



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



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

الباب الأول

عن الجمعية وأهدافها

عن الجمعية:

منذ أن تأسست الجمعية في منتصف عام 1432هـ 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 المساعدة للمرضى الأشد احتياجاً ومرافقיהם في المنطقة الشرقية.

الرسالة:

تقديم خدمات مساندة للمرضى الأشد احتياجاً ومرافقיהם 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 والمحاجين وعوائلهم.
- 2- صرف الأجهزة الطبية وغير الطبية للمرضى المحجاجين أثناء خروجهم من المستشفيات.
- 3- توفير السكن للمرضى ومرافقיהם القادمين من خارج المدينة الذين لديهم مواعيد بالمستشفيات.
- 4- توفير المواصلات لنقل المرضى ومرافقיהם من وإلى المستشفيات ومقر اقامتهم.
- 5- توفير الدعم المالي للمرضى وعوائلهم الذين يحتاجون بسبب معاناتهم.
- 6- عمل شراكات مع الجهات ذات الاختصاص والعلقة.

الباب الثاني

ادارة التطوع مناطقها وأهدافها وأالية عملها

منطلقات ورؤية جمعية ترابط في إشراك المتطوعين

تأسيس وحدة التطوع:

انطلاقاً من رؤية المملكة 2030 الهادفة إلى تطوير العمل التطوعي وتوسيع دائريته 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 المساعدة والصحية النوعية للمرضى وذويهم 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 وبلوره أفكاره بحيث تكون مخرجاته مستدامة وفعالة في المجتمع عبر استهداف التطوع الاحترافي واستقطاب 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 التطوع على أن يتم تقديم تصوّر تفصيلي لمتطلبات التأسيس وخطّة البرامج والمشاريع وفق متطلبات الوزارة والداعمين يتضمّن:

- الوصف الوظيفي لمسؤول التطوع.
- خطة التدريب والتأهيل.
- البرامج التي ستعمّل عليها الوحدة خلال عام من تاريخه.
- التكاليف 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 أوقات الشباب والاستثمار الأمثل لطاقاتهم 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:

لابد للعمل التطوعي من مقومات وأسباب تؤدي به نحو النجاح، ولذلك من الضروري معرفة أسباب النجاح ليتم الحرص عليها وتفعيلها وتنبيتها، وفي المقابل، معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الفشل والإخفاق للتلافيها 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.
- إمام المتطوع بأهداف ونظم برامج وأنشطة الجمعية وعلاقتها بالعاملين بها.
- إتمام المتطوع ل الوقت المطلوب منه قضاًه في عمله التطوعي بالجمعية.
- الاهتمام بتدريب المتطوعين على الأعمال المكلف بها حتى يتقنوا أداؤها بالطريقة المثلث.
- بيان وتوضيح الهيكل الإداري للجمعية لكل المتطوعين.

أنواع التطوع:

- التطوع المستمر ويكون المتتطوع عاملًا 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 المتتطوع والجمعيّة.

أماكن التطوع:

- التطوع بمقر الجمعية (إدارات وأقسام).
- التطوع بالغرورع التابعة للجمعية.
- التطوع من خلال المبادرات والفعاليات التي تقييمها 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 والفنانين الاحترافيين.

ما هي 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 وظيفة 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 والغروع 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 يتم التطوع إلا بتعاونهم جميعاً لتكامل عملية البناء بشكلها الصحيح وقيام كلًا بدوره المنوط به:

ادارة الجمعية:

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

ادارة التطوع:

- تأسيس وحدة التطوع داخل الجمعية وفقاً للمعيار الوطني ادامة لتأسيس الوحدات التطوعية.
- اعتماد وتطوير أفضل الممارسات التي اكتسبها الموظفون الثناء عملهم وتدريبهم.
- الاهتمام بالتطوعين من ناحية تحفيزهم وتكريمهما بالإضافة إلى تدريبهم وتقديرهم.

ادارات 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 إدارتهم والاهتمام بتحفيزهم وتكريمهما.

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.

منظلات ودائع (ترابط) لإشراك المتطوعين:

- نسعى لتحقيق أهدافنا المنطلقة من رؤيتنا ورسالتنا بإشراك فعال للتطوعين وتبادل المنفعة والخبرات معهم من خلال المنظلات التالية:
١. المساهمة في تحقيق أحد مستهدفات رؤية المملكة 2030 بالوصول إلى مليون متطوع.

٢. الاستثمار الأمثل ل Capacities 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 مستفيديها.
٥. المساهمة في إيجاد حلول ابتكارية للمشاكل والتحديات المجتمعية من خلال إشراك المتطوعين والتي تساهمن 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 لاستقطاب المتطوعين الاحترافيين.

