

رقم الصادر: _____
التاريخ: _____
المشروعات: _____



جمعية عون التقنية
جمعية مصرحة من وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية بتصريح رقم 1016

دليل المتطوع بجمعية عون التقنية



"جمعية أهلية تقنية لتقديم الحلول والخدمات التقنية للجمعيات الخيرية

والأفراد عبر التطوع الرقمي"



رقم الصادر: _____
التاريخ: _____
المشروعات: _____



جمعية عون التقنية
جمعية مصرحة من وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية بتصريح رقم 1016

جمعية عون التقنية

أنشئت جمعية عون التقنية بموافقة وزارية بتاريخ: ٢ / ٩ / ١٤٣٨ هـ، وبترخيص رقم (١٠١٦) لتكون أول جمعية تقنية تساهم في تطوير منظمات القطاع الثالث تقنياً وتقديم الحلول والخدمات التقنية لهذه المنظمات والأفراد عبر التطوع الرقمي، مما ينتج عنه رفع الوعي والكفاءة لاستخدام التقنيات المختلفة مما يساهم في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ م في التحول الرقمي.

الرؤية:

الريادة في التمكين الرقمي المجتمعي.

الرسالة:

جمعية أهلية تقنية لتقديم الحلول والخدمات التقنية للجمعيات الخيرية والأفراد عبر التطوع الرقمي.

الأهداف:

- تنمية الموارد الذاتية المستدامة
- تقليل المصروفات التشغيلية
- بناء منظومة تقنية متكاملة
- العمل على استقطاب الكفاءات المميزة (موظفين - متطوعين)
- تصميم مبادرات نوعية
- تحصيل المعايير الوطنية والعالمية في العمل الخيري.
- توعية وتأهيل المجتمع والجمعيات الخيرية تقنيا
- إقامة الشراكات الاستراتيجية والفاعل
- العمل على كسب رضا المستفيدين بجميع شرائحهم



وحدة التطوع:

إدارة التطوع هي: المكون الذي يختص بشؤون المتطوعين في الجمعية عبر تحديد الاحتياجات التطوعية وكتابة الفرص التطوعية لها واستقطاب وتوظيف المتطوعين حسب قدراتهم وحاجات الجمعية، كما تقوم وحدة التطوع بتأهيل وتدريب المتطوعين حسب المهمة ومتابعتهم اثناء الأداء وتكريمهم ونشر إنجازاتهم.

رؤية وحدة التطوع: نحو تأسيس نوعي للعمل التطوعي التقني بناءً وتفعيلاً للاستقطاب أفراد المجتمع.

منطلقات ودوافع الجمعية لإشراك المتطوعين:

- 1- نشر ثقافة التطوع لدى الفرد والمجتمع.
- 2- وجود الكوادر المؤهلة في المجتمع بما يسد احتياج الجمعية في المجالات المتنوعة.
- 3- بناء سلوك أمثل للتعامل مع المتطوعين
- 4- توفير فرص تطوعية مناسبة لقدرات الكثير من المتطوعين
- 5- إكساب المتطوعين خبرات ميدانية وإدارية في العمل التقني.
- 6- المساهمة في إيجاد حلول ابتكارية للمشاكل والتحديات المجتمعية من خلال إشراك المتطوعين والتي تساهم في العائد والأثر التنموي والاجتماعي لخدمات الجمعية
- 7- تعزيز هوية الجمعية والتعريف بخدماتها من خلال المتطوعين.
- 8- تأهيل الكوادر التقنية من المتطوعين لسوق العمل.

وتقدم الجمعية عدد من الخدمات وهي:

- تقديم الاستشارات التقنية والدعم الفني للتحويل الرقمي.
- فرص تطوعية تقنية لتطوير القطاع التقني
- تنفيذ ودعم الأنظمة التقنية المساندة لأعمال القطاع الخيري
- إقامة المؤتمرات والملتقيات في مجال التقنية
- الشراكات المجتمعية مع جهات العمل الخيري والداعمين له
- الدعم الفني لأنظمة الإلكترونيات والبنية التحتية لجهات العمل الخيري
- المساهمة في التحويل الرقمي للجمعيات
- تنفيذ الدراسات والأبحاث التقنية
- إقامة برامج التدريب والتمكين الرقمي
- تنفيذ حملات التوعية الرقمية

