

# الوثيقة الشاملة للتطوع

حوكمة التطوع



## جمعية زمام

للخدمات الصحية التطوعية الخيرية  
بمنطقة مكة المكرمة  
إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
تصريح رقم ( ٢٩٠ )

### شركاؤنا



إدامة  
EDAMAH

نظم

بِسْمِ اللّٰهِ  
الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

## المحتويات

السياسة العامة  
للتطوع

نظام  
حوكمة التطوع

سياسات التطوع  
في جمعية زمزم

دليل إجراءات  
التطوع

آليات الاستقطاب  
والتسكين

أساليب تقدير  
وتحفيز المتطوعين

عقد  
التطوع

الميثاق الأخلاقي  
للمتطوع

الميثاق الأخلاقي  
لمدير التطوع

دليل  
المتطوع

إنّ عملية إدارة المتطوعين تتطلب وجود أنظمة واضحة ودقيقة تضمن إشراك المتطوعين في كافة البرامج والخدمات المقدمة وهذا هو المعيار العالمي والذي يساهم في تحقيق الأهداف التي تصبو إليها المؤسسات والجهات الخيرية التطوعية و يركز على إشراك المتطوعين في تحقيق:

١. المساهمة في تعزيز صحة المجتمع من خلال خدمات وبرامج الجمعية
٢. تجويد الخدمات التي تقدمها الجمعية
٣. خفض تكاليف البرامج الصحية
٤. رفع كفاءة التشغيل
٥. المساهمة في تنفيذ الدراسات البحثية ذات العلاقة.

ولأهمية ما سبق وجّهت الإدارتين العليا والتنفيذية بالجمعية بإبرام اتفاقية مع جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز بمسمى مشروع (ادامة) والذي جرى فيه العمل على مدى سنة بهدف تطوير وحوكمة منظومة التطوع بالجمعية لتواكب أفضل الممارسات العالمية لإدارة المتطوعين وذلك بالاستفادة من الأنظمة المحكّمة والمعترف بها عالمياً في هذا المجال ومن ثم شرعنا في التدريب والتطبيق العملي لهذه الممارسات. وستكون هنالك مراجعة دورية للتحسين والتطوير على هذا النظام.



رئيس مجلس إدارة جمعية زمزم

أ.د. عدنان بن أحمد البار

السياسة العامة  
للتطوع



السياسة العامة  
للتطوع





## جمعية زمزم

جمعية صحية تطوعية خيرية تأسست عام ١٤٢٦هـ وهي تحت مظلة وزارة العمل والتنمية الاجتماعية تصريح رقم ( ٢٩٠ ) ومهمتها تعزيز صحة مستهدفاتها من خلال تقديم خدمات صحية متنوعة وشاملة بمنطقة مكة المكرمة.



## دورنا

تعزيز صحة مستفيدينا من خلال تقديم خدمات صحية وفقاً لأولوية الإحتياج.

## من نحن؟

نحن جمعية غير ربحية وملتزم بإشراك المتطوعين في عملنا كما نلتزم بالمعايير المهنية لإشراك المتطوعين في المؤسسات غير الربحية ، من خلال مساهمة المتطوعين نحقق :

ترشيد استخدام الموارد (البشرية-المالية).

مضاعفة القدرة على زيادة الإنتاج.

تعزيز المواطنة الفاعلة وتفعيل إشراك المتطوعين.

## الفوائد التي يحققها المتطوعون ( للمجتمع / للمستفيدين / للجمعية ) من خلال العمل الذي يؤديه :

المساهمة في تعزيز صحة المجتمع

تجويد الخدمات الصحية التي تقدمها الجمعية للمستفيدين .

تحقيق تكاليف البرامج الصحية بمشاركة المتطوعين.

رفع كفاءة التشغيل .

القيام بالدراسات البحثية ذات العلاقة.

نحن ندعم المتطوعين العاملين لدينا ونحمي حقوقهم كما هو منصوص عليه في أدواتنا التي تعرف بحقوق المتطوعين كون المتطوعين جزءاً أساسياً في عملنا وضمن هيكلتنا وسياساتنا وسوف يحصلون على:

- | توفير بيئة عمل صحية وأمنة.
- | تسكين المتطوع على الفرصة المناسبة لتخصصه.
- | الحصول على نسخة من وثيقة شروط وأحكام العمل التطوعي الخاصة بجمعية زمزم.
- | توقيع عقد تطوع مع الجمعية والحصول على نسخة منه.
- | الحصول على كل مايلزم لأداء المهمة الموكلة إليه من أدوات ووسائل ودعم.
- | التدريب التأهيلي والتطويري عند الاحتياج.
- | حسن المعاملة وسهولة الإجراءات وحق التعبير عن الرأي.
- | المشاركة في وضع السياسات.
- | الحصول على شهادة تطوع.
- | الحصول على شهادة شكر وتقدير.





يتلقى المتطوعون التوجيه والتدريب حتى يكونوا قادرين على إنجاز الأهداف في موقع التطوع الخاص بهم ومدير إدارة التطوع هو المسؤول عن إدارة برنامج التطوع وهو أيضاً المسؤول عن دعم المتطوعين والإشراف عليهم.

إن برنامج التطوع الخاص بنا مدعوم بسياسات مناسبة تم اعتمادها من قبل الإدارة العليا. ومدير إدارة التطوع هو صاحب المسؤولية والصلاحيّة في التنظيم والتنفيذ والحفاظ على سياسات وإجراءات نظام إدارة التطوع الخاص بنا. وسوف نراجع ونحدث سياساتنا كل ثلاثة أشهر لضمان توافقنا مع «معايير إشراك المتطوعين في المؤسسات غير الربحية».



نظام  
حوكمة التطوع



# نظام حوكمة التطوع



## الهدف من هذه الوثيقة

تقديم نظام لحوكمة التطوع مع تحديد المسؤوليات للقيام بالمهام المختلفة في إدارة التطوع ، وتشمل هذه الوثيقة بيان العلاقات بين إدارة التطوع والإدارات الأخرى في الجمعية.

## مصطلحات الوثيقة:

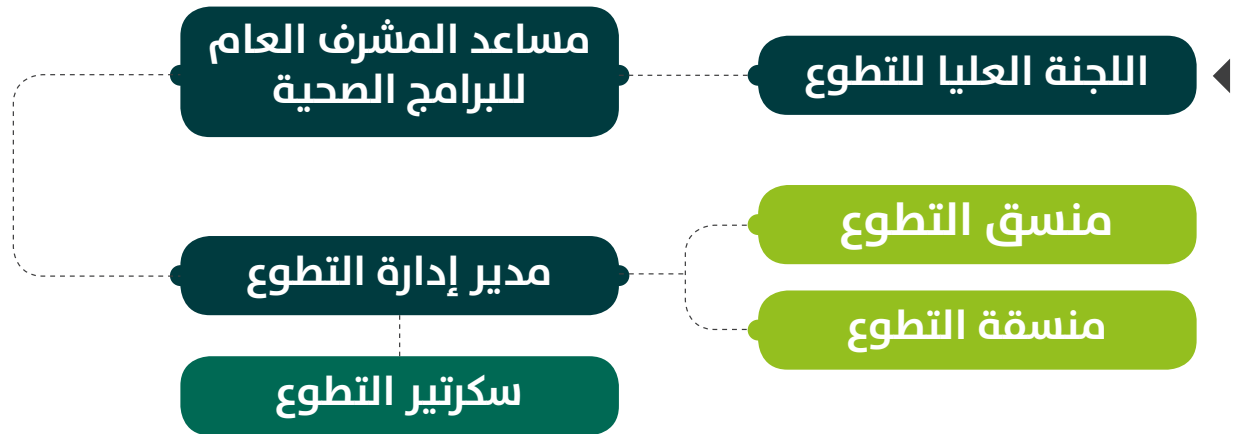
لفرض تطبيق أحكام هذه اللائحة ، يقصد بالكلمات والعبارات الواردة أدناه المعاني الموضحة أمام كل منها ما لم يقض سياق النص بغير ذلك.

**الجمعية:** جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية بمنطقة مكة المكرمة.

**اللجنة العليا للتطوع:** اللجنة العليا للتطوع بالجمعية والمنبثقة عن مجلس الإدارة.

## الهيكل التنظيمي لإدارة التطوع في جمعية زمزم

إن التطبيق الناجح لبرنامج التطوع في أية منظمة يعتمد بشكل كبير على وجود الموظفين الكفؤين والذين تحدد بشكل دقيق المهام والمسؤوليات المنوطة بهم ، وفيما يلي الهيكل التنظيمي لإدارة التطوع في جمعية زمزم والذي يشمل تفصيل لموظفي الجمعية ومهامهم.

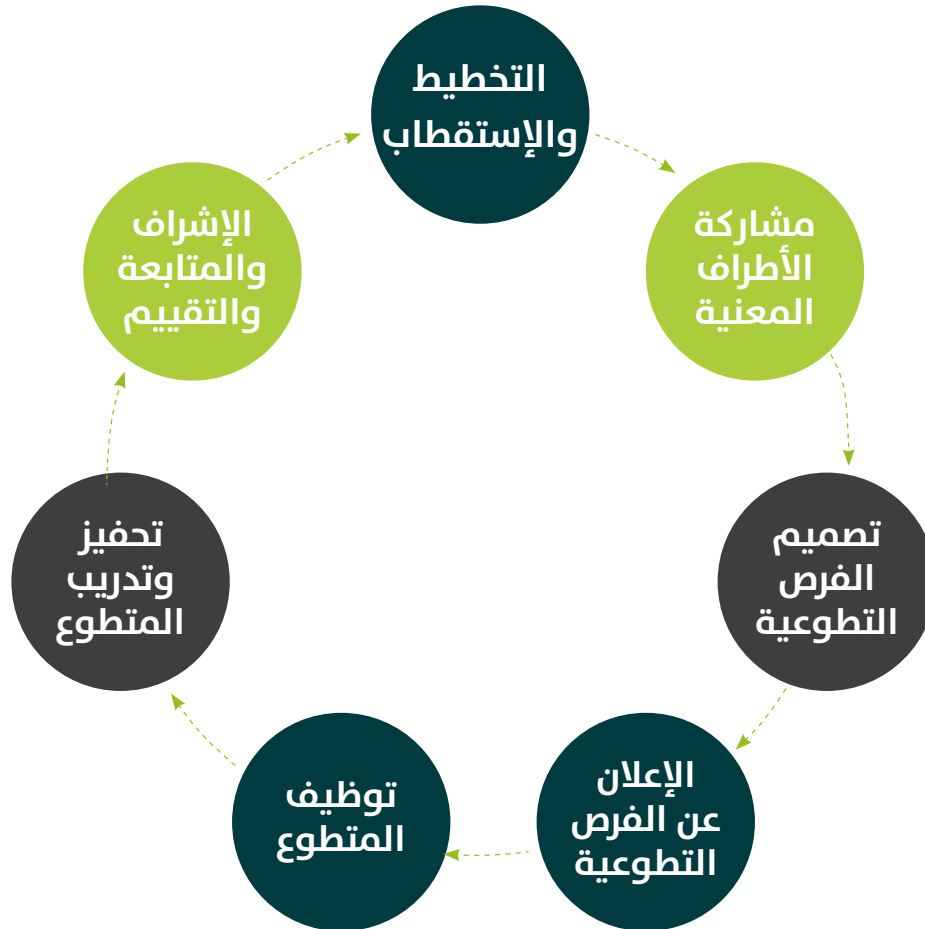


## لائحة الصلاحيات :

| المهام والمسؤوليات   | الوظيفة                           |
|--|-----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• وضع التوجهات المستقبلية للتطوع في الجمعية.</li> <li>• اعتماد سياسات وإجراءات التطوع في الجمعية.</li> <li>• مراجعة تقارير أداء التطوع.</li> <li>• اعتماد التعديلات على نظام حوكمة التطوع.</li> </ul> | اللجنة العليا للتطوع              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• الموافقة على سياسات وإجراءات التطوع في الجمعية.</li> <li>• اعتماد تقارير أداء التطوع.</li> <li>• مراجعة التعديلات على نظام حوكمة التطوع.</li> </ul>   | مساعد المشرف العام للبرامج الصحية |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• التوعية بسياسات وإجراءات التطوع في الجمعية.</li> <li>• الإعداد والرفع بتقارير أداء التطوع.</li> <li>• إجراء التعديلات على إجراءات ونظام حوكمة التطوع.</li> </ul>                                    | مدير إدارة التطوع                 |

## المنهجية المعتمدة لدورة عملية التطوع

من أجل ضمان نجاح دورة عملية التطوع بالجمعية فإننا نطبق النموذج البريطاني والمعتمد من معهد الإدارة والقيادة ببريطانيا (ILM) والذي تم التدريب عليه من قبل وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.



## مهام ومسؤوليات إدارة التطوع :

| المهام والمسؤوليات  | الوظيفة                         |
|---|---------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• مراقبة تطبيق سياسات وإجراءات التطوع بشكل دقيق.</li> <li>• مراجعة فرص التطوع المطلوبة من قبل الإدارات والأقسام المختلفة وتحديد الفرص التي سيتم عرضها على المتطوعين في ضوء الأهداف والمواضيع التي تم تحديدها كأولويات للعام الحالي.</li> <li>• حضور المقابلة الشخصية مع المتطوعين المحتملين.</li> <li>• مراجعة عمل منسقي التطوع بشكل دوري.</li> <li>• التواصل مع مديري الإدارات المختلفة لتحديد أولويات التطوع .</li> <li>• مراجعة مؤشرات الأداء لإدارة التطوع والعمل مع موظفي إدارة التطوع لتحليل الأداء وكتابة تقرير الإنجاز للإدارة العليا في الجمعية عن نقاط القوة والضعف والفرص والمخاطر، وتوفير مقترحات تحسين إدارة التطوع في العام القادم.</li> <li>• مراجعة إجراءات ونظام حوكمة التطوع بشكل سنوي وعمل التعديلات اللازمة وأخذ موافقة الإدارة العليا عليها.</li> </ul> | <p><b>مدير إدارة التطوع</b></p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• التواصل مع إدارة تقنية المعلومات بخصوص إدارة موقع التطوع الإلكتروني.</li> <li>• العمل على تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر بالبيانات الواردة من قبل الإدارات المختلفة والمتطوعين.</li> <li>• التنسيق والتواصل مع الإدارات المختلفة لملأ نموذج تقييم الاحتياجات التطوعية .</li> <li>• التنسيق مع مدير إدارة التطوع والشخص المناسب في الإدارة / القسم لفرصة التطوع، والمتطوع من أجل عقد المقابلة الشخصية مع المتطوع.</li> <li>• تنسيق عقد اللقاء التعريفي والدورة التوعوية للمتطوعين.</li> <li>• التواصل المستمر مع المتطوع والمسؤول عن التطوع في الإدارة / القسم لحل الإشكالات وفي حالات الطوارئ</li> <li>• متابعة أداء المتطوع وساعات التطوع وإصدار شهادات التطوع</li> <li>• التواصل مع ترشيحات المتطوعين من المتطوعين المحتملين الجدد.</li> </ul>                          | <p><b>منسق التطوع</b></p>       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• العمل على تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر بالبيانات الواردة من قبل الإدارات المختلفة والمتطوعين.</li> <li>• التنسيق والتواصل مع الأقسام النسائية المختلفة لملأ نموذج تقييم الاحتياجات التطوعية .</li> <li>• عقد المقابلة الشخصية مع المتطوع.</li> <li>• تنسيق عقد اللقاء التعريفي والدورة التوعوية للمتطوعات.</li> <li>• التواصل المستمر مع المتطوع والمسؤول عن التطوع في الإدارة / القسم لحل الإشكالات وفي حالات الطوارئ</li> <li>• متابعة أداء المتطوعات.</li> <li>• التواصل مع ترشيحات المتطوعات من المتطوعين المحتملين الجدد.</li> </ul>   | <p><b>منسقة التطوع</b></p>      |



## بطاقات الأوصاف الوظيفية لموظفي إدارة التطوع

| بطاقة الوصف الوظيفي  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| مدير التطوع  | مسمى الوظيفة      |   |
| وضع الإستراتيجيات والسياسات التي تدعم العمل التطوعي وتعزيز العمل التطوعي واستقطاب المتطوعين وتوجيههم وإدارتهم وتطويرهم وإدارة الذات والعلاقات والمسؤوليات وتقديم الدعم الإداري للبرامج والأنشطة التطوعية | الوصف الوظيفي     |   |
| اشتراطات الوظيفة   | الواجبات الوظيفية |   |
| شهادة جامعية مناسبة في العلوم الإدارية أو الإجتماعية   | المؤهلات          | المشاركة في وضع وتطوير الاستراتيجية في الجمعية                                  |
|  |                   | تطوير سياسات إدارة المتطوعين  |
| خبرة لا تقل عن 5 سنوات في الإدارة مع 100 ساعة عمل تطوعية   | المعرفة           | وضع وتطوير الهياكل والأنظمة والإجراءات الداعمة للتطوع                           |
|  |                   | وضع وتطوير الخطط و البرامج العملية لمقابلة الأهداف الاستراتيجية للتطوع بالجمعية |
| التواصل الفعال- فنون اتخاذ القرار- القيادة- التخطيط  | المهارة           | تقييم مشاركة المتطوعين في الأهداف الاستراتيجية                                  |
|  |                   | تشجيع التطوع في الجمعية   |
| مساعد المشرف العام للبرامج الصحية  | المرجعية          | تحفيز وتشجيع المتطوعين الحاليين والمحتمل مشاركتهم                               |
|  |                   | إدارة توظيف المتطوعين وتعيينهم  |
|  |                   | إدارة تمكين المتطوعين وإرشادهم  |
|  |                   | توجيه المتطوعين   |
|  |                   | تخطيط الأنشطة التطوعية وتنظيمها ومراقبتها                                       |

## بطاقات الأوصاف الوظيفية لموظفي إدارة التطوع

### بطاقة الوصف الوظيفي

### الواجبات الوظيفية

قيادة المتطوعين وتحفيزهم

دعم تطوير معارف المتطوعين ومهاراتهم وكفاءاتهم

تقديم الدعم والمساندة الفردية لمساعدة المتطوعين في التطور

المساعدة في معالجة المشكلات التي تؤثر في المتطوعين

تطوير علاقات عمل بناءة مع المتطوعين والشركاء الآخرين

معرفة مخاطر الصحة والسلامة وتحديدها وتقييمها ومراقبتها

## بطاقات الأوصاف الوظيفية لموظفي إدارة التطوع

| بطاقة الوصف الوظيفي  |          |   |
|--|----------|---|
| منسق/ة   |          | مسمى الوظيفة  |
| تعزيز العمل التطوعي واستقطاب المتطوعين وتوجيههم وتقديم الدعم الإداري للبرامج والأنشطة التطوعية |          | الوصف الوظيفي   |
| اشتراطات الوظيفة   |          | الواجبات الوظيفية   |
| شهادة جامعية   | المؤهلات | الإعلان عن الحاجة إلى متطوعين.                                  |
|  |          | استقطاب المتطوعين وتوظيفهم.                                     |
|  |          | تمكين المتطوعين من التعلم الجماعي.                              |
| التنظيم والترتيب والتخطيط  | المهارة  | تطوير علاقات عمل بناءة مع المتطوعين والشركاء الآخرين.           |
|  |          | تشجيع إقامة علاقات عمل بناءة بين المتطوعين والشركاء الآخرين.    |
| مدير التطوع  | المرجعية | الدعاية والترويج للجمعية وخدماتها لدى الشركاء من أصحاب المصالح. |
|  |          | تنظيم الأنشطة والمناسبات التي تشمل على متطوعين.                 |
|  |          | إدارة معلومات أنشطة المتطوعين.                                  |

## بطاقات الأوصاف الوظيفية لموظفي إدارة التطوع

| بطاقة الوصف الوظيفي  |          |   |
|--|----------|---|
| سكرتير إدارة التطوع  |          | مسمى الوظيفة  |
| استقطاب المتطوعين وتوجيههم وإدارة المتطوعين وتطويرهم وتقديم الدعم الإداري للبرامج والأنشطة التطوعية. |          | الوصف الوظيفي   |
| اشتراطات الوظيفة   |          | الواجبات الوظيفية   |
| دبلوم سكرتارية   | المؤهلات | إدارة سجلات المتطوعين                                       |
| خبرة سنتين في الأعمال الإدارية مع 25 ساعة تطوعية   | المعرفة  | إدارة مصروفات المتطوعين                                     |
| اجادة استخدام الحاسب وكتابة التقارير ومحاضر الاجتماعات والقدرة على تنظيم الأنشطة التطوعية            | المهارة  | شراء مستلزمات لأنشطة التطوع                                 |
|  |          | إدارة معلومات أنشطة المتطوعين                               |
| مدير التطوع  | المرجعية | رفع التقارير للجهات الداخلية و الخارجية عن الأنشطة التطوعية |

## علاقة إدارة التطوع مع الإدارات الأخرى

فيما يلي تفصيل علاقة إدارة التطوع مع الإدارات الأخرى في الجمعية وكيفية التواصل بينها.

### أ. العلاقة مع الإدارة العليا

تتمثل الإدارة العليا بالمدير العام ومجلس الإدارة. العلاقة بين إدارة التطوع والإدارة العليا تتمثل بتقديم التقارير السنوية والنصف سنوية عن أداء الإدارة متضمنة مؤشرات الأداء. كما تتواصل إدارة التطوع مع المدير العام ومجلس الإدارة في إقرار التعديلات على نظام حوكمة التطوع وتوظيف الموظفين الجدد للإدارة.

### ب. العلاقة مع الإدارات الأخرى

العلاقة مع الإدارات الأخرى تتمثل في المراحل التالية:

- إرسال وثيقة تقييم الاحتياج من المتطوعين والوصف الوظيفي لفرصة التطوع ليتم ملأها إلكترونياً عبر بوابة التطوع من قبل الإدارات وإرسالها لإدارة التطوع بعد ملأها.
- التنسيق مع الإدارة لإرسال شخص ممثل لحضور المقابلة الشخصية مع المتطوع المحتمل.
- التنسيق مع الإدارة لعقد الدورة التقديمية للمتطوع.
- متابعة المتطوع من خلال المسؤول عن فرصة التطوع.

## علاقة إدارة التطوع مع الإدارات الأخرى

### ت. تطوير وتعديل نظام حوكمة التطوع

تقوم إدارة التطوع بعمل تقرير سنوي ونصف سنوي عن إنجازات الإدارة للمدير العام والذي يقوم بدوره بمراجعتها وإرسالها لمجلس الإدارة. لا يجوز إجراء أي تعديلات على هذه الوثيقة إلا بموافقة مدير إدارة التطوع ومدير الجمعية واللجنة التنفيذية.

