

سياسة إدارة المتطوعين



الاعتماد	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار
بقرار من مجلس الإدارة رقم 8	26 نوفمبر 2019	الأول
بقرار من مجلس الإدارة رقم 3	25 أغسطس 2025	الثاني

المحتويات

04.....	تمهيد	.1
04.....	التعريف والغرض	.2
04.....	لماذا تسعى الجمعية لإشراك المتطوعين	3
04.....	مبادئ إدارة التطوع	.4
05.....	التزامات الجمعية تجاه المتطوعين	.5
05.....	إشراك واستقطاب المتطوعين	I.
05.....	بيئة العمل	II.
05.....	تدريب المتطوعين وتقديرهم وتكريمهم	III.
06.....	التطوير والمتابعة	IV.
06.....	واجبات المتطوع تجاه الجمعية	.6
07.....	حقوق المتطوع على الجمعية	.7
07.....	إنهاء خدمات المتطوع	.8
08.....	ضوابط الفرص التطوعية	.9
08.....	اعتماد ومراجعة وتعديل السياسة	.10

1. تمهيد

مع عدم الإخلال بما جاء في التشريعات والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية، ونظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية، واللائحة الأساسية للجمعية، تأتي هذه السياسة استكمالاً لها، دون أن تحل محلها.

2. التعريف والغرض

تحدد هذه السياسة المتطلبات والإرشادات اللازمة والهادفة إلى تعزيز وإدارة عملية التطوع في الجمعية وما يترتب عليها من إجراءات وخطوات تنفيذية تشمل على إشراك المتطوعين وحمايتهم وتحديد أدوارهم واستقطابهم وتدريبهم وتحفيزهم وكيفية إنهاء خدماتهم.

3. لماذا تسعى الجمعية لإشراك المتطوعين

تسعى الجمعية إلى إشراك المتطوعين في عملها للأسباب الآتية:

- أ- إتاحة الفرصة وفتح الباب لكل من يريد أن يساهم في خدمة المجتمع من خلال هذه الفئة التي تخدمها الجمعية، كلٌ حسب استطاعته، وبما يملكه من قدرات اجتماعية، أو تقنية، أو علمية، أو رياضية، أو غير ذلك.
- ب- الاستفادة من طاقات المتطوعين لرفع مستوى جودة العمل، وزيادة الكفاءة، والفاعلية.
- ج- الاستفادة من حماسة المتطوعين، وطاقاتهم، ومهاراتهم، وخبراتهم، في تحقيق أهداف الجمعية.
- د- أداءً للحق الواجب على الجمعية تجاه المجتمع.

4. مبادئ إدارة التطوع

ترعى الجمعية عدة مبادئ في تعاملها مع المتطوعين على النحو التالي:

- أ- يجب أن يحظى المتطوعون بالاهتمام والمشاركة في أى مناقشة حول أنشطة الجمعية وبرامجها.
- ب- المتطوعون عوامل مؤثرة في المنظمة إذ أنهم يحظون بمصداقية داخل المجتمع المحلي كونهم يقدمون الخدمة للصالح العام دون مقابل.
- ج- المتطوعون مصدر ثمين للمعلومات أثناء إجراء عمليات التخطيط والتقييم، إذ أنهم ينظرون إلى أنشطة الجمعية من منظور يختلف عن القائمين عليها وعن جمهور المستفيدين.
- د- اختيار المتطوع للجمعية يعكس غالباً احتراماً بالغاً لرسالتها في خدمة المجتمع.
- هـ- الدراية بدوافع المتطوعين للانخراط في التطوع لدى الجمعية يساهم في معرفة أنماط التعامل معهم، ومن أمثلة هذه الدوافع:
 - أ. التطوع من أجل حب الآخرين وتقديم المساعدة لهم ورد الجميل للمجتمع.
 - ب. التطوع لخدمة قضية يؤمن بها.
 - ت. التطوع من أجل تكوين العلاقات الاجتماعية واستثمارها في تحقيق أهداف شخصية مثل الحصول على وظيفة وغيرها.
 - ث. التطوع من أجل اكتساب خبرات ومهارات جديدة قد يحتاجها المتطوع مستقبلاً في حياته العملية.

