دليل السياسات والإجراءات

لوحدة التطوع

الإصدار الأول

Mob : 0551060109
Email : info@medadd.sa
medad5267
www.medadd.sa
المملكة العربية السعودية - جدة - حي السليمانية - برج بلاتين للمكاتب و المعارض
Kingdom of Saudi Arabia - Jeddah - Alsolaimanya - Platin Tower for offices and exhibitions

هذا الدليل إطار علمي لوحدة التطوع في الجمعية وتُفسَّر مواده وتُطبق بالتكامل مع اللوائح والسياسات المعتمدة بالجمعية ومع أي تعليمات أو متطلبات رسمية واجبة التطبيق ولا يحل محلها.

محتويات الدليل

القسم	الموضوع
القسم الأول	الإطار العام والهوية المؤسسية
القسم الثاني	الحوكمة والأدوار والمسؤوليات
القسم الثالث	نطاق التخطيط والتعزيز
القسم الرابع	نطاق تصميم الفرص والاستقطاب
القسم الخامس	نطاق الفرز والتسكين
القسم السادس	نطاق التوجيه والتدريب
القسم السابع	نطاق الدعم والإشراف
القسم الثامن	نطاق التقدير والتكريم
القسم التاسع	القياس والتقارير والتحسين المستمر
الملاحق	رحلة المتطوع، مصفوفة الإجراءات، النماذج والسجلات، مؤشرات الأداء

القسم الأول: الإطار العام والهوية المؤسسية

المقدمة

تؤمن جمعية مداد للخدمات الإنسانية بأن العمل التطوعي أحد الممكنات الرئيسة لتعظيم الأثر الإنساني وتوسيع نطاق مشاركة المجتمع في خدمة المستفيدين ودعم تنفيذ البرامج والمشروعات بكفاءة وجودة ولذلك أُعد هذا الدليل ليكون مرجعًا مؤسسيًا موحدًا يضبط عمليات استقطاب المتطوعين وإشراكهم وإدارتهم وتطوير تجربتهم من لحظة تحديد الاحتياج وحتى التقدير والتكريم وقياس الأثر.

ويترجم الدليل فلسفة الجمعية في إشراك المجتمع إلى سياسات قابلة للتطبيق وإجراءات واضحة ومسؤوليات محددة ونماذج وسجلات تساعد وحدة التطوع والإدارات المستفيدة على إدارة التطوع بصورة عادلة وشفافة ومتسقة.

نبذة مؤسسية:

جمعية مداد للخدمات الإنسانية جمعية أهلية تعمل في جدة ومنطقة مكة المكرمة وتقدم برامج ومشروعات إنسانية وتنموية وموسمية تهدف إلى تلبية احتياجات المستفيدين وتحسين جودة حياتهم وتغطي مشروعاتها مجالات المساعدات، والإغاثة والسقيا والغذاء والبرامج الموسمية والتمكين والتأهيل وإعادة الاستخدام والتدوير وغيرها من مسارات العمل الإنساني.

الرؤية والرسالة في سياق التطوع

العنصر	المواءمة مع العمل التطوعي
الرؤية	توجيه التطوع ليكون قناة فاعلة لبناء مجتمع أكثر تلاحمًا وتعاطفًا ومساندة الجمعية في تعظيم أثرها الإنساني.
الرسالة	إشراك الأفراد والفرق والمجتمع في أعمال منظمة تسهم في التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة للمستفيدين.
القيمة المؤسسية للتطوع	تحويل طاقات المجتمع وخبراته إلى أدوار تطوعية محددة قابلة للقياس ومرتبطة باحتياج حقيقي وأثر واضح.

قيم مداد وترجمتها في البيئة التطوعية

قيمة مداد	ترجمتها في وحدة التطوع
الإتقان	تصميم فرص واضحة، تدريب مناسب، تنفيذ المهام بجودة، ومراجعة المخرجات قبل إغلاق الفرصة.
التطوير	التعلم من التغذية الراجعة، تنمية مهارات المتطوعين والمشرفين، والتحسين الدوري للإجراءات.
التكامل	إدارة التطوع بالشراكة بين وحدة التطوع والإدارات والمشروعات والاتصال المؤسسي والموارد البشرية والمالية.
الابتكار	استحداث أدوار تطوعية نوعية ورقمية ومهنية وحلول عملية تعزز كفاءة الخدمة الإنسانية.
الأثر	ربط الساعات والأنشطة التطوعية بنتائج ملموسة للمستفيد والمشروع والجمعية والمجتمع.

أهداف الدليل

١. توحيد السياسات والإجراءات المنظمة لإدارة المتطوعين في جميع برامج ومشروعات الجمعية.

٢. تحديد دورة حياة المتطوع والمسؤوليات بين وحدة التطوع والإدارات المستفيدة والمشرفين.

٣. ضمان العدالة وتكافؤ الفرص وحماية الحقوق والبيانات.

٤. رفع جودة تصميم الفرص التطوعية وربطها باحتياجات الجمعية والمستفيدين.

٥. تعزيز السلامة وإدارة المخاطر في الفرص الإنسانية والميدانية والموسمية.

٦. تطوير تجربة المتطوع ورفع مستوى الرضا والاستبقاء والاستمرارية.

٧. توفير أساس موحد للقياس والتقارير والتحسين المستمر والتوثيق.

٨. تمكين الجمعية من الاستفادة من المتطوعين الأفراد والفرق والخبرات المهنية والمتخصصة.

نطاق التطبيق

يسري هذا الدليل على جميع الفرص والبرامج والمشروعات التطوعية التي تنفذها جمعية مداد أو تشرف عليها أو تشارك فيها وعلى جميع المتطوعين الأفراد والفرق التطوعية والمتطوعين وعلى الإدارات والموظفين الذين يتعاملون مع المتطوعين أو يشرفون عليهم.

