



دليل العمل التطوعي

في

شركة سليمان الراجحي الوقفية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

مقدمة	4
العمل التطوعي	5
الهدف العام	5
ركائز العمل التطوعي	5
مراحل العمل التطوع	6
نطاق العمل	6
خطوات التنفيذ	7
أنواع العمل التطوعي الذي تستهدفه الشركة	7
المراحل الاساسية لإدارة المتطوعين	8
حقوق وواجبات المتطوع	18
حقوق المتطوع	20
واجبات المتطوع	25
السياسات والإجراءات للعمل التطوعي	29
ميثاق التطوع	46
دليل الفرص التطوعية	51
نماذج العمل التطوعي	52

مقدمة

يعتبر العمل التطوعي معبراً ودليلاً عن الأمم وتقدمها على مر العصور، وفي ديننا الإسلامي الحنيف توجيه مستمر لتحقيق رسالة الخير والعطاء والسلام، وجاءت الأدلة والنصوص الشرعية لدعم دور القطاع الحيوي، والدعوة إلى التطوع والمشاركة في الخدمات الإنسانية والمساعدة للمحتاجين، ومع تطور القطاع غير الربحي والسعي لتحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 للوصول إلى مليون متطوع سنوياً، والمساهمة في برنامج جودة الحياة في نشر ثقافة العمل التطوعي، أصبح الدور مهماً للقطاعات الخيرية والأوقاف الخيرية للمشاركة في هذه الأهداف.

وتسعى شركة الراجحي الوقفية للمشاركة في تحقيق نشر ثقافة العمل التطوعي من خلال مشروع إعداد دليل العمل التطوعي في شركة الراجحي الوقفية، وتطبيق السياسات والإجراءات والحقوق والواجبات في تكوين العمل التطوعي في فروع الشركة والجموع التابعة لها في المملكة العربية السعودية، وسيكون من خلالها الخطوات العملية للبدء بتكوين الفرق التطوعية وتنفيذ الأعمال التطوعية والاستمرار بالتحسين والتطوير للوصول إلى أفضل النتائج.



العمل التطوعي

يعتبر من أقسام الهيكل التنظيمي للجوامع، وتتم إدارته من قبل مختص بالتطوع مؤهل بدورات تدريبية وخبرة عملية بهدف تكوين الفرق التطوعية لخدمة المستفيدين من مرافق الجامع.

الهدف العام

تعزيز ونشر مفهوم العمل التطوعي للمجتمع المحلي كهدف من أهداف رؤية المملكة 2030 وأهداف برنامج جودة الحياة، وأهداف شركة الراجحي الوقفية الاستراتيجية تجاه التطوع.

ركائز العمل التطوعي

وهي انطلاق التعامل في بيئة التطوع تجاه فرق العمل من الشركة وتجاه المتطوعين:

الأخلاقيات

القيم

الاتجاهات

المهارات

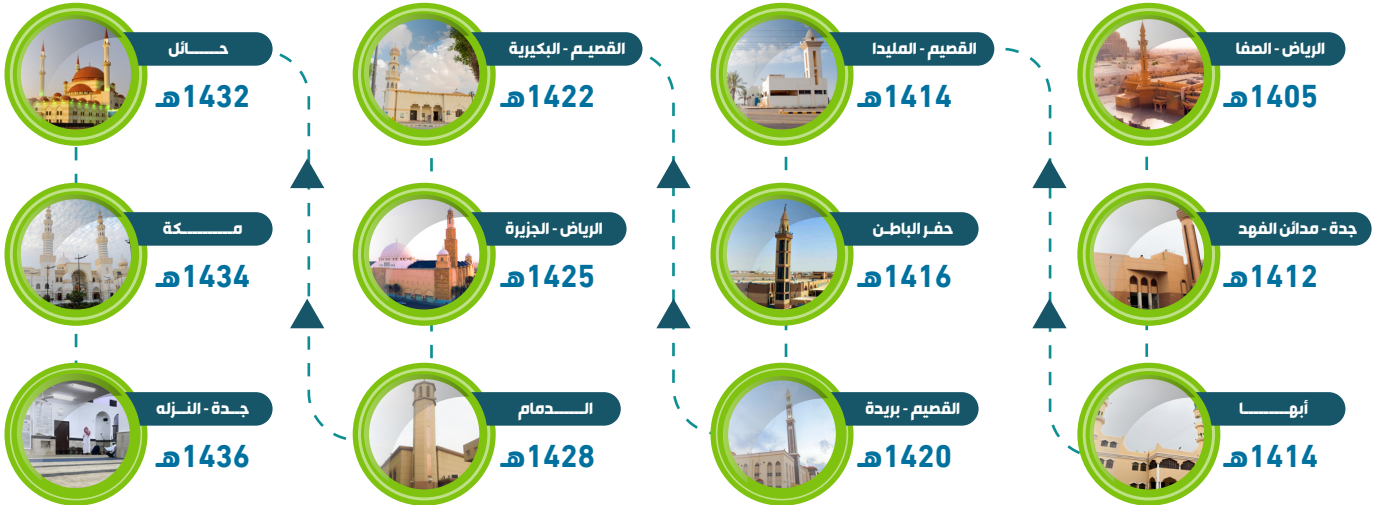
المعارف

مراحل العمل التطوع



نطاق العمل

فروع شركة الراجحي الوقفية والجوامع التابعة لها بالمملكة.



خطوات التنفيذ



ثانياً: تأهيل فريق العمل



أولاً: بناء الفرص التطوعية



ثالثاً: تسجيل المتطوعين



رابعاً: إدارة المتطوعين



خامساً: التكريم والتحفيز

أنواع العمل التطوعي الذي تستهدفه الشركة

1- العمل التطوعي المستمر:

ويقصد به الفرص التطوعية المستمرة وفق إطار زمني محدد ومتكرر لتحقيق الأهداف الإستراتيجية والبرامج التشغيلية السنوية، مثل: معلم حلقات التحفيظ، ترجمة خطب الجمعة.

2- العمل التطوعي الموسمي:

ويقصد به الفرص التطوعية المرتبطة بوقت محدد ومدة زمنية محددة مثل: يوم الجمعة، الأعياد، رمضان، الحج.

3- العمل التطوعي الطارئ:

ويقصد به الفرص التطوعية العاجلة والتي تأتي إستجابة لحدث عاجل يتطلب كوادر بشرية مساندة مثل: العناية بالموتى، إدارة الحشود.

