



الدليل التشغيلي

لقسم التطوع لعام 2023

إدارة الشؤون الإدارية

الفهرس

نبذة عن الجمعية	03
رؤية ورسالة الجمعية	04
مقدمة عن التطوع	06
أهداف التطوع	06
مجالات التطوع	07
آلية عمل قسم التطوع	08
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	09
لجان إدارة قسم التطوع	13
حقوق وواجبات المتطوعين	16
إدارة المخاطر	17
السياسات والإجراءات	19
الخطة التشغيلية	27
الخاتمة	31

نبذة عن الجمعية

طبيعة الجمعية :

تسعى لرعاية وتأهيل الأرامل والمطلقات ضمن برامج إغاثية وتنموية ليكن عناصر فاعلة في المجتمع .

موجز السياق التاريخي للجمعية :

تأسست جمعية اسعاد في 1440/9/10 ركزت في بداياتها على رسم السياسات الإدارية والخطط الاستراتيجية لخدمة الفئة المستهدفة وفق أفضل التقنيات الحديثة، كان 2020 عاماً مختلفاً بسبب جائحة كورونا مع ذلك استمرت جهود الجمعية في رعاية الأرامل والمطلقات وتقديم خدماتها من خلال سلسلة من البرامج الاغاثية والتنموية .

المهمة :

تقديم الرعاية والتأهيل للأرامل والمطلقات.

الأهداف :

- يقول صلى الله عليه وسلم: (الساعي على الأرملة والمسكين كالمجاهد في سبيل الله والقائم الليل والصائم النهار) رواه البخاري ومسلم
- 1/ توفير فرص التدريب والتأهيل المناسبة للأرامل والمطلقات .
 - 2/ تقديم الرعاية النفسية والاجتماعية للأرامل والمطلقات .
 - 3/ تقديم المساعدات المالية والعينية بما يتناسب مع احتياجات الأسر .
 - 4/ المحافظة على خصوصية وكرامة الأرامل والمطلقات من خلال الخدمات التي تقدم لهن .
 - 5/ تقديم خدمات متنوعة وذات جودة في أسرع وقت .
 - 6/ عقد الشراكات الاستراتيجية مع الجهات المتخصصة لتوفير خدمات متميزة
- 7/ إشراك المجتمع في برامج وخدمات تطوعية وفق احتياجات الجمعية.



رؤيتنا :

إسعاد الازامل و المطلقات

القيم :

التوكل على الله

الصدق

المسؤولية

التخطيط

التطوير

رسالتنا :

التطوير المستمر لإسعاد الأراامل والمطلقات والأيتام من خلال

تقديم أهم الاحتياجات وأجودها المادية والمعنوية،

بمشاركة مجتمعية واسعة .

منطلقات ورؤية جمعية إسعاد لرعاية الازامل والمطلقات في إشراك المتطوعين:

رؤيتنا في إشراك المتطوعين

تري جمعية إسعاد في متطوعياها حب العطاء وتسعى أن تكون جمعية فعالة في تحقيق اشتراك مستدام للمتطوعين وتوفير فرص تطوعية هادفة وتقديم التدريب والإرشاد للمتطوعين لتنمية قدرتهم ومهاراتهم لخدمة المجتمع

منطلقات ودوافع جمعية إسعاد لإشراك المتطوعين

- ولا 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 مطلقنا لإشراك المتطوعين تركز على :
1. المساهمة في نشر ثقافة العمل التطوعي .
 2. تقديم فرص تطوعية للمتطوع تكسبهم مهارات وخبرات متميزة .
 3. المساهمة في زيادة الإنتاجية وكفاءة العمل على الجمعية .
 4. تخفيف الأعباء المالية على الجمعية .
 5. الاستثمار الأمثل للمتطوعين لكونهم الركيزة الأساسية في الجمعية .
 6. تشجيع المتطوعين للمساهمة برفع المشاركة المجتمعية للجمعية .
 7. تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في الوصول إلى مليون متطوع.

مقدمة عن التطوع

العمل التطوعي أصبح ركيزة أساسية في بناء المجتمع ونشر التماسك الاجتماعي بين المواطنين لأي مجتمع , ولا يزال العمل التطوعي من أهم العوامل المؤثرة على إعداد الجيل الجديد , فهو يدخل ضمن تكوينهم خلقياً ونفسياً واجتماعياً , كما يحفز الطلاب والطالبات خاصة على الانخراط في الأعمال الإنسانية . والإفادة من الطاقات الشبابية وتنميتها لخدمة المجتمع , كذلك يعزز التطوع من الثقافة الإيجابية المجتمعية داخل أسوار المدرسة وفصولها التعليمية التي تشيع المحبة والإخاء والتكافل والتلاحم بين الطلاب . كما يعدل العمل التطوعي السلوكيات , ويوجه الأخلاقيات , وينمي روح العطاء بما لا تستطيع كتب ودروس غرزة في نفوس الناس , وفيه من المعاني والعبر الكثير . ولابد من زرع قيمة العمل التطوعي منذ سن المدرسة.



ما مفهوم التطوع ؟

تقديم العون والمساعدة للآخرين , ليسود الخير في المجتمع , وجاءت هذه التسمية لأن الإنسان لا يقوم به مجبراً بل طواعية , حيث ينبع من الداخل , ويزداد تطور ونمو المجتمع كلما زادت العناصر الإيجابية والبناءة.



أهداف التطوع

أهداف عامة

- 1- تقليل وتخفيف المشكلات التي تواجه المجتمع .
- 2- تنمية روح المشاركة في المجتمع ومواجهة السلبية .
- 3- انغماس المتطوعين في الأعمال التطوعية يقودهم إلى التفاهم , والاتفاق إلى أهداف مجتمعية مرغوبة .

أهداف خاصة

- 1- إشباع رغبة الشباب في النجاح وزيادة ثقتهم بأنفسهم وبقدرتهم على الإنجاز.
- 2- إقامة العلاقات الجديدة وبناء الصداقات المختلفة .
- 3- بلورة شخصية الشباب والأفراد في المجتمع من خلال تلمسهم لحاجات مجتمعهم والتعرف على القضايا التي تخصه عن قرب .
- 4- إتاحة الفرصة للشباب المبدعين في تنفيذ أفكارهم وتطبيقها على أرض الواقع .
- 5- استثمار أوقات الفراغ عند الشباب بأشياء مفيدة ونافعة بدلاً من تفرغها في وجهات غير جيدة.

مجالات التطوع في جمعية إسعاد



المجال التنموي



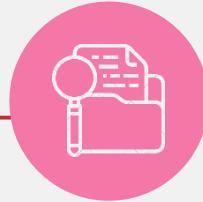
المجال الإغاثي



المجال الإعلامي



المجال الإداري



المجال القانوني



المجال النفسي



مجال التنظيم
والتخطيط

آلية عمل قسم التطوع

ماهي إدارة قسم التطوع :

حصر احتياجات المنظمة من العاملين والمتطوعات ، وتحديد تخصصاتهم، واستقبالهم، وتسجيلهم، والتعرف على إمكاناتهم ومهاراتهم والأوقات المناسبة لهم، ويكون من مهامها - أيضاً- الدعوة إلى التطوع والحث عليه، وتنظيم لقاءات تعريفية بالمؤسسة وأنشطتها، وعرضها على المتطوعات الجدد، وتنظيم برامج تدريبية لهم؛ لتنمية قدراتهم، وتوزيع المتطوعات على وحدات العمل، ومتابعة وتقييم أدائهم.

آلية تنفيذ العمل :

1. أن يكون المتطوع مسجل في منصة العمل التطوعي وفي حال عدم رغبته في التسجيل يتم توثيق ذلك .
<https://nvg.gov.sa/>
2. أن يكون المتطوع ملم بالمجالات التطوعية التابعة لجمعية إسعاد.
3. الإلتزام بالحضور والإنصراف المحدد من قبل إدارة التطوع
4. توقيع الميثاق الأخلاقي لتطوع وتعهد الجمعية.
5. الإطلاع على السياسات والإجراءات في حق المتطوع.
6. الإطلاع على الملف التعريفي لقسم التطوع في موقع جمعية إسعاد/<https://esaad.org.sa/>

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي . إن الالتزام بالميثاق الأخلاقي يُسهّل ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجودة وكفاءة عالية. من خلال التزامهم بالعناصر التالية:

1/ القيم والأخلاق:

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي، ومن رؤية المملكة 2030 بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

- 1/ الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
- 2/ التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع.
- 3/ إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.
- 4/ تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

2/ 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 :

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

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

3 / الموثوقية وتحمل المسؤولية :

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

4 / 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.

5 / تقديم الدعم:

- تنظر المنظمة لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية 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.

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

6 / 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

7 / المهنة :

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

8 / المرجعية :

- لكل عمل منظم مرجعية ولوائح يجب التقيد بها لضمان جودة العمل والمخرجات، وتلزم المرجعية العاملين في العمل التطوعي:
- 1 / بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة.
 - 2 / بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة.
 - 3 / بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات المنظمة وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة.
 - 4 / الالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها المنظمة.
 - 5 / بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

9 /تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليته أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهم 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:

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

10 /المساواة في التعامل:

1 / 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.

لجان إدارة قسم التطوع

لجنة البرامج والتدريب :

المسؤول عن لجنة البرامج والتدريب	مهام لجنة البرامج والتدريب	الهدف من لجنة البرامج والتدريب
مسؤول التطوع - المطوعين - إدارة قسم البرامج	<ul style="list-style-type: none">- العصف الذهني لبرامج الجمعية .- تقديم ورش عمل ودورات تدريبية .- المساعدة في مبادرات وبرامج الجمعية.	تحسين جودة العمل وخلق بيئة عمل نظامية

لجنة العلاقات العامة :

المسؤول عن لجنة العلاقات العامة	مهام لجنة العلاقات العامة	الهدف من قسم العلاقات العامة
مسؤول التطوع	<ul style="list-style-type: none">- استقطاب داعمين لقسم التطوع وبرامجه- عمل شراكات مجتمعية تطوعية داخلية وخارجية- استقبال رواد القسم- التواصل مع المؤسسات المانحة والتسجيل بمواقعها	المساهمة وربط العلاقات الداخلية والخارجية لإدارات جمعية إسعاد رسم صورة ذهنية لائقة عن إدارات جمعية إسعاد

لجان إدارة قسم التطوع

لجنة الموارد البشرية :

المسؤول عن لجنة الموارد البشرية	مهام قسم الموارد البشرية	الهدف من قسم الموارد البشرية
مسؤول التطوع	<ul style="list-style-type: none">- تصميم النماذج الخاصة بالمتطوعين(ميثاق التطوع - السياسيات والإجراءات - رابط الانضمام -التعهد إلى الجمعية - عقد الشراكة الداخلية والخارجية - اللائحة التنظيمية لطلب الفرص خاصه بالموظفين العاملين في الجمعية)- تسجيل ساعات المتطوعين في منصة العمل التطوعي- عمل قاعدة بيانات خاصة بمعلومات المتطوعين- حضور وانصراف المتطوعين- الإشراف على المتطوعين- وضع الحوافز و المكافآت للمتطوعين	تحسين جودة العمل وخلق بيئة عمل نظامية

لجان إدارة قسم التطوع

لجنة الجودة والتطوير والإنتاجية :

الهدف من الجودة والتطوير والإنتاجية	مهام لجنة الجودة والتطوير والإنتاجية	المسؤول عن لجنة الجودة والتطوير والإنتاجية
تطوير العملية الإدارية ومستوى أداء المتطوعين فيها ونشر ثقافة ومفهوم إدارة الجودة الشاملة بينهم ، وتحسين أساليب العمل وإجراءاته ، وتوثيق العمليات والنماذج .	<ul style="list-style-type: none">- عمل تقرير سنوي لأعمال الإدارات- البحث عن الأخطاء الواردة وحلها- تطوير المتطوع المتفاعلتطوير الإدارات بشكل دوريتطوير نماذج وملفات الإدارات	مسؤول التطوع والمطوعين

لجنة قسم المالية :

الهدف من اللجنة	مهام اللجنة	المسؤول اللجنة
تنمية الموارد المالية ورفع مستوى ميزانية قسم التطوع	<ul style="list-style-type: none">- إعداد الخطط والتقارير والتقويم والمتابعة الأسبوعية والشهرية والسنوية للإدارات- تقديم الأفكار والمشاريع الإبداعية لتعزيز تنمية الموارد المالية- التواصل مع المتبرعين بالتقارير والإهداء والاتصالات والرسائل الشهرية والسنوية وعمل جدولة لذلك- حصر الإيرادات التي تدخل الجمعية- رفع أسماء المتبرعين لتكريم- مراجعة كشف الحسابات شهريا وسنوياً	مسؤول الموارد المالية والمطوعين

حقوق المتطوعين وواجباتهم

حقوق المتطوعين :

- الحق في العمل في بيئة آمنة وصحية.
- العدالة في الاختيار ضمن فرص متساوية غير متحيزة.
- الحق في الحصول على معلومات حقيقية ودقيقة عن مؤسسات المجتمع المدني او قوانين العمل التطوعي والالتزام بالميثاق الوطني للتطوع.
- عدم القيام بوظيفة موظف مدفوع الأجر مرتبط بالوقت.
- الحق في الحصول على وصف لوظيفة المتطوع وساعات عمل متفق عليها لتحديد نوعها وتخصصها
- الحق في المحافظة على سرية معلومات المتطوع الشخصية ضمن قانون حفظ الخصوصية.
- على المهام الموكلة للمتطوع ان تكون متوافقة مع عمر و قدرات المتطوع وتخصصه.
- الحق في الحصول على شهادة تطوع.
- منح الأولوية في التوظيف للمتطوع في نفس المؤسسة.

واجبات ومبادئ المتطوعين

- الالتزام بالتعهدات كتحديد نمط المشاركة والتقييد بها .
- الاستيعاب الواضح لأهداف المؤسسة وتطلعاتها والالتزام بالوقت .
- عدم توريط المؤسسة في مواقف شخصية
- عدم محاولة استغلال التطوع لأهداف أخرى.
- المشاركة في الإعداد والتدريب.
- الجدية والمصادقية في العمل الذي يقوم به المتطوع.

إدارة المخاطر

إهتمت جمعية إسعاد بحماية المتطوعين من أي أذى قد ينجم عن عملهم التطوعي حيث يتم :
تحديد وتقييم المخاطر المحتملة وإتخاذ الإجراءات الوقاية المناسب والتزام الجمعية بعلاج
المتطوعين عند الإصابة أثناء تنفيذ عملهم التطوعي وحرص الجمعية على حماية البيانات
الشخصية للمتطوعين.

تصنيف المخاطر					
25	20	15	10	5	5
20	16	12	8	4	4
15	12	9	6	3	3
10	8	6	4	2	2
5	4	3	2	1	1
5	4	3	2	1	
التأثير					

معدل مفاتيح المخاطر		
عالي بشكل غير مقبول، ويلزم معالجته	خط عالي	25-15
يجب تخفيفه بحيث يبقى في أدنى مستوى	خط متوسط	12-6
مقبولة دون الحاجة لتخاذ إجراء مع ضرورة متابعته بشكل منتظم	خط منخفض	5-1

خطة تصنيف المخاطر للمتطوع :

الملاحظات	متابعة الإجراءات كل 6 أشهر	المسؤولية مسؤول التطوع	الإجراءات المتخذة قبول - تجنب - تخفيف	أهمية الخطر عالى- متوسط -منخفض	الاحتمالية	التأثير	المخاطر	التصنيف
							تصريح إعلامى لأحد المتطوعين يؤثر على سمعة الجمعية	المخاطر المتعلقة بالجمعية والفرق التطوعية
							تسبب احد المتطوعين فى الحاق الضرر بالمستفيدين	لمخاطر المتعلقة بالمستفيدين
							عدم الالتزام بضوابط السلامة والصحة المهنية	المخاطر المتعلقة بالمتطوعين
							طبيعة مكان العمل التطوعى	المخاطر المتعلقة بالعوامل البيئية
							الاعتداء الجسدي أو اللفظي	المخاطر المتعلقة بالعلاقة التفاعلية بين المتطوعين
							ممارسة العمل التطوعى دون التنسيق مع الجهات المعنية	المخاطر المتعلقة بالالتزام بالأنظمة والقوانين