المصطلحات الأساسية

المصطلح	التعريف
العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص طبيعي أو فريق باختياره لخدمة المجتمع وتنميته دون اشتراط مقابل مالي.
المتطوع	الشخص الذي يشارك بوقته أو جهده أو مهارته في فرصة تطوعية معتمدة لدى الجمعية.
وحدة التطوع	الجهة التنظيمية المسؤولة عن التخطيط للتطوع وإدارة دورة المتطوع والتوثيق والقياس والتطوير.
الاحتياج التطوعي	حاجة فعلية لدى إدارة أو مشروع يمكن تلبيتها كليًا أو جزئيًا من خلال دور تطوعي محدد.
الدور التطوعي	مجموعة مهام ومسؤوليات تحتاج إلى متطوع مناسب لإنجازها.
الفرصة التطوعية	دور تطوعي تم تطويره ووصفه وتحديد مدته ومتطلباته ومخرجاته وآلية الإشراف عليه ليصبح جاهزًا للاستقطاب والتسكين.
تصميم الفرصة	عملية تحويل الاحتياج إلى فرصة محددة تشمل الهدف والمهام والمهارات والمخاطر والدعم والمدة والمؤشرات.
مشرف الفرصة	المسؤول الفني عن توجيه المتطوع ومتابعة أدائه ورفع الملاحظات والتقييم.
التسكين	ربط المتطوع المقبول بالفرصة والمشرف والمهام والمدة المتفق عليها.
اتفاقية التطوع	وثيقة توضح نطاق المشاركة والحقوق والواجبات والمدة والمهام والضوابط الأساسية.
التقدير والتكريم	مجموعة الممارسات التي تعترف بجهد المتطوع وإنجازه وتدعمه للاستمرار.

القسم الثاني: الحوكمة والأدوار والمسؤوليات

الهيكل التنظيمي لوحدة التطوع

تعمل وحدة التطوع بوصفها الجهة المركزية لتنظيم التطوع بينما تتولى الإدارات والمشروعات المستفيدة المسؤولية الفنية عن المهام اليومية للمتطوعين وفق الأدوار المحددة في هذا الدليل. ويطبق مبدأ «مسؤولية مشتركة بإدارة مركزية»؛ أي أن وحدة التطوع تضبط الإجراءات والسجلات، فيما تنفذ الإدارات الفرص وتوفر الإشراف الفني.

الجهة/الدور	المسؤوليات الرئيسة
مجلس الإدارة / جهة الاعتماد	اعتماد الدليل وما يستلزم اعتماده وفق الصلاحيات ومتابعة الحوكمة العامة عند الحاجة.
المدير التنفيذي	دعم تطبيق الدليل واعتماد الخطط والقرارات ضمن الصلاحيات وإزالة العوائق ومراجعة مؤشرات الأداء.
مسؤول/منسق وحدة التطوع	إدارة جميع نطاقات التطوع، تطوير السياسات والنماذج، التخطيط والاستقطاب والتوثيق والقياس والتقارير.
مديرو الإدارات والمشروعات	تحديد الاحتياج التطوعي، تسمية المشرف الفني، توفير بيئة العمل، المشاركة في التقييم والتحسين.
مشرف الفرصة	التوجيه الفني، توزيع المهام، المتابعة، التقييم والتغذية الراجعة.
الاتصال المؤسسي	دعم التسويق للفرص، إبراز قصص الأثر والتكريم وفق ضوابط الخصوصية والهوية.
المالية والمساندة	معالجة المصروفات المعتمدة والتجهيزات والاحتياجات وفق السياسات الداخلية.
المتطوع	الالتزام بالاتفاق والمهام، والمشاركة في التقييم والتغذية الراجعة.

المبادئ الحاكمة

- **الاحتياج أولًا**: لا تُنشأ فرصة تطوعية لمجرد وجود متطوعين، بل بناءً على احتياج واضح وأثر متوقع.
- **المستفيد محور الخدمة**: تصمم الفرصة بما يصون كرامة المستفيد وخصوصيته وسلامته وجودة الخدمة المقدمة له.
- **العدالة وتكافؤ الفرص**: تعتمد معايير معلنة وملائمة للفرصة دون تمييز غير مبرر.
- **سلامة المتطوع والمستفيد**: تُحدد المخاطر وتدابير الوقاية قبل نشر الفرصة.
- **الوضوح والمساءلة**: كل متطوع يعرف مهمته ومشرفه وصلاحياته وحدود دوره.
- **حماية البيانات**: لا تجمع أو تستخدم أو تتداول بيانات المتطوعين أو المستفيدين إلا بقدر الحاجة وبحسب الصلاحية.
- **التوثيق**: جميع المراحل الأساسية من الطلب وحتى الإغلاق والتكريم موثقة في السجلات أو المنصة المعتمدة.
- **التحسين المستمر**: تستخدم نتائج الرضا والتقييم والملاحظات لتطوير الفرص والسياسات.

أنواع وأساليب التطوع في مداد

التصنيف	الأنواع/الأمثلة
نمط المشاركة	حضوري ميداني، حضوري إداري، عن بُعد/رقمي، هجين.
شكل المشاركة	متطوع فردي، فريق تطوعي، متطوع مهني/متخصص.
مجال العمل	إنساني وخدمة مستفيدين، موسمي، لوجستي، تقني ورقمي، إعلامي، إداري، تدريبي وتمكيني، استشاري ومهني.
مستوى التطوع	احترافي ، مهاري ، عام

القسم الثالث: نطاق التخطيط والتعزيز

١_١فلسفة إشراك المتطوعين

السياسة: **تعتمد الجمعية إشراك المتطوعين بوصفهم شركاء في تحقيق رسالتها الإنسانية، وتربط كل مشاركة تطوعية باحتياج حقيقي وأثر قابل للرصد، وتعمل على نشر منطلقات التطوع داخليًا وخارجيًا.**

