

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية بكة للخدمات الإنسانية  
تصريح رقم ( 5026 )



جمعية بكة  
للخدمات الإنسانية  
Bakkah for Humanitarian Services

# آلية إدارة المتطوعين



✉ info@jbakkah.org.sa

🌐 www.jbakkah.org.sa

📞 مكة المكرمة 0556609192

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
للخدمات الإنسانية  
Bakkah for Humanitarian Services

## المادة الأولى

### التعريف

(أ) تعريف التطوع:

التطوع ما تبرع به الإنسان من ذات نفسه مما لا يلزمه وغير مفروض عليه.

(ب) العمل التطوعي: هو تقديم العون والنفع لمن يحتاج إليه دون مقابل مادي أو معنوي سواء

كان تطوع بالمال، أو الرأي، أو بالعمل، أو بالتمويل، وهو عمل الخير في كل جوانبه.

(ج) الجمعية: جمعية بكة للخدمات الانسانية

## المادة الثانية

### أهمية التطوع

١. الأصل في الجهات الخيرية قيامها على المتطوعين في مواردها المالية والبشرية لتوسيع دائرة الأعمال والإنجازات وخاصة في البرامج الموسمية وغير الموسمية كالمعارض والمهرجانات.
٢. التعرف على أكثر فئات المجتمع وطريقة التعامل معه.
٣. تحقيق شيء من أهداف الجمعية عن طريق إشغال وقت فراغ المتطوع وتوفير البيئة الصالحة له في الجمعية.
٤. اكتشاف القيادات والطاقات المعطلة وصقلها والاستفادة منها.
٥. التطوع مقياس لنجاح إدارة العمل الخيري.

## المادة الثالثة

### أهداف التطوع في الجمعية

١. دعم وتطوير الروح التطوعية لدى المجتمع والتركيز على فئة الشباب خاصة لبناء واستثمار إمكانياتهم في عملية التنمية الاجتماعية.
٢. تعميق معرفة أبناء هذا الوطن بالدين الحنيف.
٣. إخلاص العمل لله عز وجل، والحذر من الوقوع في الرياء أو تقديم حظ النفس.
٤. احتساب الأجر من الله عز وجل خصوصاً عند ضغوط العمل.
٥. إعداد جيل يحمل على عاتقه هم هذا الدين ونشره بين الناس.
٦. غرس مفهوم العمل التطوعي في نفوس الشباب.
٧. إشراك المتطوعين في نشر رسالة الجمعية.
٨. تطوير مهارات وقدرات المتطوعين وتوجيهها نحو حاضر ومستقبل إيجابي.
٩. إكساب المتطوعين مهارات جديدة.
١٠. حث المتطوعين على الإنجاز والتفوق.
١١. وقاية الشباب من الانحرافات الاجتماعية والسلوكية.
١٢. العمل على توثيق العلاقة والتعاون بين الجمعية والمؤسسات الأخرى.

## المادة الرابعة أقسام المتطوعين

(أ) متطوع مستمر:

وهو الشخص الذي يوافق على الالتزام بلائحة الجمعية للأعمال التطوعية وتنفيذ المهام التي سند إليه فيها بصفة دائمة.

(ب) متطوع موسمي:

وهو الشخص الذي يوافق على مساعدة الجمعية في موسم معين مثل موسم رمضان او موسم العشر وغيره من المواسم.

(ج) متطوع تحت الطلب:

وهو الشخص الذي يوافق على تنفيذ مهمة ذات طابع معين لتوفير مهارات خاصة به مثل الطباعة والتصميم والإخراج وغيره .

## المادة الخامسة تصنيف المتطوعين

متطوع من الدرجة الأولى : وهو المتطوع المستمر.

متطوع من الدرجة الثانية : وهو المتطوع الموسمي والذي تحت الطلب.

## المادة السادسة الجهة المسؤولة عن المتطوع

قسم المتطوعين :وهو المسؤول عن المتطوعين في الجمعية ؛ إذا يقوم رئيس القسم باستقبال المتطوع ويقدم له النموذج الخاص بالمتطوعين ليقوم بتعبئة البيانات الخاصة به لتحديد ميوله وقدراته، وبناء على هذه البيانات يتم تحويله إلى القسم المختص للاستفادة منه.

