

## دليل سياسات وإجراءات المتطوعين الخاص بـ "جمعية همم لأسر ذوي الإعاقة"

### ❖ عن جمعية همم لأسر ذوي الإعاقة

جمعية همم لأسر ذوي الإعاقة، هي منظمة غير ربحية تأسست عام ١٤٣٢ هـ تحت مظلة وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ترخيص رقم ٥٩٥ باسم الجمعية السعودية الخيرية لدعم أسر ذوي الاحتياجات الخاصة (جسد) وفي عام ١٤٤٠ هـ تم تغيير اسمها إلى جمعية همم لأسر ذوي الإعاقة.

### ❖ دور جمعية همم لأسر ذوي الإعاقة

تتلخص أهداف الجمعية الى تحسين جودة الحياة وتأهيل أسر ذوي الإعاقة لدمجهم في المجتمع من خلال التواصل الفعال لتبادل الخبرات الذي بدوره يعزز الوعي لدى المجتمع بما يخدم أسر ذوي الإعاقة. كما تهتم الجمعية بتقديم الخدمات الاستشارية، البرامج التدريبية، التوجيه والإرشاد، لقاءات دورية، محاضرات وندوات تثقيفية، توفير المستلزمات الطبية، تهيئة المساكن، والجلسات الفردية للأسر مع أبنائهم من ذوي الاحتياجات الخاصة.

### ❖ منطلقات ودوافع الجمعية لإشراك المتطوعين

تسعى الجمعية الى تحقيق أهدافها وأدوارها الرئيسية من خلال إشراك فعال للمتطوعين حيث أنها تؤمن بأن التطوع عملية تبادلية بين الجمعية والمتطوع، وتعود بالنفع على كلا الطرفين، لذلك فهي تركز على:

- إشراك المجتمع في الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- تقليل المصاريف العمومية والإدارية.
- التشجيع والنهوض بالذات وحب العمل.
- الترابط الاجتماعي والتوعية المستدامة.
- الحد من المشكلات الناتجة عن النقص في الكوادر البشرية.
- الاستفادة من أصحاب الخبرة من افراد المجتمع.
- تنمية روح المساهمة والبذل والعطاء في المتطوعين لخدمة المجتمع.
- تدريب المتطوعين للتعامل مع المشكلات التي تواجه المجتمع.
- تطوير بيئة العمل وتنميتها من خال الاستفادة من جهود المتطوعين.
- الاستفادة من المتطوعين في نشر الرسالة التي تتبناها الجمعية.

## ❖ رؤية الجمعية لإشراك المتطوعين

تهدف جمعية همم لأسر ذوي الإعاقة الى تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، من خلال معاملتهم بالمساواة ودعمهم بما يلزمهم لأداء مهمتهم على أكمل وجه، وتوفير بيئة عمل آمنة مبنية على التقدير والاحترام لجميع الجهود المبذولة من قبل المتطوعين إسهاماً لنهضة المجتمع.

## ❖ حقوق المتطوع

### تضمن الجمعية للمتطوعين التزامها بالحقوق التالية:

- التعامل معه باحترام وثقة وشفافية، وإشعاره بأن جهوده تساهم وتساعد فعلياً في تحقيق أهداف الجمعية.
- اطلاعه بطريقة مهنية وواضحة على مناخ الجمعية، والمعلومات الضرورية للقيام بعمله.
- مساعدته على إبراز قدراته ومواهبه.
- له الحق في التقدم في كافة الفرص المتاحة ويحق له توليها ما دامت تتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية، ويكون له مرونة الاختيار في وقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض مع سياسة الجمعية ومتطلبات الفرصة التطوعية.
- تلتزم الجمعية 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 إدماجه في العمل، وتوظيف طاقاته وقدراته للاستفادة منها بأكبر قدر.
- أن يكون له توصيف لدوره التطوعي ويحق له الاطلاع عليه، ويلتزم الطرفان بحدود هذا الدور ولا يتم إحداث تغييرات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة.
- تعريفه بالمرجعية الإدارية والفنية التي يعود إليها خلال أداء دوره التطوعي، ويتم تزويده بكافة وسائل الاتصال بمسؤوله المباشر لأخذ المشورة والتوجيه والتدريب في أثناء عمله.
- يحق له 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.
- يحق له أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل والإدارة أو نحو ذلك يتعارض مع دوره التطوعي.
- أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات الجمعية.
- يحق له أن يمارس دوره التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر التي تهدد سلامته البدنية أو النفسية، وأن توفر له الجمعية الدعم المعرفي والمادي بخصوص إجراءات السلامة وأدواتها وكيفية استخدامها.
- تدريبه ليتمكن من القيام بالأعمال الموكلة له بكفاءة وفاعلية، وعلى أكمل وجه.
- يمكنه أن ينهي اتفاقه مع الجمعية التي يتطوع فيها، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها في أي وقت يشاء، بشرط ألا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص والتزاماته الأساسية بشكل كبير، ويتم أخذ ملاحظاته وتغذيته الراجعة تجاه الجمعية وتجربته التطوعية عند إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية.
- تتعهد الجمعية بالحفاظ على خصوصية بياناته وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علمه أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، وتحمل المنظمة المسؤولية القانونية حيال ذلك.

