

دليل المتطوع

بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء

QS-TD-05-02

مالك إدارة التطوع



رقم الإصدار 02

تاريخ الإصدار 07 / 07 / 2022 م

اعداد إدارة التطوير المؤسسي
عنهم المدير العام



د. خالد بن سعود الحليبي

اعتماد : مجلس إدارة جمعية التنمية الأسرية

عنهم / رئيس مجلس الإدارة



يوسف بن محمد الجبيرة

تاريخ الاعتماد: ١٠ / ٠٥ / ١٤٤٣ هـ

المقدمة

يُعدُّ هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في جمعية التنمية الأسرية بالأحساء ، حيث يحوي 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 الجمعية، وعند الحاجة إلى المزيد من التوضيح ينبغي الرجوع إلى إدارة التطوع ودليل السياسات والإجراءات التفصيلي، كذلك يمكن التواصل مع البريد الرسمي للجمعية أو التواصل الإلكتروني في الموقع.

حيث تم تصميم هذا الدليل بحيث يكون ملائماً لكل المتطوعين الذين يعملون تحت مظلة الجمعية بغض النظر عن أدوارهم.

رمز الدليل	QS-TD-05-02
اسم المنهجية	دليل المتطوع
المالك	إدارة التطوع
وصف المنهجية	يحتوي هذا الدليل ما يلي : (١) نبذة عن الجمعية (٢) منطلقات ورؤية الجمعية 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
الارتباطات	اللائحة الأساسية للجمعية - دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع
نطاق التطبيق	المتطوعون في جمعية التنمية الأسرية
مؤشرات الأداء	معدل رضا المتطوعون

