



جمعية التنمية
الأهلية بالشقيق

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالشقيق
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٤٣٩٦

الرقم

التاريخ

المرفقات

دليل

السياسات والإجراءات

لوحة التطوع

0551802728

@S.D.S.SHUQIAQ

@TSH138

@TANMIYA1



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالشقيق
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٤٣٩٦

الرقم

التاريخ

المرفقات

منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين

جمعية التنمية الأهلية بالشقيق هي منظمة تنموية تطوعية تهدف إلى منح الوطن شباب واعي متميز يحقق الاندماج والعطاء المستمر ، غير ربحية تأسست عام ١٤٤٣ وتُعنى بالريادة والتطوع والشراكة والجودة.

ونهدف إلى:

١. تعزيز القيم الأخلاقية المنطلقة من تعاليم ديننا.
 ٢. غرس روح الانتماء والولاء لهذا الوطن وقيادته.
 ٣. تنمية وصقل المواهب والمهارات لدى الشباب.
- من خلال تقديم (التوعية والتثقيف – تأهيل وتدريب – تطوع وريادة المجتمع) لفئة الشباب والشابات.

منطلقات ودوافع جمعية التنمية الأهلية بالشقيقة لإشراك المتطوعي:

ولا يمكن أن نحقق أهدافنا وأدوارنا الرئيسية إلا من خلال إشراك فعال للمتطوعين حيث نؤمن أن التطوع عملية تبادلية بين الجمعية والمتطوع، وتعود بالنفع على كلا الطرفين، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على:

١. مضاعفة القدرة على زيادة الإنتاج.
٢. تعزيز المواطنة الفاعلة وتفعيل إشراك المتطوعين..
٣. اكتساب المهارات الجديدة للمتطوع.
٤. دعم وتطوير الروح التطوعية لدى المتطوعين والتركيز على فئة الشباب لبناء واستثمار إمكاناتهم.
٥. إشراك المتطوعين في نشر رسالة الجمعية.
٦. تطوير مهارات وقدرات المتطوعين وتوجيهها نحو حاضر ومستقبل إيجابي.
٧. تشجيع وتحفيز المتطوعين من خلال حساب الساعات التطوعية و الشهادات و الميزات التي تعود بالنفع على المتطوعين.

رؤية الجمعية لإشراك المتطوعين:

"أن تكون جمعية فاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، ويجد المتطوعون فيها بيئة جاذبة، وتنمية لقدراتهم، وإشادة بجهودهم، وإسهاماً لنهضة مجتمعهم"

آلية إشراك المتطوعين:

وسعيًا لتحقيق هذه الرؤية فإن الرواد تولي أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين، وتخصص لذلك موارد بشرية مؤهلة لتحقيق هذه الرؤية وتلبية طموحات المتطوعين، وتفتح أبوابها لجميع الراغبين في التطوع عبر قنوات التواصل الرسمية.

اعتماد

رئيس مجلس إدارة الجمعية

0551802728

@TSH138

@S.D.S.SHUQIAQ

@TANMIYA1



جمعية التنمية الأهلية بالشقيق

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالشقيق
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٤٣٩٦

الرقم

التاريخ

المرفقات

● مصطلحات للتطوع:

الضرورة فهم المصطلحات والمفاهيم والمسميات الرئيسية لتداولها بين أصحاب المصلحة لسهولة استخدامها وسرعة فهمها، وهي كالتالي:

العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
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 جمعية 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.
الجمعية	هي المؤسسة أو الكيان الاعتباري المعني باستيعاب وحدة التطوع سواء أكانت في القطاع العام أو الخاص أو غير الربحي.
الموظف	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.
المتعاون	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع جمعية ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في الجمعية.
أصحاب المصلحة في التطوع	كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، الجمعية، إدامة).
المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع	هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مدير التطوع ويوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم.
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 المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة وللمدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
دليل وحدة إدارة التطوع	دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة.
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 المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.
القالب التعريفي	هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.

0551802728

@TSH138

@S.D.S.SHUQIAQ

@TANMIYA1



جمعية التنمية
الأهلية بالشقيق

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالشقيق
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٤٣٩٦

الرقم

التاريخ

المرفقات

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 والإشراف، التكريم والتقدير).
برنامج تأهيل مدراء التطوع	برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في الجمعيات وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني (إدامة).
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.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرفي بين المتطوع و الجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
كيان إدارة التطوع	هو وحدة أو قسم أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للجمعية حسب مستوى إدامة.
العاملون في التطوع	هم جميع من يعمل في كيان إدارة التطوع.
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 تطوع بها بالفعل.

0551802728

@TSH138

@S.D.S.SHUQIAQ

@TANMIYA1

• نطاقات وحدة التطوع



ماهي السياسات والإجراءات

السياسات: هي قواعد توضح ما يجب الالتزام به من قبل العاملين و المتطوعين في الجمعية.

الإجراءات: توضح و تشرح كيفية تنفيذ السياسات.

ملاحظة: بعض السياسات لا تحتاج إلى إجراءات.

أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات:

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

الإجراءات
١. يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
٢. تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لأحد منسوبي الجمعية بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. تحدد وحدة التطوع الموعد المناسب لمراجعة السياسات والإجراءات بشكل سنوي.
٤. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
٥. يقوم مدير وحدة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية.
٦. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٧. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

السياسة	١,٢,١
تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	

الإجراءات
١- تقوم إدارة الجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية وورش العمل و مواقع التواصل الاجتماعي و الموقع الالكتروني و الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين و الدوافع و الأسباب من إشراكهم في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
٢- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف وحدة التطوع وتصميم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

٣. اختيار منسق / مدير التطوع

السياسة	١,٣,١
تكلف الجمعية مسؤولية إدارة وحدة التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.	

الإجراءات
١- تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لوحدة التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضَمَّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي (المرفق في الملحقات) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
٢- يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

السياسة	١,٤,١
تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين و الفرق التطوعية بفرصهم و مبادراتهم و مشاريعهم التطوعية. (*)	
الإجراءات	
١- توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق الفرص والبرامج والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.	

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

تصميم الفرص التطوعية

السياسة	٢,١,١
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه المتطوع من الجمعية، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر. (*)	
السياسة	٢,١,٢
تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	

الإجراءات

١. تقوم وحدة التطوع بتدريب العاملين في الجمعية بكيفية كتابة الفرص التطوعية.
٢. تقوم وحدة التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية (المرفق في الملحقات).
٣. تكتب المهام و المهارات المطلوبة و السمات الشخصية و تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين ودراسة المخاطر المحتملة على المتطوع وهل الفرصة تحتاج إلى فرد أو مجموعة أو فريق متخصص في كل فرصة من الفرص التطوعية.
٤. تقدم الإدارات و الأقسام الفرص التطوعية المتاحة لديها إلى وحدة التطوع بعد إعدادها وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية (المرفق في الملحقات).
٥. تقوم وحدة التطوع باعتماد جميع الفرص التطوعية بعد مراجعتها مع الإدارات المعنية.
٦. تحدد وحدة التطوع من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
٧. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات).
٨. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

التقنية لتسويق الفرص التطوعية

٢,٢,١	السياسة
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع و الأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	

الإجراءات

- ١- تحدد وحدة التطوع بالجمعية (موقع الجمعية و مواقع التواصل الاجتماعي و الصحف الالكترونية) لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- ٢- تستخدم وحدة التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالشقيق
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٤٣٩٦

الرقم

التاريخ

المرفقات

تحديد الإجراءات التأديبية

السياسة	٢,٣,١
تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع أو الفريق التطوعي ، ولا تتغاضى عن ذلك لكونهم متطوعين ، إدراكا منها بأنهم يمثلون الجمعية. (*)	

الإجراءات
١- تقوم الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والإجراءات التأديبية المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أو الفريق التطوعي أثناء تنفيذ الفرص التطوعية أو المبادرة التطوعية.
٢- تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية في حق المتطوعين المخالفين و الفرق المخالفة .
٣- يشعر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

السياسة	٣,١,١
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
السياسة	٣,١,٢
تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	

الإجراءات	
١- يقوم مدير وحدة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.	
٢- ترسل الجمعية طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	

٢. حماية خصوصية المتطوعين

السياسة	٣,٣,١
تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جمعيات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين. (*)	

الإجراءات	
١- تخصص وحدة التطوع ملفات لحفظ مستندات وبيانات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.	
٢- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعيات ببياناتهم.	



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالشقيق
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٤٣٩٦

الرقم

التاريخ

المرفقات

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

السياسة	٣,٤,١
تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لجمعيات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	
الإجراءات	
١- تقوم وحدة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية . ٢- تستثمر الجمعية علاقتها بالجمعيات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى الجمعيات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم. ٣- تقوم وحدة التطوع بعقد شراكات مع الجمعيات التي تهتم بالتطوع ولديها فرص تطوعية .	

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف

السياسة	٤,٢,١
يُعد وحدة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.	

الإجراءات
١. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد (المرفق في الملحقات). ٢. تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، و الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل السياسات و الإجراءات، دليل المتطوع، الدليل التعريفي). ٣. يصحب مسؤول وحدة التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

٢. لتدريب والتطوير

السياسة	٣,٣,١
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية أو مبادراتهم إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.	

الإجراءات
١- تقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (المرفق في الملحقات) ٢- تحدد وحدة التطوع 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 تناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ. ٣- تقوم وحدة التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف بعد التدريب مباشرة.

خامساً: الدعم والإشراف

١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

٥,١,١	السياسة
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. (*)	
٥,١,٢	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها وفق سياسات الجمعية. (*)	

الإجراءات
١. يقوم مدير وحدة التطوع بإعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنون 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 (المرفق في الملحقات) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير وحدة التطوع.
٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنون 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 و الفرق التطوعية بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون و الفرق التطوعية بشكل غير لائق: يقوم مدير وحدة التطوع بإعلام المتطوعين و الفرق التطوعية الجدد في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع و الفريق التطوعي، ويوضح لهم الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، وفق (لائحة المخالفات والإجراءات التأديبية) (المرفق في الملحقات)..

٢. أحقية رفض المتطوع المطالب:

السياسة	٥,٢,١
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 إشعار لمدير وحدة التطوع على البريد الإلكتروني للجمعية بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
٢- يقوم مدير وحدة التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
٣- يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

٣. الدعم المالي :

السياسة	٥,٣,١
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع و الفريق التطوعي للقيام بمهامهم، وتعويضهم عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصتهم أو مبادراتهم التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)	

الإجراءات
١. يقوم مدير وحدة التطوع بإعلام المتطوعين و الفرق التطوعية 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 المتوقعة صرفها.
٣. يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات (المرفق في الملحقات).



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالشقيق
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٤٣٩٦

الرقم

التاريخ

المرفقات

٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

السياسة	٥,٤,١
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
السياسة	٥,٤,٢
تعقد 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 وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
٢. تعمل وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء وحدة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لوحدة التطوع.

0551802728

@TSH138

@S.D.S.SHUQIAQ

@TANMIYA1

٥. التغذية الراجعة

٥,٥,١	السياسة
يقوم قسم وحدة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
٥,٥,٢	السياسة
يبلغ وحدة التطوع بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
٥,٥,٣	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 مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع بتعبئة نموذج أداء المتطوع (المرفق في الملحقات) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
٢. يقوم مدير وحدة التطوع بإرسال رابط نموذج تقييم التجربة التطوعية لمنح المتطوع فرصة لتقييم تجربته وتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أداءه بشكل عام عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالوحدة، و تعبئة نموذج (تقييم المتطوع لتجربته التطوعية) رابط التقييم. <https://docs.google.com/forms/d/1Q4XusbKpHJOYRFOGCNnZpoXf1t1BpkFeW7iAp8Bgk7o/edit>
٣. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق الواتساب.
٤. تعمل وحدة التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة لتطوير أنشطة التطوع وتعزيز ثقافة العمل التطوعي.

