

KINGDOM OF SAUDI ARABIA
MINISTRY OF LABOR AND SOCIAL DEVELOPMENT
AL-ATTAA LADIES CHARITABLE SOCIETY/AL-QATIF
EST: 26/7/1429 A.H
REG-NO (453) J



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية العطاء النسائية الأهلية بمحافظة القطيف
تأسست بتاريخ ١٤٢٩/٧/٢٦ هـ
سجلت برقم (٤٥٣) وتاريخ ١٤٣٠/٢/١٩ هـ

دليل المتطوع

جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف

الإصدار الثاني (٢)

2022م - 1443هـ

جمعية العطاء النسائية الأهلية

ALATAACHARITY



0503858808

فهرسة الدليل

3	من نحن
2 منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين
4 التعريف ببيئة العمل والأنظمة العامة
5 حقوق المتطوع / وواجباته
6 الميثاق الأخلاقي
7 الموثوقية وتحمل المسؤولية
8 السياسات
9 سياسة التوجيه والتعريف
10 سياسة التدريب والتطوير
10 سياسة الشكاوي والتظلمات
11 سياسة أحقية رفض المتطوع المطالب
12 سياسة تعويض المتطوعين
13 سياسة التقدير والتكريم
14 نموذج اتفاقية التطوع
15 نموذج طلب تعويض عن مصروفات
16 نموذج رفع شكوى أو تظلم
17 نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية
18 نموذج لائحة المخالفات والعقوبات
19 نموذج شهادة الشكر والتقدير

من نحن :

رؤية طموحة وروح وطنية، برسالة سامية وعزم متقد وهمة عالية، تأسست جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف في ال ٩ من شهر صفر عام ١٤١٣هـ، الموافق ٤ فبراير ٢٠٢١ م، وذلك بعد أن سُجلت لدى وزارة الشؤون برخصة رقم (٣٥٤)، حيث أثمرت جهود ٤٣ سيدة من نخبة سيدات محافظة القطيف عن تدشين أول جمعية نسائية، تخدم جميع مدن وقرى المحافظة في عصرٍ تنمويٍ خصبٍ، استهدف تمكين المرأة السعودية وأسرتها بمعايير عالية الجودة، تحقق من خلالها قيم التنمية الاجتماعية، وتدعم الطموح الواعد المنطلق من الفكرة التأهيلية للمجتمعات وتطورها؛ لمواكبة التغييرات المثمرة التي تمر بها المملكة. هذا، وقد دأبت الجمعية منذ نشأتها على دفع عجلة التنمية المستدامة في المجتمع، ووضعت نصب عينيها تمكين جميع أفراد الأسرة، واستثمار الطاقات لتحقيق الأهداف المنشودة وفق خطط استراتيجية مدروسة؛ سعياً لتقديم الخدمات الأفضل للمجتمع والوطن.

رؤيتنا :

التميز في تنمية المجتمع المحلي

رسالتنا:

تقديم برامج تنموية تسهم في تمكين الأسرة وتنمية المجتمع بشراكات استراتيجية وكوادر متخصصة ونظام إداري وتقني متطور.

أعضاء مجلس الإدارة :

- كوثر سعيد علي العمران
- حنان سعيد مجيد العوامي
- ميثاق عبدالرضا محي الجنابي
- نجاح علي موسى العمران
- ندى جعفر علي ال اسماعيل
- - زهراء محمد زيد ابو حليقة
- - ولاء خالد أحمد الحليبي

مجال خدماتنا

- البرامج الاجتماعية
- البرامج الاقتصادية
- البرامج التعليمية والثقافية
- البرامج الصحية والبيئية

منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين:

تتحقق أهدافنا الرئيسية وتطلعاتنا المستقبلية من خلال الإشراك الفعال للمتطوعين، حيث نؤمن أن التطوع عملية تبادلية بين الجمعية والمتطوع، فهي تعود بالنفع على كلا الطرفين، لذلك، فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على التالي:

1. تحقيق «رؤية المملكة ٢٠٣٠» في نشر ثقافة العمل التطوعي وتمكين وإشراك المتطوعين .
2. تعزيز المواطنة الفاعلة وتفعيل دور المتطوعين.
3. استقطاب المتطوعين المحترفين لأداء العمل بمهنية.
4. استقطاب المتطوعين المحترفين لأداء العمل بممارسات مهنية متخصصة .
5. استثمار الطاقات التطوعية المتاحة في المجتمع .
6. تقليل التكاليف التشغيلية في الجمعية .

