



جمعية البر الخيرية بالباحة
تأسست عام ١٤٠٢ هـ

الدليل الارشادي للمتطوع بجمعية البر الخيرية بالباحة

اعداد/ وحدة التطوع

قال رسول الله صل الله عليه وسلم:

(أَحَبُّ النَّاسِ إِلَى اللَّهِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ)

قال أبو العتاهية:

اقض الحوائج ما استطعت *** وكن لهم أخيك فامرج

فلخير أيام الفتى *** يوم قضى فيه الحوائج

المقدمة :

يعد هذا الدليل مرشدا لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في جمعية البر الخيرية بالباحة حيث يحتوي على معلومات هامة من شأنها أن تساعد لأداء 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.

وتعتبر إدارة وحدة التطوع بالجمعية المرجع الإداري للمتطوعين داخل الجمعية وهي الجهة المختصة بالإشراف وتقديم الاستشارات ومتابعة وتقييم المتطوعين كما يعد نظام الجمعية المصدر الرئيسي لهذا الدليل ويحق للجمعية تعديل كافة مواد الدليل تماشيا مع تعليمات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أو لما تقتضيه المصلحة العامة.

ويتضمن هذا الدليل:

- مقدمة عن الجمعية وتاريخها.
- منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
- التعريف ببيئة العمل.
- حقوق المتطوع.
- التزامات المتطوع.
- الميثاق الأخلاقي للمتطوع.
- سياسات التطوع.
- نماذج المتطوع.

١- مقدمة عن الجمعية وتاريخها:

تأسست جمعية البر الخيرية بالباحة في عام ١٤٠٢ هـ وهي جمعية بر خيرية مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٥٤) وتاريخ ١٦ / ٦ / ١٤٠٣ هـ بموجب لائحة الجمعيات والمؤسسات الخيرية الصادرة من مجلس الوزراء والمؤسسين لها (٥٣) عضواً وتخدم الجمعية منطقة الباحة وتغطي الجمعية مساحة (٧٠) كم مربع تقريباً. وتضم أكثر من (٢٥) قرية.

الرؤية:

نموذجاً ومرجعاً مميزاً في العمل الخيري والتنموي المستدام بأساليب إدارية حديثة في منطقة الباحة.

الرسالة:

تعزيزاً للتكافل نسعى لرعاية وتنمية وتمكين المستفيدين وفق الاحتياج من خلال برامج مبتكرة بجودة عالية وفق أساليب إدارية حديثة وقِيادة فاعلة ومشاركة مجتمعية.

القيم:

- ١- الشفافية في الأموال والتعاملات.
- ٢- الخصوصية في البيانات والمعلومات.
- ٣- الجودة في الأعمال والتنفيذات.
- ٤- التعاون مع الأفراد والجهات.
- ٥- العدالة في الهبات والأعطيات.
- ٦- الاستمرارية في البرامج والخدمات.

خدماتنا:

خيرية – تنموية

الأهداف:

- ١- تقديم المساعدات النقدية والعينية الدائمة والطارئة للمحتاجين
- ٢- العمل على تمكين المستفيدين وتحقيق الاستقرار الاقتصادي والمعيشي لهم.
- ٣- الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم الرعاية الدائمة والشاملة لهم.
- ٤- تنفيذ البرامج التدريبية للشباب (من الجنسين) للارتقاء بقدراتهم وتأهيلهم لسوق العمل.
- ٥- المشاركة في تنفيذ المشاريع المجتمعية وتقديم الدعم وفق احتياجات المجتمع.

