



لائحة العمل التطوعي

ميثاق التطوع، وسياسة إدارة المتطوعين، وآلية إشراكهم

اعتمدت بقرار مجلس الإدارة رقم (2) محضر رقم (17 - 6 - 115) بتاريخ 2026/01/07م

مراجعة

شركة الضبط للمحاسبة
والاستشارات القانونية

إعداد

أ. رزق الله بن قاسم الأحمد
مسؤول الحوكمة والالتزام

إشراف الرئيس التنفيذي

م. تركي بن مصلح الحثيرشي

الترميز
B15

النسخة
02

1447هـ
2026م





لائحة العمل التطوعي

ميثاق التطوع، وسياسة إدارة المتطوعين، وآلية إشراكهم

الباب الأول

مصطلحات وتعريف

الفصل الأول

التعريف، والهدف، والنطاق، وأساس إعداد السياسة

المادة الأولى: التعريفات:

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية والمعاني المبينة أمام كل منها:

اللفظ / العبارة	التوضيح والمعنى
المركز الوطني	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
اللائحة التنفيذية	اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية
اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي	اللائحة التي أصدرتها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، التي توضح آليات تنظيم العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية.
قواعد الحوكمة	قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية
الجمعية	جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية.
اللائحة الأساسية	اللائحة الأساسية لجمعية هدية الحاج والمعتمر.
مجلس الإدارة	مجلس إدارة جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية.
رئيس المجلس	رئيس مجلس إدارة جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية.
الرئيس التنفيذي	الرئيس التنفيذي لجمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية.
كيان التطوع	وحدة أو قسم أو إدارة التطوع بجمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية.
الميثاق	ميثاق أخلاقيات العمل في التطوع.

المادة الثانية: هدف اللائحة:

تهدف هذه اللائحة إلى تأطير العمل التطوعي في الجمعية، وضبط سياساته وإشراك المتطوعين وإدارتهم، لتحقيق أهداف التطوع والرفق في تقديم خدمات الجمعية.



المادة الثالثة: نطاق اللائحة:

تعمل هذه اللائحة كتشريع داخلي على كافة نطاق جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية، والعمل التطوعي بصفة خاصة.

المادة الرابعة: أساس إعداد اللائحة:

1. تعتمد هذه اللائحة على أساس متطلبات الحوكمة.
2. اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي بالمملكة العربية السعودية - 1443هـ - 2022م.
3. المعيار الوطني السعودي لإدارة التطوع - إدامة - الإصدار 3 في 2023م.

الفصل الثاني**مصطلحات العمل التطوعي في إدامة****المادة الخامسة: تعريفات إدامة:**

اللفظ / العبارة	التوضيح والمعنى
إدامة	الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات التطوع داخل المنظمات.
المعيار الوطني (إدامة)	هو عبارة عن 9 مؤشرات و42 ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقاس مدى استعداد الجمعية لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية.
مؤشرات العمل التطوعي	(القناعة والالتزام - توفير المواد اللازمة - تطوير الفرص المناسبة - حماية المتطوعين - اجراء الاستقطاب - تعريف المتطوعين - دعم المتطوعين - أهمية المتطوعين - استخدام التقنية).
ممارسات إدامة	هي الممارسات الـ ٤٢ الفعلية التي يفترض وجودها داخل بيئة التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات.
أصحاب المصلحة في التطوع	كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، الجمعية، إدامة).
كيان التطوع	هو وحدة أو قسم أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للمنظمة حسب مستوى إدامة وهو المكون الإداري الذي يختص بشؤون المتطوعين في الجمعية، عبر تحديد الاحتياجات التطوعية وكتابة الفرص التطوعية لها واستقطاب وتوظيف المتطوعين حسب قدراتهم وحاجات الجمعية، كما يقوم قسم التطوع بتأهيل وتدريب المتطوعين حسب المهمة، ومتابعتهم أثناء الأداء.
مسؤول التطوع	المكلف من إدارة الجمعية لوحدة التطوع.

منسق التطوع	هو منسق أو منسقة التطوع داخل الجمعية سواء أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي ذكراً أو أنثى، وهو الذي يساند مسؤول التطوع في وحدة التطوع داخل الجمعية.
التطوع	كل جهد فردي أو جماعي يهدف الى تحقيق منفعة عامة دون مقابل او اجر , وهو الوقت الذي يمنح طوعية وبدون مكاسب مالية
المتطوع	هو الشخص الذي يتمتع بمهارة وخبرة معينة يستخدمها لأداء واجب اجتماعي طوعية واختيار منه وبدون مقابل من أي نوع.
العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون اجر للقيام بمهام معينة تهدف الى إضافة قيمة اجتماعية للطرف الاخر
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل الجمعية، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، الغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
تصميم الفرصة التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
اشراك المتطوعين	هو استيعاب المتطوعين داخل الجمعية (في كافة الإدارات والاقسام) وخارج الجمعية (ميدانياً) من خلال منظومة متكاملة وليس فقط من قبل رئيس قسم التطوع وانما من جميع المستويات الإدارية وتكون محفزة وداعمة من جميع المستويات الإدارية.
الفريق التطوعي	مجموعة من الافراد يمارسون عمل وتحت قيادة موحدة ولتحقيق اهداف مشتركة ومحددة وبناء على إطارات نظامية تتكون من سياسيات واجراءات موصوفة بأشرف الجهة المستفيدة ويحدد الفريق من قبل رئيس قسم التطوع.
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد اخصائي/ة التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعين، كما يشمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز
أداة قياس العائد الاقتصادي	هي اداة عملية تساعد اخصائي/ة التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع الفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.
نطاقات وحدة التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز -تصميم الفرص والاستقطاب -الفرز والتسكين -التوجيه والتدريب -الدعم والاشراف -التكريم والتقدير).
نماذج قسم التطوع	هي النماذج الداخلية والأدوات التي يتم استخدامها لتنظيم العمل التطوعي.
مستويات التطوع	ثلاث مستويات رئيسية (عام، مهاري، احترافي) مستويين فرعية (استشاري، مجلس الإدارة)
أنواع التطوع	التطوع الدائم - التطوع المؤقت.
أساليب التطوع	التطوع المستمر - التطوع الجزئي - التطوع المشروط.

هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.	الملف التعريفي
يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.	الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمسؤول التطوع
يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.	الميثاق الأخلاقي للمتطوع
هي نشر الفرص التطوعية عن طريق منصات التواصل الاجتماعي المعتمدة في الجمعية، أو نشر الفرص التطوعية عن طريق المتطوعين.	تسويق الفرص التطوعية

الباب الثاني

الميثاق الأخلاقي للتطوع

الفصل الأول

ميثاق أخلاقيات العمل في التطوع

المادة السادسة: الميثاق الأخلاقي للعمل التطوعي بالجمعية:

م	معايير الأخلاق	التوضيح
1	الالتزام بالأنظمة والقوانين	تتنوع الأنظمة والقوانين المتعلقة بتنظيم عملية إشراك المتطوعين، فمنها ما يتعلق بالأنظمة والقوانين التشريعية كأن تلتزم الجمعية بعدم خرق أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بالأعمال التطوعية، أما ما يتعلق بالأنظمة والقوانين المرتبطة بمعيار إدامة والجمعية المشغلة لهذا المعيار فإن الجمعية تلتزم بالأنظمة التي تنظم عملية المتابعة والتشغيل والتي أيضا تحافظ على حقوق الملكية ومنح رخص استخدام الأدلة والنماذج والأدوات المتعلقة بالمعيار، وبناءً على ذلك يتعين على الجمعية التسجيل في سجل إدامة للمنظمات تحت التأسيس، وذلك عن طريق الرجوع لمالك المعيار، وهو مركز التميز لتطوير المؤسسات غير الربحية بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن.
2	الالتزام بعدم استغلال المتطوعين	العوائد المتبادلة بين المتطوع والجمعية من التطوع حق مشروع لكل منهما، لكن يجب على الجمعية الالتزام بعدم استغلال هؤلاء المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالجمعية، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية معينة للجمعية أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتصل منها أو غير ذلك. وبناءً على ذلك يجب على الجمعية أن تلتزم بميثاق عدم الاستغلال.
3	عدم استغلال العمل التطوعي لأهداف إعلامية فقط	إظهار الجمعية لنشاطها وبرامجها التطوعية حق مشروع، وهو ما ينبغي التوجه إليه لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع وإبراز جهود الجمعية وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتوافق مع توجهات الخطط الاستراتيجية العامة، لكن قد يدفع هذا التوجه الجمعية لتغليف القصور الإداري المتعلق بالتطوع وإظهاره للإعلام بغير محتواه الحقيقي مما يتنافى مع مبدأ الشفافية ويعكس صورة غير حقيقية للمجتمع الراغب بالتطوع في هذه الجمعية وللجهات الخارجية الأخرى بما فيها القطاع الحكومي المشرف على أعمال الجمعية.
4	التعامل الشخصي	تلتزم الجمعية وجميع العاملين بها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج الجمعية بطريقة مناسبة ومحترمة ولائقة.

5	إشراك المتطوعين	تلتزم الجمعية باعتبار متطوعيها كشركاء لديها ضمن العملية التنظيمية، وتسعى للحفاظ على حقهم في التعبير عن آرائهم حول أدوارهم والقرارات ذات الصلة مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد.
6	الشفافية	تلتزم الجمعية بتشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عال من الشفافية بما في ذلك اللوائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها، وضمان قدرة وصول المتطوعين لهذه المعلومات حسب أدوارهم التطوعية.
7	الإبلاغ عن العيوب	يجب أن تدعم الجمعية المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو حتى غير مناسب من قبل الأفراد أو العاملين أو حتى من قبل الإدارة، حيث يجب ألا يتبع هذا الإبلاغ أي مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين.
8	التمييز والعنصرية	تلتزم الجمعية بالسعي لعدم وجود أي نوع من أنواع التمييز أو العنصرية تجاه المتطوعين سواء من حيث الجنس أو اللون أو الجنسية أو النسب وغيره، مع مراعاة طبيعة ومتطلبات الفرص التطوعية.
9	الخصوصية	تحمي الجمعية خصوصية المتطوعين وتتأكد من عدم كشف معلوماتهم الخاصة دون الحصول على موافقتهم المسبقة إلا في حالة وجود قانون ينص على خلاف ذلك.

