

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات ببنى مالك

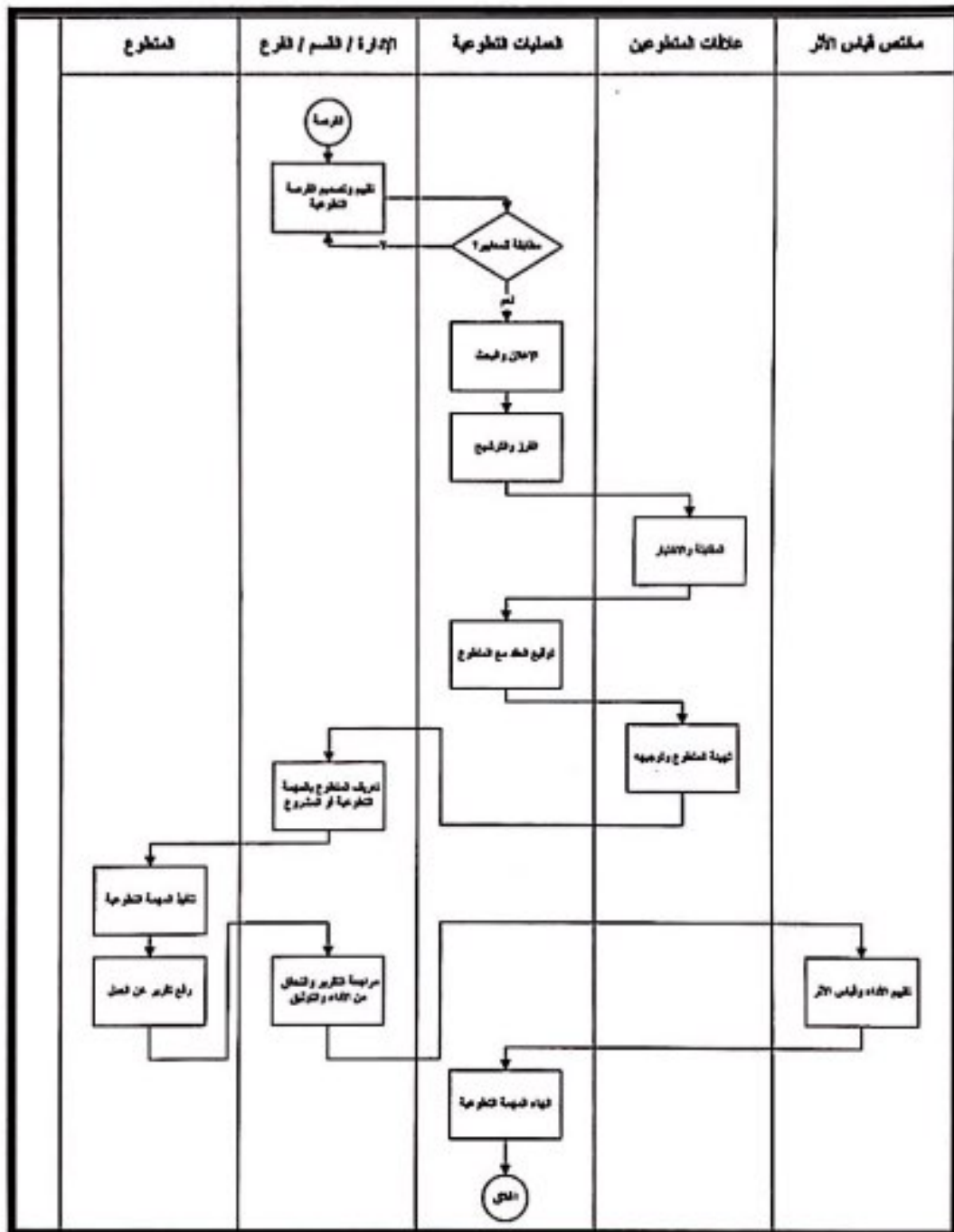


# الهيئة إدارة المتطوعين

## المحتوى

|    |                                      |
|----|--------------------------------------|
| 3  | خريطة العمليات                       |
| 4  | السياسات                             |
| 19 | الإجراءات                            |
| 20 | الفرصة التطوعية                      |
| 20 | التوظيف                              |
| 21 | التهيئة والتوجيه والتعرف             |
| 21 | المهمة التطوعية                      |
| 22 | التقييم وقياس الرضا                  |
| 22 | الشكاوى والمقترحات                   |
| 23 | إنهاء الإجراءات والإغلاق             |
| 24 | النماذج الإدارية                     |
| 25 | نموذج رقم (1) تصميم الفرصة التطوعية  |
| 27 | نموذج رقم (2) طلب المشاركة التطوعية  |
| 28 | نموذج رقم (3) اتفاقية تطوع           |
| 30 | نموذج رقم (4) بطاقة المتطوع          |
| 31 | نموذج رقم (5) تقرير المتطوع          |
| 32 | نموذج رقم (6) تقرير الجهة المشرفة    |
| 35 | نموذج رقم (7) تقييم العملية التطوعية |
| 37 | نموذج رقم (8) قياس الرضا             |
| 38 | نموذج رقم (9) المقترحات والشكاوى     |

## خارطة العمليات لإدارة التطوع



## السياسات التي تحكم العمل بإدارة التطوع

### ❖ المادة الأولى

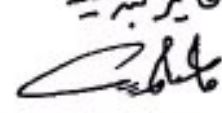
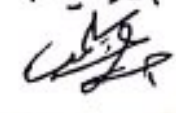
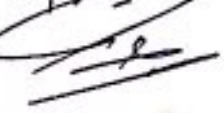
يعتبر هذا النظام جزء لا يتجزأ من أنظمة الجمعية، وهو نظام يختص بإدارة التطوع بالجمعية.

### ❖ المادة الثانية

#### التعريفات:

- الجمعية: جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببني مالك
- الإدارة: إدارة التطوع، وهي إدارة تتبع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببني مالك، مقرها الأمانة العامة للجمعية، وتتبع المدير التنفيذي، وتهدف إلى استثمار طاقات الشباب وتفعيلها في العمل التطوعي وتقديم نموذج مثالي يحتذى به في إدارة المتطوعين.
- المتطوع: هو ذلك الشخص الإيجابي الذي يعمل بدون مقابل مادي ويحاول المساعدة في أي مجال يستطيع أن ينجح فيه عمل ما ويسعى إلى التعاون مع أفراد المجتمع للرفق إلى حياة أفضل من شأنها أن تقدمه وتسد حاجة المتطوع.