ترتكز مراجعة الإرشادات على رؤى مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية في الأمور العاجلة التي يلزم معالجتها في برنامج التطوع في الجمعية، وهناك مصادر أخرى للمدخلات التي سيتم استخدامها عند مراجعة إرشادات الاستثمار المجتمعي تتمثل في استطلاعات رأي المتطوعين ومؤشرات التطوع.

## الأدوار والمسؤوليات

سيحرص مدير الجمعية على تطبيق ودعم إرشادات وحوكمة إدارة التطوع في الجمعية وهو مفوض بالتنسيق مع مدير إدارة التطوع عن تنفيذ هذه الإرشادات.

سياسات  
التطوع



# سياسات التطوع





تمثل هذه الوثيقة «سياسات التطوع في جمعية زمزم» القواعد والضوابط التي تتبعها جمعية زمزم في التعامل مع المتطوعين من جميع النواحي ، مثل: إشراك المتطوعين ، واستقطابهم ، وتعيينهم على الفرص التطوعية ، بتكريمهم .

وتتولى إدارة التطوع في تطبيق هذه السياسات باعتبارها جزءاً أساسياً من الهيكل التنظيمي لا يختلف عن الأقسام الأخرى.



## سياسة إشراك المتطوعين

نعتقد أن الإشراف الكامل والمستدام للمتطوعين هو تحقيق لدور أساسي من أدوارنا كجمعية خيرية تعزز صحة مستهدفينا من خلال تقديم خدمات صحية نوعية وفقا لأولوية الاحتياج.

## سياسة استقطاب المتطوعين

نؤمن بأن عملية استقطاب المتطوعين ليست عملية عشوائية ، وينبغي أن تكون مبنية على خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج الجمعية وفلسفتها في إشراك المتطوعين ، وذلك من خلال التشاور مع أصحاب المصلحة الذين قد تتأثر أدوارهم أو بيئة عملهم بالمتطوعين. كما تدرك الجمعية بأن عملية الاستقطاب الجيد لا يمكن أن تتم دون وجود خطة تسويق واضحة واختيار جيد للوسيلة الإعلانية التي تصل إلى أكبر شريحة من الفئة المناسبة بشفافية ووضوح ضمن إمكانات الجمعية المادية ، ولذلك تتبنى الجمعية أدوات التسويق الاجتماعي وتوظف نظرياته المختلفة لاستقطاب المتطوعين.

## سياسة تقييم طلبات التقديم على فرص التطوع

نعمل على تقييم كافة طلبات التقديم التي تصل قبل إغلاق موعد التقديم للفرصة ، ونحرص على أن تكون عملية التقييم نزيهة وعادلة ومتوافقة مع المعايير الموضحة في الإعلان ، آخذين في الاعتبار دور التواصل المستمر مع المتقدمين في هذه المرحلة.

## سياسة الفرص التطوعية

ندرك بأن عملية التطوع عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع والجمعية ، وبناءً عليه فالأصل ألا نقوم بالاستفادة من المتطوعين إلا عبر توصيف دقيق لفرص تطوعية محددة ، توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياجاتنا ، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه.

## سياسة التعيين على الفرص التطوعية

التعيين على الفرصة التطوعية مبني على معايير واضحة تضمن النزاهة والشفافية في الاختيار ، وعليه فإن الجمعية تقوم بوضع المعايير والشروط التي على أساسها سيتم قبول أو رفض المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية قبل الإعلان عنها.

## سياسة إجراء المقابلات الشخصية للمتطوعين

نقوم بإجراء المقابلات الشخصية أو أي إجراءات أخرى بهدف التعرف على دوافع واحتياجات وأهداف المتطوعين من تغطية الفرصة التطوعية ، والتحقق عملياً من وجود الخبرات والمهارات المطلوبة من المرشح لتنفيذ الفرصة التطوعية وكيفية وموعد مشاركته.

## سياسة تسجيل المتطوعين

نقوم بتسجيل المتطوعين بشكل رسمي ، وعليه فإننا نقوم بإبرام عقد بين الجمعية والمتطوعين لتسجيلهم .

## سياسة التوجيه والتدريب للمتطوعين

تدرك ادارة التطوع أهمية التخطيط والإعداد الجيد للتوجيه باعتباره الفرصة الأولى للمتطوع للتعرف على الجمعية ، وبالتالي فإنه يتم التخطيط والإعداد المسبق والجيد لبرنامج التوجيه. ويتم تقديم برنامج التوجيه للمتطوع بمجرد تعيينه والحرص على تقديم برنامج التوجيه لجميع المتطوعين بطريقة فعالة تضمن بناء انطباع إيجابي عن التجربة التطوعية المقبلة.

## سياسة تقدير جهود المتطوعين

نؤمن أن تقدير الجهد الذي يبذله المتطوعون ممارسة يومية طويلة المدى وليست مجرد مناسبة رسمية دورية تتمثل في احتفال أو شهادة تقدير أو توصية ، وعليه فإننا ندرك بأن التقدير ليس مجرد وظيفة يقوم بها شخص معين بل هي ثقافة يومية ينبغي أن تسود الجمعية. وبالرغم من تقدير الجمعية لجهود المتطوعين إلا أنها لا تتساهل مع أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع ، ولا تتعاضى النظر عن ذلك بسبب كونه متطوعاً ، بل تتخذ الإجراءات التأديبية إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل صورة الجمعية.

## سياسة بيئة عمل المتطوعين

نلتزم بتوفير بيئة عمل نظيفة وصحية وأمنة لجميع المتطوعين الذين يعملون معنا . ونرى أن هذا الالتزام هو مظهر من مظاهر التقدير لجهود المتطوعين ، ومعين لهم على الوفاء بمهامهم على أكمل وجه.

## سياسة تظلم وشكاوى المتطوعين

نتبنى سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع مشاكلهم أو التظلم في حالة حدوث عدم توافق بين المتطوع والآخرين في بيئة العمل ، ونسعى لخلق بيئة منفتحة تشجّع وتعرّف المتطوعين بكيفية عرض المشاكل أو التظلمات.

## سياسة توظيف التقنية في إدارة المتطوعين

نرى أهمية توظيف التقنية الحديثة في التعريف ببرنامج إدارة المتطوعين وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين ، وقد قمنا بتصميم وتنفيذ بوابة إلكترونية خاصة بالمتطوعين وادائهم ومن خلال تلك البوابة يتم رصد الاحتياج ونشر الفرص التطوعية وإمكانية التسجيل على الفرص من خلال المتطوعين ورصد الساعات التطوعية لكل متطوع مع القيمة التقديرية لإسهاماتهم.

## سياسة تكريم ومنح شهادات المتطوعين

نرى أهمية تكريم المتطوعين على جهودهم التي يبذلونها من خلال العمل في برامج الجمعية المختلفة ، وعليه فإن الجمعية تتبع السياسات التالية في منح شهادات المتطوعين:

- تمنح الجمعية شهادة استحقاق التميز في العمل التطوعي لمن أكمل أو تجاوز (٣٠) ساعة تطوعية.
- تصدر شهادات استحقاق التميز في نهاية كل عام ميلادي ، ومن أكمل (٣٠) ساعة تطوعية قبل نهاية العام تصدر له في حينه دون طلبه.
- من تجاوزت عدد ساعاته (٣٠) ساعة تطوعية يحق له ان يطالب بشمل مجموع عدد الساعات في الشهادة.
- لا ترحيل للساعات التطوعية التي تجاوزت ٣٠ ساعة للأعوام التي تلي المشاركة والمتطوع بالخيار إما تسجيل مجموع عدد الساعات كاملة بالشهادة او التنازل عما زاد عن (٣٠) ساعة تطوعية.
- من لم يكمل (٣٠) ساعة تطوعية يحق له الحصول على خطاب شكر يفيد بمشاركته التطوعية.
- التاريخ المعتمد هو التاريخ الميلادي توافقاً مع التاريخ المعتمد في الجمعية.
- يكتب تاريخ الشهادة بناء على آخر مشاركة للمتطوع.
- تسجل ساعات المتطوعين بناء على احتياجات الجمعية والفرص التطوعية المتاحة.
- تحتسب الساعات التطوعية للمتطوعين وفقاً للائحة احتساب الساعات بالجمعية والمهام التطوعية المدونة بها.
- شهادات التطوع هي حق لمن شارك في سد احتياجات الجمعية وذلك ضمن برامج الجمعية المعتمدة
- لا يحق صرف شهادة التطوع للمشاركة في برنامج تطوعي لجهة أخرى غير الجمعية.



دليل إجراءات  
التطوع



# دليل إجراءات التطوع





## الهدف من هذا الدليل

توثيق إجراءات عمليات التطوع في الجمعية المختلفة ،  
وفقاً لمخطط إجراءات التطوع.

إجراءات توظيف المتطوعين

مخطط إجراءات التطوع

التوجيه والتدريب والتنفيذ

إجراءات دعم إشراك المتطوعين

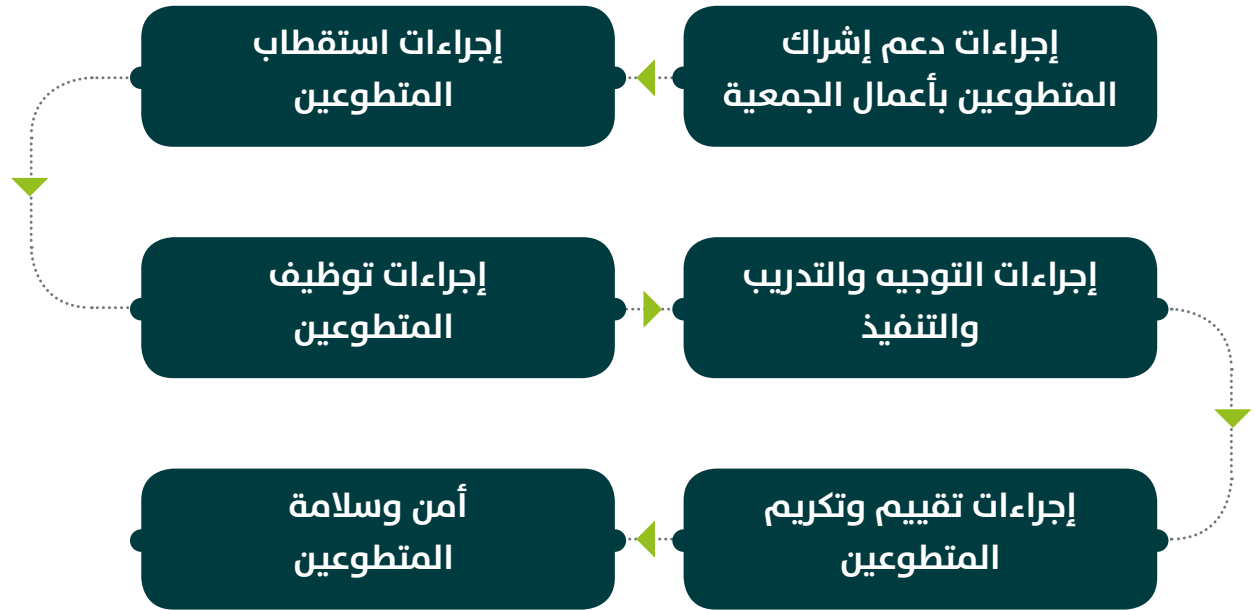
إجراءات تقييم و تكريم المتطوعين

إجراءات استقطاب المتطوعين

أمن وسلامة المتطوعين



## مخطط إجراءات التطوع



## إجراءات دعم إشراك المتطوعين بأعمال الجمعية:

- توفر الموارد المطلوبة لتخطيط وبناء إدارة التطوع ، ونسعى إلى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين من خلال تأسيس إدارة للتطوع بالجمعية.
- توفر دوراً خاصاً لمدير إدارة التطوع ونراجع مدى قدرة صاحب الدور على أداء مهام إدارة التطوع بشكل مستمر ونتخذ الاجراءات الإدارية المطلوبة بناءً على ذلك من خلال تقييم أداء الموظف الربع سنوي.
- يشارك مدير التطوع في وضع الخطة الاستراتيجية الخاصة بالجمعية ، والتي تحوي عنصراً خاصاً يتعلق بالتطوع والمتطوعين مع الجمعية.
- تطور فلسفتنا العامة لإشراك المتطوعين في أعمالنا ، ونحدد العوائد والأهداف التي نسعى لتحقيقها من خلال هذا الاشراف وذلك عند التخطيط السنوي للإدارة.
- نحرص على توعية كافة الموظفين والإداريين بفلسفتنا في إشراك المتطوعين ، ونوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين في الجمعية وأسباب إشراكهم فيها وفقاً لسياستنا المعتمدة وذلك بالوسائل المختلفة والمتاحة مثل (الاجتماعات-الرسائل...).
- تطور سياسة وإجراءات إدارية خاصة بإشراك المتطوعين ، ونغطي كافة العمليات والمتطلبات الإدارية المطلوبة لإدارة المتطوعين وذلك بالمراجعة الدورية للدليل كل ثلاثة أشهر.
- نقوم باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع.
- نتأكد بأن السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع معلومة ومفهومة لكافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم وذلك من خلال العقود الخاصة بالمتطوعين.

- نحرص على التزام الموظفين الذين يعملون مع المتطوعين بالسياسات والإجراءات المدونة والمعتمدة ، ونحرص على متابعة ذلك بشكل دوري ومستمر.
- نعمل على جمع التغذية الراجعة من موظفي إدارة التطوع ، ونجري التحديث الدوري والمستمر للسياسات والإجراءات بناءً على هذه التغذية.
- نقوم بتخصيص وقت باجتماعات الإدارة العليا لمناقشة القضايا المتعلقة بإدارة التطوع وموظفيه ، ونتبنى تنفيذ الاجراءات المترتبة على نقاش القضايا الخاصة بهم.

## إجراءات استقطاب المتطوعين:

تتناول هذه الوحدة عملية التخطيط لاستقطاب المتطوعين ، وتشمل تقدير الاحتياج من المتطوعين ، وتقرير الفرص التطوعية ، إضافة إلى الإعلان عن الفرص التطوعية ومن ثم إجراءات تسجيل المتطوعين.

## أ. تقييم الاحتياج من المتطوعين

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| • تقييم الاحتياج من المتطوعين لجميع الإدارات والأقسام في الجمعية   | أهداف المرحلة                  |
| • منسق التطوع<br>• مدير التطوع   | المسؤول                        |
| • استمارة تقدير الاحتياج من المتطوعين ( ورقي / إلكتروني )<br>• قاعدة بيانات التطوع – تقدير الحاجات للإدارات<br>• نموذج الفرصة التطوعية | الأدوات والمستندات<br>المكتملة |

### تقييم الاحتياج:

- تتضمن هذه المرحلة تقدير الاحتياج للمتطوعين للإدارات المختلفة من خلال إرسال منسق التطوع استمارة تقدير الاحتياج من المتطوعين للإدارات والأقسام المختلفة في الجمعية ليتم مملأها وإعادتها لإدارة التطوع أو عن طريق البوابة الإلكترونية للتطوع.
- يتم إرسال استمارة تقييم الاحتياج للإدارات المختلفة كل ثلاثة أشهر.
- في حال عدم إرسال الاستمارة مملوءة بغضون أسبوعين من تاريخ إرسالها ، يتم اعتبار أن الإدارة ليست بحاجة لمتطوعين.

### الفرص التطوعية:

- يقوم مدير إدارة التطوع ومنسق التطوع بتحديد فرص التطوع التي سيتم عرضها على المتطوعين المحتملين.
- إن هذا التحديد يجب أن يبنى على أولويات إدارة التطوع السنوية والخطط السنوية للإدارات المختلفة وخطط الجمعية والإمكانات المتاحة لإدارة التطوع.
- يتم تبليغ الإدارات والأقسام بالقرار المتخذ بخصوص الاحتياج (القبول أو الرفض).
- يمكن في حالات استثنائية تلقي الاستمارة في غير المواعيد المحددة بناءً على تقييم مدير إدارة التطوع.

يقوم منسق التطوع بإضافة البيانات في قاعدة البيانات (تقدير الحاجات للإدارات) والقرار المتخذ لكل احتياج عبر بوابة التطوع.

## الإعلان عن الفرصة التطوعية :

- يتم تحديد الفئات التي يمكن أن ترغب في التطوع في هذه الفرصة التطوعية.
- يتم تحديد الأماكن التي يتواجد فيها أفراد الفئة المستهدفة والطريقة الأفضل لاستهدافهم فيها.
- تحديد الرسالة التي يمكن استخدامها في المادة الإعلانية.
- يتم تحديد القنوات الإعلانية المختلفة وتقييمها.

## إجراءات توظيف المتطوعين

### أ. التسجيل الأولي للمتطوعين

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
| التسجيل الأولي للمتطوع  | • | أهداف المرحلة      |
| منسق التطوع   | • | المسؤول            |
| إدارة تقنية المعلومات – البوابة الإلكترونية للتطوع في الجمعية                   | • | الأدوات والمستندات |
| نموذج التواصل مع المتطوع- المرحلة الأولى من التواصل مع المتطوع (التسجيل الأولي) | • | المكملة            |
| قاعدة بيانات التطوع – قاعدة البيانات العامة                                     | • |                    |

تمثل هذه المرحلة التواصل الأولي مع المتطوع من خلال بوابة التطوع. حيث ستتم في هذه المرحلة أخذ المعلومات الأساسية من الشخص وبناءً على هذه المعلومات الأساسية سيقوم فريق إدارة التطوع بمعرفة إذا ما كان الشخص المتقدم مناسب للجمعية أو لا بناءً على المواضيع التي اختارت الجمعية التركيز عليها.

في حال توافر المؤهلات في المتطوع يتم الانتقال إلى المرحلة الثانية من التواصل ، أما في حال عدم توافر المؤهلات في المتطوع ، فيتم إرسال رسالة نصية وإيميل بإضافته إلى قاعدة البيانات المتعلقة بالمتطوعين ، ولا تتوافر حالياً أية فرص مناسبة لمؤهلاته وأنه سيتم التواصل معه حال توافر هذه الفرص.

تكوين حساب لكل متطوع: بعد انتهاء المتطوع من ملأ البيانات الأولية ، يتم تشكيل حساب خاص للمتطوع تتكون من رقم المتطوع كاسم الحساب ، كما يتم توفير كلمة سر. رقم المتطوع يتكون من الآتي (السنة- الشهر- رقم من ثلاث خانوات).

من المهم إضافة الأشخاص الذين لم تتوافر فرص تطوع لهم في قاعدة بيانات التطوع - قاعدة البيانات العامة من قبل منسق التطوع ، والتواصل المستمر معهم لضمان تطوعهم في المستقبل في الجمعية عند توافر الفرص المناسبة

## ب. فرز واختيار المتطوعين

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>الحصول على معلومات مفصلة عن المتطوع وأوقات التطوع المفضلة.</li> <li>تعبئة استمارة الاستبيان بشكل غير إلزامي من قبل المتطوع.</li> </ul> | <p><b>أهداف المرحلة</b></p>                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>منسق التطوع.</li> <li>إدارة تقنية المعلومات - البوابة الإلكترونية للتطوع في الجمعية.</li> </ul>  | <p><b>المسؤول</b></p>                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>المرحلة الثانية من التواصل مع المتطوع.</li> <li>قواعد البيانات ببوابة التطوع.</li> </ul>   | <p><b>الأدوات والمستندات<br/>المكملة</b></p> |

تتضمن هذه المرحلة التواصل مع المتطوعين الذين تتوافر لديهم المؤهلات التي تتوافر في الجمعية فرص لهم والذين اجتازوا المرحلة الأولى، وذلك من خلال القيام بالخطوات التالية:

١. يتم ابلاغ المتقدمين على الفرص المعلن عنها بوصول طلباتهم واستلامها وأنه جاري فحصها وذلك بالطريقة المعتمدة سواء الكترونية أو اتصال هاتفي.
٢. يتم مراجعة أوراق المتقدمين للتأكد من وجود جميع المتطلبات الموضحة في الإعلان.
٣. يتم التواصل مع المتطوعين المتقدمين عند الحاجة لإستيضاح المعلومات معهم عند الضرورة.
٤. يتم تقييم الطلبات المقدمة وفقا للمعايير التي تم وضعها للقبول في الفرصة التطوعية.
٥. يتم إعداد قائمة تحتوي على بيانات المرشحين للمقابلة الشخصية وطريقة الاتصال بهم.
٦. يتم إبلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم بذلك ، مع بيان أسباب الاستبعاد.

### ج. المقابلة الشخصية للمتطوعين

|                            |  |
|----------------------------|--|
| أهداف المرحلة              | • عقد مقابلة شخصية مع المتطوع للوقوف على القدرات الفعلية له.   |
| المسؤول                    | • مدير إدارة التطوع.<br>• منسق التطوع.<br>• ممثل عن الإدارة / القسم لفرصة التطوع.                                    |
| الأدوات والمستندات المكملة | • نموذج التواصل مع المتطوع- المرحلة الثالثة من التواصل مع المتطوع (المقابلة الشخصية).<br>• بوابة التطوع الالكترونية. |

تتضمن هذه المرحلة المقابلة الشخصية مع المتطوع للوقوف على قدراته وجديته للتطوع في الجمعية، وذلك من خلال القيام بالخطوات التالية:

١. يتم إعلام المتقدمين المرشحين لإجراء المقابلة الشخصية بترشيحهم ، ويتم تزويدهم بالتحديثات عن موقع المقابلة وموعد أدائها إلكترونياً عبر بوابة التطوع.
٢. يتم تحديد أداة المقابلة المناسبة (شخصية ، عبر الشبكة ، عبر الهاتف ، ورقية الخ) بناءً على الموازنة بين الأهداف التي يراد تحقيقها من المقابلة وأي ظروف مادية أو اجتماعية أخرى.
٣. تحديد من سيجري المقابلة على أن يكون لديه خبرة فنية بالفرص التي تحتاج خبرة محددة مثل العمل مع المرضى والدفاع المدني واصحاب الإحتياجات الخاصة ، وقد يكون المقابل أكثر من شخص واحد.
٤. عند الحاجة ، وبحسب طبيعة الدور ، يمكن إجراء أكثر من مقابلة في أوقات مختلفة ، ويمكن استخدام وسائل أخرى للتحقيق أهداف المقابلة كالعرض التقديمي ودراسة الحالة.
٥. يتم إعداد مجموعة الأسئلة أو المحاور التي سيتم نقاشها أثناء المقابلة مع المترشح ، مع الإقتصار فقط على الأسئلة التي يحتاج إلى الإجابة عليها لتحقيق هدف المقابلة.
٦. يتم تحضير معايير ومؤشرات التقييم الخاصة بملاءمة المتقدم للفرصة التطوعية في قالب سهل استخدامه أثناء وبعد المقابلة ، كما يتم الاعتبارات التي سيتم تقييمها أثناء المقابلة.