أهم إنجازات جمعية عون التقنية منذ تأسيسها حتى الآن:

- مشروع التمكين الرقمي: ١٨٨ مستفيد - ٢٠ جمعية - ٧١ دورة تدريبية
- منصة جسور. ٢٠٠,٠٠٠ مستفيد - ٣٢ جمعية إغاثية.
- الشهادات الرقمية. أكثر من ٥٠٠٠ مستفيد.
- التدريب الصيفي والتطوع: أكثر من ٢٠ متدرب ومتطوع.
- الدعم الفني التقني: ١٥٠ جمعية.
- عطاء التقنية: ٥٠٠ أسرة مستفيدة.
- الريادة الرقمية: ٣٠ مستفيد - ٦ جمعيات خيرية.
- الدليل الرقمي: أكثر من ٤٠ جمعية.
- مجتمع حيوي: أكثر من ٢٠ جمعية.

رؤية وحدة التطوع بجمعية عون التقنية:

نحو تأسيس نوعي للعمل التطوعي التقني بناءً وتفعيلاً للاستقطاب أفراد المجتمع.

أهداف وحدة التطوع:

- تأهيل المتطوعين وتدريبهم لسوق العمل.
- استقطاب الكفاءات التقنية والإدارية في المنطقة.
- تكوين خزانة معلومات وخبرات للمتطوعين لاستفادة منها.
- تكوين نموذج أمثل في العمل التطوعي التقني والإداري وذلك بتفعيل المشاركة المجتمعية من خلال تقديم عمل منظم ومستدام.

منطلقات ودوافع الجمعية لإشراك المتطوعين:

- 1- نشر ثقافة التطوع لدى الفرد والمجتمع.
- 2- وجود الكوادر المؤهلة في المجتمع بما يسد احتياج الجمعية في المجالات المتنوعة.
- 3- بناء سلوك أمثل للتعامل مع المتطوعين
- 4- توفير فرص تطوعية مناسبة لقدرات الكثير من المتطوعين
- 5- إكساب المتطوعين خبرات ميدانية وإدارية في العمل التقني.
- 6- المساهمة في إيجاد حلول ابتكارية للمشاكل والتحديات المجتمعية من خلال إشراك المتطوعين والتي تساهم في العائد والأثر التنموي والاجتماعي لخدمات الجمعية
- 7- تعزيز هوية الجمعية والتعريف بخدماتها من خلال المتطوعين.
- 8- تأهيل الكوادر التقنية من المتطوعين لسوق العمل.

رقم الصادر: _____
التاريخ: _____
المشروعات: _____



جمعية عون التقنية
جمعية مصرحة من وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية بتصريح رقم 1016

آلية إشراك المتطوعين:

سعيًا لتحقيق الرؤية فإن جمعية عون التقنية تولي أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين وتخصص لذلك موارد بشرية مؤهلة لتحقيق هذه الرؤية وتلبية طموحات المتطوعين، وتفتح أبوابها لجميع الراغبين في التطوع وذلك عن طريق طرح فرص تطوعية متنوعة مناسبة لكل أفراد المجتمع ونشرها عن طريق منصة العمل التطوعي وعبر حسابات الجمعية في وسائل التواصل الاجتماعي.



مصطلحات الدليل:

كل جهد او عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية او اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته	العمل التطوعي
هو الشخص الذي يدير كيان التطوع بالجمعية	مسؤول وحدة التطوع
هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج الى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه	الدور التطوعي
هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون ملائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة	الفرصة التطوعية
هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة والانتهاء بالمهارات والخبرات اللازمة	تصميم الفرص التطوعية
كل من يقدم عمال تطوعية دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي وبدون إكراه	المتطوع
هي مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل للتطوع وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي	الميثاق الأخلاقي للتطوع
دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يوضح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.	دليل المتطوع

حقوق المتطوع وواجباته:

ان من اهم الأمور التي يجب مراعاتها قبل البدء باي عمل لدى أي جهة هي معرفة الحقوق والواجبات، والمتطوع ع بدافع حبه وحرصه على العطاء قد يقدم على العمل بدون الاهتمام بالأنظمة المتبعة لدى الجهة المنظمة، وهذا الأمر قد يجعله يرتكب بعض الأخطاء التي قد تضعه تحت المساءلة القانونية، لذا فان إدارة وحدة التطوع تحرص على توضيح حقوق وواجبات المتطوع لضمان حقوقه وعدم وقوعه في الأخطاء.

