



مأوى
MAWA

سياسة إدارة المتطوعين	عنوان الوثيقة:	المجال/الوحدة:
٢٠١٩/١٢/٣١	MC-VO-01	التطوع (VO)
٢٠١٩/١٢/٣١	آخر تدديث:	نوع الوثيقة:
٢٠٢٤/٠٤/٠١	موعد المراجعة والتحديث للوثيقة والنموذج المصاحبة:	
أعضاء مجلس الإدارة	اعتماد:	مشرف التطوع
	مراجعة:	إداد:



سياسة إدارة المتطوعين

أولاً: المقدمة:

سعياً من جمعية مأوى للخدمات الاجتماعية إلى تعزيز المبادرات المجتمعية التطوعية وتعزيز المشاركة التطوعية في أنشطتها المتعددة وبرامجها المتنوعة الراامية إلى النهوض بالمجتمع. ورغبة منها في ضمان جودة المشاركة وضبط العلاقة مع الجهد التطوعية الفردية والجماعية سعت الجمعية إلى إعداد دليل سياسات التطوع لكي يحدد الضوابط والشروط وأآلية العمل كما يضمن تحقيق أهداف الجمعية ويحفظ حقوق المتطوعين ويهدف الدليل كذلك إلى توفير بيئة عمل مناسبة ومحفزة وحاضنة لكل الجهد التطوعية في مختلف المجالات التي تخدم أهداف الجمعية.

ثانياً: النطاق:

تطبق هذه السياسة على جميع العاملين في الجمعية وقت إصدارها ومن يلتدون بها مستقبلاً مع مراعاة عدم سريانها على المستشارين والخبراء من تستعين بهم الجمعية بموجب عقود أو اتفاقيات خاصة أو الأعمال العارضة أو العمليات المحددة.

ثالثاً: الهدف من هذه السياسة:

1. تزويد الجمعية بدليل مرجعي مفصل حول سياسات التطوع وأسس وآليات العمل التطوعي.
2. تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم العلاقة بين الجمعية والتطوعين.
3. تنظيم حقوق وواجبات المتطوعين في ظل نظام مؤسسي محدد.
4. تشجيع الأفراد على التطوع في إطار نظم محددة واضحة وشرح كامل للأهداف.
5. المحافظة على المتطوعين الأكفاء وتدريبهم على تحمل مسؤوليات العمل المؤسسي لخدمة المجتمع والتخصص.

رابعاً: التعريفات:

التطوع : هو أي جهد بشري إرادي يبذله الفرد أو الجماعة بشكل تلقائي أو منظم ودون توخي أي عائد مادي وبهدف المشاركة في تحمل المسؤلية تجاه المجتمع و الإسهام في حل مشكلاته وتحقيق طموحاته.

العمل التطوعي : يعرف العمل التطوعي بأنه قيام فرد أو أفراد من المجتمع اختيارياً وبدون إجبار بمهمة ما وقد يكون تبرعاً بمال أو جهد أو عمل أو وقت أو بهم جميعاً.

المتطوع: هو أي شخص يتمتع بمهارة أو خبرة معينة ويستخدم تلك المهارة أو تلك الخبرة بشكل إرادي لخدمة الجمعية أو يتولى مهمة داخلها أو خارجها دون انتظار مقابل مادي، على أن تقر الجمعية رسمياً بقبوله كمتطوع وعدم اعتباره موظفاً بها

خامساً: إجراءات تصميم الفرص التطوعية وتسجيل المتتطوع في الجمعية:

