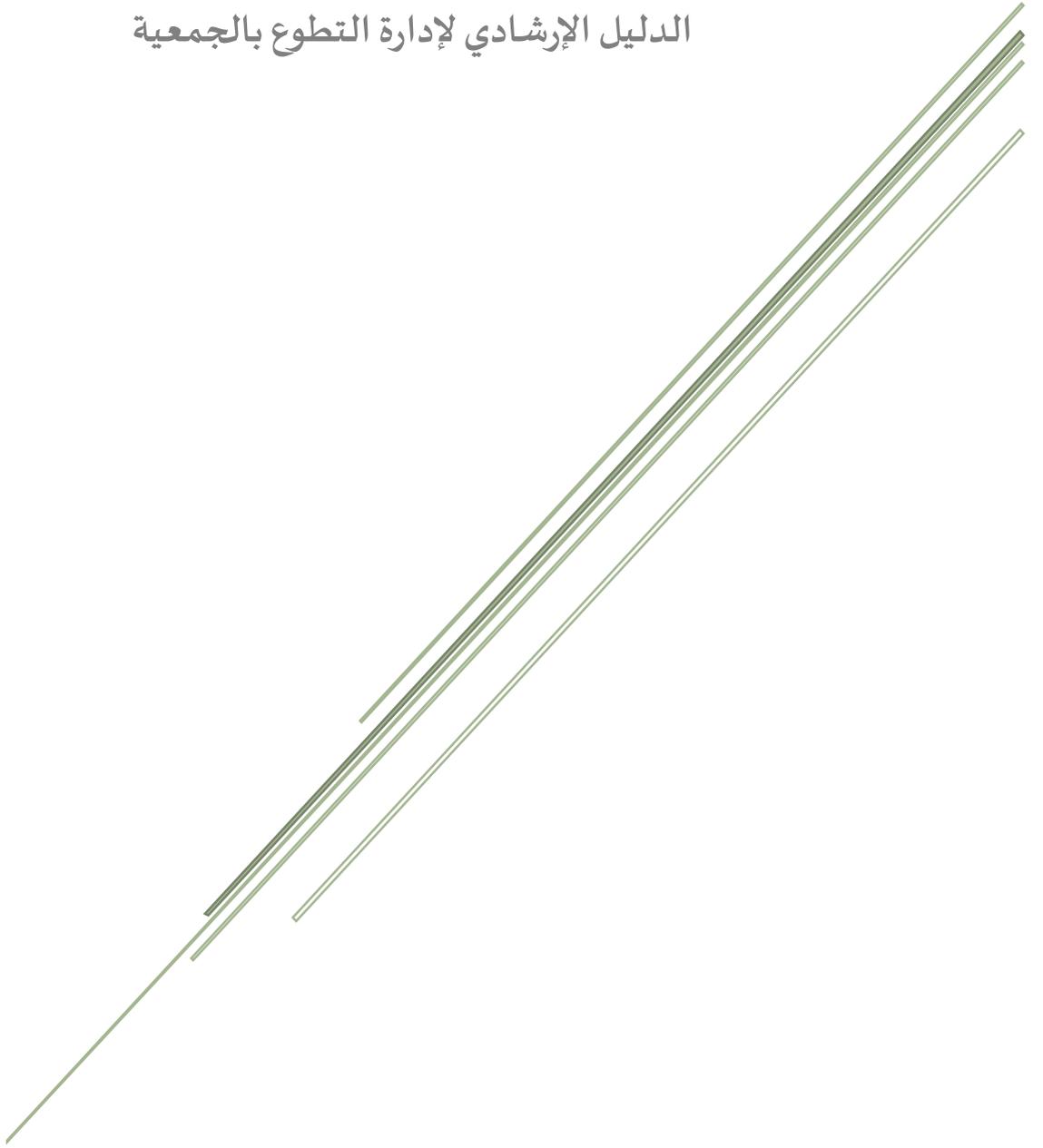




جمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء (تفاؤل)  
الدليل الإرشادي لإدارة التطوع بالجمعية



## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	البند
الفصل الاول	
2	• المقدمة
الفصل الثاني	
3	• المصطلحات والتعريفات
الفصل الثالث	
6	• عن الجمعية الرؤية والرسالة والقيم والأهداف
الفصل الرابع	
8	• الدليل التنظيمي و الهيكل التنظيمي والاصناف الوظيفية للإدارة
الفصل الخامس	
17	• السياسات والإجراءات
الفصل السادس	
24	• الميثاق الأخلاقي
الفصل السابع	
27	• الحقوق والواجبات
الفصل السابع	
29	• خطة المخاطر
الفصل الثامن	
33	• التقنية
الفصل التاسع	
35	• النماذج

## مقدمة:

تم إنشاء إدارة التطوع بجمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء (تفاؤل) إنطلاقاً من رؤية المملكة 2030 من خلال تمكين التطوع، وتحقيقاً لهذا الهدف الانساني والوطني العظيم، وما له من الأثر الإيجابي الكبير على الجمعية والمتطوع والمجتمع.

قامت الجمعية بتنظيم العمل التطوعي من خلال إنشاء إدارة مختصة بالتطوع تقوم بنشر ثقافة التطوع وتهيئة البيئة للمتطوعين وذلك من خلال تحديد البرامج والمشاريع والفرص التطوعية وتطوير وتأهيل المتطوعين بما يعود بالنفع على الجمعية والمتطوع والمجتمع. وذلك بعد استعراض لائحة نظام العمل التطوعي الصادر من مجلس الوزراء بتاريخ 1441/05/27 هـ الموافق 2020/01/22 م ، ومتطلبات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة لإدارة التطوع في المنظمات، و أفضل الممارسات ذات الصلة.

و يهدف هذا الدليل الإرشادي الى توضيح السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة التطوع وتحديد العلاقة التكاملية بين الجمعية والمتطوعين من حقوق وواجبات.

