



# جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ( 1504 )



## دليل سياسات وإجراءات العمل التطوعي في جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية



## اعتماد آلية إدارة المتطوعين

الحمد لله، والصلاة والسلام على نبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

بناءً على الصلاحيات المخولة لمجلس إدارة جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية بريدة، ووفقاً للأنظمة واللوائح المنظمة لعمل الجمعية، وتحقيقاً لمقتضيات المصلحة العامة وتعزيزاً لكفاءة العمل المؤسسي، اعتمد مجلس الإدارة آلية إدارة المتطوعين (آ-١ | الإصدار 2.0) بموجب القرار رقم ( ٣٩ - ٢٦ )، وتاريخ ١٤٤٧/٠٨/٠٨ هـ الموافق ٢٠٢٦/٠١/٢٧ م.

ونسأل الله تعالى أن ينفع بها، وأن تكون عوناً للجمعية على أداء رسالتها وتحقيق أهدافها وخدمة مستفيديها بكفاءة وفاعلية.

والله ولي التوفيق.

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. عبدالله بن حمد السكاكر



|                                                                              |       |
|------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ١- الفهرس.....                                                               | ١-١   |
| ٢-١ ترحيب.....                                                               | ٢-١   |
| ٣-١ الغرض من وثيقة سياسة التطوع.....                                         | ٣-١   |
| ٤-١ مصطلحات وتعريفات.....                                                    | ٤-١   |
| ٢- التخطيط والتعزيز.....                                                     | ٢-٢   |
| ١-٢ أهمية إشراك المتطوعين في أنشطة الجمعية.....                              | ١-٢   |
| ٢-٢ الدوافع والغايات من الالتزام بإشراك المتطوعين.....                       | ٢-٢   |
| ١-٣-٢ الرؤية التطوعية للجمعية.....                                           | ١-٣-٢ |
| ٢-٣-٢ الرسالة التطوعية للجمعية.....                                          | ٢-٣-٢ |
| ٣-٣-٢ الدوافع لإشراك المتطوعين في العملية التطوعية.....                      | ٣-٣-٢ |
| ٤-٣-٢ آليات إشراك المتطوعين.....                                             | ٤-٣-٢ |
| ٤-٢ سياسات وإجراءات إدارية لإشراك المتطوع.....                               | ٤-٢   |
| ١-٤-٢ تحديد الاحتياجات التطوعية.....                                         | ١-٤-٢ |
| ٢-٤-٢ سياسة الاختيار والتسكين.....                                           | ٢-٤-٢ |
| ٣-٤-٢ سياسة الرقابة وإدارة العمليات التطوعية.....                            | ٣-٤-٢ |
| ٤-٤-٢ سياسة التقدير والاعتراف.....                                           | ٤-٤-٢ |
| ٥-٢ الخطة السنوية للتطوع ودورها في تعزيز العمليات التطوعية.....              | ٥-٢   |
| ٦-٢ المراجعة المستمرة وتقييم عمليات مشاركة المتطوعين.....                    | ٦-٢   |
| ٧-٢ الموارد المشاركة للمتطوعين.....                                          | ٧-٢   |
| ٣- تصميم الفرص والاستقطاب.....                                               | ٣-    |
| ١-٣ تنوع فرص التطوع وملائتها.....                                            | ١-٣   |
| ٢-٣ متطلبات ومهارات الاشتراك في العمل التطوعي.....                           | ٢-٣   |
| ٣-٣ وضوح وملاءمة إجراءات الاستقطاب.....                                      | ٣-٣   |
| ٤-٣ الشفافية في إجراءات الاستقطاب والتسجيل للفرص التطوعية.....               | ٤-٣   |
| ٥-٣ استخدام التقنيات الرقمية في استقطاب وجذب المتطوعين.....                  | ٥-٣   |
| ٦-٣ الاستفادة من التغذية الراجعة في تصميم الفرص التطوعية المستقبلية.....     | ٦-٣   |
| ٤- الفرز والتسكين.....                                                       | ٤-    |
| ١-٤ اجمع وتسجيل معلومات التطوع الأساسية.....                                 | ١-٤   |
| ٢-٤ عملية التحقق والمطابقة.....                                              | ٢-٤   |
| ٣-٤ السياسات المرتبطة بالفرز والتسكين.....                                   | ٣-٤   |
| ١-٣-٤ تكافؤ الفرص وعدم التمييز في الاختيار والتسكين.....                     | ١-٣-٤ |
| ٢-٣-٤ حماية البيانات الشخصية للمتطوعين.....                                  | ٢-٣-٤ |
| ٤-٤ آلية التعامل في حالة عدم قبول المتطوع في الفرصة التطوعية.....            | ٤-٤   |
| ٥- التوجيه والتدريب.....                                                     | ٥-    |
| ١-٥ تدريب المتطوعين وبناء قدراتهم.....                                       | ١-٥   |
| ٢-٥ شمولية توجيه وتدريب المتطوعين.....                                       | ٢-٥   |
| ١-٢-٥ التوجيه والتدريب للمتطوعين الجدد.....                                  | ١-٢-٥ |
| ٢-٢-٥ التدريب المتعلق بالمعرفة العامة وقنوات الاتصال.....                    | ٢-٢-٥ |
| ٣-٢-٥ التدريب المتعلق بإنجاز المهام التطوعية وتحقيق الأهداف.....             | ٣-٢-٥ |
| ٤-٢-٥ التدريب المتعلق باستخدام التقنية الرقمية في إنجاز المهام التطوعية..... | ٤-٢-٥ |
| ٥-٢-٥ التدريب المتعلق بالتوجيه والقيادة.....                                 | ٥-٢-٥ |
| ٦- الإشراف والدعم.....                                                       | ٦-    |
| ١-٦ بيئة تطوعية داعمة.....                                                   | ١-٦   |
| ٢-٦ مسؤوليات إدارة ورقابة المتطوعين.....                                     | ٢-٦   |
| ٣-٦ أدوار ومسؤوليات المتطوعين.....                                           | ٣-٦   |



|        |                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------|
| ١-٤-٦  | وضوح وشفافية اتفاقية التطوع .....                                           |
| ٢-٤-٦  | المظهر وقواعد اللباس .....                                                  |
| ٣-٤-٦  | تضارب المصالح أثناء العمل التطوعي .....                                     |
| ٤-٤-٦  | قيود على إفشاء المعلومات السرية .....                                       |
| ٥-٤-٦  | قواعد التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي .....                             |
| ٦-٤-٦  | الامتثال للمتطلبات النظامية والتشريعية .....                                |
| ٧-٤-٦  | تقييم المخاطر في العمليات التطوعية والتعامل معها .....                      |
| ٨-٤-٦  | ضمان حماية وسلامة المتطوعين .....                                           |
| ٩-٤-٦  | سياسة الحماية المالية للمتطوعين .....                                       |
| ١٠-٤-٦ | آليات معالجة شكاوى وتظلمات المتطوعين .....                                  |
| ٥-٦    | سياسة التعامل مع المخالفات والإجراءات المترتبة عليها- لائحة المخالفات ..... |
| ٧-     | التقدير والتكريم .....                                                      |
| ١-٧    | التقدير والاعتراف بالمساهمات التطوعية .....                                 |
| ٢-٧    | الفاعلون الأساسيون في التقدير والتكريم .....                                |
| ١-٢-٧  | الإدارة العليا وتكريم جهود المتطوعين: .....                                 |
| ٢-٢-٧  | فريق الجمعية وتكريم جهود المتطوعين: .....                                   |
| ٣-٢-٧  | مجتمع المستفيدين وتكريم الجهود التطوعية .....                               |
| ٣-٧    | شهادات المشاركة في إكمال المهام التطوعية .....                              |
| ٤-٧    | يوم تقدير العمل التطوعي: .....                                              |
| ٥-٧    | أولوية المتطوعين الحاليين في الفرص التطوعية المستقبلية: .....               |
| ٦-٧    | استبيان الرضا عن العمل في الجمعية التطوعية: .....                           |
| ١-٨    | الميثاق الأخلاقي للجمعية ومدير وحدة التطوع .....                            |
| ٢-٨    | الميثاق الأخلاقي للمتطوع .....                                              |
| ١-٩    | الوصف الوظيفي لمدير وحدة التطوع .....                                       |
| ٢-٩    | الوصف الوظيفي لأخصائي وحدة التطوع .....                                     |

## نماذج العمل

|       |                                                        |
|-------|--------------------------------------------------------|
| ١-١٠  | نماذج العمل واستعمالاتها في مراحل الفرص التطوعية ..... |
| ١-١٠  | نموذج فرصة تطوعية .....                                |
| ٢-١٠  | نموذج الخطة التشغيلية .....                            |
| ٣-١٠  | نموذج التقرير الشهري والعائد الاقتصادي اكسل .....      |
| ٤-١٠  | نموذج بيانات المتطوعين الداخلي اكسل .....              |
| ٥-١٠  | نموذج طلب استقطاب .....                                |
| ٦-١٠  | نموذج مقابلة شخصية للمتطوع .....                       |
| ٧-١٠  | نموذج اتفاقية التطوع .....                             |
| ٨-١٠  | نموذج طلب المشاركة في الفرصة الطوعية .....             |
| ٩-١٠  | نموذج الاحتياج التدريبي .....                          |
| ١٠-١٠ | نموذج الموافقة على التغطية الإعلامية .....             |
| ١١-١٠ | نموذج تقييم أداء المتطوع .....                         |
| ١٢-١٠ | نموذج شكوى للمتطوع .....                               |
| ١٣-١٠ | نموذج شهادة تطوعية .....                               |
| ١٤-١٠ | نموذج تقييم المتطوع للفرصة التطوعية .....              |
| ١٥-١٠ | نموذج إثر رجعي .....                                   |
| ١١-   | الخاتمة: المراجع النظامية لوحدة التطوع .....           |

## ٢-١ الترحيب..

مرحباً بكم في جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية التي تقدم العديد من الخدمات في المجال التنموي والرعوي وخدمة المجتمع

### نبذة عنا

تأسست جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية في مدينة بريدة بتاريخ ٣ / ٦ / ١٤٤١ هـ، المسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ١٥٠٤، وهي امتداداً لمركز الإحسان الخيري الذي تأسس في عام ١٤٢٤ هـ، تعمل على تقديم برامج التنمية والخدمات المجتمعية والرعاية للمحتاجين في منطقة القصيم.

### رؤيتنا

أنموذج لبناء مجتمع متكافل ومنتج

### رسالتنا

تقديم خدمات اجتماعية نموذجية تنمي التكافل وتمكن الأفراد من المشاركة في التنمية المجتمعية بنظم إدارية وتقنية وشراكات فاعلة

### قيمنا

- ١- العدالة: العمل وفق ضوابط حاكمة ومعايير منظمة والحرص على إيصال الخدمة لمستحقها دون تحيز ولا محاباة.
- ٢- الإبداع: ابتكار المشروعات والاستفادة من الأفكار والمبادرات والتجديد المستمر في الشكل والمضمون
- ٣- الإتقان: تطوير منظومة العمل وتطبيق أفضل معايير الأداء والخدمات والسعي لسلامة المنتجات وتقليل الأخطاء
- ٤- التعاون: نقدم خبرتنا ونستفيد من خبرة غيرنا، ونتعاون فيما بيننا ومع غيرنا ونتكامل في الأدوار، فنحن شركاء لغيرنا وغيرنا شريك لنا.

### أهدافنا

- ١- دعم استراتيجيات الاعتماد على الذات.
- ٢- تقديم البرامج التنموية لأفراد المجتمع.
- ٣- تقديم الخدمات الإنسانية للأسر المحتاجة مادياً ومعنوياً
- ٤- تفعيل المبادرات والمشاريع النوعية

### ٣-١ مقدمة لوصف الدليل

الغرض من الدليل بيان وتوضيح حقوق وواجبات الجمعية والمتطوعين وسياسة التطوع شاملةً النماذج المستخدمة في كل اجراء من إجراءات العمل التطوعي كما يهدف لدليل إلى توفير الوضوح بشأن أدوار وإرشادات ومسؤوليات المتطوع وإجراءات المتطوعين داخل الجمعية والتزامنا بخلق بيئة إيجابية وشاملة لجميع متطوعي الجمعية.

#### الأهداف

- انشاء برنامج تطوعي منظم ومهيكل يتوافق مع اهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ ومع أهداف الجمعية وقيمتها.
- تعمل هذه الوثيقة كنقطة مرجعية لموظفي وحدة التطوع والمتطوعين، ومساعدتهم على فهم أدوارهم، ومسؤولياتهم،
- توضيح الإجراءات ونماذج العمل المستخدمة في كل مرحلة من مراحل الفرصة التطوعية.
- التعرف على المساهمات القيمة التي قدمها المتطوعون وتقديرها، والاعتراف بتفانيهم ومهاراتهم ووقتهم لدعم الجمعية.
- إلمام المتطوع بحقوقه وواجباته والمخالفات المترتبة على العمل التطوعي
- تعزيز التواصل والتنسيق بين المتطوعين والموظفين المشاركين في برنامج التطوع.
- توفير فهم واضح للتوقعات وقواعد السلوك للمتطوعين، وتعزيز الاحتراف والفرص النوعية.
- ضمان سلامة المتطوعين والموظفين من خلال إنشاء إرشادات وإجراءات مناسبة

ومن الضروري لجميع متطوعي الجمعية التعرف على محتوى هذه السياسة والالتزام بإرشاداتها كما ان التزامنا بالتطوع مبني على الاعتقاد بأنه معًا، يمكننا إحداث تغيير إيجابي في مجتمعا. ونسعى إلى إنشاء بيئة تعاونية تمكن المتطوعين من الازدهار والمساهمة في أهدافنا المشتركة.

