



جمعية البر
الخيرية بالطوال
مسجلة في الوزارة برقم: 556

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية البر الخيرية بالطوال

مسجلة في الوزارة برقم / ٥٥٦

سياسة التطوع

هاتف الجمعية / ٠١٧٣١٥٠٧٤٣

البريد / beraltuwal556@gmail.com

سياسات التطوع



➤ الحقوق:

١. يجب أن يوقع المتطوع على عقد مؤقت يوضح فيه طبيعة عمله والمهام المناطة به، وأن يكون العقد مكتوب وموقع من قبل المتطوع وصاحب الصلاحية في الجمعية.
٢. يحق للمتطوع الحصول على التدريب الذي يحتاجه للقيام بالعمل المناط به، إضافة إلى التدريب العام الذي يزيد من كفاءته ومهارته بما ينعكس إيجاباً على قدرته في أداء عمله.
٣. تلتزم الجمعية واسع جهدها في العدل عند إصدار التكاليف بالأعمال المناطة بالمتطوعين لديها.
٤. يتم إشراك المتطوعين بشكل فاعل وحقيقي في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في الأعمال والمهام المطلوب منهم أدائها.
٥. توفر الجمعية البيئة الإنسانية والمعاملة الحسنة مع المتطوعين أسوة بمنسوبيها وتقدم الدعم والرعاية لهم وفق إمكانياتها.
٦. يحق للمتطوع عند إنهائه للعمل المناط به الحصول على شهادة خبرة وشكر وتقدير، يتم بها توضيح فترة وطبيعة العمل الذي قام به.

➤ الواجبات:

٧. على المتطوع مع الجمعية الالتزام بالأمانة والخصوصية وعدم الإفصاح عن بيانات المستفيدين أو بيانات الجمعية بأي طريقة أو وسيلة، وتحت أي ظرف.
٨. يجب على الجمعية أخذ التزام كتابي من المتطوع بعدم الحديث باسم الجمعية أو جمع تبرعات لصالحها بدون تكليف رسمي كتابي بذلك، وعدم تحقيق مصالح مادية مباشرة أو غير مباشرة نتيجة عمله كتطوع مع الجمعية.
٩. يجب على المتطوع في الجمعية القيام بمهام العمل المناط به على أكمل وجه، وبذل قصارى جهده من أجل مصلحة الجمعية، والالتزام بالنماذج والمستندات المستخدمة في الجمعية، وتطبيق التوجيهات المقدمة إليه من رئيسه المباشر أو إدارة الجمعية.
١٠. يلتزم المتطوع بكل ما يتصل بسياسات وإجراءات العمل في الجمعية مع منسوبيها أو المتطوعين معها، ما لم يرد استثناء في ذلك.



دليل

السياسات والإجراءات

لوحة التطوع

المقدمة

يعد العمل التطوعي مطلباً وطنياً وضرورة إنسانية ودعامة أساسية في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي في المجتمعات المتحضرة والمتقدمة كما أنه أحد الطرق والوسائل التي تتيح لتلك المجتمعات توظيف الطاقات البشرية والمادية المتوفرة، بما يساهم في تنمية مواردها وتطوير مرافقها.

وتنبع أهمية العمل التطوعي من كونه يعزز انتماء الفرد لمجتمعه ووطنه وتقديم الخدمة له وتعويده على روح البذل والعطاء وممارسة عمل الخير، تطبيقاً لمعتقداته وما يتلقاه من مبادئ ومثل، فضلاً عن إكسابه مهارات وجدارات نافعة من خلال هذه المساهمة العملية.



مصطلحات التطوع:

العمل التطوعي	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 سواءً كان 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.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة و انتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي 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.
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يُوضّح 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 التعريفى	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية، بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفى مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية، لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية
القالب التعريفى	هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفى 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 والإشراف، 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.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرعي 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 الجمعية 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:



ماهي السياسات والإجراءات

السياسات: هي قواعد توضح ما يجب الالتزام به من قبل العاملين والمتطوعين في الجمعية.

الإجراءات: توضح و تشرح كيفية تنفيذ السياسات.



أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات:

١.١.١	السياسة
تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.	
١.١.٢	السياسة
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)	
١.١.٣	السياسة
تهدف الجمعية إلى زيادة تنظيم وتمكين العمل التطوعي لزيادة القيمة الاقتصادية وزيادة الفرص ذات الجودة العالية وفقاً للمعيار الوطني السعودي. كما تهدف لتشجيع المجتمع للعمل التطوعي العائد بالنفع للجميع.	
الإجراءات	
١. يقوم مجلس الإدارة في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.	
٢. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين لدى اللجنة الإعلامية بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.	
٣. تحدد إدارة التطوع الموعد المناسب لمراجعة السياسات والإجراءات بشكل سنوي.	
٤. يساهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.	
٥. يقوم مدير التطوع والمدير التنفيذي بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تساهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.	
٦. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات مفصلة بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمتها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.	
٧. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.	



٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

١.٢.١	السياسة
تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	
الإجراءات	
١. يقوم مدير التطوع مع المدير التنفيذي بنشر ثقافة التطوع بين العاملين، من خلال الدورات التدريبية وورش العمل ومواقع التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني والاجتماعات الدورية، بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين والدوافع والأسباب من إشراكهم، والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية، ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية. ٢. تشترك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف إدارة التطوع وتصميم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.	

٣. اختيار مدير التطوع:

١.٣.١	السياسة
تكلف الجمعية مسؤولية إدارة وحدة التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات وحدة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس الإدارة، ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى، على أن تكون الأولوية لمرشح داخل الجمعية، من الكوادر الوظيفية المميزة، وإذا لم يتوفر ذلك فإيتم البحث عن مرشح من خارج الجمعية بشرط أن تكون لديه خبرات ومهارات في العمل التطوعي.	
الإجراءات	
١- تقوم الجمعية بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره. ٢ - تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لوحدة التطوع من الداخل بترشيح الأجدر منهم. ٣- في حالة عدم توفر مرشح من داخل الجمعية، تقوم حينها إدارة الجمعية باستقطاب مسؤول وحدة التطوع من خارج الجمعية. ٤ - بعد توظيف مدير وحدة التطوع يتم تعبئة نموذج بطاقة الوصف الوظيفي نموذج رقم (١) التي تتضمن مهامه وواجباته وصلاحيته. ٥. يتم تعيينه بموجب عقد عمل موقع بين الطرفين.	

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

السياسة	١,٤,١
تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين و الفرق التطوعية بفرصهم ومبادراتهم ومشاريعهم التطوعية. (*)	
الإجراءات	
١- توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق الفرص والبرامج والمبادرات والأنشطة المتضمنة في الخطة التشغيلية وتؤكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.	



ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية:

٢.١.١	السياسة
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر. (*)	
٢.١.٢	السياسة
تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	
الإجراءات	
١. تقوم وحدة التطوع بتدريب العاملين في الجمعية بكيفية كتابة الفرص التطوعية. ٢. تقوم وحدة التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية نموذج رقم (٢) . ٣. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية. ٤. يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة، والإطار الزمني لأداء الفرصة، وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام، وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٣) . ٥. يدرس المشرف الفني المخاطر ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر. ٦. يحدد مدير التطوع والمشرف الفني أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات). ٧. يحدد مدير التطوع والمشرف الفني الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت (مباشرة أو غير مباشرة) . ٨. تحدد وحدة التطوع من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف والمتابعة). ٩. تقوم وحدة التطوع باعتماد الفرصة التطوعية بعد مراجعتها مع المشرف الفني. ١٠. يخطط مدير التطوع ومنسق الفرص التطوعية بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية. ١١. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.	

