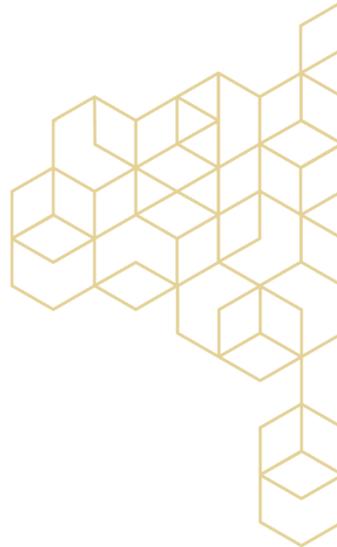


المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



سياسة إدارة المتطوعين



جدول المحتويات

3	مقدمة:
4	المادة الأولى:
4	مفهوم التطوع:
4	1-2- أهمية العمل التطوعي:
5	1-3- من هو المتطوع:
5	1-4- أهداف إدارة التطوع بالجمعية:
6	المادة الثانية:
6	2-1- المجالات التطوعية:
6	2-2- أهداف برامج التطوع بالجمعية:
7	المادة الثالثة حقوق المتطوعين:
9	المادة الرابعة التزامات المتطوعين:
10	المادة الخامسة: تعزيز العمل التطوعي لمن هم دون سن الثامنة عشرة:
11	المادة السادسة:
11	إنهاء العمل التطوعي مع المتطوعين الأفراد:
11	المادة السابعة:
11	7.1 - تشكيل الفريق التطوعي:
13	7.2 - إنهاء تشكيل الفريق التطوعي:
13	المادة الثامنة حقوق الفريق التطوعي:
14	المادة التاسعة التزامات الفريق التطوعي:
15	المادة العاشرة: التزامات الجمعية للعمل التطوعي:
19	المادة الحادي عشر إجراءات الشكاوى والتظلمات:

مقدمة:

تتقدم جمعية مفاتيح الخير الأسرية بفائق الشكر والتقدير لجميع الأخوة والأخوات المتطوعين والمهتمين برسالة ودور الجمعية من خلال جهودهم التطوعية في إدارة التطوع بالجمعية لتلبية جميع احتياجات المستفيدين من الفقراء والمحتاجين من الخدمات الاجتماعية المجانية عبر برامج ومشاريع الجمعية.

وحيث إن العمل التطوعي هو أحد اللبنة الأساسية في بناء المجتمعات وتطورها، فالجهود التطوعية تعد أحد الممارسات الإنسانية المرتبطة بكل معاني الخير والعطاء معبرة بذلك عن صورة من صور التكافل الاجتماعي داخل المجتمع لا سيما المجتمعات الإسلامية، ومن ذلك قول الله تعالى {فَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ}.

ومن خلال جمعية مفاتيح الخير الأسرية نوجه الخطاب إلى الإخوة والأخوات العاملين في جميع القطاعات سواء كان في الحقل الخدمي أو الفني أو الإداري ونعتبرهم معنيين بالدرجة الأولى بنجاح هذه الجمعية ونؤمل منهم تسخير خبراتهم المهنية في دعم ومساندة برامجها، وندعوهم إلى أن يكونوا أعضاء في هذه الجمعية ومنتظر منهم المشاركة العملية الفاعلة في تحقيق أهدافها السامية.

{وَمَا تَقْدِمُوا لِأَنْفُسِكُمْ مِّنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ هُوَ خَيْرٌ وَأَعْظَمُ أَجْرًا ۖ وَاسْتَغْفِرُوا لِلَّهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ}.

المادة الأولى:

مفهوم التطوع:

هو التبرع بالجهد، أو المال أو الوقت أو الاثنين معاً، للقيام بعمل أو أنشطة لخدمة المجتمع ليس مطالباً به الفرد أو مسؤولاً عنه ابتداءً بدافع غير مادي، ولا يأمل المتطوع الحصول على مردود مادي من جراء تطوعه، حتى ولو كان هناك بعض المزايا المادية فهي لا تعادل الجهد والوقت المبذول في العمل التطوعي.

2-1- أهمية العمل التطوعي:

أ) للمجتمع:

- سد العجز في بعض المهارات التي يحتاجها المجتمع.
- تحويل الطاقات الخاملة إلى طاقات منتجة.
- المتطوع من داخل المجتمع يكون أدرى بأبعاد المشاكل وكيفية التعامل معها.
- تعبئة الطاقات البشرية والمادية وتوجيهها نحو العمل الاجتماعي.