رؤية جمعية العطاء لإشراك المتطوعين:

نسعى أن تكون الجمعية فاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، بحيث يجد المتطوعون فيها بيئة جاذبة لهم، وذات تجربة مميزة في تنمية قدراتهم، والإشادة بجهودهم، كما أنها تساهم في نهضة مجتمعهم بإتاحة الفرص المتنوعة لجميع فئات المجتمع للعمل بشكل احترافي ومنظم ومراعاة خصوصياتهم وسلامتهم في بيئة العمل التطوعي.

التعريف ببيئة العمل والأنظمة العامة:

- تقع جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف في المنطقة الشرقية بمحافظة القطيف، شارع ١، حي الحسين، القطيف ١٤٦٢٣.
- فترة العمل بالجمعية
- تضم الجمعية مرافق داخلية مثل: (مكاتب الأقسام، قاعة الاجتماعات، وقاعة متعددة الأغراض، ومخازن، ومصلى وغيرها)، وبإمكانك السؤال عن أي مرفق عن طريق موظف الاستقبال بمدخل الجمعية الرئيسي.
- تلتزم الجمعية بتقديم جميع أنواع الدعم الممكنة للمتطوعين، ومن ذلك توفير المكان المناسب الذي سيعملون به حسب الفرص التطوعية، وتعمل على تسهيل جميع الإجراءات الممكنة التي تمكنهم من القيام بعملهم التطوعي فيما لا يخالف السياسات العامة للجمعية وسياسة التطوع.
- تؤكد الجمعية على أهمية التنسيق مع مسؤول التطوع في أي أمور خارجة عن إطار العمل التطوعي الذي يقوم به المتطوع.
- تؤكد الجمعية على التزام المتطوع بجميع تعليمات الأمن والسلامة المعمول بها في الجمعية.
- على المتطوع التواصل المباشر مع مسؤول التطوع أو من ينوب عنه في

- حال الخروج من الجمعية قبل الانتهاء من فترة التطوع (الاستئذان للخروج المبكر).
- تؤكد الجمعية على التزام المتطوع بأوقات الدوام حضوراً وانصرافاً.
- تؤكد الجمعية على التزام المتطوع بالآداب الشرعية والاجتماعية والذوق العام، وتمنع أي سلوك غير أخلاقي داخل الجمعية (كلمات بذيئة - رفع الصوت - الشتم - إلخ..).
- تؤكد الجمعية على منع التدخين منعاً باتاً داخل الجمعية بأي شكل من الأشكال.
- تحرص الجمعية على توفير بيئة آمنة وجاذبة للتطوع؛ لذلك يحق للمتطوع إبلاغ مسؤول التطوع بأي مشاكل تؤثر على سير عمل المتطوع.
- وعند زيارة المتطوع لمقر الجمعية يحظى بكافة التسهيلات كسائر الموظفين والمستفيدين والزوار، وذلك وفق الإمكانيات المتاحة.
- كما يمكن للمتطوعين التعرف على أنشطة وبرامج الجمعية من خلال موقع الجمعية وشبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية.
- يجب على المتطوع الالتزام بالمبادئ الإسلامية والتحلي بالأخلاق العامة والإنصات الجيد وتنفيذ الأوامر التي يتلقاها من المشرف المباشر.

حقوق المتطوع:

١. تمكين المتطوع من المشاركة في برامج ومشاريع الجمعية لأن جهوده تساعد في تحقيق أهداف الجمعية.
٢. التعامل مع المتطوع بشفافية ومهنية تعكس قيم الجمعية.
٣. للمتطوع الحق في التقدم لكافة الفرص التطوعية المتاحة ويحق له توليها ما دامت تتوافر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية.
٤. تلتزم الجمعية بإعلام كافة المتقدمين للفرصة التطوعية بنتيجة طلبه سواء بالقبول أو الرفض أو إحالتهم إلى جهة أخرى إن أمكن.
٥. تعريف المتطوع بالجمعية وبيئتها والمعلومات الضرورية للقيام بعمله.
٦. تتعهد الجمعية بالحفاظ على خصوصية بيانات المتطوع وعدم إفشاءها لطرف ثالث دون علمه أو استخدام في أي غرض غير الذي جمعت له.
٧. اطلاع المتطوع بالتوصيف للدور التطوعي مع التزام الطرفين بحدود هذا الدور التطوعي.
٨. تعريف المتطوع بالمرجعية الإدارية والفنية أثناء قيامه بالدور التطوعي وجميع وسائل

التواصل المتاحة معهم.

٩. تقديم التوجيه والتدريب للمتطوع ليتمكن من القيام بالأعمال المنوطة به بكفاءة وفاعلية.
١٠. تلقي التوجيه والإشراف لإنجاز المهمة التطوعية.
١١. يحق للمتطوع ان يتظلم او يتقدم بشكوى حول اي قرار او سلوك او عارض يحصل له اثناء تأدية الدور التطوعي.
١٢. يحق للمتطوع إنهاء اتفاهه مع الجمعية في أي وقت يشاء بشرط ان لا يؤثر ذلك على سير العمل والالتزامات اتجاه الجمعية.
١٣. تعويض المتطوع عن أي مصروف مالي مباشر خاص بفرسته التطوعية وذلك باعتماد من المسؤول المباشر.
١٤. للمتطوع الحق في توفير العلاج اللازم إذا اصيب المتطوع اثناء تأديته للفرصة التطوعية.
١٥. تقدم وحدة التطوع التغذية الراجعة للمتطوع حول دوره ومشاركته مع الجمعية.
١٦. الإشادة بجهوده التطوعية وتقديم إثبات شهادة شكر وتقدير بالساعات التطوعية.

واجبات المتطوع:

١. العمل بروح الفريق الواحد وتنفيذ التعليمات الصادرة من المشرفين.
٢. الالتزام بالوصف الوظيفي والأوقات المحددة لأداء المهمة التطوعية.
٣. احترام أنظمة وقوانين الجمعية والمحافظة على سرية المعلومات.
٤. التسجيل في المنصة الوطنية للتطوع.
٥. الاطلاع على اتفاقية التطوع وميثاق التطوع.
٦. المحافظة على العهد المسلمة اليه بجميع أشكالها و إعادتها الى الجمعية.
٧. الالتزام بالزي الرسمي أثناء تأدية المهمة التطوعية.
٨. تقديم التغذية الراجعة للجمعية و الالتزام بوصف الفرصة التطوعية.
٩. التحلي بالأخلاق بالآداب التي يطلبها العمل التطوعي الذي اختاره.
١٠. إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأهدافه و الأنظمة و اللوائح و التعليمات ذات الصلة بمجال تطوعه.
١١. اتباع الانظمة و التعليمات والضوابط الخاصة بالجمعية المستفيدة من عمله التطوعي.
١٢. مراعات وسائل السلامة وحماية العاملين في العمل التطوعي اذا كان العمل ذا طبيعة

ميدانية وذلك بالتنسيق مع الجهة المستفيدة.

١٣. عدم إفشاء أي سر يتعلق بعمله التطوعي أثناء عمله أو بعد تركه.

١٤. عدم الإدلاء أو التصريح بأي معلومة لأي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من مسؤول التطوع بالجمعية واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان التزام المتطوع بمقتضيات العمل التطوعي ومبادئه.

الميثاق الأخلاقي للمتطوع:

القيم والأخلاق

- لا بد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي، ومن رؤية المملكة ٢٠٣٠٢. بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:
 ١. الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
 - التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة.
 - إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.
 - تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

السرية:

- ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، إلى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام بالتالي:

١. عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.
- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها «سرية» عن الجمعية بأي وسيلة كانت سواء
- إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.

الموثوقية وتحمل المسؤولية:

أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه :

١. متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به .
٢. يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات .
٣. مدركاً لكونه لا يمثل الجمعية التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه .

التواصل الفعال:

ينمّي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل ، والمستفيدين الذين يتعامل معهم، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، وهذا يساعد على حل المشكلات والتغلب على التحديات، ولذا يجدر بالمتطوع :

- أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية .
- أن يكون واعياً وملماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة .
- أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية .

تقديم الدعم:

تنظر الجمعية لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي، ولهذا فإنه يُتَوَقَّعُ من المتطوع أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي

- أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة الجمعية في مجال العمل التطوعي .

الشخصية الإيجابية:

الشخصية الإيجابية: هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساهم دون انتظار مقابل، وهي شخصية متزنة، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات وتمتلك الجدية، والموضوعية والمثابرة . وبناء على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي ما يلي :

- أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله .
- أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في الجمعية وتسخير
الإمكانات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها .
- أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات .
- أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي،
بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل .

المهنية:

لابد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية المتطوع ومستوى تجويده لعمله، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:

1. أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال .
2. أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
3. أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة الجمعية التي يتطوع فيها .

المرجعية:

لكل عمل منظم مرجعية ولوائح يجب التقيد بها لضمان جودة العمل والمخرجات، وتُلزم
المرجعية العاملين في العمل التطوعي:

1. بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في الجمعية.
2. بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل الجمعية.
3. بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات الجمعية وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها
وإعادتها للجمعية.
4. بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية.
5. بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ
التصريح الرسمي بذلك.

تضارب المصالح :

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليته أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهمة شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر عمله التطوعي باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

١. عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال .
٢. الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.

المساواة في التعامل:

يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التحيز والعنصرية، ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.

السياسات :

سياسة التوجيه والتعريف

تُعد وحدة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

الإجراءات:

١. يقوم أخصائي/ منسق علاقات المتطوعين بتخطيط وإعداد البرنامج التعريفي للمتطوعين، ويشمل: (المقابلة، اتفاقية التطوع، الميثاق الأخلاقي، البرنامج التعريفي)، وفق نموذج المقابلة الشخصية ونموذج اتفاقية التطوع.
٢. تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة والبروشورات التعريفية التي يحتاجها المتطوعون مثل: (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف

الوظيفي الخ).

٣. تعريف المتطوعين الجدد على الموظفين المعنيين والمتطوعين الآخرين الذين سيتعاملون معهم.

٢- سياسة التدريب والتطوير

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع بحسب الاحتياج وفق ما يقرره مشرف وحدة التطوع.

الإجراءات:

١. يقوم أخصائي / منسق علاقات المتطوعين بإرسال تعميم لمدير المشروع بالجمعية والمشرف المسؤول عن المتطوعين في المشروع بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.
٢. يقوم منسق الفرص التطوعية برفع فرص تطوعية في منصة العمل التطوعي عن احتياج الجمعية لمدرسين في المواضيع الخاصة بالعمل التطوعي وفق نموذج الفرص التطوعية.
٣. يقوم أخصائي / منسق علاقات المتطوعين بالتخطيط والإعداد لتنسيق اللقاءات التدريبية لتأهيل المتطوعين.
٤. تكليف المشرف المباشر على المتطوع بتدريبه قبل البدء بالمهمة التطوعية.
٥. يقوم أخصائي / منسق علاقات المتطوعين بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف للتحسين والتطوير وفق نموذج تقييم الدورات التدريبية.

٣- سياسة الشكاوي والتظلمات

١. تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوي أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.
٢. تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات:

١. يقوم أخصائي / منسق علاقات المتطوعين بإعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكوى، كما يتم توضيح، أن إدارة التطوع بالجمعية منفتحة ومتقبلة لذلك.
٢. يقوم أخصائي / منسق علاقات المتطوعين إيضاح الخطوات والإجراءات التي ينبغي اتباعها للتظلم ورفع الشكاوى وفق نموذج رفع شكوى أو تظلم (٣).
٣. يقوم أخصائي منسق علاقات المتطوعين بتعريف المتطوعين بوسائل التواصل لرفع الشكوى أو تظلم (رسالة نصية، إيميل التطوع، نموذج الشكوى أو التظلم الإلكتروني أو الورقي).
٤. في حال ورود شكوى، تدرس من قبل إدارة وحدة التطوع خلال يومين وترسل إفادة للمتطوع بالإجراء المتخذ.
٥. في حال ورود اقتراح، يتم الرد بالشكر والتقدير مباشرة من قبل إدارة وحدة التطوع ويدرس الاقتراح خلال يومين ويرسل إفادة للمتطوع بالإجراء المتخذ.
٦. يقوم مسؤول التطوع بالتحقق من التظلم ودراسة الاقتراحات المناسبة واتخاذ ما يلزم.

٤- سياسة أحقية رفض المتطوع المطالب

- للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مدير وحدة التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.

الإجراءات:

١. يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
٢. يقوم منسق الفرص التطوعية بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
٣. يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

٥- سياسة تعويض المتطوعين

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

الإجراءات:

١. يقوم منسق علاقات المتطوعين بإعلام المتطوع بتوفير جميع الموارد المالية التي سيحتاجها للقيام بمهامه ولا يتم صرف أي مبالغ مالية من دون موافقة مسبقة من وحدة التطوع.

إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ مشرف الفرصة التطوعية بالمبالغ المتوقع صرفها.

يقوم مشرف الفرصة التطوعية بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى قسم المحاسبة بالجمعية لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (٢).

٦- سياسة التقدير والتكريم

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

الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بالإشادة بجهود المتطوعين في الفرصة التطوعية بنشر أسمائهم وساعاتهم التطوعية في وسائل التواصل الاجتماعي الخاص بالجمعية والموقع الإلكتروني والتقارير الإعلامية.

٢. يقوم منسق الفرص التطوعية بالجمعية برفع الفرص التطوعية للمتطوعين واحتساب ساعاتهم التطوعية في المنصة الوطنية للتطوع.

٣. يقوم منسق علاقات المتطوعين بتوثيق الساعات التطوعية للمتطوع من خلال شهادة بالساعات التطوعية.
٤. تقوم وحدة التطوع بالجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية، تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لاستقطاب متطوعين جدد.
٥. تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع كما في النموذج رقم (٦)
٦. تقوم وحدة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة، (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير .. الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
٧. تقيم وحدة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.
٨. تقوم وحدة التطوع بالجمعية بوضع لوحة في مقر الجمعية بأسماء المتطوعين سنوياً.
٩. يُعطى المتطوع الأولوية في التوظيف عند احتياج الجمعية لكوادر وظيفية.

نموذج اتفاقية التطوع (١)

نموذج اتفاقية تطوع		
مسمى الفرصة التطوعية	طبيعة الفرصة	
رقم الجوال	رقم جوال قريب أو صديق	البريد الإلكتروني
<p>السيدة/ة هوية رقم/ يسرنا في جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف أن نرحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/ وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه، فقد تم تحديد مسؤول التطوع الأستاذ/ ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة دوركم التطوعي، كما تم تحديد الأستاذ/ مدير / رئيس قسم ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لدوركم التطوعي. الفترة الزمنية: كما تم الاتفاق معكم لمدة يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع ساعة في اليوم/الأسبوع بدءاً من يوم وتاريخ / / ٤١ هـ الموافق / / ٢٠٢٠ م وحتى يوم وتاريخ / / ٤١ هـ الموافق / / ٢٠٢٠ م. نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد، نرجو التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر.</p>		
ما تتوقعه الجمعية منكم	<ul style="list-style-type: none"> • التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات. • لالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه. • تحقيق المستهدفات المتفق عليها في الدور التطوعي وهي: <ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ 	
ما يمكن أن تتوقعه من الجمعية:	<ul style="list-style-type: none"> • التعريف الكامل بالجمعية وسياساتها وبدوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف الجمعية. • التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بدوركم وكذلك التدريب والتأهيل. • الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر. • التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال دوركم، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها. 	
<p>نتطلع لأن تكونوا يداً واحدة مع فريق العمل بالجمعية لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين.</p>		
تم الاطلاع على سياسات التطوع في الجمعية وميثاقها الأخلاقي والوصف التطوعي وأتفق مع الجمعية من خلال الدور التطوعي المطلوب منا لتحقيق توقعاتهم وأهدافهم.	توقيع المتطوع	

