



## دليل السياسات والاجراءات وحدة التطوع

### الرؤية

أن تكون اكتفاء المرجع لمعلومات  
العمل الخيري والتنموي في  
المملكة العربية السعودية

### الرسالة

جمع ودراسة المعلومات الموثقة  
لتحقيق الاكتفاء الذاتي للأسر المحتاجة  
بالشراكة الاستراتيجية مع قطاعات  
المجتمع وصولاً لتنمية مستدامة في  
منطقة مكة المكرمة

جمعية اكتفاء الأهلية

ت: ٩٦٦١٢٦٢٢٢٣٦١ +

ف: ٩٦٦١٢٦٢٢٥٣٣١ +

ص.ب ٥٥٤١٦ جدة ٢١٥٣٤

[ektfaa@ektfaa.org](mailto:ektfaa@ektfaa.org)

[info@ektfaa.org](mailto:info@ektfaa.org)

[www.ektfaa.org](http://www.ektfaa.org)

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
تصريح رقم (٤٣١)

### الاعتماد

صدر الدليل بموجب قرار مجلس إدارة جمعية اكتفاء الأهلية

رقم ٢٠ / ٥ وتاريخ ٠٨ / ١٢ / ٢٠٢٠ م

إصدار / ١



رقم الصفحة	الفهرس
٤	المقدمة
٩	منطلقات التطوع
١٣	التخطيط والتعزيز
١٦	تصميم الفرص والاستقطاب
١٩	الفرز والتسكين
٢١	التوجيه والتدريب
٢٢	الدعم والإشراف
٢٦	الشكر والتقدير
٢٨	الملحقات
٥٢	مراقبة الإصدار/ اعتماد



# الباب الأول

## عن الجمعية وأهدافها

## مقدمة:

ينظم هذا الدليل عملية إشراك المتطوعين في أنشطة جمعية اكتفاء والبرامج التنموية حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة وحدة التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي وحوكمة نظام واضح وشفاف لأصحاب المصلحة (الجمعية، العاملين، المتطوع، المستفيدين) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه التطوع.

كما يقدم هذا الدليل مجموعة من النماذج التي تعتمد عليها وحدة التطوع في إثراء إدارة نشاط التطوع وتحقيق أفضل الممارسات العالمية ووفق المعيار الوطني السعودي للتطوع " معيار إدامة"، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

## الهدف من الدليل:

يهدف هذا الدليل إلى تحقيق الآتي:

1. تحديد المبادئ الأساسية لتنظيم أنشطة التطوع، وآلية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في أنشطة التطوع.
2. تنظيم العمل التطوعي بما يكفل حقوق المتطوع وواجباته وفق قيم جمعية اكتفاء، ويساعد على قياس أثر التطوع والعائد الاقتصادي والاجتماعي.
3. يعتبر هذا مرجع لإدارة الجمعية بعد اعتماده من مجلس الإدارة للعمل بموجبة وتقييم التغذية الراجعة لتطوير الآليات والأنشطة.

## المرجعية:

المرجعية في هذا الدليل الى وحدة التطوع ولجنة الحوكمة.

## مبدأ الالتزام:

تلتزم الجمعية ممثلة في وحدة التطوع بالسياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل لإدارة العمل التطوعي.

## مجال التطبيق:

يتم تطبيق دليل السياسات والاجراءات الخاص بوحدة التطوع داخل جمعية اكتفاء ووحدة التطوع.

## إجراءات التعديل:

أي تعديلات تقترح على دليل السياسات والإجراءات يرفعها المدير التنفيذي للجنة الحوكمة لمراجعتها والتوصية بالموافقة عليها لمجلس الإدارة.

## عن الفترة التجريبية:

يتم العمل بموجب هذه الدليل خلال الفترة التجريبية لتشغيل وحدة التطوع وبعد الانتهاء منها يتم التقييم وعمل التغذية الراجعة للتوصيات والتطوير وفقا لذلك.



## ملاحظات عامة:

- 1- تم تصميم الدليل وفق دورة حياة التطوع المذكورة أعلاه وهي نطاقات التطوع الستة.
- 2- تم ترميز السياسات وفق ترتيب نطاقات التطوع الست والبنود الفرعية تحت كل نطاق.
- 3- تم ترميز النماذج وإعطاء رقم لكل نموذج وتم ترتيبها وفق وقت استخدامها المتوقع وفق النطاقات الستة.

التعريفات:

المصطلح	التعريف
إدامة	الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.
الوزارة	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
البوابة الوطنية	البوابة الوطنية للتطوع التابعة لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
المعيار الوطني	هو عبارة عن ٩ مؤشرات و ٤٢ ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقاس مدى استعداد المنظمة لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.
مؤشرات المعيار	هي التسعة مؤشرات في المعيار الوطني السعودي للتطوع
ممارسات المعيار	هي الممارسات ال ٤٢ الفعلية التي يُفترض وجودها داخل بيئة التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات.
مستشار إدامة	الشخص المؤهل لتأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات وفقاً للمعيار الوطني ، والذي اجتاز برنامج التأهيل وكذلك اجتاز تأسيس وحدة تطوع واحدة على الأقل.
مستشار أول في إدامة	هو من كان مستشاراً في إدامة ووفى بالمتطلبات وحقق جدارات (المستشار الأول).
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 سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة.
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.
الجمعية	يقصد بها جمعية اكتفاء الأهلية وهي المعني باستيعاب وحدة التطوع
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.

الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع الجمعية بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في المنظمة.	المتطوع
كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، المنظمة).	أصحاب المصلحة في 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.	المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع
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 للمتطوع
يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.	الميثاق الأخلاقي للجمعية ولمدير التطوع
دليل تعريفي لكل متطوع سينيضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.	دليل المتطوع
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.	دليل وحدة إدارة التطوع
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.	أداة إدارة الفرص التطوعية
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.	الملف التعريفي
هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.	القالب التعريفي
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.	أداة قياس العائد الاقتصادي للتطوعي

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 المنظمات وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني
برنامج تأهيل مستشاري إدامة	برنامج يقوم على أساس تأهيل مجموعة من الأشخاص المؤهلين ليصبحوا مستشارين معتمدين في تأسيس وحدات إدارة التطوع في المنظمات 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 والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
مجالات التطوع	هو المجال الذي يختار المتطوع ان يقوم بها وتقديمه أما أن يكون تطوع بالعلم والمعرفة أو بالخبرة أو بالعمل
وحدة 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 وحدة إدارة التطوع سواء في الإدارة الرئيسية أو في فروع المنظمة الأخرى.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة 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.

