

جمعية ضيافة المدينة المنورة
لخدمة الحجاج والمعتمرين
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية رقم (٢٢٤٤)



سياسة إدارة المتطوعين بجمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين



جدول المحتويات

١	مقدمة :
١	النطاق:
١	أنواع التطوع:
١	أساليب التطوع :
١	حقوق المتطوع :
٢	واجبات المتطوع :
٢	المسؤوليات :
٢	اعتماد مجلس الإدارة :

الغرض من هذه السياسة تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين بها، وذلك عن طريق تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كلا الطرفين.

النطاق :

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة لعملية التطوع والمسؤوليات المحددة للأطراف في ذلك.

أنواع التطوع:

- تطوع دائم: أن يكون المتطوع عاملاً بشكل مستمر.
- تطوع مؤقت: وهو أن يكون التطوع إما:
 - لفترة زمنية محددة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
 - لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة فعاليات محددة.

أساليب التطوع:

- التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي.
- التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب الاتفاق بين الجمعية والمتطوع.
- التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والمتطوع.

حقوق المتطوع:

- التعامل معه باحترام وثقة وشفافية، وأن جهوده تساهم فعلياً في تحقيق أهداف الجمعية.
- إطلاعه بطريقة مهنية وواضحة على مناخ الجمعية وتنظيماتها والمعلومات الضرورية للقيام بمهامه.
- مساعدته على إبراز قدراته ومواهبه.
- إدماجه في العمل، والعمل على توظيف طاقاته وقدراته للاستفادة منها بأكبر قدر.
- تقديم التوجيه والتدريب للمتطوع ليتمكن من القيام بالمهام المنوطة به بكفاءة وفاعلية.
- عدم الالتزام بأي حقوق مالية سوى ما يترتب من مصروفات لازمة لتسيير الأعمال؛ على سبيل المثال لا الحصر " تذاكر سفر أو مصروفات ثرية".

واجبات المتطوع:

- الالتزام بالقوانين واللوائح التي تحددها الجمعية.
- المحافظة على سرية المعلومات في الجمعية، والأدوات العمل التي بحوزته، وموارد الجمعية.
- التعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي، والعمل ضمن فريق واحد.
- الالتزام بالعمل التطوعي كالالتزام بأخلاقيات المهنة والتعامل معها بمثابة العمل الرسمي له.
- المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية.
- حسن التعامل مع الآخرين.
- عدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية.
- القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه، وتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية.
- لا يستغل موقعه لتحقيق منفعة شخصية أو أهداف أخرى.

المسؤوليات :

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع الأفراد الذين يتولون عملية التطوع التقييد بما ورد فيها. ويشجع أولئك الذين يُستخدمون في عملية التطوع على توقيع مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني.

اعتماد مجلس الإدارة :

اعتماد سياسة إدارة التطوع بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته: رقم (٤) المنعقدة بتاريخ : ٢٨ / ٠٣ / ١٤٤٤ هـ الموافق : ٢٤ / ١٠ / ٢٠٢٢ م .





جمعية ضيافة المدينة المنورة
لخدمة الحجاج والمعتمرين
ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم: (٢٢٤٤)



السياسات والإجراءات المنظمة لإدارة التطوع لجمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ماهي السياسات والإجراءات:

السياسات: هي قواعد توضح مايجب الالتزام به من قبل العاملين والمتطوعين في الجمعية.
الإجراءات: توضح وتشرح كيفية تنفيذ السياسات.
ملاحظة: بعض السياسات لا تحتاج إلى إجراءات.

ماهو دور السياسات والإجراءات

- تنظم السياسات والإجراءات الخاصة بالعمل التطوعي سير العمل التطوعي في الجمعية، وتتم مراجعتها بشكل سنوي، أو حين تستدعي الحاجة للمراجعة والتعديل.
- يتم التعريف بالسياسات، والإجراءات لجميع المتطوعين الجدد، وتوفير نسخة منها لهم (إلكترونية، أو ورقية).
- يتم إشراك المتطوعين، والعاملين في الجمعية في مراجعة السياسات، والإجراءات.
- تتولى وحدة العمل التطوعي متابعة تطبيق السياسات، والإجراءات، ومراجعتها، وتعديلها.