## ❖ واجبات المتطوع

### تتوقع الجمعية التزام المتطوع بالمسؤوليات والواجبات الموكلة اليه تجاه الجمعية، وهي كالتالي:

- أن يلتزم بإنجاز العمل بتفان واحترافية تحقيقاً للأهداف الموكلة اليه.
- أن يلتزم بأنظمة العمل التي تحددها الجمعية.
- أن يلتزم بتوقيع اتفاقية التطوع التي توضح توقعات الجمعية منه، وتوقعاته من الجمعية.
- أن يلتزم بالمشاركة، والحضور في الأنشطة والفعاليات المرتبطة بالمهام الموكلة له، بفاعلية وهمة وحماس.
- أن يتحلى بروح التعاون مع الزملاء داخل الجمعية وخارجها.
- التعاون والمبادرة والاستعداد والجاهزية للعمل التطوعي والعمل ضمن فريق العمل المحدد له.
- أن يلتزم بالحفاظ على أسرار العمل والمعلومات الخاصة بالجمعية، وعدم إفشاءها خارج الجمعية
- أن يلتزم بالعمل التطوعي كما هو محدد له بالاتفاقية.
- أن يتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية.
- أن يلتزم بعدم قبول الهدايا لأجل العمل التطوعي، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل: (الحلويات، والبسكويت، والزهور... إلخ) والتي تُعدّ في أعراف المنظمة بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية، و إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع مسؤول وحدة التطوع.
- أن يلتزم بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يُعدّ تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وعند وقوع يتم إعلام مدير التطوع بشكل مباشر.
- أن يلتزم بالتقيد بالزي الملائم للقيم والعادات أثناء أداء العمل التطوعي بحسب سياسة الجمعية وطبيعة الدور التطوعي، والانسجام مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية، ومراعاة الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين
- لا يحق له المطالبة بأي مبالغ مالية جراء قيامه ببعض الأعمال الموكلة إليه

## ❖ آلية اشراك المتطوعين

- يتم إشراك المتطوعين من خلال فتح المجال أمامهم للمشاركة عبر الفرص التطوعية المتاحة في الجمعية
- يتم فتح الباب للتسجيل بطرق متعددة بما يتناسب مع أوضاع المتطوعين.
- تتاح فرص التسجيل لجميع الراغبين الذين يحققون اشتراطات فرص التوعية المتاحة ويلتزمون بقيم وأخلاق الجمعية.
- يتم إجراء مقابلات مع المتطوعين لأخذ آرائهم وتصوراتهم عن التطوع في مقر الجمعية وتحديد مدى ملاءمتهم للفرصة التطوعية المتاحة من خلال الاطلاع على السيرة الذاتية والمهارية.
- يتم اختيار الأنسب لأداء العمل التطوعي المطلوب، ويتم إشراكه في البرنامج التعريفي ثم يوجه للإدارة أو القسم الذي سيتطوع معه
- يتم توفير احتياجات العمل التطوعي المطلوب وفقاً لما يرد في تفصيل الفرصة التطوعية
- تتم متابعة المتطوع ودعمه أثناء تنفيذه لعمله من مرجعيته الفنية، ومن إدارة التطوع
- يتم احتساب الساعات التطوعية للمتطوع، وتضاف إلى رصيده في المنصة التطوعية، ويتم تكريمه والإشادة به

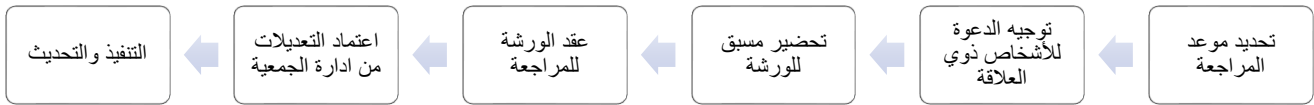
## ❖ السياسات والإجراءات

- تنظم السياسات والإجراءات الخاصة بالعمل التطوعي سير العمل التطوعي في الجمعية وتتم مراجعتها بشكل سنوي أو حين تستدعي الحاجة للمراجعة والتعديل.
- يتم التعريف بالسياسات والإجراءات لجميع المتطوعين الجدد، وتوفير نسخة منها لهم (الالكترونية / ورقية)
- يتم إشراك المتطوعين والعاملين والإدارة التنفيذية في الجمعية بمراجعة السياسات والإجراءات
- تتولى إدارة التطوع متابعة تطبيق السياسات والإجراءات ومراجعتها وتعديلها.