## المصطلحات والتعريفات

## المصطلحات والتعريفات:

م	المصطلح	التعريف
1	الجمعية	جمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء (تفاؤل)
2	إدارة التطوع	وحدة تنظيمية متخصصة بتنفيذ برامج التطوع وتنظيمه وتوجيهه وتقويمه عبر عمليات إدارية واضحة
3	البيئة الخارجية	هي البيئة المحيطة بالجمعية ويقصد بها القوانين والتشريعات الملزمة من الدولة على الجمعية
4	البيئة الداخلية	هي البيئة الداخلية في الجمعية ويقصد بها نشاطات ورسالة ورؤية الجمعية وإدارة القرار فيها
5	التطوع	هو العمل الذي يقوم به المتطوعون بشكل فردي أو جماعي بإرادة ذاتية لخدمة المجتمع عبر مهام محددة من خلال الجمعية من غير ترقب لمكافئة مالية
6	ميثاق التطوع	هو ميثاق يوضح العلاقة التكاملية بين الجمعية والمتطوعين ويشمل التزام الجمعية تجاه المتطوع واجبات المتطوع تجاه الجمعية سياسات إدارة التطوع تجاه المتطوع ومنها سياسة التظلم والشكاوى وإنهاء خدمات المتطوع
7	الفرص التطوعية	توصيف للمهام والأعمال المطلوب تنفيذها والمدى الزمني لها وآلية الإشراف وذلك وفقاً للاحتياجات الحقيقية للجمعية ببرامجها وأقسامها
8	المتطوع/ المتطوعين	الشخص الذي يعمل فردياً أو جماعياً بشكل منتظم أو من خلال فرص مؤقتة لخدمة المجتمع من غير ترقب لمكافأة مالية
9	المجتمع المحلي	مجموعات السكان التي تعيش في أماكن تقع في النطاق الجغرافي أو التخصصي لعمل الجمعية

م	المصطلح	التعريف
10	الممارسات	الأعمال والسلوكيات التي تصف البعد التطبيقي المطلوب وهي الشواهد التي يحكم خلالها على تحقق المتطلبات من عدمه
11	رؤية إشراك المتطوعين	أهداف وقيم الجمعية المنشودة التي تسعى إلى تحقيقها من خلال إشراك المتطوعين
12	مسؤول التطوع	الشخص المكلف بإدارة عمليات التطوع والموارد وتنفيذ الخطة لتحقيق استراتيجية الجمعية من إشراك المتطوعين
13	الدور التطوعي	هي مجموعة المهام التطوعية التي يوافق المتطوع على أدائها وتعتمدها المنظمة

## عن الجمعية

تم إنشاء جمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء (تفاؤل) بموجب قرار معالي وزير الشؤون الاجتماعية رقم 627 وتاريخ 14 / 4 / 1434هـ، للعمل على مساندة المرضى وذويهم، ونشر ثقافة التوعية بالمرض لجميع أفراد المجتمع.

### رؤية الجمعية:

الريادة في مجال التوعية بمرض السرطان، ومساندة المصابين بكوادر متخصصة.

### رسالة الجمعية:

مؤسسة غير ربحية تعنى بتوعية المجتمع بمرض السرطان وطرق الوقاية منه، ومساندة المصابين وذويهم من خلال تقديم عدة مبادرات وفق معايير وسياسات ذات جودة عالية.

### قيم الجمعية:

1. الإتقان
2. الشفافية
3. الخصوصية
4. التعاون
5. الاحترام
6. الإبداع
7. التطوع

### أهداف الجمعية:

1. مساندة مرضى السرطان وتلبية احتياجاتهم.
2. تحقيق الاستدامة المالية.
3. رفع وعي المجتمع عن مرض السرطان.
4. حوسبة العمليات والانتاج.
5. تحقيق الجودة الشاملة والتميز المؤسسي.
6. تنمية الشراكات المجتمعية.
7. استقطاب الكوادر المتخصصة وتطويرها.
8. رعاية الفرص التطوعية وزيادة عدد المتطوعين.
9. زيادة البرامج الإبداعية والمبتكرة.
10. بيئة عمل جاذبة للموظفين والمستفيدين.

## الدليل التنظيمي

## الدليل التنظيمي لإدارة التطوع:

مسمى الوحدة التنظيمية:

إدارة التطوع

الهدف العام:

تنظيم وتنفيذ وتقويم برامج التطوع عبر عمليات إدارية واضحة

وظيفة المسؤول:

مدير إدارة التطوع

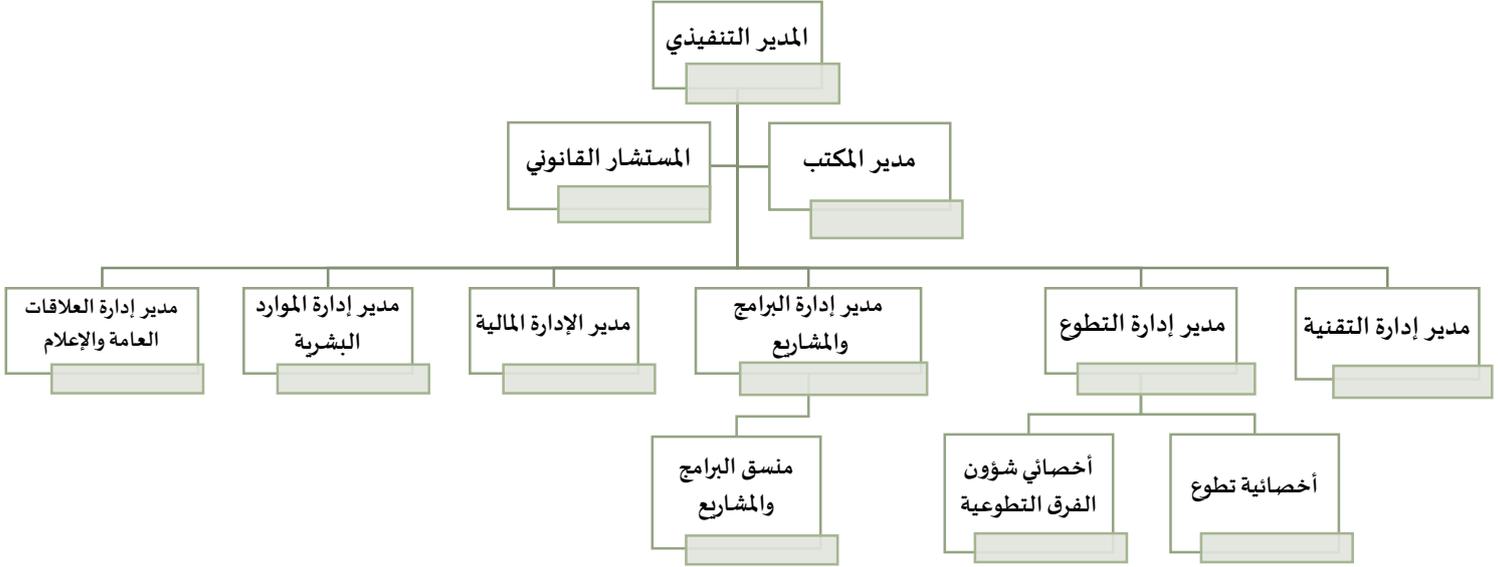
الارتباط بالهيكل التنظيمي:

ترتبط إدارياً بالمدير التنفيذي

المهام والمسؤوليات للإدارة:

- نشر ثقافة التطوع داخل الجمعية وخارجها.
- تحديد احتياجات وفرص ومجالات التطوع المطلوبة وتسويقها.
- الإشراف على الفعاليات التطوعية.
- توفير بنك معلومات للمتطوعين وتصنيفهم من حيث الفئات العمرية، الجنس، القدرات، المؤهلات، عدد ساعات التطوع.
- توفير الموارد اللازمة لدعم المتطوعين.
- استقطاب المتطوعين.
- تدريب المتطوعين.
- تقييم المتطوعين.
- تكريم المتطوعين.

## الهيكل التنظيمي الخارجي والداخلي لإدارة التطوع



## بطاقات الوصف الوظيفي:

### 1. بطاقة الوصف الوظيفي لمدير التطوع:

أولاً: بيانات الوظيفة			
المسمى الوظيفي	مدير التطوع	رقم الوظيفة	---
الفئة الوظيفية	إداري	الإدارة	إدارة التطوع
الغرض من الوظيفة	تخطيط وتنظيم ومتابعة إجراءات التطوع وضمان سير العملية التطوعية بشكل سليم حسب حسب أدلة التطوع ونماذجها وأدواتها.		
ثانياً: العلاقات التنظيمية الرأسية:			
المدير المباشر	المدير العام		
المرؤوسين	1	أخصائية التطوع	2
		أخصائي شؤون فرق تطوعية	
ثالثاً: المهام والصلاحيات:			
المهام	1	التخطيط لإدارة التطوع والمشاركة في خطط الجمعية الاستراتيجية والتشغيلية وإعداد الموازنات وتقييم المخاطر.	
	2	المساهمة في عقد الشراكات الحكومية والخاصة وغير الربحية فيما يتعلق بالتطوع.	
	3	تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الفرص التطوعية وتسويقها بالتعاون مع الإدارات المعنية.	
	4	التنسيق لحصر وفرز المتقدمين على الفرص التطوعية والتحقق من أهلية المتقدمين وإجراء المقابلات الشخصية معهم حسب الحاجة بالتعاون مع الإدارات المعنية.	
	5	التنسيق لتسكين المتطوعين المرشحين وتسجيلهم رسمياً بالجمعية.	
	6	توجيه المتطوعين وعقد اللقاءات التعريفية وتجهيزهم قبل قيامهم بأدوارهم التطوعية.	
	7	تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين عند الحاجة والتأكد من وجود قيمة مضافة من التدريب.	
	8	إدارة وتوريد مصروفات إدارة التطوع وتوفير جميع وسائل الدعم لإدارة التطوع.	
	9	التنسيق مع الإدارات الأخرى لتقديم الدعم والإشراف على المتطوعين ومعالجة القضايا الطارئة.	

تقييم أداء المتطوعين وقياس معدل الرضا بين أصحاب المصلحة فيما يتعلق بالتطوع.	10	
الإشراف على تزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة حول أدائهم لأدوارهم التطوعية.	11	
تخطيط وتنفيذ عمليات التقدير والتكريم والسعي لتحفيز المتطوعين بشكل دائم.	12	
أية مهام أخرى يكلف بها في حدود نطاق العمل.	13	
إجراء المقابلات الشخصية مع المتطوعين والترشيح حسب المعايير.	1	الصلاحيات
التواصل المباشر مع المتطوعين للتأكد من حالة المتطوع.	2	
---	3	
<b>رابعاً: العلاقات الوظيفية والمهام الخاصة:</b>		
جميع إدارات الجمعية.	1	الاتصالات
---	2	الداخلية
---	4	---
مدراء التطوع في الجمعيات الأخري.	1	الاتصالات الخارجية
---	2	---
---	4	---
<b>خامساً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:</b>		
أو بكالوريوس فأعلى مع خبرة في العمل الخيري لا تقل عن 3 سنوات في القطاع غير الربحي.	1	المؤهلات والخبرات
2	2	
الإمام بلوائح التطوع المعتمدة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.	1	معارف
---	2	
---	4	
الإمام بلوائح التطوع في الجمعيات بشكل عام.	3	
مهارات فن التعامل مع الآخرين.	1	المهارات والمظهر الخارجي
2	2	
سرعة الانجاز والدقة في التعامل مع البيانات.	3	
4	4	
<b>سادساً: معايير أداء الوظيفة:</b>		
عدد الفرص التطوعية التي تم تسويقها.	1	معايير التقييم
2	2	
معدل استمرار المتطوعين.	2	

عدد المتطوعين الفعليين.	3	عدد المتطوعين المحترفين.	4
---	5	---	6
تقارير تقييم أداء المتطوعين.	1	تقارير الربع الدورية.	2
---	3	---	4
التقارير			
سابعاً: الظروف التي تؤدي فيها هذه الوظيفة:			
• داخل الجمعية		• خارج الجمعية في بعض الأوقات.	
اعتماد بطاقة الوصف			
اعداد	مراجعة	اعتماد	
			مستشار المعيار الوطني للتطوع (إدامة)

## 2. بطاقة الوصف الوظيفي لأخصائية التطوع:

أولاً: بيانات الوظيفة			
المسمى الوظيفي	أخصائية التطوع	رقم الوظيفة	---
الفئة الوظيفية	إداري	الإدارة	إدارة التطوع
الغرض من الوظيفة	تنفيذ إجراءات وعمليات التطوع بشكل سليم حسب أدلة التطوع ونماذجها وأدواتها.		
ثانياً: العلاقات التنظيمية الرأسية:			
المدير المباشر	مدير إدارة التطوع		
المرؤوسين	1	---	2
ثالثاً: المهام والصلاحيات:			
المهام	1	المشاركة في التخطيط لإدارة التطوع والمشاركة في خطط الجمعية الاستراتيجية والتشغيلية وإعداد الموازنات وتقييم المخاطر.	
	2	المشاركة في تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الفرص التطوعية وتسويقها بالتعاون مع الإدارات المعنية.	