إجراءات خاصة بالمراجعة الدورية للسياسات :

١. تحدد وحدة العمل التطوعي الموعد المناسب لمراجعة السياسات، والإجراءات.
٢. تقوم الإدارة بدعوة الأشخاص ذوي العلاقة من مدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام، والإدارة العليا، بالإضافة إلى المتطوعين.
٣. تعقد ورشة عمل تهدف لمراجعة السياسات، والإجراءات مع أهمية التحضير المسبق لها.
٤. تعتمد التعديلات من إدارة الجمعية، ثم تنزل إلى حيز التنفيذ مباشرة.
٥. في حال ورد ملاحظات أو شكوى معينة لوحدة العمل التطوعي، تستلزم تعديلا في السياسات، والإجراءات مما يستدعي التعديل في غير المراجعة الدورية، يعقد مدير الإدارة اجتماعا مصغرا، يدعو فيه أصحاب العلاقة لاستشارتهم في التعديل المطلوب، ثم يعتمد ما تم الاتفاق عليه من مدير الجمعية، ويعتمد للتنفيذ.



إجراءات خاصة بتعريف المتطوعين بالسياسات والإجراءات

١. يتم التعريف بالسياسات والإجراءات ضمن البرنامج الذي لابد أن يحضره أي متطوع جديد.
٢. يسلم كل متطوع نسخة من السياسات، والإجراءات (ورقية أو إلكترونية) مع التوقيع على ميثاق التطوع الذي يتضمن تأكيده إلى استلامه لهذا المستند.



إجراءات متعلقة بتقييم الفرص التطوعية

١. تقوم إدارة المتطوعين بتثقيف العاملين في الإدارات والأقسام بكيفية كتابة الفرص التطوعية بالشكل السليم.
٢. تقدم الإدارات الفرص التطوعية اللازمة لها إلى إدارة المتطوعين بعد كتابتها باستخدام النموذج المعد لذلك.
٣. تراجع إدارة المتطوعين جميع الفرص الواردة لها، وتتأكد من استيفائها لجميع المعلومات اللازمة، والتزامها بمبادئ التطوع.
٤. يتم اعتماد الفرص بعد المراجعة من الإدارات المعنية.
٥. تعلن الفرص بعد اعتمادها للمتطوعين بالطريقة المناسبة.