## 1-4 مصطلحات وتعريفات

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| العمل التطوعي                         | كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طوعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتمثيته                                                                                                                                                                                                                                                          |
| مسؤول التطوع                          | هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواء أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية                                                                                                                                                                                                            |
| الدور التطوعي                         | هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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                                                                                                                                                                                                            |
| 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                                                                                                                                                                            |
| المتطوع                               | كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 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 ولدير 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                                                                                                                                                                   |
| دليل التطوع                           | دليل تعريفي 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                                                                                                                                                       |
| أداة إدارة الفرص التطوعية             | هي أداة تساعد مسؤول 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 |
| 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                                                                                                                                                         |
| القالب التعريفي                       | هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي    | هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة                                                                                                                                                                              |
| نقاطات التطوع                         | هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والارشاف، التكريم والتقدير)                                                                                                                                                                                                  |
| المدير المباشر (الرجع 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                                                                                                                                                                                                 |
| الرجع الإداري                         | هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة                                                                                                                                                                                                                              |

|                     |                                                                                                                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| اتفاقية التطوع      | هو اتفاق شرفي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة                                                                                       |
| المتطوعون المحتملون | هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية                                                  |
| التسكين             | هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر                                                                        |
| شهادة التطوع        | هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوَّع بها بالفعل |

## ٢- التخطيط والتعزيز

من خلال التأكيد على التخطيط والتعزيز، يمكننا إنشاء برنامج تطوعي منظم بشكل جيد مما يزيد من مساهمات المتطوعين ويطمئنيهم مع مهمة وأهداف الجمعية.

### ٢-١ أهمية إشراك المتطوعين في أنشطة الجمعية

إن إشراك متطوعين في أنشطة **الجمعية** أمر بالغ الأهمية لنجاحنا وتحقيق مهمتنا. فنحن نعتبر المتطوعين جزءاً لا يتجزأ من فريق عملنا الأساسي وعملياتنا المختلفة. نؤمن بأن لكل متطوع وجهات نظر فريدة ومهارات وحماس تكمل عمل موظفينا. كذلك نؤمن بأن تفانيهم وشغفهم يساهم في نمو وفعالية برامجنا وخدماتنا. ومن خلال إشراك المتطوعين، نستفيد من مورد قيّم يعزز قدرتنا على خدمة المجتمع وتحقيق أهدافنا. لدى المتطوعون مواهب وتجارب متنوعة، وهذا - بلا شك - يوسع نطاق وصولنا ويمكننا من تلبية احتياجات جمهور أوسع.

إن مشاركة المتطوعين في أعمالنا التطوعية مبنية على أساس الشعور بالملكية والشاركة، مما يخلق علاقة أقوى بين مؤسستنا والمجتمعات التي نخدمها. علاوة على ذلك، تعزز مشاركة المتطوعين ثقافة التعاون والشمولية والمسؤولية المشتركة. ولا شك أن العمل التطوعي يوفر للأفراد الفرصة لإحداث فرق ذي معنى، وتطوير مهارات جديدة، واكتساب الرضا الشخصي من خلال مساهماتهم. نحن ندرك أن إشراك المتطوعين ليس فقط مفيداً ولكن أيضاً للمتطوعين أنفسهم، لأنه يوفر منصة للنمو الشخصي والارتقاء والانتماء لهذا الوطن والشعور بالمسؤولية تجاهه. بينما ندرك أهمية مشاركة المتطوعين، نحن أيضاً ملتزمون بضمان بيئة داعمة وتمكين القدرات وتسخير الإمكانيات اللازمة للمتطوعين للقيام بالمهام التطوعية بكفاءة وفعالية.

### ٢-٢ الدوافع والغايات من الالتزام بإشراك المتطوعين

#### ٢-٢-١ الرؤية التطوعية للجمعية

تتطلع الجمعية إلى أن تكون تجربة رائدة في مجال التطوع على مستوى المملكة والإقليم في غضون الخمس السنوات القادمة. نؤمل في مستوى التميز والابتكار الذي يمكن الأفراد من إحداث تغيير ذي معنى. نؤمل في أن نكون محوراً موثقاً يربط الأفراد المتحمسين بفرص مؤثرة، ويعزز الشعور بالانتماء والارتقاء والوفاء لهذا الوطن. من خلال التزامنا الثابت بالتعاون والدعوة والتعلم المستمر، نؤمل في تشكيل مستقبل التطوع في المملكة بما يخدم رؤيتها الاستراتيجية، وبما يدفع التنمية المستدامة ويخلق بيئةً يتمتع كل شخص فيها بفرصة للمساهمة والازدهار.

#### ٢-٢-٢ الرسالة التطوعية للجمعية

تتمثل الرسالة التطوعية للجمعية في تمكين الأفراد من إحداث تغيير إيجابي في مجتمعاتهم وخارجها من خلال مشاركة تطوعية فعالة وذات مغزى. من خلال مهامنا التطوعية نؤكد التزامنا بتعزيز ثقافة الخدمة والمواطنة النشطة، حيث يتمتع الجميع بفرصة المساهمة بمهاراتهم ووقته ومواردهم لتحسين المجتمع. تتمثل مهمتنا في توفير منصة تربط الأفراد المتحمسين بفرص تطوعية متنوعة، مصممة لتلائم اهتماماتهم وقدراتهم. كما ومن خلال تعزيز الشمولية والتعاون والنمو الشخصي، نهدف إلى التزام مدى الحياة بالخدمة وخلق تأثير مستدام من التأثير الإيجابي. معاً يدأ بيد مع الفرق التطوعية، نسعى جاهدين لبناء عالم أكثر تعاطفاً وإنصافاً يخدم قضايا وطننا ورؤيته الاستراتيجية.

## ٣-٢ الدوافع لإشراك المتطوعين في العملية التطوعية

- **تحسين جودة الخدمات:**  
يمكن لإشراك المتطوعين توسيع قدرة الجمعية على تقديم الخدمات والدعم للمستفيدين، مما يؤدي إلى تحسين نتائج المبادرات والخدمات وزيادة التأثير.
- **مشاركة المجتمع:**  
يوضح إشراك المتطوعين التزام الجمعية بإشراك أفراد المجتمع في أنشطتها، وتعزيز الشعور بالملكية، وتعزيز أواصر المجتمع.
- **تحسين كفاءة استخدام الموارد:**  
يمكن للمتطوعين المساهمة بوقتهم ومهاراتهم وخبراتهم، وتوفير الدعم الفعال من حيث التكلفة للجمعية وزيادة الاستخدام الفعال للموارد.
- **وجهات نظر متنوعة:**  
لدى المتطوعون خلفيات وتجارب ووجهات نظر متنوعة، وبالتالي سيعملون على إثراء عمليات صنع القرار في الجمعية وتعزيز الابتكار.
- **تنمية المهارات:**  
توفر فرص التطوع للأفراد وسيلة لتطوير وتعزيز مهاراتهم، سواء في مجالات محددة تتعلق بعمل الجمعية بشكل أوسع فيما يتعلق بالقدرات الشخصية والمهنية.
- **العلاقات العامة والسمعة:**  
يمكن أن يؤثر إشراك المتطوعين بشكل إيجابي على الصورة العامة للجمعية، مما يدل على التزامها بالمسؤولية الاجتماعية ومشاركة المجتمع.

## ٤-٢-٢ آليات إشراك المتطوعين

- تحقيقاً لرؤيتنا والغايات من إشراك المتطوعين نعمل في الجمعية وفقاً لأفضل الممارسات في إشراك المتطوعين وفقاً لما يلي:
- **التوظيف والاستقطاب:**  
جذب واستقطاب المتطوعين لدعم رسالة وأنشطة الجمعية.

## • رضا التطوع:

توفير تجربة تطوعية إيجابية ومرضية تعترف بمساهمات المتطوعين وتقدرها، وتضمن استمرار مشاركتهم والتزامهم.

- **وضع تطوعي فعال:**  
تسكين المتطوعين في أدوار تطوعية مناسبة تتماشى مع مهاراتهم واهتماماتهم وتواجههم، وزيادة تأثيرهم ورضاهم.
- **التدريب والتطوير:**  
توفير فرص التدريب والتطوير المناسبة لتزويد المتطوعين بالمعرفة والمهارات اللازمة لأداء أدوارهم بفعالية.
- **تكريم المتطوعين:**  
الاعتراف بجهود وإنجازات المتطوعين وتقديرهم، وتعزيز ثقافة التقدير والتحفيز.
- **تعاون المتطوعين والموظفين:**  
تسهيل التواصل الفعال والتعاون والتنسيق بين المتطوعين والموظفين لتحسين العمل الجماعي والفعالية التنظيمية.
- **التقييم والتحسين المستمر:**  
ملتزمون بمراقبة وتقييم فعالية عمليات التطوع. ومن خلال جمع الملاحظات، وإجراء التقييمات، وتحليل البيانات، يمكننا تحديد مجالات تحسين وتنفيذ التغييرات لتعزيز تجربة التطوع ونتائج البرنامج الشاملة.

## ٣-٢ سياسات وإجراءات إدارية لإشراك المتطوع

### ٣-٢-١ تحديد الاحتياجات التطوعية

يشير مفهوم تحديد الاحتياجات التطوعية إلى عملية تحديد وتقييم المجالات المحددة التي يلزم فيها دعم المتطوعين داخل الجمعية. يتضمن ذلك تحليل أهداف الجمعية والمشاريع والمهام لتحديد النطاقات التي يمكن أن تساهم فيها الجمعية بدعم المتطوعين فيها بفعالية.

### ٣-٢-٢ سياسة الاختيار والتسكين

تشير سياسة الاختيار والتخصيص في الفرص التطوعية إلى إنشاء إرشادات وإجراءات لاختيار وتعيين المتطوعين لأدوار ومشاريع محددة داخل الجمعية. تضمن هذه السياسة اتباع أسلوب منهجي وعادل لمطابقة مهارات المتطوعين واهتماماتهم وتواجههم مع الفرص التطوعية المتاحة. ويعد تطوير سياسة الاختيار والتسكين أمراً مهماً للأسباب التالية:

### ٣-٢-٣ سياسة الرقابة وإدارة العمليات التطوعية

تتضمن سياسة الرقابة وإدارة عمليات التطوع إنشاء إرشادات وإجراءات لمراقبة أنشطة المتطوعين والإشراف عليهم بشكل فعال. وتضمن هذه السياسة أن عمليات التطوع يتم إدارتها بشكل جيد وفعال، وأن يتم تنفيذ المهام بكفاءة، وأن يتلقى المتطوعون الدعم والإشراف اللازم.

### ٣-٢-٤ سياسة التقدير والاعتراف

تتضمن سياسة التقدير والاعتراف إنشاء إرشادات وإجراءات للاعتراف وتكريم مساهمات المتطوعين داخل الجمعية. تضمن هذه السياسة أن يشعر المتطوعون بالتقدير والاعتراف بجهودهم، مما يعزز بدوره دوافعهم ومشاركاتهم ورضاهم العام.

## ٤-٢ الخطة السنوية للتطوع ودورها في تعزيز العمليات التطوعية

تشير الخطة السنوية للتطوع إلى الخطوط العامة والتوجهات لأنشطة وأهداف ومبادرات الجمعية لمدة عام محدد. وتكون بمثابة خارطة طريق توجه الجمعية في تعزيز وإدارة عمليات التطوع بشكل فعال.

### ٥-٢ المراجعة المستمرة وتقييم عمليات مشاركة المتطوعين

لتحقيق أفضل طريقة لمراجعة وتقييم مشاركة المتطوعين، نعمل دائماً في الجمعية على إنشاء معايير تقييم واضحة، وجمع ملاحظات من المتطوعين وأصحاب المصلحة، وتحليل البيانات التي تم جمعها، واتخاذ الإجراءات بناءً على النتائج، وتوصيل النتائج وخطط العمل، ومراقبة التقدم. من خلال تنفيذ هذه الإجراءات، يمكن تحسين برامجها التطوعية بشكل مستمر، ومعالجة أي مجالات محددة للتحسين، وزيادة التأثير الإيجابي للمتطوعين سواء فيما يتعلق بمهامهم التطوعية أو مجتمعاتهم المستهدفة بالأنشطة التطوعية. تعزز المراجعة المنتظمة وتقييم مشاركة المتطوعين التعلم والتطوير المستمر، مما يضمن أن برنامج المتطوعين في الجمعية يظل ديناميكياً ومستجيباً للاحتياجات المتغيرة وتطلعات المتطوعين والجمعية نفسها.

### ٦-٢ الموارد لمشاركة المتطوعين

تشير الموارد اللازمة لإشراك المتطوعين إلى مختلف الأدوات والمواد وأنظمة الدعم التي توفرها الجمعية لإشراك وتمكين المتطوعين من التفاعل بنشاط في أداء أدوارهم التطوعية. هذه الموارد ضرورية لخلق تجربة متطوعة إيجابية، وتعزيز الشعور بالانتماء، وتمكين المتطوعين من المساهمة بفعالية في مهمة الجمعية. ومن خلال تقديم موارد مثل المواد التدريبية، وأدلة المعلومات، ومنصات الاتصال، وبرامج الإرشاد، ومبادرات التقدير والاعتراف بالنجاحات، يمكن تعزيز مشاركة المتطوعين والرضا والإنتاجية. وتساعد هذه الموارد المتطوعين على الشعور بالقيمة والدعم الرامي لإحداث فرق ذي معنى، مما يؤدي في النهاية إلى برنامج تطوعي أكثر نجاحاً وتأثيراً ويمكن تصنيف الموارد كما يلي:

- الموارد المالية والدعم المادي لدعم العمل التطوعي
- الموارد البشرية
- الموارد التقنية

### ٣- تصميم الفرص والاستقطاب

من خلال التصميم الدقيق للفرص وإجراءات الاستقطاب، نهدف إلى تحسين تأثير مساهمة كل متطوع وخلق تجربة مفيدة للطرفين لكل من الجمعية والمتطوعين. من خلال توفير فرص محددة جيداً وهادفة، يمكننا الاستفادة الفعالة من نقاط القوة لدى المتطوعين وتعزيز النجاح العام لبرنامج المتطوعين.

#### ١-٣ تنوع فرص التطوع وملائمتها

- يعد تصميم الفرص التطوعية المتنوعة والمناسبة التي تتماشى مع الأهداف العامة للجمعية أمراً بالغ الأهمية لعدة أسباب:
- **الشمولية وإمكانية الوصول:** من خلال تقديم مجموعة من الفرص التطوعية المتنوعة، تضمن الجمعية أن الأفراد من خلفيات وقدرات ومصالح مختلفة يمكنهم المشاركة، وهذا يعزز الشمولية وإمكانية الوصول.
- **استخدام المهارات:** يتيح إنشاء مجموعة متنوعة من الفرص التطوعية للمؤسسة الاستفادة من مجموعة واسعة من المهارات والخبرات التي يمتلكها المتطوعون، مما يزيد من مساهماتهم المحتملة.
- **تعظيم الأثر:** عندما تتماشى الفرص الطوعية مع الأهداف العامة للجمعية، فمن الأرجح أن يكون لها تأثير كبير في تحقيق أهداف الجمعية ورسالتها.
- **مشاركة المتطوعين والرضا:** يزيد توفير فرص طوعية متنوعة ومناسبة من الرضا بين المتطوعين لأنه يسمح للأفراد بالمشاركة في أنشطة تتوافق مع اهتماماتهم ومهاراتهم، مما يؤدي إلى تجربة أكثر فائدة.

