

## دليل

# السياسات والإجراءات

وحدة التطوع بالجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)

### بطاقة تعريف

<p>١- تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل التطوع، وآلية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في قضايا التطوع.</p> <p>٢- يجمع السياسات والإجراءات المتعلقة بالتطوع.</p> <p>٣- يعتبر مرجع لمسؤول التطوع بالإضافة أو تعديل السياسات والإجراءات في الجمعية أو اختيار السياسات الرئيسية ووضعها في دليل المتطوع.</p>	<b>الهدف من الدليل</b>
<p>١- مدير التطوع</p> <p>٢- الوحدات الإدارية بالجمعية</p> <p>٣- المتطوعين</p>	<b>المعنيون</b>
م ٢٠٢٠/٢/٢٠	<b>رقم الإصدار</b>

## • المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنن 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 وحدة التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع) حيث تمكّن المتطوع من التعرّف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه وحدة التطوع.

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

## ● مصطلحات برنامج إدامة:

بما أن برنامج إدامة هو عبارة عن معيار وطني شامل لجميع المؤشرات والممارسات التي يفترض وجودها داخل بيئه تنظيمية واحدة، ويشترك في هذه البيئة مجموعة من أصحاب المصلحة، فإنه من الضرورة فهم المصطلحات والمفاهيم والمسئليات الرئيسية لتداولها بين أصحاب المصلحة لمسؤوله استخدامها وسرعة فهمها، وهي كالتالي:

<u>ادامة</u>	<u>الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.</u>
<u>المعيار الوطني (إدامة)</u>	هو عبارة عن ٩ مؤشرات و٤٢ ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقاس مدى استعداد الجمعية لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئه تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينفي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.
<u>مؤشرات ادامة</u>	هي المؤشرات التسعة في معيار ادامة.
<u>ممارسات إدامة</u>	هي الممارسات الـ ٤ الفعلية التي يفترض وجودها داخل بيئه التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات.
<u>العمل التطوعي</u>	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
<u>مسؤول التطوع</u>	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.
<u>الدور التطوعي</u>	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
<u>الفرصة التطوعية</u>	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون ملائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
<u>تصميم الفرص التطوعية</u>	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
<u>الجمعية</u>	الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)
<u>الموظف</u>	مسؤول التطوع بدوام كامل (عبد الله أحمد الكاتمي)

<p><u>الشخص الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.</u></p>	<b>المتعاون</b>
<p><u>الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع منظمة ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في الجمعية.</u></p>	<b>المتطوع</b>
<p><u>هم جميع من يعمل في وحدة إدارة التطوع سواءً في الادارة الرئيسية أو في فروع الجمعية الأخرى.</u></p>	<b>العاملون في التطوع</b>
<p><u>هي العملية الرئيسية لربط المتتطوع بالجمعية وبالفرص التطوعية ومديره المباشر.</u></p>	<b>التسكين</b>
<p>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.</p>	<b>الميثاق الأخلاقي للمتطوع</b>
<p>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.</p>	<b>الميثاق الأخلاقي للجمعية ولمدير التطوع</b>
<p>هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة الدعم والإشراف للمتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.</p>	<b>أداة آلية الدعم والإشراف واحتساب الساعات التطوعية والعائد المجتمعي</b>
<p>هي أداة علمية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوعي لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الإسهامات التطوعية والقيمة الإضافية المضافة.</p>	<b>أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي</b>
<p>هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير).</p>	<b>أدوار (نطاقات) وحدة التطوع</b>
<p>هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.</p>	<b>المدير المباشر (المرجع الفنى)</b>
<p>هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.</p>	<b>المرجع الإداري</b>
<p>هو اتفاق شرفي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.</p>	<b>اتفاقية التطوع</b>

- نطاقات وحدة التطوع



## أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات
٢. التعريف بدأفع إشراك المتطوعين
٣. اختيار منسق / مدير التطوع
٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
٥. استثمار التقنية في عملية التطوع
٦. مراجعة عملية إشراك المتطوعين

## ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

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

## ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
٢. التعرف على دافع المتطوعين
٣. حماية خصوصية المتطوعين
٤. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قيوله

## رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التجييه قبل التسكين
٢. التجييه والتعریف
٣. التدريب والتطوير

### خامساً: الدعم والإشراف

١. الشكوى والتظلمات والتصريف 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:

السياسة	١,١
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.	