نموذج رفع شكوى أو تظلم (٣)

نموذج رفع شكوى أو تظلم				
رقم التذكرة		أولاً: الشكاوى		
١- يُعبأ من قبل المتطوع				
البريد الإلكتروني (الإلزامي)		رقم الجوال (اختياري)		
الخدمات	البيئة الخارجية	البيئة الداخلية	الفرصة التطوعية	مجال الشكوى
أحد المتطوعين	المشرف الفني	مسؤول التطوع	أحد العاملين أو الموظفين	الأطراف المعنية بالشكوى
محتوى الشكوى				
٢- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
O المشرف الفني		O مسؤول التطوع		التوجيه المباشر
محتوى التوجيه				
٣- يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى				
محتوى الرد				
٤- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى				
التغذية الراجعة لمقدم الشكوى				
٥- يُعبأ من قبل المتطوع				
O غير راضٍ جداً	O غير راضٍ	O راضٍ	O راضٍ جداً	لإغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى؟)
ثانياً: التظلمات				
١- يُعبأ من قبل المتطوع				
البريد الإلكتروني (الإلزامي)		مسمى الفرصة التطوعية (اختياري)		اسم المتطوع (إلزامي)
O أحد المتطوعين	O المشرف الفني	O مسؤول التطوع	O أحد العاملين أو الموظفين	الأطراف المعنية بالتظلم
مكانه		تاريخ وقوع التظلم		تاريخ وقوع التظلم
محتوى التظلم				
٢- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
O شخص آخر	O المشرف الفني	O مسؤول التطوع		التوجيه المباشر
محتوى التوجيه				
٣- يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى				
محتوى الرد				
٤- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى				
التغذية الراجعة لمقدم الشكوى				
٥- يُعبأ من قبل المتطوع				
O غير راضٍ جداً	O غير راضٍ	O راضٍ	O راضٍ جداً	لإغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى؟)

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية (٤)

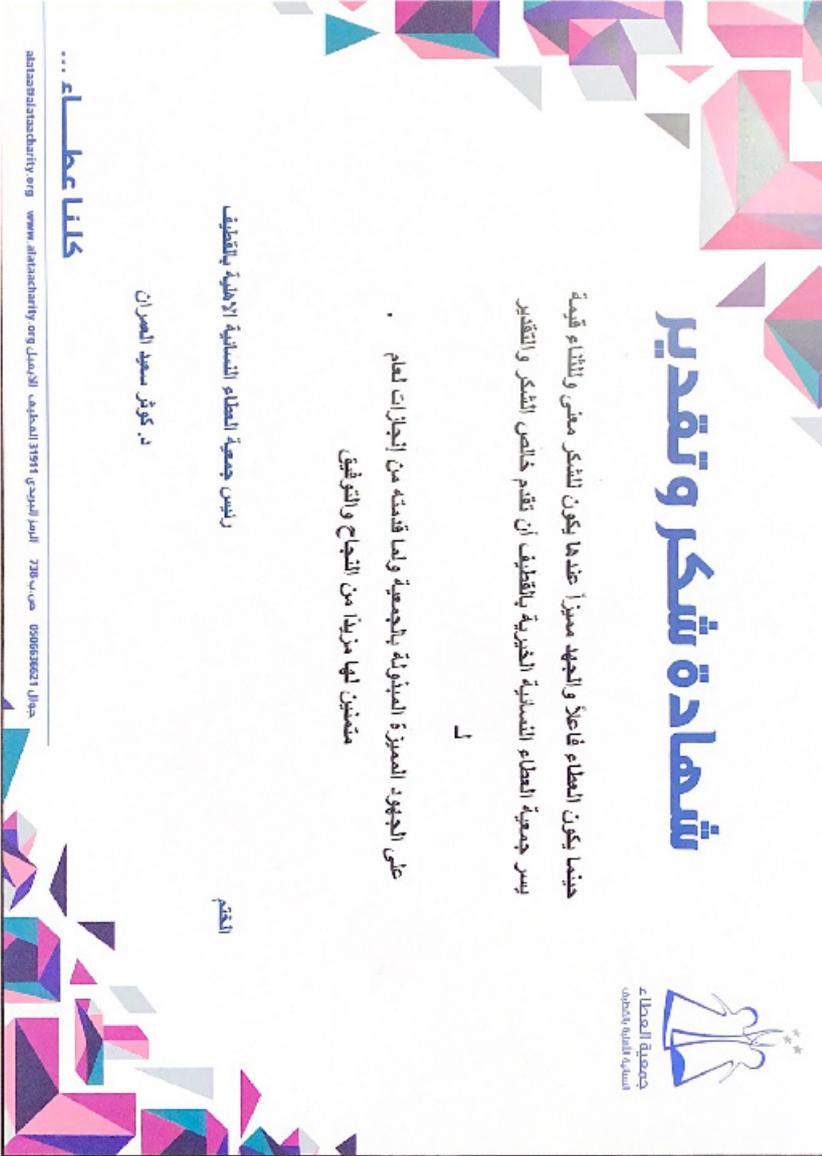
نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية	
الفرصة التطوعية	الجنس
الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه	
محتوى الشكوى	
من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، وعلى مقياس من ١ - ٥ حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتها حيث أن (١ = درجة منخفضة جداً ، ٢ = درجة منخفضة ، ٣ = درجة متوسطة ، ٤ = درجة كبيرة ، ٥ = درجة كبيرة جداً)	

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 الجمعية التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إلي					
٤	الدعم الذي قدمته الجمعية 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 الجمعية					
٧	سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه الجمعية					

نموذج لائحة المخالفات والعقوبات (هـ)

العقوبة	الإجراء	مستوى المخالفة	المخالفة
عدم المشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية	إنهاء الفرصة التطوعية	المستوى الأول (عالي)	استخدام اسم الجمعية في المصالح الشخصية.
عدم المشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية	إنهاء الفرصة التطوعية		استخدام اسم الجمعية في أي عمل بدون موافقة خطية.
شرح لأنظمة الجمعية وقوانينها	إنذار تعهد		جمع التبرعات المالية لأي عمل بالجمعية بدون موافقة خطية من الإدارة.
إيقاف مشاركته في الفرصة التطوعية الحالية	إنذار تعهد		أخذ الدور الوظيفي للعاملين بالجمعية (التحرير الصحفي، التواصل مع الجهات، الخ).
شرح لأنظمة الجمعية وقوانينها	إنذار تعهد		إعطاء وعود للمستفيدين باسم الجمعية وخارج نطاق الخدمات.
عدم المشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية	إنهاء الفرصة التطوعية		عدم احترام المسؤول المشرف على الفرصة والموظفين والتلفظ بألفاظ غير لائقة.
عدم المشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية	إنهاء الفرصة التطوعية		عدم الالتزام بالميثاق الأخلاقي للمتطوع.
إيقاف مشاركته في الفرصة التطوعية الحالية	إنذار تعهد		عدم احترام بيئة العمل وإحداث بلبلة بين العاملين.
عدم المشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية	إنهاء الفرصة التطوعية		استغلال الفرصة التطوعية لتحقيق أهداف خاصة تتعارض مع مصلحة الجمعية.
عدم المشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية	إنهاء الفرصة التطوعية		المشاركة في أي سلوك غير نزيه مالي أو أخلاقي أثناء تأدية الفرصة التطوعية.
فرض غرامة مالية بالقيمة التقديرية للإتلاف	إنذار تعهد		إتلاف ممتلكات الجمعية (الجوال، البنرات، الكمبيوترات المحمولة، المطبوعات، العهد).
عدم المشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية	إنهاء الفرصة التطوعية		استخدام شبكات التواصل الخاصة بالجمعية لأغراض أخرى (العبث بالبريد الإلكتروني، حسابات التواصل الاجتماعي، أرقام الجمعية).
لا يوجد	مقابلة توجيهية	المستوى الثاني	عدم الالتزام بالتوصيف المكتوب بالفرصة التطوعية.
لا يوجد	مقابلة توجيهية	(متوسط)	عدم الالتزام بالزي الرسمي المحدد للفرص الميدانية.

نموذج شهادة الشكر والتقدير (٦)





جمعية العطاء
النسائية الأهلية بالقطيف