#### ٢-٣ متطلبات ومهارات الاشتراك في العمل التطوعي

طبيعة الأعمال التطوعية في الجمعية تقتضي توافر مجموعة من المتطلبات التي تحدد أهلية المرشح للعمل التطوعي ابتداءً في الحصول على الفرصة التطوعية. وهذه المتطلبات قد تتغير قليلاً (زيادةً أو نقصاً) بحسب طبيعة الفرص التطوعية المتاحة. ثم أن هناك مجموعة أخرى من المهارات الأساسية التي تشكل عرفاً سائداً في أولوية الاختيار في المنظمات التي تعمل في المجال التطوعي.

#### ٣-٣ وضوح وملاءمة إجراءات الاستقطاب

يشير الوضوح والملاءمة في إجراءات الاستقطاب إلى أهمية ضمان تعريف فرص التطوع بوضوح وتوافقها مع المهارات والمصالح وتفضيلات المتطوعين. إن ذلك يتضمن مطابقة المتطوعين مع الأدوار والمهام المناسبة التي تسمح لهم بالمساهمة بفعالية مع إيجاد الوفاء في تجربتهم التطوعية. ولجذب المتطوعين وتشجيعهم على الانضمام إلى فريقنا في الجمعية نعمل على متابعة هذه الإجراءات الواضحة:

#### ٤-٣ الشفافية في إجراءات الاستقطاب والتسجيل للفرص التطوعية

إن الشفافية في إجراءات الاستقطاب والتسجيل للفرص التطوعية في الجمعية أمر بالغ الأهمية لضمان الإنصاف والوصول المتساوي للفرص التطوعية والثقة بين المتطوعين المحتملين. من خلال تنفيذ الإجراءات الشفافة، تؤكد الجمعية التزامها بتوفير بيئة شاملة وأخلاقية للمتطوعين.

#### ٥-٣ استخدام التقنيات الرقمية في استقطاب وجذب المتطوعين

يوفر استخدام التقنيات الرقمية لجذب المتطوعين العديد من الفوائد لنا في الجمعية والتي نسعى من خلالها إلى إشراك قاعدة متطوعين متنوعة. ويمكن أن يؤدي الاستفادة من المنصات والأدوات الرقمية إلى تعزيز وصول وفعالية وكفاءة في جهود استقطاب المتطوعين.

#### ٦-٣ الاستفادة من التغذية الراجعة في تصميم الفرص التطوعية المستقبلية

إنّ التغذية الراجعة توفر رؤى قيمة لتجارب المتطوعين وتفضيلاتهم ومجالات التحسين من خلال دمج التعليقات في عملية التصميم، يمكن تعزيز فعالية وأهمية ورضا فرص المتطوعين في المستقبل.

## ٤- الفرز والتسكين

يوضح قسم الفرز والتسكين في الدليل الخاص بـ الجمعية عملية تسجيل وجمع المعلومات عن المرشحين للعمليات التطوعية. ثم تبين كيف تتم عملية التحقق والمطابقة بعرض إسناد المهام التطوعية لأكثر المرشحين ملائمة.

### ٤-١- اجمع وتسجيل معلومات التطوع الأساسية

جمع وتسجيل معلومات التطوع الأساسية هو عملية غرضها فقط جمع التفاصيل الأساسية حول المتطوعين المؤهلين للالتحاق بفريق الجمعية التطوعي واللازمة لإتمام عملية الفرز والتسكين لاحقاً في حالة اختيار المتطوع للمهمة التطوعية، مثل معلومات الاتصال الخاصة بهم، وخلفيتهم، ومهاراتهم، واهتماماتها، وتخزينها في قاعدة بيانات أو نظام مركزي. هذه العملية أمر بالغ الأهمية لإدارة وتنظيم المتطوعين بشكل فعال داخل الجمعية.

الغرض من هذه العملية هو الحصول على قاعدة بيانات شاملة للمتطوعين يمكن استخدامها لأغراض مختلفة، بما في ذلك تعيين المتطوعين والاتصال والتتبع. يساعد ذلك في تبسيط عملية إدارة المتطوعين ويمكن للجمعية من مطابقة المتطوعين مع فرص مناسبة بناءً على مهاراتهم واهتماماتهم وتوافرهم.

### ٤-٢- عملية التحقق والمطابقة

تعدّ عملية التحقق والمطابقة خطوة حاسمة في إدارة المتطوعين في الجمعية، وتتضمن التحقق من المعلومات التي يقدمها المتطوعون ومطابقة مهاراتهم واهتماماتهم وتوافرهم بفرص التطوع المناسبة داخل الجمعية. الغرض من هذه العملية هو التأكد من أن المتطوعين مؤهلين بشكل صحيح وتتوافق مهاراتهم وخبراتهم مع احتياجات الجمعية، وكذلك لزيادة فعالية وتأثير مشاركة المتطوعين. ومن خلال التحقق من المعلومات التي يقدمها المتطوعون، نعمل على تقييم أهليتهم ومصادقيتهم ومدى ملاءمتهم لأدوار أو مشاريع التطوع المحددة. كما تساعد عملية مطابقة المتطوعين مع الفرص المناسبة على تعزيز رضاهم ومشاركتهم، مما يؤدي إلى مساهمات أكثر جدوى وإنتاجية.

### ٤-٣- السياسات المرتبطة بالفرز والتسكين

تشير السياسات المرتبطة بفرز وتسكين المتطوعين في الجمعية إلى الإرشادات والإجراءات التي وضعتها الجمعية لتعيين المتطوعين بشكل فعال للأدوار والمهام المناسبة بناءً على مهاراتهم واهتماماتهم وتوافرهم. تضمن هذه السياسات الاستخدام الفعال للموارد التطوعية وتعزيز الفعالية الكلية لبرامج التطوع وفيما يلي نشر إلى أهم سياستين مرتبطين بالفرز والتسكين.

### ٤-٣-١- تكافؤ الفرص وعدم التمييز في الاختيار والتسكين

تشير الفرص المتساوية وعدم التمييز في الاختيار والتسكين إلى المبادئ والممارسات التي تهدف إلى ضمان الإنصاف والشمولية وغياب التحيز أو التمييز في عملية اختيار وتسكين المتطوعين داخل الجمعية. هذه العملية أمر بالغ الأهمية لدعم المعايير الأخلاقية، وتعزيز التنوع، وخلق بيئة تطوعية شاملة.

### ٤-٣-٢- حماية البيانات الشخصية للمتطوعين

تشير سياسة حماية البيانات الشخصية للمتطوعين الخاصة بنا في الجمعية إلى عملية حماية السرية والنزاهة وخصوصية المعلومات الشخصية التي تم جمعها من المتطوعين أثناء عملية التطوع. هذه العملية ضرورية لاحترام حقوق وخصوصية الأفراد، والامتثال لأنظمة حماية البيانات، والحفاظ على الثقة المتبادلة بين الجمعية والمتطوعين.

### ٤-٤- آلية التعامل في حالة عدم قبول المتطوع في الفرصة التطوعية

تتضمن عملية التعامل مع متطوع غير مقبول في فرصة تطوعية الوضوح والشفافية في نقل النتيجة إلى المتطوع وتوفير خيارات أو دعم بديل. هذه العملية مهمة للحفاظ على علاقات إيجابية بين الجمعية والفرق التطوعية، وضمان الشفافية، وتزويدهم بالفرص التي تتماشى مع مهاراتهم واهتماماتهم في المستقبل.

## ٥-التوجيه والتدريب

ندرك في الجمعية أن التوجيه والتدريب ضروريان في تجهيز المتطوعين بالمعرفة والمهارات والموارد اللازمة لإنجاز أدوارهم بفعالية وثقة ويوضح هذا القسم نهجنا لتقديم إرشادات حول مسؤوليات التطوع والقيم التنظيمية وأفضل الممارسات.

### ١-٥ تدريب المتطوعين وبناء قدراتهم

يعد تدريب المتطوعين وبناء قدراتهم جانبًا حاسمًا في جهود التطوع في الجمعية. ويهدف إلى تزويد المتطوعين بالمعرفة والمهارات والموارد اللازمة للمساهمة بفعالية في مهامنا وإحداث تأثير إيجابي في أدوارهم. في الجمعية ومن خلال برامج تدريب شاملة ومصممة خصيصًا، نسعى جاهدين لتمكين المتطوعين وتعزيز تطورهم الشخصي والمهني.

### ٢-٥ شمولية توجيه وتدريب المتطوعين

يعد ضمان شمولية التوجيه والتدريب للمتطوعين أولوية رئيسية لنا في الجمعية. نحن ندرك أن التوجيه والتدريب الجيدان والشاملان أمر ضروري لتزويد المتطوعين بالمعرفة والمهارات والموارد اللازمة للتفوق في أدوارهم والمساهمة بفعالية في إيصال وتفعيل رسالتنا التطوعية. وفيما أهم أشكال التوجيه والتدريب للمتطوعين:

#### ١-٢-٥ التوجيه والتدريب للمتطوعين الجدد

يعد التوجيه والتدريب للمتطوعين الجدد جانبًا مهمًا في برنامج التطوع التابع لـ الجمعية. فهو يتضمن توفير إرشادات شاملة ومعلومات هدفها تطوير المهارات لضمان أن المتطوعين الجدد لديهم فهم واضح لأدوارهم ومسؤولياتهم وكذا ضمان جاهزيتهم للمساهمة والالتحاق بفعالية في الأدوار التطوعية المنوطة بهم.

#### ٢-٢-٥ التدريب المتعلق بالمعرفة العامة وقنوات الاتصال

يركز التدريب المتعلق بقنوات المعرفة العامة والاتصالات على تزويد المتطوعين بالمتخصصين ببرامج الجمعية التطوعية بمعلومات حول المهام التطوعية المختلفة والقيم والسياسات والإجراءات، بالإضافة إلى قنوات الاتصال الفعالة لضمان التنسيق السلس والفعال بين المتطوعين والموظفين.

#### ٣-٢-٥ التدريب المتعلق بإنجاز المهام التطوعية وتحقيق الأهداف

يعد التدريب المتعلق بتحقيق المهام التطوعية وتحقيق الأهداف أمرًا ضروريًا لتمكين المتطوعين من المهارات والمعرفة اللازمة لتحقيق مسؤولياتهم المخصصة بفعالية. يضمن هذا النوع من التدريب أن يفهم المتطوعون المهام التطوعية التي تقدمها الجمعية وأهدافها والمهارات المرتبطة بها. إنه يكسبهم الأدوات اللازمة للمساهمة في أهداف الجمعية وإحداث تأثير ذي معنى. كما أنه ومن خلال توفير التدريب المستهدف في هذا المجال، يمكن لـ الجمعية تعزيز أداء المتطوعين، وزيادة إحساسهم بالهدف التطوعي، وتحقيق نتائج ناجحة في النهاية.

#### ٤-٢-٥ التدريب المتعلق باستخدام التقنية الرقمية في إنجاز المهام التطوعية

من أجل تزويد المتطوعين بالمهارات اللازمة للاستفادة من الأدوات والمنصات الرقمية بفعالية، مما يعزز إنتاجيتهم وتمكينهم من المساهمة بشكل أكثر كفاءة في تحقيق أهداف الجمعية. ومن خلال توفيرنا للتدريب في هذا المجال، ف نسعى لضمان أن المتطوعين يتقنون استخدام التكنولوجيا لتبسيط العمليات، والتواصل بشكل فعال، وزيادة التأثير.

#### ٥-٢-٥ التدريب المتعلق بالتوجيه والقيادة

التدريب على المهام القيادية هو عملية تعليمية منظمة مصممة لتطوير وتعزيز مهارات وقدرات الأفراد. ويهدف إلى توفير المعرفة والأدوات والتقنيات التي تمكن الأفراد من قيادة الفرق التطوعية بفعالية، واتخاذ القرارات الاستراتيجية، وإلهام الآخرين، ودفع النجاح التنظيمي إلى الأمام.

## ٦- الإشراف والدعم

يركز قسم الإشراف والدعم في الدليل على التزامنا بتوفير إطار منظم للإشراف ودعم المتطوعين طوال مشاركتهم مع مؤسستنا. نحن ندرك أهمية التوجيه المستمر، والتعليقات، والمساعدة لضمان أن المتطوعين يتمتعون بتجربة إيجابية وذات مغزى. ويحدد هذا القسم الآليات التي في مكانها لتوفير الإشراف والدعم المنتظمين للمتطوعين، بما في ذلك المشرفين المعيّنين أو المنسقين الذين يعملون كنقاط اتصال. نحن نؤمن بقنوات الاتصال المفتوحة التي تسمح للمتطوعين بالبحث عن التوجيه وتبادل المخاوف وتلقي ملاحظات في الوقت المناسب. ومن أجل ضمان تقديم الدعم والإشراف الفعال نركز في الجمعية على القضايا التالية:

### ٦-١ بيئة تطوعية داعمة

بيئة المتطوعين الداعمة هي حجر الزاوية في التزام الجمعية برعاية وتمكين متطوعيها. ونعتقد أنه من خلال خلق ثقافة الدعم والثقة والتشجيع، يمكننا تعزيز التجربة التطوعية الشاملة وزيادة تأثير مساهمات المتطوعين في الإنجاز والإثراء للتجربة التطوعية هدفنا هو تعزيز بيئة مناسبة حيث يشعر المتطوعون بالتقدير والاحترام والدعم طوال مشاركتهم مع الجمعية. في بيئة تطوعية داعمة، نعطي الأولوية للاتصال المفتوح والاستماع النشط والتعاطف ونسعى من خلال ذلك جاهدين لتزويد المتطوعين بالموارد والمعلومات والإرشادات اللازمة للتفوق في أدوارهم. ولا نغفل أيضًا نقاط القوة والمهارات الفريدة لكل متطوع ونشجعهم على النمو والتعلم واستكشاف فرص جديدة داخل الجمعية.