المراحل الاساسية لإدارة المتطوعين

- 01 إعداد الفرص التطوعية.
- 02 استقطاب وجذب المتطوعين.
- 03 اختيار المتطوعين ومقابلتهم.
- 04 تعيين المتطوعين في الفرص التطوعية المناسبة.
- 05 توجيه وتدريب المتطوعين.
- 06 المتابعة والإشراف والتقييم.
- 07 تقدير جهود المتطوعين وتحفيزهم معنوياً ومادياً والمحافظة عليهم.
- 08 إنهاء خدمة المتطوع.

وسنتطرق لكل مرحلة بشرح موجز فيما يلي:

إعداد الفرص التطوعية



يتم في هذه المرحلة تحديد الفرص التطوعية التي تتناسب مع الشركة وتحقق غايات ورغبات المتطوع، ويتم أيضاً تحديد المهام والتوصيف المطلوب من المتطوع من مهام وواجبات ومسؤوليات خلال تقديم الخدمة التطوعية. ويمكن صياغة المهام في بطاقة الفرص التطوعية على عوامل أساسية منها:



وفي نهاية الدليل ملحق الفرص التطوعية المقترحة للجوامع (رابط - باركود لتحميل القائمة من موقع الشركة)

استقطاب وجذب المتطوعين

قبل تسجيل وجلب المتطوعين واستقطابهم يجب تحديد الحاجة لهم، وأهميتهم ومدى أثرهم، وتعتبر الخطوة التي تسبق الاستقطاب هي بناء الفرص التطوعية وتصميم الوظائف للمتطوعين، ويعد تحديد العلاقة بين الفرص التطوعية وأهداف الشركة عاملاً أساسياً قبل تحديد الفرص التطوعية. ويعد أفضل وسيلة لاستقطاب المتطوعين بناء وتصميم فرص تطوعية ممتازة ووظائف ذات معنى للمتطوع وهي المرحلة التي تسبق مرحلة استقطاب المتطوعين.

مراحل استقطاب وجذب المتطوعين

- 1- يتم تحديد احتياجات الجامع والشركة وتحديد المهارات والصفات التي ترغب بتواجدها في المتطوعين وذلك قبل عملية الاختيار والتعيين.
- 2- تحديد احتياجات المتطوعين (قد يكون من خلال طرح سؤال في استمارة التسجيل أو المقابلة) ما هدفك من التطوع معنا؟
- 3- تحديد الوصف الوظيفي (الفرص التطوعية).
- 4- تحديد المكاسب والنتائج الإيجابية التي تعود على المتطوع.
- 5- خطة للوصول إلى المتطوعين (آلية الاستقطاب).
- 6- تحديد مواصفات المتطوعين، وقد تكون ضمن الوصف الوظيفي لفرصة التطوع.
- 7- خطة زمنية للاستقطاب.
- 8- تنفيذ الخطة وتقييمها.

استقطاب المتطوعين هو فن لتحديد المتطوعين المناسبين وإقناعهم بالتطوع في الشركة والتعامل مع الدوافع الإنسانية النبيلة.

آلية استقطاب المتطوعين

- 1- تحديد رسالة لكل حملة استقطاب وجذب للمتطوعين، توضح فيها لماذا نحتاج المتطوعين؟ وتكون قصيرة وبسيطة ومباشرة بحيث توضح للمتطوع مدى الاحتياج لجهوده والنتائج الإيجابية التي يمكن تحقيقها من تطوعه في الجوامع والشركة.
- 2- دعوة الفرق التطوعية المعروفة في المجتمع المحلي للمساهمة في العمل التطوعي بالجامع والشركة وجذب المتطوعين وتقديم الخبرات والمساندة الإدارية للفريق الإداري.
- 3- دعوة الموظفون الذين يعملون في الجمعيات الخيرية لنشر ثقافة التطوع في الجامع والشركة وعقد ورش عمل ولقاءات لتبادل المعارف والمهارات والخبرات.
- 4- نشر إعلان تسجيل المتطوعين في الجامعات والكليات والمدارس من خلال التنسيق مع شؤون الطلبة.
- 5- نشر الإعلان من خلال النوادي الاجتماعية ومجالس البلدية.
- 6- نشر الإعلان من خلال خطبة الجمعة والدروس العلمية وحلقات تحفيظ القرآن الكريم.
- 7- الإعلام بجميع أدواته (المقروء، المسموع، المرئي) وضع بنرات عند مداخل الجوامع ونشرات توضح أهداف التطوع في الشركة والعائد على المتطوعين ودورهم في نشر ثقافة العمل التطوعي.
- 8- الإعلام من خلال موقع الجامع والشركة والإعلام الجديد (تويتر، فيسبوك، اليوتيوب) والمواقع المتخصصة في مجال استقطاب المتطوعين من خلال رابط الكتروني للتسجيل بالعمل التطوعي محدد به البيانات الأساسية والمجالات التي يرغبها والفرص التطوعية المتاحة.

ثالثاً

اختيار المتطوعين ومقابلتهم

لتحقيق الاستفادة من المتطوعين ورضاهم يجب التوفيق بين المتطوعين المتقدمين على الفرص التي سيقومون بها وبين إمكانياتهم، وقد تكون أداة المقابلة الشخصية هي أكثر الطرق استخداماً. وتتولى الإدارة المعنية في الجوامع والشركة اختيار المتطوع المناسب للفرصة التطوعية بعد المقابلة الشخصية والتوفيق بين المتطوع ومهاراته وإمكانياته وخبراته مع الفرصة التطوعية المناسبة، كما أن تبادل المعلومات والوصول إلى ميول ورغبات وطموحات المتطوع ستساعد في الاختيار الجيد للمتطوع.

التسجيل والتوثيق

من أهم خطوات النجاح للأعمال والتنظيم لها هو التحليل والتوثيق، ويعتبر التسجيل للمتطوع أمراً ضرورياً وأداة ممتازة للشركة لتنظيم العمل التطوعي وقياس أثره ومدى تقدمه، وهي مهمة كأداة إدارية يمكن استخدامها لتقييم الأفراد وتقدير البيانات والمعلومات.

كما أن المتطوع يحق له أن يتوقع أن هناك حفظاً لسجلاته، والتعرف على مدى تقدمه كمراجع ومؤشرات للمهارات التي تعلمها.

