



وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

رؤية
2030
المنطقة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

جمعية البر
بالمنطقة الشرقية

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

دليل سياسات وإجراءات إدارة التطوع بجمعية البر بالمنطقة الشرقية

رقم الإصدار (٢) تاريخ الإصدار ١٤٤١/٠٧/٧ هـ

 asharqiaber
ISO 9001:2015

ص.ب ٢٦٢٨ - الدمام ٣١٤٦١
ت ٠١٣٨٢٦٦٦٦٦ . ف ٠١٣٨٢٧٤٨٥٩

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم (٢٤) بتاريخ ١٣٩٧/٦/٢٤ هـ



- المقدمة

يعد التطوع مطلباً وطنياً وضرورة إنسانية ودعامة أساسية في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي في المجتمعات المتحضرة والمتقدمة، كما أنه إحدى الطرق والوسائل التي تتيح لتلك المجتمعات توظيف الطاقات البشرية والمادية المتاحة، بما يساهم في تنمية مواردها وتطوير مراقفها.

وتتبع أهمية التطوع من كونه يعزز انتماء الفرد لمجتمعه ووطنه وتقديم الخدمة له وتعيده على روح البذل والعطاء وممارسة أعمال الخير، تطبيقاً لمعتقده وما يتلقاه من مبادئ ومثل.

إن ممارسة التطوع تُساهم في تنمية السلوك الإيجابي لدى الفرد وتعيده على حب العمل والتعاون والعطاء، وتنمية روح المواطنة، واكتساب المهارات والجدارات الأساسية التي تعينه مستقبلاً في حياته الوظيفية والعملية والتأقلم مع المجتمع، وتنمية روح البذل لديه بدون مقابل، كأحد السلوكيات التربوية التي يحث عليها ديننا الإسلامي. كما أنه دعامة اقتصادية وثرية وطنية تنبغي الاستفادة منها.

لذلك نجد أن دول العالم المتقدمة أولت هذا المجال اهتماماً كبيراً وبذلت في سبيل الارتقاء به جهوداً متواصلة وهي اليوم تحصد ثمار تلك الجهود.

وتسعى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية إلى تطوير التطوع والقفز به ليساهم في بناء المجتمع والمشاركة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ عبر إنشاء وحدات تطوعية في القطاع غير الربحي من خلال مؤسسة التطوع في قطاعات العمل كافة.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

الجمعية في سطور:

تأسست الجمعية في عام ١٣٩٧هـ إبان عهد المغفور له الملك خالد بن عبدالعزيز رحمه الله، ومنذ ذلك الوقت وهي تنمو وتزيد جهودها وفروعها وتضاعف أثرها حتى أصبحت منارةً معروفة في العمل الخيري والاجتماعي على مستوى المنطقة والمملكة العربية السعودية، وتعمل الجمعية منذ تأسيسها على أن تكون رائدة في ميدان العمل الخيري والإنساني وأنموذجاً مشرفاً للجمعيات الوطنية العاملة في مجال العمل الخيري لتحقيق التنمية المجتمعية المستدامة.

الرؤية:

رائدة التنمية المجتمعية.

الرسالة:

تمكين القدرات المجتمعية نحو تنمية الفئات الأكثر احتياجاً في المنطقة الشرقية.

الأهداف:

- ١ / تشجيع وتبني الحلول المبتكرة لتعزيز التنمية المستدامة للفئات المحتاجة.
- ٢ / دعم بناء القدرات الإنتاجية للأسر المستفيدة.
- ٣ / دعم الأفراد والأسر الأكثر احتياجاً بما يحفظ كرامتهم.
- ٤ / تعزيز التكامل بالتنسيق مع أصحاب المصلحة والتواصل معهم.
- ٥ / تشجيع التطوع في دعم أنشطة الجمعية المجتمعية.
- ٦ / بناء الشركات الاستراتيجية.
- ٧ / تطوير البنية المؤسسية.
- ٨ / تحقيق الاستدامة المالية.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