- الفرصة التطوعية: هو المجال أو المشروع الذي تقدمه الجمعية للمتطوع.

|                                                                                       |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| رئيس المجلس                                                                           | نائب الرئيس                                                                           | عضو                                                                                 | عضو                                                                                 | عضو                                                                                 |
| فايز بن عبد الله                                                                      | أحمد بن عبد الله                                                                      | عبد الله بن عبد الله                                                                | عبد الله بن عبد الله                                                                | عبد الله بن عبد الله                                                                |
|  |  |  |  |  |



### ❖ المادة الثالثة

#### أهداف إدارة التطوع:

1. إنشاء الهيكل الإداري للمتطوعين داخل الجمعية.
2. تهيئة بيئة جذابة وداعمة ومحفزة للمتطوعين.
3. تأسيس رو بط قوية مع فرق التطوع، والحفاظ على هذه الرو بط.
4. إحداث تأثير إيجابي على المجتمع من خلال مأسسة العمل التطوعي.

### ❖ المادة الرابعة

#### لجنة استشارية:

هو لجنة تتكون من مجموعة من الأفراد الذين تستعين بهم الإدارة لتقديم المهام الاستشارية والتوجيهية فيما يتعلق بالتشغيل الفعال لإدارة التطوع.

### ❖ المادة الخامسة

#### مسؤولية الإدارة:

تكون إدارة التطوع بالجمعية مسنولة مسنولية مباشرة عن أي إجراء يتم مخالفته لما تنص عليه الأنظمة واللوائح والقرارات المكملة لها.

## ❖ المادة السادسة

مهام وواجبات مدير الإدارة:

1. وضع وتنفيذ الأهداف والغايات لبرنامج المتطوعين والتي تعكس رؤية الجمعية.
2. تقييم الحاجة إلى متطوعين لتعزيز البرامج وتقديم الخدمات.
3. وضع ميزانية لأنشطة برنامج المتطوعين.
4. إجراء التقييم المستمر للبرامج والخدمات المقدمة من قبل المتطوعين وتنفيذ التحسينات اللازمة

## ❖ المادة السابعة

الفرص التطوعية:

يتعين على الإدارات والأقسام في الجمعية وفروعها الرجوع إلى مستند الفرص الوظيفية الخاص بالجمعية عند تقييم وتصميم الفرص التطوعية، وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من مطابقة المعايير للبدء في استقطاب المتطوعين.

## ❖ المادة الثامنة

متطلبات التطوع:

يجب على كل من يرغب التطوع أن يقدم ما يلي:

1. صورة من بطاقة الهوية الوطنية للسعوديين.

2. صورة من رخصة الإقامة وجواز السفر للغير سعوديين.

3. توقيع عقد المهمة التطوعية.

#### ❖ المادة التاسعة

تعيين المتطوع:

يتم تعيين المتطوع بموجب عقد تطوع يحرر باللغة العربية من نسختين تسلم إحداها للمتطوع وتودع الأخرى في ملف خدمته، ويجب أن يتضمن العقد بياناً بطبيعة العمل وما إذا كان العقد محدد المدة أو لعمل معين أو لمدة غير محددة وأي بيانات أخرى.

#### ❖ المادة العاشرة

فسخ عقد التطوع:

في حال عدم صلاحية المتطوع للمهمة التطوعية؛ فيجوز لإدارة التطوع أو من ينوبها فسخ عقده دون إنذار بشرط أن تتاح له الفرصة بإبداء أسباب معارضته للفسخ.

#### ❖ المادة الحادية عشر

شروط اختيار المتطوع:

عند ترشيح المتطوعين لأداء المهام التطوعية، يتعين على إدارة التطوع اختيار المتطوعين الذين تنطبق عليهم الشروط التالية:

1. أن يكون لائقاً طبياً.

2. أن يكون سجله المدني خالياً من السوابق، وألا يكون مفصول من الخدمة لأسباب مخلة بالشرف أو الأمانة.
3. أن يقدم الأوراق الثبوتية والمستندات والمعلومات التي تطلب منه لتحديد مجال تطوعه.
4. أن يجتاز الاختبار أو المقابلة الشخصية المطلوبة أو كليهما.

#### ❖ المادة الثانية عشر

##### ملف المتطوع:

يُعد لكل متطوع ملف خدمة توضع فيه ساعات التطوع ومسوغات التعيين وصورة كل قرار أو مستند يتعلق بالمتطوع طوال فترة التطوع وتعتبر هذه الملفات سرية ولا يجوز الاطلاع عليها لغير المختصين.

#### ❖ المادة الثالثة عشر

##### واجبات المتطوع:

##### يجب على المتطوع:

1. أن يكون سلوكه داخل مقر الجمعية وخارجها على المستوى الذي يتفق مع الأخلاق الإسلامية وأن يبتعد في تصرفاته عن كل ما يشين، وأن يراعي آداب اللياقة في تصرفاته مع الجمهور ورؤسائه وزملائه ومرؤوسيه.
2. أن يترفع عن كل ما يخل بشرف وكرامة العمل التطوعي.



3. أن يخصص وقت العمل التطوعي لأداء الواجبات وأن ينفذ الأوامر الصادرة إليه بدقة وأمانة في حدود النظم والتعليمات وفقاً لما تفتضيه مصلحة الجمعية.
4. أن يحافظ على أموال المؤسسة وممتلكاتها وثانيتها وأسرارها.

#### ❖ المادة الرابعة عشر

يحظر على المتطوع:

1. إساءة استعمال السلطة الممنوحة له.
2. استغلال النفوذ.
3. قبول الرشوة أو طلبها بأي صورة من الصور المنصوص عليها في نظام مكافحة الرشوة.
4. إفشاء الأسرار التي يطلع عليها

#### ❖ المادة الخامسة عشر

تهيئة المتطوع وتوجيهه:

يتعين على إدارة التطوع تهيئة المتطوع وتوجيهه قبل البدء بالمهمة التطوعية وفق التالي:

1. تحديد مرجعيته لهنية وإدارية.
  2. إعطاءه مسند دليل التطوع والذي يشمل الأمور التالية: ■
- تعريف عام بجمعية جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببني مالك
  - تعريف بإدارة التطوع ومهامها وأهدافها التزامات التطوع وواجباته

- التعامل مع العوائق والمشكلات
- طرق التواصل الرئيسية

#### ❖ المادة السادسة عشر

##### تدريب المتطوع:

يتعين على الإدارة أو القسم أو الفرع تدريب المتطوع قبل البدء بالمهمة التطوعية وفق التالي:

1. تعريفه بالمهمة أو المشروع من حيث إعطاءه وصف تفصيلي يحتوي على عنوانها وتاريخها وموقعها والهدف منها والمدة الزمنية لتنفيذها وعدد المتطوعين المشاركين معه.
2. التدريب على المهمة التطوعية بشرح خطوات العمل كاملة.
3. تزويد المتطوع بالمعلومات والمهارات اللازمة لأداء المهمة التطوعية.
4. إبلاغه عن طرق التواصل وكتابة التقارير الدورية.

