



Ministry of Labor
and Social Development
Kingdom of Saudi Arabia



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

اللوائح والسياسات

دليل المتطوع



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام
بمحافظة المذنب

مقدمة

يُعدّ هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في المنظمة، حيث يحتوي على معلومات مفيدة من شأنها أن تساعد في دوره في العمل 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 عن 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.

مقدمة عن المنظمة وتاريخها وفلسفة التطوع لديها:

هذا الدليل هو المستند الذي يعرف المتطوع بالمنظمة وفلسفتها في التطوع، وقد يكون في معظم الأحيان أول مستند يقرأ 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.

بعد التعريف بالمنظمة والحديث عن طبيعة عملها، وأهدافها، وتاريخها (يمكن الاستفادة من دليل التعريف في ذلك)، يتم الحديث عن فلسفتها تجاه التطوع، وموقع التطوع من رسالتها الخاصة بها. ويمكن أن تستل هذه الفلسفة من دليل السياسات الخاص بالمنظمة، ويمكن أن يفتي المحاور التالية لا على سبيل الحصر :

أ- بيان علاقة المتطوعين بالمنظمة، وأنهم في قلب رسالتها التي لن تتحقق بشكلها المكتمل دون جهودهم.

ب- بيان اعتراف وتقدير واحترام واحتواء المنظمة للمتطوعين والجهود والأوقات التي يبذلونها دون مقابل أو عائد مادي لأجل تحقيق رؤية المنظمة.

ت- بيان أن المتطوعين هم مورد بشري حيوي للمؤسسة لا يقل أهمية عن مواردها الأخرى من مدراء وموظفين.

ث- بيان أن المنظمة ترحب بكافة المتطوعين وتتعامل معهم على وجه المساواة، ولا تفضل متطوعا على آخر بسبب حسب أو نسب أو علاقة أو أي أمر عرضي آخر لا علاقة له بالمنظمة.

ج- بيان التزام المنظمة بدعم المتطوع بكل ما يلزمه لأداء مهمته على أكمل وجه، وتوفير بيئة عمل آمنة وداعمة له.

ح- بيان أن تطوير المتطوعين وتدريبهم هما تطوير للمؤسسة باعتبارهما يساهمان في تحقيق رسالتها الخاصة، وأنها تؤمن بحقوقهم في التعلم والتطوير في بيئة العمل.

خ- بيان أن المنظمة تزود المتطوعين بمهام وأدوار واضحة ذات عائد حقيقي على المنظمة، ولا تشغلهم بمهام غامضة أو لا يعرف العائد منها، وأن فعلها لذلك هو جزء من احترامها لوقتهم وجهودهم.

د- بيان أن المتطوع جزء من المنظمة، وتغذيته الراجعة ورؤاه وأفكاره التي يبنها من خلال العمل في الميدان يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار، وأن تُعدّ من قبل مجلس الإدارة لتطوير المنظمة.

ذ- بيان أن المنظمة تتعامل مع المتطوع بناء على دليل سياسات وإجراءات واضحة، يحق للمتطوع الاطلاع عليه، وأن هذا مظهر من مظاهر احترام المنظمة لجهود المتطوعين وأوقاتهم.

التعريف ببيئة العمل:

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

ويمكن أن يتضمن هذا القسم المحاور التالية:

أ- التعريف بموقع المنظمة وطريقة الوصول إليها (خريطة للموقع).

ب- 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.

ت- التعريف بموقع لوحة الإعلانات الخاصة بالمتطوعين داخل المنظمة (إن وجدت) التي ستستخدم للتبني والإعلام عن أية تحديثات جديدة (فرص تطوعية، تعديلات نظامية، تنبيهات عامة الخ).

ث- 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 (خ).

ج- التعريف بأية تسهيلات تقدمها المنظمة للمتطوعين ذات علاقة ببيئة العمل، وكيفية استخدامها (أدراج أو أماكن تخزين للأغراض الشخصية، أو ثلاجة مياه أو سخّان شاي، أو كافتيريا الخ).

الاتفاق : يتم الاستفادة من خدمات المتطوع عبر اتفاق بين المنظمة والمتطوع بحيث يتضمن الاتفاق أبرز التعليمات والحقوق والواجبات والمهام بحسب الفرص التطوعية والتي يجب الالتزام بها من قبل المتطوع والتي تتناسب مع سياسات المنظمة وإجراءاتها. ويحتوي الاتفاق على إحالات إلى دليل السياسات والإجراءات ودليل المتطوع وغيرها من الأدلة للتعرف على تفاصيل أو خطوات تحصيل وتنفيذ هذه القوانين والحقوق والواجبات.

نموذج اتفاقية تطوع

اسم المتطوع/ة: محمد بن علي/ سها سالم دور المتطوع/ة: مساعد مشرف في دار أيتام

المرجع: اتفاق عمل تطوعي للمتطوع في الدور المذكور.

أخي/أختي/أستاذ/د/مهندس: محمد علي،

يسرني أن أرحب بك كواحد من المتطوعين بمشروع مساعدة مشرفي دور الأيتام. كما تعلم، أنا مدير المتطوعين وسأكون مرجعك المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة في هذا المشروع. أرجو لا تتردد/ي في الاتصال بي بخصوص أي استفسارات لديك حول دورك التطوعي.

كما تم الاتفاق معك فإننا نتطلع إلى بدء التطوع معنا من يوم الموافقة مع فترة تدريب واستقرار لمدة ستة أسابيع نقدم لك فيها فرصة العمل في الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمذنب ، مع برنامج توجيهي للتعريف بالجمعية والتدريب على المهام المطلوبة منك. بعد فترة التدريب والاستقرار، سوف نقوم بمراجعة الاتفاق معك في العمل التطوعي معنا.