- 1- تطلب وحدة التطوع من كل قسم داخل الجمعية أن يرفع الفرص التطوعية المطابقة بالتفاصيل الازمة.
- 2- تقوم وحدة التطوع بدراسة الفرصة التطوعية المرفوعة ومن ثم رفع المناسب منها على منصة العمل التطوعي التابعة لوزارة الموارد البشرية.
- 3- تتم دراسة قائمة المتقدمين من المتطوعين لكل فرصة تطوعية وترشيح الأنساب.
- 4- يقوم المتتطوع الذي تم ترشيحه بتبنيه استماراة التطوع في مقر الجمعية وتقديمها إلى قسم الموارد البشرية بالجمعية وتقديم المتطلبات التالية:
 - صورة من الشهادة العلمية.
 - بيان بعنوان السكن.
 - بيانات التواصل (الهاتف - البريد الإلكتروني).
- 5- يتم دراسة استماراة التطوع من قبل الجهة المعنية بالفرصة التطوعية والتأكد من استيفاء المتتطوع لجميع شروط قبوله كمتتطوع.
- 6- يتم إطلاع المتتطوع على نسخة من ميثاق التطوع (المادة السابعة من هذه السياسة)
- 7- بعد الموافقة يتم تسجيل المتتطوع بقسم الموارد البشرية والتواصل معه وإبلاغه بالموافقة وتوقيع اتفاقية التطوع.

سادساً: شروط القبول للتطوع في الجمعية:

يشترط فيمن يتطوع بالجمعية أن يكون مستوفيا الآتي:

- 1- أن يكون لديه الوقت الكافي لنشاط التطوع.
- 2- أن يمتلك القدر الملائم من الإمكانيات والمهارات والاستعداد لاكتساب الخبرات.
- 3- لديه الرغبة في خدمة المجتمع.
- 4- القدرة على تحمل المسؤوليات والالتزام بها.

سابعاً: ميثاق التطوع:

واجبات الجمعية تجاه المتطوعين:

- 1 تكليف المتطوع بالمهام التي تناسب مع مؤهلاته ومهاراته وبما يسمح له بالإنجاز والإبداع.
- 2 تحمل الجمعية جميع المصاريف الإدارية خلال أداء المتطوع للمهام الموكلة له.
- 3 تزويده بالمعلومات المتعلقة بالعمل التطوعي وما يجب عليه فعله أو إجتنابه.
- 4 يحصل على التوجيه والتدريب اللازم والإشراف المباشر والمستمر.
- 5 إيجاد بيئة آمنة وصحية لمزاولة العمل التطوعي.
- 6 تأمين الأجهزة والأدوات والمتطلبات الالزمة حسب الحاجة والمواصلات لأداء العمل التطوعي.
- 7 أن يعامل بثقة واحترام.
- 8 أن يحصل على شهادة مشاركة.
- 9 أن تتخذ الجهات ذات العلاقة بالجمعية التدابير الالزمة لضمان التزام المشرفين بتحمل مسؤولياتهم تجاه المتطوعين أثناء تدريبهم أو تأديتهم للعمل التطوعي، وحفظ حقوقهم، وحمايتهم من الأذى.
- 10 ينشأ لكل متطوع ملف خاص به كافة المستندات والبيانات والقرارات والإنجازات التي تخص المتطوع ، ولا يجوز نقل هذه الملفات خارج الجمعية أو الاطلاع عليها من قبل الموظفين أو غيرهم إلا بإذن كتابي من المدير التنفيذي أو من ينوب عنه.
- 11 يحق للمتطوع الحصول على شهادة مشاركة من الجمعية عن كل نشاط شارك فيه وأكمل المهام الموكلة له شريطة عدم مخالفته لأنظمة أو قيامه بما يسيء للجمعية أو منسوبيها.
- 12 يحق للمتطوع الذي أكمل المهام الموكلة له الحصول على أولوية التسجيل في الدورات التدريبية والأنشطة التي تقييمها الجمعية.
- 13 يحق للمتطوع الحصول على خطاب للجهة التابع لها (جهة عمل / دراسة) يفيد بمشاركته في الأعمال التطوعية الخاصة بالجمعية بعد تنفيذها أو الاستفادة من مشاركته التطوعية في مجال تقييم إنجازه الأكاديمي أو المهني.
- 14 حتى يتمكن المتطوع من أداء مهامه المطلوبة منه يحق له الاطلاع على المعلومات التالية:
 - (أ) نبذة عن تاريخ الجمعية وخلفية عن نشاطها
 - (ب) معلومات عامة عن المستهدفين ببرامج الجمعية والمستفيدون من خدماتها ونشاطها المتنوعة.

