



جمعية العمل التطوعي
بمحافظة العلا
Association of
volunteer in alula

دليل المتطوع

(في وحدة التطوع بجمعية العمل التطوعي بالعلا)



المقدمة

يُعدُّ هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في الجمعية، 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 معرفة بها قبل بدء التطوع في المنظمة، وعند الحاجة إلى المزيد من التوضيح ينبغي الرجوع إلى إدارة خدمات التطوع ودليل السياسات والإجراءات التفصيلي،

ويشمل الدليل اهم البنود التاليه وهي :

- (١) مقدمة عن المنظمة وتاريخها
- (٢) منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين
- (٣) التعريف ببيئة العمل
- (٤) حقوق المتطوع
- (٥) التزامات المتطوع
- (٦) نماذج التطوع
- (٧) لائحة الادانات والاجرائات



١- مقدمة عن المنظمة وتاريخها

نحن جمعية العمل التطوعي بمحافظة العلا ، منظمة أهلية غير ربحية تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية تأسست عام ٢٠١٧م ونهدف إلى:

١. نشر وتعزيز ثقافة العمل التطوعي
٢. دعم المبادرات والمشاريع والبرامج التطوعية الخيرية.
٣. استقطاب المتطوعين في مختلف التخصصات ومختلف الفئات والاعمار والعمل على تمكينهم وتطوير مهاراتهم وتدريبهم وربطهم بالفرص التطوعية الممكنة التي تسهم في خدمة المجتمع .
٤. توفير فرص تطوعية تلي احتياج المجتمع والمتطوعين
٥. تحقيق الاستدامة في العمل التطوعي وفق رؤية ٢٠٣٠ من خلال تقديم خدمات الدعم والمسانده لفئة المتطوعين الافراد و المجموعات التطوعية و الجهات الحكومية والقطاع الثالث .

٢- منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين

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

١. مضاعفة القدرة على زيادة الإنتاج .
٢. تعزيز المواطنة الفاعلة وتفعيل إشراك المتطوعين .
٣. المساهمة الفاعله في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ والتنمية الشاملة.



جمعية العمل التطوعي
بمحافظة العُلا
Association of
volunteer in alula

(١) رؤيتنا لإشراك المتطوعين

نسعى لـ "أن نكون منظمة فاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين وأن يجد المتطوعون لدينا بيئة جاذبة وتطويراً مستمراً لمهاراتهم و تقديراً لجهودهم واسهاماً في نهضة مجتمعهم .

آلية إشراك المتطوعين:

سعيًا لتحقيق هذه الرؤية فإن منظماتنا تولي أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين، وتخصص لذلك موارد بشرية مؤهلة لتحقيق هذه الرؤية وتلبية طموحات المتطوعين وافتتح أبوابها لجميع لراغبين في التطوع عبر قنوات التواصل الرسمية :

الموقع : <http://ulavw.org>

الاييميل : ulavw.org@gmail.com

تويتر، انستغرام ، سناب شات : [@ula_avw](https://www.instagram.com/ula_avw)

الهاتف: ٠٥٥٦٠١٨٩٩٠



جمعية العمل التطوعي
بمحافظة العلا
Association of
volunteer in alula

٣- التعريف ببيئة العمل والأنظمة العامة:

تقع جمعية العمل التطوعي بمحافظة العلا - حي الروضة - شارع الملك عبدالعزيز بجوار قاعة أماسي للاحتفالات ويشمل المقر على المرافق التالية:

- بهو استقبال وأربع مكاتب إدارية وقاعة تدريب واجتماعات ودورات مياه في كل قسم ومواقف خاصة للسيارات امام الجمعية
- توجد لوحة الإعلانات الخاصة بالمتطوعين في قسم الاستقبال
- يوجد ركن للقهوه والمشروبات خدمة ذاتيه





جمعية العمل التطوعي
بمحافظة العلا
Association of
volunteer in alula





٤- حقوق المتطوع:

هذه ابرز حقوق المتطوع التي ستحرص الجمعية و وحدة التطوع على مراعاتها :

أ- التقديم في كافة الفرص المتاحة:

للمتطوع الحق في التقدم إلى المنظمة في كافة الفرص المتاحة، ويحق له تولّيها ما دامت تتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية، ويكون له مرونة الاختيار في وقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض وسياسة المنظمة ومتطلبات الفرصة التطوعية.

ب- تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب:

تلتزم المنظمة بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم، وأنها قيد الدراسة، وهي تلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولاً أو رفضاً، وبيان أسباب الرفض إن أمكن والإحالة إلى فرص تطوعية أو جهات أخرى.

ت- تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل المنظمة، وهو يتضمن التعريف بالمنظمة التي سيتطوع فيها، والأشخاص الذين سيتعامل معهم، والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها.



جمعية العمل التطوعي
بمحافظة العला
Association of
volunteer in alula

ث- تعريف المتطوع بمهيمته وصلاحياته:

يكون للمتطوع توصيف لدوره التطوعي بحسب المعايير الموضحة في دليل السياسات والإجراءات، ويحق للمتطوع الاطلاع عليه. وتلتزم المنظمة والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع والمنظمة.

