



# دليل المتطوع

٠



## دليل المتطوع

بطاقة تعريف	
الهدف منه	١- إعطاء فكرة عامة حول إعداد دليل المتطوع في المنظمة. ٢- مساندة منسق ومدير التطوع في تصميم الدليل.
المعنيون	١- المتطوعون
الاصدار	الأول / ابريل 2024م

## المقدمة

يُعدُّ هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في المنظمة، حيث يحتوي على معلومات هامة من شأنها أن تساعد على أداء دوره التطوعي والتعرف على حقوقه ومسؤولياته، ويلخص هذا الدليل أبرز المعلومات والمسؤوليات والواجبات وغيرها من الأمور التي يحتاج المتطوع أن يكون على معرفة بها قبل بدء التطوع في المنظمة، وعند الحاجة إلى المزيد من التوضيح ينبغي الرجوع إلى إدارة خدمات التطوع ودليل السياسات والإجراءات التفصيلي، ويمكن وضع أرقام خاصة بالتواصل للراغبين في الاستفسار عند الحاجة. ويمكن تصميم هذا الدليل بحيث يكون ملائماً لكل المتطوعين الذين يعملون تحت مظلة المنظمة بغض النظر عن أدوارهم، أو أن تتم مواءمته لكل نوع من أنواع المتطوعين، ويترتب على كل من الخيارين بعض التعديلات في قالب الدليل.

ويمكن كذلك صياغة الدليل بصيغة مخاطبة مباشرة للمتطوع باستخدام ضمير المخاطب، ويمكن صياغته أيضاً باستخدام ضمير الغائب بحسب ما تفضله المنظمة.

وحتى يكون الدليل مستوفياً بأهدافه، ينبغي أن يتضمن مجموعة من البنود وهي:

- (١) مقدمة عن المنظمة وتاريخها
- (٢) منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين
- (٣) التعريف ببيئة العمل
- (٤) حقوق المتطوع
- (٥) التزامات المتطوع
- (٦) الميثاق الأخلاقي للمتطوع
- (٧) السياسات التي تتعلق بالمتطوع (سياسة التعويض - سياسة الشكوى - سياسة التقييم - سياسة التكريم - ... الخ)
- (٨) نماذج المتطوع



## ١ - مقدمة عن المنظمة وتاريخها

هذا الدليل هو المستند الذي يعرف المتطوع بالمنظمة وفلسفتها في التطوع، وقد يكون في معظم الأحيان أول مستند يقع بين يدي المتطوع من المنظمة، وبالتالي ينبغي تصديره بعبارة ترحيبية للمتطوع، ومقدمة يسيرة تعرف بالمنظمة ورسالتها، ويمكن أن تحيله إلى القالب التعريفي للحصول على مزيد من المعلومات حولها.

## ٢ - منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين

بعد التعريف بالمنظمة والحديث عن طبيعة عملها، وأهدافها، وتاريخها، يتم الحديث عن منطلقاتها لإشراك المتطوعين، وموقع التطوع من رؤيتها، ومن المحاور التي يمكن أن يغطيها هذا الجزء ما يلي:

- بيان علاقة المتطوعين بالمنظمة، وأنهم في قلب رسالتها التي لن تتحقق بشكلها المكتمل دون جهودهم.
- بيان اعتراف وتقدير واحترام واحتواء المنظمة للمتطوعين والجهود والأوقات التي يبذلونها دون مقابل أو عائد مادي لأجل تحقيق رؤية المنظمة.
- بيان أن المتطوعين هم مورد بشري حيوي للمنظمة لا يقل أهمية عن مواردها الأخرى من مدراء وموظفين.
- بيان أن المنظمة ترحب بكافة المتطوعين وتتعامل معهم على وجه المساواة، ولا تفضل متطوعاً على آخر بسبب حسب أو نسب أو علاقة أو أي أمر عرضي آخر لا علاقة له بالمنظمة.
- بيان التزام المنظمة بدعم المتطوع بكل ما يلزمه لأداء مهمته على أكمل وجه، وتوفير بيئة عمل آمنة وداعمة له.
- بيان أن تطوير المتطوعين وتدريبهم هما تطوير للمنظمة باعتبارهما يساهمان في تحقيق رسالتها الخاصة، وأنها تؤمن بحقهم في التعلم والتطوير في بيئة العمل.