حصر وفرز المتقدمين على الفرص التطوعية والتحقق من أهلية المتقدمين وإجراء المقابلات الشخصية معهم حسب الحاجة بالتعاون مع الإدارات المعنية.	3		
تسكين المتطوعين المرشحين وتسجيلهم رسمياً بالجمعية	5		
المشاركة في توجيه المتطوعين وعقد اللقاءات التعريفية وتجهيزهم قبل قيامهم بأدوارهم التطوعية.	6		
تزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة حول أدائهم لأدوارهم التطوعية.	7		
المشاركة في تنفيذ عمليات التقدير والتكريم والسعي لتحفيز المتطوعين بشكل دائم	8		
أية مهام أخرى يكلف بها في حدود نطاق العمل.	9		
التواصل المباشر مع المتطوعين لتزويدهم بالتغذية الراجعة حول أدائهم لأدوارهم التطوعية.	1		الصلاحيات
---	2		
<b>رابعاً: العلاقات الوظيفية والمهام الخاصة:</b>			
---	2	جميع إدارات الجمعية.	الاتصالات الداخلية
---	2	---	الاتصالات الخارجية
<b>خامساً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:</b>			
أو دبلوم فأعلى مع خبرة لا تقل عن 6 أشهر في القطاع غير الربحي.	2	ثانوية عامة مع خبرة لا تقل عن سنتين في القطاع غير الربحي.	المؤهلات والخبرات
الإمام بلوائح التطوع في الجمعيات بشكل عام.	2	الإمام بلوائح التطوع المعتمدة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.	معارف
مهارات استخدام الحاسب الآلي.	2	مهارة فن التعامل مع الآخرين.	المهارات والمظهر الخارجي
سرعة الانجاز والدقة في التعامل مع البيانات.	4	حسن المظهر والثقة بالنفس	3
<b>سادساً: معايير أداء الوظيفة:</b>			
عدد المتطوعين الذي حصلوا على تغذية راجعة.	2	معدل استمرار المتطوعين.	معايير التقييم

---	4	---	3	
---	2	---	1	التقارير
سابعاً: الظروف التي تؤدي فيها هذه الوظيفة:				
• خارج الجمعية في بعض الأوقات.		• داخل الجمعية		
اعتماد بطاقة الوصف				
اعتماد	مراجعة	اعداد		
		مستشار المعيار الوطني للتطوع (إدامة)		

### 3. بطاقة الوصف الوظيفي لأخصائي شؤون الفرق التطوعية:

أولاً: بيانات الوظيفة				
---	رقم الوظيفة	أخصائي شؤون الفرق التطوعية		المسمى الوظيفي
إدارة التطوع	الإدارة	إداري		الفئة الوظيفية
تنفيذ إجراءات وعمليات التطوع بشكل سليم حسب أدلة التطوع ونماذجها وأدواتها.				الغرض من الوظيفة
ثانياً: العلاقات التنظيمية الرأسية:				
مدير إدارة التطوع				المدير المباشر
---	2	---	1	المرؤوسين
ثالثاً: المهام والصلاحيات:				
المشاركة في التخطيط لإدارة التطوع والمشاركة في خطط الجمعية الاستراتيجية والتشغيلية وإعداد الموازنات وتقييم المخاطر.			1	المهام
المشاركة في تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الفرص التطوعية وتسويقها بالتعاون مع الإدارات المعنية.			2	
المشاركة في إعداد البرامج التطوعية.			3	
المشاركة في خطط تدريب وتطوير المتطوعين.			4	
التأكد من توفر كافة الإجراءات القانونية اللازمة للمتطوعين لتأدية مهامهم التطوعية.			5	
متابعة المتطوعين ونقل احتياجاتهم إلى مدير إدارة التطوع.			6	
تزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة حول أدائهم لأدوارهم التطوعية.			7	

أية مهام أخرى يكلف بها في حدود نطاق العمل.	8	
التواصل المباشر مع المتطوعين لتزويدهم بالتغذية الراجعة حول أدائهم لأدوارهم التطوعية.	1	الصلاحيات
---	2	
رابعاً: العلاقات الوظيفية والمهام الخاصة:		
---	2	1 الاتصالات الداخلية
---	2	1 الاتصالات الخارجية
خامساً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:		
أو دبلوم فأعلى مع خبرة لا تقل عن 6 أشهر في القطاع غير الربحي.	2	1 ثانوية عامة مع خبرة لا تقل عن سنتين في القطاع غير الربحي.
الإمام بلوائح التطوع في الجمعيات بشكل عام.	2	1 الإمام بلوائح التطوع المعتمدة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
مهارات استخدام الحاسب الآلي.	2	1 مهارة فن التعامل مع الآخرين.
سرعة الانجاز والدقة في التعامل مع البيانات.	4	3 حسن المظهر والثقة بالنفس
سادساً: معايير أداء الوظيفة:		
عدد المتطوعين الذي حصلوا على تغذية راجعة.	2	1 معدل استمرار المتطوعين.
---	4	3
---	2	1
سابعاً: الظروف التي تؤدي فيها هذه الوظيفة:		
• خارج الجمعية		• داخل الجمعية
اعتماد بطاقة الوصف		
اعتماد	مراجعة	اعداد

## السياسات والإجراءات

## تشمل سياسات إدارة التطوع:

### 1- العمل التطوعي :

- نشر ثقافة العمل التطوعي بين أفراد المجتمع.
- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمتطوعين.
- تعزيز قيم الانتماء الوطني والعمل الإنساني والمسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المجتمع.
- تحديد حقوق وواجبات المتطوعين.
- تنمية قدرات المتطوعين.

### 2- أنواع التطوع :

- تطوع دائم: أن يكون المتطوع عامل بشكل مستمر .
- تطوع مؤقت: وهو أن يكون التطوع إما :
  - لفترة زمنية محددة
  - أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة .
  - أو لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة فعاليات محددة.

### 3- أساليب التطوع:

- حسن التعامل مع الآخرين .
- عدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية .
- القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه، وتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية .
- لا يستغل موقعه لتحقيق منفعة شخصية أو أهداف أخرى.
- التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي .
- التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب التفاف بين الجمعية والمتطوع .
- التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والمتطوع.