## منطلقات ورؤية جمعية اكتفاء الاهلية في إشراك المتطوعين

### تأسيس وحدة التطوع:

تم انشاء وحدة التطوع داخل الجمعية في الاول من شهر اكتوبر لعام ٢٠١٩ م وفقاً لقرار إداري رقم (١١٦ / ص د / م / ٢٠١٩) الصادر من مجلس الإدارة في اجتماعه رقم ٦-١٩ والمنعقد بتاريخ ٢٠١٩/١٠/٠٨ م والمتضمن:

١- وافق مجلس الإدارة على تأسيس وحدة للتطوع على أن يتم تقديم تصور تفصيلي لمتطلبات التأسيس وخطة البرامج والمشاريع وفق متطلبات الوزارة والداعمين يشمل:

- الوصف الوظيفي لمسؤول التطوع
- خطة التدريب والتأهيل
- البرامج التي ستعمل عليها الوحدة خلال عام من تاريخه.
- التكلفة التقديرية لتأسيس الوحدة

٢- يتم دراسة التصور ضمن التطوير الإداري الجاري العمل عليه.

### العائد على اكتفاء من تفعيل التطوع:

١. إشراك المجتمع في الأعمال التنموية.
٢. استثمار الكفاءات في بناء قدرات الجمعية في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية
٣. التعريف بالجمعية وأهمية أعمالها.

### منطلقات ودوافع اكتفاء لإشراك المتطوعين:

نسعى لتحقيق أهدافنا المنطلقة من رؤيتنا ورسالتنا بإشراك فعال للمتطوعين وتبادل المنفعة والخبرات معهم من خلال المنطلقات التالية:

١. الاستثمار الأمثل لطاقات الشباب وتعزيز روح الانتماء والمشاركة المجتمعية والمسؤولية لديهم.
٢. نشر وتعزيز ثقافة التطوع داخل المنظمة وخارجها.
٣. المساهمة في إيجاد حلول ابتكارية للمشاكل والتحديات المجتمعية من خلال إشراك المتطوعين والتي تساهم في العائد والاثر التنموي والاجتماعي لخدمات الجمعية، وإكساب المتطوعين مهارات جديدة.
٤. المساهمة في زيادة الإنتاجية وكفاءة العمل على الجمعية.
٥. تعزيز هوية الجمعية والتعريف بخدماتها من خلال المتطوعين.

### رؤية المنظمة لإشراك المتطوعين:

أن نكون النموذج الأمثل في العمل التطوعي وذلك بتفعيل المشاركة المجتمعية من خلال تقديم عمل منظم ومستدام

### آلية إشراك المتطوعين:

تحقيقاً لهذه الرؤية، فإن اكتفاء تخصص الإمكانات البشرية والمادية التي تستثمر الخبرات والمهارات من خلال إشراك المتطوعين بما يلبي احتياجاتهم واحتياجات الجمعية، ويحقق النفع للمجتمع عامة وتفتح أبوابها للمتطوعين من خلال التواصل المعتمدة.

# الباب الثاني

## دليل السياسات والجراءات

## فهرس السياسات

رقم الصفحة	بند السياسة
١٣	أولاً: التخطيط والتعزيز
١٣	إعداد السياسات والإجراءات
١٤	التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
١٤	اختيار مدير التطوع
١٥	وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
١٦	ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب
١٦	تصميم الفرص التطوعية
١٧	التقنية لتسويق الفرص التطوعية
١٧	استقطاب المتطوع
١٨	حقوق وواجبات المتطوع (المحفزات والمحظورات) لائحة الحوافز والضوابط
١٩	ثالثاً: الفرز والتسكين
١٩	توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
٢٠	حماية خصوصية المتطوعين
٢٠	الاعتذار للمتطوعين غير المقبولين
٢١	رابعاً: التوجيه والتدريب
٢١	التوجيه والتعريف
٢١	التدريب والتطوير
٢٢	خامساً: الدعم والإشراف
٢٢	الشكاوى والتظلمات
٢٣	أحقية رفض المتطوع المطالب
٢٤	الدعم المالي والإشراف الفني
٢٥	تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين
٢٦	سادساً: التقدير والتكريم

## أولاً: التخطيط والتعزيز

### ١. إعداد السياسات والإجراءات:

١,١,١	السياسة
تضع الجمعية مطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المنظمة.	
١,١,٢	السياسة
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات المنظمة، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.	

الإجراءات	
١.	يقوم مجلس الإدارة باعتماد منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين.
٢.	تكلف إدارة الجمعية الإدارات المعنية بمهمة نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين.
٣.	يقوم مدير وحدة التطوع تحت إشراف مدير الجمعية بوضع والإجراءات المفصلة التي تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نشاطات التطوع.
٤.	تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد الإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما يضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٥.	يقوم مجلس الإدارة باعتماد دليل التطوع الخاص بالجمعية.
٦.	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.	

<b>الإجراءات</b>	
١- تقوم إدارة وحدة التطوع بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.	
٢- تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).	
٣- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.	

## ٣. اختيار منسق / مدير التطوع

السياسة	١،٣،١
تكلف الجمعية مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم اعتماده من مجلس الإدارة (أو من يفوضه) ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.	
السياسة	١،٣،٢
تقوم إدارة الجمعية بتكليف إدارة الموارد البشرية بعمل مراجعة سنوية للوصف الوظيفي الخاص بمدير وحدة التطوع ورفع تقرير التوصيات والتعديلات والعمل على التغذية الراجعة.	

<b>الإجراءات</b>	
١- تختار الجمعية مديراً لوحدة التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي (مرفقة في الملحقات) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.	
٢- يقوم مجلس الإدارة بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.	



#### ٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

السياسة	١,٤,١
تلتزم الجمعية بتوفير الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.	
<b>الإجراءات</b>	
١- يقوم مدير وحدة التطوع بوضع الخطة التشغيلية والموازنة التقديرية لوحدة التطوع وفقا لمعطيات الجمعية وحاجتها من الفرص التطوعية.	
٢- يقوم مدير وحدة التطوع بعمل الموازنة السنوية ورفعها إلى المدير التنفيذي للجمعية للمراجعة ورفعها إلى إدارة مجلس الإدارة للاعتماد النهائي.	
٣- يقوم مجلس الإدارة باعتماد الخطة التشغيلية لوحدة التطوع لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات ضمن الخطة التشغيلية للجمعية	

## ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

### ١. تصميم الفرص التطوعية

٢,١,١	السياسة
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، 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.	
٢,١,٢	السياسة
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 بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام من خلال ارسال نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية (مرفقة في الملحقات) بداية كل شهر ميلادي والتي تلبي احتياجات الجمعية.
٢. يقوم مدير وحدة التطوع بالتأكد من مطابقة المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية (مرفقة في الملحقات) وكتابة المهام المطلوبة من المتطوعين.
٣. يقوم مدير التطوع بالتنسيق مع الإدارة المعنية بالتأكد من التالي:
  - ١- تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في نطاق الإشراف والدعم).
  - ٢- تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
  - ٣- تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
  - ٤- تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
  - ٥- دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
٤. يقوم مدير وحدة التطوع بجمع الفرص والاحتياج التطوعي بعد ٣ أيام عمل لمراجعتها وإعادتها بملاحظات التعديل ومن ثم استلامها بعد التعديل النهائي.
٥. يقوم مدير وحدة التطوع باعتماد الفرص التطوعية بعد الاطلاع عليها والتأكد من توفر جميع المتطلبات التي تساهم في تسهيل عمل المتطوعين وإنجاح تجربتهم.
٦. يقوم مدير وحدة التطوع برفع الفرص التطوعية الى المدير التنفيذي للجمعية أو من يقوم مقامهم لاعتمادها بشكل نهائي.
٧. يقوم مدير وحدة التطوع بفرز وإدراج الفرص ضمن نموذج إدارة الفرص التطوعية وعمل الرسالة التسويقية وربط التسجيل على الجوجل درايف.

## ٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

٢,٢,١	السياسة
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	

الإجراءات	
١- يقوم مدير وحدة التطوع بالجمعية بتسويق الفرص التطوعية عبر القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي للجمعية.	
٢- يقوم مدير وحدة التطوع بمتابعة الإعلان عن الفرص التطوعية للتأكد من تفاعل المتطوعين معها وللتأكد من الأعداد المسجلة وفقاً للفرصة التطوعية	

## ٣. الاستقطاب

٢.٣.١	السياسة
تقوم الجمعية باستقطاب المتطوعين وفقاً لشروط متطلبات الفرص التطوعية.	

الإجراءات	
١. يقوم مدير وحدة التطوع بالجمعية بمتابعة عملية الاستقطاب من خلال متابعة رابط التسجيل والإشراف على سير عملية التسجيل والاستقطاب.	
٢. يقوم مدير وحدة التطوع بالاستجابة السريعة لمراسلات ومتطلبات المتطوعين والإجابة على استفساراتهم بمدة لا تتجاوز ٢٤ ساعة.	
٣. يقوم مدير وحدة التطوع بجمع طلبات التطوع وتخصصاتهم حسب التسجيل وفرزها حسب الفرص.	

#### ٤. (حقوق وواجبات المتطوع) لائحة المحفزات والمحظورات

٢,٤,١	السياسة
تضع الجمعية حقوق وواجبات المتطوع ولائحة المحفزات والضوابط و تتخذ الجمعية الإجراءات اللازمة حيال عدم التقيد بها وبالميثاق الأخلاقي واللائحة الداخلية للجمعية ، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية وفقاً للائحة الضوابط.	

<b>الإجراءات</b>	
١-	تقوم الجمعية بإعداد لائحة المحفزات والمحظورات وفق الضوابط الداخلية والميثاق الأخلاقي للجمعية للمخالفات الصادرة من المتطوع
٢-	تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات والمحفزات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
٣-	تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات اللازمة في حق المتطوعين غير الملتزمين.
٤-	التعريف ونشر لائحة الضوابط لجميع الأطراف مع بيان لسياسة الشكاوى.
٥-	يقوم مدير وحدة التطوع بإطلاع المتطوع على اللائحة والتوقيع عليها بالاطلاع
٦-	يقوم مدير وحدة التطوع بتطبيق لائحة الضوابط واتخاذ الإجراءات اللازمة وإبلاغ المتطوعين غير الملتزمين بذلك.

### ثالثاً: الفرز والتسكين

#### ١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

٣,١,١	السياسة
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
٣,١,٢	السياسة
تحدد الجمعية الفرص التطوعية التي تتطلب المسح الأمني "الفرص المتعلقة بالمستوى الاستراتيجي، والبحث الميداني ووفق متطلبات الوزارة ولوائح حوكمة الجمعيات .	

<b>الإجراءات</b>	
١- يتم تسجيل بيانات المتطوعين وفقاً للفرص التطوعية وعبر روابط التسجيل الإلكتروني الخاصة بالفرص.	
٢- يقوم مدير وحدة التطوع بجمع بيانات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية ويتم حفظ هذه البيانات ضمن قواعد البيانات الخاصة بالتطوع وعلى نماذج إدارة الفرص التطوعية.	
٣- في الفرص الحساسة والتي تتطلب التأكد من خلو سجلات المتطوعين من المخالفات الأمنية يقوم مدير وحدة التطوع بأرسال طلب المسح الأمني للمتطوع للجهات الأمنية والتي تستغرق فترة من شهرين إلى ثلاثة شهور.	
٤- بعد استلام الرد من الجهات الأمنية يتم إبلاغ المتطوعين بالرد إما بالقبول أو الاعتذار من قبل مدير وحدة التطوع وإبلاغ الإدارة المعنية بالفرصة.	

#### ٢. حماية خصوصية المتطوعين

٣,٢,١	السياسة
تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	
٣,٢,٢	السياسة
يقوم مدير وحدة التطوع بإعلام المتطوعين بتسجيل بياناتهم من خلال البوابة الوطنية للتطوع.	
٣,٢,٣	السياسة
يقوم مدير وحدة التطوع بإطلاع المتطوعين على سياسة خصوصية البيانات وسرية المعلومات الخاصة بالجمعية والتوقيع عليها بالإطلاع.	



### الإجراءات

- 1- يقوم مدير التطوع في المنظمة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين وفقا لسياسات خصوصية البيانات المعتمدة والمنشورة بموقع الجمعية.
- 2- يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- 3- يقوم مدير وحدة التطوع بطلب إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.
- 4- أن تتعامل الجمعية مع جميع بيانات المتعاملين معها بسرية تامة ما لم يوافقوا على النشر.
- 5- لن تقوم الجمعية ببيع أو مشاركة بيانات المتعاملين معها مع أي جهة أخرى دون إذنهم.
- 6- أن تلتزم الجمعية بسياساتها الخاصة بخصوصية البيانات للمواقع الإلكترونية.

### ٣. قبول أو الاعتذار للمتطوع

٣,٣,١ | السياسة

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

### الإجراءات

- 1- يقوم مدير التطوع بعد عمل فرز للمتطوعين وعمل المقابلة الشخصية وتعبئة نموذج المقابلة (مرفقة في الملحقات) بإبلاغ المتطوعين المقبولين بذلك والاعتذار من المتطوعين غير المقبولين.
- 2- يقوم مدير وحدة التطوع بإرسال اعتذار للمتطوعين غير المقبولين عبر البريد الإلكتروني الذي تم اعتماده كوسيلة رسمية للتواصل مع المتطوعين والاعتذار عن عدم قبولهم وإفادتهم بالأسباب.
- 3- يقوم مدير وحدة التطوع بتوقيع اتفاقية التطوع مع المتطوعين المقبولين في الفرصة التطوعية بعد اطلاعهم عليها وموافقتهم على الفرصة والمهام الموكلة لهم من خلال تعبئة نموذج اتفاقية التطوع (مرفقة في الملحقات)
- 4- تضمين طلب أذن المتطوع بالتحويل إلى جهات أخرى في حال عدم مناسبتهم للفرص المعلنة في "نموذج تسجيل الفرص".
- 5- 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

٤,١,١	السياسة
تعد وحدة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام المنظمة والعاملين فيها.	
٤,١,٢	السياسة
تقوم الجمعية من خلال مدير وحدة التطوع بتبليغ المتطوعين عن أي تغييرات خلال فترة تنفيذ الفرصة.	

