



جمعية جود النسائية  
الخيرية بالدمام

## دليل المتطوع

الإصدار الأول

إعداد: وحدة التطوع



## الفهرس

رقم الصفحة	العنوان
2	مقدمة
3-4	منطلقات ورؤية منظمة جود في إشراك المتطوعين
5	التعريف ببيئة العمل
6	حقوق المتطوع
7	التزامات المتطوع
8-10	الميثاق الأخلاقي للمتطوع
11-13	السياسات والإجراءات المرتبطة بالمتطوع
14-15	لائحة المخالفات
16-23	نماذج المتطوع



## مقدمة:

تهدف جمعية جود من هذا الدليل التعريف للمتطوع بسياستها بشكل ميسر وبسيط والتعريف بأهمية دور المتطوعين في إيصال رسالتها وأهدافها بين أفراد المجتمع. ويعد هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم الى العمل التطوعي في الجمعية، حيث يحتوي على معلومات مفيدة من شأنها ان تساعد في القيام بدوره التطوعي والتعرف على حقوقه وواجباته ويلخص أبرز الإجراءات والسياسات التي يحتاج المتطوع ان يكون على معرفه بها قبل بدء عمله التطوعي.



## منطلقات ورؤية منظمة جود في إشراك المتطوعين

نحن جمعية جود النسائية الخيرية هي جمعية مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بترخيص رقم ٢٨، تعمل الجمعية في مجال تنمية ودعم وإرشاد الأسر ذات الدخل المحدود ومقرها مدينة الدمام وقد تأسست الجمعية وتم تسجيلها في سجل الإدارة العامة للجمعيات والمؤسسات الأهلية بتاريخ ٢٣/١٠/١٣٩٨هـ.

### رؤيتنا:

جمعية رائدة لأسر واعية مكثفية.

### رسالتنا:

تنمية ودعم الأسر المحتاجة بمنطقة الدمام، لتصل للكفاية الذاتية، عبر المبادرات والبرامج النوعية بأحدث نظريات التغيير، ومن خلال فرق عمل مؤهلة وشراكات مثمرة.

### ونجسد أهدافنا في:

١. تحسين المستوى المعيشي للفئة المستفيدة.
٢. تقديم المساعدات العينية لكافة الفئات المحتاجة.
٣. دعم القدرات الإنتاجية لأفراد الأسرة المحتاجة.
٤. تقديم السلال الغذائية للمستفيدين.



## رؤيتنا في إشراك المتطوعين:

ترى جود في متطوعيها حب العطاء ونسعى أن نكون منظمة فعالة في تحقيق اشتراك مستدام للمتطوعين وتوفير فرص تطوعية جذابة وأمنه، وتقديم التدريب والإرشاد للمتطوع لتنمية قدراتهم ومهاراتهم لخدمة المجتمع.

## منطلقات ودوافع جمعية جود لإشراك المتطوعين:

كما نؤمن بأنه لا يمكننا تحقيق أهدافنا الرئيسية إلا من خلال إشراك فعال للمتطوعين، وتعود بالنفع للمتطوع وللجهة، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على:

١. المساهمة في نشر ثقافة العمل التطوعي.
٢. الأثر الذي يحدثه وجود المتطوعين بتخفيف الأعباء المالية على الجمعية.
٣. أهمية المتطوعين وكونهم ركيزة أساسية في الجمعية والاستثمار الأمثل لطاقاتهم من الشباب والفتيات.
٤. تعزيز التواصل بين الجمعية والمجتمع.
٥. المساهمة في زيادة الإنتاجية وكفاءة العمل على الجمعية.
٦. تقديم للمتطوع فرص تطوعية مبدعة ومتميزة تكسيهم المهارات والخبرات المطلوبة.

## آلية إشراك المتطوعين:

وسعيًا لتحقيق هذه الرؤية فإن جمعيتنا تولي أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين وتخصص لذلك كيان خاص للتطوع سعيًا منها لتحقيق هذه الرؤية وتلبية طموحات المتطوعين ، كما أنها تفتح أبوابها لجميع الراغبين في التطوع عبر قنوات التواصل الرسمية التالية:

- نموذج التطوع في الموقع الرسمي: [www.joud.org.sa](http://www.joud.org.sa)
- البريد الإلكتروني: [joud-volunteer@joud.org.sa](mailto:joud-volunteer@joud.org.sa)
- مواقع التواصل الاجتماعي: [jameyajoud](https://www.facebook.com/jameyajoud)
- الجوال: 0508088584
- قناة التلجرام: <https://t.me/joudvolunteer>

## التعريف ببيئة العمل

جمعية جود هي جمعية نسائية يتكون مبناها من مركز الرعاية النهارية مختص لذوي الاحتياجات الخاصة ومعهد جود التدريبي، وموقعها في مدينة الدمام حي الروضة وتشمل الجمعية على إدارة للتطوع مجهزة لراحة المتطوع في الدور الثاني من الجمعية عبر الدخول للبوابة الرئيسة رقم (1)، وتشمل الجمعية كفتيريا ومصلى، حيث أن أوقات الدوام في الجمعية من الساعة 8 صباحاً إلى 2 مساءً.