٢- منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين:

لدينا قناعة بأن الإشراك الفعال للمتطوعين والمتطوعات يساعدنا في تحقيق أهدافنا وأدوارنا الرئيسية، ونؤكد على أن التطوع عملية تبادلية بين الجمعية والمتطوع، وتعود بالنفع للطرفين، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين والمتطوعات تركز على:

- ١ - مضاعفة القدرة على زيادة الإنتاج.
 - ٢ - تعزيز المواطنة الفاعلة، وتحقيق الإشراك المستدام للمتطوعين والمتطوعات في الجمعية.
 - ٣ - خبرات جديدة في مجالات مختلفة.
 - ٤ - وجود وحدة خاصة لإدارة التطوع في الجمعية تمتلك الموارد البشرية المؤهلة.
 - ٥ - سد العجز للموارد البشرية في الجمعية.
 - ٦ - توفير بيئة عمل آمنة وداعمة للمتطوعين والمتطوعات على جميع المستويات.
 - ٧ - المتطوعون والمتطوعات يشكلون قيمة مضافة نوعية للجمعية.
- رؤيتنا في ذلك وجود وحدة متميزة ورائدة للعمل التطوعي وأن تكون الجمعية فاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين والمتطوعات، من خلال بيئة آمنة وداعمة وجاذبة، تساهم في تنمية قدراتهم، وتقدر جهودهم، ليساهموا معنا في تحقيق رؤيتنا ورسالتنا.

يسعدنا أن نفتح أبوابنا لجميع الراغبين في التطوع

٣- التعريف ببيئة العمل:

- تأسست جمعية البر الخيرية بالباحة في عام ١٤٠٢ هـ وهي جمعية بر خيرية والمؤسسين لها (٥٣) عضواً وتخدم الجمعية منطقة الباحة وتضم أكثر من (٢٥) قرية.
- الموقع: تقع الجمعية في الحاوية مقابل محكمة الاستئناف شارع إبراهيم الابراهيم هاتف رقم ٠١٧٧٢٥٢٥٣٣.
- خريطة للموقع الجغرافي للجمعية <https://cutt.us/calbm>
- فترات الدوام من الساعة الثامنة صباحاً الى الساعة الثالثة عصراً من يوم الأحد إلى يوم الخميس.
- تضم الجمعية مرافق داخلية وخارجية مثل: غرف الاجتماعات، قاعة الاحتفالات، قاعات التدريب، مكاتب عمل وغيرها.
- تلتزم الجمعية بتقديم جميع أنواع الدعم الممكنة للمتطوعين، ومن ذلك توفير المكان المناسب الذي سيعملون به حسب الفرص التطوعية، وتعمل على تسهيل جميع الإجراءات الممكنة التي تمكنهم من القيام بعملهم التطوعي فيما لا يخالف السياسات العامة للجمعية وسياسة التطوع.
- تؤكد الجمعية على أهمية التنسيق مع مدير وحدة التطوع في أي أمور خارجة عن إطار العمل التطوعي الذي يقوم به المتطوع.
- تؤكد الجمعية على التزام المتطوع بجميع تعليمات الأمن والسلامة المعمول بها في الجمعية.
- على المتطوع التواصل المباشر مع مدير وحدة التطوع أو من ينوب عنه في حال الخروج من الجمعية قبل الانتهاء من فترة التطوع الاستئذان للخروج المبكر.
- تؤكد الجمعية على التزام المتطوع بالآداب الشرعية والاجتماعية والذوق العام، وتمنع أي سلوك غير أخلاقي داخل الجمعية.
- تحرص الجمعية على توفير بيئة آمنة وجاذبة للتطوع؛ لذلك يحق للمتطوع إبلاغ مدير وحدة التطوع بأي مشاكل تؤثر على سير العمل.
- تؤكد الجمعية على منع التدخين منعاً باتاً داخل الجمعية بأي شكل من الأشكال.

٤- حقوق المتطوع:

• التقديم في كافة الفرص المتاحة:

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

• 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.

• تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل الجمعية، ويتضمن ذلك التعريف بالجمعية، والأشخاص الذين سيتعامل معهم، والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها.

• تعريف المتطوع بمهامه 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.

• تعريف المتطوع بمرجعته:

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

• الاحترام والاحترام:

للمتطوع الحق الكامل في أن يحظى بالتقدير والاحترام اللائق به في بيئة العمل الخاصة بالجمعية، كما أن مقترحاته وملاحظاته تؤخذ بعين الاعتبار.