ج- تعريف المتطوع بمرجعياته:

يتم تعريف المتطوع بالمرجعية الإدارية والفنية التي يعود إليها المتطوع خلال أداء دوره التطوعي، ويتم تزويده بكافة وسائل الاتصال بمسؤوله المباشر لأخذ المشورة والتوجيه والتدريب في أثناء عمله.

ح- الاحترام والاحترام:

للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضوا ينتمي للمؤسسة.

خ- السلامة:

يحق للمتطوع أن يمارس دوره التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر التي تهدد سلامته البدنية أو النفسية، وأن توفر له المنظمة الدعم المعرفي والمادي بخصوص إجراءات السلامة وأدواتها وكيفية استخدامها وذلك بناء على تقييم المخاطر الذي تقوم به المنظمة كما في دليل السياسات والإجراءات.



د- الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم المنظمة من خلال مدير التطوع بإطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقاً، وإطلاع على نتائج سير مهمته التطوعية من خلال استعراض ما تم تحقيقه أو إنجازه ومدى إتقان العمل الذي أوكل إليه والأخطاء التي قد تكون قد حصلت وكيفية علاجها.
- تكون هنالك جلسات متابعة دورية أسبوعية أو شهرية مثلاً للتأكد من تحقيق أهداف المهمة التطوعية من خلال المعلومات الواردة من الميدان أو المشرفين والمتعلقة بأداء المتطوع وتحقيق أهداف العمل. وعند الحاجة يبقى المتطوع تحت إشراف مستمر أثناء تأدية مهامه التطوعية لتقويم أدائه ليتماشى مع سياسات المنظمة.
- تقوم المنظمة بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء المنظمة وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة في تطوير التطوع في المنظمة.

ذ- التدريب والتطوير

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف المنظمة المسؤولة عن التدريب في المنظمة قبل قيامه بأي مهام تطوعية.
- يتم من خلال التدريب استكشاف قدرات المتطوع لمقابلتها بطبيعة المهام التي تناسب قدراته ومهاراته وظروفه واحتياجاته.
- يتم في بعض المهام التطوعية الخاصة تخصيص برنامج تدريبي يخصص فقط لأداء تلك المهمة.
- يجب على المتطوع الالتزام بجميع البرامج التدريبية التي تقدمها المنظمة التطوعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.



ر- سرية المعلومات

تقوم المنظمة بجمع معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية للمتطوع، وتتعهد المنظمة بالحفاظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، وتحمل المنظمة المسؤولية القانونية حيال ذلك (ويحق للجمعية التأكد من سجلات المتطوعين متى مادعت الحاجة لذلك) .

ز- الغياب:

يحق للمتطوع عدم الحضور بسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول دون أدائه لدوره التطوعي، بشرط أن يبلغ مسؤوله المباشر بعدم قدرته على الحضور قبل ٢٤ ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

س- التظلم:

يحق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل والإدارة أو نحو ذلك يتعارض مع دوره التطوعي وسياسة ومعايير المنظمة في التطوع، ويتم ذلك بحسب الإجراءات الموضحة في دليل السياسات والإجراءات.

ش- التكريم والتقدير:

يحق لكل متطوع ملتزم إيجابياً مع المنظمة أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات المنظمة، وأخذ مرثياته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع عليها كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة المنظمة

ص- إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

يمكن للمتطوع أن ينهي اتفاهه مع المنظمة التي يتطوع فيها، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها (في حالة انها كانت غير واقعيه) في أي وقت يشاء، بشرط ألا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص بالمنظمة والتزامات المتطوع الأساسية تجاهها بشكل كبير. ويتم أخذ ملاحظاته وتغذيته الراجعة تجاه المنظمة وتجربته التطوعية عند إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية.



جمعية العمل التطوعي
بمحافظة العُلا
Association of
volunteer in alula

هـ- التزامات المتطوع

هذه أبرز الالتزامات التي ينبغي على المتطوع الحفاظ عليها والتقيد بها أثناء الفرصه التطوعيه:

أ- المسؤولية الاجتماعية:

يلتزم المتطوع بانجاز عمله بتفاني واحترافية تحقيقاً لأهداف المنظمة الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.

ب- التوقيع على اتفاق التطوع:

يقوم المتطوع والمنظمة بعمل اتفاق تطوع يوضّح توقعات المنظمة من المتطوع، وتوقعات المتطوع من المنظمة.

ت- الدوام وأوقات العمل:

يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج الذي يوكل إليه عند كل برنامج.

ث- سياسة الخصوصية والسرية:

يلتزم المتطوع بالحفاظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة بالمنظمة أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفيدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشاءها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي، كما قد تطلب المنظمة من المتطوع توقيع تعهد بالحفاظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشاءها والتزام كافة إجراءات الحفاظ على سريتها، وذلك إن تطلب الأمر.



