وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

إدامة EDAMA
لمنظومة تطوعية مستدامة

جمعية رعاية الأيتام بطريف
Orphans Care Charity in Turaif

إدارة التطوع

وحدة: خَيْرُ النَّاسِ

دليل المتطوع

@Aytamturaif
Aytamturaif@gmail.com
مصرف الراجحي Al Rajhi Bank
SA028000 155608011119990

بسم الله الرحمن الرحيم

يسعدنا أن نرحب بكم أجمل ترحيب في جمعيتكم جمعية رعاية الأيتام بطريف ممثلة في وحدة التطوع : خير الناس من أجل أن نساهم سويا في حمل أمانة الخير ومسؤولية العطاء ونتشارك في رعاية الأيتام رعاية شاملة بإذن الله تعالى تأسست جمعيتنا في 29/2/1440 هـ ومسجلة بوزارة الموارد البشرية برقم 1087 تعمل على الإنتقال بالأيتام من دائرة الإحتياج الى دائرة الإنتاج عن طريق تأهيلهم لسوق العمل وإكسابهم مهارات الإعتماد على الذات والفاعلية في المجتمع

وحتى نقوم بأهدافنا وأدوارنا الرئيسية خير قيام لابد من إشراك فعال للمتطوعين حيث نؤمن أن التطوع عملية تبادلية بيننا وبين المتطوع ، وتعود بالنفع على كلا الطرفين، ولذا فإن :

منطلقاتنا لإشراك المتطوعين ترتكز على:

- المساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030 في إشراك اكبر عدد من المتطوعين وتمكينهم
- تعزيز ثقافة التطوع الإحترافي .
- زيادة الكفاءة والإنتاجية .
- صناعة كوادر قيادية وإدارية .
- بناء صورة ذهنية حسنة عن الجمعية .
- استثمار طاقات الشباب ومواهبهم .
- فتح باب من أبواب الحصول على الأجر والثواب العظيم من الله .
- تخفيف الأعباء ودعم الاستدامة المالية .

الرؤية :

جمعية رائدة وفاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين والمتطوعات من خلال بيئة جاذبة وآمنة تقدر جهودهم وتنمي قدراتهم وتشعرهم بالفخر والاعتزاز ليساهموا معنا في نهضة المجتمع .

آلية إشراك المتطوعين :

وسعيا لتحقيق رؤيتنا وأداء دورنا بفاعلية بالإهتمام بالتطوع واعتباره عملا مشتركا يعود نفعه على الجميع ، فإننا خصصنا وحدة مستقلة لإدارة التطوع في الجمعية وأطلقنا عليها اسما يدل على عملها ويوضح فضل وخيرية العاملين والمتطوعين والمتطوعات فيها وهو : خير الناس اقتباسا من قول النبي صلى الله عليه وسلم (خير الناس أنفعهم للناس) حسنه الألباني

تشترك هذه الوحدة مع جميع كوادر الجمعية لإستثمار وتفعيل الطاقات والمواهب من الجنسين وتوفر كافة الإمكانات اللازمة لهم لتحقيق أهدافنا المشتركة وتفتح الجمعية من خلال وحدة : خير الناس أبوابها بكل سرور للراغبين في التطوع عبر قنواتها الرسمية .

تقع جمعية رعاية الأيتام بطريف في الشارع العام غرب من مصرف الراجحي وجامع المريزيق .

الدور الأول من المبنى في الجهة الغربية .

توفر الجمعية مواقف خاصة بمدراء الإدارات ورؤساء الأقسام يتم إحترامها من الجميع، ويمكن الوقوف أمام المبنى أو في الجهة المقابلة من الشارع العام .

دوام الجمعية فترتين :

صباحية من : 9 صباحا إلى 12 ظهرا

مسائية : من بعد صلاة العصر إلى أذان صلاة العشاء

تضم الجمعية مرافق داخلية وخارجية مثل (غرفة الاجتماعات، ، وحدة خير الناس ، القسم النسائي ، صالة المكاتب الإدارية ، مكتب الإدارة ، مستودعات وغيرها)

وبإمكانك السؤال عن أي مرفق عن طريق موظف الاستقبال بمدخل الجمعية الرئيسي.

