

دليل سياسات وإجراءات التطوع في الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية (ترابط)

العنوان	رقم الصفحة
النهرس	2
الباب الأول عن الجمعية وأهدافها	3
الباب الثاني: إدارة التطوع منحلتاتها وأهدافها وآلية عملها	5
الباب الثالث: دليل السياسات والاجراءات	16
فهرس السياسات و الاجراءات	18
التحليل و التعزيز	19
تصميم النرض و الاستقطاب	20
النرض و التسكين	22
التوجيه و التدريب	24
الدعم و الاشراف	25
التقدير و التكريم	29

الباب الأول

عن الجمعية وأهدافها

الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية (ترابط)

عن الجمعية:

منذ أن تأسست الجمعية في منتصف عام 1432 هـ تخصصت في تقديم وتسخير كافة الإمكانيات المتاحة لحصول المرضى على الخدمات العلاجية عبر تذليل الصعوبات المالية والاجتماعية من خلال توفير السكن والمواصلات والأجهزة الطبية للرعاية المنزلية. وقامت الجمعية بهذه الخطوات المباركة عبر الشراكات والاتفاقيات والتبرعات وقد تم ذلك بفضل الله ثم شعور الجميع بالمسؤولية المجتمعية من مسؤولين ورجال اعمال ورعاة وافراد المجتمع.

الرؤية:

الريادة في تقديم الخدمات المساندة للمرضى الأشد احتياجاً ومرافقيهم في المنطقة الشرقية.

الرسالة:

تقديم خدمات مساندة للمرضى الأشد احتياجاً ومرافقيهم بالمنطقة الشرقية ، بجودة عالية من خلال تبني وإطلاق المبادرات وبناء العلاقات التشاركية مع مختلف قطاعات المجتمع، بهدف التخفيف على المرضى ودعمهم وتحسين جودة حياتهم، تحقيقاً لرؤية الوطن الطموحة 2030.

القيم:

1- الريادة والتميز. 2- المواطنة والمسؤولية. 3- الجودة والتحسين المستمر. 4- المشاركة المجتمعية.

الأهداف:

- 1- جمع التبرعات المالية والعينية لصالح المرضى والمحتاجين وعوائلهم.
- 2- صرف الأجهزة الطبية وغير الطبية للمرضى المحتاجين اثناء خروجهم من المستشفيات.
- 3- توفير السكن للمرضى ومرافقيهم القادمين من خارج المدينة الذين لديهم مواعيد بالمستشفيات.
- 4- توفير المواصلات لنقل المرضى ومرافقيهم من وإلى المستشفيات ومقر اقامتهم.
- 5- توفير الدعم المالي للمرضى وعوائلهم الذين يحتاجون بسبب معاناتهم.
- 6- عمل شراكات مع الجهات ذات الاختصاص والعلاقة.

الباب الثاني

إدارة التطوع منطلقاتها وأهدافها وآلية عملها

منطلقات ورؤية جمعية ترابط في إشراك المتطوعين

تأسيس وحدة التطوع:

انطلاقاً من رؤية المملكة 2030 الهادفة إلى تطوير العمل التطوعي وتوسيع دائرته جاء اهتمام الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية (ترابط) بالبرامج التطوعية باعتبارها برامج مجتمعية تهدف إلى تلبية حاجة المستفيدين والمتطوعين على السواء واحتضان مبادراتهم التطوعية بما يسهم في تقديم الخدمات المساندة و الصحية النوعية للمرضى و ذويهم من جهة، ويحقق الشراكة بين الجمعية والجهات التطوعية. ولتعزيز العمل التطوعي في المجتمع أنشأت الجمعية وحدة خاصة بالتطوع وفق المعيار الوطني للوحدات التطوعية لتحقيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال؛ وذلك لتحقيق تطلعاتهم في خدمة المجتمع ضمن مسؤوليتهم، وهذا الاتجاه انطلاقاً من توجهات رؤية المملكة 2030 التي جعلت من أهدافها الاستراتيجية الاهتمام بمجال التطوع وزيادة أعداد المتطوعين وتطوير القطاع الغير ربحي وبلورة أفكاره بحيث تكون مخرجاته مستدامة وفعالة في المجتمع عبر استهداف التطوع الاحترافي و استقبال الكوادر في التخصصات الصحية والعمل على تطوير مهاراتها وربطها بالحرص التطوعية الممكنة سيسهم في خدمة المجتمع من خلال أحدث الوسائل التقنية بالشراكة مع أفراد ومؤسسات المجتمع لخدمة المرضى و ذويهم .

تم تأسيس وحدة التطوع بالجمعية في الأول من شهر مايو لعام 2024 م بالقرار الإداري

رقم (45) (2024) الصادر من المدير التنفيذي بتاريخ 2024/4/24م والمتضمن:

1 - وافق مجلس الإدارة على تأسيس وحدة للتطوع على أن يتم تقديم تصور تفصيلي لمتطلبات

التأسيس وخطة البرامج والمشاريع وفق متطلبات الوزارة والداعمين يشمل:

● الوصف الوظيفي لمسؤول التطوع.

● خطة التدريب والتأهيل.

● البرامج التي ستعمل عليها الوحدة خلال عام من تاريخه.

● التكلفة التقديرية لتأسيس الوحدة.

2- يتم دراسة التصور ضمن التطوير الإداري الجاري العمل عليه في الجمعية.