### وذلك من خلال الإجراءات التالية:

- تحدد إدارة التطوع الموعد المناسب لمراجعة السياسات والإجراءات
- تقوم الإدارة بدعوة الأشخاص ذوي العلاقة من مدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام، والإدارة | العليا
- تعقد ورشة عمل تهدف لمراجعة السياسات، والإجراءات مع أهمية التحضير المسبق لها
- تعتمد التعديلات من إدارة الجمعية، ثم تنزل إلى حيز التنفيذ مباشرة.

أما في حال ورد ملاحظات أو شكوى معينة لإدارة التطوع، تستلزم تعديلا في السياسات، والإجراءات مما يستدعي التعديل في غير المراجعة الدورية، يعقد مدير الإدارة اجتماعا مصغراً، يدعو فيه أصحاب العلاقة لاستشارتهم في التعديل المطلوب، ثم يعتمد ما تم الاتفاق عليه من مدير الجمعية، ويعتمد للتنفيذ.



## ❖ مراحل وإجراءات نطاقات التطوع

### المرحلة الأولى: التعزيز والتخطيط

توفر الجمعية فرصا تطوعية واضحة ومحددة حتى يتمكن المتطوع من أداء العمل بشكل سليم استناداً للإجراءات التالية:

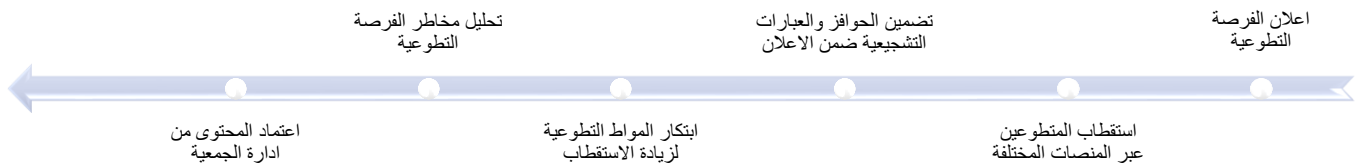
- تتولى إدارة التطوع تقييم الفرص التطوعية المقدمة من قبل الإدارات والأقسام الأخرى، والتأكد من كتابتها بالشكل الصحيح في النماذج تحديد الاحتياج التطوعي قبل عرضها واثاحتها للمتطوعين.
- تقوم إدارة التطوع بطلب الموازنات اللازمة، لتسيير عملها من قبل إدارة الجمعية، وتعطى صلاحية الصرف بناء على الآلية المتبعة في الجمعية.
- تصميم الفرص التطوعية بما يخدم أهداف الجمعية ويشرك المتطوعين في تحقيقها
- تقوم إدارة المتطوعين بتنقيف العاملين في الإدارات والأقسام بكيفية كتابة الفرص التطوعية بالشكل السليم.
- تقدم الإدارات الفرص التطوعية اللازمة لها إلى إدارة المتطوعين بعد كتابتها باستخدام النموذج المعد لذلك

- تراجع إدارة المتطوعين جميع الفرص الواردة لها وتؤكد من استيفائها لجميع المعلومات اللازمة، والتزامها بمبادئ التطوع.
- يتم اعتماد الفرص بعد المراجعة من الإدارات المعنية.
- تعلن الفرص بعد اعتمادها للمتطوعين بالطريقة المناسبة

### المرحلة الثانية: تصميم الفرص والاستقطاب

تسعى الجمعية لادشراك المتطوعين على اختلاف جداراتهم واهتماماتهم بما يضمن التنوع وإتاحة الفرص حيث تقوم عملية الاستقطاب والتوظيف على العدل والشفافية والوضوح واختيار الأنسب للفرص التطوعية المتاحة والتي تم اعتمادها بعد تحديد الاحتياج وفق النماذج المُصممة والمُعده من إدارة التطوع والتي تسيّر وفق الإجراءات التالية:

- الإعلان عن الفرص التطوعية بالطريقة التي تتناسب مع الشريحة المستهدفة من المتطوعين.
- يتم استقطاب المتطوعين من خلال نشر الفرصة التطوعية بطرق مختلفة مثال: ( موقع الجمعية الإلكتروني، مقر الجمعية، البريد الإلكتروني، منصات التواصل الاجتماعية، الاستثمارات الالكترونية... إلخ)
- تضمين الحوافز والعبارات التشجيعية ضمن الفرص المُعلنة.
- ابتكار المواد التطوعية (قوالب، صور، مقاطع فيديو، رسائل نصية... إلخ) والتي تساهم في جذب المتطوع للمشاركة بالفرص التطوعية.
- يشمل تصميم الفرصة التطوعية على تحليل المخاطر التي قد تحدث أثناء تنفيذ الأعمال التطوعية، ويتخذ الإجراء اللازم تجاهها.
- اعتماد المُحتوى من الإدارة العليا والجهات المعنية ثم البدء في الإعلان عن الفرص التطوعية.