كلمة مدير عام الجمعية

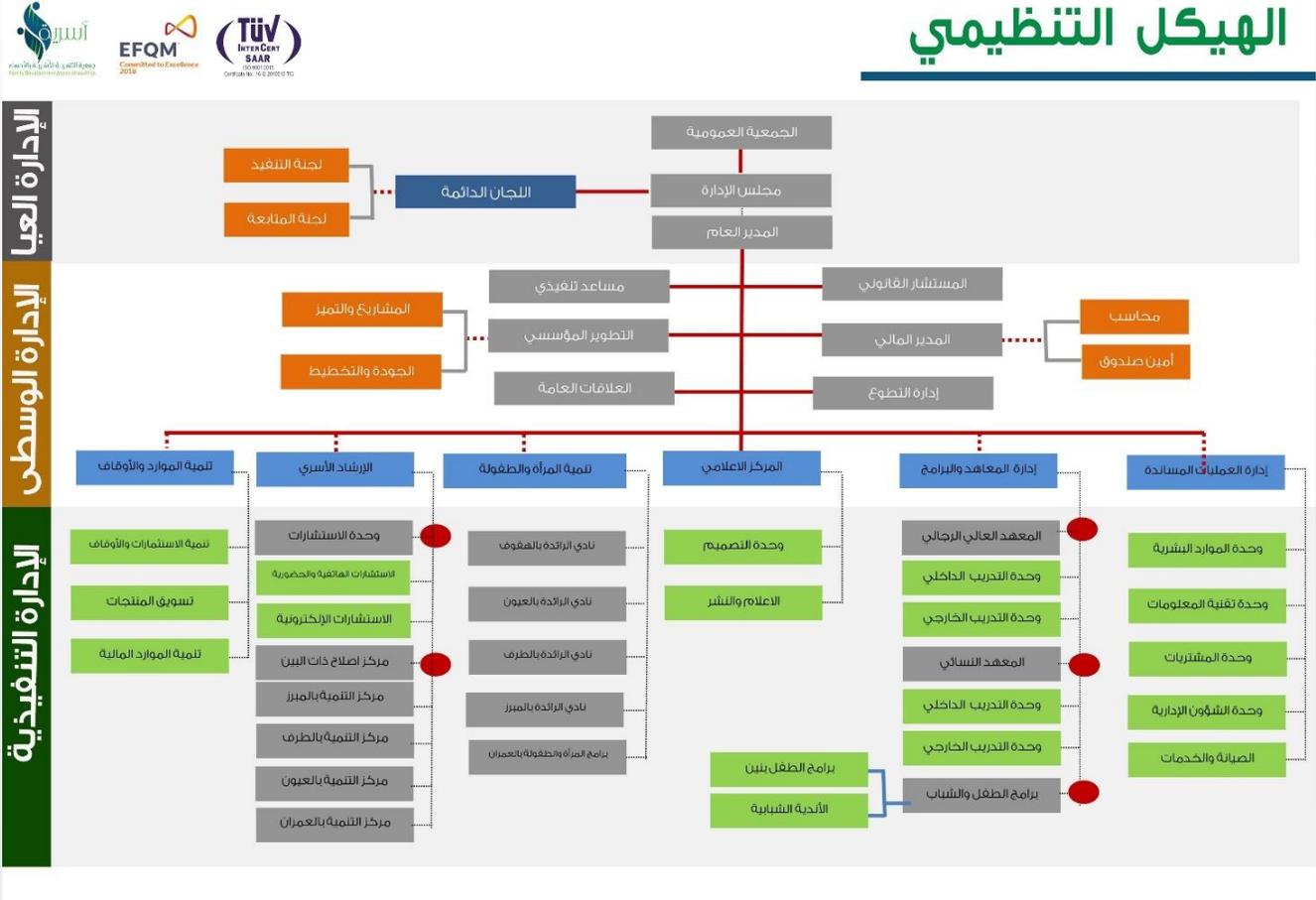


أهلاً بك أخي المتطوع أختي المتطوعة في جمعيتكم جمعية التنمية الأسرية الأسرية في الأحساء للعمل مع أخوانكم وأخواتكم لتقديم خدمة الإرشاد الأسري والتي تعتبر رسالة سامية وعمل سامي سواء كان ذلك من خلال تقديم الإرشاد المباشر أو من خلال الخدمات المساندة في الجمعية، حيث تتعامل الجمعية مع الحاضر والمستقبل، انطلاقاً من وعيها بدورها الريادي يحملها على تأهيل الكوادر القادرة على العطاء والراغبة في خدمة المجتمع لتكون معها في خندق واحد، وحين تريد أن تدرّب مئات الألوف من المراهقين والمراهقات في المستقبل القريب بإذن الله تعالى، فإنها ستختار أن تدرّب مدرّبين ومدرّبات، وأن تصنع النجوم التي تهتدي بها تلك الألوف، فكان التطوع من أهم هذه المجالات فمرحباً بك أخي المتطوع أختي المتطوع لنساهم معاً في إسعاد الأسر

مدير عام الجمعية

د. خالد بن سعود الحليبي

الهيكل التنظيمي



نشأة وتأسيس الجمعية

حسب النظام الأساسي لجمعية البر بالأحساء المسجلة في لائحة الجمعيات الخيرية بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٣٤ وتاريخ ١٩ / ٠٢ / ١٤٠٠ هـ أقر المجلس في عام ١٤٢٦ هـ افتتاح مركز التنمية الأسرية وفق البند ١ / ١ / ٢٦ وتاريخ ١٥ / ١٤٢٦ هـ ، وبدأ العمل في المركز بأربع أقسام وهي :

١.الإصلاح

٢.الاستشارات

٣.البرامج العامة

٤.الإعلام

٥.القسم النسائي

وفي عام ١٤٣٣ هـ تم افتتاح فروع تابعة للمركز في الطرف والمبرز والعمران والعيون وبناءً على القرار الوزاري رقم (٥٧٧٤٤) وتاريخ ١٧ / ٠٥ / ١٤٣٨ هـ تم إصدار ترخيص الجمعية برقم ٨٤٩ ، حيث تقوم بالمهام التالية :

١. تقديم الإرشاد الأسري لكل فئات المجتمع بمهنية عالية.
٢. إصلاح ذات البين داخل دوائر الأسرة بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.
٣. رفع مستوى الوعي والأسري والتربوي في المجتمع.
٤. المساهمة في علاج المشكلات الأسرية والتربوية.
٥. التوفيق بين الراغبين في الزواج.
٦. المساهمة في البناء المتكامل للأسرة المستقرة.
٧. العمل على رفع الكفاءات المهنية للأسرة.
٨. التدريب في مجال الأسرة والتطوير الذاتي.
٩. تدشين المحاضن التربوية لكل فئات الأسرة من الأطفال والشباب ذكوراً وإناً.
١٠. المساهمة في الارتقاء بالإعلام الأسري باستثمار مستجداته ووسائل التواصل الاجتماعي الحديثة.

استراتيجية الجمعية

- **رؤيتنا** : الريادة في الإرشاد الأسري.
- **رسالتنا** : مؤسسة غير ربحية تعنى بالإرشاد الأسري وتعزيز تماسك الأسرة بسرية تامة ووفق معايير التميز المؤسسي المعتمدة من أجل أسرة مستقرة.

