

المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتسهيل الزواج ورعاية الأسرة بالأحساء - رعاية  
مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٤٣٤

١٢ - س

للمواهيم والسياسات



# اللواهيم والسياسات

## سياسة إدارة التطوع

الإصدار الثاني

شهر أكتوبر لعام ٢٠٢٣ م



الأحساء - الهفوف - البندرية . صندوق بريد 430 هاتف 0135894443

E-mail: Reaayah@gmail.com

Reaayah\_sa

[www.reaayah.sa](http://www.reaayah.sa)



## اعتماد مجلس الإدارة

### سياسة إدارة التطوع

الاسم	التوقيع	الصفة	م
ناصر بن محمد النعيم		رئيس مجلس الإدارة	١
خالد بن سعد الصالح		نائب رئيس مجلس الإدارة	٢
إبراهيم بن محمد الدوسري		أمين الصندوق	٣
د/مهنا بن عبد الله الدلامي		عضو	٤
عدنان بن عبد الله العفالي		عضو	٥
نبيل بن محمد الشعيب		عضو	٦
ماهر بن عيسى الحجي		عضو	٧
فهد بن أحمد العجيل		عضو	٨

تم اعتماد اللائحة في محضر مجلس الإدارة رقم: ب تاريخ:





جمعية تيسير الزواج ورعاية الأسرة بالأحساء (رعاية)، هي منظمة غير ربحية تأسست عام ١٤١٨هـ وتعنى ببناء الأسرة واستقرارها، ونهدف إلى:

- تشجيع الشباب على الزواج، ومساعدتهم مادياً ومعنوياً.
- تحقيق الاستقرار الأسري والاقتصادي للأسر المستفيدة.
- بناء شراكات إيجابية فاعلة.
- الرفع من الكفاءة التخصصية لفريق العمل.
- تحسين الصورة الذهنية للجمعية.
- تأهيل المتطوعين وتمكينهم في مجال عمل الجمعية.
- تحقيق الاستدامة المالية للجمعية.
- تطوير البناء المؤسسي في الجمعية وفق أنظمة الجودة والحكومة.

تحقيق البناء الأسري واستقراره من خلال كسب تأييد الجهات المعنية المختلفة من خلال تقديم خدمات:

- معالجة عزوف الشباب عن الزواج.
- بناء منتجات وخدمات الجمعية، وفق أحدث، وأفضل المنهجيات، والمعايير.
- توسيع نطاق المستفيدين من خدمات ومنتجات الجمعية.
- زيادة وتنوع العلاقات وتفعيل الشراكات الإيجابية.
- تحقيق الاستدامة المالية.
- التمكين الاقتصادي للشباب.

#### ● مصطلحات إدارة التطوع بالجمعية:





بما أن وحدة التطوع في جمعية رعاية تعامل بالمعايير الوطني إدامة هو عبارة عن معيار وطني شامل لجميع المؤشرات والممارسات التي يفترض وجودها داخل بيئه تنظيمية واحدة، ويشترك في هذه البيئة مجموعة من أصحاب المصلحة، فإنه من الضرورة فهم المصطلحات والمفاهيم والسميات الرئيسية لتداولها بين أصحاب المصلحة لسهولة استخدامها وسرعة فهمها، وهي كالتالي:

أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.

العمل التطوعي

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.

مسؤول التطوع

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

الدور التطوعي

هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون ملائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.

الفرصة التطوعية

هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بمهارات والخبرات اللازمة.

تصميم الفرص التطوعية

الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع الجمعية ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في الجمعية.-

المتطوع

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 للمتطوع

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.

الميثاق الأخلاقي للجمعية

ومدير التطوع

دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤيه الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.

دليل المتطوع

هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب لفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين لفرصة 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.

أداة إدارة الفرص

التطوعية





هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطقات ورؤيا الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.

الملف التعريفي

ال قالب التعريفي

أداة قياس العائد

الاقتصادي التطوعي

المدير المباشر (المرجع  
الفنى)

المرجع الإداري

اتفاقية التطوع

المتطوعون المحتملون

التسكين

شهادة التطوع

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.

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

هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.

هو اتفاق شرفي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.

هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسجيلهم على الفرص التطوعية.

هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرص التطوعية ومديره المباشر.

هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والإنجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.