ج- تضارب المصالح:

- يعرف تضارب المصالح على أنه "الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار المتطوع في أثناء أدائه لوظيفته بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمة هو شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أداؤه لاعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.
- يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يُعدّ تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وعند وقوع ذلك يقوم بإعلام مدير التطوع بشكل مباشر.

ح- العروض والهدايا:

- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي منظمة سواءً أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات، والبسكويت، والزهور أو غيرها التي تُعدّ في أعراف المنظمة بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية.
- إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع مرجعه الخاص به.

خ- المظهر الشخصي والذوق العام:

- بحسب سياسة المنظمة وطبيعة الدور التطوعي يلتزم المتطوع بالتقيد بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله. ويجب أن ينسجم مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية، ويراعى الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.



جمعية العمل التطوعي
بمحافظة العلا
Association of
volunteer in alula

د. الحفاظ على ممتلكات وعهد الجمعية :

يلتزم المتطوع بالحفاظ على ممتلكات الجمعية والعهد المعطاة له اثناء تنفيذ الفرصة التطوعية .

هـ. تمثيل الجمعية :

يلتزم المتطوع بعدم إعطاء الوعود للمراجعين أو الجهات الخارجية باسم الجمعية إلا بعد الرجوع للمسؤولين بالجمعية وأخذ الأذن منهم كتابياً وذلك حرصاً على سلامة المتطوع من الوقوع في أي مشكلات قانونية .

و. جمع التبرعات او استلامها :

يلتزم المتطوع بعدم جمع التبرعات سواء كانت مادية أو عينية إلا بعد أخذ الموافقة كتابياً من قبل الجمعية وذلك بأتباع الإجراءات النظامية الخاصة بتنظيم عملية جمع التبرعات .



جمعية العمل التطوعي
بمحافظة العلا
Association of
volunteer in alula

ز. لائحة الادانات والإجراءات :

يحق للجمعية اتخاذ الاجراء المناسب حيال اقتراف المتطوع للاخطاء التاليه:

أولاً: عدم التزام المتطوع بالحضور او انهاء المهام الموكله اليه:

١. يتم توقيع المتطوع على انذار خطي أول .

٢. في حال التكرار يتم انهاء عقد التطوع معه .

ثانياً: في حال اقتراف المتطوع لأحد الأمور الأخلاقية يتم انهاء عقد المتطوع مباشرة وإحالته للجهات المعنية نظاماً.

ثالثاً: في حال اضرار المتطوع بمصالح الجمعية:

١. من غير قصد يتم توقيعه على انذار خطي أول.

٢. في حال العمد يتم انهاء التعاقد معه مباشرة وللجمعية حق التقدم للجهات النظامية لرد اعتبارها بما قد يلحق بها من ضرر.



جمعية العمل التطوعي
بمحافظة العلا
Association of
volunteer in alula

٦ نماذج المتطوع:



نموذج رقم (٦) اتفاقية تطوع

طبيعة الفرصة		المكان		رقم الجوال	
المدينة					
		البريد الإلكتروني			
السيدة/ السيد ورقم الهوية/ يسر منظمة أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/ بفرع 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 ترددوا 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. بتاريخ / / ١٤هـ وحتى يوم وتاريخ / / ١٤. 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 .					
<ul style="list-style-type: none">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:<ul style="list-style-type: none">○○○				ما تتوقعه المنظمة منكم	
<ul style="list-style-type: none">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 .				ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة:	
نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديدة بالاهتمام ومستديمة للطرفين					



جمعية العمل التطوعي
بمحافظة العلا
Association of
volunteer in alula

	التوقيع		المتطوع/ة
	التوقيع		مدير التطوع

نموذج رقم (٩) طلب تعويض عن مصروفات			
	اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية		الفرصة التطوعية
	اسم المصرف		رقم الأيوان
	الرئيس المباشر		الإدارة الفنية
	تاريخ تقديم الطلب		مبلغ الصرف الإجمالي
مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات	
بعد التأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في المنظمة			
	التوقيع		الرئيس المباشر
	التوقيع		منسق/مدير التطوع



نموذج الشكوى والتظلم (خاص بالمتطوع)			
			اسم المتطوع
تاريخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم	مسمى الفرصة التطوعية
نوع المشكلة		تاريخ المشكلة	
<input type="radio"/> تظلم	<input type="radio"/> شكوى	/ / ١٤ هـ	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
<input type="radio"/> المدير التنفيذي	<input type="radio"/> مدير التطوع	<input type="radio"/> المدير المباشر	
خاص بمن ينظر في المشكلة			
التوقيع	تاريخ النظر فيها	اسم من نظر في المشكلة	
التوجيه:			
		<input type="radio"/> تم	<input type="radio"/> لم يتم ، والسبب:
إغلاق الشكوى			



جمعية العمل التطوعي
بمحافظة العلا
Association of
volunteer in alula

التوقيع	تاريخ إغلاق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى