



سياسة إدارة المتطوعين

مقدمة

الغرض من هذه السياسة تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين بها، وذلك عن طريق تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كلا الطرفين.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة لعملية التطوع والمسؤوليات المحددة للأطراف في ذلك.

أنواع التطوع:

- تطوع دائم: أن يكون المتطوع عاملاً بشكل مستمر.
- تطوع مؤقت: وهو أن يكون التطوع إما:
 - لفترة زمنية محددة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
 - لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة فعاليات محددة.

أساليب التطوع:

- التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي.
- التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب الاتفاق بين الجمعية والمتطوع.
- التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والمتطوع.

حقوق المتطوع:

- التعامل معه باحترام وثقة وشفافية، وأن جهوده تساهم فعلياً في تحقيق أهداف الجمعية.
- إطلاع بطريقتة مهنية وواضحة على مناخ الجمعية وتنظيماتها والمعلومات الضرورية للقيام بمهامه.
- مساعدته على إبراز قدراته ومواهبه.
- إدماجه في العمل، والعمل على توظيف طاقاته وقدراته للاستفادة منها بأكبر قدر.
- تقديم التوجيه والتدريب للمتطوع ليتمكن من القيام بالمهام المنوطة به بكفاءة وفاعلية.
- عدم الالتزام بأي حقوق مالية سوى ما يترتب من مصروفات لازمة لتسيير الأعمال؛ على سبيل المثال لا الحصر " تذاكر سفر أو مصروفات نثرية".

واجبات المتطوع:

- الالتزام بالقوانين واللوائح التي تحددها الجمعية.
- المحافظة على سرية المعلومات في الجمعية، والأدوات العمل التي بحوزته، وموارد الجمعية.
- التعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي، والعمل ضمن فريق واحد.
- الالتزام بالعمل التطوعي كالتزام بأخلاقيات المهنة والتعامل معها بمثابة العمل الرسمي له.
- المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية.
- حسن التعامل مع الآخرين.

- عدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية.
- القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه، وتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية.
- لا يستغل موقعه لتحقيق منفعة شخصية أو أهداف أخرى.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع الأفراد الذين يتولون عملية التطوع التقييد بما ورد فيها. ويشجع أولئك الذين يُستخدمون في عملية التطوع على توقيع مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع () في دورته () هذه السياسة في /..... /.....
..... . وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.

دليل

السياسات والإجراءات

النسخة الأولى - يناير ٢٠٢٢

تمهيد

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وهو ينظم العمل التطوعي في جميع أقسام وإدارات الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة كيان التطوع 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 كيان التطوع.

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

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 أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة.
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 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.
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 تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، 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 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 المنظمة.
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.
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 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 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 كيان التطوع

تم صنع هذا الدليل وفق دورة حياة التطوع والتي تعبر عن المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع داخل الجمعية



أولاً: سياسات التخطيط والتعزيز

١. إعداد الرؤية والمنطلقات

سياسة ١،١ / تلتزم الجمعية بكتابة ونشر منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، داخلياً وخارجياً، وتضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.

الإجراءات:

١. يقوم مدير التطوع بجمع المدخلات المتعلقة بكتابة رؤية ومنطلقات الجمعية لإشراك المتطوعين من خلال إشراك الموظفين داخل الجمعية والمتطوعين وجميع أصحاب المصلحة المعنيين بالتطوع من خلال عقد لقاءات و ورش عمل.
٢. يقوم مدير التطوع بصياغة رؤية ومنطلقات الجمعية لإشراك المتطوعين واعتمادها من الإدارة التنفيذية بعد المراجعة .
٣. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع قسم العلاقات العامة بنشر رؤية ومنطلقات الجمعية داخل وخارج الجمعية بالوسائل المناسبة بالإضافة لتضمينها في الموقع الإلكتروني للجمعية ومستنداتها التعريفية .

٢ - إعداد السياسات والإجراءات

سياسة ١،٢ / تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجاتها وسياساتها الداخلية ، وتقوم بإتاحتها للعاملين داخل الجمعية ولأصحاب العلاقة بالتطوع مع مراجعتها بشكل دوري.

الإجراءات :

١. يساهم مديرو الإدارات والأقسام بالإضافة للمتطوعين في كتابة المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
٢. يقوم مدير التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصّلة وعملية لتنظيم عمل إدارة التطوع على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
٣. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وسياساتها العامة و يضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٤. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.
٥. تحرص الجمعية على مراجعة السياسات والإجراءات بشكل دوري.

٣- توظيف مدير التطوع

سياسة ١,٣ / توكل الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به موضحة مسؤولياته وصلاحياته ويتم مراجعته بشكل دوري لمواكبة التغيرات داخل وخارج الجمعية .
الإجراءات :

- ١- تقوم إدارة الجمعية بتعيين مدير تطوع متفرغ جزئياً أو كلياً لإدارة التطوع .
١. تقوم إدارة الجمعية بإعداد وصف وظيفي لمدير التطوع موضحة فيه جميع المهام والصلاحيات اللازمة لإدارة التطوع بشكل فعال .
٢. تراجع الإدارة المسؤولة الوصف الوظيفي لمدير التطوع بشكل دوري .

٤- تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

سياسة ١,٤ / تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتحرص على تزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة لتفعيل العمل التطوعي داخل الجمعية .

الإجراءات :

١. تقوم إدارة الجمعية بالتعاون مع إدارة التطوع بتحديد الاحتياج المعرفي اللازم للعاملين داخل الجمعية للتعامل مع المتطوعين مع وضع الخطط التي تتناسب مع ذلك .
٢. يتم عقد أنشطة متنوعة تساهم في نشر ثقافة التطوع بين العاملين مثل عقد ورش أو نشر منشورات دورية خاصة بالتطوع داخل الجمعية بالتعاون بين إدارة التطوع وقسم التدريب .
٣. تدعم إدارة الجمعية هذه الأنشطة وتشجع العاملين على المشاركة فيها .
٤. تقوم إدارة الجمعية بشكل دوري بمتابعة أنشطة إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجنده الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.

