

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

المحتويات:

1. دليل السياسات والإجراءات
2. هيكل دليل السياسات والإجراءات
3. محاور دليل السياسات والإجراءات
4. مختصر الدليل
5. السياسات والإجراءات الإدارية

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

بطاقة السياسة

بطاقة السياسة									
2025	تاريخ المراجعة	فبراير 2025	تاريخ التحديث	2024	تاريخ الإصدار	1	رقم الإصدار	VM-06 -P1	رمز السياسة

عن دليل السياسات والإجراءات:

يعد دليل السياسات والإجراءات منظماً لإدارة التطوع داخل جمعية الفيسالية وحاكماً لها , حيث يضمن الدليل سير العمليات الإدارية داخل المنظمة بشكل واضح وشفاف , كما يوضح لكل من الجمعية والمتطوع نطاقات التدخل وحدودها حافظاً لحق الطرفين , وداعماً لعملية إشراك المتطوعين وتفعيلها داخل جمعية الفيسالية .

كما يحتوي الدليل على مجموعة من النماذج العملية التي من شأنها أن تسهل على إدارة التطوع تفعيل التطوع والمتطوعين بالجمعية .

ويجدر الإشارة بأن هذا الدليل لابد أن يخضع للمراجعة والتحديث الدوري وفقاً للمستجدات التي قد تطرأ على الجمعية وما يرتئيه أصحاب العلاقة بالتطوع من خلال نزولهم للميدان بما يصب في مصلحة الجمعية والمتطوع معاً.

هيكلية دليل السياسات والإجراءات:

تم بناء هذا الدليل وفقا لنطاقات التطوع الست التي تمثل صلب عمل إدارة التطوع بالإضافة لمحاو أخرى يعد تحكيما ذا أهمية لدى المنظمة وإدارة التطوع، حيث يتفرع من كل محور مجموعة من السياسات المتعلقة فيه والتي من شأنها أن توجه عمل المنظمة وإدارة التطوع وتحكمه .

حيث يمكن أن نعرف السياسة بأنها: القواعد العامة التي تبين توجه ورأي المنظمة تجاه المحاور الأساسية ذات العلاقة بإدارة التطوع أو التي ترى المنظمة ضرورة توضيحها، وتشكل السياسات مرجعاً أساسياً للتخطيط واتخاذ القرار حول كل ماله علاقة بإدارة التطوع في المنظمة.

وتبنى السياسة وفقا لمعايير محددة من أهمها:

1. أن تكون شاملة وغير جزئية.
2. خالية من المصطلحات المعقدة.
3. لا يمكن تفسيرها بأكثر من طريقة .
4. موجزة وغير طويلة.

ثم يتفرع من كل سياسة في هذا الدليل مجموعة من الإجراءات - عند الحاجة- تصف كيفية تنفيذ السياسات بوضوح وخطوات مبسطة ومتسلسلة .

ويتبع بعض الإجراءات رسم توضيحي لآلية سير الإجراء وتتابع العمليات فيه ليكون أكثر فهما ووضوحا.

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

محاوور دليل السياسات والإجراءات:

1. التخطيط والتعزيز
2. تصميم الفرص والاستقطاب
3. الفرز والتسكين
4. التوجيه والتدريب
5. الدعم والإشراف
6. التكريم والتقدير
7. الشراكات والفرق التطوعية

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

مختصر الدليل:

- سياسة 1.1: تلتزم المنظمة بنشر منطلقاتها ورؤيتها في إشراك المتطوعين داخليا وخارجيا
- سياسة 1.2: تلتزم المنظمة بوجود سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمل إدارة التطوع داخل المنظمة بما يلبي احتياجاتها وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع .
- سياسة 1.3: تتبنى المنظمة نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.
- سياسة 1.4: تكلف المنظمة مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة المنظمة ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى.
- سياسة 1.5: تلتزم إدارة التطوع بوضع خطة تشغيلية سنوية تشمل الميزانية التي تغطي كافة احتياجات التطوع ويتم اعتمادها من مجلس الإدارة.

التخطيط والتعزيز

• سياسة 2.1: تقوم المنظمة بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجات المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.

تصميم الفرص والاستقطاب

- سياسة 3.1: تقوم المنظمة باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين
- سياسة 3.2: تعتمد المنظمة آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين
- سياسة 3.3: تتأكد المنظمة من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.
- سياسة 3.4: تتخذ المنظمة الإجراءات اللازمة لضمان المتطوعين في الفرص ذات السرية العالية وذلك حرصاً منها على تفعيل التطوع في كافة إدارات الجمعية.

الفرز والتسكين

- سياسة 4.1: تلتزم المنظمة بتقديم التوجيه والتدريب اللازمين للمتطوعين للقيام بفرصهم التطوعية على أفضل وجه.

التوجيه والتدريب

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

مختصر الدليل:

- سياسة 5.1: تلتزم الجمعية بتوفير الموارد اللازمة والضرورية للعمل لجميع المتطوعين والتي تشمل على الموارد المالية والبشرية والأدوات الإدارية، وتمنع تكبد المتطوع لأي نفقات أو توفيره لاحتياجات ل أداء فرصته التطوعية إيماناً منها بمسؤوليتها تجاه التطوع والمتطوعين.
- سياسة 5.2: تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتعاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة.
- سياسة 5.3: تعتمد المنظمة آلية واضحة تحفظ للمتطوعين حقهم في رفع الشكاوى وحالات التظلم وتعلم المتطوعين بذلك بالوسيلة المناسبة.
- سياسة 5.4: تحرص الجمعية على طرح قضايا المتطوعين من خلال الاجتماعات الدورية بين مجلس إدارة الجمعية وكافة العاملين إيماناً منها بأهمية التطوير والتحسين لخلق بيئة جاذبة للمتطوعين.

الدعم والأشراف

- سياسة 6.1: تقوم المنظمة بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين وثيقة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

التكريم والتقدير

- سياسة 7.1: تقوم المنظمة بعقد الشراكات مع الفرق التطوعية المعتمدة رسمياً والتي تخدم فرصها وأنشطتها وأهدافها أو الجهات التعليمية التي يمكن أن تزودها بالمتطوعين.
- سياسة 7.2: تتبنى المنظمة الفرق التطوعية التي تتوافق أهدافها مع أهداف المنظمة وتقدم لهم كافة التسهيلات التي تمكنهم من أداء أدوارهم على الوجه اللازم.
- سياسة 7.3: يحق للمنظمة تشكيل فريق تطوعي بمهام وأدوار واضحة، بما يحقق أهداف الجمعية ورؤيتها ورسالتها الاستراتيجية.
- سياسة 7.4: يعتبر الفريق التطوعي تابعاً للمنظمة إدارياً ومالياً وإعلامياً، ويلتزم بكافة الأنظمة الداخلية للمنظمة، وتقوم المنظمة باتخاذ التدابير اللازمة لحفظ حقوق الفريق التطوعي وإنجازاته إدارياً ومالياً وإعلامياً.

الشراكات والفرق التطوعية

السياسات والإجراءات الإدارية:

أولاً: التخطيط والتعزيز

سياسة 1.1: تلتزم المنظمة بنشر مطلقاتها ورؤيتها في إشراك المتطوعين داخليا وخارجيا.

الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع بمشاركة الإدارة التنفيذية والأقسام بصياغة المنطلقات الخاصة بالجمعية ورؤيتهم في إشراك المتطوعين والتي تعبر عن الفوائد العائدة من إشراك المتطوعين على المجتمع والمنظمة والمتطوعين والأثر الذي يودون تحقيقه من خلالهم.
2. تقوم الإدارة التنفيذية باعتماد المنطلقات والرؤية.
3. يقوم مسؤول التطوع بنشر المنطلقات والرؤية داخليا على مستوى المنظمة بالوسائل المناسبة (منشورات البريد - وسائل التواصل - ورش - اجتماعات - بنرات (...)) وخارجيا (وسائل التواصل - الأركان التعريفية في المعارض والفعاليات - المؤتمرات - الندوات والمحاضرات - زيارات المدارس والجامعات...)
4. يتم مراجعة المنطلقات والرؤية مع كل دورة مجلس إدارة.

سياسة 1.2: تلتزم المنظمة بوجود سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمل إدارة التطوع داخل المنظمة بما يلبي احتياجاتها وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع .

الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع بإشراك الإدارة التنفيذية والأقسام والمتطوعين في اقتراح مسودة سياسات تنظم عمل التطوع داخل المنظمة.
2. يقوم مسؤول التطوع بصياغة السياسات والإجراءات التفصيلية لإدارة التطوع داخل المنظمة آخذاً بالاعتبار المقترحات التي تم طرحها.
3. تقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما يتوافق مع توجهات المنظمة وقيمتها المؤسسية وبما يضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في الفرص التطوعية.
4. تتيح المنظمة السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقها وتطويرها.
5. يتم مراجعة السياسات والإجراءات بشكل دوري وتحديثها والتطوير فيها.

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

سياسة 1.3: تتبنى المنظمة نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع بوضع خطة لنشر ثقافة التطوع داخليا وخارجيا من خلال الدورات التدريبية، أو المنشورات، أو مواقع التواصل الاجتماعي، أو الاجتماعات بما يضمن تبني العاملين لإشراك المتطوعين بالمنظمة وينشر ثقافة التطوع خارجيا.
2. تبين إدارة المنظمة لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والمنظمة بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
3. تشرك إدارة المنظمة العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

سياسة 1.4: تكلف المنظمة مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة المنظمة ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى.

الإجراءات:

1. تختار المنظمة مسؤول تطوع لإدارة وحدة التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُصمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة. **نموذج (1) الوصف الوظيفي.**
2. يتم تزويد القسم بموظفين إضافيين عند الحاجة ويتم وضع وصف وظيفي لهم يضمن تحقيق أدوار إدارة التطوع .

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

سياسة 1.5: تلتزم إدارة التطوع بوضع خطة تشغيلية سنوية تشمل الميزانية التي تغطي كافة احتياجات التطوع ويتم اعتمادها من مجلس الإدارة.

الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع بمشاركة مسؤولي التطوع بالمراكز وإداراتهم التنفيذية في وضع المستهدفات والميزانية الخاصة بإدارة التطوع ومن ثم تقسيمها على الجمعية والمراكز
 2. يقوم مسؤولو التطوع بالجمعية والمراكز بوضع الخطة التشغيلية العامة لإدارة التطوع مستوفية النطاقات الست والميزانية المالية ومحقة لأهداف التطوع في الخطة التشغيلية العامة للمنظمة. **نموذج (2) الخطة التشغيلية**
 3. يتم رفع الميزانية المالية السنوية الخاصة بإدارة التطوع لقسم المالية للمراجعة، ومن ثم الرفع لمجلس الإدارة لاعتمادها.
 4. تقوم إدارة التطوع بالجمعية والمراكز بعد الاعتماد بوضع خطة تشغيلية خاصة بهم
- الآلية:** وفقا للخطة التشغيلية العامة لإدارة التطوع تلي المستهدفات المتعلقة بهم.



ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

سياسة 2.1: تقوم المنظمة بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.

الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع أو المنسق بحصر الاحتياج التطوعي للأقسام بشكل ربعي *وفقاً لنموذج (3) تحديد الاحتياج التطوعي*
2. يتولى المشرفون الفنيون بالأقسام تصميم الفرص التطوعية لتشمل تفاصيل الفرصة المهام والخبرات المطلوبة، الفوائد والدعم المقدم والمخاطر المتوقعة على المتطوع والإجراءات الاحترازية لها بالإضافة لبقية بنود النموذج. *نموذج (4) تصميم الفرص*
3. يستقبل مسؤول التطوع الفرص المصممة عبر البريد الإلكتروني حتى يوم 25 نهاية كل شهر ميلادي، كما يمكن طلب الفرص الطارئة قبل 5 أيام من تاريخ تنفيذ الفرصة كأحد أقصى.
4. في حال كانت الفرصة طارئة أو تم طلبها من جهات رسمية وميزانيتها غير محسوبة يتم اعتماد الفرصة من قبل اللجنة التنفيذية والإدارة التنفيذية.
5. يقوم مسؤول التطوع بنشر الفرصة في البوابة الوطنية للتطوع وتسويقها في وسائل التواصل المناسبة والتي تضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.

الآلية:



ثالثاً: الفرز والتسكين

سياسة 3.1: تقوم المنظمة باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع بحفظ بيانات المتطوعين في ملفات مخصصة ومنع الاطلاع عليها إلا من أصحاب الصلاحية .
2. يتم النص على بند في اتفاقية الشراكات الخارجية المتعلقة بالتطوع بسرية بيانات المتطوعين والتعهد بعدم نشرها أو استخدامها
3. تطلب المنظمة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

سياسة 3.2: تعتمد المنظمة آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات:

1. تعتذر المنظمة من المتطوعين غير المقبولين في الفرصة بأسلوب مناسب موضحة أسباب عدم القبول عند الحاجة بما يضمن لهم العمل على نقاط ضعفهم وتطويرها من خلال وسيلة مناسبة (البوابة أو البريد الإلكتروني أو رسالة نصية...) , **نموذج (5)**
نص الاعتذار
2. تستثمر المنظمة علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

سياسة 3.3: تتأكد المنظمة من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.
الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملاءمتهم للفرصة التطوعية.
2. ترسل إدارة المنظمة طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

سياسة 4.3: تتخذ المنظمة الإجراءات اللازمة لضمان المتطوعين في الفرص ذات السرية العالية وذلك حرصاً منها على تفعيل التطوع في كافة إدارات الجمعية.
الإجراءات:

1. يقوم المشرف الفني بتصميم الفرصة موضحاً مدى سريتها ومستوى التطوع الذي يحتاجه (عام - مهاري - احترافي).
2. يتم توقيع المتطوع على تعهد رسمي بالحفاظ على سرية المعلومات . نموذج (6) تعهد السرية.
3. في حال كانت الفرصة تحتاج ضماناً أعلى فيمكن عمل اتفاقية مع الجهات المختصة التي تزود المنظمة بمنسوبيها كمتطوعين على أن تنص الاتفاقية على ضمان الجهة للمتطوع وسرية المعلومات. **نموذج (7) اتفاقية التزويد بمتطوعين**

رابعاً: التوجيه والتدريب

سياسة 4.1: تلتزم المنظمة بتقديم التوجيه والتدريب اللازمين للمتطوعين للقيام بفرصهم التطوعية على أفضل وجه
الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع بعقد اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد معارفاً فيه بجمعية الفيصلية ودورها وكل المعلومات التي يحتاجها المتطوع للقيام بفرصته التطوعية مع الجمعية. **نموذج (8) مخطط اللقاء التعريفي**
2. في حال كان المتطوع جديد ويعمل عن بعد يقوم مسؤول التطوع بتقديم التوجيه والتدريب اللازمين له بطرق بديلة مناسبة تمكنه من التعرف على الجمعية وأداء فرصته على الوجه المطلوب.
3. يزود مسؤول التطوع كل متطوع جديد بنسخة ورقية أو إلكترونية من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (الملف التعريفي، دليل المتطوع، معلومات الفرصة...).
4. يقوم المشرف الفني بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوع. وفق **نموذج (9) تحديد الاحتياج التدريبي**.
5. يقوم مسؤول التطوع بالإشراف على حصول المتطوع على التدريب اللازم من مشرفه الفني أو الشخص الموكل بتدريبه.