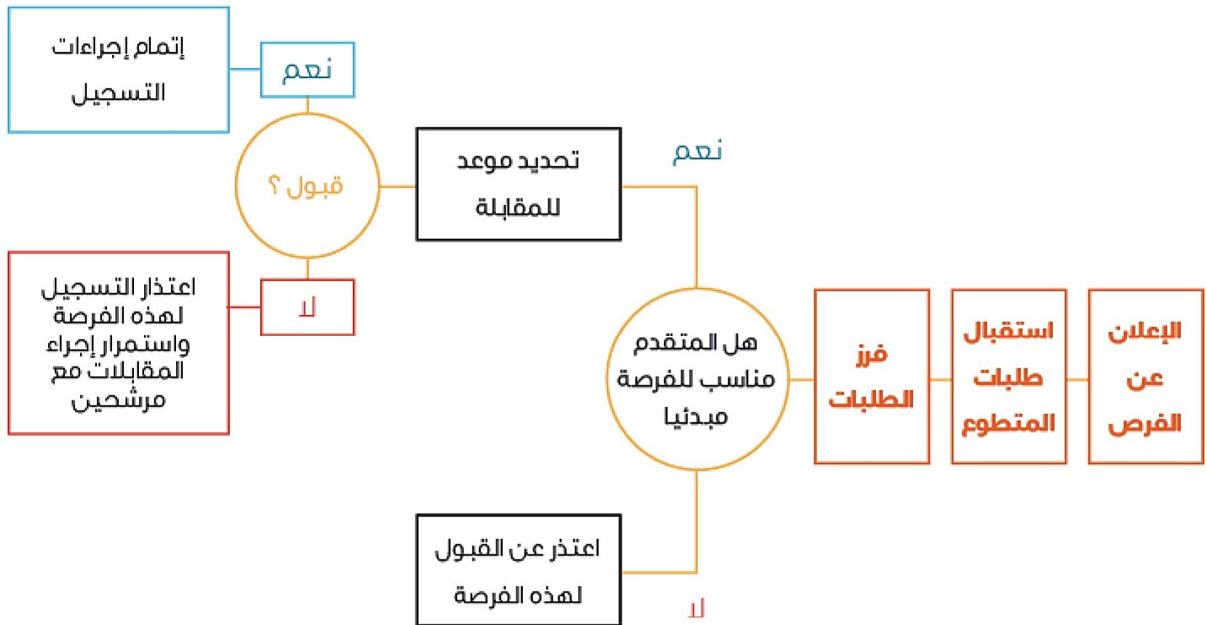


سياسة الاستقطاب وتوظيف المتطوعين

- تسعى الجمعية لإستقطاب المتطوعين على اختلاف جداراتهم، واهتماماتهم بما يضمن التنوع، وإتاحة الفرص.
- تُبنى عملية الاستقطاب والتوظيف على العدل والشفافية، لاختيار الأنسب للفرص التطوعية المتاحة. (نموذج تصميم الفرص التطوعية ص ٢٢)
- يتم فتح الباب للتسجيل بطرق متعددة بما يتناسب مع ظروف المتطوعين المختلفة .
- تتاح فرص التسجيل لجميع الراغبين الذين يحققون اشتراطات فرص التوعية المتاحة، ويلتزمون بميثاق التطوع في الجمعية.
- يتم إجراء مقابلات مع المتطوعين - إن دعت الحاجة - لأخذ آرائهم، وتصوراتهم عن التطوع في الجمعية، ومدى ملاءمتهم للفرصة التطوعية المتاحة. (نموذج مقابلة متطوع ص ٢٠)
- يتم اختيار الأنسب لأداء العمل التطوعي المطلوب، ويتم إشراكه في البرنامج التعريفي، ثم يوجه للإدارة أو القسم الذي سيتطوع معه.
- يتم توفير احتياجات العمل التطوعي المطلوب، وفقا لما يرد في تفصيل الفرصة التطوعية.
- تتم متابعة المتطوع، ودعمه أثناء تنفيذه لعمله من مرجعيته الفنية، ومن إدارة التطوع.
- يتم احتساب الساعات التطوعية للمتطوع، وتضاف إلى رصيده، ويتم تكريمه والإشادة به.

إجراءات متعلقة بالاستقطاب وتوظيف المتطوعين

١. يتم الإعلان عن الفرص التطوعية بالطريقة التي تتناسب مع الشريحة المستهدفة من المتطوعين.
٢. **مثال توضيحي:** عند الحاجة إلى متطوعين محترفين في التصوير، يعلن عن الفرص في منتديات التصوير، أو في صفحات الفيس بوك الخاصة بمجموعة مصورين في المنطقة، أو عن طريق الاستعانة بمصور محترف في المنطقة، يفرد بالفرصة على تويتر.
٣. يتم استقبال طلبات التطوع للفرص المعلنة بطرق مختلفة، عن طريق الموقع، أو مقر الجمعية، أو البريد الإلكتروني، أو غير ذلك.
٤. تفرز الطلبات بحسب ما هو مناسب للفرصة المختارة، ويتم استبعاد ما هو غير مناسب، ويرسل لمن يرفض طلبه رسالة مناسبة، تمثل اعتذاراً لطيفاً مع توجيهه للفرص التطوعية الأخرى، والمتاحة.
٥. يتم تحديد موعد للمقابلات مع المتطوعين المرشحين للفرصة - في حال دعت الحاجة لذلك - ومن ثم يتم اختيار الأنسب للعمل المطلوب.
٦. في حال تم عقد مقابلات أسفرت عن عدم مناسبة الشخص، أو وجود من هو أكفأ منه يتم الاعتذار منه بشكل لائق، أو توجيهه لفرص أخرى متاحة.
٧. بعد اختيار المتطوع يتم عمل الإجراءات الإدارية الخاصة بقبوله.



سياسة بيئة العمل الخاصة بالمتطوعين

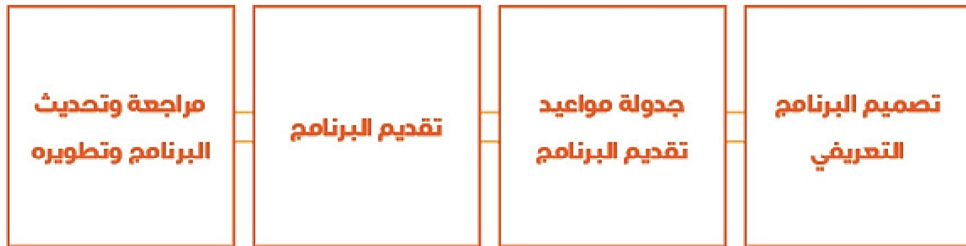
- تتكفل الجمعية بتوفير بيئة عمل مناسبة تتوفر فيها اشتراطات الأمن، والسلامة اللازمة للمتطوعين.
- يتم توفير مساحة عمل مناسبة للمتطوعين في مقر الجمعية بناء على الاحتياج الخاص بطبيعة العمل التطوعي.