٥- وضع خطة تشغيلية لقسم التطوع

سياسة ١,٥/ تقوم الجمعية بوضع خطة تشغيلية لقسم التطوع داخل الجمعية بناء على احتياجات الأقسام والبرامج والأنشطة المتوقعة للجمعية وتلتزم بتوفير الموارد اللازمة لتنفيذها لها .

الإجراءات :

١. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع مشرفي الأقسام داخل الجمعية بدراسة تقديرية للإحتياج التطوعي داخل الجمعية
٢. يقوم مدير التطوع بإعداد الخطة التشغيلية بناء على مدخلات الأقسام بالإضافة لأي أنشطة أو مبادرات خاصة بإدارة التطوع .
٣. تعتمد إدارة الجمعية الخطة التشغيلية وتلتزم بتوفير جميع الاحتياجات لتفعيلها بالشكل المناسب .
٤. يحرص مدير التطوع على مراجعة الخطة بشكل دوري .

ثانياً: سياسات تصميم الفرص والاستقطاب

١- تصميم الفرص التطوعية

سياسة ٢,١: تقوم إدارات وأقسام الجمعية بتحديد احتياج الفرص التطوعية بحيث تكون واضحة ومحددة ومتنوعة، وتصميمها لتناسب اهتمام ومهارات المتطوعين، وتتولى إدارة التطوع بمراجعة وتقييم الفرص التطوعية المصممة.

الإجراءات:

١. يشرف مدير التطوع على عملية حصر الاحتياج التطوعي للإدارات بشكل دوري وفق النموذج (تحديد الاحتياج التطوعية) .
٢. يقوم المدير المباشر لكل إدارة بتصميم الفرص التطوعية وفق النموذج (تصميم الفرص التطوعية) المخصص ليشمل تفاصيل الفرصة ، وتتأكد من استيفائها لجميع المعلومات اللازمة والتزامها بمبادئ التطوع.
٣. يقوم مدير التطوع باستلام الفرص التطوعية المصممة من الإدارات من خلال وسائل التواصل المعتمدة داخل المنظمة ومراجعتها واعتمادها .

٢- استقطاب المتطوعين وتسويق الفرص التطوعية

سياسة ٢,٢ / تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية

الإجراءات :

١. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع الإدارات الراغبة باستقطاب المتطوعين بتحديد الفئات المستهدفة لكل فرصة تطوعية ، وتحديد الدوافع والمحفزات الخاصة بها ، و الأماكن التي يتواجد فيها أفراد هذه الفئة والطريقة الأفضل لاستقطابهم.
٢. يحدد مدير التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين مع الأخذ بالاعتبار ميزانية الجمعية ، ومدى توافق الوسيلة الإعلانية مع قيم الجمعية وسياساتها.
٣. يستخدم مدير التطوع بالتنسيق مع قسم العلاقات العامة والإعلام الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين .
٤. يحرص مدير التطوع وقسم العلاقات العامة والإعلام على تقييم الوسائل المستخدمة لاستقطاب المتطوعين بشكل دوري لقياس مدى فاعليتها في استقطاب المتطوعين .

٣- تكوين الفرق التطوعية

٢,٣ السياسة / تقوم إدارة التطوع بتشكيل فرق تطوعية بمهام وأدوار واضحة تقوم من خلالها بتحقيق أهداف الجمعية ورؤيتها وذلك سعياً منها في نشر ثقافة التطوع .

الإجراءات :

- ١- تقوم ادارة التطوع بعمل خطة تحدد فيها اهداف الفريق والانشطة الرئيسية التي سيقوم بها مع تحديد الأدوار والمهام المطلوبة لاختيار أعضاء الفريق بالتعاون مع الإدارات ، وإعلان ذلك عبر الوسائل المناسبة بعد اعتماد إدارة الجمعية .
- ٢- تقوم ادارة التطوع بدراسة طلبات الانضمام للفريق المعلن عنه واختيار الاعضاء المناسبين والاعتذار ممن لم يتم قبولهم .
- ٣- يتم تشكيل الفريق التطوعي والتوقيع على اتفاقية تتضمن الواجبات والالتزامات لكلا الطرفين وتحديد نوعية الدعم والإشراف عليه .

٤- استقطاب الفرق التطوعية

٢,٤ سياسة / تقوم إدارة التطوع بقبول انضمام الفرق التطوعية مع مراعاة احتياجات الجمعية وما يتناسب مع أهدافها ورؤيتها.

الإجراءات :

- ١- تتقدم الفرق التطوعية بطلب الانضمام عبر قنوات التواصل الرسمية للمنظمة .
- ٢- تقوم ادارة التطوع بعملية الفرز لطلبات الانضمام ، ويتم ارسال نموذج الانضمام للمنظمة للفرق المرشحة وتضمين الملفات المطلوبة .
- ٣- يتم دراسة ومطابقة البيانات من قبل الفرق التطوعية وعمل مقابلة مع مسؤول الفريق ، و يتم قبول الفريق المناسب والاعتذار ممن لم يتم قبولهم .
- ٤- يتم توقيع اتفاقية انضمام الفريق التطوعي مع تضمين الواجبات والالتزامات لكلا الطرفين وتحديد نوعية الدعم والإشراف عليه وذلك بعد اعتماد إدارة الجمعية .

ثالثاً: سياسات الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

سياسة ٣,١ / تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بالطريقة المناسبة في سجلات إدارة التطوع بعد التأكد من خلو سجلاتهم المدنية من المخالفات الأمنية في حال الاحتياج .
الإجراءات :

- ١- يقوم مدير التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية .
- ٢- ترسل إدارة 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

سياسة ٣,٢ / 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 :

١. يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.

٢. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

سياسة ٣,٣ / تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات:

١. يقوم مدير التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.

٢. تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم متى ما كان ذلك مناسب.

رابعاً: سياسات التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف

سياسة ٤,١ / تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية وأنشطتها ومرافقها، وتقدم لهم التأهيل اللازم للتعامل مع المكفوفين.

الإجراءات:

١. يحدد مدير التطوع بالتعاون مع قسم العلاقات العامة و الإعلام . إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق الوسائل المناسبة لطبيعة الفرصة ويمكن الاستعانة بنموذج (تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد).

٢. يزود مدير التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي ، الخ).

٣. يقوم قسم العلاقات العامة والإعلام بالتنسيق مع مدير التطوع بعمل جولة تعريفية بمرافق الجمعية للمتطوعين الجدد متى ما كان ذلك مناسباً .

٤. يقوم مدير التطوع بالتنسيق مع قسم التدريب لتقديم البرنامج التأهيلي للتعامل مع المكفوفين للمتطوعين الجدد.

٢. التدريب والتطوير

سياسة ٤,٢/ تقوم الجمعية بتقديم التدريب اللازم للمتطوعين لتمكينهم من القيام بالأدوار الموكلة لهم في الفرصة التطوعية

الإجراءات:

١. يقوم المدير المباشر بالتعاون مع مدير التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين

٢. يحدد المدير المباشر بالتعاون مع مدير التطوع البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً بالاتفاق مع المتطوعين و مراعاة نوعية الفرصة التطوعية ومدتها الزمنية ..

٣. يحرص مدير التطوع بالتعاون مع المدير المباشر لحصول على تقييم المتطوعين للبرامج والأنشطة التدريبية المقدمة لهم للتطوير والتحسين إما بعد التدريب مباشرة أو في نهاية الفرصة التطوعية .

خامساً: سياسات الدعم والإشراف

١. تحديد الإجراءات التأديبية

سياسة ٥,١ / 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 :

١. يقوم مدير التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
٢. يشرك مدير التطوع الإدارات المعنية مثل قسم الموارد البشرية بعملية المراجعة قبل اعتمادها من إدارة الجمعية .
٣. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

٢. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

سياسة ٥,٢ / 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.

الإجراءات :

١. يتأكد مدير التطوع من أنه تم إبلاغ جميع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ومديره المباشر والمعنيون بالتظلم الجهد لحل 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 وإرساله على البريد المخصص لاستقبال الشكاوى يُطلع مدير التطوع على الشكاوى وفي حال كان مديره المباشر (مدير التطوع) طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى الإدارة التنفيذية .
٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم من داخل الجمعية .
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعينين بالتظلم خلال يومين إلى ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى .
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.

٣. أحقية رفض المتطوع المطالب

سياسة ٥,٣/ للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مدير 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 المدير المباشر بالتعاون مع مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
٣. يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

٤. الدعم المالي والإشراف الفني

سياسة ٥,٤/ تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية.

الإجراءات :

١. تقوم إدارة التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن المصاريف ذات المهام التطوعية الموكلة لهم وأنواع المصروفات التي يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بها .
٢. يقوم المتطوع بأخذ موافقة المدير المباشر قبل صرف أي مبالغ متعلق بمهام التطوعية .
٣. يقوم المتطوع بتعبئة النموذج الخاصة بتعويض المصروفات مع إرفاق الإثباتات اللازمة (فواتير، ..) ويرفعها لمدير التطوع.

٤. يقوم مدير التطوع باعتماد الطلب ورفعته للإدارة التنفيذية ويتم تعويض المتطوع خلال خمسة أيام عمل من تاريخ اعتماد الطلب.

سياسة ٥,٤ / تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

١. يقوم المدير المباشر و مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.

٥. التغذية الراجعة

سياسة ٥,١ / تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

١. يقوم المدير المباشر بتقييم أداء المتطوع بالاستعانة بنموذج تقييم أداء المتطوع، وتقديم التغذية الراجعة بالطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.

سياسة ٥,٢ / تعتمد الجمعية آلية لتقديم التغذية الراجعة للمتطوعين للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أمهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات:

١. يعمل مدير التطوع و قسم العلاقات العامة والإعلام على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

سادساً: سياسات التقدير والتكريم

سياسة ٦,١ / تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين مجموعة من المحفزات و شهادات توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها اثناء تنفيذ فرصهم التطوعية .

الإجراءات:

١. تقوم إدارة التطوع بالتعاون مع قسم إدارة العلاقات العامة والإعلام بوضع لائحة محفزات خاصة بالمتطوعين وفق معايير مستويات التطوع وأدوات متنوعة بما يتلاءم مع ميزانية الجمعية وبموافقة الإدارة التنفيذية لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٢. يقوم مدير التطوع باحتساب عدد الساعات التطوعية الفعلية للمتطوع وفقاً للفرص التطوعية مع التأكد من التزام المتطوع بعدد الساعات التطوعية.
٣. تقدم إدارة التطوع شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع .
٤. تحرص الجمعية على تقديم التكريم والتقدير المناسب للمتطوعين الدائمين وفق لائحة المحفزات .
٥. تساهم إدارة العلاقات العامة بنشر إنجازات ومساهمات المتطوعين بشكل دوري عبر قنوات التواصل المناسبة.