رابعاً: التوجيه والتدريب

سياسة 4.1: تلتزم المنظمة بتقديم التوجيه والتدريب اللازمين للمتطوعين للقيام بفرصهم التطوعية على أفضل وجه

الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع بعقد اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد معارفاً فيه بجمعية الفيسالية ودورها وكل المعلومات التي يحتاجها المتطوع للقيام بفرصته التطوعية مع الجمعية. **نموذج (8) مخطط اللقاء التعريفي**
2. في حال كان المتطوع جديد ويعمل عن بعد يقوم مسؤول التطوع بتقديم التوجيه والتدريب اللازمين له بطرق بديلة مناسبة تمكنه من التعرف على الجمعية وأداء فرصته على الوجه المطلوب.
3. يزود مسؤول التطوع كل متطوع جديد بنسخة ورقية أو الكترونية من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (الملف التعريفي، دليل المتطوع، معلومات الفرصة...).
4. يقوم المشرف الفني بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوع، وفق **نموذج (9) تحديد الاحتياج التدريبي**.
5. يقوم مسؤول التطوع بالإشراف على حصول المتطوع على التدريب اللازم من مشرفه الفني أو الشخص الموكل بتدريبه.

خامساً: الدعم والإشراف

سياسة 5.1: تلتزم الجمعية بتوفير الموارد اللازمة والضرورية للعمل لجميع المتطوعين والتي تشمل على الموارد المالية والبشرية والأدوات الإدارية، وتمنع تكبد المتطوع لأي نفقات أو توفيره لاحتياجات لأداء فرصته التطوعية إيماناً منها بمسؤوليتها تجاه التطوع والمتطوعين.

سياسة 5.2: تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة.

الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع منسوبي المنظمة بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية، وتصنيفها إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار حدوثها من المتطوعين.
2. يحدد مسؤول التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
3. يعلم مسؤول التطوع المتطوعين بلائحة المخالفات والإجراءات التأديبية أثناء توجيهه بما يضمن إمامهم بها. **نموذج (10) لائحة المخالفات**
4. في حال ارتكب المتطوع أحد المخالفات يقوم مسؤول التطوع باتخاذ الإجراء اللازم، وتسجيل ذلك في سجل مخالفات المتطوعين، ويبلغ جميع المعنيين بذلك.

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

سياسة 5.3: تعتمد المنظمة آلية واضحة تحفظ للمتطوعين حقهم في رفع الشكاوى وحالات التظلم وتعلم المتطوعين بذلك بالوسيلة المناسبة

الإجراءات:

1. يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم وتقديم الشكاوى، كما يتم توضيح الإجراءات المتخذة لتقديم الشكاوى.
2. يلجأ المتطوع أولاً لأحد مشرفيه لحل المشكلة والذي يقوم بدوره بمحاولة حلها بشكل ودي والوصول لحل مرضي لجميع الأطراف.
3. في حال عدم حلها يقوم المتطوع برفع الشكاوى من خلال إرسالها عبر البريد المخصص مستخدماً نموذج (11) رفع الشكاوى .
4. يدرس الشخص المعني بالاطلاع على الشكاوى تفاصيلها ويقوم بعقد اجتماع لاستشارة المعنيين للخروج بالإجراء المناسب خلال 48 ساعة من وصول الشكاوى.
5. يبلغ الشخص المسؤول عن الشكاوى المتطوع بالإجراء المتخذ حيال الشكاوى خلال 24 ساعة من الاجتماع المنعقد ويتأكد من إغلاق المشكلة وحلها مع الأطراف المعنية.

الآلية:



دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

سياسة 4.5: تحرص الجمعية على طرح قضايا المتطوعين من خلال الاجتماعات الدورية بين مجلس إدارة الجمعية وكافة العاملين إيماناً منها بأهمية التطوير والتحسين لخلق بيئة جاذبة للمتطوعين.

الإجراءات:

1. يجمع مسؤول التطوع خلال الفترة التي تسبق الاجتماع أهم القضايا التي تحتاج إلى مناقشة من كافة أصحاب العلاقة بالتطوع .
2. يقوم مسؤول التطوع بطرح القضايا في الاجتماع الربعي لمجلس الإدارة والعاملين ويدون التوصيات التي توصلوا لها.
3. في حال وجود قضايا عاجلة يتم تنسيق اجتماع طارئ مع مجلس الإدارة والعاملين للخروج بالتوصيات المناسبة.
4. يقوم مسؤول التطوع والأطراف المعنيين بتطبيق التوصيات ويشرف مسؤول التطوع على تنفيذها.

سادساً: التكريم والتقدير

سياسة 6.1: تقوم المنظمة بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين وثيقة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع بتزويد قسم العلاقات العامة والإعلام أثناء إنجاز الفرص أو بعد إتمامها بالمادة الإعلامية الخاصة برصد إنجازات المتطوعين ومساهماتهم ليتم نشرها في وسائل التواصل الرسمية.
2. بعد إتمام المتطوع الفرصة التطوعية يتم تزويده بشهادة أو إفادة توضح إنجازاتهم وعدد الساعات التي قدموها خلال 5 أيام عمل بحد أقصى. **نموذج (12) إفادة**
3. يكون تسليم الشهادة أو الإفادة حسب رغبة المتطوع بشكل مستند ورقي أو ملف pdf عبر البريد الإلكتروني
4. يتم توقيع المتطوع على استلام الشهادة أو الإفادة في السجل المخصص.
5. يقوم مسؤول التطوع بإرسال رابط تقييم رضا المتطوع بعد إتمام فرصته التطوعية ويتابع تعبئته للرابط.

سابعاً: الشراكات والفرق التطوعية

سياسة 7.1: تقوم المنظمة بعقد الشراكات مع الفرق التطوعية المعتمدة رسمياً والتي تخدم فرصها وأنشطتها وأهدافها أو الجهات التعليمية التي يمكن أن تزودها بالمتطوعين

الإجراءات:

1. يحدد مسؤول التطوع الفرق أو الجهات التعليمية التي يحتاجها لإنجاز الفرص التطوعية خلال العام ويتم اعتماد الفرق من قبل الإدارة التنفيذية للمنظمة
2. تقوم المنظمة بعقد اتفاقية محددة زمنياً مع الفرق التطوعية المعتمدة رسمياً أو الجهات التعليمية والتي تخدم أنشطتها وأهدافها للعمل معهم وتوفير المتطوعين المتخصصين عند الحاجة
3. تلتزم المنظمة بتوفير كافة الدعم والاحتياجات التشغيلية للفريق التطوعي أو متطوعي الجهات التعليمية للقيام بأدوارهم وفرصهم داخل المنظمة
4. يتم تسجيل المتطوعين من الفريق أو الجهات التعليمية في البوابة الوطنية على الفرص التي تتطلب مساهمتهم.
5. يتم توقيع الاتفاقية من الفريق التطوعي أو الجهة التعليمية. *نموذج (13) اتفاقية شراكة*
6. بعد توقيع الاتفاقية يحق لمتطوعي الفرق أو الجهات التعليمية ما يحق للمتطوعين وفقاً للبنود الواردة في هذا الدليل.

سياسة 7.2: تتبنى المنظمة الفرق التطوعية التي تتوافق أهدافها مع أهداف المنظمة وتقدم لهم كافة التسهيلات التي تمكنهم من أداء أدوارهم على الوجه اللازم

الإجراءات:

1. يتقدم قائد الفريق التطوعي بطلب انضمام للجمعية يتضمن أهداف الفريق، والهدف الاستراتيجي للجمعية الذي يتقاطع مع أهداف الفريق، وأعضاء الفريق، والأنشطة الرئيسية التي يقدمونها.
2. تحيل إدارة المنظمة طلب الفريق للقسم المختص، ويقوم القسم بدراسة الطلب وتقديم التوصية بالقبول أو الاعتذار من الفريق.
3. عند الموافقة على طلب الفريق يتم توقيع اتفاقية انضمام فريق تطوعي وتتضمن التزامات الطرفين ومدة الاتفاقية، وآلية إنهاؤها، ويوقع عليها إدارة المنظمة وقائد الفريق التطوعي، ويكون هدف الفريق وأنشطته الرئيسية وأعضاؤه مُضمناً في تمهيد الاتفاقية.
4. بعد توقيع اتفاقية انضمام الفريق التطوعي للجمعية فإنه يحق لكل عضو في الفريق كافة الحقوق التي تحق للمتطوعين والواردة في هذا الدليل .

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

سياسة 7.3: يحق للمنظمة تشكيل فريق تطوعي بمهام وأدوار واضحة، بما يحقق أهداف الجمعية ورؤيتها ورسالتها الاستراتيجية.
الإجراءات:

1. تعلن إدارة المنظمة عن رغبتها في تشكيل فريق تطوعي موضح أهداف الفريق وأنشطته الرئيسية، والامتيازات التي ستقدمها للفريق، وتستقبل بيانات الراغبين في الانضمام للفريق بالوسيلة التي تراها مناسبة.
2. تكلف إدارة المنظمة القسم المختص بدراسة طلبات الانضمام للفريق التطوعي، وتنفيذ كافة إجراءات التسكين الملائمة، بما يضمن الشفافية والعدالة بين المتقدمين، واختيار الأعضاء المناسبين.
3. يتم الاعتذار من الأعضاء غير المقبولين مع توضيح أسباب عدم قبولهم في الفريق التطوعي.
4. يُوزع القسم المسؤول عن الفريق التطوعي المسؤوليات والصلاحيات بين أعضاء الفريق، ويحدد قائداً للفريق.
5. يتم توقيع اتفاقية تشكيل فريق تطوعي، وتتضمن التزامات الطرفين ومدة الاتفاقية، وآلية إنهائها، ويوقع عليها إدارة المنظمة وقائد الفريق التطوعي، ويكون هدف الفريق وأنشطته الرئيسية وأعضاؤه مُضمناً في تمهيد الاتفاقية.
6. بعد توقيع اتفاقية انضمام الفريق التطوعي للجمعية فإنه يحق لكل عضو في الفريق كافة الحقوق التي تحق للمتطوعين والواردة في هذا الدليل .

سياسة 7.4: يعتبر الفريق التطوعي تابعاً للمنظمة إدارياً ومالياً وإعلامياً، ويلتزم بكافة الأنظمة الداخلية

للمنظمة، وتقوم المنظمة باتخاذ التدابير اللازمة لحفظ حقوق الفريق التطوعي، وإنجازاته إدارياً، ومالياً، وإعلامياً.

الإجراءات:

1. يسجل قسم التطوع الأصول والموارد التي يمتلكها الفريق قبل انضمامه للجمعية وتبقى هذه الأصول ملكية للفريق التطوعي.
2. عند رغبة أي جهة أو شخصية تقديم دعم عيني أو مالي للفريق التطوعي بعد انضمامه للجمعية فإن أي دعم يُسجل باسم الجمعية ويكون عبر حساباتها وقنواتها الرسمية فقط، وتُفيد إدارة الجمعية هذا الدعم باسم الفريق التطوعي، ويُستخدم في تنفيذ مبادراته.
3. يحق الفريق القيام بأنشطته المستقلة شريطة إعلام الجمعية بذلك قبل إقامة النشاط بـ 48 ساعة على الأقل وأخذ الموافقة منها.
4. يلتزم الفريق التطوعي بالإشارة في حساباته ووسائل التواصل الخاصة به بأنه تابع للجمعية، ويضع شعار الجمعية في كافة منشوراته، ويلتزم بسياسة النشر الإعلامي الخاص بالجمعية.
5. تلتزم إدارة الجمعية بذكر اسم الفريق التطوعي في كافة وسائل التواصل الخاصة بها ومنشوراتها الإعلامية عند نشر ما يتعلق بإنجازات الفريق التطوعي.
6. يكلف قائد الفريق التطوعي أحد أعضائه بإعداد سجل إنجازات الفريق التطوعي أثناء لفترة التي يعمل فيها الفريق تحت مظلة الجمعية، وتعتمد إدارة التطوع في الجمعية البيانات التي يتم تدوينها في السجل بشكل دوري.

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

الملاحق

نموذج (1) الوصف الوظيفي:

أولاً: بيانات الوظيفة			
	رقم الوظيفة		المسمى الوظيفي
	القسم		الفئة الوظيفية
			الغرض من الوظيفة
ثانياً: العلاقات التنظيمية الرأسية			
			المسؤول المباشر
	2		1
	4		3
			الموظفون التابعون إدارياً لشاغل الوظيفة
ثالثاً: المهام والصلاحيات:			
			المهام
			1
			2
			3
			4
			5
			6
			7
			1
			2
			3
			الصلاحيات

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

رابعاً: العلاقات الوظيفية والمهام الخاصة:				
	2		1	الاتصالات الداخلية المطلوبة للعمل
	4		3	
	2		1	الاتصالات الخارجية المطلوبة للعمل
	4		3	
خامساً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:				
	2		1	مؤهلات
	4		3	
	2		1	معارف
	4		3	
	2		1	خبرات
	4		3	
	2		1	مهارات
	4		3	
سادساً: معايير أداء الوظيفة:				
	2		1	معايير التقييم
	4		3	
	6		5	
	2		1	التقارير
	4		3	

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

سابعاً: الظروف التي تؤدي فيها هذه الوظيفة:

•	•
---	---

اعتماد بطاقة الوصف:

اعتماد	مراجعة	اعداد

نموذج (2) الخطة التشغيلية:

النطاق / المرحلة	مؤشر الاداء	المس تهد ف	شرح المؤشر	تنبيهات المهمة أثناء التخطيط التشغيلي
التخطيط والعزير	عدد أنشطة تعزيز ثقافة التطوع داخليا وخارجيا		يقيس هذا المؤشر إجمالي الفعاليات والأنشطة التي قامت المنظمة بتنفيذها لنشر ثقافة التطوع بين منسوبي المنظمة وكذلك نشر ثقافة التطوع للمجتمع خلال فترة التشغيل التجريبي	* يجب مراعاة تحديد مستهدفات تناسب واقع المنظمة وتناسب فترة التشغيل التجريبي * من المهم أن تكون الأنشطة متسلسلة ومتراصة وتؤدي في مجملها إلى تحقيق المؤشرات والمستهدفات. * من المهم مراعاة كتابة أنشطة لكافة النطاقات الست. * ينبغي التحقق أن الأنشطة تحقق ممارسات المعيار، ومن المهم أن يُنص على أنشطة لتحقيق الممارسات التي قد يُغفل عنها عادة، مثل تأهيل المشرفين على المتطوعين، وكذلك تقديم التغذية الراجعة للمتطوعين وطلبها منهم، ونحوها.
	نسبة الموظفين الذين تم تأهيلهم على الإشراف على المتطوعين		يقيس هذا المؤشر عدد الموظفين الذي تم تدريبهم على الإشراف على المتطوعين مقسوماً على إجمالي عدد موظفي المنظمة خلال فترة التشغيل التجريبي	
التصميم والاستقطاب	عدد الفرص المعلنة		يقيس هذا المؤشر إجمالي الفرص التي أعلنت عنها المنظمة لاستقطاب متطوعين عليها خلال فترة التشغيل التجريبي	
الفرز والسكين	عدد المتطوعين المسكينين على الفرص		يقيس هذا المؤشر إجمالي المتطوعين الذين قاموا بتنفيذ فرص تطوعية للمنظمة خلال فترة التشغيل التجريبي	
	نسبة المتطوعين المعتذر منهم من غير المقبولين		يقيس هذا المؤشر إجمالي المتطوعين الذين أرسلت لهم رسائل اعتذار من إجمالي المتطوعين غير المقبولين في الفرص التطوعية المُعلن عنها خلال فترة التشغيل التجريبي	
	نسبة المتطوعين الجدد الذين تم عقد لقاء تعريف لهم		يقيس هذا المؤشر إجمالي المتطوعين الجدد (الذين يتطوعون لأول مرة في المنظمة) الذين تم تعريفهم بالمنظمة مقسوماً على إجمالي المتطوعين الجدد خلال فترة التشغيل التجريبي	
التوجيه والتدريب	نسبة المتطوعين الذين تم تدريبهم ممن لديهم احتياج تدريبي		يقيس هذا المؤشر إجمالي المتطوعين الذين حصلوا على تدريب بأي وسيلة كانت مقسوماً على إجمالي المتطوعين الذين لديهم احتياج تدريبي خلال فترة التشغيل التجريبي	

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

نموذج (3) تحديد الاحتياج التطوعي:

تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجهة

تاريخ تحديد الاحتياج التطوعي:

الإدارة أو القسم:

ملاحظة:

- أهمية الدور من 1 إلى 5 (حيث إن 1 هو الأهم - 5 هو الأقل أهمية)
- مستوى الفرصة (عام - مهاري - احترافي)

م	الاحتياج الوظيفي	الأدوار التطوعية الممكنة	وصف عام للدور	أهمية الدور	عدد المتطوعين المطلوب	مستوى التطوع المطلوب
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10						
11						
12						

نموذج (4):

نموذج تصميم الفرصة التطوعية بالجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجدة				
اسم منسق الجهة				
رقم جوال منسق الجهة				
مسمى الفرصة التطوعية				
مكان الفرصة التطوعية المدينة / الحي / الموقع داخل المنظمة				
موقع التنفيذ			الفريق	
عن بعد	خارج المنظمة	داخل المنظمة	جماعي	فردى
طبيعة الفرصة التطوعية				
مهام ومسؤوليات المتطوع				
العمر المناسب للمتطوعين		الجنس		عدد المتطوعين المطلوب
		كلاهما	انثى	ذكر
مواصفات المتطوعين				
المؤهلات والاشتراطات للمتطوع				
المهارات المطلوبة للمتطوع				
آلية الإشراف				
الدعم المقدم للمتطوع				

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

إجمالي الساعات	تاريخ الانتهاء	تاريخ البداية	عدد الأيام	الإطار الزمني
			عدد الساعات يومياً	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ مقيد ○ مرن 	الأيام المطلوبة	
الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر		المخاطر (التحديات)		إدارة المخاطر
				المخاطر التي تقع على الجمعية
				المخاطر التي قد تقع على المتطوع
				قيمة المكافئة للساعات التطوعية في الفرصة

نموذج (5):

يتم استخدام هذا النص للاعتذار للمتطوعين غير المقبولين في الفرص
التطوعية:

عزيزتنا المتطوعة..

تقدمك للتطوع معنا يدل عن شخصية مبادرة تسعى للتأثير ..
نقدر حرصك, ونعتذر منك عن المشاركة في هذه الفرصة آملين أن
تنضمي إلينا في فرص أخرى..

تنويه:

عملك على النقاط التالية سيزيد من فرصة قبورك في المرات
القادمة:

.... -

.... -

.... -

سدد الله مساعيك (:

نموذج (6):

"تعهد"

أتعهد أنا:..... برقم هوية

.....

بأن أحافظ على السرية التامة في إداء المهام المطلوبة بكل دقة وسرية وذلك طيلة فترة التطوع

اليوم:..... / التاريخ:..... المدة:

.....

وأن أراعي الكتمان التام بعد إنهاءي العمل فيما يتعلق بأعمال الجمعية وخاصة:

.....

والتي أتم بها من خلال تنفيذ المهام والدور وكل ذلك باستثناء ما أفوض كتابياً بالبوح به من قبل

الإدارة العامة أو الإدارة المختصة.

الاسم:.....

التوقيع:.....

التاريخ:.....

نموذج (7):

عقد تعاون للتزويد بالمتطوعين

بعون الله وتوفيقه تم الاتفاق بتاريخ / 00 / 00 هـ الموافق / 00 / 00 م بمدينة جدة بين كلا من:

- الطرف الأول: سجل رقم (.....) وتاريخ والكائن مقرها في ص. ب (.....) جوال (.....)، ويمثلها في هذه المذكرة رئيس مجلس الإدارة (.....) البريد الإلكتروني

- الطرف الثاني: الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية المسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في سجل الإدارة العامة للجمعيات والمؤسسات الأهلية بتاريخ 17/3/1395 هـ والكائن مقرها في محافظة جدة عنوانها حي البغدادية الغربية - شارع مقديشيو ص. ب 10011 جدة 21433 جوال (0535022088) البريد الإلكتروني info@alfaisalya.org ويمثلها في هذه المذكرة المديرية العامة للجمعية (الأستاذة فوزية عبد الرحمن الطاسان). ويشار إليهما مجتمعين فيما بعد بـ "الطرفين".

تمهيد:

..... الطرف الأول

الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية:

وهي جمعية خيرية تأسست الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجدة عام ١٣٩٦هـ - ١٩٧٦م وبدأت منذ نشأتها في تنفيذ خدماتها الاجتماعية والصحية والثقافية والتأهيلية للأسر المحتاجة ومحدودة الدخل. ونجحت على مدى الأعوام الماضية في تحقيق الريادة من خلال العديد من المشروعات الخيرية ليس على مستوى المنطقة فحسب، بل على مستوى الخليج العربي

وحيث أن الطرفين يرغبان في المشاركة المجتمعية بما يحقق أهدافهم، فقد التقت رغبة الطرفين في التعاون المشترك وبناء جسور من العلاقات من خلال عقد اتفاقية تستثمر إمكانيات وقدرات كلا الطرفين بما يحقق التكامل وينفع المجتمع وذلك وفق المواد الواردة أدناه:

المادة الأولى:

يعتبر التمهيد أعلاه جزء لا يتجزأ من هذه الاتفاقية ومكملاً ومفسراً لها.