#### ❖ المادة السابعة عشر

##### المشرف على العملية التطوعية:

يتعين على الإدارة أو القسم أو الفرع تحديد المشرف على العمل التطوعي المباشر وتوضيح مهامه وواجباته وطرق متابعة المتطوع واستقبال التقارير منه وتوضيح مهامه وواجباته وطرق متابعة المتطوع واستقبال التقارير منه وتقييمه، كما يتعين على الإدارة الإشراف على العملية التطوعية بالتنسيق مع الإدارة أو القسم أو الفرع من جهة والتنسيق مع المتطوع من جهة أخرى.

#### ❖ المادة الثامنة عشر

##### تقرير المتطوع:

يقدم المتطوع إلى الإدارة أو القسم أو الفرع تقريراً متكاملأ عن المهمة التطوعية التي قام بها متضمنة أبرز السلبيات والإيجابيات والعوئق التي مر بها، بالإضافة إلى اقتراحاته وتوصياته ويكون وفق النموذج المعد لذلك.

#### ❖ المادة التاسعة عشر

##### تقرير الإدارة / القسم / الفرع:

تقدم الإدارة أو القسم أو الفرع تقريراً متكاملأ عن المهمة التطوعية وأداء المتطوع متضمنة تقييم العملية التطوعية و أبرز السلبيات والإيجابيات والعوئق التي مرت بها بالإضافة إلى المقترحات والتوصيات ويكون وفق النموذج المعد لذلك.

#### ❖ المادة العشرون

##### تقييم الفرصة التطوعية:

يتعين على إدارة التطوع إخراج تقييم أثر الفرصة التطوعية على الجمعية والمتطوع والمجتمع.

#### ❖ المادة الحادية والعشرون

##### التقارير الدورية:



يتعين على إدارة التطوع إخراج تقرير دوري لأصحاب المصلحة يوضح فيه سير الأداء والإنجازات والتوقعات و أبرز العوائق وكيفية محاربتها.

#### ❖ المادة الثانية والعشرون

قياس الرضا:

يتعين على إدارة التطوع قياس رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة والمتطوع عن أداء المشاريع والفرص التطوعية لتحقيق أهداف الإدارة.

#### ❖ المادة الثالثة والعشرون

تكريم المتطوع:

يمنح المتطوع شهادة خدمة تبين مستوى خدماته والأعمال التي كانت منوطة به ومدى كفاءته في أدائها وساعات التطوع التي عملها، ويجوز للجمعية منح المتطوع المتميز مكافأة مالية عرفاناً بجهوده.

#### ❖ المادة الرابعة والعشرون

إنهاء العملية التطوعية:

يتوجب على الإدارة أو القسم أو الفرع إنهاء كل ما يتعلق بالفرصة التطوعية التي تم إنشائها حسب الآلية المحددة لذلك، و قيادة إدارة التطوع بذلك.

#### ❖ المادة الخامسة والعشرون

التأكد من الإنهاء وحفظ البيانات:



يتعين على إدارة التطوع التأكد من إنهاء كافة الإجراءات الإدارية سواء كانت من جهة الإدارة أو القسم أو الفرع أو من جهة المتطوع، وحفظ كامل البيانات في الملفات المخصصة لها، وإدخالها في البرنامج المعد لذلك.

#### ❖ المادة السادسة والعشرون

استخدام ممتلكات الجمعية:

لا يحق للمتطوع استخدام ممتلكات الجمعية إلا ما تفتضيه مصلحة العمل بالفرصة التطوعية، وذلك بعد أخذ موافقة الجهة المعنية، وفي حال استخدامه للممتلكات يتعين عليه الحفاظ عليها وعدم إساءة استخدامها.

#### ❖ المادة السابعة والعشرون

استخدام ممتلكات المتطوع:

يحق للمتطوع التطوع باستخدام ممتلكاته الخاصة لإنجاح العمل التطوعي، كما يحق له المطالبة بأي خسائر مادية خسرها من جراء استخدام ممتلكاته الشخصية مع أخذ الإذن المسبق باستخدامها.

#### ❖ المادة الثامنة والعشرون

الحفاظ على السرية:

يتعين على جميع المشاركين بالعملية التطوعية الحفاظ على سرية المعلومات وعدم إفشاءها، وفي حالة إفشاء أي معلومات تتعلق بالجمعية أو المتطوع أو الفرص التطوعية فإنه يتم إحالة الموضوع للجان المختصة للبت في هذا الأمر.

#### ❖ المادة التاسعة والعشرون

تضارب المصالح:

لا يجوز تقديم مصلحة شخصية أياً كانت على مصلحة الجمعية، كما لا يجوز إجراء المعاملات التي قد تسفر عن منافع اقتصادية بسبب ملكية أو مصلحة نفعية في كيان تجاري أو عقاري أو غيره.

#### ❖ المادة الثلاثون

دفع التكاليف:

تدفع الجمعية تكاليف السفر والإقامة والإعاشة للمتطوع وفق تقديراتها لتكاليف الفرص التطوعية.

#### ❖ المادة الحادية والثلاثون

المطالبة بالحقوق:

يحق للمتطوع المطالبة بأي تكاليف إضافية تكبدها من جراء أدائه للمهمة التطوعية ويتم تعويضه عن أي خسائر مادية أو جسدية تعرض لها، وذلك بعد أخذ الموافقة من الإدارة.

#### ❖ المادة الثانية والثلاثون

تجديد العقد:

يخطر الطرف الذي يرغب في عدم تجديد عقد الطرف الآخر بذلك كتابياً، ويجب أن يكون الإخطار قبل انتهاء العقد الساري بـ (30) يوماً حتى لا يتضرر أحد الطرفين.