دليل المتطوع

(دليل إرشادي)

(برنامج إدامة لمأسسة أقسام إدارة التطوع بالقطاع غير الربحي)

مركز التميز لتطوير المؤسسات غير الربحية

جامعة الملك فهد للبترول والمعادن

دليل المتطوع

بطاقة تعريف	
الهدف منه	١- إعطاء فكرة عامة حول إعداد دليل المتطوع في المنظمة. ٢- مساندة منسق ومدير التطوع في تصميم الدليل.
المعنيون	١- المتطوعون
الاصدار	الثالث / أغسطس ٢٠١٩

المقدمة

يُعدُّ هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في المنظمة، حيث يحتوي على معلومات هامة من شأنها أن تساعد على أداء دوره التطوعي والتعرف على حقوقه ومسؤولياته، ويلخص هذا الدليل أبرز المعلومات والمسؤوليات والواجبات وغيرها من الأمور التي يحتاج المتطوع أن يكون على معرفة بها قبل بدء التطوع في المنظمة، وعند الحاجة إلى المزيد من التوضيح ينبغي الرجوع إلى إدارة خدمات التطوع ودليل السياسات والإجراءات التفصيلي، ويمكن وضع أرقام خاصة بالتواصل للراغبين في الاستفسار عند الحاجة.

ويمكن تصميم هذا الدليل بحيث يكون ملائماً لكل المتطوعين الذين يعملون تحت مظلة المنظمة بغض النظر عن أدوارهم، أو أن تتم مواءمته لكل نوع من أنواع المتطوعين، ويترتب على كل من الخيارين بعض التعديلات في قالب الدليل. ويمكن كذلك صياغة الدليل بصيغة مخاطبة مباشرة للمتطوع باستخدام ضمير المخاطب، ويمكن صياغته أيضاً باستخدام ضمير الغائب بحسب ما تفضله المنظمة.

وحتى يكون الدليل مستوفياً بأهدافه، ينبغي أن يتضمن مجموعة من البنود وهي:

- (١) مقدمة عن المنظمة وتاريخها
- (٢) منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين
- (٣) التعريف ببيئة العمل
- (٤) حقوق المتطوع (نموذج اكتفاء + النموذج الحالي)
- (٥) التزامات المتطوع (نموذج اكتفاء + النموذج الحالي)
- (٦) الميثاق الأخلاقي للمتطوع
- (٧) السياسات التي تتعلق بالمتطوع (سياسة التعويض - سياسة الشكوى - سياسة التقييم - سياسة التكريم - الخ)
- (٨) نماذج المتطوع

١- مقدمة عن المنظمة وتاريخها

هذا الدليل هو المستند الذي يعرف المتطوع بالمنظمة وفلسفتها في التطوع، وقد يكون في معظم الأحيان أول مستند يقع بين يدي المتطوع من المنظمة، وبالتالي ينبغي تصديره بعبارة ترحيبية للمتطوع، ومقدمة يسيرة تعرف بالمنظمة ورسالتها، ويمكن أن تحيله إلى القالب التعريفي للحصول على مزيد من المعلومات حولها.

٢- منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين

بعد التعريف بالمنظمة والحديث عن طبيعة عملها، وأهدافها، وتاريخها، يتم الحديث عن منطلقاتها لإشراك المتطوعين، وموقع التطوع من رؤيتها، ومن المحاور التي يمكن أن يغطيها هذا الجزء ما يلي:

١- استقطاب المتطوعين من ذوي الإعاقة البصرية تحقيقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠ في عملية تمكين ذوي الإعاقة وتفعيل دورهم في المجتمع.

٢- زيادة رأس المال البشري، لرفع كفاءة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة البصرية.

٣- المساهمة في توسيع دائرة أثر الجمعية من خلال استقطاب المتطوعين المتخصصين.

٤- تدريب وتمكين المتطوعين لكيفية التعامل مع ذوي الإعاقة البصرية

٣- التعريف ببيئة العمل والأنظمة العامة:

يهدف هذا الجزء إلى التعريف ببيئة العمل التي سيعمل فيها المتطوعون، والتعريف بالمنشآت والتسهيلات والتعليمات الخاصة التي ينبغي عليهم معرفتها بالموقع الذي يتطوعون فيه.

● ويمكن أن يتضمن المحاور التالية:

- التعريف بموقع المنظمة وطريقة الوصول إليها (خريطة للموقع).
- التعريف بأية تعليمات خاصة بموقع ومبنى المنظمة، مثل: نظام مواقف السيارات للمؤسسة، ووجود نظام خاص بمواقف السيارات في المبنى الذي توجد فيه المنظمة، والمواقع التي ينبغي عدم الوقوف فيها، وكذلك أية تعليمات تتعلق بإغلاق المبنى وفتحه الخ.
- التعريف بموقع لوحة الإعلانات الخاصة بالمتطوعين داخل المنظمة (إن وجدت) التي ستستخدم للتنبيه والإعلام عن أية تحديثات جديدة (فرص تطوعية، تعديلات نظامية، تنبيهات عامة الخ).

○ التعريف بأية مواقع أو منشآت عامة أو خاصة في المنظمة وكيفية استخدامها والاستفادة منها (غرفة اجتماعات، مصلى، غرفة استراحة، غرفة ألعاب ومناشط رياضية، غرف خاصة لا يمكن دخولها لغير الموظفين الخ).

○ التعريف بأية تسهيلات تقدمها المنظمة للمتطوعين ذات علاقة ببيئة العمل، وكيفية استخدامها (أدراج أو أماكن تخزين للأغراض الشخصية، أو ثلاجة مياه أو سخّان شاي، أو كافتريا الخ).

كما يمكن أن يكون في هذا الجزء التوجيهات التي تتعلق ببيئة العمل التي تتعلق بالأداب والأخلاق والذوق العام، أو التي تتعلق بالأمور الإجرائية المرتبطة بطريقة تسجيل الحضور والانصراف، واحتساب الساعات التطوعية، والتوجيهات المتعلقة بتنفيذ العمل التطوعي نفسه.

