



دليل المتطوع

جمعية سيدات الأعمال لتمكين المنشآت النسائية (سبوا)

2027-2024

رمز الوثيقة:	اسم الوثيقة		نوع الوثيقة
SBWA-BD-RG-02	دليل المتطوع		دليل
الإصدار	تاريخ المراجعة 2:	تاريخ المراجعة 1:	تاريخ التفعيل:
الثاني	___/___/___م	2024/11/01م	إبريل 2021

الموافقة والاعتماد

التوقيع	التاريخ	الاسم/ الجهة	الصلاحيه
	تم إعداد اللائحة في 2024/10/20	لجنة الشؤون الإدارية	إعداد
	تم مراجعة اللائحة في 2024/10/30	لجنة الشؤون الإدارية	مراجعة
	BD-تم التوصية بناء على محضر اجتماع رقم () (وتاريخ 2023/11/02م 1-24-16	مجلس الإدارة	التوصية
	تم الاعتماد بناء على محضر الاجتماع المؤرخ في 2023/11/02م	الجمعية العمومية	اعتماد

سجل المراجعة:

التوقيع	التفاصيل الجديدة	رقم المادة	أسباب المراجعة	تاريخ المراجعة
اللجنة	لا يوجد تعديل جوهري وإنما لغوي فقط	كامل	انتهاء الدورة الأولى	2024/11/01

فهرس المحتوى

الصفحة	الموضوع
4	عن دليل المتطوع
5	مصطلحات عامة
6	حقوق المتطوع
7	واجبات المتطوع
8	لائحة المخالفات والجزاءات
10	السياسات المتعلقة بالمتطوعين
14	نماذج وملفات يحتاجها المتطوع

عن دليل المتطوع

يعد هذا الدليل مرشداً لكل متطوع من خلال تجربته في العمل معنا في جمعية سيدات الأعمال حيث سيجد هنا المعلومات التي تساعد له لأداء دوره التطوعي والتعرف على حقوقه وواجباته. كما يوضح أهم السياسات التطوعية الخاصة بالجمعية بالإضافة إلى مجموعة من الأدلة التي تشارك في العمل التطوعي.

مصطلحات عامة

- **المشرف الفني / المباشر:** هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التطوعية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
- **المشرف الإداري :** هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.

حقوق المتطوع

1. قبل بدء التطوع:

- 1.1 تعريفه بالجمعية وأنشطتها وأقسامها
- 1.2 تعريفه بإدارة التطوع وأدوارها
- 1.3 تعريفه بالفرصة التطوعية وطبيعة المهام
- 1.4 تعريفه بمكان تنفيذ الفرصة
- 1.5 تعريفه بالعاملين وذوي العلاقة بالفرصة
- 1.6 اطلاعه على السياسات ولوائح المخالفات
- 1.7 تعريفه بمشرفه الفني والإداري
- 1.8 تعريفه بطبيعة الإشراف والدعم المقدم
- 1.9 اطلاعه على الاتفاقية والميثاق الأخلاقي
- 1.10 تدريبه على المهام -عند الحاجة-

2. أثناء تنفيذ المهمة:

- 2.1 تقديم الدعم الذي يحتاجه لأداء المهمة
- 2.2 تقديم الإشراف المناسب له لأداء مهامه بالشكل المطلوب
- 2.3 إشراكه في تحديد آلية الدعم والإشراف المناسبة
- 2.4 إيجاد حلول مناسبة لتجاوز التحديات التي تواجهه
- 2.5 توفير البيئة المحفزة والجاذبة
- 2.6 عدم استغلال المتطوعين لمصالح خاصة أو أعمال غير متفق عليها
- 2.7 تقديم التغذية الراجعة له حول أداءه وعمله من مشرفه

3. عند إنهاء المهمة:

- 3.1 تكريمه بالوسائل المناسبة والمتاحة
- 3.2 تسليمه تقييم الأداء الخاص به
- 3.3 تقديم إفادة أو شهادة بإسمه توضح الفرصة المنفذة وعدد الساعات التي قدمها
- 3.4 إرسال استبانة تقييم الرضا عن التجربة التطوعية

واجبات المتطوع

1. قبل بدء الفرصة:

- 1.1 توقيع اتفاقية التطوع والميثاقية الأخلاقي وكافة التعهدات الرسمية المتعلقة بالفرصة.
- 1.2 الرغبة الجادة في التطوع والمسؤولية تجاه المهام المكلفة بها.
- 1.3 التأكد من فهم كافة المعلومات المتعلقة بالفرصة والبيئة التنظيمية.
- 1.4 التجاوب مع التدريب المقدم.

2. أثناء تنفيذ الفرصة:

- 2.1 احترام الآخرين من عاملين ومتطوعين ومستفيدين.
- 2.2 الحفاظ على سلامة العهد المقدم للمتطوع.
- 2.3 الالتزام بالقوانين والأنظمة الخاصة بالجمعية.
- 2.4 العمل بروح الفريق ونقل المعرفة للآخرين.
- 2.5 الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات أثناء الفرصة وبعد إنهاؤها.
- 2.6 الالتزام أداء المهام بالجودة المطلوبة والزمن المحدد.
- 2.7 التواصل الفعال مع المشرفين والمتطوعين الآخرين.
- 2.8 التجاوب مع التغذية الراجعة المقدمة له والعمل على التحسين والتطوير.

3. عند إنهاء الفرصة:

- 3.1 تسليم كافة العهد الخاصة بالفرصة.
- 3.2 ابداء رأي المتطوع وانطباعه حول التجربة التطوعية بكل صدق وشفافية.
- 3.3 تعبئة استبيان تقييم الرضا المقدمة للمتطوع.
- 3.4 اقتراح الحلول والأفكار التي تدعم وتحسن العمل بالجمعية.

لائحة المخالفات والجزاءات

الدرجة	الضوابط	الجزاء	مرات التكرار	الإجراءات
الأولى	الإخلال بسياسة سرية المعلومات	استيغال المتطوع وعدم استحقاق افادة او شهادة تطوع. وتحقيق ومعرفة الدوافع لذلك ولو أدى لضرر عام للجمعية او غيرها يتحول لتحقيق للجهات المختصة.	مرة واحدة فقط	<ul style="list-style-type: none"> • إشعار المتطوع وعمل محضر. • الرفع للجنة التنفيذية للتوصية. • الرفع لمجلس الإدارة في حال استدعي الأمر مخاطبة الجهات الرسمية.
	استغلال اسم الجمعية لجمع التبرعات من الغير			
	ارتكاب احد المخالفات المنصوص عليها في نظام مكافحة التحرش			
	ارتكاب احد المخالفات المنصوص عليها في نظام الجرائم المعلوماتية			
	استعمال بيانات او ممتلكات الجمعية لأغراض خاصة			
	استخدام اسم الجمعية او تمثيلها لأي غرض من الأغراض بغير اذن			
	التصريح الإعلامي او نشر معلومات باسم الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي دون موافقتها اجابياً او سلبياً			
	عدم الإفصاح عن الحالة الصحية في حال وجود مرض معدي			

