



سياسات وإجراءات التطوع

مرجع (01) - الوداد (20)

المعتمدة بقرار مجلس إدارة جمعية الوداد الخيرية

رقم (16/24) الدورة (الرابعة) وتاريخ 27 / 5 / 2023 م

فهرس المحتويات:

2	المقدمة:
3	المصطلحات:
5	التعريف بجمعية الوداد لرعاية الأيتام:
9	بطاقة تعريف رئيس وحدة التطوع في الجمعية:
10	أدوار ومهام ومسؤوليات رئيس وحدة التطوع:
11	الباب الأول: فلسفة التطوع ومبادئه:
7	مبادئ وأسس التطوع في جمعية الوداد:
9	رؤية ومنطلقات التطوع في جمعية الوداد:
10	منهجية إدارة التطوع في جمعية الوداد:
18	رحلة التطوع في جمعية الوداد:
19	الباب الثاني: حقوق التطوع وواجباته:
19	حقوق التطوع:
22	واجبات التطوع:
25	الباب الثالث: الميثاق الأخلاقي للمتطوع:
26	الغرض من الدليل:
29	الباب الرابع: الإجراءات التأديبية والتعامل مع المخالفات:
29	أهداف الإجراءات التأديبية:
29	أسس ومبادئ الإجراءات التأديبية، والتعامل مع المخالفات:
30	أعضاء اللجنة التأديبية على مستوى الجمعية، وفروعها:
30	مهام وصلاحيات اللجنة التأديبية على مستوى الجمعية، وفروعها:
31	نطاق الجزاءات والعقوبات التي تقرها اللجنة التأديبية:

المقدمة:

يعد العمل التطوعي في الإسلام ركيزة أساسية في بناء علاقة الفرد المسلم بأخيه المسلم وعلاقة المسلم بمجتمعه، فقد اهتمت الشريعة الإسلامية بالحث على التطوع كرسالة سامية قوامها التكافل والتراحم بين أفراد المجتمع، إذ يعد العمل التطوعي رمزاً من رموز تقدم الأمم وازدهارها، فكلما ازداد التقدم والرفق ازداد عطاء مواطنيها في أعمال التطوع الخيري، كما يعد هذا العطاء مطلباً من متطلبات الحياة المعاصرة، وحاجة ملحة لمواكبة التنمية والتطور السريع في كافة مجالات الحياة.

وجمعية الوداد الخيرية لرعاية الأيتام مجهولي الأبوين، كغيرها من مؤسسات القطاع الخيري، تسعى إلى تحقيق أهداف مجتمعية تعكس دورها في تحقيق التكافل والتضامن الاجتماعي، ومن هذا المنطلق يأتي هذا الدليل "دليل سياسات وإجراءات وحدة التطوع" لتنظيم العمل التطوعي في الجمعية وفروعها، وتقنين عملية إشراك المتطوعين، حيث يحتوي الدليل على مجموعة من السياسات والإجراءات لمأسسة العمل التطوعي وفق نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع) والتي من شأنها تحقيق كفاءة وفاعلية التطوع للإسهام في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية. كما يتضمن الدليل النماذج والأدوات التي تعتمد عليها وحدة التطوع في إدارة عمليات التطوع.

سائلين الله التوفيق والسداد،،

المصطلحات:

المصطلح	تعريف المصطلح
العمل التطوعي	مبادرة الفرد اختيارياً ببذل وقته وفكره وجهده وماله عن رضا وقناعة تامة لتحقيق أهداف تخدم دينه ومجتمعه في مجالات متعددة بقصد تنمية ذاته، والإسهام في تحقيق مصالح اجتماعية.
المتطوع	الشخص الذي يسخر نفسه طواعية دون إكراه أو ضغوط خارجية ودون اشتراط مقابل مادي أو معنوي، لمساعدة ومؤازرة الآخرين إحساساً منه بالمسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
أجندة التطوع	وثيقة تتضمن الفرص التطوعية المرتبطة بالمناسبات الوطنية (الأعياد، اليوم الوطني) والأيام الإقليمية (على المستوى العربي، والخليجي) والعالية.
المنصة الوطنية للعمل التطوعي	البوابة الرسمية المعتمدة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، لمساعد مسؤول التطوع على إدارة العمل التطوعي، والتسويق للفرص التطوعية، واستقطاب المتطوعين، وفرزهم، واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
تصميم الفرص التطوعية	هي كتابة وتوثيق عمليات الاستفادة من المتطوعين بدءاً من تحديد نطاق الفرصة التطوعية، والاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة.
الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.

دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يُوضَّح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.	دليل المتطوع
يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.	الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولديري التطوع
يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.	الميثاق الأخلاقي للمتطوع
هو اتفاق شرقي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.	اتفاقية التطوع
المرحلة الستة المعتمدة في العيار الوطني للتطوع (إدامة) لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير).	نطاقات التطوع
هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.	المدير المباشر (المرجع الفني)
هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.	المرجع الإداري
هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.	أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي
هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.	التسكين
هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، والفرصة التطوعية التي التحق بها، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.	شهادة التطوع

التعريف بجمعية الوداد لرعاية الأيتام:

- جمعية الوداد الخيرية لرعاية الأيتام: منظمة غير ربحية تأسست في عام 1429هـ بناء على قرار معالي وزير الشؤون الاجتماعية، رقم (18142) وتاريخ 26/2/1429هـ والقاضي بتسجيلها بمحافظة جدة برقم (415) ولها حالياً فروع في (مكة المكرمة، المدينة المنورة، الرياض، الخبر، أبها، جازان).
- وتتفرد الوداد بأنها أول جمعية خيرية متخصصة في رعاية الأطفال الأيتام مجهولي الأبوين دون عمر السنتين، وتعنى بتقديم منظومة متكاملة من خدمات الرعاية والإيواء (المؤقت) إلى حين تأمين بيئة آسرة واجتماعية آمنة، وإسنادهم إلى أسر سعودية مؤهلة، تتكفل برعايتهم، ويتم اختيارها وفق عدد من الشروط والمعايير أبرزها تحقيق الرضاة الشرعية، كما تلتزم الوداد بتقديم منظومة من برامج التأهيل والتدريب والمتابعة، والاستشارات، والخدمات المساندة، انطلاقاً من مبدأ "مصلحة اليتيم أولاً".
- **الرؤية:** الريادة في معالجة قضايا الأيتام مجهولي الأبوين.
- **الرسالة:** رعاية الأيتام مجهولي الأبوين قبل بلوغ السنتين وإسناد احتضانهم لأسر مؤهلة من خلال الرضاة الشرعية، ومتابعتهم ليكونوا أفراداً صالحين.
- **القيم:**
 - مصلحة اليتيم أولاً.
 - الشفافية.
 - الإخلاص والولاء.
 - الاحترافية.
 - بيئة محفزة.
 - الاحتساب.