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	صياغة وتحديث فلسفة إشراك المتطوعين وربطها بالرؤية والرسالة والقيم.	وحدة التطوع	وثيقة فلسفة إشراك المتطوعين
2	تعريف الموظفين والمشرفين بأسباب إشراك المتطوعين وأدوارهم وحدود المسؤولية.	وحدة التطوع/الموارد البشرية	مواد تعريفية/محضر توجيه
3	نشر المبادئ المناسبة للمتطوعين والمجتمع عبر الأدلة والقنوات المؤسسية.	وحدة التطوع/الاتصال المؤسسي	مواد نشر
4	مراجعة الفلسفة عند تحديث الاستراتيجية أو ظهور احتياجات جوهرية جديدة.	الإدارة التنفيذية/وحدة التطوع	سجل مراجعة

١-٢ إدارة الدليل والسياسات والإجراءات

السياسة: تلتزم الجمعية بوجود سياسات وإجراءات مكتوبة ومحدثة وشاملة لنطاقات إدارة التطوع وتتيحها لأصحاب العلاقة وفق مستوى الإتاحة المناسب.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تجميع الملاحظات والتحديثات المقترحة من المشرفين والمتطوعين والإدارات.	وحدة التطوع	سجل التحسينات
2	مراجعة السياسات والإجراءات دوريًا	وحدة التطوع/التدقيق والاعتماد	محضر مراجعة
3	رفع التعديلات للجهة صاحبة الصلاحية للاعتماد.	الإدارة التنفيذية	نسخة معتمدة

١_٣ الخطة التشغيلية والموارد

السياسة: تضع وحدة التطوع خطة تشغيلية سنوية أو مرحلية تتضمن الأهداف والمبادرات والفرص والمؤشرات والموارد، وترتبط بالخطة العامة للجمعية والمشروعات الإنسانية ذات الأولوية.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تحليل نتائج الفترة السابقة واحتياجات المشروعات والمواسم القادمة.	وحدة التطوع/المشروعات	تحليل واقع
2	تحديد الأهداف والمستهدفات ومؤشرات الأداء والفرص المتوقعة.	وحدة التطوع	خطة تشغيلية
3	تقدير الموارد والتجهيزات والتدريب والمصروفات اللازمة.	وحدة التطوع/المالية	موازنة تقديرية
4	اعتماد الخطة ومراجعة التنفيذ دوريًا ورفع تقرير ختامي.	الإدارة التنفيذية	تقرير متابعة

١_٣ تحديد الاحتياج التطوعي

السياسة: لا تنشر أي فرصة تطوعية قبل وجود احتياج معتمد يوضح الهدف من الاستعانة بالمتطوعين والمهام والمخرجات والقيمة التي سيضيفونها للمشروع أو المستفيد.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	ترفع الإدارة/المشروع طلب احتياج تطوعي موضحًا المهام والعدد والمدة والموقع.	الإدارة المستفيدة	طلب احتياج تطوعي
2	تراجع وحدة التطوع إمكانية تحويل الاحتياج إلى دور تطوعي ملائم مع مسؤوليات الموظفين.	وحدة التطوع	توصية قبول/تعديل
3	يتم تحديد المشرف الفني والمخرجات المتوقعة والموارد اللازمة.	الإدارة المستفيدة	اعتماد الاحتياج
4	يربط الاحتياج بالخطة أو المشروع قبل الانتقال لتصميم الفرصة.	وحدة التطوع	سجل الاحتياجات

١ـ٤ بناء ثقافة التطوع وتمكين المشرفين

السياسة: **تعمل الجمعية على تعزيز ثقافة التطوع لدى منسوبيها وتأهيل المسؤولين عن المتطوعين لضمان بيئة داعمة.**

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تنفيذ لقاءات توعوية دورية للموظفين حول دور المتطوع وحدود العلاقة معه.	وحدة التطوع/الموارد البشرية	سجل توعية
2	تحديد احتياجات منسق التطوع والمشرفين من التدريب والتأهيل.	وحدة التطوع	خطة تطوير
3	إشراك المشرفين في تصميم الفرص ومراجعة التجربة التطوعية.	الإدارات/وحدة التطوع	محاضر اجتماعات
4	إدراج قضايا التطوع ومؤشراته ضمن الاجتماعات المناسبة.	الإدارة التنفيذية	تقرير دوري

القسم الرابع: نطاق تصميم الفرص والاستقطاب

١_٥ تصميم الفرص التطوعية

السياسة: تقوم الجمعية بتوصيف كل فرصة تطوعية بدقة ووضوح بما يشمل الهدف والمهام والمتطلبات والمخرجات والمدة والموقع والإشراف والدعم والمخاطر والفوائد المتوقعة للمتطوع.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تحويل الاحتياج المعتمد إلى مسودة فرصة تطوعية.	وحدة التطوع/مشرف الفرصة	تصميم فرصة
2	تحديد المهام والمسؤوليات والمهارات والخبرات والسمات اللازمة.	مشرف الفرصة	وصف الفرصة
3	تحديد العدد والمدة والجدول والموقع ونمط المشاركة.	مشرف الفرصة	وصف الفرصة
4	تحديد الدعم والتجهيز والتوجيه والتدريب الذي سيقدم للمتطوع.	وحدة التطوع/الإدارة المستفيدة	خطة دعم
6	مراجعة واعتماد الفرصة قبل النشر.	مسؤول وحدة التطوع	نسخة معتمدة

١_٦ إدارة مخاطر الفرص وسلامة المتطوعين

السياسة: تلتزم الجمعية بتحليل مخاطر الفرص التطوعية واتخاذ التدابير الوقائية المناسبة، خصوصًا في الأعمال الميدانية والموسمية والفرص التي تتضمن تعاملًا مباشرًا مع المستفيدين أو بياناتهم أو أصول الجمعية.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تحديد المخاطر التشغيلية والصحية والسلوكية والخصوصية المرتبطة بالفرصة.	مشرف الفرصة/وحدة التطوع	تقييم مخاطر
2	تحديد إجراءات الوقاية، ومعدات السلامة، وحدود الصلاحية، وخطة الاستجابة	الإدارة المستفيدة	خطة تخفيف المخاطر
3	تصنيف الفرص الحساسة وتحديد أي تحقق أو تأهيل إضافي يلزم وفق الأنظمة والسياسات.	الإدارة التنفيذية/وحدة التطوع	تصنيف الحساسية
4	إحاطة المتطوع بتعليمات السلامة قبل بدء العمل وتوثيق ذلك.	مشرف الفرصة	إقرار توجيه وسلامة

ضوابط خاصة بطبيعة جمعية مداد

في الفرص التي تتعامل مع الأسر والمستفيدين أو البيانات الإنسانية: يمنع تصوير أو نشر بيانات أو قصص المستفيدين دون الإذن والإجراء المعتمد، ولا يسمح للمتطوع باستلام مبالغ أو تبرعات أو إجراء التزامات مالية باسم الجمعية إلا بتكليف وصلاحية وإجراء مالي معتمد. كما يقتصر اطلاع المتطوع على البيانات الضرورية لأداء مهمته.