### ٦-٢ مسؤوليات إدارة ورقابة المتطوعين

في قلب وصميم برنامج التطوع في الجمعية، هناك إدارة فعالة للمتطوعين وتتعترف الجمعية بالدور الحيوي لإدارة المتطوعين في ضمان التشغيل السلس والتنسيق ودعم فرق التطوع من خلال الإشراف الدؤوب والتوجيه الاستباقي، نسعى جاهدين لخلق تجربة إيجابية ومرضية لكل من المتطوعين والمجموعات التي نخدمها. وتشمل مسؤوليات إدارة المتطوعين مجموعة من المهام الحاسمة، بما في ذلك التوظيف والتدريب والجدولة وتقييم الأداء والدعم المستمر ويلعب مديرو المتطوعين المتفانين دورًا محوريًا في بناء علاقات قوية مع المتطوعين، وفهم مهاراتهم وتطلعاتهم، وتسكينهم في فرص مناسبة تتماشى مع أهدافنا.

- تسكين المتطوعين وإسناد المهام التطوعية المناسبة
- تلبية متطلبات إتمام المهام التطوعية ودعم الفريق
- دمج قضايا التطوع والمتطوعين في اجتماعات فريق العمل
- التواصل الفعال في حالة حدوث تغييرات في طبيعة المهام التطوعية
- تنفيذ جلسات الإشراف والدعم الفردي أو الجماعي
- تحقيق التكامل التكنولوجي والرقمي في العمل التطوعي
- التزويد بالتغذية الراجعة للمتطوع عن الأداء وجودة العمل التطوعي
- استقبال التغذية الراجعة من المتطوع عن الأداء التطوعي ومعالجة الإشكالات

### ٣-٦ أدوار ومسؤوليات المتطوعين

يلعب المتطوعون أدوارًا مختلفة في العمل التطوعي، اعتمادًا على طبيعة الفرص التطوعية وأهدافها. ونقوم بتحديد المهام والمتطلبات والالتزامات المتطوعين في نموذج فرصة تطوعية واتفاقية التطوع بالإضافة إلى الالتزامات الواردة في الميثاق الأخلاقي للمتطوع.

### ٤-٦ السياسات المرتبطة بالإشراف والدعم

#### ١-٤-٦ وضوح وشفافية اتفاقية التطوع

اتفاقية التطوع في الجمعية ليست موحدة لكل المتطوعين كما أنها ليست موحدة لكل الأعمال التطوعية. وهذا يعطي مرونة في التعاقد مع الفئات المختلفة التي تريد الالتحاق بالعمل التطوعي على اختلاف المهارات والأولويات والخلفيات. ومع ذلك، فمبدأ الشفافية والوضوح في التعاقد وبناء الاتفاقية يعتبر مرتكزًا أساسيًا لا نعيد عنه.

#### ٢-٤-٦ المظهر وقواعد اللباس

توضح سياسة المظهر وقواعد اللباس ضمن الميثاق الأخلاقي إرشادات عامة وتوقعات الجمعية من متطوعيها فيما يتعلق بمظهرهم العام وملابسهم أثناء مشاركتهم مع الجمعية.

#### ٣-٤-٦ تضارب المصالح أثناء العمل التطوعي

يشير مصطلح تضارب المصالح إلى موقف قد يحدث فيه تعارض المصالح أو العلاقات الشخصية للمتطوع مع قدرته على التصرف بشكل مرن يعيق عمله التطوعي مع الجمعية.

#### ٤-٤-٦ قيود على إفشاء المعلومات السرية

تشير القيود المفروضة على الكشف عن المعلومات السرية إلى الإرشادات واللوائح التي تحكم معالجة وحماية المعلومات الحساسة والخاصة المشتركة مع المتطوعين أثناء عملهم مع الجمعية.

#### ٥-٤-٦ قواعد التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي

قواعد التفاعل من خلال منصات التواصل الاجتماعي هي إرشادات وتوقعات تحكم سلوك المتطوعين ومشاركتهم عند تمثيل الجمعية على قنوات ومنصات التواصل الاجتماعي. والغرض من وجود قواعد للتفاعل من خلال منصات التواصل الاجتماعي هو ضمان دعم المتطوعين لقيم الجمعية، والحفاظ على الاحتراف، واستخدام منصات التواصل الاجتماعي بطريقة مسؤولة ومحترمة. تساعد هذه القواعد في حماية سمعة الجمعية، والحفاظ على الاتساق في المراسلة، وتعزيز التفاعلات الإيجابية والبناءة مع المجتمع عبر الإنترنت.

#### ٦-٤-٦ الامتثال للمتطلبات النظامية والتشريعية

يشير الامتثال للمتطلبات النظامية والتشريعية إلى التزام المتطوعين بالأنظمة واللوائح والسياسات المعمول بها التي تحكم عملهم التطوعي في المملكة. وينطوي على اتباع الالتزامات النظامية والإرشادات المتعلقة بمجالات مثل السلامة والخصوصية والسرية وعدم التمييز والمعايير الأخلاقية.

#### ٧-٤-٦ تقييم المخاطر في العمليات التطوعية والتعامل معها

تقييم المخاطر في العمليات التطوعية يتضمن تحديد المخاطر المحتملة وتقييم احتمالية وقوعها وتأثيرها المحتمل على الجمعية والمتطوعين والمستفيدين وأصحاب المصلحة الآخرين. ويهدف تقييم المخاطر إلى تحديد المخاطر وتخفيفها بشكل استباقي لضمان التنفيذ السلس والآمن للأنشطة التطوعية.

#### ٨-٤-٦ ضمان حماية وسلامة المتطوعين

سلامة ورفاه المتطوعين أمر بالغ الأهمية في أي منظمة تطوعية. ومن الضروري وضع تدابير وبروتوكولات قوية لضمان حمايتهم طوال مشاركتهم في أنشطة التطوع من خلال إعطاء الأولوية لسلامة المتطوعين، تخلق الجمعية (الجمعية) بيئة تعزز الثقة والأمان والخبرات الإيجابية لجميع المعنيين.

#### ٩-٤-٦ سياسة الحماية المالية للمتطوعين

تم تصميم سياسة الحماية المالية للمتطوعين لضمان الحقوق المالية وحماية المتطوعين أثناء مشاركتهم مع الجمعية. وتوفر السياسة إرشادات وإجراءات لحماية المتطوعين من أي مخاطر مالية أو مصاعب قد يواجهونها. وتتضمن سياسات الحماية المالية للمتطوعين سداد النفقات خلال أنشطتهم التطوعية وتوفير تغطية تأمينية مناسبة للمتطوعين، والتي قد تشمل التأمين على الحوادث الشخصية وهذا يضمن حماية المتطوعين في حالة الحوادث أو الإصابات أو الأضرار أثناء عملهم التطوعي. واتفاقيات مالية واضحة:

#### ١٠-٤-٦ آليات معالجة شكاوى وتظلمات المتطوعين

في الجمعية، نلتزم بالحفاظ على بيئة شفافة ومساءلة، حيث يشعر المتطوعون بالتقدير والدعم. ولقد أنشأنا آليات معالجة لشكاوى المتطوعين وإجراءات التظلم لضمان أن يكون لدى المتطوعين منصة للتعبير عن مخاوفهم وطلب الحل في الوقت المناسب. وهدفنا هو تعزيز تجربة التطوع الإيجابية ومعالجة أي مظالم قد تنشأ.

## ٦-٥ سياسة التعامل مع المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

بصفتنا جمعية ملتزمة بدعم المعايير الأخلاقية وضمان بيئة آمنة وداعمة لجميع المتطوعين، أنشأنا سياسة شاملة للتعامل مع الانتهاكات التي قد تحدث أثناء العمل التطوعي. وتهدف هذه السياسة إلى معالجة أي سلوك مخالف، أو انتهاكات مخالفة، أو إهمال يمكن أن يضر بسلامة العمل التطوعي أو المتطوعين، أو فعالية برامجنا، أو سعة الجمعية. ويوفر الجدول أدناه نظرة عامة على أهم الانتهاكات التي قد تنشأ في سياق العمل التطوعي، إلى جانب وصف موجز لكل انتهاك والتدابير للتعامل مع مثل هذه الحالات وحلها بفعالية. من المهم لجميع المتطوعين التعرف على هذه الإرشادات لضمان بيئة متناغمة ومحترمة لجميع المعنيين.

| المخالفة                                   | الوصف                                                                                           | الإجراء الإداري                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>انتهاك قواعد السلوك</b>                 | مخالفة الميثاق الأخلاقي.                                                                        | - التحديد الواضح للميثاق الأخلاقي وتوعية جميع المتطوعين.<br>- توفير التدريب على السلوك المتوقع والمعايير الأخلاقية.<br>- إنشاء آلية للإبلاغ عن الانتهاكات وإجراء تحقيقات شاملة.<br>- تطبيق الإجراءات التأديبية المناسبة استجابةً للمخالفة المرتبكة حسب ما تقدره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح الجمعية للعمل التطوعي.                                                                                                                                                                                      |
| <b>انتهاك السلامة والأمن</b>               | الإجراءات التي تعرض سلامة وأمن المتطوعين أو الموظفين أو المستفيدين للخطر.                       | - تطوير بروتوكولات وإرشادات شاملة للسلامة.<br>- إجراء تقييمات مخاطر منتظمة وتنفيذ تدابير السلامة المناسبة.<br>- توفير التدريب على إجراءات السلامة والاستجابة لحالات الطوارئ.<br>- تشجيع المتطوعين على الإبلاغ عن مخاوف السلامة واتخاذ إجراءات سريعة لمعالجتها.<br>- تطبيق الإجراءات المناسبة استجابةً للمخالفة المرتبكة حسب ما تقدره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح الجمعية للعمل التطوعي.                                                                                                                 |
| <b>عدم الامتثال للسياسات والإجراءات</b>    | عدم الامتثال للسياسات والإجراءات التنظيمية المعمول بها في الجمعية.                              | - الإعلام الواضح بخصوص فهم السياسات والإجراءات المعمول بها لجميع المتطوعين.<br>- توفير التدريب على سياسات وإجراءات محددة ذات صلة بأدوار التطوع.<br>- تنفيذ نظام إعداد التقارير لانتهاكات السياسة وضمان إجراءات المتابعة المناسبة.<br>- تطبيق الإجراءات المناسبة استجابةً للمخالفة المرتبكة حسب ما تقدره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح الجمعية للعمل التطوعي.                                                                                                                                              |
| <b>تضارب المصالح</b>                       | الانخراط في الأنشطة التي تخلق تعارضاً بين المصالح الشخصية ومصالح الجمعية.                       | - تثقيف المتطوعين حول تضارب المصالح وآثاره.<br>- مطالبة المتطوعين بالكشف عن أي تضارب محتمل في المصالح.<br>- وضع إرشادات واضحة لإدارة تضارب المصالح.<br>- مراجعة وتقييم التعارضات المحتملة بانتظام واتخاذ الإجراءات اللازمة للتخفيف من ذلك.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>سوء استخدام الموارد</b>                 | الاستخدام غير المناسب أو غير المصرح به لموارد الجمعية، بما في ذلك الأموال أو المعدات أو المواد. | - التحديد الواضح للاستخدام المقبول للموارد في السياسات التنظيمية.<br>- تقديم إرشادات حول المناولة المناسبة واستخدام الموارد.<br>- تنفيذ آليات المراقبة لاكتشاف ومنع سوء الاستخدام.<br>- اتخاذ الإجراءات التصحيحية وتطبيق التدابير التأديبية المناسبة لسوء استخدام الموارد.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>عدم الوفاء بمتطلبات المهمة التطوعية</b> | عدم تلبية مسؤوليات ومهام المتعلق عليها كمتطوع.                                                  | - الإعلام الواضح بالتوقعات والمسؤوليات المرتبطة بدور التطوع.<br>- توفير التدريب والدعم المناسبين للمتطوعين للتأكد من فهمهم لمهامهم.<br>- تقييم أداء المتطوعين بانتظام وتقديم ملاحظات.<br>- تقديم تدريب إضافي أو إرشادات إذا لزم الأمر لمساعدة المتطوعين على تلبية متطلبات مهمتهم.<br>- إعادة تعيين المهام أو الأدوار عند الضرورة للتوافق بشكل أفضل مع مهارات واهتمامات التطوع.<br>- تطبيق الإجراءات المناسبة استجابةً للمخالفة المرتبكة حسب ما تقدره لجنة التأديب وبما لا يتعارض مع القوانين واللوائح الجمعية للعمل التطوعي. |
| <b>إهمال العمل التطوعي</b>                 | عدم أداء الواجبات المخصصة بعناية، مما قد يؤدي إلى الضرر أو الخسارة.                             | - توفير تدريب شامل على أهمية العناية والاهتمام بالتفاصيل.<br>- التواصل بوضوح بخصوص معايير السلامة والجودة.<br>- تنفيذ آليات المراقبة لتحديد الإهمال المحتمل.<br>- إجراء التحقيقات واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة سلوك الإهمال، بما في ذلك إعادة التدريب أو إعادة التعيين.                                                                                                                                                                                                                                                 |

## ٧- التقدير والتكريم

يوضح قسم التقدير والتكريم في الدليل سياسات وإجراءات التقدير والاعتراف بالإسهامات التي لا تقدر بثمن للمتطوعين المتفانين والعاملين معنا في الجمعية ويؤكد التزامنا بالاعتراف بجهودهم والاحتفاء بها. نؤمن أن المتطوعين يلعبون دورًا حيويًا في تحقيق رسالتنا التطوعية ويوضح هذا القسم الطرق المختلفة التي نعبر بها عن تقديرنا وتكريم المتطوعين.

### ١-٧ التقدير والاعتراف بالمساهمات التطوعية

في الجمعية، نؤكد التزامنا بتنفيذ استراتيجيات فعالة لتقدير واعتراف مساهمات المتطوعين ونتفهم أن كل متطوع مستقل، وقد تختلف دوافعه وتوقعاته ولذلك نسعى جاهدين لتقديم مجموعة متنوعة من مبادرات التكريم والتقدير لضمان الشمولية وتلبية التفضيلات والتوقعات الفردية من شكر وتقديرات إلى تكريم وفعاليات سنوية.

### ٢-٧ الفاعلون الأساسيون في التقدير والتكريم

عملية التقدير والتكريم عملية يشترك فيها عدد من الفاعلين ويتضمن ذلك التزام الإدارة العليا بالجمعية لدعم جهود التكريم، وكذلك دور فريق الجمعية في التهيئة والإعداد لبرامج التكريم، وأيضاً المجتمع المستفيد من المبادرات التطوعية.