#### ❖ المادة الثالثة والثلاثون

انتهاء الخدمة:

تنتهي خدمة المتطوع بأحد الأسباب التالية:

1. قبول اعتذاره عن مهمة التطوع
2. ثبوت عدم الصلاحية خلال فترة التطوع
3. غيابه دون عذر مقبول
4. الفصل التأديبي
5. إلغاء الفرصة التطوعية
6. عدم اللياقة الصحية
7. الوفاة



## ❖ المادة الرابعة والثلاثون

### فصل المتطوع:

يحق للجمعية فصل المتطوع في الحالات التالية:

1. استغلال مهمة التطوع أو اسم الجمعية لأغراض شخصية أو محظورة
2. عدم أدائه للمهمة التطوعية أو غيابه عنها
3. بُعده عن القيم والأخلاق الإسلامية
4. السرقة والغش

## ❖ المادة الخامسة والثلاثون

### الأمن والسلامة:

لضمان سلامة المتطوعين يتعين على الإدارة أو القسم أو الفرع مراعاة الأمور التالية:

1. توفير أدوات ووسائل عمل و إنتاج آمنة وسليمة تضمن سلامة المتطوعين.
2. علاج المتطوع الذي يصاب خلال ممارسته العمل التطوعي على حساب الجمعية.
3. تأمين وسائل النقل والتخزين، والبُعد عن استخدام المواد القابلة للاشتعال أو الانفجار.
4. تدريب المتطوع على الاستخدام الآمن للأدوات، واستعمال أدوات الوقاية الشخصية.
5. توعية المتطوع بشأن مخاطر بيئة العمل (طبيعية، كيميائية، بيولوجية، ميكانيكية).
6. يتعين على المتطوع الالتزام باللباس المناسب للمهمة حال أدائها وأن يكون بالمظهر اللائق الذي يناسب تمثيل الجمعية.



#### ❖ المادة السابعة والثلاثون

##### المقترحات والتظلمات:

ترفع تظلمات المتطوعين و مقترحاتهم لإدارة التطوع، وبحق لإدارة التطوع تكوين لجنة من الإدارة أو القسم أو الفرع بالإضافة إلى عضو محايد للتحقيق في تلك التظلمات ودراسة الاقتراحات و اتخاذ ما يلزم من إجراءات على ضوءها.

#### ❖ المادة الثامنة والثلاثون

##### بطاقة المتطوع:

يُعطى المتطوع بطاقة تعريفية باسمه وصورته وطبيعة عمله التطوعي وتاريخه، وذلك لتسهيل مهمته التطوعية، ويوضح بالبطاقة عدم تحمل الجمعية لسوء استخدامها.

#### ❖ المادة التاسعة والثلاثون

##### اسم الجمعية:

لا يجوز استخدام اسم الجمعية في أي منفعة خاصة إلا في حالة أن ينصب ذلك في مصلحة الجمعية، وأن يكون الهدف الرئيسي من الاستخدام المرغوب فيه هو دعم الجمعية وأهدافها و أنشطتها.

#### ❖ المادة الأربعون

##### عضوية الجمعية:

يمنح المتطوع عضوية الجمعية وفق الضوابط المنصوص عليها في نظام العضويات.

والله الموفق،

# نبذة عن الإجراءات

#### ■ الفرص التطوعية:

1. تقوم الإدارة أو القسم أو الفرع باختيار الفرصة التطوعية من خلاصة مستند الفرص التطوعية المعد لذلك.
2. تقوم الإدارة أو القسم أو الفرع بتقييم وتصميم الفرص التطوعية وفق النموذج رقم (1).
3. يتم اعتماد النموذج من قبل مدير الإدارة أو القسم أو الوحدة، بالإضافة إلى اعتماد مشرف الفرصة التطوعية
4. يعرض نموذج الفرصة التطوعية على مسئول العمليات بإدارة التطوع للتأكد من مطابقة المعايير.
5. في حال عدم مطابقة الفرصة التطوعية للمعايير يعاد النموذج إلى الإدارة أو القسم أو الفرع لإعادة تصميمها

#### ■ التوظيف:

1. يقوم مسئول العمليات التطوعية بالبحث أو الإعلان عن الفرصة التطوعية وفق النموذج المعتمد من قبل الإدارة أو القسم أو الفرع ومن قبل إدارة التطوع.
2. يتم تعبئة نموذج طلب المشاركة التطوعية رقم (2) من قبل المتطوع ويرفق معها المستندات الثبوتية والخبرات العملية.
3. يقوم مسئول العمليات التطوعية بفرز الأسماء وترشيح المناسبين للعمل في الفرصة التطوعية.
4. يقوم كل من مسئول العمليات التطوعية ومشرف الفرصة التطوعية بمقابلة المتطوعين.



5. يقوم مسئول العمليات التطوعية باختيار المناسبين للفرصة التطوعية وتوقيع العقد معهد وفق نموذج العقد رقم (3)

#### ■ الهيئة والتوجيه والتعريف:

1. يقوم مسئول العلاقات التطوعية بإعطاء المتطوع دليل المتطوع مع تقديم شرح كافي عن الجمعية وأهدافها ومجالات عملها ودور إدارة التطوع.
2. يقوم مشرف الإدارة أو القسم أو الفرع بتعريف المتطوع بالمهمة أو المشروع وذلك بتقديم وصف كامل للمهام الموكلة إليه وطرق تنفيذها، و أيضاً إعطاءه كامل الأدوات التي يحتاجها لإنجاز المهمة التطوعية.
3. يتم إعطاء المتطوع بطاقة تعريفية يوضح فيها عضويته للجمعية كمتطوع ومجال عمله وتاريخ الانتهاء منه وفق النموذج رقم (4)، ويوقع على استلامه للبطاقة دون أن تتحمل الجمعية أي أعباء من سوء استخدام البطاقة.

#### ■ المهمة التطوعية:

1. يقوم المتطوع بتنفيذ المهمة التطوعية تحت إشراف شخص مسئول من الإدارة أو القسم أو الفرع.
2. يقوم مشرف الإدارة أو القسم أو الفرع بمتابعة المتطوع والإشراف عليه والتواصل معه إلى حين انتهاءه من إنجاز المهمة التطوعية.
3. يتم تكليف المتطوع أو شخص آخر بتوثيق مجريات الأداء في الفرصة التطوعية مع تزويده بكافة الأدوات اللازمة لذلك.

5. يقوم مسئول العمليات التطوعية باختيار المناسبين للفرصة التطوعية وتوقيع العقد مع معهد وفق نموذج العقد رقم (3)

#### ■ الهيئة والتوجيه والتعريف:

1. يقوم مسئول العلاقات التطوعية بإعطاء المتطوع دليل المتطوع مع تقديم شرح كافي عن الجمعية وأهدافها ومجالات عملها ودور إدارة التطوع.
2. يقوم مشرف الإدارة أو القسم أو الفرع بتعريف المتطوع بالمهمة أو المشروع وذلك بتقديم وصف كامل للمهام الموكلة إليه وطرق تنفيذها، و أيضاً إعطاءه كامل الأدوات التي يحتاجها لإنجاز المهمة التطوعية.
3. يتم إعطاء المتطوع بطاقة تعريفية بوضع فيها عضويته للجمعية كمتطوع ومجال عمله وتاريخ الانتهاء منه وفق النموذج رقم (4)، ويوقع على استلامه للبطاقة دون أن تتحمل الجمعية أي أعباء من سوء استخدام البطاقة.

