



# دليل المتطوع

يعد هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في الجمعية

مديروحدة التطوع بالجمعية  
أ/عبد الله بن جلعود الحربي

رقم الصفحة	العنوان	م
٢	المقدمة	.١
٣	مقدمة عن الجمعية وتاريخها	.٢
٤	منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين	.٣
٤	التعريف ببيئة العمل والأنظمة العامة	.٤
٤	التواصل مع الجمعية	.٥
٥	حقوق المتطوع	.٦
٦	دليل السياسات والإجراءات	.٧
	التقديم في كافة الفرص المتاحة - تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب - تقديم التوجيه المناسب للمتطوع تعريف المتطوع بمهامه وصلاحياته - تعريف المتطوع بمرجعياته - الاحتواء والاحترام	
٧	دليل السياسات والإجراءات	.٨
	السلامة - الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم - التدريب والتطوير - سرية المعلومات	
٨	دليل السياسات والإجراءات	.٩
	الغياب - التظلم - التكريم والتقدير - إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية	
٩	التزامات المتطوع	.١٠
	المسؤولية الاجتماعية - التوقيع على الاتفاقية - الدوام وأوقات العمل - سياسة الخصوصية والسرية - تضارب المصالح	
١٠	التزامات المتطوع	.١١
	العروض والهدايا - المظهر الشخصي والنظافة العام	
١١	نموذج اتفاقية المتطوع	.١٢
١٢	نموذج طلب تعويض عن مصروفات	.١٣
١٣	نموذج الشكوى والتظلم	.١٤

## المقدمة

يعد هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في الجمعية، حيث يحتوي على معلومات هامة من شأنها أن تساعد على أداء دوره التطوعي والتعرف على حقوقه ومسؤولياته، ويلخص هذا الدليل أبرز المعلومات والمسؤوليات والواجبات وغيرها من الأمور التي يحتاج المتطوع.

### العمل التطوعي

تلك هي متعة العمل فلا شيء يجعلنا سعداء سوى أن نرى أنفسنا، ونحن ننجز شيئاً ذا معنى

## ١- مقدمة عن الجمعية وتاريخها

جمعية أصدقاء بنوك الدم الخيرية هي منظمة غير ربحية تأسست عام ١٤٣٥ هـ ونهدف إلى:

### الرؤية:

التعاون مع بنوك الدم ومرضى فقر الدم المزمن.

### القيم:

١- العمل التطوعي ٢- الفريق الواحد ٣- العدالة والشفافية ٤- والشراكة المجتمعية.

### الرسالة:

رفع مستوى الوعي بأهمية التبرع التطوعي لدى المجتمع والإسهام في تطوير خدمات بنوك الدم والمساهمة في توعية مرضى فقر الدم المزمن.

### الأهداف:

- رفع مستوى الوعي لدى المجتمع بأهمية التبرع التطوعي.
- إقامة البرامج التوعوية في المناسبات والفعاليات والمهرجانات والمدارس والجامعات والمساجد ومواقع التواصل الاجتماعي سعياً للوصول للتبرع التطوعي بالدم بنسبة ١٠٠%.
- إنتاج مواد علمية بأساليب حديثة تستهدف عامة شرائح المجتمع.
- تشجيع وتحفيز المتبرعين الطوعيين بالدم.
- المشاركة مع الجهات المختصة لإقامة حملات التبرع بالدم للوصول لشرائح المجتمع المختلفة.
- الإسهام في تطوير خدمات بنوك الدم وتعزيز مستوى العمل الاحترافي مع المتبرعين بالدم.
- المساهمة مع الجهات ذات الاختصاص في توفير خدمات صحية واستشارية لمرضى فقر الدم.

## ٢- منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين

ولا يمكن أن نحقق أهدافنا وأدوارنا الرئيسية إلا من خلال إشراك فعال للمتطوعين حيث نؤمن أن التطوع عملية تبادلية بين المنظمة والمتطوع، وتعود بالنفع على كلا الطرفين، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على:

١. مضاعفة القدرة على زيادة الإنتاج.
٢. تعزيز المواطنة الفاعلة وتفعيل إشراك المتطوعين.
٣. ترشيد استخدام الموارد البشرية والمالية.
٤. فتح المجال للمتخصصين في المجال الصحي لخدمة المجتمع.

