



# دليل المتطوع

نسعى من خلال دليل المتطوع إلى تعريف المتطوع بأهم المعلومات المتعلقة بالجمعية وأيضا عملية التطوع لكي يتمكن من تنفيذ الفرصة التطوعية على أكمل وجه ممكن، ويحتوي الدليل على:

١. نبذة عن جمعية خيركم لتحفيظ القرآن الكريم بجدة

٢. منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين

٣. حقوق المتطوع

٤. التزامات المتطوع

٥. الميثاق الأخلاقي للمتطوع

٦. النماذج الإدارية الخاصة بالمتطوع

## ١ - الجمعية وتاريخها

### النشأة

تعد خيركم لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة جدة، جمعية رائدة بين جمعيات التحفيظ في المملكة، وقد انطلقت مسيرتها في ١٣٩٦ / ١٢ / ٢٥ هـ بمبادرة من الشيخ محمد بن صالح باحارث . يرحمه الله . مع عدد من رجال الأعمال، وانضمت الجمعية إلى مجلس الأمانة لجمعيات تحفيظ القرآن الكريم في ١٤٠٢ / ٥ / ٧ هـ تحت رعاية وإشراف جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، وفي عام ١٤١٤ هـ انتقلت تبعية الأمانة العامة للجمعيات الخيرية إلى وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد، الأمر الذي أتاح للجمعية حيزاً واسعاً للانطلاق في تحقيق أهدافها السامية في خدمة كتاب الله تعالى ونشره وتعليمه



وتحفيظه، وفي ٢٩/١١/١٤١٦ هـ تم منح الجمعية الترخيص رقم ( ٢/٢ ) لتصبح فرعاً للجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمنطقة مكة المكرمة، تحت إشراف وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد.

رؤيتنا: بيئة قرآنية جاذبة .

رسالتنا: تحقيق الخيرية من خلال ربط فئات المجتمع بالقرآن الكريم وتوفير بيئة تربوية جاذبة، تشجع الابداع والمبادرات، باستخدام احدث التقنيات واستثمار الكوادر المتميزة .  
قيمنا: - خيركم من تعلم القرآن وعلمه، - الأمانة، - الريادة، - التمكين، - الإتقان، - البيئة الآمنة، - المصداقية والشفافية

بعض مخرجات الجمعية لعام ٢٠١٨:

- عدد المستفيدين والمستفيدات من برامج الجمعية: ١٦٠٠,٠٠٠ مستفيد ومستفيدة
- عدد المعلمين والمعلمات: ٢,٩٨٠ معلمة
- عدد الحلقات والفصول: ٣,٤٣٦ حلقة وفصل
- عدد المساجد والمدارس: ٧٤٧ مسجد ومدرسة
- عدد الطلاب والطالبات: ٦٥,٠٠٠ طالب وطالبة
- عدد المستفيدين من تطبيق "أثلوها صح": ٣,٥٥٠,٠٠٠ مستفيد
- عدد المستفيدين من المقرأة الهاتفية العامة والمقرأة الإلكترونية: ٢٤,٠٠٠

## ٢- منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين

جمعية خيركم لتحفيظ القرآن الكريم بجدة، هي جمعية غير ربحية تأسست عام ١٣٩٦ هـ وتُعنى بتحفيظ القرآن الكريم بجدة ويتم ذلك من عبر مجموعة من الأهداف الاستراتيجية وتم خلال هذه السنة اعتماد التطوع كهدف استراتيجي من ضمن أهداف الجمعية. نسعى إلى تفعيل التطوع من خلال تأسيس البنية الإدارية والنظامية وإطلاق المبادرات الممكنة لعمل المتطوعين في أعمال الجمعية حيث لا يمكن أن نحقق أهدافنا وأدوارنا الرئيسية إلا من خلال إشراك فعال للمتطوعين حيث نؤمن أن التطوع عملية تبادلية بين الجمعية والمتطوع، وتعود بالنفع على كلا الطرفين، ولذا فإن مطلقاًنا لإشراك المتطوعين تركز على:

١. مضاعفة القدرة على زيادة الإنتاج.
٢. تعزيز المواطنة الفاعلة وتفعيل إشراك المتطوعين.
٣. مساهمة المجتمع فيما يعود عليهم بالنفع من خلال تعليم القرآن ونشره.



ونهدف إلى أن تكون الجمعية نموذجاً يحتذى به على مستوى الجمعيات في المملكة العربية السعودية في مجال إسهام المتطوعين وتطبيق أفضل الممارسات التطوعية التي تنعكس إيجاباً على المتطوع والجمعية المجتمع.