## مراحل العمل في إدارة التطوع

أولاً: التسجيل.

١. تبدأ مرحلة التسجيل بالتواصل بين المتطوع وفريق العمل بإدارة التطوع.
٢. يقوم سكرتير إدارة التطوع بإرسال استمارة التسجيل المختصرة على البريد الإلكتروني للمتطوع ملئها ثم يقوم باستقبالها وتخزينها وإفراغ بياناتها على قاعدة بيانات "المتطوعين المسجلين".
- ثانياً: المقابلة الشخصية.
١. يقوم سكرتير إدارة التطوع بالتواصل مع لجنة المقابلات لتحديد موعد المقابلة الشخصية ويقوم بإبلاغ المتطوع بموعد المقابلة والهدف منها.
٢. لجنة المقابلات تتكون من: منسق العمل التطوعي، وأحد أعضاء اللجنة العليا للمشاريع والمدير العام أو أحد مساعديه، أو مدير إدارة التطوع.

٣. الغرض من المقابلة ترسيخ قيم العمل التطوعي في الجمعية وقياس مدى جدية المتطوع واستعداده للعمل التطوعي وبناء الانتماء والارتباط مع الجمعية، ودراسة الصفات الشخصية للمتطوع والاطلاع على الأوراق الثبوتية (الهوية الشخصية، وكارت الهيئة السعودية للتخصصات الطبية) والحصول على صور منها.
٤. يتم تسجيل المتطوعين الذين اجتازوا المقابلة الشخصية في قاعدة بيانات «المتطوعين المقبولين»

ثالثاً: اللقاء التعريفي.

- الهدف من هذا اللقاء هو تعرف المتطوع على بيئة العمل بالجمعية واستعراض برامجها ومناشطها ومشروعاتها ويتم خال هذا اللقاء:
١. التعرف على رؤية الجمعية ورسالتها وقيمها وتاريخها وتطورها ونمو مواردها البشرية والمادية والانجازات التي حققتها الجمعية.
  ٢. الهيكل الإداري للجمعية واستعراض إدارتها وبرامجها ومشروعاتها.
  ٣. الأهداف الاستراتيجية وترجمتها في الخطة التشغيلية وأهم ما تم تحقيقه من خطتها الاستراتيجية الحالية.
  ٤. تسليم المتطوع ملفاً تعريفياً متكاملًا وبعض مطبوعات الجمعية ونسخة من التقرير السنوي وعرض أفلام تعريفية عن الجمعية والقيام بجولة في الجمعية.

٥. عرض لفرص التطوع وحساب الساعات ونقاط الاتصال والتواصل بين المتطوع واستعراض الأسئلة الأكثر شيوعاً وإجاباته، أو استعراض استمارة التسجيل التفصيلية واستكمال بياناتها والرد على التساؤلات.

رابعاً: التعاقد.

١. يقوم المتطوع بمساعدة المنسق بتحديد الأعمال التطوعية التي سيشارك فيها المتطوع تحت إشراف مدير الإدارة وبالتنسيق مع الإدارات المعنية.

٢. يتم تحرير عقد عمل تطوعي ملحق (١) وتحديد موعد لتوقيع العقد وإبلاغ المتطوع بالموعد.

٣. يقوم المتطوع والمدير العام أو أحد مساعديه أو مدير إدارة التطوع بتوقيع عقد العمل التطوعي ويحصل المتطوع على نسخة منه.

٤. يقوم المتطوع بتسجيل كلمة في سجل المتطوعين كما يتم التقاط الصور التذكارية. خامساً: الدورة التقديمية.

الهدف من هذه الدورة تعرف المتطوع على فريق العمل الذي سيشارك فيه وعلى استراتيجياته وألياته ويتم خال هذه الدورة:

١. توضيح الهدف من البرنامج/ المشروع وكيف أنه يبرز الرؤية والرسالة والقيم الخاصة بالجمعية.

٢. طريقة وأليات العمل واللوجستيات الخاصة به والنماذج المستخدمة والتحديات والصعوبات وكيفية مواجهتها مع عرض نموذج من سابق الاعمال.

٣. التعرف على فريق العمل والمسئول المباشر وأحد الممارسين لنفس العمل والاتفاق على نقاط الاتصال وألياته.

