

# الدليل التنظيمي والسياسات والإجراءات للعمل التطوعي

جمعيّة رواد العمل التطوعي بجازان



0567579910

r\_tw3@outlook.sa



rowad1.org

@RowadTw3



Rowad04

@rwad\_jazn

## الفهرس

رقم الصفحة	المحتوى
٣	المقدمة
٤	مجالات السياسات الاساسية
٧ - ٥	قسم إدارة العمل التطوعي
٨	الهيكل التنظيمي لقسم التطوع
١١ - ٩	الوصف الوظيفي
١٣ - ١٢	مصطلحات الدليل
٣٨ - ١٤	السياسات والإجراءات لإدارة المتطوعين
٤٤ - ٣٩	السياسات لإدارة الفرق التطوعية
٤٤	إعتماد السياسات والإجراءات لإدارة المتطوعين والفرق التطوعية
٤٥	النماذج

## المقدمة

تتجلى أهمية التطوع في تعزيز وتنمية المجتمع وتطوير مهارات الأفراد الشخصية، إلى جانب المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة وتماسك المجتمع. كما يوفر العمل التطوعي فوائد نفسية للمتطوعين، والعمل التطوعي هو نشاط إنساني وسلوك حضاري يهدف إلى تعزيز روابط الخير بين الأشخاص ونشر القيم السامية بين أفراد المجتمع، حيث يقوي الروابط الاجتماعية، ويُنمي المهارات الشخصية، ويساهم في التنمية المستدامة، ويعزز الصحة النفسية والفردية، أما مجالاته فهي واسعة ومتنوعة لتشمل العناية بالبيئة، ومساعدة المحتاجين، ودعم التعليم، والرعاية الصحية، وتنمية المجتمع، وقد اهتمت حكومتنا الرشيدة في مملكتنا الغالية بالعمل التطوعي وجعلته جزءاً أساسياً من رؤية ٢٠٣٠.

وتتجسد رؤية الجمعية، في أنها تطمح لتكون مشروعاً وطنياً اجتماعياً شاملاً، ولتحقيق هذه الرؤية طورت مجموعة من البرامج والمبادرات التطوعية، التي تساهم في تنمية الوعي المجتمعي وتشجيعه على العمل التطوعي. وتتجسد رسالتها في الإسهام في تفعيل المشاركة المجتمعية، وتعزيز الشعور الوطني، ونشر ثقافة التطوع وغرس مبادئ الخير والمواطنة، من خلال صنع الفرص التطوعية الممكنة، وتمكين المتطوعين من ممارسة أعمالهم ليكونوا رافداً للتنمية في المنطقة.

## مجالات السياسات الأساسية

- 1 التخطيط والتعزيز
- 2 تصميم الفرص واستقطاب المتطوعين
- 3 الفرز والتسكين
- 4 التوجيه والتدريب
- 5 الدعم والإشراف
- 6 التكريم والتحفيز

# إدارة العمل التطوعي

## وحدة العمل التطوعي ومنطلقاتها في إشراك المتطوعين

- ❖ مساندة العمل التي تقوم فيه المنظمات الإنسانية لصالح المجتمع عن طريق رفع مستوى الخدمة أو توسيعها.
- ❖ إبراز الصورة الإنسانية الدالة للمجتمع وتدعيم التكامل بين الناس وتأكيد اللمسة الحياضية المجردة من الصراع والتنافس.
- ❖ دعم القضية الإنسانية التي تعمل على تنفيذها المؤسسات الإنسانية.
- ❖ أهمية التطوع الذي يدل على حيوية الجماهير وإنجابيتها وتلاحمها مع المجتمع.
- ❖ رفع الوعي بين أفراد المجتمع والحث على العمل الطوعي الذي يرفع مستوى رقي الوطن ويترك طابع إنساني حضاري.
- ❖ صنع الفرص التطوعية وتمكين المتطوعين من ممارسة العمل التطوعي وفقاً لاحتياج التنمية بالمنطقة.
- ❖ تفعيل المشاركة المجتمعية وتعزيز اللحمة الوطنية من خلال نشر ثقافة العمل التطوعي وترسيخ قيم الخير والحب والدفاع عن مقدرات الوطن بكافة الوسائل الممكنة
- ❖ تطمح لتكون مشروعا وطنيا اجتماعيا شاملا من خلال برامج ومبادرات تطوعية تسهم في تنمية الوعي الجماعي والراقي بالسلوك الفردي وطنيا واجتماعيا واقتصاديا

## مستويات التطوع وأساليبه

### أساليب التطوع:

#### التطوع المشروط:

- حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والمتطوع.

#### التطوع الجزئي:

- جزء من الوقت حسب الاتفاق بين الجمعية والمتطوع.

#### التطوع المستمر:

- كامل الوقت اليومي.