#### ■ المهمة التطوعية:

1. يقوم المتطوع بتنفيذ المهمة التطوعية تحت إشراف شخص مسئول من الإدارة أو القسم أو الفرع.
2. يقوم مشرف الإدارة أو القسم أو الفرع بمتابعة المتطوع والإشراف عليه والتواصل معه إلى حين انتهاءه من إنجاز المهمة التطوعية.
3. يتم تكليف المتطوع أو شخص آخر بتوثيق مجريات الأداء في الفرصة التطوعية مع تزويده بكافة الأدوات اللازمة لذلك.

4. يقوم المتطوع بكتابة تقرير تفصيلي متكامل عن المهمة التطوعية التي قام بها ويقدمه للإدارة أو الرعاية وفق النموذج رقم (5).
5. تقوم الإدارة أو القسم أو الفرع بتقديم تقرير متكامل عن الفرصة التطوعية وأداء المتطوع لها، ويكون التقرير موثقاً بالصور والأوراق المطلوبة وفق النموذج رقم (6).
6. يعطى المتطوع تذاكر سفر إلى بلد المهمة التطوعية على الدرجة السياحية.
7. يعطى المتطوع تكلفة وسائل المواصلات لتنفيذ المهمة التطوعية.
8. يعطى المتطوع ميز لية تقديرية للسكن والإعاشة، لتسهيل المهمة التطوعية.

#### ■ التقييم وقياس الرضا:

1. يقوم مسئول قياس الأثر بإدارة التطوع بتقييم التقارير وعملية سير الفرصة والتوظيف، وفق نموذج تقييم العملية التطوعية رقم (7).
2. يقوم مسئول العلاقات التطوعية بقياس رضا المتطوع والمستفيدين والإدارة أو القسم أو الفرع وإدارة التطوع، وفق النموذج رقم (8).

#### ■ الشكاوى والمقترحات:

1. يحق للمتطوع تقديم المقترحات والشكاوى لمسئول العمليات بإدارة العمل التطوعي، وفق النموذج رقم (9).
2. يستقبل مسئول العمليات المقترحات والشكاوى وينظر فيها خلال مدة لا تزيد عن خمسة أيام من تاريخ الرفع.
3. يتم تشكيل لجنة من إدارة التطوع والإدارة أو القسم أو الفرع يشارك فيها المتطوع للنظر في الشكاوى أو الاقتراح.

4. يتم الرد على المتطوع بتوصية اللجنة خلال مدة لا تزيد عن سبعة أيام من تاريخ الرفع.

#### ■ إنهاء الإجراءات والإغلاق:

1. يقوم مسئول العمليات بالتأكد من إنهاء كافة الإجراءات والمتعلقات، سواء كانت مالية أو إدارية متعلقة بالمتطوع أو بالإدارة أو القسم أو الفرع أو إدارة التطوع.
2. يقوم مسئول العمليات بإعطاء المتطوع شهادة شكر وتقدير على إنجازه للمهمة، وشهادة الخبرة التطوعية، ولا بأس من مكافأة تقديرية على جهوده التطوعية.
3. يقوم مسئول العمليات بحفظ كافة البيانات والأوراق والمعلومات في الأرشيف وفي برنامج التطوع الحاسوبي.
4. يقوم مسئول علاقات المتطوعين بالتواصل والمتابعة مع المتطوعين وتزويدهم بالجديد المفيد.
5. يقوم مدير الإدارة بتقديم تقرير دوري لأصحاب المصلحة يوضح فيه أبرز إنجازات الإدارة، و أبرز العوائق والتحديات، بالإضافة إلى متطلبات الفترة القادمة.



# نماذج إدارة التطوع

| نموذج الفرصة التطوعية                                                               |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| التاريخ                                                                             | الإدارة / القسم / الفرع                                                                |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
| مسمى الفرصة التطوعية                                                                |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
|                                                                                     |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
| المخرجات                                                                            | الأهداف                                                                                |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
|                                                                                     |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
| الأنشطة والأدوار                                                                    |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
|                                                                                     |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
| تصنيفات الفرصة                                                                      |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
| حسب نوع التطوع :<br>فرد <input type="checkbox"/><br>مجموعة <input type="checkbox"/> | حسب طبيعة الفرصة :<br>متخصصة <input type="checkbox"/><br>عامة <input type="checkbox"/> | حسب المكان :<br>مقر الجمعية <input type="checkbox"/><br>خارج مقر الجمعية (محلي) <input type="checkbox"/><br>خارج مقر الجمعية (عالمي) <input type="checkbox"/> | حسب المدة :<br>دائمة (تجديد شهري) <input type="checkbox"/><br>فترة المشروع <input type="checkbox"/> |
| الجنس : ذكر <input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/>                  |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
| المعايير                                                                            |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
| إجراءات التحكم                                                                      | تقييم المعايير                                                                         | المعيار                                                                                                                                                       | #                                                                                                   |
|                                                                                     |                                                                                        |                                                                                                                                                               | 1                                                                                                   |
|                                                                                     |                                                                                        |                                                                                                                                                               | 2                                                                                                   |
|                                                                                     |                                                                                        |                                                                                                                                                               | 3                                                                                                   |
| المؤهلات والقدرات                                                                   |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
|                                                                                     |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
| أدوات تنفيذها الفرصة التطوعية                                                       |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
|                                                                                     |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                     |

نموذج رقم (1)

## نموذج الفرصة التطوعية

التحليل

|  |
|--|
|  |
|--|

الإشراف

|  |
|--|
|  |
|--|

التسهيلات

الأدوات والتجهيزات

|  |
|--|
|  |
|--|

الأوراق الرسمية

|  |
|--|
|  |
|--|

التكاليف

| # | البيان | التكلفة | هل هي متوفرة ؟ |
|---|--------|---------|----------------|
| 1 |        |         |                |
| 2 |        |         |                |
| 3 |        |         |                |

تقييم الفرصة التطوعية

عدد ساعات الفرصة ( ) ساعة ( )  
متوسط تكلفة استخدام ممتلكات المتطوع ( ريال )  
متوسط تكلفة الساعة ( ريال )  
الإجمالي : عدد المتطوعين \* عدد الساعات + متوسط تكلفة الساعة + متوسط تكلفة استخدام ممتلكات المتطوع  
الإجمالي = \* \* \* ريال سعودي

