



الجمعية الخيرية السعودية
لتنشيط التبرع بالأعضاء

دليل المتطوع

(دليل إرشادي)

1443 هـ - 2021 م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



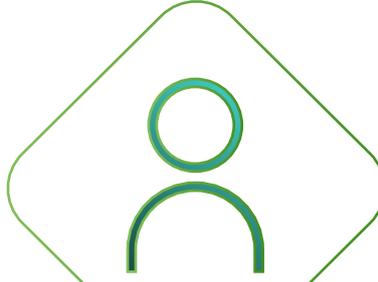
المحتويات

5	بطاقة تعريف الدليل
7	عن الجمعية وتاريخها
10	منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين
11	نطاقات التطوع
14	حقوق المتطوع وواجباته
16	الميثاق الأخلاقي للمتطوع
22	لائحة المخالفات والإجراءات المحتملة
23	مصطلحات هامة
24	السياسات والإجراءات المرتبطة بالمتطوع
31	نماذج تهم المتطوع



بطاقة تعريف الدليل

تم إعداد هذا الدليل ليكون مرشداً لكل متطوع ومتطوعة في جمعية إيثار، وهو مقتبس من الدليل التنظيمي لوحدة العمل التطوعي بالجمعية.



المعنيون

المتطوعين والمتطوعات بجمعية إيثار.



رقم وتاريخ الإصدار

الأول / أكتوبر 2021



المقدمة

يعد هذا الدليل مرشداً لكل متطوع ينضم للعمل التطوعي في جمعية إيثار، حيث يحتوي على معلومات هامة من شأنها أن تساعد لأداء دوره التطوعي والتعرف على حقوقه ومسؤولياته.

ويلخص هذا الدليل أبرز المعلومات والمسؤوليات والواجبات وغيرها من الأمور التي يحتاج المتطوع أن يكون على دراية بها قبل بدء التطوع في الجمعية.

وعند الحاجة إلى المزيد من التوضيح، ينبغي الرجوع إلى إدارة خدمات التطوع ودليل السياسات والإجراءات التفصيلي.

عن الجمعية وتاريخها

تم إنشاء الجمعية في عام 2010م بموافقة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية تحت مسمى (الجمعية الخيرية السعودية لتنشيط التبرع بالأعضاء بالمنطقة الشرقية) واختصاراً (إيثار).



جمعية إيثار

الجمعية الخيرية السعودية
لتنشيط التبرع بالأعضاء



أهدافنا

• تعزيز مفهوم التبرع بالدم
للوصول إلى المستهدف 100٪
تبرع طوعي بالدم تحت إشراف
وزارة الصحة والجهات ذات العلاقة.

• المساهمة في تعزيز الإقبال
المجتمعي على التبرع بالأعضاء
في الحياة وبعد الوفاة.

• تفعيل دور المتطوعين
عبر طرح الفرص التطوعية
لنشاطات الجمعية.

• دعم الثقافة الصحية
للمجتمع السعودي ومكافحة
القصور العضوي.

• مواكبة التطور التقني لرفع
كفاءة وجودة العمل.

• المتابعة ومشاركة أقر
المستجدات العالمية حول
التبرع وزراعة الأعضاء وتعريف
المجتمع بها.

• قياس أثر الخدمات التي تقدمها
الجمعية للمستفيدين خاصة
وللمجتمع عامة.

• تقديم الدعم والتوجيه لمرضى
القصور العضوي عبر بناء الشراكات
الاستراتيجية لتعزيز الخدمات
المقدمة لهم.



رسالتنا

تعزيز ثقافة التبرع بالأعضاء
وإزالة التصورات والأحكام
الخاطئة حولها ودعم مرضى
الفشل العضوي لمواكبة
تطلعات رؤية المملكة نحو
مجتمع صحي واعد.

قيمنا



المرونة



الاستدامة



الإحسان



الابتكار



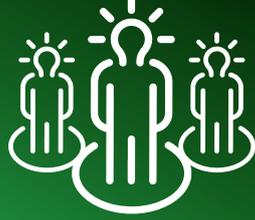
العمل الجماعي



الشفافية



الخصوصية



منطلقات ودوافع جمعية إيثار لإشراك المتطوعين

منطلقاتنا لإشراك المتطوعين

المساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030 للوصول
إلى مليون متطوع.



تعزيز روح المسؤولية المجتمعية لدى أفراد
المجتمع.



الاستثمار الأمثل لطاقات المتطوعين، كونهم
الركيزة الأساسية في برامج ومبادرات الجمعية.



إعداد المتطوعين ليصبحوا (سفراء إيثار) لنشر رؤية
ورسالة الجمعية.