الدرجة	الضوابط	الجزاء	مرات التكرار	الإجراءات
الثانية	ارتكاب احد المخالفات المنصوص عليها في لائحة الذوق العام	تعني اثبات الواقعة بمحضر مع معرفة الأسباب واتخاذ الإجراءات اللازمة ان كان لفت نظر إما خطياً او لفظياً وحق له استلام الشهادة وفي حال تكرار المخالفة يتم الاعتذار من المتطوع ولا يحق له الشهادة	عدد مرتان	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة المتطوع إشعار المتطوع رسمياً تسجيل الواقعة
	الإهمال في استخدام العهد المسلمة للمتطوع بما أدى الى تلفها			
	عدم اتباع اجراءات الامن والسلامة			
	استخدام الأدوات والآلات او الخدمات في أغراض خاصة			
	تقديم معلومات غير صحيحة او مستندات مزورة			
	عدم المحافظة على الممتلكات العامة للمنظمة وإتلافها			
	عدم الالتزام بأوقات العمل او مدة العمل والمحددة في اتفاقية التطوع			
	عدم الالتزام في المهام المتفق عليها في اتفاقية التطوع			
	عدم الالتزام بالزي المحتشم			
	ترك المهام من غير اذن او استئذان			
تقديم بلاغ او شكوى كيدية				

الدرجة	الضوابط	الجزاء	مرات التكرار	الإجراءات
الثالثة	استخدام الهاتف الجوال أثناء تأدية المهام	تعني كتابة الملاحظة في سجل المتطوع مع حصوله على الشهادة ويتم الاعتذار من المتطوع في الفرص اخرى	ثلاث مرات	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة المتطوع إشعار المتطوع رسمياً تسجيل الواقعة
	التدخين في الأماكن المحصورة، والمعلن عنها			
	عدم اللباقة والادب في التحدث مع أي شخص /عدم لاحترام والتقدير / التعالي واخذ ان العمل التطوعي سد للوقت			

ملاحظة:

- يحق للجمعية اتخاذ إجراءات اللازمة في مراجعة المتطوع حسب ما تنص اللائحة في حال حدوث أي من الاحالات السابق ذكرها بعد اتخاذ الإجراءات النظامية وفق سياسة الجمعية ودراسة حالة المخالفة.
- في حال تزامن أكثر من حالة يتم التعامل مع الحالة ذات الدرجة الأعلى.

السياسات المتعلقة بالمتطوعين

السياسة	الإجراءات
<ul style="list-style-type: none"> تقوم المنظمة باتخاذ الإجراءات اللازمة بحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين 	<ul style="list-style-type: none"> يقوم مسؤول التطوع بحفظ بيانات المتطوعين في ملفات ومنع الاطلاع عليها إلا من أصحاب الصلاحية. يتم النص على بند في اتفاقية الشراكات الخارجية المتعلقة بالتطوع بسرية بيانات المتطوعين والتعهد بعدم نشرها أو استخدامها. تطلب المنظمة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.
<ul style="list-style-type: none"> تقوم المنظمة بتقديم التوجيه والتدريب اللازم للمتطوعين للقيام بفرصهم التطوعية على أكمل وجه 	<ul style="list-style-type: none"> يقوم مسؤول التطوع بعقد اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد معرّفًا فيه بجمعية الفيصلية ودورها وكل المعلومات التي يحتاجها المتطوع للقيام بفرصة تطوعية مع الجمعية. نموذج (8) مخطط اللقاء التعريفي في حال كان المتطوع جديد ويعمل عن بعد يقوم مسؤول التطوع بتقديم التوجيه والتدريب اللازمين له بطرق بديلة مناسبة تمكنه من التعرف على الجمعية وأداء فرصته على الوجه المطلوب. يزود مسؤول التطوع كل متطوع جديد بنسخة ورقية أو إلكترونية من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (الملف التعريفي، دليل المتطوع، معلومات الفرصة ...). يقوم المشرف الفني بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوع وفق وفق نموذج (9) تحديد الاحتياج التدريبي. يقوم مسؤول التطوع بالإشراف على حصول المتطوع على التدريب اللازم من مشرفه الفني أو الشخص الموكّل بتدريبه.
<ul style="list-style-type: none"> تقوم الجمعية بتوفير المواد اللازمة والضرورية للعمل لجميع المتطوعين والتي تشمل الموارد المالية والبشرية والأدوات الإدارية، وتمنع تكبد المتطوع لأي نفقات أو توفيره لاحتياجات لأداء فرصته التطوعية إيماناً منها بمسؤوليتها تجاه التطوع والمتطوعين 	