١_٧ تسويق الفرص واستقطاب المتطوعين

السياسة: تستخدم الجمعية القنوات الرسمية والوسائل التقنية الملائمة لاستقطاب المتطوعين، وتستهدف الشريحة المناسبة لكل فرصة وفق متطلباتها.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تحديد الفئة المستفيدة ورسالة الاستقطاب والقنوات المناسبة.	وحدة التطوع/الاتصال المؤسسي	خطة استقطاب
2	نشر الفرصة عبر المنصة الوطنية للعمل التطوعي	وحدة التطوع	إعلان الفرصة
3	متابعة الطلبات والرد على الاستفسارات وتوضيح شروط الفرصة.	وحدة التطوع	سجل المتقدمين

١_٨ إدارة الفرق التطوعية

السياسة: يجوز للجمعية التعاون مع الفرق التطوعية أو تأسيس فرق مرتبطة بمشروعاتها متى كان ذلك يحقق احتياجًا واضحًا على أن تخضع الفرق لنفس ضوابط الجودة والسلامة والخصوصية والإشراف.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	استلام طلب انضمام الفريق أو تحديد الحاجة لتأسيس فريق وتوثيق أهدافه ومجاله.	وحدة التطوع	طلب فريق تطوعي
2	مراجعة ملاءمة الفريق وخبراته وطبيعة الأعمال المقترحة.	وحدة التطوع/ الإدارة المستفيدة	تقييم فريق
3	اعتماد نطاق العمل وتسمية قائد الفريق التطوعي.	الإدارة التنفيذية / وحدة التطوع	اعتماد فريق
4	تسجيل أعضاء الفريق وفق متطلبات كل فرصة وعدم الاكتفاء ببيانات القائد.	وحدة التطوع	سجل أعضاء الفريق

القسم الخامس: نطاق الفرز والتسكين

١_٩ تسجيل بيانات المتقدمين وحمايتها

السياسة :تجمع الجمعية الحد الأدنى من البيانات اللازمة للترشيح والتسكين والتوثيق وتحفظها في الأنظمة أو السجلات المعتمدة مع تقييد الوصول عليها وفق الصلاحيات.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	استقبال طلب التطوع وتسجيل البيانات المطلوبة للفرصة.	وحدة التطوع	طلب تطوع
2	التحقق من اكتمال البيانات وصحتها بالقدر اللازم.	وحدة التطوع	سجل المتقدمين
3	حفظ الملفات إلكترونيًا أو في المنصة الرسمية	وحدة التطوع	ملف المتطوع
4	عدم مشاركة البيانات مع طرف آخر إلا لغرض مشروع وبصلاحية وموافقة لازمة.	وحدة التطوع	سجل مشاركة بيانات عند الحاجة
5	التعامل مع الاحتفاظ والإتلاف وفق سياسة الجمعية للوثائق والبيانات.	وحدة التطوع/التدقيق	سجل حفظ/إتلاف

١٠_١ الفرز والاختيار والمقابلة

السياسة: يتم اختيار المتطوعين وفق معايير مرتبطة بطبيعة الفرصة، مع مراعاة العدالة والملاءمة وقدرة المتطوع على تنفيذ المهام بأمان وجودة.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	فرز المتقدمين وفق الشروط الأساسية للفرصة.	وحدة التطوع	قائمة مرشحين
2	إجراء مقابلة أو تقييم ملاءمة عند الحاجة، خصوصًا للفرص الحساسة.	وحدة التطوع/مشرف الفرصة	مقابلة وفرز
3	تقييم المهارة والخبرة والتوفر الزمني	لجنة/مشرف الفرصة	نتيجة تقييم
4	توثيق قرار القبول أو الاعتذار وربطه بالفرصة.	وحدة التطوع	قرار التسكين
5	إبلاغ غير المقبولين بطريقة مهنية ويمكن توجيههم لفرص أخرى مناسبة بعد موافقتهم.	وحدة التطوع	رسالة اعتذار/إحالة

١١_١التسكين واتفاقية التطوع

السياسة: **لا يبدأ المتطوع أداء مهامه قبل وضوح دوره ومشرفه ومدة مشاركته والحقوق والواجبات والتعليمات الأساسية.**

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تحديد الفرصة والمهمة والمشرف والمدة والجدول للمتطوع المقبول.	وحدة التطوع	قرار تسكين
2	توقيع/قبول اتفاقية التطوع وما يرتبط بها من تعهدات	وحدة التطوع/المتطوع	اتفاقية تطوع
3	ربط المتطوع بالمشرف الفني وتعريفه بقنوات التواصل.	وحدة التطوع	إشعار تسكين
4	تسجيل بداية المشاركة في السجل أو المنصة المعتمدة.	وحدة التطوع	سجل الساعات/الفرصة

١٢_١بطاقة المتطوع والهوية الميدانية

السياسة: **تصدر الجمعية بطاقة أو وسيلة تعريف للمتطوع متى اقتضت طبيعة الفرصة ذلك وتكون صالحة لمدة المهمة أو الفترة المحددة ولا تعد تفويضًا خارج حدود الدور.**