### ١-٢-٧ الإدارة العليا وتكريم جهود المتطوعين:

تلعب إدارتنا التطوعية العليا دورًا مهمًا في تكريم وتقدير جهود المتطوعين ويمكنهم المشاركة بنشاط بطرق مختلفة لإظهار دعمهم وامتنانهم. ويمكن لإدارتنا العليا المشاركة المباشرة مع المتطوعين من خلال حضور أنشطة التطوع، والانضمام إلى فرق التطوع في أنشطتهم، وقضاء الوقت في التفاعل معهم ومن خلال الحضور والمشاركة، يمكنهم إنشاء علاقة مباشرة مع المتطوعين وفهم مساهماتهم والتعبير عن تقديرهم بشكل مباشر.

### ٢-٢-٧ فريق الجمعية وتكريم جهود المتطوعين:

يلعب موظفو الجمعية دورًا أساسيًا في تكريم وتقدير المتطوعين لمساهماتهم القيمة ويمكنهم المشاركة بنشاط في الاعتراف وإظهار التقدير للمتطوعين بعدة طرق ومن ذلك التعبير شخصيًا عن امتنانهم والاعتراف بجهود المتطوعين على أساس يومي. ويمكنهم بذل جهد للتفاعل مع المتطوعين، وشكرهم على عملهم، والتعرف على المساهمات التي قدموها ويمكن ممارسة ذلك من خلال التعبيرات اللفظية أو الملاحظات المكتوبة بخط اليد. وعلاوة على ذلك، يمكن للموظفين إشراك متطوعين في عمليات صنع القرار والبحث عن مدخلاتهم وتعليقاتهم ومن خلال تقييم آراء المتطوعين والاستماع إلى أفكارهم.

### ٣-٢-٧ مجتمع المستفيدين وتكريم الجهود التطوعية:

تعمل الجمعية على إشراك المجتمع في تكريم الجهود التطوعية وتتيح قنوان يكن لأفراد المجتمع من خلالها التعبير عن امتنانهم والاعتراف بجهود المتطوعين من خلال وسائل مختلفة مثل الشكر العام في المناسبات المجتمعية ومشاركة القصص والشهادات التي تبرز التأثير الذي أحدثه المتطوعون في حياتهم والمجتمع.

### ٣-٧ شهادات المشاركة في إكمال المهام التطوعية:

تلعب شهادات المشاركة دورًا مهمًا في تكريم المتطوعين وتقديرهم لتفانيهم ومساهماتهم في إكمال المهام التطوعية. وتعمل هذه الشهادات كدليل ملموس على مشاركتهم والتزامهم في العمل التطوعي، مما يوفر شعورًا بالإنجاز والتحقق من جهودهم من خلال منح شهادات المشاركة، تعترف الجمعية بالدور القيم الذي يلعبه المتطوعون وتعبر عن امتنانها لوقتهم ومهاراتهم وتفانيهم.

### ٤-٧ يوم تقدير العمل التطوعي:

يعد تنظيم يوم تقدير للعمل التطوعي وسيلة ممتازة للتعبير عن الامتنان وتكريم مساهمات المتطوعين في الجمعية ويكرس هذا اليوم الخاص للاحتفال بخدماتهم المتفانية، والتعرف على تأثيرهم، وتوفير تجربة ذات مغزى لإظهار التقدير لعملهم القيم.

### ٥-٧ أولوية المتطوعين الحاليين في الفرص التطوعية المستقبلية:

تعد أولوية المتطوعين الحاليين في الحصول على الفرص التطوعية المستقبلية جانبًا رئيسيًا في الاعتراف بالتزامهم ومساهماتهم المستمرة ويوضح تقدير الجمعية لتفانيهم ويتيح لهم الفرصة لمواصلة مشاركتهم ذات الأهمية بالنسبة لنا.

### ٦-٧ استبيان الرضا عن العمل في الجمعية التطوعية:

يعد استبيان الرضا عن العمل في الجمعية لتطوعية أداة قيمة لجمع التعليقات من المتطوعين لتقييم خبرتهم الشاملة، وتحديد مجالات التحسين، وضمان تلبية احتياجاتهم. يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مستويات الرضا وإشراك المتطوعين، مما يسمح للجمعية باتخاذ قرارات مستنيرة وتعزيز تجربة التطوع. كما يعد ذلك تعبيرًا عن التقدير لآرائهم ومقترحاتهم.

# جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ( 1504 )



## الميثاق الأخلاقي:

- ❖ الميثاق الأخلاقي للجمعية
- ❖ الميثاق الأخلاقي لمدير وحدة التطوع
- ❖ الميثاق الأخلاقي للمتطوع

## أولاً: ميثاق الأخلاقي للجمعية

### ١. الالتزام بالأنظمة والتشريعات:

تتنوع الأنظمة والتشريعات المتعلقة بتنظيم عملية إشراك المتطوعين، فمنها ما يتعلق بالأنظمة والتشريعات كأن تلتزم المنظمة بعدم خرق أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بالقضية التطوعية، أما ما يتعلق بالأنظمة والقوانين المرتبطة بمعيار إدامة والمنظمة المشغلة لهذا المعيار فإن المنظمة تلتزم بالأنظمة التي تنظم عملية المتابعة والتشغيل والتي أيضاً تحافظ على حقوق الملكية ومنح رخص استخدام الأدلة والنماذج والادوات المتعلقة بالمعيار، وبناءً على ذلك يتعين على المنظمة التسجيل في سجل إدامة للمنظمات تحت التأسيس، وذلك عن طريق الرجوع للمالك المعيار وهو مركز التميز لتطوير المؤسسات غير الربحية بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

### ٢. الالتزام بعدم استغلال المتطوعين:

العوائد المتبادلة بين المتطوع والمنظمة من التطوع حق مشروع لكل منهما، لكن يجب على المنظمة الالتزام بعدم استغلال هؤلاء المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتبعياً بالمنظمة، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية معينة للمنظمة، أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتنصل منها أو غير ذلك أو تقديم وعود بالتوظيف بعد استكمال مدة محددة في العمل التطوعي. وبناءً على ذلك يجب على المنظمة أن تلتزم بميثاق عدم الاستغلال.

### ٣. عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط:

إظهار المنظمة لأنشطتها وبرامجها التطوعية حق مشروع، وهو ما ينبغي التوجه إليه لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع وإبراز جهود المنظمة وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتوافق مع توجهات الخطط الاستراتيجية العامة، لكن قد يدفع هذا التوجه المنظمة لتغليف القصور الإداري المتعلق بالتطوع وإظهاره للإعلام بغير محتواه الحقيقي مما يتنافى مع مبدأ الشفافية ويعكس صورة غير حقيقية للمجتمع الراغب بالتطوع في هذه المنظمة والجهات الخارجية الأخرى بما فيها القطاع الحكومي المشرف على أعمال المنظمة.

#### ٤. التعامل الشخصي:

تلتزم المنظمة وجميع العاملين بها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج المنظمة بطريقة مناسبة محترمة ولائقة.

#### ٥. إشراك المتطوعين:

تلتزم المنظمة باعتبار المتطوعين شركاء لديها ضمن العملية التنظيمية، وتسعى للحفاظ على حقهم في التعبير عن آرائهم حول أدوارهم والقرارات ذات الصلة، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد.

#### ٦. الشفافية:

تلتزم المنظمة 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.

#### ٧. الإبلاغ عن المخالفات:

يجب أن تدعم المنظمة المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير نظامي 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.

#### ٨. التمييز والعنصرية:

تلتزم المنظمة 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

#### ٩. الصحة والسلامة:

تلتزم المنظمة بتوفير بيئة آمنة للمتطوعين واتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع الحوادث والإصابات والمخاطر المهنية والامتثال لأنظمة الصحة والسلامة ذات الصلة وتحليل وتقييم المخاطر والتحقق من فعالية الإجراءات للتعامل مع المخاطر وتوفير التدريب والموارد المناسبة لضمان أمن وسلامة المتطوعين. كما تلتزم المنظمة بتحمل تكاليف العلاج - إذا أصيب المتطوع - أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي، أو خلال ذهابه إلى عمله التطوعي وعودته منه، حسب النظام والآلية المعمول به لدى الجهة المستفيدة وبما يتوافق مع أنظمة وتوجيهات الجهات المعنية.

#### ١٠. الخصوصية:

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

## ١١. التدريب والتطوير:

تلتزم المنظمة بتقديم التدريب والتوجيه والدعم المستمر للمتطوعين من تعزيز مهاراتهم ومعارفهم وزيادة كفاءتهم وفعاليتهم في الأدوار الموكلة إليهم، وتشجيع وتسهيل التعلم المستمر وفرص التطوير الشخصي.

## ١٢- التقدير والاعتراف:

تعمل المنظمة على الاعتراف بإسهامات المتطوعين وتقديرها من خلال برامج التقدير الرسمية وغير الرسمية وتضمن أن أي حوافز أو مكافآت مقدمة تتوافق مع الأنظمة واللوائح ذات الصلة.

## ثانياً: الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع

من المبادئ الأساسية في العمل التطوعي الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية لأنها الشيء الأساسي الذي ينبغي اتباعه فإن الالتزام بالميثاق الأخلاقي المعلن يسهل على جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي من أداء مهامهم، كل بحسب دوره بشكل محدد ومدرّس بعيداً عن أية شبهة قد تعيق تحقيق الهدف الأسمى من العمل التطوعي.

ويجب أن يدرك مدير التطوع من خلال هذا الميثاق الأمور التي يجب أن يكون ملماً بها لتنفيذ مهمته على أكمل وجه بإذن الله تعالى، وهي على النحو التالي:

### ١. القيم والأخلاق

لابد للأعمال الناجحة أن ترتبط بمرجعية أخلاقية مستمدة من دستور يتبعه الشخص وينعكس على تصرفاته ويقوده إلى تحقيق الغاية من ذلك العمل، وهذا يفرض عليه:

- الالتزام بالقيم والأخلاق بناء على مبادئ القرآن والسنة.
- اللطف والرفق والكرم في جميع الإجراءات لتقليل الأذى الذي قد يلحق بالتطوعين وغيرهم أثناء أداء الواجبات من قبل أفراد العمل التطوعي.

### ٢. المواطنة والعمل الخيري

يجب على مدير التطوع إظهار أهمية العمل التطوعي للمجتمع والمتطوعين والمنظمة والعاملين والمستفيدين. ويتم ذلك عن طريق:

- شرح أهمية العمل التطوعي للجمهور.
- تقدير الأعمال التي يقوم بها كل متطوع.
- تطوير الخدمات التطوعية بما يتفق مع رؤية المنظمة.
- شرح دور المتطوعين للمستفيدين.
- تثقيف الموظفين حول العمل التطوعي.
- توظيف العمل التطوعي بفعالية والاستفادة من المواهب والخبرات من أجل تحقيق الأثر التنويعي المستهدف.
- التطوير المستمر لفلسفة العمل التطوعي بوصفه قاعدة عمل مع الآخرين.

### ٣. الاحترام

الاحترام من أساسيات العمل التطوعي، ويجب على مدير التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين والمنظمة والمستفيدين ولوظفي المنظمة والمجتمع ولهنته التطوع. ويكون ذلك من خلال:

#### ١- فيما يتعلق بالمتطوعين:

- احترام القدرات المختلفة.
- توفير الفرصة للمساهمة في القرارات التي تؤثر في أدوارهم.
- احترام دوافع العمل التطوعي والسعي لتلبية الاحتياجات.
- احترام السرية إلى أعلى درجة ممكنة.
- تحقيق نمو الشخصية.
- 

#### ٢- فيما يتعلق بالمنظمة:

- دعم رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها.
- تمثيل المنظمة بشكل فعال داخل المجتمع.

#### ٣- فيما يتعلق بالمستفيدين:

- السعي لفهم احتياجاتهم وتطوير الخدمات لتلبية تلك الاحتياجات.
- احترام خصوصية الأفراد.

- حماية المعلومات بجميع الأشكال المكتوبة والالكترونية والسمعية والبصرية واللفظية التي صُنفت على أنها سرية للمستفيدين

#### ٤- فيما يتعلق بالعاملين في المنظمة:

- احترام دورهم والعمل على تشجيع التعاون والدعم بينهم وبين المتطوعين.

#### ٥- فيما يتعلق بالمجتمع:

- الانفتاح وبذل الجهد لمساعدة الآخرين.
- تكوين شراكات مناسبة لأهداف المنظمة.
- 

#### ٦- فيما يتعلق بهنة التطوع:

- احترام الزملاء من المتطوعين والموظفين.
- احترام أدوار الجهات التطوعية المحلية والوطنية.

### ٤. المساءلة:

على مدير التطوع الاعتراف بأن أدواره تشمل المساءلة لكل من: المتطوعين والمنظمة والمستفيدين والعاملين وهذه المساءلة تُعد قيمة أساسية في السعي لتحقيق التميز وذلك من خلال المفردات التالية:

#### ١- للمتطوعين:

- توفير معلومات دقيقة عن الفرص التطوعية.
- تعزيز بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين.

#### ٢- للمنظمة:

- عن طريق إدارة الموارد بطريقة مثلى لتحقيق أقصى قدر من الخدمات ذات القيمة المضافة للمنظمة.

#### ٣- للمستفيدين:

- السعي لتوفير أعلى مستوى من جودة الخدمة في حدود الموارد المتاحة.

#### ٤- للموظفين:

- العمل بصورة تعاونية مع الموظفين لتطوير الخدمات التطوعية.

## ٥- للمجتمع:

- من خلال إدارة الموارد بحكمة.

## ٦- لمهنة التطوع:

- الاسترشاد بالمعايير المهنية في إدارة التطوع بالمنظمة.
- المتابعة المستمرة للتطوير المهني.
- المشاركة النشطة في الجهات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.
- تحقيق التوازن بين كل هذه المسؤوليات بطريقة تضمن نتائج أكثر إيجابية للمنظمة.

## ٥. المسؤولية:

يدرك مدير التطوع تنوع المسؤوليات التي يجب أن يؤديها لمختلف شرائح العمل التطوعي وتشمل المفردات التالية:

### ١- علاقات الموظفين:

- يقبل مسؤولية وضع برامج المتطوعين التي من شأنها تعزيز استدامة عمل الموظفين.

