



مأوى
MAWA

المجال/الوحدة:	التطوع	عنوان الوثيقة:	سياسة إدارة المتطوعين
نوع الوثيقة:	سياسة عمل	رقم الوثيقة: MC-VO-01	تاريخ الإنشاء: 2019/12/31 م
رقم النسخة:	01	آخر تحديث:	2019/12/31 م
تاريخ آخر مراجعة للوثيقة والنماذج المصاحبة: 2024/05/01 م			
إعداد:	مشرف التطوع	مراجعة: المدير التنفيذي	اعتماد: أعضاء مجلس الإدارة

سياسة إدارة المتطوعين

أولاً: المقدمة:

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

ثانياً: النطاق:

تطبق هذه السياسة على جميع العاملين في الجمعية وقت إصدارها ومن يلتحقون بها مستقبلاً مع مراعاة عدم سريانها على المستشارين والخبراء ممن تستعين بهم الجمعية بموجب عقود أو اتفاقات 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 والمتطوعين.
3. تنظيم حقوق وواجبات المتطوعين في ظل نظام مؤسسي محدد.
4. تشجيع الأفراد على التطوع في إطار نظم محددة وواضحة 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 المسؤولية تجاه المجتمع و الإسهام في حل مشكلاته وتحقيق طموحاته.

العمل التطوعي : يعرف العمل التطوعي بأنه قيام فرد أو أفراد من المجتمع اختياريًا وبدون إجبار بمهمة ما وقد يكون تبرعا بمال أو جهد أو عمل أو وقت أو بهم جميعا.

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

خامسا: إجراءات تصميم الفرص التطوعية وتسجيل المتطوع في الجمعية:

- 1- تطلب وحدة التطوع من كل قسم داخل الجمعية أن يرفع الفرص التطوعية المتاحة بالتفاصيل اللازمة.
- 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 الأنسب.
- 4- يقوم المتطوع الذي تم ترشيحه بتعبئة استمارة 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 استمارة التطوع من قبل الجهة المعنية بالفرصة التطوعية والتأكد من استيفاء المتطوع لجميع شروط قبوله كمتطوع.
- 6- يتم إطلاع المتطوع على نسخة من ميثاق التطوع (المادة السابعة من هذه السياسة)
- 7- بعد الموافقة يتم تسجيل المتطوع بقسم الموارد البشرية والتواصل معه وإبلاغه بالموافقة وتوقيع اتفاقية التطوع.

سادسا: 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 تتناسب مع مؤهلاته ومهاراته وبما يسمح له بالإنجاز والإبداع.
- 2- تتحمل الجمعية جميع المصاريف الإدارية خلال أداء المتطوع للمهام الموكلة له.
- 3- تزويده بالمعلومات المتعلقة بالعمل التطوعي وما يجب عليه فعله أو إجنبائه.
- 4- يحصل على التوجيه والتدريب اللازم والإشراف المباشر والمستمر.
- 5- إيجاد بيئة آمنة وصحية لمزاولة العمل التطوعي.
- 6- تأمين الأجهزة والأدوات والمتطلبات اللازمة 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 اللازمة 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 للأنظمة أو قيامه بما يسيء للجمعية أو منسوبيها.
- 12- يحق للمتطوع الذي أكمل المهام الموكلة له الحصول على أولوية التسجيل في الدورات التدريبية والأنشطة التي تقيمها 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 والمستفيدين من خدماتها وأنشطتها المتنوعة.
 - ج) الهيكل التنظيمي للجمعية.
 - د) تعريف بالنظم والسياسات العامة والاجراءات 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 والالتقان.
- 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 الموكّل إليه بدقة وعناية.
- 7- التحلي بالأخلاق والآداب 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 والآداب 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 المتعلقة بالمهام الموكلة له.
- 14- لا يحق للمتطوع التواصل مع وسائل الإعلام أو نشر أي معلومة عن الجمعية أو المستفيدين من خدماتها دون أخذ الموافقة الخطية من جهات الاختصاص بالجمعية كما يلزمه التقيد 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 وشؤونها 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.

ثامنا: 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 و حسن الأداء والالتزام.
 - هـ) قابلية الاستمرار في العطاء والعمل التطوعي.
 - و) سلوكيات المتطوع و مدى إقباله على العمل التطوعي ومساعدته للآخرين.
2. يتم تقديم تقرير دوري من المشرف عن أداء المتطوع لقسم التطوع حسب زمن المهمة الموكلة إليه أو بعد إنهاء كل مهمة.
3. يتم عمل تقييم للمتطوع عن مهامه من خلال استمارة تقييم معدة خصيصا لهذا الغرض يوضح فيها نوعية النشاط المكافأة التكريم.

تاسعا: 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 تطوعه في الجمعية لتحقيق مصالح شخصية.
- 3- مخالفته الصريحة وغير المبررة للتوجيهات والتعليمات الصادرة له من إدارة الجمعية أو من المشرفين المباشرين.
- 4- إثارة المشكلات ضمن فريق العمل مما يؤثر سلبا على مصلحة العمل التطوعي وبرامج الجمعية.
- 5- في حاله عجز المتطوع عجزا كليا 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 بمظهر من شأنه المساس بكرامة المتطوع وسمعة الجمعية أو مكانتها يستغنى فورا 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.

عاشراً: إجراءات إنهاء إتفاقية التطوع:

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

الحادي عشر: أحكام عامة:

- 1- يضع مجلس الإدارة القواعد والنظم ويصدر القرارات والتعليمات اللازمة 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 وتحرر من نسختين تسلم للمتطوع نسخة وتحتفظ الجمعية بنسخة.
- 3- تعتبر الأحكام العامة التي تتضمنها هذه السياسة وكذلك التعليمات الكتابية الحالية واللاحقة 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 الصلاحية 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 خطي من الجمعية.
- 7- تتحمل الجمعية جميع التكاليف اللازمة للأعمال التطوعية.
- 8- يقوم المتطوع بتسليم كافة العهد والأدوات والأوراق التعريفية الخاصة بالجمعية فور إنتهاء أداء مهمته التطوعية.
- 9- يلزم أن توثق التجربة التطوعية كساعات محتسبة للمتطوع في منصة العمل التطوعي التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- 10- يجوز للجمعية إجراء اختبار عملي أو نظري أو كليهما معا للمتطوعين لإختيار الأكفأ 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 تشجيعا 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) منحهم شهادات أو دروع تقديرية.
- (ب) تكريمهم عن طريق نشرات مطبوعة تتضمن أسمائهم وأدوارهم في الجمعية.
- (ج) تكريمهم في حفلات عامة بحضور مسئولين بالمجتمع.
- (د) الترشيح لغرض التوظيف لدى الجمعية في حال الحاجة لذلك.
- (هـ) ترقيتهم إلى المواقع القيادية للعمل التطوعي لدى الجمعية.



مأوى
MAWA

نُؤوي بإحسان

مأوى للخدمات الاجتماعية
Mawa for Social Services

ترخيص رقم 831 Reg. No. 831

   mawa_charity

 mawa.sa  +966 13 805 8000  info@mawa.sa

الخبر، حي اليرموك، برج سمو، المملكة العربية السعودية
Al Khobar, Al Yarmok Dist., Sumou Tower, Saudi Arabia