كما تم الاتفاق معك، ستتطوع معنا لمدة (ست ساعات أسبوعياً) ، بواقع (ساعتين لمدة ثلاثة أيام) هي (الاثنين والثلاثاء والجمعة) . نرجو إذا لم تتمكن من الحضور في المواعيد المتفق عليها، أو لديك مشكلة معينة، وكنت ترغب في تغيير هذه المواعيد، الاتصال بي في المكتب لمناقشة الأمر معي. نأمل أن تكون قد حصلت على نسخة من وصف دورك، والتي تحدد طبيعة العمل التطوعي والفرص منه. وسوف يتم ترتيب جلسة تعريفية كاملة عن اليوم الأول للعمل من خلال دليل المتطوع. هذا وسوف نوفر لك ما نحتاج إلى معرفته لجعل تجربة التطوع معنا جديرة بالاهتمام وممتعة. وسوف يتيسر لك بالطبع الحصول على نسخة من كتيب المتطوعين. وأود أن أعتنم هذه الفرصة لتوضيح توقعات الجمعية من كل من المتطوعين الجدد لدينا. وأود أن أؤكد أن هذا اتفاق تطوع والإلزام فيه شرفي فقط، وأنت حر في الانسحاب في أي وقت.

توقعاتنا منك : نتوقع منك التطوع في الأوقات المتفق عليها واعلامنا إذا لم يكن ذلك ممكناً بالنسبة لك . الالتزام بأهداف الجمعية وسياساتها مثل تكافؤ الفرص والصحة والسلامة والسرية وغيرها من السياسات.

ما يمكن أن نتوقعه منا: التوجيه الكامل وأي تدريب يلزم لمساعدتك على القيام بدورك. الدعم المقدم مني لمساعدتك على القيام بدورك. المعاملة باحترام واستناداً إلى سياسات الجمعية في مثل تكافؤ الفرص، والصحة والسلامة. تقديم التعويضات عن أي مصروفات مالية، بالإضافة إلى التعريف بكيفية المطالبة بها.

تزويدك ما تغطيه مؤسستنا من تأمين. وأمل أن يكون ذلك مناسباً لك، وأتطلع إلى مناقشة دورك بمزيد من التفصيل في لقاء التوجيه.

مدير التطوع

وشكراً

التوجيهات في بيئة العمل: يتم في هذا القسم كتابة التوجيهات التي تتعلق ببيئة العمل التي تتعلق بالأداب والأخلاق والذوق العام، أو التي تتعلق بالأمور الإجرائية المرتبطة بطريقة تسجيل الحضور والانصراف، واحتساب الساعات التطوعية، والتوجيهات المتعلقة بتنفيذ العمل التطوعي نفسه.

فمثلا 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 جزءا من بيئة العمل الخاصة بهم. وبالتالي تتم تغطية التعليمات والتوجيهات المتعلقة بهذه البيئات في هذا القسم أيضا، مثل تعليمات التعامل مع الأيتام، والأطفال، والمعاقين، والعجزة. ويمكن أن تكون هذه التعليمات عامة، أو تكون خاصة وتفصيلية.

حقوق المتطوع: هذا القسم هو القسم الأساسي في هذا الدليل، وهو يستند 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 يتطوع 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.

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 توليها 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 المقدم إليها بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم، وأنها قيد الدراسة، وهي تلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولا أو رفضا، 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 التي يعود إليها المتطوع خلال أداء مهمته التطوعية، ويتم تزويده بكافة وسائل الاتصال بمسؤوله المباشر لأخذ المشورة والتوجيه والتدريب في أثناء عمله.

ح- الاحترام والاحترام : للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار أرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضوا 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 الخيرية من خلال مدير العمل التطوعي باطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقا. واطلاعه 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 مثلا 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 ليتمشى 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. (انظر نماذج التقييم في دليل السياسات والإجراءات).

ذ- التدريب والتطوير

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف الجهة المسؤولة عن التدريب في المنظمة الخيرية 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.

ر- 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 والقانونية 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 ٢٤ 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 إمكانيات المنظمة، و أخذ مرئياته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع عليها كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة المنظمة

ص- إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية: يمكن للمتطوع أن ينهي تعاقدته 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.

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

ويمكن أن تشمل هذه المسؤوليات ما يلي:

٦.١. المسؤولية الاجتماعية:

يلتزم المتطوع بتقديم عمله بتفان واحترافية تحقيقاً لأهداف المنظمة الخيرية الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.

٦,٢. التوقيع على الاتفاق الشرفي:

يقوم المتطوع والمنظمة بعمل اتفاق شرفي يوضح توقعات المنظمة من المتطوع، وتوقعات المتطوع من المنظمة.

٦,٣. الدوام وأوقات العمل:

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

٦,٤. 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.
- قد تطلب المنظمة من المتطوع توقيع تعهد بالحفاظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشائها والتزام كافة إجراءات الحفاظ على سريتها، وذلك إن تطلب الأمر.

٦,٥. 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 أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أدائه 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.

٦,٦. العروض والهدايا

- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي مؤسسة سواء أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي.
- يشمل 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.
- إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع المشرف الخاص بك.

٦,٧. المظهر الشخصي والذوق العام : بحسب سياسة المنظمة الخيرية وطبيعة المهمة التطوعية يلتزم المتطوع بالثقة بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل

التطوعي من خلاله. ويجب أن ينسجم والدين الإسلامي الحنيف، ويراعي الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين .

اعتماد السياسة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (التاسع) هذه السياسة في ٢٠١٨/١١/٠٤ م. وتحل هذه السياسة محل جميع أدلة المتطوعين الموضوعة سابقا.