وهناك أربع خطوات لتوثيق خدمات المتطوعين:

1. ماذا يجب تسجيله؟ (ساعات تطوعية، بيانات أساسية للمتطوع، ...).
2. خطة التسجيل وطرقه.
3. جمع البيانات والاستمارات والتغذية الراجعة من العمل التطوعي.
4. تحديد ما يجب كتابته في التقارير الدورية أو الختامية.

ويمكن الاستفادة من ملحق النماذج الخاص بالعمل التطوعي في نهاية الدليل.

تعيين المتطوعين

رابعاً

ويكون له عدة صور من أهمها:

1 تكليف المتطوع بالمهام

وذلك من خلال المعلومات التي سجلها المتطوع في استمارة التقديم للتطوع ومن خلال المقابلة الشخصية، ويتم الاختيار والتعيين بالتعاون بين الإدارة والقسم الذي سيتطوع به المتطوع. كما يمكن تعديل وتغيير مهام التطوع عند الحاجة وبعد إشعار المتطوع بذلك حتى يكون الأمر إيجابياً.

وذلك من خلال عقد اتفاق بين الشركة وبين المتطوع، ويكون ذلك في حالات التعاقدات طويلة المدة، أو تولي مهام قيادية ومؤثرة في عطاء الجامع والشركة.

توجيه وتدريب المتطوعين

خامساً

وهي خطوة عملية لتزويد المتطوع بالمعلومات والبيانات المهمة لتحقيق مهام التطوع والمسؤوليات بالشكل المطلوب وتسهيل أداءه للمهام، ويمكن تقسيم ذلك إلى:

1 توجيه المتطوع

يحتاج المتطوع التعريف بالجامع والشركة وأهدافها وكيف تعمل حتى يقوم بالمهام التطوعية، ويكون جزءاً من الإطار العام والنظام والسلوك الصحيح داخل الجامع والشركة، ومن أهم المعلومات التي يفضل إعطاؤها للمتطوع:

- ملف تعريف عن الجامع والشركة وتاريخه وأنشطته.
- الهيكل التنظيمي للجامع والشركة.
- الأنشطة الحالية التي يقوم بها وأهدافها.
- النظم والسياسات العامة للجامع والشركة.
- معلومات عن المستهدفين من خدمة التطوع.
- التوصيف الوظيفي للفرصة التطوعية.

2 تدريب المتطوع

يهدف التدريب إلى اكساب المتطوع المهارات الأساسية للتطوع ومفهومه ومعلومات وسلوكيات يحتاجها أثناء أداء مهام التطوع، ويجب أن يكون البرنامج التدريبي للمتطوع نظرياً وعملياً ومبنياً على خبرات سابقة واحتياج للمتطوع، ومن أهم النقاط التي يجب أن يحتويها البرنامج التدريبي للمتطوع ما يلي:

● كيف يتم تأدية المهام التطوعية بالشكل الصحيح؟

● ما الذي سيقومون بأدائه؟

● ما المحاذير والأمر التي لا يجب القيام به؟



تتم المتابعة والإشراف والتقييم وفق عدد من المعايير ومؤشرات الأداء ومن أهمها:

- مدى كفاءة المتطوع في تحقيق رسالة الجامع والشركة تجاه التطوع والمسؤولية الاجتماعية.
- الالتزام بالمواعيد ومدى احترامه للوقت.
- مقارنة الوقت الذي حدد للتطوع في الفرصة ومدى ما تم تنفيذه.
- العمل كفريق ومدى التعاون والاستجابة للتوجيهات.
- مستوى الإحساس بالمسؤولية وحسن الأداء والالتزام بالمهام.
- مدى استمرارية المتطوع في العمل التطوعي.
- السلوك الإيجابي للمتطوع (حب العمل، الإقبال على العمل، مساعدة الآخرين).

تقدير جهود المتطوعين

سابعاً

ويكون هذا التقدير للجهود معنوياً أو مادياً، من خلال تقدير حجم التطوع واحتساب القيمة الاقتصادية العائدة منه، واحتساب القيمة المماثلة للتطوع مع قيمة المثل في الوظيفة، واحتساب قيمة العمل التطوعي وما يقابلها من قيمة في سوق العمل.

وهناك أشكال مختلفة من التحفيز والتقدير منها:

- زيادة المسؤوليات والسلطة في التطوع.
- زيادة التدريب التخصصي في مجال العمل التطوعي.
- إضافة المتطوع ضمن الهيكل التنظيمي.
- المكافآت المعنوية والتكريم العام في الحملات الدورية والحفل الختامي.

إنهاء خدمة المتطوع

ثامناً

يتم إنهاء خدمة المتطوع بطريقة إنسانية ولطيفة وتدل على تقدير تقديمه للتطوع وقد يكون من خلال التكريم للمتطوعين بعد انتهاء مشروع معين.



حقوق وواجبات المتطوع

إن المتطوع هو الطرف الأهم في عملية التطوع لكونه مندفعاً تجاه العطاء والبذل من خلال عاطفته الإنسانية. وقد ينقصه مفاهيم ومعارف قانونية لحماية نفسه وأداء مهمته في بيئة آمنة، وأحياناً يتصرف بعض المتطوعين وفق سلوكيات ومفاهيم التربية والبيئة فينخرط في سلوكه التطوعي دون أن يهتم بالقوانين والتشريعات والأنظمة السارية في العمل التطوعي. وعليه فإن إدارة العمل التطوعي تؤكد أهمية تنظيم وتوضيح حقوق وواجبات المتطوعين لأن النوايا الحسنة وحدها غير كافية لإدارة العمل التطوعي، حيث نجد في بعض الأوقات حرص بعض المتطوعين في الحصول على مكاسب مادية مباشرة أو غير مباشرة من خلال العمل التطوعي. وبعض الأحيان قد يكون المتطوعين عرضة للوقوع في أخطاء قد توجب المساءلة القانونية والإدارية.

أولاً

حقوق المتطوع



التعريف

تلتزم إدارة التطوع في الجامع والشركة بتعريف المتطوع بالاستراتيجيات والأهداف حتى يعلم أن جهده يصب في هدف عام ويكون مقدرًا وحريصاً، كما يتم ربطه مباشرة بمسؤول التطوع المباشر لأخذ التوجيه والمشورة خلال العمل.

التقدير

من حقوق المتطوع أن توفر له البيئة المناسبة للعمل التطوعي، بما تكفل التقدير والاحترام لما يقدمه المتطوع، وتقبل الآراء والمقترحات والملاحظات من المتطوع، وأن يعامل شريك للنجاح في إنجاح التطوع وأداء العمل التطوعي المميز.

