



الجمعية الأهلية لمساعدة الشباب على الزواج والتوجيه الأسري بجدة

تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٣٦١)

دليل

سياسات وإجراءات التطوع



المحتويات

١.	التمهيد.....	٣
٢.	الغرض.....	٣
٣.	النطاق.....	٣
٤.	المصطلحات والتعريفات.....	٣
٥.	السياسات.....	٥
٥,١.	التخطيط والتعزيز.....	٥
٥,١,١.	إعداد السياسات والإجراءات.....	٥
٥,١,٢.	التعريف بدوافع إشراك المتطوعين.....	٥
٥,١,٣.	اختيار منسق / مدير التطوع.....	٥
٥,١,٤.	وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية.....	٥
٥,٢.	تصميم الفرص والاستقطاب.....	٥
٥,٢,١.	تصميم الفرص التطوعية.....	٥
٥,٢,٢.	استقطاب الفرق التطوعية.....	٥
٥,٢,٣.	التقنية لتسويق الفرص التطوعية.....	٦
٥,٣.	الفرز والتسكين.....	٦
٥,٣,١.	توثيق معلومات وبيانات المتطوعين.....	٦
5.3.2.	حماية خصوصية المتطوعين.....	٦
٥,٣,٣.	التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله.....	٦
٥,٤.	التوجيه والتدريب.....	٦
٥,٤,١.	التوجيه والتعريف.....	٦
٥,٤,٢.	التدريب والتطوير.....	٦
٥,٥.	الدعم والإشراف.....	٦
٥,٥,١.	تحديد الإجراءات التأديبية.....	٦
5.5.2.	الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.....	٦
5.5.3.	أحقية رفض المتطوع المطالب.....	٦
٥,٥,٤.	الدعم المالي والإشراف الفني.....	٧
٥,٥,٥.	تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين.....	٧
٥,٥,٦.	التغذية الراجعة.....	٧
٥,٦.	التقدير والتكريم.....	٧
٦.	الإجراءات.....	٧
٦,١.	التخطيط والتعزيز.....	٧
٦,١,١.	إعداد السياسات والإجراءات.....	٧



٦,١,٢	التعريف بدوافع إشراك المتطوعين	٨
٦,١,٣	اختيار منسق / مدير التطوع	٨
٦,١,٤	وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية	٨
٦,٢	تصميم الفرص والاستقطاب	٨
٦,٢,١	تصميم الفرص التطوعية	٨
٦,٢,٢	إنشاء الفرق التطوعية	٨
٦,٢,٣	التقنية لتسويق الفرص التطوعية	٩
٦,٣	الفرز والتسكين	٩
٦,٣,١	توثيق معلومات وبيانات المتطوعين	٩
6.3.2.	حماية خصوصية المتطوعين	٩
٦,٣,٣	التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله	٩
٦,٤	التوجيه والتدريب	٩
٦,٤,١	التوجيه والتعريف	٩
٦,٤,٢	التدريب والتطوير	٩
٦,٥	الدعم والإشراف	١٠
٦,٥,١	تحديد الإجراءات التأديبية	١٠
6.5.2.	الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة	١٠
6.5.3.	معالجة الحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق	١٠
6.5.4.	أحقية رفض المتطوع المطالب	١١
٦,٥,٥	الدعم المالي والإشراف الفني	١١
٦,٥,٦	تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين	١١
٦,٥,٧	التغذية الراجعة	١١
٦,٦	التقدير والتكريم	١١
٧	مخطط التدفق	١٣
٨	الوثائق ذات العلاقة	١٤
٩	قائمة التعديلات	١٤
ملحق أ-	لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها	١٥



١. التمهيد

يُعد التطوع مطلباً وطنياً وضرورة إنسانية في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي، ويساهم التطوع في انتماء الفرد لمجتمعه ووطنه وتعزيز روح البذل والعطاء وممارسة عمل الخير، فضلاً عن إكسابه مهارات وجدارات نافعة من خلال هذه المساهمة العملية، كما أنها دعامة اقتصادية وثرية وطنية ينبغي الاستفادة منها.

ويُساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وهو ينضم العمل التطوعي في إدارات الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة كيان التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه كيان التطوع.

٢. الغرض

تزويد الجمعية بدليل مرجعي مفصل حول سياسات وإجراءات التطوع وأسس وآليات العمل التطوعي.