### مستويات التطوع

مشاركة متطوع باختصاصه الأكاديمي

الاحترافي

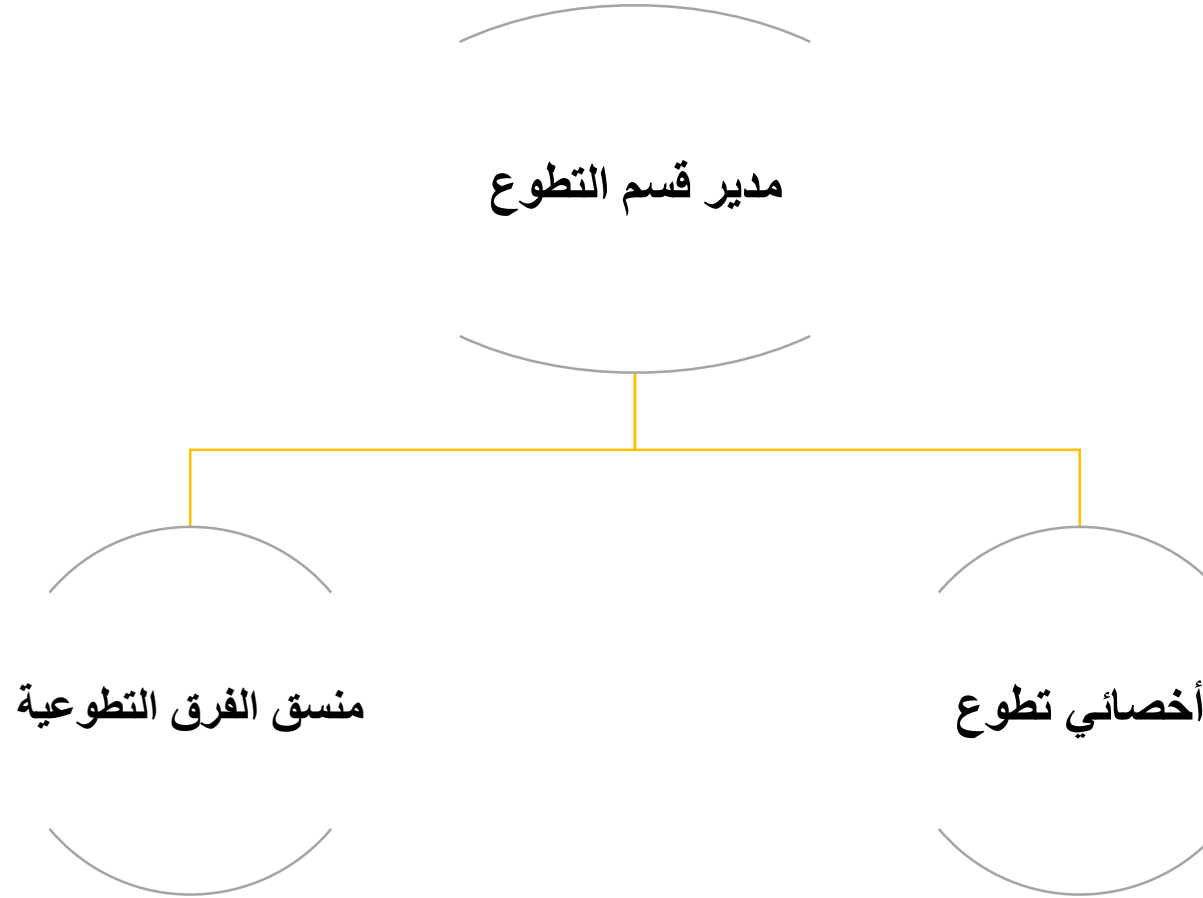
مشاركة المتطوع بمهارة يمتلكها

المهاري

مشاركة المتطوع و تنفيذ الأنشطة

العام

## الهيكل التنظيمي لقسم التطوع



## الوصف الوظيفي

### مدير قسم التطوع

#### المهام:

- إعداد الخطة السنوية والموازنات التقديرية لإدارة وحدة التطوع وتحقيق أهداف الجهة.
- العمل على نشر ثقافة التطوع وإستقطاب المتطوعين في المجتمع.
- العمل على نشر ثقافة العمل التطوعي داخل الجهة.
- إدارة حساب الجهة في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- الإشراف على العاملين في وحدة التطوع وتقييمهم.
- الإشراف والمتابعة على جميع المبادرات والفرص التطوعية.
- إعداد وتطوير النماذج الخاصة بالوحدة .
- إعداد التقارير الدورية للوحدة ورفعها للمسؤول.
- متابعة الأنظمة والقرارات الصادرة لتنظيم العمل التطوعي ونشرها داخل الجهة.
- العمل على دراسة واقتراح الشركات مع الجهات الأخرى لتحقيق أهداف الجهة المتعلقة بالعمل التطوعي .
- تحديث وتطوير الأدلة والسياسات الخاصة بالوحدة
- تنفيذ أي مهام أخرى يكلف بها في نطاق عمله

## الوصف الوظيفي أخصائي تطوع

### المهام:

- الإشراف على تصميم الفرص التطوعية مع الإدارات المعنية والتسويق لها.
- إستقطاب وتسكين المتطوعين المحتملين بالتعاون مع المشرف الفني.
- تقديم الدعم والإشراف للمتطوعين أثناء الفرصة التطوعية.
- التواصل مع المتطوعين بشكل فعال وتبليغهم بكافة المستجدات التي تتعلق بالفرصة التطوعية.
- تنفيذ أي مهام أخرى يكلف بها في نطاق عمله.

## الوصف الوظيفي

### منسق فرق تطوعية

#### المهام:

- استقطاب الفرق التطوعية المتخصصة في مجال عمل الجهة.
- التحقق من إستيفاء الفرق لكافة الإشتراطات اللازمة للتسجيل.
- متابعة سجلات الفرق وتحديثها بشكل دوري
- التواصل والمتابعة مع الفرق أثناء الفرصة التطوعية
- تنفيذ أي مهام أخرى يكلف بها في نطاق عمله.

