الشراكة

## - لماذا نحتاج إلى وحدة التطوع ؟

### للجمعية

- تحقيق العدل والمساواة عبر تنظيم وتوحيد التعامل مع كافة المتطوعين .
- مد جسور التواصل بين الجمعية والمجتمع مما يسهم في الترويج لأهداف الجمعية وقيمتها .
- رفع نسبة الفاعلية والإنجاز في الجمعية مع تقليل تكلفة الموارد المالية والبشرية .

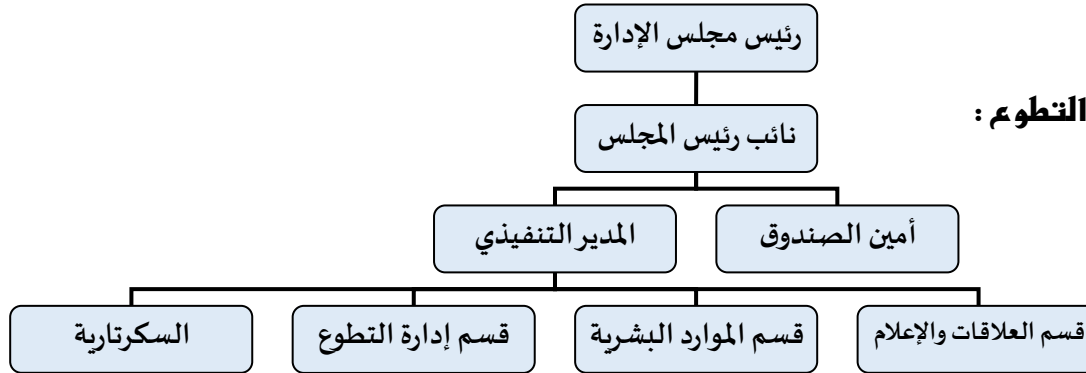
### للمجتمع

- انتشار ثقافة العمل التطوعي في المجتمع .
- المساهمة في الحفاظ على المتطوعين واستمرارهم .
- تعزيز المواطنة المسؤولة ورفع الوعي للسلوك الإيجابي بالمجتمع .

### للمتطوع

- تنوع الفرص التطوعية للمتطوع، وجعل مجال الاختيار والمشاركة بالتطوع واسعاً .
- تنظيم العمل التطوعي وحفظ حقوق المتطوع من خلال أدوار محددة .
- تدريب وتمكين المتطوع وإكسابه المهارات والخبرات الكافية .
- تحفيز وتقدير المتطوع والتواصل الدائم معه .

## - الهيكل التنظيمي لوحدة التطوع :



## - المرجعية الإدارية لوحدة التطوع :

ترجع إدارة قسم التطوع مباشرة إلى نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية . كما ترجع الوحدة إدارياً إلى المدير التنفيذي في الجمعية .

## - بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في القسم

أولاً: مدير إدارة وحدة التطوع				
المسمى الوظيفي	مدير وحدة التطوع	القسم	قسم إدارة التطوع	
الغرض من الوظيفة	التنظيم والتخطيط لإدارة الفعاليات التطوعية والتنسيق لها وجدولتها والإشراف على تنفيذها، ومتابعة إجراءات التطوع لضمان سير العملية التطوعية بشكل سليم حسب لائحة التطوع.			
ثانياً: العلاقات التنظيمية الرأسية				
المسؤول المباشر	المدير التنفيذي في الجمعية	الفئة الوظيفية	إداري	
ثالثاً: المهام والصلاحيات				
المهام	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. إدارة مصروفات أنشطة التطوع .</li> <li>2. إعداد التقارير ورفعها لمسؤول إدارة قسم التطوع .</li> <li>3. دراسة إحتياجات المتطوعين والعمل على توفيرها .</li> <li>4. متابعة تنفيذ المتطوعين للفرص التطوعية المقدمة .</li> <li>5. تسكين المتطوعين المرشحين وتسجيلهم رسمياً بالجمعية .</li> <li>6. تخطيط وإعداد الفعاليات التطوعية ووضع الجدول الزمني لها .</li> <li>7. تزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة حول أدائهم لأدوارهم التطوعية .</li> <li>8. تخطيط وتنفيذ عمليات التقدير والتكريم والسعي لتحفيز المتطوعين بشكل دائم .</li> <li>9. توجيه المتطوعين وعقد اللقاءات التعريفية وتبنيهم قبل قيامهم بأدوارهم التطوعية .</li> <li>10. تقييم أداء المتطوعين وقياس معدل الرضا لأصحاب المصلحة فيما يتعلق بالتطوع .</li> <li>11. تحديد الإحتياج التطوعي وتصميم الأدوار التطوعية وتسويقها بالتعاون مع الإدارات المعنية .</li> <li>12. تحديد الإحتياج التدريبي للمتطوعين عند الحاجة والتأكد من وجود قيمة مضافة من التدريب .</li> <li>13. أية مهام أخرى يكلف بها في حدود نطاق العمل .</li> </ol>			
	الصلاحيات	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. التواصل المباشر مع المتطوعين للتأكد من حالة المتطوع .</li> <li>2. حصر وفرز المتطوعين وإجراء المقابلات الشخصية معهم والترشيح حسب المعايير .</li> <li>3. إجراء مقابلات الخروج وقياس مستوى رضا المتطوعين، وحصر ملاحظاتهم ووضع الخطط التصحيحية .</li> <li>4. التخطيط لإدارة التطوع والمشاركة في خطط الجمعية الاستراتيجية والتشغيلية وإعداد الموازنات وتقييم المخاطر .</li> </ol>		



