

دليل المتطوع

الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الأثر الطيب أعظم ما يتركه الإنسان ليشهد له .. ونحن هنا في جمعية الفيصلية الخيرية النسوية فخورون بانضمامك إلينا كمتطوع/ة لتبذل وتعطي وتطلع لاترك وبصمتك التي ستبقى تشهد لك وتشيد بمتطوعين أكفاء بذلوا أوقاتهم وعلمهم وجهدهم لينفعوا من حولهم وينهضوا بمجتمعهم

فأهلا بك متطوعا بيننا



عن دليل المتطوع :

عزيزنا المتطوع يعد هذا الدليل مرشدا لك خلال تجربتك التطوعية بجمعية الفيصلية الخيرية النسوية حيث يوضح منطلقات الجمعية في إشراك المتطوعين ورؤيتها التي تطمح للوصول لها بدعمكم في المجال التطوعي ، كما يبين حقوقك وواجباتك كمتطوع وأهم السياسات المتعلقة بالانظمة والقوانين للمتطوعين ، بالإضافة لمجموعة من النماذج التي قد تحتاج إليها أثناء أداء فرصتك التطوعية.

منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين:

منطلقات ودوافع الجمعية لإشراك المتطوعين

السياسة العامة لرؤية الجمعية لإشراك المتطوعين

يُعتبر العمل التطوعي أساساً مهماً لبناء وإنماء المجتمعات وقد تبنت رؤية المملكة ٢٠٣٠م جانب العمل التطوعي حيث تطمح إلى تطوير مجال العمل التطوعي ورفع نسبة عدد المتطوعين من ١١ ألفاً فقط إلى مليون متطوع قبل نهاية عام ٢٠٣٠م. والجمعية الفيصلية الخيرية النسوية منذ بداياتها وضمن خططها الاستراتيجية تحرص على تفعيل دورها في تطوير العمل التطوعي واستقطاب المتطوعين إيماناً منها بأثر ذلك على المجتمع. وتماشياً مع رؤية ٢٠٣٠م عملت الجمعية الفيصلية على تحسين الصورة الذهنية عن العمل التطوعي من خلال رؤيتها في إشراك المتطوعين والتي تنص على

المساهمة في تعزيز مفهوم العمل التطوعي ورفع نسبة عدد المتطوعين بجميع مستويات التطوع (العام-المهاري-المحترف) من خلال تمكين وتشجيع المشاركة المجتمعية الفعالة وتعزيز أسباب النجاح اللازمة له ومعالجة المعوقات.. إضافة إلى صنع قنوات إتصال مع منظمات تطوعيه للإستفادة من تجاربهم وتبادل الخبرات

01
تهيئة بيئة مناسبة وجاذبة لتنمية وتمكين العمل التطوعي في مجموعة بادر وتطوع الممثلة لمتطوعي الجمعية وكذلك الأفراد والمجموعات والفرق التطوعية الأخرى في المجتمع المحلي

02
ترسيخ ثقافة العمل التطوعي في المجتمع وتطويرها

03
رفع مستوى الخدمات المقدمة للفئات المستفيدة في الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية ومراكزها من خلال إشراك المتطوعين

04
المساعدة في تنظيم البرامج والأنشطة والفعاليات المقدمة لأسرة الفيصلية وأطفال التوحد لمساعدتهم وتذليل العوائق والصعوبات التي قد تواجه الأسر وأطفال التوحد

05
المساهمة في تحقيق الإستدامة من خلال تصميم الفرص التطوعية المبتكرة والجديدة والتي تخدم الجمعية ومراكزها والمجتمع بشكل فعال وجذاب

06
تأهيل الكفاءات من المتطوعين ليشغلوا وظائف وفرص وظيفية في مجال القطاع الثالث أو القطاع الغير ربحي.



مصطلحات هامة:

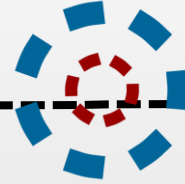
المشرف الفني / المباشر:

هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لاداء مهام الفرصة التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة

المشرف الإداري:

هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة

حقوق المتطوع:



عند إنهاء الفرصة:

- > تكريمك بالوسائل المناسبة والمتاحة.
- > تسليمك تقييم الاداء الخاص بك
- > تقديم إفادة أو شهادة باسمك توضح الفرصة المنفذة وعدد الساعات التي قدمتها.
- > إرسال استبانة تقييم الرضا عن التجربة التطوعية

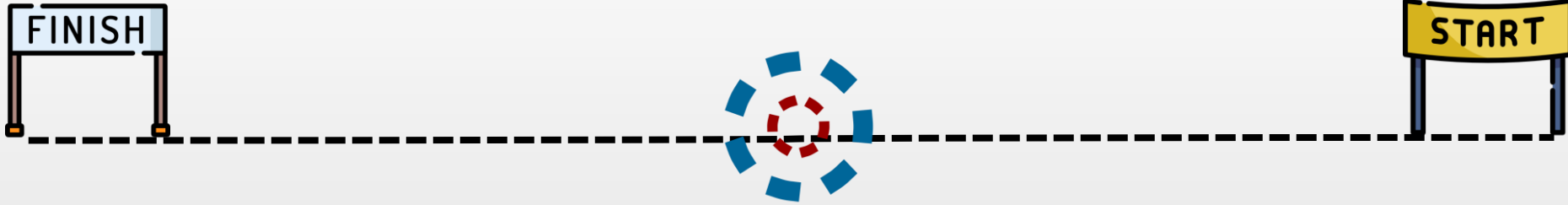
أثناء تنفيذ الفرصة:

- > تقديم الدعم الذي تحتاجه لاداء الفرصة
- > تقديم الإشراف المناسب لك لاداء مهامك بالشكل المطلوب
- > إشراكك في تحديد آلية الدعم والإشراف المناسبة لك
- > إيجاد حلول مناسبة لتجاوز التحديات التي تواجهك
- > توفير البيئة المحفزة والجاذبة
- > عدم استغلال المتطوعين لمصالح خاصة أو أعمال غير متفق عليها.
- > تقديم التغذية الراجعة لك حول أدائك وعملك من مشرفيك

قبل بدء الفرصة:

- > تعريفك بالجمعية وأنشطتها وأقسامها
- > تعريفك بإدارة التطوع وأدوارها
- > تعريفك بالفرصة التطوعية وطبيعة المهام
- > تعريفك بمكان تنفيذ الفرصة
- > تعريفك بالعاملين وذوي العلاقة بالفرصة
- > اطلعك على السياسات ولائحة المخالفات
- > تعريفك بمشرفك الفني والإداري
- > تعريفك بطبيعة الإشراف والدعم المقدم
- > اطلعك على الاتفاقية والميثاق الاخلاقي
- > تدريبك على المهام -عند الحاجة-

حقوق المتطوع:



قبل بدء الفرصة:

- > توقيع اتفاقية التطوع والميثاق الاخلاقي وكافة التعهدات الرسمية المتعلقة بالفرصة.
- > الرغبة الجادة في التطوع والمسؤولية تجاه المهام المكلف بها.
- > التأكد من فهم كافة المعلومات المتعلقة بالفرصة والبيئة التنظيمية.
- > التجاوب مع التدريب المقدم

أثناء تنفيذ الفرصة:

- > احترام الآخرين من عاملين ومتطوعين ومستفيدين.
- > الحفاظ على سلامة العهد المقدمة للمتطوع
- > الالتزام بالقوانين والانظمة الخاصة بالجمعية.
- > العمل بروح الفريق ونقل المعرفة للآخرين.
- > الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات أثناء الفرصة وبعد إنهاؤها.
- > الالتزام بأداء المهام بالجودة المطلوبة والزمّن المحدد.
- > التواصل الفعال مع المشرفين والمتطوعين الآخرين
- > التجاوب مع التغذية الراجعة المقدمة له والعمل على التحسين والتطوير.

عند إنهاء الفرصة:

- > تسليم كافة العهد الخاصة بالفرصة
- > إبداء رأي المتطوع وانطباعه حول التجربة التطوعية بكل صدق وشفافية.
- > تعبئة استبانة تقييم الرضا المقدمة للمتطوع
- > اقتراح الحلول والافكار التي تدعم وتحسن العمل بالجمعية.

لائحة المخالفات والجزاءات:

الدرجة	الضوابط	الجزاء	عدد مرات التكرار	الإجراءات
الثانية	إرتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها في لائحة الذوق العام	عدم اتباع إجراءات الأمن والسلامة	عدد مرتان	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة المتطوع. إشعار المتطوع رسمياً. تسجيل الواقعة.
	الإهمال في استخدام العهد المسلمة للمتطوع بما أدى الى تلفها			
	استخدام الأدوات والآلات أو الخدمات في أغراض خاصة			
	تقديم معلومات غير صحيحة أو مستندات مزورة			
	عدم المحافظة على الممتلكات العامة للمنظمة وإتلافها			
	عدم الالتزام بأوقات العمل أو مدة العمل والمحددة في اتفاقية التطوع.			
	عدم الالتزام بالمهام المتفق عليها في اتفاقية التطوع			
	عدم الالتزام بالزي المحتشم			
	ترك المهام من غير اخذ إذن أو إستئذان			
	تقديم بلاغ، أو شكوى كيدية			

الدرجة	الضوابط	الجزاء	عدد مرات التكرار	الإجراءات
الأولى	الإخلال بسياسة سرية المعلومات	استبعاد المتطوع وعدم استحقاقه إفادة أو شهادة تطوع. وتحقيق ومعرفة الدوافع لذلك ولو ادى لضرر عام للجمعية او غيرها يتحول للتحقيق للجهات المختصة	مرة واحدة فقط	<ul style="list-style-type: none"> إشعار المتطوع وعمل محضر. الرفع للجنة التنفيذية للتوصية. الرفع لمجلس الإدارة في حال استدعي الأمر مخاطبة الجهات الرسمية.
	استغلال اسم الجمعية لجمع التبرعات من الغير			
	ارتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها في نظام مكافحة التحرش			
	ارتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها في نظام الجرائم المعلوماتية			
	استعمال بيانات أو ممتلكات الجمعية لأغراض خاصة			
	استخدام اسم الجمعية أو تمثيلها لأي غرض من الأغراض بغير إذن			
	التصريح الإعلامي أو نشر معلومات باسم الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي دون موافقتها إيجاباً أو سلباً			
	عدم الإفصاح عن الحالة الصحية في حال وجود مرض معدي			

لائحة المخالفات والجزاءات:

الإجراءات	عدد مرات التكرار	الجزاء	الضوابط	الدرجة
<ul style="list-style-type: none"> مراجعة المتطوع إشعار المتطوع رسمياً تسجيل الواقعة 	ثلاث مرات	تعني كتابة الملاحظات في تقييم المتطوع مع حصوله على الشهادة و يتم الاعتذار من المتطوع في الفرص الأخرى.	<p>استخدام الهاتف الجوال أثناء تأدية المهام</p> <p>التدخين في الأماكن المحظورة، والمعلن عنها</p> <p>عدم اللباقة والأدب في التحدث مع أي شخص/عدم الاحترام والتقدير/التعالي واخذ أن العمل التطوع مجرد سد للوقت</p>	الثالثة

ملاحظة:

- يحق للمنظمة اتخاذ الإجراءات اللازمة في مراجعة المتطوع حسب ما تنص اللائحة في حال حدوث أي من الحالات السابق ذكرها بعد اتخاذ الاجراءات

النظامية وفق سياسات الجمعية ودراسة حالة المخالفة.

- في حال تزامن أكثر من حالة يتم التعامل مع الحالة ذات الدرجة الاعلى.

السياسات المتعلقة بالمتطوعين:

الإجراءات	السياسة
<ul style="list-style-type: none"> • يقوم مسؤول التطوع بحفظ بيانات المتطوعين في ملفات مخصصة ومنع الاطلاع عليها إلا من أصحاب الصلاحية . • يتم النص على بند في اتفاقية الشراكات الخارجية المتعلقة بالتطوع بسرية بيانات المتطوعين والتعهد بعدم نشرها أو استخدامها • تطلب المنظمة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم. 	<p>سياسة 3.1: تقوم المنظمة باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين</p>
<ul style="list-style-type: none"> • يقوم مسؤول التطوع بعقد اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد معارفهم في الجمعية الفيصلية ودورها وكل المعلومات التي يحتاجها المتطوع للقيام بفرصته التطوعية مع الجمعية . نموذج (8) مخطط اللقاء التعريفي • في حال كان المتطوع جديد ويعمل عن بعد يقوم مسؤول التطوع بتقديم التوجيه والتدريب اللازمين له بطرق بديلة مناسبة تمكنه من التعرف على الجمعية وأداء فرصته على الوجه المطلوب. • يزود مسؤول التطوع كل متطوع جديد بنسخة ورقية أو الكترونية من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (الملف التعريفي، دليل المتطوع، معلومات الفرصة...). • يقوم المشرف الفني بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوع وفق نموذج (9) تحديد الاحتياج التدريبي • يقوم مسؤول التطوع بالإشراف على حصول المتطوع على التدريب اللازم من مشرفه الفني أو الشخص الموكل بتدريبه 	<p>سياسة 4.1: تلتزم المنظمة بتقديم التوجيه والتدريب اللازمين للمتطوعين للقيام بفرصهم التطوعية على أفضل وجه</p>
<p>–</p>	<p>سياسة 5.1: تلتزم الجمعية بتوفير الموارد اللازمة والضرورية للعمل لجميع المتطوعين والتي تشمل على الموارد المالية والبشرية والأدوات الإدارية ، وتمنع تكبد المتطوع لأي نفقات أو توفيره لاحتياجات لأداء فرصته التطوعية إيماناً منها بمسئوليتها تجاه التطوع والمتطوعين</p>