أهمية وحدة التطوع بالجمعية:

● المشاركة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والصحية.

● تعزيز القيم النبيلة والإنسانية في المجتمع.

- حفظ اوقات الشباب والاستثمار الامثل لطاقتهم بما يعود بالنفع عليهم و على مجتمعهم.
- تنمية روح المواطنة وتحقيق الانتماء الاجتماعي.
- تحسين متطلبات العمل وتلبية مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

عوامل نجاح وحدة التطوع بالجمعية:

لا بد للعمل التطوعي من مقومات وأسباب تأخذ به نحو النجاح، ولذلك من الضروري معرفة أسباب النجاح ليتم الحرص عليها وتنفيذها وتثبيتها، وفي المقابل، معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الفشل والإخفاق لتلافيها ومعالجتها قبل حال حدوثها.

أسباب نجاح العمل التطوعي:

- فهم رسالة الجمعية وأهدافها بشكل واضح.
- أن يوكل العمل المناسب لقدرات كل متطوع وإمكاناته.
- فهم المتطوع للأعمال المكلف بها والمتوقع منه أداءها.
- إلمام المتطوع بأهداف ونظم برامج وأنشطة الجمعية وعلاقته بالعاملين بها.
- إتمام المتطوع للوقت المطلوب منه قضاؤه في عمله التطوعي بالجمعية.
- الاهتمام بتدريب المتطوعين على الأعمال المكلفين بها حتى يتقنوا أداءها بالطريقة المثلى.
- بيان وتوضيح الهيكل الإداري للجمعية لكل المتطوعين.

أنواع التطوع:

- التطوع المستمر ويكون المتطوع عاملاً بشكل دائم ومستمر.
- تطوع مؤقت ويكون التطوع مرتبطاً بفترة زمنية محددة أو فترات متقطعة أو مرتبطاً بنشاط محدد أو عدة أنشطة وفعاليات محددة.

مستويات التطوع:

- التطوع العام.
- التطوع المهاري.
- التطوع الاحترافي.

أساليب التطوع:

- التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي.
- التطوع الجزئي: جزء من الوقت.
- التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين المتطوع والجمعية.

أماكن التطوع:

- التطوع بمقر الجمعية (إدارات وأقسام).
- التطوع بالشروع التابعة للجمعية.
- التطوع من خلال المبادرات والشعاليات التي تقيمها الجمعية (في الميدان).
- التطوع عن بعد (إلكترونياً).

المستهدفين من التطوع:

1. العاملين في القطاع الصحي والإداري.
2. طلاب وطالبات الجامعات في المحال الصحي والإداري والإعلامي والتقني التي تخدم مجال الجمعية.
3. أصحاب الاهتمام ورجال الأعمال.
4. الأطباء والاختصاصيين والشنيين الاحترافيين.

ماهي وحدة التطوع:

وحدة التطوع: هي مكون إداري يرتبط بالرئيس التنفيذي للجمعية ويعنى بشؤون المتطوعين في الجمعية عبر تحديد الاحتياجات التطوعية واعداد الفرص التطوعية لها واستقطاب وتوظيف المتطوعين حسب قدراتهم وحاجات الجمعية كما تقوم وحدة التطوع بتأهيل وتدريب المتطوعين حسب المهام ومتابعتهم أثناء الأداء وتكريمهم ونشر إنجازاتهم. وتشكل إدارة التطوع من هيكل إداري يتكون من عدة مهام وظيفية تتبع لمدير إدارة التطوع حسب رؤية الجمعية وقدراتها وحجم التطوع فيها.

التكامل في ادارة التطوع في الجمعية:

تسمى وحدة التطوع إلى القيام بدورها في تفعيل أفراد المجتمع في الأعمال والخدمات التي تقدمها الجمعية بمختلف إداراتها والفرع التابعة لها ، وحتى تستطيع وحدة التطوع تحقيق أدوارها والأهداف المناطة بها فلا بد لها من التعاون المشترك والتكامل حتى تستطيع تعظيم الأثر وتحقيق نتائج ملموسة ولهذا نحن نعتبر وحدة التطوع ضلعاً من ضمن ثلاثة أضلاع ، لا يثمر التطوع إلا بتعاونهم جميعاً لتكتمل عملية البناء بشكلها الصحيح وقيام كلا بدوره المناط به:

إدارة الجمعية:

- تبني تأسيس وحدة التطوع واعتماد السياسات والإجراءات.
- دعم إدارة العمل التطوعي مالياً وبشرياً

إدارة التطوع:

- تأسيس وحدة التطوع داخل الجمعية وفقاً للمعيار الوطني ادامة لتأسيس الوحدات التطوعية.
- اعتماد وتطوير أفضل الممارسات التي اكتسبها المولفون اثناء عملهم وتدريبهم.
- الاهتمام بالمتطوعين من ناحية تحفيزهم وتكريمهم بالإضافة إلى تدريبهم وتقييمهم.

إدارات واقسام الجمعية:

- المساهمة في تصميم النصوص التطوعية بشكل احترافي وإرسالها لوحدة التطوع لتوفير المتطوعين.
- الالتزام بسياسات الجمعية في إدارة التطوع.
- تدريب المتطوعين الذين يتبعون إلى إداراتهم والاهتمام بتحفيزهم وتكريمهم.