٧. يتم تحضير الأدوات والمواد التي سيتم استخدامها أثناء المقابلة (الفرصة التطوعية ، السيرة الذاتية ، المواد الإدارية والتسويقية الخاصة ببرنامج التطوع ، نموذج التقديم ، نموذج المقابلة ، الخ).
٨. يتم اجراء المقابلات على اساس المعايير الموضوعية للاختيار والمعلنة والتي استخدمت في الفرز.
٩. تدار المقابلة بطريقة احترافية ، وتُطرح الأسئلة على المرشحين ، وتُسجّل استجاباتهم.
١٠. يعطى المرشح فرصة لطرح أي أسئلة أو استفسارات لديه أثناء المقابلة ويتم الإجابة عليها.
١١. يتخذ مجري المقابلة قراره بعد المقابلة بقبول أو رفض المتقدم أو تحويله إلى فرصة تطوعية أخرى مبيّناً أسباب ذلك في ضوء المعايير والأسئلة المعتمدة ، ويعرضها على اللجنة المختصة لإصدار القرار النهائي.
١٢. يتم إبلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم بذلك ، مع بيان أسباب الاستبعاد عند الإمكان.
١٣. يتم عرض فرص التطوع الأخرى المتوفرة داخل المنظمة على المرشح الذي تقرر تحويله لأخذ موافقته على ذلك.
١٤. عند الملائمة ، يتم إعلام المتقدمين الذين تم استبعادهم عن فرص التطوع المتوفرة.

## د- تسكين المتطوعين على الفرص التطوعية

|  |  |
|--|--|
| • التواصل مع المتطوع لعرض فرصة التطوع عليه وأخذ موافقته.   | <b>أهداف المرحلة</b>                   |
| • منسق التطوع  | <b>المسؤول</b>                         |
| • نموذج التواصل مع المتطوع- المرحلة الرابعة من التواصل مع المتطوع.<br>• نموذج الوصف الوظيفي لفرصة التطوع.<br>• قواعد البيانات ببوابة التطوع. | <b>الأدوات والمستندات<br/>المكتملة</b> |

تتضمن هذه المرحلة التواصل مع المتطوع بخصوص فرصة التطوع والتي تم اختياره للقيام بها بعد مراجعة بياناته التي تم تقديمها من خلال القيام بالخطوات التالية:

١. يتم إرسال خطاب ترشيح للمتطوعين الذين وقع عليهم الاختيار مبيناً فيها الأوراق اللازمة للتسجيل الرسمي (الإثباتات الرسمية ونحوها) وذلك بالطريقة المعتمدة سواء الكترونية أو أي وسيلة أخرى متبعة.
٢. يتم عمل عقد يبين فيه التزامات الطرفين ويتم إصدار نسختين، نسخة للمتطوع ونسخة للإدارة (راجع نموذج عقد التطوع زمزم).
٣. يتم مراجعة العقد مع المتطوع، والتأكد من استيعاب المتطوع لكل بنوده.
٤. يتم إنشاء حساب الكتروني للمتطوع الجديد ويرفق به جميع الاوراق التي تم طلبها منه، مع مجموعة صور شخصية، ونسخة من الاتفاق الموقع.

٥. يتم إعلام المتطوع بموعد اللقاء التوجيهي، والخطوات التالية.

٦. عقد التطوع:

- يتم كتابة العقد بعد المقابلة الشخصية للمتطوع مع مدير إدارة التطوع ومع المدير الطبي أو مدير الإدارة المعنية بالمتطوع.
- يوضح في العقد انه على الفرص التطوعية التي يختارها المتطوع برغبته ويكون مجموعها ثلاثين ساعة تطوعية ويجدد العقد تلقائياً في حال اختار المتطوع فرص أخرى وفي حال مرور ٦ أشهر لم يتقدم المتطوع لأي برنامج تطوعي فيعتبر العقد ملغياً مع بقاء معلوماته بقاعدة البيانات الخاصة بالمتطوعين.
- يتم اختيار الفرص بناءً على رغبة المتطوع وفي مدة أقصاها يومين من حضور المتطوع.

## التوجيه والتدريب والتنفيذ

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• عقد اللقاء التعريفي وتوقيع عقد التطوع.</li> <li>• تنفيذ فرصة التطوع ومتابعة الأداء للمتطوع.</li> </ul>   | <b>أهداف المرحلة</b>              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• منسق التطوع.</li> <li>• ممثل عن الإدارة / القسم لفرصة التطوع.</li> </ul>   | <b>المسؤول</b>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• نموذج التواصل مع المتطوع- المرحلة الخامسة من التواصل مع المتطوع (التدريب والتنفيذ).</li> <li>• نموذج الحضور وساعات التطوع الفعلية.</li> <li>• قاعدة البيانات ببوابة التطوع.</li> </ul> | <b>الأدوات والمستندات المكملة</b> |

تتضمن هذه المرحلة التواصل مع المتطوع من أجل تقديم اللقاء التعريفي (التمهيدي) والدورة التقديمية للمتطوع قبل القيام بالتطوع ، بالإضافة للتواصل معه أثناء القيام بالعمل التطوعي.

### اللقاء التعريفي:

يتم تقديم اللقاء التعريفي للمتطوع من خلال إدارة التطوع ويقوم به منسق التطوع ، يشمل هذا التدريب تعريف المتطوع بما يلي:

- نشأة الجمعية وتاريخها (المنشئ - البداية - الغرض).
- الرؤية والرسالة والقيم.
- تطور الجمعية (عدد الموظفين - الإدارات المتخصصة - الموازنة السنوية - المنشآت - حجم العمل - البرامج والنشاطات).

## دليل إجراءات التطوع

- برامج الجمعية (العلاج الخيري - البرامج الميدانية - التوعية - التطوع - الشراكات مع الجهات الرسمية والداعمين ومقدمي الخدمة والمتطوعين).
- جوائز الجمعية.
- الهيكل الإداري.
- الأهداف الاستراتيجية الخاصة بالتطوع.
- نقاط الإتصال والتواصل.
- جولة في الجمعية.

## الدورة التقديمية:

يتم تقديم الدورة التقديمية للمتطوع من قبل الشخص المسؤول عن المتطوع في الإدارة المعنية بفرصة

التطوع وبمشاركة منسق التطوع. يشمل هذا التدريب ما يلي:

- التعاقد (عقد عمل تطوعي بعد اعتماده من المستشار القانوني ثم لجنة التطوع ثم لجنة البرامج الصحية ثم الإدارة).
- الهدف من البرنامج/ المشروع / النشاط.
- فريق العمل.
- طريقة وآليات العمل.

- معاينة لآليات العمل والتدريب العملي.
- التحديات والصعوبات وكيفية مواجهتها.
- نقاط الاتصال والمسؤول المباشر.
- سياسة احتساب الساعات.
- استعراض الأسئلة الأكثر شيوعاً وإجاباتها (FAQs).

## التواصل في مراحل التنفيذ:

لا يتم التواصل بين المتطوع والجمعية إلا من خلال إدارة التطوع ويمكن بعد التعاقد أن يتم التواصل مباشر بين المتطوع والقائمين بالأعمال بإشراف منسق التطوع. كما أن منسق التطوع يشكل وجهة المتطوع في حال وجود أية شكاوى أو حالات طوارئ.

يتم تتبع ساعات العمل للمتطوع من قبل الشخص المسؤول عن فرصة التطوع في الإدارة / القسم. وذلك عن طريق الحساب الخاص الإلكتروني ببوابة التطوع لكل إدارة .

## تقييم وتكريم المتطوعين

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم شهادة التطوع للمتطوع وشهادة التقدير من الجمعية.</li> <li>• التواصل مع المتطوع بعد انتهاء مهمة التطوع لتقييم تجربته وأخذ رأيه في العمل تطوعيا مع الجمعية.</li> <li>• ترشيح المتطوع لمعارفه ليلم الاتصال بهم لعرض فرصة التطوع في الجمعية عليهم.</li> </ul> | <b>أهداف المرحلة</b>              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• مدير إدارة التطوع.</li> <li>• منسق التطوع.</li> </ul>  | <b>المسؤول</b>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• نموذج التواصل مع المتطوع - بوابة التطوع المرحلة الرابعة من التواصل مع المتطوع.</li> <li>• نموذج شهادة التطوع.</li> <li>• قواعد البيانات ببوابة التطوع.</li> </ul>  | <b>الأدوات والمستندات المكملة</b> |

تتضمن هذه المرحلة تقديم شهادة التطوع للمتطوع وشهادة التقدير من الجمعية. تتضمن هذه المرحلة أيضا التواصل مع المتطوع بعد انتهاء مهمة التطوع لتقييم تجربته وأخذ رأيه في العمل مع الجمعية وذلك ليتم استخدام هذه المراجعات في تحسين نظام التطوع بشكل مستمر ، كما تتضمن هذه المرحلة ترشيح المتطوع لمعارفه ليلم الاتصال بهم لعرض فرصة التطوع في الجمعية عليهم.

### إجراءات إصدار شهادات التطوع بالجمعية:

- ١- عند اكمال المتطوع ٣٠ ساعة تطوعية تغلق له هذه الساعات ويمنح شهادة استحقاق التميز في العمل التطوعي.
- ٢- إذا رغب المتطوع في اكمال البرنامج التطوعي بعد اكماله ٣٠ ساعة فيفتح له سجل جديد
- ٣- لا يتم تسليم الشهادة للمتطوع الا بعد أن يتم التأكد من :
  - وجود عقد التطوع في ملف المتطوع.
  - وجود صورة من الهوية.
  - وجود صورة من كرت التخصصات الصحية (محدث)
  - تحتفظ الجمعية بصورة من الشهادة بتوقيع المتطوع وإضافتها في ملف التطوع

## إجراءات إصدار خطابات الشكر بالجمعية:

- ١- عند طلب المتطوع خطاب شكر يصدر له هذا الخطاب موضحا فيه المهمة التي قام بها والمكان والزمان وعدد الساعات التطوعية.
- ٢- لا يتم تسليم خطاب الشكر للمتطوع الا بعد أن يتم التأكد من:
  - وجود عقد التطوع في ملف المتطوع.
  - وجود صورة من الهوية.
  - وجود صورة من كرت التخصصات الصحية (محدث)
- ٣- تحتفظ الجمعية بصورة من خطاب خطاب الشكر عليها توقيع المتطوع بالاستلام وإضافتها في ملف المتطوع.

## تحفيز وتكريم المتطوعين:

- نقوم بتحفيز وتكريم المتطوعين من خلال:
١. تدريب وتحفيز كل من يتعامل مع المتطوعين لتبني ثقافة التقدير لجهود المتطوعين جميعهم ، ولو بأفعال بسيطة كالابتسامة ، والشكر.
  ٢. عرض مساهمات المتطوعين وجهودهم مع الجمعية على كافة الموظفين ، وتبذل جهدها لمشاركتهم في محافل ومناسبات تكريم المتطوعين.
  ٣. نقدم الجمعية شهادات استحقاق التميز في العمل التطوعي لمن أكمل ٣٠ ساعة تطوعية وخطابات شكر لمن لم يكمل ٣٠ ساعة.



يتم تعبئة شهادة التطوع من قبل منسق التطوع وتوقيعها من قبل مدير إدارة التطوع. كما يتم تعبئة تقييم المتطوع وترشيحاته على بوابة التطوع للجمعية وإضافة هذه البيانات على قاعدة البيانات في مؤشرات التطوع - الرضا.

