



الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧.٣

## سياسات وحدة القطوع

**المقدمة**  
**المقدمة** الخاصة بالجمعية الخيرية لرعاية مرضى السرطان بالمدينة المنورة أحياناً



تسعى جمعية أحياءها لإنشاء وحدة التطوع انطلاقاً من رؤية الملكة ٢٠٣٠ من خلال تكين التطوع، وتحقيقاً لهذا الهدف الإنساني والوطني العظيم، وما له من الأثر الإيجابي الكبير على الجمعية والمتطوع والمجتمع.

قامت الجمعية بتنظيم العمل التطوعي من خلال إنشاء إدارة مختصة بالتطوع تقوم بنشر ثقافة التطوع وتهيئة البيئة للمتطوعين وذلك من خال تحديد البرامج والمشاريع والفرص التطوعية وتطوير وتأهيل المتطوعين بما يعود بالنفع على الجمعية والمتطوع والمجتمع.

وذلك بعد استعراض لائحة نظام العمل التطوعي الصادر من مجلس الوزراء بتاريخ ١٤٤١/٥/٢٧هـ الموافق ٢٠٢٠/٠١/٢٢م، ومتطلبات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة لإدارة التطوع في المنظمات، وأفضل الممارسات ذات الصلة.

ويهدف هذا الدليل الإرشادي إلى توضيح السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة التطوع وتحديد العلاقة التكاملية بين الجمعية والمتطوعين من حقوق وواجبات.





## المصطلحات والتعريفات:

| التعريف   | المصطلح              | م  |
|---|----------------------|----|
| الجمعية الخيرية لرعاية مرضى السرطان بالمدينة المنورة أحياها   | الجمعية              | ١  |
| وحدة تنظيمية متخصصة بتنفيذ برامج التطوع وتنظيمه وتوجيهه وتقديمه عبر عمليات إدارية واضحة   | إدارة التطوع         | ٢  |
| هي البيئة المحيطة بالجمعية ويقصد بها القوانين والتشريعات الملزمة من الدولة على الجمعية  | البيئة الخارجية      | ٣  |
| هي البيئة الداخلية في الجمعية ويقصد بها نشاطات ورسالة ورؤى الجمعية إدارة القرار فيها  | البيئة الداخلية      | ٤  |
| هو العمل الذي يقوم به المتطوعون بشكل فردي أو جماعي بإرادة ذاتية لخدمة المجتمع عبر مهام محددة من خلال الجمعية من غير ترقب لمكافأة مالية  | التطوع               | ٥  |
| هو ميثاق يوضح العلاقة التكاملية بين الجمعية والمتطوعين ويشمل الالتزام الجمعية تجاه المتطوع واجبات المتطوع تجاه الجمعية سياسات إدارة التطوع ومنها سياسة التظلم والشكوى وإنها خدمات المتطوع | ميثاق التطوع         | ٦  |
| توصيف للمهام والأعمال المطلوب تنفيذها والمدى الزمني لها وآلية الإشراف وذلك وفقاً لاحتياجات الحقيقة للجمعية براجحها وأقسامها   | الفرص التطوعية       | ٧  |
| الشخص الذي يعمل فردياً أو جماعياً بشكل منظم أو من خلال فرص مؤقتة لخدمة المجتمع من غير ترقب لمكافأة مالية  | المتطوع/المتطوعين    | ٨  |
| مجموعات السكان التي تعيش في أماكن تقع في النطاق الجغرافي أو التخصصي لعمل الجمعية  | الجتمع المحلي        | ٩  |
| الأعمال والسلوكيات التي تصف بعد التطبيقي المطلوب وهي الشواهد التي يحكم خلاطها على تحقق المطالبات من عدمه  | الممارسات            | ١٠ |
| أهداف وقيم الجمعية المنشودة التي تسعى إلى تحقيقها من خلال إشراك المتطوعين   | رؤية إشراك المتطوعين | ١١ |
| لشخص المكلف بإدارة عمليات التطوع والموارد وتنفيذ الخطة لتحقيق استراتيجية الجمعية من إشراك المتطوعين   | مسؤول التطوع         | ١٢ |
| هي مجموعة المهام التطوعية التي يوافق المتطوع على أدائها وتعتمد لها المنظمة  | الدور التطوعي        | ١٣ |



الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

## الجمعية :

جاءت فكرة انشاء جمعية متخصصة لرعاية مرضى السرطان بالمدينة المنورة حيث تشير الدراسات الى تزايد اعداد الإصابة بهذا المرض ان لابد ان يكون هناك رعاية للمرضى وبنفس الوقت تشفيه وتوعية بأهمية الكشف المبكر والتي ترفع نسب الشفاء الى ٩٠ % بإذن الله تعالى ولهذا أنشئت الجمعية الخيرية لرعاية مرضى السرطان بالمدينة المنورة أحياها تقديم الدعم المادي والمعنوي ورعاية صحية لمرضى السرطان، وقد تم تسجيلها في وزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٧٠٣ وبتاريخ ١٤٣٧/٠١/٠٢ هـ.

تم وضع خطة استراتيجية لخدمة مرضى السرطان بمنطقة المدينة المنورة هدفها الأساسي تقديم اقصى الجهود الممكنة لخدمة مرضى السرطان في المدينة المنورة.