٣. النطاق

يحدد هذا الدليل المسؤوليات لعملية التطوع والمسؤوليات المحددة على مدير التطوع والمشرف الفني والإدارات المعنية والمتطوعين والفرق التطوعية داخل الجمعية وخارجها وفق النطاقات الستة من بداية التخطيط والتعزيز وحتى التقدير والتكريم.

٤. المصطلحات والتعريفات

المصطلح	التعريف
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرفي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مدير التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.
أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي	هي أداة عملية تساعد مدير التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الإسهامات التطوعية والقيمة الإضافية المضافة.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل الجمعية، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والإنجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.
العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.

المصطلح	التعريف
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
الفريق التطوعي	مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعياً، تحت قيادة موحدة؛ لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة، وبناءً على أطر نظامية تتكون من سياسات وإجراءات موصوفة بإشراف الجهة المستفيدة.
القالب التعريفي	هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.
كيان التطوع	هو الشكل التنظيمي للتطوع داخل الجمعية والذي قد يكون مكون من فرد أو عدة أفراد أو وحدة إدارية.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
المدير المباشر (المرجع الفني)	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمدير التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
المرجع الإداري	هو مدير التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.
الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للجمعية وللمدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التقدير والتكريم).





٥. السياسات

٥.١. التخطيط والتعزيز

٥.١.١. إعداد السياسات والإجراءات

- أ) تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
- ب) تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

٥.١.٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

- أ) تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

٥.١.٣. اختيار منسق / مدير التطوع

- أ) تكلف الجمعية مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات قسم التطوع ويتم التصديق عليه من قبل المدير التنفيذي ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

٥.١.٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

- أ) تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

٥.٢. تصميم الفرص والاستقطاب

٥.٢.١. تصميم الفرص التطوعية

- أ) تقوم الجمعية بتصنيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياجات 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.
- ب) تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

٥.٢.٢. استقطاب الفرق التطوعية

يتم قبول الفرق التطوعية بناءً على احتياجات الجمعية وما يتناسب مع أهدافها، ويتم استيعابهم بالدرجة الأولى في الفرص التطوعية المتاحة، وشروط قبول الفرق التطوعية:

- ١) أن يخدم العمل قضية من القضايا التي تتبناها الجمعية.
- ٢) ألا يتعارض العمل مع برامج الجمعية الأخرى.
- ٣) ألا يكون العمل تكراراً لبرامج أخرى للجمعية، ولا تدعو الحاجة لتكراره من جديد.
- ٤) أن يكون العمل قابلاً للتطبيق ضمن قدرات الجمعية المادية واللوجستية.
- ٥) أن يتم تقديم العمل باسم الجمعية والفريق المنفذ.
- ٦) أن يتم الالتزام خلال جميع مراحل الإعداد، والتقيد بأنظمة الجمعية.



٥,٢,٣. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

٥,٣. الفرز والتسكين

٥,٣,١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

- (أ) تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.
- (ب) تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

٥,٣,٢. حماية خصوصية المتطوعين

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

٥,٣,٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

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

٥,٤. التوجيه والتدريب

٥,٤,١. التوجيه والتعريف

تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

٥,٤,٢. التدريب والتطوير

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مدير التطوع والعاملين معه في التطوع.

٥,٥. الدعم والإشراف

٥,٥,١. تحديد الإجراءات التأديبية

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.

٥,٥,٢. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة

- (أ) تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.
- (ب) تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

٥,٥,٣. أحقية رفض المتطوع المطالب

- (أ) للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مدير التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.



٥,٥,٤. الدعم المالي والإشراف الفني

- أ) تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.
- ب) تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

٥,٥,٥. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

- أ) تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
- ب) تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

٥,٥,٦. التغذية الراجعة

- أ) تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- ب) تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
- ت) تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

٥,٦. التقدير والتكريم

- تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويُسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

٦. الإجراءات

٦,١. التخطيط والتعزيز

٦,١,١. إعداد السياسات والإجراءات

- أ) يقوم مدير التطوع بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
- ب) تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى مدير التطوع بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
- ت) يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
- ث) يقوم مدير التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
- ج) تقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
- ح) تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.



