

الجمعية الخيرية
للخدمات الاجتماعية بنجران

جيران

دليل السياسات والاجراءات لوحدۃ التطوع
بالجمعية الخيرية للخدمات الاجتماعية بنجران

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



مجلس الجمعيات الأهلية
Council of NGOs



الجمعية
الخيرية
للخدمات
الاجتماعية
بنجران

رؤية VISION

2030

المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

2023

٢٠٢٢



المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وينضم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة إدارة التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم الجمعية ومبادئها تجاه التطوع.

تنظر الجمعية إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنفَّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تحرك الجمعية في تأسيس إدارة التطوع إلى اتباع ومطابقة معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.





نطاقات إدارة التطوع:



أولاً: التخطيط والتعزيز

إعداد السياسات والإجراءات:

١.١.١ السياسة

تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المنظمة.

١,١,٢ السياسة

تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات

١. تقوم إدارة التطوع في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
٢. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى إدارة العلاقات العامة والإعلام وإدارة التطوع بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
٤. تقوم إدارة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
٥. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمتها وأهدافها
٦. تتيح إدارة التطوع السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

١.٢.١ السياسة

تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

الإجراءات

١. تقوم إدارة العلاقات العامة والإعلام وإدارة التطوع بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو مواقع التواصل الاجتماعي بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
٢. تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب

١,٢,٢ السياسة

تكلف الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل إدارة الجمعية ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

الإجراءات

١. تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لإدارة التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
٢. تقوم إدارة الجمعية بإضافة إدارة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

١,٣,١ السياسة

تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

الإجراءات

١. توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١- تصميم الفرص التطوعية:

٢.١.١ السياسة

تقوم إدارة التطوع بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.

٢.١.٢ السياسة

تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات

١. يقوم مدير التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة رقم (٣).
٢. يكتب معد الفرص التطوعية المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية.
٣. يحدد معد الفرص التطوعية المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).
٤. يحدد معد الفرص التطوعية من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك.
٥. يحدد معد الفرص التطوعية والمشرف الإداري أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
٦. يحدد معد الفرص التطوعية والمشرف الإداري الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء الفرصة التطوعية.
٧. يحدد معد الفرص التطوعية الإطار الزمني لأداء الفرصة.
٨. يدرس معد الفرص التطوعية ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
٩. يخطط المشرف الإداري بالتعاون مع معد الفرص التطوعية لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
١٠. تنشر المنظمة فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٢- التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

٢,٢,١ السياسة

تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

الإجراءات

١. يحدد معد الفرصة التطوعية بالجمعية القنوات والآلية المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٣- تحديد الإجراءات التأديبية:

٢,٣,١ السياسة

تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتفاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.

الإجراءات

١. تقوم إدارة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
٢. تقوم إدارة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار حدوثها من المتطوعين.
٣. تحدد إدارة التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
٤. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.
٥. تصنف أهمية المخالفات من (١ - ٣) بحيث يكون رقم ١ عالي الخطورة ورقم ٣ أقل خطورة.

جدول المخالفات

الإجراء	التكرار	مستوى المخالفة	المخالفة
إنذار خطي	١	٢	التصريح الإعلامي بدون إذن رسمي عن الجمعية
استبعاد من الفرصة	٢		
إنذار خطي	١	٢	ارتداء زي غير زي الجمعية الرسمي
استبعاد من الفرصة	٢		
إنذار خطي	١	٢	إشراك أشخاص غير منضمين للفرصة التطوعية
استبعاد من الفرصة	٢		
إنذار	٢	٣	عدم استكمال الفرصة التطوعية
إنذار	٢	٣	الإخلال بتنفيذ الفرصة التطوعية
الاستبعاد من الفرصة عدم قبوله في أي فرصة أخرى	١	١	نسب حقوق الفرصة التطوعية لجهة أخرى
الاستبعاد من الفرصة عدم قبوله في أي فرصة أخرى	١	١	إفشاء معلومات سرية عن الجمعية
الاستبعاد من الفرصة عدم قبوله في أي فرصة أخرى	١	١	عدم الالتزام بميثاق التطوع الأخلاقي

٤- تسجيل وتشكيل الفرق التطوعية:

٢,٤,١ السياسة

تسعى الجمعية لإشراك وتفعيل دور الفرق التطوعية في مختلف المجالات والتخصصات التي تلبى احتياجات المجتمع.