فمثلاً: يمكن إلى جانب الأخلاق والذوق الحديث عن آداب التعامل مع المتطوعين والموظفين الآخرين، والحفاظ على موارد بيئة العمل وأدواتها، وقواعد الأكل والشرب، والتدخين، والعلاقة بين الجنسين، واستخدام الهاتف، وأجهزة الحاسب، والمكتبة الخ). ويمكن في الجانب المتعلق بالأمور الإجرائية بيان التوجيهات التي تتعلق بالدخول والخروج، وطريقة تسجيل واحتساب ساعات التطوع.

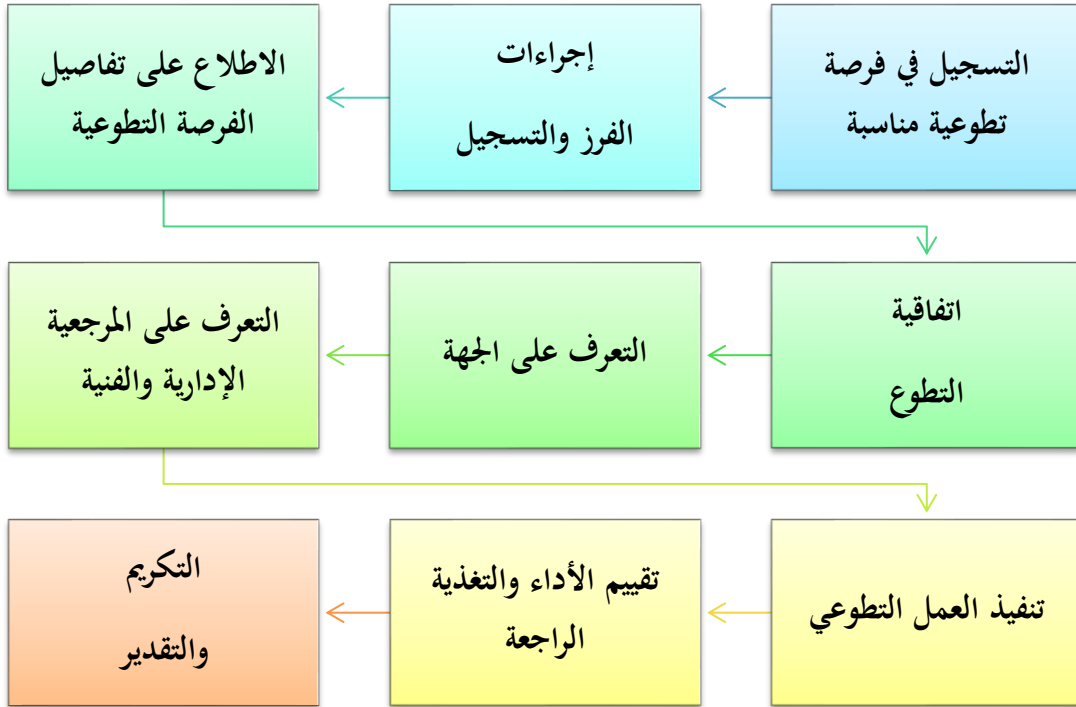
ولا تنحصر بيئة العمل في المنظمة نفسها، فبالنسبة للمتطوعين الذين يعملون مع جهات أخرى (دور الأيتام، أو العجزة، أو الحدائق العامة الخ) تكون هذه الأماكن جزءاً من بيئة العمل الخاصة بهم. وبالتالي تتم تغطية التعليمات والتوجيهات المتعلقة بهذه البيئات في هذا القسم أيضاً، مثل تعليمات التعامل مع الأيتام، والأطفال، والمعاقين، والعجزة. ويمكن أن تكون هذه التعليمات عامة، أو تكون خاصة وتفصيلية.

٤- حقوق المتطوع:

هذا الجزء هو الجزء الأساسي في هذا الدليل، ويستند بشكل كبير إلى دليل السياسات والإجراءات، ويتضمن كثيراً من الحالات إليه. والهدف الأساسي من هذا القسم هو تقديم تعريف مختصر بالحقوق التي يتوقعها المتطوع من قبل المنظمة التي سيتطوع بها، وتتعهد المنظمة بالالتزام بالحقوق معه، وهذه الحقوق تتقاطع بشكل مباشر مع السياسات الموجودة في دليل السياسات والإجراءات التي تشير إلى سبب التزام المنظمة بهذه الحقوق، وكيفية الوفاء بها في بيئة العمل عبر الإجراءات

الإدارية، وبالتالي يمكن أن نقول: إن هذا القسم هو تعريف أولي بما يهتم المتطوع ويعنيه بشكل مباشر من دليل السياسات والإجراءات، بحيث يمكنه الرجوع إلى دليل السياسات والإجراءات في حالة رغبته في التعرف على مزيد من التفاصيل.

رحلة المتطوع في الجهة:



- وفيما يلي بيان بأهم ما يمكن أن يحتويه هذا القسم مع تفاصيل مقترحة من دليل السياسات والإجراءات:

أ- التقديم في كافة الفرص المتاحة:

للمتطوع الحق في التقدم إلى المنظمة في كافة الفرص المتاحة، ويحق له تولّيها ما دامت تتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية، ويكون له مرونة الاختيار في وقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض وسياسة المنظمة ومتطلبات الفرصة التطوعية.

ب- تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب:

تلتزم المنظمة بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم، وأنها قيد الدراسة، وهي تلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولاً أو رفضاً، وبيان أسباب الرفض إن أمكن والإحالة إلى فرص تطوعية أو جهات أخرى.