- ج) الهيكل التنظيمي للجمعية.
 - د) تعريف بالنظم والسياسات العامة والإجراءات المتبعة داخل الجمعية.
 - ه) توصيف المهام للمتطوع.
- 15- يحظر على المدراء أو المشرفين بمختلف مستوياتهم استخدام المتطوع في تأدية خدمات خاصة لهم أو التعدي عليه أو إساءة معاملته بأي شكل كان.

واجبات المتطوع تجاه الجمعية:

- يلتزم المتطوع بما يلي:
- 1- التزام واستشعار القيم الأخلاقية أثناء تأدية المهام التطوعية كالأمانة والاتقان.
 - 2- تغليب أهداف الجمعية على الأهداف الشخصية والمحافظة على سمعة وصورة الجمعية.
 - 3- الالتزام بساعات العمل التطوعي المتفق عليها.
 - 4- الحضور والانتظام في فترة التدريب والأداء.
 - 5- التقيد بالتعليمات والتوجيهات.
 - 6- تأدية العمل الموكل إليه بدقة وعناية.
 - 7- التحلي بالأخلاق والأداب العامة.
 - 8- المحافظة على نظافة بيئة العمل التطوعي المشارك به.
 - 9- استخدام الأدوات والمعدات بعناية وفي الغرض المحدد لها.
 - 10- على المتطوع أن يحرص على حسن المظهر الشخصي باعتدال دون مبالغة أو إهمال مع مراعاة المعايير والأداب العامة.
 - 11- لا يحق للمتطوع المطالبة بمقابل مادي نظير مشاركته التطوعية.
 - 12- يجب على المتطوع الالتزام والتركيز على خدمة المجتمع مع مراعاة المصلحة العامة وفق تعاليم ديننا الحنيف والأنظمة واللوائح العامة وعدم ممارسة أية أنشطة ذات أهداف شخصية لا تخدم الأهداف العامة للجمعية أو قد تسيء لها بشكل من الأشكال.
 - 13- يجب على المتطوع حضور جميع الأنشطة المتصلة بالمهام الموكلة له.
 - 14- لا يحق للمتطوع التواصل مع وسائل الإعلام أو نشر أي معلومة عن الجمعية أو المستفيدون من خدماتها دونأخذ الموافقة الخطية من جهات الاختصاص بالجمعية كما يلزمه التقييد بحدود عمله التطوعي وفق ما حدد له من مهام تطوعية.

- 15- عند الرغبة في ترك المشاركة التطوعية يجب على المتطوع إبلاغ الجهة المختصة بالجمعية بذلك قبل الانسحاب الفعلي بمدة مناسبة بما لا يخل بالمهمة الموكلة إليه.
- 16- يحظر على المتطوع إفشاء أسرار العمل المالية والإدارية والفنية، وبصفة عامة كل أمر يتعلق بأعمال الجمعية ونشاطها وشئونها الداخلية، إلا فيما يصدر به أمر كتابي من الجهة المختصة.
- 17- يحظر على المتطوع قبول هدايا أو مكافآت أو هبات عينية أو مادية بسبب الأعمال التي يزاولها بحكم مهمته التطوعية بالجمعية كما يحظر عليه الاتجار داخل الجمعية أو جمع إعانات أو توزيع أوراق أو نشرات لأي غرض كان إلا بتصريح كتابي معتمد من صاحب الصلاحية في الجمعية.