# مصطلحات الدليل

## أهم المصطلحات المستخدمة في الدليل التنظيمي

كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتميته.	العمل التطوعي
هو الشخص المنظم والمنسق لجميع عمليات التطوع، وهو الذي يدير التطوع في الجهة.	مسؤول التطوع
المهام والأعمال المطلوب تنفيذها من قبل المتطوعين لدى الجهات المستفيدة متضمنة كافة التفاصيل اللازمة.	الفرصة التطوعية
هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الإحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.	تصميم الفرصة التطوعية
هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.	مشرف الفرصة التطوعية أو المشرف الفني
هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.	المتطوعون المحتملون
هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.	التسكين
هو الموقع الإلكتروني الموحد والخاص بالعمل التطوعي في المملكة ويعمل على الربط بين المتطوعين والجهات الموفرة للفرص التطوعي وتوثيق الساعات التطوعية.	المنصة الوطنية للعمل التطوعي
جمعية رواد العمل التطوعي بجازان	الجهة (الجمعية)

# السياسات والإجراءات لإدارة المتطوعين

## 1 تعزيز الوعي والتبني

### إعداد السياسات والإجراءات ومراجعتها

#### السياسة ١,١

تلتزم الجمعية بوضع سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمل إدارة المتطوعين، بما يتناسب مع احتياجات الجهة والعمل على اطلاع أصحاب العلاقة عليها.

#### الإجراءات

- ١) يقوم مسؤول التطوع على جمع مقترحات لسياسات تنظم العمل التطوعي داخل الجهة.
- ٢) يقوم مسؤول التطوع بكتابة السياسات بشكل تفصيلي ليشمل جميع النطاقات ومستويات التطوع ، مع أخذ المقترحات بعين الاعتبار.
- ٣) تقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة السياسات والإجراءات بما يتوافق مع سياسات الجهة.
- ٤) إتاحة الجهة السياسات والإجراءات لأصحاب العلاقة المعنيين بالتطوع والتأكد من وضوح واستيعاب جميع السياسات لهم وحثهم على التطبيق والتطوير.
- ٥) يراجع مسؤول التطوع السياسات والإجراءات بشكل دوري والتطوير فيها.

# 1 تعزيز الوعي والتبني

## تكليف مسؤول تطوع

### السياسة ١, ٢

تكلف الجمعية مسؤولية إدارة وحدة التطوع إلى شخص متفرغ جزئياً أو كلياً، وإعداد وصف وظيفي خاص به يشتمل على عمليات إدارة التطوع ويتم اعتماده والتصديق عليه من قبل إدارة التنفيذية ولا يختلف عن الإدارات الأخرى في الجهة.

### الإجراءات

- (١) تعمل الجمعية على إستقطاب مسؤول التطوع من داخل الجهة أو من خارجها وتستند له جميع المهام والواجبات والصلاحيات المتضمنة في الوصف الوظيفي ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة.
- (٢) يتم تزويد الوحدة بموظفين إضافيين عند الحاجة ويتم وضع وصف وظيفي بما يضمن تحقيق أدوار إدارة التطوع.

## 1 تعزيز الوعي والتبني

### التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

### السياسة ١,٣

تلتزم الجمعية بتوضيح المنطلقات الخاصة بها لإشراك المتطوعين ونشرها داخليا وخارجيا والعمل على تنفيذها من خلال أنشطة وحدة التطوع.

### الإجراءات

- ١) يعمل مسؤول التطوع على صياغة منطلقات الجهة لإشراك المتطوعين ومشاركتها للإدارة المعنية لمراجعة.
- ٢) تعتمد الإدارة التنفيذية المنطلقات ورؤية الجهة لإشراك المتطوعين.
- ٣) يعمل مسؤول التطوع على نشر المنطلقات داخل المنظمة وخارجها بالتنسيق مع الإدارة المعنية .
- ٤) عند العمل على تخطيط لوحدة التطوع لا بد من ضمان تحقيق المنطلقات.
- ٥) العمل على تحديث ومراجعة المنطلقات والرؤية مع كل خطة استراتيجية.

## 1 تعزيز الوعي والتبني

### وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

#### السياسة ١,٤

تلتزم الجمعية بوضع خطة تشغيلية سنوية تشمل الموازنة التي تغطي جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتوفير الأدوات اللازمة لقيام المتطوعين بأدوارهم.

#### الإجراءات

- ١) يعمل مسؤول التطوع على بناء الخطة التشغيلية ووضع المستهدفات التي تحقق ممارسات المعيار الوطني.
- ٢) يعمل مسؤول التطوع على تقدير الموازنة السنوية من خلال الخطة التشغيلية التي تغطي تكاليف أنشطة الوحدة ويرفعها للمراجعة من قبل الإدارة المالية ثم الإدارة التنفيذية لاعتمادها.

## 2 تصميم الفرص واستقطاب المتطوعين

### تصميم الفرص التطوعية

#### السياسة ٢,١

تلتزم الجمعية بكتابة وصف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح مع مراعاة التنوع في الفرص التطوعية وإيضاح المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع، وإيضاح الفائدة والعائد على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الاشراف والدعم الذي يحصل عليه من الجهة، كما تلتزم الجهة بتحليل المخاطر المتوقعة خصوصا في التطوع "خارج المنشأة" كالغابات والمحميات والبحر وغيره وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف المخاطر وحفظ سلامة المتطوعين.

