

دليل

السياسات والإجراءات

● المقدمة

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

وينبغي أن تنظر الجمعية إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنفَّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك الجمعية في تأسيس قسمها الخاص بشؤون المتطوعين إلى اتباع ومطابقة معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طوعية 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 تعريفى 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.
ال قالب 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 لفترة 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 تطوَّع بها بالفعل.

● نطاقات كيان التطوع



ملاحظات عامة: (تحذف هذه الملاحظات بعد إعداد الدليل بشكل نهائي)

- 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- يتضمن دليل السياسات والإجراءات المستوى الأول وتم تظليله باللون (الأخضر) والمستوى الثاني وتم تظليله باللون (السماعي)
- ٥- تم ترميز السياسات وفق ترتيب نطاقات التطوع الست والبنود الفرعية تحت كل نطاق.
- ٦- تم ترميز النماذج وإعطاء رقم لكل نموذج وتم ترتيبها وفق وقت استخدامها المتوقع وفق النطاقات الستة.
- ٧- يحتوي هذا الدليل على الممارسات والسياسات حتى يتسنى للمستشار فهمها ليقوم بالتأكد من مواءمتها بالسياسات والإجراءات المطلوبة حسب مستوى إدانة المطلوب حيث ينبغي على المستشار حذف الممارسات التي لا حاجة لها بعد اكتمال تطوير سياسات وإجراءات الجمعية.
- ٨- يدل وجود رمز (*) أمام أحد السياسات أن هذه السياسة ضرورية للمنظمة وينبغي أن لا يتم حذفها نظراً لكونها تضمن عدم حدوث خلاف بين المتطوع والجمعية أو ينص عليها معيار إدانة في أحد ممارساته، ويمكن للمستشار أن يعدل صياغتها بما لا يُخل بالهدف من وجودها.

الجهد المطلوب لإعداد الدليل:

١. مراجعة كافة السياسات وتعديلها بما يتناسب مع الجمعية والعوامل الخاصة بالمرتبط بها.
٢. حذف السياسات التي لا حاجة للمنظمة بها، وإضافة السياسات الخاصة بالجمعية والتي تنفرد بها عن غيرها.
٣. تعديل كافة الإجراءات تحت كل سياسة بحيث يكون كل إجراء منسوب لوصف وظيفي محدد، ويتوافق مع الهيكل التنظيمي للمنظمة ومستوى الصلاحيات فيها، ويضمن سلاسة العمل، وسياسات الجمعية الأخرى.
٤. إضافة لائحة المخالفات والعقوبات تحت السياسة المتعلقة بها.
٥. حذف الممارسات من الدليل والإبقاء فقط على السياسات والإجراءات.
٦. إعادة ترميز وترقيم كافة السياسات وفقاً للترتيب النهائي

أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات و الإجراءات
 ٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
 ٣. اختيار منسق / مدير التطوع
 ٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
- الوصول السريع
- اضغط على زر **ctrl** ثم العنوان الرئيسي
- للانتقال إلى السياسات المتعلقة بها.

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
٥. سادساً: التقدير والتكريم

أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات:

الممارسات		
المستوى	1.1	لدى الجمعية منطلقات ورؤية منشورة توضح التزامهم بأهمية إشراك المتطوعين.
الأول	1.2	لدى الجمعية سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إدارة المتطوعين

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 رئيس وحدة التطوع في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
٢. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى رئيس العلاقات وال رئيس العلاقات والاعلام بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. يقوم رئيس وحدة 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.
٤. 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.
٥. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

الممارسات		
المستوى الأول	1.3	يتلقى العاملون في الجمعية المعلومات والمعارف التي تمكنهم من التعبير عن أسباب ودوافع الجمعية في إشراك المتطوعين والفوائد التي تعود على الطرفين من ذلك.

١, ٢, ١

السياسة

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

الإجراءات

- ١- تقوم إدارة تقوم الإدارة التنفيذية ورئيس 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.
- ٢- تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- ٣- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

٣. اختيار مشرف / رئيس التطوع

الممارسات		
المستوى الأول	2.1	توكل الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد واحد (مسؤول التطوع) داخل الجمعية. حيث حُدِّدت مسؤولياته وصلاحياته بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بانتظام.

١,٣,١

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 رئيساً لكيان التطوع وتسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.

٢- يقوم المدير التنفيذي بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

الممارسات		
المستوى الأول	2.4	تسعى الجمعية إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراك المتطوعين، وتتأكد من توفر الموارد والمواد اللازمة لدى جميع المتطوعين للقيام بمهامهم.

