

ا-سياسة دليل إدارة التطوع

إدارة التطوع	المسؤول عنها
تطوع.س.1	رمز السياسة
معتمدة	الحالة

الاعتماد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد:

فقد اطلع أعضاء الجمعية العمومية بجمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء (تفاؤل) في اجتماعهم العادي يوم الثلاثاء بتاريخ ١٤٤١/٥/٣هـ الموافق ٢٠٢٠/١/٢٨ على سياسة إدارة التطوع وقرروا اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة


محمد بن عبد العزيز العفالق

سياسة دليل إدارة التطوع

- المقدمة
- يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وهو ينظم العمل التطوعي بها، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة كيان 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 كيان التطوع.
- ونشير إلى أن عملية إشراك المتطوعين تُنفَّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، والذي يتبع في تطبيقه إلى 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 الأساسية المرتبطة بالدليل:

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
الجمعية	جمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء (تفاؤل)
مسؤول التطوع	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.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل جمعية ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
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 فيها.
الميثاق الأخلاقي للجمعية وللمدير 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.

دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يُوَضِّح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.	دليل المتطوع
هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة 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.	أداة إدارة الفرص التطوعية
هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفى مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.	الملف التعريفى
هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفى للمجتمع.	القالب التعريفى
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 والإشراف، التكريم والتقدير).	نطاقات التطوع
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)

المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرفي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والإنجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.

• نطاقات كيان التطوع



أولاً: التخطيط والتعزيز

إعداد السياسات و الإجراءات:

التعريف بدوافع إشراك المتطوعين.

اختيار منسق / مدير التطوع.

وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

تصميم الفرص التطوعية.

التقنية لتسويق الفرص التطوعية.

تحديد الإجراءات التأديبية.

ثالثاً: الفرز والتسكين

توثيق معلومات وبيانات المتطوعين.

حماية خصوصية المتطوعين.

إتعمال مع المتطوع في حالة عدم قبوله.

رابعاً: التوجيه والتدريب

التوجيه والتعريف.

التدريب والتطوير.

خامساً: الدعم والإشراف

الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

أحقية رفض المتطوع المطالب.

الدعم المالي والإشراف الفني.

تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين.

سادساً: التقدير والتكريم

أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والإجراءات:

1.1.1: السياسة: تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.

2: 1,1 السياسة: تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات:

1. يقوم مدير التطوع في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.

2. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى مدير التطوع والاعلام 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. يقوم مدير التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفضلة 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 المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.

٦. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقها وتطويرها.

٢. 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 التطوع 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.
- ٢- تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- ٣- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسامها مختلفة.

٣. اختيار مدير / منسق التطوع

١,٣,١: السياسة: تكلف الجمعية مسؤولية إدارة كيان 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

- ١- تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضَمَّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- ٢- يقوم المدير التنفيذي بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

١,٤,١ : 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

١,٢ : 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. (*)

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 الجمعية رقم (٣).
٢. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات الجمعية.
٣. يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).
٤. يحدد المشرف الفني من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
٥. يحدد المشرف الفني ومسؤول التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، إلخ).
٦. يحدد المشرف الفني ومسؤول التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
٧. يحدد المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
٨. يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.

٩. يخطط مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.

١٠. تنشر الجمعية 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 الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

الإجراءات:

١- يحدد مدير التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين وأولاًها منصة العمل التطوعي.

٢- يستخدم مدير التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً 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 الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.

٢- تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار حدوثها من المتطوعين.

٣- تحدد الجمعية 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 حسب الجدول التالي:

إجراءات التعامل مع مخالفات المتطوعين المحتملة

نطاق التأثير		مستوى التأثير	
الجمعية وأكثر		الأولى	
على المستوى الداخلي للجمعية		الثاني	
على محيط المتطوع والمتطوعين		الثالث	
الإجراء	مرات التكرار	مستوى المخالفة	المخالفة
<ul style="list-style-type: none"> • استبعاد وحظر المتطوع • عدم استحقاق شهادة تطوع • إبلاغ الجهات الرسمية 	-	الأول	الإخلال بسرية المعلومات
			استغلال اسم الجمعية لجمع التبرعات من الغير
			ارتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها في نظام مخالفة التحرش
			ارتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها

			<p>في نظام الجرائم المعلوماتية</p> <p>ارتكاب أحد المخالفات المنصوص عليها في نظام الذوق العام</p>
<ul style="list-style-type: none"> • محضر مراجعة لمعرفة الأسباب • لفت نظر 	ا	الثاني	<p>استعمال بيانات أو ممتلكات الجمعية لأغراض خاصة</p> <p>الإهمال في استخدام العهد المستخدم مما أدى في إتلافها</p> <p>استخدام اسم الجمعية أو تمثيلها في أي غرض من الأغراض بدون إذن</p> <p>التصريح الإعلامي أو نشر معلومات باسم الجمعية على مواقع التواصل الاجتماعي دون موافقتها إيجاباً أو سلباً</p>

<p>• تسجيل الواقعة على المتطوع ومراجعتها بها</p> <p>وعند التكرار يتم الاعتذار منه مع حصوله على شهادة بالأعمال</p>	٢	الثالث	عدم اتباع إجراءات الأمن والسلامة
			التدخين في الأماكن المحظورة والمعلن عنها
			عدم المحافظة على ممتلكات الجمعية وإتلافها
			عدم الالتزام في وقت العمل المحدد في اتفاقية العمل التطوعي
			عدم الالتزام بالمهام المتفق عليها
تقديم بلاغ أو شكوى كيدية			

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

٣,١,١ السياسة: تطلب الجمعية 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 مدير التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية في أداة إدارة الفرص 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 مدير التطوع يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراءات الموصى به من الجهات المعنية.
٢. حماية خصوصية المتطوعين

٣,٣,١ : السياسة : 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

- ١- يقوم مدير التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- يخصص مدير التطوع 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.

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

٣,٤,١ السياسة: تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات:

١- يقوم مدير التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة سواء عبر (منصة العمل التطوعي، البريد الإلكتروني، الواتس أب) حسب نوع الفرصة وأهميتها وعدد المتطوعين المستقبين من خلالها.

٢- تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم وأنواع الفرص التي يستهدفونها، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف

٤,٢,١: السياسة: تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

الإجراءات

١. يحدد مدير التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (٧) .

٢. يزود مدير التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية إلخ).

٣. يصحب مدير التطوع المتطوعين الجدد في جولة تعريفهم بمرافق الجمعية.

٢. التدريب والتطوير

٣,٣,١: السياسة: تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.

الإجراءات:

- ١- يقوم مدير التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٨).
- ٢- يحدد مدير 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 تناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- ٣- يقوم مدير 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

١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.
- ١,١,٥ السياسة: 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.

٥,١,٢ السياسة: تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات:

١. يُعلم مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبیین الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
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.
٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
٦. يتم اتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
٨. 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.

٩. 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.

١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.

١١. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف
فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مسؤول التطوع 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.

٢. 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 وأخذ 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 أسبوع.
- ٢- يقوم بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو
المهام المطلوبة.
- ٣- يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب
المتطوع

٣. الدعم المالي والإشراف الفني

٥,٣,١: السياسة: تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)

٥,٣,٢: السياسة: تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الإجراءات:

١. يقوم مدير 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.

٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.

٣. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.

٤. 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 (٩).

٥. لا يحق للمتطوع المطالبة بأي تعويضات مالم يأخذ موافقة مسبقة بذلك.

٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

٥,٤,١: السياسة: تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

٥,٤,٢: السياسة: 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. تعمل وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.

٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجنحة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.

٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

٥. التغذية الراجعة

٥,٥,١: السياسة: تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

٥,٥,٢: السياسة: تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

٥,٥,٣: السياسة: تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات:

١. يقوم مدير التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.

٢. يقوم مدير التطوع 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 والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.

٤. يقوم مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.

٥. تعمل وحدة التطوع 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

١,٦: 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 وحدة التطوع بالتعاون مع العلاقات العامة والاعلام بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل وحدة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم وحدة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم الجمعية شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)
٥. يقوم مدير 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.
٦. تقوم الجمعية بتكريم المتطوعين بالحفل السنوي مع ذكر إنجازاتهم بالجمعية العمومية