ب) للجمعية:

- سد النقص الذي تعاني منه الجمعية في عدد الوظائف.
- مساعدة الجمعية للتعرف على احتياجات المجتمع وتعريف الجمعية للمجتمع.
- الدفاع عن الأفكار التي تقوم عليها الجمعية في المجتمع وترويجها وجذب المساندة والمساعدة المادية والمعنوية لها.
- تقليل الأعباء المالية.

ج) للمتطوعين:

- اكتساب خبرة استثمار أوقات الفراغ بطريقة مجدية وتوجيه الطاقات الكامنة في القنوات الصحيحة.
- إشباع الكثير من الحاجات النفسية والاجتماعية مثل إثبات الذات النجاح والحاجة إلى الانتماء والأمن.

3-1- من هو المتطوع:

- الشخص الذي يتمتع بمهارة أو خبرة لأداء واجب اجتماعي طواعية واختياره له لا يكون له أي مردود مادي أو وظيفي مقابل لجهد المبذول.

4-1- أهداف إدارة التطوع بالجمعية:

- تهدف إدارة التطوع إلى تحقيق عدد من أهدافها الإنسانية السامية والنبيلة، وذلك من خلال تزويد الجمعية بالأعداد المطلوبة من الأفراد ممن لهم خبرات ومهارات يمكن لها النهوض بالعمل الاجتماعي داخل الجمعية بما يساعدها على تحقيق أهدافها.
- ويمكن الهدف الأساسي في تنظيم عملية التطوع وتوجيه جهود المتطوعين، ووضع الخطط والبرامج التدريبية اللازمة لهم، ومتابعة أعمالهم وتقويمها بما يضمن الاستفادة من قدراتهم بالشكل الصحيح بما يحقق الأهداف التي تسعى الجمعية لتحقيقها.

المادة الثانية:

1-2- المجالات التطوعية:

العلاقات العامة والإعلام.	-1	الكمبيوتر والتصاميم.	-2
المشاركة في الحملات الدعائية.	-3	المشاركة في التصاميم الإعلانية.	-4
المشاركة في تنظيم المعارض التوعوية.	-5	المشاركة في إدخال البيانات.	-6
المشاركة في التغطيات الصحفية ونشر الأخبار.	-7	المشاركة في مواقع التواصل الاجتماعي.	-8
المشاركة في التعريف بأنشطة الجمعية.	-9	البرامج التوعوية والتثقيفية.	-10
الخدمة الاجتماعية وخدمة الفقراء.	-11	الاقسام الادارية في الجمعية وكذلك	-12
المشاركة في تنظيم وتنفيذ البرامج الاجتماعية والتنموية.	-13	التعليمية والتأهيلية.	
المشاركة في المسح الميداني.	-14		

2-2- أهداف برامج التطوع بالجمعية:

- يحفظ أفراد المجتمع من أصحاب الرذيلة والعابثين بأخلاق الاسلام.
- المحافظ على الأمن والأمان.
- التشجيع والنهوض بالذات وحب العمل.
- صقل المواهب وتكوين الشخصية.
- الاستقلالية والمشاركة والمبادرة في القرارات.
- الترابط الاجتماعي.
- التوعية المستدامة.
- الحد من المشكلات الناتجة عن النقص في الكوادر البشرية.
- الاستفادة من أصحاب الخبرة من أفراد المجتمع بما يعود على تحقيق أهداف الجمعية.
- تنمية روح المساهمة والبذل والعطاء في المتطوعين لخدمة المجتمع.
- إتاحة الفرصة للمتطوعين للمشاركة في تقديم الخدمات والأنشطة.

- تدريب وإعداد المتطوعين للتعامل مع المشكلات التي تواجه المجتمع.
- تطوير بيئة العمل وتنميتها من خلال الاستفادة من جهود المتطوعين.
- الاستفادة من المتطوعين في نشر الرسالة الإنسانية التي تبناها الجمعية.

المادة الثالثة حقوق المتطوعين:

يتاح العمل التطوعي لمن تجاوز سن الثامنة عشرة من سكان المملكة العربية السعودية مالم يمنعه عجز أو حكم قضائي أو مانع نظامي، ويحق لهم على وجه الخصوص ما يلي:

- 3.1 - التقديم على كافة الفرص التطوعية المتاحة لدى الجمعية ما دامت تتوفر فيهم المتطلبات الخاصة بالفرص التطوعية.
- 3.2 - الإشعار بوصول طلبات الانضمام للفرص التطوعية والرد عليهم بقبول أو رفض طلباتهم.
- 3.3 - التعريف بالجمعية التي سيتطوع معها وآلياتها وإجراءاتها الخاصة بإدارة العمل التطوعي، وتتضمن على وجه الخصوص آلية المخالفات والجزاءات وآلية الشكاوى والتظلمات وآلية تعويض وعلاج المصابين تنفيذ الأعمال التطوعية وآلية إنهاء العمل التطوعي لديها.
- 3.4 - التعريف بتفاصيل تنفيذ الفرص التطوعية وآلية الإشراف والدعم المخصص لها، والأشخاص الذين سيكونون على اتصال بهم أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- 3.5 - الحصول على الموارد اللازمة لأداء الفرص التطوعية حسب طبيعة كل فرصة واحتياجاتها، مثل: الأجهزة والأدوات والملابس والسكن والإعاشة، والمواصلات وفق ما يرد في الفرص التطوعية المعلنة من الجهات
- 3.6 - التدريب على المهارات والمعارف اللازمة لأداء فرصهم التطوعية التي تحتاج إلى تدريب بالمستوى المطلوب، بناءً على الاحتياج التدريبي، عبر أشكال ووسائل التدريب الملائمة والمتاحة والتي تحددها الجمعية.

3.7 - توفير مشرف أثناء تنفيذ الفرص التطوعية؛ للتأكد من أداء المهام والأدوار بالشكل المطلوب خلال الوقت المحدد لها وتذليل الصعوبات التي قد تواجههم.

3.8 - الحفاظ على سرية بيانات المتطوعين الشخصية وعدم تداولها مع أي طرف ثالث دون علمهم باستثناء الوزارة واللجنة، والمركز والجهات الإشرافية، وعدم استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له.

3.9 - الحصول على التقييم والتغذية الراجعة حول أدائهم في الفرص التطوعية ومقترحات التطوير والتحسين.

3.10 - التعويض عن أي مصروفات تم تكليفهم بها أثناء أداء فرصهم التطوعية بعد الحصول على موافقة الجهة المستفيدة بالصرف وفقاً لآلية التعويض الداخلية للجهة المستفيدة.

3.11 - الحصول على شهادة تطوع وخبرة تتضمن مسمى الفرصة التطوعية المنجزة ونطاقها الزمني وساعاتها ووصف الخبرة المكتسبة، إضافة إلى الحصول على سجل بالأعمال التطوعية المنجزة عبر المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

3.12 - توفير بيئة آمنة لممارسة الأعمال التطوعية.

3.13 - العلاج - إذا أصيب - أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي، أو خلال ذهابه إلى عمله التطوعي وعودته منه، حسب النظام والآلية المعمول به لدى الجهة المستفيدة وبما يتوافق مع أنظمة وتوجيهات الجهات المعنية.

المادة الرابعة التزامات المتطوعين:

يلتزم المتطوع بقبول الفرصة التطوعية في المنصة الوطنية للعمل التطوعي، والموافقة على ميثاق تنفيذ الفرصة التطوعية - في الفرص التطوعية التي تتطلب ذلك - قبل تنفيذ العمل التطوعي ويلزمه أثناء التنفيذ ما يلي:

4.1 - الالتزام بالقيم الإسلامية والمجتمعية والميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي والأنظمة والتعليمات والضوابط الخاصة بالجهة المستفيدة وفقاً لما ورد في اللائحة.

4.2 - إنجاز العمل التطوعي المكلف به بإتقان وأمانة ونزاهة، وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأهدافه.

4.3 - المحافظة على العهد المستلمة وإعادتها بعد انتهاء العمل التطوعي إلى الجهة المستفيدة.

4.4 - الالتزام بتقييم رضاه عن الفرصة التطوعية بعد إتمامه للعمل التطوعي من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي ومراعاة المصادقية في عملية التقييم.

4.5 - ألا تزيد الساعات التطوعية للموظف في القطاع الحكومي عن 165 ساعة شهرياً.

4.6 - الحفاظ على سرية المعلومات ذات الخصوصية المتعلقة بالجمعية أو الفرصة التطوعية وبيانات المستفيدين، وعدم إفشائها لأي طرف ثالث أثناء أو بعد انتهاء العمل التطوعي.

4.7 - الإفصاح للمعنيين عن أي تضارب للمصالح قد ينشأ من عمله التطوعي قبل المشاركة فيه، أو متى ظهر تضارب للمصالح.

4.8 - التقيد بجميع تعليمات ووسائل الأمن والسلامة عند تنفيذ الفرص التطوعية، وخاصة ذات الطبيعة الميدانية، والإفصاح عن الحالة الصحية للمتطوع التي تتطلب رعاية خاصة.

4.9 - عدم الإدلاء أو التصريح أو النشر لأي معلومة تخص الجمعية في أي وسيلة إعلامية أو وسائل التواصل الاجتماعي دون الحصول على إذن خطي من الجمعية.

4.10 - عدم جمع الأموال أو التبرعات أو استلامها بأي شكل من الأشكال سواء بشكل شخصي أو باسم الجمعية.