٦,١,٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

- (أ) يقوم قسم التطوع بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية، أو ورش العمل، أو المنشورات، أو مواقع التواصل الاجتماعي، أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
- (ب) 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).
- (ت) تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

٦,١,٣. اختيار منسق / مدير التطوع

- (أ) تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضَمَّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (طع.ن. ٢٠) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- (ب) يقوم المدير التنفيذي بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.
- (ت) يتم تعيين منسق في كل إدارة من إدارات الجمعية بتكليف من مدير الإدارة، واعتماد المدير التنفيذي.

٦,١,٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

٦,٢. تصميم الفرص والاستقطاب

٦,٢,١. تصميم الفرص التطوعية

- (أ) يقوم مدير التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (طع.ن. ٠٣).
- (ب) يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية.
- (ت) يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (طع.ن. ٠٤).
- (ث) يحدد المشرف الفني من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
- (ج) يحدد المشرف الفني ومدير التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
- (ح) يحدد المشرف الفني ومدير التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، ككتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
- (خ) يحدد المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
- (د) يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
- (ذ) يخطط مدير التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
- (ر) تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٦,٢,٢. إنشاء الفرق التطوعية

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



- (١) تسليم الفكرة مكتوبة ومفصلة.
- (٢) دراسة الفكرة من قبل مدير التطوع.
- (٣) الرد على الفريق بالموافقة، أو الاعتذار.
- (٤) في حال الموافقة يتم البدء بالتنفيذ حسب الجدول المتفق عليه.

٦,٢,٣. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

- (أ) يحدد مدير التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين والفرق التطوعية.
- (ب) يستخدم مدير التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقا لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين والفرق التطوعية.

٦,٣. الفرز والتسكين

٦,٣,١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

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

٦,٣,٢. حماية خصوصية المتطوعين

- (أ) يقوم مدير التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- (ب) يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- (ت) تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

٦,٣,٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

- (أ) يقوم مدير التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- (ب) تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

٦,٤. التوجيه والتدريب

٦,٤,١. التوجيه والتعريف

- (أ) يحدد مدير التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد رقم (طع.ن.٠٧).
- (ب) يزود مدير التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ).
- (ت) يصحب مدير التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

٦,٤,٢. التدريب والتطوير

- (أ) يقوم المشرف الفني بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج دراسة الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (طع.ن.٠٨).



(ب) يحدد مدير التطوع البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدول التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.

(ت) يقوم مدير التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

٦,٥. الدعم والإشراف

٦,٥,١. تحديد الإجراءات التأديبية

(أ) يقوم مدير التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.

(ب) يحدد مدير التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.

(ت) يقوم مدير التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين .

(ث) يخطر مدير التطوع جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

٦,٥,٢. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة

(أ) يُعلم مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.

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

(ت) إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم رقم (طع. ١٠ ن) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.

(ث) يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.

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

(ح) يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.

(خ) في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.

(د) 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.

(ذ) يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.

(ر) يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.

٦,٥,٣. معالجة الحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق

(أ) يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع،

(ب) يوضح مدير التطوع لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.



٦,٥,٤. أحقية رفض المتطوع المطالب

- أ) يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن يومين.
- ب) يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ت) يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

٦,٥,٥. الدعم المالي والإشراف الفني

- أ) يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.
- ب) إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
- ت) يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
- ث) يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (طع.ن.٠٩).

٦,٥,٦. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

- أ) تقوم إدارة الجمعية بالحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.
- ب) يعمل مدير التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
- ت) تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في جدول أعمال الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
- ث) تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

٦,٥,٧. التغذية الراجعة

- أ) يقوم المشرف الفني بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
- ب) يقوم المشرف الفني بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (طع.ن.١١) الذي تعتمد الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
- ت) يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
- ث) يقوم مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- ج) يعمل قسم التطوع 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.

٦,٦. التقدير والتكريم

- أ) تقوم إدارة الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- ب) تعمل إدارة الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
- ت) يقوم قسم التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديرًا لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.



- ث) يقدم قسم التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (طع.ن.١٢).
- ج) يقوم مدير التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) ويقوم قسم التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
- ح) تقيم إدارة الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.