### المرحلة الثالثة: الفرز والتسكين

تركز الجمعية على مبدأ المساواة عند الفرز واختيار المتطوع المناسب للفرصة التطوعية، كما تدعمهم بما يلزمهم لأداء مهمتهم على أكمل وجه من خلال توفير بيئة عمل آمنة مبنية على التقدير والاحترام استناداً على الإجراءات التالية:

- تفرز الطلبات بحسب ما هو مناسب للفرصة المختارة ويتم استبعاد ما هو غير مناسب بإتباع الخطوات التالية:
  - ترسل رسالة مناسبة لمن تم رفضه تمثل اعتذاراً لطيفاً.
  - ذكر أسباب الاستبعاد وتوضيح النقاط التي تتطلب
  - توجيهه للفرص التطوعية الأخرى والمتاحة مستقبلاً
  - ارسال الرسائل الودية بشكل ربع سنوي تخص الفرص التطوعية والبرامج المقامة في الجمعية
  - إقامة جلسات العصف الذهني معهم كنوع من المشاركة الفعالة للاستفادة من خبراتهم ومقترحاتهم
  - دعوته للمناسبات التي تساهم في زيادة خبراته وتساعد على تطويرها
- يتم اختيار المتطوعين بناء على الوصف الذي يوضح الفرصة التطوعية المتاحة.
- يتم تحديد موعد للمقابلات مع المتطوعين المرشحين للفرصة، ومن ثم يتم اختيار الأنسب للعمل المطلوب في حال عدم مناسبة الشخص يتم الاعتذار منه بشكل لائق، وتوجيهه لفرص أخرى متاحة
- بعد اختيار المتطوع يتم عمل الإجراءات الإدارية الخاصة بقبوله
- تتكفل الجمعية بتوفير بيئة عمل مناسبة تتوفر فيها اشتراطات الأمن والسلامة اللازمة للمتطوعين
- تم توفير مساحة عمل مناسبة للمتطوعين في مقر الجمعية بناء على الاحتياج الخاص بطبيعة العمل التطوع.

### المرحلة الرابعة: التوجيه والتدريب

تحرص الجمعية على إيضاح جميع الجوانب المتعلقة بالفرصة التطوعية والاحتياجات العلمية والتعريف ببيئة العمل التي سيعمل بها سعياً في تحقيق الاهداف المرجوة على أكمل وجه وللحصول على النتائج المرضية لكلا الطرفين فانه يتم اتباع الإجراءات التالية:

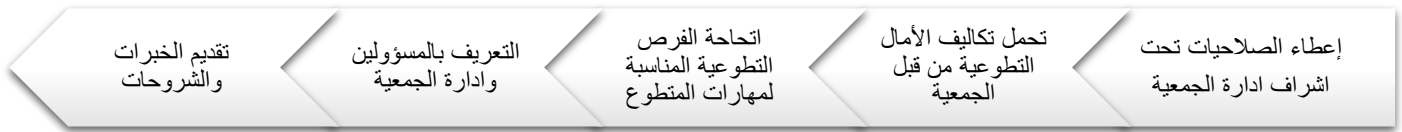
- التعريف برؤية الجمعية وأهدافها وخدماتها بحيث يشعر بقيمة ما يؤديه مهما كانت طبيعة العمل
- التعريف الموجز ببرامج الجمعية وإنجازاتها
- التعريف الموجز بإدارات الجمعية وأقسامها وأدوارها الأساسية
- التعريف بشكل أكثر تفصيلاً بإدارة التطوع ودور العاملين فيها
- التعريف بحقوق المتطوع وواجباته وبالأنظمة والسياسات والإجراءات
- التعريف بالمرافق والخدمات التي توفرها الجمعية للمتطوعين.
- التدريب اللازم من قبل الجمعية للمتطوع إذا دعت طبيعة الفرصة التطوعية المكلف بها إلى ذلك
- للمتطوع الحق في المشاركة في البرامج التدريبية التي تقيمها الجمعية إذا كانت تدعمه في مجال عمله التطوعي

- يقوم المشرف على المتطوع بتدريبه متى دعت الحاجة إلى ذلك بما لا يتعارض مع واجباته الأخرى
- يتم إشراك المتطوعين المستمرين في برامج وورش تدريبية مناسبة مرتين في السنة على الأقل

### المرحلة الخامسة: الدعم والإشراف

تهتم الجمعية بالمتابعة المستمرة لكافة المتطوعين أثناء القيام بعملهم حتى يكونوا قادرين على انجاز المهام المطلوبة ودعمهم بناءً على الإجراءات التالية:

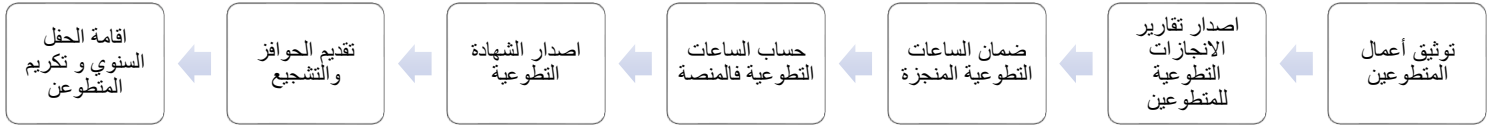
- إعطاء المتطوع الصلاحية الملائمة لتنفيذ العمل التطوعي المطلوب منه تحت إشراف الجمعية
- تتحمل الجمعية كافة التكاليف اللازمة للأعمال التطوعية.
- توفير المواد اللازمة وتيسير السبل التي تساعد المتطوع على انجاز المهمة التطوعية
- إتاحة الفرص للمتطوعين التي تساعد على تنمية مهاراتهم ومواهبهم وفقاً لطبيعة العمل التطوعي
- توجيه المتطوع وتعريفه بالمسؤول المباشر أو إدارة التطوع المعنيين بالإشراف ومتابعة العمل للمساعدة في حال وجود مشكلة.
- تقديم الخبرة والشروحات الوافية وتوضيح جميع جوانب الفرصة التطوعية حتى يتمكن المتطوع من تأدية المهام بكل سهولة.



### المرحلة السادسة: التكريم والتقدير

تتم الجمعية بتكريم وتقدير المتطوعين قبل الإدارة والعاملين عليها جميعاً وتتبع في ذلك الإجراءات التالية:

- يتم توثيق كافة البرامج والمشاريع والأعمال التي ينفذها المتطوعون لدى الجمعية
- تصدر إدارة التطوع تقريراً ربعياً عن إنجازات المتطوعين تحصى فيه جميع أعمالهم
- تحفظ بيانات المتطوعين في ملفات إلكترونية تسهل عملية الاسترجاع والبحث
- ضمان الساعات التطوعية التي ينجزونها مع المحافظة على خصوصية البيانات وحمايتها بالشكل المناسب.
- تحسب الساعات التطوعية لكل متطوع وادراجها فالمنصة التطوعية الخاصة بالوزارة.
- إصدار شهادة تتضمن الساعات ونوع الخبرة التطوعية المقدمة، وتمنح عند طلبها، أو توزع في حفل التكريم الدوري
- تقديم الحوافز التي تعزز العمل التطوعي مثال: (هدايا عينية، قسائم، تمثيل الجمعية أثناء المقابلات، إقامة الورش التدريبية البسيطة، القيادة... إلخ)
- إقامة حفل سنوي يتم فيه تكريم المتطوعين وذكر جهودهم وشكرهم عليها.



### ❖ أمن وسلامة المتطوعين

تسعى الجمعية الى محاولة تقليل المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها المتطوعين حفاظاً على سلامتهم من خلال اتخاذ الإجراءات التالية:

- توفر الجمعية كافة متطلبات الأمن والسلامة اللازمة لأعمال المتطوعين بما يضمن سلامتهم من أي أذى جسدي أو مالي أو معنوي
- تأمين المتطوع ضد إصابات العمل
- أن يكون موقع الجمعية صحي وآمن.
- توفير معدات الأمن والسلامة بكافة مرافق الجمعية، أو أي موقع يتم فيه تفعيل البرامج والأنشطة سواء كانت داخلية أو خارجية.
- تعرض تعليمات الأمن والسلامة العامة لكافة المتطوعين ضمن البرنامج التعريفي
- يراعى تلافي كافة المخاطر المحتملة أثناء تصميم الفرص التطوعية، ووضع ما يستلزمه العمل لحفظ السلامة والأمن الحصول على كافة التصاريح اللازمة عند تقديم فريق تطوعي او مقترح فكرة او مشروع والحصول على الموافقات اللازمة قبل التنفيذ.