## ٤. نطاقات كيان التطوع



## لإحظات عامة:١

- ١- تم تصميم الدليل وفق دورة حياة التطوع المذكورة أعلاه وهي نطاقات التطوع الستة.
- ٢- تم ترتيب الممارسات والسياسات حسب تنفيذ الإجراء وليس حسب الترميز.
- ٣- تم وضع عناصر فرعية تحت كل مرحلة من المراحل الست حسب التنفيذ.
- ٤- تم ترميز السياسات وفق ترتيب نطاقات التطوع الست والبنود الفرعية تحت كل نطاق.
- ٥- تم ترميز النماذج وإعطاء رقم لكل نموذج وتم ترتيبها وفق وقت استخدامها المتوقع وفق النطاقات الستة.





## أولاً: التخطيط والتعزيز

الوصول السريع  
اضغط على زر **ctrl** ثم العنوان الرئيسي  
للانتقال إلى السياسات المتعلقة بها.

١. إعداد السياسات والإجراءات

٢. التعريف بدلاً من إشراك المتطوعين

٣. اختيار منسق / مدير التطوع

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

٥. استثمار التقنية في عملية التطوع

٦. مراجعة عملية إشراك المتطوعين

## ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

٣. تحديد الإجراءات التأدية

## ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

٢. التعرف على دوافع المتطوعين

٣. حماية خصوصية المتطوعين

٤. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قيوله

## رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه قبل التسكين

٢. التوجيه والتعرف

٣. التدريب والتطوير

## خامساً: الدعم والإشراف

١. الشكوى والتخلل والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

الأحساء - الهفوف - البدرية . صندوق بريد 430 هاتف 0135894443



Reaayah@gmail.com



Reaayah\_sa

[www.reaayah.sa](http://www.reaayah.sa)

المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية لتسهيل الزواج ورعاية الأسرة بالأحساء - رعاية  
مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٤٢٤



رس - ١٢ رمز السياسة

٢. أحقية رفض المتطوع المطالب

٣. الدعم المالي والإشراف الفنى

٤. تطوير مبارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

سادساً: التقدير والتكريم



الأحساء - الهفوف - البندرية . صندوق بريد 430 هاتف 0135894443

[Reaayah@gmail.com](mailto:Reaayah@gmail.com)

Reaayah\_sa

[www.reaayah.sa](http://www.reaayah.sa)



## أولاً: التخطيط والتعزيز

### ١. إعداد السياسات والإجراءات:

١,١,١	<b>السياسة</b>
	تلزם الجمعية بتوضيح منطقتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة وموقع الجمعية.
١,١,٢	<b>السياسة</b>
	تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتواافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)

### الإجراءات

١. تقوم **الادارة التنفيذية** في الجمعية بصياغة منطقتها ورؤيتها للجمعية لإشراك المتطوعين.
٢. تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطقتها ورؤيتها الجمعية في إشراك المتطوعين إلى **مدير التطوع** بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. يقوم كيان التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تنسن بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
٤. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجيهات الجمعية وقيمها المؤسسية فيما تضمن تحقيق العدالة في تكافف الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٥. تتبع الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

### ٢. التعريف بدأفع إشراك المتطوعين

١,٢,١	<b>السياسة</b>
	تبني الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب دوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.
الإجراءات	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>١- يقوم <b>مدير التطوع</b> بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية، أو ورش العمل، أو المنشورات، أو موقع التواصل الاجتماعي، أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.</li> <li>٢- يبين <b>مدير التطوع</b> لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وأدوات متنوعة مثل (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).</li> </ol>





٣- تشرك الادارة التنفيذية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصميم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

### ٣. اختيار مدير التطوع

١,٣,١ السياسة

**يكلف المدير التنفيذي** للجمعية 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 الجمعية (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

#### الإجراءات

- يختار المدير التنفيذي منسقاً أو مديرًا لكيان التطوع وتسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تضمن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- تقوم الادارة التنفيذية بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

### ٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

١,٤,١ السياسة

تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والم المواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (\*)

#### الإجراءات:

- توفر المنظمة المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد 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 المتتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتتطوع 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. يقوم مدير التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (٣).
٢. تكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية.
٣. تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).
٤. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وأآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
٥. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتتطوع للقيام بمهامه (التوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
٦. تحديد الفوائد التي تستعدي على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كاكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
٧. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
٨. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
٩. تنشر الجمعية فرصةً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

### ٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

#### ٢,٢,١ السياسة

تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.