## ٣ - التعريف ببيئة العمل والأنظمة العامة:

يهدف هذا الجزء إلى التعريف ببيئة العمل التي سيعمل فيها المتطوعون، والتعريف بالمنشآت والتسهيلات والتعليمات الخاصة التي ينبغي عليهم معرفتها بالموقع الذي يتطوعون فيه.



● ويمكن أن يتضمن المحاور التالية:

- التعريف بموقع المنظمة وطريقة الوصول إليها (خريطة للموقع).
- التعريف بأية تعليمات خاصة بموقع ومبنى المنظمة، مثل: نظام مواقف السيارات للمؤسسة، ووجود نظام خاص بمواقف السيارات في المبنى الذي توجد فيه المنظمة، والمواقع التي ينبغي عدم الوقوف فيها، وكذلك أية تعليمات تتعلق بإغلاق المبنى وفتحه الخ.
- التعريف بموقع لوحة الإعلانات الخاصة بالمتطوعين داخل المنظمة (إن وجدت) التي ستستخدم للتنبيه والإعلام عن أية تحديثات جديدة (فرص تطوعية، تعديلات نظامية، تنبيهات عامة الخ).
- التعريف بأية مواقع أو منشآت عامة أو خاصة في المنظمة وكيفية استخدامها والاستفادة منها (غرفة اجتماعات، مصلى، غرفة استراحة، غرفة ألعاب ومناشط رياضية، غرف خاصة لا يمكن دخولها لغير الموظفين الخ).
- التعريف بأية تسهيلات تقدمها المنظمة للمتطوعين ذات علاقة ببيئة العمل، وكيفية استخدامها (أدراج أو أماكن تخزين للأغراض الشخصية، أو ثلاجة مياه أو سخان شاي، أو كافتريا الخ).

كما يمكن أن يكون في هذا الجزء التوجيهات التي تتعلق ببيئة العمل التي تتعلق بالآداب والأخلاق والذوق العام، أو التي تتعلق بالأمور الإجرائية المرتبطة بطريقة تسجيل الحضور والانصراف، واحتساب الساعات التطوعية، والتوجيهات المتعلقة بتنفيذ العمل التطوعي نفسه.

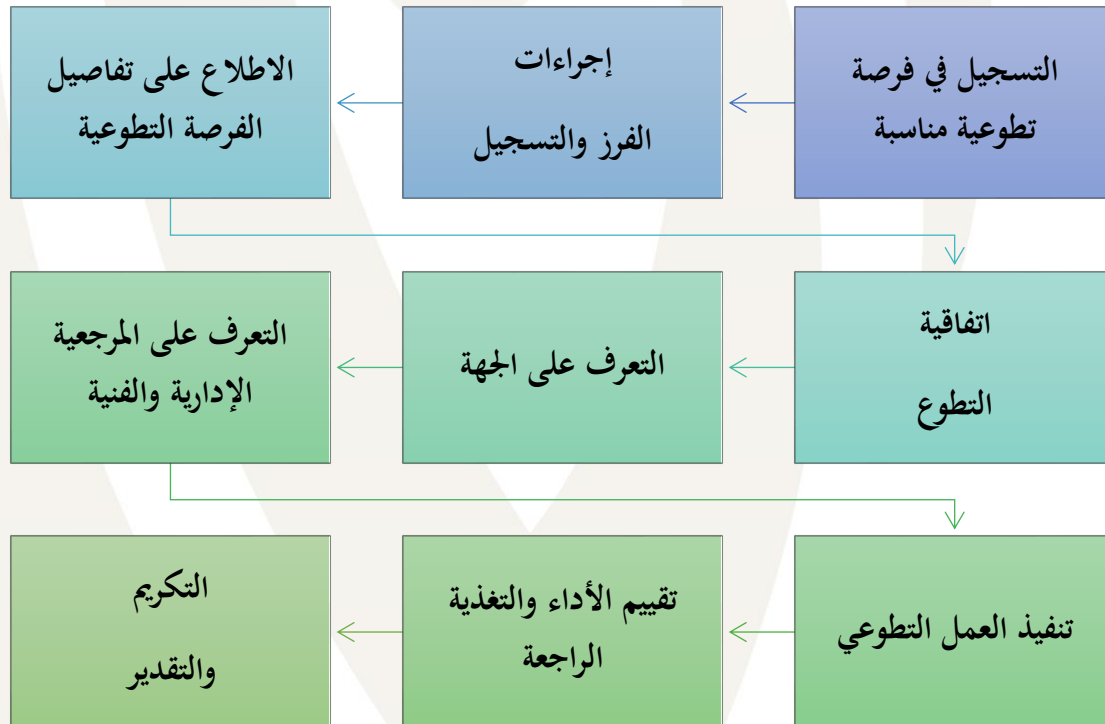
فمثلاً: يمكن إلى جانب الأخلاق والذوق الحديث عن آداب التعامل مع المتطوعين والموظفين الآخرين، والحفاظ على موارد بيئة العمل وأدواتها، وقواعد الأكل والشرب، والتدخين، والعلاقة بين الجنسين، واستخدام الهاتف، وأجهزة الحاسب، والمكتبة الخ). ويمكن في الجانب المتعلق بالأمور الإجرائية بيان التوجيهات التي تتعلق بالدخول والخروج، وطريقة تسجيل واحتساب ساعات التطوع.