الإجراءات	
١.	يقوم مدير التطوع باستقبال المتطوعين المقبولين وعقد لقاء تعريفى لهم حيث يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفى بالمتطوعين الجدد (مرفقة في الملحقات).
٢.	يقوم مدير وحدة التطوع بتزويد كل متطوع جديد بنسخة الكترونية من الوصف الوظيفي ومهام المتطوع، والتعريف بالأدلة المنشورة بالموقع الإلكتروني التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، السياسات والدليل التعريفى، الخ).
٣.	يقوم مدير وحدة التطوع بجولة تعريفية للمتطوعين للتعريف بمرافق الجمعية بالإضافة الى البيئة الادارية والاجتماعية التي سيعمل بها المتطوع.
٤.	في حال حدوث أي متغيرات يقوم مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين عن طريق البريد الإلكتروني لوحدة التطوع وكذلك استقبال أي تغييرات من قبل المتطوع على نفس البريد.

### ٢. التدريب والتطوير

٤,٢,١	السياسة
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مدير وحدة التطوع والتدريب الفني لإدارات المعنية.	

الإجراءات	
١-	يقوم مدير وحدة التطوع بإرسال نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (مرفقة في الملحقات) للمشرف الفني للمتطوع ليقوم بدورة بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين.
٢-	يقوم مدير التطوع بالتنسيق مع المشرف الفني للمتطوع بتحديد البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء

- ٣- يقوم مدير التطوع بتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- ٤- يقوم مدير التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتطوعين ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

### خامساً: الدعم والإشراف

#### ١. الشكاوى

٥,١,١	السياسة
تقوم الجمعية بتعريف المتطوع على حقوقه وواجباته وفقاً لقائمة الحقوق والواجبات	
٥,١,٢	السياسة
تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.	
٥,١,٣	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة هنا توضح اللائحة أو في تصميم الفرص 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 عن طريق استخدام نموذج الشكاوى.
٢. يبذل مدير وحدة التطوع بالتعاون مع المشرف الفني والمعنيون كل الجهود لحل التظلم ومعالجة الشكاوى بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. في حال لم يتم حل المشكلة بشكل ودي يقوم مدير وحدة التطوع بإبلاغ المتطوع بحقه بتعبئة نموذج الشكاوى (مرفقة في الملحقات) ورفعها عن طريق البريد الإلكتروني وفقاً للحالات التالية:
  ١. في حال كانت الشكاوى مقدمة تجاه المشرف الفني يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى مدير التطوع أو من ينوب عنه عبر البريد "volunteer@ektefaa.org" ويقوم مدير التطوع بمعالجة المشكلة وحلها ورفع تقرير بها إلى المدير التنفيذي.
  ٢. في حال كانت الشكاوى مقدمة تجاه مدير وحدة التطوع يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى المدير التنفيذي أو من ينوب عنه عبر البريد "gm@ektefaa.org" ويقوم المدير التنفيذي بمعالجة المشكلة وحلها.
  ٣. في حال لم يتم حل المشكلة من قبل مدير التطوع يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى المدير التنفيذي أو من ينوب عنه عبر البريد "gm@ektefaa.org"

٤. في حال لم يتم حل المشكلة من قبل المدير التنفيذي يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى مجلس الإدارة [ektefaa@ektefaa.org](mailto:ektefaa@ektefaa.org)
٤. يكون مدير وحدة التطوع أو الموكل بحل المشكلة بحسب الشخص المشتكى عليه بتشكيل لجنة محايدة لدراسة موضوع الشكوى.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالشكوى خلال يومين من تاريخ استلام خطاب الشكوى.
٦. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع الشكوى المرفوعة من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الاعتراض على القرار الصادر.
٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف الشكوى يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
٨. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن الشكوى المرفوعة، يمكن له أن يقدم اعتراضاً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الاعتراض على القرار الصادر.
٩. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الاعتراض المقدم بعد فهم حثيات الشكوى والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للاعتراض.
١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الاعتراض خلال يومين من صدور قرار الاعتراض.
١١. يقوم مدير وحدة التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبولهم في الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

## ٢. أحقية رفض المتطوع للمطالب غير المتضمنة في مهامه:

٥,٢,١	السياسة
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مدير وحدة التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.	

## الإجراءات

- ١- يبلغ مدير وحدة التطوع المتطوعين بحقوقهم في عدم قبول المهام التي لا يستطع القيام بها أو لا تناسبه.
- ٢- يقدم المتطوع بإشعار مدير وحدة التطوع أو المشرف الفني بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- ٣- يقوم مدير وحدة التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة، ويتم تبليغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

### ٣. الدعم المالي والإشراف الفني

٥,٣,١	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.	
٥,٣,٢	السياسة
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	
٥,٣,٣	السياسة
يتم تعويض المتطوع عن أي مبالغ يتم صرفها لمواجهة أمر طارئ أثناء قيامه بعمله بشرط اعتمادها من مدير وحدة التطوع مسبقاً، على ألا يتجاوز المبلغ في كل طلب خمسمائة ريال (٥٠٠ ر.س)	

<b>الإجراءات</b>	
١. يقوم مدير وحدة 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. في حال احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية يقوم بإشعار مدير التطوع بذلك وأخذ موافقته ومن ثم يقوم مدير وحدة التطوع بتعبئة نموذج الاستعاضة المالية (مرفقة في الملحقات).	
٣. يقوم مدير وحدة التطوع بتعويض المبلغ من خلال رفع الطلب لقسم الخدمات المساندة واستلام المبلغ وتسليمه إلى المتطوع.	
٤. يتم صرف المبلغ نقداً من العهدة النثرية وتسليمها للمتطوع بموجب سند قبض من وحدة المحاسبة.	

#### ٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة أنشطة المتطوعين

٥,٤,١	السياسة
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
٥,٤,٢	السياسة
تعقد الجمعية اجتماعات دورية بشكل شهري تتعلق بأنشطتها وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة أنشطة التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	

<b>الإجراءات</b>	
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 غير الربحية أو أي جهة مماثلة.	
٢. تعمل وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.	
٣. تقوم الإدارة التنفيذية في الجمعية بمتابعة أداء وحدة التطوع ومناقشة قضاياهم في جدول أعمال الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.	
٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطة التشغيلية لوحدة التطوع.	

#### ٥. التغذية الراجعة

٥,٥,١	السياسة
تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
٥,٥,٢	السياسة
تبلغ 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 إما عن طريق المقابلة بعد الانتهاء من العمل التطوعي أو من خلال إرسال التقييم عبر البريد الإلكتروني الرسمي للمتطوع.
٢. يقوم مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع (مرفق في الملحقات) والذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
٣. يقوم مدير وحدة التطوع بتقديم نموذج تقييم التجربة التطوعية لمنح المتطوع فرصة لتقييم تجربته المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أداءه بشكل عام عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالوحدة وتعبئة نموذج التقييم " تصميم نموذج لتقييم مدير الوحدة والمشرف".  
رابط التقييم لتجربة المتطوع <https://forms.gle/٦dDW٦bHhbu٧SSNeNA>
٤. يقوم مدير وحدة التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية عن طريق البريد الإلكتروني.
٥. تعمل إدارة الجمعية 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 التطوع.