#### الإجراءات

- ١) يقوم مسؤول التطوع بحصر الاحتياج التطوعي بشكل دوري من خلال إرسال بريد إلكتروني داخلي لجميع الإدارات.
- ٢) يشارك العاملون في الوحدات والإدارات الأخرى على تصميم الفرص التطوعية المتنوعة لتتضمن جميع البنود في نموذج تصميم الفرص التطوعية.
- ٣) يستقبل مسؤول التطوع الفرص التطوعية المصممة عبر البريد الإلكتروني بشكل دوري (تحدد المدة المناسبة من قبل الجهة) ويمكن عند الفرص العاجلة الطلب قبل عدة أيام (تحددها الجهة)
- ٤) يراجع مسؤول التطوع جميع الفرص ويتحقق منها واعتمادها وفي حال وجود أي ملاحظات أو تعديل يمكن إعادة توجيهها للوحدة أو الإدارة المعنية مع الإشارة إلى الملاحظات.
- ٥) يعتمد مسؤول التطوع تاريخ الفرصة بناء على التسليم الأخير.

## 2 تصميم الفرص واستقطاب المتطوعين

### النشر والترويج للفرص التطوعية

### السياسة ٢, ٢

تعمل الجمعية على النشر والإعلان للفرص التطوعية والتسويق لها بمختلف الوسائل المتاحة للجهة بحسب طبيعة المستهدفين من الفرصة والتعاون مع الإدارات والأقسام المعنية.

### الإجراءات

- ١) تعمل الجمعية على انشاء وتفعيل حساب خاص بها في المنصة الوطنية للعمل التطوعي لنشر وتوثيق الفرص التطوعية.
- ٢) يتعاون مسؤول التطوع مع الإدارات والأقسام المعنية للنشر والتسويق للفرص التطوعية مع ضمان إستهداف الفئة المناسبة.
- ٣) يقوم مسؤول التطوع بنشر الفرصة التطوعية من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي والتسويق لها من خلال مختلف الوسائل المتاحة (تواصل اجتماعي- مجموعات الواتس اب-مجموعات تلقرام- الإعلان مع الشركاء من الجامعات والمدارس)
- ٤) يقوم مسؤول التطوع على الإجابة على جميع إستفسارات المتطوعين.
- ٥) يقوم مسؤول التطوع بالعمل على اكمال عملية التسجيل والتحضير والاقلاق للفرص التطوعية في المنصة.

## 2 تصميم الفرص واستقطاب المتطوعين

### تطوع منسوبي الجهة

#### السياسة ٢, ٣

تعمل الجمعية على عقد شراكات مع أحد الجهات الموفرة للفرص التطوعية و العمل على تحفيز منسوبيها على المشاركة .

#### الإجراءات

- ١) يعمل مسؤول التطوع على التنسيق و الترتيب للفرص التطوعية مع أحد الجهات المناسبة لمنسوبيها.
- ٢) يعمل مسؤول التطوع على نشر الفرصة داخليا و التسويق لها.
- ٣) ينسق المتطوع مع المدير المباشر للمشاركة في الفرصة التطوعية من غير الإخلال بما هم عمله.
- ٤) يمكن لإدارة الجهة أن تعمل على مجموعة محفزات للتطوع خاصة بالموظفين

## 3 الفرز والتسكين

### حماية خصوصية المتطوعين

#### السياسة ٣,١

تلتزم الجمعية بحفظ وحماية بيانات المتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.

#### الإجراءات

- ١) يقوم مسؤول التطوع بحفظ جميع بيانات المتطوعين في ملفات ومستندات محددة ومنع الاطلاع عليها ومداولتها إلا من قبل أصحاب الصلاحية.
- ٢) يتأكد مسؤول التطوع من سلامة موقع حفظ الملفات و وجود رمز سري للأجهزة الإلكترونية التي يتم فيها حفظ بيانات المتطوعين.
- ٣) يحصل مسؤول التطوع على موافقة موثقة ورسمية من قبل المتطوعين في حال الرغبة بتداول البيانات لجهة أخرى لغرض التطوع.

## 3 الفرز والتسكين

### فرز المتقدمين والاختيار منهم

## السياسة ٣, ٢

تقوم الجمعية على تسجيل المتطوعين من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي والتحقق من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من أي مخالفات أمنية في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية أو بطلب من الجهة الإشرافية.

## الإجراءات

- ١) يعمل مسؤول التطوع على حصر معلومات المتطوعين الأساسية للتأكد من أنها تتطابق مع متطلبات الفرصة التطوعية والمفاضلة بين المتطوعين.
- ٢) يتم الاعتماد على المنصة الوطنية للعمل التطوعي للحصول على بيانات المتطوعين والتحقق من سجلاتهم قبل تنفيذ الفرصة التطوعية.
- ٣) يعمل مسؤول التطوع على إجراء المقابلات الشخصية مع المتطوعين إن دعت الحاجة.

## 3 الفرز والتسكين

### الاعتذار للمتطوع في حالة عدم القبول

#### السياسة ٣,٣

يلزم على الجمعية التواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم مع توضيح الأسباب، مع إمكانية تحويلهم لجهات أخرى تملك فرص تطوعية تتناسب قدراتهم.