رؤيتنا لإشراك المتطوعين

نسعى أن نكون جمعية فاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، لينمي الفرد قدراته وإطلاق طاقاته، لتحقيق تجربة مفيدة، تشيد بجهوده ليكون شريك فعال في نهضة المجتمع.



آلية إشراك المتطوعين

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

جوال
+966 (54) 520 0474



بريد إلكتروني
volunteer@eithar.net



الموقع الرسمي
www.eithar.net



نموذج التطوع
www.eithar.net/volunteers-application



التواصل الاجتماعي
@EitharSA



نطاقات التطوع الـ (6)



الفرز والتسكين



تصميم الفرص
والاستقطاب



التخطيط والتعزيز



التقدير والتكريم



الدعم والإشراف



التوجيه والتدريب

حقوق وواجبات المتطوع

مقدمة

التطوع لا يعني الارتجالية والفوضى وغياب المحاسبة بل هو عمل منظم سامي الأهداف والوسائل يجب ان يعرف العاملون فيه حقوقهم وواجباتهم ويلتزمون بها في جو من الاخوة والالفة، وهي:

أولاً: حقوق المتطوع

قبل بداية الفرصة:

- حماية خصوصية المتطوع وبياناته الشخصية.
- تعريف المتطوع بالجمعية وأنشطتها وأقسامها.
- تعريف المتطوع بالفرصة التطوعية والحصول على وصف واضح للدور والمهام الموكلة إليه، والفترة الزمنية المخصصة للعمل التطوعي،
- اطلاع المتطوع على السياسات ولائحة المخالفات
- تعريف المتطوع بمشرفه الفني والإداري
- المساعدة في تقديم التدريب الاضافي للمتطوع إذا استدعى الامر، وذلك بهدف القيام بمهام عمله التطوعي بصورة جيدة.

أثناء تنفيذ الفرصة:

- تقديم الدعم الذي يحتاجه المتطوع لأداء الفرصة.
- توفير البيئة المحفزة والجاذبة.
- عدم استغلال المتطوعين لمصالح خاصة أو مهام غير متفق عليها.
- في حالة الفرصة كانت 6 ساعات يتم توفير للمتطوع وجبة غذائية.

عند إنهاء الفرصة:

- تكريم المتطوع بالوسائل المناسبة والمتاحة.
- تسجيل الساعات التطوعية المكتملة في منصة العمل التطوعي.
- الحصول على شهادة تطوع وخبرة موضح فيهما اسم الجمعية، متضمنة اسم الفرصة التطوعية وعدد الساعات وفترة التنفيذ.
- إرسال استبانة تقييم الرضا عن التجربة التطوعية.



ثانياً: واجبات المتطوع



- استيعاب رؤية ورسالة جمعية إيثار والالتزام بقيمها والتقييد بأنظمة الدولة والتقاليد المجتمعية.
- التحلي بالصدق وحسن النية، والنظر إلى مصلحة الجمعية والمجتمع.
- تنفيذ مهامه والتفاني في العمل والحرص على جودته.
- الالتزام بالمحافظة على المواد والأدوات والعهود المستلمة بجميع أشكالها وإعادتها إلى الجمعية عند انتهاء العلاقة التطوعية.
- الالتزام بالمحافظة على أسرار الجمعية سواءً أثناء العلاقة معها أو بعد انتهاء العلاقة.
- الامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.
- عدم الإدلاء أو التصريح بأيّة معلومة لأي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من مشرف التطوع.
- عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض شخصية.
- عدم تلقي على أية هدية أو خدمات أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.
- الاتصاف بالمسؤولية في كل التصرفات والأقوال وتنفيذ الخطط الموضوعة والرجوع إلى مشرف التطوع في حال حدوث مشكلة، والإدراك أنه لا يمثل فقط الجمعية التي ينتمي إليها، لكنه يمثل الوطن وقيمه ومبادئه.
- الحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.
- عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق، أو اللون، أو الجنس، أو السن، أو الجنسية، أو الدين، أو الإعاقة الجسدية، أو العقلية.
- التواصل الفعال مع زملائه في العمل التطوعي والمستفيدين الذين يتعامل معهم وتقديم الدعم لهم.

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المهام المنوطة بهم وحقوقهم وواجباتهم أثناء ممارسة العمل التطوعي.



إن الالتزام بالميثاق الأخلاقي يسهل ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجدوة وكفاءة عالية، من خلال التزامهم بالعناصر التالية:





القيم والأخلاق

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي، ومن رؤية المملكة 2030 بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

- الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع.
- إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.
- تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

السرية

ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، إلى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقرورة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام بالتالي:

- عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.
- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.