الاختيار

يحق للمتطوع أن يتقدم على الفرص التطوعية المتاحة والتي تحقق رغباته واحتياجاته وتنمي مهاراته ويحق له تولي الفرصة مادامت تتوفر فيه المتطلبات والمهارات الخاصة للفرصة التطوعية، ويكون له حق الاختيار لوقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض مع سياسة الشركة.

التواصل

تلتزم الشركة بإعلام كافة المتقدمين على الفرص التطوعية بوصول طلبهم للالتحاق بالفرصة التطوعية وأنها قيد الفرز والاختيار وتلتزم بإعلان نتيجة التقدم بالقبول أو الرفض وبيان أسباب الرفض إن أمكن أو اقتراح فرص تطوعية مناسبة.



التوجيه والإرشاد

يحق لكل متطوع أن يحصل على توجيه مناسب من قبل الجامع والشركة من تعريف بالجامع والشركة والأشخاص الذين يعملون بها والأدوار والمهام التي سيقوم المتطوع بتنفيذها.



المهام والصلاحيات

يتم توصيف دور المتطوع له قبل البدء في العمل التطوعي بحسب المؤشرات والمعايير الموضحة في قسم السياسات والإجراءات من هذا الدليل، وعند التغيير أو التعديل في المهام يتم اشعار المتطوع بالدور الجديد المطلوب وأخذ الموافقة من المتطوع عليه، إذ لا يحق فرض فرصة على المتطوع الا بعد موافقته عليها.



السلامة

يجب أن يمارس المتطوع دوره التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر والتهديدات التي قد تلامس السلامة البدنية أو النفسية، وأن يوفر له الجامع والشركة الدعم المعرفي والمادي لإجراءات الأمن والسلامة، وتوفير أدواتها وطريقة استخدامها والتي تبنى على تقييم المخاطر المتوقعة.

الإشراف

خلال مرحلة تنفيذ العمل التطوعي من قبل المتطوع تقوم الجوامع والشركة بإطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل البدء في تنفيذ المهمة التطوعية وإطلاعها على سير المهمة ونتائجها من خلال عرض ما تم تحقيقه ومدى مطابقة العمل للأهداف المرسومة وتوضيح الأخطاء وكيفية علاجها، ويكون التقييم بشكل دوري والتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة.

التأهيل

إذا كان المتطوع لا يمتلك المعلومات والمهارات اللازمة للانطلاق في العمل التطوعي فإنه يخضع لفترة تدريب تحت إشراف الجوامع والشركة لتهيئته للقيام بالمهام التطوعية، ويتم خلال التدريب اكتشاف القدرات وتنمية المهارات وتعزيز القناعات الإيجابية تجاه العمل التطوعي، ويتم في بعض المهام تخصيص برنامج تدريبي مخصص، ويجب على المتطوع الالتزام بجميع البرامج التدريبية التي تقدم له لتطوير مهاراته وتحقيق الوصول للكفاءة والإنتاجية.

السرية

تلتزم الشركة بعد جمع المعلومات الخاصة بالمتطوع والبيانات الشخصية بالحفاظ على خصوصيتها وعدم تسريبها دون علم المتطوع، أو استخدامها في أغراض أخرى غير السبب الخاص بجمعها، وتتحمل الشركة المسؤولية القانونية حيال إفشاء أو استخدام بيانات المتطوعين.



يحق للمتطوع عدم الحضور لسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول بينه وبين أداء دوره التطوعي بشرط أن يبلغ الجامع أو الشركة بعدم قدرته على الحضور، وفي حال حدوث أمر طارئ يتم الإبلاغ في أقرب فرصة ممكنة.



يحق للمتطوع أن يرفع تظلمه أو شكواه حول أي سلوك أو أسلوب أو قرار أو تعامل أو نحو ذلك يتعارض مع دوره التطوعي واستراتيجيات وأهداف الشركة، وذلك بتقديم الشكوى لمدير الفرع بشكل مباشر.



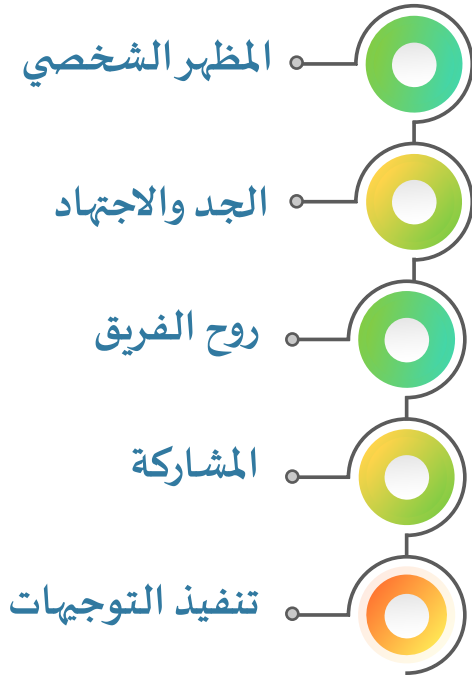
يحق لكل متطوع ملتزم بالعمل التطوعي أن يحصل على التكريم والتقدير ضمن الإمكانيات المتاحة.



يمكن للمتطوع أن ينهي عقده أو خدمته التطوعية أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها بشرط ألا تؤثر على سير العمل التطوعي، كما يمكن للجامع أو الشركة إنهاء خدمة المتطوع عند وقوع أي مخالفة لبنود ميثاق التطوع.

ثانياً

واجبات المتطوع





المسؤولية

يلتزم المتطوع بأداء عمله الذي تم الاتفاق عليه مع الجامع أو الشركة بإتقان واحترافية دون تقصير أو خلل.



الميثاق

يوقع المتطوع والجامع أو الشركة ميثاق التطوع يوضح فيه الحقوق والواجبات والتطلعات لكليهما.



الأوقات

يلتزم المتطوع بالعمل خلال الساعات المحددة في الفرصة التطوعية ويتقيد بتنفيذ العمل في المكان الذي تم الاتفاق عليه سواء كان مكتبي أو في الميدان أو عن بعد.



الخصوصية والسرية

يلتزم المتطوع بالحفاظ على سرية جميع المعلومات المتعلقة بالجامع والشركة أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفيدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشاءها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي.



تعارض المصالح

يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يعد تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً وعند وقوع ذلك يقوم بإعلام الجامع والشركة بشكل مباشر.