رابعاً: العلاقات الوظيفية والمهام الخاصة :				
المتطوعين بالجمعية والمتعاونين		جميع إدارات و أقسام الجمعية		العلاقات الداخلية المطلوبة للعمل
مدراء التطوع في الجمعيات الأخرى	الجمعيات ولجان التنمية والجهات المانحة في المحافظة	الجهات الحكومية والقطاع الخاص		العلاقات الخارجية المطلوبة للعمل
خامساً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة :-				
3 سنوات في العمل الخيري	خبرة في المجال التطوعي	شهادة الدبلوم أو البكالوريوس		المؤهلات
استخدام الحاسوب	الخبرة الفنية	لا تقل عن سنة في القطاع غير الربحي		الخبرات العملية
الإلمام بلوائح التطوع في الجمعيات بشكل عام	المعرفة بالأنظمة العامة في الجمعيات بالمملكة	الإلمام بلوائح التطوع المعتمدة في وزارة العمل		المعارف
حسن المظهر وفن التعامل مع الآخرين	سرعة الانجاز والدقة في التعامل مع البيانات	مهارات التعامل مع الحاسب الآلي	الثقة بالنفس	المهارات والمظهر الخارجي
سادساً: معايير أداء الوظيفة :-				
مقياس رضا المتطوعين	عدد المتطوعين الفعليين	معدل استمرار المتطوعين	عدد الفرص التطوعية التي تم تسويقها	
سابعاً: الظروف التي تؤدي فيها هذه الوظيفة :-				
خارج الجمعية في بعض الأوقات		داخل الجمعية ( مقر وحدة التطوع )		

## مسؤول إدارة قسم التطوع بالجمعية

أولاً: بيانات الوظيفة

المسمى الوظيفي	نائب رئيس مجلس الإدارة بالجمعية	الإدارة	إدارة التطوع
الغرض من الوظيفة	الإشراف على جميع مهام إدارة قسم التطوع والعاملين فيها وقادة الفرق والمتطوعين .		

ثانياً: المهام الوظيفية

<p>إدارة الاجتماعات الدورية والعاجلة .</p> <p>تثقيف العاملين في الجمعية عن التطوع .</p> <p>الاطلاع على التقارير الخاصة بإدارة التطوع .</p> <p>متابعة الأدوار والأهداف الخاصة بإدارة التطوع .</p> <p>الإشراف على تنفيذ سياسات وإجراءات إدارة التطوع .</p> <p>تحديد الموارد الضرورية لتحقيق أهداف إدارة التطوع وإعداد الموازنة السنوية .</p> <p>الإشراف على العاملين في إدارة التطوع، وتقييم مدى تحقيقهم لأهدافهم الوظيفية .</p> <p>التأكد من توفر كافة الإجراءات القانونية (الترخيصات والأذونات) للمتطوعين لتأدية مهامهم التطوعية .</p> <p>زيادة نسبة الاحتفاظ بالمتطوعين من خلال التركيز على: التدريب والتطوير – التقييم – التقدير والتكريم .</p> <p>التخطيط لإدارة التطوع والمشاركة في خطط الجمعية الاستراتيجية والتشغيلية وإعداد البرامج لإدارة التطوع .</p> <p>المساهمة في عقد الشراكات وجلب الرعايات لإدارة التطوع والجهات ذات العلاقة تحت إشراف المدير التنفيذي بالجمعية .</p>
---

## الميثاق الأخلاقي للمتطوع

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ وتحدد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي كما إن الالتزام بالميثاق الأخلاقي يُسهل ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجودة وكفاءة عالية من خلال التزامهم بالعناصر التالية :

### 1- القيم والأخلاق :

- ترتبط الأعمال التطوعية بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعتنا السعودية، بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية . ومن أجل هذا يجب على المتطوع :
- 1- الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة .
  - 2- التحلي بالمسؤولية بما ينعكس إيجابياً على الجمعية والمجتمع .
  - 3- إنجاز المهام بأمانة ونزاهة وفق مبادئ وأخلاقيات العمل التطوعي .
  - 4- تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة .

### 2- السرية :

- ينطوي العمل التطوعي على العديد من الممارسات التي تحتوي على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة . وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوع الالتزام بالتالي :
- 1- عدم إفشاء المعلومات الخاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي المقدم .
  - 2- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن الجمعية بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده .

### 3- الموثوقية وتحمل المسؤولية :

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

#### 4-التواصل الفعال :

ويساعد التواصل الفعال على بناء العلاقات الجيدة بين المتطوع وزملائه والمستفيدين وتنمية قدراته في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه للمساهمة في حل المشكلات والتغلب على التحديات . ولذا يجدر بالمتطوع :

- 1-أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع خبراته العملية والمهنية .
- 2-أن يكون واعياً وملمماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في الجمعية .

#### 5- تقديم الدعم :

تنظر الجمعية لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي . ولهذا فإنه يتوقع من المتطوع :

- 1-أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين .
- 2-أن يكون داعماً لجهود الجمعية الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة العمل التطوعي .

#### 6- الشخصية الإيجابية :

الشخصية الإيجابية هي الشخصية الجدية المتزنة المبادرة التي تساند وتسامح دون انتظار مقابل ، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات ، وبناء على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي ما يلي :

- 1- تقديم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله .
- 2-الحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات .
- 3-التعامل الإيجابي مع العاملين في الجمعية وتسخير الإمكانيات المتاحة لإنجاح الأعمال التطوعية .
- 4-التعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين لتحسين تعامله معهم واستيعابهم خلال العمل التطوعي.

#### 7-المهنية :

يمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه ، وبمستوى مهنية المتطوع ومستوى تجويده لعمله ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي :

- 1-رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية .
- 2-تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة .
- 3-إدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة الجمعية .

## 8- المرجعية :

- تلزم المرجعية المتطوعين في الجمعية إلى مرجعية ولو أئح يجب التقيد بها لضمان جودة العمل والمخرجات وهي :
- 1- تنفيذ المهام بحسب الهيكلية الإدارية والمرجعيات المعتمدة في الجمعية .
  - 2- الالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل الجمعية .
  - 3- المحافظة على ممتلكات الجمعية وعلى العهد المسلمة بجميع أشكالها وإعادتها للجمعية .
  - 4- الالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية .
  - 5- الامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك .

## 9- تضارب المصالح :

- تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلالته أثناء أدائه للعمل بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية، أو تخص أحد أقاربه ، أو عندما يتأثر عمله التطوعي بإعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا الموقف يجب على المتطوع :
- 1- عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال .
  - 2- الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة .

## 10- المساواة في التعامل :

- يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التحيز والعنصرية ، لذا 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 .

## ميثاق المتطوع

يهدف ميثاق المتطوع إلى توضيح الضوابط والقيم والمبادئ التي تحفظ واجبات وحقوق المتطوع أثناء العمل التطوعي .

### واجبات المتطوع :

1. الالتزام بالضوابط والتعليمات المتعلقة بإشراك المتطوعين سواء من الجهات التشريعية أو من الجمعية .
2. التحلي بالصدق والاحترام والتقدير المتبادل مع الأطراف الأخرى والنظر إلى مصلحة الجمعية والمجتمع .
3. الالتزام بإنجاز المهام بأمانة ونزاهة وفق مبادئ وأهداف العمل التطوعي والأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة .
4. المحافظة على المواد والأدوات والعهد المستلمة بجميع أشكالها وعدم استخدامها لأغراض شخصية وإعادتها إلى الجمعية عند انتهاء المهمة التطوعية .
5. المحافظة على أسرار الجمعية سواء أثناء العمل أو بعد انتهاء العمل .
6. الامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك .
7. عدم الإدلاء أو التصريح بأي معلومة لأي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من مدير الجمعية .
9. الامتناع عن تلقي أو الحصول على أية هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللباقة .
10. الاتصاف بالمسؤولية في كل التصرفات والأقوال وتنفيذ الخطط الموضوعة والرجوع إلى منسق البرنامج في حالة وقوع العقبات .
11. الحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات .
12. 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 .
13. التواصل الفعال مع زملائه في العمل التطوعي والمستفيدين الذين يتعامل معهم وتقديم الدعم لهم .

### حقوق المتطوع :

- 1- حماية البيانات الشخصية للمتطوع .
- 2- تقديم الاحترام والثقة للمتطوع .
- 3- تزويد المتطوع توصيف واضح للدور والمهام المطلوبة والفترة الزمنية والشخص المسؤول للرجوع له .
- 4- تسجيل الساعات التطوعية المكتملة بمنصة العمل التطوعي .
- 5- الحصول على شهادة تطوع وخبرة موضح فيها اسم الجمعية واسم الفرصة التطوعية وعدد الساعات التطوعية وتاريخ التنفيذ .

## السياسات والإجراءات

### السياسات والإجراءات الخاصة بوحدة التطوع:

تعتبر هذه الوثيقة هي سياسة العمل التطوعي وقواعده وضوابطه في وحدة التطوع في التعامل مع المتطوعين من جميع النواحي ابتداءً بالإشراك وحتى إنهاء الخدمة والتكريم . وتتولى إدارة التطوع تطبيق هذه السياسات باعتبارها جزءاً أساسياً من هيكل العمل التنظيمي لإدارة التطوع التي لا تقل أهمية عن بقية الإدارات والأقسام للجمعية . وتندرج تحت كل سياسة عدد من الإجراءات المقترحة والتي يمكن تعديلها أو إضافتها بحسب بيئة الجمعية وطبيعة العمل التطوعي لها .

