لائحة العمل التطوعية

www.fpa-methnab.org.sa

بطاقة تعريف			
الهدف من الدليل	١- ترجمة فلسفة المكتب في تشجيع العمل التطوعي. ٢- وضع السياسات والإجراءات التي تنظم العلاقة بين المكتب والمتطوعين . ٣- توضيح الخطوات العملية لأي فريق تطوعي يرغب أن يكون تحت مظلة الجمعية.		
المعنيون	١- مجلس الإدارة. ٢- مدراء الإدارات . ٣- المدير العام . ٤- مدير التطوع.		
رقم الإصدار	الأول	تاريخ الاصدار	/ /١٤٤٤هـ

● دليل المصلحات

العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معيّنة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.

مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية .
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
الجمعية	هو جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في محافظة المذنب .
الموظف	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.
المتعاون	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم جهد معيّن مع منظمة ما بدون مقابل وبدون إكراه – غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) (المدير التنفيذي) في الجمعية .
أصحاب المصلحة في التطوع	كل من يؤثّر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، الجمعية ، إدامة).

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 السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم.
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية ، حيث يُوضّح 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 الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية .
القالب التعريفي	هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.
أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي	هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز ، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، التكريم والتقدير).
برنامج تأهيل مدراء التطوع	برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في المنظمات وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني (إدامة).
برنامج تأهيل مستشاري إدامة	برنامج يقوم على أساس تأهيل مجموعة من الأشخاص المؤهلين ليصبحوا مستشارين معتمدين في تأسيس وحدات إدارة التطوع في المنظمات وفق المعيار الوطني(إدامة).
المدير المباشر (المرجع الفني)	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه 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 بين المتطوع و الجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.

المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
إدارة التطوع	هي إدارة التطوع المحدده في الهيكل التنظيمي للجمعية حسب مستوى إدامة.
العاملون في التطوع	هم جميع من يعمل في إدارة التطوع سواءً في الإدارة الرئيسية أو في فروع للجمعية الأخرى.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوّع بها بالفعل.

• نطاقات كيان التطوع :-

أولاً: التخطيط والتعزيز

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

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

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

ثالثاً: الفرز والتسكين

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

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه قبل التسكين
٢. التوجيه والتعريف
٣. التدريب والتطوير

خامساً: الدعم والإشراف

١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.
٢. أحقية رفض المتطوع المطالب
٣. الدعم المالي والإشراف الفني
٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

سادساً: التقدير والتكريم

أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات:

1.1.1	**السياسة**
تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.	
1,1,2	**السياسة**
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية ، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع(•) .	

الإجراءات

يقوم مجلس الإدارة أو من يقوم مقامهم (المدير التنفيذي) في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين .

تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية المكتب في إشراك المتطوعين لأحد منسوبي الجمعية بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.

يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.

تقوم إدارة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصّلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.

تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافئ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.

تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع ويتأكد من استيعابهم وفهمهم ويحثهم على تطبيقها وتطويرها.

التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

1.2.1	السياسة
تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين ويبين أسباب ودوافع إشراكه للمتطوعين فيه والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	

الإجراءات
تقوم إدارة الجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية . 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 . تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف إدارة التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة .

اختيار منسق / مدير التطوع

1،3،1	السياسة
تكلف الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، ويقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية أو من يقوم مقامهم اي (المدير التنفيذي) ولا تختلف عن إدارات الجمعية الأخرى .	

الإجراءات
تختار الجمعية منسقاً أو مديراً للإدارة التطوع وتسند له مهام وواجبات وصلاحيات تُضَمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (2) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية. يقوم مجلس الإدارة أو من يقوم مقامهم (المدير التنفيذي) بإضافة إدارة التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره .

وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية :

1،4،1	السياسة
تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، ويعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية .	
الإجراءات	
توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية ويتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.	

ثانياً : تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية

2.1.1	السياسة
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحا المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي ستحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي سيقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر .	

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

الإجراءات
تقوم إدارة التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (3) . تُكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية . تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (4) . تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة . تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهام كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ . تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع) مباشرة أو غير مباشرة، كاكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين (تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

2،2،1	السياسة
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب	

المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

الإجراءات
تحدد إدارة التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين. تستخدم إدارة التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٣. تحديد الإجراءات التأديبية

السياسة	2،3،1
تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا يتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكا منه بأن المتطوع يمثل الجمعية .	

الإجراءات

تقوم الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.

تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.

تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين .

يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

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

الإجراءات
تقوم إدارة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية. ترسل الجمعية طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

حماية خصوصية المتطوعين

3،3،1	السياسة
تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديه، كما يضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين .	

الإجراءات
تقوم إدارة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين. تخصص إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

٢. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

3،4،1	السياسة
تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما يدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	

الإجراءات
تقوم إدارة الجمعية بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة. تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً : التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف

4،2،1	السياسة
تُعد إدارة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام المكتب والعاملين فيها.	

الإجراءات
يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (7) . تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل) دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ.(يصحب مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

٢. التدريب والتطوير

3،3،1	السياسة
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.	

الإجراءات

تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (8) .

تحدد إدارة التطوع البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.

تقوم إدارة التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين(المتطوعين)ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

٣. خامساً: الدعم والإشراف

٤. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

5،1،1	السياسة
تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، ويبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة .	

5،1،2	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالمكتب بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها وآلية تطبيقها .	

الإجراءات

يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.

يبذل المتطوع ورئيسه المباشر(المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي .

إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم رقم (10)يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع .

يكوّن القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم .

يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم .

يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحا لحق الطعن في القرار الصادر في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للمعنين للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل .

في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر .

يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن .

يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة المكتب للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق :يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

١. أحقية رفض المتطوع المطالب:

5،2،1	السياسة
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار .	

الإجراءات
يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية . يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة. يُبلغ المتطوع بالتحديثات و الإجراءات المترتبة على طلبه.

٢. الدعم المالي والإشراف الفني :

5،3،1	السياسة
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية .	
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 .	

الإجراءات
يقوم مسؤول 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. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها. يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج) طلب تعويض مصروفات (وإرفاق متطلباته) الفواتير ونحوها (وتسليمها إلى مسؤوله المباشر) مرجعه الفني (لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم(9) .

٣. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

السياسة	5،4،1
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
السياسة	**5،4،2**
تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياه، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات .	

الإجراءات
تعمل إدارة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة. يشرك المكتب العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لإدارة التطوع.

٤. التغذية الراجعة

5،5،1	السياسة
يقوم قسم التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر .	
5،5،2	السياسة
تبلغ إدارة 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
يقوم مدير إدارة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية . يقوم مدير إدارة التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (11) الذي يعتمده المكتب في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية . يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو يجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة. تعمل إدارة الجمعية على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

سادساً : التقدير والتكريم

6.1.1	السياسة
	تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما يمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم .

الإجراءات

تقوم الجمعية بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.

تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعليّة التي عمل فيها المتطوعون.

تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.

تقدم الجمعية شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافا بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم(12)

تقوم إدارة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة) الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ (وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.

تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد **سياسة التطوع** بجمعية أصدقاء المرضى بمحافظة المذنب في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (١٢) المنعقدة بتاريخ ١ / ٣ /١٤٤٤هـ.