### ٢- المسؤولية المهنية:

- يقبل المسؤولية للمساهمة في مصداقية مهنة التطوع في نظر الشريحة المستفيدة من الخدمة.

### ٣- الحرص والاجتهاد:

- يقبل مسؤولية أن يكون محل ثقة وحذر وعالي الجاهزية وواسع الاطلاع.

### ٤- بذل الأفضل والمثابرة:

- يقبل مسؤولية السعي لتحقيق التفوق والتميز حتى عندما تكون الموارد محدودة.
- تقديم كل ما يستطيع للتغلب على العقبات التي تحول دون التميز.

### ٥- التحسين المستمر:

- يلتزم بتطوير نفسه بالمعرفة، والمهارات، والقدرة على إصدار الأحكام العادلة.

### ٦- إدارة الذات وضبط النفس.

- يلتزم بضبط قراراته على الحقائق والمصلحة العامة التي تحقق النفع الطويل للمنظمة.

### ٧- العدالة والإنصاف:

يجب أن يسترشد المدير بالعدل في مختلف القرارات والتعامل مع المتطوعين، والمستفيدين والموظفين والزملاء بطريقة عادلة ومنصفة

على النحو التالي:

#### ١- للمتطوعين:

- من خلال معاملة جميع المتطوعين بالإنصاف وعدم التحيز.

#### ٢- للمنظمة:

- وضع السياسات والإجراءات والمعايير التي تعكس الإنصاف والحياد.

#### ٣- للمستفيدين:

- توفير الخدمة للعملاء بطريقة عادلة ومنصفة.

#### ٤- للموظفين:

- التعامل مع الموظفين بإنصاف بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو وضعهم داخل المنظمة.

#### ٥- لمهنة التطوع:

- التعامل مع الزملاء بطريقة عادلة ومنصفة.
- الحفاظ على كرامة المهنة في كل التعاملات مع المنظمات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

#### ٨- الثقة والأمانة:

يجب على مدير التطوع التحلي بالثقة والأمانة في التعاملات مع: المتطوعين والمنظمة والمستفيدين والموظفين وزملاء المهنة، وذلك بما يمتلكه من الأمانة ويثبت الصدق لديه والسلامة والموثوقية والولاء والقرارات الأخلاقية والرعاية كما في المفردات التالية:

##### ١- الصدق: الشفافية بلباقة وبصراحة.

##### ٢- النزاهة: الشجاعة الأدبية من خلال عدم الاستسلام والسعي للحلول المناسبة.

##### ٣- الموثوقية: بتنفيذ الالتزامات.

##### ٤- الانتماء للمنظمة فكرا وسلوكا.

##### ٥- اتخاذ القرارات الأخلاقية: من خلال فهم وزنها وآثارها الأخلاقية.

##### ٦- الرعاية:

##### ٧- وذلك بإظهار اللطف والرحمة في كل الأعمال لتعظيم المنافع وتقليل الأذى الذي يلحق الآخرين.

##### ٨- وضوح الالتزامات نيابة عن المنظمة، والموظفين والمتطوعين عن طريق:

قبول المسؤولية لضمان قنوات اتصال واضحة بشأن الالتزامات التي تم التعهد بها نيابة عن المنظمة والموظفين والمتطوعين من أجل تحقيق أقصى قدر من النجاح من جميع المعنيين.

- ٩- قبول مسؤولية وضع العقود والاتفاقات التي يسهل فهمها وتطبيقها على أرض الواقع.
- ١٠- حدود الولاء: من خلال تفهم وإدراك حدود الولاء الشخصي والمهني تجاه المتطوعين والمستفيدين والمنظمة ووضع أولويات واضحة ومناسبة لتقليل المسؤولية والمخاطر المترتبة على جميع المعنيين بالعمل التطوعي.
- ١١- تضارب المصالح: مدير التطوع هو المسؤول عن تحديد السياسات والإجراءات والظروف التي قد تؤدي إلى تضارب في المصالح من خلال إظهار الحالات المعنية بجهنية وشفافية عالية، ثم إزالتها ومعالجتها حتى يزول هذا التضارب.

## الميثاق الأخلاقي للمتطوع

### الغرض من الميثاق:

يهدف هذا المختصر إلى تسهيل الاطلاع على الضوابط والالتزامات المطلوبة من المتطوعين وواجباتهم، وبما يحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي.

إنّ الالتزام بالميثاق الأخلاقي يُسهّل ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجودة وكفاءة عالية.

من خلال التزامهم بالعناصر التالية:

### ١. القيم والأخلاق:

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

### ٢. المظهر وقواعد اللباس

نقدر الاحتراف والحفاظ على صورة إيجابية ومن المتوقع أن يقدم المتطوعون أنفسهم بطريقة تعكس قيم منظمتنا وتخلق بيئة مرجبة بالجميع من أجل ذلك يتعين عليك الالتزام، مظهر أنيق ونظيف والملابس المهنية والمحتشمة ومراعاة اعتبارات السلامة واحترام الاعتبارات الدينية والثقافية.

### ٣. السرية:

يجب على المتطوع الالتزام بـ:

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

### ٤. الوثوقية وتحمل المسؤولية:

أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله ومتحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.

## ٥. التواصل الفعال:

يجب على المتطوع أن يحرض على التواصل الفعال وبناء علاقات جيدة بينه وبين أصدقائه وزملائه في العمل، والمستفيدين الذين يتعامل معهم، والتعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه.

## ٦. تقديم الدعم:

يُتَوَقَّعُ من المتطوع:

- أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.
- أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة في مجال العمل التطوعي.

## ٧. الشخصية الإيجابية:

يجب أن يحرض المتطوع على المبادرة في تقديم المساندة دون انتظار مقابل، وأن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.

## ٨. المهنية:

يجب على المتطوع أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال والحرص على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.

## ٩. المرجعية:

يجب على المتطوع:

- ١- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة.
- ٢- الالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة.
- ٣- الالتزام بالمحافظة على ممتلكات المنظمة وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة.
- ٤- الامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

#### ١٠. تضارب المصالح:

يجب على المتطوع:

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

#### ١١. المساواة في التعامل:

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

#### ١٢. قواعد التفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي

الغرض من وجود قواعد للتفاعل من خلال منصات التواصل الاجتماعي هو ضمان دعم المتطوعين لقيم المنظمة، والحفاظ على الاحتراف، واستخدام منصات التواصل الاجتماعي بطريقة مسؤولة ومحترمة والحرص على حماية سمعة المنظمة، والحفاظ على الاتساق في المراسلة، وتعزيز التفاعلات الإيجابية والبناءة مع المجتمع عبر الإنترنت.

## ٩-١-٢ نماذج الأوصاف الوظيفية:

- نموذج الوصف الوظيفي لمدير وحدة التطوع
- نموذج الوصف الوظيفي لأخصائي تطوع

| مدير وحدة التطوع                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                                |                    | المسمى الوظيفي<br>Job Title                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------|
| رقم التصنيف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | وحدة التطوع | المجموعة الوظيفية<br>Job Group | المدير التنفيذي    | التبعية الإدارية<br>Reporting Relationship            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |                                | موظفو إدارة التطوع | يشرف على<br>Job Supervised                            |
| متطلبات شغل الوظيفة<br>Job Requirements                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                                |                    |                                                       |
| ١- بكالوريوس او دبلوم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                |                    | التحصيل العلمي                                        |
| - دورات تدريبية في التخطيط.<br>- دورة في تفعيل العمل التطوعي.<br>- دورة في اعداد الفرص التطوعية.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                                |                    | التدريب<br>Training                                   |
| لا تقل عن سنتين.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                                |                    | الخبرة / الحد الأدنى<br>Minimum years Of              |
| - خبرة لا تقل عن سنتين في القطاع غير الربحي او في العمل التطوعي.<br>- الإلمام بنظام ولائحة التطوع المعمدة لدى المركز الوطني.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |                                |                    | مجال الخبرة                                           |
| - مهارات قيادية في (الاتصال، التخطيط، التحفيز، التنظيم والمتابعة).<br>- استخدام الحاسب الآلي ومعالجة النصوص.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |                                |                    | المهارات والخصائص<br>Skills & Attributes              |
| داخلية: مع إدارات الجمعية.<br>خارجية: مع الجهات ذات العلاقة، وحدات التطوع في الجمعيات الأخرى.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                                |                    | الاتصالات المطلوبة للعمل<br>Work Contacts             |
| مكتبية وميدانية.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                                |                    | ظرف العمل<br>Working Conditions                       |
| إدارة العمل التطوعي في الجمعية ومتابعة إجراءات التطوع وضمان سير العملية التطوعية بشكل فعال<br>لدعم رسالة الجمعية وتقديم الدعم والتوجيه للمتطوعين بما ينسجم مع الأنظمة والمعايير الوطنية.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                |                    | ملخص الوظيفة<br>Job Summary                           |
| ١- اعداد الخطة السنوية والميزانية التقديرية للوحدة.<br>٢- تطوير سياسات وإجراءات وحدة التطوع وانشاء المبادرات التطوعية والتخطيط لتنفيذها وضمان توافقها مع الأنظمة والمعايير الوطنية.<br>٣- الإشراف على تحديث قاعدة البيانات والتخطيط لتوثيق الأعمال والمبادرات التطوعية والاحتفاظ بسجلات محدثة للأنشطة التطوعية التي تنفذها الجمعية.<br>٤- العمل على تنفيذ أنظمة وعمليات استقطاب المتطوعين وإدارة الأداء وإشراكهم بما يعزز قدرة الجمعية على تحقيق النتائج والأثر المستهدف.<br>٥- تطوير وتنفيذ آليات واستراتيجيات لضمان الاحتفاظ بالمتطوعين وتحفيزهم على الإنجاز والابتكار وتحسين الأداء<br>٦- تنفيذ آليات تواصل فعالة مع المتطوعين وإدارات التطوع في الجمعيات لضمان المشاركة الفعالة والتعامل مع الاستفسارات والشكاوى ودعمهم في معالجة المشكلات التي تواجههم.<br>٧- التحقق الدائم من الامتثال والالتزام بالأنظمة واللوائح والمعايير الوطنية والأخلاقية المتعلقة بإدارة المتطوعين وتوفير التراخيص والأذونات الضرورية لتأدية المتطوعين لمهامهم بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.<br>٨- مشاركة التقارير الدورية عن الأنشطة التطوعية مع الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية.<br>٩- مراعات إدارة المخاطر وأنظمة السلامة لتوفير بيئة آمنة وملائمة للعمل التطوعي.<br>١٠- وضع استراتيجيات لنشر ثقافة التطوع داخل وخارج الجمعية.<br>١١- متابعة موظفي الوحدة واعداد تقارير الأداء الوظيفي.<br>١٢- اية مهام أخرى يكلف بها. |             |                                |                    | واجبات ومسؤوليات الوظيفة<br>Duties & Responsibilities |

| اختصاصي تطوع                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                                |                  | المسمى الوظيفي<br>Job Title                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------|
| رقم التصنيف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | وحدة التطوع | المجموعة الوظيفية<br>Job Group | مدير وحدة التطوع | التبعية الإدارية<br>Reporting Relationship               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |                                |                  | يشرف على<br>Job Supervised                               |
| متطلبات شغل الوظيفة<br>Job Requirements                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                |                  |                                                          |
| ١- ثانوية عامة او دبلوم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                |                  | التحصيل العلمي<br>Education                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- دورة في اعداد الفرص التطوعية.</li> <li>- دورة في تفعيل العمل التطوعي.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |                                |                  | التدريب                                                  |
| لا تقل عن ٦ شهور.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                |                  | الخبرة / الحد الأدنى<br>Minimum years Of                 |
| خبرة لا تقل عن سنتين في القطاع غير الربحي او في العمل التطوعي.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                                |                  | مجال الخبرة<br>Areas of Experience                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- مهارة فن التعامل مع الآخرين.</li> <li>- استخدام الحاسب الآلي ومعالجة النصوص.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                                |                  | المهارات والخصائص<br>Skills & Attributes                 |
| داخلية: مع وحدات الجمعية.<br>خارجية: مع المتطوعين،                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |                                |                  | الاتصالات المطلوبة للعمل<br>Work Contacts                |
| مكتبية وميدانية.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |                                |                  | ظرف العمل<br>Working Conditions                          |
| تنفيذ إجراءات وعمليات التطوع بشكل سليم حسب أدلة التطوع وغاذجها وأدواتها.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |                                |                  | ملخص الوظيفة<br>Job Summary                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>١- المشاركة في تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الفرص التطوعية وتسويقها.</li> <li>٢- حصر وفرز المتقدمين على الفرص التطوعية والتحقق من أهلية المتقدمين وإجراء المقابلات الشخصية معهم حسب الحاجة.</li> <li>٣- تزويد المتطوعين غير المقبولين في المنصة بتغذية راجعة.</li> <li>٤- المشاركة في توجيه المتطوعين وتدريبهم وعقد اللقاءات التعريفية وتهيئتهم قبل قيامهم بأدوارهم التطوعية.</li> <li>٥- متابعة سير عمل الفرصة التطوعية ادارياً وميدانياً ومتابعة سجلات التحضير.</li> <li>٦- تسكين المتطوعين المرشحين وتسجيلهم رسمياً بالجمعية.</li> <li>٧- تزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة حول أدائهم لأدوارهم التطوعية.</li> <li>٨- المشاركة في تنفيذ عمليات التقدير والتكريم والسعي لتحفيز المتطوعين بشكل دائم.</li> <li>٩- أية مهام أخرى يكلف بها في حدود نطاق العمل.</li> <li>١٠- المشاركة في التخطيط لوحدة التطوع وتقييم المخاطر.</li> </ul> |             |                                |                  | واجبات ومسؤوليات<br>الوظيفة<br>Duties & Responsibilities |