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تحديد الحاجة للبطاقة أو السترة أو وسيلة التعريف أثناء تصميم الفرصة.	مشرف الفرصة	طلب تجهيز
2	إصدار البطاقة أو الوسيلة بعد القبول والتسكين وفق الصلاحية.	وحدة التطوع/المساندة	سجل تسليم
3	إعادة البطاقة أو إيقاف صلاحيتها بعد انتهاء المشاركة عند الحاجة.	المتطوع/وحدة التطوع	سجل استرجاع
4	الإبلاغ عن الفقد أو سوء الاستخدام واتخاذ الإجراء المناسب.	المتطوع/وحدة التطوع	بلاغ فقد

القسم السادس: نطاق التوجيه والتدريب

١_١٣ التوجيه والتعريف بالجمعية والفرصة

السياسة: **يحصل كل متطوع قبل مباشرة مهمته على مستوى مناسب من التوجيه يعرفه بالجمعية ورسالتها وقيمها وبالفرصة والمستفيدين والحقوق والواجبات والسلامة والخصوصية وقنوات الدعم.**

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تحديد محتوى التوجيه وفق مستوى الفرصة وحساسيتها.	وحدة التطوع/مشرف الفرصة	قائمة توجيه
2	تعريف المتطوع بمداد وقيمها وأهم المشروعات ذات الصلة.	وحدة التطوع	جلسة تعريف
3	شرح المهمة والمخرجات والتوقيت والموقع والمشرف وحدود الصلاحية.	مشرف الفرصة	إحاطة فنية
4	شرح التعليمات الخاصة بالسلامة والخصوصية والتعامل مع المستفيدين.	مشرف الفرصة	إقرار توجيه

١٤_١ التدريب والتطوير

السياسة :تحدد الجمعية الاحتياجات التدريبية اللازمة لتمكين المتطوع من أداء الفرصة بكفاءة وتنفذ التدريب بما يتناسب مع طبيعة المهمة.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تحديد فجوة المهارة بين متطلبات الفرصة وقدرات المتطوع.	مشرف الفرصة/وحدة التطوع	احتياج تدريبي
2	تحديد أسلوب التدريب: توجيه سريع، تدريب عملي، ورشة، مادة رقمية، أو تدريب تخصصي.	وحدة التطوع	خطة تدريب
3	تنفيذ التدريب وتوثيق الحضور والمحتوى.	الجهة المنفذة	سجل تدريب
4	قياس الاستفادة والرضا، وقياس أثر التدريب في الأداء عند الحاجة.	وحدة التطوع/مشرف الفرصة	تقييم تدريب

القسم السابع: نطاق الدعم والإشراف

حقوق المتطوع

- التعامل معه باحترام وثقة وشفافية وتقدير أن جهده يسهم في تحقيق رسالة الجمعية.
- معرفة حالة طلبه ونتيجة الترشيح والفرصة المسندة إليه بصورة واضحة.
- تعريفه بالمهمة والصلاحيات والمرجعية والإشراف والجدول المتوقع.
- الحصول على التوجيه والتدريب والدعم اللازم لأداء المهمة.
- الحصول على بيئة عمل مناسبة وآمنة قدر الإمكان وفق طبيعة الفرصة.
- الحفاظ على سرية بياناته وعدم استخدامها خارج الأغراض المعتمدة.
- الحصول على إشراف وتغذية راجعة وتقييم مناسب.
- تقديم الشكوى أو التظلم دون أن يترتب على ذلك معاملة غير عادلة.
- رفض مهمة خارج نطاق الاتفاق أو لا تتناسب مع قدرته مع توضيح السبب وإشعار المشرف.
- الحصول على شهادة أو توثيق للساعات والإنجاز وفق الضوابط وبعد إكمال متطلبات الفرصة.
- إنهاء أو تغيير المشاركة وفق الإجراء المتفق عليه وبما لا يضر بالمستفيد أو المشروع.

واجبات المتطوع

- فهم طبيعة المهمة قبل مباشرتها والالتزام بما تم الاتفاق عليه.
- الالتزام بالأنظمة والسياسات والتعليمات والميثاق الأخلاقي المعتمد.
- الحضور والانضباط وإبلاغ المشرف مبكرًا عند التعذر أو التأخير.
- أداء المهمة بإتقان والمحافظة على سلامة المستفيدين والزملاء والممتلكات.
- الحفاظ على سرية معلومات الجمعية والمتطوعين والمستفيدين وعدم الاحتفاظ بنسخ غير مصرح بها.
- عدم استغلال صفته التطوعية لتحقيق منفعة شخصية أو تسويق غير مصرح به أو جمع تبرعات خارج الإجراء.
- العمل بروح الفريق واحترام الموظفين والمتطوعين والمستفيدين.
- استخدام الأدوات والتجهيزات للأغراض المحددة وإعادتها عند انتهاء المهمة.
- الإبلاغ عن المخاطر والحوادث والمخالفات التي قد تؤثر في سلامة العمل أو السمعة.
- تقبل التوجيه والتغذية الراجعة والمشاركة في التقييم عند طلبه.

١_١٥ الإشراف والتواصل والدعم التشغيلي

السياسة :تضمن الجمعية وجود مرجعية واضحة لكل متطوع وتوفر له المواد والتجهيزات والمعلومات والدعم الضروري لأداء مهمته، مع قنوات اتصال فعالة طوال فترة المشاركة.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تسمية مشرف الفرصة قبل بدء التنفيذ وتحديد وسيلة التواصل.	الإدارة المستفيدة	اسم المشرف/قناة التواصل
2	توفير مكان العمل والأدوات والملابس ومعدات السلامة اللازمة حسب طبيعة الفرصة.	الإدارة المستفيدة/المساندة	سجل عهد وتجهيزات
3	متابعة الحضور والأداء والاستفسارات والمخاطر أثناء التنفيذ.	مشرف الفرصة	سجل متابعة
4	إبلاغ المتطوع بأي تغييرات تؤثر على المهمة أو السلامة أو الجدول.	مشرف الفرصة	إشعار تحديث
5	معالجة المصروفات الضرورية التي تعتمدها الجمعية مسبقًا وفق الإجراءات المالية.	المالية/وحدة التطوع	طلب تعويض مصروفات

