



دليل المتطوع



بطاقة التعريف بالدليل

عزيزي المتطوع
عزيزتي المتطوعة

ترحب بكم وحدة التطوع - جمعية البر الخيرية بمحافظة بني حسن بالباحة
ويسعدنا انضمامكم إلى فريق العمل التطوعي، حيث نؤمن بأن المتطوع شريك أساسي في
تحقيق رسالة الجمعية وأهدافها.. وقد أعد هذا الدليل ليكون مرجعاً تعريفياً يوضح لكم
بيئة العمل التطوعي، والحقوق والواجبات والسياسات والإجراءات المنظمة للعمل
التطوعي، بما يساعدكم على أداء مهامكم بوضوح وكفاءة، ويسهم في تحقيق أثر مجتمعي
مستدام

المقدمة :

يهدف هذا الدليل إلى تعريف المتطوعين لدى جمعية البر الخيرية بمحافظة بنى حسن بالباحة بسياسات إجراءات العمل التطوعي وتوضيح الحقوق والواجبات كذلك الأدوار والمسئوليات بما يضمن بيئة تطوعية منظمة ومحفزة تسهم في تحقيق رسالة الجمعية وتعزيز أثرها المجتمعي ، ويعد هذا الدليل مرجعاً إرشادياً لجميع المتطوعين ، ويساعدهم على فهم آلية العمل التطوعي ، والالتزام بالقيم والمعايير المهنية أثناء تنفيذ الفرص التطوعية

المصطلحات الرئيسية المرتبطة بالدليل :

الدليل	هو وثيقة إرشادية تهدف إلى تعريف المتطوع بحقوقه وواجباته، وآلية العمل، والمهام المتوقعة، والإجراءات المتبعة أثناء قيامه بالعمل التطوعي، بما يتوافق مع اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي، والمعيار الوطني السعودي (إدامة).
العمل التطوعي	هو الجهد الذي يبذله المتطوع باختياره وإرادته دون انتظار مقابل مادي، وبما يتوافق مع اللوائح والأنظمة
المتطوع	هو الشخص الذي يشارك طوعاً في الأنشطة، والأعمال التطوعية، وفقاً للوائح، والأنظمة
الجهة التطوعية	هي المنظمة التي تشرف على الأنشطة والبرامج التطوعية.
الميثاق الأخلاقي للتطوع	عبارة عن مجموعة من القوانين، والقيم، والمبادئ، تتحكم في قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي، من خلال سياسة الجهة، والبيئة التي يعمل فيها.
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع: (التخطيط والتعزيز- تصميم الفرص والاستقطاب- الفرز والتسكين- التوجيه والتدريب- الدعم والإشراف- التكريم والتقدير).
اتفاقية التطوع	هي مجموعة من البنود يتم التوافق عليها بين المتطوع والجهة؛ للقيام بعمل تطوعي محدد في فترة زمنية محددة.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسئوليات التي كُلف بها، وعدد ساعات التطوع التي تطوَّع بها بالفعل.

التعريف بالجمعية :

تعد جمعية البر الخيرية بمحافظة بني حسن من الجمعيات ذات النطاق الجغرافي الواسع، حيث تخدم ما يقارب (35) قرية من قرى بني حسن وبلخزمر وبني عامر. ورغم حداثة تأسيسها في 1428/8/17هـ، إلا أنها استطاعت تقديم خدمات إنسانية متنوعة لأكثر من (1755) مستفيداً من مختلف الفئات، تشمل الأراذل والأيتام والمطلقات والأسر الفقيرة وذوي الإعاقة والمسنين وأسر الشهداء والسجناء

وتسعى الجمعية إلى تحقيق تنمية واستدامة مجتمعية متكاملة لحياة كريمة للأسر، من خلال تقديم المساعدات المالية والعينية، وتنفيذ المشاريع الخيرية، ودعم المتضررين، ورفع المستوى الصحي والتعليمي والاجتماعي للأسر، إضافة إلى تمكين المستفيدين وتحسين جودة حياتهم، انطلاقاً من قيم الشغف والشفافية والأمانة والعدالة

قيم وأخلاقيات الجمعية في التطوع

تلتزم جمعية البر الخيرية بمحافظة بني حسن بالباحة في العمل التطوعي بقيم الشغف والشفافية والتطوير وتعزز لدى المتطوعين روح المسؤولية والعمل الجماعي والاحترام المتبادل ، كما يلتزم المتطوع بالأخلاقيات المهنية التي تشمل الالتزام بأنظمة الجمعية ، والمحافظة على سرية معلومات المستفيدين ، واحترام الوقت ، وتمثيل الجمعية بصورة إيجابية وعد استغلال العمل التطوعي لمصالح شخصية بما يسهم في تقديم خدمات إنسانية ذات جودة عالية وتحقيق أثر مجتمعي مستدام

التعريف ببيئة العمل التطوعي :

جمعية البر الخيرية بمحافظة بني حسن :

*تقع جمعية البر الخيرية بمحافظة بني حسن بالباحة بجوار محافظة بني حسن

*تضم الجمعية مقرأً إدارياً مجهزاً لدعم الأعمال التشغيلية والتطوعية كما يشتمل المقر على قاعة اجتماعات وتدريب

*يمكن التواصل مع الجمعية ..

واتساب الجمعية : 0555923770

وحدة التطوع على الرقم 0539912773

البريد الإلكتروني: jam.b.volunteer@gmail.com

*تعمل الجمعية من يوم الأحد إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 4 عصراً

دور التطوع في تحقيق رؤية الجمعية :

يسهم العمل التطوعي في جمعية البر الخيرية بمحافظة بني حسن بالباحة تحقيق رؤية الجمعية من خلال مشاركة المتطوعين في تنفيذ البرامج والمبادرات الاجتماعية ودعم الخدمات المقدمة للمستفيدين والمساهمة في التوعية المجتمعية وتنظيم الفعاليات والأنشطة ، إضافة إلى تقديم المهارات والخبرات التي تعزز جودة الخدمات وتوسع نطاق أثرها بما يسهم في تمكين الأسر وتحسين جودة حياتها وتحقيق الاستدامة المجتمعية

حقوق المتطوع :

- 1- الحصول على الدعم والتدريب قبل وأثناء القيام بالمهام التطوعية؛ بما يضمن أداء المهام بكفاءة.
- 2- إعداد بيئة آمنة لضمان سلامته النفسية والجسدية، مع توفير أدوات السلامة اللازمة.
- 3- الاطلاع على الأنظمة ودليل السياسات والإجراءات المتعلقة بالعمل التطوعي في المنظمة.
- 4- حماية البيانات الشخصية للمتطوع، والحفاظ على سرية المعلومات وعدم تسريبها لأي جهة، استخدامها لأي غرض غير الذي خصصت له، وتحمل المنظمة المسؤولية القانونية حيال ذلك.
- 5- يحق للمتطوع معرفة زمن ومكان تنفيذ المهام وتفصيلها، بما في ذلك المخاطر المحتملة وطرق التعامل معها.
- 6- المشاركة في تقييم الأنشطة التطوعية لتقديم التغذية الراجعة والمساهمة في تحسين البرامج المستقبلية.
- 7- يحق للمتطوع مع المنظمة أن يحصل على التقدير والتكريم نظير إسهاماته ومشاركته في تحقيق رسالة وأهداف المنظمة.
- 8- تعويض المتطوع عن التكاليف التي تحملها عند القيام بمهامه، وفقاً لدليل السياسات والإجراءات.
- 9- الحصول على شهادات معتمدة توثق جهوده، وساعات العمل التطوعي من خلال المنصة الوطنية.
- 10- يحق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب يتعارض مع دوره التطوعي، أو يخالف سياسة الجهة التطوعية، ويتم ذلك بالرجوع إلى دليل السياسات والإجراءات.
- 11- يحق للمتطوع التغيب عن العمل التطوعي بسبب مرض أو عارض اضطراري، بشرط أن يبلغ الجهة المنظمة أو مسؤوله المباشر، وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب وقت.
- 12- للمتطوع الحق في إنهاء تعاقدته مع الجهة المتطوعة، أو تغيير الفرصة التطوعية في أي وقت؛ بشرط إشعار الجهة التطوعية مسبقاً، وألا يؤثر ذلك على سير عمل الجهة، أو يخل بالتزامات المتطوع الأساسية.

التزامات المتطوع:

1. الالتزام بكافة القوانين والأنظمة الوطنية، بما في ذلك نظام العمل التطوعي واللائحة التنفيذية.
2. الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات المتعلقة بالمنظمة، والجهات ذات الصلة.
3. أداء المهام التطوعية الموكلة إليه وفقاً للتوجيهات، مع الالتزام بأخلاقيات العمل التطوعي.
4. احترام قيم وعادات وتقاليد البيئة التي يؤدي فيها المتطوع عمله التطوعي.
5. الحضور في الأوقات المحددة، وأداء المهام وفق الجدول الزمني المحدد.
6. التواصل مع الجهة المشرفة، والإبلاغ عن أي مخاطر أو مشكلات أثناء العمل التطوعي.
7. تسجيل الساعات التطوعية من خلال المنصة الوطنية لضمان توثيق الجهود.
8. تجنب أي سلوكيات أو تصرفات قد تؤثر سلباً على سمعة المنظمة، أو تعرض الآخرين للخطر.
9. إعادة أي أدوات أو ممتلكات أو عهد تخص المنظمة عند انتهاء الفرصة التطوعية.
10. اعتماد الوسائل المناسبة للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وتشمل التواصل اللفظي، والمكتوب، ولغة الإشارة، وغيرها.
11. تجنب استبعاد أو تقييد أو تمييز الأشخاص على أساس الجنس، العرق، اللون، الجنسية، الإعاقة، أثناء العمل التطوعي.
12. يلتزم المتطوع بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد أثناء قيامه بالعمل التطوعي، وعدم الظهور بزي أو لباس غير محتشم يسيء للمنظمة أو يخالف لائحة الذوق العام.
13. يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي منظمة سواءً أكانت هدايا نقدية أو عينية، ويستثنى من ذلك ما ورد في أعراف المنظمة بأنها هدايا مقبولة وغير مكلفة.
14. يتجنب المتطوع المشاركة في أي نشاط قد يؤثر سلباً على الجهة التطوعية، أو ما فيه تعارضاً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وإذا حصل ذلك وجب عليه إعلام مدير التطوع بشكل مباشر.

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

1- القيم والأخلاق:

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعتنا السعودي، ومن رؤية المملكة 2030 بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

- 1- الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
- 2- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع.
- 3- إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.
- 4- تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

2- السرية:

ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، إلى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام بالتالي:

- 1- عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.
- 2- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.

3-الموثوقية وتحمل المسؤولية

أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:

- 1-متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.
- 2-يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
- 3- مدركاً لكونه لا يمثل المنظمة التي ينتهي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

4- التواصل الفعال:

- ينمي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل، والمستفيدين الذين يتعامل معهم، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، وهذا يساعد على حل المشكلات والتغلب على التحديات. ولذا يجدر بالمتطوع:
- أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية.
 - أن يكون واعياً وملماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة.
 - أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

5- تقديم الدعم:

- تنظر المنظمة لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملياته الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه يُتَوَقَّعُ من المتطوع:
- أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.
 - أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة في مجال العمل التطوعي.

6- الشخصية الإيجابية:

- الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساهم دون انتظار مقابل، وهي شخصية متزنة، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات وتمتلك الجدية، والموضوعية والمثابرة. وبناء على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي ما يلي:
- أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.
 - أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في المنظمة وتسخير الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها.
 - أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.
 - أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.

7- المهنية:

بنتائج الإيجابية التي لا بد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية المتطوع ومستوى تجويده لعمله، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:

- 1- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
- 2- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
- 3- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.

8- المرجعية:

لكل عمل منظم مرجعية ولوائح يجب التقيد بها لضمان جودة العمل والمخرجات، وتُلزم المرجعية العاملين في العمل التطوعي:

- 1- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة.
- 2- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة.
- 3- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات المنظمة وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة.
- 4- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها المنظمة.
- 5- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

9- تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاله أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهمُّه شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر عمله التطوعي باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

- 1- عدم استخدام موارد المنظمة لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال.
- 2- الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.

10- المساواة في التعامل:

11- يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التحيز والعنصرية. ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.

السياسات المتعلقة بالمتطوعين :

1-التعريف بدوافع إشراك المتطوعين :

تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسبابها ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف

المنشودة

الإجراءات :

1- 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

2- 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)

3- تشارك وحدة التطوع العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدداً من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة

2-تصميم الفرص التطوعية والاستقطاب :

تقوم وحدة التطوع بتصنيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح ، موضحة 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

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

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 توافرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية

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 ومسئول التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة كإكتساب المهارات أو الرضا بإسعاد الآخرين)

6- يحدد المشرف الفني ومسئول التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه ، التدريب ، سداد النفقات ، المواصلات)

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 مسئول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية

تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها

3- حماية خصوصية المتطوعين :

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 :

- 1- يقوم مدير التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين
 - 2- يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية
- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم رغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعيات ببياناتهم

4- التعامل مع المتطوع في حال عدم قبوله :

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 :

- 1- تقوم الوحدة التطوعية بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة
- 2- تقوم الجمعية بالاحتفاظ ببيانات المتطوع للتواصل معه للاستفادة من الفرص القادمة أو توجيهه على إحدى الفرص

المتاحة

- 3- تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم وتساهم في التنسيق بينهم

5- التوجيه والتعريف

- تعرف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها

الإجراءات:

- 1- يحدد مدير التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد
- 2- يزود مدير التطوع كل متطوع جديد نسخة من المستندات، والأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل التطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ).
- 3- يصحب مدير التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

6- الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات الغير لائقة:

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

الإجراءات:

- 1- يعلم مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم او الشكاوى.
- 2- يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
- 3- 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 يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم يتم رفعه إلى مدير التطوع.
- 4- تكون وحدة التطوع لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
- 5- يتم تحديد موعد لقعد اجتماع بين المتطوعين والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم، في حال لم تتم الاستجابة لدعوة الاجتماع من قبل المتطوع فتعد الشكاوى باطلة مالم يمنعه عذر.
- 6- يتم اتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
- 7- في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
- 8- في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، ويوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.

- 9- 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.
- 10- يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.

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 وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح له الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية

7- أحقية رفض المتطوع المطالب:

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

الإجراءات:

- 1- أن يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن أسبوع واحد.
- 2- يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- 3- يبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

8- الدعم المالي والإشراف الفني:

- تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها أو تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.
- تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية

الإجراءات:

- 1- 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.

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

9- التغذية الراجعة:

- تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- تبلغ وحدة التطوع المتطوعين بكافة التغييرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
- تعتمد وحدة التطوع آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين انهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات:

- 1- يقوم مدير التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
- 2- يقوم مدير التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
- 3- يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
- 4- يقوم مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- 5- 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.

11-التقدير والتكريم

- 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:

- 1- تقوم وحدة التطوع بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- 2- تعمل وحدة التطوع على نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
- 3- تقوم وحدة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديرا لجهودهم وتشجيعا لجذب متطوعين جدد.
- 4- تقدم وحدة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديرا لجهودهم واعترافا بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة التطوع
- 5- يقوم مدير التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، الشهادات، التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.

تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي

نماذج تهم المتطوع

سياسات وإجراءات إدارة التطوع



نموذج اتفاقية التطوع



نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية



نموذج طلب تعويض عن مصروفات



لائحة المخالفات



نموذج الشكوى والتظلم



دليل التواصل



"لمنظومة تطوعية مستدامة"