١,٤,١

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

الممارسات		
3.1	يوضع وصف لكل فرصة من فرص التطوع.	المستوى الأول
3.2	تحدد الجمعية المهام و المهارات والخبرات والإمكانات الضرورية اللازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية.	
3.3	يتم توفير فرص تطوعية متنوعة لجذب شريحة أوسع من المتطوعين بما يلي احتياجات الجمعية وأهدافها.	
4.1	يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة على المتطوعين عند تصميم الفرص التطوعية وتُحدَّث بشكل دوري.	
6.3	تتسم حدود الفرص الموكلة للمتطوعين بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين والجمعية.	

٢,١,١

السياسة

تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر. (*)

٢,١,٢

السياسة

تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات

١. يقوم رئيس وحدة التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (٣).
٢. يكتب رئيس وحدة التطوع المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية.
٣. يحدد رئيس وحدة التطوع المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).
٤. يحدد رئيس وحدة التطوع من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
٥. يحدد رئيس وحدة التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
٦. يحدد رئيس وحدة التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
٧. يحدد رئيس وحدة التطوع الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
٨. يدرس رئيس وحدة التطوع ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
٩. يخطط رئيس وحدة التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
١٠. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

الممارسات		
المستوى الأول	9.1	تستخدم الجمعية وسائل التواصل الإلكترونية لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب الراغبين في التطوع والتواصل معهم.

٢,٢,١

السياسة

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

الإجراءات

- ١- يحدد رئيس وحدة التطوع ومسؤول العلاقات والاعلام بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- ٢- يستخدم وحدة التطوع ومسؤول العلاقات والاعلام بالجمعية الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٣. تحديد الإجراءات التأديبية

الممارسات		
المستوى الأول	5.4	تحدد الجمعية الإدانات والإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها.

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

- ١- يقوم رئيس وحدة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- ٢- يقوم رئيس وحدة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- ٣- يحدد رئيس وحدة التطوع 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

الممارسات		
المستوى الأول	5.1	تسعى الجمعية للحصول على المعلومات الأساسية المطلوبة فقط من أجل تسكين المتطوعين، ويتم تسجيلها بطريقة ملائمة.
	5.3	تعتمد الجمعية آلية واضحة ومحددة للتحقق من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين متى دعت الحاجة إلى ذلك.

٣،١،١ السياسة

تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

٣،١،٢ السياسة

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

الإجراءات

- ١- يقوم رئيس 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 رئيس وحدة التطوع يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصى به من الجهات المعنية.

٢. حماية خصوصية المتطوعين

الممارسات		
المستوى الأول	4.3	تحيي الجمعية البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.

٣,٣,١

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 رئيس وحدة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- يخصص رئيس وحدة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٣- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

الممارسات		
المستوى الأول	5.2	يُبَلِّغُ المتقدمون على الفرص التطوعية في حال عدم قبولهم، وتقدم التغذية الراجعة لهم مع إمكانية إحالتهم إلى منظمات أخرى متى كان ذلك مناسباً.

٣,٤,١ السياسة

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 وحدة 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.

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف

الممارسات		
المستوى الأول	6.1	يتم تعريف جميع المتطوعين الجدد على الجمعية والعاملين والمتطوعين فيها الذين سوف يكونون على اتصال بهم.

٤,٢,١

السياسة

تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

الإجراءات

١. يحدد رئيس وحدة التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (٧).

٢. يزود رئيس وحدة 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 رئيس وحدة التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

٢. التدريب والتطوير

الممارسات		
المستوى الأول	6.2	تزود الجمعية المتطوعين بالمعلومات المتعلقة بالفرص التي سيشغلونها، بما في ذلك السياسات والإجراءات، والتدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب.

٣,٣,١

السياسة

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

الإجراءات

١- يقوم رئيس وحدة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٨).

٢- يحدد رئيس وحدة 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 رئيس وحدة 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.

الممارسات		
المستوى الأول	6.4	يُبلغ المتطوعون بآلية تقديم الشكاوى حول المعاملة التي يلقونها من قبل العاملين في الجمعية أو أعضاء اللجان، أو المتطوعين الآخرين.
	6.5	يبلغ المتطوعون بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق.

٥,١,١ 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. (*)

٥,١,٢ السياسة

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

الإجراءات

١. يُعلم رئيس وحدة 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) والمعنون 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 رئيس وحدة التطوع .
٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.