### ادساً: التقدير والتكريم

السياسة	٦,١,١
تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.	

<b>الإجراءات</b>	
١. يقوم مدير وحدة التطوع بالتعاون مع إدارة الجمعية والعلاقات العامة بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.	
٢. يقوم مدير وحدة التطوع بالعمل على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.	
٣. تقوم الجمعية بتكريم المتطوعين من خلال اللقاء السنوي وتشجيعهم بالجمعية العمومية مع ذكر انجازاتهم خلال فترة تطوعهم بالجمعية.	
٤. يقوم المدير التنفيذي أو رئيس مجلس الادارة بتكريم المتطوعين بتسليم شهادة شكر للمتطوعين والتصوير معهم ونشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعي ومواقع الجمعية بإنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع (مرفقة في الملحقات).	
٥. يقوم مدير وحدة 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. يقوم مدير وحدة التطوع بتقييم فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي وتطوير آليات وأدوات التكريم.	

# الباب الثالث

## الملاحق



## بطاقة الوصف الوظيفي لمدير وحدة التطوع

أولاً: بيانات الوظيفة		
المسمى الوظيفي	مدير التطوع	
الغرض من الوظيفة	تخطيط وتنظيم ومتابعة إجراءات التطوع وضمان سير العملية التطوعية بشكل سليم حسب لائحة التطوع.	
ثانياً: العلاقات التنظيمية الرأسية:		
المسؤول المباشر	المدير التنفيذي	
الموظفون التابعون	١	٢
ثالثاً: المهام والصلاحيات:		
١	التخطيط لقسم إدارة التطوع والمشاركة في خطط المنظمة الاستراتيجية والتشغيلية	مهام
٢	تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الأدوار التطوعية وتسويقها بالتعاون مع الإدارات المعنية	
٣	المساهمة في إعداد موازنة المنظمة	
٥	إجراء المقابلات الشخصية مع المتطوعين والترشيح حسب المعايير بالتعاون مع الإدارات المعنية	
٦	تسكين المتطوعين وتسجيلهم رسمياً بالجمعية	
٧	القيام بعملية التوجيه للمتطوعين وتجهيزهم للعمل بالإدارات المعنية	
٨	تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين والتأكد من ضمان وجود عائد على التدريب	
٩	المشاركة في تقويم أداء المتطوعين وإعداد التقارير اللازمة	
١٠	متابعة إجراءات الإشراف والدعم وضمان سيرهما بالطريقة المتفق عليها	
١١	القيام بعمليات وإجراءات التقدير والتكريم للمتطوعين	
١٢	إجراء مقابلات مغادرة المتطوعين وقياس مستوى رضا المتطوعين، وحصر ملاحظاتهم ووضع الخطط التصحيحية	
١٣	دراسة احتياج المتطوعين والعمل على توفيرها	
١٤	أية مهام أخرى يكلف بها في حدود نطاق العمل	
١٥	نشر ثقافة التطوع داخل المنظمة وخارجها بالتعاون مع الإدارات والأقسام الأخرى	
رابعاً: العلاقات الوظيفية والمهام الخاصة:		
الاتصالات الداخلية	١	جميع إدارات وأقسام الجمعية
خامساً: المواصفات المطلوبة لشاغل الوظيفة:		
مؤهلات	١	دبلوم أو بكالوريوس
معارف	١	معرفة الأنظمة العامة في الجمعيات بالمملكة
خبرات	١	خبرة في العمل الخيري ٥ سنوات (دبلوم)
مهارات	١	الثقة بالنفس – اللباقة في الحديث
	٣	حسن المظهر والتعامل مع الآخرين
	٤	سرعة الانجاز والدقة في التعامل مع البيانات

## أليه مراجعة الوصف الوظيفي

عزيزي / عزيزتي الموقف / ة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

بين أيديكم تقييم حول وضع مهامك في العمل !

يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة انطباعاتك عن مهام عملك، وسوف تعتبر النتيجة مرجعاً نستند إليه للقيام بتحسينات في هذه المهام، وستكون مؤشراً إلى مدى وجود حاجة لإجراء تغييرات أكبر.

إن مصداقيتك مهمة بالنسبة للتدريج والتي ستعكس حتماً على تطوير الأداء وتحقيق أهداف الوظيفة.

يرجى قراءة ما يلي قبل ملء الاستبيان:

- يحق لك أن تملأ الاستبيان أثناء أوقات عمل.
- كل شخص يملأ الاستبيان بمفرده.
- حاول أن تجيب على الأسئلة في غضون أسبوع واحد. عند الانتهاء من الإجابة، يتم إرسالها بريد إلكتروني لرئيسة قسم الموارد البشرية.
- تقصد بالرئيس المباشر في الاستمارة الرئيس المسؤول عنك وعن الميزانية المتعلقة بك. ونقصد بمكان العمل الوحدة/القسم الذي تنتمي إليه .
- إن رئيسك هو المسؤول عن تزويدك بالمعلومات .
- للاستفسار يمكنك التواصل مع قسم الموارد البشرية.

مهام مدير وحدة التطوع:	منفذ	غير منفذ	نسبة التنفيذ من 100%	الملاحظات
1- التخطيط لقسم إدارة التطوع والمشاركة في خطط المنظمة الاستراتيجية والتشغيلية.				
2- تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الأمور التطوعية وتسويقها بالتعاون مع الإدارات المعنية.				
3- المساهمة في إعداد موازنة المنظمة.				

ملاحظات	نسبة التنفيذ من 100%	غير متقدّم	متقدّم	مدير وحدة التطوع:
				4- إجراء المقابلات الشخصية مع المتطوعين والترشيح حسب المعايير بالتعاون مع الإدارات المعنية.
				5- تسكين المتطوعين وتسجيلهم رسمياً بالجمعية.
				6- القيام بعملية التوجيه للمتطوعين وتهيئتهم للعمل بالإدارات المعنية.
				7- تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين والتأكد من ضمان وجود عمائد على التدريب.
				8- المشاركة في تقييم أداء المتطوعين وإعداد التقارير اللازمة.
				9- متابعة إجراءات الاشراف والدعم وضمان سيرهما بالطريقة المتفق عليها.
				10- القيام بعمليات وإجراءات التقدير والتكريم للمتطوعين.
				11- إجراء مقابلات معادرة المتطوعين وقياس مستوى رضا المتطوعين، وحصر ملاحظاتهم ووضع الخطط التصحيحية.
				12- دراسة احتياج المتطوعين والعمل على توفيرها.
				13- أية مهام أخرى يكلف بها في حدود نطاق العمل.
				14- نشر ثقافة التطوع داخل المنظمة وخارجها بالتعاون مع الإدارات والأقسام الأخرى.

