



جمعية المودة
للتنمية الأسرية
Al mawaddah Society for
Family Development

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



دليل سياسات وإجراءات التطوع

بجمعية المودة للتنمية الأسرية
بمنطقة مكة المكرمة

المودة.. بيت الأسرة

@almawaddah_j     
www.almawaddah.org.sa



غايات جمعية المودة ودوافعها لإشراك المتطوعين

تهدف جمعية المودة للتنمية الاسرية الى تحقيق عدد من أهدافها النبيلة وذلك من خلال تزويد الجمعية بالأعداد المطلوبة من الافراد ممن لهم خبرات ومهارات يمكن لها النهوض بالعمل الاجتماعي داخل نطاق عملها بما يساعدها على تحقيق أهدافها ويكمن الهدف الأساسي في تنظيم عملية التطوع وتوجيه جهود المتطوعين ووضع الخطط والبرامج التدريبية اللازمة لهم ومتابعة أعمالهم وتقويمها بما يضمن الاستفادة من قدراتهم بالشكل الصحيح.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

وتبنى الجمعية قضية إشراك المتطوعين رغبة في:

١. تعظيم أثر جمعية المودة في تحقيق التنمية الأسرية والوصول لأكبر شريحة ممكنة من المستهدفين.
٢. الاستفادة من خبرات ومهارات المتطوعين واستثمارها في تطوير قدرات الفريق وكفاءة العمل.
٣. زيادة الوعي وتنمية المسؤولية لدى المجتمع تجاه أنفسهم وأسرهم ومجتمعهم.
٤. تنمية خبرات المتطوعين وتطوير مهاراتهم من خلال اشراكهم في خدمة المجتمع.

وذلك عن طريق تفعيل التطوع في الخطة السنوية ووضع مؤشرات أداء لها ومستهدفات ربع سنوية ومتابعة تنفيذها وانجازها ونسعى في أن يكون العمل التطوعي أحد الحلول الاستباقية لمعالجة قضايا الأسرة بكفاءة وفاعلية.

ولأجل ذلك قامت الجمعية باعتماد مجموعة من السياسات والإجراءات الخاصة بإشراك المتطوعين، والتي تضمن إشراك المتطوعين باحترافية وفاعلية.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

توطئة

يحتوي هذا الدليل على السياسات الخاصة بقسم التطوع، وعلى الإجراءات التي تحقق هذه السياسات.

السياسة:

هي القاعدة الأساسية التي توضح ما الذي تتبناه الجمعية في عمليات إشراك المتطوعين.

وينبغي أن تتسم صياغة السياسات بما يلي:

1. واضحة ومختصرة.
2. خالية من المصطلحات المتخصصة.
3. تُفهم بسهولة من قبل جميع المعنيين في الجمعية.
4. لا تستخدم المبني للمجهول.

الإجراءات:

عبارات تصف الأفعال وتوفر توجيهات واضحة، خطوة بخطوة لمساعدة المعنيين على كيفية تنفيذ سياسة الجمعية في عمليات إشراك المتطوعين.

سمات الإجراءات السليم:

1. واضح لا لبس فيه.
2. أن يكون المستهدفون قادرين على فهم ما يتعين عليهم القيام به بعد قراءة الإجراء للمرة الأولى.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

المصطلحات الرئيسية:

العمل التطوعي: كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره، رغبة منه في خدمة المجتمع وتنميته.

المتطوع: كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.

المشرف الفني: هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لإدارة التطوع. المشرف الإداري: (هو المسؤول عن إدارة التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة)

الفرص التطوعية: هي المهام والأدوار التي تصممها الجهات الموفرة للفرص للتطوعية وفق النموذج الذي تعتمده الجهة المسؤولة عن العمل التطوعي. الفريق التطوعي: مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعياً، تحت قيادة موحدة، لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة، وبناءً على أطر نظامية تتكون من سياسات وإجراءات موصوفة بإشراف الجهة المستفيدة

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

١/ السياسة:

تبنى الجمعية إشراك المتطوعين بما يحقق أهدافها الاستراتيجية، وتطور أنظمتها وإجراءاتها بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح الرسمية، ومعايير ومواصفات إدارة التطوع، وتعزز ثقافة التطوع لدى أفراد المجتمع بما يحقق أهدافها الاستراتيجية.

