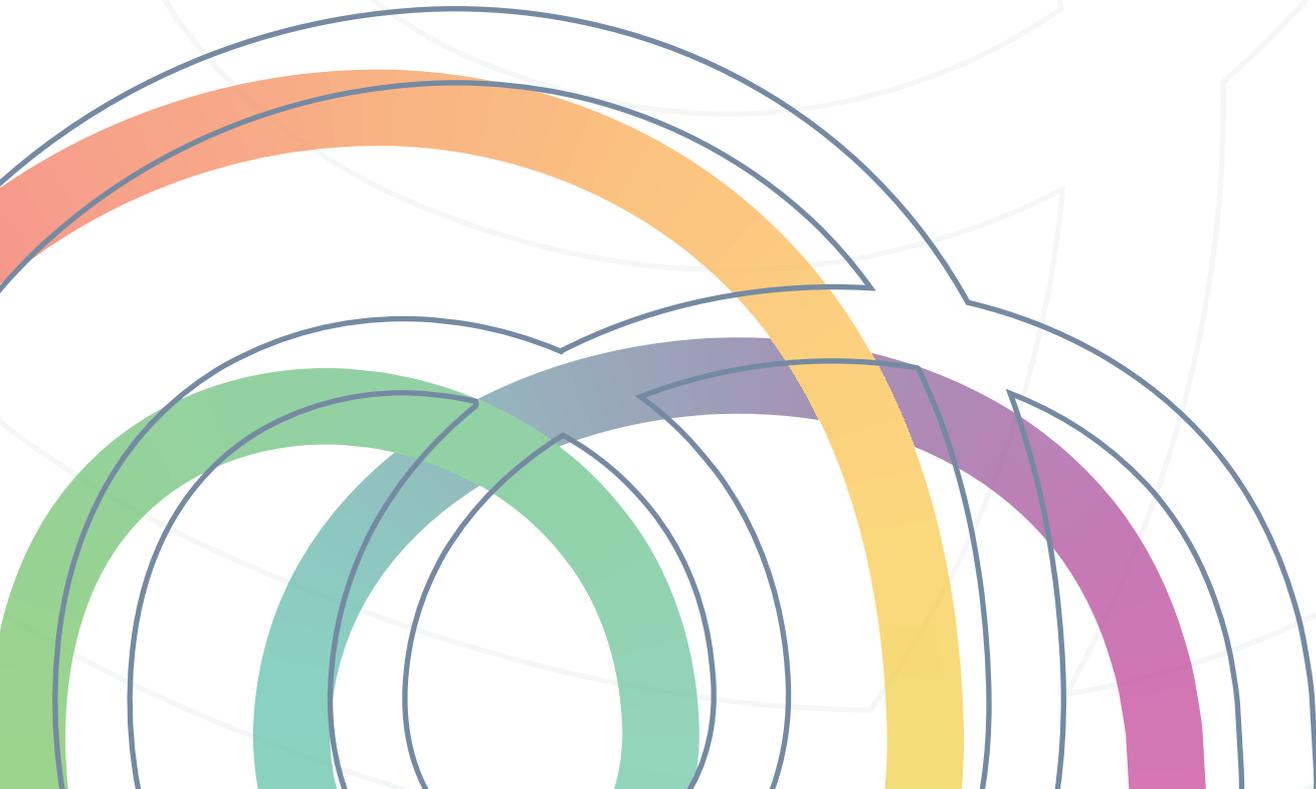


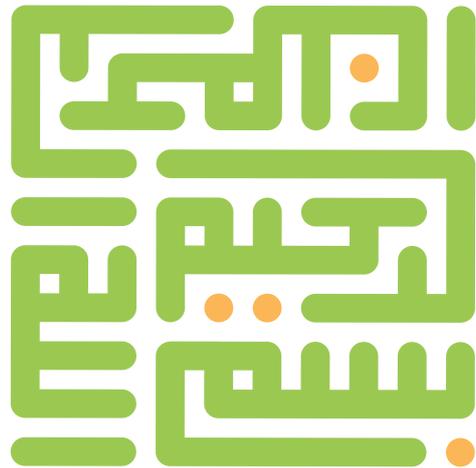


# دليل

السياسات والإجراءات في العمل التطوعي

2024





## المقدمة

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

كما يقدم هذا الدليل مجموعة من النماذج التي تعتمد عليها إدارة التطوع في إدارة هذه العملية العامة

وتجدر الإشارة بأن جمعية مسار التنموية تنظر إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تنفذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك الجمعية في تأسيس وحدتها الخاصة بشؤون المتطوعين إلى اتباع ومطابقة معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن حيث يعتبر المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

## المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل

### الهدف من الدليل

توثيق كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته

### مسؤول التطوع

هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواء أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية

### الدور التطوعي

هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه

### الفرصة التطوعية

هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين لفرض 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

### دليل المتطوع

دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها

### أداة إدارة الفرص التطوعية

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

### الملف التعريفي

هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بعرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب. كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية للإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية

### القالب التعريفي

هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع

### أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي

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

### نطاقات التطوع

هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، التكريم والتقدير)

### المدير المباشر (المرجع الفني)

هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة

### اتفاقية التطوع

هو اتفاق شرطي 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 في الجمعية بالفرصة التطوعية، ومديره المباشر

### شهادة التطوع

هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التي تطوع بها فعلياً

## نطاق إدارة التطوع

### أولاً: التخطيط والتعزيز

- إعداد السياسات والإجراءات .
- التعريف بدوافع إشراك المتطوعين .
- اختبار (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
- التعامل 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.
- التغذية الراجعة.

### سادساً: التقدير والتكريم

## أولا : التخطيط والتعزيز

### 1 إعداد السياسات والإجراءات :

**السياسة :** تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخليًا وخارجيًا، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.

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

### الإجراءات :

1. يقوم مجلس الإدارة في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
2. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى إدارة التسويق و وحدة العمل التطوعي بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخليًا وخارجيًا.
3. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش العمل أو اللقاءات المباشرة و كذلك التغذية الراجعة المقدمة منهم من خلال نموذج تقييم المتطوع للفرصة التطوعية.
4. يقوم الرئيس التنفيذي بالتعاون مع مدير وحدة العمل التطوعي بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفضلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
5. تقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمتها المؤسسية وبما يضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
6. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم لها، وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

## 2 التعريف بدوافع إشراك المتطوعين :

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

### الإجراءات :

1. تقوم وحدة العمل التطوعي وإدارة التسويق ممثلاً بقسم الإعلام على نشر 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 رؤيتها ورسالتها وأهدافها.
2. تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين وللجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة، مثل: (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
3. تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف وحدة العمل التطوعي وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة بحسب احتياجاتهم.

### 3 اختيار منسق / مدير التطوع:

**1 - السياسة:** تكلف الجمعية مسؤولية إدارة وحدة العمل التطوعي إلى فرد متفرع جزئياً أو كلياً وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية أو من يفوضونهم ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

#### الإجراءات:

1. تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لوحدة العمل التطوعي وتسنده له مهاماً وواجبات وصالحيات تُضمن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (2) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
2. يقوم الرئيس التنفيذي بإضافة وحدة العمل التطوعي في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

**2 - السياسة:** تتيح الجمعية المجال لتسجيل الفرق التطوعية القائمة في الجمعية والجديدة لتنفيذ الفرص التطوعية المتاحة .

#### الإجراءات:

1. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي باستقبال طلبات التسجيل على الفرص التطوعية الجديدة، ويكمل بقية الإجراءات اللازمة لذلك.
2. بعد تسكين الفرق التطوعية يقوم مشرف الفريق التطوعي بمتابعة عمل الفرق التطوعية والإشراف عليها.

### 4 وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

**1 - السياسة:** تلتزم الجمعية بتغطية جميع الإحتياجات 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:

**1 - السياسة :** تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبى 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 - السياسة :** تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرض التطوعية.

### الإجراءات :

1. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (3).
2. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية.
3. يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (4)
4. يحدد المشرف الفني من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة. والية القيام بذلك بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة.
5. يحدد المشرف الفني ومسؤول التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، والتدريب، وسداد النفقات، والمواصلات، الخ).
6. يحدد المشرف الفني ومسؤول التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع ( مباشرة أو غير مباشرة) .
7. يحدد المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة مع توضيح الحد الأدنى للمدة الزمنية.
8. يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات تخفيفها.
9. يخطط مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
10. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

## 2. استخدام التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

**1 - السياسة :** تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في التسويق للفرض التطوعية واستقطاب المتطوعين.

### الإجراءات :

1. يحدد الرئيس التنفيذي بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين، كل فرصة على حسب احتياجها ومسارها والمستهدفين منها.
2. يستخدم مدير إدارة التسويق الوسائل المناسبة والتي يتم تحديدها مسبقاً .
3. تحديد الإجراءات التأديبية

**2 - السياسة :** تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع. ولا تتفاوض عن ذلك لكونه متطوعاً يدرك بأنه يمثل الجمعية، وتبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

### الإجراءات :

1. يقوم الرئيس التنفيذي بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
2. يقوم الرئيس التنفيذي بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
3. يحدد الرئيس التنفيذي آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
4. يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبولهم بالفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ الإجراءات تجاه المتطوع حال مخالفته، ويوضح لهم الإجراءات الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية .
5. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المحددة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

## ثالثاً: الفرز والتسكين

### 1 توثيق معلومات وبيانات المتطوعين :

- 1 - **السياسة :** تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.
- 2 - **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 :

1. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
2. تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية
3. إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن مدير وحدة العمل التطوعي يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصي به من الجهات المعنية.

### 2 حماية خصوصية المتطوعين :

- 1 - **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 :

1. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
2. يخصص الرئيس التنفيذي ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الإطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
3. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

### 3 التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله :

**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 الى منظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

#### الإجراءات :

1. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة للمتطوعين.
2. تستمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم وتساهم في التنسيق بينهم .

## رابعاً: التوجيه والتدريب

### 1 التوجيه والتعريف:

**السياسة :** تعرف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

#### الإجراءات :

1. تقوم الجمعية ببناء برنامج تعريفي متكامل عن الجمعية بشكل عام والتطوع بشكل خاص يقدم للمتطوعين الجدد بشكل دوري يحدد وقته بحسب حركة التطوع وتفعيله داخل الجمعية.
2. يحدد مدير وحدة العمل التطوعي إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين المحدد رقم (7) .
3. يزود مدير وحدة العمل التطوعي كل متطوع جديد بنسخة من المستندات التي سيتم استخدامها معه الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل ( دليل المتطوع الدليل التعريفي ، نسخة من وصف الفرصة التطوعية، إلخ...) .
4. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي بتعريف المتطوعين الجدد بمرافق الجمعية حسب الطريقة الملائمة وفقاً لوضع الجمعية والمتطوعين وحسب جدول البرنامج التعريفي.
5. يراعى في البرنامج التعريفي آلية وطريقة تقديمه بناء على الظروف الزمانية للجمعية.

## 2. التدريب والتطوير:

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

### الإجراءات :

1. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (8) .
2. يحدد مدير وحدة العمل التطوعي 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.
3. يقوم الرئيس التنفيذي بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين ( المتطوعين ) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم؛ إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة بحسب الفرصة.

## خامساً: الدعم والإشراف

### 1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة:

**السياسة:** تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل وتبليغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.

#### الإجراءات:

1. يعلم مدير وحدة العمل التطوعي المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
2. يسلم نموذج الشكاوى والتظلم للمتطوع بعد توقيع الاتفاقية معه من قبل الجمعية.
3. يبذل المتطوع ورئيسة المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
4. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بطريقة غير الرسمية. فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم رقم (10) برفعه إلى رئيسه المباشر. وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع وفي حال أن مدير التطوع طرفاً في التظلم يتم رفعها للمدير التنفيذي أو رئيس مجلس الإدارة بحسب القضية الواقعة.
5. تكون وحدة العمل التطوعي لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم .
6. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ السلام خطاب التظلم .
7. 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.
8. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
9. وفي حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم خطاباً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه أسباب الطعن على القرار الصادر.
10. يتم تكوين لجنة مصفوفة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم يعد فيه حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
11. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.

### 2. أحقية رفض المتطوع المطالب:

**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 :

1. يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويراهن لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن ثلاثة أيام.
2. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة
3. يبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

### 3. الدعم المالي والإشراف الفني:

1. **السياسة:** تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية .
2. **السياسة:** تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة حسب الإجراءات الرسمية التطوعية

#### الإجراءات :

1. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي 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 المتوقع صرفها قبل قيامه بالصرف.
3. يقوم مدير وحدة العمل التطوعي بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها .
4. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج طلب تعويض المصروفات 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:

1. **السياسة:** تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
2. **السياسة:** تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

### الإجراءات :

1. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.
2. يعمل الرئيس التنفيذي بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
3. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء وحدة العمل التطوعي ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
4. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لوحدة العمل التطوعي .

## 5. التغذية الراجعة:

1. **السياسة:** تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
2. **السياسة:** تبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
3. **السياسة:** تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية؛ لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

### الإجراءات :

1. يقوم المشرف الفني بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
2. يقوم المشرف الفني بتعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع رقم (11) الذي تعتمد عليه الجمعية 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 مدير وحدة العمل التطوعي بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
5. تعمل وحدة العمل المؤسسي على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم وبعدها يتم تحليل البيانات ورفها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع .
6. يقوم المتطوع بتقديم تقييمه للفرصة التطوعية التي قام بها بشكل خاص، مضمناً تقييماً لتجربته التطوعية بالجمعية بشكل عام من خلال نموذج تقييم المتطوع للفرصة التطوعية.

### سادسا: التقدير والتكريم

**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.

#### الإجراءات :

1. تقوم إدارة التسويق بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
2. تعمل إدارة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون .
3. تقوم الإدارة التنفيذية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية لجهودهم وتشجيعاً تقديراً جذب متطوعين جدد .
4. تقدم إدارة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة المتطوع .
5. يقوم الرئيس التنفيذي 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 الإدارة التنفيذية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

+966 531022444

INFO@MASAR.ORG.SA

WWW.MASAR.ORG.SA

MASARCOMMUNITY

جميع الحقوق محفوظة  
© جمعية مسار التنمية

مسار Masar

جمعية مسار التنمية

Masar Development Association

ترخيص رقم 5018