٤. استعراض أهمية التقييم المزدوج والتعرف على الآليات والنماذج المستخدمة لهذا الغرض.

٥. معاينة أليات العمل وموقعه والقيام بالتدريب العملي (حسب الإمكان).

٦. تسليم أدوات ممارسة العمل وبطاقة التعريف الخاصة بالمتطوع.

٧. لا يتم التواصل بين المتطوع والجمعية إلا من خال إدارة التطوع بالجمعية حتى حضوره للدورة التقديمية التي يشارك فيها المتطوع والقائمون على العمل من الإدارات المعنية وبعد ذلك يتم

التواصل مباشرة بين المتطوع والقائمين بالأعمال.

سادساً: التفعيل.

١. يقصد به قيام المتطوع بتنفيذ المهام المسندة إليه في الأعمال التطوعية حسب التعاقد المبرم معه.

٢. تقوم إدارة التطوع أثناء التفعيل بالإشراف والمشاركة في العمال بهدف التأكد من الالتزام من الطرفين (المتطوع والإدارة المعنية) وتيسير العمل والتواصل وتذليل العقبات بالإضافة للتقييم والمتابعة.

سابعاً: التقييم والتطوير.

١. يتم التقييم طبقاً لنماذج التقييم المعتمدة.

٢. تلتزم الجمعية بتوفير البيئة الدافعة للأبداع وذلك بتنفيذ جميع مقترحات المتطوع لتطوير العمل أو توضيح أسباب عدم تنفيذها كما تدعم العمل المبني على إعلاء القيم من خلال المشاركة والشفافية والمرونة والمسئولية والنقل الصادق للحقائق.

٣. نادي التطوع يتم إقامته بصورة شهرية ويتم فيه تقديم الانطباعات والافكار والتجارب وأفضل الممارسات وجائزة لأفضل أداء تطوعي بالإضافة للنشاطات الأخرى.

## المادة السابعة الحقوق والواجبات

(أ) الأمور التي يجب أن يلتزم بها المتطوع:

١. أخذ العمل مأخذ الجد والمسئولية أمام الله تعالى ثم أمام الجمعية.
٢. فهم طبيعة العمل في الجمعية قبل مباشرته والقدرة على أدائه.
٣. الانضباط في العمل) حسب الاتفاق ( وعدم تركه دون إشعار المكتب.
٤. الايجابية والإنتاج في العمل.
٥. التقيد بالتعليمات الصادرة إليه وتقبل التوجيه بصدر رحب.
٦. حسن التصرف.
٧. الالتزام بالأخلاق الحسنه والانسجام مع العاملين.
٨. الأداء المنظم للعمل مع تطويره بشكل مستمر.
٩. عدم تحميل النفس ما لا تطيق ( مما يترتب عليه أضرار عكسية أو بالغة).
١٠. المحافظة على ممتلكات المكتب وخصوصياته.
١١. الالتزام بروح الفريق في العمل.
١٢. عدم احتكار الخبرات والمهارات ومحاولة إيصالها لجميع المتطوعين من زملاءه.
١٣. إتباع التسلسل الإداري في الإجراءات الإدارية.
١٤. إبداء الرأي في الخطط والنشاطات التي يقوم بها المتطوعون في الجمعية.