المادة الخامسة: تعزيز العمل التطوعي لمن هم دون سن الثامنة عشرة

تتاح المشاركة في الأعمال التطوعية لمن هم دون سن الثامنة عشرة بغرض تعزيز ثقافة العمل التطوعي لديهم وعلى الجمعية ضمان حصولهم على الحقوق المكفولة للمتطوعين في المادة الخامسة ويلزم الجمعية ما يلي:

- 5.1 - الحصول على موافقة ولي أمرهم وإبرام ميثاق تنفيذ الفرصة التطوعية معه قبل إلحاقهم بالفرصة.
- 5.2 - عدم إلحاقهم بأي فرصة تطوعية قد تضر بسلامتهم أو صحتهم أو تحرمهم من حقوقهم المكفولة لهم، وأن تراعي الفرصة التطوعية قدراتهم ومهاراتهم ومرحلتهم العمرية.
- 5.3 - توفير مُراقب أو مشرف متخصص ملازم لهم طيلة فترة تنفيذ الفرص التطوعية التي لا تضر بسلامتهم أو تعرضهم للخطر، ويلتزم بما يلي:
 - 5.3.1 - تعزيز القيم الإسلامية والمجتمعية وأخلاقيات العمل التطوعي والتوعية بأنظمة وتعليمات وضوابط المشاركة في الأعمال التطوعية.
 - 5.3.2 - التحفيز على إنجاز الأعمال التطوعية التي يشاركون فيها بإتقان وأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأهدافه.
 - 5.3.3 - الإشراف على العهد المستلمة لتنفيذ الأعمال التطوعية، وإعادتها بعد انتهاء العمل التطوعي إلى الجمعية.
 - 5.3.4 - تعزيز سلوكيات المحافظة على سرية المعلومات ذات الخصوصية المتعلقة بالجمعية أو الفرصة التطوعية وبيانات المستفيدين.
 - 5.3.5 - التحقق من تطبيقهم لتعليمات ووسائل الأمن والسلامة عند تنفيذ الفرص التطوعية، وخاصة ذات الطبيعة الميدانية.
 - 5.3.6 - التوعية بخصوصية المعلومات الخاصة بالجهات وعدم الإدلاء بها أو نشرها في أي وسيلة إعلامية أو وسائل التواصل الاجتماعي دون الحصول على إذن خطي من الجمعية.

المادة السادسة

إنهاء العمل التطوعي مع المتطوعين الأفراد

تنتهي علاقة العمل التطوعي بين المتطوع والجمعية في أحد الحالات التالية:

- 6.1 - إكمال المتطوع تنفيذ الفرصة التطوعية وحصوله على شهادة العمل التطوعي.
- 6.2 - إلغاء الجمعية للفرصة التطوعية قبل إتمامها، إما لانتفاء الحاجة إليها، أو بسبب طارئ، على أن يتم توضيحه للمتطوع قبل إلغاء الفرصة بوقت كافٍ، وحصول المتطوع على شهادة بالساعات التطوعية التي قضاها في تنفيذ الفرصة التطوعية قبل إلغائها.
- 6.3 - إشعار المتطوع للجهة المستفيدة بعدم قدرته على إكمال الفرصة التطوعية وفق الآلية التي توضحها الجهة المستفيدة للمتطوع قبل بدء تنفيذ الفرصة التطوعية.
- 6.4 - إنهاء جهة عمل المتطوع تفرغه للعمل التطوعي وفقاً للآلية التي تتفق عليها جهة عمله مع الجهة المستفيدة.

المادة السابعة

7.1 - تشكيل الفريق التطوعي:

يتم تشكيل الفريق التطوعي من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي وفق أحد الآليات التالية:

- 7.1.1 - يقوم قائد الفريق التطوعي، أو الجهات التي ترغب بتشكيل فرق تطوعية بتقديم طلب للجمعية بتشكيل فريق تطوعي تحت إشرافها من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي، على أن يتضمن الطلب ما يلي:

أ - اسم الفريق ومجال عمله وأهدافه.

ب - معلومات قائد الفريق التطوعي وخبراته التطوعية.

ت - المعلومات الأساسية لأعضاء الفريق وأدوارهم في الفريق.

الطائف - طريق جبرة - بجوار جامع خالد بن نايف

0551109928 | alkhayr.keys@gmail.com

SA5780000591608010293749 | @alkhayr_keys

وتقوم الجمعية بدراسة طلب تشكيل الفريق التطوعي، واتخاذ القرار بالموافقة من عدمها، مع توضيح أسباب عدم الموافقة.