الجد والاجتهاد

يتحلى المتطوع خلال أداء العمل التطوعي بالعمل بكل جد واجتهاد ونشاط وينشر ذلك بين المتطوعين وتكون تصرفاته تعطي انطباعاً إيجابياً عما يقدمه من خدمة مجتمعية وفائدة للآخرين.



المظهر الشخصي

يلتزم المتطوع بالثقييد باللباس المناسب لطبيعة عمله مع الجوامع أو الشركة، فلا يقوم بارتداء لباس يتعارض مع القيم المتعارف عليها؛ إذ يجب عليه مراعاة الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.



روح الفريق

من نجاح العمل التطوعي أن يكون العمل بروح الفريق الواحد بين المتطوعين والاستجابة لتوجيهات الجامع والشركة والاستفادة من خبرات فريق العمل.

المشاركة

المشاركة في إعداد البرامج والفعاليات وتقديم المقترحات المطورة للعمل التطوعي.

تنفيذ التوجيهات

تنفيذ توجيهات وارشادات مشرف التطوع وفريق العمل بالجامع والشركة.





السياسات والإجراءات للعمل التطوعي

السياسات والإجراءات للعمل التطوعي

يتولى الجامع والشركة تطبيق سياسات وإجراءات العمل التطوعي باعتبارها جزءاً من هيكل العمل، وتعتبر هذه السياسات والإجراءات هي سياسة العمل التطوعي وقواعده وضوابطه في التعامل مع المتطوعين ابتداءً بالمشاركة وانتهاءً بالتكريم وإنهاء الخدمة. ويندرج تحت كل سياسة عدد من الإجراءات المقترحة والتي يمكن تعديلها أو إضافتها بحسب بيئة الجامع وطبيعة العمل التطوعي به.

السياسات

هي مجموعة من القواعد والمبادئ وأساليب العمل التي يلتزم بها جميع العاملين في ممارسة الأعمال اللازمة لتحقيق أهداف محددة.

الإجراءات

هي طرق محددة لكيفية القيام بالأعمال، وخطوات موضوعية للعاملين لأجل اتباعها عند القيام بالأعمال المتكررة.

الهدف منها:

توضيح أساليب العمل المتبعة بالعمل التطوعي وطريقة تنفيذها بما يحقق التطبيق الصحيح للوصول إلى النتائج المحددة

السياسات والإجراءات

التوجيه والتدريب

تقدير الجهود

توفير البيئة المناسبة

الشكاوى

توظيف التقنية الحديثة

رفع التقارير

تكريم ومنح شهادات

إشراك المتطوعين

الاستقطاب

التقديم

بناء الفرص

التعيين

المقابلات الشخصية

التسجيل

سياسة إشراك المتطوعين



تهتم شركة الراجحي الوقفية وتؤكد أن الإشارك الكامل والمستدام للمتطوعين هو تحقيق لدور أساسي من أدوارها كمنظمة وقفية، لتقديم الخدمة النوعية للمستفيدين من خلال تقديم أدوار الجوامع والشركة بشكل احترافي ومع ما يتوافق مع أولويات الجوامع والشركة، ويحقق استراتيجيتها في الريادة في الخدمة المجتمعية.

المسؤول

الإجراءات:

مدير الفرع

توفير الموارد المطلوبة لبناء العمل التطوعي وتحقيق أفضل الممارسات في مجال التطوع

مدير الفرع

توفير (مشرف التطوع) وتوضيح وصفه الوظيفي وأدواره ومهامه، سواء كان متطوعاً أو موظفاً

مدير الفرع

مشاركة مشرف التطوع في وضع الخطة الاستراتيجية الخاصة بالجامع أو الشركة

مشرف التطوع

توعية كافة الموظفين بفلسفة الشركة في إشراك المتطوعين وتحديد الأهداف المرجوة من ذلك

مشرف التطوع

أخذ التغذية الراجعة من المتطوعين بشكل مستمر لتحسين العملية التطوعية وتحقيق العائد الجيد

سياسة استقطاب المتطوعين



إن عملية استقطاب المتطوعين ليست عملية عشوائية، وينبغي أن تكون مبنية على خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج الجوامع والشركة وفلسفتها في إشراك المتطوعين، وذلك من خلال التشاور مع أصحاب المصلحة الذين قد تتأثر أدوارهم أو بيئة عملهم بدخول المتطوعين.

وتسعى الشركة بأن تكون عملية الاستقطاب للمتطوعين مثمرة من خلال وجود خطة نشر لثقافة التطوع وتسويق الفرص التطوعية وعلمية التطوع بشكل واضح من خلال اختيار الوسائل الجيدة للإعلام وطرق إعلانية مختلفة لكي تصل إلى أكبر شريحة من الفئة المناسبة من المتطوعين.

المسؤول

الإجراءات:

مشرف التطوع

جمع البيانات حول طبيعة وحجم الموارد البشرية والأدوار والأنشطة المطلوبة لاستقطاب المتطوعين بالطريقة الصحيحة

مشرف التطوع

وضع تصور مبدئي عن الإمكانيات والبيئة المناسبة لإشراك المتطوعين

مشرف التطوع

مراجعة اللوائح والأنظمة المتعلقة بالمتطوعين باستمرار ونشرها في الجامع والشركة

سياسة التقديم على الفرص التطوعية:



يتم تقييم كافة طلبات التقديم التي تصل قبل إغلاق موعد التقديم للفرصة التطوعية، وينبغي أن تكون عملية التقييم عادلة ومتوافقة مع المعايير الواضحة في الإعلان، والاهتمام بالتواصل المستمر مع المتقدمين في هذه المرحلة إن لزم الأمر.

المسؤول

الإجراءات:

مدير الفرع

تصنيف الفرص والأدوار حسب مدتها ومكان تنفيذها بداخل الجوامع والشركة أم بخارجها وهل هي فردية أو جماعية

مدير الفرع

كتابة الأنشطة والأدوار المطلوبة من المتطوع لكل فرصة تطوعية

مدير الفرع

تحديد المهارات اللازم توفرها في المتطوع لتحقيق أهداف الفرصة التطوعية

مدير الفرع

تحديد المشرف والمتابع على المتطوعين لتحقيق أهداف الفرصة التطوعية

مدير الفرع

تحديد أنواع الدعم الذي سيتلقاه المتطوع خلال أداء الفرصة التطوعية

سياسة الفرص التطوعية



إن بناء الفرص التطوعية يكون لتحقيق رغبات وميول المتطوع وتحقيق الأهداف المأمولة والمحددة من الشركة فالتطوع سيعود بالنفع للمتطوع وللشركة. ويكون من خلال فرص وبرامج محددة وفق بطاقة بناء الفرص التطوعية والتي تحدد المعلومات الهامة للاستفادة من مهارات وطاقات المتطوع لما فيه الفائدة للمتطوع وللشركة. ومن خلال التوصيف الجيد للفرص التطوعية توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجات الشركة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وجهة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه.