الإجراءات:

١. يقوم رئيس الفريق التطوعي بتعبئة نموذج طلب انتساب الفريق التطوعي للجمعية.
٢. يقدم أعضاء الفريق التطوعي جميع البيانات التي تخص الفريق ويتم تعبئة النموذج المعد.
٣. يقوم مدير إدارة التطوع باستقبال ودراسة طلب انضمام الفريق التطوعي ثم عرضه على مدير الجمعية للاعتماد.
٤. تشرف الجمعية على الفريق التطوعي ويخضع نظاماً للوائح الجمعية المستمدة من لوائح تنظيم العمل التطوعي بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (وجهات الاختصاص)
٥. تقوم إدارة التطوع بتشكيل الفريق التطوعي الخاص بالجمعية وفق الاحتياجات والإمكانيات المتاحة.
٦. يقوم مدير التطوع بتوقيع اتفاقية التطوع مع كافة أعضاء الفريق التطوعي واعتمادهم كمتطوعين منتسبين في الجمعية.

٥. حقوق وواجبات الفرق التطوعية:

٢,٥,١ السياسة:

تتخذ الجمعية كافة الإجراءات التي تحفظ حقوق الجمعية وتبين التزامات الفريق التطوعي.

الإجراءات:

١. يلتزم الفريق بقبول توجيهات الجمعية والرجوع لها في كل أمر وهي صاحبة القرار في كل البرامج والأنشطة.
٢. عدم التخاطب أو توقيع مذكرات تفاهم أو تعاون أو تصاريح إعلامية أو تمثيل في المؤتمرات أو المعارض



- إلا بإذن من المشرف الإداري بإدارة التطوع.
٣. يستخدم الفريق شعار وهوية الجمعية في كل البرامج والمناشط التطوعية.
 ٤. يقدم الفريق تقريراً شهرياً للجمعية يبين جميع أعمال والبرامج والأنشطة المنفذة.
 ٥. يوثق الفريق الأعمال التي يقوم بها من خلال تعبئة نموذج التقارير المعد مع إرفاق التصوير الفوتوغرافي والفيديو وتسليمه لإدارة التطوع.
 ٦. يقدم الفريق كل مشروع أو مبادرة يرى إقامتها للجمعية قبل موعدها بوقت كافٍ لأخذ الموافقة المكتوبة عليها ولا يتم تنفيذ أي مبادرة لا توافق عليها الجمعية كتابياً.
 ٧. يشارك الفريق في مناشط الجمعية التطوعية التي تقيمها بالمنطقة (مؤتمرات - ورش عمل - تدريب) بعدد كافٍ من أعضاء الفريق.
 ٨. عدم إضافة أي عضو جديد للفريق بدون موافقة الجمعية عليه ومنحه رقم عضوية إلا بعد موافقة الجمعية كتابياً.
 ٩. التزام أعضاء الفريق بوضع بطاقة العضوية الممنوحة لهم من الجمعية عند تنفيذ البرامج والأنشطة التطوعية.
 ١٠. يلتزم الفريق بلباس واستخدام وسائل السلامة العامة عند القيام بالأنشطة والبرامج التطوعية مثل (الصدرية ذات اللون الفسفوري وقبعات الحماية من الشمس ولبس الكمامات والعمل بكافة الإجراءات الاحترازية... الخ).
 ١١. لا يحق لأي عضو بالفريق المطالبة بأي تعويضات ومبالغ مالية نظير قيامه بالعمل التطوعي.
 ١٢. لا يحق للفريق جمع التبرعات بأي وسيلة كانت إلا بموافقة خطية من الجمعية عن المشروع أو المبادرة ويتم جمع التبرعات عن طريق إيداع أو تحويل لحساب الجمعية البنكي (حسب التعاميم الواردة من جهات الاختصاص).
 ١٣. يقدم الفريق للجمعية بداية كل عام ميلادي خطة عمله ومبادراته التي يرغب تنفيذها خلال العام ليتسنى للجمعية دراستها والموافقة على أفضلها والبحث عن تمويل لها.
 ١٤. تقديم أي بيانات أو معلومات تطلبها الجمعية عن أعضاء الفريق أو الجهات المختصة.
 ١٥. تسجيل عدد الساعات التطوعية الفعلية التي قام بها أعضاء الفريق وتعبئة النموذج المعد وتزويد الجمعية به بعد كل برنامج أو نشاط - ينفذه الفريق التطوعي.
 ١٦. عدم إفشاء أي معلومة أو سر كان قد اطلع عليه الفريق بأعضائه أو جزء منهم إلى أي جهة أو شخص إلا بموافقة خطية من إدارة الجمعية.