المسؤولية	الشرح	القيمة
فريق العمل	تطبيق معايير التميز المؤسسي والحوكمة والشفافية	الاتقان
فريق العمل والمستفيدون	الالتزام بضمان سرية المعلومات للمستفيدين	السرية
فريق العمل	الالتزام بالعمل الجماعي الذي نعده أساس النجاح	روح الفريق
فريق العمل وأصحاب المصلحة	تحقيق الالتزام الكامل بالمواعيد والمحافظة على الانضباط تجاه الأعمال والأشخاص	المسؤولية
فريق العمل	هو الإتيان بجديد أو إعادة تقديم القديم بصورة جديدة أو غريبة. ... القدرة على تكوين وإنشاء شيء جديد، أو دمج الآراء القديمة أو الجديدة في صورة جديدة، أو استعمال الخيال لتطوير وتكييف الآراء حتى تشبع الحاجيات بطريقة جديدة أو عمل شيء جديد ملموس أو غير ملموس بطريقة أو أخرى.	الإبداع

أعضاء مجلس الإدارة



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء
Family Development Association Ahsa



أعضاء مجلس إدارة جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

<p>اللواء متقاعد / عبدالله بن صالح السهيل رئيس المجلس board-2@osarya.org.sa</p>	
<p>أ/ يوسف بن محمد الجبيرة نائب رئيس المجلس board-3@osarya.org.sa</p>	
<p>أ/ عبدالحسن بن عبدالرحمن النعيم أمين الصندوق a.alnaim@osarya.org.sa</p>	
<p>د / عبدالعزيز بن سعود الخليبي أمين عام board-4@osarya.org.sa</p>	
<p>أ. د. / فيصل بن سعود الخليبي عضو train-m-m@osarya.org.sa</p>	
<p>د / عادل بن عبدالله العبدالقادر عضو board-5@osarya.org.sa</p>	
<p>أ / عبدالحامد بن عبدالعزيز النعيم عضو board-6@osarya.org.sa</p>	
<p>م / مشاري بن عبدالحسن الجبر عضو board-7@osarya.org.sa</p>	
<p>أ/ جعي بن طاهر النجيدى عضو alnejaid@gmail.com</p>	

ملتزمون بالتميز المؤسسي
نسعدهم باستقبال مقترحاتكم وتساؤلاتكم

الأحساء - الهفوف - السلمانية الجنوبية - شرق كلية الآداب للبنات

www.osarya.com
info@osarya.org.sa
[osaryah](https://www.facebook.com/osaryah)
[osaryah](https://www.instagram.com/osaryah)
[osaryah](https://www.youtube.com/osaryah)
[osaryah](https://www.linkedin.com/company/osaryah)

0505966322 0135758806 0135752929

SA 7505000068201621333000

بنك الأهلي
alima bank

مقدمة عن الجمعية وتاريخها

مرحبًا بك شريكنا العزيز في جمعية التنمية الأسرية لتشاركنا في تحقيق الاستقرار الأسري في المجتمع

وتحقيق السعادة للأسرة ندعوكم لمشاركتنا رؤيتنا في تحقيق التميز في الإرشاد الأسري، ويسعدنا تقديم نبذة مختصرة عن الجمعية.

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء (أسرية)، هي منظمة غير ربحية تأسست عام ١٤٢٦هـ باسم مركز التنمية الأسرية التابع لجمعية البر وفي ١٧ / ٥ / ١٤٣٨ هـ صدر القرار الوزاري بإنشاء جمعية التنمية الأسرية بترخيص رقم ٨٤٩ ، وتُعنى بتحقيق السعادة الأسرية، والسكن النفسي بين الزوجين، والتربية القويمة للأجيال ، وبرّ الوالدين ، وتوثيق الصلة بين الأرحام وإصلاح ذات بينهم .ونهدف إلى:

١. رفع الوعي الأسري والتربوي.
٢. المساهمة في البناء المتكامل للأسرة المستقرة.
٣. المساهمة في معالجة المشكلات الأسرية والتربوية.
٤. المساهمة في رفع الكفايات المهنية للأسرة.
٥. تأهيل مرشدين متخصصين.
٦. تحقيق رضا أصحاب المصلحة عن الجمعية
٧. تطبيق معايير التميز المؤسسي
٨. حوسبة العمليات والإنتاج.
٩. التأهيل التخصصي للعاملين والمتطوعين.
١٠. بناء بيئة عمل محفزة للعاملين والمتطوعين.
١١. التحسين المستمر للعمليات .
١٢. تحقيق الاستدامة المالية.
١٣. زيادة الموارد المالية.
١٤. تحسين الصورة الذهنية

منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين

ولا يمكن أن نحقق أهدافنا وأدوارنا الرئيسية إلا من خلال إشراك فعال للمتطوعين حيث نؤمن بأن التطوع عملية تبادلية بين الجمعية والمتطوع، وتعود بالنفع على كلا الطرفين، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على:

- ✓ انعام جميع المتطوعين بمبدأ العدالة فلا يوجد لدينا تفضيل أحد عن الآخر وهو قيمة أساسية من قيم الجمعية التي نعتز بها
- ✓ مضاعفة القدرة على زيادة الإنتاج.
- ✓ تعزيز المواطنة الفاعلة وتفعيل إشراك المتطوعين.
- ✓ المساهمة في تحقيق رؤية الوطن 2030 للوصول إلى مليون متطوع.
- ✓ المساهمة في نشر ثقافة الاستقرار الأسري في المجتمع والمتمثل في شعار الجمعية (معا لحياة أسعد).
- ✓ نعمل على تدريب المتطوعين وتنمية قدراتهم
- ✓ نقوم بإبراز أدوار المتطوع وإنجازاته في مواقعنا الإلكترونية
- ✓ توفير الدعم المادي والمعنوي للمتطوع لأداء مهمته
- ✓ تمكين أصحاب الخبرات والطاقات المتخصصة في المجالات الأسرية المختلفة للمساهمة في تحقيق مستهدفات الجمعية.

بيئة العمل والأنظمة العامة في الجمعية

المعلومات الأساسية للجمعية :

١٤٣٨ / ٠٥ / ١٧	تاريخ التسجيل	٨٤٩	مسلسل الجمعية
----------------	---------------	-----	---------------

أسمية	اسم الشهرة	جمعية التنمية الأسرية بالأحساء	الاسم
مغلقة □	مفتوحة √	نوع المنفعة	الاسم بالإنجليزي
مركز التنمية الاجتماعية		Family Development Association Ahsa	جهة الاشراف
٤	عدد الفروع	جمعية خيرية	نوع الجمعية

موقع الجمعية وبيانات التواصل :

٢٥.٣٥٤٥٧٤	خط العرض	٤٩.٥٥٤٨٣٩	خط الطول	العنوان على الخريطة
				العنوان
		ص . ب : (9190) الرمز البريدي : (31982)	لا يوجد □ لا يوجد	العنوان البريدي
		الشرقية		المنطقة
شرق كلية الآداب	السلمانية الجنوبية	الحي	شارع السلمانية الجنوبية	الشارع
0135751367	هاتف ٢	0135752929	هاتف ١	أرقام التواصل
0135758606	فاكس	0505966066	جوال	
	info@osarya.org.sa	البريد الإلكتروني	www.osarya.com	الموقع الإلكتروني

مناطق خدماتنا :

الحي	المدينة	المنطقة
السلمانية الجنوبية	الأحساء	الشرقية
المبرز	الأحساء	الشرقية
العيون	الأحساء	الشرقية
الطرف	الأحساء	الشرقية
العمران	الأحساء	الشرقية

مناطق الخدمات

تعليمات عامة:

- ✓ لدى الجمعية مواقف مخصصة للعاملين بها والمتطوعين يُسمح للوقوف بها ويستثنى من ذلك المواقف المخصصة للمعاقين والمدير العام كما لا يسمح بالوقوف أمام المنازل المجاورة للجمعية .
- ✓ يتم فتح المبنى في الأوقات المخصصة للدوام الرسمي المدون في البوابة الرئيسية للجمعية.
- ✓ يمكن الحصول على أرقام التحويلات الداخلية من خلال التواصل مع قسم التقنيات أو المركز الإعلامي.
- ✓ يوجد لوحة إعلانات الكترونية في الدور الأول من الجمعية يتم نشر الإعلانات والتعليمات ومنها ما يتعلق بالمتطوعين.
- ✓ يمكن للمتطوع الحصول على بريد الكتروني رسمي عند الحاجة بالتنسيق مع المشرف الفني ورئيس قسم التقنيات على أن لا يستخدم إلا في نطاق عمل الجمعية ويسلم عند انتهاء الفترة.
- ✓ يمكن الاستفادة من الطابعة المركزية وخدمة الوايف اي من خلال التنسيق مع رئيس قسم التقنيات في الجمعية .
- ✓ يلتزم جميع العاملين بالجمعية بالقيم الأساسية لها ومن أهمها السرية وخاصةً فيما يتعلق بالارشاد الأسري.
- ✓ بالنسبة للمتطوعين يتم اثبات الحضور والانصراف من خلال سجل ورقي .