## حقوق المتطوع

- للمتطوع الحق في التقدم إلى المنظمة في كافة الفرص المتاحة، ويحق له توليها ما دامت تتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية.
- 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.
- الترحيب بالمتطوع وتزويده بمعلومات وافية عن الجمعية.
- تعريف المتطوع بطبيعة عملة والمهام المطلوبة منه والمسؤوليات المتعلقة بفرصة التطوع.
- الحصول على كل ما يلزم لأداء المهمة الموكلة اليه من أدوات والوسائل اللازمة لحفظ صحته وسلامته.
- المساعدة في تقديم التدريب الاضافي له إذا استدعى الامر وذلك بهدف القيام بمهام عمله التطوعي بصورة جيدة والحصول على تقييم مستمر لأدائه.
- توضيح الدعم والاشراف المقدم للمتطوع، والأشخاص المعنيين به واللذين سيقومون بالتواصل معه أثناء تنفيذه للدور التطوعي ومن ثم الاستفادة من تغذيته الراجعة.
- الا يلزم بدفع النفقات المباشرة المترتبة على أدائه لعمله.
- للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضواً ينتمي للمؤسسة.
- 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 ٢٤ ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.
- 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.
- يمكن للمتطوع أن ينهي اتفاه 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.
- 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.
- منحه شهادة بالساعات التطوعية في حال استكمال الشروط اللازمة.
- حفظ بياناته الشخصية بشكل آمن واحترام خصوصيته.
- يحق لكل متطوع ملتزم إيجابياً مع المنظمة أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات المنظمة، وأخذ مرثياته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع عليها كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة المنظمة

## التزامات المتطوع

- يلتزم المتطوع بتوقيع الاتفاقية مع الجمعية.
- يلتزم المتطوع بإنجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف المنظمة الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.
- يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج الذي يوكل إليه عند كل برنامج، وإشعار الجمعية بفترة زمنية كافية في حال عدم القدرة على الحضور .
- حسن التعامل والسلوك مع الآخرين، وحسن المظهر الشخصي مع مراعاة المعايير والآداب العامة.
- تقبل توجيهات المسؤول التابع للجمعية والالتزام بها.
- 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.
- ألا يطالب بأي مقابل مادي.
- سيتم الاستغناء عن خدمات المتطوع عند وقوع أي مخالفة.
- المحافظة على سرية المعلومات، أو أي شيء يتعلق بطريقة العمل في الجمعية.
- المحافظة على الموارد وأدوات العمل التي بحوزته.
- الجدية والمصداقية في العمل التطوعي.
- التعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي.
- 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 المنظمة بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية.





## الميثاق الأخلاقي للمتطوع

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 يُسهّل 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 مجتمعتنا السعودية، ومن رؤية المملكة ٢٠٣٠ 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 السلامية والمواطنة المسؤولة.
- ٢- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على الجمعية و المجتمع.
- 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 الجمعية 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:

- ١- متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المعطاة له.
- ٢- يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
- ٣- مدركاً لكونه لا يمثل الجمعية التي ينتهي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

#### ٤- التواصل الفعال:

ينمي 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 الجمعية.
- أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

#### ٥- تقديم الدعم:

تنظر الجمعية لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لنجاح العمل التطوعي، ولهذا فإنه يتوقع من المتطوع:

- أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.
- أن يكون داعماً لجميع الجهود المبذولة لتعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة الجمعية في مجال العمل التطوعي.

#### ٦- 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 في التعامل مع العاملين في الجمعية وتسخير الإمكانيات المتاحة له لنجاح 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.

#### ٧- المهنية:

لابد 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 الجمعية التي يتطوع معها.

#### ٨- 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 الجمعية.
- ٢- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل الجمعية.
- ٣- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات الجمعية وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادة لها للجمعية.
- ٤- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية.
- ٥- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

#### ٩- تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاله أثناء أدائه للعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهمة 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 الجمعية لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال.
- ٢- الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد و أعراف الضيافة واللياقة.