- **مقر الإدارة العامة لجمعية الوداد الخيرية** في مدينة جدة، وللجمعية خمسة فروع على مستوى المملكة، تهدف إلى تيسير وصول خدماتها للأسر الراغبة في الاحتضان، والتوزيع الجغرافي للفروع وفق الآتي:



- ساعات العمل الرسمية في الإدارة العامة، وفروع الجمعية مدتها (8) ساعات ابتداء من الساعة (8) صباحاً حتى (4) مساءً.
- تتاح فرص متنوعة لأعمال تطوعية إدارية أو فنية (مكتبية أو ميدانية) سواء في الإدارة العامة لجمعية الوداد الخيرية، أو في جميع فروعها على مستوى المملكة.
- تتميز الوداد عن غيرها من جمعيات رعاية الأيتام، بتفردتها وتخصصها في مجال رعاية الأيتام الرضع مجهولي الأبوين على مستوى المملكة، وفق اتفاقية مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

• الأهداف الاستراتيجية لجمعية الوداد:

1. إسناد كفالة الأطفال مجهولي الأبوين إلى أسر مؤهلة ومتابعتهم
2. تحسين تجربة المستفيدين والمتبرعين
3. تطوير وبناء علاقات وشراكات استراتيجية مع القطاعات المختلفة
4. تعزيز العلاقة الاستراتيجية مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
5. بناء وتعزيز الصورة الذهنية للجمعية
6. تحقيق الاستدامة المالية
7. زيادة وتنوع إيرادات الجمعية
8. استقطاب أسر مناسبة ومؤهلة للاحتضان
9. تطوير وتحسين العمليات
10. تحقيق التحول الرقمي
11. تحسين وتطوير دور العلاقات العامة والتسويق
12. تحقيق معايير الحوكمة
13. تأهيل وتنمية الموارد البشرية
14. استقطاب الكفاءات واستبقائها
15. بناء بيئة عمل محفزة
16. تفعيل التطوع للمساهمة في تحقيق أهداف الجمعية
17. إعداد الأبحاث والدراسات المتعلقة بقضية مجهولي الأبوين
18. تطوير إدارة المعرفة

بطاقة تعريف رئيس وحدة التطوع في الجمعية:

بطاقة تعريف رئيس وحدة التطوع			
المسمى الوظيفي	رئيس وحدة التطوع	طبيعة العمل	مكتبي - ميداني
التبعية الإدارية	إدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية	المرجع الإداري	مدير إدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية
الاتصال الداخلي	جميع إدارات الجمعية، وأقسامها ووحداتها، وفروعها		
الاتصال الخارجي	<ul style="list-style-type: none"> ○ وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (المنصة الوطنية للعمل التطوعي). ○ مؤسسات القطاع الخاص، والمؤسسات المانحة، والجمعيات الخيرية. 		
الهدف من الوظيفة	إدارة عمليات وبرامج وأنشطة التطوع في الجمعية بكفاءة وفاعلية، والسعي لتعظيم الأثر المجتمعي للتطوع.		

أدوار ومهام ومسؤوليات رئيس وحدة التطوع:

- يلتزم رئيس وحدة التطوع في الجمعية بالقيام بالأدوار والمهام والمسؤوليات الموكلة إليه، لإدارة عمليات وبرامج وأنشطة التطوع في الجمعية بكفاءة وفاعلية، والسعي لتعظيم الأثر المجتمعي للتطوع، وفق التالي:
- تحديد احتياج الجمعية للمتطوعين بالتنسيق مع جميع إدارات الجمعية ووحداتها وفروعها.
- تصميم الفرص التطوعية بما يحقق الأهداف الاستراتيجية للجمعية بالتنسيق مع جميع إدارات الجمعية ووحداتها وفروعها.
- ضبط ومراقبة أداء وحدة التطوع في الجمعية بما يتوافق مع المعيار الوطني للتطوع (إدامة).
- إعداد الخطة التشغيلية لوحدة التطوع، في ضوء الأهداف الاستراتيجية للجمعية، وتنفيذها.
- إعداد الموازنة التقديرية للتطوع في الجمعية (البشرية، والمالية) بالتنسيق مع جميع إدارات الجمعية ووحداتها وفروعها.
- ابتكار وتصميم البرامج والأنشطة والفعاليات المحققة لأهداف الجمعية بالاحتفاء بالأيام العالمية والإقليمية.
- إدارة جميع عمليات التطوع وإجراءاته (الاستقطاب، الاستبقاء، الاستغناء، التكريم) عبر المنصة الوطنية للتطوع، وموقع جمعية الوداد الخيرية.
- متابعة وتقييم أداء المتطوعين، والبرامج والأنشطة الخاصة بالتطوع، بالتنسيق مع جميع إدارات الجمعية ووحداتها وفروعها.
- إعداد التقارير الدورية لقياس مؤشرات الأداء الاستراتيجي لوحدة التطوع.
- الإشراف على دراسات قياس أثر التطوع في الجمعية، بالتنسيق مع جميع الوحدة المعنية.
- التنسيق مع جميع أصحاب المصلحة (داخل الجمعية وخارجها) في كل ما يتصل بالتطوع في الجمعية.
- تقديم المقترحات والتوصيات لجميع إدارات الجمعية ووحداتها وفروعها، لتحسين وتطوير أدائها المرتبط بالتطوع.
- تطوير وتحسين سياسات التطوع وأنظمتها وتعليماتها الداخلية، وأدلتها الإجرائية، وعملياته وإجراءاته وأدواته بشكل مستمر بالشراكة مع وحدة التطوير والجودة، وبالتنسيق مع جميع إدارات الجمعية ووحداتها وفروعها.
- تمثيل الجمعية في جميع الجهات أو المناسبات والفعاليات الرسمية فيما يتعلق بالتطوع.

الباب الأول: فلسفة التطوع ومبادئه

التطوع معنى مستوحى من فطرة الإنسان، ومن طبيعة الخيرة، وينبع من الشعور بالانتماء للنوع البشري والانتساب للإنسانية الجامعة، فالتطوع تجربة إنسانية ظهرت إلى الوجود مع ظهور الإنسان، وهذا ما يؤيده المفكر مايكل إدواردز - Michael Edwards الباحث المتخصص في مجال العلوم الإنسانية في كتابه "المجتمع المدني - Civil Society" بقوله: "العمل الجمعي، في بحثه عن المجتمع الصالح، هو جزء عالمي من التجربة الإنسانية، مع أنه يتجلى بطرائق شتى لا حصر لها عبر الزمان والمكان والثقافة".

لذا فإن التطوع يعد أساساً مرجعياً مهماً في فلسفة التغيير، وقواعد التطور، وخطط التنمية من كل جوانبها، وبناء على ذلك فإن نجاح فكرة التطوع وفعاليتها تكمن في مبادرة أفراد المجتمع إلى إنشاء المؤسسات والجمعيات والفرق التطوعية وتطويرها والانخراط بالعمل فيها بإرادتهم التلقائية، ومن هذا المنطلق فإن قياس عددها وكفاءتها وفعاليتها، تعد مؤشراً جلياً على قوة المجتمع وحيويته، وتضامن أفرادهم وتكاتفهم.



هناك ارتباط وثيق بين فلسفة التطوع وهرم ماسلو للاحتياجات الإنسانية، ذلك أن التطوع له حاجات فطرية ينشأ عنها دوافع تؤدي إلى اتجاهات (إيجابية أو سلبية) يعبر عنها سلوك التطوع، ويتحكم في كل ذلك منظومة من القيم الموجهة للسلوك.

وبناء على ما سبق فإن العمل التطوعي يرتكز على المبادئ الآتية:

- العمل التطوعي من القيم التي حث عليها الإسلام، ومرتبطة بنبض الإيمان، وبالرحمة القلبية، وبالثواب الأخروي (وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ)
- العمل التطوعي ينبع من إرادة ودوافع ذاتية متجردة من الأنانية والفردانية وتدل على رغبة للتآزر والتضامن والتضحية والعطاء ومحبة الخير للغير.
- العمل التطوعي يستند إلى الضمير الجمعيّ وينبعث من نفس الفرد للتعبير عن انتمائه لمجتمعه، ويعكس التكافل الاجتماعي الذي لا تفرضه قوة السلطة والقانون.
- العمل التطوعي الجماعي (المؤطر والمنظم) قوة فاعلة وأثره واسع وعميق على توحيد الغايات والأهداف، واجتماع الطاقات والجهود، وتوزّع المهام والمسؤوليات، واستفادة كل واحد من تجارب الآخر.
- العمل التطوعي المنظم - تواجد قانوني ضمن المؤسسات الخيرية - يضيف على الفرق التطوعية شرعية مجتمعية في تفاعلها مع أجهزة الدولة، ومع كل عناصر المجتمع المدني، الشخصية منها والمعنوية.
- العمل التطوعي يقتضي الامتثال للقيم الآتية:

الإلتزام	الإخلاص
الانضباط	الإرادة
التعاون	المبادرة

مبادئ وأسس التطوع في جمعية الوداد:

جمعية الوداد كغيرها من مؤسسات المجتمع المدني، لديها رؤية ورسالة وأهداف استراتيجية تعكس إيمانها بأدوارها تجاه المجتمع، كما تعكس التزامها بمسؤوليتها تجاه الأطفال الأيتام، وحماية المجتمع من مخاطر نشأة اليتيم مجهول الأبوين في بيئة لا تحقق له الاتزان النفسي والاندماج في المجتمع.