### ❖ ماهي السياسات والإجراءات؟

**تعريف السياسة :** هي مجموعة من القواعد والمبادئ وأساليب العمل التي يلتزم بها جميع المتطوعين والعاملين في الجمعية لممارسة الأعمال لتحقيق أهداف محددة .

**تعريف الإجراءات :** هي طرق محددة لكيفية القيام بالأعمال في تنفيذ السياسات ، وخطط موضوعية للعاملين لأجل اتباعها عند القيام بالأعمال المتكررة وهو أسلوب محدد لإتخاذ القرارات والقيام بالأعمال .  
الهدف منها : توضيح أساليب العمل المتبعة بإدارة التطوع وطريقة تنفيذها بما يحقق التطبيق الصحيح للوصول إلى النتائج المطلوبة .

السياسة الأولى	تمكين المتطوع	السياسة الثامنة	تقدير وتكريم المتطوعين
السياسة الثانية	سياسات وإجراءات التطوع	السياسة التاسعة	تعويض المتطوعين مالياً
السياسة الثالثة	تصميم الفرص التطوعية	السياسة العاشرة	التقييم والتعامل مع الشكاوى والاقتراحات
السياسة الرابعة	استقطاب وجذب المتطوعين	السياسة الحادية عشر	الفرق التطوعية
السياسة الخامسة	الاتفاق مع المتطوعين وتسجيلهم	السياسة الثانية عشر	أمن وسلامة المتطوعين
السياسة السادسة	البرنامج التعريفي للمتطوعين	السياسة الثالثة عشر	حفظ البيانات والتوثيق
السياسة السابعة	تدريب المتطوعين	السياسة الرابعة عشر	إنهاء خدمات المتطوع

## **السياسة الأولى: تمكين المتطوع:**

تلتزم الجمعية بإشراك المتطوعين تحقيقاً لأهمية دور التطوع والمتطوعين في الجمعية ، ولتعزيز دورها المجتمعي فقد أسست وحدة التطوع كمكون أساسي في هيكل الجمعية لا يختلف عن الإدارات والأقسام الأخرى .

## **إجراءات تمكين المتطوع:**

- ✓ توفير الموارد المطلوبة لتفعيل العمل التطوعي لتحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين .
- ✓ اعتماد وظيفة إدارية أساسية مسمى مدير وحدة التطوع سواءً كان متفرغاً أو جزئياً .
- ✓ دعوة مدير وحدة التطوع للمشاركة في وضع الخطة الإستراتيجية والتشغيلية بالجمعية .
- ✓ إلزام الموظفين بالجمعية بالسياسات والإجراءات المدونة وتحرص على متابعتها بشكل دوري .

## **السياسة الثانية: سياسات وإجراءات التطوع:**

ينظم هذا الدليل سير العمل التطوعي في الجمعية وتتم مراجعته بشكل سنوي ، ويتم تعريف المتطوعين الجدد بهذا الدليل .

## **إجراءات مراجعة دليل السياسات والإجراءات :**

- ✓ تحديد الموعد المناسب لعقد ورشة عمل لمراجعة السياسات والإجراءات بشكل سنوي .
- ✓ دعوة الأشخاص ذوي العلاقة من مديري الإدارات التطوعية لمراجعة الدليل .
- ✓ اعتماد التعديلات من إدارة التطوع بالجمعية ثم تنفيذها مباشرة .

## **إجراءات تعريف المتطوعين بدليل السياسات والإجراءات :**

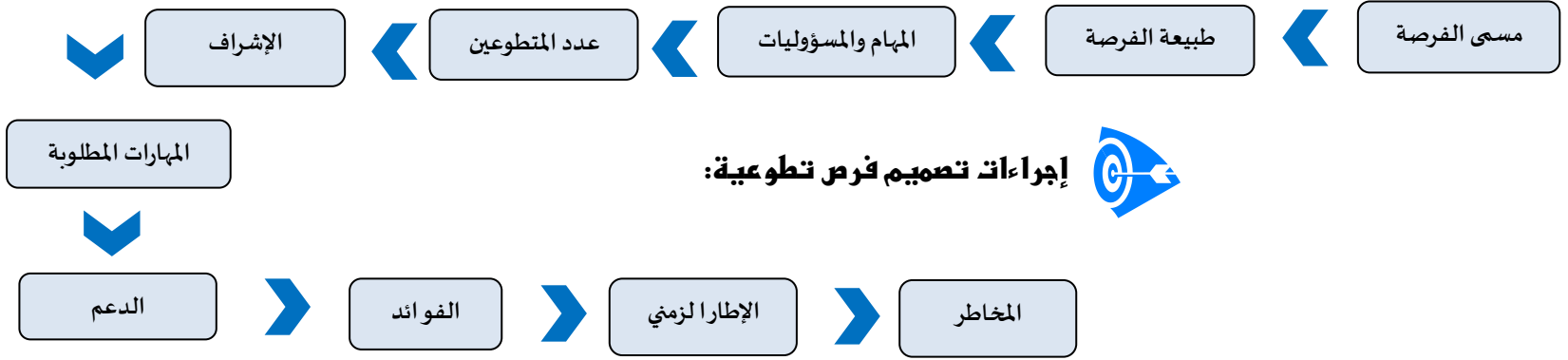
- (1) يتم تعريف المتطوعين بالسياسات والإجراءات في البرنامج التعريفي الذي يحضره المتطوع جديد .
- (2) يسلم كل متطوع نسخة من دليل السياسات والإجراءات مع التوقيع على ميثاق التطوع الذي يتضمن تأكيده استلام الدليل .