### ٣- حقوق المتطوع:

أ- التقديم في كافة الفرص المتاحة:

للمتطوع الحق في التقدم إلى الجمعية 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 الجمعية بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم، وأنها قيد الدراسة، وهي تلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولاً أو رفضاً، وبيان أسباب الرفض إن أمكن والإحالة إلى فرص تطوعية أو جهات أخرى.

ت- تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل الجمعية، وهو يتضمن التعريف بالجمعية 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 الجمعية والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع والجمعية.

ج- تعريف المتطوع بمرجعته:

يتم تعريف المتطوع بالمرجعية الإدارية والفنية التي يعود إليها المتطوع خلال أداء دوره التطوعي، 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 آرائه 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 الجمعية كما في دليل السياسات والإجراءات.

#### د-الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم الجمعية من خلال مدير التطوع باطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقا، وإطلاع 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 ليتماشى 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 الجمعية.

#### ذ-التدريب والتطوير

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف الجمعية المسؤولة عن التدريب في الجمعية 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 الجمعية التطوعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

#### ر- سرية المعلومات

تقوم الجمعية 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 الجمعية المسؤولية القانونية 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 الجمعية في التطوع، ويتم ذلك بحسب الإجراءات الموضحة في دليل السياسات والإجراءات.

#### ش- التكريم والتقدير:

يحق لكل متطوع ملتزم إيجابياً مع الجمعية أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات المنظمة، وأخذ مرئياته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع عليها كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة الجمعية.

#### ص- إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

يمكن للمتطوع أن ينهي اتفاقه مع الجمعية التي يتطوع فيها، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها في أي وقت يشاء، بشرط ألا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص بالجمعية والتزامات المتطوع الأساسية تجاهها بشكل كبير. ويتم أخذ ملاحظاته وتغذيته الراجعة تجاه الجمعية وتجربته التطوعية عند إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية.





#### ٤- التزامات المتطوع

- أ- المسؤولية الاجتماعية:  
يلتزم المتطوع بإنجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف الجمعية الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.
- ب- التوقيع على اتفاق التطوع:  
يقوم المتطوع والجمعية بعمل اتفاق تطوع يوضح توقعات الجمعية من المتطوع، وتوقعات المتطوع من الجمعية.
- ت- الدوام وأوقات العمل:  
يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج الذي يوكل إليه عند كل برنامج.
- ث- 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 بإفشائها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي، كما قد تطلب المنظمة من المتطوع توقيع تعهد بالحفاظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشائها والتزام كافة إجراءات الحفاظ على سريتها، وذلك إن تطلب الأمر.
- ج- 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.

ح- العروض والهدايا:



- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي مؤسسة سواءً أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات، والبسكويت، والزهور أو غيرها التي تُعدّ في أعراف 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.

#### خ- 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، ويراعي الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.

#### ٥- 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 إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

- ١- الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
- ٢- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة 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 للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، إلى جانب حساسية بعض



القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام بالتالي:

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

### ٣- الموثوقية وتحمل المسؤولية:

- ١- أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه: متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.
- ٢- يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
- ٣- مدركاً لكونه لا يمثل المنظمة التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

### ٤- التواصل الفعال:

- ينمي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل، والمستفيدين الذين يتعامل معهم، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، وهذا يساعد على حل المشكلات والتغلب على التحديات. ولذا يجدر بالمتطوع:
- أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية.
  - أن يكون واعياً وملماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة.
  - أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

### ٥- تقديم الدعم:

- تنظر المنظمة لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عمليه الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه يُتَوَقَّعُ من المتطوع:
- أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.
  - أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة في مجال العمل التطوعي.







#### ٦- الشخصية الإيجابية:

الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساهم دون انتظار مقابل، وهي شخصية متزنة، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات وتمتلك الجدية، والموضوعية والمثابرة. وبناء على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي ما يلي:

- أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.
- أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في المنظمة 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:

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

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

#### ٨- المرجعية:

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

- ١- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة.
- ٢- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة.
- ٣- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات المنظمة وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة.
- ٤- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها المنظمة.
- ٥- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة 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 شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر عمله التطوعي باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

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

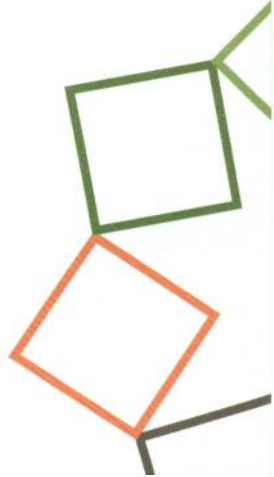
## ١٠- المساواة في التعامل:

يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي 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.