ويدرك فريق العمل في الجمعية أنه لن يتحقق كل ذلك إلا من خلال التطوع لأنه عملية تآزر تبادلي بين الجمعية والمتطوع الذي يمثل المجتمع، ومما لا شك فيه أن أثر التطوع ينعكس على كلا الطرفين ويعود عليهم بالنفع، كما يمتد الأثر لينتفع به المجتمع، ولذا فإننا نسعى إلى تحقيق الاستدامة والكفاءة والفاعلية للتطوع، وأن نسهم في الوصول إلى مليون متطوع ضمن رؤية المملكة 2030 بالارتكاز على الآتي:

- تعزيز تفاعل أفراد المجتمع ومؤسساته مع قضايا الأيتام مجهولي الأبوين.
- زيادة وعي أفراد المجتمع ومؤسساته بدور الوداد، وأثرها المجتمعي.
- توفير فرص تطوعية نوعية في بيئة محفزة.
- استقطاب الخبرات والكفاءات التطوعية.
- تعزيز المواطنة الفاعلة.

تؤمن الوداد بأن التطوع ركيزة أساسية
لتحقيق الاستدامة في الموارد



تتاح فرص العمل التطوعي في الجمعية في مجال الأعمال الإدارية والفنية التي تخدم الجمعية، بإداراتها ووحداتها، وفروعها في المملكة، سواء كان ذلك في مجال الدراسات والأبحاث، أو نشر الثقافة والتوعية بقضايا الأيتام مجهولي الأبوين، والتأهيل والتدريب، والتسويق، والإعلام الجديد، والخدمات المساندة، وغيرها من المجالات ذات العلاقة بالمجالات الإدارية والفنية، التي غالبا ما يحتاج إليها القطاع الخيري، كما تستثمر الوداد جهود المتطوعين في الاحتفاء بالأيتام العالمية والإقليمية ذات العلاقة بمجال اختصاص الجمعية، لتعزيز ارتباط الجمعية بالمجتمع، وكسب تأييده وتفاعله مع قضايا الأيتام مجهولي الأبوين.

غير أن التطوع في جمعية الوداد الخيرية، له قيود خاصة، وذلك من منطلق حرص الوداد على تحقيق مبدأ "مصلحة اليتيم أولا" لذا فإن الفرص التطوعية المرتبطة بالعمل المباشر مع الأيتام الرضع، مقيدة بالآتي:

لا تتاح فرص التطوع للعمل مع الأطفال الأيتام بشكل مباشر (انفراد، أو خلوة) لاعتبارات أمنية، وذلك حرصا على حمايتهم من التعرض للمخاطر التي قد تهدد أمنهم وسلامتهم.

لا تتاح فرص للتطوع في أي أعمال (إدارية أو فنية) تستدعي الاطلاع على الوثائق السرية ذات العلاقة بالأطفال الأيتام (التقرير الأمني).

رؤية ومنطلقات التطوع في جمعية الوداد:

يستمد التطوع في جمعية الوداد رؤيته ومنطلقاته، من الآتي:

• السعي إلى الإسهام في تحقيق أهداف العمل التطوعي في رؤية 2023 من خلال:

- ❖ السعي إلى نشر المعرفة والوعي الكامل حول أهمية تنشيط دور العمل التطوعي بين أفراد المجتمع السعودي، والأمل في زيادة أعداد المتطوعين من 11 ألف متطوع في الوقت الحالي إلى قرابة المليون متطوع بحلول عام 2030
- ❖ توفير الأجواء الملائمة التي تساعد على تنمية العمل المجتمعي والتطوعي وتشجيع أكبر عدد ممكن من الأفراد المتطوعين للاشتراك بالأعمال التطوعية.
- ❖ العمل على تعريف أفراد المجتمع السعودي بأهمية اليوم العالمي للتطوع الذي يوافق اليوم الخامس والعشرين من شهر ديسمبر في كل عام، وإحياء الذكرى السنوية للاحتفال بهذا اليوم المهم، مما يدل على ان اهتمام المملكة السعودية بالعمل التطوعي اهتماماً دائماً وليس لفترة محددة.
- ❖ العمل على تيسير مهام المتطوعين وتذليل أية عقبات قد تواجههم، وذلك لتمكينهم من تحقيق أهدافهم التطوعية، وفتح السبل أمامهم لتصبح مهماتهم التطوعية أقل مجهوداً وأكثر تأثيراً.
- ❖ السعي إلى تنويع مجال الأعمال التطوعية ونشرها ما بين العمل الميداني الذي يتم من خلال تقديم المساعدات لمن يحتاج إليها بشكل فوري تطوعياً، وما بين القيام بدعم الجمعيات التطوعية الموثوقة، وكذلك المنصات الخيرية الإلكترونية في داخل المملكة العربية السعودية.
- الالتزام والتقيد بسياسات العمل التطوعي وإجراءاته، وعملياته وأدواته المعتمدة في المعيار الوطني لوحدات إدارة التطوع (إدامة).
- السعي إلى الإسهام في تحقيق رؤية الوداد: الريادة في معالجة قضايا الأيتام مجهولي الأبوين. والالتزام بتحقيق المبدأ الرئيس للوداد: "مصلحة اليتيم أولاً".

منهجية إدارة التطوع في جمعية الوداد:

تعتمد منهجية إدارة التطوع في جمعية الوداد على الآتي:

- تطبيق الإجراءات والعمليات التي ينص عليها المعيار الوطني لوحدة إدارة التطوع (إدامة) وما يرتبط بها من أدوات ونماذج.



- تطبيق الإجراءات والعمليات والنماذج الإلكترونية المعتمدة في (المنصة الوطنية للعمل التطوعي) التي تشرف عليها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- تتيح الفرص التطوعية المرتبطة بالأعمال الإدارية والفنية الخاصة بإدارات ووحدات جمعية الوداد وفروعها.
- ترتبط الفرص التطوعية في الوداد بالأيام (العالية والإقليمية والوطنية) ذات الصلة بالنشاط الخيري للجمعية.
- تولى الجمعية اهتماماً خاصاً بالفرص التطوعية المرتبطة بالأيام (العالية والإقليمية والوطنية) المرتبطة بالأيام، والأسرة.

المنصة الوطنية
للمعمل التطوعي



إدامة
EDAMA

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



وحدة التطوع في الجمعية هي الجهة المسؤولة بشكل مباشر عن "الأجندة" التي تهدف إلى تخطيط وتنظيم مشاركة الجمعية في الاحتفاء بالأيام العالمية والإقليمية والمناسبات الوطنية، والتنسيق بين إدارات ووحدات الجمعية ذات العلاقة (الاحتضان والمتابعة، والعلاقات العامة والإعلام، وتنمية الموارد المالية، تقنية المعلومات ...) لوضع خطة عمل مشتركة لتصميم البرامج والأنشطة التي ستنظمها الجمعية للاحتفاء بالأيام العالمية والإقليمية والمناسبات الوطنية.

عقد سلسلة من ورش العمل لتحديد البرامج والأنشطة المناسبة

للاحتفاء بالأيام العالمية والإقليمية والمناسبات الوطنية



- تحديد منهجية وأسلوب تنفيذ البرامج والأنشطة، ونطاقها (البشري، المالي، الزمني، المكاني).
- توزيع الأدوار والمهام والمسؤوليات في تنفيذ البرامج والأنشطة، وتحديد الأدوار التي ستسند إلى متطوعين.
- تحديد الاحتياج من المتطوعين للمشاركة في تنفيذ البرامج والأنشطة، ويتضمن تحديد الجدارات والكفايات الواجب توفرها في المتطوعين.
- تحديد متطلبات تنفيذ البرامج والأنشطة (مالية، تقنية، أوعية معرفية، قنوات اتصال جماهيرية ... إلخ).