مصطلحات إدارة التطوع

العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
مدير إدارة التطوع	هو الشخص المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير إدارة التطوع داخل الجمعية.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرصة التطوعية	هي مجموعة المهام المراد تنفيذها من قبل المتطوع في مجال محدد من احتياجات المنظمة ضمن مواصفات واشتراطات ومرجعيات واضحة ومحددة وفي زمن محدد.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع منظمة ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو إدارة الجمعية.
أصحاب المصلحة في التطوع	كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، الجمعية، إدامة).
المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع	هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مدير التطوع ويوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم.
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	هو مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير التطوع	هو مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
دليل إدارة التطوع	دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الإدارة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الإدارة وهيكل الإدارة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية لإدارة التطوع.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

مصطلحات إدارة التطوع

العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
مدير إدارة التطوع	هو الشخص المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير إدارة التطوع داخل الجمعية.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرصة التطوعية	هي مجموعة المهام المراد تنفيذها من قبل المتطوع في مجال محدد من احتياجات المنظمة ضمن مواصفات واشتراطات ومرجعيات واضحة ومحددة وفي زمن محدد.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع منظمة ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو إدارة الجمعية.
أصحاب المصلحة في التطوع	كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، الجمعية، إدامة).
المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع	هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مدير التطوع ويوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم.
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	هو مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير التطوع	هو مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.



دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الإدارة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الإدارة وهيكل الإدارة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية لإدارة التطوع.	دليل إدارة التطوع
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 لمن له اهتمام أو مصلحة بالتطوع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.	الملف التعريفي
هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.	القالب التعريفي
أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الإسهامات التطوعية والقيمة المضافة.	أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي
هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.	المدير المباشر (المرجع الفني)
هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية	المتطوعون المحتملون



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

إدارة التطوع	هي الوحدة الإدارية المسؤولة عن كل ما يتعلق بالتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للجمعية
العاملون في التطوع	هم جميع من يعمل في إدارة التطوع سواء في الأمانة العامة أو في فروع ومراكز الجمعية .
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
شهادة التطوع	هي عبارة عن وثيقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.
السياسات	هي قواعد توضح ما يجب الالتزام به من قبل العاملين والمتطوعين في الجمعية.
الإجراءات	توضح وتشرح كيفية تنفيذ السياسات.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

نطاقات إدارة التطوع





الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والإجراءات:

١,١,١	السياسة
تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة أعدت لهذه الغاية وفي موقع الجمعية الإلكتروني.	
١,١,٢	السياسة
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.	

الإجراءات

1. تقوم إدارة الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
2. تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقاتها ورؤيتها في إشراك المتطوعين لإدارة التطوع وبالتنسيق مع إدارة العلاقات العامة والإعلام الاجتماعي بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
3. يسهم مديرو الإدارات والمتطوعون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
4. تقوم إدارة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
5. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما يتوافق مع توجهاتها وقيمها المؤسسية ويضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
6. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقها وتطويرها.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

٢/ التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

١,٢,١ السياسة

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

الإجراءات

- 1- تقوم إدارة الجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بالتنسيق مع الإدارات المعنية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
- 2- تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب لإشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- 3- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف إدارة التطوع.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

3. اختيار مدير التطوع

١,٣,١ السياسة

تكلف الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد متفرغ كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل سعادة الأمين العام ولا يختلف عن الإدارات الأخرى.

الإجراءات

- 1- تعين إدارة الجمعية مديراً لإدارة التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي ويصدر تعيينه بقرار رسمي من سعادة الأمين العام.
- 2- تقوم إدارة الجمعية بإضافة إدارة التطوع في الهيكل التنظيمي لها ويتم اعتماده ونشره.

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

١,٤,١ السياسة

تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

الإجراءات

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



ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية

٢,١,١ السياسة

تقوم الجمعية بإعداد توصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبى احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرص وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، 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

1. تقوم إدارة التطوع مع الإدارات الأخرى بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والفروع والمراكز وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية (نموذج رقم ٢).
2. تُكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات الجمعية.
3. تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية (نموذج رقم ٣).
4. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك.
5. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
6. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع مباشرة أو غير مباشرة، (كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين.....).
7. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
8. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
9. تنشر إدارة الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

2. الاستقطاب:

٢,٢,١ السياسة

تعتمد الجمعية على عدة قنوات في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

الإجراءات

1- تحدد وتستخدم إدارة التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٣. تحديد الإجراءات التأديبية

٢,٣,١ السياسة

تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتفاوض عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.