## ١٠- نماذج العمل واستعمالاتها في مراحل الفرص التطوعية:

### النطاق والمرحلة مع النماذج المستعملة:

#### ١- التخطيط والتعزيز

نموذج فرصة تطوعية

الخطة السنوية

نموذج اكسل التقرير الشهري والعائد الاقتصادي

نموذج اكسل بيانات المتطوعين الداخلي

#### ٢- التصميم والاستقطاب

نموذج طلب استقطاب

نموذج مقابلة شخصية للمتطوع

#### ٣- الفرز والتسكين

نموذج اتفاقية التطوع

نموذج طلب المشاركة في الفرصة التطوعية

#### ٤- التوجيه والتدريب

نموذج الاحتياج التدريبي +

نموذج الموافقة على التغطية الإعلامية

#### ٥- الدعم والإشراف

نموذج تقييم أداء المتطوع

نموذج شكوى متطوع

نموذج الأثر الرجعي

نموذج تقييم المتطوع للفرصة التطوعية

#### ٦- التكريم والتقدير

نموذج شهادة تطوعية

### نموذج الخطة التشغيلية: اكسل

جمعية الإحسان  
للخدمات الاجتماعية

[illegible]

| نموذج فرصة تطوعية                          |  |                                 |                       |
|--------------------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------|
|                                            |  |                                 | مسمى الفرصة التطوعية  |
|                                            |  |                                 | عدد المتطوعين         |
|                                            |  |                                 | عدد الساعات لكل فترة: |
|                                            |  |                                 | المجال:               |
| تاريخ البدء:                               |  | تاريخ الانتهاء:                 | الإطار الزمني         |
| وصف الفرصة التطوعية                        |  |                                 |                       |
|                                            |  |                                 |                       |
| المهام المطلوبة من المتطوع                 |  |                                 |                       |
|                                            |  |                                 |                       |
| متطلبات ضرورية للمشاركة في الفرصة التطوعية |  |                                 |                       |
|                                            |  |                                 |                       |
| الموقع                                     |  | تاريخ انتهاء التقديم على الفرصة |                       |
| معلومات إضافية                             |  |                                 |                       |
|                                            |  |                                 |                       |

نموذج التقرير الشهري والعائد الاقتصادي: اكسل

|                          |                  |                                |                      |                        |              |                                                                                                                  |               |                       |       |
|--------------------------|------------------|--------------------------------|----------------------|------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| تاريخ الإصدار: ٢٠٢٤/٥/٣١ |                  | تقرير وحدة التطوع ٢٠٢٤-٥ م     |                      |                        |              | <div>جمعية الإحسان<br/>للخدمات الاجتماعية<br/>مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي برقم ( 1504 )</div> |               |                       |       |
| إجمالي                   |                  | متطوع في المستوى               |                      | متطوع في المستوى       |              | متطوع في المستوى                                                                                                 |               |                       |       |
| العائد الاقتصادي         | الساعات التطوعية | المتطوعين بتكرار               | المتطوعين بدون تكرار | ساعة تطوعية            | الاحترافي    | ساعة تطوعية                                                                                                      | المهاري       | ساعة تطوعية           | العام |
| 66,830.00                | 1,080.00         | 155                            | 32                   | 110                    | 2            | 364                                                                                                              | 5             | 606                   | 25    |
| العائد الاقتصادي         | عدد الساعات      | المتطوعين بتكرار               | المتطوعين بدون تكرار | مدينة التنفيذ          | مستوى التطوع | تاريخ النهاية                                                                                                    | تاريخ البداية | اسم الفرصة            | م     |
| 7,490.00                 | 214.0            | 35                             | 7                    | بريدة                  | عام          | 2024-05-09                                                                                                       | 2024-05-05    | سقيا                  | 1     |
| 3,640.00                 | 104.00           | 17                             | 7                    | بريدة                  | عام          | 2024-05-16                                                                                                       | 2024-05-12    | سقيا                  | 2     |
| 4,830.00                 | 138.00           | 23                             | 6                    | بريدة                  | عام          | 2024-05-23                                                                                                       | 2024-05-19    | سقيا                  | 3     |
| 6,080.00                 | 76.00            | 1                              | 1                    | بريدة                  | مهاري        | 2024-05-30                                                                                                       | 2024-05-15    | تغطية إعلامية         | 4     |
| 23,040.00                | 288.00           | 72                             | 4                    | عن بعد                 | مهاري        | 2024-05-30                                                                                                       | 2024-05-01    | كاتب محتوى            | 5     |
| 1,500.00                 | 10.00            | 1                              | 1                    | بريدة                  | احترافي      | 2024/5/30                                                                                                        | 2024-05-15    | اعداد الشبكة والبرمجه | 6     |
| 15,000.00                | 100.00           | 1                              | 1                    | بريدة                  | احترافي      | 2024-05-31                                                                                                       | 2024-05-10    | التطوع التقني         | 7     |
| 3,150.00                 | 90.00            | 3                              | 3                    | بريدة                  | عام          | 2024-05-25                                                                                                       | 2024-05-16    | النشر الورقي          | 8     |
| 2,100.00                 | 60               | 2                              | 2                    | بريدة                  | عام          | 2024-05-31                                                                                                       | 2024-05-25    | النشر الورقي          | 9     |
| المدير التنفيذي:         |                  | مدير الشؤون المالية والإدارية: |                      | مسؤول وحدة التطوع:     |              |                                                                                                                  |               |                       |       |
| فريخ بن أحمد الفريخ      |                  | بدر بن صالح العبد النعم        |                      | معاذ بن عبدالله الخطيب |              |                                                                                                                  |               |                       |       |

نموذج بيانات المتطوعين الداخلي: اكسل

| تقرير المتطوعين الداخلي ٢٠٢٤ |             |             |        |        |         |             |               |              |        |
|------------------------------|-------------|-------------|--------|--------|---------|-------------|---------------|--------------|--------|
| 1                            | اسم المتطوع | مسمى الفرصة | الهوية | الجوال | المستوى | عدد الساعات | تسجيل الساعات | السبب ان وجد |        |
| 1                            |             |             |        |        | عام     | 16          | تم            |              |        |
| 2                            |             |             |        |        | عام     | 8           | تم            |              |        |
| 3                            |             |             |        |        | عام     | 45          | تم            |              |        |
| 4                            |             |             |        |        | عام     | 4           | تم            |              |        |
| 5                            |             |             |        |        | عام     | 16          | تم            |              |        |
| 6                            |             |             |        |        | عام     | 45          | تم            |              | 134    |
| 7                            |             |             |        |        | عام     | 10          | تم            |              | يناير  |
| 8                            |             |             |        |        | مهاري   | 10          | تم            |              |        |
| 9                            |             |             |        |        | مهاري   | 10          | تم            |              |        |
| 10                           |             |             |        |        | عام     | 10          | تم            |              |        |
| 11                           |             |             |        |        | احترافي | 36          | تم            |              |        |
| 12                           |             |             |        |        | احترافي | 36          | تم            |              |        |
| 13                           |             |             |        |        | احترافي | 36          | تم            |              |        |
| 14                           |             |             |        |        | عام     | 36          | تم            |              |        |
| 15                           |             |             |        |        | عام     | 36          | تم            |              |        |
| 16                           |             |             |        |        | عام     | 36          | تم            |              |        |
| 17                           |             |             |        |        | عام     | 36          | تم            |              |        |
| 18                           |             |             |        |        | عام     | 36          | تم            |              |        |
| 20                           |             |             |        |        | عام     | 36          | تم            |              |        |
| 21                           |             |             |        |        | عام     | 36          | تم            |              | فبراير |

## ٢- التصميم والاستقطاب

| نموذج - طلب استقطاب                                         |  |                         |  |
|-------------------------------------------------------------|--|-------------------------|--|
| الوحدة:                                                     |  | المبادرة                |  |
| مقدم الطلب                                                  |  | تاريخ الطلب             |  |
| المجال                                                      |  | مسمى الفرصة التطوعية    |  |
| عدد الساعات                                                 |  | تاريخ الاحتياج          |  |
|                                                             |  |                         |  |
| الأهداف والنتائج المستهدفة من إشراك المتطوعين:              |  |                         |  |
| المسؤوليات والمهام:                                         |  |                         |  |
| المهارات والمعارف الأساسية المطلوبة:                        |  |                         |  |
| المهارة/ المعرفة                                            |  |                         |  |
| أن يكون المتطوع لديه معرفة في... البحث في الحاسب الآلي      |  |                         |  |
| الموارد اللازمة:                                            |  |                         |  |
| معلومات عن الفرصة التطوعية يجب التأكد من معرفة المتطوع بها: |  |                         |  |
| لا يوجد                                                     |  |                         |  |
| تحليل مخاطر الفرصة التطوعية:                                |  | الحل لتفادي المخاطر     |  |
|                                                             |  |                         |  |
| مقدم الطلب                                                  |  | مدير الوحدة مقدم الطلب: |  |
|                                                             |  |                         |  |

## نموذج مقابلة شخصية للمتطوع

| بيانات المتطوع       |            |  |
|----------------------|------------|--|
| اسم المتقدم          | رقم الهوية |  |
| تاريخ المقابلة       | رقم الجوال |  |
| مسمى الفرصة التطوعية |            |  |

| محاور وبنود التقييم                                                                                                             |                                                                                                                 |              |          |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|---|---|---|
| محاور التقييم                                                                                                                   | البنود                                                                                                          | درجة التقييم |          |   |   |   |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                 | 5            | 4        | 3 | 2 | 1 |
| المهارات الفنية                                                                                                                 | لديه معرفة ووعي كافي بالفرصة التطوعية ومتطلبات التنفيذ.                                                         |              |          |   |   |   |
|                                                                                                                                 | يظهر القدرة والمهارة على تأدية مهام الفرصة التطوعية.                                                            |              |          |   |   |   |
|                                                                                                                                 | خبرته وتجاربته السابقة في مجال الفرصة التطوعية كافية ومناسبة.                                                   |              |          |   |   |   |
|                                                                                                                                 | لديه القدرة على العمل تحت الضغط وإنجاز المهام والتكيف مع التغييرات في مهام الفرصة التطوعية أو بيئة ومكان العمل. |              |          |   |   |   |
| المهارات الشخصية                                                                                                                | لديه رغبة وحرص على التعلم وتطوير معارفه ومهارات.                                                                |              |          |   |   |   |
|                                                                                                                                 | منضبط ودقيق في الالتزام بمواعيد حضور المقابلة وتلبية المتطلبات.                                                 |              |          |   |   |   |
|                                                                                                                                 | مهاراته في التواصل ممتازة ولديه القدرة على الإقناع والتعبير عن أفكاره بوضوح.                                    |              |          |   |   |   |
|                                                                                                                                 | صادق وواضح في التعبير عن أهدافه وتطلعاته من المشاركة في الفرصة التطوعية.                                        |              |          |   |   |   |
|                                                                                                                                 | قادر على العمل ضمن فريق وحريص على تبادل ومشاركة المعارف والخبرات.                                               |              |          |   |   |   |
| بنود إضافية                                                                                                                     | يظهر الرغبة والحماس للمشاركة في تحقيق أهداف الفرصة التطوعية.                                                    |              |          |   |   |   |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                 |              |          |   |   |   |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                 |              |          |   |   |   |
| متوسط درجة التقييم                                                                                                              |                                                                                                                 | %00          |          |   |   |   |
| دوافع المتقدم من المشاركة في الفرصة التطوعية:                                                                                   |                                                                                                                 |              |          |   |   |   |
| تحديد الاحتياج التدريبي للمتقدم                                                                                                 |                                                                                                                 |              |          |   |   |   |
| التوصية                                                                                                                         |                                                                                                                 |              |          |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> مناسب<br><input type="checkbox"/> غير مناسب<br><input type="checkbox"/> مناسب لفرصة تطوعية أخرى: ..... |                                                                                                                 |              |          |   |   |   |
| مدير التطوع                                                                                                                     | الاسم:                                                                                                          | التاريخ:     | التوقيع: |   |   |   |
| عضو لجنة المقابلة ٢                                                                                                             | الاسم:                                                                                                          | التاريخ:     | التوقيع: |   |   |   |
| عضو لجنة المقابلة ٣                                                                                                             | الاسم:                                                                                                          | التاريخ:     | التوقيع: |   |   |   |

## ٣- الفرز والتسكين

## نموذج اتفاقية تطوع

| بيانات المتطوع         |  |                |  |
|------------------------|--|----------------|--|
| الاسم                  |  | رقم الهوية     |  |
| رقم الجوال             |  |                |  |
| بيانات الفرصة التطوعية |  |                |  |
| مسمى الفرصة التطوعية   |  | دور المتطوع    |  |
| الموقع                 |  | الأوقات        |  |
| تاريخ البدء            |  | تاريخ الانتهاء |  |
| بيانات المدير المباشر  |  |                |  |
| الاسم                  |  | المسمى الوظيفي |  |
| رقم الجوال             |  |                |  |

تمثل هذه الاتفاقية ميثاقاً لتنفيذ الفرصة التطوعية ولتوضيح ترتيبات العمل التطوعي بين جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية وبين..... متطوع وتهدف الاتفاقية إلى التأكيد على تقدير الجمعية للجهود التطوعية وإظهار الالتزام بجعل التجربة التطوعية إيجابية ومتميزة.