## **السياسة الثالثة: نصميم الفرص التطوعية :**

تقوم وحدة التطوع بتصميم فرص تطوعية واضحة ومحددة ومتنوعة لتناسب اهتمام ومهارات المتطوعين وتتولى وحدة التطوع مراجعة وتقييم الفرص التطوعية للتأكد من وضوحها وإستكمال بياناتها وإعلانها للمتطوعين .



الفرصة التطوعية: هي توصيف العمل التطوعي المطلوب تنفيذه مكتوباً على شكل مهام محددة وتحتوي على التفاصيل التالية:



يتم تسويق الفرصة التطوعية باستخدام الوسائل التالية:



### حساب العائد الإقتصادي للفرص التطوعية :

يتم احتساب القيمة الإقتصادية للتطوع من كل فرصة تطوعية على النحو التالي:

( القيمة الإقتصادية للتطوع = تكلفة العمل لوقام به موظفون رسميون \* عدد المتطوعين )

### إجراءات تقييم الفرص التطوعية :

- (1) تدريب العاملين في الجمعية على كيفية تصميم الفرص التطوعية .
- (2) إعداد الفرص التطوعية بالتنسيق مع الأقسام والإدارات وفقاً للنموذج المحدد .
- (3) اعتماد الفرص التطوعية بعد مراجعتها مع الإدارات المعنية والإعلان عنها بالطرق المناسبة .



### **السياسة الرابعة: استقطاب وجذب المتطوعين :**

تسعى الوحدة لاستقطاب وجذب المتطوعين المناسبين وتسهيل تطوعهم وتسكينهم وفق الفرص التطوعية المناسبة .

### **إجراءات استقطاب وجذب المتطوعين :**

- 1 إعلان الفرصة التطوعية بالطرق التي تناسب الشريحة المستهدفة من المتطوعين .
- 2 استقبال طلبات التطوع بحسب الألية المعتمدة من قبل وحدة التطوع .
- 3 فرز طلبات التطوع المقدمة واستبعاد الطلبات الغير متطابقة .
- 4 تحديد موعد المقابلات للمتطوعين المرشحين للفرصة .
- 5 إرسال رسالة إعتذار للطلبات المرفوضة مع توجيهها لفرص أخرى إن أمكن .
- 6 توقيع ميثاق التطوع للمتطوعين الذين تم قبولهم على الفرصة التطوعية .

### **السياسة الخامسة: الاتفاق مع المتطوعين وتسجيلهم :**

تقوم إدارة التطوع بتسجيل المتطوعين معها بشكل رسمي وتدرک بأن التزام المتطوعين معها هو التزام تطوعي غير ملزم وذلك لا يمنع من وجود اتفاق لتوضيح توقعات الطرفين .

### **إجراءات الاتفاق مع المتطوعين وتسجيلهم :**

1. ابلاغ المتطوعين المتقدمين للفرص التطوعية بوقت البرنامج أو الزيارة التعريفية واسم المشرف عليهم وذلك بعد تقديم أوراق التسجيل الرسمية .
2. عمل اتفاق غير ملزم لتوضيح التوقعات بين الطرفين ، كما يتم عمل نسخة للمتطوع ونسخة لوحدة التطوع .

### **✓ يحوي الاتفاق على البنود التالية :**

- 1) توصيف الدور التطوعي ودليل المتطوع .
- 2) توضيح المستندات والمعلومات التي ستقدم للمتطوع .
- 3) التعريف بالفرصة التطوعية والمدة الزمنية ويوم البدء .
- 4) توضيح توقعات المتطوع وتوقعات القسم منه .

### ✓ وتشمل توقعات المتطوع :

1. التوجيه والتدريب المناسب للقيام بالدور التطوعي .
2. التعريف بالشخص الذي سيتولى مهمة الاشراف والدعم .
3. معاملته باحترام بناءً على سياسات وإجراءات الجمعية .
4. تعويضه عن المصروفات التي ينفقها من جيبه الخاص في مهمته التطوعية .