الإجراءات
١. يقوم مجلس الإدارة في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
٢. تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لمسؤول التطوع بالجمعية بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. يقوم مسؤول وحدة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
٤. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما يتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما يضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٥. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم لها وتحثهم على تطبيقها وتطويرها.

### ٢. التعريف بدلاً من إشراك المتطوعين

السياسة	١,٢,١
تبني الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	

الإجراءات
١- تقوم إدارة الجمعية 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 ويشعرن 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 وأدوات متنوعة مثل (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- ٣- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف وحدة التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

### ٣. اختيار منسق / مدير التطوع

السياسة	١,٣,١
تكلف الجمعية مسؤولية إدارة وحدة 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 ولا يختلف عن وحدات الجمعية الأخرى.	

#### الإجراءات

- ١- تختار الجمعية مسؤولاً لوحدة التطوع وتسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تضمن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- ٢- يقوم مجلس الإدارة بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

### ٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

السياسة	١,٤,١
تلزم 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.
- ٢- توفر الجمعية المواد والموارد المطلوبة لخطة بناء ودعم وحدة التطوع وتعمل على وضع خطة تشغيلية متربطة مع استراتيجية الجمعية وتقوم بمتابعة تنفيذها بصفة دورية وفق أداء الخطة التشغيلية.

## ٥. استثمار التقنية في عملية التطوع:

	السياسة	١,٥
توظف الجمعية وسائل التقنية الحديثة في التعريف ببرامج التطوع بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين، وتنفذ كافة الإجراءات الإدارية التي تضمن تحقيق ذلك.		

	الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. تستثمر إدارة الجمعية التقنية الحديثة وتحدد القنوات المناسبة التي تخدم العملية التطوعية في الجمعية.</li> <li>٢. تعرض الجمعية رؤيتها تجاه المتطوعين، ورؤيتها في إشراكهم، وتنشر إسهاماتهم على صفحاتها وموقعها الإلكتروني الخاصة بها.</li> <li>٣. تقوم الجمعية بتسويق الفرص التطوعية في صفحاتها وموقعها الإلكتروني أو المنصات المخصصة لنفس الغرض.</li> <li>٤. تقوم الجمعية بقياس كفاءة وفاعلية الوسائل التقنية المستخدمة في إشراك المتطوعين واستخدام أكثرها وصولاً وانتشاراً.</li> <li>٥. تقوم الجمعية بتحديث صفحاتها وموقعها الإلكتروني الخاص بالمتطوعين بشكل دوري ومستمر، وتتفاعل مع الأسئلة والاستفسارات والتعليقات التي تصلها بشكل سريع ومستمر.</li> </ol>		

## ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

### ١. تصميم الفرص التطوعية

٢,١,١	<p>السياسة</p> <p>تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي 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 لتخفيض تأثير هذه المخاطر.</p>
٢,١,٢	<p>السياسة</p> <p>تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.</p>

الإجراءات	
١.	يقوم وحدة التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (٣).
٢.	تكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية.
٣.	تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).
٤.	تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
٥.	تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (التوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
٦.	تحديد الفوائد التي تستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كاكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
٧.	تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
٨.	دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيض هذه المخاطر.
٩.	نشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

## ٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

السياسة	٢,١
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق لفرص التطوعية.	

الإجراءات	
١- يحدد مسؤول وحدة التطوع بالجمعية القنوات المناسبة ووسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.	

## ٣. تحديد الإجراءات التأديبية

السياسة	٢,٣,١
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- تقوم الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المرتبطة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.	
٢- تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.	
٣- تحدد الجمعية 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

<b>السياسة</b>	٣,١,١
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسليم المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	

<b>الإجراءات</b>	
١- يقوم مسؤول وحدة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملاءمتهم لفرصة التطوعية.	