حقوق المتطوع

نلتزم في الجمعية بضمان حقوق المتطوع وتوضيح واجباته من البداية وفق الآتي

أ- التقديم في كافة الفرص المتاحة:

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

ب- تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب:

تلتزم الجمعية 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 بعد موافقة المتطوع ومناسبة اتخاذ هذه الإجراء في وقتها .

ت- تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل الجمعية، وهو يتضمن التعريف بالجمعية 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 الجمعية والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع والجمعية.

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- الاحترام والاحترام:

نلتزم في الجمعية بتوفير بيئة العمل المناسبة واللائق بالمتطوع، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترحاته وملاحظاته محل الاهتمام والتقدير بوصفه عضواً ينتمي للجمعية.

خ- السلامة:

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

د- الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم الجمعية من خلال مدير التطوع باطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف المباشر للتقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقاً، وإطلاعه 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 المشرفين المباشرين أو استبانة قياس رضا المستفيدين والمتعلقة بأداء المتطوع وتحقيق أهداف العمل. وعند الحاجة يبقى المتطوع تحت إشراف مستمر أثناء تأدية مهامه التطوعية لتقويم أدائه ليتماشى مع سياسات الجمعية.
- تقوم الجمعية بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء الجمعية وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة في تطوير التطوع في الجمعية من خلال الاستبانة والمقابلة الشخصية.

ذ- التدريب والتطوير

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف مدير التطوع وبالتنسيق مع إدارة المعاهد والبرامج المسؤولة عن التدريب في الجمعية 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 مثل الإستشارات الهاتفية أو الإصلاح تخصيص برنامج تدريبي يخصص فقط لأداء تلك المهمة.
- يجب على المتطوع الالتزام بجميع البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

ر- سرية المعلومات

- تقوم الجمعية بجمع معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية للمتطوع، وتتعهد الجمعية بالحفاظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، وتتحمل الجمعية 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 / مدير التطوع بعدم قدرته على الحضور قبل ٢٤ ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

س- التظلم:

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

ش- التكريم والتقدير:

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

ص- إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

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

التزامات المتطوع

نحرص في الجمعية على توضيح الالتزامات العملية والأدبية للمتطوع وفق الاتي

أ- المسؤولية الاجتماعية:

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

ب- التوقيع على اتفاق التطوع:

يقوم المتطوع والجمعية بعمل اتفاق تطوع يوضح 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 يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشائها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي، كما قد تطلب الجمعية من المتطوع توقيع تعهد بالحفاظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشائها 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 تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أدؤه 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.

ج- 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 أعراف الجمعية 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 السعودي الملائم للقيم والعادات والأعراف. 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.

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

بطاقة تعريف	
الهدف منه	توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ للمتطوع في مجال العمل التطوعي خلال ممارسته للعمل التطوعي في الجمعية .
المعنيون	المتطوعون
المرجع	المعيار الوطني السعودي للتطوع
الإصدار	الأول / ٢٠١٩
الاعتماد	الإدارة العامة للتطوع بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

• الغرض من الدليل:

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي.

إن الالتزام بالميثاق الأخلاقي يُسَهِّلُ ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجودة وكفاءة عالية. من خلال التزامهم بالعناصر التالية:

١- القيم والأخلاق:

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي، ومن رؤية المملكة 2030 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.
- ٢- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع.
- ٣- إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.
- ٤- تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

٢- 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.
- ٢- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.

٣- الموثوقية وتحمل المسؤولية:

- أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:
- متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.
 - يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
 - مدركاً لكونه لا يمثل المنظمة التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

٣- التواصل الفعال:

- ينقي 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 وملمماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة.
 - ☑ أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

٤- تقديم الدعم:

- تنظر المنظمة لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه يُتَوَقَّع 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 المنظمة في مجال العمل التطوعي.

٥- 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 المنظمة وتسخير الإمكانيات 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.

٦- المهنية:

لا بد 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:

- ١- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.

٢- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.

٣- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.

٧- المرجعية:

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

- ١- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة.
- ٢- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة.
- ٣- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات المنظمة وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادة لها للمنظمة.
- ٤- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها المنظمة.
- ٥- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

٨- تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليته أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهّمه 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 المنظمة 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.