حقوق المتطوع:

١-التعريف: تلتزم وحدة التطوع بتعريف المتطوع على الجمعية وأهدافها وانشطتها، حتى يعلم المتطوع أن جهده الذي يبذله يصب في هدف عام من أهداف الجمعية ويعمل على تنمية المجتمع.

٢-المهام والصالحيات: يتم تحديد الدور والمهام المطلوبة من المتطوع بالتفصيل، وكذلك تحديد الصالحيات التي لديه لتنفيذ العمل، وعند تغير او تعديل الدور او المهام المطلوبة يتم اشعار المتطوع بالمهام الجديدة المطلوبة منه، وله الحق في الموافقة او الرفض على ذلك .

٣-التقدير: تلتزم الجمعية بتوفير بيئة مناسبة للمتطوع لأداء العمل المطلوب منه وتلبية احتياجاته وظروفه الخاصة.

٤-الإشراف والتوجيه: يتم تكليف منسق الفرصة يشرف على عمل المتطوع ويرجع اليه في حال الاستفسار او وجود إشكاليات لديه.

٥-التأهيل: تقوم وحدة التطوع بتأهيل المتطوع لأداء المهمة المطلوبة منه على أكمل وجه، فاذا كان لدى المتطوع قصورا في بعض المهارات فأن وحدة التطوع تلتزم بتأهيل المتطوع وتدريبه على المهارات التي يحتاجها لإكمال المهمة.

٦-السرية: تلتزم الجمعية بعدم تسريب المعلومات الخاصة بالمتطوع، وعدم استخدام ها في أغراض أخرى غير السبب الخاص بجمعها ، وتحمل الجمعية المسؤولية القانونية حيال افشاء أو استخدام بيانات المتطوع.

٧-الشكوى: يحق للمتطوع أن يرفع تظلمه او شكواه حول أي سلوك او قرار او تعامل يتعارض مع دوره التطوعي ، وذلك بتعبئة نموذج الشكاوي والتظلم والرفع لمدير وحدة التطوع او للمدير التنفيذي.

٨-التكريم: يحصل المتطوع على شهادة شكر وتقدير من الجمعية على مشاركته ، ويحق له ان يطلب تقرير مفصل عن الأعمال التي قام بها ان أراد ذلك ، ويتم تكريم المتطوعين المشاركين في برامج الجمعية بشكل سنوي.

واجبات المتطوع:

١-الجدية: يجب أن يتحلى المتطوع بالجدية خلال فترة أداء الفرصة التطوعية، وان يؤدي عمله بإخلاص واثقان.

٢-العهد: يجب ان يحرص المتطوع على الحفاظ على العهد التي يستلمها او التي يعمل بها ويتحمل المسؤولية إذا تلفت أي عهدة بتقصير منه وفق الأجراء المتبع في الجمعية

٣-الاقوات والمواعيد: يجب أن يلتزم المتطوع ع بالحضور خلال الساعات المحددة للفرصة التطوعية، وكذلك انجاز المهام خلال الوقت المحدد المتفق عليه.

٤-الخصوصية والسرية: يجب ان يحرص المتطوع على الحفاظ على سرية المعلومات التي تتعلق بالجمعية او المستفيدين ويتحمل المسؤولية القانونية كاملة في حال افشائه ألي معلومات سرية.

٥-المظهر الشخصي: يجب أن يحرص المتطوع على التقيد باللباس الآداب الإسلامية او الذوق العام المناسب لطبيعة عمله، وال يقوم بارتداء لباس يخالف

٦-تنفيذ التوجيهات: يجب على المتطوع أن ينفذ التوجيهات التي تصدر له من قبل منسق الفرصة التطوعية، أو من قبل مدير وحدة التطوع، او أي شخص له عالقة بالفرصة التطوعية ما لم يتعارض التوجيه مع مهامه التطوعية

الميثاق الأخلاقي للمتطوع:

يهدف هذا الميثاق الى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ م بالوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم اثناء ممارسة العلم التطوعي.