إرشادات وتعليمات مهمة :

- تلتزم الجمعية بتقديم جميع أنواع الدعم الممكنة للمتطوعين، ومن ذلك توفير المكان المناسب الذي سيعملون به حسب الفرص التطوعية، وتعمل على تسهيل جميع الإجراءات الممكنة التي تمكنهم من القيام بعملهم التطوعي فيما لا يخالف السياسات العامة للجمعية وسياسة التطوع.
- تؤكد الجمعية على أهمية التنسيق مع مدير وحدة التطوع في أي أمور خارجة عن إطار العمل التطوعي الذي يقوم به المتطوع.
- تؤكد الجمعية على إلتزام المتطوع بجميع تعليمات الأمن والسلامة المعمول بها في الجمعية.
- على المتطوع التواصل المباشر مع مدير وحدة التطوع أو من ينوب عنه في حال الخروج من الجمعية قبل الانتهاء من فترة التطوع (الاستئذان للخروج المبكر)
- تؤكد الجمعية على التزام المتطوع بأوقات الدوام حضوراً وانصرافاً.
- تؤكد الجمعية على التزام المتطوع بالآداب الشرعية والاجتماعية والذوق العام، وتمنع أي سلوك غير أخلاقي داخل الجمعية (كلمات بذيئة – رفع الصوت –الشتم – الجري داخل أروقة الجمعية إلخ...)
- تؤكد الجمعية على منع التدخين منعاً باتاً داخل الجمعية بأي شكل من الأشكال.
- تحرص الجمعية توفير بيئة آمنة وجاذبة للتطوع؛ لذلك يحق للمتطوع إبلاغ مدير وحدة التطوع بأي مشاكل تؤثر على سير عمل المتطوع

حقوق المتطوع :

- **التقديم في كافة الفرص المتاحة:**

للمتطوع الحق في التقدم إلى الجمعية في كافة الفرص المتاحة، ويحق له تولّيها ما دامت تتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية، ويكون له مرونة الاختيار في وقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض وسياسة الجمعية ومتطلبات الفرصة التطوعية.

- **تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب:**

تلتزم الجمعية بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم، وأنها قيد الدراسة، وهي تلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولاً أو رفضاً، وبيان أسباب الرفض إن أمكن والإحالة إلى فرص تطوعية أو جهات أخرى.

- **تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:**

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل الجمعية ، وهو يتضمن التعريف بالمنظمة التي سيتطوع فيها، والأشخاص الذين سيتعامل معهم، والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها.

- **تعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته:**

يكون للمتطوع توصيف لدوره التطوعي بحسب المعايير الموضحة في دليل السياسات والإجراءات، ويحق للمتطوع الاطلاع عليه. وتلتزم الجمعية والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع الجمعية .

- **تعريف المتطوع بمرجعتيه:**

يتم تعريف المتطوع بالمرجعية الإدارية والفنية التي يعود إليها المتطوع خلال أداء دوره التطوعي، ويتم تزويده بكافة وسائل الاتصال بمسؤوله المباشر لأخذ المشورة والتوجيه والتدريب في أثناء عمله.

- **الاحتواء والاحترام:**

للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضوا ينتمي الجمعية .

- **السلامة:**

يحق للمتطوع أن يمارس دوره التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر التي تهدد سلامته البدنية أو النفسية، وأن توفر له الجمعية الدعم المعرفي والمادي بخصوص إجراءات السلامة وأدواتها وكيفية استخدامها وذلك بناء على تقييم المخاطر الذي تقوم به المنظمة كما في دليل السياسات والإجراءات.

- **الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:**

- تقوم الجمعية من خلال مدير التطوع باطلاع المتطوّع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقا، وإطلاعه على نتائج سير مهمته التطوعية من خلال استعراض ما تم تحقيقه أو إنجازه ومدى إتقان العمل الذي أوكل إليه والأخطاء التي قد تكون قد حصلت وكيفية علاجها.

- تكون هنالك جلسات متابعة دورية أسبوعية أو شهرية مثلا للتأكد من تحقيق أهداف المهمة التطوعية من خلال المعلومات الواردة من الميدان أو المشرفين والمتعلقة بأداء المتطوع وتحقيق أهداف العمل. وعند الحاجة يبقى المتطوع تحت إشراف مستمر أثناء تأدية مهامه التطوعية لتقويم أدائه ليتماشى مع سياسات الجمعية.

- تقوم الجمعية بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء المنظمة وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة في تطوير التطوع في الجمعية.

- **التدريب والتطوير**

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف الجمعية المسؤولة عن التدريب في المنظمة قبل قيامه بأي مهام تطوعية.

- يتم من خلال التدريب استكشاف قدرات المتطوع لمقابلتها بطبيعة المهام التي تناسب قدراته ومهاراته وظروفه واحتياجاته.

- يتم في بعض المهام التطوعية الخاصة تخصيص برنامج تدريبي يخصص فقط لأداء تلك المهمة.

- يجب على المتطوع الالتزام بجميع البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية التطوعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

- **سرية المعلومات**

تقوم الجمعية بجمع معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية للمتطوع، وتتعهد المنظمة بالحفاظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، وتتحمل المنظمة المسؤولية القانونية حيال ذلك.

- **الغياب:**

يحق للمتطوع عدم الحضور بسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول دون أدائه لدوره التطوعي، بشرط أن يبلغ مسؤوله المباشر بعدم قدرته على الحضور قبل 24 ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

- **التظلم:**

يحق للمتطوع أن يرفع تظلما أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل والإدارة أو نحو ذلك يتعارض مع دوره التطوعي وسياسة ومعايير الجمعية في التطوع، ويتم ذلك بحسب الإجراءات الموضحة في دليل السياسات والإجراءات.

- **التكريم والتقدير:**

يحق لكل متطوع ملتزم إيجابياً مع الجمعية أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات الجمعية ، وأخذ مرئياته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع عليها كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة الجمعية.

إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

يمكن للمتطوع أن ينهي اتفاقه مع الجمعية التي يتطوع فيها، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها في أي وقت يشاء، بشرط ألا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص الجمعية والتزامات المتطوع الأساسية تجاهها بشكل كبير. ويتم أخذ ملاحظاته وتغذيته الراجعة تجاه الجمعية وتجربته التطوعية عند إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية.

التزامات المتطوع :

- **المسؤولية الاجتماعية:**

يلتزم المتطوع بانجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف الجمعية الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.

- **التوقيع على اتفاق التطوع:**

يقوم المتطوع والجمعية بعمل اتفاق تطوع يوضّح توقعات الجمعية من المتطوع، وتوقعات المتطوع من الجمعية.

- **الدوام وأوقات العمل:**

يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج الذي يوكل إليه عند كل برنامج.

- **سياسة الخصوصية والسرية:**

يلتزم المتطوع بالحفاظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة الجمعية أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفيدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشائها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي .

- **تضارب المصالح:**

- يعرف تضارب المصالح على أنه "الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار المتطوع في أثناء أدائه لوظيفته بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمه هو شخصيا، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أداؤه لاعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.
- يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يُعدّ تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وعند وقوع ذلك يقوم بإعلام مدير التطوع بشكل مباشر.

- **العروض والهدايا:**

- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي جهة سواءً أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات، والبسكويت، والزهور أو غيرها التي تُعدّ في أعراف الجهة بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية.
- إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع مرجعه الخاص به.

- **المظهر الشخصي والذوق العام:**

بحسب سياسة الجمعية وطبيعة الدور التطوعي يلتزم المتطوع بالتقيد بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله. ويجب أن ينسجم مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية، ويراعى الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

الميثاق الأخلاقي للمتطوع :

بطاقة تعريف	
الهدف منه	توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ للمتطوع في مجال العمل التطوعي خلال ممارسته للعمل التطوعي في المنظمات.
المعنيون	المتطوعون
المرجع	المعيار الوطني السعودي للتطوع
الإصدار	الأول / 2019
الاعتماد	الإدارة العامة للتطوع بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

- **الغرض من الدليل:**

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي.

إن الالتزام بالميثاق الأخلاقي يُسهِّلُ 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 مجتمعنا السعودي، ومن رؤية المملكة 2030 بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

١- الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.

2- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع.

3- إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.

4- تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

2- السرية:

ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، إلى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام بالتالي:

١- عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.

2- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.

3- الموثوقية وتحمل المسؤولية:

أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:

1-متحملا لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.

2-يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.

3- مدركاً لكونه لا يمثل المنظمة التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

4- التواصل الفعال:

ينمّي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل، والمستفيدين الذين يتعامل معهم، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، وهذا يساعد على حل المشكلات والتغلب على التحديات. ولذا يجدر بالمتطوع:

- أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية.
- أن يكون واعياً وملماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة.
- أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

5- تقديم الدعم:

تنظر المنظمة لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عمليه الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه يُتوَقّعُ من المتطوع:

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

6- الشخصية الإيجابية:

الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساهم دون انتظار مقابل، وهي شخصية متزنة، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات وتمتلك الجدية، والموضوعية والمثابرة. وبناء على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي ما يلي:

- أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.

- أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في المنظمة وتسخير الإمكانات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها.
- أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.
- أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.

7- المهنية:

لابد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية المتطوع ومستوى تجويده لعمله، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:

1- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
2- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
3- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.

8- المرجعية:

لكل عمل منظم مرجعية ولوائح يجب التقيد بها لضمان جودة العمل والمخرجات، وتُلزم المرجعية العاملين في العمل التطوعي:

1- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة.
2- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة.
3- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات المنظمة وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة.
4- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها المنظمة.
5- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

9- تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليته أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهمّه شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر عمله التطوعي باعتبارات

شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

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

10- المساواة في التعامل:

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

سياسات الجمعية

المتعلقة بالمتطوع

السياسة : التغذية الراجعة

تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر، وتبلغهم بكافة المستجدات المتعلقة بفرصهم التطوعية ، وتعتمد آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات .

م	الإجراء	المنفذ
1	تقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية	**المشرف الفني**
2	القيام بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع المعتمد في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.	**المشرف الفني**
3	تقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام .	**المتطوع**
4	إبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو يجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.	**المشرف الفني**
5	جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.	**مدير التطوع**

السياسة : الشكاوى .

تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة

الإجراءات .

م	الإجراء	المنفذ
1	يتم إبلاغ المتطوعين بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى	مدير التطوع
2	محاولة حل التظلم بطرق ودية وتعاونية غير رسمية وبيان الخطوات التي تم اتخاذها قبل رفع التظلم رسميا	المتطوع ورئيسه المباشر
3	رفع الشكوى بالطريقة الرسمية بتعبئة نموذج التظلم عندما يتعذر الحل الودي	المتطوع ورئيسه المباشر
4	يتم رفع الشكوى للرئيس المباشر فإذا كان طرفا في التطلم يرف مباشرة لمدير التطوع	المتطوع
5	يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم	مدير التطوع
6	يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحا لحق الطعن في القرار الصادر.	مدير التطوع
7	في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل	مدير التطوع
8	في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر	المتطوع

9	يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.	مدير التطوع
10	يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن	مدير التطوع
11	ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يتم إعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.	مدير التطوع

السياسة : توفير البيئة الملائمة .

تلتزم الجمعية بتوفير بيئة عمل آمنة وجيدة لجميع المتطوعين العاملين معها وتضمن لهم توفير المواد اللازمة للقيام بمهامهم التطوعية وتعوضهم عن كافة المصاريف التي يتحملونها بسبب أدائهم للفرص التطوعية وتوضح الدعم والإشراف المقدم لهم وكيف يتم تقديمه ومن هم الأشخاص الذين يتواصلون معهم اثناء أداء الفرصة التطوعية.

الإجراءات:

م	الإجراء	المنفذ
1	إعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.	مدير التطوع والمشرف الفني
2	إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها بالتنفيذ.	المتطوع
3	يتم إعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.	مدير التطوع والمشرف الفني
4	يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات	المتطوع
5	توضيح الدعم والإشراف المقدم لهم وكيف يتم تقديمه ومن هم الأشخاص الذين يتواصلون معهم اثناء أداء الفرصة التطوعية	مدير التطوع والمشرف الفني

السياسة : التقدير والتكريم

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبيها بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم:

الإجراءات :

م	الإجراء	المنفذ
1	نشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.	مسؤول العلاقات العامة والإعلام
2	تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعليّة التي عمل فيها المتطوعون	مدير التطوع
3	وضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.	مدير التطوع
4	تقديم شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافا بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع	المشرف الفني (مدير القسم)
5	استخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) والتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.	مدير التطوع
6	القيام بعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.	المدير التنفيذي ومجلس الإدراة

اتفاقية تطوع :					
مسمى الفرصة التطوعية		طبيعة الفرصة			
المهمة الأساسية		المكان		المدينة	
رقم الجوال		البريد الالكتروني			

السيد/ة ..... ورقم الهوية/ .....