السياسات المتعلقة بالمتطوعين

السياسة	الإجراءات
<ul style="list-style-type: none"> • تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر من المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة. 	<ul style="list-style-type: none"> • يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع منسوبي المنظمة بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع اثناء تنفيذ الفرص التطوعية، وتصنيفها على مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين • يحدد مسؤول التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين. • يعلم مسؤول التطوع المتطوعين بلائحة المخالفات والإجراءات التأديبية أثناء التوجه بما يضمن إلمامهم بها. نموذج (10) لائحة المخالفات • في حال ارتكب المتطوع أحد المخالفات يقوم مسؤول التطوع باتخاذ الإجراء الازم، وتسجيل ذلك في سجل مخالفات المتطوعين، ويبلغ جميع المعنيين بذلك.
<ul style="list-style-type: none"> • تعتمد المنظمة آلية واضحة تحفظ للمتطوعين حقهم في رفع الشكاوى وحالات التظلم وتعلم المتطوعين بذلك بالوسيلة المناسبة. 	<ul style="list-style-type: none"> • يتم إعلام المتطوعين اثناء عملية التوجيه بحقهم في النظام وتقديم الشكاوى كما يتم توضيح الإجراءات المتخذة لتقديم الشكاوى. • يلجأ المتطوع أولاً لأحد مشرفيه لحل المشكلة والذي يقوم بدوره بمحاولة حلها بشكل ودي للوصول لحل مرضي لجميع الاطراف. • في حال عدم حلها يقوم المتطوع برفع الشكاوى من خلال إرسالها عبر البريد المخصص مستخدماً نموذج (11) رفع الشكاوى. • يدرس الشخص المعني بالاطلاع على الشكاوى تفاصيلها ويقوم بعقد اجتماع لاستشارة المعنيين للخروج بالإجراء المناسب خلال 48 ساعة من وصول الشكاوى. • يبلغ الشخص المسؤول عن الشكاوى المتطوع بالإجراء المتخذ حيال الشكاوى خلال 24 ساعة من الاجتماع المنعقد ويتأكد من إغلاق المشكلة وحلها مع الأطراف المعنية.
<ul style="list-style-type: none"> • تقوم المنظمة بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين وثيقة توضح 	<ul style="list-style-type: none"> • يقوم المتطوع بتزويد قسم العلاقات العامة والإعلام أثناء انجاز الفرص أو بعد إتمامها بالمادة الإعلامية الخاصة برصد انجازات المتطوعين ومساهماتهم ليتم نشرها في وسائل التواصل الرسمية.

<ul style="list-style-type: none">• بعد إتمام المتطوع الفرصة التطوعية يتم تزويده بشهادة أو إفادة توضح إنجازاتهم وعدد الساعات التي قدموها خلال 5 أيام عمل بحد أقصى. نموذج (12) إفادة• يكون تسليم الشهادة او الإفادة حسب رغبة المتطوع مستند ورفي او ملف Pdf عبر البريد الالكتروني.• يتم توقيع المتطوع على استلام الشهادة أو الإفادة في السجل المخصص.• يقوم مسؤول التطوع بإرسال رابط تقييم رضا المتطوع بعد إتمام فرصته التطوعية ويتابع تعبئته للرابط.	<p>انجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد ادنى للتكريم.</p>
---	--

نماذج وملفات يحتاجها المتطوع

- الملف التعريفي
- الميثاق الأخلاقي للمتطوع
- نموذج اتفاقية المتطوع
- دليل السياسات والإجراءات
- نموذج تحديد الاحتياج التدريبي
- نموذج الشكوى والتظلم
- نموذج تعويض عن مصروفات

شكراً لكم
نتطلع لتجربة تطوعية مميزة برفقتكم