رؤية وحدة التطوع لإشراك المتطوعين:

أن تكون 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.

آليات 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 عاماً 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 وحكومة نظام واضح وشفاف لأصحاب المصلحة (الجمعية، العاملين، المتطوع، المستفيدين) حيث تمكّن المتطوع من التعرّف 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:

١. تحديات المبادئ الأساسية لتنظيم أنشطة التطوع، وأالية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في أنشطة التطوع.

٢. تنظيم العمل التطوعي بما يكافل حقوق المتطوع وواجباته وفق قيم جمعية ترابط، ويساعد على قياس أثر التطوع والعائد الاقتصادي والاجتماعي.

٣. يعتبر هذا مرجع لإدارة الجمعية بعد اعتماده من مجلس الإدارة للعمال بموجبة وتقدير التغذية الراجعة لتطوير الآليات والأنشطة.

المرجعية:

المرجعية في هذا الدليل إلى وحدة التطوع ولجنة الحكومة.

مبدأ الالتزام:

تلزم 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.

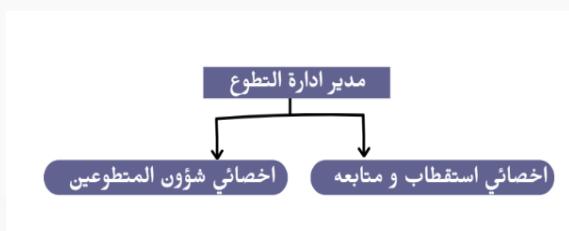
إجراءات التعديل:

أي تعلات تقترح على دليل السياسيات والإجراءات يرفعها المدير التنفيذي للجنة للحكومة لمراجعتها والتوصية بموافقتها 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 وفقاً 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 الستة 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 – ترابط وهي المعنى باستيعاب وحدة التطوع.
المركز	المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي.
إدامة	الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.
المنصة الوطنية للعمل التطوعي	البوابة الوطنية للتطوع التابعة للمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
منصة التطوع الصحي	النافذة الوطنية المعتمدة 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 الـ 42 الفعلية التي يفترض وجودها داخل بيئة التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات.

الشخص المؤهل لتأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات وفقاً للمعيار الوطني، والذي اجتاز برنامج التأهيل وكذلك اجتاز تأسيسه ووحدة تطوع واحدة على الأقل.	مستشار إدامة
هو من كان مستشاراً في إدامة ووفقاً للمطلبات وحقق جدارات (المستشار الأول).	مستشار أول في إدامة
أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بههام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.	العمل التطوعي
هو منساق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً كان موظفاً 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 ولبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات الالزمة.	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 ويوصي بمعايير الأداء المثلث التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السلامات المتعلقة بالمعرفة والفهم.	المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع
يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.	الميثاق الأخلاقي للمتطوع

الميثاق الأخلاقي للجمعية ولمدير 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 المتتطوع	دليل تعريفي لكل متتطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية الإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتتطوع 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 تساعده مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب لفرص التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين لفرص 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 بالحواجز.
الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبئ أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.
ال قالب التعريفي	هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.
أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي	هي أداة عملية تساعده مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الأسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.
نطاقات التطوع	هي المراحل السنوية لإدارة عمليات التطوع التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب الفرز والتسلكين التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف التكريمية والتقدير).
برنامج تأهيل مدراء التطوع وفق المعيار الوطني.	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 المتتطوع في بيئة التطوع، والممسؤل عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه لفترة محددة.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتتطوع الإدارية والتتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.

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

الباب الثالث

دليل السياسات والإجراءات

فهرس السياسات

رقم الصفحة	بند السياسة
18	أولاً: التخطيط والتعزيز
18	إعداد السياسات والإجراءات
18	التعریف بـ دوافع إشراك المتطوعین
19	اختیار 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 (المهارات والمحظورات) لائحة الحوافز والضوابط
22	ثالثاً: الفرز والتسكين
22	توثيق معلومات وبيانات المتطوعین
23	حماية خصوصية المتطوعین
23	الاعتذار للمتطوعین غير المقبولین
24	رابعاً: التوجيه والتدريب
24	التوجيه والتعریف
24	التدريب والتطوير
25	خامساً: الدعم والإشراف
25	الشكاوى والتظلمات
27	 أحقيّة رفض المتطوع المطالب
27	 الدعم المالي والإشراف الفني
28	تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعین
28	التغذية الراجعة
29	سادساً: التقدير والتكريم
30	شهادة التطوع
30	نموذج تقييم المتطوع لفرصة التطوعية
30	أداة قياس العائد الاقتصادي واحتساب الساعات التطوعية