### نموذج الخطة التشغيلية

م	النطاق/ المرحلة	مؤشر الأداء	المستهدف	الأنشطة والإجراءات	الإدارة المسؤولة (الأساسية)	الإدارات المساندة	الشواهد المطلوبة	المخاطر المتوقعة	الحلول الاحترازية	زمن التنفيذ										
										الأسبوع ١				الأسبوع ٢						
										ح	ث	ر	خ	ح	ث	ر	خ			

### نموذج تحديد الاحتياج التطوعي

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.ف	القسم/ الوحدة
						المدير التنفيذي
						سكرتارية المدير
						التنفيذي
						الجودة والتميز
						المؤسسي
						التطوع
						الموارد البشرية
						الخدمات المساندة
						تقنية المعلومات
						المحاسبة
						العلاقات العامة
						وعلاقات المستفيدين
						تنمية الموارد المالية والتسويق
						البرامج والمبادرات
						المخطط الاجتماعي
						الإحصاء والدراسات
						رئيس القسم / الوحدة
						مدير وحدة التطوع
						المدير التنفيذي

## نموذج تصميم الفرص التطوعية

			اسم منسق الجهة
			رقم جوال منسق الجهة
			مسمى الفرصة التطوعية
			مكان الفرصة التطوعية
موقع التنفيذ		الفريق	طبيعة الفرصة التطوعية
<input type="checkbox"/> عن بعد <input type="checkbox"/> خارجي <input type="checkbox"/> داخلي		<input type="checkbox"/> جماعي <input type="checkbox"/> فردي	مهام ومسؤوليات المتطوع
العمر المناسب للمتطوعين	الجنس	عدد المتطوعين المطلوب	مواصفات المتطوعين
	<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى كلاهما		
هل يتطلب مقابلة المتطوعين؟	هل تحتاج مسح أمني؟	عدد المتطوعين المحتملين	
			المؤهلات والاشتراطات للمتطوع
			المهارات المطلوبة للمتطوع
			آلية الإشراف
			الدعم المُقدم للمتطوع
			الفوائد العائدة على المتطوع
إجمالي الساعات	تاريخ النهاية	تاريخ البداية	عدد الأيام
الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر		المخاطر (التحديات)	
			إدارة المخاطر
			قيمة إجمالي الساعات

## نموذج نص الاعتذار للمتطوع

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

عزيزنا / عزيزتنا: اسم المتطوع/ة

والمقدم/ة على فرصة (اسم الفرصة)

تقدمك للتطوع ينم عن روحك العالية ورغبتك في نفع الآخرين وهذا بحد ذاته مدعاة لافتخارنا بك نشكر لك من أعماقنا تقدمك إلينا..  
ونعتذر عن قبولك في الفرصة وذلك للأسباب التالية:

.....  
.....  
.....  
.....

ختاماً..

الحياة مليئة بالفرص لا تدع عدم انضمامك لهذه الفرصة يؤثر عليك أبداً. استعن بالله واجتهد على نفسك.. ابحث عن الفرص.. ثابر للوصول.. وستصل حتماً لمرادك. نتطلع حقاً أن نراك مؤثراً في المجتمع سواء أتاحت لك فرصة أخرى معنا أو مع غيرنا..

ودمت معطاءً يا صديق (:

## نموذج المقابلة

اسم المتطوع	مكان إقامة المقابلة	هل حضر المتطوع على الموعد	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا مدة التأخير:.....
عنوان الفرصة	مدة الفرصة	مكان الفرص	
تاريخ المقابلة	مدة المقابلة	أسماء المسؤولين عن المقابلة	

أهم المعلومات عن المتطوع:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

عناوين	أسئلة مقترحة	ملاحظات
الترحيب بالمطوع	<ul style="list-style-type: none"> <li>يتم الترحيب بالمتطوع وشكره على القدوم</li> <li>تعريف لجنة المقابلة بأنفسهم ومناصمهم في المنظمة</li> </ul>	
أسئلة عامة:	<ul style="list-style-type: none"> <li>عرفنا بنفسك؟</li> <li>ماذا تعرف عن المنظمة؟</li> <li>كيف علمت عن الفرصة التطوعية؟</li> <li>ماهي خبراتك في التطوع؟</li> <li>.....</li> <li>.....</li> <li>.....</li> </ul>	
أسئلة تخص اكتشاف	<ul style="list-style-type: none"> <li>لماذا تطوع؟</li> <li>ماهي أقرب تجربة تطوعية لقلبك؟ ولماذا؟</li> <li>ما الذي دفعك للتقدم لهذه الفرصة تحديداً؟</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"><li>● ما الذي تتوقعه من تطوعك معنا؟</li><li>● ما الذي يجعلنا نختارك من بين العديد من المتطوعين؟</li><li>● .....</li><li>● .....</li><li>● .....</li></ul>	<p>دوافع المتطوع</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>● ماهي المهارات التي تمتلكها وتمكنك من أداء هذه الفرصة التطوعية؟</li><li>● هل لديك خبرات سابقة في ذات الفرصة؟ وماهي؟</li><li>● ماهي أكثر النقاط التي ستأخذها في عين الاعتبار أثناء تنفيذ هذه الفرصة؟</li><li>● أسئلة ماذا لو ... (حالات ومواقف واقعية قد تواجه المتطوع):</li><li>● ماذا لو .....</li><li>● ماذا لو .....</li><li>● ماذا لو .....</li><li>● .....</li><li>● .....</li><li>● .....</li></ul>	<p>أسئلة فنية متعلقة بالفرصة (المهارات والخبرات)</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>● هل لديك مهارات أخرى غير المتعلقة بالفرصة؟</li><li>● كيف تحب ان يتعامل معك مشرفك؟</li><li>● هل تحب العمل بشكل جماعي أم فردي؟</li><li>● ماهي أبرز صفة إيجابية لديك؟</li><li>● ماهي أبرز صفة سلبية فيك؟</li><li>● هل تقبل بتسكينك بفرصة أخرى غير التي تقدمت عليها؟</li><li>● .....</li><li>● .....</li></ul>	<p>أسئلة لمعرفة تفاصيل أكثر</p>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• الشكر على التقدم للفرصة والتعريف بشكل مبسط عن المنظمة</li><li>• هل لديك أي أسئلة أو استفسارات حول الفرصة أو المنظمة؟</li><li>• التنويه على متابعة البريد لمعرفة الرد حول الفرصة</li></ul>	الختام
--	---	--------

المعيار	عالي	متوسط	ضعيف
القدرة على التواصل بفعالية أثناء المقابلة			
مستوى الحماس للفرصة			
مستوى الالتزام في كلامه			
مستوى النضج والثبات لدى المتطوع			
مستوى الثقة بالنفس لدى المتطوع			
مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية			

المستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة		<input type="checkbox"/> مناسب جداً <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> غير مناسب تماماً	
مدير التطوع	التوقيع		
المدير الفني	التوقيع		