## ٦- نماذج المتطوع:

ولأجل أن يكون المتطوع على اطلاع بكافة التفاصيل التي تهتمه نرفق قائمة بالنماذج الخاصة بالمتطوع وهي كالتالي:

- نموذج اتفاقية المتطوع
- نموذج الشكوى والتظلم
- نموذج طلب تعويض المصروفات
- نموذج تقييم أداء المتطوع
- نموذج شهادة متطوع

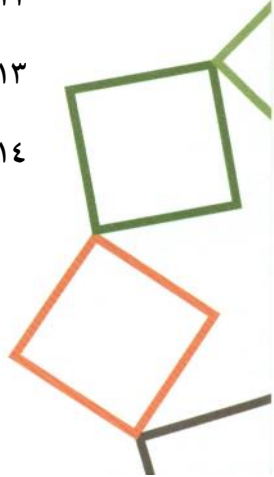




## ٧- سياسات وحدة التطوع

### ملخص السياسات

١. تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.
٢. تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.
٣. تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.
٤. تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.
٥. تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.
٦. تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.
٧. تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.
٨. تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء والحرص على استدمه التطوع والعمل على ربط أهداف التطوع بالأهداف الاستراتيجية للجمعية.
٩. تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للترقيم.
١٠. تقوم المنظمة بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.
١١. تعتمد المنظمة آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.
١٢. تقوم المنظمة بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.
١٣. تقوم الجمعية بتعزيز ثقافة العمل التطوعي لدى منسوبي الجمعية وفريق العمل والمجتمع المحيط بها والعمل كذلك على الاستفادة من المواصفة القياسية الوطنية.
١٤. تقوم الجمعية بقياس أداء المتطوعين حال انتهاء الفرصة التطوعية.





## ٨- الإجراءات التفصيلية للسياسات

١	السياسة
	تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات
١. تقوم الجمعية بكتابة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع ومراجعتها بشكل دوري وتتضمن: a. التزام المتطوع برسالة ورؤية وقيم الجمعية. b. الايمان بالعمل التطوعي وأثره على الفرد والمجتمع. c. الاستعداد التام والالتزام بإنجاز الأعمال التطوعية المكلف بها بجدية والسعي لاكتساب المهارات والمعارف الجديدة. d. التعاون والإيجابية مع الزملاء في مزاولة العمل التطوعي. e. اجتياز نظام القبول حسب المتبع في الجمعية. f. تقديم جميع الأوراق والشبوثيات المطلوبة. g. توقيع عقد المتطوع المعتمد في الجمعية. h. استلام دليل التطوع والاطلاع عليه. i. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره. j. المحافظة على حقوق المتطوع.

٢	السياسة
	تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

الإجراءات
١. يتم وضع المؤشرات والمستهدفات الخاصة بالتطوع سنويا من قبل إدارة التطوع ٢. يتم وضع الخطة التشغيلية الخاصة بالتطوع من قبل إدارة التطوع ٣. يتم رفع الموازنة المقترحة الخاصة بإدارة التطوع من قبل إدارة التطوع للإدارات المعنية ٤. يتم اعتماد المنظمة المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتؤكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.



٣	السياسة
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	

### الإجراءات

١. يحدد قسم التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.	
٢. يتم التواصل مع الإدارات المعنية بتفعيل وسائل التواصل الاجتماعي ووضع خطة تنفيذية للتنفيذ وللمتابعة	
٣. يستخدم قسم التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين من قبل إدارة التطوع والإدارات المعنية.	

٤	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.	

### الإجراءات

١. تقوم الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.	
٢. تقوم المنظمة بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.	
٣. تحدد المنظمة آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.	
٤. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك. (ملحق به لائحة تأديبية وأيضاً نموذج خاص بالإبلاغ عن المخالفات)	
٥. يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.	

٥	السياسة
تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات	



حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

### الإجراءات

١. يقوم قسم التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية .
٢. ترسل الجمعية طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية أو في حال طلبها من أي جهة رسمية.

### ٦ السياسة

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

### الإجراءات

١. يقوم قسم التطوع في المنظمة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين وذلك بإشراف الإدارات المعنية بالجمعية.
٢. يخصص قسم التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين بناء على سياسات حفظ المعلومات الخاص بالجمعية ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
٣. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

### ٧ السياسة

تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

### الإجراءات

١. تقوم إدارة التطوع بتوصيف تفصيلي للفرص التطوعية متضمنة أشكال الدعم والإشراف المقدم للمتطوع والأشخاص المعنيين بالتواصل معهم
٢. تقوم إدارة التطوع بإعداد خطة اللقاء التعريفي متضمنة خطة الدعم والإشراف المقدم للمتطوع والمعنيين بالتواصل معهم حسب الحالة والمرحلة في تنفيذ العمل التطوعي
٣. يتم تضمين المعلومات الرئيسية للتواصل في دليل المتطوع أو ملحق الاتفاقية لإمكانية الرجوع لها وقت الحاجة



٨	السياسة
	تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء والحرص على استدامه التطوع والعمل على ربط أهداف التطوع بالأهداف الاستراتيجية للجمعية.