تسعى الجمعية من خلال اهتمامها بالأيام العالمية والإقليمية والمناسبات الوطنية إلى تغيير الصورة الذهنية لدى المجتمع تجاه الأيتام مجهولي الأبوين، وكسب تأييد المجتمع ومؤسساته للتفاعل والمشاركة في الاهتمام بمعالجة قضاياهم، والارتقاء بمستوى العناية بهم، والإسهام في تمكينهم ليكونوا مواطنين صالحين ونافعين لمجتمعهم، كما تسعى إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية الآتية:

- اكتساب ثقة أفراد المجتمع ومؤسساته.
- التميز في معالجة قضايا الأيتام الرضع مجهولي الأبوين.
- بناء الشراكات مع الجهات والشخصيات المؤثرة.
- استقطاب الكفاءات المتميزة واستبقائها.
- تحقيق الاستدامة المالية.
- تطوير آليات وأساليب تنمية الموارد المالية.

المناسبات والأيام "الوطنية، والإقليمية، والعالمية" التي تهتم بها وحدة التطوع في الجمعية

المناسبة	اليوم	التخصص
لا توجد مناسبات	يوليو	
اليوم العالمي للرضاعة الطبيعية	1 أغسطس	وطنية
اليوم العالمي للعمل الإنساني	19 أغسطس	وطنية
اليوم الدولي للعمل الخيري	5 سبتمبر	وطنية
اليوم الوطني	23 سبتمبر	وطنية
اليوم العالمي لحقوق الإنسان	10 ديسمبر	وطنية
اليوم العالمي للتطوع	5 ديسمبر	وطنية
يوم الأسرة العربية	7 ديسمبر	وطنية
اليوم العالمي للاحتضان	9 نوفمبر	وطنية
اليوم العالمي للطفل	20 نوفمبر	وطنية
اليوم العالمي للطفولة	1 أكتوبر	وطنية
يوم الأب	20 يونيو	وطنية
اليوم العالمي للوالدين	1 يونيو	وطنية
اليوم العالمي للأسرة	15 مايو	وطنية
اليوم العالمي للصحة والسلامة في مكان العمل	28 أبريل	وطنية
يوم اليتيم العالمي	5 أبريل	وطنية
يوم الأم العربي	21 مارس	وطنية
اليوم العالمي للمرأة	8 مارس	وطنية
اليوم العالمي للعدالة الاجتماعية	20 فبراير	وطنية
اليوم الدولي للأخوة الإنسانية	4 فبراير	وطنية
يوم اليتيم العربي	18 يناير	وطنية
يوم الطفل الخليجي	15 يناير	وطنية



● مناسبات وطنية ● مجال اختصاص الجمعية ذات علاقة بمجال اختصاص الجمعية ● ذات علاقة بالعمل الخيري

تسير منهجية إدارة التطوع في جمعية الوداد، وفق التسلسل الآتي:

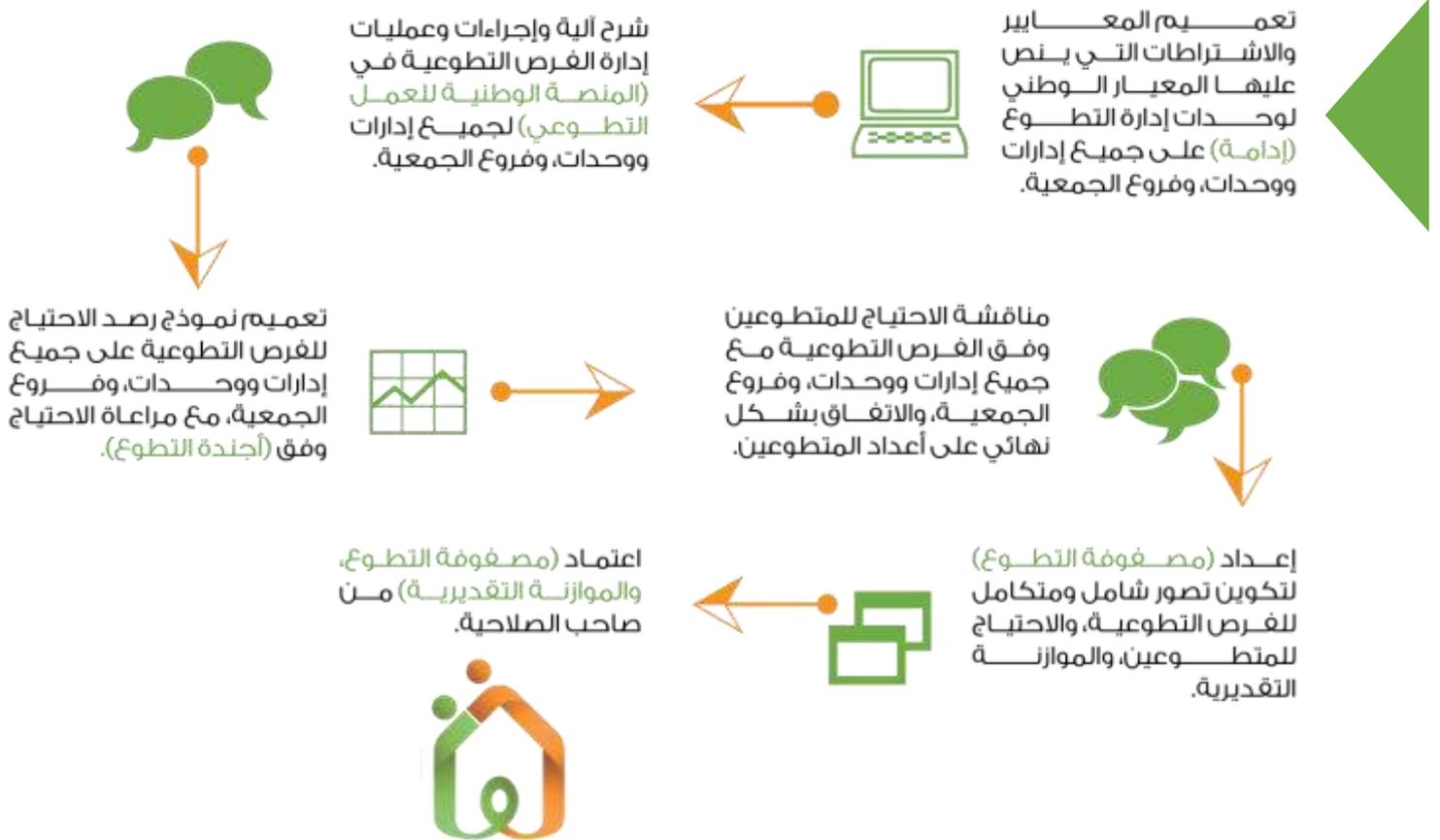
- تحليل الاحتياج على مستوى الإدارات والوحدات والفروع (بالاعتماد على النماذج والأدوات المصممة لذلك).
- ربط الاحتياج بأهداف الجمعية، وترتيبه وفق الأولوية (وفق أجندة الفرص التطوعية).
- تصميم فرص العمل التطوعي، وتوصيفها، وتحديد العدد اللازم من المتطوعين (مع تحديد معايير وشروط استقطابهم، والجدارات المطلوبة).
- رفع فرص التطوع والإعلان عنها في المنصة الوطنية للعمل التطوعي (وفق أجندة الفرص التطوعية).
- إدارة عمليات وإجراءات التطوع وفق المنهجية المعتمدة في المنصة الوطنية للتطوع.
- الإعلان عن الفرص التطوعية عبر بوابة الوداد في الإنترنت، والحسابات الرسمية للجمعية في منصات التواصل الاجتماعي.
- تأهيل المتطوعين لممارسة الأدوار والمهام والمسؤوليات المسندة إليهم.
- تحفيز وتكريم المتطوعين وفق السياسة المعتمدة في الموارد البشرية.
- متابعة وتقييم جميع الأعمال التطوعية على مستوى الجمعية وفروعها.
- قياس أثر الأعمال التطوعية على الجمعية ومستفيديها (المجتمع، الأسر الحاضنة، الأيتام الرضع مجهولي الأبوين).