#### ٢. التعرف على دوافع المتطوعين

<b>السياسة</b>	٣,٢,١
تقوم الجمعية بدراسة دوافع المتطوعين المتقدمين لفرصة التطوعية وتحليل دوافعهم وسبب تقديمهم لفرصة التطوعية.	

<b>الإجراءات</b>	
١- يقوم مسؤول وحدة التطوع في الجمعية بعد عملية الفرز بالتعرف على دوافع ورغبات المتقدمين من المتطوعين ومن ثم تحليل الدوافع والتأكد أنها تصب في مصلحة المجتمع والجمعية.	

### ٣. حماية خصوصية المتطوعين

		٣,٣,١
		تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات الالزمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ إذن من المتطوعين.

		الإجراءات
		<ul style="list-style-type: none"> <li>١- يقوم مسؤول وحدة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.</li> <li>٢- يخصص مسؤول وحدة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.</li> <li>٣- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويدهن ببياناتهم.</li> </ul>

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

		٣,٤,١
		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 إذن من المتطوعين.

		الإجراءات
		<ul style="list-style-type: none"> <li>١- يقوم مسؤول التطوع بإفاده المتقدمين لفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة..</li> </ul>

## رابعاً: التوجيه والتدريب

### ١. التوجيه قبل التسكين:

السياسة	٤,٢,١
يعد مسؤول وحدة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعریفہم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملین فيها.	

الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. يقوم مسؤول التطوع بتزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).</li> <li>٢. يصحب مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.</li> </ol>	

### ٢. التدريب والتطوير

السياسة	٣,٣,١
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.	

الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> <li>١ - يقوم مسؤول وحدة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم .(٨).</li> <li>٢ - يقوم مسؤول وحدة التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرةً أو بعد فترة محددة.</li> </ol>	

## خامساً: الدعم والإشراف

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

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، وأالية تطبيقها.

الإجراءات
١. يبلغ مسؤول التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيان الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حلّه أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتبعية نموذج الشكاوى والتظلم رقم (١٠) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٤. يقوم مدير التطوع بحل التظلم ورفع المشكلة عن المتطوع بالتنسيق مع إدارة الجمعية والوحدات المعنية وإعداد تقرير مفصل بالمشكلة، وإطلاع المتطوع على الإجراءات التي تم اتخاذها.
٥. يحق للمتطوع أن يطعن في الإجراءات التي اتخذت ، ثم يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
٦. 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 لهم الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

## ٢. أحقيـة رفض المـتطـوع المـطالـب:

الـسـيـاسـة	٥,٢,١
للمـتطـوع حق رفض المـهام الـتي يـرى بـأنـها خـارـج نـطـاق مـسـؤـولـياتـه أو قـدرـاتهـ، وـعـلـى مـسـؤـولـالـتطـوعـ التـعـامـلـ معـ هـذـاـ الرـفـضـ بـجـديـةـ وـأـخـذـهـ بـعـينـ الـاعتـبارـ.	

الـإـجـرـاءـاتـ	
<ol style="list-style-type: none"> <li>١- يقدم المـتطـوعـ إـشـعارـاـ لـوـحدـةـ التـطـوعـ بـعـدـ قـدـرـتـهـ عـلـىـ أـدـاءـ أـحـدـ المـهـامـ أـوـ المـسـؤـولـيـاتـ الـتـيـ تـسـنـدـ إـلـيـهـ وـيـرـاـهـ لـاـ تـنـاسـبـ مـعـ قـدـرـاتـهـ وـنـطـاقـ فـرـصـتـهـ التـطـوعـيـةـ.</li> <li>٢- يقوم مـسـؤـولـ التـطـوعـ بـدـرـاسـةـ طـلـبـ المـتطـوعـ، وـتـحـدـيدـ الـبـدـائـلـ الـمـنـاسـبـةـ لـتـنـفـيـذـ الفـرـصـةـ أـوـ المـهـامـ الـمـطلـوبـةـ.</li> <li>٣- يـبـلـغـ مـسـؤـولـ التـطـوعـ المـتطـوعـ بـالـتـحـديـثـاتـ وـالـإـجـرـاءـاتـ الـمـتـرـتبـةـ عـلـىـ طـلـبـهـ.</li> </ol>	

