



جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association



وحدة التطوع
Volunteering Unit

دليل التطوع

جمعية حماية المستهلك

الدليل المعرفي للمتطوع في جمعية حماية المستهلك



نُبذة



عن جمعية حماية المستهلك



جمعية أهلية غير ربحية تهدف إلى
تمكين المستهلك و تحسين تجربته
في السوق السعودي عبر بناء
شراكات فعالة مع المستهلكين
والقطاعين العام والخاص.



الرؤية

أن تكون الجهة الرائدة محلياً وإقليمياً في تطوير وتحسين تجربة المستهلك وتمكينه في المملكة

الرسالة

تطوير آليات وإجراءات طوعية لتحسين تجربة المستهلك في المملكة مع محفزات للالتزام بها وقياس فعاليتها والتنسيق لتطبيقها مع شركاء الجمعية. وتمكين المستهلك عبر رفع مستوى الثقافة الاستهلاكية والإلمام بالحقوق والواجبات.

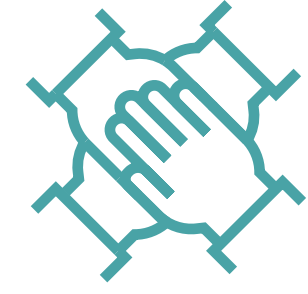




العمل التطوعي



التطوع: كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، رغبة منه في خدمة المجتمع وتنميته



أشكال العمل التطوعي :



فردى
جماعى



مستويات التطوع



التطوع العام: التطوع لتنفيذ مهام تطوعية بسيطة لا تتطلب مستوى محدد من المهارات او الدرجة العلمية لدى المتطوع



التطوع الاحترافي: التطوع لتنفيذ مهام في مجالات مهنية وتخصصية معينة تتطلب وجود الخبرة او الدرجة العلمية



التطوع المهاري: التطوع لتنفيذ مهام محددة تتطلب مهارة محددة



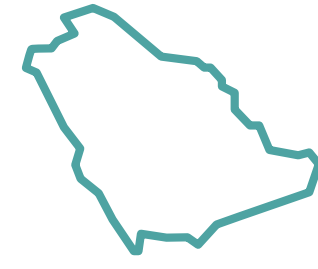


التطوع في جمعية حماية المستهلك

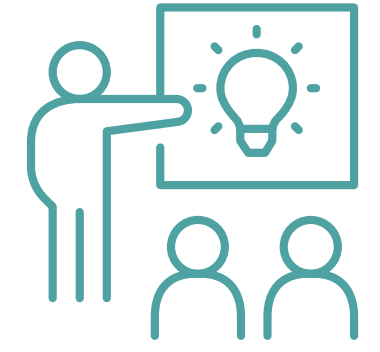


أهداف إشراك المتطوعين في الجمعية

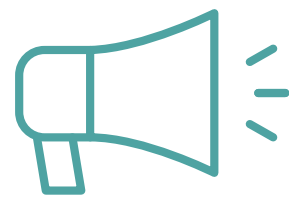
المساهمة في تحقيق
رؤية المملكة 2030



مساهمة المواطنين والمقيمين
في تقديم البرامج التوعوية
المتعلقة بحماية المستهلك



نشر وتعزيز ثقافة التطوع
في حماية المستهلك



القيام بتعزيز جانب المسؤولية
الاجتماعية من خلال عقد الشراكات
التطوعية مع مختلف القطاعات



طبيعة الفرص التطوعية



عن بعد



ميداني



حضوري

مجالات التطوع



اعلامي



قانوني



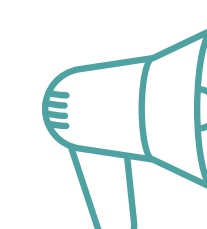
إداري



تدريبي



تنظيمي



تسويقي



ثقافي



الميثاق الأخلاقي للمتطوع

القيم والأخلاق

- 1- الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة
- 2- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع
- 3- إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه
- 4- تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة



السرية

- 1- عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.
- 2- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.

الموثوقية وتحمل المسؤولية

- أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:
- 1- متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.
 - 2- يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
 - 3- مدركاً لكونه لا يمثل المنظمة التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.



التواصل الفعال

- ◆ أن يكون واعياً وملمأً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة.
- ◆ أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

تقديم الدعم

- ◆ أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.
- ◆ أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة في مجال العمل التطوعي.



الشخصية الإيجابية

- ◆ أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.
- ◆ أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في المنظمة وتسخير الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها.
- ◆ أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.
- ◆ أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.



المهنية

- 1- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
- 2- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
- 3- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.



المرجعية

- 1- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة.
- 2- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة.
- 3- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات المنظمة وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادةتها للمنظمة.
- 4- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها المنظمة.
- 5- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.



تضارب المصالح

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليته أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهتمه شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر عمله التطوعي باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أ ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

- 1- عدم استخدام موارد المنظمة لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال.
- 2- الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.



المساواة في التعامل

يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التحيز والعنصرية. ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.