## المهمة :

أن تكون منظومة متميزة في أعمال النفع العام تقوم على إنشاء وتشغيل مراكز طبية تقدم رعاية متكاملة باعتماد أعلى المعايير العالمية بالشراكة مع المؤسسات المعنية

## الرؤية :

أن تكون نموذجاً يحتذى به في توفير الرعاية الطبية للأطفال المصابين بالسرطان بأفضل المعايير العالمية المعتمدة

## قيم الجمعية:

الاستدامة - التكافل - التواصل - الاحترافية - الشفافية





الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

## أهداف الجمعية:

- تقديم الدعم المادي والاجتماعي والمعنوي لمرضى السرطان.
- المساهمة في علاج مرضى السرطان من خلال تحمل مصاريف الإقامة والسكن والعلاج والعلميات التي يحتاجها مرضى السرطان.
- التعاون الاستفادة من المراكز والجهات المتخصصة في هذا المجال.
- تقديم البرامج التدريبية والتوعية وورش العمل الهدافة إلى تطوير أداء العاملين في مجال مرض السرطان.
- إنشاء المستشفيات والمراكز الطبية والعيادات الخاصة.

## مشاريعها:

المساهمة في علاج المرضى والذي يقدم الدعم المادي بفاتورة العلاج كذلك توفير السكن والتقليل للمرضى وتوفير المستلزمات الطبية وتوفير الدعم لمراكز العلاج.

الكشف المبكر من خلال مركز طيبة للكشف المبكر التابع للجمعية والذي يقدم خدمات الكشف المبكر عن أربع أنواع من السرطان المعتمدة من منظمة الصحة العالمية والتي تصل نسبة الشفاء فيها إلى ٩٠٪ في حال الاكتشاف المبكر لها وهي (سرطان الثدي، سرطان القولون، سرطان البروستاتا، سرطان عنق الرحم) وجميعها تقدم مجاناً لا هالي طيبة الطيبة





الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

## الدليل التنظيمي

**إدارة التطوع:**

**مسمى الوحدة التنظيمية:**

إدارة التطوع

**الهدف العام :**

تنظيم وتنفيذ وتقديم برامج التطوع عبر عمليات إدارية واضحة

**وظيفة المسؤول :**

مدير إدارة التطوع

**الارتباط بالهيكل التنظيمي :**

ترتبط إدارياً بـ مدير التنفيذ

**المهام والمسؤوليات:**

- ✓ نشر ثقافة التطوع داخل الجمعية وخارجها
- ✓ تحديد احتياجات وفرص و مجالات التطوع المطلوبة وتسويقها
- ✓ الإشراف على الفعاليات التطوعية توفير بنك معلومات للمتطوعين وتصنيفهم من حيث الفئات العمرية، الجنس، القدرات، المؤهلات وعدد ساعات التطوع ت توفير الموارد اللازمة لدعم المتطوعين.
- ✓ استقطاب المتطوعين.
- ✓ تدريب المتطوعين.



✓ تقييم المتطوعين.

✓ تكريم المتطوعين.

## السياسات والإجراءات:

### تشمل سياسات إدارة التطوع:

#### العمل التطوعي :

نشر ثقافة العمل التطوعي بين أفراد المجتمع وتنظيم العلاقة بين الجمعية والتطوعين وتعزيز قيم الانتفاء الوطني والعمل الإنساني والمسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المجتمع وتحديد حقوق وواجبات المتطوعين وتنمية قدرات المتطوعين.

#### أنواع التطوع:

تطوع دائم: أن يكون المتطوع عامل بشكل مستمر.

تطوع مؤقت وهو أن يكون التطوع إما :

- لفترة زمنية محددة
- أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
- أو لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة فعاليات محددة.

#### أساليب التطوع:

حسن التعامل مع الآخرين و عدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه ، وتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية لا يستغل موقعه لتحقيق منفعة شخصية أو أهداف أخرى.



جدة - ابن شرقيات



الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

## التطوع المستمر:

كامل الوقت اليومي.

## التطوع الجزئي:

جزء من الوقت حسب الاتفاق بين الجمعية والتطوع.

## التطوع المشروط:

حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والتطوع.

## دوافع التطوع:

تحرص إدارة التطوع بالجمعية على معرفة دوافع المتطوع للعمل التطوعي ومن خال معرفة الدافع يستطيع القائمين على العمل التطوعي بالإدارة توجيه المتطوع للعمل المناسب وتوظيف طاقاته بالشكل المطلوب وبما يحقق الهدف المرجو من عمله التطوعي.

## إشراك المتطوع:

تفتح الجمعية أبوابها لمشاركة المتطوعين، على نحو يعكس تنويع المجتمع المحلي والسعى بفعالية لتحقيق ذلك وفق الأهداف المحددة ووفق الاشتراطات الآتية:

- ✓ تفتح الجمعية أبوابها لإشراك المتطوعين لاستقبال مجموعة واسعة من الخلفيات والقدرات وتخصص الموارد اللازمة لذلك.
- ✓ تشجع الجمعية الموظفون والمتطوعون على تقبل التنويع بينهم.
- ✓ تتيح الجمعية معلوماتها والطرق التي يمكن بها مشاركة المتطوعين على أوسع نطاق ممكن.
- ✓ تلتزم الجمعية بعدم التفرقة والتمييز في المعاملة بين المتطوعين.





الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

- ✓ توفر الجمعية الاحتياجات المناسبة للمتطوعين من ذوي الاعاقة بما يضمن سهولة الوصول والاشتراك الفاعل.

## الشراكات:

إقامة شراكات مع جهات حكومية، ومؤسسات قطاع خاص، ومؤسسات تعليمية. بحيث تتوافق رؤية الجمعية وأهدافها وقيمها وتلك المتعلقة بالشركاء.

## إجراءات إدارة التطوع:

توضح الإجراءات المتخذة كيفية أداء عمل إدارة التطوع للوصول إلى النتائج التي تحقق أهداف الجمعية.

### أولاً: الاحتياج

تحديد الاحتياج تقوم إدارة التطوع بتحديد احتياجات الجمعية من المتطوعين على مستوى الاحتياجات الإدارية داخل الجمعية، أو على مستوى البرامج القائمة أو المتوقعة.

ويتم تحديد المهام والأدوار التطوعية المطلوبة والاحتياج المالي المطلوب لتنفيذ العمل التطوعي، ورفعها لصاحب القرار لاعتمادها.

### ثانياً: استقطاب المتطوعين

بعد اعتماد الاحتياج، يقوم الموظف المختص باختيار القنوات المناسبة للإعلان عن الفرص التطوعية، وعمل الفرز واستقبال الاستفسارات، ومعرفة دوافع المتطوعين لاختيار المحفزات المناسبة للمتطوعين.





### ثالثاً: اختيار المتطوعين

يتم تسيق موعد ومكان إجراء المقابلة الشخصية، ويتم اختيار المتطوع المناسب للفرصة التطوعية حسب المؤهلات المطلوبة وتوقيع الميثاق، وفيما يخص المتطوعين غير المقبولين يقوم الموظف المختص بتقديم التغذية الراجعة لهم.

### رابعاً: تسكين المتطوع

يتم تعريف المتطوعين الجدد بدورهم وبالجمعية من خلال تزويدهم بالاتي:

- ✓ معلومات عن نشاطات وتوجهات الجمعية.
- ✓ تعريف المتطوعين على الاشخاص ذوي العلاقة.
- ✓ تعريف المتطوعين بأدوارهم وكيفية تنفيذ الأدوار في حدود قيم الجمعية.
- ✓ توزيع الأدوار على المتطوعين مع الاعتبار الفرص المناسبة إمكانيات وقدرات المتطوعين.
- ✓ إصدار بطاقة تعريفية للمتطوع.
- ✓ توضيح الاجراء المتباع في حال رغب المتطوع في تقديم تظلم أو شكوى ضد أحد المنتسبين للجمعية سواء موظفين أو متطوعين.
- ✓ تعريف المتطوع بحقه في رفض اي عمل تطوعي ال يتاسب معه أوال يتواافق مع إمكاناته وقدراته.

### خامساً: الدعم والإشراف

يقوم الموظف المختص بتعريف المتطوعين بأنواع الدعم المقدمة لهم وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ أعمالهم التطوعية، حيث يتم عقد جلسات واجتماعات على المستويين الفردي والجماعي، وإقامة دورات تدريبية للمتطوعين لتطوير مهاراتهم وتمكنهم من اداء أعمالهم بكل احترافية، وتهتم الجمعية بالاستماع لوجهات نظر المتطوعين في الأعمال المسندة اليهم



ومعرفة التحديات التي تواجههم ووضع الحلول المناسبة، كما يتم إعطاء المتطوعين المساحة الكافية في اتخاذ القرارات المتعلقة بتنفيذ مهامهم.

## سادساً: تقدير المتطوعين

### تلتزم الجمعية بتقدير المتطوعين من خلال الآتي:

- ✓ تكريم المتطوعين وتقديرهم بما يتلاءم مع طبيعة وحجم الجهد المبذول.
- ✓ تسجيل الساعات التطوعية والاعتراف بأدوار المتطوعين.
- ✓ إبراز جهود المتطوعين في تقارير المنظمة.
- ✓ إتاحة الفرصة أمامه للاندماج في المنظمة بشكل أكبر أو عبر أدوار اضافية.
- ✓ التشاور معه وأخذ آرائه بعين الاعتبار.
- ✓ شهادة تطوع وخبرة، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجز ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه.

## سابعاً: تقييم ممارسات التطوع

يتم تقييم ممارسات التطوع من خلال عمل مؤشرات قياس أداء لكل من:

- ✓ تقييم أداء المتطوعين
- ✓ تقييم مدير التطوع / مسؤول التطوع
- ✓ قياس رضا المتطوعين

## ثامناً: إنهاء خدمة المتطوعين

يتم إنهاء خدمة المتطوع في الحالات التالية:

- ✓ انتهاء المهمة التطوعية
- ✓ ارتكاب ما يخالف أنظمة الجمعية والميثاق الأخلاقي



✓ بناء على طلب المتطوع بشرط إشعار الجمعية قبل الانهاء بوقت كاف.

## تاسعاً: التحسين

تهتم الجمعية بالتحسين المستمر ومعرفة مخرجات التطوع ومدى ملائمتها مع متطلبات التطوع حيث يتم مراجعة اجراءات إدارة التطوع وتحسين بيئتها، وقياس الاثر والردود من العمل التطوعي على المتطوع والجمعية والمجتمع، ورفع مستوى الدافعية والتحفيز وابراز الجوانب الإيجابية للعمل التطوعي.