تتخذ الجمعية كافة الإجراءات التي تحفظ حقوق الفريق التطوعي وتبين التزامات الجمعية.

الإجراءات:

١. تسجيل الفريق التطوعي رسميا ومنحة الصفة الاعتبارية التي تتيح له تمثيل الجمعية وبناء الشراكات.
٢. تسجيل أعضاء الفريق كمتطوعين معتمدين بالجمعية.
٣. تقديم الدعم للفريق التطوعي وربطه بالمتخصصين والتعريف به وبأنشطته بشكل دوري.
٤. تقديم الدعم الإداري والفني والاستشارات ذات العلاقة للفريق وأعضائه.
٥. تمكين الفريق عبر تقديم التدريب والتأهيل بشكل جماعي أو فردي.
٦. تقديم الخدمات المساندة حسب الإمكانيات.
٧. حماية الفريق وأعضائه من النواحي النظامية والحقوقية والأمن والسلامة.
٨. تعيين رئيس ونائب رئيس للفريق ومنح الصلاحيات حسب الاحتياج.
٩. تسليم الفريق بطاقات العضوية التي تحدد اسم العضو ومنصبه واسم الفريق تحت إشراف الجمعية.
١٠. يتم متابعة أعمال الفريق ومدى تنفيذه وتحقيقه للخطة التي قدمها للجمعية .
١١. تقديم المساعدات الممكنة من الجمعية حسب الإمكانيات لكي يحقق الفريق أهدافه .
١٢. تحديد المرجعية الإدارية للفريق التطوعي وأعضائه، والمهام مع توضيح صلاحيات كل عضو.

٦. إنهاء العلاقة مع الفرق التطوعية:

في حالة رغبة الجمعية إنهاء العلاقة التعاقدية مع الفريق التطوعي يجب اتباع الإجراءات التالية:

الإجراءات:

١. يتم إنهاء العلاقة التطوعية مع الفريق التطوعي بقرار صادر من مدير الجمعية مرفق به بعد تكوين لجنة محايدة لدراسة الوضع وإبداء المرئيات حول إنهاء أو استمرار العلاقة التعاقدية.
٢. تبين الجمعية أسباب إنهاء العلاقة التعاقدية مع الفريق التطوعي بكامل الشفافية.

٣. تتيح الجمعية للفريق التطوعي حق التظلم وتبرير مواقفه على أن يتقدم لإدارة الجمعية بالتظلم كتاباً خلال ثلاثين يوماً من تاريخ صدور القرار.
٤. يتم إنهاء العلاقة مع الفريق التطوعي في حالة انسحاب أعضاء الفريق وأصبح عدد الأعضاء أقل من خمسة أعضاء.
٥. يتم إنهاء العلاقة مع الفريق عند قيام الفريق بمخالفات تستدعي إنهاء العلاقة التطوعية حسب جدول المخالفات في لوائح التطوع أو (مخالفات جهات الاختصاص).
٦. تشرف الجمعية على تصفية أعمال الفريق والفصل فيما يترتب على ذلك حسب لائحة الجمعية.

٢,٦,٢ السياسة

في حالة رغبة الفريق التطوعي إنهاء العلاقة التعاقدية مع الجمعية فيجب اتباع التالي:

الإجراءات:

١. يجب إشعار الجمعية كتابياً في رغبته إنهاء العلاقة التعاقدية قبل شهرين من تاريخ انتهاء العقد.
٢. يجب على الفريق التطوعي قبل إنهاء الانتساب عقد اجتماع مع جميع الأعضاء و يتخذ القرار بأغلبية الأصوات.
٣. تشرف الجمعية على تصفية أعمال الفريق والفصل فيما يترتب على ذلك حسب لائحة الجمعية.

ثالثاً: الفرز والتسكين

توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

٣,١,١ السياسة

تطلب إدارة التطوع المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

٣,١,٢ السياسة

تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

الإجراءات

١. يقوم المشرف الإداري بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملاءمتهم للفرصة التطوعية.
٢. تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية.
٣. إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن المشرف الإداري يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصى به من الجهات المعنية.

حماية خصوصية المتطوعين

٣,٢,١ السياسة

تقوم إدارة التطوع باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين. (*)

الإجراءات

١. يقوم المشرف الإداري في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
٢. يخصص المشرف الإداري ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
٣. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

٣,٣,١ السياسة

تعتمد إدارة التطوع آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات

١. يقوم الشرف الإداري بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
٢. تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب - التوجيه والتعريف

٤,١,١ السياسة

تُعزف إدارة التطوع جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

الإجراءات

١. يحدد المشرف الإداري إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين .
٢. يزود المشرف الإداري كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون
٣. يصحب المشرف الإداري المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق المنظمة.

التدريب والتطوير

٤,٢,١ السياسة

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.

الإجراءات

١. يقوم معد الفرص التطوعية بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين .
٢. يحدد المشرف الإداري ومعد الفرص التطوعية البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
٣. يقوم المشرف الإداري ومعد الفرص التطوعية بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين).

خامساً: الدعم والإشراف

الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

٥,١,١ السياسة

تعتمد المنظمة آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة. (*)

٥,١,٢ السياسة

تبلغ المنظمة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)

الإجراءات

١. يُعلم المشرف الإداري المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى وهي (بريد إلكتروني، نماذج التظلم، موقع إلكتروني)
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم رقم (١٠) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.

تكوّن إدارة التطوع لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.

١. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
٢. يتم اتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع



- التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحا لحق الطعن في القرار الصادر.
٣. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
٤. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
٥. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
٦. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
٧. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم المشرف الإداري بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

أحقية رفض المتطوع المطالب:

١, ٢, ٥ السياسة

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.

الإجراءات

١. يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن يومين
٢. يقوم معد الفرصة التطوعية بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
٣. يُبلغ المتطوع والمشرف المباشر بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع



الدعم المالي والإشراف الفني

٥,٤,١ السياسة

تقوم المنظمة بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)

٥,٤,٢ السياسة

تقوم إدارة التطوع بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الإجراءات

١. يقوم المشرف الإداري 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.
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها على ألا يتجاوز مبلغ وقدرة (٧٠ ريال فقط لا غير).
٣. يقوم المشرف الإداري بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى معد الفرصة التطوعية لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (٩).

تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

٥,٥,١ السياسة

تقوم المنظمة بتزويد مديري الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات

١. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.
٢. يعمل مدير التطوع ومدير التدريب بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
٤. تشرك إدارة التطوع العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

التغذية الراجعة

٥,٦,١ السياسة

تقوم إدارة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

٥,٦,٢ السياسة

تبلغ إدارة التطوع المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

٥,٦,٣ السياسة

تعتمد إدارة التطوع آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات

١. يقوم معد الفرص التطوعية بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢. يقوم معد الفرص التطوعية والمشرف المباشر بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (١١) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
٣. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والمباشر، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
٤. يقوم معد الفرص التطوعية بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٥. تعمل إدارة التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتحسين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

سادساً: التقدير والتكريم

٦.١.١ السياسة

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم. (*)

الإجراءات

١. تقوم إدارة التطوع وإدارة العلاقات العامة والإعلام بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل إدارة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم إدارة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم إدارة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)
٥. يقوم المشرف الإداري باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
٦. تقيم إدارة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.