الموثوقية وتحمل المسؤولية

أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:

- متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.
- الرجوع إلى مشرف التطوع أو صاحب الصلاحية في حال حدوث مشاكل أو مواجهة تحديات.
- إدراكه لكونه ممثلاً للوطن وقيمه ومبادئه، لا للجمعية التي ينتمي إليها فقط.

التواصل الفعال

ينبغي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل، والمستفيدين الذين يتعامل معهم، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، الأمر الذي يساعد على حل المشكلات والتغلب على التحديات. ولذا، يجدر بالمتطوع:

- أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع خبرته العملية والمهنية.
- أن يكون واعياً وملماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في الجمعية.
- أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.



تقديم الدعم

تنظر الجمعية لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملياته
الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه
يُتَوَقَّعُ من المتطوع:

- أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.
- أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة في مجال العمل التطوعي.

الشخصية الإيجابية

الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساهم دون انتظار مقابل، وهي شخصية متزنة، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات وتمتلك الجدية، والموضوعية والثابرة. وبناء على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي ما يلي:

- أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.
- أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في المنظمة وتسخير الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها.
- أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.
- أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.



المهنية

لابد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية المتطوع وجودة أعماله المنجزة، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:

- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.

المرجعية

لابد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية المتطوع وجودة أعماله المنجزة، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:

- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة الجمعية التي يتطوع معها.



تضارب المصالح

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليته أثناء أداء العمل التطوعي لمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهّمه شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر عمله التطوعي باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

- عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال.
- الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.

المساواة في التعامل

يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التمييز والعنصرية. ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.

- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة الجمعية التي يتطوع معها.

لائحة المخالفات والإجراءات المحتملة

الإجراء	مرات التكرار	مستوى المخالفة	المخالفة
كتابة تعهد بعدم التكرار	مرة واحدة	عالي	نشر معلومات مغلوبة عن الجمعية
إيقاف واستبعاد المتطوع من العمل التطوعي	مرة واحدة	عالي	تشويه سمعة الجمعية
استبعاد المتطوع من الفرصة وكتابة تعهد بعدم التكرار	مرة واحدة	عالي	اللبس الغير لائق ومخل في الذوق العام
استبعاد المتطوع من الفرصة وكتابة تعهد بعدم التكرار	مرة واحدة	عالي	كل فعل أو قول يمس الشرف والكرامة أو يخدش الحياء أو يخل بحسن السيرة والسلوك والآداب المراعية
إيقاف واستبعاد المتطوع من العمل التطوعي	مرة واحدة	عالي	كل فعل أو قول يمس الدين أو رموزه
إيقاف واستبعاد المتطوع من العمل التطوعي	مرة واحدة	عالي	الاعتداء لفظياً أو جسدياً على منسوبي الجمعية أو مستفاديهما أو إهانتهم أو الاعتداء على أموالهم أو ممتلكاتهم أو إتلافها أو سرقتها ونحو ذلك
كتابة تعهد بعدم التكرار وفي حالة التكرار للمرة الثالثة يستبعد من الفرصة التطوعية	مرتان	متوسط	عدم التزام المتطوع بالقيام بالمهام الممنوحة له وعدم اتباع توجيهات المشرف الفني