الفصل الثاني

ميثاق أخلاقيات العمل لمسؤول التطوع

المادة السابعة: الميثاق الأخلاقي لمسؤول التطوع:

من المبادئ الأساسية في العمل التطوعي الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية لأنها الشيء الأساسي الذي ينبغي اتباعه لكسب ثقة المستفيدين والجهات المانحة لهذا فإن الالتزام بالميثاق الأخلاقي المعلن يسهل على جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي من أداء مهامهم، كل بحسب دوره بشكل محدد ومدرّس بعيداً عن أية شبهة قد تعيق تحقيق الهدف الأسمى من العمل التطوع ويجب أن يدرك رئيس قسم التطوع من خلال هذا الميثاق الأمور التي يجب أن يكون ملماً بها لتنفيذ مهمته على وهي على النحو التالي:

م	معايير الأخلاق	التوضيح
1	القيم والأخلاق	لابد للأعمال الناجحة أن ترتبط بمرجعية أخلاقية مستمدة من دستور يتبعه الشخص، وينعكس على تصرفاته ويقوده إلى تحقيق الغاية من ذلك العمل، وهذا يفرض عليه الالتزام بالقيم والأخلاق بناء على مبادئ القرآن والسنة في جميع الإجراءات لتقليل الأذى الذي قد يلحق بالمتطوعين وغيرهم أثناء أداء الواجبات من قبل أفراد العمل التطوعي.
2	المواطنة والعمل الخيري	يجب على رئيس قسم التطوع إظهار أهمية العمل التطوعي للمجتمع وللمتطوعين وللجمعية وللأفراد العاملين وللمستفيدين ويتم ذلك عن طريق: • شرح أهمية العمل التطوعي للجمهور. • تقدير الأعمال التي يقوم بها كل متطوع.

• تطوير الخدمات التطوعية بما يتفق ورؤية الجمعية • شرح دور المتطوعين للعملاء • تثقيف الموظفين حول العمل التطوعي • توظيف العمل التطوعي بنشاط، وتسخير المواهب للمنظمات المهنية ولمجتمعاتنا. • التطوير المستمر لفلسفة العمل التطوعي بوصفه قاعدة عمل مع الآخرين.	
الاحترام من أساسيات العمل التطوعي، ويجب على رئيس قسم التطوع إظهار الاحترام للمتطوعين وللجمعية وللعملاء وللموظفي الجمعية وللمجتمع ولمهنته التطوع ويكون ذلك من خلال:	
• احترام القدرات المختلفة لتحقيق نمو الشخصية • توفير الفرصة للمساهمة في القرارات التي تؤثر في أدوارهم • احترام دوافع العمل التطوعي والسعي لتلبية الاحتياجات • احترام السرية إلى أعلى درجة	أ. فيما يتعلق بالمطوعين
• دعم رؤية الجمعية ورسالتها وأهدافها. • تمثيل الجمعية بشكل فعال داخل المجتمع. • فيما يتعلق بالمستفيدين • السعي لفهم احتياجاتهم وتطوير الخدمات لتلبية تلك الاحتياجات. • احترام خصوصية الأفراد.	ب. فيما يتعلق بالجمعية
• السعي لفهم احتياجاتهم وتطوير الخدمات لتلبية تلك الاحتياجات. • احترام خصوصية الأفراد. • حماية المعلومات بجميع الأشكال المكتوبة والالكترونية • والسمعية والبصرية واللفظية التي صُنفت على أنها سرية للمستفيدين.	ت. فيما يتعلق بالمستفيدين
• احترام دورهم والعمل على تشجيع التعاون والدعم بينهم وبين المتطوعين.	ث. فيما يتعلق بالعاملين في الجمعية
• الانفتاح وبذل الجهد المساعدة الآخرين. • تكوين شراكات مناسبة لأهداف الجمعية.	ج. فيما يتعلق بالمجتمع
• احترام الزملاء من المتطوعين والموظفين. • احترام أدوار الجهات التطوعية المحلية والوطنية.	ح. فيما يتعلق بمهنة التطوع
على رئيس قسم التطوع الاعتراف بأن أدواره تشمل المساءلة لكل من المتطوعين والجمعية والعملاء والعاملين؛ هذه المساءلة تعد قيمة أساسية في السعي لتحقيق التميز، وذلك من خلال المفردات التالية:	المساءلة
• توفير معلومات دقيقة عن الفرص التطوعية. • تعزيز بيئة آمنة وداعمة للمتطوعين.	أ. للمتطوعين:

عن طريق إدارة الموارد بطريقة مثلى لتحقيق أقصى قدر من الخدمات ذات القيمة المضافة للجمعية.	ب. للجمعية		
السعي لتوفير أعلى مستوى من جودة الخدمة في حدود الموارد المتاحة.	ت. للمستفيدين		
العمل بصورة تعاونية مع الموظفين لتطوير الخدمات التطوعية.	ث. للموظفين		
من خلال إدارة الموارد بحكمة.	ج. للمجتمع		
- الاسترشاد بالمعايير المهنية في قسم التطوع بالجمعية. - المتابعة المستمرة للتطوير المهني. - المشاركة النشطة في الجهات التطوعية على المستوى المحلي والوطني. - تحقيق التوازن بين كل هذه المسؤوليات بطريقة تضمن نتائج أكثر إيجابية للجمعية.	ح. لمهنة التطوع		
يدرك رئيس قسم التطوع تنوع المسؤوليات التي يجب أن يؤديها لمختلف شرائح العمل التطوعي وتشمل المفردات التالية:			
يقبل مسؤولية وضع برنامج المتطوعين التي من شأنها تعزيز استدامة عمل الموظفين.	أ. علاقات الموظفين		
يقبل المسؤولية للمساهمة في صداقية مهنة التطوع في نظر الشريحة المستفيدة من الخدمة.	ب. المسؤولية المهنية		
يقبل مسؤولية أن يكون محل ثقة وحذر وعالي الجاهزية وواسع الاطلاع.	ت. الحرص والاجتهاد		
- يقبل مسؤولية السعي لتحقيق التفوق والتميز حتى عندما تكون الموارد محدودة. - تقديم كل ما يستطيع للتغلب على العقبات التي تحول دون التميز.	ث. بذل الأفضل والمثابرة		
يلتزم بتطوير نفسه بالمعرفة والمهارات والقدرة على إصدار الأحكام العادلة.	ج. التحسين المستمر		
يلتزم بضبط قراراته على الحقائق والمصلحة العامة التي تحقق النفع الطويل للجمعية.	ح. إدارة الذات وضبط النفس		
يجب أن يسترشد رئيس قسم التطوع بالعدل في مختلف القرارات والتعامل مع المتطوعين والعملاء والموظفين والزملاء بطريقة عادلة ومنصفة على النحو التالي:			
من خلال معاملة جميع المتطوعين بإنصاف وعدم التحيز.	أ. للمتطوعين		
وضع السياسات والإجراءات والمعايير التي تعكس الإنصاف والحياد.	ب. للمنظمات		
توفير الخدمة للعملاء بطريقة عادلة ومنصفة.	ت. للمستفيدين		
التعامل مع الموظفين بإنصاف بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو وضعهم داخل الجمعية.	ث. للموظفين		

• التعامل مع الزملاء بطريقة عادلة ومنصفة. • الحفاظ على كرامة المهنة في كل التعاملات مع المنظمات التطوعية على المستوى المحلي والوطني.	ج. لمهنة التطوع	
يجب على رئيس قسم التطوع التحلي بالثقة والأمانة في التعاملات مع المتطوعين والجمعية والمستفيدين والموظفين وزملاء المهنة وذلك بما يمتلكه من الأمانة ويثبت الصدق لديه والسلامة والموثوقية والولاء والقرارات الأخلاقية والرعاية كما في المفردات التالية:		
أ- الصدق	الشفافية بلباقة وبصراحة.	
ب- النزاهة	الشجاعة الأدبية من خلال عدم الاستسلام والسعي للحلول المناسبة.	
ت- الموثوقية	بتنفيذ الالتزامات.	
ث- الانتماء	للجمعية فكراً وسلوكاً.	
ج- اتخاذ القرارات الأخلاقية	من خلال فهم وزنها وأثارها الأخلاقية.	
ح- الرعاية	وذلك بإظهار اللطف والرحمة في كل الأعمال لتعظيم المنافع وتقليل الأذى الذي يلحق الآخرين.	
خ- وضوح الالتزامات	قبول المسؤولية لضمان قنوات اتصال واضحة بشأن الالتزامات التي تم التعهد بها نيابة عن الجمعية والموظفين والمتطوعين من أجل تحقيق أقصى قدر من النجاح من جميع المعنيين.	
د- قبول المسؤولية	وضع العقود والاتفاقات التي يسهل فهمها وتطبيقها على أرض الواقع.	
ذ- حدود الولاء	من خلال تفهم وإدراك حدود الولاء الشخصي والمهني تجاه المتطوعين والمستفيدين والجمعية ووضع أولويات واضحة ومناسبة لتقليل المسؤولية والمخاطر المترتبة على جميع المعنيين بالعمل التطوعي.	
ر- تضارب المصالح	رئيس قسم التطوع هو المسؤول عن تحديد السياسات والإجراءات والظروف التي قد تؤدي إلى تضارب في المصالح من خلال إظهار الحالات المعنية بمهنية وشفافية عالية، ثم إزالتها ومعالجتها حتى يزول هذا التضارب.	