ولا تنحصر بيئة العمل في المنظمة نفسها، فبالنسبة للمتطوعين الذين يعملون مع جهات أخرى (دور الأيتام، أو العجزة، أو الحدائق العامة الخ) تكون هذه الأماكن جزءاً من بيئة العمل الخاصة بهم. وبالتالي تتم تغطية التعليمات والتوجيهات المتعلقة بهذه البيئات في هذا القسم أيضاً، مثل تعليمات التعامل مع الأيتام، والأطفال، والمعاقين، والعجزة. ويمكن أن تكون هذه التعليمات عامة، أو تكون خاصة وتفصيلية.

#### ٤- حقوق المتطوع:

هذا الجزء هو الجزء الأساسي في هذا الدليل، ويستند بشكل كبير إلى دليل السياسات والإجراءات، ويتضمن كثيراً من الإحالات إليه. والهدف الأساسي من هذا القسم هو تقديم تعريف مختصر بالحقوق التي يتوقعها المتطوع من قبل المنظمة التي سيتطوع بها، وتتعهد المنظمة بالالتزام بالحقوق معه، وهذه الحقوق تتقاطع بشكل مباشر مع السياسات الموجودة في دليل السياسات والإجراءات التي تشير إلى سبب التزام المنظمة بهذه الحقوق، وكيفية الوفاء بها في بيئة العمل عبر الإجراءات الإدارية، وبالتالي يمكن أن نقول: إن هذا القسم هو تعريف أولي بما يهم المتطوع ويعنيه بشكل مباشر من دليل السياسات والإجراءات، بحيث يمكنه الرجوع إلى دليل السياسات والإجراءات في حالة رغبته في التعرف على مزيد من التفاصيل.

#### رحلة المتطوع في الجهة:







- وفيما يلي بيان بأهم ما يمكن أن يحتويه هذا القسم مع تفاصيل مقترحة من دليل السياسات والإجراءات:

#### أ- التقديم في كافة الفرص المتاحة:

للمتطوع الحق في التقدم إلى المنظمة في كافة الفرص المتاحة، ويحق له تولّيها ما دامت تتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية، ويكون له مرونة الاختيار في وقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض وسياسة المنظمة ومتطلبات الفرصة التطوعية.

#### ب- تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب:

تلتزم المنظمة بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم، وأنها قيد الدراسة، وهي تلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولاً أو رفضاً، وبيان أسباب الرفض إن أمكن والإحالة إلى فرص تطوعية أو جهات أخرى.

#### ت- تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل المنظمة، وهو يتضمن التعريف بالمنظمة التي سيتطوع فيها، والأشخاص الذين سيتعامل معهم، والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها.

