

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



العنوان	رقم الصفحة
الفهرس	2
الباب الأول	3
عن الجمعية وأهدافها	
الباب الثاني: إدارة التطوع	5
منطلقاتها وأهدافها وآلية عملها	
الباب الثالث:	18
دليل السياسات والاجراءات	
فهرس السياسات والاجراءات	19
التخطيط والتعزيز	20
تصميم الفرص والاستقطاب	22
الفرز والتسكين	25
التوجيه والتدريب	27
الدعم والاشراف	28
التقدير والتكريم	32

# الباب الأول

## عن الجمعية وأهدافها

## 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 أثناء 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 والصحية النوعية للمرضى وذويهم من جهة، وتحقيق 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 استقطاب الكوادر في التخصصات الصحية والعمل على تطوير مهاراتها وربطها بالفرص التطوعية الممكنة سيسهم في خدمة المجتمع من خلال أحدث الوسائل التقنية بالشراكة مع أفراد ومؤسسات المجتمع لخدمة المرضى وذويهم .

تم تأسيس وحدة التطوع بالجمعية في الأول من شهر مايو لعام 2024 م بالقرار الإداري رقم (45) (2024) الصادر من المدير التنفيذي بتاريخ 2024/4/24 م والمتضمن:

١ - 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.
- ٢- 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 وعلى 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 وتفعيلها 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 أداؤها.
- 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 أداؤها 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 مرتبط 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 بالفروع التابعة للجمعية.
- التطوع من خلال المبادرات والفعاليات التي تقيمها الجمعية (في الميدان).
- التطوع عن بعد (إلكترونياً).

## المستهدفين من التطوع:

١. العاملين في القطاع الصحي والإداري.
٢. طلاب وطالبات الجامعات في المجال الصحي والإداري والإعلامي والتقني التي تخدم مجال الجمعية.



٣. أصحاب الاهتمام ورجال الأعمال.

٤. الأطباء والاختصاصيين والفنيين 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.

وتتشكل إدارة التطوع من هيكل إداري يتكون من عدة مهام ووظيفة تتبع لمدير إدارة التطوع حسب رؤية الجمعية وقدراتها وحجم التطوع فيها.

### التكامل في ادارة التطوع في الجمعية:

تسعى وحدة التطوع إلى القيام بدورها في تفعيل أفراد المجتمع في الأعمال والخدمات التي تقدمها الجمعية بمختلف إداراتها والفروع 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 وفقا للمعيار الوطني ادامة لتأسيس الوحدات التطوعية.
- اعتماد وتطوير أفضل الممارسات التي اكتسبها الموظفون اثناء عملهم وتدريبهم.
- الاهتمام بالمتطوعين من ناحية تحفيزهم وتكريمهم بالإضافة إلى تدريبهم وتقييمهم.

## إدارات واقسام الجمعية:

- المساهمة في تصميم الفرص 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 التنموية.
- 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:

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

١. المساهمة في تحقيق أحد مستهدفات رؤية المملكة 2030 بالوصول إلى مليون متطوع.

٢. الاستثمار الأمثل لطاقات الشباب وتعزيز روح الانتماء والمشاركة المجتمعية والمسؤولية لديهم.
٣. نشر وتعزيز ثقافة التطوع داخل الجمعية وخارجها.
٤. تحقيق الشراكة المجتمعية مع الجهات الحكومية و الخاصة بما يعود بالنفع على الجمعية و مستخدميها .
٥. 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.
٦. المساهمة في زيادة الإنتاجية وكفاءة العمل في الجمعية.
٧. تعزيز هوية الجمعية والتعريف بخدماتها من خلال المتطوعين.
٨. توفير بيئة محفزة وجاذبة للاستقطاب المتطوعين 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 الإمكانات البشرية والمادية التي تستثمر الخبرات والمهارات من خلال إشراك المتطوعين بما يلبي احتياجاتهم واحتياجات الجمعية، ويحقق النفع للمجتمع عامة ونفتح 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 الغير الربحي ويهدف هذا الدليل إلى تحقيق الآتي:

1. تحديث المبادئ الأساسية لتنظيم أنشطة التطوع، وآلية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في أنشطة التطوع.
2. تنظيم العمال التطوعي بما يكفل 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.