## الميثاق الاخلاقي:

تلتزم الجمعية بالمبادئ الأخلاقية من خلال عدد من المبادئ الأساسية التي تضمن استدامة عملية اشراك المتطوعين واستقطابهم ومن أهم تلك المبادئ ما يلي:

### أولاً: الالتزام بالأنظمة والقوانين

تلتزم الجمعية بعدم خرق أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بالقضية التطوعية.

### ثانياً: الالتزام بعدم استغلال المتطوعين

تلتزم الجمعية بعدم استغلال المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعيًا بالجمعية، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية معينة للجمعية، أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتتصل منها أو غير ذلك.

### ثالثاً: عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط

يحق للجمعية إظهار نشاطها وبرامجها التطوعية لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع وإبراز

جهود الجمعية وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتواافق مع توجهات





الخطط الاستراتيجية العامة، مع عدم استغلال قضايا التطوع لاي أهداف إعلامية تعكس صورة غير حقيقة للوضع الراهن بالجمعية.

#### رابعاً: التعامل الشخصي

تلتزم الجمعية وجميع العاملين بها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج المنظمة بطريقة مناسبة ومحترمة ولائقه.

#### خامساً: اشراف المتطوعين

تلتزم الجمعية باعتبار متطوعيها كشركاء لديها ضمن العملية التنظيمية، وتسعى لاحفاظ على حقوقهم في التعبير عن آرائهم حول أدوارهم والقرارات ذات الصلة، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد.

#### سادساً: 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.

#### سابعاً: الإبلاغ عن العيوب

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 الادارة، حيث يجب الا يتبع هذا الإبلاغ أي مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين





## ثامناً: 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 وغيرها، مع مراعاة طبيعة ومتطلبات الفرص التطوعية.

## تاسعاً: الخصوصية:

تحمي الجمعية خصوصية المتطوعين وتتأكد من عدم كشف معلوماتهم الخاصة دون الحصول على موافقتهم المسبقة، إلا في حالة وجود قانون ينص على خاف ذلك.

## الحقوق والواجبات:

### حقوق المتطوع:

- ✓ التدريب اللازم في مجاله التطوعي.
- ✓ الأجهزة، والأدوات، والملابس، التي يحتاج إليها العمل التطوعي.
- ✓ الإعاشة، والمواصلات، وكذلك السكن إذا كان العمل التطوعي خارج مقر إقامته.
- ✓ العلاج إذا أصيب أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي، أو خال ذهابه إلى عمله التطوعي وعودته منه.
- ✓ بطاقة تعريفية من الجهة المستفيدة.
- ✓ شهادة تطوع وخبرة، تصدر باسم الجمعية، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أجز و مدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه.

### واجبات المتطوع:

- ✓ التحلي بالأخلاق والأداب التي يتطلبها العمل التطوعي الذي اختاره.





الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

- ✓ إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأهدافه،  
والأنظمة
- ✓ اللوائح والتعليمات ذات الصلة بمجال تطوعه.
- ✓ اتباع الأنظمة والتعليمات والضوابط الخاصة بالجمعية.
- ✓ المحافظة على العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها، وإعادتها إلى الجمعية.
- ✓ مراعاة وسائل السامة وحماية العاملين في العمل التطوعي.
- ✓ عدم إفشاء أي سر يتعلق بعمله التطوعي أشاء عمله، أو بعد تركه.
- ✓ عدم الإدلاء أو التصريح بأي معلومة ألي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من الجمعية، وللجمعية اتخاذ الإجراءات الالزمة لضمان التزام المتتطوع بمقتضيات العمل التطوعي ومبادئه.

## خطة المخاطر

اهتمت الجمعية بحماية المتطوعين من أي أذى قد ينجم عن عملهم التطوعي حيث يتم:

- ✓ تحديد وتقييم المخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات الوقاية المناسبة.
- ✓ التزام الجمعية بمعالج المتطوعين عند الإصابة أشاء تتفيد عملهم التطوعي.
- ✓ حرص الجمعية على حماية البيانات الشخصية للمتطوعين.



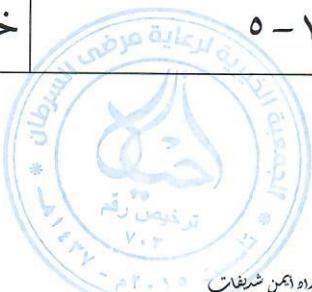


### مصفوفة المخاطر :

| تصنيف المخاطر |    |    |    |   |   |  | الاحتمالية |
|---------------|----|----|----|---|---|--|------------|
| ٢٥            | ٢٠ | ١٥ | ١٠ | ٥ | ٥ |  |            |
| ٢٠            | ١٦ | ١٢ | ٨  | ٤ | ٤ |  |            |
| ١٥            | ١٢ | ٩  | ٦  | ٣ | ٣ |  |            |
| ١٠            | ٨  | ٦  | ٤  | ٢ | ٢ |  |            |
| ٥             | ٤  | ٣  | ٢  | ١ | ١ |  |            |
| ٥             | ٤  | ٣  | ٢  | ١ |   |  |            |
|               |    |    |    |   |   |  |            |