تحليل الاحتياج للتطوع

أولاً

تتبع وحدة التطوع في الجمعية، التسلسل التالي في إجراء عمليات تحليل الاحتياج للمتطوعين:



إدارة عمليات التطوع

ثانيًا

تعتمد جمعية الوداد في إدارة عمليات وإجراءات التطوع على "المنصة الوطنية للعمل التطوعي" وذلك بعد الانتهاء من تحديد الاحتياج للتطوع على مستوى الإدارة العامة للجمعية، وفروعها. وتصميم الفرص التطوعية المتوافقة مع الأهداف الاستراتيجية للجمعية، وتحديد طبيعة الفرص التطوعية (فردية، فرق تطوعية) وجدولتها على مدار العام بما يتوافق مع (أجندة الفرص التطوعية) حيث تستكمل إجراءات الإعلان عن الفرص التطوعية، ورفعها في المنصة لاستقطاب المتطوعين الملائمين والقادرين على تحقيق أهداف الجمعية، ثم تستكمل إدارة عمليات وإجراءات التطوع وفق المنهجية المعتمدة في المنصة الوطنية للتطوع.





استبقاء المتطوعين

ثالثاً

تسعى جمعية الوداد جاهدة إلى استبقاء جميع المتطوعين والمتطوعات الذين انضموا إلى فريق العمل في الجمعية عبر "المنصة الوطنية للعمل التطوعي" وتحرص على تأهيلهم وتدريبهم بما يتناسب مع احتياجات الجمعية، للاستفادة من خبراتهم التراكمية التي اكتسبوها من خلال مشاركتهم في الفرص التطوعية التي أتاحتها لهم الجمعية، كما تحرص الجمعية بشكل خاص على استبقاء شريحة المتطوعين المتخصصين الذين يشكلون محوراً رئيساً في دائرة اهتمام الجمعية، نظراً لما يتمتعون به من جدارات وقدرات وخبرات ذات عائد معرفي يسهم بشكل كبير في تحقيق أهداف الجمعية، وهم على سبيل المثال:

- المتخصصون والباحثون في المجال النفسي.
- المتخصصون والباحثون في المجال الاجتماعي.
- المتخصصون في مجال الإعلام الجديد.
- المتخصصون في إدارة المعارض والفعاليات.

تلتزم الوداد بتقديم برنامج تأهيلي أو تدريبي للمتطوعين يوافق مع طبيعة الأدوار والمهام المسندة إليهم.



التأهيل والتدريب

عبر منظومة متكاملة
ومتنوعة من البرامج
والحوافز وأساليب التكريم

التحفيز

التكريم

تلتزم الوداد بتقديم الحوافز المناسبة لتكريم المتطوعين، مع الالتزام بإصدار شهادات تطوع بعدد ساعات التطوع.

تلتزم الوداد بتكريم المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة وحجم الأعمال التطوعية التي قاموا بها.

قياس أثر التطوع

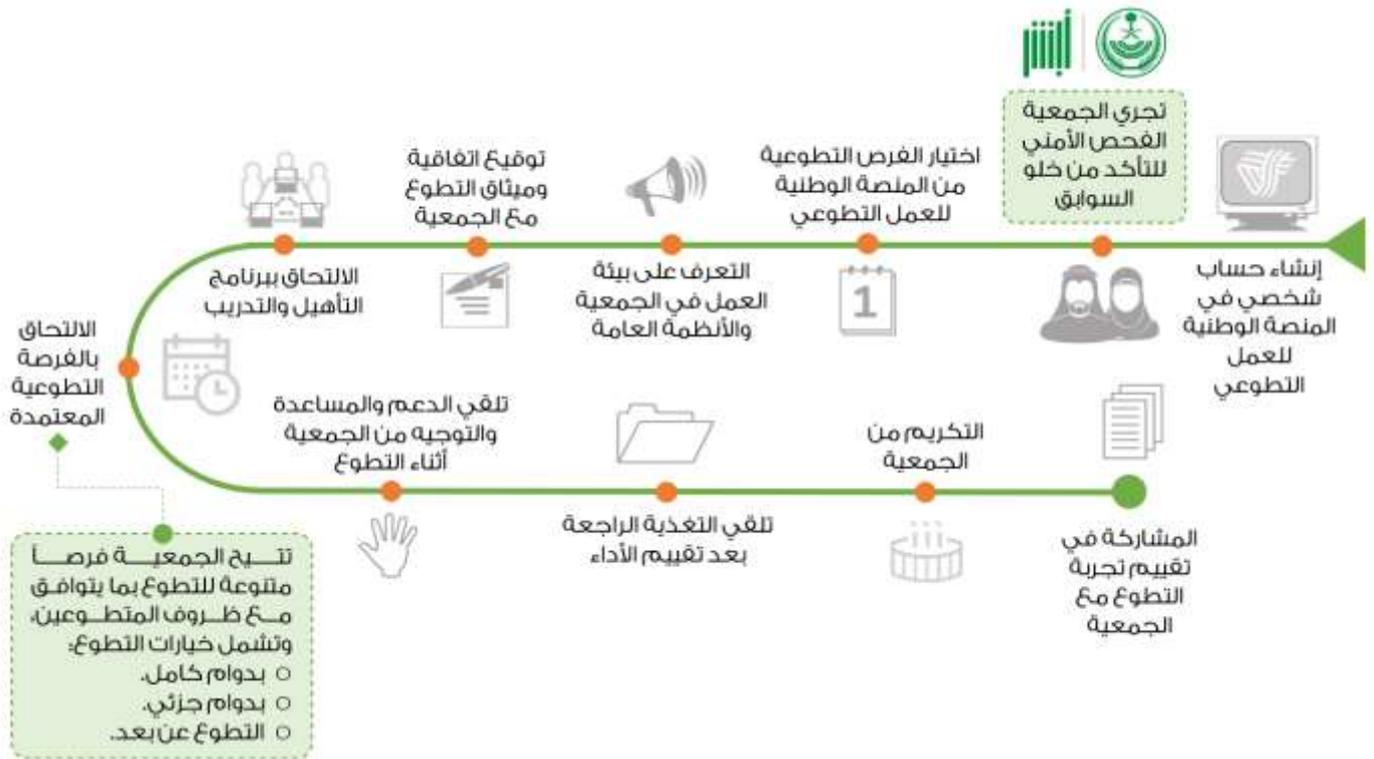
رابعًا

تولي جمعية الوداد اهتماماً كبيراً بمتابعة وتقويم العمل التطوعي، وتسعى إلى تعظيم أثر التطوع من خلال تصميم فرص تطوعية ذات أثر اجتماعي، وتهتم "وحدة التطوع" بجمع البيانات والمعلومات والتقارير بشكل دوري من "المنصة الوطنية للعمل التطوعي" كما توظف أدواتها الخاصة في تتبع نشاط المتطوعين، وتقييم أدائهم بالتعاون مع وحدة الموارد البشرية، وبإشراف الإدارات والوحدات التي شارك المتطوعون في أعمالها، وذلك لتكوين قاعدة بيانات تراكمية للاستفادة منها إعداد التقرير السنوي عن التطوع في الجمعية، والاستفادة منها في قياس أثر التطوع، والأعمال التطوعية وعائدها الاجتماعي على الجمعية ومستفيديها (الأيتام الرضع مجهولي الأبوين، الأسر الحاضنة، المجتمع).

وتنتهج الوداد منهجية "عادلة" في تقدير قيمة العمل التطوعي وعائده على الجمعية والمستفيدين، تستند على "العلاقة الطردية بين طبيعة الفرصة التطوعية، وقيمتها السوقية" إذ كلما زادت أهمية الفرصة التطوعية وقيمتها السوقية (المقابل المالي لكل ساعة عمل) سواء كانت في الأعمال الإدارية أو الفنية، زاد عدد الساعات التطوعية المعتمدة، وارتفع مستوى تقدير عائدها الاقتصادي، وارتفع مستوى التحفيز والتقدير للمتطوع.

رحلة التطوع في جمعية الوداد:

تمر رحلة التطوع مع جمعية الوداد بعدد من المراحل التي تعتمد على رغبته في العطاء والتزامه ومثابرتة في المشاركة بفاعلية في الفرص التطوعية المتاحة، وتمر رحلة التطوع بالآتي:



الباب الثاني: حقوق المتطوع وواجباته

سعيًا من الوداد لتحقيق رؤيتها ورسالتها فإنها تولي أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين، واستثمار طاقاتهم وخبراتهم، مع العناية بضمان تمتعهم بكامل حقوقهم، وتمكينهم من الوفاء بواجباتهم، بموجب اتفاقية تعاقدية تؤطر العلاقة بين المتطوعين والجمعية، وتحدد التزامات الطرفين تجاه بعضهما بما يضمن كفاءة وفاعلية التطوع.

حقوق المتطوع:

الحقوق الشخصية:

- **ضمان خصوصية المتطوع وأمنه وسلامته:** من حق المتطوع أن تقدم له الجمعية الضمانات الكافية لإشعاره بالأمن والأمان أثناء أدائه لمهامه، كي يمارس دوره التطوعي في بيئة آمنة وخالية من المخاطر التي قد تهدد خصوصيته وسريته بياناته، كما تتعهد الجمعية بالحفاظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، كما تقدم الجمعية الضمانات الكافية لتجنب المتطوع المخاطر التي قد تهدد سلامته وصحته (البدنية والنفسية)، وأن توفر له الجمعية الدعم المعرفي والمادي الخاصة بإجراءات السلامة وأدواتها وكيفية استخدامها، وذلك بناء على تقييم المخاطر الذي تقوم به الجمعية.
- **حق الاعتراض أو رفض التكليف بأعمال تفوق القدرات الشخصية:** للمتطوع حق رفض المهام والأعمال التي يرى أنها خارج نطاق مسؤولياته أو تفوق قدراته، أو يرى أنها قد تلحق به ضرراً شخصياً، أو تكلفه أعباء مالية.

الحقوق المعنوية:

- **العدالة، والاحترام، والاحترام:** من حق المتطوع الإحساس بالعدالة في تعامل الجمعية معه، بما لا يشعره باختلافه عن الآخرين سواء في احترامه، وتقدير طبيعة دوره التطوعي، وتقدير إنجازاته، ومساواته في التعامل 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، وألا يحرم المتطوع من التمتع بالميزات التي تمنحها الجمعية للمتطوعين، لأي اعتبار مما سبق ذكره، وأن تنظر إليه الجمعية على أنه عضو ينتمي للجمعية، ويؤخذ بآرائه ومقترحاته وملاحظاته لتحقيق مزيد من التطوير والتحسين والارتقاء بجودة العمل في الجمعية.
- **التكريم والتقدير:** من حق المتطوع الملتزم بأداء أدواره ومهامه التطوعية أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع حجم إنجازاته مع الأخذ بعين الاعتبار اشتراك جميع المتطوعين في المستوى الأساسي للتكريم والتقدير، والذي يتمثل في احتساب ساعات التطوع، ومنح المتطوع شهادة رسمية (عبر المنصة الوطنية



للعمل التطوعي، وشهادة تقدير من الجمعية) مع الإشادة بمشاركة التطوع وتقدير إسهامه في تحقيق رسالة الجمعية، وتقديم الحوافز المناسبة وفق منظومة التحفيز المعتمدة في الجمعية.

الحقوق المعرفية:

- **تعريف التطوع بمهمته، وصلاحياته، ومرجعه:** تلتزم الجمعية بإعلام التطوع بتوصيف مفصل لدوره التطوعي، يتضمن الأدوار والمهام والمسؤوليات المنوطة به، ومنحه الصلاحيات اللازمة لتمكينه من أداء مهامه بالشكل المطلوب، وتلتزم الجمعية بحدود هذا الدور. وألا يتم إحداث أي تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة التطوع. كما تلتزم بربط التطوع (حسب العمل التطوعي) برئيس وحدة التطوع، وبالمرجع الإداري والفني للتطوع، وتزويده بقنوات التواصل الرسمية معه، وتعريفه بالأشخاص الذين سيتعامل معهم.
- **التأهيل والتدريب والتطوير:** من حق التطوع الحصول على التأهيل الكافي والمتوافق مع الفرصة التطوعية التي يلتحق بها، وتدريبه على الأدوات والنماذج وكل ما له علاقة بطبيعة العمل التطوعي والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها، وتلقي التوجيه المناسب من قبل الجمعية، كما تتاح له فرص تطوير مهاراته وخبراته المرتبطة بالفرصة التطوعية.

الحقوق المهنية:

- **التقدم في كافة الفرص التطوعية المتاحة:** للمتطوع الحق بالتقدم في كافة الفرص التطوعية التي تعلن عنها الجمعية سواء عبر الحسابات الرسمية في وسائل التواصل الاجتماعي، أو عبر المنصة الوطنية للعمل التطوعي، ويحق له توليها ما دامت تتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية، وله حق الاختيار في وقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض وسياسة الجمعية ومتطلبات الفرصة التطوعية.
- **التوجيه والإشراف، والتقييم وتقديم التغذية الراجعة:** من حق التطوع تلقي التوجيهات الكافية لتمكينه من القيام بدوره التطوعي، والاطلاع مسبقاً على نموذج تقييم أدائه، والاطلاع على نتائج التقييم، لمعرفة ما حققه أو أنجزه من مهام، ومدى إتقانه العمل الذي أوكل إليه، ومعرفة الأخطاء التي وقع فيها وكيفية علاجها، كما أن من حق التطوع تزويد الجمعية بالتغذية الراجعة عن أداء الجمعية وتعامل مسؤوليها ومنسوبيها معه.
- **إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:** يحق للمتطوع إنهاء اتفاقية التطوع مع الجمعية، أو تغيير الفرصة التطوعية التي التحق بها في أي وقت يشاء، شرط أن يكون هناك تنسيق مسبق مع مسؤول التطوع (رئيس وحدة التطوع، أو رئيس الفريق التطوعي) وألا يؤثر إنهاء الاتفاقية أو تغيير الدور التطوعي

على سير العمل، والالتزامات الأساسية للمتطوع. على أن يذكر الأسباب أو يبيد ملاحظاته للاستفادة من رأيه في التحسين والتطوير.

الحقوق المالية والقانونية:

- **الحصول على حوافز مالية، وفق طبيعة دوره التطوعي:** الأصل في العمل التطوعي أن المتطوع ليس من حقه المطالبة بنظير مادي مقابل مشاركته التطوعية، غير أن الوداد تمنح المتطوع حق الحصول على مكافأة مالية (رمزية) تحددتها وحدة التطوع وفق طبيعة الدور التطوعي الذي يقوم به، وتشمل المصروفات التي قد يدفعها المتطوع من ماله الخاص أثناء أدائه للعمل التطوعي، على سبيل المثال: إن كان العمل التطوعي ميداني ويستمر لفترة طويلة تتخللها إحدى الوجبات الأساسية (فطور، غداء، عشاء) فإن الجمعية تتكفل بمصاريف الوجبة، أو تصرف للمتطوع قيمتها. وكذلك الحال إن كانت طبيعة العمل التطوعي تتطلب التنقل من مكان إلى آخر فإن الوداد توفر له وسيلة النقل، أو تدفع له قيمتها.
- **حق التظلم أو التقاضي عند حصول الضرر:** يحق للمتطوع التظلم أو تقديم شكوى للجهات المختصة (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وزارة الداخلية، وزارة العدل، أي جهة أخرى) في حال وقوع أي ضرر يمس خصوصيته، أو كرامته، أو سمعته، أو أمنه وسلامته، أو غير ذلك مما تكفل الأنظمة المعتمدة في الدولة حماية الحقوق فيها.