## ٣- التعريف ببيئة العمل والأنظمة العامة:

ونسعى لـ "أن نكون منظمة فاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، ويجد المتطوعون فيها بيئة جاذبة، وتنمية لقدراتهم، وإشادة بجهودهم، وإسهاماً لنهضة مجتمعهم"

### (١) آلية إشراك المتطوعين:

وسعيًا لتحقيق هذه الرؤية فإن منظمنا تولي أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين، وتخصص لذلك موارد بشرية مؤهلة لتحقيق هذه الرؤية وتلبية طموحات المتطوعين، وتفتح أبوابها لجميع الراغبين في التطوع عبر قنوات التواصل الرسمية

### ❖ التواصل مع الجمعية

مدير وحدة إدارة التطوع	عبد الله بن جلعود الحربي	رقم الجوال	٥٤١٢٠٧٦٦٦
الهاتف	١٦٣٨٥٢٢٢٥ . تحويلة (١٠٢)	البريد الإلكتروني	volunteer.damy@gmail.com
الموقع الإلكتروني	www.damy.sa	ص. ب ٣٧١٧	الرمز البريدي ٥٢٣٨٨
العنوان	المملكة العربية السعودية - القصيم - بريدة - شارع أبو بكر الصديق		

## حقوق المتطوع:

- يعتبر المتطوع شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالة الجمعية وأن عملية إشراكه هي عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع كما تعود بالنفع على الجمعية وترى الجمعية أنه ليس فقط مجرد بديل عن الموظف.
- تدرك الجمعية الجهد الذي يبذله المتطوع وما يقدمه من خدمات جلية، ونحن في الجمعية نعتز بوجودك معنا ونقدر لك هذا الوقت والجهد المبذول لتحقيق رؤيتنا التطوعية ونسعد بملاحظاتك ومقترحاتك
- تعمل الجمعية وفق منظومة إدارية جنباً إلى جنب مع المتطوعين. ويعتبر المتطوع من أهم مصادرها البشرية والتي لا تقل أهمية عن مواردها الأخرى من مدراء وموظفين.
- تحرص الجمعية أن تكون عملية استقطاب وتقييم المتطوعين نزيهة وعادلة ومتوافقة مع معايير الدور التطوعي المناط بالمتطوع بعيدة عن أي مصالح أو علاقات شخصية.
- توفر الجمعية كافة احتياجات المتطوع من تجهيزات لأداء الدور التطوعي المناط به تحت إشراف ودعم وتوجيه من قبل وحدة التطوع بالجمعية ووفق أعلى معايير السلامة والأمان
- تلتزم الجمعية بعملية التدريب للمتطوعين - حال الحاجة لذلك - وأنها فعالة ومثمرة لتحقيق أهداف الجمعية في إشراك المتطوعين
- يتم اشراك المتطوعين في أعمال الجمعية وفق نموذج معد مسبقاً للدور التطوعي المناط بالمتطوع القيام به ووفق الاحتياج تقديراً من الجمعية لوقتكم وجهدكم
- ترحب الجمعية بجميع ملاحظاتك وأفكارك لتطوير الممارسات التطوعية من خلال نماذج التغذية الراجعة للمتطوعين والتي تعرض بشكل دوري على المعنيين داخل إدارة الجمعية.
- يقوم مسئول التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.
- إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
- يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
- يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسئوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات.
- تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخر يتناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.
- تقوم إدارة الجمعية بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.

- وفيما يلي بيان بأهم ما يمكن أن يحتويه هذا القسم مع تفاصيل مقترحة من دليل السياسات والإجراءات:

#### أ- التقديم في كافة الفرص المتاحة:

للمتطوع الحق في التقدم إلى الجمعية في كافة الفرص المتاحة، ويحق له تولّيها ما دامت تتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية، ويكون له مرونة الاختيار في وقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض وسياسة الجمعية ومتطلبات الفرصة التطوعية.

#### ب- تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب:

تلتزم الجمعية بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم، وأنها قيد الدراسة، وهي تلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولاً أو رفضاً، وبيان أسباب الرفض إن أمكن والإحالة إلى فرص تطوعية أو جهات أخرى.

#### ت- تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل الجمعية، وهو يتضمن التعريف بالجمعية التي سيتطوع فيها، والأشخاص الذين سيتعامل معهم، والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها.

#### ث- تعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته:

يكون للمتطوع توصيف لدوره التطوعي بحسب المعايير الموضحة في دليل السياسات والإجراءات، ويحق للمتطوع الاطلاع عليه. وتلتزم الجمعية والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع والجمعية.