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

٢,٢,١	السياسة
تعتمد وحدة التطوع وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	
الإجراءات	
١.	تحدد وحدة التطوع والمسؤول الإعلامي ومسؤول التسويق بالجمعية (منصة العمل التطوعي وموقع الجمعية ومواقع التواصل الاجتماعي والصحف الإلكترونية)، وأي قناة مناسبة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
٢.	تستخدم وحدة التطوع والمسؤول الإعلامي الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٣. تحديد الإجراءات التأديبية:

٢,٣,١	السياسة
تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع أو الفريق التطوعي، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، كما تبلغهم أثناء تعريفهم بالجمعية، بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها وألية تطبيقها وفق سياسات الجمعية. (*)	
الإجراءات	
١-	تقوم وحدة التطوع والإدارة التنفيذية بإعداد ألية للتعامل مع مخالفات المتطوعين والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أو الفريق التطوعي أثناء تنفيذ الفرص التطوعية أو المبادرة التطوعية.
٢-	تقوم وحدة التطوع والإدارة التنفيذية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين أو الفريق التطوعي.
٣-	تحدد وحدة التطوع والإدارة التنفيذية ألية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين والفريق التطوعي المخالف.
٤.	يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالعقوبات المترتبة المتخذة في حق المتطوع أو الفريق التطوعي المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.
٥.	أما ما يخص إعلام المتطوعين أو الفريق التطوعي بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون أو الفريق التطوعي بشكل غير لائق: يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين الجدد والفريق التطوعي الجديد في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع أو الفريق التطوعي، ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية أو الفريق التطوعي ومبادراته.

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين:

٣,١,١	السياسة
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
٣,١,٢	السياسة
تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، وأقامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	
الإجراءات	
١. يقوم مدير التطوع ومنسق الفرص التطوعية بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية. ٢. تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذها للفرص التطوعية. ٣. إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن الإدارة التنفيذية تقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصى به من الجهات المعنية.	

٢. حماية خصوصية المتطوعين

٣,٣,١	السياسة
تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جمعيات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين. (*)	
الإجراءات	
١. يقوم مدير التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين. ٢. تخصص إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات وبيانات ومعلومات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية. ٣. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعيات ببياناتهم.	



٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

السياسة	٣,٤,١
تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لجمعيات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة التطوع ومنسق الفرص التطوعية بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم عن طريق منصة العمل التطوعي، وأيضاً عن طريق البريد الإلكتروني والرسائل النصية كبداية إضافية. ٢. تستثمر الجمعية علاقتها بالجمعيات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى الجمعيات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم. ٣. تقوم إدارة التطوع بعقد شراكات مع الجمعيات التي تهتم بالتطوع ولديها فرص تطوعية.	

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف:

السياسة	٤,٢,١
تُعرف إدارة التطوع في الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.	
الإجراءات	
١. يحدد مدير التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد نموذج رقم (٤). ٢. يزود منسق الفرص التطوعية كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، والأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل السياسات والإجراءات، دليل المتطوع، الدليل التعريفي). ٣. يصحب منسق الفرص التطوعية المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية مالم تكن الفرصة التطوعية عن بعد.	

٢. التدريب والتطوير:

السياسة	٣,٣,١
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مدير التطوع والعاملين معه في إدارة التطوع.	
الإجراءات	
١- يقوم منسق الفرص التطوعية بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين نموذج رقم (٧). ٢- يحدد منسق الفرص التطوعية البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ. ٣. يقوم مدير التطوع ومنسق الفرص التطوعية بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف بعد التدريب مباشرة.	

خامساً: الدعم والإشراف

١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة:

السياسة	٥,١,١
تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين والفريق التطوعي رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع والفريق التطوعي مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين والفريق التطوعي بالأساليب المناسبة. (*)	
الإجراءات	
١.	يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين والفريق التطوعي أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢.	يبدل المتطوع ورئيسها المباشر (المشرف الفني) والمعنون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣.	إذا شعر المتطوع أو لفريق التطوعي بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم رقم (٨) ، يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٤.	يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٥.	يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع أو الفريق التطوعي والمعنون 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 أو الفريق التطوعي، 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 أو الفريق التطوعي 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 حثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
١٠.	يتم إبلاغ المتطوع أو الفريق التطوعي بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.



٢. أحقية رفض المتطوع المطالب:

السياسة	٥,٢,١
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مدير التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذة بعين الاعتبار.	
الإجراءات	
١. يقدم المتطوع إشعار لمدير التطوع على البريد الإلكتروني للجمعية بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية، قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن ثلاثة أيام.	
٢. يقوم منسق الفرص التطوعية بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.	
٣. يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.	

٣. الدعم المالي والإشراف الفني :

السياسة	٥,٣,١
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع والفريق التطوعي للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها المتطوع أو الفريق التطوعي والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية أو المبادرة التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)	
السياسة	٥,٣,٢
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية.	
الإجراءات	
١. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين والفريق التطوعي بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين والفريق التطوعي عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة.	
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.	
٣. يقوم منسق الفرص التطوعية بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.	
٤. إذا احتاج الفريق التطوعي إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ مبادرتهم التطوعية فإن قائد الفريق يقوم بإبلاغ منسق الفرق التطوعية بالمبالغ المتوقعة صرفها.	
٥. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوع والفريق التطوعي بالموافقة أو عدمها.	
٦. يقوم المتطوع أو الفريق التطوعي بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن المصروفات نموذج رقم (٩).	

٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:

٥,٤,١	السياسة
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
٥,٤,٢	السياسة
تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمها الوزارة أو الجهات الشريكة. ٢. تعمل وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم. ٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة. ٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لإدارة التطوع.	



٥. التغذية الراجعة :

٥,٥,١	السياسة
تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
٥,٥,٢	السياسة
تبلغ وحدة التطوع بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
٥,٥,٣	السياسة
تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	
الإجراءات	
١. يقوم منسق الفرص التطوعية أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع بتعبئة نموذج أداء المتطوع نموذج رقم (١٠) وعلى الرابط التالي: https://docs.google.com/forms/d/1PbVuZbTj9nQyUwFndiaD-6b9tcEcvUm_o_XMMi8LHAs/edit و الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.	
٢. يقوم منسق الفرص التطوعية بإرسال رابط نموذج تقييم التجربة التطوعية لمنح المتطوع فرصة لتقييم تجربته وتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام ، وتعبئة نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية نموذج رقم (١١) رابط التقييم https://docs.google.com/forms/d/15tiqXshVJtsXw7H6mnFjXGX7NXj4-svq1yNofgh1s6c/edit	
٣. يقوم منسق الفرص التطوعية بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق الواتساب.	
٤. تعمل وحدة التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة لتطوير أنشطة التطوع وتعزيز ثقافة العمل التطوعي.	



سادساً: التقدير والتكريم

السياسة	٦.١.١
تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين والفرق التطوعية ويساهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين والفريق التطوعي شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم. (*)	
الإجراءات	
١. تقوم ودة التطوع بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين والفريق التطوعي على مواقع التواصل الاجتماعي والموقع 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 والفريق التطوعي بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد. ٤. تقدم الجمعية شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع نموذج رقم (١٢) . ٥. تقدم الجمعية حوافز للمتطوعين والفريق التطوعي على تميزهم وتفاعلهم في فرصهم ومبادراتهم التطوعية. ٦. تقوم وحدة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير، إلخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع. ٧. تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين والفرق التطوعية بشكل سنوي.	



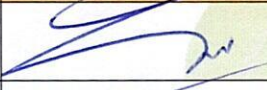
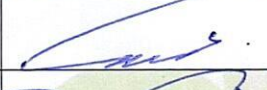
سابعاً: سياسة التعامل مع الفرق التطوعية

٧.١.١	السياسة
استقطاب الفرق التطوعية بناء على الفرص التطوعية المتاحة من قبل الجمعية.	
٧.١.٢	السياسة
استقطاب الفرق التطوعية للعمل مع الجمعية بفكرة أو مشروع جديد .	
شروط قبول الفرق التطوعية ذات الأفكار والمشاريع الجديدة:	
١. أن تكون الفكرة تخدم قضية من القضايا التي تتبناها الجمعية في مركز الطوال. ٢. ألا يتعارض العمل مع أهداف وبرامج الجمعية الأخرى. ٣. ألا يكون العمل تكراراً لبرامج أخرى للجمعية، ولا تدعو الحاجة لتكراره من جديد. ٤. أن يكون العمل قابلاً للتطبيق ضمن قدرات الجمعية المادية واللوجستية. ٥. أن يتم تقديم العمل باسم الجمعية ووحدة التطوع والفريق المنفذ. ٦. أن يتم الالتزام خلال جميع مراحل الإعداد، والتقييد بأنظمة الجمعية.	
إجراءات متعلقة بتسجيل الفريق التطوعي:	
أ. في حال طلب التسجيل لفرصة خاصة بالفرق التطوعية يتم إتباع الإجراءات التالية:	
١. تعبئة نموذج التسجيل الخاص بالفرصة . ٢. مقابلة مسؤول الفريق للتأكد من مناسبة الفريق، وقدرته على أداء العمل. ٣. الموافقة وبدء العمل وتوقيع الميثاق الخاص بالفرق التطوعية، أو الاعتذار والبحث عن فريق آخر. ٤. يقوم منسق الفرق التطوعية بالتأكد من أن جميع أعضاء الفريق مسجلين في منصة العمل التطوعي.	
ب. في حال تقدم الفريق بفكرة وأهداف خاصة به:	
١. تسجيل الفريق التطوعي في نموذج تسجيل الفرق التطوعية الإلكتروني على الرابط https://forms.gle/jbBGtL3W6Nhj5pfN6 ٢. كتابة الفكرة بالتفصيل وإرفاق بيانات جميع أعضاء الفريق في نموذج تسجيل الفرق التطوعية . ٣. دراسة الفكرة من قبل وحدة التطوع لتقييم فكرة الفريق وأهدافه. ٤. الرد على الفريق بالموافقة، أو الاعتذار، وفي حال الموافقة يتم توقيع اتفاقية الفرق التطوعية للبدء بتنفيذ مبادرات الفريق حسب الخطة المتفق عليها. ٥. يعتمد الفريق التطوعي في حال قبوله بأنه من الفرق التطوعية المسجلة تحت مظلة الجمعية، ويعطى الفريق تصريح لمدة عام، قابل للتمديد. ٦. ويسجل الفريق التطوعي في منصة العمل التطوعي. ٦. تقوم وحدة التطوع بإفادة الفرق التطوعية المتقدمة بأسباب عدم قبولها عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية.	

٧.١.٣	السياسة
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين الفريق التطوعي، ويتم تسجيلها بطريقة مناسبة، ويتم فحص جميع بيانات المتطوعين.	
الإجراءات:	
١. يقوم منسق الفرق التطوعية بتسجيل بيانات ومعلومات الفرق التطوعية الضرورية. ٢. ترسل الجمعية طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت المبادرة أو المشروع ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك. ٣. تخصص وحدة التطوع ملفات لحفظ مستندات وبيانات الفرق التطوعية ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.	
٧.١.٤	السياسة
تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء الفرق التطوعية وجودتها، وتزويد الفرق بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر، وإبلاغهم بأي تغيير جديد في ميثاق التعاون الخاص بالفرق، كما توضع آلية واضحة لتقييم أداء إدارة التطوع مع الفرق.	
الإجراءات:	
١. يقوم منسق الفرق التطوعية بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء الفرق التطوعية بتعبئة نموذج أداء وتقييم الفرق التطوعية نموذج رقم (١٣)، رابط التقييم (https://forms.gle/KRvMiKoQw8sKsNoy7) ٢. والذي تعتمده الجمعية في تقييم الفرق وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة الدورية. ٣. يقوم مدير التطوع بإبلاغ قائد الفريق التطوعي بأن له الأحقية بتقييم الإدارة ودور مدير التطوع ومنسق الفرق عن طريق إرسال التقييم والمقترحات على بريد الجمعية. ٤. يقوم منسق الفرق التطوعية بإبلاغ الفرق بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على المبادرات والمشاريع عن طريق البريد الإلكتروني.	

المراجع:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع () في دورته () هذه السياسة في / / م.

م	الاسم رباعي	الصفة	التوقيع	ملاحظات
١	حسين علي ظفري	رئيس الجمعية		
٢	عبدالرحمن بن علي مقهري	نائب الرئيس		
٣	عبدالعزیز علي ظفري	المشرف المالي		
٤	عبدالله حمود محمد الكلاس	عضو		
٥	عبد الرحمن محمد علي حمدي	عضو	مستقل	