مصطلحات هامة

المشرف الفني المباشر

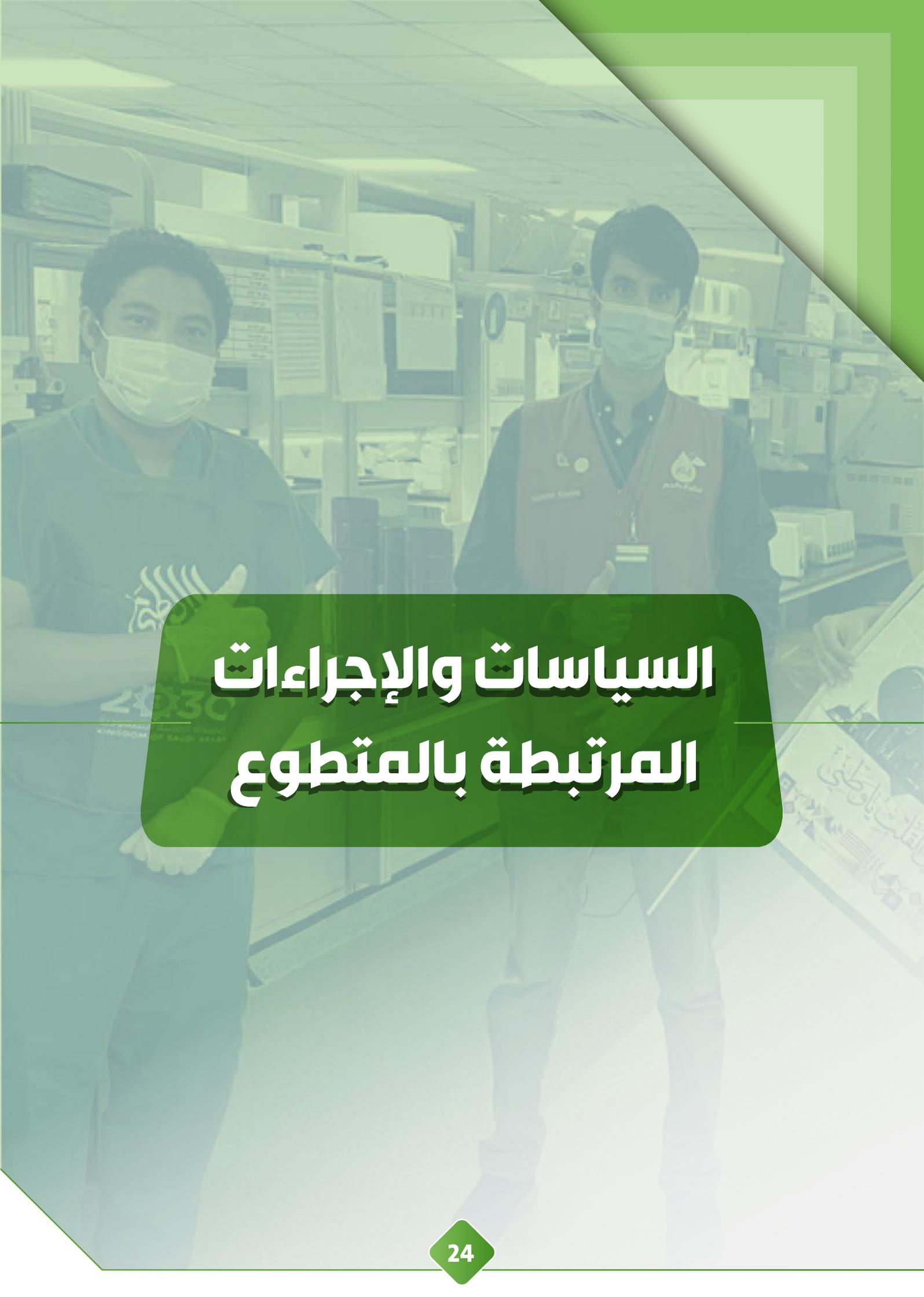
هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهام الفرصة التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.



المشرف الإداري "مدير التطوع"

هو المسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة أو الفعالية التي تقيمها الجمعية.





السياسات والإجراءات المرتبطة بالمتطوع

السياسة 3,3,1

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.

إجراءاتها

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

السياسة 4,1,1

تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بنفسها ودورها في خدمة المجتمع وإداراتها وأقسامها والعاملين فيها.

إجراءاتها

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

السياسة
4,2,1

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.

إجراءاتها

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

السياسة
5,1,1

(الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة)

تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.

السياسة 5,1,2

(الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة)

تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

إجراءات اتوما

- يُعلم مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
- يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
- 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 يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
- يكوّن القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
- يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
- يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
- في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
- 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.
- 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.
- يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
- أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة المنظمة للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

السياسة 5,3,1

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.

السياسة 5,3,2

تقوم الجمعية الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

إجراءاتهما

• يقوم مدير 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.
• إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع مدير التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
• يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات.

السياسة 5,4,1

تقوم المنظمة بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

السياسة

5,4,2

تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

السياسة

5,4,2

تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

إجراءاتهم

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

السياسة

6,1,1

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.

إجراءاتها

- تقوم إدارة الإعلام المؤسسي بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- تعمل إدارة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
- تقوم الإدارة التنفيذية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
- تقدم إدارة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم
- يقوم مدير 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.
- تقييم إدارة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

نماذج تهم المتطوع

سياسات وإجراءات إدارة التطوع

[رابط التحميل](#)



نموذج اتفاقية تطوع

[رابط التحميل](#)



نموذج الشكوى والتظلم

[رابط التحميل](#)



نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

[رابط التحميل](#)



نموذج طلب تعويض عن مصروفات

[رابط التحميل](#)



نموذج التطوع



الجمعية الخيرية السعودية
لتنشيط التبرع بالأعضاء



EitharSA

جوال الجمعية +966 545200474
البريد الإلكتروني volunteer@eithar.net