### ✓ وتشمل توقعات الجمعية :

1. يقوم المتطوع بأداء العمل في الأوقات التي تمت الموافقة عليها من الطرفين .
2. التزام المتطوع بأهداف الجمعية وسياساتها وإجراءاتها .
3. عمل ملف للمتطوع الجديد يرفق به الأوراق المطلوبة منه ونسخة من الاتفاق الموقع .
4. اصدار بطاقة تعريف للمتطوع واي خطابات ضرورية لعمله في حال الاحتياج لذلك .
5. إعلام المتطوع بموعد اللقاء التعريفي والخطوات التي تلها .

### **السياسة السادسة: البرنامج التعريفي للمتطوعين:**

تقديم برنامج تعريفي لكافة المتطوعين الجدد بهدف التعريف بالجمعية والوحدة والعاملين لديها والمشرف المباشر على عملهم التطوعي .

### **إجراءات البرنامج التعريفي :**

- 1) تقديم برنامج تعريفي للمتطوعين الجدد كما يتم إعادته للمتطوعين القدامى في حال تغيرت السياسات أو الإجراءات أو أي تغييرات أخرى مهمة في الجمعية .
- 2) يراعى تعدد الوسائل المستخدمة وإضفاء جانب من المتعة والتشويق .
- 3) التعرف بإدارات الجمعية وأقسامها وأدوارها الأساسية وبرامجها ورسالتها وإنجازاتها .
- 4) التعرف بشكل تفصيلي بإدارة التطوع والعاملين فيها وأدوارهم ودورها في خدمة التطوع .
- 5) التعرف بحقوق المتطوع وواجباته والسياسات والإجراءات .
- 6) وضع جدول لعقد البرنامج التعريفي بشكل دوري وفقاً لتدفق المتطوعين مع الفرص التطوعية المستجدة في الجمعية .
- 7) يتم مراجعة مكونات البرنامج التعريفي بشكل دوري وتحديثه إذا تغير فيه أي عنصر .

## **السياسة السابعة: تدريب المتطوعين:**

تؤمن الجمعية بأهمية التدريب للمتطوعين وفق إحتياجاتهم المتعلقة بالفرص التطوعية وتقوم بتأهيلهم وتطويرهم وذلك بمساعدة المشرف في الادارة أو القسم أو من خلال المشاركة في البرامج التدريبية التي تقيمها الجمعية .

### **إجراءات تدريب المتطوعين :**

- (1) المشرف المباشر هو المسؤول عن إحتياجات المتطوع التدريبية .
- (2) تحديد الإحتياجات التدريبية الضرورية عند تصميم الفرص التطوعية .
- (3) التنسيق مع جهات التدريب والتطوير لتوفير البرامج التدريبية أو تسجيل المتطوعين في البرامج المقدمة .
- (4) الحصول على تقييم المتطوعين لهذه البرامج والأنشطة التدريبية للتطوير والتحسين .

## **السياسة الثامنة: تقدير وتكريم المتطوعين :**

تقدر الجمعية جميع الجهود التي يقوم بها المتطوعين على كافة المستويات كما تقوم بتكريمهم بالشكل اللائق واحتساب الساعات التطوعية وتوزيع شهادات التطوع لهم .

### **إجراءات تقدير وتكريم المتطوعين :**

- (1) حساب الساعات التطوعية وفقاً للفرصة التطوعية المحددة مع التأكد من قيام المتطوع بهذه الساعات بالتنسيق مع المشرف المباشر.
- (2) توفير كافة الموارد الضرورية للمتطوع .
- (3) تعريف المتطوع بمهامه في الفرصة التطوعية واعطائه التعليمات والمعلومات الضرورية لإنجازها وتعريفه على الموظفين الذين يحتاجهم في تأدية مهامه من قبل المشرف المباشر.

✓ أساليب مقترحة لحساب الساعات التطوعية :

✓ تحديد عدد الساعات التطوعية في كل فرصة تطوعية .

✓ تسجيل الحضور والانصراف وحساب عدد الساعات في نهاية الفرصة التطوعية .

✓ يتم تقدير وتكريم المتطوعين بأحد الطرق التالية :

← الترحيب ← الشكر ← الاعتراف بالإنجاز ← التحفيز ← التواصل ← الترشيح لصناعة القرار

### **السياسة التاسعة: تعويض المتطوعين مالياً :**

تلتزم الجمعية بتأمين متطلبات المبادرات التطوعية وتحمل كافة التكاليف المالية لها .

### **إجراءات تعويض المتطوعين مالياً :**

- لا يتم صرف أي مبالغ مالية من دون موافقة مسبقة من إدارة وحدة التطوع حسب النموذج المعد لذلك. ويتم اتخاذ الإجراءات التالية لدفع أي مبالغ تمت الموافقة عليها :
- 1) تعبئة النموذج الخاص بذلك وتقديم الطلب لوحدة التطوع .
  - 2) مراجعة الطلب المقدم والتأكد من المعلومات مع الجهة المختصة في الجمعية .
  - 3) يتم الرد على الطلب خلال 3 أيام عمل ويتم صرف المبالغ خلال 10 أيام عمل في حال قبول الطلب .

### **السياسة العاشرة : التقييم والتعامل مع الشكاوي والاقتراحات :**

يتم التعامل مع شكاوي و اقتراحات المتطوعين بشكل جدي . من خلال تقييم المتطوعين للفرص التطوعية ، وتقييم المتطوعين من المشرف عليهم .

### **إجراءات تقييم الفرص التطوعية من قبل المتطوعين :**

1. إرسال نموذج تقييم الفرصة التطوعية للمتطوع لتعبئته إلكترونياً بعد تنفيذ الفرصة التطوعية .
2. في حال عدم تعبئته خلال (يومين) يتم تذكيره برسالة نصية أو البريد الإلكتروني .
3. الاطلاع على ملاحظات وتقييم المتطوع ، لتطوير الفرص التطوعية وتحسين بيئة العمل .

### **إجراءات تقييم أداء المتطوعين :**

1. يتم إرسال نموذج تقييم متطوع إلى الوحدة ليتم تعبئته بعد أداء العمل التطوعي .
2. تقوم الوحدة بإدراج الملاحظات ونتائج التقييم في ملف التطوع .
3. تراعى نتائج التقييم والملاحظات المسجلة على المتطوع عند تقدمه للتطوع مرة أخرى .

### **إجراءات التعامل مع الشكاوي والاقتراحات:**

1. إعلام كافة المتطوعين بالبريد الإلكتروني والطرق الأخرى لإستقبال الشكاوي والاقتراحات .
2. في حالة ورود شكوى يتم الاطلاع ، وترسل إفادة لصاحبها بالإجراء المتخذ حيالها وذلك خلال ثلاثة أيام .
3. في حالة ورود اقتراح يتم الاطلاع ، والرد بالشكر والتقدير وترسل إفادة لصاحبه بما تم بشأنه وذلك خلال ثلاثة أيام .

### **السياسة الحادي عشر: الفرق التطوعية :**

يتم قبول الفرق التطوعية بما يتوافق مع إحتياجات الجمعية وتبني مبادراتهم وتوفير الدعم لهم حسب الإمكانيات .

### **إجراءات قبول مبادرات الفرق التطوعية :**

- (1) أن تخدم المبادرات القضايا التي تتبناها الجمعية .
- (2) ألا تتعارض المبادرات مع برامج الجمعية .
- (3) ألا تكون المبادرات تكراراً لبرامج الجمعية .
- (4) أن تكون المبادرات قابلة للتطبيق ضمن قدرات الجمعية المادية واللوجستية .
- (5) يتم تقديم المبادرات باسم الجمعية والفريق التطوعي .
- (6) الالتزام خلال جميع مراحل الإعداد والتنفيذ بأنظمة الجمعية .

وفي حال تقدم الفريق بفكرة خاصة ومرتبطة بأحد قضايا التطوع في الجمعية عليه أن يقوم بالتالي :

- ✓ تسليم الفكرة مكتوبة ومفصلة .
- ✓ دراسة الفكرة من قبل الوحدة بناء على النقاط المحددة لتقييم الأفكار والمبادرات الجديدة.
- ✓ الرد على الفريق بالموافقة أو الاعتذار.
- ✓ في حال الموافقة يتم البدء بالتنفيذ حسب الجدول المتفق عليه .

### **السياسة الثانية عشر : أمن وسلامة المتطوعين :**

توفر الجمعية جميع متطلبات الأمن والسلامة اللازمة لأعمال المتطوعين بما يضمن سلامتهم من أي أذى جسدي أو معنوي .

### **إجراءات الامن والسلامة للمتطوعين :**

- (1) في حالة تقديم فريق تطوعي لفكرة مشروع يشترط لتنفيذه الحصول على جميع التصاريح اللازمة قبل التنفيذ .
- (2) أثناء تصميم الفرص التطوعية يراعى تلافي جميع المخاطر المحتملة وتقديم حلول الأمن والسلامة ضمن الاشتراطات والمتطلبات اللازمة للتنفيذ .
- (3) تعرض تعليمات الأمن والسلامة الأساسية لجميع المتطوعين أثناء البرنامج التعريفي .

## **متطلبات الأمن والسلامة الأساسية :**

1. تعريف المتطوعين على موقع مخارج الطوارئ في المبنى وأماكن التجمع ومواقع لوازم الاسعافات الأولية وأدوات إطفاء الحريق وكيفية استخدامها .
2. تعريف المتطوعين على الإجراءات الأولية للتعامل مع الإصابات وإطلاعهم بقائمة الأرقام الضرورية (الاسعاف، الدفاع المدني، الشرطة، الهلال الأحمر).
3. تعريف المتطوعين على كيفية الإبلاغ عن أي قضية متعلقة بالأمن والسلامة تظهر أثناء تطوعهم .

## **السياسة الثالثة عشر: التعامل مع البيانات والوثائق :**

توثق الوحدة جميع البرامج والمشاريع والمبادرات التي يتم تنفيذها وحفظ بيانات المتطوعين وساعات تطوعهم في قاعدة بيانات الكترونية لتسهيل عملية الاسترجاع والبحث مع المحافظة على خصوصية هذه البيانات .