٩- المساواة في التعامل:

- ١٠- 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 المتعلقة بالمتطوعين

- ☑ تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
- ☑ تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.
- ☑ توصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر
- ☑ من منطلق إيماننا بأهمية التطوع لذا نحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية
- ☑ تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.
- ☑ تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.
- ☑ تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.
- ☑ تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.
- ☑ تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.
- ☑ تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.
- ☑ تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.
- ☑ تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

- ✓ 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.
- ✓ تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية
- ✓ تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
- ✓ تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات
- ✓ تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للترقيم.

لائحة المخالفات والعقوبات

المخالفة	مستوى المخالفة	مرات التكرار	الإجراء
ترك العمل أو الانصراف قبل الميعاد دون إذن أو عذر مقبول	الثانية	٢	توجيه انذار كتابي
البقاء في أماكن العمل أو العودة إليها بعد انتهاء مواعيد العمل دون مبرر	الثالثة	٢	توجيه انذار كتابي
الغياب دون إذن من يوم إلى ثلاثة أيام	الثانية	٣	انهاء العقد الخاص بالمتطوع
استقبال زائرين من غير عاملين المنشأة في أماكن العمل دون إذن من الإدارة	الثانية	٢	توجيه انذار كتابي
التحريض على مخالفة الأوامر والتعليمات الخطية الخاصة بالعمل	الأولى	١	انهاء العقد الخاص بالمتطوع
ادعاء المتطوع كذباً أنه أصيب أثناء العمل أو بسببه	الثانية	٢	توجيه انذار كتابي
افشاء سر من أسرار الجمعية	الأولى	١	انهاء العقد الخاص بالمتطوع
مخالفة التعليمات الصحية المتعلقة بإمكانة العمل	الثانية	٢	توجيه انذار كتابي
جمع إعانات أو نقود بدون إذن	الأولى	١	انهاء العقد الخاص بالمتطوع
عدم التقيد بتعليمات المشرف المباشر	الثانية	٢	توجيه انذار كتابي
استعمال آلات ومعدات وأدوات المنشأة لأغراض خاصة دون إذن	الثانية	١	توجيه انذار كتابي
التشاجر مع الزملاء أو إحداث مشاغبات في محل العمل	الثانية	٢	انهاء العقد الخاص بالمتطوع

نماذج المتطوعين

مكان الحفظ	مدة الحفظ	رمز النموذج	اسم النموذج
إدارة التطوع	سنة بعد الفترة	QS-TD-05-01-01	الاحتياج التطوعي
إدارة التطوع	حتى نهاية السنة	QS-TD-05-01-02	تصميم الفرص التطوعية
إدارة التطوع	حتى نهاية السنة	QS-TD-05-01-03	المقابلة الشخصية
إدارة التطوع	سنة بعد انتهاء فترة المتطوع	QS-TD-05-01-04	اتفاقية متطوع
إدارة التطوع	سنة بعد انتهاء فترة المتطوع	QS-TD-05-01-05	الشكوى والتظلم
إدارة التطوع	حتى نهاية فترة المتطوع	QS-TD-05-01-06	طلب تعويض مصروفات
إدارة التطوع	سنة بعد انتهاء فترة المتطوع	QS-TD-05-01-07	تقييم أداء متطوع
إدارة التطوع	حتى نهاية فترة المتطوع	QS-TD-05-01-08	تحديد مهارات المتطوعين
إدارة التطوع	سنة بعد انتهاء فترة المتطوع	QS-TD-05-01-09	شكر وتقدير
إدارة التطوع	حتى نهاية فترة المتطوع	QS-TD-05-01-10	تحديد الاحتياج التدريبي
إدارة التطوع	بعد سنة من انتهاء الفرصة	QS-TD-05-01-11	نموذج تقييم المتطوع للفرصة

تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة

QS-TD-05-01-01

تاريخ تحديد الاحتياج التطوعي:

• ملاحظة: أهمية الدور من 1 إلى 5 (حيث أن 5 هو الأهم - 1 هو الأقل أهمية)

الإدارة/ القسم	م	الاحتياج الوظيفي	الأدوار التطوعية الممكنة	وصف عام للدور	أهمية الدور	العدد
	1					
	2					
	1					
	2					
	3					
	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	1					
	2					
	1					
	2					
	3					
	4					