الفصل الثالث

ميثاق أخلاقيات العمل للمتطوعين

المادة الثامنة: الميثاق الأخلاقي للمتطوعين:

م	معايير الأخلاق	التوضيح
1	القيم والأخلاق	لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي، ومن رؤية المملكة 2030م 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.
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: - 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.
3	الموثوقية وتحمل المسؤولية	أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه: - متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به. - يرجع 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.
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 الجمعية. • أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.
5	تقديم الدعم	تنظر الجمعية لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عمليه 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 التي تعزز الكفاءة والفعالية وتحقق التميز في إدارة الجمعية في مجال العمل التطوعي.
6	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 وأن 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 والذي لا ينافي الشريعة الإسلامية. • أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.
7	المهنية	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: • 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 يتطوع معها. • أن يكون ملتزم باللائحة التنفيذية للعمل التطوعي بالمملكة العربية السعودية وأن يلتزم باللائحة ودليل العمل التطوعي بجمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية.
8	المرجعية	لكل عمل منظم مرجعية ولوائح يجب التقيد بها لضمان جودة العمل والمخرجات، وتُلزم المرجعية العاملين في العمل التطوعي: • بتنفيذ المهام بحسب الهيكل والمرجعات المعتمدة في الجمعية. • بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل الجمعية.

• بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات الجمعية وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة. • بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية. • بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو أي التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.	
تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليته أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهمة 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: • عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال. • الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.	9 تضارب المصالح
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.	10 المساواة في التعامل

الباب الثالث آلية إشراك المتطوعين

الفصل الأول

مرتكزات إشراك المتطوعين

المادة التاسعة: رؤية الجمعية نحو إشراك المتطوعين:

تسعى جمعية هدية لأن تكون فاعلة في تحقيق مشاركة مستدامة للمتطوعين، ويجد المتطوعين فيها بيئة جاذبة، وتنمية لقدراتهم، وتقديراً لجهودهم، واسهاماً لنهضة مجتمعهم، وبناء نماذج تطوعية إبداعية تخدم رؤية ورسالة الجمعية في خدمة ضيوف الرحمن.

المادة العاشرة: مرتكزات إشراك المتطوعين:

- لتحقيق الجمعية لأهدافها وأدوارها الرئيسية من خلال إشراك المتطوعين حيث تؤمن بأن التطوع عملية تبادلية بينها وبين المتطوع، وتعود بالنفع على كلا الطرفين، ولذا فإن إشراك المتطوعين يركز على:
1. المساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030م للعناية بضيوف الرحمن وإثراء تجربتهم الدينية والثقافية.
 2. تعزيز المواطنة الفعالة وتفعيل إشراك المتطوعين في مجال عمل الجمعية ونشاطها.
 3. المساهمة في تذليل بعض العوائق والتحديات التي تواجه ضيوف الرحمن أثناء أداء مناسكه.
 4. المساهمة في توحيد النسيج المجتمعي بما يمثله من قيم المشاركة والتعاون وتعزيز القيم الإنسانية النبيلة تجاه ضيوف الرحمن.
 5. حماية الشباب والفئات الأخرى من السلبيات الاجتماعية والنفسية التي يتعرضون لها، لكون التطوع سلوك إرادي ينمي روح الانتماء والمواطنة والحد من الجريمة.

الفصل الثاني

نطاقات قسم التطوع

المادة الحادية عشرة: نطاقات قسم التطوع:



أولاً: التخطيط والتعزيز:

- اعداد السياسات والإجراءات.
- التعريف بدوافع إشراك المتطوعين.
- اختيار منسقة/ة التطوع / مدير التطوع.
- وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية.
- استثمار التقنية في عملية التطوع.
- مراجعة عملية إشراك المتطوعين.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب:

- تصميم الفرص التطوعية.
- التقنية لتسويق الفرص التطوعية.
- تحديد الإجراءات التأديبية.

ثالثاً: الفرز والتسكين:

- توثيق معلومات وبيانات المتطوعين.
- التعرف على دوافع المتطوعين.
- حماية خصوصية المتطوعين.
- التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله.

رابعاً: التوجيه والتدريب:

- التوجيه قبل التسكين.
- التوجيه والتعريف.
- التدريب والتطوير.

خامساً: الدعم والاشراف:

- الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات الغير اللائقة.
- احقية رفض المتطوع المطالب.
- الدعم المالي والاشراف الفني.
- تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين.

سادساً: التقدير والتكريم:

- التقدير والتكريم.

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 من المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين عن طريق حفل ختامي بنهاية العام الميلادي في اليوم العالمي للتطوع، وتقديم شهادات ودروع التكريم للمتميزين من المتطوعين.

الفصل الثالث

سياسات النطاقات

المادة الثانية عشرة: سياسات نطاقات قسم التطوع:

أولاً: التخطيط والتعزيز:

1. اعداد السياسات والإجراءات.

الممارسات		
المستوى	1,1	لدى الجمعية منطلقات ورؤية منشورة توضح التزامهم بأهمية إشراك المتطوعين.
الأول	1,2	لدى الجمعية سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إدارة المتطوعين.

1,1,1	تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
1,1,2	تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)

2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

الممارسات		
المستوى	1,3	يتلقى العاملون في الجمعية المعلومات والمعارف التي تمكنهم من التعبير عن أسباب ودوافع الجمعية في إشراك المتطوعين والفوائد التي تعود على الطرفين من ذلك.
الأول		

1,2,1	السياسة
تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	

3. اختيار منسق/ة التطوع / مدير التطوع

الممارسات		
المستوى الأول	2,1	توكل الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد واحد (مسؤول التطوع) داخل الجمعية. حيث حددت مسؤولياته وصلاحياته بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بانتظام.