يسر جمعية رعاية الأيتام بطريف : وحدة : خير الناس

أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/ ..... . وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/ ..... ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ـة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة مهامكم التطوعية، كما تم تحديد الأستاذ/ ..... مدير / رئيس قسم ..... ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم التطوعية.

<u>الفترة الزمنية:</u>

كما تم الاتفاق معكم لمدة ..... يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع ..... ساعة في اليوم/الأسبوع.

بدءاً من يوم وتاريخ / / 14هـ وحتى يوم وتاريخ / / 14.

نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر .

ما تتوقعه الجمعية منكم	• التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات. • الالتزام بأهداف الجمعية وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه. • تحقيق المستهدفات المتفق عليها من الفرصة التطوعية وهي: ○ . ○ . ○ .
ما يمكن أن تتوقعه من الجمعية :	• التعريف الكامل بالجمعية وسياساتها وبالفرصة التطوعية وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف الجمعية . • التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بمهامكم وكذلك التدريب والتأهيل. • الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر. • التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال فرصتكم التطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها .

نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالجمعية لخدمة المجتمع وقضية الجمعية الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين

المتطوعـ/ـة		التوقيع	
مدير التطوع		التوقيع	

- تم إرفاق صورة الهوية.

نموذج طلب تعويض عن مصروفات			
٦- يُعبأ من قبل المتطوع			
مسمى الفرصة التطوعية		اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية	
رقم الآيبان		اسم المصرف/ البنك	
المشرف الفني		تاريخ الصرف	
مبلغ الصرف الإجمالي		تاريخ تقديم الطلب	

بيان بالمصروفات	المبلغ	مكان الصرف

2- يُعبأ من قبل المشرف الفني		
تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية.	التوقيع	

٦- يُعبأ من قبل مدير المتطوع				
إحالة الطلب	○ المدير التنفيذي	○ المدير المالي	○ المحاسب	○ شخص آخر .....
مدير التطوع			التوقيع	

3- يُعبأ من قبل المتطوع		
تم استلام المبلغ	التوقيع	

نموذج الشكوى والتظلم

خاص بالمتطوع			
اسم المتطوع			
مسمى الفرصة التطوعية	القسم	رقم الجوال	تاريخ بدء التطوع
تاريخ المشكلة		نوع المشكلة	
/ / 14هـ		○ شكوى	○ تظلم
وصف المشكلة:			

من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم		
○ المدير المباشر	○ مدير التطوع	○ المدير التنفيذي

خاص بمن ينظر في المشكلة		
اسم من نظر في المشكلة	تاريخ النظر فيها	التوقيع
التوجيه:		
تنفيذ التوجيه:	○ تم	○ لم يتم ، والسبب:

إغلاق الشكوى		
اسم من أغلق الشكوى	تاريخ إغلاق الشكوى	التوقيع

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية			
الفرصة التطوعية		الجنس	
الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه			

من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، وعلى مقياس من ١ - 5 حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتها حيث أن (١ = بدرجة منخفضة جدا ، 2 = بدرجة منخفضة ، 3 = بدرجة متوسطة ، 4 = بدرجة كبيرة ، 5 = بدرجة كبيرة جدا)

م	بنود التقييم	بدرجة منخفضة جدا	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جداً
١	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنة مناسب					
2	إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنة مناسبة					
3	قدمت لي المنظمة التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إلي					
4	الدعم الذي قدمته المنظمة لي ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية					
5	المهام التي قمت بها في الفرصة التطوعية متطابقة مع الفرصة التطوعية المعلنة					
6	شعرت بأهمية مساهمتي من خلال التقدير الذي قدمته لي المنظمة					
7	سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه المنظمة					

ماهي الفوائد و الأمور الإيجابية التي استفدتها من خلال قيامك بهذه الفرصة التطوعية؟

هل لديك أي مقترحات لتحسين تجربة التطوع بالمنظمة ؟