المسؤول

الإجراءات:

مدير الفرع	تحديد الفوائد العائدة للمتطوع من أداء الفرص التطوعية
مدير الفرع	تحديد المخاطر المتوقعة والإجراءات اللازمة مراعاتها أثناء التنفيذ
مدير الفرع	كتابة الوصف الوظيفي لكل متطوع في الشركة
مدير الفرع	فحص الفرص التطوعية بشكل دوري والاستفادة من التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة ومن المتطوعين

سياسة التعيين في الفرص التطوعية



التعيين في الفرصة التطوعية مبني على معايير واضحة تضمن النزاهة والشفافية في الاختيار، وعليه فإن الشركة تقوم بوضع المعايير والشروط التي على أساسها سيتم قبول أو رفض المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية قبل الإعلان عنها

المسؤول

الإجراءات:

مدير الفرع

صياغة الشروط والمهارات والسمات اللازم توفرها في المتقدم على الفرصة التطوعية

مشرف التطوع

تفعيل نموذج تسجيل المتطوعين المعتمد لتوثيق التسجيل والتجهيز لخطوات التسكين

مشرف التطوع

توضيح حقوق وواجبات المتطوعين خلال التسجيل

مشرف التطوع

تحديد الدوافع والمحفزات الخاصة بالفرص التطوعية

سياسة المقابلات الشخصية للمتطوعين



يقوم الجامع أو الشركة بإجراء المقابلات الشخصية إن لزم الأمر، بهدف التعرف على دوافع واحتياجات وأهداف المتطوعين من استحقاق الفرصة التطوعية والتحقق المباشر من وجود الخبرات والمهارات المطلوبة من المتقدم لتنفيذ الفرصة التطوعية.

المسؤول

الإجراءات:

مشرف التطوع

إشعار المتطوعين باستلام طلبات التسجيل وموعد نتائج الفرز

مشرف التطوع

مراجعة استمارات التسجيل الورقية أو الإلكترونية للتحقق من استيفاء التسجيل

مشرف التطوع

تحديد موعد المقابلات الشخصية وإرسال الموعد والمكان للمتقدمين المرشحين للمقابلة الشخصية

مشرف التطوع

تحديد أدوات المقابلة (شخصية أو عبر الهاتف أو غير ذلك)

مشرف التطوع

بحسب طبيعة الفرصة التطوعية قد تحتاج بعضها أكثر من مقابلة شخصية

مشرف التطوع

إعداد أسئلة المقابلة الشخصية ومحاورها والاتفاق عليها بين لجنة المقابلة لتحديد معيار القياس بين المتقدمين

سياسة تسجيل المتطوعين



يتم تسجيل المتطوعين بشكل رسمي، ويتم إبرام عقد مع المتطوعين لتسجيلهم في الفرص التطوعية ومعرفة الحقوق والواجبات والآليات للبدء بالتطوع.

المسؤول

الإجراءات:

مشرف التطوع

إرسال خطاب ترشيح المتطوعين الذين تم اختيارهم للفرص التطوعية

مشرف التطوع

توضيح الأوراق والإثباتات اللازمة لاستكمال الترشيح

مشرف التطوع

إعداد ملف إنجاز لكل متطوع يحتوي الأوراق الرسمية والتقارير التطوعية عن المتطوع

مشرف التطوع

عقد اجتماع تعريفي لجميع المتطوعين

سياسة التوجيه والتدريب للمتطوعين



تعي إدارة التطوع أهمية التخطيط والإعداد الجيد للفرص وتوجيه المتطوعين باعتباره الفرصة الأولى للمتطوع للتعرف على إدارة التطوع بالجامع على الشركة وبالتالي فإنه يتم التخطيط والإعداد المسبق والجيد لبرنامج التوجيه وإعطاء المعلومات والتوجيهات اللازمة لنجاح التطوع، يتم تقديم برنامج التوجيه للمتطوع بعد تسكينه وتعيينه. وتحرص الشركة على تقديم برنامج التوجيه لجميع المتطوعين بطريقة فعالة تضمن بناء انطباع إيجابي عن التجربة التطوعية القادمة والمحافظة عليه والاستمرار مع الشركة في العملية التطوعية.

المسؤول

الإجراءات:

مشرف التطوع

عقد ورش عمل عن طبيعة الفرص التطوعية والأهداف المراد تحقيقها من الفرصة

مشرف التطوع

التوجيه من المسؤولين للمتطوعين بما يحقق نجاح التعيين وأداء الفرصة التطوعية

مشرف التطوع

عقد الدورات التدريبية للفرص التطوعية التي تحتاج ذلك

سياسة تقدير جهود المتطوعين



إن تقدير الجهد الذي يبذله المتطوعون يعد من الأهداف طويلة المدى وليست مؤقتة أو دورية لمناسبة في احتفال أو شهادة تقدير. وبالرغم من تقدير الجامع والشركة لجهود المتطوعين إلا أنها لا تسمح بأي سلوك أو فعل سيئ يصدر من المتطوع، ولا يسمح له ويتجاوز عنه بسبب أنه متطوع، بل تتخذ الإجراءات والسياسات اللازمة حيال المخالفة.

المسؤول

الإجراءات:

مشرف التطوع

استخدام أدوات للتحفيز على التميز في العطاء

مشرف التطوع

تكريم المتطوعين المتميزين

مشرف التطوع

عمل لوحة الشرف للمتطوع المثالي

مشرف التطوع

توثيق الساعات التطوعية للمتطوع من خلال شهادة بالساعات التطوعية

سياسة توفير البيئة المناسبة للتطوع



تلتزم الشركة بتوفير بيئة عمل آمنة وجيدة لجميع المتطوعين العاملين معها، وتؤكد أن الالتزام بتوفير البيئة المناسبة مظهر من مظاهر التقدير لجهود المتطوعين.