١٦_١ تقييم أداء المتطوع والتغذية الراجعة

السياسة: **تقيم الجمعية أداء المتطوعين بصورة عادلة وملائمة لطبيعة الفرصة وتقدم لهم تغذية راجعة تساعد على التطوير وتدعم قرارات إعادة الترشيح أو التمكين أو التكريم.**

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تحديد معايير التقييم عند تصميم الفرصة وإبلاغ المتطوع بما يلزم منها.	وحدة التطوع/مشرف الفرصة	معايير التقييم
2	متابعة الأداء خلال التنفيذ وتوثيق الملاحظات الجوهرية.	مشرف الفرصة	سجل متابعة
3	استكمال نموذج تقييم الأداء عند نهاية المهمة أو دوريًا للفرص المستمرة.	مشرف الفرصة	تقييم أداء
4	مناقشة النتائج مع المتطوع بطريقة بناءة وإتاحة رأيه.	مشرف الفرصة/وحدة التطوع	تغذية راجعة
5	استخدام النتائج في الترشح لفرص جديدة أو التدريب أو التكريم.	وحدة التطوع	تحديث ملف المتطوع

١_١٧ الشكاوى والتظلمات

السياسة :تتيح الجمعية آلية واضحة ومحايدة للمتطوعين لتقديم الشكاوى والتظلمات وتتعامل معها بسرية ومهنية ضمن مدد زمنية مناسبة.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تعريف المتطوع بقنوات الشكوى والتظلم أثناء التوجيه.	وحدة التطوع	قنوات معلنة
2	محاولة الحل التعاوني غير الرسمي متى كان ذلك مناسبًا ولا يضر بحقوق الأطراف.	المتطوع/مشرف الفرصة	محضر معالجة
3	عند تعذر الحل يقدم المتطوع نموذج الشكوى أو التظلم ويُرفع لمدير وحدة التطوع.	المتطوع	شكوى وتظلم
4	تكوين جهة/لجنة محايدة لدراسة الموضوع والاستماع للأطراف حسب الحاجة.	الإدارة التنفيذية	قرار تشكيل
5	إبلاغ المتطوع بنتيجة المعالجة كتابة.	الجهة المختصة	قرار/استجابة
6	تحليل الشكاوى المتكررة واتخاذ إجراءات وقائية وتحسينية.	وحدة التطوع	سجل تحسينات

١٨_١ الإجراءات التأديبية والتعامل مع السلوك غير اللائق

السياسة: **تتخذ الجمعية إجراءات متدرجة وعادلة تجاه المخالفات مع مراعاة جسامة المخالفة وتكرارها وأثرها على المستفيدين والجمعية ويجوز الانتقال مباشرة إلى الإيقاف أو الإنهاء في المخالفات الجسيمة.**

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	توثيق الواقعة والتحقق من المعلومات وسماع الأطراف.	مشرف الفرصة/وحدة التطوع	محضر واقعة
2	تصنيف المخالفة: بسيطة، متوسطة، جسيمة.	وحدة التطوع/الجهة المختصة	تصنيف مخالفة
3	تطبيق الإجراء المناسب: توجيه شفهي، تنبيه مكتوب، إنذار، إيقاف مؤقت، إنهاء المشاركة، أو إحالة حسب الاختصاص.	صاحب الصلاحية	قرار إجراء
4	إبلاغ المتطوع بالقرار وآثاره وحقه في التظلم.	وحدة التطوع	إشعار قرار
5	توثيق الإجراء في ملف المتطوع وفق ضوابط الخصوصية.	وحدة التطوع	سجل المخالفات

مصفوفة لمستويات المخالفات

المستوى	أمثلة	الإجراء المعتاد
بسيطة	تأخر غير متكرر، قصور محدود في الالتزام، مخالفة إجرائية غير مؤثرة.	توجيه/تنبيه وتوثيق عند التكرار.
متوسطة	تغيب مؤثر دون إشعار، مخالفة تعليمات متكررة، استخدام غير مصرح للأدوات، تجاوز نطاق المهمة.	إنذار مكتوب وقد يتبعه إيقاف أو إنهاء عند التكرار.
جسيمة	إفشاء بيانات حساسة، إساءة أو اعتداء، تعريض مستفيد أو متطوع للخطر، جمع أموال أو تمثيل الجمعية دون صلاحية، تصرف يسبب ضررًا جوهريًا.	إيقاف فوري للتحقق، ثم إنهاء المشاركة أو الإحالة للجهة المختصة بحسب الحالة.

القسم الثامن: نطاق التقدير والتكريم

١٩_١ التقدير والحوافز والتكريم

السياسة :تقدر الجمعية جهود المتطوعين بصورة عادلة ومتنوعة وتربط مستوى التكريم بالأداء والالتزام والأثر والمبادرة ولا تعتبر الحوافز مقابلًا ماليًا عن العمل التطوعي.

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	توثيق إنجاز المتطوع وساعاته الفعلية وأثر مساهمته.	مشرف الفرصة/وحدة التطوع	سجل الساعات والإنجاز
2	اختيار وسيلة التقدير المناسبة: شكر مباشر، شهادة، إشادة، فرصة تطوير، تكليف نوعي، أو تكريم رسمي.	وحدة التطوع	ترشيح تكريم
3	تطبيق معايير معلنة للتكريمات التنافسية أو السنوية.	وحدة التطوع	نموذج تقييم
4	تنفيذ التكريم بالتعاون مع الاتصال المؤسسي مع مراعاة الخصوصية والموافقة على النشر.	وحدة التطوع/الاتصال المؤسسي	توثيق التكريم
5	قياس ملاءمة أساليب التقدير لدوافع المتطوعين والاستفادة من التغذية الراجعة.	وحدة التطوع	سجل حوافز/تقييم

معايير الترشيح للتكريم المتميز

المعيار	الوزن	الوصف
الالتزام والانضباط	20%	الالتزام بالمواعيد والتعليمات والحضور
جودة الإنجاز والإتقان	20%	تنفيذ المهام بجودة وفي الوقت المحدد
التعاون والتكامل	15%	العمل بروح الفريق والتعامل الإيجابي
المبادرة والابتكار	15%	تقديم حلول أو أفكار أو تحسينات عملية
الأثر	20%	إسهام المشاركة في تحقيق نتائج المشروع أو خدمة المستفيد
التطوير والسلوك المهني	10%	التعلم، تقبل الملاحظات، والالتزام بأخلاقيات التطوع

أنواع التقدير المناسبة لمداد

نوع الحافز	التوصيف	الاستخدام
رسالة شكر وتقدير	رسالة إلكترونية أو ورقية باسم الجمعية	بعد إنجاز مهمة أو مشاركة متميزة
شهادة تطوع وتقدير	شهادة موثقة باسم المتطوع والفرصة والساعات عند توفرها	بعد إتمام الفرصة التطوعية
شهادة تميز	شهادة تمنح لأداء يتجاوز المستوى المعتاد	للمتميزين في مشروع أو مبادرة
التكريم في فعالية الجمعية	تكريم أمام الإدارة أو فريق العمل	ختام مشروع، مناسبة، لقاء متطوعين
درع أو وسام مداد التطوعي	تكريم رمزي للحالات المتميزة	الإنجازات النوعية والاستثنائية
الإشادة الداخلية	إبراز المتطوع أمام فريق العمل أو الإدارة	تعزيز السلوك الإيجابي فور حدوثه
الإشادة الإعلامية	نشر قصة المتطوع أو إنجازه في قنوات الجمعية	بموافقته ووفق سياسة النشر
خطاب شكر لجهة المتطوع	خطاب لجهة العمل أو الجامعة أو الفريق	عند وجود إسهام متميز
فرص التطوير	حضور ورشة أو برنامج تأهيلي أو لقاء معرفي	للمتطوعين ذوي الأداء المتميز
الأولوية في فرص نوعية	ترشيحه لفرص تخصصية أو ذات مسؤولية أعلى	حسب الكفاءة والسجل التطوعي
التمكين القيادي	تكليف المتطوع بقيادة فريق أو جزء من مبادرة	بعد التأكد من قدرته وانضباطه
المشاركة في التطوير	إشراكه في تصميم وتحسين الفرص والمبادرات	أصحاب الخبرة والأفكار النوعية
متطوع الشهر/المشروع	تقدير دوري وفق تقييم واضح	إذا رأت الوحدة ملاءمته
متطوع مداد المتميز	تكريم سنوي وفق معايير تراكمية	نهاية العام
الفريق التطوعي المتميز	تكريم فريق حقق أداءً وأثرًا استثنائيًا	نهاية مبادرة أو عام

القسم التاسع: القياس والتقارير والتحسين المستمر

١_٢٠ قياس تجربة المتطوع ورضاه

السياسة: **تجمع الجمعية التغذية الراجعة من المتطوعين بعد الفرص أو دوريًا في البرامج المستمرة وتستخدم النتائج لتحسين التصميم والإشراف والتدريب والتقدير.**

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	إرسال استبانة رضا في نهاية الفرصة أو الفترة.	وحدة التطوع	استبانة رضا
2	تحليل النتائج حسب الفرصة والمشروع والمشرف ونوع المشاركة عند الإمكان.	وحدة التطوع	تحليل رضا
3	مناقشة النتائج مع الإدارات ذات العلاقة وتحديد إجراءات التحسين.	وحدة التطوع/المشروعات	خطة تحسين
4	متابعة تنفيذ التحسينات وإغلاقها.	وحدة التطوع	سجل تحسين

١_٢١ قياس الأداء والأثر التطوعي

السياسة: **تفرق الجمعية بين حجم المشاركة التطوعية وبين أثرها؛ فتقيس الساعات والأعداد والفرص إلى جانب جودة التنفيذ ونتائج المستفيدين والقيمة المضافة للمشروعات.**

م	الإجراء	المسؤول	المخرج
1	تحديد المؤشرات المستهدفة ضمن الخطة والفرص.	وحدة التطوع	بطاقة مؤشرات
2	جمع البيانات من المنصة والسجلات والمشرفين.	وحدة التطوع	قاعدة بيانات
4	رفع تقرير دوري للإدارة التنفيذية يتضمن النتائج والتحديات والتوصيات.	وحدة التطوع	تقرير دوري
5	توثيق قصص أثر نوعية مختارة وفق الخصوصية والموافقات.	وحدة التطوع/الاتصال المؤسسي	قصص أثر

اعتماد الدليل

يعمل بهذا الدليل المعتمد من الجهة صاحبة الصلاحية في جمعية مداد للخدمات الإنسانية

تم الاعتماد بمحضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٨) المنعقد بتاريخ ٢٧/٠٧/١٤٤٥هـ الموافق ٠٨/٠٢/٢٠٢٤ م

وتلتزم وحدة التطوع والإدارات والمشروعات ذات العلاقة بتطبيقه ويُعرّف المتطوعون بالمواد التي تخص حقوقهم وواجباتهم وإجراءات مشاركتهم وتعد النماذج والسجلات المعتمدة جزءًا مكملًا للدليل ويجوز تحديثها بما لا يتعارض مع السياسات المعتمدة.