الإجراءات:

١. تقوم إدارة الجمعية بتضمين الخطة الاستراتيجية أهدافاً تتعلق بإشراك المتطوعين في تحقيق رؤيتها ورسالتها.
٢. تقوم إدارة التطوع بالاشتراك مع إدارة الاستراتيجية بمتابعة الأنظمة والمستجدات والقرارات المتعلقة بالعمل التطوعي، والعمل على تطوير أنظمة وإجراءات إدارة التطوع بناءً عليها.
٣. تقوم إدارة التطوع بالتعاون مع إدارة الاتصال المؤسسي بإعداد وتنفيذ خطة لنشر وتعزيز ثقافة التطوع لدى أفراد المجتمع بما يحقق أهدافها الاستراتيجية.

٢/ السياسة:

تعزز الجمعية ثقافة التطوع لدى منسوبيها وتعمل على تمكينهم من المهارات اللازمة لإشراك المتطوعين والإشراف عليهم.

الإجراءات

١. تقوم إدارة التطوع بتوضيح أهمية العمل التطوعي لبقية الإدارات والأقسام وإشراكهم في التخطيط لإشراك المتطوعين.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار



٢. تقوم إدارة التطوع بالتعاون مع إدارة الاتصال المؤسسي بالنشر الدوري لدوافع وغايات الجمعية من إشراك المتطوعين، ونتائج وتقارير إشراك المتطوعين، والفوائد المكتسبة من ذلك.
٣. تقوم إدارة الاستراتيجية بمتابعة مؤشرات الأداء المتعلقة بالعمل التطوعي لدى بقية الإدارات والأقسام.
٤. تقوم إدارة علاقات الموظفين بالتعاون مع إدارة التطوع بتحديد الكفايات اللازمة لمنسوبي الجمعية لتحقيق إشراك فاعل للمتطوعين والإشراف عليهم، وإعداد وتنفيذ خطة تدريبية لتمكينهم من هذه الكفايات.

٣/ لسياسة:

تقوم الجمعية بتعزيز ثقافة التطوع لدى المستفيدين منها كما تعمل على تفعيل التطوع كأحد الحلول الاستباقية لمعالجة القضايا الأسرية.

الإجراءات

١. تقوم إدارة التطوع بالتعاون مع إدارة البرامج والمشاريع وصناعة الأثر بتطوير آليات إشراك المستفيدين في العمل التطوعي.
٢. تعمل إدارة التطوع بالتعاون مع إدارة البرامج والمشاريع وصناعة الأثر وإدارة الاتصال المؤسسي على نشر ثقافة التطوع لدى المستفيدين.
٣. توفر إدارة التطوع بالتعاون مع إدارة البرامج والمشاريع وصناعة الأثر فرصاً تطوعية ملائمة لتفعيل التطوع لدى المستفيدين وتمكنهم من قيامهم بأدوارهم التطوعية.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

٤/ السياسة:

تقوم الجمعية بتفعيل منهجية إدارة الشراكات المعتمدة لديها لتفعيل العمل التطوعي وتحقيق أهداف الجمعية المتعلقة بالعمل التطوعي. (<https://almawaddah.org.sa/rules/79>)

الإجراءات

١. تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع الاتصال المؤسسي بإعداد وتنفيذ خطة لتفعيل الشراكات مع الجهات التي تتبنى تفعيل العمل التطوعي وتوفير الموارد المادية والبشرية لذلك.
٢. تقوم وحدة التطوع بتفعيل الشراكات مع الجهات المعتمدة وفقاً للخطة المعتمدة.
٣. تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع الاتصال المؤسسي بتقييم الشراكة وتحديد فرص التحسين ومناقشتها مع الشركاء.

٥/ السياسة:

تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجات الجمعية.