المادة الثانية - موضوع الاتفاقية:

1. تأسيس شراكة تهدف الى التعاون والتكامل بين الطرفين في شكل تزويد الطرف الأول بمتطوعين للطرف الثاني لأداء الفرص التطوعية المتخصصة أو ذات الحساسية.
2. تعزيز الشراكة بتكثيف جهود الطرفين وتسخير إمكانياتهما لرعاية مستفيدي الجمعية الفيصلية.

المادة الثالثة - مدة الاتفاقية:

1. يلتزم الطرفان بتنفيذ الاتفاقية خلال عام واحد، تبدأ من تاريخ (00 / 00 / 1441هـ) الموافق (00/00/2020 م) وتنتهي بتاريخ (00 / 00 / 1441هـ) الموافق (00/00/2020 م)
2. يخضع تجديد هذه المذكرة بعد انتهاء مدة سريانها للموافقة من قبل الطرفين بموجب إشعار كتابي رسمي بالتجديد.
3. تعتبر هذه الاتفاقية سارية المفعول بدءاً من تاريخ توقيعها ويلتزم الطرفان بالعمل بموجب البنود والشروط الواردة فيها.

المادة الرابعة - التزامات الطرف الأول:

1. يلتزم الطرف الأول بالتنسيق مع الطرف الثاني بما يخدم أغراض هذه الاتفاقية وفي إطار شراكة فعال.
2. يلتزم الطرف الأول ببذل الجهد لتحقيق هذه الشراكة على أرض الواقع بما يحقق أغراض هذه الاتفاقية بينهما.

3. أن يلتزم الطرف الأول بتزويد الطرف الثاني بالمتطوعين المتخصصين في الفرص التطوعية الشاغرة على أن تكون تلك الأعمال ضمن تخصص ونشاط الطرف الاول وان يكون التنفيذ بخطاب رسمي من الطرف الثاني لكل فرصة أو برنامج.
4. ألا يتحمل الطرف الأول أي التزامات مالية لأي فرصة أو برنامج مالم يكن أخذ الطرف الثاني موافقة خطية مسبقة من الطرف الأول.
5. ضمان الطرف الأول للمتطوعين لدى الطرف الثاني والتعهد بعدم إفشاء بيانات الجمعية أو التصريح بها.

المادة الخامسة . التزامات الطرف الثاني:

1. يلتزم الطرف الثاني بالتنسيق مع الطرف الأول بما يخدم أغراض هذا العقد وفي إطار شراكة فعالة.
2. يلتزم الطرف الثاني ببذل الجهد لتحقيق هذه الشراكة على أرض الواقع بما يحقق أغراض هذا العقد بينهما.
3. يلتزم الطرف الثاني بتدريب المتطوعين على التعامل مع مستفيدي الجمعية الفيصلية.
4. يلتزم الطرف الثاني بتوفير الفرص التطوعية التي تتوافق مع تخصصات وأنشطة الطرف الأول.
5. أن يلتزم الطرف الثاني بتوفير الإمكانيات المالية والتشغيلية للفرص والبرامج التي يطلبها من الطرف الثاني.

المادة السادسة . سرية المعلومات:

يلتزم الطرفان بموجب هذه الاتفاقية بالحفاظ على سرية المعلومات والبيانات, ويسري هذا الالتزام حتى بعد انقضائها.

المادة السابعة . حقوق الملكية:

يلتزم الطرفان بمراعاة الحقوق الملكية والادبية لكل طرف.

المادة الثامنة . أحكام عامة:

1. يجوز للطرفين مجتمعين مراجعة هذه الاتفاقية لتعديلها أو تطويرها على نحو يخدم المصلحة العامة على ان يكون التعديل كتابيا وبناء على موافقة خطية لكلاهما.
2. لا يحق لأي من الطرفين ابرام أي عقد مع الغير لحساب الطرف الاخر ما لم يرخص الطرف الاخر ذلك صراحة.
3. اتفق الطرفان على اعتماد العناوين المدونة للمراسلات الرسمية وفي حال تغيير أحدهما لبريده الالكتروني فلا بد من اشعار الطرف الاخر خلال خمس أيام من تاريخ التغيير:

الطرف الأول: البريد الإلكتروني:

ويمثله / / بصفته, حيث يتولى الاشراف على تنفيذ الاعمال المترتبة على هذه الاتفاقية.

الطرف الثاني: البريد الإلكتروني:

ويمثله / / بصفته / مديرة الجمعية, حيث يتولى الاشراف على تنفيذ الاعمال المترتبة على هذه الاتفاقية

المادة التاسعة - إنهاء الاتفاقية:

يجوز لأي من الطرفين إنهاء هذه المذكرة أثناء فترة سريانها عن طريق إرسال خطاب إشعار بإنهاء المذكرة قبل شهر على الأقل من تاريخ الإنهاء المطلوب، ويلتزم الطرفان بتسليم العهد والوثائق الخاصة بالطرفين عند إنهاء المذكرة والالتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها في البلاد.

المادة العاشرة - الأنظمة:

يتم تنفيذ هذه المذكرة وفقاً للأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

المادة الحادية عشر - النسخ:

حررت هذه المذكرة من نسختين أصليتين تم التوقيع عليها من قبل طرفيه ويسلم كل طرف نسخة منها للعمل بموجبها.
والله ولي التوفيق،،

الطرف الثاني

المديرة العامة للجمعية

.....
....

الختم

الطرف الأول

رئيس مجلس الإدارة

.....
.....

الختم

نموذج (8):

اللقاء التعريفي بالمتطوع			
المسؤول المكان والزمن	الأدوات	الموضوع	الهدف
	لقاء مباشر فيلم قصير عن الجمعية	رسالة ورؤية وقيم الجمعية	التعريف بالجمعية
	لقاء مباشر كتيب يوضح السياسة العامة ودليل سياسات وإجراءات التطوع دليل المتطوع .	السياسة العامة لأشراك المتطوعين دليل السياسات وإجراءات التطوع الاطلاع على الفرصة التطوعي الدعم والاشراف المقدم للمتطوع	تعريف عن إدارة التطوع واقسام المراكز
	جولة تعريفية بالقسم او المركز .	تعريف المتطوع بالإدارة او القسم الذي سيشرف عليه وكيفية التواصل والمتابعة لضمان سير العمل بالشكل المطلوب	الأقسام والمراكز المعنية للتطوع

نموذج (9):

نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوع	
اسم المتطوع	
مسمى الفرصة التطوعية	
المشرف الفني	
الفترة	التاريخ
وصف الفرصة التطوعية	
نسبة تحققها	المهارات المطلوبة
الاحتياج التدريبي وسيلة التدريب المقترحة	
مدى التحسين	
التوقيع	المشرف الفني