العائد على (ترابط) من تفعيل التطوع:

- مشاركة المجتمع في الأعمال التتموية.
- استثمار الكفاءات في بناء قدرات الجمعية في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية.

- التعريف بالجمعية ومجال أعمالها والتعريف بشريحة المستفيدين من خدماتها.
- تخفيف الأعباء المالية.

منطلقات ودوافع (ترابط) لإشراك المتطوعين:

نسمى لتحقيق أهدافنا المنطلقة من رؤيتنا ورسالتنا بإشراك فعال للمتطوعين وتبادل المنفعة والخبرات معهم من خلال المنطلقات التالية:

1. المساهمة في تحقيق أحد مستهدفات رؤية المملكة 2030 بالوصول إلى مليون متطوع.
2. الاستثمار الأمثل لطاقات الشباب وتعزيز روح الانتماء والمشاركة المجتمعية والمسؤولية لديهم.
3. نشر وتعزيز ثقافة التطوع داخل الجمعية وخارجها.
4. تحقيق الشراكة المجتمعية مع الجهات الحكومية و الخاصة بها يعود بالنفع على الجمعية ومستفيديها .
5. المساهمة في إيجاد حلول ابتكارية للمشاكل والتحديات المجتمعية من خلال إشراك المتطوعين والتي تساهم في العائد والأثر التنموي والاجتماعي لخدمات الجمعية ، وإكساب المتطوعين مهارات جديدة.
6. المساهمة في زيادة الإنتاجية وكناءة العمل في الجمعية.
7. تعزيز هوية الجمعية والتعريف بخدماتها من خلال المتطوعين.
8. توفير بيئة محفزة وجاذبة للاستقطاب للمتطوعين الاحترافيين.

رؤية وحدة التطوع لإشراك المتطوعين:

أن نكون النموذج الأمثل في العمل التطوعي وذلك بتفعيل المشاركة المجتمعية من خلال تقديم عمل مؤسسي منظم ومستدام بشكل يستهدف التطوع الاحترافي بشكل خاص مع العمل على إيجاد فرص تطوعية تتلاءم مع مستويات التطوع الأخرى العام والمهاري.

آلية إشراك المتطوعين:

تحقيقاً لهذه الرؤية ، فإن ترابط تخصص الإمكانيات البشرية والمادية التي تستثمر الخبرات والمهارات من خلال إشراك المتطوعين بما يلبي احتياجاتهم واحتياجات الجمعية ، ويحقق النفع للمجتمع عامة وتفتح أبوابها للمتطوعين من خلال وسائل التواصل المعتمدة تحقيقاً لأحد مستهدفات الرؤية الوطنية 2030.

الهدف من الدليل:

ينظم هذا الدليل عملية إشراك المتطوعين في أنشطة جمعية ترابط والبرامج التنموية حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة وحدة التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي وحوكمة نظام واضح وشفاف لأصحاب المصلحة (الجمعية، العاملين، المتطوع، المستفيدين) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه التطوع. كما يقدم هذا الدليل مجموعة من النماذج التي تعتمد عليها وحدة التطوع في إثراء إدارة نشاط التطوع وتحقيق أفضل الممارسات العالمية ووفق المعيار الوطني السعودي للتطوع معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصاميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ويهدف هذا الدليل إلى تحقيق الآتي:

1. تحديدات المبادئ الأساسية لتنظيم أنشطة التطوع، وآلية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في أنشطة التطوع.
2. تنظيم العمال التطوعي بها يكافئ حقوق المتطوع وواجباته وفق قيم جمعية ترابط، ويساعد على قياس أثر التطوع والعائد الاقتصادي والاجتماعي.
3. يعتبر هذا مرجع لإدارة الجمعية بعد اعتماده من مجلس الإدارة للعمال بموجبة وتقييم التغذية الراجعة لتطوير الآليات والأنشطة.

المرجعية:

المرجعية في هذا الدليل إلى وحدة التطوع ولجنة الحوكمة.

مبدأ الالتزام:

تلتزم الجمعية ممثلة في وحدة التطوع بالسياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل لإدارة العمل التطوعي.

مجال التطبيق:

يتم تطبيق دليل السياسات والإجراءات الخاص بوحدة التطوع داخل جمعية ترابط ووحدة التطوع.

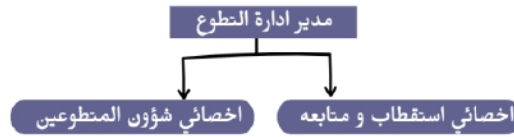
إجراءات التعديل:

أي تعلمات تقترح على دليل السياسيات والإجراءات يرفعها المدير التنفيذي للجنة للحوكمة لمراجعتها والتوصية بالموافقة عليها لمجلس الإدارة.

عن الفترة التجريبية:

يتم العمل بموجب هذه الدليل خلال الفترة التجريبية لتشغيل وحدة التطوع وبعد الانتهاء منها يتم التقييم وعمل التغذية الراجعة للتوصيات والتطوير وفقا لذلك.