نموذج اتفاقية تطوع			
المدينة		المكان	رقم الجوال
المدينة		المكان	رقم الجوال
المدينة		المكان	رقم الجوال
<p>السيدة/ السيد/ ..... ورقم الهوية/ ..... يسر جمعية اكتفاء الاهلية أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/ ..... وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/ ..... ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة مهامكم التطوعية، كما تم تحديد الأستاذ/ ..... مدير / رئيس قسم ..... ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم التطوعية. <u>الفترة الزمنية:</u> كما تم الاتفاق معكم لمدة ..... يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع ..... ساعة في اليوم/الأسبوع. وتاريخ / / ١٤هـ وحتى يوم وتاريخ / / ١٤هـ 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>			
<p>التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات. الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه. تحقيق المستهدفات المتفق عليها من الفرصة التطوعية وهي: . ○ . ○ . ○</p>		<p>ما تتوقعه المنظمة منكم</p>	
<p>التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها وبالفرصة التطوعية وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة. التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بمهامكم وكذلك التدريب والتأهيل. الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر. التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال فرصتكم التطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها .</p>		<p>ما يمكن أن تتوقعه من الجمعية:</p>	

## حقوق المتطوع:

١. للمتطوع الحق في توفير بيئة عمل آمنة وجاذبة يتوفر فيها الدعم الذي يحتاج إليه.
٢. للمتطوع الحق في تعريفه بالجمعية (رؤيتها ورسالتها وقيمها) وفريق عملها ومن سيتعامل معهم مباشرة ومرجعته أثناء فترة أداء مهامه.
٣. للمتطوع الحق في تدريبه على المهام المناطة به ليؤدي ما يتم تكليفه به من مهام بشكل مناسب.
٤. للمتطوع الحق في تكليفه بمهام في مجال تخصصه، ومن حق المتطوع رفض أي مهمة قد تسند إليه إذا لم يكن يرغب في أدائها بشرط ألا تكون ضمن المهام المتفق عليها أثناء التزامه بالفرصة التطوعية.
٥. للمتطوع الحق في اطلاعه على التزام التطوع الخاص به والموافقة على جميع بنوده.
٦. للمتطوع الحق في تزويده بما يحتاجه من أدوات وإمكانات مادية وعينية لإداء مهامه المكلف بها.
٧. للمتطوع الحق في اطلاعه على التقييم الخاص بمتابعة عمله.
٨. للمتطوع الحق في تزويده بإفادة تفيد بأدائه لعمل تطوعي وعدد ساعاتها متى ما احتاج إلى ذلك.
٩. للمتطوع الحق في أن يحترم، ويعامل كعضو من أعضاء فريق عمل الجمعية.
١٠. للمتطوع الحق في أن يقر بأعماله، ومجهداته ويشكر عليها، ويظهر له التقدير.
١١. للمتطوع الحق في اطلاعه على الأنظمة الإدارية فيما يخص حضوره أو غيابيه ومرجعته في حال وجود شكوى لديه.
١٢. للمتطوع الحق في إعلامه بالمحفزات التي ستقدم له في حال إنجاز مهام عمله.

## واجبات المتطوع:

١. العمل تحت أنظمة الدولة وأحكام الشريعة الإسلامية.
٢. الالتزام برؤية ورسالة وقيم الجمعية.
٣. أن يلتزم التزاما كاملا بالحفاظ على سرية ما قد يطلع عليه من معلومات غير قابلة للنشر تخص الجمعية.
٤. أن يلتزم بتعبئة جميع النماذج التي يطلبها عمله كمتطوع، والحرص على صحة ودقة المعلومات التي يدونها.
٥. أن يكون ملتزما التزاما كاملا بالوقت مع استخدام وسائل التواصل في حال عدم تمكنه من الحضور.
٦. أن يحافظ على ما يتسلمه من عهد وأدوات لأداء مهام عمله، ويحرص على عدم تخريب أو إتلاف المرافق التي يعمل فيها أو يستخدمها.
٧. أن يتعامل بأدب واحترام مع المشرفين على العمل التطوعي وفريق العمل في الجمعية.
٨. أن يكون مرنا في التعامل مع مشرف التطوع في الجمعية وأن يتقبل التغييرات التي تطرأ على العمل بما لا يتنافى مع واجباته الأخرى.
٩. الاطلاع والتوقيع على وثيقة سرية البيانات.

١٠. الاطلاع على دليل السياسات والإجراءات الخاصة بالتطوع  
١١. الامتناع عن الأخلاقيات التي تنعكس سلباً على سمعة الجمعية.  
١٢. الالتزام بالزي والمظهر وطريقة التحدث المناسب.  
١٣. ألا يطالب بأي مقابل مادي مقابل العمل الذي يقوم به ما لم تكن هناك مكافأة (غير مالية محددة مسبقاً).  
١٤. الاطلاع على ميثاق التطوع ودليل السياسات والإجراءات والسياسات الخاصة بالتطوع والتوقيع بالتمشي بما جاء فيه

#### لائحة المحفزات

م.	الفئة	عدد الساعات التطوعية	الحوافز
١	المتطوع الفضي	١٠٠	حضور دورة تطويرية
٢	المتطوع الذهبي	١٥٠	حضور دورتين تدريبية
٣	المتطوع الماسي	٢٠٠	حضور دورة تدريبية وعضوية
٤	المتطوع البلاطيني	٢٥٠	عضوية في الجمعية لمدة عامين

لائحة الضوابط والمحظورات

الدرجة	الضوابط	الجزاء	الإجراءات
الأولى	الإخلال بسياسة سرية المعلومات.	استبعاد وحظر المتطوع عدم استحقاق شهادة التطوع إبلاغ الجهات الرسمية	إشعار المتطوع وعمل محضر
	استغلال اسم الجمعية لجمع التبرعات من الغير.		الرفع للجنة التنفيذية للتوصية
	ارتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها في لائحة الذوق العام.		الرفع لمجلس الإدارة في حال
	ارتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها في نظام مكافحة التحرش.		وجوب مخاطبة الجهات الرسمية
الثانية	ارتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها في نظام الجرائم المعلوماتية.	محضر مراجعة لمعرفة الأسباب ولفت نظر، وفي حال التكرار المثبت يتم الاعتذار من المتطوع ولا يحق له شهادة	مراجعة المتطوع
	استعمال بيانات أو ممتلكات الجمعية لأغراض خاصة.		إشعار المتطوع رسمياً
	الإهمال في استخدام العهد المسلمة للمتطوع بما أدى الى تلفها.		تسجيل الواقعة
	استخدام اسم الجمعية أو تمثيلها لأي غرض من الأغراض بغير إذن.		
الثالثة	التصريح الإعلامي أو نشر معلومات باسم الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي دون موافقتها إيجاباً أو سلباً.	تسجيل الواقعة على المتطوع ومراجعته بها وعند التكرار يتم الاعتذار منه مع حصوله على شهادة بالأعمال التي قام بها	مراجعة المتطوع
	عدم اتباع إجراءات الأمن والسلامة.		إشعار المتطوع رسمياً
	التدخين في الأماكن المحظورة، والمعلن عنها.		تسجيل الواقعة
	عدم المحافظة على الممتلكات العامة للمنظمة وإتلافها.		
	عدم الالتزام بأوقات العمل أو مدة العمل والمحددة في اتفاقية التطوع.		
	عدم الالتزام بالمهام المنفق عليها في اتفاقية التطوع.		
	عدم الالتزام بأداء مهمة أو أكثر من المهام الموكلة للمتطوع في الفرصة التطوعية.		
تقديم بلاغ، أو شكوى كيدية.			