7.1.2 - تقوم الجمعية بتشكيل فرق تطوعية تحت إشرافها بتعبئة النموذج المخصص لذلك في المنصة الوطنية للعمل التطوعي على أن يتم تقديم المعلومات التالية:

أ - اسم الفريق ومجال عمله وأهدافه.

ب - معلومات قائد الفريق التطوعي وخبراته التطوعية.

ت - المعلومات الأساسية لأعضاء الفريق وأدوارهم في الفريق.

7.1.3 - يجب تحقق الضوابط التالية عند تشكيل أي فريق تطوعي:

أ - ألا يقل عدد أعضاء الفريق عن (5) أعضاء.

ب - أن يكون جميع أعضاء الفريق بما في ذلك قائد الفريق مسجلين في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

ت - أن يوافق كل عضو من الفريق على الانضمام للفريق التطوعي من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي، وفي حال عدم موافقة أحد الأعضاء المرشحين فلا يعتبر عضواً في الفريق ويحق له ممارسة العمل التطوعي.

ث - أن يكون مجال عمل الفريق وأهدافه متوافقاً مع الجمعية.

ج - أن يكون لدى الجمعية سياسات وإجراءات محددة لإدارة الفرق التطوعية والإشراف عليها.

7.1.4 - يستمر تشكيل الفريق التطوعي لمدة سنة كاملة، ويتوجب لاستمرار تشكيل الفريق التطوعي أن يعمل على تحقيق أهدافه من خلال تنفيذ الفرص التطوعية التي توفرها الجمعية، ويتم تقديم طلب تمديد تشكيل الفريق التطوعي للجمعية التي يقع تحت إشرافها من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي سنوياً.

7.1.5 - يتم دراسة طلبات تمديد تشكيل الفرق التطوعية من خلال الجمعية التي تشرف على الفريق التطوعي، واتخاذ الإجراء بالموافقة أو عدمها بناءً على إنجازات الفريق وتقييم أدائه، مع توضيح أسباب عدم الموافقة على التمديد للفريق من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

7.2 - إنهاء تشكيل الفريق التطوعي:

يتم إنهاء تشكيل الفريق التطوعي إذا تحققت حالة أو أكثر من الحالات التالية:

- 7.2.1 - انخفاض عدد أعضاء الفريق التطوعي عن (5) أعضاء.
- 7.2.2 - مخالفة الفريق التطوعي بشكل متكرر للقيم والسلوكيات والأنظمة الخاصة بالعمل التطوعي.
- 7.2.3 - عدم مشاركة الفريق في أي فرص تطوعية خلال عام كامل.
- 7.2.4 - عدم التقدم بطلب تمديد تشكيل الفريق التطوعي من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي خلال المدة المحددة لتقديم الطلب.
- 7.2.5 - إشعار الجمعية للفريق التطوعي بانتفاء الحاجة إليه، وتتاح الفرصة للفريق التطوعي لتقديم طلب الانتقال تحت إشراف جهة مستفيدة أخرى وفق الآليات والضوابط الموضحة في بند (7.1).
- 7.2.6 - إشعار قائد الفريق التطوعي للجمعية بعدم قدرة الفريق على الاستمرار بممارسة العمل التطوعي كفريق تطوعي.
- 7.2.7 - عدم رغبة أكثرية أعضاء الفريق باستمرار الفريق التطوعي.

المادة الثامنة حقوق الفريق التطوعي:

يتمتع أعضاء الفريق التطوعي بكامل حقوقهم كمتطوعين وفقاً لما ورد في المادة الثالثة، ولهم إضافة إلى ذلك:

8.1 - توثيق وتقدير جهود ومنجزات الفريق التطوعي من قبل الجمعية التي نفذ العمل التطوعي معها.

- 8.2 - الحصول من الجمعية على الدعم اللازم لتنفيذ مهامه مثل المخاطبات الرسمية وإصدار التصاريح والموارد اللازمة، وكل ما من شأنه رفع كفاءة الفريق وتحقيق أهدافه.
- 8.3 - عقد الاجتماعات والأنشطة التحضيرية اللازمة لتنفيذ الفرص التطوعية بالتنسيق مع الجمعية.
- 8.4 - المشاركة في الفرص التطوعية التي توفرها الجهات المستفيدة الأخرى بعد التنسيق مع الجمعية.

المادة التاسعة التزامات الفريق التطوعي:

على أعضاء الفريق التطوعي الوفاء بالتزاماتهم كمتطوعين وفقاً لما ورد في المادة الرابعة، وعليهم الالتزام إضافة إلى ذلك بما يلي:

- 9.1 - تزويد الجمعية بالأنشطة والاجتماعات التحضيرية التي سيقوم بها الفريق لتنفيذ الأعمال التطوعية، ورفع تقارير الإنجاز وفق النماذج والآلية المعدة لهذا الغرض لدى الجمعية.
- 9.2 - إبراز الجمعية، وفي حال وجود حاجة لإبراز جهات إضافية فيتم ذلك بالتنسيق المسبق مع الجمعية.
- 9.3 - أن تقتصر المشاركة في أنشطة الفريق على أعضائه المسجلين ويجوز لقائد الفريق بالتنسيق مع الجمعية إتاحة المشاركة لمتطوعين آخرين على أن يكونوا مسجلين في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- 9.4 - مراعاة أن يكون شعار الفريق والزي المعتمد لأعضاء الفريق متوافقاً مع الأنظمة العامة، وعدم تشابهه مع أي شعار أو زي خاص بالقطاعات العسكرية خصوصاً والجهات الأخرى بشكل عام.
- 9.5 - الالتزام بما ورد في اللائحة وأحكام الشريعة والأنظمة العامة والخاصة بالجمعية، وتجنب الممارسات التي تتنافى مع الآداب والذوق العام أو تُخل بالوحدة الوطنية.

المادة العاشرة: التزامات الجمعية للعمل التطوعي

10.1 - على الجمعية الالتزام بما ورد في اللائحة، ويلزم الجمعية على وجه الخصوص ما يلي:

10.1.1 - الالتزام بالميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي وأي أنظمة أو قرارات تصدر عن الوزارة واللجنة والمركز ويحق للوزارة واللجنة والمركز وفق الأدوار المحددة لكل منهم اتخاذ أي إجراءات نظامية تجاه الجهات المخالفة.

10.1.2 - توفير الموارد اللازمة لإدارة العمل التطوعي بما في ذلك تكليف أحد منسوبيها بالإشراف على العمل التطوعي وإدارته، وتحديد صلاحياته ومهامه في الوصف الوظيفي الخاص به.

10.1.3 - تبني ثقافة العمل التطوعي، وتنفيذ أنشطة دورية لنشر ثقافة العمل التطوعي لمنسوبيها وللمجتمع، داخل الجمعية وخارجها، ومن ذلك تفعيل العمل التطوعي في المناسبات والأيام الوطنية والعالمية.

10.1.4 - تحديد آلية خاصة للتعامل مع المخالفات والتعامل مع الشكاوى والتظلمات وإنهاء العمل التطوعي، وتعويض وعلاج المتطوعين الذين يصابون بسبب ممارسة العمل التطوعي بما يتوافق مع أنظمة وتعليمات الجهات المعنية وإبلاغ المتطوعين بها قبل التزامهم بتنفيذ الفرصة التطوعية.

10.1.5 - تصميم فرص تطوعية تناسب احتياجاتها وتتوافق مع أهدافها التنموية وأنشطتها، وتوضيح المهام والمهارات والخبرات والإمكانات الضرورية وأشكال الدعم المقدم منها لتنفيذ الفرصة التطوعية مع مراعاة تحقيق الفرص التطوعية للتنوع في مستويات العمل التطوعي والفئة المستهدفة ومجال الفرصة، والإعلان عنها في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

10.1.6 - دراسة وتقييم المخاطر المتعلقة بالفرصة التطوعية واتخاذ الإجراءات والتدابير الاحترازية لتجنبها وفق متطلبات الفرصة التطوعية والفئة المستهدفة لتنفيذها، وتوجيهات الجهات الأمنية والحكومية المعنية والجهات المختصة، بما يضمن عدم تعريض المتطوعين للمخاطر.