الهيكل الإداري لوحدة التطوع :



ملاحظات عامة:

- تم تصميم الدليل وفق دورة حياة التطوع المذكورة أعلاه وهي نطاقات التطوع الستة.
- تم ترميز السياسات وفق ترتيب نطاقات التطوع الست والبنود الشرعية تحت كل نطاق.
- تم ترميز النماذج وإعلاء رقم لكل نموذج وتم ترتيبها وفق وقت استخدامها المتوقع وفقا للنطاقات الستة

التعريفات والمصطلحات المرتبطة بالتطوع:

المصطلح	التعريف
الجمعية	يقصد بها الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية - ترابط وهي المعني باستيعاب وحدة التطوع.
المركز	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي .
إدامة	الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.
المنصة الوطنية للعمل التطوعي	البوابة الوطنية للتطوع التابعة للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
منصة التطوع الصحي	النافذة الوطنية الممتدة لتمكين المتطوعين و عرض النرص التطوعية في القطاع الصحي بالشراكة مع عدد من الجهات .
المعيار الوطني	هو عبارة عن 9 مؤشرات و42 ممارسات موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقيس مدى استعداد المنظمة لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية ، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.
مؤشرات المعيار	هي التسعة مؤشرات في المعيار الوطني السعودي للتطوع
ممارسات المعيار	هي الممارسات ال 42 الفعلية التي يُتَرض وجودها داخل بيئة التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات.
مستشار إدامة	الشخص المؤهل لتأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات وفقا للمعيار الوطني، والذي اجتاز برنامج التأهيل وكذلك اجتاز تأسيسه وحدة تطوع واحدة على الأقل.
مستشار أول في إدامة	هو من كان مستشارا في إدامة ووفى بالمتطلبات وحقق جدارات (المستشار الأول).
العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتضرغ للتطوع سواء أكان مؤلفا بدوام كامل أم متعاوننا بدوام جزئي، ذكر او أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الضمني التطوعي داخل منظمة ما ، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.

الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تلوينه ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
تصاميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات ولبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاء بالمهارات والخبرات اللازمة.
الموظف	الشخص الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.
المتعاون	الشخص الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع الجمعية بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في المنظمة.
أصحاب المصلحة في التطوع	كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (المركز الوطني المشرف على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، المنظمة).
المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع	هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مدير التطوع ويوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السلامة المتعلقة بالمعرفة والشهم.
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمال التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للجمعية ومدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوع.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية الإشراف المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها
دليل وحدة إدارة التطوع	دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطلاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة.
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 متابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.

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 المنظمة لإشراك المتلوعين وطرُق التلوع في الجمعية.	الملف التعريفي
هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.	القالب التعريفي
هي أداة عملية تساعد مسؤول التلوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التلوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التلوع وقيمة الاسهامات التلوعية والقيمة الاضافية المضافة.	أداة قياس العائد الاقتصادي التلوعي
هي المراحل السنة لإدارة عمليات التلوع التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب الفرز والتسكين التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف التكريم والتقدير).	نطاقات التلوع
برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التلوع في المنظمات وذلك لإدارة عمليات التلوع وفق المعيار الوطني.	برنامج تأهيل مدراء التلوع
برنامج يقوم على أساس تأهيل مستشاري إدامة في المنظمات وذلك لتأسيس وحدة التلوع وفق المعيار الوطني.	برنامج تأهيل مستشاري إدامة
هو المسؤول الفني عن أداء المتلوع في بيئة التلوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التنصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التلوع عن أدائه للفترة المحددة.	المدير المباشر (المرج الفني)
هو مسؤول التلوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتلوع الإدارية والتأكد من وضعه التلوعي في القسم أو الإدارة المحددة.	المرجع الإداري
هو اتفاق شرعي ملزم بين المتلوع والمنظمة للتلوع لفترة زمنية محددة.	اتفاقية التلوع
هم المتقدمون على الفرص التلوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التلوعية.	المتلوعون المحتملون
هو المجال الذي يختار المتلوع ان يقوم بها وتقديمه أما أن يكون تلوع بالعلم والمعرفة أو بالخبرة أو بالعمل.	مجالات التلوع
هو وحدة أو قسم أو إدارة للتلوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للجمعية حسب مستوى إدامة.	وحدة إدارة التلوع
هم جميع من يعمل في وحدة إدارة التلوع سواء في الإدارة الرئيسية أو في فروع المنظمة الأخرى.	العاملون في التلوع
هي العملية الرئيسية لربط المتلوع بالمنظمة وبالفرصة التلوعية ومديره المباشر.	التسكين
هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتلوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التلوع التي تلوع بها بالنعلم.	شهادة التلوع

الباب الثالث

دليل السياسات والاجراءات

فهرس السياسات

رقم الصفحة	بند السياسة
18	أولاً : التخطيط والتعزيز
18	إعداد السياسات والاجراءات
18	التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
19	اختيار مدير التطوع
19	وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
20	ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب
20	تصميم الفرص التطوعية
21	التقنية لتسويق الفرص التطوعية
21	استقطاب المتطوع
21	حقوق وواجبات المتطوع (المحضرات والمحظورات) لائحة الحوافز والنوابط
22	ثالثاً: الفرز والتسكين
22	توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
23	حماية خصوصية المتطوعين
23	الاعتذار للمتطوعين غير المقبولين
24	رابعاً: التوجيه والتدريب
24	التوجيه والتعريف
24	التدريب والتطوير
25	خامساً: الدعم والإشراف
25	الشكاوى والتظلمات
27	أحقية رفض المتطوع المطالب
27	الدعم المالي والإشراف الفني
28	تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين
28	التغذية الراجعة
29	سادساً: التقدير والتكريم
30	شهادة التطوع
30	نموذج تقييم المتطوع للفرصة التطوعية
30	أداة قياس العائد الاقتصادي و احتساب الساعات التطوعية

أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والإجراءات:

1.1.1	السياسة
تضع الجمعية 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 احتياجاتها، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.	
الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> 1. يقوم المدير التنفيذي باعتماد منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين. 2. تكلف إدارة الجمعية الإدارات المعنية بمهمة نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين. 3. يقوم مستشار وحدة التطوع ومدير التطوع تحت إشراف الرئيس التنفيذي للجمعية بوضع الإجراءات المنفصلة التي تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نشاطات التطوع. 4. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد الإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما يضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية. 5. يقوم مجلس الإدارة باعتماد دليل التطوع الخاص بالجمعية. 6. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره. 	