٦. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، 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 حثثيات 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 رئيس وحدة التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي 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. أحقية رفض المتطوع المطالب:

الممارسات		
المستوى الأول	7.2	يدرك المتطوعون بأنه يمكنهم رفض المطالب التي يَعُدُّونها غير واقعية، أو خارج نطاق مهامهم، أو أنهم لا يملكون المهارات اللازمة للقيام بها.

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

- ١- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهم لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن ٥ أيام عمل
- ٢- يقوم رئيس وحدة التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ٣- يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

٣. الدعم المالي والإشراف الفني

الممارسات		
المستوى الأول	4.2	لدى الجمعية سياسة واضحة تنبثق من قيمها بشأن تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي، مع اعتبار الوضع المالي للمنظمة.
	7.1	يبلغ جميع المتطوعين بأشكال الدعم والإشراف التي تقدمها الجمعية لهم، وبالأشخاص الذين يجب الاتصال بهم بخصوص مهامهم.

٥,٣,١ 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. (*)

٥,٣,٢ 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 رئيس وحدة 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 المتوقعة صرفها.
٣. يقوم رئيس وحدة 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

الممارسات		
المستوى	2.2	تتخذ الجمعية الإجراءات اللازمة لضمان تزود الذين يشرفون على المتطوعين بالمعارف والخبرات المناسبة.
الأول	2.3	تخصص الجمعية وقتاً محدداً خلال اجتماعات العاملين لمناقشة قضايا المتطوعين.

٥,٤,١

السياسة

تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

٥,٤,٢

السياسة

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

الإجراءات

١. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق رئيس وحدة التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.

٢. يعمل المدير التنفيذي بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.

٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.

٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

٥. التغذية الراجعة

الممارسات		
7.3	تقدم الجمعية للمتطوعين تغذية راجعة حول فرصهم ومشاركتهم مع الجمعية.	المستوى الأول
7.4	يتم إعلام المتطوعين بكل التغييرات في الجمعية والتي تؤثر على مهامهم.	
8.3	تجتهد الجمعية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين حول الفرص التي قاموا بتنفيذها.	

٥,٥,١

السياسة

تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

٥,٥,٢

السياسة

تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

٥,٥,٣

السياسة

تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهموا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات

١. يقوم رئيس وحدة التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢. يقوم رئيس وحدة التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (١١) الذي تعتمد 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 رئيس وحدة التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٥. يعمل رئيس وحدة التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

سادساً: التقدير والتكريم

الممارسات		
المستوى الأول	8.1	يدرك مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) والعاملون في الجمعية قيمة إسهام المتطوعين في الجمعية، ويعتبرون لهم بشكل فعال عن تقديرهم لهذا الإسهام بطريقة رسمية وغير رسمية.
	8.2	يُمنح المتطوعون الذين نفذوا فرصاً تطوعية مكتملة شهادات توضح إنجازاتهم.

٦,١,١

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

١. تقوم وحدة التطوع والعلاقات والاعلام بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل وحدة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم وحدة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديرًا لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم وحدة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديرًا لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)
٥. يقوم رئيس وحدة 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 الإدارة التنفيذية ووحدة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.



محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (46/02)

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:
فإنه في يوم الأحد الموافق 1446/4/16 هـ اجتمع أعضاء مجلس الإدارة لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمدينة حائل.

أعضاء مجلس الإدارة:

الرئيس	١- نايف بن خلف العنزي	٢- محمد بن عبيد الشحي	نائب الرئيس
المسؤول المالي	٣- فيصل بن محمد المغيص الشمري	٤- منيف بن عيد السلماني	عضو
عضو	٥- محمد بن زامل الشمري		

وقد اتفق المجتمعون على التالي:

- ١- اعتماد اللائحة التعليمية ونماذجها
- ٢- اعتماد المنهج التعليمي
- ٣- اعتماد لائحة تنظيم العمل - لائحة الموارد البشرية -
- ٤- اعتماد دليل الإجراءات الإدارية ونماذجها.
- ٥- اعتماد اللائحة المالية والمحاسبية ونماذجها.
- ٦- اعتماد لائحة مصفوفة الصلاحيات.
- ٧- اعتماد لائحة التوصيف الوظيفي.
- ٨- اعتماد لائحة الهيكل التنظيمية.
- ٩- اعتماد لائحة التطوع ونماذجها.

الموقعون	عمله	الرأي	التوقيع
نايف خلف العنزي	رئيس المجلس	موافق	
د. محمد عبيد الشحي	نائب الرئيس	موافق	
فيصل بن محمد المغيص	المسؤول المالي	موافق	
منيف بن عيد السلماني	عضواً	موافق	
محمد زامل الشمري	عضواً	موافق	