5. التزامات الجمعية تجاه المتطوعين

أ. إشراك واستقطاب المتطوعين

تفتح الجمعية دائماً أبوابها لمشاركة المتطوعين ، على نحو يعكس تنوع المجتمع المحلي والسعي بفعالية لتحقيق أهداف الجمعية وأهداف تنمية المجتمع وفقاً للسياسات الآتية:

- أ. تسعى الجمعية لإشراك المتطوعين على اختلاف جداراتهم، واهتماماتهم بما يضمن التنوع، وإتاحة الفرص.
- ب. تقوم عملية الاستقطاب والتوظيف على العدل والشفافية، والوضوح، واختيار الأنسب للفرص التطوعية المتاحة.
- ت. يتم اختيار المتطوعين بناءً على وصف واضح للفرص التطوعية المتاحة.
- ث. عدم التفرقة والتمييز في المعاملة بين المتطوعين.

II. بيئة العمل

تلتزم الجمعية بتوفير بيئة عمل مناسبة وفقاً للاشتراطات الآتية:

- أ. تتكفل الجمعية بتوفير بيئة عمل مناسبة تتوفر فيها اشتراطات الأمن والسلامة اللازمة للمتطوعين.
- ب. يتم توفير مساحة عمل مناسبة للمتطوعين في مقر الجمعية وجميع المكاتب/الفروع التابعة لها بناءً على الاحتياج الخاص بطبيعة العمل التطوعي.
- ت. توفر الجمعية فرصاً تطوعية واضحة ومحددة حتى يتمكن المتطوع من أداء عمله بشكل سليم.

III. تدريب المتطوعين وتقديرهم وتكريمهم

- أ- يتم إشراك المتطوعين الجدد في البرنامج التعريفي الخاص بالجمعية.
 - ب- يتم توفير التدريب اللازم من قبل الجمعية للمتطوع إذا دعت الفرصة التطوعية المكلف بها إلى ذلك.
 - ج- للمتطوع الحق في المشاركة في البرامج التدريبية التي تقيمها الجمعية إذا كانت تدعمه في مجال عمله التطوعي.
 - د- يقوم المشرف على المتطوع بتدريبه على رأس العمل متى دعت الحاجة إلى ذلك بما لا يتعارض مع واجباته الأخرى.
 - هـ- توفر الجمعية مصادر التعلم، والتطوير في مجالات العمل المتعلقة بطبيعة أنشطة الجمعية.
 - و- يُقدّر المتطوعون على مستوى الجمعية من قبل الإدارة ومنسوبي الجمعية.
 - ز- تُحسب الساعات التطوعية لكل متطوع، ويُمنح شهادة بذلك عند طلبها.
- يتم تفصيل الإجراءات الخاصة بتطبيق تلك السياسة والخاصة بعملية تدريب المتطوعين في دليل إجراءات الموارد البشرية للجمعية.

IV. التطوير والمتابعة

- أ- يتم تصميم الفرص التطوعية بشكل مستمر مع مراجعتها وتطويرها بصورة دورية من قبل الإدارة، أو القسم المستفيد منها.
 - ب- يتم تقييم الفرص التطوعية من قبل المتطوعين.
 - ج- يتم تقييم أداء المتطوعين من قبل مرجعيتهم الإشرافية.
 - د- يتم التعامل مع شكاوى واقتراحات المتطوعين بشكل جدي، ويتم إرسال رد مناسب لصاحب الشكوى، أو الاقتراح في غضون أسبوعين (كحد أقصى).
- يتم عمل استطلاعات لآراء المتطوعين بشكل دوري (مرة على الأقل سنوياً) مع أخذ نتائج تلك الاستطلاعات في الاعتبار عند التخطيط وتطوير العمل التطوعي بالجمعية.

6. واجبات المتطوع تجاه الجمعية

تتوقع الجمعية أن يلتزم المتطوع بالواجبات الآتية:

- أ- أن تكون سلوكياته، وتأديته لمهامه، وأسلوب تعامله مع الآخرين تمثل الجمعية بصورة لائقة، وما يتلاءم مع ذلك من تمثيل جيد لتقييم الجمعية وأنظمتها ومبادئها.
- ب- ألا يطالب بأي مقابل مادي مقابل الأعمال التي يقوم بها، ما لم تكن هناك مكافأة محددة مسبقة للقيام بالعمل التطوعي.
- ج- أن يقدم ويعرف نفسه للمتطوعين الآخرين، والعاملين في الجمعيات، والمؤسسات المجتمعية، والإعلام، وعامة الناس كمتطوع في الجمعية.
- د- أن يلتزم التزاماً تاماً بالحفاظ على سرية ما قد يطلع عليه من معلومات غير قابلة للنشر تخص الجمعية، أو المستفيدين منها.
- هـ- أن يلتزم بتعبئة كافة النماذج التي يتطلبها عمله كمتطوع، والحرص على صحة ودقة عمله التطوعي.
- و- أن يكون ملتزماً التزاماً واضحاً فيما يتعلق بأوقات الحضور والانصراف أثناء عمله التطوعي، مع التواصل بالطريقة المناسبة في حال عدم القدرة على الحضور.
- ز- أن يؤدي عمله التطوعي الذي التزم بأدائه بمسؤولية، ويكون أهلاً للثقة حريصاً على مهامه محسناً في عمله.
- ح- أن يحافظ على ما يتسلمه من عهد وأدوات، ويحرص على سلامة المرافق التي يعمل فيها.
- ط- احترام آداب وحدود العمل التطوعي على الصعيد الشخصي، وعلى صعيد الجمعية، أو الجهات الأخرى المتعاونة.

- ي- أن يكون مرناً في الاستجابة لاحتياجات العمل التطوعي، والتغييرات التي تطرأ على العمل، بما لا يتعارض مع واجباته.
- ك- أن يتعامل بأدب واحترام، ومهنية مع القائمين على إدارة التطوع في الجمعية، والمشرف المباشر عليه، وكافة أعضاء الجمعية والجهات الأخرى المتعاونة، وعامة الناس.
- ل- أن يتحلى بالمسؤولية، والنزاهة، والصدق، وحسن التعامل.
- م- أن يسارع بالإبلاغ عن أي ملاحظة يراها حول إجراءات السلامة، والأمن، والاحتياط، أو احتمالية وجود إساءة لأي أحد.

7. حقوق المتطوع على الجمعية

تضمن الجمعية للمتطوعين الحقوق الآتية:

- أ- اختيار العمل الذي يتطوع بأدائه، وله الحق في تحديد الوقت المناسب بما يتلاءم مع أوقات الجمعية.
- ب- رفض أي مهمة قد تسند إليه، إذا لم يكن يرغب في أدائها بشرط ألا تكون ضمن المهام المتفق عليها أثناء التزامه بالفرصة التطوعية.
- ج- التعامل معه باحترام، ومعاملته كعضو من أعضاء فريق عمل الجمعية.
- د- توفير بيئة آمنة، يتوفر فيها الدعم متى احتاج له.
- هـ- الاستماع إلى أفكاره، ومقترحاته، وأخذها في عين الاعتبار.
- و- الإقرار بأعماله، ومجهوداته، وشكره وتقديره عليها.
- ز- إعطائه توجيهات واضحة، ودعم مباشر فيما يتعلق بالأعمال، والمهام التي يؤديها كمتطوع.
- ح- تدريبه ليؤدي ما يتم تكليفه به من مهام بشكل مناسب.
- ط- تشجيعه، وتحفيزه، وإعطاءه الملاحظات على أعماله بشكل مناسب، وكذلك إعطاءه الفرصة في طرح ملاحظاته.
- ي- الحفاظ على خصوصية، وسرية بياناته وأعماله.
- ك- أن يقوم بأعماله في بيئة خالية من المشكلات، والعنف، والمخالفات الأخلاقية، والقانونية.
- ل- التعامل معه بعدل وإنصاف.

8. إنهاء خدمات المتطوع

يتم الاستغناء عن خدمات المتطوع في الحالات الآتية:

- أ- استخدامه لاسم الجمعية في جمع التبرعات دون إذن خطي مباشر من الجمعية.
- ب- استخدامه لاسم الجمعية في التواصل مع جهات، أو أفراد فيما لا يخص عمله التطوعي، ومن ذلك استخدام البريد الإلكتروني للجمعية فيما لا يتعلق بعمله مباشرةً.

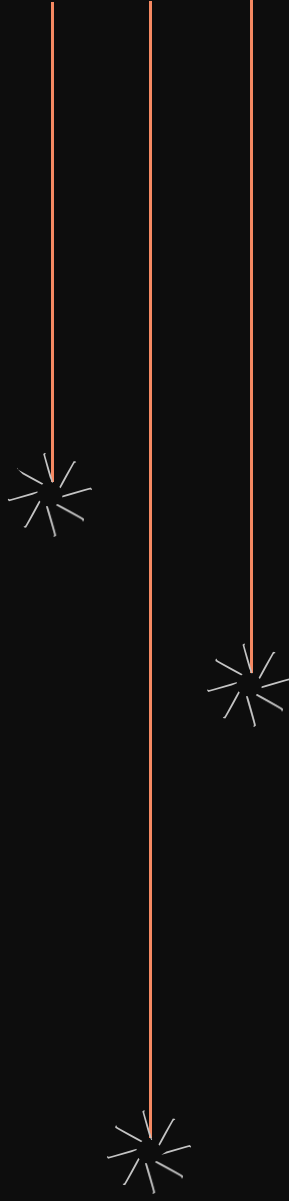
- ج- تمثيله للجمعية بشكل غير لائق يتعارض مع مبادئ الجمعية وأخلاقيها، وأدائها، وصورتها المتميزة في المجتمع.
- د- استغلال تطوعه في الجمعية لتحقيق مصالح شخصية غير مشروعة أو مخالفته الصريحة للقوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
- هـ- مخالفته الصريحة وغير المبررة لتوجيهات المشرفين عليه من قبل الجمعية.
- و- إثارة المشكلات ضمن فريق العمل الذي يعمل معه، مما يؤثر سلباً على مصلحة العمل التطوعي، وبرامج الجمعية، وسير العمل بها.

9. ضوابط الفرص التطوعية

- 1/ أن تكون الفرصة ذات صلة وارتباط بأهداف المنظمة وتخدم المجتمع ويمنع إنشاء فرص تطوعية لا تدخل ضمن اختصاص المنظمة الأهلية النظامي أو الفني.
- 2/ ألا تتعارض مع القيم والثوابت الوطنية أو تضر بالصحة والسلامة.
- 3/ يشترط في قبول الفرص التطوعية أن تكون المنظمة فاعلة وتقدم خدمات للمجتمع.
- 4/ يشترط في قبول الفرصة موافقتها لكافة الأدوات النظامية والتشريعات ذات الصلة بالتطوع الصادرة من الجهات ذات العلاقة.
- 5/ عدم تكرار نشر نفس الفرصة أكثر من مرة خلال الشهر الواحد إلا بعد إيضاح المبررات لذلك والحصول على الموافقة من مركز التنمية الاجتماعية.
- 6/ أن يراعى التنوع ما بين الفرص الفنية الموجهة لخدمة المستفيد والفرص الإدارية الموجهة لخدمة المنظمة غير الربحية، وأن تكون عدد الفرص التطوعية الفنية أكثر من الجوانب الأخرى خلال الشهر الواحد.
- 7/ الحد الأعلى لعدد الساعات التطوعية للفرصة الواحدة 100 ساعة تطوعية خلال الشهر الواحد.
- 8/ يمنع احتساب المستفيدين من الفرصة كمتطوعين في تنفيذ الفرصة.
- 9/ الحد الأعلى لعدد الساعات التطوعية للمتطوع عدد (5) ساعات تطوعية في اليوم الواحد. وسترفض الفرصة التطوعية إذا تم ملاحظة عدد ساعات تطوعية مبالغ فيه مقارنة بطبيعة المهمة.
- 10/ الحد الأقصى لعدد المتطوعين (50) متطوع في الفرصة الواحدة بما يتناسب مع احتياج الفرصة التطوعية. وسترفض الفرصة التطوعية إذا تم ملاحظة عدد المتطوعين مبالغ فيه مقارنة بطبيعة المهمة.
- 11/ يستثنى من هذه الضوابط المنظمات الأهلية الناشئة وكذلك مجالس الإدارة الحديثة.
- 12/ تُمنع الجهة من النشر مؤقتاً في حال وجود نمط متكرر من المخالفات.

10. اعتماد ومراجعة وتعديل السياسة

تُعتمد هذه السياسة وأي تعديل لاحق عليها من المدير التنفيذي للجمعية، ويُعتمد العمل بهذه السياسة من تاريخ اعتمادها، ويبلغ بها جميع موظفي الجمعية المعنيين، ويسري العمل بأي تعديل لاحق لها ابتداءً من تاريخ ذلك التعديل.



مودة | mafs

جمعية مودة للاستقرار الأسري
MAWADDAH ASSOCIATION FOR FAMILY STABILITY