#### ١٠- المساواة في التعامل:

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 والإجراءات المرتبطة بالمتطوع

### آلية توثيق معلومات وبيانات المتطوعين.

**السياسة:** تطلب المنظمة المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.  
الإجراءات:

- ١- تقوم مسؤولية التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين في الفرص التطوعية ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة التطوعية والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.
- ٢- الطلب من المتطوع توقيع الاتفاقية (١) والتسجيل بمنصة العمل التطوعي.
- ٣- طرح فرصة تطوعية بالمنصة وتسجيل المتطوع بها.

### آلية التدريب والتطوير.

**السياسة:** تسند المنظمة مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.  
الإجراءات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع بإرسال تعميم للإدارات الموازية والأقسام بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (٢).
- ٢- يقوم مسؤول التطوع برفع فرصة تطوعية في منصة العمل التطوعي عن احتياج الجمعية لمدرسين في المواضيع الخاصة بالعمل التطوعي.
- ٣- يعمل مسؤول التطوع بالتخطيط والإعداد لتنسيق اللقاءات التدريبية لتأهيل المتطوعين.
- ٤- تكليف المشرف المباشر على المتطوع بتدريبه قبل البدء بالمهمة التطوعية.
- ٥- يقوم مسؤول التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس مدى المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف في التحسين والتطوير (٦).

## آلية رفع الشكاوى والتظلمات.

**السياسة:** تعتمد المنظمة آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.

**السياسة:** تبلغ المنظمة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

**الإجراءات:**

- ١- يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكوى، كما يتم توضيح أن إدارة التطوع بالجمعية منفتحة ومتقبلة لذلك.
- ٢- يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
- ٣- إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم (٤) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مسؤول التطوع.
- ٤- يقوم مسؤول التطوع بإيضاح الخطوات والإجراءات التي ينبغي إتباعها للتظلم ورفع الشكاوى.
- ٥- في حال ورد شكوى تدرس من قبل الإدارة وحدة التطوع خلال يومين وترسل إفادة بالإجراء المتخذ.
- ٦- في حال ورد اقتراح يتم الرد بالشكر والتقدير مباشرة من قبل إدارة وحدة التطوع ويدرس الاقتراح خلال يومين ويرسل إفادة للمتطوع بالإجراء المتخذ.
- ٧- يقوم مسؤول التطوع بالتحقق من التظلم ودراسة الاقتراحات المناسبة واتخاذ ما يلزم.

## آلية تقديم الدعم والتعويض المالي للمتطوعين.

**السياسة:** تقوم المنظمة بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.

**الإجراءات:**

- ١- يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.
- ٢- إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
- ٣- يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
- ٤- يقوم المتطوع بتعبئة نموذج طلب تعويض مصروفات (٣) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات.

## التغذية الراجعة.

**السياسة:** يقوم مسؤول التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودتهم، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

**السياسة:** يبلغ كيان التطوع بالمنظمة المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

**السياسة:** تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية.

### الإجراءات:

- 1- يقوم مسؤول التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام نموذج تقييم أداء المتطوع (٥).
- 2- يقوم مسؤول التطوع بإرسال نموذج تقييم الفرصة التطوعية للمتطوع.
- 3- يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
- 4- يقوم مسؤول المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- 5- تعمل إدارة المنظمة على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

## آلية التقدير والتكريم

**السياسة:** تقوم المنظمة بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

### الإجراءات:

- 1- تقوم الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- 2- تقوم المنظمة بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
- 3- تقدم المنظمة شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع (٧).
- 4- يقوم كيان التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
- 5- تقيم المنظمة فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

## لائحة المخالفات

الإجراء				نوع المخالفة
المرة الرابعة	المرة الثالثة	المرة الثانية	المرة الأولى	
			حرمان من التطوع في الجمعية	كل فعل أو قول يمس الدين.
		حرمان من التطوع في الجمعية	إنذار نهائي	كل فعل أو قول يمس الشرف والكرامة أو يخذش الحياء أو يخل بحسن السيرة والسلوك والآداب المراعية داخل الجمعية.
	حرمان من التطوع في الجمعية	إنذار نهائي	إنذار أول	كل فعل أو قول يقوم به المتطوع من خارج الجمعية ويؤثر سلباً عليها.
			حرمان من التطوع في الجمعية	إفشاء سرية المعلومات الخاصة بالمستفيدين والجمعية.
حرمان من التطوع في الجمعية	إنذار ثالث	إنذار ثاني	إنذار أول	الإخلال بسير البرامج والأنشطة في الجمعية أو في أي من مجالاتها ومرافقها المختلفة بشكل مباشر أو غير مباشر
		تعويض مالي يحدد من قبل الإدارة	إنذار نهائي	كل إتلاف أو محاولة إتلاف متعمد لمنشآت الجمعية ومرافقها وممتلكاتها.
حرمان من التطوع في الجمعية	إنذار ثالث	إنذار ثاني	إنذار أول	التدخين داخل مباني الجمعية ومرافقها أو في حال إقامة برامجها والأماكن المشار إليها بعدم التدخين.