تصميم الفرصة التطوعية

QS-TD-05-01-02

اسم منسق الجهة		الشخص الذي سيقوم بالتواصل مع المتطوعين المرشحين أو الإجابة عن استفساراتهم	
رقم جوال منسق الجهة		رقم الجوال الذي يقوم منسق الجهة بالرد عليه والتواصل من خلاله على المتطوعين	
مسمى الفرصة التطوعية		المسمى الرئيسي للفرصة التطوعية	
مكان الفرصة التطوعية		المدينة والحي الذي سيتم تنفيذ الفرصة التطوعية فيه سواء كان داخل الجهة أو خارجها.	
طبيعة الفرصة التطوعية		هل سيقوم المتطوع بالعمل بشكل مستقل (فردى)، أم سيكون ضمن فريق عمل	موقع التنفيذ
مهام ومسؤوليات المتطوع		المهام الرئيسية المطلوب من المتطوع القيام بها أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	
مواصفات المتطوعين		عدد المتطوعين المطلوب	الجنس
المؤهلات والاشتراطات للمتطوع		هل يجب أن يكون لدى المتطوع شهادة في تخصص أو مستوى أكاديمي معين أو شهادة مهنية في مجال تخصصي، أو مواصفات واشتراطات محددة	العمر المناسب للمتطوعين
المهارات المطلوبة للمتطوع		ماهي القدرات والمهارات الخاصة التي يجب أن يتقنها المتطوع المرشح لهذه الفرصة	ما هو العمر المناسب للمتطوعين للقيام بهذه الفرصة
آلية الإشراف		توضيح للطريقة والأساليب التي سيطبقها المسؤول المباشر للإشراف على المهمة ومتابعة إنجازه للعمل والتقارير أو مراجعات الأداء المطلوبة ويمكن الاستعانة بجدول التعريف بمستويات الإشراف والمتابعة الموجود أسفل النموذج	
الدعم المُقدم للمتطوع		توضيح الطريقة والأساليب والأدوات التي سيتم تقديمها للمتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية لتسهيل عمله	
الفوائد العائدة على المتطوع		ماهي الامتيازات والمنافع والحوافز التي سيحصل عليها المتطوع إذا قام بتنفيذ هذه الفرصة، حيث يجب أن يتم مراعاة دوافع المتطوعين المختلفة ويمكن الاستعانة بجدول حوافز المتطوعين المقترحة الموجود أسفل النموذج	
الإطار الزمني		عدد الأيام	تاريخ البداية
		تاريخ النهاية	إجمالي الساعات
إدارة المخاطر		المخاطر (التحديات)	
		المشكلات أو العقبات أو العوائق التي قد تواجه المتطوع في تنفيذ الفرصة التطوعية	
		الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر	
		الإجراءات الاحترازية أو التصحيحية التي يمكن القيام بها لتخفيف الخطر المحتمل أو تجنبه.	
التكلفة الحالية	التكلفة للموظف العادي	تكلفة المتطوع	التكلفة للمتعطع

المقابلة الشخصية

QS-TD-05-01-03

		اسم المتقدم	الفرصة التطوعية
ضعيف	متوسط	عالٍ	المعيار
			مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية
			القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة
			مستوى الحماس للفرصة
			مستوى الالتزام في الكلام
			الاتجاهات العامة وردود الافعال
			نوعية الاسئلة التي طرحت حول المؤسسة و انشطتها
			اهتمامات المتطوع الأخرى
			المرونة
			النضج والثبات
			مدى الثقة في النفس
			مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة
		التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي	
		دوافع المتطوع للتقدم للفرصة	
		وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع	
		<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> أبداً	
		التفضيل لأنواع معينة من الأعمال	
		المستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة	
		<input type="checkbox"/> مناسب جداً <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> غير مناسب تماماً	
		التوقيع	مدير التطوع
		التوقيع	المشرف المباشر

اتفاقية تطوع

QS-TD-05-01-04

		طبيعة الفرصة			
المدينة				المكان	
				البريد الإلكتروني	
<p>السيدة/ السيد/ ورقم الهوية/ يسر جمعية أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/ بفرع وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/ ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة مهامكم التطوعية، كما تم تحديد الأستاذ/ مدير / رئيس قسم ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم التطوعية. <u>الفترة الزمنية:</u> كما تم الاتفاق معكم لمدة يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع ساعة في اليوم/الأسبوع. بتاريخ / / ١٤هـ وحتى يوم وتاريخ / / ١٤. نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر.</p>					
<ul style="list-style-type: none"> التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات. الالتزام بأهداف الجمعية وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه. تحسين الصورة الذهنية للجمعية تحقيق المستهدفات المتفق عليها من الفرصة التطوعية وهي: <ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ 					
<ul style="list-style-type: none"> التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها وبالفرصة التطوعية وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة. التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بمهامكم وكذلك التدريب والتأهيل. الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر. التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال فرصتكم التطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها . 					
<p>نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين</p>					
		التوقيع			
		التوقيع			

○ تم إرفاق صورة الهوية.