سياسة التدريب والتطوير

- تقوم الجمعية بإشراك كافة المتطوعين الجدد في البرنامج التعريفي لأنه أهم البرامج التدريبية .
- يتم توفير التدريب اللازم من قبل الجمعية للمتطوع إذا دعت طبيعة الفرصة التطوعية المكلف بها إلى ذلك.
- للمتطوع الحق في المشاركة في البرامج التدريبية التي تقيمها الجمعية إذا كانت تدعمه في مجال عمله التطوعي.
- يقوم المشرف على المتطوع بتدريبه على رأس العمل متى دعت الحاجة إلى ذلك بما لا يتعارض مع واجباته الأخرى.
- توفر الجمعية مصادر للتعليم، والتطوير في مجالات العمل المتعلقة بطبيعة أنشطة الجمعية، وتتاح هذه المصادر للمتطوعين.
- يتم إشراك المتطوعين المستمرين في برامج تدريبية مناسبة مرتين في السنة على الأقل.

إجراءات متعلقة بالبرنامج التعريفي

١. يراعى في البرنامج تعدد الوسائل المستخدمة، وإضفاء جانب من المتعة، والتشويق على البرنامج، ويتم تصميم البرنامج التعريفي بحيث يشتمل على التالي:
 - التعريف بالجمعية، ورسالتها، وأهدافها، ودور الجمعية في خدمة هذه الرسالة، والأهداف بحيث يشعر بقيمة ما يؤديه مهما كانت طبيعة العمل.
 - التعريف الموجز ببرامج الجمعية، وإنجازاته.
 - التعريف الموجز بإدارات الجمعية، وأقسامها، وأدوارها الأساسية.
 - التعريف بشكل أكثر تفصيلا بوحدة العمل التطوعي، والعاملين فيها، وأدوارهم.
 - التعريف بحقوق المتطوع، وواجباته، وبالأنظمة، والسياسات، والإجراءات.
 - التعريف بالمرافق، والخدمات التي يوفرها الجمعية للمتطوعين.
٢. يتم وضع جدول لعقد البرنامج التعريفي بشكل مستمر، ويعتمد تكراره على مدى تدفق المتطوعين، ويضمن إدراج جميع المتطوعين الجدد فيه، فيمكن عقده مرة، أو مرتين في الشهر، أو بما يتناسب مع حجم العمل في الجمعية.
٣. يقدم البرنامج التعريفي وفقا لما هو مجدول له، أو في حال توظيف ما يزيد عن (٧) متطوعين، فيتم عقد البرنامج لهم مباشرة.
٤. يراجع البرنامج التعريفي بشكل دوري، ويتم تحديثه مباشرة إذا تغير أي عنصر فيه.



سياسة تكريم وتقدير المتطوعين

- يقدر المتطوعون على مستوى الجمعية من قبل الإدارة والعاملين جميعاً.
- تحسب الساعات التطوعية لكل متطوع، ويمنح شهادة بذلك عند طلبها، أو توزع في حفل تكريم.
- تتيح الجمعية يتيح الفرصة للمتطوعين، لتنمية مهاراتهم، ومواهبهم وفقاً لطبيعة العمل التطوعي الذي يقدمونه، وبما يتناسب معه.

إجراءات متعلقة بتكريم وتقدير المتطوعين

الترحيب

- الترحيب بالمتطوعين في بداية الفعاليات والبرامج.
- الترحيب بمن يزور إدارة التطوع.
- الإجابة السريعة على استفسارات المتطوعين عبر الرسائل الهاتفية والبريدية أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

الشكر:

- شكر المتطوعين بشكل عام من قبل رئيس مجلس إدارة الجمعية، أو من ينوب عنه.
- الشكر الشخصي للمتطوعين من قبل المسؤولين في قسم العمل التطوعي.
- إرسال رسائل شكر للمتطوعين عبر البريد الإلكتروني، أو رسائل الجوال.
- رفع أسماء وصور المتطوعين الذين قدموا عدد ساعات تطوعية عالية في موقع الجمعية، أو على حسابات التواصل الاجتماعي.

الاعتراف:

- تسجيل عدد ساعات التطوع وإعلام المتطوعين بها.
- نسبة الإنجازات التي قام بها المتطوعون إليهم وليس إلى الجمعية أو إدارة التطوع.

التكريم والتحفيز:

- تكريم المتطوعين بأسمائهم.
- توزيع الجوائز على المتطوعين.
- توفير بعض الوجبات الخفيفة أثناء تنفيذ البرامج التطوعية.
- إهداء بعض الأدوات أو الأجهزة المميزة لمساعدتهم في أداء مهامهم التطوعية.
- ترشيحهم إلى مسابقات أو مشاركات محلية وإقليمية ودولية.

التواصل:

- استمرار التواصل مع المتطوعين حتى بعد انقطاعهم عن طريق إرسال آخر الإنجازات والفعاليات والفرص التطوعية.
- المشاركة في الأفراح والأعياد - الأعياد - التخرج من المدرسة أو الجامعة - إنجازات شخصية - الزواج - العزاء... إلخ).