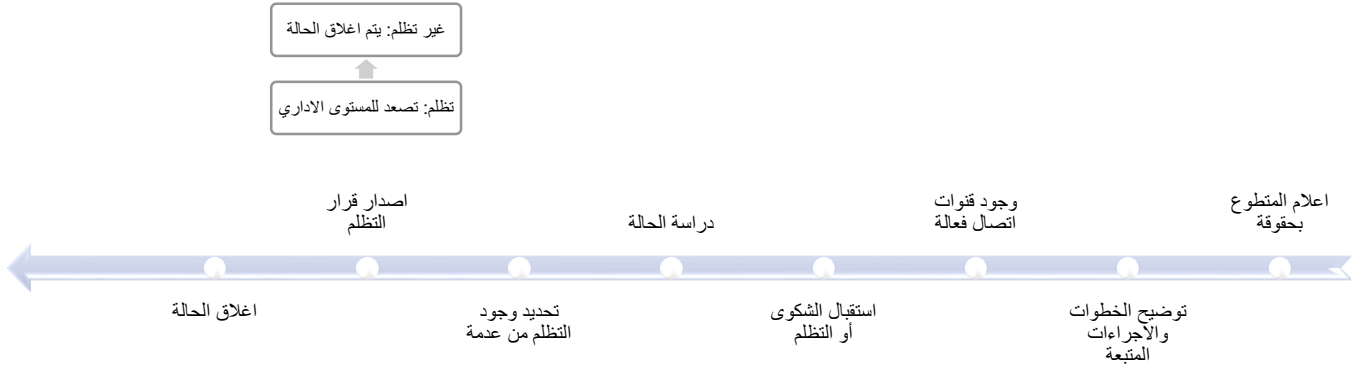
❖ لائحة المخالفات والعقوبات

المخالفة	مستوى المخالفة	مرات التكرار	الإجراء
استخدامه لاسم الجمعية في أي عمل دون إذن خطي مباشر من إدارة الجمعية	عالي	من المرة الأولى	إنهاء الفرصة التطوعية
استخدامه لاسم الجمعية في التواصل مع الجهات أو الأفراد فيما لا يخص عمله التطوعي	عالي	من المرة الأولى	إنهاء الفرصة التطوعية
تمثيله للجمعية بشكل غير لائق يتعارض مع أخلاقيات الجمعية وآدابها وصورتها.	عالي	من المرة الأولى	إنهاء الفرصة التطوعية
مخالفته الصريحة وغير المبررة لتوجيهات المشرفين عليه من قبل إدارة الجمعية	عالي	من المرة الأولى	إنهاء الفرصة التطوعية
استغلال تطوعه في الجمعية لتحقيق مصالح شخصية غير مشروعة	عالي	من المرة الأولى	إنهاء الفرصة التطوعية
إثارة المشكلات ضمن فريق العمل الذي يعمل به، مما يؤثر سلباً على مصلحة العمل التطوعي وبرامج الجمعية وسير العمل	عالي	من المرة الأولى	إنهاء الفرصة التطوعية
العبث بالحسابات الخاصة بالجمعية واستخدامها لأغراض أخرى مثال ذلك (العبث بالبريد الإلكتروني، حسابات التواصل الاجتماعي، أرقام التواصل الخاصة بالجمعية)	عالي	من المرة الأولى	إنهاء الفرصة التطوعية
اتلاف أملاك الجمعية والمستلزمات الإلكترونية المسلمة إليه ( الكاميرات، أدوات التصوير، الطابعات الورقية والحرارية، أجهزة الحاسب الآلي ..إلخ)	عالي	من المرة الأولى	إنهاء الفرصة التطوعية
عدم الالتزام بقوانين الجمعية (تأخير الحضور، الزي الرسمي، الأدب واللباقة مع الآخرين) بشكل متكرر وبدون عذر مقبول.	متوسط	- المرة الأولى - المرة الثانية - المرة الثالثة	إنهاء الفرصة التطوعية
التهاون في أداء المهام الأساسية و الموكلة اليه والانشغال بأعمال ثانوية.	متوسط	- المرة الأولى - المرة الثانية - المرة الثالثة	إنهاء الفرصة التطوعية

## ❖ سياسة تظلم وشكاوى المتطوعين

تتبنى الجمعية سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع مشاكلهم أو التظلم في حالة حدوث عدم توافق بين المتطوع والتأخرين في بيئة العمل، سعياً لخلق بيئة منفتحة تشجع وتعرف المتطوعين بكيفية عرض المشاكل أو التظلمات عن طريق اتباع للإجراءات التالية:

- يتم إعلام المتطوع أثناء التوجيه بحقه في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى وأن الجمعية تتقبل ذلك.
- توضيح الخطوات والاجراءات الصحيحة التي ينبغي اتباعها عند لتظلم ورفع الشكاوي
- يتأكد القسم من وجود قنوات اتصال فعالة ومتوفرة لجميع المتطوعين تمكنهم من تقديم الشكاوى والتظلم عند الحاجة إليه.
- استقبال التظلم بالطرق التالية: ( كتابية / مخاطبة / نموذج )
- تحديد من يقوم بدراسة التظلم (ذات اختصاص، مديره المباشر)
- تحديد التظلم من عدمه / مراجعة العقد... إلخ
- قرار التظلم بحالتين:
  - غير تظلم: يتم إغلاق الحالة.
  - تظلم: تصعد إلى المستوى الإداري
- إغلاق الحالة



## ❖ سياسة تعويض مصروفات المتطوعين

تقوم الجمعية بتوفير الأدوات والمبالغ التي سيحتاجها المتطوع للقيام بدوره التطوعي، كما تحرص على تعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها من مصروفه الخاص والتي تتعلق بأداء دوره التطوعي لذلك لا ينبغي أن يتكلف المتطوع بمصاريف مالية في أي حال من الأحوال وحفاظاً على حقوقه المالية يتم اتباع الإجراءات التالية:

- اعلام المتطوعين بسياسة الجمعية في تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل
- توضيح أنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك وتشمل هذه المصروفات ما يلي:
  - التنقلات من وإلى مكان التطوع
  - وجبات الطعام الخاصة بالمتطوع خلال فترة التطوع
  - تكاليف التواصل الهاتفي ونحوه
  - تكاليف معدات وأدوات السلامة
  - مصاريف الأدوات اللازمة لتنفيذ الدور التطوعي
- تحديد الأدوات والمبالغ التي يحتاج إليها المتطوع للقيام بالدور التطوعي من خلال توصيف الدور التطوعي وخطة العمل.
- توفير الأدوات والمبالغ التي يحتاجها المتطوع قبل الشروع في مهمته التطوعية.
- يحتفظ المتطوع بالفواتير التي توضح مصاريف الجيب التي تكلفها والتي تتعلق بعمله التطوعي بعد أخذ الموافقة من مسؤول التطوع.
- تعبئة النموذج تعويض المصروفات وإرفاق المتطلبات ( الفواتير ونحوها ) وتسليمها إلى المسؤول المباشر لطلب التعويض
- يتم دراسة طلب التعويض المقدم وتقديم التعويض للمتطوع بحسب سياسات الجمعية، ويتم الرد على المتطوع خلال ( ٣ ) أيام من تاريخ استلام طلب التعويض.

تولي الجمعية أهمية كبيرة بتكريم المتطوعين على جهودهم التي يبذلونها من خلال العمل في برامج الجمعية المختلفة، وعليه فإن الجمعية تتبع الاجراءات الآتية لتقدير جهود المتطوعين وتكريمهم:

- تقوم الجمعية بتدريب وتحفيز كل من يتعامل مع المتطوعين لبناء ثقافة التقدير لجهود المتطوعين جميعهم ، ولو بأفعال بسيطة كالالبتسامة ، والشكر
- يتم عرض مساهمات المتطوعين وجهودهم في المؤسسة على كافة الموظفين كنوع من التعزيز والتحفيز تقديراً لهم
- تخطيط وتنظيم محافل ومناسبات تكريم المتطوعين كجزء من أي برنامج أو مشروع تطوعي، حيث يوضع له إطار زمني وجزء خاص من الميزانية
- تمنح الجمعية شهادة استحقاق التميز في العمل التطوعي بعد الانتهاء من الفرصة التطوعية.
- احتساب الساعات التطوعية للمتطوعين في منصة العمل التطوعي.
- تقديم الحوافز للمتطوعين نهاية الفرصة التطوعية بما يتناسب مع طبيعة الفرصة مثل: (ورد، قسائم شرائية، كوبونات خصم، هدايا عينية... إلخ)

نموذج المقابلة الشخصية			
		اسم المتقدم	الفرصة التطوعية
ضعيف	متوسط	عالٍ	المعيار
			مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية
			القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة
			مستوى الحماس للفرصة
			مستوى الالتزام في الكلام
			الاتجاهات العامة وردود الافعال
			نوعية الاسئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها
			اهتمامات المتطوع الأخرى
			المرونة
			النضج والثبات
			مدى الثقة في النفس
			مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة
		التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي	
		دوافع المتطوع للتقدم للفرصة	
		وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع	
		<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> أبداً	
		التفضيل لأنواع معينة من الأعمال	
		المستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة التطوعية	
		<input type="checkbox"/> مناسب جداً <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> غير مناسب تماماً	
		التوقيع	مدير التطوع
		التوقيع	المدير الفني

نموذج اتفاقية تطوع			
المدينة		طبيعة الفرصة	مسمى الفرصة التطوعية
		المكان	المهمة الأساسية
		البريد الإلكتروني	رقم الجوال
ورقم الهوية/		السيدة/	
بفرع		يسر منظمة	
ليكون مرجعكم الإداري		وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/	
المباشر للحصول على الدعم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة مهامكم التطوعية.		كما تم تحديد الأستاذ/	
ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم		مدير / رئيس قسم	
		التطوعية.	
<u>الفترة الزمنية:</u>			
ساعة في اليوم/الأسبوع.		يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع	
وتاريخ / / ١٤.		وتاريخ / / ١٤هـ و حتى يوم	
		بدءاً من يوم	
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"> <li>• ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة:</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	
نتطلع لأن نكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين			
		التوقيع	المتطوع/ة
		التوقيع	مدير التطوع

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 طلب تعويض عن مصروفات

١- يُعبأ من قبل المتطوع				
اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية		مسمى الفرصة التطوعية		
اسم المصرف/ البنك		رقم الآيبان		
تاريخ الصرف		المشرف الفني		
تاريخ تقديم الطلب		مبلغ الصرف الإجمالي		
مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات		
٢- يُعبأ من قبل المشرف الفني				
التوقيع	تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية.			
١- يُعبأ من قبل مدير المتطوع				
إحالة الطلب	○ المدير التنفيذي	○ المدير المالي	○ المحاسب	○ شخص آخر .....
مدير التطوع	التوقيع			
٣- يُعبأ من قبل المتطوع				
	التوقيع	تم استلام المبلغ		



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	/ / ١٤هـ	
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:			
تنفيذ التوجيه: <input type="radio"/> تم <input type="radio"/> لم يتم ، والسبب: <input type="radio"/>			
إغلاق الشكوى			
التوقيع	تاريخ إغلاق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى	

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية		
الجنس	الفرصة التطوعية	
	الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه	

م	بنود التقييم*	درجة منخفضة جداً	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جداً
١	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنة مناسب					
٢	إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنة مناسبة					
٣	قدمت لي المنظمة التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إلي					
٤	الدعم الذي قدمته المنظمة لي ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية					
٥	المهام التي قمت بها في الفرصة التطوعية متطابقة مع الفرصة التطوعية المعلنة					
٦	شعرت بأهمية مساهمتي من خلال التقدير الذي قدمته لي المنظمة					
٧	سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه المنظمة					

\* من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، وعلى مقياس من ١ - ٥ حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلناها، حيث أن:

( ١ = درجة منخفضة جداً ، ٢ = درجة منخفضة ، ٣ = درجة متوسطة ، ٤ = درجة كبيرة ، ٥ = درجة كبيرة جداً )

## نموذج تقييم أداء المتطوع

المتطوع:			
الدائرة / البرنامج / المشروع:			
العنصر:	المحتوى	الدرجة	الملاحظات
التداء الوظيفي (5)	تقديم الأفكار والمقترحات		
	انجاز العمل في الوقت المحدد		
	إدارة المهام		
	القدرة على تطوير أساليب العمل		
	المهارة في التنفيذ		
	تحمل مسؤوليات أعلى		
	الالتزام بالأنظمة والقوانين		
الصفات الشخصية (5)	الإحساس بالمسؤولية		
	حسن التصرف		
	تقبل الأفكار الجديد		
	السلوك العام كقدوة		
	أسلوب عرض الآراء		
العلاقات الإنسانية (1.)	المشرفات		
	الزميلات		
	العملاء		
المحافظة على الدوام (1.)	الحضور والانصراف		
اجمالي			
		المتطوعة:	المشرف العام:
		التوقيع:	التوقيع:
		التاريخ:	التاريخ:



ب.1 نموذج تصميم فرصة تطوعية

اسم مدير التطوع		رقم جواله			
مسمى الفرصة التطوعية					
وصف الفرصة التطوعية					
مكان الفرصة		جمعية :		بمدينة: بجوار:	
طبيعة الفرصة التطوعية		الفريق		موقع التنفيذ	
فردى		جماعى		داخل المنظمة	
		نطاق الفرصة		خارج المنظمة ( )	
		O قصيرة الأجل		O طويلة الأجل	
		O دورية			
مهام ومسؤوليات المتطوع					
.1					
.2					
.3					
المواصفات المطلوبة		عدد المتطوعين		الجنس	
				ذك أنثى كلاهما	
				٢. فما فوق	
				نعم/ الفئة لا	
المؤهلات والخبرات للمتطوع					
.1					
.2					
المواد والاشتراطات على المتطوع					
.1					
.2					
.3					
المهارات المطلوبة					
.1					
.2					
.3					
آلية الإشراف/ مؤشرات التقييم					
يتم الإشراف من قبل المسؤول الفنى الاستاذة: والتقييم من قبلها على البنود التالية:					
✓					
✓					
الدعم المقدم للمتطوع					
.1					
.2					

					العائد على المتطوع	
					.١ .٢	
عدد الأيام		تاريخ البداية	تاريخ النهاية	إجمالي الساعات	الأيام المطلوبة	إطار الزمني
		/ / 2020	/ / 2020		مقيد ( - - )	
					مرن	
المخاطر (التحديات)			الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر			
على المتطوع		- -			- -	إدارة المخاطر
على الجمعية		-			-	
قيمة الساعة المكافئة (بالريال)		ريال	المشرف الفني	رقم جواله		

## نموذج شهادة المتطوع



وزارة العمل  
والشؤون الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

رؤية  
2030  
الجمعية الوطنية للتطوع  
National Association of Volunteering



جمعية أهلية  
أسر ذوي الإعاقة  
Human Association for Families with Disabilities  
تأسست عام 1427هـ

### شُكْرًا وَتَقَدِيرًا

تتقدم جمعية همم لأسر ذوي الإعاقة بالشكر والتقدير لـ

" على مشاركتها الفعّالة في التنظيم بمبادرة " "المقامة "

" يوم الخميس 20 فبراير 2020م

الموافق 26 جمادى الآخرة 1441هـ | وذلك بمعدل 4 ساعات تطوعية

سائلين المولى أن يجعلها في ميزان حسناتها

رئيس مجلس الإدارة



مشاعل بنت عيد المحسن بن جلوي آل سعود



جمعية أهلية  
أسر ذوي الإعاقة  
Human Association for Families with Disabilities  
تأسست عام 1427هـ

المدير التنفيذي المكلف،



ساره بنت شافي الدوسري