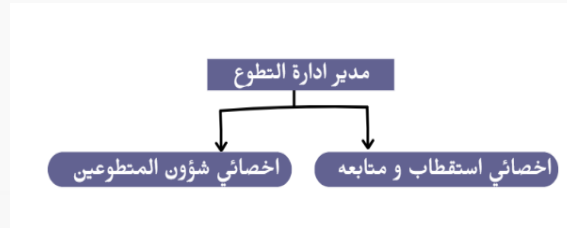
## إجراءات التعديل:

أي تعلات تقترح على دليل السياسيات والإجراءات يرفعها المدير التنفيذي للجنة للحكومة 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 الفرعية تحت كل نطاق.
- تم ترميز النماذج وإعطاء رقم لكل نموذج وتم ترتيبها وفق وقت استخدامها المتوقع وفقاً للنطاقات الستة

## التعريفات والمصطلحات المرتبطة بالتطوع:

المصطلح	التعريف
الجمعية	يقصد بها الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية – ت رابط 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 المعدة لتمكين المتطوعين وعرض الفرص 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 يفترض وجودها داخل بيئة التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات.

الشخص المؤهل لتأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات وفقا للمعيار الوطني، والذي اجتاز برنامج التأهيل وكذلك اجتاز تأسيسه وحدة تطوع واحدة على الأقل.	مستشار إدامة
هو من كان مستشارا في إدامة ووفى بالمطالبات وحقق جدارات (المستشار الأول).	مستشار أول في إدامة
أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.	العمل التطوعي
هو منساق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواء أكان موظفا بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكر أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة.	مسؤول التطوع
هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.	الدور التطوعي
هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.	الفرصة التطوعية
هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات ولببيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاء بالمهارات والخبرات اللازمة.	تصاميم الفرص التطوعية
الشخص الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.	الموظف
الشخص الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.	المتعاون
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.	المتطوع
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).	أصحاب المصلحة في 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 والفهم.	المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع
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 للمتطوع

الميثاق الأخلاقي للجمعية وللمدير 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 لإشراك 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 بطاقات 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 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 المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.
القالب التعريفي	هو الشكل الإعلامي 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 الإضافية المضافة.
نطاقات التطوع	هي المراحل السنوية لإدارة عمليات التطوع التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب الفرز والتسكين التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف التكريم والتقدير).
برنامج تأهيل مدراء التطوع	برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في المنظمات وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني.
برنامج تأهيل مستشاري إدامة	برنامج يقوم على أساس تأهيل مستشاري إدامة في المنظمات وذلك لتأسيس وحدة التطوع وفق المعيار الوطني.
المدير المباشر (المرج الفني)	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.



اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرفي ملزم بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
مجالات التطوع	هو المجال الذي يختار المتطوع ان يقوم بها وتقديره أما أن يكون تطوع بالعلم والمعرفة أو بالخبرة أو بالعمل.
وحدة إدارة التطوع	هو وحدة أو قسم أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للجمعية حسب مستوى إدامة.
العاملون في التطوع	هم جميع من يعمل في وحدة إدارة التطوع سواء في الإدارة الرئيسية أو في فروع المنظمة الأخر.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.

## الباب الثالث

# دليل السياسات والإجراءات

## 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 (المحفزات والمحظورات) لائحة الحوافز والضوابط
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 واحتساب 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"> <li>1. يقوم المدير التنفيذي باعتماد منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.</li> <li>2. تكلف إدارة الجمعية الإدارات المعنية بمهمة نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين.</li> <li>3. يقوم مستشار وحدة التطوع ومدير التطوع تحت إشراف الرئيس التنفيذي للجمعية بوضع الإجراءات المفصلة التي تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نشاطات التطوع.</li> <li>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.</li> <li>5. يقوم مجلس الإدارة باعتماد دليل التطوع الخاص بالجمعية.</li> <li>6. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.</li> </ol>	

### 2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

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

الإجراءات
<p>١- تقوم إدارة وحدة التطوع بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية وورش العمل والمنشورات ومواقع التواصل الاجتماعي واقامة الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.</p> <p>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).</p> <p>٣- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف وحدة التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.</p>

### 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
<p>١- تختار الجمعية مديراً لوحدة التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي (مرفقة في الملحقات) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.</p> <p>٢- يقوم مجلس الإدارة بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.</p>

### 4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

1.4.1	السياسة
تلتزم الجمعية بتوفير الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.	
الإجراءات	
<p>١- يقوم مدير وحدة التطوع بوضع الخطة التشغيلية والموازنة التقديرية لوحدة التطوع وفقاً لمعطيات الجمعية وحاجتها من الفرص التطوعية.</p> <p>٢- يقوم مدير وحدة التطوع بعمل الموازنة السنوية ورفعها إلى المدير التنفيذي للجمعية للمراجعة ورفعها إلى مجلس الإدارة للاعتماد النهائي.</p> <p>٣- يقوم مجلس الإدارة باعتماد الخطة التشغيلية لوحدة التطوع لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات ضمن الخطة التشغيلية للجمعية.</p>	

## ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

### 1. تصميم الفرص التطوعية

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

الإجراءات
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام من خلال ارسال نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية (مرفقة في الملحقات نموذج ٣). بداية كل شهر ميلادي والتي تلبي احتياجات الجمعية.</li> <li>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 ٤) وكتابة المهام المطلوبة من المتطوعين.</li> <li>3. يقوم مدير وحدة التطوع بالتنسيق مع الإدارة المعنية بالتأكد من التالي: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في نطاق الإشراف والدعم)</li> <li>b) تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات الخ)</li> <li>c) تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين)</li> <li>d) تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.</li> <li>e) دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.</li> </ol> </li> <li>4. جمع الفرص والاحتياج التطوعي بعد ٣ أيام عمل لمراجعتها وإعادتها بملاحظات التعديل ومن ثم استلامها بعد التعديل النهائي.</li> <li>5. اعتماد الفرص التطوعية بعد الاطلاع عليها والتأكد من توفر جميع المتطلبات التي تساهم في تسهيل عمل المتطوعين وإنجاح تجربتهم.</li> <li>6. رفع الفرص التطوعية إلى المدير التنفيذي للجمعية لاعتمادها بشكل نهائي.</li> <li>7. فرز وإدراج الفرص ضمن نموذج إدارة الفرص التطوعية وعمل الرسالة التسويقية و رابط التسجيل على الجوجل درايف وحسابات التواصل الاجتماعي وقنوات الواتساب.</li> </ol>

## 2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

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

الإجراءات	
<p>١- يقوم مدير وحدة التطوع بالجمعية بتسويق الفرص التطوعية عبر القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي للجمعية.</p> <p>٢- يقوم مدير وحدة التطوع بمتابعة الإعلان عن الفرص التطوعية للتأكد من تفاعل المتطوعين معها وللتأكد من الأعداد المسجلة وفقا للفرصة التطوعية</p>	

## 3. الاستقطاب

2.3.1	السياسة
تقوم الجمعية باستقطاب المتطوعين وفقا لشروط متطلبات الفرص التطوعية.	

الإجراءات	
<p>١. يقوم مدير وحدة التطوع بالجمعية بمتابعة عملية الاستقطاب من خلال متابعة رابط التسجيل والإشراف على سير عملية التسجيل والاستقطاب.</p> <p>٢. يقوم مدير وحدة التطوع بالاستجابة السريعة لمراسلات ومتطلبات المتطوعين والإجابة على استفساراتهم بمدة لا تتجاوز ٢٤ ساعة.</p> <p>٣. يقوم مدير وحدة التطوع بجميع طلبات التطوع وتخصصاتهم حسب التسجيل وفرزها حسب الفرص.</p>	

## 4. (حقوق وواجبات المتطوع) لائحة المحفزات والمحظورات

2.4.1	السياسة
تضع الجمعية حقوق وواجبات المتطوع ولائحة المحفزات والضوابط وتتخذ الجمعية الإجراءات اللازمة حيال عدم التقيد بها وبالميثاق الأخلاقي واللائحة الداخلية للجمعية، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعا، إدراكا منها بأن المتطوع يمثل الجمعية وفقا لللائحة الضوابط.	

#### الإجراءات

- ١- تقوم الجمعية بإعداد لائحة المحفزات والمحظورات وفق الضوابط الداخلية والميثاق الأخلاقي للجمعية للمخالفات الصادرة من المتطوع (مرفقة في الملاحق نموذج رقم ٩)
- ٢- تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات والمحفزات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- ٣- تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات ال زمة في حق المتطوعين غير الملتزمين.
- ٤- التعريف ونشر لائحة الضوابط لجميع الأطراف مع بيان لسياسة الشكاوى.
- ٥- يقوم مدير وحدة التطوع باطلاع المتطوع على اللائحة والتوقيع عليها بالاطلاع.
- ٦- يقوم مدير وحدة التطوع بتطبيق لائحة الضوابط واتخاذ الاجراءات اللازمة تجاه المتطوعين غير الملتزمين بذلك.