ثامناً: المتابعة والإشراف والتقييم:

1. يقوم قسم الموارد البشرية بالإشراف والمتابعة وقياس ما يلي:
 - (أ) مدى كفاءة المتطوع في أداء مهامه.
 - (ب) احترامه للمواعيد والالتزام بها.
 - (ج) مدى الاستجابة والتعاون مع فرق العمل.
 - (د) مدى الإحساس بالمسؤولية وحسن الأداء والالتزام.
 - (هـ) قابلية الاستمرار في العطاء والعمل التطوعي.
 - (و) سلوكيات المتطوع ومدى إقباله على العمل التطوعي ومساعدته لآخرين.
2. يتم تقديم تقرير دوري من المشرف عن أداء المتطوع لقسم التطوع حسب زمن المهمة الموكلة إليه أو بعد إنتهاء كل مهمة.
3. يتم عمل تقييم للمتطوع عن مهامه من خلال استماراة تقييم معدة خصيصاً لهذا الغرض يوضح فيها نوعية النشاط المكافأة التكريمية.

تاسعاً: سياسة إنهاء قيد المتطوع

- يتم الاستغناء عن خدمات المتطوع في الحالات التالية:
- 1 إساءة استخدام اسم الجمعية بشكل غير لائق ويتعارض مع أخلاقيات الجمعية.
 - 2 استغلال طوعه في الجمعية ل لتحقيق مصالح شخصية.
 - 3 مخالفته الصريحة وغير المبررة للتوجهات والتعليمات الصادرة له من إدارة الجمعية أو من المشرفين المباشرين.

- 4- إثارة المشكلات ضمن فريق العمل مما يؤثر سلباً على مصلحة العمل التطوعي وبرامج الجمعية.
- 5- في حاله عجز المتطوع عجزاً كلياً يمنعه من أداء مهامه التطوعية.
- 6- كل متطوع يخالف الواجبات المنصوص عليها في هذه اللائحة أو القرارات المكملة لها أو يخرج عن مقتضيات الواجب في مهامه التطوعية أو يظهر بمظاهر من شأنه المساس بكرامة المتطوع وسمعة الجمعية أو مكانتها يستغنى فوراً عن خدماته.
- 7- في حالة الحكم النهائي بعقوبة جنائية أو بعقوبة مقيدة للحرية في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة ويكون الاستغناء عنه وجوباً بقرار من الإدارة التنفيذية.

عاشر: إجراءات إنهاء اتفاقية التطوع:

1. يتم إتخاذ الإجراءات التالية عند تقديم المتطوع بطلب إنهاء اتفاقية التطوع:
 - (أ) استلام طلب إنهاء اتفاقية التطوع من المتطوع.
 - (ب) معرفة أسباب ودوافع الرغبة في ترك التطوع بالجمعية.
 - (ج) العمل على حل تلك الأسباب والدوافع قبل قبول طلب إنهاء من أجل المحافظة على المتطوعين.
 - (د) توجيه خطاب شكر للمتطوع في حال استحقاقه لذلك.
 - (ه) يمنح شهادة بعد الساعات التطوعية التي قام بها.
 - (و) توقيع إخلاء طرف.
 - (ز) إعلام بقية الأقسام بإنها علاقة المتطوع مع الجمعية.
 - (ح) إلغاء قيود المتطوعين من سجل الموارد البشرية للمتطوعين.
2. يتم اتخاذ الإجراءات التالية عند إنهاء اتفاقية التطوع من قبل إدارة الجمعية:
 - (أ) توجيه خطاب شكر للمتطوع بقرار الجمعية بإنهاء اتفاقية التطوع بينه وبين الجمعية.
 - (ب) توجيه خطاب شكر للمتطوع في حال استحقاقه لذلك.
 - (ج) يمنح شهادة بعد الساعات التطوعية التي قام بها.
 - (د) توقيع إخلاء طرف.
 - (ه) إعلام بقية الأقسام بانهاء علاقه المتطوع مع الجمعية.
 - (و) إلغاء قيود المتطوعين من سجل الموارد البشرية للمتطوعين.
 - (ز) شطبه من سجلات المتطوعين في الجمعية إذا كان إنهاء العلاقة ناتجاً عن أحد الأسباب المذكورة في سياسة إنهاء قيد المتطوع ويحرم من خطاب الشكر.