#### ث- تعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته:

يكون للمتطوع توصيف لدوره التطوعي بحسب المعايير الموضحة في دليل السياسات والإجراءات، ويحق للمتطوع الاطلاع عليه. وتلتزم المنظمة والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع والمنظمة.

#### ج- تعريف المتطوع بمرجعته:

يتم تعريف المتطوع بالمرجعية الإدارية والفنية التي يعود إليها المتطوع خلال أداء دوره التطوعي، ويتم تزويده بكافة وسائل الاتصال بمسؤوله المباشر لأخذ المشورة والتوجيه والتدريب في أثناء عمله.

#### ح- الاحتواء والاحترام:

للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضواً ينتمي للمؤسسة.

#### خ- السلامة:

يحق للمتطوع أن يمارس دوره التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر التي تهدد سلامته البدنية أو النفسية، وأن توفر له المنظمة الدعم المعرفي والمادي بخصوص إجراءات السلامة وأدواتها وكيفية استخدامها وذلك بناء على تقييم المخاطر الذي تقوم به المنظمة كما في دليل السياسات والإجراءات.



#### د- الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم المنظمة من خلال مدير التطوع بإطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقاً، وإطلاع على نتائج سير مهمته التطوعية من خلال استعراض ما تم تحقيقه أو إنجازه ومدى إتقان العمل الذي أوكل إليه والأخطاء التي قد تكون قد حصلت وكيفية علاجها.
- تكون هنالك جلسات متابعة دورية أسبوعية أو شهرية مثلاً للتأكد من تحقيق أهداف المهمة التطوعية من خلال المعلومات الواردة من الميدان أو المشرفين والمتعلقة بأداء المتطوع وتحقيق أهداف العمل. وعند الحاجة يبقى المتطوع تحت إشراف مستمر أثناء تأدية مهامه التطوعية لتقويم أدائه ليتماشى مع سياسات المنظمة.
- تقوم المنظمة بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء المنظمة وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة في تطوير التطوع في المنظمة.

#### ذ- التدريب والتطوير

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف المنظمة المسؤولة عن التدريب في المنظمة قبل قيامه بأي مهام تطوعية.
- يتم من خلال التدريب استكشاف قدرات المتطوع لمقابلتها بطبيعة المهام التي تناسب قدراته ومهاراته وظروفه واحتياجاته.
- يتم في بعض المهام التطوعية الخاصة تخصيص برنامج تدريبي يخصص فقط لأداء تلك المهمة.
- يجب على المتطوع الالتزام بجميع البرامج التدريبية التي تقدمها المنظمة التطوعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

#### ز- سرية المعلومات

- تقوم المنظمة بجمع معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية للمتطوع، وتتعهد المنظمة بالحفاظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، وتتحمل المنظمة المسؤولية القانونية حيال ذلك.

#### ز- الغياب:





يحق للمتطوع عدم الحضور بسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول دون أدائه لدوره التطوعي، بشرط أن يبلغ مسؤوله المباشر بعدم قدرته على الحضور قبل 24 ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

#### س- التظلم:

يحق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل والإدارة أو نحو ذلك يتعارض مع دوره التطوعي وسياسة ومعايير المنظمة في التطوع، ويتم ذلك بحسب الإجراءات الموضحة في دليل السياسات والإجراءات.

#### ش- التكريم والتقدير:

يحق لكل متطوع ملتزم إيجابياً مع المنظمة أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات المنظمة، وأخذ مرئياته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع علمياً كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة المنظمة

#### ص- إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

يمكن للمتطوع أن ينهي اتفاهه مع المنظمة التي يتطوع فيها، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها في أي وقت يشاء، بشرط ألا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص بالمنظمة والتزامات المتطوع الأساسية تجاهها بشكل كبير. ويتم أخذ ملاحظاته وتغذيته الراجعة تجاه المنظمة وتجربته التطوعية عند إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية.

#### هـ- التزامات المتطوع

هذا هو الجزء الأساسي الثاني في هذا الدليل، ويهدف إلى بيان مسؤوليات المتطوع تجاه المنظمة أو البرنامج التابع للمنظمة الذي يتطوع فيه. ومثلما في قسم الحقوق يستند هذا القسم بشكل كبير إلى دليل السياسات والإجراءات الذي يوضح أهمية التزامه بهذه المسؤوليات، وتفصيل الإجراءات الإدارية التي قد يحتاج إليها للقيام بها.

ويمكن أن تشمل هذه المسؤوليات ما يلي:

#### أ- المسؤولية الاجتماعية:

يلتزم المتطوع بانجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف المنظمة الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.

#### ب- التوقيع على اتفاق التطوع:



يقوم المتطوع والمنظمة بعمل اتفاق تطوع يوضّح توقعات المنظمة من المتطوع، وتوقعات المتطوع من المنظمة.

#### ت- الدوام وأوقات العمل:

يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج الذي يوكل إليه عند كل برنامج.

#### ث- سياسة الخصوصية والسرية:

يلتزم المتطوع بالحفاظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة بالمنظمة أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفيدين منه، ولا يستعين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشاءها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي، كما قد تطلب المنظمة من المتطوع توقيع تعهد بالحفاظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشاءها والتزام كافة إجراءات الحفاظ على سريتها، وذلك إن تطلب الأمر.

#### ج- تضارب المصالح:

- يعرف تضارب المصالح على أنه "الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار المتطوع في أثناء أدائه لوظيفته بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمة هو شخصياً، أو تهمة أحد أقرابه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أداءه لاعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

- يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يُعدّ تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وعند وقوع ذلك يقوم بإعلام مدير التطوع بشكل مباشر.

#### ح- العروض والهدايا:

- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي منظمة سواءً أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات، والبسكويت، والزهور أو غيرها التي تُعدّ في أعرف المنظمة بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية.

- إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع مرجعه الخاص به.



خ- المظهر الشخصي والذوق العام:

بحسب سياسة المنظمة وطبيعة الدور التطوعي يلتزم المتطوع بالتقيد بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله. ويجب أن ينسجم مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية، ويراعى الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.

٦- الميثاق الأخلاقي للمتطوع:

وهنا يتم إدراج الميثاق الأخلاقي للمتطوع.

٧- السياسات المتعلقة بالمتطوعين:

وهنا يتم إدراج السياسات الخاصة بالمتطوعين والتي تم إعدادها مسبقاً في دليل السياسات.

٨- نماذج المتطوعين:

وهنا يتم إدراج النماذج التي سيحتاج المتطوع إلى التعامل معها أثناء تطوعه في المنظمة.

## لائحة المخالفات والعقوبات للمتطوعين

الإجراء لفعل المخالفة للمرة 3	الإجراء لفعل المخالفة للمرة 2	الإجراء لفعل المخالفة للمرة 1	مستوى المخالفة	المخالفة
الاستغناء عن المتطوع في الفرصة التطوعية	حذف مقدار الساعات التغيب عنها	تنبيه المتطوع	عالي	عدم التقيد بالحضور والانصراف
الاستغناء عن المتطوع في الفرصة التطوعية	تعهد خطي	انذار شفهي	عالي	عدم الالتزام بأنظمة وقوانين المؤسسة
الاستغناء عن المتطوع في الفرصة التطوعية	تعهد خطي	انذار شفهي	عالي	القيام بأعمال ليست من صلاحية المتطوع
الاستغناء عن المتطوع في الفرصة التطوعية	تعهد خطي	انذار شفهي	عالي	الاعتداء اللفظي او الجسدي
الاستغناء عن المتطوع في الفرصة التطوعية	تعهد خطي	تنبيه المتطوع	متوسط	افشاء الاسرار المتعلقة بالعمل
الاستغناء عن المتطوع في الفرصة التطوعية	تعهد خطي	تنبيه المتطوع	متوسط	أي سلوك مخالف للعادات وقيم المجتمع



	دليل المتطوع
	الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير التطوع
	دليل السياسات والاجراءات
	نموذج طلب تعويض عن مصروفات
	تقييم المتطوع لتجربته التطوعية
	لائحة المخالفات
	نموذج شكوي و تظلم
	المقابلة الشخصية
	اتفاقية التطوع