## ثالثاً: الفرز والتسكين

### 1.توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

3.1.1	السياسة
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية ، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
3.1.2	السياسة
تحدد الجمعية الفرص التطوعية التي تتطلب المسح الأمني الفرص المتعلقة بالمستوى الاستراتيجي ، والبحث الميداني ووفق متطلبات المركز الوطني ولوائح حوكمة الجمعيات.	
الإجراءات	
<p>١- يتم تسجيل بيانات المتطوعين وفقاً للفرص التطوعية وعبر روابط التسجيل الإلكتروني الخاصة بالفرص.</p> <p>٢- 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.</p> <p>٣- 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 إلى ثلاثة شهور.</p> <p>بعد استلام الرد من الجهات الأمنية يتم إبلاغ المتطوعين بالرد إما بالقبول أو الاعتذار من قبل مدير وحدة التطوع وإبلاغ الإدارة المعنية بالفرصة.</p>	

### ١. 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 بإطلاع المتطوعين بتسجيل بياناتهم من خلال البوابة الوطنية للتطوع.	
3.2.3	السياسة
يقوم مدير وحدة التطوع بإطلاع المتطوعين على سياسة خصوصية البيانات وسرية المعلومات الخاصة بالجمعية والتوقيع عليها بالاطلاع.	
الإجراءات	

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

## ٢. 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

- ١- يقوم مدير التطوع بعد فرز المتطوعين وعمل المقابلة الشخصية وتعبئة نموذج المقابلة) مرفقة في الملحقات نموذج رقم (١) بإبلاغ المتطوعين المقبولين بذلك والاعتذار من المتطوعين غير المقبولين.
- ٢- يقوم مدير وحدة التطوع بإرسال اعتذار للمتطوعين غير المقبولين عبر البريد الإلكتروني الذي تم اعتماده كوسيلة رسمية للتواصل مع المتطوعين والاعتذار عن عدم قبولهم وإفادتهم بالأسباب.
- ٣- يقوم مدير وحدة التطوع بتوقيع اتفاقية التطوع مع المتطوعين المقبولين في الفرصة التطوعية بعد اطلاعهم عليها وموافقتهم على الفرصة والمهام الموكلة لهم من خلال تعبئة نموذج اتفاقية المتطوع (مرفقة في الملحقات نموذج رقم ٢)
- ٤- تضمين طلب إذن المتطوع بالتحويل إلى جهات أخرى في حال عدم مناسبتهم للفرص المعلنة في نموذج تسجيل الفرص.
- ٥- 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

### 1. التوجيه والتعريف

4.1.1	السياسة
تعد وحدة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.	
4.1.2	السياسة
تقوم الجمعية من خلال مدير وحدة التطوع بتبليغ المتطوعين عن أي تغييرات خلال فترة تنفيذ الفرصة.	

الإجراءات
١. يقوم مدير التطوع باستقبال المتطوعين المقبولين وعقد لقاء تعريف لهم حيث يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد (مرفقة في الملحق ٧ رقم ٧)
٢. يقوم مدير وحدة التطوع بتزويد كل متطوع جديد بنسخة الكترونية من مهام المتطوع، والتعريف بالأدلة المنشورة بالموقع الإلكتروني التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، السياسات والدليل التعريفي).
٣. يقوم مدير وحدة التطوع بجولة تعريفية للمتطوعين للتعريف بمرافق الجمعية بالإضافة إلى البيئة الإدارية والاجتماعية التي سيعمل بها المتطوع.
٤. في حال حدوث أي متغيرات يقوم مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين عن طريق البريد الإلكتروني لوحدة التطوع وكذلك استقبال أي تغييرات من قبل المتطوع على طريق البريد.

### ١. 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
١ - يقوم مدير وحدة التطوع بإرسال نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (مرفقة في الملحق ٥ رقم ٥) للمشرف الفني للمتطوع ليقوم بدوره بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين.
٢ - يقوم مدير وحدة التطوع بالتنسيق مع المشرف الفني على المتطوع وذلك لتحديد البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء.
٣ - يقوم مدير وحدة التطوع بتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.

٤ - 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 تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبذلها للمتطوعين بأساليب 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

١. يقوم مدير وحدة التطوع بإعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى عن طريق استخدام نموذج الشكاوى (مرفقة في الملحق رقم ١٢).

٢. يبذل مدير وحدة التطوع بالتعاون مع المشرف الفني والمعنويون كل الجهود لحل التظلم ومعالجة الشكاوى بشكل تعاوني وغير رسمي.

٣. في حال لم يتم حل المشكلة بشكل ودي يقوم مدير وحدة التطوع بإبلاغ المتطوع بحقه بتعبئة نموذج الشكاوى (مرفقة في الملحق رقم ١٢) ورفعها عن طريق البريد الإلكتروني وفقا للحالات التالية:

(a) في حال كانت الشكاوى مقدمة تجاه المشرف الفني يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى مدير التطوع أو من ينوب عنه عبر البريد [vtarabot@tarabot.org.sa](mailto:vtarabot@tarabot.org.sa) ويقوم مدير التطوع بمعالجة المشكلة وحلها ورفع تقرير بها إلى المدير التنفيذي.