أولاً : التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والإجراءات:

السياسة	1.1.1
	تضع الجمعية منطاقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً ، ويتم تضمينها في مستدات وأدلة وموقع الجمعية.
السياسة	1.1.2
	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"> ١. يقوم المدير التنفيذي باعتماد منطاقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين. ٢. تكافل إدارة الجمعية الإدارات المعنية بمهمة نشر منطاقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين. ٣. 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 تقسم بالشمولية لجميع نشاطات التطوع. ٤. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد الإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما يضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتوعي في تحديد الأدوار التطوعية. ٥. يقوم مجلس الإدارة باعتماد دليل التطوع الخاص بالجمعية. ٦. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

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

الإجراءات

- 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 رسالة وأهداف الجمعية.
- ٢- تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وأليات متنوعة مثل (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- ٣- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف وحدة التطوع وتصممت عدد من الفرص 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 التنفيذية الراجعة.

الإجراءات

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

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

1.4.1 السياسة

لتلتزم الجمعية بتوفير الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

الإجراءات

- ١- يقوم مدير وحدة التطوع بوضع الخطة التشغيلية والموازنة التقديرية لوحدة التطوع وفقاً لمعطيات الجمعية وحاجتها من الفرص التطوعية.
- ٢- يقوم مدير وحدة التطوع بعمل الموازنة السنوية ورفعها إلى المدير التنفيذي للجمعية للمراجعة ورفعها إلى مجلس الإدارة للاعتماد النهائي.
- ٣- يقوم مجلس الإدارة باعتماد الخطة التشغيلية لوحدة التطوع لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات ضمن الخطة التشغيلية للجمعية.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية

<p>السياسة 2.1.1</p> <p>تقوم الجمعية بتوسيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة والمهام والمهارات المطلوبة من المتتطوع والتي تلبي احتياجات الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيض تأثير هذه المخاطر.</p>
<p>السياسة 2.1.2</p> <p>تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.</p>
<p>الإجراءات</p> <ol style="list-style-type: none"> ١. تقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام من خلال ارسال نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية (مرفقه في الملحقات نموذج ٣). بداية كل شهر ميلادي والتي تلبي احتياجات الجمعية. ٢. يقوم مدير وحدة التطوع بالتأكد من مطابقة المهارات والخبرات والسمات الشخصية الازم توفرها في المتتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية (مرفقه في الملحقات نموذج ٤) وكتابة المهام المطلوبة من المتطوعين. ٣. يقوم مدير وحدة التطوع بالتنسيق مع الإدارة المعنية بالتأكد من التالي: <ol style="list-style-type: none"> (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 المتتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات الخ) (c) تحديد الفوائد التي ستتعدد على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كاكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين) (d) تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للتزام. (e) دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيض هذه المخاطر. ٤. جمع الفرص والاحتياج التطوعي بعد ٣ أيام عمل لمراجعتها وإعادتها بمخالحظات التعديل ومن ثم استلامها بعد التعديل النهائي. ٥. اعتماد الفرص التطوعية بعد الاطلاع عليها والتأكد من توفر جميع المتطلبات التي تساهم في تسهيل عمل المتطوعين وإنجاح تجربتهم. ٦. رفع الفرص التطوعية إلى المدير التنفيذي للجمعية لاعتمادها بشكل نهائي. ٧. فرز وإدراج الفرص ضمن نموذج إدارة الفرص التطوعية وعمل الرسالة التسويقية ورابط التسجيل على الجوجل درايف وحسابات التواصل الاجتماعي وقنوات الواتساب.

2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

السياسة	2.2.1
---------	-------

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

الإجراءات

- ١- يقوم مدير وحدة التطوع بالجمعية بتسويق الفرص التطوعية عبر القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة من خلال موقع التواصل الاجتماعي للجمعية.
- ٢- يقوم مدير وحدة التطوع بمتابعة الإعلان عن الفرص التطوعية للتأكد من تفاعل المتطوعين معها وللتتأكد من الأعداد المسجلة وفقاً لفرصة التطوعية

3. الاستقطاب

السياسة	2.3.1
---------	-------

تقوم الجمعية باستقطاب المتطوعين وفقاً لشروط متطلبات الفرص التطوعية.