#نَوْءَى_بِادسَان

الحادي عشر: أحكام عامة:

- 1. يضع مجلس الإدارة القواعد والنظم ويصدر القرارات والتعليمات الالزمة لتنفيذ هذه السياسة فيما لا يتعارض مع أحكامها.
- 2. يختص المدير التنفيذي أو من ينوب عنه بإصدار قرارات التحاق المتطوعين بالجمعية بموجب اتفاقيات تطوع فردية محددة لمدة العلاقة بين الجمعية والمتطوع وتمرر من نسختين تسلم للمتطوع نسخة وتحفظ الجمعية بنسخة.
- 3. تعتبر الأحكام العامة التي تتضمنها هذه السياسة وكذلك التعليمات الكتابية الحالية والادارة التي تصدرها الجمعية بشأن تنظيم العمل ومعاملة المتطوعين به جزء لا يتجزأ من اتفاقية التطوع المبرمة بين الجمعية وبين المتطوع.
- 4. يشترط في الأعمال التطوعية المقدمة أن تنسجم مع أهداف الجمعية وتحقق رسالتها.
- 5. يتم إعطاء المتطوع الصلاحيات الملائمة لتنفيذ العمل التطوعي المطلوب منه تحت إشراف ومتابعة من الجمعية.
- 6. لا يحق للمتطوع جمع التبرعات المالية والعينية أو طلب الرعاية دون الحصول على إذن خطى من الجمعية.
- 7. تتحمل الجمعية جميع التكاليف الالزمة للأعمال التطوعية.
- 8. يقوم المتطوع بتسلیم كافة العهد والأدوات والأوراق التعريفية الخاصة بالجمعية فور إنتهاء أداء مهمته التطوعية.
- 9. يلزم أن توثق التجربة التطوعية ك ساعات محتسبة للمتطوع في منصة العمل التطوعي التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- 10. يجوز للجمعية إجراء اختبار عملي أو نظري أو كليهما معاً للمتطوعين لإختيار الأكفاء منهم، الذين لديهم القدرة على العطاء والإبتكار لخدمة المجتمع.
- 11. لا يسمح لأي فرد بالمشاركة التطوعية في أي نشاط من أنشطة الجمعية إلا بعد تسجيله لدى قسم التطوع بالجمعية وحصوله على الموافقة الصريحة بالمشاركة بعد استيفاء جميع المعلومات والوثائق المطلوبة منه.
- 12. يجوز للأمين العام أو من ينوب عنه منح المتطوع مكافأة تقديرية تشجيعاً لجهوده الفائقة والتي أنعكس أثرها في تحقيق أهداف الجمعية مع مراعاة ما تسمح به موارد الجمعية والميزانية المعتمدة للمكافآت لكل سنة مالية.

13- يجوز للإدارة التنفيذية للجمعية عند إنتهاء خدمة المتطوعين تكريمهم من خلال:

- (أ) مندهم شهادات أو دروع تقديرية.
- (ب) تكريمهم عن طريق نشرات مطبوعة تتضمن أسماؤهم وأدوارهم في الجمعية.
- (ج) تكريمهم في حفلات عامة بحضور مسؤولين بالمجتمع.
- (د) الترشيح لغرض التوظيف لدى الجمعية في حال الحاجة لذلك.
- (ه) ترقيتهم إلى المواقع القيادية للعمل التطوعي لدى الجمعية.

مأوى

#نؤوي_بإحسان

Mawa for Social Services

مأوى للخدمات الاجتماعية

Al Khobar, Al Yarmok Dist., Sumou Tower, Saudi Arabia

الخبر، حي اليرموك، برج سمو، المملكة العربية السعودية

 mawa.sa  info@mawa.sa  +966 13 805 8000    [mawa_charity](#)  Reg. No. 831

