



سياسة تنظيم العلاقة مع المتطوعين

الإصدار (١)

٢٠٢٢/٠٢/٢١ - ١٤٤٣/٠٧/٢٠ هـ - م

المقدمة:

يعد التطوع مطلباً دينياً وضرورة إنسانية ودعمًا أساسية في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي في مجتمعنا، وتنبع أهمية التطوع من كونه يعزز انتماء الفرد لمجتمعه ووطنه وتقديم الخدمة له وتعيده على روح البذل والعطاء وممارسة عمل الخير

الفصل الأول: الأحكام العامة

المادة الأولى: الهدف:

تهدف هذه السياسة الى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمتطوعين وتحديد الأدوار والمسؤوليات لتسيير العمل وتنظيمه بين كافة المستويات في الجمعية.

المادة الثانية: النطاق:

تحدد هذه السياسة الصلاحيات في جميع العمليات والتعاملات والتعاقدات بين الجمعية والمتطوعين وفق المعيار الوطني لوحدة إدارة التطوع في المملكة، بما يكفل تحقيق وتطبيق معايير السلامة، وضبط عملية سير التعاملات وسرعة إنجازها بكفاءة وجودة، وبما لا تتعارض مع الأنظمة واللوائح.

المادة الثالثة: إعداد السياسات والإجراءات:

١. تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
٢. تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، ويقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.
٣. تتبنى وحدة التطوع بنشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.
٤. تكلف إدارة الجمعية إدارة وحدة التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.
٥. تلتزم الجمعية بوضع خطة تشغيلية وموازنة سنوية تقوم بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، ويعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

الفصل الثاني: التعريفات

المادة الرابعة: يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية-أيما وردت في هذه السياسة - المعاني المبينة أمام كل منها:

- ١- **العمل التطوعي:** كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.
- ٢- **مسؤول التطوع:** هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.
- ٣- **الدور التطوعي:** هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.



- ٤- **الفرصة التطوعية:** هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
- ٥- **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.
- ٦- **المتطوع:** كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.
- ٧- **الميثاق الأخلاقي للمتطوع:** يوضح الميثاق 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.
- ٨- **الميثاق الأخلاقي للمنظمة وللمدير التطوع:** يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
- ٩- **دليل المتطوع:** دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يُوضّح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
- ١٠- **أداة إدارة الفرص التطوعية:** هي 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.
- ١١- **الملف التعريفي:** هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.
- ١٢- **القالب التعريفي:** هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع. ١٣- أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي: هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.
- ١٤- **نطاقات التطوع:** هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير)
- ١٥- **المدير المباشر / المرجع الفني:** هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
- ١٦- **المرجع الإداري:** هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإداري والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
- ١٧- **اتفاقية التطوع:** هو اتفاق شرفي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.
- ١٨- **المتطوعون المحتملون:** هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
- ١٩- **التسكين:** هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
- ٢٠- **شهادة التطوع:** هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديها، وعدد ساعات التطوع التي تطوّع بها بالفعل.

الفصل الثاني: تصميم الفرص والاستقطاب

المادة الخامسة: تصميم الفرص التطوعية:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية سعيد القانونية لخدمة الأراذل والأيتام
بمدينة الرياض
ترخيص رقم / ١٨٣٣

١. تقوم الجمعية بتصنيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.

٢. تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

المادة السادسة: التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

المادة السابعة: تحديد الإجراءات التأديبية:

١. تحدد الجمعية الإدانات والإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها.

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

الفصل الثالث: الفرز والتسكين

المادة الثامنة: توثيق معلومات وبيانات المتطوعين:

١. تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

٢. تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

المادة التاسعة: حماية خصوصية المتطوعين:

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.

المادة العاشرة: التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

تعتمد وحدة التطوع آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما وحدة التطوع إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الفصل الرابع: التوجيه والتدريب

المادة الحادية عشر: التوجيه والتعريف:

تُعرف وحدة التطوع جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودوره في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

المادة الثانية عشر: التدريب والتطوير:

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

الفصل الخامس: الدعم والإشراف

المادة الثالثة عشر: الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة:

١. 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.

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

المادة الرابعة عشر: أحقية رفض المتطوع المطالب:

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

المادة الخامسة عشر: الدعم المالي والإشراف الفني:

١. تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامهم، وتعويضه عن كافة التكاليف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.

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

المادة السادسة عشر: تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:

١. تقوم وحدة التطوع بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

٢. تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

المادة السابعة عشر: التغذية الراجعة:

١. تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودتها، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

٢. تبلغ وحدة التطوع المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

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

المادة الثامنة عشر: التقدير والتكريم

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

• المراجع:

اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه (السادس) في دورته (الأولى) في ٢٠ / ٠٧ / ١٤٤٣ هـ الموافق ٢١ / ٠٢ / ٢٠٢٢ م هذه السياسة، وهي سارية التطبيق.