ت- تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل المنظمة، وهو يتضمن التعريف بالمنظمة التي سيتطوع فيها، والأشخاص الذين سيتعامل معهم، والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها.

ث- تعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته:

يكون للمتطوع توصيف لدوره التطوعي بحسب المعايير الموضحة في دليل السياسات والإجراءات، ويحق للمتطوع الاطلاع عليه. وتلتزم المنظمة والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع والمنظمة.

ج- تعريف المتطوع بمرجعيته:

يتم تعريف المتطوع بالمرجعية الإدارية والفنية التي يعود إليها المتطوع خلال أداء دوره التطوعي، ويتم تزويده بكافة وسائل الاتصال بمسؤوله المباشر لأخذ المشورة والتوجيه والتدريب في أثناء عمله.

ح- الاحترام والاحترام:

للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضواً ينتمي للمؤسسة.

خ- السلامة:

يحق للمتطوع أن يمارس دوره التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر التي تهدد سلامته البدنية أو النفسية، وأن توفر له المنظمة الدعم المعرفي والمادي بخصوص إجراءات السلامة وأدواتها وكيفية استخدامها وذلك بناء على تقييم المخاطر الذي تقوم به المنظمة كما في دليل السياسات والإجراءات.

د- الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم المنظمة من خلال مدير التطوع بإطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقاً، وإطلاعه على نتائج سير مهمته التطوعية من خلال استعراض ما تم تحقيقه أو إنجازه ومدى إتقان العمل الذي أوكل إليه والأخطاء التي قد تكون قد حصلت وكيفية علاجها.
- تكون هنالك جلسات متابعة دورية أسبوعية أو شهرية مثلاً للتأكد من تحقيق أهداف المهمة التطوعية من خلال المعلومات الواردة من الميدان أو المشرفين والمتعلقة بأداء المتطوع وتحقيق أهداف العمل. وعند الحاجة يبقى المتطوع تحت إشراف مستمر أثناء تأدية مهامه التطوعية لتقويم أدائه ليتماشى مع سياسات المنظمة.
- تقوم المنظمة بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء المنظمة وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة في تطوير التطوع في المنظمة.

ذ- التدريب والتطوير

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف المنظمة المسؤولة عن التدريب في المنظمة قبل قيامه بأي مهام تطوعية.
- يتم من خلال التدريب استكشاف قدرات المتطوع لمقابلتها بطبيعة المهام التي تناسب قدراته ومهاراته وظروفه واحتياجاته.
- يتم في بعض المهام التطوعية الخاصة تخصيص برنامج تدريبي يخصص فقط لأداء تلك المهمة.
- يجب على المتطوع الالتزام بجميع البرامج التدريبية التي تقدمها المنظمة التطوعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

ز- سرية المعلومات

تقوم المنظمة بجمع معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية للمتطوع، وتتعهد المنظمة بالحفاظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، وتحمل المنظمة المسؤولية القانونية حيال ذلك.

ز- الغياب:

يحق للمتطوع عدم الحضور بسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول دون أدائه لدوره التطوعي، بشرط أن يبلغ مسؤوله المباشر بعدم قدرته على الحضور قبل ٢٤ ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

س- التظلم:

يحق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل والإدارة أو نحو ذلك يتعارض مع دوره التطوعي وسياسة ومعايير المنظمة في التطوع، ويتم ذلك بحسب الإجراءات الموضحة في دليل السياسات والإجراءات.

ش- التكريم والتقدير:

يحق لكل متطوع ملتزم إيجابياً مع المنظمة أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات المنظمة، وأخذ مرثياته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع عليها كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة المنظمة

ص- إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

يمكن للمتطوع أن ينهي اتفاقه مع المنظمة التي يتطوع فيها، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها في أي وقت يشاء، بشرط ألا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص بالمنظمة والتزامات المتطوع الأساسية تجاهها بشكل كبير. ويتم أخذ ملاحظاته وتغذيته الراجعة تجاه المنظمة وتجربته التطوعية عند إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية.

٥- التزامات المتطوع

هذا هو الجزء الأساسي الثاني في هذا الدليل، ويهدف إلى بيان مسؤوليات المتطوع تجاه المنظمة أو البرنامج التابع للمنظمة الذي يتطوع فيه. ومثلما في قسم الحقوق يستند هذا القسم بشكل كبير إلى دليل السياسات والإجراءات الذي يوضح أهمية التزامه بهذه المسؤوليات، وتفاصيل الإجراءات الإدارية التي قد يحتاج إليها للقيام بها. ويمكن أن تشمل هذه المسؤوليات ما يلي:

أ- المسؤولية الاجتماعية:

يلتزم المتطوع بانجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف المنظمة الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.

ب- التوقيع على اتفاق التطوع:

يقوم المتطوع والمنظمة بعمل اتفاق تطوع يوضح توقعات المنظمة من المتطوع، وتوقعات المتطوع من المنظمة.

ت- الدوام وأوقات العمل:

يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج الذي يوكل إليه عند كل برنامج.

ث- سياسة الخصوصية والسرية:

يلتزم المتطوع بالحفاظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة بالمنظمة أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفيدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشاءها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي، كما قد تطلب المنظمة من المتطوع توقيع تعهد بالحفاظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشاءها والتزام كافة إجراءات الحفاظ على سريتها، وذلك إن تطلب الأمر.

ج- تضارب المصالح:

- يعرف تضارب المصالح على أنه "الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار المتطوع في أثناء أدائه لوظيفته بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمة هو شخصياً، أو تهمة أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أداءه لاعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

- يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يُعدّ تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وعند وقوع ذلك يقوم بإعلام مدير التطوع بشكل مباشر.

ح- العروض والهدايا:

- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي منظمة سواءً أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات، والبسكويت، والزهور أو غيرها التي تُعدّ في أعراف المنظمة بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية.

- إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع مرجعه الخاص به.

خ- المظهر الشخصي والذوق العام:

بحسب سياسة المنظمة وطبيعة الدور التطوعي يلتزم المتطوع بالتيقيد بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله. ويجب أن ينسجم مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية، ويراعى الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.

٦- الميثاق الأخلاقي للمتطوع:
وهنا يتم إدراج الميثاق الأخلاقي للمتطوع.

٧- السياسات المتعلقة بالمتطوعين:
وهنا يتم إدراج السياسات الخاصة بالمتطوعين والتي تم إعدادها مسبقاً في دليل السياسات.

١. تحديد الإجراءات التأديبية

سياسة ٥,١ / 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:

١. يقوم مدير التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
٢. يشرك مدير التطوع الإدارات المعنية مثل قسم الموارد البشرية بعملية المراجعة قبل اعتمادها من إدارة الجمعية.
٣. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

٢. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

سياسة ٥,٢ / 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.

الإجراءات:

١. يتأكد مدير التطوع من أنه تم إبلاغ جميع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ومديره المباشر والمعنيون بالتظلم الجهد لحل 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 وإرساله على البريد المخصص لاستقبال الشكاوي يُطلع مدير التطوع على الشكاوى وفي حال كان مديره المباشر (مدير التطوع) طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى الإدارة التنفيذية.
٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم من داخل الجمعية.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين إلى ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى.
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.

٣. أحقية رفض المتطوع المطالب

- سياسة ٥,٣/ للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مدير 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 المدير المباشر بالتعاون مع مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
 ٣. يُبلغ المتطوع بالتحديثات و الإجراءات المترتبة على طلبه.

٢. الدعم المالي والإشراف الفني

- سياسة ٥,٤/ تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية.
- الإجراءات:

١. تقوم إدارة التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن المصاريف ذات المهام التطوعية الموكلة لهم وأنواع المصروفات التي يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بها .
٢. يقوم المتطوع بأخذ موافقة المدير المباشر قبل صرف أي مبالغ متعلق بمهام التطوعية .
٣. يقوم المتطوع بتعبئة النموذج الخاصة بتعويض المصروفات مع إرفاق الإثباتات اللازمة (فواتير ،...) ويرفعها لمدير التطوع.
٤. يقوم مدير التطوع باعتماد الطلب ورفعها للإدارة التنفيذية ويتم تعويض المتطوع خلال خمسة أيام عمل من تاريخ اعتماد الطلب.

سياسة ٥,٤/ تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

١. يقوم المدير المباشر و مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.

٣. التغذية الراجعة

سياسة ٥,١/ تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

١. يقوم المدير المباشر بتقييم أداء المتطوع بالاستعانة بنموذج تقييم أداء المتطوع، وتقديم التغذية الراجعة بالطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.

سياسة ٥,٢/ تعتمد الجمعية آلية لتقديم التغذية الراجعة للمتطوعين للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ

فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات :

١. يعمل مدير التطوع وقسم العلاقات العامة والإعلام على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

سادساً: سياسات التقدير والتكريم

سياسة ٦,١ / تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين مجموعة من المحفزات و شهادات توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها اثناء تنفيذ فرصهم التطوعية .
الإجراءات :

- ١ . تقوم إدارة التطوع بالتعاون مع قسم إدارة العلاقات العامة والإعلام بوضع لائحة محفزات خاصة بالمتطوعين وفق معايير مستويات التطوع وأدوات متنوعة بما يتلاءم مع ميزانية الجمعية وبموافقة الإدارة التنفيذية لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
- ٢ . يقوم مدير التطوع باحتساب عدد الساعات التطوعية الفعلية للمتطوع وفقاً للفرص التطوعية مع التأكد من التزام المتطوع بعدد الساعات التطوعية.
- ٣ . تقدم إدارة التطوع شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع .
- ٤ . تحرص الجمعية على تقديم التكريم والتقدير المناسب للمتطوعين الدائمين وفق لائحة المحفزات .
- ٥ . تساهم إدارة العلاقات العامة بنشر إنجازات ومساهمات المتطوعين بشكل دوري عبر قنوات التواصل المناسبة.

٨- نماذج المتطوعين:

وهنا يتم إدراج النماذج التي سيحتاج المتطوع إلى التعامل معها أثناء تطوعه في المنظمة.

نموذج رقم (٥) المقابلة الشخصية			
		اسم المتقدم على الفرصة التطوعية	مسمى الفرصة التطوعية
() نعم () لا		المتطوع من ذوي الإعاقة	القسم طالب الفرصة
() حضرية () اتصال هاتفي		طريقة عقد المقابلة	تاريخ المقابلة
ضعيف	متوسط	عالي	المعيار
			التزام المتطوع بالوقت في الحضور للموعد المحدد
			القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة
			القدرة على التعامل مع ذوي الإعاقة البصرية
			مستوى الثقة بالنفس لدى المتطوع
			قدرة المتطوع على التعلم والتطوير
			مناسبة خبرات المتطوع وتجاربه السابقة مع الفرصة التطوعية ومهامها
		التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي	
		دوافع المتطوع للتقدم للفرصة (ماذا تتوقع أن تضيف لك هذه الفرصة؟)	
		وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> أبداً	
		المهام والأدوار التي تفضل القيام بها كمتطوع؟	
		المستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة التطوعية <input type="checkbox"/> مناسب جداً <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> غير مناسب تماماً	
		التوقيع	مدير التطوع
		التوقيع	المسؤول المباشر