#### الإجراءات

- (١) يقدم مسؤول التطوع إعتذار للمتطوعين غير المقبولين بأسلوب مناسب ولبق قبل بداية الفرصة التطوعية ، مع توضيح كافة الأسباب للعمل على تقوية نقاط الضعف.
- (٢) يمكن لمسؤول التطوع توجيه المتطوع لفرصة تطوعية أخرى في المنظمة تتناسب مع قدراتهم والتأكد من رغبة المتطوع على المشاركة بها.
- (٣) يمكن لمسؤول التطوع توجيه المتطوع لفرصة تطوعية أخرى لدى أحد الجهات تتناسب مع قدراتهم.

## 3 الفرز والتسكين

### تسجيل فريق تطوعي

## السياسة ٣, ٤

تعمل الجمعية على قبول طلبات الفرق التطوعية الراغبة في الإنضمام لمبادرات وفرص تطوعية للجهة أو لديها الرغبة بتنفيذ مبادرات تطوعية في نفس مجال وتخصص الجهة.

## الإجراءات

- ١) يعمل مسؤول التطوع باستقبال مبادرات الفرق التطوعية التي تخدم أهداف الجهة.
- ٢) يعمل مسؤول التطوع على إبلاغ الفريق التطوعي بقرار القبول أو الرفض مع توضيح الأسباب.
- ٣) في حالة القبول يتم التواصل مع قائد الفريق لتحويل المبادرة إلى فرصة تطوعية مناسبة.
- ٤) تطرح الجهة الفرصة التطوعية في المنصة لأعضاء الفريق مع تحديد آلية العمل على الفرصة التطوعية.
- ٥) يعمل مسؤول التطوع على توثيق الفرصة وجهود الفريق وتقديم التحفيز والتكريم المناسب لهم.

## 4 التوجيه والتدريب

### توجيه وتعريف المتطوعين بوحدة التطوع

#### السياسة ١, ٤

يلزم على الجمعية تعريف المتطوعين الجدد بالجهة والدور الذي تقوم به والتعريف بوحدة التطوع وشرح كافة التفاصيل المتعلقة بالفرصة التطوعية.

#### الإجراءات

- ١) يحدد مسؤول التطوع الطريقة المناسبة للتعرف والتوجيه.
- ٢) يقوم مسؤول التطوع بتزويد المتطوعين الجدد بنسخة من الأدلة التي تلزمهم أثناء العمل التطوعي (دليل المتطوع — الملف التعريفي) بالإضافة إلى أهم المعلومات المتعلقة بأداء الفرصة التطوعية.
- ٣) يعرف مسؤول التطوع المتطوعين الجدد بالجهة ووحدة العمل التطوعي.

## 4 التوجيه والتدريب

### الإجراءات التأديبية لمخالفات المتطوعين

#### السياسة ٤,٢

تلتزم الجمعية بتطبيق الإجراءات التأديبية نحو أي تصرف أو سلوك مسيء أو مخالف يصدر من المتطوع، وعليه يجب أن يدرك بأهمية الدور الذي يقوم به و أنه يمثل الجهة التي يتطوع معها ، وكما أن للمتطوع حقوق فإن عليه واجبات لا بد أن يلتزم بها.

#### الإجراءات

- ١) يقوم مسؤول التطوع مع الإدارات و الوحدات الأخرى بالجهة بحصر وتحديد المخالفات المتوقعة و تحديد الإجراءات المترتبة عليها بناء على مستوى خطورة المخالفة و تبعاتها.
- ٢) لا بد أن تكتب و توضح قائمة المخالفات و الإجراءات المترتبة عليها في دليل المتطوع.
- ٣) على مسؤول التطوع التأكد من جميع المتطوعين قد اطلعوا على القائمة قبل الفرصة التطوعية.
- ٤) يقيد المشرف الفني بتقييد المخالفات التي يرتكبها المتطوع و إرساها لوحدة التطوع لعمل الازم و تطبيق الإجراء التأديبي.
- ٥) يوم مسؤول التطوع بإبلاغ جميع الموظفين و المتطوعين ذوي الصلة بالمخالفة بالقرار المتخذ بعد التحقيق.

## 4 التوجيه والتدريب

### تحديد الاحتياج التدريبي وتنفيذه

## السياسة ٣, ٤

تلتزم الجمعية بتدريب المتطوعين وتمكينهم من خلال برامج تدريب و تطوير قدرات ومهارات المتطوعين لتناسب مع طبيعة الفرصة والعمل الشفوعى.

## الإجراءات

- (١) يزود مسؤول التطوع الإدارات الأخرى بنموذج الاحتياج التدريبي للمتطوعين لتحديد الاحتياجات التدريبية.
- (٢) يحدد المشرف الفني على الفرصة التطوعية البرنامج أو الوسائل التدريبية اللازمة للمتطوعين.
- (٣) يعمل مسؤول التطوع على متابعة حصول المتطوعين على التدريب الازم مع المشرف الفني.

## 5 الدعم والإشراف

### رفع الشكاوى والتظلمات وإبلاغ المتطوعين

### السياسة ١, ٥

تعمل الجمعية على وضع آلية واضحة للمتطوعين تحفظ حقوقهم في رفع الشكاوى أو حالات التظلم وتبليغ المتطوعين بوجودها.