## أمن وسلامة المتطوعين

١. نخصص مساحة عمل نظيفة وآمنة للمتطوعين مع معدات مناسبة ، ويتم التأكد من تزويد هذه البيئة بأدوات الأمن والسلامة اللازمة (طفائيات الحريق ، حقائب الإسعافات الأولية ، الخ).
٢. تتأكد من أن جميع المخاطر التي قد تحتف ببيئة عمل المتطوعين محددة ومقيمة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليلها ، ويتم القيام بتفحص المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري.
٣. يتم وضع الإجراءات لضمان الصحة والسلامة في بيئة العمل ومعداتنا ، سواء كانت إجراءات وقائية أو إجراءات لما ينبغي عمله عند وقوع مكروه ، ويتأكد من أن هذه الاجراءات تتوافق مع تعاليم الجهات الرسمية (الدفاع المدني ، الشرطة ، الإسعاف ، الخ).
٤. يتم تعريف المتطوعين بإجراءات والمعدات والسلوكيات المتعلقة بالأمن والسلامة في بيئة العمل وتدريبهم عليها عند التوجيه ، والتأكد من فهمهم لها.
٥. نقوم بإجراء اختبارات دورية للتأكد من فاعلية معدات الأمن والسلامة ، والتأكد من مدى فهم المتطوعين للإجراءات المطلوبة عند وقوع خطر (الإخلاء التجريبي ، الخ).
٦. نلتزم بالتأكد من أمان وسلامة بيئة العمل التي يعمل بها المتطوعون خارج بيئة العمل.

## الشكاوى والتظلم:

١. يتم إعلام المتطوع أثناء التوجيه بحقه في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى ، ويتم توضيح أن المنظمة منفتحة ومتقبلة لذلك ، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات التي ينبغي اتباعها للتظلم ورفع الشكاوى.
٢. تتأكد إدارة التطوع من وجود قنوات اتصال فعالة ومتوفرة لجميع المتطوعين تمكنهم من تقديم الشكاوى والتظلم عند الحاجة إليه.

## التقنية:

١. نقوم بالمراجعة الدورية لتقييم التقنيات المتوفرة وفعالية استخدامها في التعريف ببرنامح إدارة المتطوعين وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين.
٢. ندعم تحديث التقنيات المتوفرة وطرق استخدامها عبر اتخاذ القرارات الإدارية والمالية-في ضوء المراجعات الدورية-لتفعيلها في التعريف بإدارة التطوع ، وذلك ضمن الإمكانيات المالية والإدارية المتاحة.

آليات الاستقطاب  
والتسكين



# آليات الاستقطاب والتسكين



## آليات الاستقطاب والتسكين :

١. جمع البيانات الملائمة حول طبيعة وحجم احتياج الجمعية من الموارد البشرية.
٢. التخطيط للاستقطاب والتسكين.
٣. تطوير الفرص التطوعية.
٤. الإعلان عن الفرص التطوعية عبر الإعلانات المباشرة ورسائل SMS والتنسيق مع الجهات الصحية والجامعات.
٥. الفرز والاختيار من المتقدمين.
٦. إجراء المقابلات الشخصية.
٧. تسجيل المتطوعين والاتفاق معهم.
٨. تسكين المتطوع وتوقيع العقد.
٩. احتساب ساعات التطوع والقيمة التقديرية لاسهامات المتطوعين.

## قنوات الاستقطاب



الموقع الرسمي للجمعية  
www.zmzm.org

البوابة الإلكترونية للتطوع



مواقع التواصل الاجتماعي



@zmzm290



طرق التحفيز والتقدير  
لإدارة التطوع



# أساليب تقدير وتحفيز المتطوعين

## من أساليب التقدير والتحفيز :

### الترحيب :

١. الترحيب بالمتطوعين في بداية الفعاليات والبرامج.
٢. الإجابة السريعة على استفسارات المتطوعين عبر الرسائل البريدية أو موقع التواصل الاجتماعي.

### الشكر :

١. شكر المتطوعين بشكل عام ، من قبل رئيس مجلس إدارة الجمعية ، أو من ينوب عنه ، والإشادة بهم.
٢. الشكر الشخصي للمتطوع من قبل المسؤولين في إدارة العمل التطوعي.
٣. إرسال رسائل شكر للمتطوعين عبر البريد الإلكتروني ، أو رسائل الجوال.
٤. إعلان أسماء المتطوعين المميزين على موقع الجمعية وحساباتها بمواقع التواصل الاجتماعي.
٥. إصدار خطابات شكر للمتطوعين المتميزين .

### الاعتراف :

١. رصد عدد ساعات التطوع وإعلام المتطوعين بها عن طريق بوابة التطوع.
٢. رصد الجهود التطوعية التي قام بها المتطوع.



## التحفيز :

١. تكريم المتطوع باسمه.
٢. توزيع الجوائز للمتطوعين.
٣. توفير بعض الوجبات الخفيفة أثناء تنفيذ البرامج التطوعية.
٤. إهداء بعض الأدوات أو الأجهزة المميزة لمساعدته في أداء مهامه التطوعية بتميز وزيادة الولاء.
٥. ترشيحه إلى مسابقات أو مشاركات محلية.

## التواصل :

١. استمرار التواصل مع المتطوع حتى بعد انقطاعه عن طريق إرسال آخر الفعاليات والفرص التطوعية.
٢. التهنئة بالمناسبات المختلفة كـ (الأعياد - التخرج من المدرسة أو الجامعة - إنجازات شخصية - الزواج... إلخ).

## الترشيح وصناعة القرار :

١. تسمح الجمعية للمتطوع المميز بالمشاركة في الترشيح والانتخاب في بعض اللجان.





# عقد التطوع



## عقد التطوع

نموذج ( 4 ) - زمزم 24

اسم المتطوع:

المسمى الوظيفي /

المهمة:

المواصفات الواجب توافرها في المتطوع متضمنة المؤهلات والتخصص

### المهام المطلوبة من المتطوع لهذه الوظيفة :

| التكرار | عدد الساعات | المهمة |
|---------|-------------|--------|
|         |             |        |

### واجبات المتطوعين للعمل في جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية

الالتزام بقيم جمعية زمزم وعدم الخروج على القوانين وأنظمة الدولة أو التقاليد المجتمعية أو أحكام الشريعة الإسلامية.

الحفاظ على المظهر الجيد كواجهة لجمعية زمزم.

الالتزام بالزي الرسمي وبأوقات وواجبات المهمة الموكلة اليه.

عدم التحدث باسم الجمعية أو الإدلاء بأي أحاديث اعلامية إلى جهة خاصة أو عامة إلا بإذن كتابي موقع من مدير عام الجمعية؛ وتوجيه من يطلب منه أي معلومات عن الجمعية و أعمالها إلى القنوات الصحيحة لذلك ممثلة في إدارة الجمعية وإدارة الاعلام.

الالتزام بحضور الفرص التطوعية التي تم اختيارها بالبوابة الالكترونية للتطوع أو تم تعبئة النموذج الخاص بها.

## حقوق المتطوعين للعمل في جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية

الحصول على نسخة من دليل المتطوع وسياسة التطوع بجمعية زمزم.

توقيع عقد تطوع مع الجمعية والحصول على نسخة منه.

الحصول على كل ما يلزم لاداء المهمة الموكلة اليه من أدوات ووسائل ودعم.

التدريب التأهيلي والتطويري عند الحاجة.

حسن المعاملة وسهولة الاجراءات وحق التعبير عن الرأي.

الحصول على شهادة استحقاق التميز في العمل التطوعي عند الانتهاء من 30 ساعة تطوعية.

إمكانية الحصول على شهادة مشاركة في التطوع بعدد الساعات التي شارك بها.

## أقر أنا الموقع أدناه بأنني اطلعت وقرأت واجبات وحقوق المتطوع وسياسة التطوع ودليل المتطوع بالجمعية

موافقة المتطوع

مدير إدارة التطوع

اصدار 2014/6/1

نظام إدارة الجودة QMS





# الميثاق الأخلاقي للمتطوع

الميثاق الأخلاقي  
للمتطوع



يهدف هذا الميثاق إلى توضيح القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي ، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم ، وتحفظ حقوقهم في أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها. ومن المبادئ الأساسية في العمل التطوعي الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية لأنها الشيء الأساسي الذي ينبغي إتباعه لكسب ثقة المستفيدين والجهات المانحة. لهذا فإن الالتزام بالميثاق الأخلاقي المعلن يُسهلُ على جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي ، كل بحسب دوره وبشكل محدد ومدروس بعيدا عن أي شبهة قد تعيق تحقيق الهدف الأسمى من العمل التطوعي ويجب أن يلتزم المتطوع من خلال هذا الميثاق بالعناصر التالية:



## القيم والأخلاق (Values and Ethics):

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من دستور يتبعه الشخص ، وينعكس على تصرفاته ويقوده إلى تحقيق الغاية من ذلك العمل ، ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

١-١: الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على مبادئ القرآن والسنة.

١-٢: التعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين.

١-٣: معاملة جميع الناس باحترام وكرامة.

١-٤: تحلي المتطوع بالصدق وحسن النية ، والنظر إلى مصلحة الجمعية والمجتمع.

١-٥: الالتزام بقيم الجمعية.

## السرية (Confidentiality):

ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة ، إلى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي. وتشمل السرية كل الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس. وتلزم السرية العاملين في مجال التطوع بما يلي:

٢-١: عدم إفشاء أية معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.

٢-٢: عدم إفشاء المعلومات المصنفة سرية عن الجمعية للغير.

## الاعتمادية (Dependability):

والاعتمادية هي أن يكون المتطوع متصفاً بالمسؤولية في كل تصرفاته وأقواله ، وذلك بأن يكون محل مسؤولية لتنفيذ الخطط الموضوعة والرجوع إلى منسق البرنامج في حالة وقوع المشاكل ، ويدرك أنه لا يمثل فقط الجمعية التي ينتمي إليها لكنه يمثل الوطن وقيمه ومبادئه.

## المساواة في التعامل (Impartiality):

يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التحيز ، 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 .

## التواصل الفعال (Effective communication):

يُنمى 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 ، وعلى هذا يجب على المتطوع مايلي:

١-٤: الاستفادة من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية تجريبية بالنسبة للمتطوع.

٢-٤: معرفة المرجعية للاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة.

٤-٣: أن يتم التواصل بالفاعلية المطلوبة.

## الدعم (Support):

تنظر الجمعية لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح عمل الجمعية. ولهذا فإنه يُتَوَقَّعُ من المتطوع:

١-٥: تقديم الدعم لمن يعمل حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين ، وبخاصة في المكان الذي يؤدي فيه التطوع.

٢-٥: دعم جميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة الجمعية.

## الشخصية الإيجابية (Positive Personality):

الشخصية الإيجابية هي الشخصية المنفتحة على كافة مجالات الحياة ، والتي يمكن وصفها بالمتوازنة بين الحقوق والواجبات والتي تمتلك الجدية والاستمرارية والموضوعية. وبناءً على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي مايلي:

١-٦: أن يقدم ما لديه بإيجابية تنعكس على كل من حوله.

٢-٦: أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع موظفي الجمعية واستغلال جميع الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التي يعمل فيها.

٣-٦: أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.

## جودة العمل (المهنية) (Quality of Outcomes):

لا بد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه ، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بمستوى أداء المتطوع ومخرجات عمله التي تنعكس على كل من حوله بدافعية ذاتية عالية. ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:

٧-١: أن يقدم المتطوع العمل المناط به بنفس الجودة التي يقدمها الموظف.

٧-٢: تقديم العمل التطوعي بمهنية واحترافية عاليتين.

٧-٣: أن يقوم المتطوع بتصريف شؤونه الخاصة والمهنية بطريقة لا تضر بسمعة الجمعية التي يعمل فيها.

## المرجعية (Referral):

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

٨-١: تنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في الجمعية.

٨-٢: الالتزام الكامل بالقوانين القائمة واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل الجمعية.

٨-٣: الالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية.

٨-٤: الامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

## تضارب المصالح (Conflict of Interests):

هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليتته أثناء أدائه لوظيفته بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمة هو شخصياً ، أو تهمة أحد أقاربه ، أو أصدقائه المقربين ، أو عندما يتأثر أداءه لوظيفته باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة ، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

٩-١: عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض شخصية.

٩-٢: الامتناع عن تلقي أو الحصول على أية هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.

الميثاق الأخلاقي  
للمتطوع  
بجمعية زمزم





# الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع

الميثاق الأخلاقي  
لمدير التطوع





يهدف هذا الميثاق إلى توضيح القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل مدير التطوع ، وتوضح شروطه ، وتحدد مسؤولياته وواجباته ، وتحفظ حقوقه في أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها. ومن المبادئ الأساسية في العمل التطوعي الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية لأنها الشيء الأساسي الذي ينبغي اتباعه لكسب ثقة المستفيدين والجهات المانحة. لهذا فإن الالتزام بالميثاق الأخلاقي المعلن يسهل على جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي من أداء مهامهم ، كل بحسب دوره بشكل محدد ومدروس بعيدا عن أية شبهة قد تعيق تحقيق الهدف الأسمى من العمل التطوعي. ويجب أن يدرك مدير العمل التطوعي من خلال هذا الميثاق الأمور التي يجب أن يكون ملماً بها لتنفيذ مهمته على أكمل وجه بإذن الله تعالى ، وهي على النحو التالي:



## القيم والأخلاق (Values and Ethics):

لابد للأعمال الناجحة أن ترتبط بمرجعية أخلاقية مستمدة من دستور يتبعه الشخص ، وينعكس على تصرفاته ويقوده إلى تحقيق الغاية من ذلك العمل ، وهذا يفرض عليه:

١-١: الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على مبادئ القرآن والسنة.

١-٢: اللطف والحنان والكرم في جميع الإجراءات لتقليل الأذى الذي قد يلحق بالمتطوعين وغيرهم أثناء أداء الواجبات من قبل أفراد العمل التطوعي.

## المواطنة والعمل الخيري (Citizenship and Philanthropy):

يجب على مدير التطوع إظهار أهمية العمل التطوعي للمجتمع وللمتطوعين وللجمعية وللأفراد العاملين وللمستفيدين. ويتم ذلك عن طريق:

٢-١: شرح أهمية العمل التطوعي للجمهور.

٢-٢: تقدير الأعمال التي يقوم بها كل متطوع.

٢-٣: تطوير الخدمات التطوعية بما يتفق ورؤية الجمعية.

٢-٤: شرح دور المتطوعين للعملاء.

٢-٥: تثقيف الموظفين حول العمل التطوعي.

٢-٦: توظيف العمل التطوعي بنشاط ، وتسخير المواهب للمنظمات المهنية ولجتمعاتنا.

٢-٧: التطوير المستمر لفلسفة العمل التطوعي بوصفه قاعدة عمل مع الآخرين.

## الاحترام (Respect):

الاحترام من أساسيات العمل التطوعي ، ويجب على مدير إدارة التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين وللعلماء ولموظفي الجمعية وللمجتمع ولمهنته التطوع. ويكون ذلك من خلال:

### 3-1: للمتطوعين:

٣-١-١. احترام القدرات المختلفة.

٣-١-٢. توفير الفرصة للمساهمة في القرارات التي تؤثر في أدوارهم.

٣-١-٣. احترام دوافع العمل التطوعي والسعي لتلبية الاحتياجات.

٣-١-٤. احترام السرية إلى أعلى درجة ممكنة.

٣-١-٥. تحقيق نمو الشخصية.

### 3-2: للمستفيدين :

٣-٢-١. دعم رؤية الجمعية ورسالتها وأهدافها وقيمها .

٣-٢-٢. تمثيل الجمعية بشكل فعال داخل المجتمع.

٣-٣-١: السعي لفهم احتياجاتهم وتطوير الخدمات لتلبية تلك الاحتياجات.

٣-٣-٢: احترام خصوصية الأفراد.

٣-٣-٣: حماية المعلومات بجميع الأشكال المكتوبة والالكترونية والسمعية والبصرية واللفظية التي صنفت على أنها سرية للمستفيدين.

### 3-4: لموظفي الجمعية:

٣-٤-١: إحترام دورهم والعمل على تشجيع التعاون والدعم بينهم وبين المتطوعين.

### 3-5: للمجتمع:

٣-٥-١: الانفتاح وبذل الجهد لمساعدة الآخرين.

٣-٥-٢: تكوين شراكات مناسبة لأهداف الجمعية.

### 3-6: لمهنة التطوع:

٣-٦-١: إحترام الزملاء من المتطوعين والموظفين.

٣-٦-٢: إحترام أدوار الجهات التطوعية المحلية والوطنية.

## المساءلة (Accountability):

على مدير التطوع الاعتراف بأن أدواره تشمل المساءلة لكل من: المتطوعين والجمعية والمستفيدين والموظفين؛ هذه المساءلة التي تعد قيمة أساسية في السعي لتحقيق التميز ، وذلك من خلال المفردات التالية:

### 4-1: للمتطوعين:

٤-١-١: توفير معلومات دقيقة عن الفرص التطوعية.

٤-١-٢: تعزيز بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين.

## 4-2: للجمعية:

٤-٢-١: عن طريق إدارة الموارد بطريقة مثلى لتحقيق أقصى قدر من الخدمات ذات القيمة المضافة للجمعية.

## 4-3: للمستفيدين:

٤-٣-١: السعي لتوفير أعلى مستوى من جودة الخدمة في حدود الموارد المتاحة.

## 4-4: للموظفين:

٤-٤-١: العمل بصورة تعاونية مع الموظفين لتطوير الخدمات التطوعية.

## 4-5: للمجتمع:

٤-٥-١: من خلال إدارة الموارد بحكمة.

## 4-6: لمهنة التطوع:

٤-٦-١: الإسترشاد بالمعايير المهنية في إدارة شؤون المتطوعين بالجمعية.

٤-٦-٢: المتابعة المستمرة للتطوير المهني.

٤-٦-٣: المشاركة النشطة في الجهات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

٤-٦-٤: تحقيق التوازن بين كل هذه المسؤوليات بطريقة تضمن نتائج أكثر إيجابية للجمعية.

## المسؤولية (Responsibility):

يدرك مدير العمل التطوعي تنوع المسؤوليات التي يجب أن يؤديها لمختلف شرائح العمل التطوعي وتشمل المفردات التالية:

### 5-1: علاقات الموظفين.

5-1-1: يقبل مسؤولية وضع برنامج المتطوعين التي من شأنها تعزيز استدامة عمل الموظفين.

### 5-2: المسؤولية المهنية.

5-2-1: يقبل المسؤولية للمساهمة في مصداقية مهنة التطوع في نظر الشريحة المستفيدة من الخدمة.

### 5-3: الحرص والاجتهاد.

5-3-1: يقبل مسؤولية أن يكون محل ثقة وحذر وعالي الجاهزية وواسع الاطلاع.

### 5-4: بذل الأفضل والمثابرة.

5-4-1: يقبل مسؤولية السعي لتحقيق التفوق والتميز حتى عندما تكون الموارد محدودة.

5-4-2: تقديم كل ما يستطيع للتغلب على العقبات التي تحول دون التميز.

### 5-5: التحسين المستمر.

5-5-1: يلتزم بتطوير نفسه بالمعرفة ، والمهارات ، والقدرة على إصدار الأحكام العادلة.

### 5-6: إدارة الذات وضبط النفس.

5-6-1: يلتزم بضبط قراراته على الحقائق والمصلحة العامة التي تحقق النفع الطويل للجمعية.

## العدالة والإنصاف (Fairness):

يجب أن يسترشد المدير بالعدل في مختلف القرارات والتعامل مع المتطوعين ، والعملاء والموظفين والزملاء بطريقة عادلة ومنصفة على النحو التالي:

### 6-1: للمتطوعين:

٦-١-١: من خلال معاملة جميع المتطوعين بالإنصاف وعدم التمييز.

### 6-2: للجمعيات:

٦-٢-١: وضع السياسات والإجراءات والمعايير التي تعكس الإنصاف والحياد.

### 6-3: للمستفيدين:

٦-٣-١: توفير الخدمة للعملاء بطريقة عادلة ومنصفة.

### 6-4: للموظفين:

٦-٤-١: التعامل مع الموظفين بإنصاف بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو وضعهم داخل الجمعية.

### 6-5: لمهنة التطوع:

٦-٥-١: التعامل مع الزملاء بطريقة عادلة ومنصفة.

٦-٥-٢: الحفاظ على كرامة المهنة في كل التعاملات مع الجمعيات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.

## الثقة والأمانة (Confidence and Trust):

يجب على مدير التطوع التحلي بالثقة والأمانة في التعاملات مع: المتطوعين والجمعية والمستفيدين والموظفين وزملاء المهنة ، وذلك بما يمتلكه من الأمانة ويثبت الصدق لديه والسلامة والموثوقية والولاء والقرارات الأخلاقية والرعاية كما في المفردات التالية:

### 7-1: الصدق:

الشفافية بلباقة وبصراحة.

### 7-2: النزاهة:

الشجاعة الأدبية من خلال عدم الاستسلام والسعي للحلول المناسبة.

### 7-3: الموثوقية:

بتنفيذ الالتزامات.

### 7-4: الانتماء للمنظمة فكراً وسلوكاً.

### 7-5: اتخاذ القرارات الأخلاقية:

من خلال فهم وزنها وآثارها الأخلاقية.

### 7-6: الرعاية:

وذلك بإظهار اللطف والرحمة في كل الأعمال لتعظيم المنافع وتقليل الأذى الذي يلحق الآخرين.

## 7-7: وضوح الالتزامات نيابة عن الجمعية، والموظفين والمتطوعين عن طريق:

- ٧-٧-١: قبول المسؤولية لضمان قنوات اتصال واضحة بشأن الالتزامات التي تم التعهد بها نيابة عن الجمعية والموظفين والمتطوعين من أجل تحقيق أقصى قدر من النجاح من جميع المعنيين.
- ٧-٧-٢: قبول مسؤولية وضع العقود والاتفاقات التي يسهل فهمها وتطبيقها على أرض الواقع.

## 7-8: حدود الولاء.

- ٧-٨-١: تفهم وإدراك حدود الولاء الشخصي والمهني تجاه المتطوعين والمستفيدين والجمعية ووضع أولويات واضحة ومناسبة لتقليل المسؤولية والمخاطر المترتبة على جميع المعنيين بالعمل التطوعي.