رقم الصادر:
اليوم : الخميس
التاريخ : ٢٠٢٤/٠٢/٠٨
المشفوعات:

(محضر اجتماع مجلس الإدارة)

رقم المحضر	اجتماع مجلس الإدارة رقم (٨)	
العام	١٤٤٥هـ / ٢٠٢٤م	
التاريخ	يوم الخميس ٢٧/ ٠٧/ ١٤٤٥ هـ الموافق ٢٠٢٤/٠٢/٠٨م	
موقع الاجتماع	حضوري	
مدة الاجتماع	ساعة	
بداية الاجتماع	الساعة: ٩:٣٠م	
نهاية الاجتماع	الساعة: ١٠:٣٠م	
عدد الحضور	٥ أعضاء من أصل ٥ أعضاء	
برئاسة	علي بن محمد ملهوي العمري (رئيس مجلس الإدارة)	
الحضور	الاسم	الصفة
	علي بن محمد ملهوي العمري	رئيس مجلس الإدارة
	عبد الله بن أحمد شويل اليامي	نائب رئيس مجلس الإدارة
	أحمد بن جمعان مسفر المالكي	عضو
	بدر بن خضر معاضة السلمي	عضو
	سند بن مصلح سند العتيبي	عضو

محاور الاجتماع	
تعيين المدير التنفيذي	١
تفويض المدير التنفيذي للتوقيع في البنوك	٢
تفويض المدير التنفيذي في المركز الوطني والمنصات الحكومية	٣
اعتماد اللوائح والسياسات للجمعية.	٤

رقم الصادر:
اليوم : الخميس
التاريخ : ٢٠٢٤/٠٢/٠٨
المشفوعات:

- **توصيات الاجتماع:**

م	المحور	التوصية
١	تعيين المدير التنفيذي	و افق المجلس مباشرة المدير التنفيذي / محمد عبدالله الغانمي مديراً تنفيذياً لجمعية مداد للخدمات الإنسانية
٢	تفويض المدير التنفيذي للتوقيع في البنوك	وافق المجلس على تفويض المدير التنفيذي/ محمد عبدالله الغانمي لاعتماد توقيعه في جميع البنوك الخاصة بالجمعية ومنحه الصلاحيات .
٣	تفويض المدير التنفيذي في المركز الوطني والمنصات الحكومية	وافق المجلس على تفويض المدير التنفيذي/ محمد عبدالله الغانمي ومنحه كافة الصلاحيات في الدوائر والمنصات الحكومية .
٤	اعتماد اللوائح والسياسات التالية للجمعية : ١. مناقشة الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي للجمعية ٢. مناقشة نظام الرقابة الداخلي ٣. مناقشة سياسة تعارض المصالح ٤. مناقشة سياسة خصوصية البيانات ٥. مناقشة سياسة جمع التبرعات ٦. مناقشة سياسة إدارة المتطوعين ٧. مناقشة لائحة الموارد البشرية ٨. مناقشة لائحة تعيين المدير التنفيذي ٩. سياسة المكافئات والامتيازات ١٠. مناقشة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة ١١. مناقشة لائحة السياسات المالية ١٢. مناقشة سياسة الصرف على البرامج والأنشطة ١٣. مناقشة لائحة المشتريات ١٤. مناقشة سياسة التعامل مع المقبوضات ١٥. مناقشة سياسة الاستثمار ١٦. مناقشة لائحة صلاحيات مجلس الإدارة	تم إطلاع مجلس الإدارة على اللوائح والسياسات وتمت الموافقة عليه ١. اعتماد الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي للجمعية ٢. اعتماد نظام الرقابة الداخلي ٣. اعتماد سياسة تعارض المصالح ٤. اعتماد سياسة خصوصية البيانات ٥. اعتماد سياسة جمع التبرعات ٦. اعتماد سياسة إدارة المتطوعين ٧. اعتماد لائحة الموارد البشرية ٨. اعتماد لائحة تعيين المدير التنفيذي ٩. سياسة المكافئات والامتيازات ١٠. اعتماد تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة والتوجيه بالعمل وفق التدابير الوقائية المرفقة مع تقييم المخاطر وتكليف المدير التنفيذي بإعداد ورش عمل لرفع الوعي لدى العاملين ورفع تقارير دورية. ١١. اعتماد لائحة السياسات المالية ١٢. اعتماد سياسة الصرف على البرامج والأنشطة ١٣. اعتماد لائحة المشتريات

رقم الصادر:
اليوم : الخميس
التاريخ : ٢٠٢٤/٠٢/٠٨
المشفوعات:

	١٧. مناقشة مصفوفة الصلاحية بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ١٨. مناقشة سياسة الإبلاغ عن المخالفا وحماية مقدمي البلاغات ١٩. مناقشة سياسة الاحتفاظ بالوثائق والسجلات والمكاتبات واتلافها ٢٠. مناقشة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات ٢١. مناقشة لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب ٢٢. مناقشة دليل إجراءات التوظيف والتحقق من الكفاءة ٢٣. مناقشة سياسة مكافحة جرائم غسل الأموال وتمويل الارهاب ٢٤. مناقشة دليل مؤشرات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب ٢٥. مناقشة دليل إجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب	١٤. اعتماد سياسة التعامل مع المقبوضات ١٥. اعتماد سياسة الاستثمار ١٦. اعتماد لائحة صلاحيات مجلس الإدارة ١٧. اعتماد مصفوفة الصلاحية بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ١٨. اعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات ١٩. اعتماد سياسة الاحتفاظ بالوثائق والسجلات والمكاتبات واتلافها ٢٠. اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات ٢١. اعتماد لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب ٢٢. اعتماد دليل إجراءات التوظيف والتحقق من الكفاءة ٢٣. اعتماد سياسة مكافحة جرائم غسل الأموال وتمويل الارهاب ٢٤. اعتماد دليل مؤشرات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب ٢٥. اعتماد دليل إجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب

رقم الصادر:
اليوم : الخميس
التاريخ : ٢٠٢٤/٠٢/٠٨
المشفوعات:

- وقد أقرت التوصيات السابقة في محضر الاجتماع أعلاه من قبل أعضاء مجلس الإدارة وهم :

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	علي بن محمد ملهوي العمري	رئيس مجلس الإدارة	
٢	عبدالله بن أحمد شويل اليامي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	أحمد بن جمعان مسفر المالكي	عضو	
٤	بدر بن خضر معاضة السلمي	عضو	
٥	سند بن مصلح سند العتيبي	عضو	سند العتيبي

ختم الجمعية

جمعية مداد للخدمات الإنسانية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ٥٢٦٧

رئيس مجلس الإدارة

علي بن محمد ملهوي العمري