تخضع هذه الاتفاقية لأحكام نظام العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية ولائحته التنفيذية ولا يقصد أي من الطرفين أن تنشأ عن هذه الاتفاقية أي نوع من علاقة العمل الوظيفية ويمكن إلغاء الاتفاقية في أي وقت وفقاً لتقدير أي من الطرفين.

| المهام التطوعية  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| التزامات المتطوع | <ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام بالإطار الزمني والأوقات المتفق عليها والمحددة في هذه الاتفاقية وإعلام الجمعية بأي طارئ يتطلب تعديل هذه الأوقات.</li> <li>الالتزام بأهداف الجمعية وسياساتها بما فيها إجراءات الأمن والسلامة الموضحة في الدليل الشامل لسياسات وإجراءات العمل التطوعي.</li> <li>يجب على المتطوع أن يحترم حقوق وكرامة الأفراد المستفيدين من خدماته وأن يتعامل معهم بلطف واحترام ودون تمييز.</li> <li>يجب على المتطوع الالتزام بسرية البيانات والمعلومات التي يحصل عليها خلال فترة التطوع وعدم الكشف عنها أو استخدامها لأغراض غير نظامية أو غير مشروعة.</li> <li>يجب على المتطوع أن يكون على استعداد للمشاركة في البرامج التدريبية وورش العمل التي تقدمها الجمعية.</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• التعريف الكامل بالجمعية وسياساتها وبالفُرصة التطوعية ودورك التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف الجمعية ويوفر الدليل الشامل لسياسات وإجراءات العمل التطوعي كافة التفاصيل.</li> <li>• توفير الدعم والتوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بمهامكم وكذلك التدريب والتأهيل بما يتلاءم مع احتياجاتكم.</li> <li>• توفير بيئة آمنة وتقديم التدريب الكافي والتوعية بالقضايا ذات الصلة بسياسة وإجراءات الصحة والسلامة</li> <li>• التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من جهود وأعمال تطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قُمتَ بالتطوع فيها.</li> <li>• السعي لحل أي شكاوى أو تظلمات أو صعوبات قد تواجهك أثناء عملك التطوع معنا بطريقة عادلة ومنصفة.</li> <li>• التعويض عن أي مصروفات تم تكليفكم بها أثناء أداء الفرصة التطوعية بعد الحصول على موافقة مدير الوحدة على الصرف، وفقا لآلية التعويض في اللائحة المالية.</li> <li>• توفير العلاج - إذا حدثت إصابة - أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي أو خلال ذهابكم إلى العمل التطوعي والعودة منه، حسب النظام والآلية المعمول به في الجمعية وبما يتوافق مع أنظمة وتوجيهات الجهات المعنية.</li> </ul> | التزامات الجمعية |
| توقيع مدير التطوع                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | توقيع المتطوع    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |

## المرفقات

- صورة الهوية.

| نموذج ٢- طلب المشاركة في الفرصة التطوعية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|
| الاسم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | رقم الهوية |          |
| رقم الجوال                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | العمر      |          |
| اسم الفرصة التطوعية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |          |
| المهارات والخبرات والمعارف التي تؤهلك للمشاركة:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |          |
| الوقت الذي يمكن أن تخصصه للفرصة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |          |
| عدد الأيام في الأسبوع                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |          |
| الفترة المناسبة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | الصباحية   | المسائية |
| كيف عرفت بالفرصة التطوعية؟                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |          |
| قضايا يمكن أن تؤثر على مشاركتك في الفرصة تود الإفصاح عنها؟                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |          |
| <p>أقر بأن كافة البيانات والمعلومات المقدمة في هذا الطلب صحيحة ومكتملة وأتحمل كامل المسؤولية المترتبة على وجود بيانات أو معلومات غير صحيحة.</p> <p>الاسم: التوقيع:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |          |
| <p>تلتزم جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية بحماية خصوصية البيانات والمعلومات المقدمة في الطلب وسوف تستخدمها في الأغراض الإدارية المتعلقة بدراسة الطلب ولن تشاركها مع طرف ثالث إلا بموافقة خطية من مقدم الطلب.</p>                                                                                                                                                                                                                                            |            |          |
| <p>أنا ..... أوافق على منح الإذن لجمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية بالتقاط الصور الفوتوغرافية أو تسجيل فيديوهات أثناء المشاركة في فعاليات وأنشطة الفرصة التطوعية واستخدامها دون أي مقابل مادي في المواد إعلامية سواء كانت مواد مطبوعة أو منشورة أو في وسائل الإعلام المرئية والمقروءة والمواقع الإلكترونية أو الصفحات على منصات التواصل الاجتماعي. كما أصرح للجمعية باستخدام اسمي في المواد الكتابية أو في التعليقات التي لها صلة بالصور أو الفيديوهات.</p> |            |          |
| الاسم:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |          |
| التوقيع:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | التاريخ:   |          |

## ٤-التوجيه والتدريب

| نموذج الاحتياج التدريبي       |              |                   |                    |
|-------------------------------|--------------|-------------------|--------------------|
|                               | رقم التواصل  |                   | الفرصة التطوعية    |
|                               | فترة التدريب |                   | اسم المتطوع/الفريق |
| المهارات التي تحتاج الى تحسين |              | المهارات المطلوبة | المهام المطلوبة    |
|                               |              |                   |                    |
| التأهيل المقترح لسد الفجوات:  |              |                   |                    |
|                               |              |                   |                    |
| مؤشر تحسين الاداء             |              |                   |                    |
|                               |              |                   |                    |
| مسؤول قياس الاثر              |              |                   |                    |
|                               |              |                   |                    |
|                               |              | المشرف الفني:     |                    |
|                               |              | مدير وحدة التطوع: |                    |

### نموذج الموافقة على التغطية الإعلامية

أنا ..... أوافق على منح الموافقة لجمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية بالتقاط الصور الفوتوغرافية أو تسجيل فيديوهات أثناء المشاركة في فعاليات وأنشطة الفرصة التطوعية واستخدامها دون أي مقابل مادي في المواد إعلامية سواء كانت مواد مطبوعة أو منشورة أو في وسائل الإعلام المرئية والمقروءة والمواقع الإلكترونية أو الصفحات على منصات التواصل الاجتماعي. كما أصرح للجمعية باستخدام اسمي في المواد الكتابية أو في التعليقات التي لها صلة بالصور أو الفيديوهات.

الاسم:

التاريخ :

التوقيع:

## ٥- الدعم والارشاف

## نموذج تقييم أداء المتطوع

|                      |                |
|----------------------|----------------|
| اسم المتطوع          |                |
| مسمى الفرصة التطوعية |                |
| تاريخ البدء          | تاريخ الانتهاء |
| عدد الساعات:         |                |
| تاريخ التقييم        |                |

الغرض من التقييم هو تعريف فرص النمو وتحسين الأداء ويجب إكمال هذا التقييم بما يتوافق مع الدليل الشامل لسياسات وإجراءات العمل التطوعي

أولاً: أبرز إنجازات المتطوع

|  |
|--|
|  |
|--|

ثانياً: تقييم الجدارة

| محاوَر التقييم      | البنود                                                                                    | درجة التقييم |   |   |   |   |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|---|---|---|
|                     |                                                                                           | 5            | 4 | 3 | 2 | 1 |
| الكفاءة والالتزام   | يظهر معرفة ووعي كافي بالفرصة التطوعية وخبرة في تنفيذ المهام المطلوبة.                     |              |   |   |   |   |
|                     | يتصرف بأمانة ونزاهة ويلتزم بسياسات وقيم الجمعية والميثاق الأخلاقي                         |              |   |   |   |   |
|                     | دقيق ويهتم بالتفاصيل ويلتزم بالإجراءات وينجز المهام بشكل يلبي أو يفوق التوقعات.           |              |   |   |   |   |
|                     | دقيق ويحضر في الأوقات المتفق عليها وينجز المهام في المواعيد المحددة.                      |              |   |   |   |   |
|                     | مبادر ومبدع ولديه رغبة واستعداد لتجاوز حدود المهام المطلوبة لضمان تحقيق النتائج والأثر.   |              |   |   |   |   |
| المهارات الشخصية    | يعمل بشكل تعاوني مع الزملاء للبحث عن حلول وتحقيق الأهداف المشتركة.                        |              |   |   |   |   |
|                     | يتواصل بوضوح وكفاءة شفويا وكتابياً ويستمع للآخرين ويبنى علاقات جيدة مع المتطوعين الآخرين. |              |   |   |   |   |
|                     | يتكيف مع التغييرات في بيئة العمل أو مهام الفرصة التطوعية أو طرق تنفيذها.                  |              |   |   |   |   |
|                     | حريص على توسيع معارفه وبناء مهاراته ويشجع على التعلّم ومشاركة المعرفة.                    |              |   |   |   |   |
| متوسط درجات التقييم |                                                                                           | %٥٥          |   |   |   |   |

هل توصي بالعمل مع المتطوع مرة أخرى أو تمديد فترة الفرصة التطوعية الحالية؟

نعم ☐

لا ☐

.....

|                    |        |          |   |   |          |
|--------------------|--------|----------|---|---|----------|
| توقيع المشرف الفني | الاسم: | التاريخ: | / | / | التوقيع: |
| اعتماد مدير التطوع | الاسم: | التاريخ: | / | / | التوقيع: |

## نموذج شكوى متطوع

| بيانات المتطوع           |                        |        |  |
|--------------------------|------------------------|--------|--|
| اسم المتطوع              | رقم الهوية             |        |  |
| مسمى الفرصة التطوعية     |                        |        |  |
| الجوال                   | الوحدة المعنية بالشكوى |        |  |
| وصف الشكوى:              |                        |        |  |
|                          |                        |        |  |
| بيانات التعامل مع الشكوى |                        |        |  |
| تاريخ استلام الشكوى      | طريقة الاستلام         |        |  |
| اسم مستلم الشكوى         | توقيع مستلم الشكوى     |        |  |
| تشخيص المشكلة:           |                        |        |  |
|                          |                        |        |  |
| الإجراءات المتخذة:       |                        |        |  |
|                          |                        |        |  |
| رأي المتطوع:             |                        |        |  |
|                          |                        |        |  |
| تاريخ الإغلاق: / /       |                        | الوقت: |  |
| اسم مغلق الشكوى          |                        |        |  |
| مدير وحدة التطوع:        |                        |        |  |

## نموذج - أثر رجعي

## جمعية الاحسان للخدمات الاجتماعية

التاريخ ٢٠٢٤/٥/٣٠

نفيدكم بأن المتطوعين المذكورين ادناه قد تطوعوا في اعداد الشبكات والبرمجة

| الاسم      | الهوية                   | الجوال                   | عدد الساعات        | مستوى التطوع |
|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|--------------|
| ١ محمد     | ارقام الهوية بالإنجليزية | ارقام الجوال بالإنجليزية | اجمالي عدد الساعات | عام          |
| ٢ عبد الله | 1000000000               | 0500000000               | ١٠                 | مهاري        |
| ٣          |                          |                          |                    | احترافي      |
| ٤          |                          |                          |                    |              |
| ٥          |                          |                          |                    |              |

الرفقات:

١-صورة تثبت العمل التطوعي

٢-يرفق هذا الملف بعد تعبئة البيانات في خانة ارفاق الملفات في صفحة الأثر الرجعي في المنصة الوطنية للعمل التطوعي

مدير وحدة التطوع:

## نموذج ٨- تقييم المتطوع للفرصة التطوعية

|                |                      |
|----------------|----------------------|
|                | اسم المتطوع          |
|                | مسمى الفرصة التطوعية |
| تاريخ البدء    | تاريخ الانتهاء       |
| عدد الساعات:   |                      |
| موقع الفرصة    |                      |
| المدير المباشر | الوحدة               |
| تاريخ التقييم  |                      |

الغرض من التقييم هو المساعدة في تعريف فرص التحسين والتطوير للأداء والعمليات ويجب إكمال هذا التقييم بما يتوافق مع الدليل الشامل لسياسات وإجراءات العمل التطوعي  
أولاً: أبرز الإنجازات التي ترى أنك حققتها.

ثانياً: التقييم العام

| درجة التقييم |   |   |   |   | محاور التقييم      | البنود                                                                                                |
|--------------|---|---|---|---|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5            | 4 | 3 | 2 | 1 | الفرصة<br>التطوعية | أهداف الفرصة التطوعية ومهامها واضحة وكانت المعلومات المقدمة عنها في الإعلان كافية.                    |
|              |   |   |   |   |                    | الفرصة التطوعية ملائمة وتسهم في تحقيق نتائج وأثر مجتمعي إيجابي ومستدام.                               |
|              |   |   |   |   |                    | سأحرص على التطوع في نفس مجال الفرصة التطوعية إذا أتحت الفرصة مرة أخرى.                                |
|              |   |   |   |   |                    | المهام والمتطلبات المعلنة تتطابق مع المهام والمتطلبات المطلوبة فعلياً أثناء التنفيذ.                  |
|              |   |   |   |   | إدارة<br>المتطوعين | عملية التسجيل والقبول في الفرصة التطوعية سلسلة وخالية من التعقد.                                      |
|              |   |   |   |   |                    | برنامج التهيئة مناسب ويقدم التوعية والتدريب اللازم للنجاح في تأدية المهام.                            |
|              |   |   |   |   |                    | الدعم والتوجيه والتدريب المقدم لي ساهم في تحسين أدائي وتعزيز خبراتي ومهاراتي.                         |
|              |   |   |   |   |                    | النماذج المستخدمة في عملية إدارة المتطوعين واضحة وسهلة الاستخدام.                                     |
|              |   |   |   |   | بيئة العمل         | عملية التواصل الداخلي فعالة وتسمح بتبادل الأفكار والآراء وسرعة الاستجابة للطلبات والتعامل مع الشكاوى. |
|              |   |   |   |   |                    | بيئة العمل آمنة ومريحة وتضمن أمن وسلامة المتطوعين.                                                    |
|              |   |   |   |   |                    | جميع الموارد الضرورية لتأدية المهام متوفرة وسهلة الوصول عند الحاجة.                                   |
|              |   |   |   |   |                    | شعرت بالتقدير والاحترام وبأهمية مساهمتي وفي تعزيز رسالة وأهداف الجمعية.                               |
|              |   |   |   |   |                    | سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه الجمعية.                                    |



| متوسط درجة التقييم                                                                                         | %00 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>ثالثاً: ما أكثر الأشياء التي جعلك تحب مشاركتك في العمل التطوعي مع الجمعية:</p>                          |     |
| <p>رابعاً: مقترحات ترى أنها يمكن أن تجعل الفرصة التطوعية أو عملية إدارة المتطوعين أو بيئة العمل أفضل.</p>  |     |
| <p>خامساً: في حال انهيت مشاركتك في الفرصة التطوعية قبل المدة الزمنية المحددة، نرجو توضيح الأسباب:</p>      |     |
| <p>سادساً: ما هي الفرص والمجالات التي تتمنى أن توفرها الجمعية مستقبلاً ويمكن أن تعزز مهاراتك وخبراتك.</p>  |     |
| <p>سابعاً: هل لديك أفكار ومقترحات لتطوير منهجية الجمعية في التقدير والاعتراف بجهود وإسهامات المتطوعين؟</p> |     |
| <p>التوقيع: / / التاريخ: الاسم: اعتماد مدير وحدة التطوع</p>                                                |     |

## 6-التكريم والتقدير

### نموذج شهادة تطوعية



## شكراً لتطوعكم

يسر جمعية الإحسان للخدمات الاجتماعية بريدة أن تتقدم بالشكر والتقدير

للمتطوع/..... رقم الهوية / .....

على مساهمته في .....

لعدد/ ..... ساعات تطوعية وذلك بتاريخ/

ممتنين له هذه المشاركة المباركة وسائلين المولى عز وجل له الخير والتوفيق والسداد

مدير الجمعية التنفيذي

فريح بن أحمد الفريح





## الخاتمة

المراجع النظامية لوحدة العمل التطوعي:

- نظام العمل التطوعي -م٢٠٢٠
- اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي بالملكة العربية السعودية-م٢٠٢٢
- الدليل الارشادي لأسسة العمل التطوعي وفق المعيار الوطني السعودي (معيار إدامة)