

دليل سياسات وإجراءات التطوع

٢٠٢١ م / ١٤٤٣ هـ

قسم التطوع



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دليل سياسات وإجراءات التطوع

بطاقة تعريف	
<p>١- التعريف بالمصطلحات الأساسية في دليل التطوع.</p> <p>٢- تحديد السياسات والإجراءات لإدارة قسم التطوع في جمعية وهج ومتوافقة مع المعيار الوطني للتطوع (إدامة)</p> <p>٣- عرض السياسات والإجراءات وتسلسلها على النطاقات الستة لكيان التطوع</p> <p>٤- التعريف بالنماذج الإدارية لقسم التطوع والتي تسهل تطبيق الإجراءات المتعلقة بسياسات التطوع في الجمعية.</p>	الهدف من الدليل
مسؤول التطوع	المعنيون
الأول -- تاريخ الإصدار - أكتوبر ٢٠٢١ م.	رقم الإصدار

الفهرس		
٥	المقدمة	١
٦	المصطلحات الرئيسية المرتبطة بالدليل	٢
٨	نطاقات كيان التطوع	٣
١٠	التخطيط والتعزيز	٤
١٢	تصميم الفرص والاستقطاب	٥
١٦	الفرز والتسكين	٦
١٨	التوجيه والتدريب	٧
١٩	الدعم والإشراف	٨
٢٤	التقدير والتكريم	٩
٢٦	إجراءات التعامل مع المخالفات المحتملة من المتطوعين	١٠
٢٧	قائمة أدلة وأدوات ونماذج قسم التطوع	١١
٤٢	ملحق الميثاق الأخلاقي لجمعية وهج ومسؤول التطوع	١٢

❖ المقدمة

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

تعي الجمعية أن عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنفَّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذلك تدرك في تأسيس قسمها الخاص بشؤون المتطوعين إلى اتّباع ومطابقة معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

* المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
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 للمنظمة ومدير 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 المتطوع	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.
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 المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.

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.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرطي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.
القالب التعريفي	هو الشكل الاعلامي 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.
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، التكريم والتقدير).
المدير المباشر (المرجع 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.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
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 تطوَّعَ بها بالفعل.

نطاقات كيان التطوع *



أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والاجراءات
٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
٣. اختيار منسق / مدير التطوع
٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية
٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية
٣. تحديد الإجراءات التأديبية
٤. قبول الفرق التطوعية وتسجيلهم

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
٢. حماية خصوصية المتطوعين
٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف
٢. التدريب والتطوير

خامساً: الدعم والإشراف

١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.
٢. أحقية رفض المتطوع المطالب
٣. الدعم المالي والإشراف الفني
٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

سادساً: التقدير والتكريم

● أولاً: التخطيط والتعزيز

١- إعداد السياسات والإجراءات

السياسة	1.1.1
تلتزم الجمعية بتوضيح ونشر منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين داخلياً وخارجياً، والتي تضمنتها مستندات وأدلة ومواقع الجمعية الالكترونية.	
السياسة	1,1,2
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)	

✳️ الإجراءات

١. يقوم مسؤول التطوع مع الإدارة التنفيذية في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
٢. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى جمعية وهج بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً على قسم التطوع بمسندة الإدارة التنفيذية.
٣. يسهم مسؤولون الأقسام الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
٤. تقوم الإدارة التنفيذية ومسؤول التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
٥. تقوم إدارة جمعية وهج بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٦. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

١- التعريف بدو افع إشراك المتطوعين

السياسة	1.2.1
تتولى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين منسوبيها وتوضح أسباب ودو افع إشراكها للمتطوعين فيها وتقدم كافة الدعم لهم لتحقيق الأهداف المرجوة.	

✳️ الإجراءات

١. يقوم قسم التطوع بنشر ثقافة التطوع بين منسوبيها من خلال الدورات التدريبية، أو ورش العمل، أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
٢. تبين إدارة جمعية وهج لكافة العاملين الدو افع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفات الجدد وغيرها).
٣. تشرك إدارة جمعية وهج موظفاتهما في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

٢- اختيار منسق / مدير التطوع

السياسة	1,3,1
تكلف الجمعية مسؤولية إدارة قسم التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم اعتمادها من قبل مجلس إدارة الجمعية ولا يختلف عن أقسام الجمعية الأخرى.	

✳️ الإجراءات

١. تختار جمعية وهج مسؤولية كيان التطوع وتسند لها مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
٢. تقوم المدير التنفيذي بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

٣- وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

السياسة	1,4,1
تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)	

الإجراءات:

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

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية

السياسة	2.1.1
تُعد الجمعية توصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح للمهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج الجمعية، وتوضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر. (*)	
السياسة	2.1.2
تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تجتهد في استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	

✽ الإجراءات

١. يقوم مسؤول التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في جمعية وهج.
٢. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية.
٣. تحدد المشرفة الفنية المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية.
٤. تحدد المشرفة الفنية من ستقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
٥. يحدد المشرف الفني ومسؤول التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
٦. يحدد المشرف الفني ومسؤول التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
٧. يحدد المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
٨. يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
٩. يخطط مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرفة الفنية لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
١٠. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها وتطويرها.

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

السياسة	2,2,1
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	

✳ الإجراءات

- ١- يحدد مسؤول التطوع مع فريق العمل في الجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- ٢- يستخدم مسؤول التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٣. تحديد الإجراءات التأديبية

السياسة	2,3,1
تطبق الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية. (*)	

✳ الإجراءات

- ١- يقوم مسؤول التطوع مع المدير التنفيذي في الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات المحتملة من المتطوعين أثناء تنفيذ الفرص التطوعية والإجراءات المترتبة عليها.
- ٢- تقوم الإدارة التنفيذية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين ومن ثم اعتمادها من مجلس الإدارة.
- ٣- تحدد الإدارة التنفيذية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين ومن ثم اعتمادها من مجلس الإدارة.
- ٤- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

٤. قبول الفرق التطوعية وتسجيلهم

السياسة	2,4,1
يتم قبول الفرق التطوعية بناء على احتياجات الجمعية وما يتناسب مع أهدافها، ويتم استيعابهم بالدرجة الأولى في الفرص التطوعية المتاحة من قسم التطوع.	

✳️ الإجراءات:

- إجراءات تسجيل الفرق التطوعية:
 1. تعبئة نموذج التسجيل الخاص بالفرصة.
 2. مقابلة مسؤول الفريق للتأكد من مناسبة الفريق، وقدرته على أداء العمل.
 3. الموافقة وبدء العمل وتوقيع الميثاق الخاص بالفرق التطوعية، أو الاعتذار والبحث عن فريق آخر.
- إجراءات قبول مشاريع الفرق التطوعية:
 1. أن يكون العمل يخدم قضية من القضايا التي تتبناها (قضايا الشباب - الصحة - السلامة - الأمن - البيئة).
 2. ألا يتعارض العمل مع برامج الجمعية الأخرى.
 3. ألا يكون العمل تكراراً لبرامج أخرى للجمعية، وال تدعو الحاجة لتكراره من جديد.
 4. أن يكون العمل قابلاً للتطبيق ضمن قدرات الجمعية المادية واللوجستية.
 5. أن يتم تقديم العمل باسم الجمعية ووحدة التطوع في المركز والفريق المنفذ.
 6. أن يتم الالتزام خلال جميع مراحل الإعداد، والتقييد بأنظمة الجمعية.
- في حال تقدم الفريق بفكرة خاصة ومرتبطة بأحد قضايا التطوع في الجمعية، عليه أن يقوم بالتالي:
 1. تسليم الفكرة مكتوبة ومفصلة.
 2. دراسة الفكرة من قبل وحدة التطوع بناء على النقاط المحددة لتقييم الأفكار والمشاريع الجديدة.
 3. الرد على الفريق بالموافقة، أو الاعتذار.
 4. في حال الموافقة يتم البدء بالتنفيذ حسب الجدول المتفق عليه.

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

السياسة	3,1,1
تُفيد الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بألية توائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
السياسة	3,1,2
تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، وأقامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	

* الإجراءات

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

٢. حماية خصوصية المتطوعين

السياسة	3,2,1
تتخذ الجمعية الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين. (*)	

* الإجراءات

- ١- يقوم مسؤول التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- يخصص مسؤول التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٣- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

السياسة	3,3,1
تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مبينة أسباب ذلك، وتعمل على إمكانية تحويلهم لجمعيات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	

* الإجراءات

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

رابعاً: التوجيه والتدريب

١- التوجيه والتعريف

السياسة	4,1,1
تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد فيها، ودورها في خدمة المجتمع وإدارات و أقسام الجمعية والعاملين فيها.	

الإجراءات

١. يحدد مسؤول التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد.
٢. يزود مسؤول التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ).
٣. يصحب مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

٢- التدريب والتطوير

السياسة	4,2,1
تكلف الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.	

الإجراءات

- ١- يقوم مسؤول التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.
- ٢- يحدد مسؤول التطوع مع المشرف الفني البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- ٣- يقوم مسؤول التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

✧ خامساً: الدعم والإشراف

١- الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة

السياسة	5,1,1
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. (*)	
السياسة	5,1,2
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)	

✧ الإجراءات:

١. يُعلم مسؤول التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم ويرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مسؤول التطوع.
٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
٦. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.

٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
٨. 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.
٩. 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.
١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
١١. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته و أثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

٢. أحقية رفض المتطوع المطالب:

السياسة	5,2,1
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.	

* الإجراءات:

- ١- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن خمسة أيام عن بدء الفرصة التطوعية.
- ٢- يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ٣- يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

٣- الدعم المالي والإشراف الفني

5,3,1	السياسة
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)	
5,3,2	السياسة
توضح الجمعية الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وألية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	

* الإجراءات:

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

٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

5,4,1	السياسة
تزود الجمعية مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
5,4,2	السياسة
تنظم الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	

✳️ الإجراءات

١. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.
٢. يعمل المدير التنفيذي بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجنده الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

٥.التغذية الراجعة

5,5,1	السياسة
تقييم الجمعية المنظمة أداء المتطوعين وجودته، وتعمل على تزويدهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
5,5,2	السياسة
تُبَلِّغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
5,5,3	السياسة
تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	

* الإجراءات

١. يقوم المشرف الفني بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢. يقوم المشرف الفني بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
٣. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
٤. يقوم مسؤول التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٥. يعمل مسؤول التطوع مع المشرف الفني على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

سادساً: التقدير والتكريم

السياسة	6,1,1
تقدر الجمعية جهود المتطوعين بمساهمة جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم. (*)	

الإجراءات *

- ١- يقوم قسم التطوع بنشر إسهامات و إنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- ٢- تعمل المسؤول التطوع مع المشرف الفني على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون
- ٣- يقوم المدير التنفيذي مع مسؤول التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
- ٤- تقدم الإدارة التنفيذية مع قسم التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع بعد تطبيق (٢٠) ساعة تطوعية.
- ٥- يقوم مسؤول التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
- ٦- تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

• من أشكال التقدير للمتطوع:

الترحيب



- الترحيب بالمتطوعين في بداية الفعاليات والبرامج.
- الترحيب بمن يزور الإدارة.
- الإجابة السريعة على استفسارات المتطوعين عبر الرسائل البريدية أو مواقع التواصل الاجتماعي.

الشكر



- شكر المتطوعين بشكل عام، من قبل رئيس مجلس إدارة الجمعية، أو من ينوب عنه، والإشادة بهم. الشكر الشخصي للمتطوع من قبل المسؤولين في قسم العمل التطوعي .
- إرسال رسائل شكر للمتطوعين عبر البريد الإلكتروني، أو الجوال. إعلان أسماء المتطوعين المميزين على موقع الجمعية وحساباتها

الاعتراف بالإنجاز



- تسجيل عدد ساعات التطوع وإعلام المتطوعين بها.
- نسبة الإنجازات التي قام بها المتطوع إليه وليس إلى الجمعية أو إدارة التطوع.

التحفيز



- تكريم المتطوع باسمه.
- توزيع الشهادات للمتطوعين.
- توفير بعض الوجبات الخفيفة أثناء تنفيذ البرامج التطوعية
- تمييز وزيادة الولاء.

✧ إجراءات التعامل مع مخالفات المتطوعين المحتملة

الإجراء	مرات التكرار	مستوى المخالفة	المخالفة
١- استبعاد وحظر المتطوع. ٢- عدم استحقاق شهادة التطوع. ٣- ابلاغ الجهات الرسمية.	مره واحده	مستوى خطورة عالي	الاخلال بسياسة سرية المعلومات
			استخدام اسم الجمعية او تمثيلها لاي غرض من الأغراض بغير إذن. مثال: جمع التبرعات.
			ارتكاب مخالفات الذوق العام قرار رقم (٤٤٤) من المادة الثالثة، احترام القيم والعادات والتقاليد والثقافة السائدة بالمملكة، ومن المادة الرابعة، لا يجوز الظهور بزي او لباس غير محتشم مع الأخذ بعين الاعتبار جميع النصوص المذكورة باللائحة النظام.
			ارتكاب بعض مخالفات وجرائم التحرش.
			ارتكاب إحدى مخالفات الجرائم المعلوماتية.
			التصريح الإعلامي او نشر معلومات باسم الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي دون موافقتها ايجاباً او سلباً.
			تقديم شكوى او بلاغ كيدي.
افتعال الشجار او التلطف بالإهانات اللفظية واساءت الادب مع الرؤساء او العاملين بالجمعية او مع المتطوعين.			
١-مراجعة المتطوع. ٢- اشعار المتطوع رسمياً. ٣- تسجيل الواقعة.	مرتين	مستوى خطورة متوسط	استعمال بيانات او ممتلكات الجمعية لأغراض خاصة.
			الإهمال في استخدام العهد المسلمة للمتطوع بما أدى الى اتلافها.
			التدخين في الأماكن المحظورة، والمعلن عنها.
			عدم الالتزام بما ورد في ميثاق نظام العمل التطوعي.
عدم الالتزام بالمهام المتفق عليها في اتفاقية التطوع			
١-مراجعة المتطوع. ٢- اشعار المتطوع رسمياً. ٣- تسجيل الواقعة.	٣ مرات	مستوى خطورة منخفض	عدم اتباع إجراءات الامن والسلامة.
			عدم الالتزام بأوقات العمل او مدة العمل المحددة في اتفاقية التطوع.

✧ ملاحظة:

- يحق للجمعية اتخاذ الإجراءات اللازمة في مراجعة المتطوع حسب ما تنص عليه اللائحة في حال حدوث أي من الحالات السابق ذكرها بعد اتخاذ الإجراءات النظامية وفق سياسات الجمعية ودراسة حالة المخالفة.
- في حال تزامن أكثر من حالة يتم التعامل مع الحالة ذات الدرجة الأعلى.

قائمة أدلة وأدوات نماذج قسم التطوع

أدلة قسم التطوع			
١	دليل سياسات وإجراءات التطوع		
٢	ملحق الميثاق الأخلاقي للجمعية ومسؤول التطوع		
٣	دليل المتطوع		
٤	ملحق الميثاق الأخلاقي للمتطوع		
٥	الملف التعريفي		
أدوات قسم التطوع			
أداة إدارة الفرص التطوعية واحتساب العائد الاقتصادي			
نماذج قسم التطوع			
رقم النموذج	اسم النموذج	رقم النموذج	اسم النموذج
١	نموذج تحديد الاحتياج التطوعي	٧	نموذج تخطيط اللقاء التعريفي
٢	نموذج تصميم الفرصة التطوعية	٨	تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين
٣	نموذج المقابلة الشخصية	٩	الشكوى والتظلم
٤	نموذج اتفاقية تطوع	١٠	طلب تعويض عن مصروفات
٥	نموذج تسجيل فريق تطوعي	١١	تقييم المتطوع لتجربته التطوعية (نموذج الكتروني)
٦	نموذج مقترح مشروع فريق تطوعي	١٢	تقييم أداء المتطوع (نموذج الكتروني)
١٣	نموذج شهادة شكر وتقدير		

٢ نموذج رقم (١) تحديد الاحتياج التطوعي الجمعية

تاريخ تحديد الاحتياج التطوعي: ٢٠٠٠م

● ملاحظة: أهمية الدور من ١ إلى ٥ (حيث أن ١ هو الأهم - ٥ هو الأقل أهمية)

العدد	أهمية الدور	وصف عام للدور	الأدوار التطوعية الممكنة	الاحتياج الوظيفي	م	الإدارة/ القسم
						الإدارة التنفيذية
						اللجنة الاجتماعية
						العلاقات العامة والإعلام
						معهد التدريب
						قسم المشاريع
						قسم التطوع
						المحاسبة

٢٤ نموذج رقم (٢) تصميم الفرصة التطوعية

				اسم طالب الفرصة التطوعية	
				البريد الالكتروني	
				رقم جوال طالب الفرصة التطوعية	
				مسمى الفرصة التطوعية	
<input type="radio"/> الأمن والسلامة <input type="radio"/> هندسة <input type="radio"/> خدمة ضيوف الرحمن <input type="radio"/> الاسكاني <input type="radio"/> مجال آخر	<input type="radio"/> بيئي <input type="radio"/> تعليمي <input type="radio"/> تأهيلي <input type="radio"/> تدريبي <input type="radio"/> خدمي <input type="radio"/> تسويقي <input type="radio"/> السياحة <input type="radio"/> الإغاثة	<input type="radio"/> فني <input type="radio"/> تقني <input type="radio"/> عام <input type="radio"/> تنظيمي <input type="radio"/> إداري <input type="radio"/> مالي <input type="radio"/> إعلامي <input type="radio"/> قانوني	<input type="radio"/> ديني <input type="radio"/> اجتماعي <input type="radio"/> صحي <input type="radio"/> نفسي <input type="radio"/> ترفيهي <input type="radio"/> ثقافي <input type="radio"/> تربوي <input type="radio"/> رياضي	مجال الفرصة التطوعية	
				×	مهام المتطوع
				×	
				×	
				×	
خارج الجمعية				داخل الجمعية	مكان الفرصة التطوعية
<input type="checkbox"/> جماعي		<input type="checkbox"/> فردي		نوع المشاركة	
<input type="checkbox"/> أنثى		<input type="checkbox"/> ذكر		الجنس	
<input type="checkbox"/> ٢١ سنوات فما فوق <input type="checkbox"/> ٢٦ سنوات فما فوق <input type="checkbox"/> ٣٠ سنوات فما فوق		<input type="checkbox"/> ٨ سنوات فما فوق <input type="checkbox"/> ١١ سنوات فما فوق <input type="checkbox"/> ١٦ سنوات فما فوق		العمر المناسب للمتطوعين	

<input type="checkbox"/> ابتدائي <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ثانوي <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراه			المؤهل المطلوب للمتطوع
			التخصص
			الاشتراطات والمهارات المطلوبة للفرصة التطوعية
<input type="checkbox"/> مهارة إدارة الوقت <input type="checkbox"/> مهارة الالقاء والخطابة <input type="checkbox"/> مهارات فنية متخصصة <input type="checkbox"/> مهارات التنظيم وإدارة فرق العمل والحشود <input type="checkbox"/> أخرى	<input type="checkbox"/> مهارات التدريب <input type="checkbox"/> مهارات التسويق <input type="checkbox"/> مهارات لغات وترجمة <input type="checkbox"/> مهارات التعامل مع الفئات الخاصة <input type="checkbox"/> مهارة إدارة المخاطر	<input type="checkbox"/> مهارات إدارية <input type="checkbox"/> مهارات إعلامية <input type="checkbox"/> مهارات تقنية <input type="checkbox"/> إدارة وقيادة <input type="checkbox"/> مهارات تحليل <input type="checkbox"/> مهارات الاتصال	المهارات المطلوبة للمتطوع
			آلية الإشراف
			قيمة المهمة الشهرية
			مميزات الفرصة
<input type="checkbox"/> مواصلات <input type="checkbox"/> إعاشة <input type="checkbox"/> تدريب <input type="checkbox"/> الزي <input type="checkbox"/> وجبة غذائية <input type="checkbox"/> أجهزة <input type="checkbox"/> دعم آخر للمتطوع من الجهة الموفرة للفرص التطوعية			الدعم المقدم من الجهة الموفرة للفرص التطوعية للمتطوعين

<input type="checkbox"/> تعزيز الانتماء الوطني <input type="checkbox"/> اكتساب خبرة <input type="checkbox"/> استثمار القدرات <input type="checkbox"/> أخرى	<input type="checkbox"/> المساهمة في خدمة المجتمع <input type="checkbox"/> استثمار الوقت <input type="checkbox"/> بناء علاقات عامة <input type="checkbox"/> اكتساب عضويات	<input type="checkbox"/> بناء مهارة <input type="checkbox"/> الثواب والاجر <input type="checkbox"/> توثيق الساعات التطوعية <input type="checkbox"/> الحصول على شهادة تطوع	الفوائد العائدة على المتطوع
<input type="checkbox"/> الوصول الى الفئات المستخدمة <input type="checkbox"/> أخرى	<input type="checkbox"/> تحقيق مستهدفات المنظمة <input type="checkbox"/> تخفيف الأعباء المالية على الجهة		فوائد عائدة على الجهة الموفرة للفرص التطوعية
الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر	المخاطر (التحديات)		تحديات الفرصة التطوعية
		المخاطر على المتطوع	
		المخاطر على المنظمة	
			تاريخ بداية التطوع
			تاريخ نهاية التطوع
			عدد الأيام للتطوع
			عدد ساعات التطوع في اليوم
			عدد المقاعد المتاحة للفرصة التطوعية
	<input type="checkbox"/> فرصة من المستوى العام <input type="checkbox"/> فرصة من المستوى المهاري <input type="checkbox"/> فرصة من المستوى الاحترافي		مستوى الفرصة التطوعية
			وسائل وقنوات التسويق المناسبة للفرصة التطوعية

نموذج المقابلة الشخصية			
		اسم المتقدم	الفرصة التطوعية
ضعيف	متوسط	عالٍ	المعيار
			التزام المتطوع بالوقت في الحضور للموعد المحدد
			مناسبة خبرات المتطوع وتجاربه السابقة مع الفرصة التطوعية ومهامها
			القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة
			مستوى الحماس للفرصة
			مستوى المرونة التي أظهرها المتطوع
			مستوى الثقة بالنفس لدى المتطوع
			قدرة المتطوع على التعلم والتطوير
			نوعية الاسئلة التي طرحت حول الجمعية وانشطتها
			التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي
		دوافع المتطوع للتقدم للفرصة (ماذا تتوقع أن تضيف لك هذه الفرصة؟)	
		وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> أبداً	
المهام والأدوار التي تفضل القيام بها كمتطوع؟			
		المستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة التطوعية <input type="checkbox"/> مناسب جداً <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> غير مناسب تماماً	
		التوقيع	مسؤول التطوع
		التوقيع	المشرف الفني

نموذج اتفاقية تطوع			
مجال الفرصة		مسمى الفرصة التطوعية	
المدينة	المكان		المهمة الأساسية
		البريد الإلكتروني	رقم الجوال
<p>السيدة/..... ورقم الهوية/.....</p> <p>يسر جمعية وهج النسائية الخيرية الجبيل الصناعية. أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/.....</p> <p>وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مسؤولية التطوع الأستاذة/ داليا هزازي لتكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معها بخصوص أي استفسارات</p> <p>حول حالة مهامكم التطوعية، كما تم تحديد الأستاذة/..... قسم:..... لتكون رئيسكم المباشر والمشرف الفني لفرصتكم التطوعية.</p> <p><u>الفترة الزمنية:</u></p> <p>كما تم الاتفاق معكم لمدة يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع ساعة في اليوم/الأسبوع.</p> <p>بدءاً من يوم وتاريخ / / ٢٠م. وحتى يوم وتاريخ / / ٢٠م</p> <p>نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر.</p>			

<ul style="list-style-type: none"> ● 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: <ul style="list-style-type: none"> . ○ . ○ . ○ . ○ 	<p>ما تتوقعه الجمعية منكم</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ومسؤول التطوع والمشرف الفني. ● التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال فرصتكم التطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها. 	<p>ما يمكن أن تتوقعه من الجمعية:</p>		
<p>نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل في الجمعية لخدمة المجتمع وقضية الجمعية الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين.</p>			
	التوقيع		المتطوعة/ة
	التوقيع		مسؤول التطوع

٢ نموذج رقم (٥) نموذج تسجيل فريق تطوعي

	المدينة		اسم الفريق التطوعي
	جوال		قائد الفريق
	جوال		النائب
			عدد افراد الفريق
		ايميل	بيانات التواصل
		تويتر	
		() طبي/صحي () اعلامي/صحفي	مجال عمل الفريق: () اجتماعي/عام () تنموي/تدريبي () أخرى
			الرؤية
			الرسالة
			أهداف الفريق
			الأهداف المشتركة مع جمعية وهج



م	الاسم	الصفة في الفريق	السجل المدني	المؤهل العلمي (الوظيفة)	الجوال	الاهتمام (المجال)
١		قائد الفريق				
٢		نائب				
٣						
٤						
٥						
٦						
٧						
٨						
٩						
١٠						
١١						

أقرأنا الموقع أدناه بصفتي قائد لفريق..... أن جميع البيانات الواردة في هذه الاستمارة صحيحة.

	قائد الفريق
التوقيع	التاريخ
	مسؤول التطوع
التوقيع	التاريخ
	المدير التنفيذي
التوقيع	التاريخ

٢٤ نموذج رقم (٦) طلب دعم مبادرة تطوعية

• يُعبأ من قبل قائد الفريق				
				اسم المبادرة
				نبذة عن المبادرة
				الفئة المستهدفة في المبادرة
				أهداف المبادرة
				-١ -٢ -٣ -٤
				الجدول الزمني للتنفيذ
				من / / ٢٠٠٠ م. الى / / ٢٠٠٠ م
				مخرجات المبادرة
				-١ -٢ -٣ -٤
م	أنشطة المبادرة	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	المسؤول عن التنفيذ
١				
٢				
٣				
٤				
٥				



ميزانية المبادرة				
م	النشاط	مصدر الدعم	الجهة المستفيدة	نوع الدعم / المبلغ
١				
٢				
٣				
٤				
٥				
الإجمالي		رقما	كتابة	

			اسم مقدم الطلب:
			قائد فريق
	التوقيع		التاريخ
يُعبأ من قبل إدارة الجمعية			
	لا يعتمد		يعتمد
			مسؤولة التطوع
	التوقيع		التاريخ
			المدير التنفيذي
	التوقيع		التاريخ
			رئيس مجلس الإدارة
	التوقيع		التاريخ

٢٤ نموذج رقم (٧) تخطيط اللقاء التعريفي

نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد					
الغرض	النقاط الأساسية	الأدوات	المسؤول	الموقع	الزمن
التعريف بالجمعية	<ul style="list-style-type: none"> المهمة والأهداف والغايات. الخطة التشغيلية للجمعية. الهيكل الإداري وفروع ومباني الجمعية. 	<ul style="list-style-type: none"> لقاء مباشر عرض تقديمي جولة تعريفية 	مسؤولة التطوع بمساندة المدير التنفيذي		
التعريف بالتطوع وقسم إدارة التطوع	<ul style="list-style-type: none"> منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين بالجمعية. دليل سياسات وإجراءات التطوع. استعراض الوصف الوظيفي للدور التطوعي. نطاق الاشراف والمتابعة. التسهيلات المقدمة للمتطوعين. التأكيد على دور المتطوعين والالتزام الزمني منهم. 	<ul style="list-style-type: none"> محاضرة تعريفية لقاء مباشر الأدلة التعريفية 	مسؤولة التطوع بمساندة الإدارة التنفيذية والرئيس المباشر (المشرف الفني)		
التفاصيل الأدوار التطوعية	<ul style="list-style-type: none"> التعريف بالإدارة الفنية المشرفة والأقسام التابعة لها. التعريف بمهام موظفي الإدارة الفنية المشرفة. توضيح مؤشرات الأداء والمهام المطلوبة في الدور التطوعي والسلوك المتوقع وسرية البيانات المتعلقة بالمستفيدين. 	<ul style="list-style-type: none"> لقاء مباشر اجتماع مع فريق عمل الإدارة الفنية 	<ul style="list-style-type: none"> مسؤولة التطوع بمساندة المدير التنفيذي والرئيس المباشر (المشرف الفني) 		
فريق العمل	<ul style="list-style-type: none"> التعريف بفريق العمل من الإدارات الأخرى ووظائفهم وعلاقتهم بالدور التطوعي. آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل. 	<ul style="list-style-type: none"> جولة تعريفية لكل إدارة وقسم 	<ul style="list-style-type: none"> مسؤولة التطوع بمساندة المدير التنفيذي 		
الدعم	<ul style="list-style-type: none"> التعريف بنوع الدعم المقدم من الجمعية للعمل التطوعي. الصحة والسلامة. المخاطر المحتملة وإجراءات الدعم المقدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> لقاء مباشر اجتماع محاضرة تعريفية 	<ul style="list-style-type: none"> مسؤولة التطوع بمساندة المدير التنفيذي 		

٢ نموذج رقم (٨) تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين

نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين			
	اسم المتطوع		الفرصة التطوعية
	المشرف الفني		فترة التطوع بعد الحصول على التدريب
المهام المطلوبة	المهارات المطلوبة	المهارات التي تحتاج إلى تحسين	
			التأهيل المقترح لسد الفجوات
			مؤشر تحسن الأداء
			مسؤول قياس الأثر
	التوقيع		المشرف الفني
	التوقيع		مسؤولة التطوع

٢ نموذج (٩) الشكوى والتظلم

نموذج الشكوى والتظلم			
			اسم المتطوع
تاريخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم	مسمى الفرصة التطوعية
نوع المشكلة		تاريخ المشكلة	
<input type="radio"/> تظلم	<input type="radio"/> شكوى	٢٠ / / م	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
<input type="radio"/> المدير التنفيذي	<input type="radio"/> مسؤول التطوع	<input type="radio"/> المشرف الفني	
خاص بمن ينظر في المشكلة			
التوقيع	تاريخ النظر فيها	اسم من نظر في المشكلة	
التوجيه:			
		<input type="radio"/> تم	<input type="radio"/> لم يتم، والسبب:
تنفيذ التوجيه:			
إغلاق الشكوى			
التوقيع	تاريخ إغلاق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى	

٢ نموذج (١٠) طلب تعويض عن مصروفات

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

٢ نموذج (١١) تقييم أداء المتطوع

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية		
الفرصة التطوعية	الجنس	
		الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه
من خلال تجربتكم التطوعية مع الجمعية، وعلى مقياس من ١ - ٥ حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتمها حيث أن (١ = درجة منخفضة جدا ، ٢ = درجة منخفضة ، ٣ = درجة متوسطة ، ٤ = درجة كبيرة ، ٥ = درجة كبيرة جدا)		

٢ نموذج (١١) تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

م	بنود التقييم	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جداً
١	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنه مناسب					
٢	إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنه مناسبة					
٣	قدمت لي الجمعية التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إلى					
٤	الدعم الذي قدمته الجمعية لي ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية					
٥	المهام التي قمت بها في الفرصة التطوعية متطابقة مع الفرصة التطوعية المعلنه					
٦	شعرت بأهمية مساهمتي من خلال التقدير الذي قدمته لي المنظمة					
٧	سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه الجمعية					

ماهي الفوائد والأمر الإيجابية التي استقديتها من خلال قيامك بهذه الفرصة التطوعية؟

هل لديك أي مقترحات لتحسين تجربة التطوع بالجمعية؟

٢ نموذج (١٢) تقييم أداء المتطوع

نموذج تقييم أداء المتطوع				
				عنوان الفرصة التطوعية
من : / / إلى / / ساعة				بداية الفرصة التطوعية ونهايتها
باليام : (.....) يوم ، بالساعات : (.....) ساعة				مدة الفرصة التطوعية
مكان الفرصة التطوعية				
		خارج الجمعية	داخل الجمعية	
وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع				
أبرز التحديات			أبرز الإيجابيات	
ضعيف	جيد	جيد جدا	ممتاز	التقييم
من خلال تجربتكم التطوعية مع الجمعية، وعلى مقياس من ١ - ٥ حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتها حيث أن (١ = درجة منخفضة جدا، ٢ = درجة منخفضة، ٣ = درجة متوسطة، ٤ = درجة كبيرة، ٥ = درجة كبيرة جدا)				
				مستوى أداء المتطوع للفرصة التطوعية
				التزام المتطوع بمواعيد العمل.
				التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي
				سرعة ودقة انجاز العمل.
				المعرفة بأساليب واجراءات العمل.
				المسؤولية.
				العلاقات مع الرؤساء والزملاء.
				الاجتهاد في حل المشكلات ومواجهة التحديات إن وجدت.
				مشاركة فريق العمل في اتخاذ القرارات المناسبة.
				المحافظة على ممتلكات الجمعية.
مقترحات للتحسين				
	التوقيع		التاريخ	اسم المتطوع
	التوقيع		التاريخ	اسم المشرف على العملية التطوعية
توصيات المشرف على العملية التطوعية				



شكر وتقدير

تتقدم جمعية وهج النسائية ال خيرية

ورقم هويته:

بالشكر الجزيل للأستاذ :

على مساهمته في (العمل الذي قدمه المتطوع) وذلك من خلال تطوعه في الفرصة للتطوعية / (اسم الفرصة)
لعدد/ () ساعات تطوعية خلال الفترة من // 20م - وحتى // 20م.
داعين الله له داوم التوفيق والسداد

المدير التنفيذي

أ.أ. حنان الفايز

الختم

الرقم التسلسلي 00



ملحق

الميثاق الأخلاقي للجمعية ولمسؤولية التطوع

الميثاق الأخلاقي للجمعية ومدير التطوع

بطاقة تعريف	
توضيح القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل مسؤول التطوع، وتوضح شروطه، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم في أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.	الهدف منه
١- الجمعية. ٢- مسؤول التطوع.	المعنيون
الثاني / أكتوبر ٢٠٢١ م	الاصدار

✽ أولاً: الميثاق الأخلاقي للجمعية

قبل الحديث عن الميثاق الأخلاقي لمسؤول التطوع، ينبغي الحديث عن المبادئ الأخلاقية التي يفترض أن تلتزم بها الجمعيات قبل الاعتراف بإشراك المتطوعين واستقطابهم. من خلال معيار إدامة تم تحديد عدد من المبادئ الأساسية التي يجب أن تلتزم بها الجمعيات الراغبة بتحقيق معيار إدامة، حيث يأتي ذلك لضمان استدامة القضية التي تعتمدها الجمعية الإيمان والاعتراف بها وهي قضية إشراك المتطوعين واستقطابهم، ومن أهم تلك المبادئ ما يلي:

١- الالتزام بالأنظمة والقوانين:

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

٢- الالتزام بعدم استغلال المتطوعين:

العوائد المتبادلة بين المتطوع والجمعية من التطوع حق مشروع لكل منهما، لكن يجب على الجمعية الالتزام بعدم استغلال هؤلاء المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالجمعية، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية معينة للجمعية، أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتنصل منها أو غير ذلك. وبناءً على ذلك يجب على الجمعية أن تلتزم بميثاق عدم الاستغلال.

٣- عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط:

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

٤- التعامل الشخصي:

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

٥- إشراك المتطوعين:

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

٦- الشفافية:

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

٧- الإبلاغ عن العيوب:

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

٨- التمييز والعنصرية:

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

٩- الخصوصية:

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

* ثانياً: الميثاق الأخلاقي لمسؤول التطوع

من المبادئ الأساسية في العمل التطوعي الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية لأنها الشيء الأساسي الذي ينبغي اتباعه لكسب ثقة المستفيدين والجهات المانحة.

لهذا فإن الالتزام بالميثاق الأخلاقي المعلن يسهل على جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي من أداء مهامهم، كل بحسب دوره بشكل محدد ومدروس بعيداً عن أية شبهة قد تعيق تحقيق الهدف الأسمى من العمل التطوعي. ويجب أن يدرك مسؤول 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 والحنان والكرم في جميع الإجراءات لتقليل الأذى الذي قد يلحق بالمتطوعين وغيرهم أثناء أداء الواجبات من قبل أفراد العمل التطوعي.

٢- المواطنة والعمل الخيري:

يجب على مسؤول التطوع إظهار أهمية العمل التطوعي للمجتمع وللمتطوعين وللجمعية وللأفراد العاملين

وللمستفيدين. ويتم ذلك عن طريق:

- شرح أهمية العمل التطوعي للجمهور.
- تقدير الأعمال التي يقوم بها كل متطوع.
- تطوير الخدمات التطوعية بما يتفق ورؤية المنظمة.
- شرح دور المتطوعين للعملاء.
- تثقيف الموظفين حول العمل التطوعي.
- توظيف العمل التطوعي بنشاط، وتسخير المواهب للمنظمات المهنية ولمجتمعاتنا.
- التطوير المستمر لفلسفة العمل التطوعي بوصفه قاعدة عمل مع الآخرين.

٣- الاحترام:

الاحترام من أساسيات العمل التطوعي، ويجب على مسؤول التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين وللجمعية وللعملاء وللموظفي الجمعية وللمجتمع ولمهنة 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 بالجمعية:
 - دعم رؤية الجمعية ورسالتها وأهدافها.
 - تمثيل الجمعية 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 صنفت على أنها سرية للمستفيدين.
- ٤- فيما يتعلق بالعاملين في الجمعية:
 - احترام دورهم والعمل على تشجيع التعاون والدعم بينهم وبين المتطوعين.
- ٥- فيما يتعلق بالمجتمع:
 - الانفتاح وبذل الجهد لمساعدة الآخرين.
 - تكوين شراكات مناسبة لأهداف الجمعية.
- ٦- فيما يتعلق بمهنة التطوع:
 - احترام الزملاء من المتطوعين والموظفين.
 - احترام أدوار الجهات التطوعية المحلية والوطنية.

٤- المساءلة:

على مسؤول التطوع الاعتراف بأن أدواره تشمل المساءلة لكل من: المتطوعين والجمعية والعملاء والعاملين؛ هذه 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- للجمعية:

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

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 بالجمعية.
- المتابعة المستمرة للتطوير المهني.
- المشاركة النشطة في الجهات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.
- تحقيق التوازن بين كل هذه المسؤوليات بطريقة تضمن نتائج أكثر إيجابية للجمعية.

٥- المسؤولية:

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

- ١- علاقات الموظفين:
- يقبل مسؤولية وضع برنامج 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 وحذرو عالي 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 للجمعية.

٦- العدالة والإنصاف:

يجب أن يسترشد المسؤول بالعدل في مختلف القرارات والتعامل مع المتطوعين، والعملاء والموظفين والزلاء بطريقة عادلة ومنصفة على النحو التالي:

- ١- للمتطوعين:
 - من خلال معاملة جميع المتطوعين بالإنصاف وعدم التحيز.
- ٢- للجمعيات:
 - 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 الجمعية.
- ٥- لمهنة التطوع:
 - التعامل مع الزلاء بطريقة عادلة ومنصفة.
 - الحفاظ على كرامة المهنة في كل التعاملات مع الجمعيات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

٧- الثقة والأمانة:

يجب على مسؤول التطوع التحلي بالثقة والأمانة في التعاملات مع: المتطوعين والجمعية 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 للجمعية فكرا وسلوكا.
- ٥- اتخاذ القرارات الأخلاقية: من خلال فهم وزنها وآثارها الأخلاقية.
- ٦- الرعاية: وذلك بإظهار اللطف والرحمة في كل الأعمال لتعظيم المنافع وتقليل الأذى الذي يلحق الآخرين.
- ٧- وضوح الالتزامات نيابة عن الجمعية، والموظفين والمتطوعين عن طريق:
قبول المسؤولية لضمان قنوات اتصال واضحة بشأن الالتزامات التي تم التعهد بها نيابة عن الجمعية والموظفين والمتطوعين من أجل تحقيق أقصى قدر من النجاح من جميع المعنيين.
- ٨- قبول مسؤولية وضع العقود والاتفاقات التي يسهل فهمها وتطبيقها على أرض الواقع.
- ٩- حدود الولاء: من خلال تفهم وإدراك حدود الولاء الشخصي والمهني تجاه المتطوعين والمستفيدين والجمعية ووضع أولويات واضحة ومناسبة لتقليل المسؤولية والمخاطر المترتبة على جميع المعنيين بالعمل التطوعي.
- ١٠- تضارب المصالح: مسؤول التطوع هو المسؤول عن تحديد السياسات والإجراءات والظروف التي قد تؤدي إلى تضارب في المصالح من خلال إظهار الحالات المعنية بمهنية وشفافية عالية، ثم إزالتها ومعالجتها حتى يزول هذا التضارب.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