حقوق وواجبات المتطوع



تلتزم جمعية حماية المستهلك بـ:

- ◆ الإلتزام بالحفاظ على معلومات المتطوع السرية وعدم إفشائها إلا للجهات المعنية (وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية) بغرض التوثيق.
- ◆ تعريفك بمرجعيتك داخل الجمعية من خلال تعريفك بالمشرف المباشر عليك والمشرف الإداري (وحدة التطوع).
- ◆ عرض نموذج تقييم أداء المتطوع قبل بدء الفرص التطوعية.
- ◆ تقديم التوجيه المناسب لدورك ومهامك التطوعية.
- ◆ تقديم التدريب للمتطوعين عند الحاجة لذلك .
- ◆ تقديم التقدير والاحترام اللائق وتقبل الآراء والمقترحات كونك عضوا تنتمي للجمعية



تلتزم جمعية حماية المستهلك بـ:

- ◆ المتابعة الدورية للتحقق من إنجاز المهام و حصر الصعوبات والمعوقات التي تواجهك والتذليل منها.
- ◆ توثيق الساعات التطوعية.
- ◆ آخذ انطباعك من الفرصة التطوعية و المشرف على الفرصة بعد انتهاء الفرصة التطوعية حتى يتم تطويرها.



كما يحق لك: ✓

- ◆ التقديم على أيّ من الفرص التطوعية المتاحة بالجمعية بما لا يتعارض مع أدائك في الفرص الأخرى.
- ◆ أن تمارس الدور التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر.
- ◆ توفير الموارد اللازمة لتحقيق نجاح الفرصة التطوعية.
- ◆ عدم الحضور بسبب المرض أو أي عارض يحصل يحول دون أدائك لدورك التطوعي، بشرط أن يبلغ المشرف المباشر بذلك قبل 24 ساعة إلا في حال تعرض لظرف طارئ لا سمح الله.
- ◆ رفع تظلم أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل أو نحو ذلك يتعارض مع دورك التطوعي وسياسة ومعايير الجمعية.



كما يحق لك: ✓

- ◆ يمكنك إنهاء اتفاقك مع الجمعية، أو تغيير الفرصة التطوعية التي تقوم بتنفيذها في حال عدم مناسبتها لك بشرط لا تؤثر على سير العمل بالجمعية.
- ◆ إذا كان هناك داعي إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية لابد من إبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها ولا يوجد مبلغ محدد ويبلغ المتطوع بالموافقة أو عدمها.



كما يجب عليك الإلتزام بـ:

- ◆ الحفاظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة بالجمعية أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفيدين منه.
- ◆ انجاز العمل بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف الجمعية الموكلة إليك دون تقصير أو خلل.
- ◆ الإلتزام بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج الذي يوكل إليك.
- ◆ التقيد بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد وتعاليم الدين الإسلامي الحنيف وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية.
- ◆ عدم قبول الهدايا من أي منظمة سواءً أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل.





رحلة المتطوع في جمعية حماية المستهلك



01 رفع طلب الانضمام للفرصة
التطوعية عبر المنصة
الوطنية للعمل التطوعي

02 الفرز والتسكين

03 التواصل مع المتطوع
واشعاره بالقبول

06 تدريب المتطوع على
العمل التطوعي والمهام
التطوعية المراد تنفيذها

05 توضيح الدعم والإشراف
المقدم للمتطوع، من خلال
ربط المتطوع بالمشرف
المباشر للفرصة التطوعية.

04 تزويد المتطوع بنسخة
الدليل الإرشادي للتطوع
وتعريفه بالجمعية.

07 تنفيذ المهام
التطوعية تحت
إشراف المشرف
المباشر

تقييم أداء المتطوعين
وتزويدهم بالتغذية الراجعة

08

09 رصد الساعات
التطوعية على
المنصة الوطنية
للعمل التطوعي

10 تقديم الشهادة التطوعية
للمتطوع توضح المهمة
التطوعية وعدد الساعات
التطوعية



المسئول	الإجراء
وحدة التطوع	تسجيل بيانات المتطوع واستكمال إجراءات التسجيل
وحدة التطوع	متابعة الحضور والإنصراف/ الساعات التطوعية
المشرف المباشر	شرح المهام التطوعية وآلية العمل التطوعي
المشرف المباشر	التدريب على العمل التطوعي ومتابعة انجاز المتطوع
المشرف المباشر	تقييم أداء المتطوع
وحدة التطوع	رصد الساعات التطوعية وإصدار الشهادة التطوعية

المشرف
المباشر

وحدة التطوع





الحوافز والتكريم



شهادة العمل التطوعي

تقدم جمعية حماية المستهلك شهادات للمتطوعين تقديرًا لجهود المتطوعين واعترافًا بإنجازاتهم.

أوسمة حماية المستهلك

تتكون أوسمة حماية المستهلك من ثلاثة درجات ويمكن للمتطوع الحصول على الوسام من خلال استكمال ساعاته التطوعية بحسب التقسيم الآتي:

الدرجة الثالثة:
100
ساعة 

الدرجة الثانية:
200
ساعة 

الدرجة الأولى:
300
ساعة 





يمكنك التواصل عبر:

0553396990



volunteer@cpa.org.sa