٧. مخطط التدفق

قيد التطوير



٨. الوثائق ذات العلاقة

الرمز	الاسم	نوع الوثيقة
طع. ١٥. ٠	الميثاق الأخلاقي للجمعية وللمدير التطوع	دليل
طع. ٢. ٠	بطاقة الوصف الوظيفي	نموذج
طع. ٣. ٠	تحديد الاحتياج التطوعي	نموذج
طع. ٤. ٠	تصميم فرصة تطوعية	نموذج
طع. ٥. ٠	المقابلة الشخصية	نموذج
طع. ٦. ٠	اتفاقية تطوع	نموذج
طع. ٧. ٠	تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد	نموذج
طع. ٨. ٠	دراسة الاحتياج التدريبي للمتطوعين	نموذج
طع. ٩. ٠	تعويض عن مصروفات	نموذج
طع. ١٠. ٠	شكوى أو تظلم	نموذج
طع. ١١. ٠	تقييم أداء المتطوع	نموذج
طع. ١٢. ٠	شهادة متطوع	نموذج

٩. قائمة التعديلات

الإصدار	التاريخ	ملخص التعديل
١,٠		



ملحق أ- قائمة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

أ-١-

أ-١-أ-

(أ)

(١)

م	المخالفة	الإجراء الأول	الإجراء الثاني	الإجراء الثالث
١	جمع التبرعات باسم الجمعية من غير تصريح	إنهاء الاتفاقية		
٢	الاقتراض من المؤسسات التي لها علاقة عمل بالجمعية، وأي جهة أخرى باسم الجمعية	إنهاء الاتفاقية		
٣	إضرار المتطوع بمصالح الجمعية	إنهاء الاتفاقية		
٤	إفشاء البيانات السرية أو البيانات الخاصة بالمستفيدين	إنهاء الاتفاقية		
٥	عدم الالتزام بسياسات التطوع في الجمعية	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية	
٦	عدم المحافظة على الآداب العامة	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
٧	تحقيق أي مصالح شخصية مادية أو معنوية، مباشرة أو غير مباشرة من خلال العمل في الفرص التطوعية	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
٨	عدم المحافظة على المواعيد المتفق عليها في الجوانب التي يترتب عليها إضرار بالخدمات	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
٩	التصريح لوسائل الإعلام	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية	
١٠	عدم المحافظة على التجهيزات وموارد الجمعية	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
١١	عدم الالتزام بإرشادات السلامة	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
١٢	استخدام تجهيزات الجمعية في أغراض أخرى غير الأنشطة المتفق عليها	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
١٣	عدم تعاون المتطوع مع بقية أفراد الفريق	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
١٤	عدم التزام المتطوع بالمهام الموكلة إليه	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية

بيانات الوثيقة

اسم الوثيقة: سياسة وإجراءات التطوع

نوع الوثيقة: دليل رمز الوثيقة: طع.د.01 الإصدار: 1.0

تاريخ الإصدار: 2021/09/21 الصفحات: 15 الملاحق: 1

ملخص التحديث: تزويد الجمعية بدليل مرجعي مفصل حول سياسات وإجراءات التطوع وأسس وآليات العمل التطوعي

المراجعة والاعتماد

حسب سياسة اعتماد الوثائق

إعداد	الاسم: علي الرفاعي الوظيفة: رئيس قسم التطوع	التاريخ: 21/09/2021	التوقيع
مراجعة	الاسم: ضياء حارث الوظيفة: مدير الموارد البشرية والخدمات المساندة	التاريخ: 21/09/2021	التوقيع
	الاسم: نايف عبد الرحمن الزهراني الوظيفة: مدير مكتب الحوكمة	التاريخ: 21/09/2021	التوقيع
اعتماد	الاسم: زياد عبد العزيز فلمبان الوظيفة: المدير التنفيذي	التاريخ: 21/09/2021	التوقيع

المصادقة

حسب سياسة اعتماد الوثائق ومتطلبات الحوكمة

☒ هذه الوثيقة تستلزم مصادقة رئيس مجلس الإدارة

رئيس مجلس الإدارة
د. أنس بن عبد الوهاب زرعة



الجمعية الخيرية لمساعدة الشباب
على الزواج والتوجيه الأسري بجدة

تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٣١١)

تمت المصادقة على هذه الوثيقة في اجتماع
مجلس الإدارة رقم 6-2022 بتاريخ 2022/06/22

يسري تنفيذ هذه الوثيقة اعتباراً من مصادقة مجلس الإدارة