1,3,1	السياسة
تكلف الجمعية مسؤول قسم التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات قسم التطوع ويتم التصديق عليه من قبل الجمعية، ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.	

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

الممارسات		
المستوى الأول	2,4	توكل الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد واحد (مسؤول التطوع) داخل الجمعية. حيث حددت مسؤولياته وصلاحياته بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بانتظام. تسعى الجمعية إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراك المتطوعين، وتتأكد من توفر الموارد والمواد اللازمة لدى جميع المتطوعين للقيام بمهامهم.

1,4,1	السياسة
تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية (*).	

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية

الممارسات		
يوضع وصف لكل فرصة من فرص التطوع.	3,1	المستوى الأول
تحدد الجمعية المهام والمهارات والخبرات والإمكانات الضرورية اللازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية.	3,2	
يتم توفير فرص تطوعية متنوعة لجذب شريحة أوسع من المتطوعين بما يلبي احتياجات الجمعية وأهدافها.	3,3	
يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة على المتطوعين عند تصميم الفرص التطوعية وتُحدَّث بشكل دوري.	4,1	
تتسم حدود الفرص الموكلة للمتطوعين بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين والجمعية.	6,3	

السياسة	2,1,1
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، 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. (*)	
السياسة	2,1,2
تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	
السياسة	2,1,3
تراعي الجمعية عند تصميم الفرص التطوعية المتعلقة ذات الارتباط بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة أثناء موسم الحج، كافة الأنظمة والتعليمات المنظمة للحج وتلزم المتطوعين المرتبطين بالجمعية.	

2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

الممارسات		
المستوى الأول	9,1	تستخدم الجمعية وسائل التواصل الإلكترونية لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب الراغبين في التطوع والتواصل معهم.

2,2,1	تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.
-------	--

3. تحديد الإجراءات التأديبية

الممارسات		
المستوى الأول	5,4	تحدد الجمعية الإدانات والإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي يقومون بها.

2,3,1	تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية. (*)
-------	---

ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

الممارسات		
المستوى الأول	5,1	تسعى الجمعية للحصول على المعلومات الأساسية المطلوبة فقط من أجل تسكين المتطوعين، ويتم تسجيلها بطريقة ملائمة.
	5,3	تعتمد الجمعية آلية واضحة ومحددة للتحقق من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين متى دعت الحاجة إلى ذلك.

السياسة	3,1,1
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
	3,1,2
تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	

2. حماية خصوصية المتطوعين

الممارسات		
المستوى الأول	4,3	تحمي الجمعية البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.

3,2,1	تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين. (*)
-------	---

3. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

الممارسات		
المستوى الأول	5,2	يُبَلِّغُ المتقدمون على الفرص التطوعية في حال عدم قبولهم، وتقدم التغذية الراجعة لهم مع إمكانية إحالتهم إلى منظمات أخرى متى كان ذلك مناسباً.

3,3,1	تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.
-------	---

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه قبل التسكين

الممارسات		
المستوى الأول	6,1	يتم تعريف جميع المتطوعين الجدد على الجمعية والعاملين والمتطوعين فيها الذين سوف يكونون على اتصال بهم.

4,1,1	تعد وحدة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.
-------	--

2. التوجيه والتعريف: تعرف الجمعية المتطوعين بطبيعة الأعمال التطوعية وآلية إنجازها، ويتولى مسؤولية

التوجيه لهم من خلال رئيس القسم وفريق عمله.

3. التدريب والتطوير

الممارسات		
المستوى الأول	6,2	تزود الجمعية المتطوعين بالمعلومات المتعلقة بالفرص التي سيشغلونها، بما في ذلك السياسات والإجراءات، والتدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب.

4,2,1	تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى منسق/ة التطوع والعاملين معه في التطوع.
-------	--

خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات الغير اللائقة

الممارسات		
المستوى الأول	6,4	يُبلغ المتطوعون بآلية تقديم الشكاوى حول المعاملة التي يلقونها من قبل العاملين في الجمعية أو أعضاء اللجان، أو المتطوعين الآخرين.
	6,5	يُبلغ المتطوعون بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق.

5,1,1	السياسة	تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.
5,1,2	السياسة	تُبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

2. أحقية رفض المتطوع المطالب

الممارسات		
المستوى الأول	7,2	يُدرّك المتطوعون بأنه يمكنهم رفض المطالب التي يعدونها غير واقعية، أو خارج نطاق مهامهم، أو أنهم لا يملكون المهارات اللازمة للقيام بها.

5,2,1	السياسة
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى أنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذة بعين الاعتبار.	

3. الدعم المالي والإشراف الفني

الممارسات		
المستوى الأول	4,2	لدى الجمعية سياسة واضحة تنبثق من قيمها بشأن تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي، مع اعتبار الوضع المالي للمنظمة.
	7,1	يُبلغ جميع المتطوعين بأشكال الدعم والإشراف التي تقدمها الجمعية لهم، وبالأشخاص الذين يجب الاتصال بهم بخصوص مهامهم.