المسؤول

الإجراءات:

مشرف التطوع

عقد ورشة عمل مع أصحاب المصلحة والقرار في العمل التطوعي لتحديد احتياجات توفير البيئة المناسبة للتطوع

مشرف التطوع

كتابة قائمة بالموارد المطلوبة والدعم الإداري لتمكين البيئة المناسبة

مشرف التطوع

التغذية الراجعة من المتطوعين خلال أداء العمل التطوعي ومدى ملائمة البيئة لذلك

مشرف التطوع

المتابعة والتحسين المستمر للبيئة التطوعية في كافة الجوانب البشرية والمادية

سياسة الشكاوى



تبنى الشركة سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو التظلم تجاه أي سلوك يجد المتطوع أنه مظلوم بسببه ويكون شكل الشكاوى مباشراً إلى المسؤولين وذلك في حالة حدوث عدم توافق بين المتطوع والآخرين في بيئة العمل.

المسؤول

الإجراءات:

مشرف التطوع	بناء نموذج لاستقبال الشكاوى والمقترحات
مشرف التطوع	تحديد عضو محايد لاستقبال الشكاوى بطريقة سرية
مشرف التطوع	تحديد وسيلة مناسبة لاستقبال الشكاوى (إيميل، صندوق، ...)

سياسة توظيف التقنية الحديثة



تدرك الشركة أهمية توظيف التقنية الحديثة في التعريف بالعمل التطوعي وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين وتتخذ كافة الإجراءات الإدارية التي تضمن تحقيق ذلك. ومن تطبيقاتها التي تم استخدامها رابط إلكتروني لتسجيل المتطوعين ورابط آخر لرفع التقارير اليومية.

المسؤول

الإجراءات:

مشرف التطوع

إنشاء حسابات إلكترونية في قنوات التواصل الاجتماعي للتواصل مع المجتمع

مشرف التطوع

إنشاء روابط إلكترونية لتسجيل المتطوعين في الجوامع

سياسة رفع التقارير



من أسباب النجاح الإداري هو جانب التحليل ومن خلال سياسة رفع تقارير سيتم توثيق العمل التطوعي في الجوامع والشركة ويتم متابعة التقدم ومدى تحقيق الأهداف المرجوة.

المسؤول

الإجراءات:

مدير الفرع	رفع تقرير شهري عن التطوع
مدير الفرع	رفع التقرير الختامي عن التطوع بالجامع
الجهة المشرفة على التطوع في الشركة	رفع التقارير ربع سنوية عن التطوع بالشركة

سياسة التكريم ومنح شهادات المتطوعين



تدرك الشركة أهمية تكريم المتطوعين على جهودهم التي يبذلونها من خلال العمل التطوعي في البرامج والفرص والفعاليات التطوعية، عليه فإن الشركة تستخدم أساليب متنوعة للتكريم.

المسؤول

الإجراءات:

مدير الفرع

احتساب العائد الاقتصادي من التطوع

مدير الفرع

التحفيز والتقدير من خلال زيادة المسؤوليات والسلطة في التطوع، زيادة التدريب التخصصي في مجال العمل التطوعي

مدير الفرع

إضافة المتطوع ضمن هيكل العمل بالجامع

مشرف التطوع

المكافآت المعنوية والتكريم العام في الحفلات الدورية والحفل الختامي

ميثاق التطوع

أهداف الميثاق



- توجيه وتحفيز المتطوعين على أهمية الالتزام بقيم التطوع وأخلاقياته وأن يكون سلوكاً في حياته.
- تعظيم أثر شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية المجتمعي من خلال العمل التطوعي وزيادة نسبة المتطوعين.

حقوق المتطوع



- تلتزم إدارة التطوع في الشركة بتعريف المتطوع بالاستراتيجيات والأهداف الخاصة بالعمل التطوعي لما لذلك من أثر في استشعار المسؤولية وتقديرها والجهد المقدم من قبل المتطوعين.
- تحديد المرجعية المباشرة للمتطوع في تلقي التوجيهات وتقديم الاستشارات للمهام المكلف بها في الفرص التطوعية.
- توفير البيئة المناسبة للعمل التطوعي، بما يكفل التقدير والاحترام للمتطوع ولما يقدمه من عمل، مع تقبل الآراء والمقترحات والملاحظات المقدمة من المتطوع، ومعاملته كشريك نجاح في أداء العمل التطوعي.
- يحق للمتطوع أن يتقدم على الفرص التطوعية المتاحة والتي تحقق رغباته واحتياجاته وتنمي مهاراته ويحق له تولي الفرصة مادامت تتوفر فيه المتطلبات والمهارات الخاصة بالفرصة التطوعية، كما يكون له الحق في اختيار الوقت المناسب ومكانه وطريقته بما لا يتعارض مع سياسة الشركة.
- تلتزم الشركة بإعلام كافة المتقدمين على الفرص التطوعية بوصول طلباتهم للالتحاق بالفرصة التطوعية وتلتزم بإعلان نتيجة التقدم بالقبول أو الرفض وبيان أسباب الرفض إن أمكن أو اقتراح فرص تطوعية مناسبة.

- يحق لكل متطوع أن يحصل على توضيح مناسب يتعلق بالتعريف بالشركة والعاملين بها والأدوار والمهام التي سيتولى المتطوع تنفيذها.
- يتم توصيف دور المتطوع قبل البدء في العمل التطوعي المناط به بحسب المؤشرات والمعايير الموضحة في قسم السياسات والإجراءات من هذا الدليل. وعند التغيير أو التعديل في المهام المكلف بها يتم إشعار المتطوع بالدور الجديد المطلوب منه وأخذ موافقته عليه، فلا يحق بحال فرض فرص تطوعية على المتطوع إلا بعد موافقته عليها.
- يجب أن يمارس المتطوع دوره التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر والتهديدات التي قد تلامس سلامته البدنية أو النفسية، وعلى الشركة أن توفر له الدعم المعرفي والمادي لإجراءات الأمن والسلامة وتوفير أدواتها وطريقة استخدامها والتي تبنى على تقييم المخاطر المتوقعة.
- تقوم الشركة بإطلاع المتطوع على نموذج تقييم العمل الخاص به قبل البدء في تنفيذ المهمة التطوعية وإطلاعها على سير المهمة ونتائجها من خلال عرض ما تم تحقيقه ومدى مطابقتها لعملة للأهداف المرسومة وتوضيح الأخطاء وكيفية علاجها، على أن يكون التقييم والتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة بصورة دورية.
- يخضع المتطوع الذي لا يمتلك المعلومات والمهارات اللازمة للانطلاق في العمل التطوعي لفترة تدريب تحت إشراف الشركة لتهيئته للقيام بالمهام التطوعية المتقدم لها، والتي يتم من خلالها اكتشاف القدرات وتنمية المهارات وتعزيز القنوات الإيجابية تجاه العمل التطوعي، ويجب على المتطوع الالتزام بجميع البرامج التدريبية التي تقدم له لتطوير مهاراته وتحقيق الوصول للكفاءة والإنتاجية.
- تلتزم الشركة بالمحافظة على خصوصية المعلومات المتعلقة بالمتطوع وبياناته الشخصية وعدم تسريب شيء منها دون علم المتطوع، أو استخدامها في أغراض أخرى غير السبب الخاص بجمعها. وتحمل الشركة المسؤولية القانونية حيال إفشاء أو استخدام بيانات المتطوعين.
- يحق للمتطوع عدم الحضور لمكان العمل التطوعي لأسباب مرضية أو أي عارض يحول بينه وبين أداء دوره التطوعي شريطة إبلاغ الشركة بعدم قدرته على الحضور، وكذا في حال حدوث أمر طارئ يتم الإبلاغ في أقرب فرصة ممكنة.