١٥. عدم إساءة استعمال مركزه في الجمعية لتحقيق فائدة شخصية.
  ١٦. يجب على المتطوعين في الجمعية كتابة تقارير عن الأعمال المناطة بهم والخطط بكافة أشكالها وتسليمها إلى رئيسه المباشر.
  - واجبات المتطوعين للعمل في الجمعية
  ١. الالتزام بقيم الجمعية وعدم الخروج على القوانين والأنظمة للدولة أو التقاليد المجتمعية أو أحكام الشريعة الإسلامية.
  ٢. الحفاظ على المظهر الجيد كواجهة للجمعية فالمتطوع يمثل الجمعية في أعين أصحاب العلاقة.
  ٣. الالتزام بالزي الرسمي وبأوقات وواجبات المهمة الموكلة إليه كما في عقد العمل والتوصيف الوظيفي.
  ٤. عدم التحدث باسم الجمعية أو الإدلاء بأي أحاديث إعلامية لأي جهة خاصة أو عامة إلا بإذن كتابي موقع من مدير عام الجمعية؛ وتوجيه من يطلب منه أي معلومات عن الجمعية وأعمالها إلى القنوات الصحيحة لذلك ممثلة في إدارة الجمعية وإدارة الإعلام.
  ٥. التفاني في العمل مع الحرص على جودته واكتساب رضا العميل.
  ٦. الاطلاع على وثيقة شروط وأحكام العمل التطوعي الخاصة بالجمعية وتوقيع عقد التطوع واجتياز التدريب التأهيلي.
  - (ب) يحق للمتطوع ما يلي:
  ١. التعرف على الجمعية وإداراتها ونشاطاتها وكذلك احتياجاتها.
  ٢. تحديد مهام واضحة ومحددة ومناسبة لإمكانيات المتطوع.
  ٣. إعطاؤه حقه من التقدير والاهتمام مع مراعاة التزاماته الخاصة.
  ٤. التمكين ويشمل التجهيزات والصلاحيات.
  ٥. طلب الحوافز بما يرفع معنوياته.
  ٦. المشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات مع التقدير لآرائه واقتراحاته.
  ٧. تقدير إنجازاته وشكره عليها.
  ٨. إيجاد بيئة عمل مناسبة.
  ٩. وجود إدارة متعاونة معه.
  ١٠. وضوح أهداف الجمعية وبرامجها ومناسبتها لحاجة المجتمع.
  ١١. توافق رغبة المتطوع مع أهداف الجمعية.
- حقوق المتطوعين للعمل في الجمعية

١. الحصول على نسخة من وثيقة شروط وأحكام العمل التطوعي الخاصة بالجمعية.
  ٢. توقيع عقد تطوع مع الجمعية والحصول على نسخة منه.
  ٣. الحصول على كل ما يلزم لداء المهمة الموكلة إليه من أدوات ووسائل ودعم ويشمل ذلك بصورة أساسية بطاقة العمل والزي الخاص به.
  ٤. التدريب التأهيلي والتطويري حسب الشروط والأحكام.
  ٥. حسن المعاملة وسهولة الإجراءات وحق التعبير عن الرأي.
  ٦. الحصول على شهادة تطوع سنوية حال استكمال الشروط اللازمة.
- شروط عامة

- ١- يتم إصدار شهادة التطوع عند استيفاء المتطوع لساعات التطوع المطلوبة وهي ثلاثون ساعة معتمدة وتكون الشهادة صالحة لمدة عام واحد فقط.
- ٢- يجب أن تتضمن مشاركة المتطوع مجالين على الأقل من المجالات الرئيسية للتطوع بالجمعية

## المادة الثامنة

### طرق الالتحاق في برنامج المتطوعين

- يتم الالتحاق برنامج المتطوعين في المكتب عبر ما يلي:
١. تعبئة النموذج الخاص بالتسجيل.
  ٢. إحضار صورة البطاقة الشخصية.
  ٣. إحضار صورتان شخصية (٣×٢).
  ٤. مع ترك تقدير القبول للجنة المختصة في الجمعية.

## المادة التاسعة

### طرق استدعاء المتطوعين

- يتم التواصل مع المتطوعين عبر أحد القنوات التالية:
١. الاتصال الشخصي.
  ٢. الاتصال الهاتفي.
  ٣. عن طريق الجوال.

## المادة العاشرة

### معايير تقييم عمل المتطوع

وذلك من خلال:

١. الوقت الذي يعطيه للجمعية.
٢. مدى الاستجابة والتعاون.
٣. إلى أي مدى يمكنه الاستمرار في العمل التطوعي.
٤. سلوكيات المتطوع.

## المادة الحادية عشرة

### كيفية وشروط الحصول على البطاقة

١. مدى كفاءة المتطوع وتفانيه في أداء الرسالة.
٢. مدى احترامه لمواعيد وضوابط الجمعية.
٣. المحافظة على سمعة المكتب.

## المادة الثانية عشرة

### فقدان البطاقة

سريان مدة البطاقة سيكون لمدة ثلاثة أشهر فقط ثم ينظر بعد ذلك في وضع المتطوع فإن رأى القسم جدارته يتم تجديد البطاقة له وإلا فلا وعلى من يفقد البطاقة سرعة إبلاغ القسم بذلك حتى تتخذ الإجراءات اللازمة.