5,3,1	السياسة
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.	
5,3,2	السياسة
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	
5,3,3	السياسة
تقوم الجمعية بتقديم مكافآت (مالية) رمزية للمتطوعين معها خلال المواسم (العمرة - رمضان - الحج - ... الخ) لتعويضهم عن المصروفات التي يتكبدها أثناء تقديم خدماتهم التطوعية مع الجمعية، أو ما يتطلبه تحقيق مستوى أعلى من جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.	

4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

الممارسات		
المستوى الأول	2,2	تتخذ الجمعية الإجراءات اللازمة لضمان تزود الذين يشرفون على المتطوعين بالمعارف والخبرات المناسبة.
	2,3	تخصص الجمعية وقتاً محدداً خلال اجتماعات العاملين لمناقشة قضايا المتطوعين.

5,4,1	السياسة
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
5,4,2	السياسة
تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	

5. التغذية الراجعة

الممارسات		
المستوى الأول	7,3	تقدم الجمعية للمتطوعين تغذية راجعة حول فرصهم ومشاركاتهم مع الجمعية.
	7,4	يتم إعلام المتطوعين بكل التغيرات في الجمعية والتي تؤثر على مهامهم.
	8,3	تجتهد الجمعية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين حول الفرص التي قاموا بتنفيذها.

5,5,1	السياسة
تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
5,5,2	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
5,5,3	السياسة
تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	

سادساً: التقدير والتكريم

1. التقدير والتكريم

الممارسات		
المستوى الأول	4,2	يدرك مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) والعاملون في الجمعية قيمة إسهام المتطوعين في الجمعية، ويعبرون لهم بشكل فعال عن تقديرهم لهذا الإسهام بطريقة رسمية وغير رسمية.
	7,1	يُمنح المتطوعون الذين نفذوا فرصاً تطوعية مكتملة شهادات توضح إنجازاتهم.

6,1,1	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.	

الباب الرابع

سياسة إدارة المتطوعين

الفصل الأول

مهام ومسؤوليات وإجراءات العمل التطوعي بالجمعية

المادة الثالثة عشرة: مهام ومسؤوليات رئيس قسم التطوع:

تتمركز مهام ومسؤوليات رئيس قسم التطوع فيما يلي:

1. التعاون مع الجهة ذات العلاقة في الجمعية لوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
2. التعاون مع الجهة ذات العلاقة في الجمعية لمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
3. إعداد الخطة التشغيلية والتنفيذية والموازنة التقديرية لقسم التطوع بما يوافق الخطة الاستراتيجية والموازنة العامة لجمعية هدية الحاج والمُعتمر الخيرية.
4. تحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية.
5. توضيح المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية.
6. تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية.

7. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة وآلية القيام بذلك بحسب إطار الإشراف في مهام التوجيه الاشراف الميداني.
8. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه والتدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ)
9. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
10. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
11. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على التطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
12. تحديد القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين والاستخدام الأمثل لها عن طريق الإدارة المعنية بذلك.
13. تسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية وحفظها. ومنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
14. إرسال طلبات التأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين للجهات الأمنية في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.
15. أخذ إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجهات أخرى وذلك قبل تزويد الجهات ببياناتهم.
16. إفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
17. استثمار علاقة الجمعية بالجهات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى الجهات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.
18. إعداد وتجهز إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد.
19. تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.
20. تحديد البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
21. تقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتطوعين ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.
22. إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ لتقديم الشكاوى وفق سياسية الإبلاغ عن الشكاوى المعتمدة لدى الجمعية كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
23. اقتراح تكوين اللجان المحايدة لدراسة موضوع التظلمات المقدمة من قبل المتطوعين، والاعتماد من صاحب الصلاحية.
24. تعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع الذي تعتمد الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
25. الاجتماع مع المتطوعين بشكل مباشر خلال أداء المهمة أو بعده لمعرفة المشاكل التي واجهتهم في عملية التطوع وكيفية تحسين عملية التطوع، ومتطلباتهم وآراءهم في التطوع.
26. إبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
27. جمع المعلومات وقياس الانطباعات ومدى رضاهم وتدوين المقترحات للمتطوعين اللذين انتهت مهامهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

28. إعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
29. تصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
30. تحديد آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
31. متابعة أداء قسم التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
32. توقيع الاتفاقيات مع المتطوعين بجميع الفرص التطوعية بجمعية هدية.
33. تحدد آلية التوقيع بمدة زمنية محددة.
34. التوقيع على جميع الاتفاقيات التي تصدر من رئيس قسم التطوع.
35. اقتراح تكوين الفرق التطوعية بالتنسيق مع الإدارة المختصة، والاعتماد من صاحب الصلاحية.
36. اقتراح تكوين مجلس الفرق التطوعية وتحديد أعضاء المجلس التنسيقي لها، والاعتماد من صاحب الصلاحية.
37. اقتراح تكوين اللجان التنظيمية التي تساعد وتساهم في تطوير العمل التطوعي، والاعتماد من صاحب الصلاحية.
38. تحديد آلية مشاركة الموظفين بالأعمال التطوعية داخل الجمعية وإشراكهم بالعمل التطوعي.
39. التواصل والتنسيق واستكمال الطلبات مع الجهات الخارجية وأصحاب المصلحة والجهات ذات العلاقة والجهات الإشرافية والجهات الشريكة.