الاثر

| مفاتيح معدل المخاطر  |           |         |
|--|-----------|---------|
| عاليٌ بشكل غير مقبول، ويلزم معالجته                        | خطر عالي  | ٢٥ - ١٥ |
| يجب تخفيفه بحيث يبقى في أدنى مستوى                         | خطر متوسط | ١٢ - ٦  |
| مقبولة دون الحاجة لاتخاذ إجراء مع ضرورة متابعته بشكل منتظم | خطر منخفض | ٥ - ١   |





## خطة المخاطر لإدارة التطوع:

| التصنيف                                   | المخاطر  | التأثير | الاحتمالية | أهمية الخطير | الإجراءات                  | المسؤولية | متابعة              | فعالية                                |
|---|--|---------|------------|--------------|----------------------------|-----------|---------------------|---------------------------------------|
|   |  |         |            | منخفض        | المتخذة قبول               |           | متابعة كل سنتة اشهر | متابعة الإجراءات المتخذة كل سنتة اشهر |
|   |  |         |            | متوسط        | تجنب تخفيف                 |           | "تم"                | الفعالية                              |
|   |  |         |            | عالي         |                            |           | قياسه كل ستة اشهر   | الإجراءات المتخذة                     |
| المخاطر المتعلقة بالجمعية والفرق التطوعية | ١- تصريح إعلامي لأحد المتطوعين يؤثر على سمعة الجمعية | ٥       | ٣          | ١٥ عالي      | أخصائي شؤون الفرق التطوعية |           |                     |                                       |
| المخاطر المتعلقة بالمستفيدین              |  |         |            |              |                            |           |                     |                                       |





التقنية

## التقنية والأنظمة الحاسوبية:

توفر الجمعية جميع المستلزمات التقنية المطلوبة لإنجاز المهام الموكلة للموظفين والمتطوعين، كما تعتمد الجمعية على نظام خاص بالشؤون الإدارية يتم من خلاله توجيه المهام والأعمال وتقارير الإنجاز وغيرها من الأعمال وهو نظام حاسوبي متتطور وحديث يضمن قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومرنة يمكن الاعتماد عليها في تنفيذ أعمال إدارة التطوع.





الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

## النماذج





### نموذج المقابلة الشخصية

| نموذج المقابلة الشخصية للمتطوعين المرشحين                                     |          |             |  |  |
|---|----------|-------------|--|--|
|   |          | اسم المتقدم | أهميتها                                    | مسمى الفرصة التطوعية                         |
| ضعف   | متوسط    | عالي        | المعيار                                    |  |
| مدى تطابق مهاراته ومهاراته ومعرفته ومؤهلاته مع مهام ومتطلبات الفرصة التطوعية. |          |             |  | القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة.   |
| مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية.   |          |             |  | مستوى الحماس للفرصة.                         |
| وعيه للأسئلة التي طرحت حول الجمعية وانشطتها.                                  |          |             |  | مستوى الالتزام في الكلام.                    |
| الاتجاهات العامة وردود الأفعال.   |          |             |  | اهتمامات المتطوع الأخرى.                     |
| وعييه للأسئلة التي طرحت حول الجمعية وانشطتها.                                 |          |             |  | المرونة.                                     |
| النضج والثبات.  |          |             |  | مدى الثقة في النفس.                          |
| مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة.                                |          |             |  | التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي. |
| دوفاع المتطوع للتقدم للفرصة   |          |             |  | وجود دافع غير واضح لدى المتطوع               |
| أبداً   | نوعاً ما | نعم         | مستوى العام للمتقدم ومناسبة لفرصة التطوعية |  |
| غير مناسب تماماً  | نوعاً ما | مناسب جداً  | مدير الطوع                                 |  |
|   | التوقيع  |             | المدير الفني                               |  |
|   | التوقيع  |             |  |  |