● يحق للمتطوع أن يرفع تظلمه أو شكواه حول أي سلوك أو أسلوب أو قرار أو تعامل يتعارض مع دوره التطوعي واستراتيجيات وأهداف الشركة، وذلك بتقديم الشكوى لمدير الفرع بشكل مباشر.

● يحق لكل متطوع ملتزم بالعمل التطوعي أن يحصل على التكريم والتقدير ضمن الإمكانيات المتاحة.

● يمكن للمتطوع أن ينهي عقده أو خدمته التطوعية أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها بشرط ألا يؤثر ذلك على سير العمل التطوعي، كما يمكن للجامع أو الشركة إنهاء خدمة المتطوع عند وقوع أي مخالفة لبنود ميثاق التطوع.

واجبات المتطوع



● يلتزم المتطوع بأداء عمله الذي تم الاتفاق عليه مع الشركة بإتقان واحترافية دون تقصير أو خلل.

● يوقع المتطوع والشركة ميثاق التطوع الذي يوضح الحقوق والواجبات وتطلعات الطرفين.

● يلتزم المتطوع بالعمل خلال الساعات المحددة في الفرصة التطوعية ويتقيد بتنفيذ العمل في المكان الذي تم الاتفاق عليه سواء كان مكتبي أو في الميدان أو عن بعد.

● يلتزم المتطوع بالحفاظ على سرية جميع المعلومات المتعلقة بالشركة أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفيدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشاءها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي.

- يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يعد تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً وعند وقوع ذلك يبادر بإعلام الشركة بصورة مباشر.
- يتحلى المتطوع خلال أداءه للعمل التطوعي بالجدية والاجتهاد والنشاط وأن يعمل على نشر روح الإيجابية بين المتطوعين ولدى الآخرين من خلال تصرفاته وما يقدمه من خدمة مجتمعية.
- يلتزم المتطوع بالتقييد باللباس المناسب لطبيعة عمله في الشركة، فلا يرتدي لباس يتعارض مع القيم المتعارف عليها؛ إذ يجب عليه مراعاة الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.
- من نجاح العمل التطوعي أن يتصف العمل بروح الفريق الواحد بين المتطوعين والاستجابة لتوجيهات الشركة والاستفادة من خبرات فريق العمل.
- المشاركة في إعداد البرامج والفعاليات وتقديم المقترحات المطورة للعمل التطوعي.
- تنفيذ توجيهات وارشادات مشرف التطوع وفريق العمل بالشركة والجامع.



دليل الفرص التطوعية



يمكنكم الاطلاع على تفاصيل أكثر لهذه الفرص التطوعية وغيرها من خلال زيارة موقع الشركة أو تحميلها من خلال الباركود

اسم الفرصة التطوعية

مغسل جنائز للرجال	مترجم لغات للجاليات
مغسلة جنازة للنساء	تنظيم الصفوف للمصلين
فني أجهزة حاسب	تنظيم خروج المصلين من المسجد
اخصائي علاقات عامة	تنظيم المعتكفين
مصور فوتوغرافي	تنظيم وتوجيه السيارات
اخصائي إعلام حديث	مترجم لغة إشارة
منسق زيارات الزوار	تنظيم الباعة والمتجولين
معلمة قرآن بدار البيان	نقل ومساعدة كبار السن للوصول إلى الجامع
متخصص شؤون إدارية	تنظيم دخول وخروج المصليات لمصلى النساء
التواصل مع العلماء والمشايخ وطلبة العلم	مسؤول فني مواقف ذوي الاحتياجات الخاصة

فرش السفر بإفطار الصائم	إحصائي جودة
تعبئة صحن التمر	مسؤول ضيافة وتنسيق كبار الزوار
توزيع الوجبات على موائد الإفطار	ضيافة وتنظيم برامج الجاليات
استقبال الصائمين عند الباب	معلم قرآن
فرز محتويات هدية العيد	التواصل مع طلاب العلم
تغليف الهدية	معلمة رياض أطفال
جمع محتويات هدية العيد في كرتون الهدية	متخصص تسجيل وبث مباشر
تنظيم دخول الصائمين وتوزيعهم على موائد الإفطار	معلم حلقة متون علمية
	مشرفة مصلى نساء



نماذج العمل التطوعي





يمكنكم الاطلاع على هذه النماذج من خلال زيارة موقع الشركة
أو تحميلها من خلال الباركود

اسماء نماذج العمل التطوعي

نموذج بناء فرصة تطوعية.	ترميز المنظمات والمتطوعين.
نموذج مقابلة شخصية.	نظام تصنيف المجالات التطوعية.
صرف مستحقات متطوع.	استمارة تسجيل متطوع.
كشف بأسماء المتطوعين.	اتفاقية تطوعية.
طلب حضور مناسبة خارجية.	تسجيل الساعات التطوعية.
نموذج احتياج تدريبي.	السجل التطوعي.
استمارة تحديد الاحتياج التدريبي.	السجل الشهري لنشاط تطوعي.
شهادة شكر وتقدير (متطوع).	تقرير أداء متطوع.
شهادة شكر وتقدير (متطوعة).	تقرير أداء مشرف.



✉ info@rm.org.sa

🌐 www.rm.org.sa

🐦 [RajhiWaqfia](https://twitter.com/RajhiWaqfia)