#### 4- دوافع التطوع:

- تحرص إدارة التطوع بالجمعية على معرفة دوافع المتطوع للعمل التطوعي ومن خلال معرفة الدافع يستطيع القائمين على العمل التطوعي بالادارة توجيه المتطوع للعمل المناسب وتوظيف طاقاته بالشكل المطلوب وبما يحقق الهدف المرجو من عمله التطوعي.

#### 5- إشراك المتطوع:

- تفتح الجمعية أبوابها لمشاركة المتطوعين، على نحو يعكس تنوع المجتمع المحلي والسعي بفعالية لتحقيق ذلك وفق الأهداف المحددة ووفق الاشتراطات الآتية:
  - تفتح الجمعية أبوابها لإشراك المتطوعين لاستقبال مجموعة واسعة من الخلفيات والقدرات وتخصص الموارد اللازمة لذلك.
  - تشجع الجمعية الموظفون والمتطوعون على تقبل التنوع بينهم.
  - تتيح الجمعية معلوماتها والطرق التي يمكن بها مشاركة المتطوعين على أوسع نطاق ممكن.
  - تلتزم الجمعية بعدم التفرقة والتمييز في المعاملة بين المتطوعين.
  - توفر الجمعية الاحتياجات المناسبة للمتطوعين من ذوي الاعاقة بما يضمن سهولة الوصول والإشراك الفاعل.

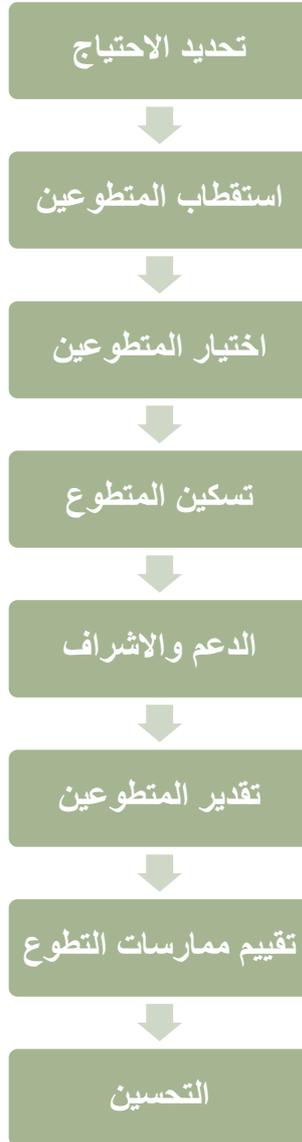
#### 6- الشراكات:

- إقامة شراكات مع جهات حكومية، ومؤسسات قطاع خاص، ومؤسسات تعليمية. بحيث تتوافق رؤية الجمعية واهدافها وقيمها وتلك المتعلقة بالشركاء.

## إجراءات إدارة التطوع:

توضح الإجراءات المتخذة كيفية أداء عمل ادارة التطوع للوصول الى النتائج التي تحقق اهداف الجمعية.

يبين الشكل التالي رسم توضيحي للإجراءات:



### أولاً: تحديد الاحتياج

تقوم إدارة التطوع بتحديد احتياجات الجمعية من المتطوعين على مستوى الاحتياجات الادارية داخل الجمعية، أو على مستوى البرامج القائمة أو المتوقعه. ويتم تحديد المهام والادوار التطوعية المطلوبة والاحتياج المالي المطلوب لتنفيذ العمل التطوعي، ورفعها لصاحب القرار لإتمامها.

### ثانياً: استقطاب المتطوعين

بعد اعتماد الاحتياج، يقوم الموظف المختص بإختيار القنوات المناسبة للاعلان عن الفرص التطوعية ، وعمل الفرز واستقبال الاستفسارات، ومعرفة دوافع المتطوعين لاختيار المحفزات المناسبة للمتطوعين.

### ثالثاً: اختيار المتطوعين

يتم تنسيق موعد ومكان اجراء المقابلة الشخصية ، ويتم اختيار المتطوع المناسب للفرصة التطوعية حسب المؤهلات المطلوبة وتوقيع الميثاق ، وفيما يخص المتطوعين غير المقبولين يقوم الموظف المختص بتقديم التغذية الراجعة لهم.

### رابعاً: تسكين المتطوع

يتم تعريف المتطوعين الجدد بدورهم وبالجمعية من خلال تزويدهم بالاتي:

- معلومات عن نشاطات وتوجهات الجمعية.
- تعريف المتطوعين على الاشخاص ذوي العلاقة.
- تعريف المتطوعين بأدوارهم وكيفية تنفيذ الادوار في حدود قيم الجمعية.
- توزيع الادوار على المتطوعين مع الاخذ في الاعتبار الفرص المناسبة لإمكانيات وقدرات المتطوعين.
- إصدار بطاقة تعريفية للمتطوع.
- توضيح الاجراء المتبع في حال رغب المتطوع في تقديم تظلم أو شكوى ضد احد المنتسبين للجمعية سواء موظفين أو متطوعين.
- تعريف المتطوع بحقة في رفض اي عمل تطوعي لا يتناسب معه أولاً يتوافق مع إمكانياته و قدراته.

### خامسا: الدعم والإشراف

يقوم الموظف المختص بتعريف المتطوعين بأنواع الدعم المقدمة لهم وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ أعمالهم التطوعية، حيث يتم عقد جلسات واجتماعات على المستويين الفردي والجماعي، وإقامة دورات تدريبية للمتطوعين لتطوير مهاراتهم وتمكينهم من اداء أعمالهم بكل احترافية، وتهتم الجمعية بالإستماع لوجهات نظر المتطوعين في الأعمال المسندة اليهم ومعرفة التحديات التي تواجههم ووضع الحلول المناسبة، كما يتم إعطاء المتطوعين المساحة الكافية في اتخاذ القرارات المتعلقة بتنفيذ مهامهم.

### سادسا: تقدير المتطوعين

تلتزم الجمعية بتقدير المتطوعين من خلال الاتي:

- تكريم المتطوعين وتقديرهم بما يتلاءم مع طبيعة وحجم الجهد المبذول.
- تسجيل الساعات التطوعية والاعتراف بأدوار المتطوعين .
- إبراز جهود المتطوعين في تقارير المنظمة.
- إتاحة الفرصة أمامه للاندماج في المنظمة بشكل أكبر أو عبر أدوار اضافية.
- التشاور معه وأخذ آرائه بعين الاعتبار.
- شهادة تطوع وخبرة، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجز ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه.

### سابعا: تقييم ممارسات التطوع

يتم تقييم ممارسات التطوع من خلال عمل مؤشرات قياس اداء لكل من:

- 1- تقييم أداء المتطوعين
- 2- تقييم مدير التطوع/ مسؤول التطوع
- 3- قياس رضا المتطوعين

### ثامنا: إنهاء خدمة المتطوعين

يتم إنهاء خدمة المتطوع في الحالات التالية:

1. إنهاء المهمة التطوعية
2. ارتكاب ما يخالف أنظمة الجمعية والميثاق الخلاقي
3. بناءً على طلب المتطوع بشرط إشعار الجمعية قبل الإنهاء بوقت كاف.

### تاسعا: التحسين

تهتم الجمعية بالتحسين المستمر ومعرفة مخرجات التطوع ومدى ملائمته مع متطلبات التطوع حيث يتم مراجعة اجراءات إدارة التطوع وتحسين بيئتها، وقياس الاثر والمردود من العمل التطوعي على المتطوع والجمعية والمجتمع، ورفع مستوى الدافعية والتحفيز وابرز الجوانب الايجابية للعمل التطوعي.

## الميثاق الاخلاقي

تلتزم الجمعية بالمبادئ الأخلاقية من خلال عدد من المبادئ الأساسية التي تضمن استدامة عملية إشراك المتطوعين واستقطابهم ومن أهم تلك المبادئ ما يلي:

#### 1- الإلتزام بالأنظمة والقوانين:

تلتزم الجمعية بعدم خرق أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بالقضية التطوعية.

#### 2- الإلتزام بعدم استغلال المتطوعين:

تلتزم الجمعية بعدم استغلال المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالجمعية، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية معينة للجمعية، أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتوصل منها أو غير ذلك.

#### 3- عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط :

يحق للجمعية إظهار نشاطها وبرامجها التطوعية لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع ولإبراز جهود الجمعية وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتوافق مع توجهات الخطط الاستراتيجية العامة، مع عدم استغلال قضايا التطوع لأي أهداف إعلامية تعكس صورة غير حقيقية للوضه الراهن بالجمعية.

#### 4- التعامل الشخصي:

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

#### 5- إشراك المتطوعين:

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

#### 6- الشفافية:

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

#### 7- الإبلاغ عن العيوب:

تدعم الجمعية المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو حتى غير مناسب من قبل الأفراد أو العاملين أو حتى من قبل الإدارة، حيث يجب ألا يتبع هذا الإبلاغ أي مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين.

#### 8- التمييز والعنصرية:

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

#### 9- الخصوصية:

تحمي الجمعية خصوصية المتطوعين وتتأكد من عدم كشف معلوماتهم الخاصة دون الحصول على موافقتهم المسبقة، إلا في حالة وجود قانون ينص على خلاف ذلك.

## الحقوق والواجبات

## حقوق المتطوع:

1. التدريب اللازم في مجاله التطوعي .
2. الأجهزة، والأدوات، والملابس، التي يحتاج إليها العمل التطوعي.
3. الإعاشة، والمواصلات، وكذلك السكن إذا كان العمل التطوعي خارج مقر إقامته.
4. العلاج إذا أصيب أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي، أو خلال ذهابه إلى عمله التطوعي وعودته منه.
5. بطاقة تعريفية من الجهة المستفيدة.
6. شهادة تطوع وخبرة، تصدر باسم الجمعية، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجز ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه.

## واجبات المتطوع:

1. التحلي بالأخلاق والآداب التي يتطلبها العمل التطوعي الذي اختاره.
2. إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأهدافه، والأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة بمجال تطوعه.
3. اتباع الأنظمة والتعليمات والضوابط الخاصة بالجمعية.
4. المحافظة على العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها، وإعادتها إلى الجمعية.
5. مراعاة وسائل السلامة وحماية العاملين في العمل التطوعي.
6. عدم إفشاء أي سر يتعلق بعمله التطوعي أثناء عمله، أو بعد تركه.
7. عدم الإدلاء أو التصريح بأي معلومة لأي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من الجمعية ، وللجمعية اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان التزام المتطوع بمقتضيات العمل التطوعي ومبادئه.

## خطة المخاطر

إهتمت الجمعية بحماية المتطوعين من أي أذى قد ينجم عن عملهم التطوعي حيث يتم:

- تحديد وتقييم المخاطر المحتملة وإتخاذ الإجراءات الوقاية المناسبة.
- التزام الجمعية بعلاج المتطوعين عند الإصابة أثناء تنفيذ عملهم التطوعي.
- حرص الجمعية على حماية البيانات الشخصية للمتطوعين.

### مصفوفة المخاطر:

تصنيف المخاطر						الاحتمال
25	20	15	10	5	5	
20	16	12	8	4	4	
15	12	9	6	3	3	
10	8	6	4	2	2	
5	4	3	2	1	1	
5	4	3	2	1		
التأثير						

مفاتيح معدل المخاطر		
عالي بشكل غير مقبول، ويلزم معالجته	خطر عالي	25 - 15
يجب تخفيفه بحيث يبقى في أدنى مستوى	خطر متوسط	12 - 6
مقبولة دون الحاجة لاتخاذ إجراء مع ضرورة متابعته بشكل منتظم	خطر منخفض	5 - 1

## خطة المخاطر لإدارة التطوع:

متابعة فعالية الإجراءات المتخذة "كل ستة أشهر"		المسؤولية	الإجراءات المتخذة "قبول، تجنب، تخفيف،"	أهمية الخطر "منخفض، متوسط، عالي"	الاحتمالية	التأثير	المخاطر	التصنيف
متابعة الإجراءات المتخذة	الفعالية "يتم" قياس كل ستة أشهر"							
		أخصائي شؤون الفرق التطوعية		15 عالي	3	5	1- تصريح إعلامي لأحد المتطوعين يؤثر على سمعة الجمعية	المخاطر المتعلقة بالجمعية والفرق التطوعية
							-2	
							1- تسبب احد المتطوعين في الحاق الضرر بالمستفيدين	المخاطر المتعلقة بالمستفيدين
							-2	
							1- عدم الالتزام بظوابط السلامة والصحة المهنية	المخاطر المتعلقة بالمتطوعين
							-2	
							1- طبيعة مكان العمل التطوعي	المخاطر المتعلقة بالعوامل البيئية

متابعة فعالية الاجراءات المتخذة "كل ستة أشهر"		المسؤولية	الإجراءات المتخذة "قبول، تجنب، تخفيف،"	أهمية الخطر "منخفض، متوسط، عالي"	الاحتمالية	التأثير	المخاطر	التصنيف
متابعة الإجراءات المتخذة	الفعالية "يتم قياسه كل ستة أشهر"							
							1- الاعتداء الجسدي أو اللفظي	المخاطر المتعلقة بالعلاقة
							2- التحرش	التفاعلية بين المتطوعين
							1- ممارسة العمل التطوعي دون التنسيق مع الجهات المعنية	المخاطر المتعلقة بالإلتزام بالأنظمة والقوانين
							2-	

## التقنية

### التقنية والانظمة الحاسوبية:

توفر الجمعية جميع المستلزمات التقنية المطلوبة لإنجاز المهام الموكلة للموظفين و المتطوعين، كما تعتمد الجمعية على نظام (رافد) وهو نظام حاسوبي متطور وحديث يضمن قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومرنه يمكن الاعتماد عليها في تنفيذ أعمال إدارة التطوع.

## النماذج

ج.1 نموذج المقابلة الشخصية للمتطوعين المرشحين				
		اسم المتقدم	أهميتها	مسمى الفرصة التطوعية
ضعيف	متوسط	عالٍ	المعيار	
			مدى تطابق مهاراته ومعارفه ومؤهلاته مع مهام ومتطلبات الفرصة التطوعية.	
			مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية.	
			القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة.	
			مستوى الحماس للفرصة.	
			مستوى الالتزام في الكلام.	
			الاتجاهات العامة وردود الأفعال.	
			نوعية الاسئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها.	
			اهتمامات المتطوع الأخرى.	
			المرونة.	
			النضج والثبات.	
			مدى الثقة في النفس.	
			مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة.	
			التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي	
			دوافع المتطوع للتقدم للفرصة	
			وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع	
			المستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة التطوعية	
			التوقيع	
			التوقيع	
			مدير التطوع	
			المدير الفني	

ج.2 نموذج اتفاقية تطوع

مسمى الفرصة التطوعية		طبيعة الفرصة	رقم جوال قريب أو صديق	رقم الجوال
		البريد الإلكتروني		
<p>السيدة/..... هوية رقم/.....</p> <p>يسرنا في جمعية..... أن نرحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/..... بفرع..... وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه، فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/..... ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تردودوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة دوركم التطوعي، كما تم تحديد الأستاذ/..... مدير / رئيس قسم..... ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لدوركم التطوعي.</p> <p><b>الفترة الزمنية:</b></p> <p>كما تم الاتفاق معكم لمدة..... يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع..... ساعة في اليوم/الأسبوع بدءاً من يوم..... وتاريخ / / 14 هـ الموافق / / 20م وحتى يوم..... وتاريخ / / 14 الموافق / / 20م.</p> <p>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.</p>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات.</li> <li>الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه.</li> <li>تحقيق المستهدفات المتفق عليها في الدور التطوعي وهي: <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul> </li> </ul>				<p>ما تتوقعه المنظمة منكم</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها وبدوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة.</li> <li>التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بدوركم وكذلك التدريب والتأهيل.</li> <li>الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر.</li> <li>التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال دوركم، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها.</li> </ul>				<p>ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة:</p>
<p>نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين.</p>				
تم الاطلاع على سياسات التطوع في الجمعية وميثاقها الأخلاقي والوصف التطوعي وأتفق مع المنظمة من خلال الدور التطوعي المطلوب منا لتحقيق توقعاتهم وأهدافهم.		توقيع المتطوع		

نموذج رقم (7) تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد

الغرض	النقاط الأساسية	الأدوات	المسؤول	الموقع	الزمن
التعريف بالمنظمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>المهمة والأهداف والغايات.</li> <li>الخطة التشغيلية للمنظمة.</li> <li>الهيكل الإداري وفروع ومباني المنظمة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لقاء مباشر</li> <li>عرض تقديمي</li> <li>جولة تعريفية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدير التطوع</li> <li>بمساعدة</li> <li>المرجع الإداري</li> </ul>		
التعريف بالتطوع وقسم إدارة التطوع	<ul style="list-style-type: none"> <li>منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين بالمنظمة.</li> <li>دليل سياسات وإجراءات التطوع.</li> <li>استعراض الوصف الوظيفي للفرصة التطوعية.</li> <li>نطاق الاشراف والمتابعة.</li> <li>التسهيلات المقدمة للمتطوعين.</li> <li>التأكيد على دور المتطوعين والالتزام الزمني منهم.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>محاضرة تعريفية</li> <li>لقاء مباشر</li> <li>الأدلة التعريفية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدير التطوع</li> <li>بمساعدة المرجع الإداري</li> </ul>		
التعريف بالفرصة التطوعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بالإدارة الفنية المشرفة والأقسام التابعة لها.</li> <li>التعريف بمهام موظفي الإدارة الفنية المشرفة.</li> <li>توضيح مؤشرات الأداء والمهام المطلوبة في الفرص التطوعية والسلوك المتوقع وسرية البيانات المتعلقة بالمستفيدين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لقاء مباشر</li> <li>اجتماع مع فريق عمل الإدارة الفنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدير التطوع</li> <li>بمساعدة المرجع الإداري والرئيس المباشر (المشرف الفني)</li> </ul>		
فريق العمل	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بفريق العمل من الإدارات الأخرى ووظائفهم وعلاقتهم بمهام المتطوعين.</li> <li>آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>جولة تعريفية لكل إدارة وقسم</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدير التطوع</li> <li>بمساعدة المرجع الإداري</li> </ul>		
الدعم	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بنوع الدعم المقدم من المنظمة للعمل التطوعي.</li> <li>الصحة والسلامة.</li> <li>المخاطر المحتملة وإجراءات الدعم المقدمة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لقاء مباشر</li> <li>اجتماع</li> <li>محاضرة تعريفية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدير التطوع</li> <li>بمساعدة المرجع الإداري</li> </ul>		

تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين			
	اسم المتطوع		مسمى الفرصة التطوعية
	المشرف الفني		فترة التطوع بعد الحصول على التدريب
م	المهام المطلوبة	المهارات المطلوبة	المهارات التي تحتاج إلى تحسين لأداء المهمة
1			
2			
3			
4			
5			
المدة المقترحة	نوع التدريب (دورة/ عن بعد/.....)	مجال التدريب	الدعم التدريبي
		1.	
		2.	
		3.	
		1. 2. 3.	شواهد/ مؤشرات تحسن الأداء
		1. 2.	مسؤول قياس نتائج التدريب
			مسؤول التدريب
	التوقيع		مدير التطوع
	التوقيع		

2. نموذج طلب تعويض عن مصروفات				
1- يُعبأ من قبل المتطوع				
اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية		مسمى الفرصة التطوعية		
اسم المصرف/ البنك		رقم الأبيان		
تاريخ الصرف		المشرف الفني		
تاريخ تقديم الطلب		مبلغ الصرف الإجمالي		
مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات		
2- يُعبأ من قبل المشرف الفني				
التوقيع		تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية.		
1- يُعبأ من قبل مدير المتطوع				
○ شخص آخر .....		○ المحاسب		○ المدير التنفيذي
		التوقيع		مدير التطوع
3- يُعبأ من قبل المتطوع				
		التوقيع		تم استلام المبلغ

هـ.1 نموذج رفع شكوى أو تظلم

رقم التذكرة		<b>أولاً: الشكاوى</b>		
1- يُعبأ من قبل المتطوع				
البريد الإلكتروني (إلزامي)			رقم الجوال (اختياري)	
الخدمات	البيئة الخارجية	البيئة الداخلية	الفرصة التطوعية	مجال الشكوى
أحد المتطوعين	المشرف الفني	مدير التطوع	أحد العاملين أو الموظفين	الأطراف المعنية بالشكوى
				محتوى الشكوى
2- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
المشرف الفني		مدير التطوع	التوجيه المباشر	
				محتوى التوجيه
3- يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى				
				محتوى الرد
4- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
				محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى
التغذية الراجعة لمقدم الشكوى				
5- يُعبأ من قبل المتطوع				
غير راضي جداً	غير راضي	راضي	راضي جداً	لإغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى؟)
<b>ثانياً: التظلمات</b>				
1- يُعبأ من قبل المتطوع				
البريد الإلكتروني (إلزامي)		مسمى الفرصة التطوعية (اختياري)		اسم المتطوع (إلزامي)
أحد المتطوعين	المشرف الفني	مدير التطوع	أحد العاملين أو الموظفين	الأطراف المعنية بالتظلم

مكانه	وقته	تاريخ وقوع التظلم
		محتوى التظلم
2- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي		
○ شخص آخر.....	○ المشرف الفني	○ مدير التطوع
		التوجيه المباشر
		محتوى التوجيه
3- يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى		
		محتوى الرد
4- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي		
		محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى
التغذية الراجعة لمقدم الشكوى		
5- يُعبأ من قبل المتطوع		
○ غير راضي جدا	○ غير راضي	○ راضي
○ راضي جدا	لإغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى؟)	

3. نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية				
الجنس		مجال الفرصة التطوعية		
		الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه		
م	بنود التقييم			
	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق أبداً
من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، كيف تقيمون هذه التجربة من خلال ما يلي:				
أولاً: المشاركة وفعالية التواصل				
1				أشارك في الاجتماعات وورش العمل في الجمعية.
2				يتم إعلامي بالاجتماعات والأجندة قبل الاجتماع بوقت كافٍ.
3				يتم أخذ مقترحاتي بعين الاعتبار.
4				هناك متابعة لما يتم الاتفاق عليه في الاجتماعات.
ثانياً: العمليات الإدارية				
5				تم تسويق الفرصة التطوعية بعدالة وشفافية ووضوح.
6				تم التعامل مع طلب التقدم للفرصة بجدية وبسرعة مناسبة.
7				تمت عمليات المقابلة الشخصية وإتمام اتفاقية التطوع بسلاسة.
8				اطلعت على نموذج الفرصة التطوعية والميثاق الأخلاقي للمتطوع والسياسات المرتبطة بالمتطوعين قبل الالتزام بدوري التطوعي.
9				تم تعريفي بالجمعية ووحدة التطوع والعاملين فيها بشكل كامل.
10				تم التعرف من قبل الجمعية في حال كانت لدي احتياجات تدريبية.
11				تم شرح مهام التطوعية والاحطار المرتبطة -إن وُجدت- بوضوح.
12				تم تعريفي بالمشرف الفني وجميع العاملين والمتطوعين الذين سأعمل معهم.
ثالثاً: الدعم والاشراف				
13				تم إسناد المهام لي وفق نطاق مهامي في الفرصة التطوعية.
14				تم تقديم الدعم والمساندة لي أثناء أدائي لدوري التطوعي بشكل كامل.
15				تم إعطائي الصلاحيات المناسبة للقيام بمهامي التطوعية.
16				تم التعامل معي من قبل العاملين في الجمعية بكل احترام وتقدير وشفافية وعدالة.
17				تم التعامل معي من قبل المتطوعين كأحد الأعضاء الفاعلين لديهم.
18				تم الاعتراف بإسهاماتي وتم تحفيزي بشكل مناسب في الجمعية.
19				تم الاشراف على دوري التطوعي بشفافية ووضوح ووفق ما تم الاتفاق عليه.
20				تم احتساب الساعات التطوعية الفعلية لي كاملة.
رابعاً: الإثراء التطوعي للمتطوع				
22				لدي دوافع للتطوع وقد تعرفت الجمعية عليها وحاولت تحقيقها.
23				حصلت على مهارات وخبرات جديدة أثناء تجربتي التطوعية.
24				أشعر بأن تجربتي التطوعية مع الجمعية ثرية جداً.
25				سأكرر تجربتي التطوعية مع الجمعية لأنني راضي جداً عن تجربتي الناجحة.

النقاط الإيجابية التطوعية التي تم ملاحظتها

نقاط التحسين التطوعية تحتاجها الجمعية