السياسات المتعلقة بالمتطوعين:

الإجراءات	السياسة
<p>يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع منسوبي المنظمة بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية، وتصنيفها إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.</p> <p>يحدد مسؤول التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.</p> <p>يعلم مسؤول التطوع المتطوعين بلائحة المخالفات والإجراءات التأديبية أثناء التوجيه بما يضمن إلمامهم بها. نموذج (10) لائحة المخالفات</p> <p>في حال ارتكب المتطوع أحد المخالفات يقوم مسؤول التطوع باتخاذ الإجراء اللازم، وتسجيل ذلك في سجل مخالفات المتطوعين، ويبلغ جميع المعنيين بذلك.</p>	<p>سياسة 5.2: تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتعاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة.</p>
<p>يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم وتقديم الشكاوى، كما يتم توضيح الإجراءات المتخذة لتقديم الشكاوى.</p> <p>يلجأ المتطوع أولاً لأحد مشرفيه لحل المشكلة والذي يقوم بدوره بمحاولة حلها بشكل ودي والوصول لحل مرضي لجميع الأطراف.</p> <p>في حال عدم حلها يقوم المتطوع برفع الشكاوى من خلال إرسالها عبر البريد المخصص مستخدماً نموذج (11) رفع الشكاوى .</p> <p>يدرس الشخص المعني بالاطلاع على الشكاوى تفاصيلها ويقوم بعقد اجتماع لاستشارة المعنيين للخروج بالإجراء المناسب خلال 48 ساعة من وصول الشكاوى</p> <p>يبلغ الشخص المسؤول عن الشكاوى المتطوع بالإجراء المتخذ حيال الشكاوى خلال 24 ساعة من الاجتماع المنعقد ويتأكد من إغلاق المشكلة وحلها مع الأطراف المعنية.</p>	<p>سياسة 5.3: تعتمد المنظمة آلية واضحة تحفظ للمتطوعين حقوقهم في رفع الشكاوى وحالات التظلم وتعلم المتطوعين بذلك بالوسيلة المناسبة.</p>
<p>يقوم مسؤول التطوع بتزويد قسم العلاقات العامة والإعلام أثناء إنجاز الفرص أو بعد إتمامها بالمادة الإعلامية الخاصة برصد إنجازات المتطوعين ومساهماتهم ليتم نشرها في وسائل التواصل الرسمية.</p> <p>بعد إتمام المتطوع الفرصة التطوعية يتم تزويده بشهادة أو إفادة توضح إنجازاتهم وعدد الساعات التي قدموها خلال 5 أيام عمل بحد أقصى. نموذج (12) إفادة</p> <p>يكون تسليم الشهادة أو الإفادة حسب رغبة المتطوع بشكل مستند ورقي أو ملف pdf عبر البريد الإلكتروني</p> <p>يتم توقيع المتطوع على استلام الشهادة أو الإفادة في السجل المخصص.</p> <p>يقوم مسؤول التطوع بإرسال رابط تقييم رضا المتطوع بعد إتمام فرصته التطوعية ويتابع تعبئته للرابط.</p>	<p>سياسة 6.1: تقوم المنظمة بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين وثيقة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.</p>



نماذج وملفات يحتاجها المتطوع:

الملف التعريفي

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

نموذج اتفاقية المتطوع

دليل السياسات والإجراءات

نموذج تحديد الاحتياج التدريبي

نموذج الشكوى والتظلم

نموذج تعويض عن مصروفات



شكرا لكم

نتطلع لتجربة تطوعية مميزة برفقتكم