### الإجراءات

- يحدد كيان التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- يستخدم كيان التطوع 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، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية. (\*)

### الإجراءات

- تقوم **ادارة الجمعية** بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المرتبطة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- تقوم **ادارة الجمعية** بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.





### ثالثاً: الفرز والتسكين

#### ١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

##### ٣,١,١ السياسة

**يطلب مدير التطوع** المعلومات الأساسية التي تخدم تسليم المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

##### ٣,١,٢ السياسة

تتأكد **ادارة الجمعية** من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

##### الإجراءات

- ١- يقوم **مدير التطوع** بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم لفرصة التطوعية.
- ٢- ترسل **ادارة الجمعية** طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

#### ٢. حماية خصوصية المتطوعين

##### ٣,٣,١ السياسة

تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات الازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ إذن من المتطوعين. (\*)

##### الإجراءات

- ١- يقوم **مدير التطوع** في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- يخصص **مدير التطوع** ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٣- **يطلب مدير التطوع إذن** المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويدهم ببياناتهم.

#### ٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

##### ٣,٤,١ السياسة





يعتمد مدير التطوع آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لمؤسسات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعدأخذ الإذن من المتطوعين.

#### الإجراءات

- يقوم مدير التطوع بإفاده المتقدمين لفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- تستثمر الجمعية علاقتها بالمؤسسات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المؤسسات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.





#### دابعاً: التوجيه والتدريب

## ١. التوجيه والتعرف

السياسة ٤٢١

**يعرف مدير التطوع جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.**

الإجراءات

١. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (٧).
  ٢. تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).
  ٣. يصحب مدير التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمراافق الجمعية.

## ٢. التدريب والتطور

السياسة ٣٣١

**تسند الادارة التنفيذية** مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مديري التطوع والعاملين معه في التطوع.

الاحوالات

- يقوم كيان التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٨).
  - 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.
  - يقوم كيان التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم اما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.





## خامساً: الدعم والإشراف

### ١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

#### ٥,١,١ السياسة

تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المقطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة. (\*)

#### ٥,١,٢ السياسة

تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وأالية تطبيقها. (\*)

#### الإجراءات

١. يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيان الخطوات والإجراءات 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 وتعبئته نموذج الشكاوى والتظلم رقم (١٠) 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 والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.

٦. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلقة 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 إعلانه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.

٩. يتم تكوين لجنة مصغرة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فحص 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. أما 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 التعرفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

### ٢. أحقيبة رفض المتطوع المطالب:

#### ٥,٢,١ السياسة





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

#### الإجراءات

- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهما لا تناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- يبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

### ٣. الدعم المالي والإشراف الفني

#### ٥,٣,١ السياسة

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

#### ٥,٣,٢ السياسة

يقوم مدير التطوع بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وأالية تقديمها، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه لفرصة التطوعية.

#### الإجراءات

- يقوم مدير 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.
- إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.
- يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
- يقوم المتطوع بتبليغ نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفي) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (٩).

### ٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

#### ٥,٤,١ السياسة

يقوم مدير التطوع بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعرفات والمهارات الالزمة والتي تمكّنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

#### ٥,٤,٢ السياسة

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

#### الإجراءات





١. تقوم إدارة الجمعية بالحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مدير التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
٢. يعمل كيان التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضایاهم في جدول أعمال الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

## ٥. التنفيذية الراجعة

### ٥,٥,١ السياسة

**يقوم مدير التطوع** بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتجذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

### ٥,٥,٢ السياسة

**يبلغ مدير التطوع** المتطوعين بكلفة المتغيرات المستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

### ٥,٥,٣ السياسة

**تعتمد ادارة الجمعية** آلية للحصول على التجذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

### الإجراءات

١. يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التجذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهاء من مهمته التطوعية.
٢. يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتبثة النموذج رقم (١١) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
٣. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفي والإداري، وتحال له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
٤. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكلفة المتغيرات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو يجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٥. **يعمل كيان التطوع** على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترنات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.





## سادساً: التقدير والتكريم

### ٦.١.١ السياسة

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

#### الإجراءات

١. تقوم **العلاقات العامة ومدير التطوع بنشر** إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل ادارة الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم ادارة الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متعددة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. يقدم **ادارة الجمعية** شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)
٥. يقوم كيان التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
٦. تقيم **ادارة الجمعية** فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

انتهت السياسة