الإجراءات

١. تقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياجات من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام من خلال إرسال النموذج المعتمد للفرص التطوعية.
٢. يقوم مديري الإدارات بتصميم الفرص التطوعية وفق النموذج المعتمد لذلك قبل تاريخ الفرصة التطوعية بأسبوعين على الأقل.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار



٣. يتم جمع الفرص التطوعية من قبل وحدة التطوع ومراجعتها وتدقيقها قبل نشرها وفي حالة وجود ملاحظات يتم إعادة ارسالها للإدارة الطالبة للفرصة بملاحظات التعديل حتى يتم العمل على تعديلها.
٤. تقوم وحدة التطوع برفع الفرص التطوعية للمدير العام أو من ينوبه لاعتمادها.
٥. تقوم وحدة التطوع برفع الفرص التطوعية عبر منصة العمل التطوعي والتنسيق مع إدارة الاتصال المؤسسي لنشر الفرص عبر وسائل التواصل الاجتماعي بعد اعتمادها من منصة العمل التطوعي.
٦. في حالة كانت الفرصة التطوعية طارئة يقوم المشرف الفني بطلب الفرصة التطوعية من المشرف الإداري قبل موعد تنفيذها بـ ٢٤ ساعة على الأقل.

١/ السياسة:

تطبق الجمعية دليل إدارة المخاطر المعتمد لديها في العمل التطوعي والتعامل مع المتطوعين والفرص التطوعية

الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع المشرفين الفنيين بتحديد المخاطر المحتملة على المتطوع وعلى الجمعية أثناء التخطيط للعمل التطوعي وتصميم الفرص التطوعية.
٢. تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع المشرفين الفنيين بتقييم المخاطر وفق مصفوفة إدارة المخاطر ص ٢٠ من دليل المخاطر المعتمد.
٣. تحدد وحدة التطوع مع المشرفين الفنيين الإجراءات التي ستعمل عليها للتعامل مع المخاطر وفق الأساليب الأربعة (النقل-التجنب-التخفيف-القبول).
<https://almawaddah.org.sa/sites/default/files/%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AE%D8%A7%D8%B7%D8%B1.pdf>

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

٧/ السياسة:

تعلن الجمعية عن الفرص التطوعية وموعد تنفيذها وتتواصل مع جميع المرشحين للفرصة التطوعية بعدالة وشفافية

الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بمتابعة الفرص المعلنة عبر منصة العمل التطوعي وفرزها والتأكد من الأعداد المسجلة وفقاً للاحتياج.
٢. تقوم وحدة التطوع بالتنسيق مع المشرف الفني التابع للإدارة الطالبة للفرصة التطوعية والتأكد من تواصله مع المتقدمين للفرصة التطوعية والإشراف عليهم.
٣. تقوم وحدة التطوع بإرسال اعتذار للمتطوعين المتقدمين الغير مقبولين مع توضيح أسباب عد قبولهم.

٨/ السياسة:

تقوم الجمعية بتوثيق الأعمال التطوعية التي يقوم بها موظفو الجمعية بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي.

الإجراءات

١. تقوم وحدة التطوع بحصر الساعات التطوعية للموظفين في نهاية كل شهر ميلادي.
٢. تقوم وحدة التطوع بالتحقق من خلال التواصل مع المدير المباشر في حالة تقدم الموظف بطلب احتساب ساعاته الخارجة عن الدوام الرسمي كساعات تطوعية.
٣. تقوم وحدة التطوع برفع الساعات التطوعية لمنسوبي الجمعية عبر منصة العمل التطوعية واشعار الموظف بذلك.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

٩/ السياسة:

تحافظ الجمعية على خصوصية بيانات المتطوعين وفق سياسة خصوصية البيانات المعتمدة بالجمعية.

الإجراءات:

١. التعامل مع جميع بيانات المتطوعين بسرية تامة.
٢. عدم مشاركة أو بيع بيانات المتطوعين مع أي جهة أخرى.
٣. عدم نشر البيانات سواءً من خلال الموقع الرسمي أو منصات التواصل الاجتماعية.

<https://almawaddah.org.sa/sites/default/files/%20%D8%AE%D8%B5%D9%88%D8%B5%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%8A%D8%A7%D9%86%D8%A7%D8%AA.pdf>

١٠/ السياسة:

توضح الجمعية السلوكيات غير المرغوبة من المتطوعين وإجراءات التعامل معها.

الإجراءات

١. تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع بقية الإدارات بحصر السلوكيات الغير مرغوبة من المتطوعين وتوضيح كيفية التعامل ادارياً معها.
٢. يتم تعريف المتطوعين المقبولين بالسلوكيات الغير مرغوبة وكيفية التعامل معها مع تعزيز الثقة لديهم بأنهم يمثلون الجمعية بالشكل اللائق.
٣. تلتزم إدارة التطوع بتطبيق إجراءات التعامل مع السلوكيات الغير مرغوبة وإبلاغ المعنيين بذلك.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

١١/ السياسة:

تقوم الجمعية بتعريف المتطوعين بالجمعية وقيمتها وأدوارهم في العمل التطوعي وكافة التفاصيل التي يحتاجون اليها لتنفيذ أعمالهم التطوعية.

الإجراءات

١. تقوم وحدة التطوع بتحديد آلية التعريف المناسبة للمتطوعين حسب طبيعة فرصتهم التطوعية وتنفيذ هذه الآلية بالشكل الملائم.
٢. تقوم وحدة التطوع بتزويد جميع المتطوعين الجدد بنسخة الكترونية أو ورقية من دليل المتطوع وتتحقق من اطلاعهم عليه.
٣. تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع المشرف الفني بتعريف المتطوعين بآليات ووسائل الإشراف ومسؤوليات المشرف الفني والمشرف الإداري وتقييم أداء المتطوع حسب مستويات الفرصة التطوعية ومداهها الزمني.
٤. في حالة كان المتطوع سيقوم بتنفيذ فرص تطوعية داخل مقر الجمعية وتتطلب اتخاذ إجراءات الامن والسلامة فيتم تزويده بدليل الأمن والسلامة المعتمد بالجمعية.

<https://almawaddah.org.sa/sites/default/files/%20%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%85%D9%86%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A9.pdf>

٥. في حالة كانت الفرصة التطوعية للمتطوع تتطلب تعريفه بآليات الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات والشكاوى فيتم إبلاغه بالآلية المعتمدة بالجمعية قبل بدء فرصته التطوعية (<https://almawaddah.org.sa/rules/45>)

١٢/ السياسة:

تقوم الجمعية بتأهيل المتطوعين للقيام بأدوارهم التطوعية بكفاءه وفاعلية.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بالتنسيق مع المشرف الفني للفرصة التطوعية وتحديد التدريب اللازم للمتطوعين وفقاً للمهارات والجدارات المطلوبة.
٢. تقوم وحدة التطوع بتوفير اللازم لتنفيذ وجدولة البرامج التدريبية على فترة زمنية محددة مع مراعاة المواعيد التي تناسب مع المتطوعين والبدء بتنفيذه.
٣. تقوم وحدة التطوع بتقييم البرنامج التدريبي وقياس رضا المتطوعين عن البرنامج ومدى الاستفادة منه.
٤. تدرس وحدة التطوع مع المشرف الفني بدائل التدريب المناسبة وتضمنها في خطة تأهيل المتطوعين.

١٣/ السياسة:

تقوم الجمعية بتوفير الموارد اللازمة لوحدة التطوع وتغطية احتياجات الأعمال التطوعية.

الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي.
٢. في حالة احتياج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية يقوم بإشعار وحدة التطوع وأخذ موافقة مسبقة ومن ثم تقوم وحدة التطوع بإكمال الإجراءات اللازمة حيال ذلك.
٣. يتم صرف المبالغ المستحقة للمتطوعين نقداً من خلال العهدة النثرية وتسليمها للمتطوع بموجب سند قبض من الإدارة المالية.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

١٤/ السياسة:

تقوم الجمعية بعلاج المتطوعين حال الإصابة - لا قدر الله - أو الوفاة بسبب العمل التطوعي حسب ما نص عليه نظام العمل التطوعي وما ورد في الفصل التاسع من لائحة تنظيم العمل لجمعية المودة للتنمية الأسرية (<https://almawaddah.org.sa/rules/39>)

١٥/ السياسة:

تقدر الجمعية جهود المتطوعين وتحتفي بها بأساليب متنوعة تحقق رضا المتطوعين واستدامتهم.

الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع إدارة الاتصال المؤسسي بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تقوم وحدة التطوع بالعمل على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعين.
٣. تقوم وحدة التطوع بالتنسيق مع الادارة العامة بالجمعية لتكريم المتطوعين وتسليمهم شهادات شكر والتصوير معهم ونشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
٤. تقوم وحدة التطوع بالتحقق من المتطوعين بحصولهم على شهاداتهم من منصة العمل التطوعي.

١٦/ السياسة:

تقوم الجمعية بتقييم المتطوعين وتقييم رضا المتطوعين بشكل دوري والعمل على تطوير آليات وعمليات إدارة المتطوعين وفقاً لمعايير ومواصفات الجودة. (<https://almawaddah.org.sa/rules/24>)

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

الإجراءات:

١. تقوم إدارة التطوع بالتواصل مع المشرف الفني للمتطوعين بإجراء اللازم حيال التغذية الراجعة من اشراك المتطوعين لكل فرصة من الفرص التطوعية.
٢. يتم تقييم نسبة الاستفادة من اشترك المتطوعين وفقاً للتغذية الراجعة وتحديد الفرص الملائمة لإشراك المتطوعين.
٣. تقوم وحدة التطوع بتقييم رضا المتطوعين عن فرصهم التطوعية والتفاعل مع آرائهم وتوصياتهم.
٤. تعمل وحدة التطوع بالتعاون مع بقية الإدارات على تقييم نتائج أداء المتطوعين ورضا المتطوعين ومؤشرات أداء الجمعية الخاصة بالعمل التطوعي وتعمل على تطوير آليات وعمليات إدارة المتطوعين.

١٧/ السياسة:

تعمل الجمعية على معالجة شكاوى المتطوعين وفق الآلية المعتمدة والمعمول بها بمركز اسعاد المستفيدين بالجمعية

<https://almawaddah.org.sa/sites/default/files/%20%D8%A5%D8%B3%D8%B9%D8%A7%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AF%D9%8A%D9%86.pdf>

الإجراءات

١. في حالة وجود شكوى لدى المتطوع يتم تقديم الشكوى عبر الرابط الخاص بتقديم الشكاوى <https://almawaddah.org.sa/pages/14>
٢. تقوم إدارة الاستراتيجية والتطوير المؤسسي بدراسة الشكوى واحالتها للجهة المعنية والمتابعة على اغلاقها.
٣. يتم الرد على مقدم الطلب خلال ٢٤ ساعة بخصوص الشكوى المتقدم بها.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار

١٨/ السياسة:

تعمل الجمعية على إشراك الفرق التطوعية بما يتناسب مع أهدافها ووفقاً لتخصص الفريق التطوعي.

الإجراءات

١. تقوم وحدة التطوع بالتحقق من تسجيل الفريق التطوعي في منصة العمل التطوعي.
٢. يلتزم الفريق التطوعي بإبراز اسم الجمعية خلال مشاركته بالفرصة التطوعية التابعة للجمعية وعدم إبراز اسم أي جهة أخرى إلا بعد أخذ الموافقة من إدارة الجمعية.
٣. تقوم إدارة الجمعية بتقدير جهود الفريق التطوعي بعد الانتهاء من العمل المناط بهم.
٤. يجوز إنهاء العلاقة بين الجمعية والفريق التطوعي في حالة عدم رغبة أحد الطرفين من الاستمرار بالفرصة التطوعية.

Issuing Data	2021/10/10	تاريخ الإصدار
Issuing No	001	رقم الإصدار



جمعية المودة للتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for
Family Development

المودة.. بيت الأسرة

@almawaddah_j     
www.almawaddah.org.sa