## نموذج اتفاقية المطبع

| نموذج اتفاقية المطبع   |                   |              |  |  |            |
|--|-------------------|--------------|--|--|------------|
|  |                   | طبيعة الفرصة | مسمى الفرصة التطوعية   |  |            |
|  | البريد الإلكتروني |              | رقم جوال<br>قريب<br>أو صديق  |  | رقم الجوال |
| السيد / _____ هوية رقم / _____   |                   |              |  |  |            |
| <p>يسربنا في الجمعية الخيرية لرعاية مرضى السرطان بالمدينة المنورة أحياها أن ترحب بكم كأحد المطبعين بالجامعة ومركز طيبة للكشف المبكر وحيث أن لكم الرغبة بالطبع في الفرصة الموضحة أعلاه، فقد تم تحديد مدير الطبع الأستاذ / _____ ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمطبوعة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بمخصوص أي استفسارات حول حالة دوريكم التطوعي، كما تم تحديد الأستاذ / _____ المدير التنفيذي للجمعية ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لدوركم التطوعي.</p> <p>الفترة الزمنية: _____</p> <p>كما تم الاتفاق معكم لمدة . . . . يوم / أسبوع / شهور / سنة يقع _____ ساعة في اليوم / الأسبوع بدءاً من يوم و تاريخ / / ١٤٢٠ هـ الموافق / / ٢٠٢٣ م و حتى يوم و تاريخ / / ٢٠٢٤ م الموافق . . . .</p> |                   |              |  |  |            |
| <p>نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر ما توقعه المنظمة منكم</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التطلع في الأوقات المتفق عليها وإعادتها لاي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تتعديل هذه الأوقات.</li> <li>• الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه.</li> <li>• تحقيق المستهدفات المتفق عليها في الدور التطوعي وهي:</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>   |                   |              |  |  |            |
| <p>ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها ودوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة.</li> <li>• التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بدوركم وكذلك التدريب والتأهيل.</li> <li>• الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير الطبع والرئيس المباشر.</li> <li>• التقدير والتكريم لكل ما تقدموه من خلال دوركم، واصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمنتم بالطبع فيها</li> </ul>   |                   |              |  |  |            |
| <p>نطلب أن تكونوا إدا واحداً واحداً مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطبع جديدة بالاهتمام ومستديمة للطرفين.</p>   |                   |              |  |  |            |
|  |                   | توقيع المطبع | تم الاطلاع على سياسات المطبع في الجمعية ومتانها الأخلاقي والوصف التطوعي وأتفق مع المنظمة من خلال الدور التطوعي المطلوب منا لتحقيق توقعاتهم وأهدافهم. |  |            |



الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

تخطيط اللقاء التعريفي بالمتقوعين الجدد

| الغرض                          | النقطة الأساسية   | الأدوات   | المؤول  | الموقع | الزمن |
|--------------------------------|---|---|---|--------|-------|
| التعريف                        | • المهمة والأهداف والغايات.<br>• الخطة التشغيلية للمنظمة.<br>• الهيكل الإداري وفروعه ومباني<br>المنظمة.   | لقاء مباشر<br>عرض تضيبي<br>جولة تعريفية               | مدير التطوع بمساندة<br>المرجع الإداري                                   |        |       |
| التعريف<br>بالتطوع             | • منطلقات ورؤى المنظمة<br>• لإشراك المتقوعين بالمنظمة<br>• دليل سياسات وإجراءات<br>• الأدلة التعريفية<br>• استعراض الوصف الوظيفي<br>• للفرصة التطوعية.<br>• نطاق الإشراف والمتابعة. | محاضرة<br>تعريفية<br>لقاء مباشر                       | مدير التطوع بمساندة المرجع<br>الإداري                                   |        |       |
| التطوع<br>إدارة<br>الطبع       | • التمهيد<br>• للمتقوعين.<br>• التأكيد على دور المتقوعين<br>• والالتزام الزمني منهم.  | المقدمة<br>التسهيلات                                  | الأدلة التعريفية  |        |       |
| التعريف<br>بالفرصة<br>التطوعية | • التعريف بالإدارة الفنية<br>• المشرفة والأقسام التابعة لها.<br>• التعريف بهمام موظفي الإدارة<br>للنفحة المشرفة.<br>• توضيح مؤشرات الأداء   | لقاء مباشر<br>اجتماع مع فريق<br>عمل<br>الإدارة الفنية | مدير التطوع<br>مساندة المرجع<br>الإداري والرئيس المباشر المشرف<br>الفني |        |       |



|  |  |                                      |   |  |  |
|--|--|--------------------------------------|---|--|--|
|  |  |                                      |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• والمهام المطلوبة في الفرص</li> <li>• التطوعية والسلوك المتوقع</li> <li>• وسرية البيانات المتعلقة</li> <li>• بالمسقدين.</li> </ul> |
|  |  | مدير التطوع بساندة المرجع<br>الإداري | جولة تعرفيّة<br>لكل إدارة<br>وقسم         | التعريف بفريق العمل من<br>الإدارات الأخرى ووظائفهم<br>وعلاقتهم بمهام المتطوعين.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• فريق العمل</li> <li>• آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل.</li> </ul>   |
|  |  |                                      | لقاء مباشر<br>اجتماع<br>محاضرة<br>تعريفية | التعريف بنوع الدعم المقدم<br>من المنظمة للعمل التطوعي .<br>الصحة والسلامة .<br>المخاطر المحتملة إجراءات<br>الدعم المقدمة . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الدعم</li> </ul>  |





الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

تحديد الاحتياج التدريبي للمطلوبين

| الرتبة         | المهام المطلوبة | المهارات المطلوبة | المهارات التي تحتاج إلى تحسين الأداء المهمة | المشرف الفني | اسم المطبع | فترة التطوع بعد الحصول على التدريب |                                   |  |
|----------------|-----------------|-------------------|---|--------------|------------|------------------------------------|-----------------------------------|--|
|                |                 |                   |   |              |            | مسمى الفرصة التطوعية               | تحديد الاحتياج التدريبي للمطلوبين |  |
| ١              |                 |                   |   |              |            |                                    |                                   |  |
| ٢              |                 |                   |   |              |            |                                    |                                   |  |
| ٣              |                 |                   |   |              |            |                                    |                                   |  |
| ٤              |                 |                   |   |              |            |                                    |                                   |  |
| ٥              |                 |                   |   |              |            |                                    |                                   |  |
|                |                 |                   |   |              |            |                                    |                                   |  |
| الدعم التدريبي | ١               | شواهد /           |   |              |            |                                    |                                   |  |
|                | ٢               | مؤشرات            |   |              |            |                                    |                                   |  |
|                | ٣               | تحسين             |   |              |            |                                    |                                   |  |
|                | ٤               | الأداء            |   |              |            |                                    |                                   |  |
|                |                 |                   |   |              |            |                                    |                                   |  |
| مسؤول التدريب  | ١               | قياس              |   |              |            |                                    |                                   |  |
|                | ٢               | نتائج             |   |              |            |                                    |                                   |  |
|                | ٣               | التدريب           |   |              |            |                                    |                                   |  |
|                |                 |                   |   |              |            |                                    |                                   |  |
|                |                 |                   |   |              |            |                                    |                                   |  |
| مدير التطوع    | ١               | مسؤول التدريب     |   |              |            |                                    |                                   |  |
|                | ٢               | مدير التطوع       |   |              |            |                                    |                                   |  |



|                                      |                 |                 |                          |  |  |  |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|--|--|--|
| نوج رفع شكوى أو نظم                  |                 |                 |                          |  |  |  |
| رقم التذكرة                          |                 | اولا: الشكاوى   |                          |  |  |  |
| يعاً من قبل المتطوع                  |                 |                 |                          |  |  |  |
| الاييل                               |                 | رقم الجوال      |                          |  |  |  |
| الخدمات                              | البيئة الخارجية | البيئة الداخلية | الفرصه التطوعيه          | مجال الشكوى  |  |  |
| أحد المطوعين                         | المشرف الفني    | مدير التطوع     | أحد العاملين أو الموظفين | الأطراف المعنية بالشكوى  |  |  |
| محوى الشكوى                          |                 |                 |                          |  |  |  |
| يعاً من قبل المدير التنفيذي          |                 |                 |                          |  |  |  |
| المشرف الفني                         |                 | مدير التطوع     |                          | التوجيه المباشر  |  |  |
| محوى التوجيه                         |                 |                 |                          |  |  |  |
| يعاً من قبل المسؤول الموجه له الشكوى |                 |                 |                          |  |  |  |
| محوى الرد                            |                 |                 |                          |  |  |  |
| يعاً من قبل المدير التنفيذي          |                 |                 |                          |  |  |  |
| محوى التوجيه لإغلاق الشكوى           |                 |                 |                          |  |  |  |
| التدفذه الراجعة لمقدم الشكوى         |                 |                 |                          |  |  |  |
| يعاً من قبل المتطوع                  |                 |                 |                          |  |  |  |
| غير راض جداً                         | غير راض         | راض جداً        | راض                      | إغلاق الشكوى من قبل المتطوع<br>من خلال السؤال التالي: ما<br>مدى رضاك عن معالجة<br>الشكوى |  |  |





نموذج تقييم المطوع لتجربة التطوعية

| الجنس  | مجال الفرصة التطوعية | الادارة/القسم الذي تم التطوع فيه | مبنود التقييم |
|--|----------------------|----------------------------------|---------------|
| من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، كيف تقيمون هذه التجربة من خلال ما يلي:  |                      |                                  |               |
| أولاً: المشاركة وفعالية التواصل  |                      |                                  |               |
| ١ أشارك في الاجتماعات وورش العمل في الجمعية.   |                      |                                  |               |
| ٢ يتم إعلامي بالاجتماعات والاجندة قبل الاجتماع بوقت كاف  |                      |                                  |               |
| ٣ يتمأخذ مقتراحاتي بعين الاعتبار   |                      |                                  |               |
| ٤ هناك متابعة لما يتم الاتفاق عليه في الاجتماعات.  |                      |                                  |               |
| ثانياً: العمليات الإدارية  |                      |                                  |               |
| ١ تم تسويق الفرصة التطوعية بعدالة وشفافية ووضوح.   |                      |                                  |               |
| ٢ تم التعامل مع طلب التقدم للفرصة بجدية وسرعة مناسبة.  |                      |                                  |               |
| ٣ تمت عمليات المقابلة الشخصية وإتمام اتفاقية التطوع سلامة.   |                      |                                  |               |
| ٤ اطلعت على نموذج الفرصة التطوعية والميثاق الأخلاقي للمتطوع والسياسات المرتبطة بالتطوعين قبل الالتزام بدوري التطوعي. |                      |                                  |               |
| ٥ تم تعريفني بالجمعية ووحدة التطوع والعاملين فيها بشكل كامل.   |                      |                                  |               |
| ٦ تم التعرف من قبل الجمعية في حال كانت لدي احتياجات تدريبية.   |                      |                                  |               |
| ٧ تم شرح مهامي التطوعية والمخاطر المرتبطة -إن وجدت- بوضوح.   |                      |                                  |               |
| ٨ تم تعريفني بالشرف الفني وجميع العاملين والمتطوعين الذين سأعمل معهم.  |                      |                                  |               |
| ثالثاً: الدعم والأشراف   |                      |                                  |               |



|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | تم إسناد المهام لي وفق نطاق مهامي في الفرصة التطوعية.                       |
|  |  |  |  | تم تقديم الدعم والمساندة لي أثناء أدائي لدورى التطوعي بشكل كامل.            |
|  |  |  |  | تم إعطائي الصالحيات المناسبة للقيام بها مي التطوعية.                        |
|  |  |  |  | تم التعامل معى من قبل العاملين في الجمعية بكل احترام وتقدير وشفافية وعدالة. |
|  |  |  |  | تم التعامل معى من قبل المتطوعين كأحد الأعضاء الفاعلين لديهم.                |
|  |  |  |  | تم الاعتراف ياسهاماتي وتم تحريري بشكل مناسب في الجمعية                      |
|  |  |  |  | تم الارشاد على دورى التطوعي بشفافية ووضوح ووفق ما تم الاتفاق عليه.          |
|  |  |  |  | تم احتساب الساعات التطوعية الفعلية لي كاملاً.                               |

#### رابعاً: الإثراء التطوعي المستطوع

|   |  |
|---|--|
| ١ | لدي دوافع للتطوع وقد تعرفت الجمعية عليها وحاولت تحقيقها.             |
| ٢ | حصلت على مهارات وخبرات جديدة أثناء تجربتي التطوعية                   |
| ٣ | أشعر بأن تجربتي التطوعية مع الجمعية ثرية جداً.                       |
| ٤ | سأكرر تجربتي التطوعية مع الجمعية التي راض جداً عن تجربتي ٢٥ الناجحة. |

نقاط الإيجابية التطوعية التي تم ملاحظتها

نقاط التحسين التطوعية تحتاجها الجمعية





الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

|                                     |              |                      |                          |   |
|-------------------------------------|--------------|----------------------|--------------------------|---|
| نوع رفع شكوى أو تظلم                |              |                      |                          |   |
| ثانياً: التظلمات                    |              |                      |                          |   |
| يعاً من قبل المتقطع                 |              |                      |                          |   |
| البريد الإلكتروني                   |              | مسئي الفرصة التطوعية |                          | اسم المطلع  |
|                                     |              |                      |                          |   |
| أحد المطلعين                        | المشرف الفني | مدير التطوع          | أحد العاملين أو الموظفين | الأطراف المعنية بالظلم  |
|                                     |              |                      |                          |   |
| مكانه                               |              | وقته                 |                          | تاريخ وقوع الظلم  |
|                                     |              |                      |                          |   |
| محوى الظلم                          |              |                      |                          |   |
| يعاً من قبل المدير التنفيذي         |              |                      |                          |   |
| شخص آخر                             |              | المشرف الفني         |                          | مديري التطوع  |
|                                     |              |                      |                          |   |
| محوى التوجيه                        |              |                      |                          |   |
| يعاً من قبل المسؤول الموجه له الظلم |              |                      |                          |   |
| محوى الرد                           |              |                      |                          |   |
| يعاً من قبل المدير التنفيذي         |              |                      |                          |   |
| محوى التوجيه لإغلاق الشكوى          |              |                      |                          |   |
| التغذية الراجحة لمقدم الشكوى        |              |                      |                          |   |
| يعاً من قبل المتقطع                 |              |                      |                          |   |
| غير راضٍ جداً                       | غير راضٍ     | راضٍ جداً            | راضٍ                     | إغلاق الشكوى من قبل المتقطع من خلال السؤال التالي: ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى |





الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

نموذج طلب تعويض عن مصروفات

يعبدأ من قبل المطبع

|   |                                    |                                     |                                       |
|---|------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| اسم المطبع  | مسمى الفرصة التطوعية               |                                     |                                       |
| اسم المصرف/البنك  | رقم الآيابان                       |                                     |                                       |
| تاريخ الصرف   | المشرف الفني                       |                                     |                                       |
| تاريخ تقديم الطلب   | مبلغ الصرف الإجمالي                |                                     |                                       |
| المشرف الفني  | فترة التطوع بعد الحصول على التدريب |                                     |                                       |
| مكان الصرف  | المبلغ                             | بيان بالمصروفات                     |                                       |
| يعبدأ من قبل المشرف الفني   |                                    |                                     |                                       |
| تم إعطاء الأذن للمطبع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج التأكد من إرفاق التوقيع كافة الفواتير وسلامتها<br>حسب معايير المحاسبة في الجمعية |                                    |                                     |                                       |
| يعبدأ من قبل مدير المطبع  |                                    |                                     |                                       |
| <input type="radio"/> شخص آخر   | <input type="radio"/> المحاسب      | <input type="radio"/> المدير المالي | <input type="radio"/> المدير التنفيذي |
| إحالة الطلب   |                                    |                                     | مدير المطبع                           |
| يعبدأ من قبل المطبع   |                                    |                                     |                                       |
| التوقيع   |                                    |                                     | تم استلام المبلغ                      |



الجمعية الخيرية لرعاية  
مرضى السرطان بالمدينة المنورة  
مسجلة برقم ٧٠٣

بسم الله الرحمن الرحيم

اطلع مجلس إدارة الجمعية الخيرية لرعاية مرضى السرطان بالمدينة المنورة أحياناها على

السياسات المنظمة لعمل وحدة التطوع في الجمعية بجولته رقم وتاريخ وقد تم اعتمادها

سياسة خاصة بوحدة التطوع بالجمعية والتوجيه بالعمل بموجبها ونشرها ضمن

السياسات بالموقع الإلكتروني الخاص بالجمعية

والله الموفق

رئيس مجلس إدارة الجمعية

معالي د. عبد العزيز بن قبلان السراني