## لائحة المخالفات

الإجراء				نوع المخالفة
المررة الرابعة	المررة الثالثة	المررة الثانية	المررة الأولى	
حرمان من التطوع في الجمعية	إنذار ثالث	إنذار ثاني	إنذار أول	عدم المحافظة على نظافة الجمعية ومرافقها.
حرمان من التطوع في الجمعية	إنذار ثالث	إنذار ثاني	إنذار أول	الامتناع عن الحضور للتحقيق أو عدم الامتثال للعقوبة التي أقرتها الجهة المختصة بإصدار العقوبة.
		حرمان من التطوع في الجمعية	إنذار نهائي	الاعتداء لفظياً أو جسدياً على منسوبي الجمعية أو مستفيديها أو إهانتهم أو الاعتداء على أموالهم أو ممتلكاتهم أو إتلافها أو سرقتها ونحو ذلك.
حرمان من التطوع في الجمعية	إنذار ثالث	إنذار ثاني	إنذار أول	عدم مصداقية المتطوع بحيث لا تتطابق مهارات المتطوع العملية مع المعلومات التي أفاد بها في تسجيله بالفرصة التطوعية وأثناء المقابلة الشخصية.



## نماذج دليل المتطوع:

- نموذج اتفاقية التطوع (١)
- نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (٢)
- نموذج طلب تعويض عن مصروفات (٣)
- نموذج رفع شكوى وتظلم (٤)
- نموذج تقييم أداء المتطوع (٥)
- نموذج استبيان لقياس رضى المتطوع (٦)
- نموذج شهادة شكر وتقدير (٧)





جمعية جود النسائية  
الخيرية بالخدمات

جمعية جود النسائية الخيرية  
JOD CHARITABLE WOMEN SOCIETY  
للخدمات المجتمعية بالخدمات  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٢٨)



جمعية جود النسائية  
الخيرية بالخدمات

جمعية جود النسائية الخيرية  
JOD CHARITABLE WOMEN SOCIETY  
للخدمات المجتمعية بالخدمات  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٢٨)

## اتفاقية التطوع

- 0- سيتم إعطاء المتطوع شهادة شكر بحسب عدد ساعات التطوع عن كل نشاط شارك فيه وأكمل المهام الموكلة له في النشاط، وتسجيل ساعاته التطوعية في منصة العمل التطوعي لحفظ حقوق المتطوع.
- ٦- يجب الالتزام بالحرص على تقديم الخدمات المكلف بها لجميع المستفيدين منها بشكل لائق وعادل بعيداً عن أي شكل من أشكال التعصب أو التمييز.
- ٧- سيتم الاستغناء عن خدمات المتطوع في حال مخالفته للأنظمة بشكل يسيء للأنشطة أو تقاعسه بشكل متكرر عن أداء الأعمال المكلف بها، أو ظهر عدم قدرة المتطوع على أداء المهام المتفق عليها معه، أو عدم جدوى مشاركته التطوعية.
- ٨- أن يلتزم المتطوع بالحفاظ على الممتلكات، كما يحرص على الاستخدام الأمثل للموارد الممنوحة إليه من قبل الأمانة بما يحقق الأهداف بأقل التكاليف الممكنة.
- ٩- يلتزم المتطوع بالحفاظ على أسرار العمل والمعلومات الخاصة وعدم إفشائها خارج إطار العمل أو الحديث بها مع الآخرين.

\*\*\* نتطلع لأن تكونوا يوماً واحدة مع فريق العمل بالجمعية لخدمة المجتمع، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديدة بالاهتمام ومستديمة للآخرين.\*\*\*

يسر جمعية جود النسائية الخيرية أن ترحب بك كأحد المتطوعين الواعين المشاركين في خدمة مجتمعنا، ليحدث فرقاً في حياته وحياة الآخرين.

فقد تم تحديد مسؤول التطوع الأستاذة/..... 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 الأستاذة/.....مسؤولة قسم/..... ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم التطوعية.

اتعهد أنا المتطوع/ة/..... رقم الهوية.....  
بتقديم الخدمات المهنية المطلوبة طبقاً للبنود والشروط الواردة في هذه الاتفاقية.

رقم الجوال	رقم آخر للتواصل
البريد الإلكتروني	
المؤهل العلمي	التخصص
مسمى الفرصة	مجال الفرصة
التطوعية	المهمة الأساسية

### الفترة الزمنية:

كما تم الاتفاق معك لمدة..... يوم / أسبوع / شهر / سنة، بواقع..... ساعة في يوم / الأسبوع. بدءاً من يوم الموافق /٢٠ / حتى يوم الموافق /٣٠ / نرجو إذا لم تتمكن من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لسبب طارئ وكنت ترغب في تغير هذه المواعيد، التنسيق مع مسؤول الإداري المباشر.

### البنود والالتزامات:

- ١- الالتزام بأهداف الجمعية وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفه عليك.
- ٢- حسن التعامل والسلوك ومراعاة فارق السن والخلفية الاجتماعية والتعليمية للأسر الجمعية.
- ٣- حسن المظهر الشخصي باعتدال بدون مبالغة أو إهمال مع مراعاة المعايير والاداب العامة المقبولة.
- ٤- علماً بأن التطوع يكون من دون مقابل مادي.

لوصول للنموذج الإلكتروني اضغط هنا

### تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين

	اسم المتطوع		الفرصة التطوعية
	المشرف الفني		فترة التطوع بعد الحصول على التدريب
	المهارات التي تحتاج إلى تحسين	المهارات المطلوبة	المهام المطلوبة
			التأهيل المقترح لسد الفجوات
			مؤشر تحسن الأداء
			مسؤول قياس الأثر
	التوقيع		المشرف الفني
	التوقيع		مسؤول التطوع

للموصول للنموذج إلكتروني اضغط هنا

## طلب تعويض عن مصروفات

١- يُعبأ من قبل المتطوع			
اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية		مسمى الفرصة التطوعية	
اسم المصرف/ البنك		رقم الايوان	
تاريخ الصرف		المشرف الفني	
تاريخ تقديم الطلب		مبلغ الصرف الإجمالي	
مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات	
٢- يُعبأ من قبل المشرف الفني			
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			
شخص آخر .....	المحاسب	المدير المالي	المدير التنفيذي
	التوقيع		مدير التطوع
٣- يُعبأ من قبل المتطوع			
	التوقيع	تم استلام المبلغ	

للاوصول للنموذج إلكتروني اضغط هنا

## الشكوى والتظلم

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

للموصول للنموذج إلكتروني اضغط هنا

### تقييم أداء المتطوع

				عنوان الفرصة التطوعية
من : / / إلى / /				بداية الفرصة التطوعية ونهايتها
بالأيام : (.....) يوم ، بالساعات : (.....) ساعة				مدة الفرصة التطوعية
وصف الفرصة التطوعية ومهام المتطوع				
أبرز المحوقات			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:			اسم المتطوع :	
التوقيع :			اسم المشرف على العملية التطوعية :	
توصيات المشرف على العملية التطوعية				

للموصول للنموذج إلكتروني اضغط هنا

## استبيان لقياس رضى المتطوعين

الفرصة التطوعية / .....

الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه/ .....

ما مدى رضاك عن الآتي:

م	بنود التقييم	راضي جداً	راضي	غير راضي	غير راضي تماماً
1	رضاك عن إعلان الجمعية عن الفرصة التطوعية				
2	رضاك عن تواصل الجمعية معكم بشكل عام				
3	قدمت لي المنظمة التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إلي				
4	الدعم الذي قدمته المنظمة لي ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية				
5	المهام التي قمت بها في الفرصة التطوعية متطابقة مع الفرصة التطوعية المعلنة				
6	شعرت بأهمية مساهمتي من خلال التقدير الذي قدمته لي المنظمة				

هل لديك رغبة في الاستمرار بالتطوع لدى الجمعية ؟

○ نعم

○ لا / السبب: .....

هل لديك اقتراحات أخرى لتحسين خدماتنا ؟

.....  
.....

شكراً لتعاونكم معنا ومنحنا بعضاً من وقتك .. ☺



للوصول للنموذج إلكتروني [اضغط هنا](#)





جمعية جود النسائية  
الخيرية بالدمام

جمعية جود النسائية الخيرية  
JOD CHARITBALE WOMEN SOCIETY  
للخدمات المجتمعية بالدمام  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٢٨)

## شهادة شكر وتقدير

تشكر جمعية جود النسائية الخيرية

المتطوعة / ورقم الهوية /

على مساهمتها في ..... وذلك من خلال تطوعها في الفرصة

التطوعية / .....

لمدة ساعات بتاريخ / / ١٤٤٢هـ الموافق م 2021 /

متمنين لها دوام التوفيق والنجاح،،

المدير التنفيذي

سميرة عبدالعزيز الفايز