نموذج رقم (٦) اتفاقية تطوع			
مسمى الفرصة التطوعية	طبيعة الفرصة	() حضورية () عن بعد	
موقع الفرصة التطوعية		المدينة	
رقم الجوال	البريد الإلكتروني		
السيدة/..... ورقم الهوية/..... يسر منظمة..... أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/..... وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذة/..... ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة مهامكم التطوعية، كما تم تحديد الأستاذة/..... مسؤول قسم..... ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم التطوعية.			
الفترة الزمنية: كما تم الاتفاق معكم لمدة..... يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع..... ساعة في اليوم/الأسبوع. بدءاً من يوم..... وتاريخ..... / / ٢٠..... وحتى يوم..... وتاريخ..... / / ٢٠..... نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر .			
<ul style="list-style-type: none"> ● التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات. ● الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه. ● تحقيق المستهدفات المتفق عليها من الفرصة التطوعية وهي: 		ما تتوقعه المنظمة منكم	
<ul style="list-style-type: none"> ● التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها وبالفرصة التطوعية وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة. ● التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بمهامكم وكذلك التدريب والتأهيل. ● الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر. ● التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال فرصتكم التطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها . 		ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة:	
نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين			
المتطوع/ة		التوقيع	
مدير التطوع		التوقيع	

٢.هـ نموذج طلب تعويض عن مصروفات

١- يُعبأ من قبل المتطوع

مسمى الفرصة التطوعية

اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية

طريقة التعويض

() نقدي

() حوالة بنكية

رقم الأيوان

اسم المصرف/ البنك

المسؤول المباشر

تاريخ صرف المبلغ

اجمالي مبلغ الصرف

تاريخ تقديم الطلب

بيان بالمصروفات

المبلغ

مكان الصرف

٢- يُعبأ من قبل المسؤول المباشر

تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية.

التوقيع

١- يُعبأ من قبل مدير المتطوع

إحالة الطلب

○ المدير التنفيذي

○ المدير المالي

○ المحاسب

○ شخص آخر.....

مدير التطوع

التوقيع

٣- يُعبأ من قبل المتطوع

تم استلام المبلغ

التوقيع

نموذج رقم (١٠) الشكوى والتظلم

خاص بالمتطوع			
			اسم المتطوع
تاريخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم	مسمى الفرصة التطوعية
اسم المسؤول المباشر		الطرف الذي سوف يتم تقديم (الشكوى / التظلم) ضده	
		متطوع - مستفيد - المسؤول المباشر - مدير التطوع - أخرى	
نوع المشكلة		تاريخ المشكلة	
<input type="radio"/> تظلم	<input type="radio"/> شكوى	/ / ١٤ هـ	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
<input type="radio"/> المدير التنفيذي	<input type="radio"/> مدير التطوع	<input type="radio"/> المدير المباشر	
خاص بمن ينظر في المشكلة			
التوقيع	تاريخ النظر فيها	اسم من نظري المشكلة	
التوجيه			
		<input type="radio"/> تم	<input type="radio"/> لم يتم ، والسبب:
إغلاق الشكوى			
التوقيع	تاريخ إغلاق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى	

نموذج رقم (١٢) تقييم أداء المتطوع				
				مسمى الفرصة التطوعية
من: / / إلى / /				بداية الفرصة التطوعية ونهايتها
بالأيام: (.....) يوم ، بالساعات: (.....) ساعة				مدة الفرصة التطوعية
مكان الفرصة التطوعية				
			المدينة	المنطقة
وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع				
أبرز المعوقات			أبرز الإيجابيات	
ضعيف	جيد	جيد جدا	ممتاز	التقييم
				١. مستوى أداء المتطوع للفرصة التطوعية
				٢. التزام المتطوع بالوقت
				٣. التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي
مقترحات للتحسين				
		التاريخ:		اسم المتطوع:
			التوقيع:	اسم المشرف على العملية التطوعية:
توصيات المشرف على العملية التطوعية				

نموذج رقم (٨) تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين			
اسم المتطوع		مسمى الفرصة التطوعية	
المسؤول المباشر		فترة التطوع بعد الحصول على التدريب	
المهام المطلوبة	المهارات المطلوبة	المهارات التي تحتاج إلى تحسين	
			التأهيل المقترح للمهارات التي بحاجة للتحسين
			مؤشر تحسن الأداء
			المسؤول عن التدريب
	التوقيع		المسؤول المباشر
	التوقيع		مدير التطوع

نموذج رقم (٣) تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة

اسم مقدم الطلب :

تاريخ رفع طلب الاحتياج التطوعي: / / ٢٠٢٢

ملاحظة: أهمية الدور من ١ إلى ٥ (حيث أن ١ هو الأكثر أولوية - ٥ هو الأقل أولوية)

أولوية الدور	تاريخ الاحتياج	عدد المتطوعين	وصف عام للدور (ملخص المهام الأساسية للدور)	الأدوار التطوعية الممكنة	الاحتياج الوظيفي	م	الإدارة/ القسم
						١	
						٢	
						٣	
						٤	
						٥	
						٦	

اعتماد سياسة إدارة المتطوعين جمعية إبصار الخيرية

م	الإسم	الصفة	التوقيع
١	المستشار / أحمد عبدالعزيز الحمدان	رئيس مجلس الإدارة	
٢	الدكتور / أسامة عبدالقادر نصير	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	الدكتور / محمد سليمان الفواز	المشرف المالي	
٤	المهندس / عبدالرحمن عبدالله الخريجي	عضو مجلس الإدارة	
٥	الاستاذ / عبدالله عوض بن لادن	عضو مجلس الإدارة	
٦	الاستاذة / لولوة أمان عبدالله	عضو مجلس الإدارة	
٧	الدكتور / حسين علي السقاف	عضو مجلس الإدارة	