ان الالتزام بالميثاق الأخلاقي يسهل ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجودة وكفاءة عالية، وذلك من خلال التزامهم بالعناصر التالية:

١-القيم والأخلاق:

البد ان ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية، وأخلاقنا مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي، ولكي تكون العملية التطوعية عملية ناجحة فالبد أن تنعكس هذه الأخلاقيات على تصرفات المتطوع وان تقوده الى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن اجل هذا يجب على المتطوع:

-الالتزام بالأخلاق الحسنة في تعامله مع المستفيدين والعاملين في المنظمة

-انجاز العمل التطوعي بأمانه ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه واخالقه

-الامتناع عن قبول أي هدية او خدمة او عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد العمل التطوعي.

٢- الموثوقية وتحمل المسؤولية

البد ان يكون المتطوع محل للثقة متصفا بالمسؤولية بتصرفاته وأقواله.

لذلك يجب أن يلتزم المتطوع:

- يتحمل المسؤولية في تنفيذ الأعمال المناطة به

- بالتحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابيا على الجمعية والمجتمع

- بالمحافظة على ممتلكات الجمعية وعلى العهد المستلمة بجميع اشكالها واعادتها للجمعية

- بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل الجمعية

- بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية والعمل التطوعي

٣- المرجعية :

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

- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في الجمعية
- بالوعي والإلمام بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في الجمعية
- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد او الالتزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين
واخذ التصريح الرسمي بذلك.

٤- 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:

-ان يكون مبادر ويسخر جميع الإمكانيات المتاحة له بإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها ان يقدم كل ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.

٥-السرية:

ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها ، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة و الإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس ، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام بالتالي:

- عدم افشاء المعلومات الخاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.
- عدم افشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن الجمعية باي وسيلة كانت سواء اثناء تطوعه او بعد

٧-المهنية:

البد ان يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية المتطوع وتجويده لعمله. ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:

- ان يسعى المتطوع الى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها
- ان يحرص المتطوع على تقديم العمل واخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة
- ان يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة الجمعية التي يتطوع بها

٨-التواصل الفعال:

ينبغي التواصل الفعال عالقات جيدة بين المتطوع او أصدقائه وزملائه في العمل والمستفيدين الذين يتعامل معهم ، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعمير عن نفسه وتحديد أفكاره و

آرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه ، وهذا يساعد على حل المشكلات والتغلب على التحديات . ولذا يجب بالمتطوع أن:

-يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية خصوصا ذوي الخبرة والاستفادة من خبراتهم
-يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.

٩-تقديم الدعم:

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

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

١٠-العدل في التعامل :

يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيدا عن كل أنواع التحيز والعنصرية، ولهذا يجب على المتطوع اثناء تقديم خدماته:

-عدم التميز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق او اللون او الجنس او السن او الجنسية او الدين او الإعاقة الجسدية او العقلية
-عدم تفضيل الأقارب والمعارف على غيرهم من المستفيدين

السياسات التي تتعلق بالمتطوع سياسة حماية خصوصية المتطوعين

تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جمعيات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين

الإجراءات:

١. يقوم مدير وحدة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
٢. يخصص مدير وحدة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصالحية.
٣. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعية ببياناتهم.

سياسة التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لجمعيات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
٢. تستثمر الجمعية علاقتها بالجمعيات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه

إلى الجمعيات التي تتلائم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

سياسة التوجيه والتعريف

تعرف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

الإجراءات :

١. يحدد مدير وحدة التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد

٢. يزود كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل: (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ)

٣-يصحب مدير وحدة التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية سياسة التدريب والتطوير تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.

الإجراءات :

١. يقوم منسق الفرصة التطوعية بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين

٢. يحدد منسق الفرصة التطوعية البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنية على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.

٣. يقوم منسق الفرصة التطوعية بتقييم البرامج التدريبية وقياس المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم) اما بعد التدريب مباشرة او بعد فترة محددة.

سياسة الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة:

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.

١,٢,٥ تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات:

١. يعلم مدير وحدة التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.