(b) في حال كانت الشكاوى مقدمة تجاه مدير وحدة التطوع يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى المدير التنفيذي أو من ينوب عنه عبر البريد [F.albakeet@tarabot.org.sa](mailto: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](mailto:tarabot@tarabot.org.sa)

٤. يكون مدير وحدة التطوع أو الموكل بحل المشكلة بحسب الشخص المشتكى عليه بتشكيل لجنة محايدة لدراسة موضوع الشكاوى.

٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنويين بالشكاوى خلال يومين من تاريخ استلام خطاب الشكاوى.

٦. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع الشكاوى المرفوعة من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الاعتراض على القرار الصادر.

٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف الشكاوى يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.

٨. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن الشكاوى المرفوعة، يمكن له أن يقدم اعتراضاً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الاعتراض على القرار الصادر.

٩. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الاعتراض المقدم بعد فهم حيثيات الشكاوى والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للاعتراض.

١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الاعتراض خلال يومين من صدور قرار الاعتراض.

١١. يقوم مدير وحدة التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبولهم في الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

### ١. أحقية رفض المتطوع للمطالب غير المتضمنة في مهامه:

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

الإجراءات	
١- يبلغ مدير وحدة التطوع المتطوعين بحقوقهم في عدم قبول المهام التي لا يستطع القيام بها أو لا تناسبه.	
٢- يقدم المتطوع بإشعار مدير وحدة التطوع أو المشرف الفني بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويراهها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.	
٣- يقوم مدير وحدة التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة، ويتم تبليغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.	

### 3.3. الدعم المالي والإشراف الفني

5.3.1	السياسة
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي يحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.	
5.3.2	السياسة
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	
5.3.3	السياسة
يتم تعويض المتطوع عن أي مبالغ يتم صرفها لمواجهة أمر طارئ أثناء قيامه بعمله بشرط اعتمادها من مدير وحدة التطوع مسبقاً أولاً، على ألا يتجاوز المبلغ في كل طلب خمسمائة ريال ٥٠٠ رس	
الإجراءات	

١. 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.
٢. 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 ٨).
٣. يقوم مدير وحدة التطوع بتعويض المبلغ من خلال رفع الطلب لإدارة الخدمات المساندة واستلام المبلغ وتسليمه إلى المتطوع.
٤. يتم صرف المبلغ نقداً من العهدة النثرية وتسليمها للمتطوع بموجب سند قبض من وحدة المحاسبة.

#### ٤. 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	
١. 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.	
٢. تعمل وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.	
٣. تقوم الإدارة التنفيذية في الجمعية بمتابعة أداء وحدة التطوع ومناقشة قضاياهم في جدول أعمال الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.	
٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطة التشغيلية لوحدة التطوع.	

#### ٥. 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

١. 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.
٢. يقوم مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع (مرفق في الملحق رقم ٦) والذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
٣. يقوم مدير وحدة التطوع بتقديم نموذج تقييم التجربة التطوعية لمنح المتطوع فرصة لتقييم تجربته المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفه التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه 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)
٤. يقوم مدير وحدة التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً وعلى الفرصة التطوعية عن طريق البريد الإلكتروني.
٥. تعمل إدارة الجمعية على جميع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة 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 الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.



#### الإجراءات

١. يقوم مدير وحدة التطوع بالتعاون مع إدارة الجمعية والعلاقات العامة بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. يقوم مدير وحدة التطوع بالعمل على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم الجمعية بتكريم المتطوعين من خلال اللقاء السنوي وتشجيعهم بالجمعية العمومية مع ذكر إنجازاتهم خلال فترة تطوعهم بالجمعية.
٤. 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 ١٣)
٥. 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.
٦. 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.
٧. يقوم مدير وحدة التطوع بإقامة فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي وتطوير آليات وأدوات التكريم.
٨. 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:
٩. (a) متطوع متميز: على أن يحقق المتطوع أكثر من ٨٠ ساعة تطوعية خلال الشهر.
١٠. (b) متطوع فاعل: الحاصلين على ٤٠ ساعة تطوعية وأقل من ٨٠ ساعة تطوعية خلال الشهر.
١١. بالنسبة للتطوع الاحترافي يتم ترشيح المتطوع مباشرة بغض النظر عن عدد الساعات التطوعية المنجزة خلال الشهر .

#### سابعاً: الاعتماد

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم 6.



الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية