



# دليل المتطوع

بجمعية المستودع الخيري بشرورة  
(كنان)

• **الهدف منه:**

يساعد هذا الدليل في تعريف المتطلع بكل ما يلزمته في رحلته التطوعية مع الجمعية.

• **المعنيون منه:**

المتطوعون

• **جمعية المستودع الخيري بشرورة (كنان):**

جمعية المستودع الخيري بشرورة تقدم العديد من الخدمات الإغاثية والتنموية للأسر ذات الدخل المحدود والأرامل والمطلقات وأبنائهم والمتضررين من الأزمات.

• **منظلات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين:**

- **منظلات الجمعية لإشراك المتطوعين:**

١. مضاعفة قدرة الجمعية على زيادة الإنتاج.

٢. الالسهام في تحقيق رؤية ٢٠٣٠ إلى استقطاب ومشاركة المتطوعين في العمل المجتمعي بالمملكة، وتعزيز المواطن الفاعلة بتعزيز حب العطاء وإشراك المتطوعين في خدمة الآخرين.

٣. تقليل التكلفة التشغيلية للمشاريع من خلال إسهام المتطوعين المتخصصين في القيام بأعمال الجمعية.

٤. تعزيز الثقة والتواصل بين الجمعية والمجتمع.

٥. تعزيز صورة الجمعية الذهنية لدى المجتمع والمؤسسات ذات العلاقة.

- **رؤية الجمعية لإشراك المتطوعين:**

ونسعى لأن تكون جمعية فاعلة في تحقيق إشراك تنموي مستدام للمتطوعين، ويجد المتطوعون فيها بيئة جاذبة، وتنمية لقدراتهم، وإشادة بجهودهم، وإسهاماً لهضبة مجتمعهم

وسعياً لتحقيق هذه الرؤية فإن الجمعية تولي أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين وتحرص لذلك موارد بشرية مؤهلة

لتحقيق هذه الرؤية وتلبية طموحات المتطوعين وتفتح أبوابها لجميع الراغبين في التطوع عبر قنوات التواصل

الرسمية التالية

www.jmk-sh.org.sa		mustawda@gmail.com	
017 532 0055		0507000894	

• حقوق المتطوع:

أ- التقديم في كافة الفرص التطوعية المتاحة:

للمتطوع الحق في التقدم إلى الجمعية في كافة الفرص التطوعية المتاحة، ويحق له توليمها ما دامت تتتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرص التطوعية، ويكون له مرونة الاختيار في الوقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض وسياسة الجمعية ومتطلبات الفرصة التطوعية.

ب- تعریف المتقدم للتطوع بحالة الطلب:

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

ت- تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

يحق لكل متطوع أن يصل على التوجيه المناسب من قبل الجمعية، وهو يتضمن التعريف بالجمعية التي سيتطوع فيها، والأشخاص الذين سيتعامل معهم، والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها.

ث- تعریف المتطوع بمهنته وصلاحياته:

يكون للمتطوع توصيف لدوره التطوعي بحسب المعايير الموضحة في دليل السياسات والإجراءات، ويحق للمتطوع الاطلاع عليه. وتلتزم الجمعية والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع والجمعية.

ج- تعریف المتطوع بمرجعيته:

يتم تعريف المتطوع بالمرجعية الإدارية والفنية التي يعود إليها المتطوع خلال أداء دوره التطوعي، ويتم تزويده بكلفة 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 وملحوظاته بوصفه عضواً ينتهي 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.

## د - الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم الجمعية من خلال مدير قسم التطوع باطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقاً، واطلاعه 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 هناك 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.

- تقوم الجمعية بأخذ التغذية الراجعة من التطوع 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 الإدارة 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 برنامجه لتطوير كفاءات العاملين لديها.

## ر- سرية المعلومات

تقوم الجمعية بجمع معلومات التواصل الخاصة بالتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية للمتطوع، وتعهد الجمعية بالحفظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبيها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، وتحمل الجمعية المسؤولية القانونية حيال ذلك.

## ز- الغياب:

يحق للمتطوع عدم الحضور بسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول دون أدائه لدوره التطوعي، بشرط أن يبلغ مسؤوله المباشر بعدم قدرته على الحضور قبل ٢٤ ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

## س- التظلم:

حق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل والإدارة أو نحو ذلك يتعارض مع دوره التطوعي وسياسة ومعايير الجمعية في التطوع، ويتم ذلك بحسب الإجراءات الموضحة في دليل السياسات والإجراءات.

## ش- التكريم والتقدير:

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

## ص- إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

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

## • التزامات المتطوع:

### أ- المسؤولية الاجتماعية:

يلتزم المتطوع بإنجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحققاً لأهداف الجمعية الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.

### ب- التوقيع على اتفاق التطوع:

يقوم المتطوع والجمعية بعمل اتفاق تطوع يوضح توقعات الجمعية من المتطوع، وتوقعات المتطوع من الجمعية.

### ت- الدوام وأوقات العمل:

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

### ث- سياسة الخصوصية والسرية:

يلتزم المتطوع بالحفظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة بالجمعية أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفیدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشاءها لطرف ثالث أو استخدام خارج إطارها الطبيعي، كما قد تطلب الجمعية من المتطوع توقيع تعهد بالحفظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشاءها والالتزام كافة إجراءات الحفاظ على سريتها، وذلك إن تطلب الأمر.

## ج- تضارب المصالح:

- يعرف تضارب المصالح على أنه" الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار المتطوع في أثناء أدائه لوظيفته بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمه هو شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أداؤه لاعتبارات شخصية مباشرةً أو غير مباشرةً، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.
- يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يعد تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وعند وقوع ذلك يقوم بإعلام مدير قسم التطوع بشكل مباشر.

## ح- العروض والهدايا:

سواء أكانت من الشريحة يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من الجمعية المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات، والبسكويت، والزهور أو غيرها التي تُعد في أعراف الجمعية بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية.

- إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهداية وامكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع مرجعه الخاص به.

## خ- المظهر الشخصي والذوق العام:

بحسب سياسة الجمعية وطبيعة الدور التطوعي يلتزم المتطوع بالتقيد بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله. ويجب أن ينسجم مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية، ويراعي الشعور العام والأداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.

## • الميثاق الأخلاقي للمتطوع:

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي.

إن الالتزام بالميثاق الأخلاقي يُسهل ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجودة وكفاءة عالية.

من خلال التزامهم بالعناصر التالية:

## ١- القيم والأخلاق:

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي، ومن رؤية المملكة ٢٠٣٠ بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

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

## ٢- السرية:

ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، إلى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام التالي:

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

## ٣- الموثوقية وتحمل المسؤولية:

أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفًا بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:

- متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المنأطة به.
- رجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
- مدركاً لكونه لا يمثل الجمعية التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

## ٤- التواصل الفعال:

ينبئ 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 وأرائه 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 الجمعية.
- أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

#### ٤- تقديم الدعم:

تنظر الجمعية لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي ولهذا فإنه يُتوقع 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 الجمعية في مجال العمل التطوعي.

#### ٥- الشخصية الإيجابية:

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

- أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تعكس على من حوله.
- أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في الجمعية وتسخير الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها.
- أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.
- أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.

#### ٦- المهنية:

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

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

## ٧- المرجعية:

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

- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمعايير المعتمدة في الجمعية.
- بالالتزام الكامل بالضوابط ولوائح المعتمدة من قبل الجمعية.
- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات الجمعية وعلى العهد المسلح إلى جميع أشكالها وإعادتها للجمعية.
- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية.
- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

## ٨- تضارب المصالح:

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

- عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال.
- الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطاءيا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللبياقة.

## ٩- المساواة في التعامل:

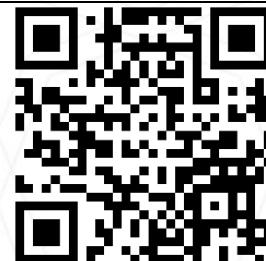
يجب أن تتعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التحيز والعنصرية. ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسمية أو العقلية.

## النماذج والأدلة الارشادية



### نموذج طلب تعويض مالي

[https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website\\_pages/2\\_61e012e0cde8e.pdf](https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website_pages/2_61e012e0cde8e.pdf)



### نموذج اتفاقية متطوع

[https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website\\_pages/1\\_61e012e0cdb1d.pdf](https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website_pages/1_61e012e0cdb1d.pdf)



### نموذج الشكوى والتظلم

[https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website\\_pages/3\\_61e012e0ce14c.pdf](https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website_pages/3_61e012e0ce14c.pdf)



### نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

<https://forms.office.com/r/q4R6j6P1Ci>



### الميثاق الأخلاقي للتطوع

[https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website\\_pages/1\\_61e012b2da60a.pdf](https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website_pages/1_61e012b2da60a.pdf)



### دليل السياسات والإجراءات

[https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website\\_pages/1\\_61e0132ebcd7c.pdf](https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website_pages/1_61e0132ebcd7c.pdf)



### دليل المخالفات

[https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website\\_pages/1\\_61e3daccf19b2.pdf](https://www.jmk-sh.org.sa/rafed/uploads/website_pages/1_61e3daccf19b2.pdf)