2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

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

الإجراءات

- 1- تقوم إدارة وحدة التطوع بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية وورش العمل والمنشورات ومواقع التواصل الاجتماعي وإقامة الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
- 2- 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).
- 3- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف وحدة التطوع وتصمم عدد من النرص التطوعية في أقسام مختلفة.

3. اختيار مدير التطوع

1.3.1	السياسة
تكلف الجمعية مسؤولية إدارة وحدة التطوع إلى فرد متفرغ كلياً ، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم اعتماده من المدير التنفيذي ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.	
1.3.2	السياسة
تقوم إدارة الجمعية بتكليف إدارة الموارد البشرية بعمل مراجعة سنوية للوصف الوظيفي الخاص بمدير وحدة التطوع ورفع تقرير التوصيات والتعديلات والعمل على التغذية الراجعة.	

الإجراءات

- 1- تختار الجمعية مديراً لوحدة التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تضمن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي (مرفقة في الملحقات) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- 2- يقوم مجلس الإدارة بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

4. وضع خطة تشغيلية بهوازنة سنوية:

1.4.1	السياسة
تلتزم الجمعية بتوفير الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.	
الإجراءات	
1- يقوم مدير وحدة التطوع بوضع الخطة التشغيلية والموازنة التقديرية لوحدة التطوع وفقاً لمعطيات الجمعية وحاجتها من النرص التطوعية.	
2- يقوم مدير وحدة التطوع بعمل الموازنة السنوية ورفعها إلى المدير التنفيذي للجمعية للمراجعة ورفعها إلى مجلس الإدارة للاعتماد النهائي.	
3- يقوم مجلس الإدارة باعتماد الخطة التشغيلية لوحدة التطوع لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات ضمن الخطة التشغيلية للجمعية.	

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية

2.1.1	السياسة
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشافية ووضوح، موضحة والمهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبى احتياجات الجمعية، كما توضح هذه الفرص الشوائد 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 الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	

الإجراءات

1.	تقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام من خلال ارسال نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية (مرفقة في الملحقات نموذج 3). بداية كل شهر ميلادي والتي تلبى احتياجات الجمعية.
2.	يقوم مدير وحدة التطوع بالتأكد من مطابقة المهارات والخبرات والسمات الشخصية الازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية (مرفقة في الملحقات نموذج 4) وكتابة المهام المطلوبة من المتطوعين.
3.	يقوم مدير وحدة التطوع بالتنسيق مع الإدارة المعنية بالتأكد من التالي: (a) تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في نطاق الإشراف والدعم) (b) تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات الخ) (c) تحديد الشوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين) (d) تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام. (e) دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
4.	جمع الفرص والاحتياج التطوعي بعد 3 أيام عمل لمراجعتها وإعادتها بملاحظات التعديل ومن ثم استلامها بعد التعديل النهائي.
5.	اعتماد الفرص التطوعية بعد الاطلاع عليها والتأكد من توفر جميع المتطلبات التي تساهم في تسهيل عمل المتطوعين وإنجاح تجربتهم.
6.	رفع الفرص التطوعية إلى المدير التنفيذي للجمعية لاعتمادها بشكل نهائي.
7.	فرز وإدراج الفرص ضمن نموذج إدارة الفرص التطوعية وعمل الرسالة التسويقية ورابط التسجيل على الجوجل درايف وحسابات التواصل الاجتماعي وقنوات الواتساب.

2. التقنية لتسويق النرض التلوعية

2.2.1 السياسة

تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتلوعين والتسويق للنرض التلوعية.

الإجراءات

- 1- يقوم مدير وحدة التلوع بالجمعية بتسويق النرض التلوعية عبر القنوات المناسبة والوسائل التقنية الشعالة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي للجمعية.
- 2- يقوم مدير وحدة التلوع بمتابعة الإعلان عن النرض التلوعية للتأكد من تفاعل المتلوعين معها وللتأكد من الأعداد المسجلة وفقا للنرضة التلوعية

3. الاستقطاب

2.3.1 السياسة

تقوم الجمعية باستقطاب المتلوعين وفقا لشروط متطلبات النرض التلوعية.

الإجراءات

1. يقوم مدير وحدة التلوع بالجمعية بمتابعة عملية الاستقطاب من خلال متابعة رابط التسجيل والإشراف على سير عملية التسجيل والاستقطاب.
2. يقوم مدير وحدة التلوع بالاستجابة السريعة لمراسلات ومتطلبات المتلوعين والإجابة على استفساراتهم بمدة لا تتجاوز 24 ساعة.
3. يقوم مدير وحدة التلوع بجميع طلبات التلوع وتخصصاتهم حسب التسجيل وفرزها حسب النرض.