الترشيح:

تسمح الجمعية للمتطوع المميز بالمشاركة في الترشيح والانتخاب في بعض اللجان الإدارية بما يزيد من ثقة المتطوع وولائه للجمعية ومشاركته في صناعة القرار.

سياسة تقديم الخدمات وتنفيذ الأعمال التطوعية

- يشترط في الأعمال التطوعية المقدمة أن تتقاطع مع أهداف الجمعية، وتحقق رسالته.
- يتم تقديم الخدمات، وتنفيذ الأعمال بما يتناسب مع طبيعة الجمعية، وقيمه وأخلاقه، وما يمثلها للمجتمع كمناورة دعوية متميزة.
- يتم إعطاء المتطوع الصلاحية الملائمة، لتنفيذ العمل التطوعي المطلوب منه تحت إشراف الجمعية، وبموافقتها.
- تتحمل الجمعية كافة التكاليف اللازمة للأعمال التطوعية، ويلتزم المتطوعون بأخذ الموافقة مسبقاً على أي مبالغ يتم صرفها من حساباتهم الشخصية .

إجراءات متعلقة بتعويض المتطوعين عن المبالغ المالية

- في حال اضطر أحد المتطوعين لدفع مبالغ مالية في أحد البرامج التطوعية الخاصة بالجمعية يتم اتخاذ الإجراءات الآتية:
١. يقدم المتطوع طلباً بالتعويض عن طريق تعبئة النموذج الخاص بذلك، والموجود لدى إدارة التطوع، وترفق معه الفواتير المتعلقة بما صرفه.
 ٢. تراجع إدارة التطوع الطلب المقدم، وتتقصى عن أسباب اضطرار المتطوع للدفع لمعالجتها مستقبلاً.
 ٣. يتم الرد على المتطوع خلال يومي عمل من تسليمه الطلب، واتباع إجراءات الجمعية المالية، لتسليمه المبلغ المستحق.



سياسة التوثيق وإدارة الملفات والسجلات

- يتم توثيق كافة البرامج، والمشاريع، والأعمال التي ينفذها المتطوعون بما يتناسب مع طبيعة العمل.
- تصدر إدارة التطوع تقريراً نصفياً عن إنجازات المتطوعين تخص في جميع أعمالهم والفرص التطوعية التي تم تنفيذها.
- تحفظ بيانات المتطوعين في ملفات إلكترونية تسهل عملية الاسترجاع والبحث والاستفادة منها.

إجراءات متعلقة بتوثيق البرامج والمشاريع

١. تتعاون إدارة التطوع مع الجهة المختصة في الجمعية على توثيق البرامج والمشاريع التطوعية.
٢. في حال الحاجة لمصورين أو تقنيين للتوثيق والأرشيف يتم الاستعانة بالمتطوعين من خلال طرح فرص تطوعية لهذا الغرض.
٣. تؤرشف المواد بشكل يضمن سهولة الرجوع إليها، والاستفادة منها في إعداد التقارير والدراسات.

سياسة التطوير والتقييم

- يتم تصميم الفرص التطوعية بشكل مستمر مع مراجعتها وتطويرها من قبل الإدارة، أو القسم المستفيد، ومن جهة إدارة التطوع بناء على التقييم الخاص بها.
- يتم تقييم الفرص التطوعية من قبل المتطوعين.
- يتم تقييم أداء المتطوعين من قبل مرجعيتهم الفنية.
- يتم التعامل مع شكاوى واقتراحات المتطوعين بشكل جدي، ويتم إرسال رد مناسب لصاحب الشكاوى، أو الاقتراح في غضون أسبوع واحد (كحد أقصى).
- تعقد ورش عمل بغرض التطوير، والمراجعة للعمل التطوعي في الجمعية مرة في السنة على الأقل.
- يتم عمل استطلاعات لآراء المتطوعين بشكل دوري (مرة على الأقل سنوياً)، وتؤخذ المعلومات الناتجة عنها في الاعتبار مباشرة.

إجراءات تقييم الفرص التطوعية من قبل المتطوعين

١. بعد تنفيذ الفرصة التطوعية من قبل المتطوع يرسل له مباشرة نموذج تقييم الفرصة التطوعية لتعبئته إلكترونياً. (نموذج تقييم الفرص التطوعية ص ١٩)
٢. في حال عدم تعبئته خلال يومين يتم تذكيره برسالة نصية، أو بريد إلكتروني.
٣. يستفاد من هذا التقييم في تطوير الفرصة نفسها عند تكرارها، ويستفاد منه في تطوير العمل عموماً.

إجراءات تقييم أداء المتطوعين

١. بعد أداء العمل التطوعي يرسل نموذج تقييم متطوع إلى إدارة التطوع ، أو القسم الذي تطوع فيه، ليتم تعبئته.
٢. تقوم إدارة التطوع بإدراج نتائج التقييم، وأبرز الملاحظات في ملف المتطوع.
٣. تراقب نتائج التقييم، والملاحظات المسجلة على المتطوع عند تقدمه للتطوع مرة أخرى.

إجراءات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

- يتم إعلام جميع المتطوعين بالبريد الإلكتروني أو الشخص المكلف باستقبال الشكاوى، والاقتراحات.
- في حال ورود شكوى تدرس من قبل الإدارة، ويتخذ فيها الإجراء المناسب خلال (٣) أيام، وترسل إفادة لصاحبها بالإجراء المتخذ.
- في حال ورود اقتراح، يتم الرد بالشكر والتقدير مباشرة لصاحبه (خلال يومي عمل) ثم يدرس الاقتراح ويرسل لصاحبه إفادة بما تم بشأن اقتراحه.

سياسة الفرص التطوعية

- يتم تصميم الفرص التطوعية بما يخدم أهداف الجمعية، ويشرك المتطوعين في تحقيقها.
- يتم عرض الفرص التطوعية للراغبين في المشاركة بشكل مكتوب.
- يتم تصميم الفرص بشكل متنوع لتلائم اهتمامات، ومهارات المتطوعين المختلفة.
- يتم تصميم فرص تطوعية فردية، وأخرى على شكل مشاريع تنامي للفرق التطوعية الراغبة في المشاركة.
- يشمل تصميم الفرص تحليل المخاطر التي قد تحدث أثناء تنفيذ الأعمال التطوعية، ويتخذ الإجراء اللازم تجاهها.
- **مثال توضيحي:** أثناء تصميم فرصة تطوعية تتعلق بعمل دوري رياضي للعاملين في أحد المصانع من غير المسلمين، قد تحدث إصابات أثناء اللعب، مما يستدعي وجود مسعف مع أدوات الإسعافات الأولية خلال المباريات، ويشار لذلك في نموذج الفرصة من ضمن المتطلبات لتصميم الفرصة.

إجراءات متعلقة بالفرص التطوعية

١. الفرصة التطوعية هي توصيف للعمل التطوعي المطلوب تنفيذه، مكتوباً على شكل مهمة محددة وتحتوي على التفاصيل التالية:

- عنوان الفرصة.
 - الجهة/الإدارة/القسم/الوحدة التي سيعمل معها المتدرب كمتطوع.
 - وصف مختصر للمهمة التي سيقوم بها.
 - المهارات والخبرات المطلوبة لتنفيذ العمل.
 - الوقت المحدد للمهمة، والمدة الزمنية التي تستغرقها.
 - مقر التطوع (داخل مقر الجمعية، خارج مقر الجمعية... إلخ).
 - المتطلبات اللازمة، ومقدار الالتزام المطلوب.
 - الاشتراطات المطلوبة في الشخص المطلوب لتنفيذ العمل، ومقدار الالتزام المطلوب (العمر، التخصص، الجنس... إلخ).
 - القضايا التي يخدمها العمل (خدمة المجتمع، البيئة، التعليم والتدريب، التوعية ...).
 - هل الفرصة تحتاج إلى شخص أم مجموعة.
٢. يتم تسويق الفرصة التطوعية باستخدام الوسائل التالية:
- موقع الإلكتروني للجمعية وحسابات التواصل الاجتماعي.
 - البريد الإلكتروني.
 - الرسائل النصية.
 - إعلانات معلقة في مبنى الجمعية أو أماكن تقديم الخدمات.
 - شفها في الفعاليات العامة التي تقيمها الجمعية أو تشارك فيها.
٣. يتم تحديث الفرص التطوعية دورياً وفقاً للخطوات التالية:
- جدولة الفرص التطوعية بحيث يتم متابعة تحديث الفرص بشكل دوري بما يتناسب مع طبيعة الإدارة، وطبيعة عملها، والفرص المتوفرة لديها (أسبوعي، شهري ...).
 - وضع مستهدف فصلي لزيادة الفرص التطوعية وعدد المتطوعين والفعاليات التطوعية.
 - ابتكار أفكار جديدة تتيح فرصاً تطوعية مميزة وجديدة بما يتوافق مع أهداف الجمعية والقضايا التي تخدمها.
 - فتح المجال للمتطوعين لتقديم أفكار لفرص تطوعية أو مشاريع تطوعية ضمن إطار التطوع المحدد للعمل التطوعي في الجمعية، ودعمهم في تنفيذها.

سياسة التعامل مع الفرق التطوعية

- يتم قبول الفرق التطوعية بناء على الفرص التطوعية المتاحة من قبل الجمعية.
- في حال رغبة فريق تطوعي للعمل مع الجمعية بفكرة أو مشروع جديد من غير ما ورد في الفرص التطوعية، فيتم تقديم الفكرة أو المشروع بالتفصيل إلى إدارة التطوع، وتقييمه بناء على التالي :
- « أن يكون العمل متقاطعا مع أهداف الجمعية، ويصب في رسالته ورؤيته.
- « ألا يتعارض العمل مع برامج الجمعية الأخرى.
- « ألا يكون العمل تكرارا لبرامج أخرى للمكتب، ولا تدعو الحاجة لتكراره من جديد.
- « أن يكون العمل قابلا للتطبيق ضمن قدرات الجمعية المادية واللوجستية.
- « أن يتم تقديم العمل باسم الجمعية والفريق المنفذ.
- « أن يتم الالتزام خلال مراحل الإعداد، والتقييد بأنظمة الجمعية وميثاق .

إجراءات متعلقة بتسجيل الفرق التطوعية

في حال طلب التسجيل لفرصة خاصة بالفرق التطوعية يتم إتباع الإجراءات التالية:

١. تعبئة نموذج التسجيل الخاص بالفرصة.
 ٢. مقابلة مسؤول الفريق للتأكد من مناسبة الفريق، وقدرته على أداء العمل.
 ٣. الموافقة وبدء العمل، أو الاعتذار، والبحث عن فريق آخر.
- في حال تقدم الفريق بفكرة خاصة به:**
١. تسليم الفكرة مكتوبة ومفصلة.
 ٢. دراسة الفكرة من قبل إدارة التطوع بناء على النقاط المحددة لتقييم الأفكار والمشاريع الجديدة.
 ٣. الرد على الفريق بالموافقة، أو الاعتذار.
 ٤. في حال الموافقة يتم البدء بالتنفيذ حسب الجدول المتفق عليه.

سياسة الأمن والسلامة

- توفر الجمعية كافة متطلبات الأمن والسلامة اللازمة لأعمال المتطوعين، بما يضمن سلامتهم من أي أذى جسدي، أو مالي، أو معنوي.
- تعرض تعليمات الأمن والسلامة العامة لجميع المتطوعين ضمن البرنامج التعريفي.
- يراعى تلافي كافة المخاطر المحتملة أثناء تصميم الفرص التطوعية، ووضع ما يستلزمه العمل، لحفظ السلامة والأمن ضمن الاشتراطات، أو المتطلبات اللازمة للتنفيذ.
- في حال تقديم فريق تطوعي لفكرة مشروع معين يشترط لتنفيذه الحصول على كافة التصاريح، والموافقات اللازمة قبل التنفيذ.

سياسة إنهاء خدمات المتطوع

يتم الاستغناء عن خدمات المتطوع مباشرة في الحالات الآتية:

- استخدامه لإسم الجمعية في جمع تبرعات دون إذن خطي من إدارة الجمعية.
- استخدامه لإسم الجمعية في التواصل مع جهات أو أفراد فيما لا يخص عمله التطوعي، ومن ذلك استخدام البريد الإلكتروني للمكتب فيما لا يتعلق بعمله مباشرة.
- تمثيله للجمعية بشكل غير لائق يتعارض مع أنظمة الجمعية، وصورتها كمنارة خيرية مميزة.
- استغلال تطوعه في الجمعية لتحقيق مصالح شخصية غير مشروعة.
- إثارة المشكلات ضمن فريق العمل الذي يعمل به، مما يؤثر سلباً على مصلحة العمل التطوعي، وبرامج الجمعية، وسير العمل فيها.
- إفشاء أسرار الجمعية والمستفيدين من خدماتها.
- مخالفة أي بند من بنود ميثاق التطوع.

نموذج تقييم فرصة تطوعية (متطوع)

عنوان الفرصة التطوعية					
رقم الفرصة التطوعية					
الجهة الشريكة					
تاريخ تنفيذ العمل					
الرجاء تقييم النقاط التالية بمقياس من ١ إلى ٥ حيث أن الرقم خمسة يشير إلى الأفضل وبإمكانك إضافة تفاصيل أكثر في الخانات المخصصة للملاحظات					
تطابق وصف الفرصة التطوعية مع ما وجدته على أرض الواقع من حيث طبيعة العمل					
١	٢	٣	٤	٥	ملاحظات
هل كانت الفترة المحددة في وصف الفرصة لأداء العمل كافية ؟					
١	٢	٣	٤	٥	ملاحظات
توفير الاحتياجات والأدوات اللازمة لأداء العمل					
١	٢	٣	٤	٥	ملاحظات
انطباعك العام عن هذه الفرصة التطوعية					
١	٢	٣	٤	٥	ملاحظات
ملاحظات عامة					

نموذج تقييم أداء متطوعين

	عنوان الفرصة التطوعية
	رقم الفرصة التطوعية
	الجهة الشريكة
	تاريخ تنفيذ العمل

الرجاء تقييم النقاط التالية بمقياس من ١ إلى ٥ حيث أن الرقم خمسة يشير إلى الأفضل وبإمكانك إضافة تفاصيل أكثر في الخانات المخصصة للملاحظات

الالتزام بالوقت					١
٥	٤	٣	٢	١	
				ملاحظات	
التعامل الجيد والأخلاق الحسنة					٢
٥	٤	٣	٢	١	
				ملاحظات	
جودة أداء الأعمال المطلوبة					٣
٥	٤	٣	٢	١	
				ملاحظات	

ملاحظات عامة

نموذج تقييم أداء إدارة التطوع

الرجاء تقييم النقاط التالية بمقياس من ١ إلى ٥ حيث أن الرقم خمسة يشير إلى الأفضل وبإمكانك إضافة تفاصيل أكثر في الخانات المخصصة للملاحظات

١	الفرص التطوعية متوفرة ومتاحة للجميع			
	١	٢	٣	٤
ملاحظات				٥
٢	يوجد تنوع جيد في الفرص التطوعية بما يلائم جميع المتدربين في الكلية			
	١	٢	٣	٤
ملاحظات				٥
٣	التواصل بين المتدربين والوحد سهل وسريع			
	١	٢	٣	٤
ملاحظات				٥
٤	بوابة الكلية للتطوع (الموقع الإلكتروني) مناسب ويخدم المتدربين			
	١	٢	٣	٤
ملاحظات				٥
٥	تستطيع الحصول على مجموه ساعاتك التطوعية بسهولة			
	١	٢	٣	٤
ملاحظات				٥
٦	أنت مطلع على حقوقك وواجباتك كمتطوع كما هو منصوص عليها في أنظمة الوحدة			
	١	٢	٣	٤
ملاحظات				٥
٧	تشعر بأنه لم يتم تقدير أعمالك التطوعية من قبل الوحدة والجهات الأخرى			
	١	٢	٣	٤
ملاحظات				٥
٨	تقويم الوحدة بتقييم برامجها وتطويرها باستمرار			
	١	٢	٣	٤
ملاحظات				٥

جدول المحتويات

ماهي السياسات والإجراءات
ماهو دور السياسات والإجراءات
إجراءات خاصة بالمراجعة الدورية للسياسات
إجراءات خاصة بتعريف المتطوعين بالسياسات والإجراءات
إجراءات متعلقة بتقييم الفرص التطوعية
سياسة الاستقطاب وتوظيف المتطوعين
إجراءات متعلقة بالاستقطاب وتوظيف المتطوعين
طريقة استقطاب المتطوعين
سياسة بيئة العمل الخاصة بالمتطوعين
سياسة التدريب والتطوير
إجراءات متعلقة بالبرنامج التعريفي
تصميم البرنامج التعريفي
سياسة تكريم وتقدير المتطوعين
إجراءات متعلقة بتكريم وتقدير المتطوعين
سياسة تقديم الخدمات وتنفيذ الأعمال التطوعية
إجراءات متعلقة بتعويض المتطوعين عن المبالغ المالية
طلب تعويض
سياسة التوثيق وإدارة الملفات والسجلات
إجراءات متعلقة بتوثيق البرامج والمشاريع

جدول المحتويات

- سياسة التطوير والتقييم
- إجراءات تقييم الفرص التطوعية من قبل المتطوعين
- إجراءات تقييم أداء المتطوعين
- إجراءات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات
- سياسة الفرص التطوعية
- إجراءات متعلقة بالفرص التطوعية
- سياسة التعامل مع الفرق التطوعية
- إجراءات متعلقة بتسجيل الفرق التطوعية
- سياسة الأمن والسلامة
- سياسة إنهاء خدمات المتطوع
- نموذج مقابلة متطوع
- نموذج تقييم أداء متطوعين
- نموذج تقييم أداء إدارة التطوع
- نموذج تصميم فرصة تطوعية



جمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين

ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي رقم: (٢٢٤٤)