الإجراءات	
١.	تقوم إدارة التطوع بتحديد الإدارات المعنية بالتطوع بداخل الجمعية وتحديد الأدوار الرئيسية لهم
٢.	يتم تضمين مناقشة قضايا وإجراءات المتطوعين من ضمن الاجتماعات الدورية الخاصة بهم حسب الاختصاصات المنوطة بهم
٣.	تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية والإدارات المعنية على متابعة تحقيق مستهدفات التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة حسب اختصاصاتها ومناقشة ذلك مع إدارة التطوع

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

الإجراءات	
١.	تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٢.	تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٣.	تقوم الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٤.	تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع.
٥.	تقيم المنظمة فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.
٦.	يقوم قسم التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.



١٠	السياسة
	تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبى احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتقديم التدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب، وقياس أثر فاعلية التدريب.

الإجراءات	
١.	يقوم قسم التطوع بحصر الاحتياج التطوعي من جميع الإدارات بدقة ووضوح وترتيبها حسب الأولوية
٢.	يقوم قسم التطوع بتعبئة نموذج الفرص التطوعية وتحليل المخاطر بدقة وإيجاد الحلول لذلك
٣.	يقوم قسم التطوع بتوفير الموارد المالية واللوجستية اللازمة للتنفيذ والتكريم والدعم والإشراف
٤.	يقوم قسم التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين وفق نموذج الاحتياج التدريبي للمتطوعين
٥.	يقوم مسؤول التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين ( المتطوعين ) وقياس أثر فاعليته

١١	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 وتقديم التغذية الراجعة بذلك.

الإجراءات	
١.	تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة للمتطوعين في الحالات التي يتم فيها رفع الشكاوي أو التظلم أو عدم التوافق مع الآخرين في بيئة العمل وألية استلامها والتعامل معها وتحديد جدولة زمنية لمعالجتها
٢.	يتم تصميم نموذج خاص برفع الشكاوي أو التظلم أو عدم التوافق وترسل للمتطوع لتعبئة نموذج الشكاوي أو التظلم وتحديد الإدارة أو المسؤول المعني بذلك
٣.	يقوم مسؤول التطوع بتقديم التغذية الراجعة وإبلاغ المتطوعين بنتائج ذلك





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.

### الإجراءات

١. يقوم مسؤول التطوع في اللقاء التعريفي 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 المتوقعة صرفها. (نموذج مصروفات إضافية)
٣. يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها وذلك بعد الرجوع للإدارات المعنية في الجمعية
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الإداري) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات معتمد.

### ١٣ السياسة

تقوم الجمعية بتعزيز ثقافة العمل التطوعي لدى منسوبي الجمعية وفريق العمل والمجتمع المحيط بها والعمل كذلك على الاستفادة من المواصفة القياسية الوطنية.

### الإجراءات

١. تقوم إدارة التطوع بتعزيز ثقافة العمل التطوعي وذلك عبر إقامة لقاءات او نشر محتوى تعريفي عن أهمية التطوع.
٢. كذلك يتم نشر إنجازات وحدة التطوع بشكل دوري ومستمر عبر موقع الالكتروني ومنصات الجمعية.



خيركم

جمعية تحفيظ  
القرآن بجدة

الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم

محافظة جدة - منطقة مكة المكرمة  
بإشراف وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد

ترخيص ٢/٢

الرقم

التاريخ

المرفقات

السياسة	١٤
تقوم الجمعية بقياس أداء المتطوعين حال انتهاء الفرصة التطوعية.	

الإجراءات
١. تقوم إدارة التطوع بقياس أداء المتطوعين وذلك بالتنسيق مع المشرف الفني للفرصة التطوعية . ٢. يتم إعلان نتيجة قياس أداء المتطوعين بشكل دوري.

المملكة العربية السعودية

ص.ب ١٠٠ جدة ٢١٤١١

هاتف ٦٥٢٣٣٣٣ فاكس ٦٥٢٤٤٤٤

الرقم المجاني ٨٠٠٢٤٤٢٧٧٧

القسم النسائي :

هاتف ٦٥٠٤١٣٣ فاكس ٦٥٠٤١٦٨

www.qj.org.sa