نموذج رقم (1)



## نموذج طلب المشاركة التطوعية

### معلومات عامة

|                                            |                                                              |                                                            |       |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------|
| الاسم الثلاثي                              | مكان الميلاد                                                 | الجنس                                                      | الاسم |
| تاريخ الميلاد                              | / /                                                          | ذكر <input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/> |       |
| الصفة الاجتماعية                           | أعزب <input type="checkbox"/> متزوج <input type="checkbox"/> | الصفة الدم                                                 |       |
| الجنسية                                    | الدولة                                                       | السن                                                       |       |
| للمنزل الدراسي                             | جوال                                                         | مكتب المنزل                                                |       |
| الوظيفة                                    | مكان العمل                                                   | البريد الإلكتروني                                          |       |
| مكتب التطوير                               | الاسم                                                        | أذكر ليح مهام أساسية تؤديها في مكتب العمل                  |       |
| ألم يمكنك التبريل بالتطوع خارج منطقة مكتبك | نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>     | الجهة 1                                                    |       |
|                                            |                                                              | الجهة 2                                                    |       |
|                                            |                                                              | الجهة 3                                                    |       |

| البرامج    | متنار | متوسط | ضعيف     |
|------------|-------|-------|----------|
| MS WORD    |       |       | INTERNET |
| MS EXCEL   |       |       | ACCESS   |
| POWERPOINT |       |       | OUTLOOK  |

مهارات برامج الحاسب الآلي

|        |          |                                                                                             |            |                                                                                             |      |  |
|--------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| اللغات | الفرنسية | متنار <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعيف <input type="checkbox"/> | الإنجليزية | متنار <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعيف <input type="checkbox"/> | أخرى |  |
|--------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|

### المهارات والمهارات

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

### أنشطة تطوعية سبق وشاركت بها

| م | اسم الجهة | طبيعة العمل | السن | الدولة / المدينة |
|---|-----------|-------------|------|------------------|
| 1 |           |             |      |                  |
| 2 |           |             |      |                  |
| 3 |           |             |      |                  |
| 4 |           |             |      |                  |

### الأنشطة التطوعية التي ترغب في المشاركة بها

☐ خلية ☐ تعليمية ☐ دعوية ☐ استوائية ☐ جنسية ☐ علمية ☐ فنية ☐ مكتبة ☐ للشبابية ☐ أخرى

### اعتماد وحدة التطوع

|       |         |         |
|-------|---------|---------|
| الاسم | الوظيفة | التوقيع |
|       |         |         |



## اتفاقية متطوع/ة

| الاسم                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         | رقم الهوية                                                                                                                                                                                                                                               |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| الجنس                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | الجنسية | تاريخ الميلاد                                                                                                                                                                                                                                            | / /        |
| الدرجة العلمية                                                                                                                                                                                                                                                                                           |         | التخصص                                                                                                                                                                                                                                                   | مكان العمل |
| رقم الجوال                                                                                                                                                                                                                                                                                               |         | الهريد الإلكتروني                                                                                                                                                                                                                                        |            |
| العنوان                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         | @                                                                                                                                                                                                                                                        |            |
| بيانات العمل التطوعي:                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
| المهام الموكلة للمتطوع أو المتطوعة (انظر المهام على ظهر النموذج)                                                                                                                                                                                                                                         |         | الأوقات المخصصة للمتطوع للحر                                                                                                                                                                                                                             |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         | الأيام                                                                                                                                                                                                                                                   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         | الساعات                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
| التزامات المتطوع                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         | التزامات الجمعية                                                                                                                                                                                                                                         |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام بالقطاعات والمهام الموكلة عليها، وفق شروط كل مهمة.</li> <li>الالتزام بمواعيد التطوع التي يتم الاتفاق عليها.</li> <li>ارتداء بطاقة تعريف المتطوع التي تصدرها الجمعية له.</li> <li>يلتزم عضو فريق ظهور للتطوعي بأداء ما لا يقل (30) ساعة تطوعية</li> </ul> |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>منح للمتطوع بطاقة عمل لإبرازها أثناء النشاط.</li> <li>منح للمتطوع (شهادة تطوع حسب الاتفاق).</li> <li>منح للمتطوع شهادة إثبات تطوع لجهة عمله إن لزم.</li> <li>منح للمتطوع شهادة شكر وتقدير حسب الاتفاق.</li> </ul> |            |
| فتح ملف تطوع لدى الجمعية وتوابع الوثائق التالية فيه وهي: (استمارة تطوع، صورة عن الهوية أو الإقامة، صورة شخصية، صورة للموئل العلمي)                                                                                                                                                                       |         | رئيس وحدة التطوع                                                                                                                                                                                                                                         |            |
| المتطوع/ة                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         | خالد نشاط الديباني                                                                                                                                                                                                                                       |            |

#### البند السابع :

يتعهد الطرف الأول بتقديم التدريب والتوجيه للطرف الثاني فيما يتعلق بالجمعية وأعمالها التطوعية عمومًا وفق ما يتضمنه دليل المنطوق وبالفُرصة التطوعية خصوصاً من خلال تقديم ما يكفي من توضيح وإشراف ومتابعة لأداء الدور التطوعي.

#### البند الثامن :

يتعهد الطرف الأول بتأمين احتياجات الطرف الثاني من سفر وإقامة وسعيفة وأي مصروفات أخرى تخصها الفرصة التطوعية وتعتمدها الجهة المختصة .

#### البند التاسع :

يتعهد الطرف الأول بحل جميع الإشكالات التي يواجها الطرف الثاني بنأى على النظام الإداري المعد لذلك.

#### البند العاشر :

يتعهد الطرف الأول بسداد النفقات التي يتكبدها الطرف الثاني بنأى على النظام الإداري المعد لذلك .

#### البند الحادي عشر :

يتعهد الطرف الثاني باحترام قيم المنظمة ومبادئها والالتزام بقواعدها وإجراءاتها .

#### البند الثاني عشر :

يحل للطرف الأول تكريم الطرف الثاني بشهادات الخبرة وشهادات الشكر والتقدير ولا مانع من وجود مكافأة تقديرية لجهود التطوعية.

#### البند الثالث عشر :

تعد هذه الاتفاقية من نسختين بيد كل طرف نسخة للعمل بموجبها.

وقعه الموافق ...