الإجراءات

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

4. حقوق وواجبات المتطوع لائحة المحفزات والمحظورات

السياسة	2.4.1
---------	-------

تضُع الجمعية حقوق وواجبات المتطوع ولائحة المحفزات والضوابط وتتَّخذ الجمعية الإجراءات الازمة حيال عدم التقييد بها وبالميثاق الأخلاقي ولائحة الداخلية للجمعية، ولا تتجاهل عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية وفقاً للائحة الضوابط.

الإجراءات

- ١- تقوم الجمعية بإعداد لائحة المحفزات والمحظورات وفق الضوابط الداخلية والميثاق الأخلاقي للجمعية للمخالفات الصادرة من المتطوع (مرفقة في الملحق نموذج رقم ٩)
- ٢- تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات والمحفزات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- ٣- تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات الـ 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 والتوجيه إليها بالاطلاع.
- ٦- يقوم مدير وحدة التطوع بتطبيق لائحة الضوابط واتخاذ الإجراءات الـ لازمة 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 تسجيلاها 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 ووفقاً لمتطلبات المركز الوطني ولوائح حوكمة الجمعيات.	
الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> - يتم تسجيل بيانات المتطوعين وفقاً لفرص التطوعية وعبر روابط التسجيل الإلكتروني الخاصة بالفرص. - يقوم مدير وحدة التطوع بجمع بيانات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم لفرصة التطوعية ويتم حفظ هذه البيانات ضمن قواعد البيانات الخاصة بالتطوع وعلى نماذج إدارة الفرص التطوعية. - في الفرص الحساسة والتي تتطلب التأكد من خلو سجلات المتطوعين من الحالات الأمنية يقوم مدير وحدة التطوع بإرسال طلب المسح الأمني للمتطوع للجهات الأمنية والتي تستغرق فترة من شهرين إلى ثلاثة شهور. <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

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

- يقوم مدير وحدة التطوع بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين وفقاً لسياسات خصوصية البيانات المعتمدة والمنشورة بموقع الجمعية.
- يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستدات المتطوعين ويعمل الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- يقوم مدير وحدة التطوع بطلب إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويده المنظمات ببياناتهم.
- أن تعامل الجمعية مع جميع بيانات المتعاملين معها بسرية تامة ما لم يوافقوا على النشر.
- لن تقوم الجمعية ببيع أو مشاركة بيانات المتعاملين معها مع أي جهة أخرى دون إذنهم.
- أن تلزم الجمعية بسياستها الخاصة بخصوصية البيانات للموقع الإلكترونية.

٢. القبول أو الاعتذار للمتطوع

السياسة	3.3.1
---------	-------

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 تتناسب قدراتهم ومهاراتهم بعدأخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات

- يقوم مدير التطوع بعد فرز المتطوعين وعمل المقابلة الشخصية وتعبئته نموذج المقابلة) مرفقة في الملحقات نموذج رقم (١) بإبلاغ المتطوعين المقبولين بذلك والاعتذار من المتطوعين غير المقبولين.
- 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.
- يقوم مدير وحدة التطوع بتوقيع اتفاقية التطوع مع المتطوعين المقبولين في الفرصة التطوعية بعد اطلاعهم عليها وموافقتهم على الفرصة والمهام الموكلة لهم من خلال تعبئته نموذج اتفاقية المتطوع (مرفقة في الملحقات نموذج رقم (٢))
- تضمين طلب إذن المتطوع بالتحويل إلى جهات أخرى في حال عدم مناسبتهم لفرص العملة في نموذج تسجيل الفرص.
- تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التسويق بينهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه والتعریف

السياسة	4.1.1
---------	-------

تعد وحدة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

السياسة	4.1.2
---------	-------

تقوم الجمعية من خلال مدير وحدة التطوع بتبلغ المتطوعين عن أي تغيرات خلال فترة تنفيذ الفرصة.

الإجراءات

١. يقوم مدير التطوع باستقبال المتطوعين المقبولين وعقد لقاء تعريفي لهم حيث يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تحطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد (مرفقة في الملحقات نموذج 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 الادارية 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 تغيرات من قبل المتطوع على طريق البريد.

١. التدريب والتطوير

السياسة	4.2.1
---------	-------

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

الإجراءات

- ١- يقوم مدير وحدة التطوع بإرسال نموذج تحديد الاحتياج التدريسي للمتطوعين (مرفقة في الملحقات نموذج رقم ٥) للمشرف الفني للمتطوع ليقوم بدورة 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 مباشرةً أو بعد فترة محددة.

خامساً: الدعم والإشراف

1.الشكاوى

السياسة	5.1.1
تقوم الجمعية بتعريف المتطوع بحقوقه وواجباته وفقاً لقائمة الحقوق والواجبات	
السياسة	5.1.2
تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبل ها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.	
السياسة	5.1.3
تبلغ الجمعية المتطوعين أشاء 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 بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى عن طريق استخدام نموذج الشكوى (مرفقة في الملحقات نموذج رقم ١٢).
٢. يبذل مدير وحدة التطوع بالتعاون مع المشرف الفني والمعنيون كل الجهد لحل التظلم ومعالجة الشكوى بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. في حال لم يتم حل المشكلة بشكل ودي يقوم مدير وحدة التطوع بإبلاغ المتطوع بحقه بتعبئة نموذج الشكوى (مرفقة في الملحقات نموذج رقم ١٢) ورفعها عن طريق البريد الإلكتروني وفقاً للحالات التالية:
 - (a) في حال كانت الشكوى مقدمة تجاه المشرف الفني يتم توجيه البريد الإلكتروني إلى مدير التطوع أو من ينوب عنه عبر البريد vtarabot@tarabot.org.sa ويقوم مدير التطوع بمعالجة المشكلة وحلها ورفع تقرير بها إلى المدير التنفيذي.
 - (b) في حال كانت الشكوى مقدمة تجاه مدير وحدة التطوع 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
٤. يكون مدير وحدة التطوع أو الموكل بحل المشكلة بحسب الشخص المشتكى عليه بتشكيل لجنة محايدة لدراسة موضوع الشكوى.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالشكوى خلال يومين من تاريخ استلام خطاب الشكوى.
٦. يتم إتاحة الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع الشكوى المرفوعة من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الاعتراض على القرار الصادر.
٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف الشكوى يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
٨. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن الشكوى المرفوعة، يمكن له أن يقدم اعتراضاً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلانه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الاعتراض على القرار الصادر.
٩. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الاعتراض المقدم بعد فهم حبيبات الشكوى 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 الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

١. أحقيّة رفض المتطوع للمطالب غير المتضمنة في مهامه:

السياسة	5.2.1
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 بحقهم في عدم قبول المهام التي لا يستطيع القيام بها أو لا تتناسب.
٢- يقدم المتطوع بإشعار مدير وحدة التطوع أو المشرف الفني بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تستند إليه ويراهما لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
٣- يقوم مدير وحدة التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البديل المناسب لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة، ويتم تبليغ المتطوع بالتحديات والإجراءات المرتبطة على طلبه.

3. الدعم المالي والإشراف الفني

السياسة	5.3.1
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي يحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصروفات المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.	
السياسة	5.3.2
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وأالية تقديمها، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه لفرصته التطوعية.	
السياسة	5.3.3
يتم تعويض المتطوع عن أي مبالغ يتم صرفها لمواجهة أمر طارئ أثناء قيامه بعمله بشرط اعتمادها من مدير وحدة التطوع مسبقًا، على أن لا 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 بتبليغ الاستعاضة المالية (مرفقة في الملحقات 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

السياسة	5.4.1
---------	-------

تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعرفة والمهارات الازمة والتي تمكّنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

السياسة	5.4.2
---------	-------

تعقد الجمعية اجتماعات دورية بشكل شهري تتعلق بأنشطتها وتتضمن هذه الاجتماعات مناقشة أنشطة التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات

١. تقوم إدارة الجمعية بالحاق 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 ومناقشتها قضياباً 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

السياسة	5.5.1
---------	-------

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

السياسة	5.5.2
---------	-------

تبلغ وحدة التطوع بالجمعية المتطوعين بكلّة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

السياسة	5.5.3
---------	-------

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 بتبثة نموذج تقييم أداء المتطوع (مرفق في الملحقات نموذج 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 لتقدير تجربته المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرف التطوع الفني والإداري، وتحتاج له الفرصة لتقديم رأيه حول أداء بشكل عام عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالوحدة وتبثة نموذج التقييم تصميم نموذج لتقييم مدير الوحدة والمشرف.
٤. يقوم مدير وحدة التطوع بإبلاغ المتطوعين بكلفة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو يجاباً وعلى الفرصة التطوعية عن طريق البريد الإلكتروني.
٥. تعمل إدارة الجمعية على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترنات 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 والتكرير

6.1.1 السياسة

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكل مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكرير.

6.1.2 السياسة

تقوم الجمعية باحتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاصدارات 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 بتسلیم شهادة شكر للمتطوعين والتصویر معهم ونشرها عبر موقع التواصل الاجتماعي وموقع 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 الإسهامات 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 ملاءمة 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 ٦



الجمعية الخيرية لرعاية المرضى بالمنطقة الشرقية