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 أنه يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوي والتظلم ويرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير وحدة التطوع.

٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.

٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.

٦. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.

٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.

سياسة احقية رفض المتطوع المطالب:

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته او قدراته، وعلى مدير وحدة التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية واخذه بعين الاعتبار.

الإجراءات:

١-يقدم المتطوع اشعارا بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام او المسؤوليات التي تسند اليه ويراهما ال تناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة ال تقل عن أسبوع.

٢-يقوم مدير وحدة التطوع طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة او المهام المطلوبة.

٣-يبلغ المتطوع ومنسق الفرصة التطوعية بالتحديثات والإجراءات على طلب المتطوع.

سياسة الدعم المالي والإشرافي :

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

٢,٣,٥ تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص

المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الإجراءات:

١. يقوم مدير وحدة 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 مدير وحدة التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.

٤- يقوم المتطوع بتعبئة نموذج طلب تعويض مصروفات (وإرفاق متطلباته) الفواتير ونحوها وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات.

سياسة التغذية الراجعة:

تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات:

١. يقوم منسق الفرصة التطوعية بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة

المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.

٢. يقوم منسق الفرصة التطوعية بتعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع و الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.

٣. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.

٤. يقوم منسق الفرصة التطوعية بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلبا أو يجابا على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.

٥- تعمل وحدة التطوع 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.

٦- في ما يخص الفرق التطوعية يكتفي في تقييم الفرصة بمدير الفريق التطوعي

٧- في حال ازداد عدد المتطوعين في الفرصة التطوعية الواحدة عن ٥٠ متطوع فإنه يكتفي بـ ١٠ % منهم ويكون الاختيار عشوائياً.

سياسة التكريم والتقدير:

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الج معية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل وحدة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف للاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم وحدة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم وحدة التطوع شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع

٥. يقوم مدير وحدة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.

٦- تقييم وحدة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

القضايا المحتملة من المتطوع:

ان عملية اشراك المتطوعين تعتبر من العمليات التي قد تواجه فيها العديد من المشاكل والقضايا التي

تتطلب حلولاً مناسبة ، ولكي تكون هذه العملية عملية فعالة فإن التخطيط المسبق للقضايا واخذها على محمل الجد ووضع خطط لحلها يعد من الأعمال المهمة للوصول الى هذا المتطلب ، وهذا يعد من الأدوار الأساسية لإدارة التطوع.

فيما يلي قائمة ببعض القضايا المحتملة من المتطوعين :

١- عدم اطلاع المتطوع على متطلبات الفرصة عند قبولها، ورفضه المتطلبات أثناء العمل

٢- ضعف إمكانيات المتطوع وخبرته العملية

٣- تسجيل متطوعين من خارج المنطقة

٤- عدم التزام المتطوع بالحضور بالوقت المناسب للفرصة

٥- عدم استجابة المتطوع للمشرف المسؤول

٦- عدم انجاز العمل في الوقت المحدد

٧- الإخلال بالعهد المستلمة

٨- افشاء أسرار الجمعية، وعدم حفظ المستندات

٩- إتلاف ممتلكات الجمعية واستخدام الأغراض الغير مخصصة له

وفيما يلي قائمة ببعض الحلول المقترحة لهذه القضايا هي:

- ١- تعريف المتطوع بكافة متطلبات الفرصة التطوعية اثناء اللقاء التعريفي
 - ٢- توقيع المتطوع على اتفاقية التزام بأداء كافة المتطلبات، والحضور في الأوقات المحددة
 - ٣- البدء في عملية تسجيل المتطوعين قبل موعد الفرصة التطوعية بوقت كافي لإيجاد البديل إذا لزم الأمر
 - ٤- ابالغ المتطوع بأن تقييم أدائه في الفرصة التطوعية يؤثر على حسابه في منصة العمل التطوعي
 - ٥- اجراء مقابلات شخصية مع المتطوعين والتأكد من بياناتهم ومؤهلاتهم واختبار امكانياتهم قبل موعد الفرصة بوقت كافي
 - ٦- وضع خطط بديلة للأعمال التي تتطلب وقت محدد لتسليمها
 - ٧- توقيع المتطوع على وثيقة استلام العهد وضماتها
 - ٨- تعريف المتطوع بلوائح وأنظمة الجمعية
 - ٩- تعريف المتطوع بالمخالفات التي تؤثر على الجمعية او مقرها، والإجراءات المترتبة عليها في حال وقوعه فيها
- اللائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:
- ١- يعطى المتطوع انذار شفوي في المرة الأولى
 - ٢- يعطى المتطوع انذار كتابي في المرة الثانية مع التعهد بعدم تكرار ذلك
 - ٣- ان تكرر التأخير من المتطوع تسحب منه الفرصة التطوعية
 - ٤ - في حال كانت الفرصة من يوم واحد يتم الخصم من الساعات التطوعية مالم يكن تأخيره لأكثر من ٢٥% من وقت الفرصة التطوعية فتسحب منه في هذه الحال