واجبات المتطوع:

الواجبات الشخصية والمعنوية:

- **الالتزام والمسؤولية:** من واجب المتطوع أثناء أدائه لمهامه الالتزام بتعليمات وإجراءات الأمن والسلامة المعتمدة في الجمعية، وأن يتجنب أي سلوكيات قد تهدد حياته أو سلامته وسلامة الآخرين، أو تضر حياتهم الشخصية وخصوصيتهم بأي شكل من الأشكال. كما يلتزم المتطوع بساعات العمل المحددة بموجب (اتفاقية التطوع) مع الجمعية، وإنجاز المهام الموكلة إليه بتفانٍ واحترافية، سواء كانت في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج، وأن يستشعر مسؤوليته تجاه الأدوار الموكلة إليه وأهميتها في تحقيق أهداف الجمعية، مدركاً كونه لا يمثل نفسه أو الجمعية فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.
- **الاحترام المتبادل:** من واجب المتطوع الالتزام باحترام وتقدير زملائه في فريق العمل، وعدم ازدراءهم أو التمييز بينهم في التعامل على أساس الدين، أو العرق، أو الجنس، أو الإعاقة الجسدية، أو العقلية، أو أي فروقات أخرى بينهم، وأن يقدر إنجازاتهم ويحترم آرائهم ومقترحاتهم وملاحظاتهم لتحقيق مزيد من التطوير والتحسين والارتقاء بجودة العمل في الجمعية.

الواجبات المعرفية:

- **تبادل المعارف ومشاركة الخبرات:** من واجب المتطوع تبادل المعارف مع زملائه في الجمعية، وأعضاء فريق العمل التطوعي، وأن يكون مبادراً إلى نقل ما يمتلكه من خبرات ومشاركاتها معهم، وأن يسهم بفاعلية في تنمية مهاراتهم، مستحضراً أن الغاية من التطوع هي بذل الخبرة والمعرفة والجهد والوقت.
- **التفاعل مع برامج التأهيل والتدريب والتطوير:** من واجب المتطوع التفاعل الإيجابي مع برامج التأهيل والتدريب التي تتيحها له الجمعية في كل ما له علاقة بطبيعة العمل التطوعي والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها، وأن يستثمر تلك الفرص لتطوير معارفه وخبراته ومهاراته، مستحضراً أن من غايات التطوع ليس بذل ما يعرفه المتطوع، وإنما أيضاً اكتساب المزيد من الخبرات والمهارات سعياً للتطوير المستمر.

الواجبات المهنية:

- **الالتزام بالفرص التطوعية:** من واجب المتطوع الالتزام بالمشاركة في الفرص التطوعية التي طلب الالتحاق بها (أو الاعتذار عنها بوقت كافٍ) مستحضراً أن الجمعية وضعت خططها لتلك الفرص التطوعية بناء على ترشحه لها، مدركاً أن تهاونه في الانخراط فيها سيؤثر بشكل كبير على أداء الجمعية، كما أنه بعدم التزامه تسبب في تفويت تلك الفرصة على الآخرين ممن كانت لهم رغبة في المشاركة.
- **الاتصال الفعال مع فريق العمل في الجمعية:** من واجب المتطوع تعزيز الاتصال الفعال مع فريق العمل، وذلك لأن الاتصال الفعال ينمي علاقات جيدة بين المتطوع وزملائه في فريق العمل، ومع المستفيدين من خدمات الجمعية الذين يتعامل معهم (الأسر الحاضنة، أو أفراد المجتمع) كما يساعد على تنمية قدراته في التعبير عن نفسه، وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، وهذا يساعد على حلّ المشكلات والتغلب على التحديات. ولذا يجدر بالمتطوع الحرص على اكتساب مهارات الاتصال الفعال، وتوظيف قنوات التواصل المتنوعة التي تتيحها له الجمعية لتعزيز التواصل مع فريق العمل، والإلمام بالرجعية الإدارية أو الفنية لتلقي التعليمات، أو الإجابة على الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في الجمعية.
- **التآزر والتعاون والعمل بروح الفريق:** من واجب المتطوع التمثيل بالشخصية الإيجابية التي تتحلى بالثابرة والمبادرة والعطاء المستمر، ومساندة الآخرين دون انتظار مقابل، وجمعية الوداد تنظر لكل متطوع على أنه جزء هام من عملية التعلم والنمو والتطوير المستمر، وبأنه يمتلك الدافعية الذاتية للتآزر والتعاون مع الآخرين، وتقديم الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل وتحقيق الأهداف، ولهذا فإنه يُتَوَقَّعُ من المتطوع أن يكون:
 - مؤازراً وداعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين.
 - داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز.
 - منفتحاً ومتعاوناً في التعامل مع زملائه وجميع العاملين في الجمعية.
 - قادراً على استيعاب الأنماط السلوكية والاجتماعية المختلفة لأعضاء فريق العمل والتعامل معهم.
- **التفاعل مع التوجيهات والاستفادة من التقييم:** من واجب المتطوع الاستجابة للتوجيهات التي يتلقاها من مسؤول التطوع أو رئيس الفريق التطوعي فيما يتعلق بدوره التطوعي. والاستفادة من نتائج تقييم أدائه والتغذية الراجعة المقدمة له عن الفرص التطوعية التي شارك فيها، لمعرفة ما حققه أو أنجزه من مهام، ومدى إتقانه العمل الذي أوكل إليه، ومعرفة الأخطاء التي وقع فيها وكيفية علاجها.

الواجبات المالية:

- **الالتزام بأنظمة وقواعد العمل في الجمعية:** من واجب التطوع الالتزام بجميع أنظمة العمل المعمول بها في الجمعية (وفق وثيقة السياسات والإجراءات للموارد البشرية) وأن يتمثل أخلاقيات المهنة، خاصة إن كان يقوم بأدوار ذات علاقة مباشرة بالمستفيدين (الأسر الحاضنة) مستحضراً أن سلوكه المهني يؤثر بشكل مباشر على سمعة الجمعية، وصورتها الذهنية لدى المستفيدين، والمجتمع.
- **الشفافية والإفصاح:** يلتزم التطوع بالإفصاح عن أي معلومات قد تؤثر على طبيعة مشاركته التطوعية والتي تحتمل وجود تضارب للمصالح، وقد تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار التطوع في أثناء أدائه لوظيفته بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمة هو شخصياً، أو تهمة أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين.
- **الحفاظ على السرية:** من واجب التطوع الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات التي يتاح له الاطلاع عليها، مع مراعاة أن التعهد بالحفاظ على السرية يشمل كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية، وعدم إفشاء أي معلومات خاصة بالمستفيدين ذلك لأن مجال اختصاص الجمعية (رعاية الأيتام مجهولي الأبوين) ينطوي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السريّة للشريحة المستفيدة من خدمات الجمعية (الأيتام، الأسر الحاضنة).