- 10.1.7 - مراعاة أن تكون مهام ومتطلبات الفرصة التطوعية مناسبة لطبيعة الفئات المستهدفة لتنفيذها، وأخذ خصائصهم العمرية والبدنية والنفسية بعين الاعتبار عند تصميم وتنفيذ الفرص التطوعية.
- 10.1.8 - استقطاب المتطوعين للفرص التطوعية من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي، بالإضافة إلى استخدام الوسائل الملائمة لتسويق الفرص التطوعية والرد على استفسارات المتطوعين.
- 10.1.9 - دراسة طلبات المتقدمين للمشاركة في الفرص التطوعية، والمفاضلة بين المتقدمين المتقدمين بطريقة عادلة تقتضي اختيار المتطوعين الأكثر تلبية لمتطلبات واشتراطات الفرصة التطوعية، والاعتذار من المتقدمين الذين لم يتم قبولهم، وتوضيح الأسباب لهم بطريقة ملائمة.
- 10.1.10 - اعتماد المتطوعين المقبولين في الفرص التطوعية وإبرام ميثاق تنفيذ الفرصة التطوعية معهم "عند الحاجة".
- 10.1.11 - الحفاظ على سرية البيانات الخاصة بالمتطوعين وعدم تداولها مع أي طرف ثالث دون علمهم باستثناء الوزارة، واللجنة، والمركز، والجهات الإشرافية، وعدم استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له.
- 10.1.12 - ربط المتطوعين بالمشرفين المباشرين عليهم للقيام بالآتي تجاه المتطوعين:
- التعريف بالجمعية وألياتها وأنظمتها الخاصة بإدارة العمل التطوعي وتفاصيل الفرصة التطوعية.
 - تدريب المتطوعين - بناءً على تحديد احتياجاتهم التدريبية - على المهارات والمعارف اللازمة لأداء فرصهم التطوعية بالمستوى المطلوب عبر أشكال ووسائل التدريب الملائمة.
 - الإشراف على المتطوعين أثناء تنفيذ الفرص التطوعية للتأكد من أداء المتطوعين لمهامهم وأدوارهم بالشكل المطلوب خلال الوقت المحدد لها وتذليل الصعوبات التي تواجههم ومراعاة ملاءمة طبيعة الإشراف لاحتياجات المتطوعين وخصائصهم العمرية والبدنية والنفسية ومتطلبات الفرصة.
 - تقييم المتطوعين وتقديم التغذية الراجعة حول أدائهم ومقترحات التطوير والتحسين.

10.1.13 - تقديم الدعم اللازم للمتطوعين والفرق التطوعية لأداء العمل التطوعي ويشمل ذلك:

- أ- توفير الاحتياجات والموارد اللازمة لتنفيذ الفرص التطوعية حسب طبيعة الفرصة ومتطلباتها ومنها الأجهزة والأدوات والملابس والإعاشة والمواصلات والسكن والتصاريح ... وغيرها، حسب متطلبات الفرصة التطوعية.
- ب- تمكين المتطوع ومساندته لأداء مهامه بالشكل المطلوب.
- ت- توفير البيئة الآمنة التي تتعامل مع المتطوعين بعدالة وتحفزهم وتقدر جهودهم.

10.1.14 - توثيق ساعات العمل التطوعي والفرص التطوعية التي قام بها كل متطوع أو فريق تطوعي، ومدة كل منها، وموقعها في سجلاتها الرسمية، والمنصة الوطنية للعمل التطوعي، ومنح المتطوعين شهادة بذلك خلال (24) ساعة من انتهاء متطلبات تنفيذ العمل التطوعي من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي، مع مراعاة الدقة والمصادقية في ذلك.

10.1.15 - يتاح للجمعية تقديم المحفزات للمتطوعين بشرط ألا تتعارض طبيعة المحفزات مع جوهر العمل التطوعي وقيمه وأهدافه.

10.1.16 - منح المتطوع - في حال الإصابة بعجز أو عاهة تمنعه من العمل بصورة قطعية، أو ورثته في حالة الوفاة إذا كان العجز أو الوفاة ناشئين بسبب عمله التطوعي - تعويضاً؛ وفقاً لنظام العمل لدى الجمعية والآلية التي توضحها للمتطوعين بما يتوافق مع أنظمة وتعليمات الجهات المعنية.

10.1.17 - صرف تعويض للمتطوع الذي يصاب - بسبب عمله التطوعي - بعجز جزئي أو عاهة مستديمة لا تمنعه من أداء عمله؛ تعويضاً يقدر على أساس نسبة العجز الذي أصابه، ويكون تقرير نسبة العجز من الهيئة الطبية المختصة، وفقاً لنظام العمل لدى الجمعية والآلية التي توضحها للمتطوعين بما يتوافق مع أنظمة وتعليمات الجهات المعنية.

10.1.18 - اطلاع المتطوع على آلية المخالفات والجزاءات الخاصة بالمتطوعين والمتضمنة حالات إنهاء عمله التطوعي قبل مباشرة الفرصة التطوعية ويحق لها بناء على ذلك:

- أ- اتخاذ الجزاءات الواردة في آلية المخالفات والجزاءات حال مخالفة المتطوعين.
- ب- رصد مخالفات المتطوعين في سجلاتهم.
- ت- التصعيد - عند الحاجة - للجهات ذات العلاقة في المخالفات التي تقع خارج نطاق صلاحيتهم.

10.1.19 - الالتزام بعدم استغلال المتطوعين وذلك من خلال:

- أ- عدم الاستغناء عن موظفين على رأس العمل واستبدالهم بمتطوعين للقيام بأدوارهم.
- ب- عدم وعد المتطوعين بالتوظيف بعد استكمال مدة محددة في العمل التطوعي.
- ت- عدم تكليف المتطوع بتنفيذ مهام أحد الموظفين الذين على رأس العمل.
- ث- الالتزام بالإعلان عن الشواغر الوظيفية الرسمية وعدم تكليف متطوعين بتنفيذ المهام الوظيفية بدلاً عن التوظيف.