## 7-9: تضارب المصالح.

- ١-٩-٧: مدير التطوع هو المسؤول عن تحديد السياسات والإجراءات والظروف التي قد تؤدي إلى تضارب في المصالح من خلال إظهار الحالات المعنية بمهنية وشفافية عالية ، ثم إزالتها ومعالجتها حتى يزول هذا التضارب.





# دليل المتطوع



يُعدُّ هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في الجمعية ، حيث يحتوي على معلومات مفيدة من شأنها أن تساعد في دوره في العمل 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 .

مواكبةً لرؤية المملكة ٢٠٣٠ وبرنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ تمكنت جمعية زمزم خلال العام ١٤٣٧هـ/٢٠١٦م من البدء في تنفيذ خطتها الاستراتيجية الثالثة ٢٠٢٠ - ٢٠١٦ المبنية على رؤيتها الاستراتيجية ٢٠٣٠. وتركز الخطة في عامها الأول على تدعيم البنية التحتية ، والبناء القيادي ، وبرنامج إدارة الأداء ، وقياس الأثر الاجتماعي ، ومن ثم البدء في التوسع المبرمج كمًا ونوعًا. وقد تقدمنا في الجوانب التي حققت نجاحًا كبيرًا والجوانب الأخرى التي تحتاج إلى مزيد من العمل والتحسين والتطوير المستمر ، وسنستمر في هذا التطوير من خلال العمل بخططنا الاستراتيجية الجديدة ( ٢٠١٦ - ٢٠٣٠ ) والتي بنيت على أساس الاستدامة وتمتين البناء المؤسسي. كما سنستمر بعون الله تعالى في تحقيق طموحاتنا مستفيدين من خلال شركائنا الطموحين. إننا نبذل كل ما في وسعنا من أجل تقديم قيمة مضافة على جميع نشاطاتنا على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي والبيئي. وحرصًا منا على تعزيز هذا الالتزام وتطويره ، تستخدم الجمعية نهج إدارة الاستدامة من أجل تحقيق التكامل بين أنشطتها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الأمر الذي يساعدها على تحقيق القيمة ليس فقط لمستفيديها ، بل لجميع فئات الأطراف المعنية ، حيث بدأنا في تطبيق نهج إدارة الاستدامة من العام ١٤٣٣ هـ. وفي عام ٢٠١٦ م حققنا مع شركائنا من مزودي الخدمات الصحية تخفيضات خيرية تزيد على ٣٤ مليون ريال فلهم منا خالص الشكر والتقدير. وحيث أننا حققنا نجاحات متميزة في بعض البرامج الصحية من خلال الشراكة مع المتطوعين ، إلا أننا ندرك وجود عدد من التحديات ومواطن التحسين التي يجب علينا التركيز عليها خلال الأعوام القادمة .

## عن الجمعية وتاريخها وفلسفة التطوع لديها :

### طبيعة الجمعية :

جمعية صحية تطوعية خيرية ومهمتها تعزيز صحة مستهدفاتها من خلال تقديم خدمات صحية متنوعة وشاملة بمنطقة عملها.

### موجز السياق التاريخي للجمعية :

تأسست جمعية زمزم للخدمات الصحية بفضل من الله في ٢٠ / ٤ / ١٤٢٦هـ بمنطقة مكة المكرمة تحت مظلة وزارة الشؤون الاجتماعية وذلك إثر جهود مخلصه من المؤسسين الذين رأوا الحاجة المتزايدة لمثل هذا العمل الصحي التطوعي في منطقة تعتبر قلب العالم الإسلامي و منبع زمزم .  
ومع تزايد النشاطات وتوسعها انضم الكادر النسائي لأداء رسالة الجمعية ، ف جاء الافتتاح للقسم النسائي برعاية كريمة من حرم صاحب السمو الملكي الأمير عبد المجيد بن عبد العزيز آل سعود أمير منطقة مكة المكرمة الأميرة سارة بنت عبد المحسن العنقري.

و تم افتتاح الجمعية رسمياً في الحفل الذي حضره صاحب السمو الملكي الأمير مشعل بن ماجد بن عبد العزيز آل سعود نيابة عن صاحب السمو الملكي أمير منطقة مكة المكرمة الأمير عبد المجيد بن عبد العزيز آل سعود بتاريخ ١٤ / ٥ / ١٤٢٦ هـ .

كانت بداية الفكرة بعد النجاح الكبير الذي حققه مشروع ( مكافحة الملاريا التطوعي ) في محافظة القنطرة و الذي نفذه البرنامج المشترك لطب الأسرة و المجتمع بجدة و نال المشروع به ( كرسي اليونسكو ) كتجربة رائدة في تدريب المعلمين على التربية الصحية .

## المؤسسون :

عدد من الأطباء الاستشاريين المتطوعين من كافة التخصصات.

## المهمة :

جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية كيان مجتمعي صحي غير هادف للربح يعزز صحة مستهدفيه من خلال تقديم خدمات نوعية وفقاً لأولوية الاحتياج

## الأهداف :

- ١- تعزيز الصحة والوقاية
- ٢- الرعاية الصحية للمستهدفين
- ٣- الاستشارات في المجال الصحي الخيري
- ٤- الدراسات التطبيقية في المجال الصحي
- ٥- تحقيق رضا أصحاب المصلحة
- ٦- تعظيم المنفعة والاجر
- ٧- تأمين موارد ورعايات مالية لدعم برامج وخدمات الجمعية
- ٨- تعزيز موارد الجمعية المالية خلال الاستثمار
- ٩- اوقاف يسهم ريعها في تغطية الاحتياجات المالية لبرامج الجمعية

## القيم :

١. العمل المؤسسي والانضباط.
٢. اذكاء روح العمل الجماعي.
٣. التعلم والابتكار والابداع.
٤. الرفق وحفظ الكرامة.
٥. التيسير.
٦. الشراكة.
٧. الشفافية.

## فلسفة الجمعية تجاه التطوع :

تقوم إدارة التطوع في الجمعية بتحقيق رؤية الجمعية وذلك في هدف استثمار العمل التطوعي الذي يتكون من إجراءات وعمليات تصب في مصلحة تحقيق رؤية الجمعية.

وهدف الجمعية من اشراك المتطوعين هو تعزيز التطوع في المجتمع وأيضا هناك عوائد من المتطوعين على الجمعية كما هو ملاحظ من حيث توفير الموارد المالية على الجمعية.

تؤمن الجمعية أن الإشراف الكامل والمستدام للمتطوعين في الجمعية هو تحقيق لدور أساسي من أدوارها كجمعية خيرية (تعزز صحة مستهدفاتها من خلال تقديم خدمات صحية شاملة للمستفيدين) ، ولذلك تدير إدارة التطوع باعتباره جزءا أساسيا من هيكل الجمعية لا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى في ذلك.

وترى الجمعية أن المتطوع شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالة الجمعية وله إسهام نوعي مميز في تحقيقها يختلف عن إسهام الموظف.

وتدرك الجمعية أن عملية إشراك المتطوعين هي عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع كما تعود بالنفع على الجمعية ، وتدرك أن إدارة المتطوعين تختلف عن إدارة غيره من الموظفين لكونه يعمل دون مقابل مادي ووفقاً لدوافع مختلفة ، ولذلك لا ترى المتطوع مجرد بديل عن الموظف.



## موقع الجمعية :



## التوجيهات في بيئة العمل :

١. عدم التصرف في أي شأن طبي أو قانوني إذا لم تكن لديك الأهلية النظامية للقيام بذلك.
٢. القيام بالتنسيق والمشاورة مع مشرف العمل التطوعي في حال الرغبة بتمديد أو تقليص مدة التطوع مع الجمعية.
٣. الالتزام بجميع تعليمات الأمن والسلامة التي ستقدمها إدارة الجمعية خلال مدة التطوع معها.
٤. اخبار مشرف العمل التطوعي في حال مغادرة مقر التطوع قبل انتهاء مدة التطوع أو تنفيذ المهمات الموكلة لي.
٥. القيام بإبلاغ مشرف العمل التطوعي مباشرة في حال ظهور أي مشكلة تؤثر عليك شخصياً أو على مهمتك التطوعية.
٦. الالتزام بأوقات الحضور والانصراف خلال مدة أداء العمل التطوعي.
٧. الامتناع عن أي سلوكٍ قد يؤدي إلى التأثير سلباً على سمعة الجمعية.
٨. الحرص على الحفاظ على ما يتم تسليمه من عُهد وأدوات ، ونظافة وسلامة المرافق التي يتم استخدامها لتنفيذ المهمة التطوعية.
٩. الامتناع عن التدخين أثناء تأدية المهام التطوعية.
١٠. اتباع أي تعليمات متعلقة بالأمن والسلامة من إدارة الجمعية .

## 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 الجمعية ومتطلبات الفرصة التطوعية.

### ب - تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب :

تلتزم الجمعية بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم ، وأنها قيد الدراسة ، وهي تلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولا أو رفضا ، 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 وصلحياته :

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 التي يعود إليها المتطوع خلال أداء مهمته التطوعية ، ويتم تزويده بكافة وسائل الاتصال بمسؤوله المباشر لأخذ المشورة والتوجيه والتدريب في أثناء عمله.

### ح - الاحتواء والاحترام :

للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به ، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضوا ينتمي للجمعية.

### خ - 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 في دليل السياسات والإجراءات.

## د - الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم :

- نقوم من خلال مدير العمل التطوعي بإطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقاً. وإطلاعه 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 مثلاً 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 الجمعية.

- نقوم بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء الجمعية 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 الجهة 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 كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

### ر - سرية المعلومات :

- نقوم بجمع معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية للمتطوع ، ونتعهد بالحفاظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له ، ونتحمل 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 تظلمًا 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 إيجابيًا مع الجمعية أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات الجمعية ، و أخذ مرئياته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع عليها كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة الجمعية.

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

يمكن للمتطوع أن ينهي تعاقدته مع الجمعية ، 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.



## التزامات المتطوع :

### ٦,١. المسؤولية الاجتماعية :

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

### ٦,٢. التوقيع على عقد التطوع :

يقوم المتطوع والجمعية بعمل اتفاق يوضح توقعات الجمعية من المتطوع ، وتوقعات المتطوع من الجمعية كما يحوي الفرصة التطوعية التي تم اختيارها من قبل المتطوع وشروط وواجبات الفرصة التطوعية المختارة.

### ٦,٣. الدوام وأوقات العمل :

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

#### ٤. 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.
- قد تطلب الجمعية من المتطوع توقيع تعهد بالحفاظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشائها والتزام كافة إجراءات الحفاظ على سريتها ، وذلك إن تطلب الأمر.

#### ٥,٦. 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 شخصيا ، أو تهم أحد أقاربه ، أو أصدقائه المقربين ، أو عندما يتأثر أداؤه لاعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة ، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.
- يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يُعدّ تضاربًا في المصالح مع دوره بوصفه متطوعًا ، وعند وقوع ذلك يقوم بإعلام مدير التطوع بشكل مباشر.

## ٦,٦. العروض والهدايا :

- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي مؤسسة سواء أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي الذي قام به مع الجمعية.
- يشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة ، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات ، والبسكويت ، والزهور أو غيرها التي تُعدّ عرفاً بأنها مقبولة وغير مكلفة.
- إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع المشرف الخاص به.

## ٦,٧. المظهر الشخصي والذوق العام :

- بحسب سياسة الجمعية وطبيعة المهمة التطوعية يلتزم المتطوع بالتيقيد بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله ، ويجب أن ينسجم والدين الإسلامي الحنيف ، ويراعى الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.



zmzm.org