



# دليل السياسات والإجراءات لوحدة التطوع

## نطاقات كيان التطوع



### ملاحظات عامة:

- 1- تم تصميم الدليل وفق دورة حياة التطوع المذكورة أعلاه وهي نطاقات التطوع الستة.
- 2- تم ترتيب الممارسات والسياسات حسب تنفيذ الإجراء وليس حسب الترميز.
- 3- تم وضع عناصر فرعية تحت كل مرحلة من المراحل الست حسب التنفيذ.
- 4- تم ترميز السياسات وفق ترتيب نطاقات التطوع الست والبنود الفرعية تحت كل نطاق.
- 5- تم ترميز النماذج وإعطاء رقم لكل نموذج وفق ترتيبها وفق وقت استخدامها المتوقع وفق النطاقات الستة.
- 6- يحتوي هذا الدليل على الممارسات والسياسات حتى يتستّر للمستشار فهمهما ليقوم بالتأكد من مواءمتها بالسياسات والإجراءات المطلوبة حسب مستوى إدامة المطلوب حيث ينبغي على المستشار حذف الممارسات التي لا حاجة لها بعد اكتمال تطوير سياسات وإجراءات المنظمة.
- 7- يدل وجود رمز (\*) أمام أحد السياسات أن هذه السياسة ضرورية للمنظمة وينبغي أن لا يتم حذفها نظراً لكونها تضمن عدم حدوث خلاف بين المتطلع والمنظمة أو ينص عليها معيار إدامة في أحد ممارساته، ويمكن للمستشار أن يعدل صياغتها بما لا يُخل بالهدف من وجودها.



أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات و الإجراءات
2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
3. اختيار منسق / مدير التطوع
4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
5. استثمار التقنية في عملية التطوع
6. مراجعة عملية إشراك المتطوعين

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية
2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية
3. تحديد الإجراءات التأديبية

ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
2. التعرف على دوافع المتطوعين
3. حماية خصوصية المتطوعين
4. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه قبل التسكين
2. التوجيه والتعريف
3. التدريب والتطوير

خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصريف مع الحالات غير اللائقة.
2. أحقيه رفض المتطوع المطالب
3. الدعم المالي والإشراف الفني
4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

سادساً: التقدير والتكريم



### أولاً: التخطيط والتعزيز

#### 1. إعداد السياسات والإجراءات:

| الممارسات  |         |  |
|--|---------|--|
|  | المستوى |  |
|  | الأول   |  |
| لدى المنظمة منطلقات ورؤية منشورة توضح التزامهم بأهمية إشراك المتطوعين. | 1.1     |  |
| لدى المنظمة سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إدارة المتطوعين         | 1.2     |  |

|  |       |
|--|-------|
| 1.1.1  | 1.1.1 |
| تلتزم المنظمة بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة وموقع المنظمة.                     |       |
| السياسة  | 1.1.2 |
| تعتمد المنظمة كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات المنظمة، وتقوم باتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*) |       |

| الإجراءات  |
|--|
| 1. يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في المنظمة بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين.   |
| 2. تSEND إدارة المنظمة مهمة نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين لأحد منسوبى المنظمة بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.                                       |
| 3. يسهم مديرى الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.  |
| 4. يقوم كيان التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع. |
| 5. تقوم إدارة المنظمة بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات المنظمة وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافى الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية. |
| 6. تتيح المنظمة السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.   |



2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

| الممارسات   | المستوى الأول | 1.3 |
|---|---------------|-----|
| يتلقى العاملون في المنظمة المعلومات والمعارف التي تمكّنهم من التعبير عن أسباب ودوافع إشراك المتطوعين والفوائد التي تعود على الطرفين من ذلك. |               |     |

| السياسة   | 1.2.1 |
|---|-------|
| تتبّنى المنظمة نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام لتحقيق الأهداف المنشودة. |       |

| الإجراءات   |
|---|
| 1- تقوم إدارة المنظمة 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 المنظمة ويشعرُون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة. |
| 2- تبيّن إدارة المنظمة لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والمنظمة بأساليب متعددة وآليات متعددة مثل (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).  |
| 3- تشرك إدارة المنظمة العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمِّم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.  |



## 3. اختيار منسق / مدير التطوع

| الممارسات   | المستوى الأول | 2.1 |
|---|---------------|-----|
| توكيل المنظمة مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد واحد (مسؤول التطوع) داخل المنظمة. حيث حددت مسؤولياته وصلاحياته بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بانتظام. |               |     |

| السياسة   | 1,3,1 |
|---|-------|
| تكلف المنظمة 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 المنظمة (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى. |       |

| الإجراءات  |
|--|
| 1- تختار المنظمة منسقاً أو مديرًا لكيان التطوع وتسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تضمن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (2) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة. |
| 2- يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.   |



4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

|   |     |               |
|---|-----|---------------|
| الممارسات   | 2.4 | المستوى الأول |
| تسعى المنظمة إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراك المتطوعين، وتتأكد من توفر الموارد والمواد اللازمة لدى جميع المتطوعين ل القيام بمهامهم. |     |               |

|  |       |
|--|-------|
| السياسة  | 1,4,1 |
| تلتزم المنظمة بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)           |       |
| الإجراءات  |       |
| 1- توفر المنظمة 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

| الممارسات  | 3.1 | المستوى الأول |
|--|-----|---------------|
| يوضع وصف لكل فرصة من فرص التطوع.   | 3.1 |               |
| تحدد المنظمة المهام و المهارات والخبرات والإمكانات الضرورية الازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية.   | 3.2 |               |
| يتم توفير فرص تطوعية متنوعة لجذب شريحة أوسع من المتطوعين بما يلبي احتياجات المنظمة وأهدافها. | 3.3 |               |
| يتم اجراء تقييم للمخاطر المحتملة على المتطوعين عند تصميم الفرص التطوعية وتحدد بشكل دوري.     | 4.1 |               |
| تنسم حدود الفرص الموكلة للمتطوعين بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين والمنظمة.              | 6.3 |               |

| السياسة  | 2.1.1 |
|--|-------|
| تقوم المنظمة بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيض تأثير هذه المخاطر. (*) |       |
| السياسة  | 2.1.2 |
| تؤمن المنظمة بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.  |       |



### الإجراءات

1. يقوم كيان التطوع مع إدارة المنظمة بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة رقم (3).
2. تكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات المنظمة.
3. تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (4).
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 ل القيام بمهامه (التوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
6. تحديد الفوائد التي ستتعدد 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 أدنى للمرة الزمنية للالتزام.
8. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
9. تنشر المنظمة فرصةً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

### 2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

| الممارسات  | المستوى | الأول |
|--|---------|-------|
| تستخدم المنظمة وسائل التواصل الإلكتروني لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب الراغبين في التطوع والتواصل معهم. | 9.1     |       |

### السياسة

2,2,1

تعتمد المنظمة وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص

### الإجراءات

1. يحدد كيان التطوع بالمنظمة القواعد المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
2. يستخدم كيان التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.



### 3. تحديد الإجراءات التأديبية

| الممارسات   | ال المستوى   |
|---|--------------|
| تحدد المنظمة الإدارات والإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها. | 5.4<br>الأول |

| السياسة   |
|---|
| تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة. (*) |

| الإجراءات  |
|--|
| 1- تقوم المنظمة بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.       |
| 2- تقوم المنظمة بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.                                       |
| 3- تحدد المنظمة 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

| الممارسات   |     |               |
|---|-----|---------------|
| تسعى المنظمة للحصول على المعلومات الأساسية المطلوبة فقط من أجل تسكين المتطوعين، ويتم تسجيلها بطريقة ملائمة. | 5.1 | المستوى الأول |
| تعتمد المنظمة آلية واضحة ومحددة للتحقق من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين متى دعت الحاجة إلى ذلك.           | 5.3 |               |

|  |       |
|--|-------|
| السياسة  | 3,1,1 |
| تطلب المنظمة المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها. |       |
| السياسة  | 3,1,2 |
| تتأكد المنظمة من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.       |       |

| الإجراءات  |  |
|--|--|
| 1- يقوم كيان التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم لفرصة التطوعية.   |  |
| 2- ترسل المنظمة طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك. |  |



## 2. حماية خصوصية المتطوعين

| الممارسات   | المستوى الأول |
|---|---------------|
| تحمي المنظمة البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها. | 4.3           |

| السياسة  | 3,3,1 |
|--|-------|
| تقوم المنظمة باتخاذ الإجراءات الازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ إذن من المتطوعين. (*) |       |

| الإجراءات   |
|---|
| يقوم كيان التطوع في المنظمة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.                                       |
| يخصص كيان التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويعين الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.              |
| تطلب المنظمة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويدهن ببياناتهم. |

## 3. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

| الممارسات   | المستوى الأول |
|---|---------------|
| يُبلغ المتقدمون على الفرص التطوعية في حال عدم قبولهم، وتقدم التغذية الراجعة لهم مع إمكانية إحالتهم إلى منظمات أخرى متى كان ذلك مناسباً. | 5.2           |

| 3,4,1   |
|---|
| تعتمد المنظمة 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 إذن من المتطوعين. |



الإجراءات

- 1. تقوم إدارة المنظمة بإفاده المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- 2. تستثمر المنظمة علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

## 1. التوجيه والتعریف

| الممارسات  | المستوى      |
|--|--------------|
| يتم تعريف جميع المتطوعين الجدد على المنظمة والعاملين والمتطوعين فيها الذين سوف يكونون على اتصال بهم. | 6.1<br>الأول |

| السياسة   | 4,2,1 |
|---|-------|
| يُعد كيان التطوع في المنظمة خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالمنظمة ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام المنظمة والعاملين فيها. |       |

| الإجراءات  |
|--|
| 1. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (7) .  |
| 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 المنظمة.  |



## 2. التدريب والتطوير

| الممارسات  | المستوى | الأول |
|--|---------|-------|
| تزود المنظمة المتظوعين بالمعلومات المتعلقة بالفرص التي سيشقونها، بما في ذلك السياسات والإجراءات، والتدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب. | 6.2     |       |

### 3,3,1

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

### الإجراءات

- 1- يقوم كيان التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتظوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتظوعين رقم (8).
- 2- يحدد كيان 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 المتظوعين والبدء بالتنفيذ.
- 3- يقوم كيان التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتظوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرةً أو بعد فترة محددة.



### خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

| الممارسات  | المستوى الأول |
|--|---------------|
| يُبلغ المتطوعون بأية تقديم الشكاوى حول المعاملة التي يلقونها من قبل العاملين في المنظمة أو أعضاء اللجان، أو المتطوعين الآخرين. | 6.4           |
| يُبلغ المتطوعون بكيفية معالجة المنظمة للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق.   | 6.5           |

|   |       |
|---|-------|
| السياسة   | 5,1,1 |
| 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. (*) |       |
| السياسة   | 5,1,2 |
| تبليغ المنظمة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)   |       |



### الإجراءات

1. يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيين الخطوات والإجراءات 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 وتبني نموذج الشكاوى والتظلم رقم (10) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
4. يكون 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 إتاحة الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً 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 حياثات 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 المنظمة للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعرفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

### 2. أحقيه رفض المتطوع المطالب:

| الممارسات   |     |               |
|---|-----|---------------|
| يدرك المتطوعون بأنه يمكنهم رفض المطالب التي يعدونها غير واقعية، أو خارج نطاق مهامهم، أو أنهم لا يملكون المهارات الالزامية ل القيام بها. | 7.2 | المستوى الأول |



## 5,2,1 السياسة

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

## الإجراءات

- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهما لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البديل المناسب لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

## 3. الدعم المالي والإشراف الفني

## الممارسات

|   |     |               |
|---|-----|---------------|
| لدى المنظمة سياسة واضحة تتبثق من قيمها بشأن تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي، مع اعتبار الوضع المالي للمنظمة. | 4.2 | المستوى الأول |
| يبلغ جميع المتطوعين بأشكال الدعم والإشراف التي تقدمها المنظمة لهم، وبالأشخاص الذين يجب الاتصال بهم بخصوص مهامهم.                        | 7.1 |               |

## السياسة

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

## 5,3,2 السياسة

تقوم المنظمة بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمها، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه لفرصته التطوعية.



### الإجراءات

1. يقوم مسؤول 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.
  2. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.
  3. يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
  4. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسلیمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم(9).
4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

### الممارسات

|   |     |               |
|---|-----|---------------|
| تتخذ المنظمة الإجراءات الازمة لضمان تزود الذين يشرفون على المتطوعين بالمعرفة والخبرات المناسبة. | 2.2 | المستوى الأول |
| تخصص المنظمة وقتاً محدداً خلال اجتماعات العاملين لمناقشة قضايا المتطوعين.                       | 2.3 |               |

### 5,4,1

تقوم المنظمة بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعرفة والمهارات الازمة والتي تمكّنهم من الإيمان بقدرات المتطوعين بكفاءة عالية.

### السياسة

### 5,4,2

تعقد المنظمة اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع وخلال تلك الاجتماعات.



## الإجراءات

1. تقوم إدارة المنظمة بالحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مدير التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
2. يعمل كيان التطوع بالمنظمة على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
3. تقوم الإدارة التنفيذية بالمنظمة على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضيائهم في أجندات الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
4. تشرك المنظمة العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

## 5. التغذية الراجعة

| الممارسات  |     |
|--|-----|
| تقدّم المنظمة للمتطوعين تغذية راجعة حول فرصهم ومشاركتهم مع المنظمة.                  | 7.3 |
| يتم إعلام المتطوعين بكل التغييرات في المنظمة والتي تؤثر على مهامهم.                  | 7.4 |
| تجتهد المنظمة للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين حول الفرص التي قاموا بتنفيذها. | 8.3 |

## 5,5,1

يقوم قسم التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

## 5,5,2

يبلغ كيان التطوع بالمنظمة المتطوعين بكلّة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

## 5,5,3

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



#### الإجراءات

1. يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
2. يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتبني النموذج تقييم أداء المتطوع رقم(11) الذي تعتمده المنظمة في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
3. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتحت له الفرصة تقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
4. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو يجرباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
5. تعمل إدارة المنظمة على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترنات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

 السادس: التقدير والتكرير

| الممارسات  |     |               |
|--|-----|---------------|
| يدرك مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) والعاملون في المنظمة قيمة إسهام المتطوعين في المنظمة، ويعبرون لهم بشكل فعال عن تقديرهم لهذا الإسهام بطريقة رسمية وغير رسمية. | 8.1 | المستوى الأول |
| يُمنح المتطوعون الذين نفذوا فرصاً تطوعية مكتملة شهاداتٍ توضح إنجازاتهم.  | 8.2 |               |

## 6.1.1 السياسة

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

## الإجراءات

1. تقوم المنظمة بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
2. تعمل المنظمة على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
3. تقوم المنظمة بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكرير المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
4. تقدم المنظمة شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (12)
5. يقوم كيان التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لد الواقع المتطوع.
6. تقيم المنظمة فعالية لتكرير المتطوعين بشكل سنوي.

## المراجع:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه اللائحة في الاجتماع الدوري الثالث الموافق 2024/5/22م للعام 2024م.

رئيس مجلس الإدارة

أحمد عبدالله الأحمد