10.1.20 - الالتزام بعدم إتاحة المشاركة في الأعمال التطوعية لمن هم دون سن الثامنة عشرة إلا وفق الالتزامات المنصوص عليها في المادة الخامسة من هذه اللائحة ومراعاة طبيعة الفرص التطوعية وبيئة تنفيذها لخصائصهم العمرية والنفسية والبدنية وضمان الحماية لهم من أي أذى.

10.2 - تلتزم الجمعية التي تقوم بتوفير المتطوعين بما يلي:

10.2.1 - الالتزام بالميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي المدرج بالمنصة الوطنية للعمل التطوعي، واللائحة، أو أي قرارات تصدر عن الوزارة واللجنة، والمركز، ويحق للوزارة واللجنة والمركز وفق الأدوار المحددة لكل منهم اتخاذ أي إجراءات نظامية تجاه الجهات المخالفة.

10.2.2 - تحديد آلية واضحة ومعلنة لمشاركة منسوبيها في العمل التطوعي مع الجهات المستفيدة وفقاً لما ورد في اللائحة.

10.2.3 - تبني ثقافة العمل التطوعي وتنفيذ أنشطة دورية لنشر ثقافة العمل التطوعي داخل الجمعية ولمنسوبيها.

10.2.4 - السماح للمتطوعين من منسوبيها بممارسة العمل التطوعي خلال ساعات الدوام الرسمي. وتسليمهم إفادة بعدم الممانعة بتنفيذ الفرص التطوعية حال تحقق الشروط التالية:

- أ- موافقة صاحب الصلاحية.
- ب- أن تكون الفرصة التطوعية التي سيقوم بتنفيذها في غير متطلبات مهام عمله وأدواره الوظيفية.
- ت- ألا تتعارض الفرصة التطوعية مع مصالح المتطوع الشخصية، وألا تؤثر على أداء واجباته الوظيفية.

10.2.5 - تقدير جهود المتطوعين من منسوبيها وبتاح لها تقديم المحفزات لهم نظير مشاركتهم في الفرص التطوعية المنفذة خلال ساعات العمل الرسمي أو خارجه وفق آلية تعتمدها الجهة المفعلة للعمل التطوعي، بشرط ألا تتعارض طبيعة المحفزات المقدمة مع جوهر العمل التطوعي وقيمه وأهدافه وألا تؤدي إلى حرمان المتطوع من حقوقه المهنية.

المادة الحادي عشر إجراءات الشكاوى والتظلمات

11.1 - يحق للمتطوع أو الفريق التطوعي أن يرفع تظلاً للجمعية حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل خلال خمسة أيام عمل من تاريخ وقوع التظلم عليه وفق الآلية المعتمدة لدى الجمعية.

11.2 - يجب على الجمعية تطبيق إجراءات الشكاوى والتظلمات وفق الآلية المعتمدة لديها خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلام التظلم، فإن مضت تلك المدة دون البت فيه اعتبر ذلك رفضاً له.

11.3 - في حال عدم تجاوب الجمعية مع المتطوع أو الفريق التطوعي أو عدم رضاه عن قرار الجمعية أو رفضها له، فيحق للمتطوع أو الفريق التطوعي التصعيد للجهة الإشرافية التي تتبع لها الجمعية.

11.4 - على الجهة الإشرافية العمل على معالجة طلبات الشكاوى والتظلمات خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلامها، فإن مضت تلك المدة دون البت فيه اعتبر ذلك رفضاً له.



جمعية مفاتيح الخير الأسرية
Keys to Good Family Association

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



11.5 - يحق للمتطوع أو الفريق التطوعي في حال عدم رضاه عن قرار الجهة الإشرافية أو رفضها له أو عدم التجاوب معه، المطالبة بتشكيل فريق أو لجنة محايدة للنظر في تظلماتهم ويكون قرارهم ملزماً، ويتم إغلاق التظلم أو الشكوى، وتحفظ وثائقها داخل الجمعية، ويتسلم المتطوع أو الفريق التطوعي ما يثبت ذلك

✓ اعتمد مجلس إدارة الجمعية سياسة إدارة المتطوعين في الاجتماع رقم (1)
وتاريخ 2023/08/31م

الطائف - طريق جبرة - بجوار جامع خالد بن نايف

0551109928 | alkhayr.keys@gmail.com

SA5780000591608010293749 | @alkhayr_keys