في ضوء ما سبق: فإنه حري بالتطوع:

- الالتزام بالقيم والأخلاق المستمدة من ديننا الحنيف، ومن قيم مجتمعنا السعودي، وبما يعكس تقديره ومعاملته للجميع باحترام وكرامة.
 - الالتزام بالذوق العام في المظهر والسلوك، واللباس، وقواعد الأكل والشرب، وعدم التدخين داخل مبنى الجمعية.
 - مراعاة الآداب العامة ولأطر العلاقة بين الجنسين في التواصل مع فريق العمل، والمستفيدين، والجمهور.
 - الحفاظ على موارد بيئة العمل وأدواتها، واستخدام الهاتف، وأجهزة الحاسب، والمكتبة إلخ.
- مع الأخذ بعين الاعتبار أن جميع ما ذكر لا ينحصر في بيئة العمل في الجمعية نفسها فقط، وإنما يمتد إلى أي مكان يشارك فيه التطوع ممثلاً عن الجمعية (كالشركات والأماكن العامة والمراكز التجارية ..الخ)، وبالتالي يلتزم بالتعليمات والتوجيهات المتعلقة بهذه البيئات.

الباب الثالث: الميثاق الأخلاقي للمتطوع

يتضمن الميثاق الأخلاقي للمتطوع توضيحاً مفصلاً للضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي.

بطاقة تعريف للميثاق الأخلاقي للمتطوع	
توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ للمتطوع في مجال العمل التطوعي خلال ممارستها للعمل التطوعي في المنظمات.	الهدف
المتطوعون	المعنيون
المعيار الوطني السعودي للتطوع	المرجع
2019	الإصدار
الاعتماد: الإدارة العامة للتطوع بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



الغرض من الدليل:

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي.

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

- القيم والأخلاق:** لا بد 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:
1. الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
 2. التحلي بالمسؤولية تجاه عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع.
 3. إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.
 4. تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

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:

1. عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.
2. عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.

الموثوقية وتحمل المسؤولية: أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:

1. متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المنوطة به.
2. يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
3. مدركاً لكونه لا يمثل المنظمة التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.



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:

1. أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية.
2. أن يكون واعياً وملمأً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة.
3. أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

تقديم الدعم: تنظر المنظمة لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه يُتَوَقَّعُ من المتطوع:

1. أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.
2. أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة في مجال العمل التطوعي.

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:

1. أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.
2. أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في المنظمة وتسخير الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها.
3. أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.
4. أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.

المهنية: لا بد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية التطوع ومستوى تجويده لعمله، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:

1. أن يسعى التطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
2. أن يحرص التطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
3. أن يقوم التطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.

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

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

تضارب المصالح: تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار التطوع واستقلاله أثناء أدائه لعمل 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 التطوع:

1. عدم استخدام موارد المنظمة لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال.
2. الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.

المساواة في التعامل: يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء التطوع 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.

الباب الرابع: الإجراءات التأديبية والتعامل مع المخالفات

تتخذ الجمعية كافة الإجراءات اللازمة لتوفير بيئة تطوعية آمنة، كما تطبق الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، تجاه زملائه، أو المستفيدين، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية، لذا ينبغي على المتطوع معرفة الأنظمة واللوائح والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وكذلك الأنظمة واللوائح الداخلية للجمعية، والالتزام بها، كي يتجنب مخالفتها مما يعرضه للعقوبات المنصوص عليها.

أهداف الإجراءات التأديبية:

- حفظ حقوق جميع الأطراف في التطوع (الجمعية والمستفيدين، والمتطوعين).
- توعية وإرشاد المتطوعين بمنظومة الأخلاق والسلوك المهني في المجتمع التطوعي.
- توجيه وضبط سلوك المتطوعين وفق منظومة الأخلاق والسلوك المهني في المجتمع التطوعي.
- تعزيز وتنمية إحساس المتطوع بمسؤوليته عن تصرفاته، وسلوكه.
- مأسسة سياسات وإجراءات التعامل مع مخالفات المتطوعين.
- توحيد منهجية التعامل مع مخالفات المتطوعين وآلية تطبيق الإجراءات النظامية للتعامل معها.
- ضبط العمليات والإجراءات النظامية لرصد المخالفات وآليات التعامل معها.

أسس ومبادئ الإجراءات التأديبية، والتعامل مع المخالفات:

- عدم التعارض مع الأحكام الشرعية، أو الإخلال بالأنظمة والقوانين الصادرة عن الجهات الرسمية في الدولة.
- الالتزام بالسياسات والأنظمة المعتمدة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والمعمول بها في الجمعيات الخيرية.
- التدرج في الجزاءات (فيما يدخل ضمن صلاحيات الجمعية) وفق مستوى المخالفة وتكرارها، والأضرار المترتبة عليها سواء على النفس، أو الآخرين، أو الممتلكات.
- ضمان العدالة والمساواة بين جميع المتطوعين، وحفظ كرامتهم.
- ضمان حق المتطوع في (التظلم) لدى الجهات المعنية.

أعضاء اللجنة التأديبية على مستوى الجمعية، وفروعها:

- تشكّل اللجنة التأديبية من منسوبي الجمعية، على أن يكون أعضاؤها، وفق الآتي:
 - ✓ رئيس اللجنة:
 - مدير الشؤون المالية والإدارية والخدمات المساندة
 - ✓ أعضاء اللجنة:
 - رئيس وحدة التطوع.
 - رئيس وحدة الموارد البشرية.
 - المشرف الفني المباشر (حسب مجال اختصاص عمل المتطوع).

مهام وصلاحيات اللجنة التأديبية على مستوى الجمعية، وفروعها:

- أولاً: إن كانت المخالفة تخضع لأنظمة وقوانين أي جهاز من أجهزة الدولة، تتخذ الإجراءات الآتية:
 - ✓ تحرير محضر تفصيلي عن وقائع المخالفة بعد ضبطها، وإحالته إلى جهة الاختصاص.
 - ✓ إبلاغ المتطوع رسمياً بإحالة المخالفة إلى الجهات المختصة (تحدد الجهة حسب نوع المخالفة).
 - ✓ إصدار قرار بإيقاف المتطوع عن العمل التطوعي إلى حين انتهاء الإجراءات النظامية في جهة الاختصاص.
- ثانياً: إن كانت المخالفة تخضع للأنظمة الداخلية للجمعية، تتخذ الإجراءات الآتية:
 - ✓ تحرير محضر تفصيلي عن وقائع المخالفة بعد ضبطها.
 - ✓ التحقيق (من قبل لجنة التأديب) مع المخالف وأخذ أقواله كتابياً.
 - ✓ تحدد لجنة التأديب الجزاءات والعقوبات والغرامات المالية (حسب ما هو منصوص عليه في اللائحة) وفق مستوى المخالفة وتكرارها، والأضرار المترتبة عليها.
 - ✓ توصي اللجنة بالإجراءات التربوية والإدارية المناسبة لمعالجة سلوك المتطوع.
 - ✓ يكتب محضر رسمي بإقرار الجزاءات على المتطوع.
 - ✓ يطالع المتطوع على قرار اللجنة، ويبلغ بحقه في التظلم (خلال أسبوعين من تاريخ صدور القرار التأديبي).

نطاق الجزاءات والعقوبات التي تقرها اللجنة التأديبية:

- أولاً: إن كانت المخالفة تخضع لأنظمة أي جهاز في الدولة وقوانينها:
- ✓ تحرير محضر للمخالفة، وتوجيه خطاب إلى جهة الاختصاص في الدولة
 - ثانياً: إن كانت المخالفة تخضع للأنظمة المعتمدة في الجمعية، ولا تتعارض مع أي أنظمة أو قوانين معتمدة في الدولة.
 - ✓ تقرّر اللجنة الجزاء أو العقوبة المناسبة، مع مراعاة التالي: التعمّد، التكرار، درجة الضرر.
 - ✓ أمثلة على العقوبات:
1. الحرمان من الفرصة التطوعية.
 2. الحرمان من شهادة التطوع، وعدم اعتماد ساعات التطوع.
 3. الحرمان من الحوافز المالية.
 4. الحرمان من المشاركة مستقبلاً في أي فرصة تطوعية للجمعية.
 5. كما يحق للجنة التأديبية إقرار عقوبة "دفع تعويض مالي" نظير الضرر أو الإضرار المتعمد من المتطوع لأي ممتلكات خاصة بالجمعية.