• السلامة:

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

• الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

تقوم الجمعية من خلال مدير وحدة التطوع بإطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقاً، وإطلاع على نتائج سير مهمته التطوعية من خلال استعراض ما تم تحقيقه أو إنجازه ومدى إتقان العمل الذي أوكل إليه والأخطاء التي قد تكون حصلت وكيفية علاجها.

تقوم الجمعية بالحصول على التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء الجمعية وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة هامة في تطوير التطوع في الجمعية.

• 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 من أجله.

• 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.

• التظلم:

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

• 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 تقديرًا لإسهامه في تحقيق رسالة الجمعية.

٥- التزامات المتطوع:

• المسؤولية الاجتماعية:

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

• التوقيع على اتفاق التطوع:

يقوم المتطوع والجمعية بعمل اتفاق تطوع يوضح توقعات الجمعية من المتطوع، وتوقعات المتطوع من الجمعية.

• الدوام وأوقات العمل:

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

• سياسة الخصوصية والسرية:

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

• 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 وحدة التطوع بشكل مباشر.

• العروض والهدايا:

يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي منظمة أو جهة سواء 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.

• المظهر الشخصي والذوق العام:

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

٦- الميثاق الأخلاقي للمتطوع:

١- القيم والأخلاق:

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي ومن رؤية المملكة ٢٠٣٠ بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده الى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

- ١- الالتزام بالقيم والأخلاق بناء على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
- ٢- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابيا على الجمعية 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 للشرطة المستفيدة من الخدمة وغيرها، الى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والالكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام بالآتي:

- 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 محلا للثقة، متصفا بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله إضافة الى كونه:

- ١- متحملا لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.
- ٢- يرجع الى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
- ٣- مدركا لكونه لا يمثل الجمعية بل ينتمي اليها 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:

- ان يستفيد من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية.
- أن يكون واعيا وملما 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 لإنجاح العمل التطوعي، ولهذا فانه يتوقع من المتطوع:

- أن يكون داعما لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصا في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.
- أن يكون داعما لجميع الجهود الرامية الى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة الجمعية في مجال العمل التطوعي.

٦ -الشخصية الإيجابية:

الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساوم 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 الجمعية 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.

٧ - 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:

- أن يسعى المتطوع الى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل واخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة الجمعية التي يتطوع بها.

٨ - المرجعية:

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

- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في الجمعية.
- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل الجمعية.
- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات الجمعية وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها واعادتها للجمعية.
- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية.
- 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 لعمل التطوعي بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمة شخصيا، أو تهمة أحد اقاربه، أو تهمة 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:

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

١٠- المساواة في التعامل:

يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيدا عن كل أنواع التحيز والعنصرية ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.

٧- سياسات التطوع:

١- توثيق معلومات وبيانات المتطوعين.

السياسة:
للجمعية الحق في أخذ المعلومات الأساسية والتي تخدم عملية التسكين للمتطوعين في فرصهم التطوعية ويتم تسجيلها بما يلائم طبيعة الفرص والمتطوعين ويتم التأكد من سلامة سجلاتهم بالطرق التي تراها الجمعية.
الإجراءات:
- يقوم مدير إدارة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية. - تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية. - إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن مدير الجمعية يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصى به من الجهات المعنية.

٢- حماية خصوصية المتطوعين:

السياسة:
تقوم الجمعية باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة والتي تكفل حماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها من التداول والنشر على نطاق المنظمات إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.
الإجراءات:
- يقوم مدير إدارة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين. - يخصص مدير إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية. - طلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

٣- الشكاوى والتظلمات:

السياسة:
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.
الإجراءات:
- يُعلم مدير إدارة التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم توضيح الخطوات التي يتم اتخاذها لذلك. - يبدل المتطوع ورئيسه المباشر والمعنون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي. - في حال عدم إنهاء التظلم بشكل تعاوني يتم تعبئة نموذج الشكاوى والتظلم ويرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع. - تكون الإدارة التابع لها المتطوع لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم. - يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم ويتم إصدار القرار في مدة لا تتجاوز يومين عمل ويكفل للمتطوع حق الاعتراض في القرار. - يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الاعتراض المقدم بعد فهم حثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، ويتم إصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للاعتراض. - يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الاعتراض خلال يومين من صدور قرار اللجنة.