## المادة الثالثة عشرة

### إنهاء خدمات المتطوع

- (أ) يحق لمجلس للجمعية إنهاء خدمات المتطوع خلال فترة تطوعه في الجمعية في الحالات التالية:
١. مخالفته أنظمة الجمعية والتعليمات المعمول بها.
  ٢. إذا أخفق المتطوع في أداء الرسالة إلى حد (غير مرض) وفق تقرير يعده عنه رئيسه المباشر.
  ٣. عدم تقبله أو تنفيذه للتوجيهات التي يتلقاها من رؤسائه.

## مؤشرات الأداء الرئيسة لإدارة التطوع

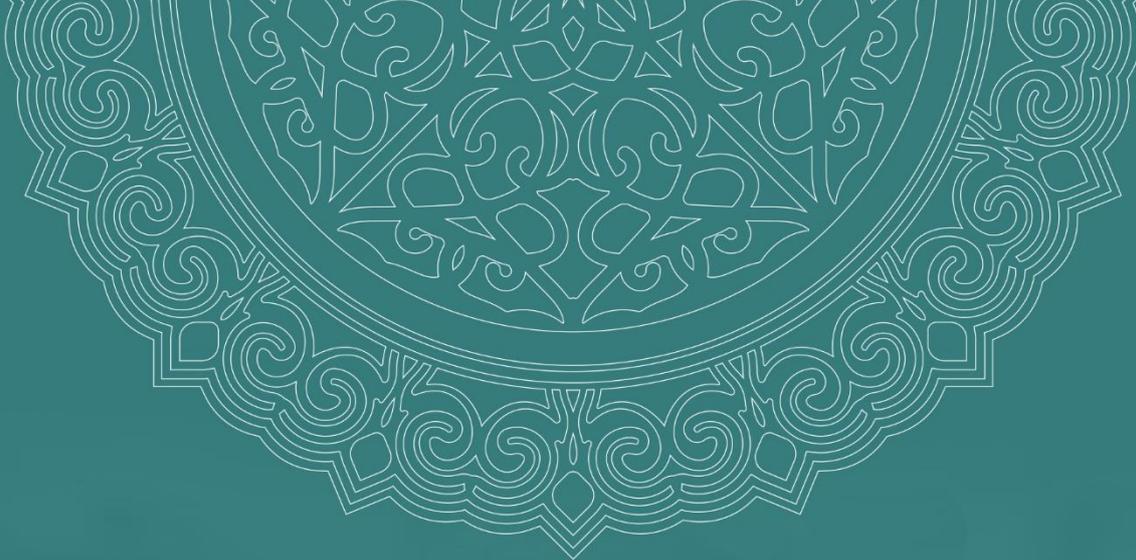
م	البند	مؤشرات الأداء
١	التواصل	١- عدد الرسائل المنشورة على المواقع الاجتماعية. ٢- عدد الإعلانات المنشورة على المواقع الاجتماعية. ٣- عدد المواقع التي تم النشر فيها. ٤- طبيعة المسجلين والزائرين للمواقع المستهدفة. ٥- متوسط عدد الرسائل / الإعلانات في الموقع الواحد في الشهر الواحد. ٦- عدد الرسائل على الجوال في الشهر الواحد. ٧- عدد الزيارات الميدانية / الشهر. ٨- عدد المقابلات الشهر / المندوب . ٩- عدد الجهات التي تم استهدافها. ١٠- عدد الزيارات . ١١- نسبة الذين تم مقابلتهم / عدد العاملين. ١٢- عدد المحاضرات التعريفية.
٢	الاستقطاب	١- عدد حالات التسجيل في كل قناة تواصل / فئة / شهر. ٢- عدد حالات التسجيل / تخصص. ٣- عدد حالات التسجيل من كل جهة .

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد (آلية إدارة المتطوعين) باجتماع مجلس الادارة رقم ( ٣ )

وتاريخ ١ / ١١ / ١٤٤٤ هـ

والله الموفق،،،



جمعية بكة  
للخدمات الانسانية

Bakkah for Humanitarian Services



 [www.jbakkah.org.sa](http://www.jbakkah.org.sa)

 055 660 9192  @bakkah1444