

دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع الجمعية الخيرية لتأهيل الحاسبات الآلية "ارتقاء"





# اعتماد السياسات والإجراءات

تم اعتماد السياسيات والإجراءات الوادرة في هذا الدليل من قبل مجلس إدارة الجمعية الخيرية لتأهيل الحاسبات الآلية "ارتقاء"، وتلتزم إدارة الجمعية بمراجعة هذه السياسيات والإجراءات وتحديثها بشكل دوري بما يتواكب مع المستجدات ويحقق مصلحة الجمعية، ويتماشى مع أهدافها.

اعتماد المدير التنفيذي:

صالح بن أحمد القوم

المراجعة الأخيرة تمت في: 22/ 33/ 2020م





	بطاقة	ة تعريف	
	1- تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل إدامة، وأ	ألية تنفيذ الممارسات	من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في
: . t(	قضايا التطوع.		
الهدف من	2- مساندة مستشار إدامة في تصميم دليل خا	اص بالجمعية يجمع	السياسات والإجراءات المتعلقة بالتطوع.
الدليل	3- يعتبر مرجع لمنسق/مدير التطوع لإضافة أو	و تعديل السياسات و	الإجراءات في الجمعية أو اختيار السياسات
	الرئيسية ووضعها في دليل المتطوع.		
5541	1- مستشارو إدامة.		
المعنيون	مدراء التطوع.		
رقم الإصدار	الأول	تاريخ الإصدار	2020/ 03 /22م





#### المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وهو ينضم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة وحدة 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 ومبادئ الجمعية تجاه وحدة التطوع.

كما يقدم هذا الدليل مجموعة من النماذج التي يعتمد عليها وحدة التطوع في إدارة هذه العملية الهامة.

وينبغي أن تنظر الجمعية إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنفّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك الجمعية في تأسيس قسمها الخاص بشؤون المتطوعين إلى اتّباع 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.





### • المصطلحات:

الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.	إدامة
هو عبارة عن 9 مؤشرات و42 ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقيس مدى استعداد الجمعية الاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.	المعيار الوطني (إدامة)
هي المؤشرات التسعة في معيار إدامة.	مؤشرات إدامة
هي الممارسات ال 42 الفعليّة التي يُفترض وجودها داخل بيئة التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات.	ممارسات إدامة
الشخص المؤهل لتأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات وفقاً للمعيار الوطني (إدامة)، والذي اجتاز برنامج التأهيل وكذلك اجتاز تأسيس وحدة تطوع واحدة على الأقل.	مستشار إدامة
هو من كان مستشاراً في إدامة ووفّى بالمتطلبات وحقق جدارات (المستشار الأول).	مستشار أول في إدامة
أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معيّنة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.	العمل التطوعي
هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.	مسؤول التطوع
هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.	الدور التطوعي
هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.	الفرصة التطوعية
هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.	تصميم الفرص التطوعية
هي المؤسسة أو الوحدة الاعتباري المعني باستيعاب وحدة التطوع سواء أكانت في القطاع العام أو الخاص أو غير الربعي.	الجمعية
الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.	الموظف





المتعاون	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم جهد معيّن مع منظمة ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم)في الجمعية
أصحاب المصلحة في التطوع	كل من يؤثّر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، الجمعية، إدامة).
المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع	هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مدير التطوع وبوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم.
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دلیل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية ، حيث يُوضّح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
دليل وحدة إدارة التطوع	دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة.
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية كما يتم المتقدمين للفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.
الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.





هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.	القالب التعريفي
هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.	أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي
هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، التكريم والتقدير).	نطاقات التطوع
برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في المنظمات وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني (إدامة).	برنامج تأهيل مدراء التطوع
برنامج يقوم على أساس تأهيل مجموعة من الأشخاص المؤهلين ليصبحوا مستشارين معتمدين في تأسيس وحدات إدارة التطوع في المنظمات وفق المعيار الوطني(إدامة).	برنامج تأهيل مستشاري إدامة
هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.	المدير المباشر (المرجع الفني)
هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.	المرجع الإداري
هو اتفاق شرفي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.	اتفاقية التطوع
هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.	المتطوعون المحتملون
هو وحدة أو قسم أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للمنظمة حسب مستوى إدامة.	وحدة إدارة التطوع
هم جميع من يعمل في وحدة إدارة التطوع سواءً في الإدارة الرئيسية أو في فروع الجمعية الأخرى.	العاملون في التطوع
هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.	التسكين
هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوّع بها بالفعل.	شهادة التطوع





# • نطاقات وحدة التطوع







# أولاً: التخطيط والتعزيز

# 1. إعداد السياسات والإجراءات:

السياسة	1.1.1
جمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات	تلتزم ال
مواقع الجمعية .	وأدلة و
السياسة	1,1,2
لجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات	تعتمدا
ة ، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)	الجمعي

- 1. يقوم المدير التنفيذي في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
- 2. تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لأحد منسوبي الجمعية بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
- 3. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
- 4. تقوم وحدة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصّلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
- 5. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافئ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
  - 6. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.





# 2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

#### 1.2.1 السياسة

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

#### الإجراءات

- 1- تقوم إدارة الجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
- 2- تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوبة بالتطوع والبرامج التوجهية للموظفين الجدد وغيرها).
  - 3- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف وحدة التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

# 3. اختيار منسق/مدير التطوع

# 1,3,1 السياسة

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

# الإجراءات

1- تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لوحدة التطوع وتسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضَمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (1) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية .





2- يقوم المدير التنفيذي بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.

# 4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

# 1,4,1 السياسة

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

# الإجراءات

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





# ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

### 1. تصميم الفرص التطوعية

#### 2.1.1 السياسة

تقوم الجمعية 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. (\*)

### 2.1.2 السياس

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

- 1. تقوم وحدة التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (2).
  - 2. تُكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية.
- 3. تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم(3).
- 4. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
  - 5. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
- 6. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كاكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
  - 7. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدني للمدة الزمنية للالتزام.
  - 8. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.





# 9. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

#### 2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

#### 2,2,1 السياسة

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

### الإجراءات

- 1- تحدد وحدة التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
  - 2- يستخدم وحدة التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

# 3. تحديد الإجراءات التأديبية

# 2,3,1 السياسة

تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكا منها بأن المتطوع يمثل الجمعية . (\*)

- 1- تقوم الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
  - 2- تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستوبات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
  - 3- تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- 4- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.





# ثالثاً: الفرز والتسكين

# 1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

# 3,1,1 السياسة

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

### الإجراءات

1- تقوم وحدة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.





### 2. حماية خصوصية المتطوعين

3,2,1

تقوم الجمعية 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

- 1- تقوم وحدة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- 2- تخصص وحدة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين وبمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.

# 3. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

3,3,1 السياسة

تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك.

# الإجراءات

1- تقوم إدارة الجمعية بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.





# رابعاً: التوجيه والتدريب

### 1. التوجيه والتعريف

#### 4,1,1 السياسة

تُعد وحدة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

- 1. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (4).
  - 2. تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).
    - 3. يصحب مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية .





### 2. التدريب والتطوير

#### 4,2,1 السياسة

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

- 1- تقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (5).
- 2- تحدد وحدة التطوع البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- 3- تقوم وحدة التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.





# خامساً: الدعم والإشراف

### الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

السياسة	5,1,1
---------	-------

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

5,1,2 السياسة

تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة علها، وآلية تطبيقها. (\*)

- 1. يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
  - 2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
- 3. 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 (6) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
  - 4. يكوّن القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
  - 5. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
- 6. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، وبتضمن توضيحا لحق الطعن في القرار الصادر.
  - 7. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
- 8. 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.
- 9. 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.
  - 10. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.





11. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

### 2. أحقية رفض المتطوع المطالب:

### 5,2,1 السياسة

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

- 1- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
  - 2- يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
    - 3- يُبلغ المتطوع بالتحديثات و الإجراءات المترتبة على طلبه.





# 3. الدعم المالي والإشراف الفني

السياسة	5,3.1
معية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد	تقوم الج
والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)	يتحملها و
السياسة	5,3,2
جمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين	تقوم الج
ن بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	

#### الإجراءات

- 1. يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوع بتوفير جميع الموارد المالية التي سيحتاجها للقيام بمهامه.
- 2. 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.
- 4. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم(7).

# 4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

السياسة	5,4,1
معية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين	تقوم الج
الية.	بكفاءة ع
السياسة	5,4,2
معية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء	تعقد الج
ك الاجتماعات.	خلال تلك





#### الإجراءات

- 1. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
  - 2. تعمل وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
- 3. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء وحدة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
  - 4. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لوحدة التطوع.

#### 5. التغذية الراجعة

السياسة	5,5,1
مم التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
السياسة	5,5,2
ة التطوع بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص	تبلغ وحد
ة التي يقومون بها.	التطوعية
السياسة	5,5,3
بمعية  آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين	تعتمد ال
لتطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	تجربتهم ا

- 1. يقوم مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
- 2. يقوم مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.





- 3. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
- 4. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو يجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- 5. تعمل إدارة الجمعية على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين 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

# 6.1.1 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. (\*)

- 1. تقوم الجمعية بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- 2. تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعليّة التي عمل فيها المتطوعون.
- 3. تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
  - 4. تقدم الجمعية شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافا بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (9)
- 5. يقوم وحدة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
  - 6. تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.