السياسات و إجراءات التطوع

السياسة (1)	توثيق معلومات وبيانات المتطوعين وحماية بياناتهم
الهدف من السياسة	حفظ المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية
المسؤوليات والصلاحيات	رئيسة قسم التطوع
نص السياسة	التأكد من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخلفات الأمنية في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية أو قامت الجهات المشرفة لطلب ذلك .
نص الإجراء	تقوم إدارة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية لتأكد من ملائمتهم للفرص التطوعية . تقوم إدارة التطوع بالتأكد من تسجيل المتطوعين في منصة العمل التطوعي وفي حال عدم رغبة المتطوع في التسجيل يوثق ذلك .
نص السياسة	حماية بيانات المتطوعين المسجلين لدى الجمعية كما تضمن عدم نشرها وتداولها مع إي جمعيات اخرى إلا بعد أخذ الاذن
نص الإجراء	تقوم إدارة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين . تخصص إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الإطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية .

السياسات و إجراءات التطوع

تصميم الفرص والاستقطاب	السياسة (2)
استقطاب شرائح جديدة من خلال الفرص التطوعية	الهدف من السياسة
رئيسة قسم التطوع	المسؤوليات والصلاحيات
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبى احتياج المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر .	نص السياسة الأولى (تصميم الفرص التطوعية)
<p>1/ يقوم مسؤول التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياجات من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياجات التطوعي في الجمعية .</p> <p>2/ يكتب مسؤول التطوع المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات الجمعية .</p> <p>3/ يحدد مسؤول التطوع المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية</p> <p>4/ يحدد مسؤول التطوع من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة</p> <p>5/ يحدد مسؤول التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات .</p> <p>6/ يحدد مسؤول التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، ك اكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).</p> <p>7/ يحدد مسؤول التطوع الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.</p> <p>8/ يدرس المسؤول التطوع ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.</p> <p>9/ تقوم إدارة التطوع بعد استقطاب المتطوعين بإجراء مقابلة شخصية مع المتطوعين ومعرفة خبراتهم من خلال نموذج المقابلة الشخصية.</p> <p>10/ ثم تقوم بتسكين الفرصة التطوعية من خلال نموذج اتفاقية التطوع.</p>	نص الإجراء
يخطط مسؤول التطوع لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية	نص السياسة الثانية (تصميم الفرص التطوعية)
يحدد مسؤول التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين	نص الإجراء
تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها	نص السياسة الثالثة التقنية لتسويق الفرص (التطوعية)
يستخدم مسؤول التطوع لوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.	نص الإجراء
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية والعلاقات العامة في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية .	نص السياسة الرابعة (تقنية لتسويق الفرص التطوعية)
<p>1/ يحدد مسؤول التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.</p> <p>2/ يستخدم مسؤول التطوع لوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.</p>	نص الإجراء

السياسات و إجراءات التطوع

السياسة (3)	تحديد الإجراءات التأديبية
الهدف من السياسة	ضبط المتطوعين داخل الجمعية
المسؤوليات والصلاحيات	المدير التنفيذي / رئيسة قسم التطوع
نص السياسة	تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتفاوض عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة
نص الإجراء	<p>يحق لإدارة التطوع بالجمعية إنهاء خدمات المتطوع خلال فترة تطوعه في الحالات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none">• مخالفته أنظمة الجمعية والتعليمات المعمول بها• إفشاء سر من أسرار عمل الجمعية• إذا أخفق المتطوع في أداء الرسالة إلى حد (غير مرضي) ووفق تقرير يعده رئيس قسم التطوع .• عدم تقبله أو تنفيذه لتوجيهات التي يتلقاها من رؤساء الأقسام• يقوم رئيس التطوع بالاجتماع لمعرفة المشاكل التي يواجهونها في عملية التطوع ومتطلباتهم واراتهم في مشاكل التطوع .• يقوم رئيس التطوع بإعداد تقرير بالملاحظات والاقتراحات اللازمة ورفعها للمدير التنفيذي لإتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين وتطوير عملية التطوع

السياسات و إجراءات التطوع

التدريب والتطوير	السياسة (4)
تدريب المتطوعين لإشراكهم في تنمية الجمعية ورفع مستوى إنجازاتها	الهدف من السياسة
المدير التنفيذي / رئيسة قسم التطوع / مدير الإدارة	المسؤوليات والصلاحيات
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.	نص السياسة
<ul style="list-style-type: none">• تحليل الاحتياج التدريبي للمتطوعين بناء على مهامهم• ترشيح الحاجات التدريبية وتطويرية الأكثر حاجة والأكثر أثرا• تحديد مستوى قدرة الجمعية تلبية الحاجات التدريبية للمتطوعين• التواصل مع الشركاء والجهات التي من الممكن مساهمتها في تدريب المتطوعين• بناء وتصميم خطة تنفيذية لتدريب وتطوير المتطوعين .• اعتماد الخطة التنفيذية لتدريب وتطوير المتطوعين• إعلان وتسويق خطة التدريب على المتطوعين• تنفيذ إجراءات التسجيل للبرنامج التدريبي• وفرز وترشيح المتدربين وإعلان القبول• إصدار تقرير سنوي لعملية تدريب وتطوير المتطوعين	نص الإجراء

السياسات و إجراءات التطوع

السياسة (5)	الدعم والإشراف
الهدف من السياسة	تدريب المتطوعين لإشراكهم في تنمية الجمعية ورفع مستوى إنجازاتها
المسؤوليات والصلاحيات	المدير التنفيذي / رئيسة قسم التطوع
نص السياسة	حفظ حقوق المتطوعين
نص الإجراء	<p>يتم تعليم المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى بتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم.</p> <p>يتوجه المتطوع إلى لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.</p> <p>يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم.</p>
نص السياسة الثانية (أحقية رفض المتطوع المطالب)	للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذ بعين الاعتبار
نص الإجراء	<p>1/ يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.</p> <p>2/ يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.</p>

السياسات و إجراءات التطوع

التغذية الراجعة	السياسة (6)
تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للإستفادة منها فى إتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وفى مسيرة التطوع والجمعية.	الهدف من السياسة
رئيسة قسم التطوع	المسؤوليات والصلاحيات
تقوم إدارة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر وإعلام المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	نص السياسة
يقوم رئيس التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.	نص الإجراء
تعتمد إدارة التطوع آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهموا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية	نص السياسة الثانية
1/ يقوم رئيس إدارة التطوع المشرف المباشر بتعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية والدورية الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين. 2/ يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.	نص الإجراء

السياسات و إجراءات التطوع

السياسة (7)	الدعم المالي والإشراف الفني
الهدف من السياسة	حفظ حقوق المتطوع المالية
المسؤوليات والصلاحيات	المدير التنفيذي /رئيسة قسم التطوع / مشرفة الشؤون المالية
نص السياسة	تقوم بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصه التطوعية حسب الإجراءات الرسمية
نص الإجراء	<p>1/ يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.</p> <p>2/ إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.</p> <p>3/ يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.</p> <p>4/ يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات.</p>

السياسات و إجراءات التطوع

السياسة (8)	الدعم المالي والإشراف الفني
الهدف من السياسة	تعبير الجمعية للمتطوعين بشكل فعال عن تقديرهم لهذا الإسهام
المسؤوليات والصلاحيات	المدير التنفيذي /رئيسة قسم التطوع / مدير الإدارة
نص السياسة	تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم
نص الإجراء	<p>1/ تقوم الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.</p> <p>2/ تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.</p> <p>3/ تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.</p> <p>4/ تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم (مرفق نموذج الشهادة).</p> <p>5/ يتم إرسال تقييم المتطوع للفرصة التطوعية (نموذج قياس رضا المتطوع).</p>

الخطة التشغيلية لقسم التطوع

مسؤول التأسيس	مؤشر النجاح	متطلبات التأسيس	مدة الخطة	مدة التأسيس	الهدف الفرعي	الهدف العام
دلال العجيان	80%	توفير دعم مالي توفير مكان مهيب توفير أجهزة توفير أدوات	سنوات 3	شهور 3	الاستثمار الأمثل للمتطوعين لكونهم الركيزة الأساسية في الجمعية .	توفير فرص تطوعية هادفة وتقديم التدريب والإرشاد للمتطوعين لتنمية قدرتهم ومهاراتهم لخدمة المجتمع .

30/12/2022 تاريخ النهاية 30\10/2022 تاريخ البداية

المؤشر	الهدف	النطاق والمرحلة
<ul style="list-style-type: none"> تأسيس قسم التطوع تحت معايير إدامة للحصول على المستوى الأول . تصميم النماذج الخاصة بقسم التطوع . إنشاء ملف الكتروني بطريقة جديدة ومبتكرة لطلب المتطوعين من قبل إدارات جمعية إسعاد تأسيس منصة تطوعية لجمعية إسعاد وعمل تدشين للمنصة . إنشاء فريق تطوعي خاص بالجمعية . 	تحقيق عمل إحتراقي ومنظم لإدارة قسم التطوع	التخطيط والتأسيس

الخطة التشغيلية لقسم التطوع

الأهداف المرحلية لاستقطاب المتطوعين			المؤشر	الهدف	النطاق
2025	2024	2023			
100	60	40	استقطاب المتطوعين عبر وسائل التواصل الاجتماعي	للمساعدة في سد العجز داخل الجمعية .	الاستقطاب
30	20	10	استقطاب المتطوعين عبر منصة العمل التطوعي	تحقيق رؤية وأهداف المملكة لتطوع .	
60	40	20	استقطاب متطوعين عبر الزيارات للجهات الأخرى	تخفيف التكاليف المادية للجمعية .	

الأهداف المرحلية						المؤشر	الهدف	النطاق
عدد الساعات التطوعية			عدد الفرص التطوعية					
2025	2024	2023	2025	2024	2023	تصميم فرصة تطوعية في منصة العمل التطوعي وفق احتياجات إدارات جمعية إسعاد	توفير الفرص التطوعية وفق احتياجات الجمعية والمتطوع	الفرص التطوعية
180	140	100	45	35	25			

الخطة التشغيلية لقسم التطوع

الأهداف المرئية			المؤشر	الهدف	النطاق
عدد المتطوعين الذي سيتم تدريبهم					
2025	2024	2023	التدريب : تدريب المتطوع وتطويره في مجال العمل والتطوع عن طريق ورش عمل تطويرية في عدة مجالات .	تأهيل وتدريب المتطوع وتنمية مهاراته في مجال العمل التطوعي .	التأهيل والتدريب
40	20	10			

الأهداف المرئية للميزانية				المؤشر	الهدف	النطاق
الضيافة	الزي الرسمي	الأدوات	منصة تطوع إسعاد			
500	1000	1500	3500	البحث عن مصادر التبرعات المؤسسات المانحة عبر التسويق والاعلام	تحقيق الاستقرار المالي من خلال خطة تمويل ثابتة .	المالية

الخطة التشغيلية لقسم التطوع

المؤشر	الهدف	النطاق
<ul style="list-style-type: none">- إقامة الرحلات الخارجية- الترشيح لدورات التدريبية المعتمدة- إقامة ملتقيات تطوعية- التشجيع المعنوي من إدارة الاقسام- زيادة في الساعات التطوعية للمتطوع الفعال- احتساب الساعات التطوعية وشهادة من منصة العمل التطوعي- تدريب منتهي بالتوظيف- الترشيح لوظائف الجمعية- شهادة خبرة ما بعد التدريب	<p>المحافظة على المتطوعين وتشجيعهم للاستمرار في عملية التطوع .</p>	<p>التحفيز والمكافآت</p>

ختاماً

زرع الله سبحانه وتعالى بذرة الخير في النفس الإنسانية، وخلقها مفطورة عليه، و ان التطوع من ثمار بذرة الخير التي فطرنا عليها إلا أنه في بعض الحالات لا تسقى تلك البذرة ولا تنمى. ويكون التطوع أيضاً بأن يمشي الإنسان في دروب الخير؛ للمساعدة في تحمل مسؤولية المجتمع، ويجب أن يكون التطوع عن قناعة ورضا، ولا ينتظر مردود مادي منه، ولا الشهرة، بل طمعاً في الأجر والثواب من الله تعالى.

إِسْعَادُكَ

لرعاية الأراامل والمطلقات

@Es33ad