الدرجة	الضوابط	الجزاء	عدد مرات التكرار	الإجراءات
الأولى	ارتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها في نظام الجرائم المعلوماتية	استبعاد المتطوع وعدم استحقاقه إفادة أو شهادة تطوع. وتحقيق ومعرفة الدوافع لذلك ولو ادى لضرر عام للجمعية او غيرها يتحول للتحقيق للجهات المختصة	مرة واحدة فقط	<ul style="list-style-type: none"> إشعاراً لمتطوع وعمل محضر. الرفع للجنة التنفيذية للتوصية. الرفع لمجلس الإدارة في حال استدعي الأمر مخاطبة الجهات الرسمية.
	استغلال اسم الجمعية لجمع التبرعات من الغير			
	الإخلال بسياسة سرية المعلومات			
	ارتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها في نظام مكافحة التحرش			
	استعمال بيانات أو ممتلكات الجمعية لأغراض خاصة			
	استخدام اسم الجمعية أو تمثيلها لأي غرض من الأغراض بغير إذن			
	التصريح الإعلامي أو نشر معلومات باسم الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي دون موافقتها إيجاباً او سلباً			
عدم الإفصاح عن الحالة الصحية في حال وجود مرض معدي				

الدرجة	الضوابط	الجزاء	عدد مرات التكرار	الإجراءات
الثانية	ارتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها في لائحة الذوق العام	تعني إثبات الواقعة بمحضر مع معرفة الأسباب واتخاذ الإجراءات اللازمة إن كان لفت نظر إما لفظياً أو خطياً ويحق له استلام شهادة وفي حال تكرار المخالفة يتم الاعتذار من المتطوع ولا يحق له شهادة.	عدد مرتان	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة المتطوع. إشعار المتطوع رسمياً. تسجيل الواقعة.
	الإهمال في استخدام العهد المسلمة للمتطوع بما أدى الى تلفها			
	استخدام الأدوات والآلات أو الخدمات في أغراض خاصة			
	عدم اتباع إجراءات الأمن والسلامة			
	تقديم معلومات غير صحيحة أو مستندات مزورة			
	عدم المحافظة على الممتلكات العامة للمنظمة وإتلافها			
	عدم الالتزام بأوقات العمل أو مدة العمل والمحددة في اتفاقية التطوع.			
	عدم الالتزام بالمهام المتفق عليها في اتفاقية التطوع			
	عدم الالتزام بالزي المحتشم			
ترك المهام من غير اخذ إذن او استئذان				
تقديم بلاغ، أو شكوى كيدية				

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

الدرجة	الضوابط	الجزاء	عدد مرات التكرار	الإجراءات
الثالث	استخدام الهاتف الجوال أثناء تأدية المهام	تعني كتابة الملاحظات في تقييم المتطوع مع حصوله على الشهادة ويتم الاعتذار من المتطوع في الفرص الأخرى.	ثلاث مرات	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة المتطوع إشعار المتطوع رسمياً تسجيل الواقعة
	التدخين في الأماكن المحظورة، والمعلن عنها			
	عدم اللباقة والأدب في التحدث مع أي شخص/عدم الاحترام والتقدير/التعالي واخذ أن العمل التطوع مجرد سد للوقت			

ملاحظة:

- يحق للمنظمة اتخاذ الإجراءات اللازمة في مراجعة المتطوع حسب ما تنص 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

نموذج (11):

نموذج إبلاغ عن شكوى أو تظلم من المتطوع

		الاسم
		رقم الهوية
		رقم الجوال
	مكان الواقعة	التاريخ
		مسمى الفرصة التطوعية
تظلم	شكوى	النوع
		توضيح الأسباب يتم تعبئته من قبل المتطوع

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

يتم تعبئة الخانات التالية من قبل الإدارة المعنية بحل المشكلة

الحلول المقترحة	
كيف تم معالجة المشكلة	
النظر في المشكلة (المشرف الفني / الإدارة التنفيذية)	
التوقيع	التوقيع
الاسم	تاريخ اغلاق المشكلة

آلية تقديم الشكوى:

1. في حال كانت الشكوى مقدمة تجاه المشرف الفني يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى مدير التطوع أو من ينوب عنه عبر البريد الإلكتروني: ggogandi@alfaisalya.org ويقوم مدير التطوع بمعالجة المشكلة وحلها.
2. في حال كانت الشكوى مقدمة تجاه مدير وحدة التطوع يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى المدير التنفيذي أو من ينوب عنه البريد الإلكتروني: f-altassan@alfaisalya.org ويقوم المدير التنفيذي بمعالجة المشكلة وحلها.
3. في حال لم يتم حل المشكلة من قبل المدير التنفيذي يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى رئيس اللجنة التنفيذية عبر البريد الإلكتروني: info@alfaisalya.org

نموذج (12):

إفادة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

تحية طيبة وبعد...

تشهد الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجدّة أن المتطوعة/ الجنسية، برقم هوية وهي من المتطوعات التي شاركت بدعم أعمال تطوعية تخدم برامج والمشاريع بواقع عدد ساعة تطوعية. وقد حرصت على الالتزام في تقديم الدعم بشكل دائم ومستمر.

تمنياتنا لها بالتوفيق وجعل الله ما تقدمه في ميزان حسناتها.

- منحت هذا الخطاب بناءً على طلبها دون أدنى مسؤولية على الجمعية

وتفضلوا بقبول التحية والتقدير ,,,

المدير العام

فوزية عبد الرحمن الطاسان

نموذج (13):

عقد تعاون مشترك

(الفرق التطوعية)

بعون الله وتوفيقه تم الاتفاق بتاريخ 00 / 00 / 1441 هـ الموافق 00 / 00 / 2020م بمدينة جدة بين كلا من:

- الطرف الأول: سجل رقم (.....) وتاريخ والكائن مقرها في ص. ب (.....) جوال (.....)، ويمثلها في هذه المذكرة رئيس مجلس الإدارة (.....) البريد الإلكتروني
- الطرف الثاني: الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية المسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في سجل الإدارة العامة للجمعيات والمؤسسات الأهلية بتاريخ 17/3/1395هـ والكائن مقرها في محافظة جدة
عنوانها حي البغدادية الغربية - شارع مقديشيو ص. ب 10011 جدة 21433 جوال (0535022088) البريد الإلكتروني info@alfaisalva.org ويمثلها في هذه المذكرة المديرية العامة للجمعية (الأستاذة فوزية عبد الرحمن الطاسان). ويشار إليهما مجتمعين فيما بعد بـ "الطرفين".

تمهيد:

الفريق التطوعي

بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (.....) تسعى لخدمة المجتمع من خلال رفع مستوى الوعي في المجتمع بأهمية العمل التطوعي وإعداد الكوادر التطوعية للمساهمة في تقديم الخدمات التطوعية كخدمات توعوية وتربوية أو مبادرات تطوعية تثقيفية لكافة فئات المجتمع للوصول لأهداف الجمعية بأعلى جودة وتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في الوصول لمليون متطوع.

الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية:

وهي جمعية خيرية تأسست الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجدة عام ١٣٩٦هـ - ١٩٧٦م وبدأت منذ نشأتها في تنفيذ خدماتها الاجتماعية والصحية والثقافية والتأهيلية للأسر المحتاجة ومحدودة الدخل، ونجحت على مدى الأعوام الماضية في تحقيق الريادة من خلال العديد من المشروعات الخيرية ليس على مستوى المنطقة فحسب، بل على مستوى الخليج العربي.

وحيث أن الطرفين يرغبان في المشاركة المجتمعية بما يحقق أهدافهم، فقد التقت رغبة الطرفين في التعاون المشترك وبناء جسور من العلاقات من خلال عقد اتفاقية تستثمر إمكانيات وقدرات كلا الطرفين بما يحقق التكامل وينفع المجتمع وذلك وفق المواد الواردة أدناه:

المادة الأولى:

يعتبر التمهيد أعلاه جزء لا يتجزأ من هذه الاتفاقية ومكملاً ومفسراً لها.

المادة الثانية - موضوع الاتفاقية:

1. تأسيس شراكة تهدف الى التعاون والتكامل بين الطرفين في شكل مبادرات يتم اختيارها ووضعها وفق برنامج سنوي تحدد على ضوءه الأهداف الخاصة والاجراءات وكذلك الجدولة الزمنية لكل برنامج.
2. تعزيز الشراكة بتكثيف جهود الطرفين وتسخير إمكانياتهما لرعاية مستفيدي الجمعية الفيصلية.

المادة الثالثة - مدة الاتفاقية:

1. يلتزم الطرفان بتنفيذ الاتفاقية خلال عام واحد، تبدأ من تاريخ (00 / 00 / 1441هـ) الموافق (00/00/2020 م) وتنتهي بتاريخ (00 / 00 / 1441هـ) الموافق (00/00/2020 م) .
2. يخضع تجديد هذه المذكرة بعد انتهاء مدة سريانها للموافقة من قبل الطرفين بموجب إشعار كتابي رسمي بالتجديد.
3. تعتبر هذه الاتفاقية سارية المفعول بدءاً من تاريخ توقيعها ويلتزم الطرفان بالعمل بموجب البنود والشروط الواردة فيها.

المادة الرابعة . التزامات الطرف الأول:

1. يلتزم الطرف الأول بالتنسيق مع الطرف الثاني بما يخدم أغراض هذه الاتفاقية وفي إطار شراكة فعال.
2. يلتزم الطرف الأول ببذل الجهد لتحقيق هذه الشراكة على أرض الواقع بما يحقق أغراض هذه الاتفاقية بينهما.
3. أن يلتزم الطرف الأول بتنفيذ الفعاليات والبرامج التطوعية التي يطلبها الطرف الثاني على أن تكون تلك الأعمال ضمن تخصص ونشاط الطرف الاول وان يكون التنفيذ بخطاب رسمي من الطرف الثاني لكل برنامج وفعالية.
4. ألا يتحمل الطرف الأول أي التزامات مالية لأي فرصة أو برنامج مالم يكن أخذ الطرف الثاني موافقة خطية مسبقة من الطرف الأول.
5. المساهمة في احياء الفعاليات العالمية والمحلية لمستفيدي الجمعية الفيسالية وذلك بهدف تعزيز الوعي الاجتماعي.

المادة الخامسة - التزامات الطرف الثاني:

1. يلتزم الطرف الثاني بالتنسيق مع الطرف الأول بما يخدم أغراض هذا العقد وفي إطار شراكة فعالة.
2. يلتزم الطرف الثاني ببذل الجهد لتحقيق هذه الشراكة على أرض الواقع بما يحقق أغراض هذا العقد بينهما.
3. يلتزم الطرف الثاني بتدريب المتطوعين على التعامل مع مستفيدي الجمعية الفيسالية.
4. يلتزم الطرف الثاني بتوفير الفرص التطوعية الخاصة بخدمة كبار السن وتوفير الأماكن لتنفيذها.
5. أن يلتزم الطرف الثاني بتوفير الإمكانيات المالية والتشغيلية للفعاليات والبرامج التي يطلبها من الطرف الثاني.

المادة السادسة - سرية المعلومات:

يلتزم الطرفان بموجب هذه الاتفاقية بالحفاظ على سرية المعلومات والبيانات، ويسري هذا الالتزام حتى بعد انقضاءها.

المادة السابعة - حقوق الملكية:

يلتزم الطرفان بمراعاة الحقوق الملكية والادبية لكل طرف.

المادة الثامنة - أحكام عامة:

1. يجوز للطرفين مجتمعين مراجعة هذه الاتفاقية لتعديلها أو تطويرها على نحو يخدم المصلحة العامة على ان يكون التعديل كتابيا وبناء على موافقة خطية لكلاهما.
2. لا يحق لأي من الطرفين ابرام أي عقد مع الغير لحساب الطرف الاخر ما لم يرخص الطرف الاخر ذلك صراحة.

3. اتفق الطرفان على اعتماد العناوين المدونة للمراسلات الرسمية وفي حال تغيير أحدهما لبريده الإلكتروني فلا بد من إشعار الطرف الآخر خلال خمس أيام من تاريخ التغيير:

الطرف الأول: البريد الإلكتروني:

ويمثله / / بصفته, حيث يتولى الاشراف على تنفيذ الاعمال المترتبة على هذه الاتفاقية.

الطرف الثاني: البريد الإلكتروني:

ويمثله / / بصفته / مديرة الجمعية, حيث يتولى الاشراف على تنفيذ الاعمال المترتبة على هذه الاتفاقية.

المادة التاسعة . انتهاء الاتفاقية:

يجوز لأي من الطرفين إنهاء هذه المذكرة أثناء فترة سريانها عن طريق إرسال خطاب إشعار بإنهاء المذكرة قبل شهر على الأقل من تاريخ الإنهاء المطلوب, ويلتزم الطرفان بتسليم العهد والوثائق الخاصة بالطرفين عند إنهاء المذكرة والالتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها في البلاد.

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

المادة العاشرة - الأنظمة:

يتم تنفيذ هذه المذكرة وفقاً للأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

المادة الحادية عشر - النسخ:

حررت هذه المذكرة من نسختين أصليتين تم التوقيع عليها من قبل طرفيه ويسلم كل طرف نسخة منها للعمل بموجبها.

والله ولي التوفيق،،،

الطرف الثاني
المديرة العامة للجمعية

.....

الختم

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

ختاماً:

يطبق هذا الدليل ضمن أنشطة الجمعية الفيصلية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بهذا الدليل والإلمام بها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

المرجع:
مراجعة واعتماد أصحاب الصلاحية :
عُرض في مجلس الإدارة الجلسة رقم (3) بتاريخ 1446/8/27 هـ الموافق 2025/2/26 م ضمن جدول الأعمال (بند رقم 13) بند مراجعة واعتماد السياسات واللوائح والانظمة.

"تم الاطلاع واعتماد هذا الدليل والعمل بموجبه من تاريخ الاعتماد"

توقيع واعتماد مجلس الإدارة

التوقيع	الأسماء	*
	الأستاذة خيرية محمد نوررجيهي	.1
	الدكتورة. عبلة عبد الحميد بخاري	.2
	الأستاذة فاطمة محمد علي فارسي	.3
	الدكتورة. مريم عبد الله الصبيان	.4
	أستاذة دكتور. سمر محمد السقايف	.5
	الدكتورة. سهى محمد علاوي	.6
	الأستاذة. عبير غازي جليدان	.7
	الدكتورة. ندى عمر العولقي	.8
	الدكتورة. هلا عبد الله السقايف	.9
	الدكتورة. ربا خالد شيرة	.10
	الأستاذة. رجاء عبد الرحمن محمد مؤمنه	.11
	أستاذة دكتور. لنا أحمد شيناوي	.12
	الأستاذة. خلود أحمد شيناوي	.13

دليل سياسات إجراءات إدارة التطوع

شكرا