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.

إقرار المتطوع بالاطلاع على البنود التالية

الاطلاع	النقاط الأساسية	الغرض
	<ul style="list-style-type: none"> <li>المهمة والأهداف والغايات.</li> <li>الخطة التشغيلية للمنظمة.</li> <li>الهيكل الإداري وفروع ومباني المنظمة.</li> </ul>	التعريف بالمنظمة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين بالمنظمة.</li> <li>دليل سياسات وإجراءات التطوع.</li> <li>لائحة الضوابط " المخالفات "</li> <li>استعراض الوصف الوظيفي للدور التطوعي.</li> <li>نطاق الاشراف والمتابعة.</li> <li>التسهيلات المقدمة للمتطوعين.</li> <li>التأكيد على دور المتطوعين والالتزام الزممي منهم.</li> </ul>	التعريف بالتطوع وقسم إدارة التطوع
	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بالإدارة الفنية المشرفة والأقسام التابعة لها.</li> <li>التعريف بمهام موظفي الإدارة الفنية المشرفة.</li> <li>توضيح مؤشرات الأداء والمهام المطلوبة في الدور التطوعي والسلوك المتوقع وسرية البيانات المتعلقة بالمستفيدين.</li> </ul>	التفاصيل الأدوار التطوعية
	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بفريق العمل من الإدارات الأخرى ووظائفهم وعلاقتهم بالدور التطوعي.</li> <li>آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل.</li> </ul>	فريق العمل
	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بنوع الدعم المقدم من المنظمة للعمل التطوعي.</li> <li>الصحة والسلامة.</li> <li>المخاطر المحتملة وإجراءات الدعم المقدمة.</li> </ul>	الدعم

نتطلع لأن نكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديدة بالاهتمام ومستديمة للطرفين.

	التوقيع	المتطوع/ة
	التوقيع	مدير التطوع

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

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

نموذج الشكوى والاعتراض				
خاص بالمتطوع				
			اسم المتطوع	
تاريخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم	مسمى الدور التطوعي	
نوع المشكلة		تاريخ المشكلة		
<input type="checkbox"/> اعتراض	<input type="checkbox"/> شكوى			
<input type="checkbox"/> رئيس اللجنة التنفيذية	<input type="checkbox"/> المدير التنفيذي	<input type="checkbox"/> مدير وحدة التطوع	<input type="checkbox"/> المشرف الفني	المشتكى عليه
				وصف المشكلة
				توقيع المتطوع



خاص بالإدارة		
التوقيع	تاريخ النظر فيها	اسم مستلم الشكوى
التوجيه:		
تنفيذ التوجيه:		<input type="checkbox"/> تم
لم يتم، والسبب:		<input type="checkbox"/>
إغلاق الشكوى		
ملاحظات	اسم من أغلق الشكوى	
التوقيع	تاريخ إغلاق الشكوى	



## التقييم الإداري للمتطوع



اسم المتطوع	مسمى الفرصة		
تاريخ بداية الفرصة	تاريخ نهاية الفرصة	2019-01-01	2019-01-14
مدة الفرصة بالأيام	مدة الفرصة بالساعات		

عدد مرات الغياب	عدد مرات التأخير	عدد المخالفات	عدد مرات التغيب عن الاجتماعات

### الملاحظات والتوصيات العامة عن المتطوع

يتم كتابة التوصيات حول المتطوع وما مدى إمكانية استقطابه مرة أخرى ، كما يتم إضافة أي ملاحظات حوله سواء عن سماته او التزامه أو تحليه بالأخلاقيات المطلوبة ...وغيره

التقييم الفني للمتطوع



اسم المتطوع		اسم المقيم (المشرف)	
الإجراء المتخذ	الأثر	السلوك	الموقف
ما الإجراء الذي تم اتخاذه في ذلك الموقف (إن وجد)	الأثر المترتب على السلوك الصادر من المتطوع	يتم الإشارة إلى السلوك الذي صدر من المتطوع في ذلك الموقف	يتم شرح الموقف أو الحدث الذي حصل بحيثياته

أبرز إيجابيات المتطوع	أبرز سلبيات المتطوع
<b>الملاحظات والتوصيات العامة عن المتطوع</b>	
<p>يتم ذكر أهم الملاحظات عن المتطوع والتي تتعلق بأدائه ومهاراته وكذلك توصيات المشرف حول المتطوع كالفرص المقترحة التي يمكن مساهمته فيها والنقاط التي يحتاج فيها إلى تطوير... وغيره</p>	

## شكر وتقدير

تتقدم جمعية اكتفاء الأهلية

ترخيص رقم ٤٣١

بالشكر الجزيل للأستاذ/..... هوية وطنية رقم/.....

على مساهمته في..... وذلك من خلال تطوعه في الفرصة التطوعية/

..... بإجمالي (٠٠) ساعة تطوعية.

خلال الفترة من ٢٠٢٠/٠٠/٠٠م وحتى ٢٠٢٠/٠٠/٠٠م

سائلين الله له داوم التوفيق والسداد.

المدير التنفيذي

الختم

الرقم التسلسلي ٠٠١

الإعداد والاعتماد

المراجعة	الإعداد
أ/ سناء إسماعيل الجعفي المسمى الوظيفي : منسقة أنظمة الجودة	أ/ أماني شيخ العامودي المسمى الوظيفي : مدير وحدة التطوع
التوقيع: 	التوقيع: 
د/ أسامة حسين الجفري المنصب: المشرف الإداري المكلف ورئيس اللجنة التنفيذية وعضو مجلس الإدارة.	أ/ يقين شاهر الحازمي المسمى الوظيفي : كاتب أجور
التوقيع: 	التوقيع: 

توصية لجنة الحوكمة والمراقبة والمتابعة

بإطلاع لجنة الحوكمة على دليل السياسات والإجراءات لوحدة التطوع بجمعية اكتفاء ،  
أوصت برفعها لمجلس الإدارة لإقرارها ولتتم تعميمها بموجب ذلك.

رئيس لجنة الحوكمة

م/ وليد أحمد باحمدان

التوقيع: 

التاريخ: 2020/11/30..





■ مراقبة الإصدار / اعتماد

بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	اعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
المنصب:	المنصب:	المنصب:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	
التاريخ:	التاريخ:	التاريخ:	
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	اعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
المنصب:	المنصب:	المنصب:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	
التاريخ:	التاريخ:	التاريخ:	