الفصل الثاني

مهام ومسؤوليات التطوع

المادة الرابعة عشرة: مهام ومسؤوليات قسم التطوع:

- **الاستقطاب:**
تقوم عملية الاستقطاب على البحث عن المتطوعين وتوظيفهم والاحتفاظ بهم عن طريق تخطيط وتطوير وتنفيذ استراتيجية فعالة لاستقطاب المتطوعين للجمعية والذي يساعد في المساهمة في توفير الكفاءات للجمعية والمشاركة في بناء قاعدة قوية للعمل التطوعي وبالإضافة إلى ذلك تساعد عملية استقطاب المتطوعين في إيجاد الكوادر المناسبة لهذه الفرص التطوعية المتاحة وعن طريق نموذج المقابلة الشخصية الخاص بالجمعية.
- **التنسيق والتسكين:**
عملية يتم من خلالها بالتنسيق بين المتطوعين والجهات الخارجية أو الإدارات والأقسام الداخلية التي رفعت بطلب الاحتياج التطوعي عن طريق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي الخاص بجمعية هدية ويتم من خلالها تسكين المتطوعين في الفرص المناسبة لكل متطوع وبحسب نوع الفرص التي تم طرحها ويتم خلالها تقييم أداء المتطوع عن طريق نموذج تقييم الأداء الخاص بجمعية هدية.

• الدعم الإداري:

عملية تسجيل جميع بيانات المتطوعين والاحتفاظ بها في قاعدة بيانات رقمية لتتم عملية التصديق بالمستندات الرسمية المقدمة من نفس المتطوع وكذلك لإنشاء اتفاقيات تطوعية يتم من خلالها دعم وتمكين المتطوعين بجميع نواحي الدعم الإداري والتي تشمل: توفير جميع المتطلبات الخاصة والاساسية لبدء الفرصة التطوعية وتوفير جميع المستلزمات الخاصة لتنفيذ الفرص التطوعية بحسب النماذج الخاصة بجمعية هدية.

• مهام التخطيط وإعداد الموازنة الخاصة بقسم التطوع:

يتم التخطيط لقسم التطوع وإعداد الموازنة التقديرية ضمن الخطة التشغيلية والموازنة التقديرية للجمعية، وخطة قطاع البرامج والعمليات التشغيلية.

• التأهيل والتدريب:

تنمية مهارات وقدرات متطوعين الجمعية من خلال توفير وتنفيذ البرامج التدريبية وفقاً للاحتياج الحالي والمستقبلي مع الأخذ بالاعتبار شموليتها لكافة الجوانب التطوعية وتحديد الاحتياجات التدريبية للقسم وإعداد خطة للتدريب بتصميم البرامج التدريبية التي تهدف لرفع كفاءة المتطوعين وإعداد الإحصائيات والبيانات الخاصة بساعات التدريب وإعداد وتصميم البرامج والمواد التدريبية ودعم عمليات الجودة الشاملة بالقسم والتنسيق مع الأقسام ذات العلاقة لعقد البرامج التدريبية بشكل مستمر ومتابعة وتقييم البرامج التدريبية للمتطوعين .

• **التوجيه والإشراف الميداني:** هو الإشراف على المتطوعين ومتابعتهم اثناء تأديتهم للفرص التطوعية وهي التي تقوم بتوجيه المتطوعين ليتمكنوا من تنفيذ مهامهم بأكمل وجه.

الباب الخامس الختام

الفصل الأول

التوافق مع القوانين والتشريعات ذات الصلة، ومراجعة اللائحة وتحديثها

المادة الخامسة عشرة: التوافق مع القوانين والتشريعات ذات الصلة:

تم إعداد هذه اللائحة بما يتوافق مع الأنظمة والقوانين المرعية لدى الجهات الرسمية ذات العلاقة، مع وجوب الاستجابة للمستجدات الصادرة منها.

المادة السادسة عشرة: سرية المعلومات وتضارب المصالح:

1. يمنع على منسوبي الجمعية الاستفادة الشخصية مما ورد في هذه اللائحة إلا بما يتوافق مع الأنظمة المعتمدة.
2. في حال وجود تعارض مصالح محتمل أو متوقع مع أحد منسوبي الجمعية أو أقاربه أو من له معه مصلحة، فإنه يجب الإخطار عبر الإدارة المختصة، على أن تتولى الإدارة التنفيذية مسؤولية إبلاغ مجلس الإدارة وفق التسلسل الإداري المعتمد، لاتخاذ الإجراء المناسب..

المادة السابعة عشرة: مراجعة اللائحة وتحديثها:

تتم مراجعة هذه اللائحة بصفة دورية كل عام على الأقل، واقتراح التعديلات اللازمة إن وجدت، أو عندما تستدعي الحاجة إلى ذلك.

المادة الثامنة عشرة: نشر هذه اللائحة:

تعتبر هذه اللائحة من اللوائح العامة التي يتم نشرها بعد اعتمادها لمنسوبي الجمعية وموقع الجمعية على الانترنت.

تم اعتماد هذه اللائحة بموجب القرار الموضح في صفحة الغلاف، ويتم العمل بموجبه من تاريخ اعتماده.