الإجراءات

- 1- تقوم إدارة الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- 2- تقوم إدارة الجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- 3- تحدد إدارة الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- 4- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

ثالثاً: الضرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

3,1,1	السياسة
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم توثيقها بطريقة	
تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
3,1,2	السياسة
تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	

الإجراءات

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



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

2. 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.

الإجراءات

- 1- تقوم إدارة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- 2- تخصص إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- 3- تطلب إدارة الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لفروع أو مراكز تابعة للجمعية وذلك قبل تزويدهم ببياناتهم.

3. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

٣,٣,١ السياسة

تعتمد إدارة الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفض قبول طلباتهم وإبلاغهم بالاعتذار عن عدم قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم إلى أحد الفروع والمراكز التابعة للجمعية وفق ما يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات

- 1- تقوم إدارة الجمعية بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- 2- تقوم إدارة الجمعية بإحالة المتطوعين الذين لم يتم قبولهم إلى الفروع والمراكز التابعة للجمعية والتي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه والتعريف

٤,١,١ السياسة

تُعد إدارة التطوع خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بفروع ومراكز الجمعية والعاملين فيها.

الإجراءات

1. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد (نموذج رقم ١٥)
2. تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو المنشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الفرصة التطوعية الخ).
3. تصحب إدارة التطوع وبالتنسيق مع إدارة العلاقات العامة للمتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

2. التدريب والتطوير

٤,٢,١ السياسة

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى إدارة التطوع والعاملين فيها بالتنسيق مع مركز التدريب.

الإجراءات

- 1- تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (نموذج رقم ٥).
- 2- تحدد إدارة التطوع البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- 3- تقوم إدارة التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.



خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

5,1,1	السياسة
تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.	
5,1,2	السياسة
تُبلغ إدارة التطوع المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.	

الإجراءات

1. يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى أو المقترحات (قنوات صوت المستفيد).
2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
3. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم (نموذج رقم 13) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير إدارة التطوع.
4. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام نموذج الشكاوى والتظلم.
5. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
6. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
7. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
8. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
9. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
10. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: تقوم إدارة التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

2. أحقية رفض المتطوع المطالب:

٥,٢,١ السياسة

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى إدارة التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.

الإجراءات

- 1- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء إحدى المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- 2- تقوم إدارة التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- 3- يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

3. 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 واجباته 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.

الإجراءات

1. تقوم إدارة 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.
2. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ إدارة التطوع بالمبالغ المتوقعة صرفها ومن ثم يتم إعلامه بالموافقة أو عدمها.
3. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات (نموذج رقم ١٢).



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

٥,٤,١	السياسة
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والفروع والمركز بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
٥,٤,٢	السياسة
تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	

الإجراءات

1. تقوم إدارة الجمعية بإحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات غير الربحية أو جهة مماثلة.
2. تعمل إدارة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
3. تقوم إدارة الجمعية على متابعة أداء إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
4. تشرك إدارة الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لإدارة التطوع.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

5. التغذية الراجعة

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

الإجراءات

1. يقوم مدير إدارة التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
2. يقوم مدير إدارة التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (9) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
3. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
4. تقوم إدارة التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
5. تعمل إدارة التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها لإدارة الجمعية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.



وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

جمعية البر
بالمنطقة الشرقية

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

سادساً: التقدير والتكريم

٦،١،١ السياسة

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

الإجراءات

1. تقوم إدارة الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
2. تعمل إدارة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
3. تقوم إدارة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
4. تقدم إدارة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٤)
5. تقوم إدارة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
6. تقيم إدارة الجمعية فعالية التكريم المتطوعين بشكل سنوي.

اعتماداً،،،

أمين العام

جمعية البر بالمنطقة الشرقية

سمير بن عبدالعزيز العضيضان
م.ع.ع.