الغياب:

- ١- في حال أن الفرصة التطوعية من يوم واحد او يومين يتم سحب الفرصة من المتطوع
 - ٢- في حال أن الفرصة التطوعية لأكثر من ثلاثة أيام يعطى المتطوع انذار مع التعهد عليه بعدم تكرار الغياب
 - ٣- في حال ان تكرر الغياب من المتطوع للمرة الثانية تسحب منه الفرصة التطوعية
- التأخير في الإنجاز:

- ١- ينبه المتطوع بقرب الموعد المحدد للإنجاز قبل لها بما يقل عن يومين في حال ملاحظة عدم إنجازه للعمل
- ٢- تخصص من الساعات التطوعية في حال حلول الموعد المحدد ولم يتم الإنجاز ويعطى موعد جديد بما لا يزيد عن يوم.
- ٣- تسحب الفرصة التطوعية من المتطوع في حال عدم الإنجاز

التعامل مع الموظفين:

يجب على المتطوع أن يتعامل التعامل الأمثل مع الموظفين، في حال ظهور مخالفات سلوكية منه تجاه احد الموظفين او مضايقتهم في أعمالهم فإنه يتم انذاره في المرة الأولى، وان تكرر منه ذلك تسحب الفرصة التطوعية منه.

التعامل مع المتطوعين:

يجب على المتطوع أن يتعامل التعامل الأمثل مع المتطوعين، في حال ظهور مخالفات سلوكية منه تجاه أحد المتطوعين او مضايقتهم في أعمالهم يتم انذاره في المرة الأولى، وان تكرر منه ذلك تسحب منه الفرصة التطوعية

رقم الصادر: _____
التاريخ: _____
المشروعات: _____



جمعية عون التقنية
جمعية مصرحة من وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية بتصريح رقم 1016

المحافظة على ممتلكات الجمعية:

في حال قيام المتطوع بأتلاف شي من ممتلكات الجمعية او من العهد المستلمة له فإنه يقوم بضمان ما أتلف.

رقم الصادر: _____
التاريخ: _____
المشروعات: _____



جمعية عون التقنية
جمعية مصرحة من وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية بتصريح رقم 1016

نموذج الشكاوي والتظلم

<https://forms.gle/agyvYZK11UYq2s2h8>

نموذج تقييم متطوع

<https://forms.gle/2PkK4iv8ADguNFro6>

نموذج المقابلة الشخصية للمتطوع

<https://forms.gle/vQYioVztJTYqv9Hk8>

نموذج طلب تعويض عن مصروفات

<https://forms.gle/wKJrFHkVp4TynLtU6>

نموذج تقييم فرصة تطوعية

<https://forms.gle/W2ss4Sb6NsbDPu8CA>



ميثاق التطوع



الملف التعريفي

رقم الصادر: _____
التاريخ: _____
المشروعات: _____



جمعية عون التقنية
جمعية مصرحة من وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية بتصريح رقم 1016

حسابات ووسائل التواصل مع جمعية عون التقنية

العلاقات العامة والإعلام

جوال: ٥٥٢٠٤٧٧٧٦

البريد الإلكتروني: info@awontech.org.sa



[/https://awontech.org.sa](https://awontech.org.sa)



<https://mobile.twitter.com/AwonTec>

منصة العمل التطوعي

[/https://www.nvg.gov.sa](https://www.nvg.gov.sa)