QS-TD-05-01-05	الشكوى والتظلم		
خاص بالمتطوع			
			اسم المتطوع
تاريخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم	مسمى الفرصة التطوعية
نوع المشكلة		تاريخ المشكلة	
<input type="radio"/> تظلم	<input type="radio"/> شكوى	١٤ / / هـ	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
<input type="radio"/> المدير التنفيذي	<input type="radio"/> مدير التطوع	<input type="radio"/> المدير المباشر	
خاص بمن ينظر في المشكلة			
التوقيع	تاريخ النظر فيها	اسم من نظر في المشكلة	
التوجيه:			
		<input type="radio"/> تم	<input type="radio"/> لم يتم ، والسبب:
إغلاق الشكوى			
التوقيع	تاريخ إغلاق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى	

QS-TD-05-01-0		طلب تعويض عن مصروفات	
١- يُعبأ من قبل المتطوع			
اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية		مسمى الفرصة التطوعية	
اسم المصرف/ البنك		رقم الأبيان	
تاريخ الصرف		المشرف الفني	
تاريخ تقديم الطلب		مبلغ الصرف الإجمالي	
مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات	
٢- يُعبأ من قبل المشرف المباشر			
التوقيع	تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية.		
١- يُعبأ من قبل مدير المتطوع			
إحالة الطلب	○ المدير التنفيذي	○ المدير المالي	○ المحاسب
			○ شخص آخر.....
مدير التطوع	التوقيع		
٣- يُعبأ من قبل المتطوع			
	التوقيع	تم استلام المبلغ	

QS-TD-05-01-07

تقييم أداء متطوع

				عنوان الفرصة التطوعية
من : / / إلى / / ساعة				بداية الفرصة التطوعية ونهايتها
باليام: (.....) يوم ، بالساعات: (.....) ساعة				مدة الفرصة التطوعية
مكان الفرصة التطوعية				
		المدينة	المنطقة	
وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع				
أبرز المعوقات			أبرز الإيجابيات	
ضعيف	جيد	جيد جدا	ممتاز	التقييم
				١. مستوى أداء المتطوع للفرصة التطوعية
				٢. التزام المتطوع بالوقت
				٣. التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي
مقترحات للتحسين				
التاريخ :		التوقيع :		اسم المتطوع :
		التوقيع :		اسم المشرف على العملية التطوعية :
توصيات المشرف على العملية التطوعية				

QS-TD-05-01-10	نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية	
	الجنس	الفرصة التطوعية
		الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه
من خلال تجربتكم التطوعية مع الجمعية ، وعلى مقياس من ١ - ٥ حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتها حيث أن (١ = بدرجة منخفضة جدا ، ٢ = بدرجة منخفضة ، ٣ = بدرجة متوسطة ، ٤ = بدرجة كبيرة ، ٥ = بدرجة كبيرة جدا)		

م	بنود التقييم	بدرجة منخفضة جدا	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جداً
١	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنه مناسب					
٢	إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنه 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 المعلنه					
٦	شعرت بأهمية مساهمتي من خلال التقدير الذي قدمته لي الجمعية					
٧	سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها الجمعية					

ماهي الفوائد و الأمور الإيجابية التي استفدتها من خلال قيامك بهذه الفرصة التطوعية؟
هل لديك أي مقترحات لتحسين تجربة التطوع بالجمعية ؟

شكر وتقدير

تتقدم جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

بالشكر الجزيل للأستاذ/***** ورقم هويته/*****

على مساهمته في تقديم استشارات أسرية حيث قدم ٢٥٠ استشارة هاتفية
لعدد/ ٥٠ ساعة تطوعية.

خلال الفترة من ١٤٤١/١/١هـ وحتى ١٤٤١/١/٣هـ

داعين الله له داوم التوفيق والسداد.

المدير العام

الختم

د/ خالد بن سعود الحلبي