

دليل السياسات والإجراءات لوحة التطوع بالجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة الطائف (فرقان)

الإصدار الأول

٢٩ / ٤ / ١٤٤١ هـ، الموافق ٢٦ / ١٢ / ٢٠١٩ م

فهرس المحتويات		
الصفحة	الموضوع	م
٣	المقدمة	١
٧-٤	المصطلحات	٢
٨	نطاقات وحدة التطوع	٣
٩	سياسة أهمية إشراك المتطوعين وإدارتهم	٤
١٠	سياسة نشر ثقافة التطوع بين العاملين	٥
١١	سياسة تأمين الاحتياجات البشرية المتعلقة بالتطوع	٦
١٢	سياسة تأمين الاحتياجات المادية المتعلقة بالتطوع	٧
١٣	سياسة توصيف الفرص التطوعية وإدارة مخاطرها	٨
١٤	سياسة استقطاب المتطوعين والإعلان عن الفرص التطوعية	٩
١٥	سياسة الاجراءات التأديبية للمتطوعين	١٠
١٦	سياسة توثيق معلومات وبيانات المتطوعين	١١
١٧	سياسة حماية خصوصية المتطوعين وبياناتهم	١٢
١٨	سياسة التعامل مع المتطوعين غير المقبولين بالفرص التطوعية	١٣
١٩	سياسة تعريف وتوجيه المتطوعين	١٤
٢٠	سياسة تدريب وتطوير المتطوعين	١٥
٢١	سياسة شكاوى وتظلم المتطوعين	١٦
٢٢	سياسة رفض المتطوع للمهام الخارجة عن نطاق مسؤولياته وقدراته	١٧
٢٣	سياسة تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي	١٨
٢٤	سياسة الاجتماعات المتعلقة بقضايا التطوع	١٩
٢٥	سياسة تطوير مهارات المشرفين على وحدة التطوع	٢٠
٢٦	سياسة تقييم أداء المتطوعين وتقديم التغذية الراجعة إليهم ، والحصول على التغذية القادمة منهم	٢١
٢٧	سياسة التقدير والتكريم للمتطوعين	٢٢
٢٨	سياسة علاقة المتطوعات بوحدة التطوع	٢٣

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم
التطوع قضية جوهريّة أصيلة في الإسلام، فتقديم الخدمات دون بحث عن ربح أو مقابل مالي سمة بارزة
وأساسية من أخلاقيات المسلمين، وجمعية تحفيظ القرآن الكريم بالطائف (فرقان) ضمن منظومة القطاع الثالث
(غير الربحي) تعتبر بيئة جاذبة وحاضنة للأنشطة التطوعية، وتؤكد على أن هذا القطاع يعد ركنا من أركان الدولة
الحديثة، والذي يؤثر في الاقتصاد المحلي الذي يسعى لتحقيق أهداف المجتمع في الوصول للتنمية المستدامة.
إن جمعيتنا تؤمن أن إشراك المتطوعين ليس مجموعة من الممارسات الإدارية فحسب، بل هو أيضا
ثقافة يجب ترسيخها في وعي وأسلوب عمل كافة الموظفين والمتعاونين في الجمعية، وتؤكد على أن التطوع عملية
متبادلة تعود بالنفع على المتطوع والجمعية، وأبرزت ذلك في مجموعة من السياسات والإجراءات ضمنّت في دليل
واحد.

كما تحرص الجمعية على تنفيذ عملية إشراك المتطوعين وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، من خلال
تأسيس وحدة مستقلة للتطوع ترتبط مباشرة بالمدير العام، وفق معيار إدامة، وهو المعيار الوطني لوحدة إدارات
التطوع، والمعتمد من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، والذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول
والمعادن، ويساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية، وينظم العمل التطوعي في جميع
فروع وإدارات الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة وحدة التطوع
بالجمعية على القيام بإدارة العمل التطوعي، ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجمعية

والمتطوع)، وأيضا فإن هذا الدليل يُمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه وحدة التطوع، كما يقدم مجموعة من النماذج التي تعتمد عليها وحدة التطوع في إدارة هذه العملية الهامة.

المصطلحات:

تطبق الجمعية برنامج إدامة، وهو عبارة عن معيار وطني شامل لجميع المؤشرات والممارسات التي يُفترض وجودها داخل بيئة تنظيمية واحدة، ويشترك في هذه البيئة مجموعة من أصحاب المصلحة، لذلك فإنه من الضرورة فهم المصطلحات والمفاهيم والمسميات الرئيسية لتداولها بين أصحاب المصلحة لسهولة استخدامها وسرعة فهمها، وهي كالتالي:

المصطلح	التعريف
إدامة	الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.
المعيار الوطني (إدامة)	هو عبارة عن ٩ مؤشرات و٤٢ ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقاس مدى استعداد الجمعية لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.
مؤشرات إدامة	هي المؤشرات التسعة في معيار إدامة.
ممارسات إدامة	هي الممارسات ال ٤٢ الفعلية التي يُفترض وجودها داخل بيئة التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات.
العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
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 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، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
المصطلح	التعريف
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.
الجمعية	هي المؤسسة أو الوحدة الاعتبارية المعنية باستيعاب وحدة التطوع سواء أكانت في القطاع العام أو الخاص أو غير الربحي .
الموظف	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.
المتعاون	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع منظمة ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في الجمعية -.
أصحاب المصلحة في التطوع	كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، الجمعية، إدامة).
المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع	هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مدير التطوع ويوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم.
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير 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.

المصطلح	التعريف
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية ، حيث يُوضَّح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها
دليل وحدة إدارة التطوع	دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة.
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية 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 بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك 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).
برنامج تأهيل مدراء التطوع	برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في المنظمات وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني (إدامة).

المصطلح	التعريف
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.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينيبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة 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.
وحدة إدارة التطوع	هو وحدة أو قسم أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للمنظمة حسب مستوى إدامة.
العاملون في التطوع	هم جميع من يعمل في وحدة إدارة التطوع سواء في الإدارة الرئيسية أو في فروع الجمعية الأخرى.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة 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 التطوع التي تطوع بها بالفعل.

• نطاقات وحدة التطوع



سياسة أهمية إشراك المتطوعين وإدارتهم

١

وصف السياسة:

تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية، كما تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات

١. يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
٢. تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لأحد منسوبي الجمعية وفق خطة محددة بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
٤. يقوم مدير وحدة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة 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 وقيمها 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 تطبيقه وتطويره.

سياسة نشر ثقافة التطوع بين العاملين	٢
<p>وصف السياسة:</p> <p>تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.</p>	

الإجراءات	
<p>١- تقوم إدارة الجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال خطة معتمدة تتضمن الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات التعريفية أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.</p> <p>٢- تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية الخاصة بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).</p> <p>٣- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف وحدة التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.</p>	

سياسة تأمين الاحتياجات البشرية المتعلقة بالتطوع

٣

وصف السياسة:

تكلف الجمعية مسؤولة إدارة وحدة التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به وبفريق العمل معه، ويتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم اعتمادها من قبل مجلس إدارة الجمعية (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

الإجراءات

- ١- تختار الجمعية مديراً لوحدة التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضَمَّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي، ويتم مراجعتها بانتظام. ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- ٢- يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي ويتم اعتماده ونشره.
- ٣- يقوم مدير وحدة التطوع بتحديد المهام والواجبات للعاملين في الوحدة ، ويتم مراجعتها بانتظام ، وتُضَمَّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي.

سياسة تأمين الاحتياجات المادية المتعلقة بالتطوع	٤
<p>وصف السياسة: تلتزم الجمعية بتأمين وتغطية جميع الاحتياجات المادية المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.</p>	
<p>الإجراءات :</p> <ol style="list-style-type: none">١- توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتنفيذ البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.٢- تخصيص بند محاسبي خاص بمصروفات وعوائد التطوع الاقتصادية.	

٥	سياسة توصيف الفرص التطوعية وإدارة مخاطرها
<p style="text-align: right;">وصف السياسة:</p> <p>تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً 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.</p>	

الإجراءات :	
<ol style="list-style-type: none"> ١. يقوم مدير وحدة التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية. ٢. تُكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات الجمعية. ٣. تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية. ٤. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة). ٥. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ). ٦. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين). ٧. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة موضحاً به الحد الزمني الأدنى الواجب الالتزام به. ٨. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر إن وجدت. 	

٦ سياسة استقطاب المتطوعين والإعلان عن الفرص التطوعية

وصف السياسة:

تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة منهم، من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية، ويتم تفعيل وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية في التسويق للفرص التطوعية.

الإجراءات :

- ١- تحدد وحدة التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين وفق خطة معتمدة.
- ٢- تستخدم وحدة التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- ٣- تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٧	سياسة الاجراءات التأديبية للمتطوعين
<p style="text-align: right;">وصف السياسة:</p> <p>تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.</p>	

الإجراءات :	
<p>١- تقوم الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.</p> <p>٢- تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.</p> <p>٣- تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.</p> <p>٤- يبلغ جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.</p> <p>٥- تشكيل لجنة مناسبة في الجمعية للنظر في مخالفات وقضايا المتطوعين.</p>	

سياسة توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

٨

وصف السياسة:

تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها، كما 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- تقوم وحدة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
- ٢- ترسل الجمعية طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

سياسة حماية خصوصية المتطوعين وبياناتهم

٩

وصف السياسة:

تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جهات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات :

- ١- تقوم وحدة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- تخصص وحدة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٣- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجهات أخرى وذلك قبل تزويد الجهات ببياناتهم.

١٠ سياسة التعامل مع المتطوعين غير المقبولين بالفرص التطوعية

وصف السياسة:

تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة التطوعية مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لجمعيات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات :

- ١- تقوم إدارة الجمعية بإفاداة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- ٢- تستثمر الجمعية علاقتها بالجمعيات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى الجمعيات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

سياسة تعريف وتوجيه المتطوعين

١١

وصف السياسة:

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

الإجراءات :

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

سياسة تدريب وتطوير المتطوعين

١٢

وصف السياسة:

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

الإجراءات :

- ١- تقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.
- ٢- تُحدد وحدة التطوع البرامج والأساليب والوسائل 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- تقوم وحدة التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

سياسة شكاوى وتظلم المتطوعين

١٣

وصف 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. كما تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات :

١. يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات 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، ويرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير وحدة 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 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.
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. 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 الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

١٤ سياسة رفض المتطوع للمهام الخارجة عن نطاق مسؤولياته وقدراته

وصف السياسة:

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

الإجراءات :

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

١٥ سياسة تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي

وصف 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.

الإجراءات :

١. يقوم مدير وحدة 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 المتوقع صرفها.
٣. يقوم المشرف المباشر 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.

سياسة الاجتماعات المتعلقة بقضايا التطوع

١٦

وصف السياسة:

تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات :

١. جدول اجتماعات ربع سنوية؛ لعرض مستوى أداء التطوع في الجمعية كما ونوعا.
٢. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء وحدة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.

سياسة تطوير مهارات المشرفين على وحدة التطوع

١٧

وصف السياسة:

تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

الإجراءات :

١. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
٢. تعمل وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
٣. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لوحدة التطوع.

١٨ سياسة تقييم أداء المتطوعين وتقديم التغذية الراجعة إليهم، والحصول على التغذية القادمة منهم

وصف السياسة:

تقوم وحدة التطوع بالجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر وتبلغ المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها ، كما تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنها تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات :

- ١ . يقوم مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
- ٢ . يقوم مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع، والذي تعتمد 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 مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- ٥ . تعمل إدارة الجمعية على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

سياسة التقدير والتكريم للمتطوعين

١٩

وصف السياسة:

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح الجمعية المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

الإجراءات

١. تقوم الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع.
٥. تقوم وحدة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
٦. تقييم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل دوري (نصف سنوي - سنوي) .

٢٠ سياسة علاقة المتطوعات بوحدة التطوع

وصف السياسة:

تقوم الجمعية بإتاحة الفرصة للمتطوعات للمشاركة في برامج وفعاليات وأنشطة الجمعية المختلفة وتبني معهن علاقة مباشرة وغير مباشرة من خلال وحدة التطوع ، وتمثل هذه العلاقة في دعم وتمكين عمل المتطوعات وعدم التفريق في ذلك بينهن وبين غيرهم من المتطوعين ، ولديهن ما لدى المتطوعين من حقوق ومميزات وعليهن واجبات ومسؤوليات.

الإجراءات

١. تقوم منسقة التطوع بالتواصل المباشر وغير المباشر مع مدير وحدة التطوع لتزويده بجميع المتطوعات المسجلات لديها.
٢. ترسل منسقة التطوع جميع عقود الاتفاقيات للمتطوعات لمدير وحدة التطوع لتوقيعها واعتمادها.
٣. يجب إطلاع جميع المتطوعات على دليل المتطوع /ة وحقوقها وواجباتها وما لها وما عليها.
٤. يحق لكل متطوعة تقديم الشكاوى لمنسقة التطوع، وتأخذ الشكاوى مجراها وفق ما ورد في النموذج المتفق عليه. وفق السياسة رقم (١٣).
٥. في حال تغيّب منسقة وحدة التطوع فتقوم مقامها إحدى الموظفات اللاتي يعملن معها في القسم مؤقتاً، بعد إشعار مدير وحدة التطوع باسم الموظفة وطريقة التواصل معها.
٦. تنطبق جميع السياسات السابقة على المتطوعات.