الطرف الثاني

الطرف الأول

مدير وحدة المنطوق

الإسم /

الإسم :

التوقيع :

التوقيع :

## نموذج بطاقة متطوع

### واجهة البطاقة

|            |                                                    |                     |                                                                                     |
|------------|----------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| صورة شخصية | جمعية الدعوة والإرشاد<br>وتوعية الجاليات ببنى مالك |                     |  |
|            | اسم المتطوع : .....                                |                     |                                                                                     |
|            | المهمة التطوعية : .....                            |                     |                                                                                     |
|            | تاريخ الإصدار : .....                              | / /                 |                                                                                     |
|            | تاريخ الانتهاء : .....                             | / /                 |                                                                                     |
| العلم      |                                                    | مقر الإصدار : ..... |                                                                                     |

### خلفية البطاقة

|                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|
| تسلي هذه البطاقة للمتطوعين والمتطوعات عن                            |
| إدارة مهام جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببنى مالك دون تسلي |
| مسئولية عليها في حال تم العثور عليها يرجى تسليمها لأقرب فرع للجمعية |
| وحدة التطوع                                                         |
| هاتف رقم : .....                                                    |
| بريد الكتروني : .....                                               |
| صاحب : ..... ومقر بريدي : .....                                     |

أقر أنا الموقع أدناه بأنني قد استلمت من وحدة التطوع بالجمعية بطاقة تعريفية تطوعية ، وأكتم بأن أحسن استخدامها وإعادتها فور انتهاء المهمة التطوعية أو حين انتهاء تاريفها.

الاسم : ..... التوقيع : ..... تاريخ الاستلام : / /

نموذج رقم (4)



## تقرير المتطوع

[illegible]



| أبرز المعلومات                                          |       |         |     |      |
|---------------------------------------------------------|-------|---------|-----|------|
| 1.                                                      |       |         |     |      |
| 2.                                                      |       |         |     |      |
| 3.                                                      |       |         |     |      |
| 4.                                                      |       |         |     |      |
| 5.                                                      |       |         |     |      |
| 6.                                                      |       |         |     |      |
| 7.                                                      |       |         |     |      |
| 8.                                                      |       |         |     |      |
| 9.                                                      |       |         |     |      |
| 10.                                                     |       |         |     |      |
| الرقم                                                   | مماثل | جهد جنى | جهد | ضعيف |
| 1. مستوى أداء وحدة التطوع وشماولهم مع التطوع            |       |         |     |      |
| 2. التعرف بالجمعية وأهدافها                             |       |         |     |      |
| 3. وضوح الفرصة التطوعية قبل تنفيذها                     |       |         |     |      |
| 4. تجهيز الأدوات والمتطلبات من قبل الجهة المخرقة        |       |         |     |      |
| 5. مستوى أداء المشرف وتواصله                            |       |         |     |      |
| 6. مقدار الرضا عن الفرصة التطوعية                       |       |         |     |      |
| 7. مقدار الرضا النفسي عن الأداء التطوعي                 |       |         |     |      |
| ملاحظات للتعمين                                         |       |         |     |      |
|                                                         |       |         |     |      |
|                                                         |       |         |     |      |
|                                                         |       |         |     |      |
|                                                         |       |         |     |      |
|                                                         |       |         |     |      |
|                                                         |       |         |     |      |
| اسم التطوع : ..... التوليع : ..... التاريخ : .....      |       |         |     |      |
| اسم المشرف على العملية التطوعية : ..... التوليع : ..... |       |         |     |      |
| توصيات المشرف على العملية التطوعية                      |       |         |     |      |
|                                                         |       |         |     |      |
|                                                         |       |         |     |      |
|                                                         |       |         |     |      |

### تقرير اللجنة المشرفة

[illegible]



| أبرز الملاحظات                            |                 |                 |     |      |
|-------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----|------|
| 1.                                        |                 |                 |     |      |
| 2.                                        |                 |                 |     |      |
| 3.                                        |                 |                 |     |      |
| 4.                                        |                 |                 |     |      |
| 5.                                        |                 |                 |     |      |
| 6.                                        |                 |                 |     |      |
| 7.                                        |                 |                 |     |      |
| 8.                                        |                 |                 |     |      |
| 9.                                        |                 |                 |     |      |
| 10.                                       |                 |                 |     |      |
| النتيجه                                   | ممتاز           | جيد جداً        | جيد | ضعيف |
| 1. مستوى أداء المتطوع للفرصة التطوعية     |                 |                 |     |      |
| 2. التزام المتطوع بالوقت                  |                 |                 |     |      |
| 3. التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي |                 |                 |     |      |
| 4. التزام المتطوع بتقديم التقارير         |                 |                 |     |      |
| 5. مقدار الرضا عن الفرصة التطوعية         |                 |                 |     |      |
| ملاحظات للتعميم                           |                 |                 |     |      |
|                                           |                 |                 |     |      |
|                                           |                 |                 |     |      |
|                                           |                 |                 |     |      |
|                                           |                 |                 |     |      |
|                                           |                 |                 |     |      |
|                                           |                 |                 |     |      |
| اسم المتطوع : .....                       | التوقيع : ..... | التاريخ : ..... |     |      |
| اسم المدرب على العملية التطوعية : .....   | التوقيع : ..... | التاريخ : ..... |     |      |
| توصيات المدرب على العملية التطوعية        |                 |                 |     |      |
|                                           |                 |                 |     |      |
|                                           |                 |                 |     |      |
|                                           |                 |                 |     |      |

### تقييم العملية التطوعية

| درجات التقييم |     |         |       | مهارات التقييم                                                                                                                   |
|---------------|-----|---------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ضعيف          | جهد | جهد جدا | ممتاز | أولاً : تصميم وتقييم الفرصة التطوعية                                                                                             |
|               |     |         |       | 1. مطابقة الفرصة لمعايير الفرص التطوعية                                                                                          |
|               |     |         |       | 2. مراعاة الوقت في تقديم الفرصة التطوعية لوحدة التطوع                                                                            |
|               |     |         |       | 3. إنجاز وحدة التطوع لمتطلبات الفرصة من المتطوعين                                                                                |
|               |     |         |       | 4. توافق الفرصة مع أهداف الإدارة / القسم                                                                                         |
|               |     |         |       | 5. قيام الإدارة / القسم بتصميم الفرصة وفق النموذج المعتمد                                                                        |
|               |     |         |       | عملية التوظيف                                                                                                                    |
|               |     |         |       | 1. قيام مسئول العمليات التطوعية بالبحث / الإعلان عن الفرصة التطوعية خلال الوقت المناسب                                           |
|               |     |         |       | 2. قيام التطوع بتعبئة نموذج طلب المشاركة التطوعية المعتمد                                                                        |
|               |     |         |       | 3. إرفاق التطوع لمستنداته الشخصية وصورته الشخصية                                                                                 |
|               |     |         |       | 4. اختيار المتطوعين ومقابلتهم وتوقيع العقد معهم وفق النموذج المعتمد                                                              |
|               |     |         |       | ثانياً : مهنة وتوجيه المتطوع                                                                                                     |
|               |     |         |       | 1. قيام مسئول العلاقات التطوعية بإعطاء المتطوع دليل المتطوع مع تقديم شرح كامل عن الجمعية وأهدافها ومجالات عملها ودور وحدة التطوع |
|               |     |         |       | 2. قيام مشرف الإدارة / القسم بتعريف المتطوع بالمهنة من خلال وصف كامل لمهام وطريقة تنفيذها                                        |
|               |     |         |       | 3. إعطاء المتطوع كامل الأدوات والمستلزمات اللازمة لامتياز مهمته                                                                  |
|               |     |         |       | 4. إعطاء المتطوع بطاقة تعريفية وفق النموذج المعتمد                                                                               |
|               |     |         |       | 5. توقيع المتطوع على استلامه للبطاقة وفق النموذج المعتمد                                                                         |
|               |     |         |       | ثالثاً : المهمة التطوعية                                                                                                         |
|               |     |         |       | 1. إعداد المشرف على العملية التطوعية من قبل الإدارة / القسم                                                                      |
|               |     |         |       | 2. قيام المشرف بتنفيذ المتطوع والتواصل معه                                                                                       |
|               |     |         |       | 3. توقيع مجريات الأداء بالصور والمستندات المطلوبة                                                                                |
|               |     |         |       | 4. تقديم المتطوع لتقرير تفصيلي عن المهمة التطوعية وفق النموذج المعتمد                                                            |
|               |     |         |       | 5. تقديم الإدارة تقرير متكامل عن الفرصة التطوعية وأداء المتطوع                                                                   |
|               |     |         |       | 6. قيام المشرف بتسليم المتطوع تذاكر السفر وبصافير الإقامة                                                                        |
|               |     |         |       | رابعاً : قياس رضا المتطوع                                                                                                        |
|               |     |         |       | 1. قيام مسئول العلاقات التطوعية بقياس رضا المتطوع وفق النموذج المعتمد                                                            |
|               |     |         |       | 2. قيام مسئول العلاقات التطوعية بقياس رضا المستفيدين وفق النموذج المعتمد                                                         |

صفحة 1 من 2

نموذج رقم (7)



| معايير التقييم                                                                                                         |  |  |  | درجات التقييم |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---------------|--|--|--|
| 3. قيام مسئول العلاقات التطوعية بالقيام بهذا الإجراء / القسم وفق النموذج الملتزم                                       |  |  |  |               |  |  |  |
| 4. قيام مسئول العلاقات التطوعية بالقيام بهذا وعدد الشروع وفق النموذج الملتزم                                           |  |  |  |               |  |  |  |
| خامساً : تقييم الشكاوى والمقترحات                                                                                      |  |  |  |               |  |  |  |
| 1. اتباع التطوع للنموذج الخاص بتقديم المقترحات والشكاوى لمسئول العمليات بوحدة التطوع                                   |  |  |  |               |  |  |  |
| 2. مراعاة الوقت في النظر للمقترحات من قبل مسئول العمليات بحيث لا تزيد عن خمسة أيام من تاريخ الترخيص                    |  |  |  |               |  |  |  |
| 3. قيام مسئول العمليات بالشكوى الجيدة من وحدة التطوع والإدارة / القسم والتطوع للنظر في الشكاوى أو الاقتراح             |  |  |  |               |  |  |  |
| 4. الرد على التطوع بتوصية الجيدة خلال مدة لا تزيد عن خمسة أيام من تاريخ الترخيص                                        |  |  |  |               |  |  |  |
| سادساً : الانتهاء والإغلاق                                                                                             |  |  |  |               |  |  |  |
| 1. قيام مسئول العمليات بالتأكد من إتمام كافة الإجراءات والمتطلبات سواء كانت مالية أو إدارية                            |  |  |  |               |  |  |  |
| 2. قيام مسئول العمليات بمنح التطوع شهادة شكر والتقدير على انجاز المهمة وإنجازه خوفاً تطوعية / مكاناً تدريجية على جهوده |  |  |  |               |  |  |  |
| 3. قيام مسئول العمليات بحفظ كافة البيانات والمستندات في برنامج وحدة التطوع الحاسوبي وفي أرشيف الوحدة                   |  |  |  |               |  |  |  |
| 4. قيام مسئول علاقات التطوعين بالتواصل مع التطوعين والتزويدهم بالخدمات                                                 |  |  |  |               |  |  |  |
| 5. قيام مدير الوحدة بتقديم تقرير دوري لأصحاب المصلحة يوضح لهم أبرز إنجازات الوحدة والمعلومات والتحديات والتحديات       |  |  |  |               |  |  |  |

## استبيان قياس الرضا

| البيان                                                 | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|--------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1. هناك سهولة وسر في الإجراءات المتبعة                 |            |       |       |           |                |
| 2. تتوافر المعلومات اللازمة بشكل ميسر                  |            |       |       |           |                |
| 3. الخدمة التي تلجأ بها الإجراءات مناسبة               |            |       |       |           |                |
| 4. يتم التعامل بجدية مع الشكاوى والمقارعات             |            |       |       |           |                |
| 5. التقارير والمقصورات الصادرة واضحة                   |            |       |       |           |                |
| 6. راضي عن أسلوب تعامل الموظف المختص بي                |            |       |       |           |                |
| 7. التعامل مع موظفين ذوي نزاهة بالأنظمة الخاصة بمعاملي |            |       |       |           |                |
| 8. وسائل الاتصال مع المعنيين متاحة                     |            |       |       |           |                |
| 9. مستوى مهنية العاملين مناسب                          |            |       |       |           |                |
| 10. الانطباع العام جيد                                 |            |       |       |           |                |
| 11. المعارف التي تلجأها تساعدني في إنجاز مهام          |            |       |       |           |                |

الاسم : ..... الهاتف : .....

المقترحات / الشكاوى

التاريخ: / /

☐ مقترح

☐ شكوى

جوال رقم:

الاسم:

**بيان المقترح / الشكاوى**

**مزايا مسئول العمليات التطوعية**

صفحة 1 من 2

نموذج رقم (9)

دليل العمليات والسياسات والإجراءات

صفحة 38 من 39

[illegible]

تم التواصل مع صاحب المرفق / الشكوى ، وإبلاغه بتوصيات اللجنة بتاريخ / /

سجلت 2 من 2

مسودہ ج واپس (۶)

**دليل العمليات والسياسات والإجراءات**

صفحة 39 من 39