## ٣. الدـعـمـ الـمـالـيـ وـالـإـشـرافـ الـفـنـيـ

الـسـيـاسـة	٥,٣,١
تـقـومـ الجـمـعـيـةـ بـتـوفـيرـ المـوـارـدـ الـتـيـ سـيـحـاجـهـاـ المـطـطـوعـ لـلـقـيـامـ بـمـهـامـهـ، وـتـعـوـيـضـهـ عـنـ كـافـةـ الـمـصـارـيفـ الـمـالـيـةـ الـتـيـ قـدـ يـتـحـمـلـهـاـ وـالـتـيـ تـتـعـلـقـ بـأـدـاءـ فـرـصـتـهـ التـطـوعـيـةـ حـسـبـ الـإـجـرـاءـاتـ الرـسـمـيـةـ.	

  

الـسـيـاسـة	٥,٣,٢
تـقـومـ الجـمـعـيـةـ بـتـوـضـيـحـ الدـعـمـ وـالـإـشـرافـ الـمـقـدـمـ لـلـمـطـطـوعـ، وـآلـيـةـ تـقـدـيمـهـ، وـالـأـشـخـاصـ الـمـعـنـيـنـ بـهـ وـالـذـينـ سـيـقـوـمـونـ بـالـتـوـاـصـلـ مـعـ الـمـطـطـوعـ أـثـنـاءـ تـنـفـيـذـهـ لـلـفـرـصـةـ التـطـوعـيـةـ.	

الـإـجـرـاءـاتـ	
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. يقوم مـسـؤـولـ التـطـوعـ بـإـلـاعـانـ الـمـطـطـوعـيـنـ بـإـجـرـاءـاتـ تـعـوـيـضـهـمـ عـنـ مـصـارـيفـهـمـ ذاتـ الـعـلـاقـةـ بـالـعـلـمـ التـطـوعـيـ، وـكـيـفـيـةـ الـقـيـامـ بـذـلـكـ، وـأـنـوـاعـ الـمـصـرـوفـاتـ الـتـيـ يـتـمـ تـعـوـيـضـ الـمـطـطـوعـيـنـ عـنـهـاـ وـالـتـيـ لـاـ يـتـمـ تـعـوـيـضـ عـنـهـاـ وـالـمـتـطلـباتـ الـخـاصـةـ بـذـلـكـ.</li> <li>٢. إذا اـحـتـاجـ الـمـطـطـوعـ إـلـىـ صـرـفـ أيـ مـبـالـغـ لـتـنـفـيـذـ الـفـرـصـةـ التـطـوعـيـةـ فإـنـهـ يـقـومـ بـإـبـلـاغـ الـمـشـرـفـ الـمـباـشـرـ بـالـمـبـالـغـ الـمـتـوقـعـ صـرـفـهـاـ.</li> </ol>	

## ٤. تـطـويـرـ مـهـارـاتـ الـمـشـرـفـينـ وـمـنـاقـشـةـ قـضـائـاـ الـمـطـطـوعـيـنـ

السياسة ٥,٤,١
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات الازمة والتي تمكّنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
السياسة ٥,٤,٢
تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات
١. تقوم إدارة الجمعية بإلتحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل وتطوير وتدريب متخصص في التطوع لتطوير مهاراته وقدراته.
٢. يعمل مسؤول وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء وحدة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندات الاجتماعات والخروج بتصصيات وقرارات ملائمة.
٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لوحدة التطوع.

## ٥. التغذية الراجعة

السياسة ٥
تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

الإجراءات
١. يقوم مسؤول وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهاءه من مهمته التطوعية.
٢. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرف التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
٣. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكل المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.

## سادساً: التقدير والتكريم

	السياسة	٦,١,١
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 الجمعية بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.</li> <li>٢. تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.</li> <li>٣. تقوم الجمعية 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 انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢).</li> <li>٥. يقوم مسؤول 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 لدفافع المتطوع.</li> <li>٦. تقيم وحدة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.</li> </ol>		