#### ج- تعريف المتطوع بمرجعته:

يتم تعريف المتطوع بالمرجعية الإدارية والفنية التي يعود إليها المتطوع خلال أداء دوره التطوعي، ويتم تزويده بكافة وسائل الاتصال بمسؤوله المباشر لأخذ المشورة والتوجيه والتدريب في أثناء عمله.

#### ح- الاحتواء والاحترام:

للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضواً ينتمي للمؤسسة.

## خ- السلامة:

يحق للمتطوع أن يمارس دوره التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر التي تهدد سلامته البدنية أو النفسية، وأن توفر له الجمعية الدعم المعرفي والمادي بخصوص إجراءات السلامة وأدواتها وكيفية استخدامها وذلك بناء على تقييم المخاطر الذي تقوم به الجمعية كما في دليل السياسات والإجراءات.

## د- الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم الجمعية من خلال مدير التطوع باطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقاً، وإطلاعه على نتائج سير مهمته التطوعية من خلال استعراض ما تم تحقيقه أو إنجازه ومدى إتقان العمل الذي أوكل إليه والأخطاء التي قد تكون قد حصلت وكيفية علاجها.
- تكون هنالك جلسات متابعة دورية أسبوعية أو شهرية مثلاً للتأكد من تحقيق أهداف المهمة التطوعية من خلال المعلومات الواردة من الميدان أو المشرفين والمتعلقة بأداء المتطوع وتحقيق أهداف العمل. وعند الحاجة يبقى المتطوع تحت إشراف مستمر أثناء تأدية مهامه التطوعية لتقويم أدائه ليتماشى مع سياسات الجمعية.
- تقوم الجمعية بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء الجمعية وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة في تطوير التطوع في الجمعية.

## ذ- التدريب والتطوير:

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف الجمعية المسؤولة عن التدريب في الجمعية قبل قيامه بأي مهام تطوعية.
- يتم من خلال التدريب استكشاف قدرات المتطوع لمقابلتها بطبيعة المهام التي تناسب قدراته ومهاراته وظروفه واحتياجاته.
- يتم في بعض المهام التطوعية الخاصة تخصيص برنامج تدريبي يخصص فقط لأداء تلك المهمة.
- يجب على المتطوع الالتزام بجميع البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية التطوعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

## ر- سرية المعلومات:

تقوم الجمعية بجمع معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية للمتطوع، وتتعهد الجمعية بالحفاظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، وتحمل الجمعية المسؤولية القانونية حيال ذلك.

### ز- الغياب:

يحق للمتطوع عدم الحضور بسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول دون أدائه لدوره التطوعي، بشرط أن يبلغ مسؤوله المباشر بعدم قدرته على الحضور قبل ٢٤ ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

### س- التظلم:

يحق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل والإدارة أو نحو ذلك يتعارض مع دوره التطوعي وسياسة ومعايير الجمعية في التطوع، ويتم ذلك بحسب الإجراءات الموضحة في دليل السياسات والإجراءات.

### ش- التكريم والتقدير:

يحق لكل متطوع ملتزم إيجابياً مع الجمعية أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات الجمعية، وأخذ مرئياته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع عليها كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة الجمعية.

### ص- إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

يمكن للمتطوع أن ينهي اتفاه مع الجمعية التي يتطوع فيها، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها في أي وقت يشاء، بشرط ألا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص بالجمعية والتزامات المتطوع الأساسية تجاهها بشكل كبير. ويتم أخذ ملاحظاته وتغذيته الراجعة تجاه الجمعية وتجربته التطوعية عند إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية.

## ٤- التزامات المتطوع

هذا هو الجزء الأساسي الثاني في هذا الدليل، ويهدف إلى بيان مسؤوليات المتطوع تجاه الجمعية أو البرنامج التابع للمنظمة الذي يتطوع فيه. ومثلما في قسم الحقوق يستند هذا القسم بشكل كبير إلى دليل السياسات والإجراءات الذي يوضح أهمية التزامه بهذه المسؤوليات، وتفاصيل الإجراءات الإدارية التي قد يحتاج إليها للقيام بها. ويمكن أن تشمل هذه المسؤوليات ما يلي:

### أ- المسؤولية الاجتماعية:

يلتزم المتطوع بانجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف الجمعية الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.

### ب- التوقيع على اتفاق التطوع:

يقوم المتطوع والجمعية بعمل اتفاق تطوع يوضّح توقعات الجمعية من المتطوع، وتوقعات المتطوع من الجمعية.

### ت- الدوام وأوقات العمل:

يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج الذي يوكل إليه عند كل برنامج.

### ث- سياسة الخصوصية والسرية:

يلتزم المتطوع بالحفاظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة بالجمعية أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفيدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشاءها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي، كما قد تطلب الجمعية من المتطوع توقيع تعهد بالحفاظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشاءها والتزام كافة إجراءات الحفاظ على سريتها، وذلك إن تطلب الأمر.

### ج- تضارب المصالح:

- يعرف تضارب المصالح على أنه "الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار المتطوع في أثناء أدائه لوظيفته بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمة هو شخصياً، أو تهمة أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أداؤه لاعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.
- يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يُعدّ تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وعند وقوع ذلك يقوم بإعلام مدير التطوع بشكل مباشر.

### ح- العروض والهدايا:

- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي منظمة سواءً أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات، والبسكويت، والزهور أو غيرها التي تُعدّ في أعراف الجمعية بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية.
- إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع مرجعه الخاص به.

### خ- المظهر الشخصي والدوق العام:

- بحسب سياسة الجمعية وطبيعة الدور التطوعي يلتزم المتطوع بالتقيد بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله. ويجب أن ينسجم مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية، ويراعى الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.

## ٥- نماذج المتطوع:

نموذج رقم (٦) اتفاقية تطوع			
طبيعة الفرصة		مسمى الفرصة التطوعية	
المدينة	المكان		المهمة الأساسية
رقم الجوال		البريد الإلكتروني	
السيدة/..... ورقم الهوية/..... يسر جمعية أصدقاء بنوك الدم الخيرية أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/..... بفرع..... وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/..... ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة مهامكم التطوعية، كما تم تحديد الأستاذ/..... رئيس قسم..... ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم التطوعية. <u>الفترة الزمنية:</u> كما تم الاتفاق معكم لمدة..... يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع..... ساعة في اليوم/الأسبوع. بدءاً من يوم..... وتاريخ // ١٤هـ وحتى يوم..... وتاريخ // ١٤هـ نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>● التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل الأوقات.</li> <li>● الالتزام بأهداف الجمعية وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات.</li> <li>● تحقيق المستهدفات المتفق عليها من الفرصة التطوعية وهي:</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● ما تتوقعه الجمعية منكم</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● التعريف الكامل بالجمعية وسياساتها وبالفرصة التطوعية والمساهمة بخدمة أهداف الجمعية.</li> <li>● التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بمهامكم وكذلك التدريب والتأهيل.</li> <li>● الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر.</li> <li>● التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال فرصتكم التطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قتمتم بالتطوع فيها.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● ما يمكن أن تتوقعه من الجمعية:</li> </ul>	
نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالجمعية لخدمة المجتمع وقضية الجمعية الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين			
المتطوع/ة		التوقيع	
مدير التطوع		التوقيع	

نموذج رقم (٩) طلب تعويض عن مصروفات			
	اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية		الفرصة التطوعية
	اسم المصرف		رقم الأبيان
	الرئيس المباشر		الإدارة الفنية
	تاريخ تقديم الطلب		مبلغ الصرف الإجمالي
مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات	
بعد التأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في المنظمة			
	التوقيع		الرئيس المباشر
	التوقيع		مدير التطوع

نموذج رقم (١٠) الشكوى والتظلم			
خاص بالمتطوع			
			اسم المتطوع
تاريخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم	مسمى الفرصة التطوعية
نوع المشكلة		تاريخ المشكلة	
<input type="radio"/> تظلم	<input type="radio"/> شكوى	/ / ١٤ هـ	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
<input type="radio"/> المدير التنفيذي	<input type="radio"/> مدير التطوع	<input type="radio"/> المدير المباشر	
خاص بمن ينظر في المشكلة			
التوقيع	تاريخ النظر فيها	اسم من نظر في المشكلة	
التوجيه:			
		<input type="radio"/> تم	<input type="radio"/> لم يتم، والسبب:
إغلاق الشكوى			
التوقيع	تاريخ إغلاق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى	