

دليل السياسات والإجراءات لوحة 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 وتم ترتيبها وفق وقت استخدامها المتوقع وفق النطاقات الستة.
- 6- يحتوي هذا الدليل على الممارسات والسياسات حتى يتسنى للمستشار فهمها ليقوم بالتأكد من مواعمتها 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 المتطوع 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 والتصرف مع الحالات غير اللائقة.
2. أحقية 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 | 1.1 | لدى المنظمة منطلقات ورؤية منشورة توضح التزامهم بأهمية إشراك المتطوعين. |
| | 1.2 | لدى المنظمة سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إدارة المتطوعين |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1.1 | 1.1.1 |
| تلتزم المنظمة بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المنظمة. | |
| 1,1,2 | السياسة |
| تعتمد المنظمة كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات المنظمة، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*) | |

| الإجراءات | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في المنظمة بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين. 2. تسند إدارة المنظمة مهمة نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين لأحد منسوبي المنظمة 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 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 تكافؤ 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 تمكنهم من التعبير عن أسباب ودوافع إشراك المتطوعين والفوائد التي تعود على الطرفين من ذلك. |

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

| الإجراءات | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>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 ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة.</p> <p>2- تبين إدارة المنظمة لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والمنظمة بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).</p> <p>3- تشرك إدارة المنظمة العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.</p> | |

3. اختيار منسق / مدير التطوع

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

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1,3,1 | السياسة |
| 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 | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>1- تختار المنظمة منسقا أو مديراً لكيان التطوع وتسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (2) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة.</p> <p>2- يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.</p> | |

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

| الممارسات | | |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المستوى الأول | 2.4 | تسعى المنظمة إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراك المتطوعين، وتتأكد من توفر الموارد والمواد اللازمة لدى جميع المتطوعين للقيام بمهامهم. |
| 1,4,1 | السياسة | 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 | يوضع وصف لكل فرصة من فرص التطوع. | المستوى الأول |
| 3.2 | تحدد المنظمة المهام و المهارات والخبرات والإمكانات الضرورية اللازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية. | |
| 3.3 | يتم توفير فرص تطوعية متنوعة لجذب شريحة أوسع من المتطوعين بما يلبي احتياجات المنظمة وأهدافها. | |
| 4.1 | يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة على المتطوعين عند تصميم الفرص التطوعية وتحديث بشكل دوري. | |
| 6.3 | تتسم حدود الفرص الموكلة للمتطوعين بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين والمنظمة. | |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 2.1.1 | السياسة |
| 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 لتخفيف تأثير هذه المخاطر. (*) | |
| 2.1.2 | السياسة |
| 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. تُكتب 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 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، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
7. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
8. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
9. تنشر المنظمة فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

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

السياسة

2,2,1

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

الإجراءات

- 1- يحدد كيان التطوع بالمنظمة القنوات 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 | | |
|---------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المستوى الأول | 5.4 | تحدد المنظمة الإدانات والإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها. |

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

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------|
| 3,1,1 | | السياسة |
| تطلب المنظمة المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها. | | |
| 3,1,2 | | السياسة |
| 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 للفرصة 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 | 4.3 | تحمي المنظمة البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها. |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 3,3,1 | السياسة |
| تقوم المنظمة 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- يقوم كيان التطوع في المنظمة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين. 2- يخصص كيان التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية. 3- تطلب المنظمة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم. | |

3. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

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

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 الإذن من المتطوعين. |

الإجراءات

- 1- تقوم إدارة المنظمة بإفادة 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 والتعريف

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

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 4,2,1 | السياسة |
| 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 | 6.2 | تزود المنظمة المتطوعين بالمعلومات المتعلقة بالفرص التي سيشغلونها، بما في ذلك السياسات والإجراءات، والتدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب. |

| | |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3,3,1 | تسند المنظمة مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع. |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| الإجراءات | |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1- | يقوم كيان التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين 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 المتطوعين والبدء بالتنفيذ. |
| 3- | يقوم كيان 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

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

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

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|
| 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 |
| تبلغ 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 تبين 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 (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 إتباع 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 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 المنظمة 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.

2. أحقية رفض المتطوع المطالب:

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

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

- 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 والإجراءات المترتبة على طلبه.

3. الدعم المالي والإشراف الفني

الممارسات

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

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. (*)

5,3,2 السياسة

تقوم المنظمة بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة 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) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (9).

4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

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

5,4,1

تقوم المنظمة بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإلمام المتطوعين بكفاءة عالية.

5,4,2

السياسة
تعقد المنظمة اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع وم خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات

1. تقوم إدارة المنظمة 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. يعمل كيان التطوع بالمنظمة على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
3. تقوم الإدارة التنفيذية بالمنظمة على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجنحة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
4. تشرك المنظمة العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

5. التغذية الراجعة

الممارسات

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| تقدم المنظمة للمتطوعين تغذية راجعة حول فرصهم ومشاركاتهم مع المنظمة. | 7.3 | المستوى الأول |
| 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

السياسة

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

5,5,2

السياسة

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

5,5,3

السياسة

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 بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (11) الذي تعتمد 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، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
4. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
5. تعمل إدارة المنظمة 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

| الممارسات | | |
|---------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المستوى الأول | 8.1 | 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. |
| | 8.2 | يُمنح المتطوعون الذين نفذوا فرصاً تطوعية مكتملة شهادات توضح إنجازاتهم. |

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 للتكريم. (*)

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 لتكريم 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 ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
6. تقيم المنظمة فعالية لتكريم 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