٤- الدعم المالي والإشراف الفني:

السياسة:
تقوم الجمعية بتوفير جميع ما يحتاجه المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي يتكبدها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.
الإجراءات:
- يقوم مدير إدارة التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وخطوات ذلك مع توضيح ما يتم التعويض عنه وماهي المتطلبات لذلك. - إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ الرئيس المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها. - يقوم الرئيس المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها. - يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات.

٥- التغذية الراجعة:

السياسة:
تبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين وتطوير الفرص التطوعية مستقبلاً.
الإجراءات:
• يقوم مدير إدارة التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بالوسائل المناسبة. • تعمل إدارة التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وتحليلها للاستفادة منها في تطوير مسيرة العمل التطوعي في الجمعية.

٦- التقدير والتكريم:

السياسة:
تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين وبالمساهمة من جميع المنسوبيين بكافة مستوياتهم، كما تمنح المتطوعين تكريماً يليق بعبائهم ولو بشهادة توضح ساعاتهم التطوعية كحد أدنى.
الإجراءات:
• تقوم إدارة التطوع بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني إحتفاء وتحفيزاً لهم. • تعمل إدارة التطوع والإدارات المستفيدة على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية للمتطوعين. • تقوم إدارة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لهم وعاملاً لجذب الآخرين نحو المنظمة. • تقدم إدارة الجمعية شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع. • يقوم مدير إدارة التطوع باستخدام نموذج ملائن لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة ومناسبة التكريم المقدم لدوافع المتطوع. • تقيم إدارة الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي ويتم توجيه الدعوات للمتطوعين في الجمعية للحضور والاحتفاء بهم.

٨- نماذج التطوع:

- نموذج طلب تعويض عن مصروفات.

  المملكة العربية السعودية جمعية البر الخيرية بالباحة مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (54)				
نموذج طلب تعويض عن مصروفات				
يعبأ من قبل المتطوع/ة				
اسم المتطوع/ة الرباعي حسب الهوية	مسمى الفرصة التطوعية			
اسم المصرف / البنك	رقم الأيبيان			
تاريخ الصرف	المشرف الفني			
مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات		
يعبأ من قبل المشرف الفني				
التوقيع		تم إعطاء الإذن للمتطوع/ة بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية		
يعبأ من قبل مدير التطوع				
إحالة الطلب	○ المدير التنفيذي	○ المدير المالي	○ المحاسب	آخر.....
مدير التطوع	التوقيع			
يعبأ من قبل المتطوع/ة				
تم استلام المبلغ		التوقيع		

• نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية:

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

الفرصة التطوعية	الجنس
القسم الذي تم التطوع فيه	
من خلال تجربتكم التطوعية مع الجمعية وعلى مقياس من ١-٥ حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتموها حيث أن (١=درجة منخفضة جداً ، ٢=درجة منخفضة ، ٣=درجة متوسطة ، ٤=درجة كبيرة ، ٥=درجة كبيرة جداً)	

م	بنود التقييم	درجة منخفضة جداً	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جداً
١	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنه مناسب					
٢	إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنه مناسب					
٣	قدمت لي الجمعية التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة لي					
٤	الدعم الذي قدمته لي الجمعية ساهم في تحسين ادائي 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 هذه الجمعية					

ماهي النواحي الإيجابية التي استفدتها خلال قيامك بهذه الفرصة التطوعية؟

هل لديك أي مقترحات لتحسن تجربة التطوع بالجمعية ؟

اسم المتطوع /
رقم التواصل /
التوقيع /

• نموذج الشكوى والتظلم:

نموذج الشكوى والتظلم

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