سادساً: التقدير والتكريم

٦,١,١	السياسة
تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويساهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم. (*)	
الإجراءات	
١. تقوم الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على مواقع التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني. ٢. تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون. ٣. تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد. ٤. تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع (المرفق في الملحقات) ٥. تقدم الجمعية حوافز للمتطوعين عن طريق تقديم أوسمة و لكل وسام ميزات خاصة وفق نموذج حوافز المتطوعين (المرفق في الملحقات). ٦. تقوم وحدة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير، إلخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع. ٧. تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.	
٧,١,١	السياسة
استقطاب الفرق التطوعية بناء على الفرص التطوعية المتاحة من قبل الجمعية.	
٧,١,٢	السياسة
استقطاب الفرق التطوعية للعمل مع الجمعية بفكرة أو مشروع جديد .	
شروط قبول الفرق التطوعية ذات الأفكار والمشاريع الجديدة:	
١. أن تكون الفكرة تخدم قضية من القضايا التي تتبناها الجمعية ٢. ألا يتعارض العمل مع برامج الجمعية الأخرى. ٣. ألا يكون العمل تكراراً لبرامج أخرى للجمعية، و لا تدعو الحاجة لتكراره من جديد. ٤. أن يكون العمل قابلاً للتطبيق ضمن قدرات الجمعية المادية و اللوجستية. ٥. أن يتم تقديم العمل باسم الجمعية ووحدة التطوع و الفريق المنفذ. ٦. أن يتم الالتزام خلال جميع مراحل الإعداد، والتقييد بأنظمة الجمعية.	

سابعاً: سياسة التعامل مع الفرق التطوعية

السياسة	٧,١,٤
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين الفريق التطوعي ، ويتم تسجيلها بطريقة مناسبة، ويتم فحص جميع بيانات المتطوعين.	
الإجراءات:	
١. يقوم منسق الفرق التطوعية بتسجيل بيانات ومعلومات الفرق التطوعية الضرورية . ٢. ترسل الجمعية طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت المبادرة أو المشروع ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك. ٣. تخصص وحدة التطوع ملفات لحفظ مستندات وبيانات الفرق التطوعية ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.	
السياسة	٧,١,٥
تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء الفرق التطوعية وجودتها، وتزويد الفرق بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر، و إبلاغهم بأي تغير جديد في ميثاق التعاون الخاص بالفرق، كما توضع آلية واضحة لتقييم أداء وحدة التطوع مع الفرق.	
الإجراءات:	
١. يقوم مدير وحدة التطوع أو منسق الفرق التطوعية بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء الفرق التطوعية بتعبئة نموذج أداء و تقييم الفرق التطوعية (المرفق في الملحقات) الذي تعتمد الجمعية في تقييم الفرق وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة الدورية. ٢. يقوم مدير وحدة التطوع بإبلاغ قائد الفريق التطوعي بأن له الأحقية بتقييم الوحدة ودور مدير وحدة التطوع و منسق الفرق عن طريق إرسال التقييم و المقترحات على بريد الجمعية. ٣. يقوم منسق الفرق التطوعية بإبلاغ الفرق بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على المبادرات و المشاريع عن طريق البريد الإلكتروني.	



جمعية التنمية
الأهلية بالشقيق

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالشقيق
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم ٤٣٩٦

الرقم

التاريخ

المرفقات

إجراءات متعلقة بتسجيل الفريق التطوعي:

أ. في حال طلب التسجيل لفرصة خاصة بالفرق التطوعية يتم إتباع الإجراءات التالية:

١. تعبئة نموذج التسجيل الخاص بالفرصة .
٢. مقابلة مسؤول الفريق للتأكد من مناسبة الفريق، وقدرته على أداء العمل.
٣. الموافقة وبدء العمل و توقيع الميثاق الخاص بالفرق التطوعية، أو الاعتذار و البحث عن فريق آخر.

ب. في حال تقدم الفريق بفكرة وأهداف خاصة به:

١. تسجيل الفريق في نموذج تسجيل الفرق التطوعية الإلكتروني على الرابط <https://forms.gle/9K7xsXjEgQRCapFG>
٢. كتابة الفكرة بالتفصيل و إرفاق بيانات جميع أعضاء الفريق في نموذج تسجيل الفرق التطوعية .
٣. دراسة الفكرة من قبل وحدة التطوع لتقييم فكرة الفريق و أهدافه.
٤. الرد على الفريق بالموافقة، أو الاعتذار، و في حال الموافقة يتم توقيع عقد الاتفاق بين الجمعية و الفريق التطوعي للبدء بتنفيذ مبادرات الفريق حسب الخطة المتفق عليها.
٥. تقوم وحدة التطوع بإفادة الفرق التطوعية المتقدمة بأسباب عدم قبولها عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية .

0551802728

@S.D.S.SHUQIAQ

@TSH138

@TANMIYA1