4. (حقوق وواجبات المتلوع) لائحة المحنرات والمحنورات

2.4.1 السياسة

تنضع الجمعية حقوق وواجبات المتلوع ولائحة المحنرات والضوابط وتتخذ الجمعية الإجراءات اللازمة حيال عدم التقيد بها وبالميثاق الأخلاقي واللائحة الداخلية للجمعية، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متلوعا، إدراكا منها بأن المتلوع يمثل الجمعية وفقا للائحة الضوابط.

الإجراءات

- 1- تقوم الجمعية بإعداد لائحة المحفزات والمحفورات وفق الضوابط الداخلية والميثاق الأخلاقي للجمعية للمخالفات الصادرة من المتطوع (مرفقة في الملاحق نموذج رقم 9)
- 2- تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات والمحفورات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- 3- تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات ال زمة في حق المتطوعين غير الملتزمين.
- 4- التعريف ونشر لائحة الضوابط لجميع الأطراف مع بيان لسياسة الشكاوى.
- 5- يقوم مدير وحدة التطوع بإطلاع المتطوع على اللائحة والتوقيع عليها بالاطلاع.
- 6- يقوم مدير وحدة التطوع بتطبيق لائحة الضوابط واتخاذ الاجراءات اللازمة تجاه المتطوعين غير الملتزمين بذلك.

ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

السياسة	3.1.1
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
السياسة	3.1.2
تحدد الجمعية الفرص التطوعية التي تتطلب المسح الأمني الفرص المتعلقة بالمستوى الاستراتيجي، والبحث الميداني ووفق متطلبات المركز الوطني ولوائح حوكمة الجمعيات.	
الإجراءات	
1- يتم تسجيل بيانات المتطوعين وفقاً للفرص التطوعية وعبر روابط التسجيل الإلكتروني الخاصة بالفرص.	
2- يقوم مدير وحدة التطوع بجمع بيانات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية ويتم حفظ هذه البيانات ضمن قواعد البيانات الخاصة بالتطوع وعلى نماذج إدارة الفرص التطوعية.	
3- في الفرص الحساسة والتي تتطلب التأكد من خلو سجلات المتطوعين من المخالفات الأمنية يقوم مدير وحدة التطوع بأرسال طلب المسح الأمني للمتطوع للجهات الأمنية والتي تستغرق فترة من شهرين الى ثلاثة شهور.	
بعد استلام الرد من الجهات الأمنية يتم إبلاغ المتطوعين بالرد إما بالقبول أو الاعتذار من قبل مدير وحدة التطوع وإبلاغ الإدارة المعنية بالفرصة.	

1. حماية خصوصية المتطوعين

3.2.1	السياسة
تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها ، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جمعية أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	
3.2.2	السياسة
يقوم مدير وحدة التطوع بالاطلاع المتطوعين بتسجيل بياناتهم من خلال البوابة الوطنية للتطوع.	
3.2.3	السياسة
يقوم مدير وحدة التطوع بالاطلاع المتطوعين على سياسة خصوصية البيانات وسرية المعلومات الخاصة بالجمعية والتوقيع عليها بالاطلاع.	

الإجراءات	
1- يقوم مدير وحدة التطوع بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين وفقا لسياسات خصوصية البيانات المعتمدة والمنشورة بموقع الجمعية.	
2- يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.	
3- يقوم مدير وحدة التطوع بطلب إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.	
4- أن تتعامل الجمعية مع جميع بيانات المتعاملين معها بسرية تامة ما لم يوافقوا على النشر.	
5- لن تقوم الجمعية ببيع أو مشاركة بيانات المتعاملين معها مع أي جهة أخرى دون إذنهم.	
6- أن تلزم الجمعية بسياساتها الخاصة بخصوصية البيانات للمواقع الإلكترونية.	

2. القبول أو الاعتذار للمتطوع

3.3.1	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

- 1- يقوم مدير التلوع بعد فرز المتلوعين وعمل المقابلة الشخصية وتعبئة نموذج المقابلة) مرفقة في الملحقات نموذج رقم 1) بإبلاغ المتلوعين المقبولين بذلك والاعتذار من المتلوعين غير المقبولين.
- 2- يقوم مدير وحدة التلوع بإرسال اعتذار للمتلوعين غير المقبولين عبر البريد الإلكتروني الذي تم اعتماده كوسيلة رسمية للتواصل مع المتلوعين والاعتذار عن عدم قبولهم وإفادتهم بالأسباب.
- 3- يقوم مدير وحدة التلوع بتوقيع اتفاقية التلوع مع المتلوعين المقبولين في الفرصة التلوعية بعد اطلاعهم عليها وموافقتهم على الفرصة والمهام الموكلة لهم من خلال تعبئة نموذج اتفاقية المتلوع (مرفقة في الملحقات نموذج رقم 2)
- 4- تضمنين طلب إذن المتلوع بالتحويل إلى جهات آخر في حال عدم مناسبتهم للفرص المعلنة في نموذج تسجيل النرض.
- 5- تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخر وتوصي المتلوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه والتعريف

4.1.1	السياسة
تعد وحدة التلوع في الجمعية خلية لتعريف جميع المتلوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.	
4.1.2	السياسة
تقوم الجمعية من خلال مدير وحدة التلوع بتبليغ المتلوعين عن أي تغيرات خلال فترة تنفيذ الفرصة.	

الإجراءات

1. يقوم مدير التلوع باستقبال المتلوعين المقبولين وعقد لقاء تعريفي لهم حيث يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتلوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتلوعين الجدد (مرفقة في الملحقات نموذج رقم 7)
2. يقوم مدير وحدة التلوع بتزويد كل متلوع جديد بنسخة الكترونية من مهام المتلوع، والتعريف بالأدلة المنشورة بالموقع الإلكتروني التي يحتاجها المتلوعون مثل (دليل المتلوع، السياسات والدليل التعريفي).
3. يقوم مدير وحدة التلوع بجولة تعريفية للمتلوعين للتعريف بمرافق الجمعية بالإضافة إلى البيئة الإدارية والاجتماعية التي سيعمل بها المتلوع.
4. في حال حدوث أي متغيرات يقوم مدير التلوع بإبلاغ المتلوعين عن طريق البريد الإلكتروني لوحدة التلوع وكذلك استقبال أي تغيرات من قبل المتلوع على طريق البريد.

1. التدريب والتطوير

4.2.1	السياسة
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مدير وحدة التطوع والتدريب الفني للإدارات المعنية او من تراه مناسباً من الافراد والجهات من داخل الجمعية وخارجها.	

الإجراءات	
1-	يقوم مدير وحدة التطوع بإرسال نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (مرفقة في الملحق رقم 5) للمشرف الفني للمتطوع ليقوم بدوره بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين.
2-	يقوم مدير وحدة التطوع بالتنسيق مع المشرف الفني على المتطوع وذلك لتحديد البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء.
3-	يقوم مدير وحدة التطوع بتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
4-	يقوم مدير وحدة التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتطوعين ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى

5.1.1	السياسة
تقوم الجمعية بتعريف المتطوع بحقوقه وواجباته وفقاً لقائمة الحقوق والواجبات	
5.1.2	السياسة
تعتمد الجمعية آلية واضحة تكتفل للمتطوعين رفع الشكاوى في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبيلها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.	
5.1.3	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة هنا توضح اللائحة أو في تصميم الفرص بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها وفق سياسات الجمعية.	

الإجراءات

1. يقوم مدير وحدة التلوع بإعلام المتلوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى عن طريق استخدام نموذج الشكاوى (مرفقة في الملحقات نموذج رقم 12).
2. يبذل مدير وحدة التلوع بالتعاون مع المشرف السني والمعنيون كل الجهود لحل التظلم ومعالجة الشكاوى بشكل تعاوني وغير رسمي.
3. في حال لم يتم حل المشكلة بشكل ودي يقوم مدير وحدة التلوع بإبلاغ المتلوع بحقه بتعبئة نموذج الشكاوى (مرفقة في الملحقات نموذج رقم 12) ورفعها عن طريق البريد الإلكتروني وفقا للحالات التالية:
 - (a) في حال كانت الشكاوى مقدمة تجاه المشرف السني يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى مدير التلوع أو من ينوب عنه عبر البريد vtarabot@tarabot.org.sa ويقوم مدير التلوع بمعالجة المشكلة وحلها ورفع تقرير بها إلى المدير التنفيذي.
 - (b) في حال كانت الشكاوى مقدمة تجاه مدير وحدة التلوع يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى المدير التنفيذي أو من ينوب عنه عبر البريد F.albakeet@tarabot.org.sa ويقوم المدير التنفيذي بمعالجة المشكلة وحلها.
 - (c) في حال لم يتم حل المشكلة من قبل المدير التنفيذي يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى مجلس الإدارة عبر البريد tarabot@tarabot.org.sa
4. يكون مدير وحدة التلوع أو الموكل بحل المشكلة بحسب الشخص المشتكى عليه بتشكيل لجنة محايدة لدراسة موضوع الشكاوى.
5. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتلوع والمعنيين بالشكاوى خلال يومين من تاريخ استلام خطاب الشكاوى.
6. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع الشكاوى المرفوعة من المتلوع، ويتضمن توضيحا لحق الاعتراض على القرار الصادر.
7. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف الشكاوى يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
8. في حالة عدم رضا المتلوع عن القرار الصادر بشأن الشكاوى المرفوعة، يمكن له أن يقدم اعتراضا رسميا خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الاعتراض على القرار الصادر.
9. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلطة محايدة لدراسة الاعتراض المقدم بعد فهم حيثيات الشكاوى والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للاعتراض.
10. يتم إبلاغ المتلوع بنتيجة الاعتراض خلال يومين من صدور قرار الاعتراض.
11. يقوم مدير وحدة التلوع بإعلام المتلوعين الجدد بعد قبولهم في الفرصة التلوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات تجاه المتلوع، ويوضح لهم الإجراءات الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتلوع والفرصة التلوعية.

1. أ حقية رفض المتلوع للمطالب غير المتضمنة في مهامه :

5.2.1	السياسة
للمتلوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته ، وعلى مدير وحدة التلوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.	

الإجراءات	
1- يبلغ مدير وحدة التلوع المتلوعين بحقهم في عدم قبول المهام التي لا يستطع القيام بها أو لا تناسبه.	
2- يقدم المتلوع بإشعار مدير وحدة التلوع أو المشرف الفني بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويراهها لا تناسب مع قدراته ونطاق فرصته التلوعية.	
3- يقوم مدير وحدة التلوع بدراسة طلب المتلوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المحلوقة، ويتم تبليغ المتلوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.	

3. الدعم المالي والإشراف الفني

5.3.1	السياسة
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي يحتاجها المتلوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التلوعية حسب الإجراءات الرسمية.	
5.3.2	السياسة
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتلوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتلوع أثناء تنفيذه للفرصة التلوعية.	
5.3.3	السياسة
يتم تعويض المتلوع عن أي مبالغ يتم صرفها لمواجهة أمر طارئ أثناء قيامه بعمله بشرط اعتمادها من مدير وحدة التلوع مسبقاً أولاً، على ألا يتجاوز المبلغ في كل طلب خمسمائة ريال 500 ر.س	
الإجراءات	

1. يقوم مدير 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.
2. في حال احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية يقوم بإشعار مدير التطوع بذلك وأخذ موافقته ومن ثم يقوم مدير وحدة التطوع بتعبئة نموذج الاستعاضة المالية (مرفقة في الملحق رقم 8).
3. يقوم مدير وحدة التطوع بتعويض المبلغ من خلال رفع الطلب لإدارة الخدمات المساندة واستلام المبلغ وتسليمه إلى المتطوع.
4. يتم صرف المبلغ نقداً من العهدة النثرية وتسليمها للمتطوع بموجب سند قبض من وحدة المحاسبة.

4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة أنشطة 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 بشكل شهري تتعلق بأنشطتها وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة أنشطة التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	

الإجراءات

1. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير وحدة التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع من خلال برامج المركز الوطني أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات غير الربحية أو أي جهة مماثلة.
2. تعمل وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
3. تقوم الإدارة التنفيذية في الجمعية بمتابعة أداء وحدة التطوع ومناقشة قضاياهم في جدول أعمال الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
4. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطة التشغيلية لوحدة التطوع.

5. التغذية الراجعة

5.5.1	السياسة
تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
5.5.2	السياسة
تبلغ وحدة التطوع بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
5.5.3	السياسة

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

الإجراءات

1. يقوم مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع إما عن طريق المقابلة بعد الانتهاء من العمل التطوعي أو من خلال إرسال التقييم عبر البريد الإلكتروني الرسمي للمتطوع.
2. يقوم مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع (مرفق في الملحق رقم 6) والذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
3. يقوم مدير وحدة التطوع بتقديم نموذج تقييم التجربة التطوعية لمنح المتطوع فرصة لتقييم تجربته المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع السني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أداءه بشكل عام عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالوحدة وتعبئة نموذج التقييم تصميم نموذج لتقييم مدير الوحدة والمشرف.
رابط التقييم لتجربة المتطوع <https://2u.pw/kUrBWuiS> (مرفق في الملحق رقم 10)
4. يقوم مدير وحدة التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً وعلى الفرصة التطوعية عن طريق البريد الإلكتروني.
5. تعمل إدارة الجمعية على جميع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستنادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة لتطوير أنشطة التطوع وتعزيز ثقافة 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.

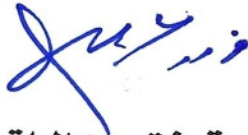
6.1.2 السياسة

تقوم الجمعية باحتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الأسهميات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.

الإجراءات

1. يقوم مدير وحدة التطوع بالتعاون مع إدارة الجمعية والعلاقات العامة بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
2. يقوم مدير وحدة التطوع بالعمل على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
3. تقوم الجمعية بتكريم المتطوعين من خلال اللقاء السنوي وتشجيعهم بالجمعية العمومية مع ذكر إنجازاتهم خلال فترة تطوعهم بالجمعية.
4. يقوم رئيس مجلس الإدارة أو المدير التنفيذي بتكريم المتطوعين بتسليم شهادة شكر للمتطوعين والتصوير معهم ونشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعي ومواقع الجمعية بإنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع (نموذج شهادة متطوع رقم 13)
5. يقوم مدير وحدة التطوع باعتماد آلية قياس العائد الاقتصادي من خلال منصة العمل التطوعي ونموذج ادامة لاحتساب العائد الاقتصادي من التطوع لفترة زمنية محددة وقياس قيمة الاسهامات التطوعية والقيم المضافة.
6. يقوم مدير وحدة التطوع باستخدام نموذج ملائمة لجميع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
7. يقوم مدير وحدة التطوع بإقامة فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي وتطوير آليات وأدوات التكريم.
8. يصنف المتطوعين على مستويات بحسب الإنجاز لغرض التكريم وإصدار بطاقات الشكر والعرفان بشكل شهري ونشرها في وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية بغرض تحفيزي على أن تكون على النحو التالي:
9. (a) متطوع متميز: على أن يحقق المتطوع أكثر من 80 ساعة تطوعية خلال الشهر.
10. (b) متطوع فاعل: الحاصلين على 40 ساعة تطوعية وأقل من 80 ساعة تطوعية خلال الشهر.
11. بالنسبة للتطوع الاحترافي يتم ترشيح المتطوع مباشرة بغض النظر عن عدد الساعات التطوعية المنجزة خلال الشهر .

الرئيس التنفيذي



د. فاطمة بنت عبد الباقي البخيت