## **إجراءات التوثيق :**

- 1) تقوم الوحدة بتوثيق المهام التي تم تنفيذها وأرشفتها وفقاً للنموذج المخصص لذلك .
- 2) يتم إرسال النموذج للشخص المكلف بالتوثيق وحفظ البيانات في الوحدة .
- 3) عند الحاجة لمصورين للتوثيق يتم طرح فرص تطوعية لهذا الغرض .

## **السياسة الرابعة عشر : إنهاء خدمات المتطوع:**

يحق للجمعية أن تقوم بالاستغناء عن خدمات المتطوع مباشرة في الحالات التالية :

- 1) استخدام اسم الجمعية في جمع تبرعات دون إذن خطي مباشر من إدارة الجمعية .
- 2) استخدام اسم الجمعية في التواصل مع الجهات أو الأفراد بدون إذن خطي من إدارة التطوع ، من ذلك استخدام البريد الإلكتروني أو حسابات التواصل الإجتماعي الخاصة بالجمعية .
- 3) تمثيل الجمعية بشكل غير لائق يتعارض مع أخلاقياتها وقيمها .
- 4) استغلال تطوعه في الجمعية لتحقيق مصالح شخصية غير مشروعة .
- 5) مخالفته الصريحة وغير المبررة لتوجيهات المشرفين من قبل الجمعية .
- 6) إثارة المشكلات ضمن فريق العمل الذي يعمل به ، بما يؤثر على مصلحة العمل التطوعي .

## إجراءات إنهاء خدمات المتطوع:

- 1) عند رغبة الوحدة في إنهاء خدمات المتطوع يتم إعلام المشرف المباشر أولاً.
- 2) يتم إخطار المتطوع شفهيّاً أو بخطاب مكتوب يسلم إليه أو يرسل على جواله في حال تعذر الاستلام المباشر.
- 3) في حالة وجود عهده لدى المتطوع ، يقوم المتطوع بتسليم العهدة والتوقيع على نموذج إخلاء الطرف .
- 4) توثيق سبب إنهاء خدمات المتطوع في قاعدة البيانات لضمان عدم تطوعه مره أخرى مع الجمعية إلا بعد انتفاء الأسباب التي أدت لإنهاء خدماته التطوعية سابقاً .

## الخاتمة

تنبع أهمية العمل التطوعي من كونه عاملاً معززاً لانتماء الفرد لمجتمعه ووطنه ، ووسيلة فعالة تسهم في غرس روح البذل والعطاء وممارسة عمل الخير تطبيقاً لمعتقدده وما يتلقاه من مبادئ وقيم ، فضلاً عن كونه أداة لكسب المهارات والخبرات النافعة من خلال الممارسة العملية . وإن اهتمام الجمعيات والمؤسسات غير الربحية بنشر ثقافة العمل التطوعي وتذليل السبل أمام المتطوعين للمشاركة والمساهمة الفعالة لهو دليل على فكري ناضج واستيعاب كامل لأثر العمل التطوعي من قبل هذه الجهات .

كما أن إنشاء وحدة التطوع بالجمعية ماهي إلا خطوة في طريق تأسيس عمل تطوعي احترافي بالمجتمع ، فهو لم يوضع إلا لغرض التطوير والتحسين ، والجهد الأكبر هو الذي يلي هذه العملية من خلال الإستفادة من التوصيات ونتائج التقييم .

كما أولت المملكة العربية السعودية إهتماماً بالغاً في تنمية العمل التطوعي من خلال برنامج التحول الوطني أحد برامج رؤية المملكة 2030 والتي من أهم مستهدفاتها تشجيع العمل التطوعي حيث كان المستهدف خلال عام 2018م الوصول إلى 120.000 متطوع بينما تجاوز عدد المتطوعين الفعلي المحقق 192.448 متطوعاً دون تكرار رقم الهوية، كما بلغت نسبة المتطوعين السعوديين 16.8% واستهدف عدد الفرص التطوعية 48.125 فرصة تطوعية، وقد تجاوزت الفرص المحققة 300.000 فرصة تطوعية، منها 67% في مجال التطوع العام، و21% في مجال التطوع المهاري، و12% في مجال التطوع الاحترافي، كما بلغ إجمالي عدد الساعات التطوعية 18,735,625 ساعة تطوعية محققة بمعدل 52.2 ساعة متوسط ساعات العمل التطوعي لإجمالي السكان خلال عام واحد وذلك وفق بيانات مسح العمل التطوعي 2018م بالهيئة العامة للإحصاء .

نسأل الله أن يكون لهذا الدليل أثراً في دفع عملية التطوع قدماً نحو الأمام ،

وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .



## فهرس الدليل

العنوان	رقم الصفحة
المقدمة	2
مصطلحات الدليل	3
التعريف بالجمعية	4
فلسفة الجمعية في التطوع	4
وحدة التطوع	5
لماذا توجد وحدة التطوع	6
الهيكل التنظيمي	6
نماذج بطاقات الوصف الوظيفي	7
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	10
ميثاق المتطوع (الواجبات والحقوق)	13
السياسات والإجراءات	14
الخاتمة	23