### الإجراءات

- (١) يلتزم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين بحقوقهم في تقديم الشكاوى والتظلم وجميع الإجراءات اللازمة لتقديم شكاوى.
- (٢) يفضل أن تتم حل الخلافات بشكل غير رسمي من خلال لجوء المتطوع لمشرفة أو لا لمحاولة حل الخلاف.
- (٣) في حال عدم القدرة على حل الخلاف بطريقة غير رسمية يقوم المتطوع على رفع شكاوى وإستخدام النموذج.
- (٤) يتم تعيين شخص مسؤول عن الشكاوى أو لجنة بحسب ما تراه الجهة مناسب لها.
- (٥) يتم دراسة وإطلاع اللجنة أو الشخص المسؤول عن الشكاوى والعمل على الإجراء المناسب في أسرع وقت ممكن.
- (٦) يبلغ مقدم الشكاوى بالإجراءات التي سيتم أخذها حيال الشكاوى وحلها خلال ٢٤ ساعة وإغلاق الشكاوى بعد ذلك.

## 5 الدعم والإشراف

### تقديم الدعم والتعويض المالي

### السياسة ٢, ٥

تلتزم الجمعية بتعويض المتطوع بكافة المصاريف المالية التي قد يتحملها أثناء تأديته للعمل التطوعي ويفضل عدم تحمله أي أعباء مادية .

### الإجراءات

- (١) يوضح مسؤول التطوع للمتطوعين ومنسوبي الجهة بعدم تحمل المتطوع أي مصروفات مالية ولا بد من توفير كافة الاحتياجات له.
- (٢) في حال احتياج المتطوع لصرف أي مبلغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فلا بد من ابلاغ المشرف الفني مسبقاً وأخذ الموافقة لتقديم طلب التعويض.
- (٣) يحول طلب التعويض من المشرف الفني إلى مسؤول التطوع لإعتماده وتحويل المبلغ للمتطوع خلال ثلاث أيام عمل.

## 5 الدعم والإشراف

### تطوير مهارات المشرفين الفنيين على الفرص التطوعية

## السياسة ٣, ٥

تلتزم الجمعية بتزويد المشرفين الفنيين على الفرصة التطوعية بالمعلومات والخبرات التي تمكنهم من عملية الإشراف على المتطوعين بالشكل المناسب.

## الإجراءات

- ١) يقوم مسؤول التطوع بدراسة الاحتياج لتطوير قدرات ومهارات المشرفين الفنيين وتضمينها في الخطة التشغيلية.
- ٢) ينفذ مسؤول التطوع أنشطة وبرامج التدريب للمشرفين.
- ٣) يقيس مسؤول التطوع مدى رضا المشرفين واستفادتهم من البرنامج التدريبي.

## 5 الدعم والإشراف أحقية رفض المتطوع للمطالب

### السياسة ٤, ٥

يحق للمتطوع رفض المهام المسندة إليه التي خارج نطاق مهام الفرصة أو خارج نطاق قدراته ومسئوليته، ولا بد أن يأخذ المتطوع هذا الرفض بعين الاعتبار.

### الإجراءات

- ١) يبلغ مسؤول التطوع المتطوعين عن حقهم في رفض المهام الخارجة عن نطاق مسؤوليتهم وفوق قدراتهم.
- ٢) يقدم المتطوع إشعار بخصوص عدم قدرته على أداء المهمة المسندة إليه.
- ٣) يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني بدراسة طلب المتطوع وتحديد البدائل المناسبة أو المهام المسندة.
- ٤) يقوم مسؤول التطوع بتبليغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

## 5 الدعم والإشراف

### إبلاغ المتطوعين بالمستجدات

## السياسة ٥, ٥

يلتزم مسؤول التطوع بالتواصل الفعال مع المتطوعين وإبلاغهم بكافة المستجدات التي تتعلق بالفرصة التطوعية.

## الإجراءات

- ١) يعمل مسؤول التطوع على استخدام وسائل التواصل المتاحة له لإخبار المتطوعين بأي مستجدات وتغييرات طرأت على الفرصة التطوعية.
- ٢) التحقق من أن تم إبلاغ جميع المتطوعين بالمستجدات.

## 5 الدعم والإشراف

### تزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة

## السياسة ٥,٦

يقدم قسم التطوع بالجمعية بالتغذية الراجعة للمتطوعين بشكل دوري.

## الإجراءات

- ١) يعمل المشرف الفني على تزويد المتطوع بالتغذية الراجعة لأدائه أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية.
- ٢) يستخدم المشرف الفني نموذج تقييم أداء المتطوع لعملية التقييم للمتطوعين، بعد الإنتهاء من تنفيذ الفرصة التطوعية.
- ٣) يقدم مسؤول التطوع نتائج تقييم الأداء للمتطوع بناء على تقييم المشرف الفني وتقديم التوصيات للتطوير والتحسين.

## 5 الدعم والإشراف

### الأمن والسلامة

### السياسة ٧, ٥

تلتزم الجمعية بالمحافظة على أمن وسلامة المتطوعين في البيئة التي يتطوعون بها سواء داخل أو خارج الجهة.

### الإجراءات

- ١) يقوم مسؤول التطوع بالتأكد من سلامة مكان التطوع و توفير كافة المعدات اللازمة لحفظ وسلامة المتطوعين.
- ٢) التحقق من أن جميع المخاطر للفرص التطوعية قد تم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليصها
- ٣) التحقق من أن المتطوع قد اطلع على جميع الإجراءات المتعلقة بالأمن و السلامة في بيئة و مكان التطوع.

## 5 الدعم والإشراف

### قياس رضا المتطوعين

## السياسة ٥,٨

الالتزام بأخذ التغذية الراجعة من المتطوعين الذي انهو الفرصة التطوعية، عن طريق آلية محددة ومعتمدة لدى الجمعية بهدف تحسين وتطوير الفرصة التطوعية وتجربة المتطوعين.

## الإجراءات

- ١) يقوم مسؤول التطوع بتقديم نموذج تقييم المتطوع للفرصة التطوعية للمتطوعين والإشارة لأهمية مشاركتهم في التقييم.
- ٢) يحلل مسؤول التطوع جميع البيانات والإجابات من نموذج تقييم الفرصة التطوعية وفق النتائج للإدارة للعمل على التحسين والتطوير.

## ٦ التكريم والتحفيز

### تقدير جهود المتطوعين

#### السياسة ٦,١

تلتزم الجمعية وجميع العاملين فيها بتقدير جهود المتطوعين وإصدار الشهادات التي توضح انجازاتهم وعدد الساعات التطوعية من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

#### الإجراءات

- ١) يعمل مسؤول التطوع على تضمين أنشطة التكريم والتحفيز في الخطة التشغيلية.
- ٢) يساهم جميع منسوبي الجمعية على تقديم الشكر وإظهار التقدير والتعامل الجيد مع المتطوعين لزيادة ولائهم للجهة.
- ٣) تعمل الجمعية على تفعيل لائحة المحفزات ونشر إنجازات المتطوعين من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المتاحة لدى الجهة.
- ٤) توثق ساعات المتطوعين وتصدر شهادة التطوع لجميع المتطوعين من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- ٥) يعمل مسؤول التطوع على تكريم المتطوعين في الاحتفالات والمناسبات لدى الجهة أو تخصيص فعالية سنوية لتكريم المتطوعين.

## 6 التكريم والتحفيز

### المحافظة على المتطوعين

### السياسة ٢, ٦

تهتم الجمعية بالمتطوعين والعمل على التواصل المستمر معهم واستبقائهم.

### الإجراءات

- ١) يعمل مسؤول التطوع على التواصل المستمر وبناء علاقة ودية مع المتطوعين من خلال استخدام وسائل التواصل المتاحة له.
- ٢) يعمل مسؤول التطوع على تشجيع المتطوعين الأكفاء على التطوع المستمر .
- ٣) يعمل مسؤول التطوع على عدة أنشطة ترفيهية متميزة مع المتطوعين الأكفاء للزيادة ولائهم والعمل على استبقائهم.

## 7 نظام رعاية الفرق التطوعية

### السياسة ٧,١

تقوم جمعية رواد بتبني أنشطة الفرق التطوعي (رجال/نساء) سعوديين باعتبارها مبادرة تطوعية تحت مظلتها الرسمية ويزاول نشاطه وفقا لبنود وتعليمات هذه اللائحة تنفيذًا للهدف رقم (٣) من أهداف الجمعية المعتمدة بترخيصها الذي ينص على تبني المبادرات التطوعية .

### السياسة ٧,٢

١. لضم فريق التطوعي يتقدم قائد/ة الفريق الى الجمعية متبعا الخطوات التالية :
٢. يقدم طلب ضم الفريق للجمعية حسب النموذج
٣. يتم إرفاق بيان بكامل أعضاء الفريق بجميع بياناتهم حسب النموذج
٤. يتقدم قائد الفريق بطلب عضوية له في الجمعية حسب النموذج
٥. يرفق صورة من هوية قائد الفريق مع استمارة طلب العضوية
٦. يتم رفع ملف الطلب مع كامل أوراقه لإدارة الجمعية لدراسته والموافقة عليه
٧. بعد صدور قرار الموافقة يسلم القائد بنسخة من القرار ملف ( pdf )
٨. يسلم للقائد صورة من لائحة الجمعية للفرق التطوعية ويوقع بالعلم والعمل بموجبها
٩. تحفظ نسخة القرار بملف الجمعية للفرق التطوعية
١٠. ترسل صورة القرار مع بيانات الفريق لرئيس الفرق التطوعية بالجمعية للمتابعة
١١. ترسل صورة القرار مع بيانات الفريق لرئيس اللجنة المالية بالجمعية للمتابعة

## 7 نظام رعاية الفرق التطوعية

### السياسة ٧,٣

يعتبر أعضاء الفريق التطوعي المنضم للجمعية أعضاء منتسبين لها , ويحق لقائد الفريق الترشح لعضوية الجمعية العمومية والالتزام لها كعضو عامل عن طريق تقديم طلب خطي لمجلس إدارة الجمعية .

### السياسة ٧,٤

يعتبر قائد الفريق المسؤول الأول أمام إدارة الجمعية وممثلاً لكافة أعضاء فريقه التطوعي ويعتبر توقيعه على هذه اللائحة ملزماً له ولكافة أعضاء فريقه في البيان المقدم والعمل بموجبها

### السياسة ٧,٥

- تقوم الجمعية بتقديم الرعاية الرسمية للفريق التطوعي وتشمل ما يلي :
- ١- المشاركة في عملية هيكلة وتنظيم الفريق وضبط أداءه وبرامجه.
  - ٢- تقديم برامج ودورات تدريبية وورش عمل لرفع كفاءة وخبرات لقيادي وأعضاء الفريق .

## 7 نظام رعاية الفرق التطوعية

### السياسة ٧,٦

تلتزم الجمعية باحترام استقلالية الفريق في إدارة شؤونه وتعيين إدارييه وبناء خطته التشغيلية السنوية بما يحفظ له كيانه ويضمن له تحقيق أهدافه على أن لا يتعارض مع بنود هذه اللائحة او أي من أهداف الجمعية العامة.

### السياسة ٧,٧

يقدم قائد الفريق خطة تشغيلية مفصلة (سنوية , موسمية . برنامج محددة ) تضم أسماء البرامج وتوصيفاتها ( تعريف بالبرنامج، أهدافه، آلية تنفيذه، منفيذه، زمن ومكان تنفيذه، الفئة المستهدفة، النتائج المتوقعة ) لدراسته تمهيدا لإقرارها والموافقة عليه.  
يحق للجمعية شطب أي برنامج يخالف أهدافها المعلنة أو يعرضها للضرر أو المسائلة .  
لا يحق للفريق تجاوز أو تعديل أو تبديل لأحد أو بعض أو كل برامج وتوصيفات وعناصر خطته التشغيلية، بعد إقرارها من قبل أمانة الجمعية، إلا بموافقة الجمعية، وفي حال مخالفة ذلك فإن الجمعية غير مسؤولة عن تلك البرامج وتعد خارج نطاق هذه اللائحة.

## 7 نظام رعاية الفرق التطوعية

### السياسة ٧,٨

يلتزم الفريق بوضع شعار الطرف الأول في مكان بارز وواضح على كخطاباته وإعلاناته وتشارك الجمعية في تغطية أنشطة الفريق من خلال وسائل الإعلام المختلفة.

### السياسة ٧,٩

١. يتوجب على القائد انشاء حساب باسم الفريق على موقع التواصل الاجتماعي تويتر.
٢. لا يسمح للفريق باستخدام حساب تويتر إلا فيما يخص أنشطة الفريق والجمعية وأي إخلال بهذا الأمر يعتبر إساءة للجمعية ولها الحق في اتخاذ الإجراء المناسب بحق الفريق وقائدة .

### السياسة ٧,١٠

- ١- يلتزم الفريق التطوعي بتقديم برامج نوعية خاصة به وتنفيذها بشكل احترافي.
- ٢- يلتزم الفريق التطوعي بالمشاركة في برنامجين على الأقل ضمن برامج الجمعية دون يترتب عليه أي تكاليف مادية أو يعمل خارج نطاقه .
- ٣- عدم قبول أي دعوة لحضور أي فعاليات او المشاركة في اي مبادرات الا بعد الموافقة الخطية من ادارة الجمعية .

### السياسة ٧,١١

يحق للفريق إضافة أعضاء جدد إليه او إلغاء عضوية بعض أعضائه وتقديم بياناتهم للجمعية في الحالتين .

## 7 نظام رعاية الفرق التطوعية

### السياسة ٧,١٢

١. جميع المبالغ المالية التي يحصل عليها الفريق وبتوافق مع مصادرها من قبله تودع في حساب الجمعية وتخصص لتمويل برامج الفريق وفقا لما يلي :
  - يلتزم قائد الفريق بتقديم البيانات المالية كاملة وموثقة لإدارة الجمعية وعند عدم الإفصاح عن أي تمويل للفريق تلغي رعاية الجمعية له ولا يحق له المطالبة بأي مبالغ سابقة .
  - يحق للفريق التفاوض مع أي جهة لتمويل الفريق أو تنفيذ مبادراته على أن يكون تحويل المبلغ على حساب الجمعية ثم تقوم بعدها إدارة الجمعية بتسليم المبلغ للفريق , كما يحق لها أخذ ما لا يزيد عن ٢٥% من إجمالي المبلغ إذا رأت ذلك .

### السياسة ٧,١٣

- ١- يحق للجمعية إجراء تعديلات وإضافات على هذه اللائحة بهدف تطويرها .
- ٢- أي إخلال بمواد هذه أو شطب أو تعديل من طرف خارج إدارة رواد في اللائحة يلغيها.
- ٣- تعد نسختين من هذه اللائحة مصدقة من إدارة الجمعية .
- ٤- يوقع قائد الفريق على النسختين بالطم وفهم مضمونها والالتزام بها ولعمل وفقها
- ٥- في حالة تم التواصل عن طريق البريد الالكتروني فهوية القائد تمثل توقيعة
- ٦- يحصل قائد الفريق على نسخة خاصة به وتحفظ الأخرى في ملف الجمعية .
- ٧- توقيع القائد أو إرسال هويته يعنى موافقته علم جميع أنظمة وبنود هذه اللائحة.

## اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه رقم (8) بتاريخ : 2025/09/27

يعتمد

رئيس مجلس الإدارة

د. علي بن محمد دبيع



الختم  
٧٣٩/ت  
جمهورية  
للعمل التطوعي  
جمعية رواد العمل التطوعي

## النماذج



نموذج الاحتياج التدريبي



نموذج أداء تقييم متطوع



نموذج فرصة تطوعية



نموذج وثيقة ضم  
فريق تطوعي



نموذج طلب ضم  
فريق تطوعي للجمعية



نموذج تقييم المتطوع  
لتجربته التطوعية



نموذج الشكوى والتظلم



نموذج تعويض المصروفات