

# دليل السياسات والإجراءات لوحة التطوع بجمعية أثر الشبابية



بطاقة تعريف	
الهدف من الدليل	<p>١- تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل الوحدة التطوعية، وآلية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في قضايا التطوع.</p> <p>٢- مساندة مستشار الوحدة التطوعية في تصميم دليل خاص بالجمعية يجمع السياسات والإجراءات المتعلقة بالتطوع.</p> <p>٣- يعتبر مرجع لمدير التطوع لإضافة أو تعديل السياسات والاجراءات في الجمعية أو اختيار السياسات الرئيسية ووضعها في دليل المتطوع.</p>
المعنيون	مدير التطوع.
رقم الإصدار	الأول
تاريخ الاصدار	23/4/1442 هـ



## ● المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وهو ينضم العمل التطوعي في جميع 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.

كما يقدم هذا الدليل مجموعة من النماذج التي يعتمد عليها كيان التطوع في إدارة هذه العملية الهامة. وينبغي أن تنظر الجمعية إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنقذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك الجمعية في تأسيس قسمها الخاص بشؤون المتطوعين إلى أتباع ومطابقة معيار الوحدة التطوعية، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

## 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 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 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 الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.

الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.
القالب التعريفي	هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.
أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي	هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، التكريم والتقدير).
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 شرقي 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



## أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات
٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
٣. اختيار منسق / مدير التطوع
٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

## ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية
٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية
٣. تحديد الإجراءات التأديبية

## ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
٢. حماية خصوصية المتطوعين
٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

## رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف
٢. التدريب والتطوير

## خامساً: الدعم والإشراف

١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.
٢. أحقية رفض المتطوع المطالب
٣. الدعم المالي والإشراف الفني
٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين



## سادساً: التقدير والتكريم

### أولاً: التخطيط والتعزيز

#### ١. إعداد السياسات والإجراءات:

1.1.1	السياسة	تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
1,1,2	السياسة	تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)
		الإجراءات
		١. يقوم مدير التطوع في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين. ٢. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى مدير التطوع بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً. ٣. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة. ٤. يقوم مدير التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع. ٥. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية. ٦. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

## ٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

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

### الإجراءات

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

### ٣. اختيار منسق / مدير التطوع

1,3,1	السياسة
تكلف الجمعية 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	
١- تختار الجمعية مديراً لكيان التطوع وتسد له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم ( ٢ ) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.	
٢- يقوم مدير الجمعية بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.	

#### ٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

1,4,1	السياسة
تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)	
الإجراءات	
١- توفر الجمعية 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

2.1.1	السياسة
تقوم وحدة التطوع بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجات الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر. (*)	
2.1.2	السياسة
تؤمن وحدة التطوع بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	

## الإجراءات

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

## ٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

السياسة	2,2,1
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	
الإجراءات	
١- يحدد مدير التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.	
٢- يستخدم مدير التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.	

### ٣. تحديد الإجراءات التأديبية

السياسة	2,3,1
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- تقوم الوحدة التطوعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- ٢- تقوم الوحدة التطوعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- ٣- تحدد الوحدة التطوعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- ٤- 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

3,1,1	السياسة
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
3,1,2	السياسة
تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	
3,1,3	السياسة
تتعامل الجمعية مع الفرق التطوعية من الشباب والشابات بحسب الفرص التطوعية المتاحة .	

## الإجراءات

- ١- تقوم وحدة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
- ٢- تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية.
- ٣- إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن مدير التطوع يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصى به من الجهات المعنية.
- ٤- يتم تسجيل أعضاء الفريق التطوعي في الفرصة التطوعية بحسب العدد المتاح داخل الفرصة .

## ٢. حماية خصوصية المتطوعين

3,3,1	السياسة
تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين. (*)	
الإجراءات	
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- 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	3,4,1
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- تقوم الوحدة التطوعية بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- ٢- تقوم الجمعية بالاحتفاظ ببيانات المتطوع للتواصل معه للاستفادة من الفرص القادمة أو توجيهه على إحدى الفرص المتاحة .
- ٣- تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

## رابعاً: التوجيه والتدريب

### ١. التوجيه والتعريف

السياسة	4,2,1
تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.	

### الإجراءات

١. يحدد مدير التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (٧).
٢. يزود مدير التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ).
٣. يصحب مدير التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

## ٢. التدريب والتطوير

السياسة	3,3,1
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.	

### الإجراءات

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

## خامساً: الدعم والإشراف

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

5,1,1	السياسة
تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة. (*)	
5,1,2	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)	

### الإجراءات

١. يُعلم مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم رقم (١٠) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٤. تكون وحدة التطوع لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم، في حال لم تتم الاستجابة لدعوة الاجتماع من قبل المتطوع فتعد الشكاوى باطلة ما لم يمنعه عذر.
٦. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.

٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
٨. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
٩. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
١١. 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 التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاء تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

## ٢. أحقية رفض المتطوع المطالب:

5,2,1	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

١- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن أسبوع واحد.
٢- يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
٣- يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات و الإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

## ٣. الدعم المالي والإشراف الفني

5,3,1	السياسة
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)	
5,3,2	السياسة
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	

#### الإجراءات

١. 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.
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
٣. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (٩).

#### ٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

5,4,1	السياسة
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
5,4,2	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 تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.	
٢. يعمل مدير التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.	
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء وحدة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.	
٤. تشرك وحدة التطوع العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لوحدة التطوع.	

## ٥. التغذية الراجعة

5,5,1	السياسة
تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
5,5,2	السياسة
تُبَلِّغ وحدة التطوع المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
5,5,3	السياسة
تعتمد وحدة التطوع آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهاوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	

## الإجراءات

١.	يقوم مدير التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢.	يقوم مدير التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع 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 الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
٤.	يقوم مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٥.	تعمل الوحدة التطوعية 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: التقدير والتكريم

6.1.1	السياسة
تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم. (*)	
الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. تقوم وحدة التطوع بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.</li> <li>٢. تعمل وحدة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.</li> <li>٣. تقوم وحدة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.</li> <li>٤. تقدم وحدة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)</li> <li>٥. يقوم مدير التطوع باستخدام نموذج ملاءم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.</li> <li>٦. تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.</li> </ol>	