

دليل

السياسات والإجراءات

بطاقة تعريف

<p>١. تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل وإدامة، وآلية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في قضايا التطوع.</p> <p>٢. مساندة مستشار إدامة في تصميم دليل خاص بالمنظمة يجمع السياسات والإجراءات المتعلقة بالتطوع.</p> <p>3- يعتبر مرجع لمنسق/مدير التطوع لإضافة أو تعديل السياسات والإجراءات في المنظمة أو اختيار السياسات الرئيسية ووضعها في دليل المتطوع.</p>	<p>الهدف من الدليل</p>		
<p>١. مستشارو إدامة.</p> <p>٢. مدراء التطوع.</p>	<p>المعنيون</p>		
<p>١٤٤٠/١٢/٤ هـ</p>	<p>تاريخ الاصدار</p>	<p>الخامس</p>	<p>رقم الإصدار</p>

● المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل المنظمة وهو ينظم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات المنظمة، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة كيان التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (المنظمة والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ المنظمة تجاه كيان التطوع.

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





المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
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 المنظمة.
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.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
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 المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يُوضَّح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
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 المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.
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).
مدير شؤون التطوع	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
مساعد شؤون التطوع	مساعدة مدير التطوع لأداء العمل التطوعي بشكل مناسب في بيئة التطوع وهو المسؤول عن تنفيذ التوجيهات الموكلة إليه.
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 شرطي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
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.



● نطاقات كيان التطوع



أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والاجراءات
٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
٣. اختيار منسق / مدير التطوع
٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
٥. عقد الشراكات المجتمعية.
٦. استمارة المتطوع والتعريف بأصدقاء سند وإشراكهم.

٧. ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية
٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

ثالثاً: الفرز والتسكين

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



رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف

٢. التدريب والتطوير

خامساً: الدعم والإشراف

١. تحديد الإجراءات التأديبية

٢. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

٣. أحقية رفض المتطوع المطالب

٤. الدعم المالي والإشراف الفني

٥. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

سادساً: التقدير والتكريم

أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات.

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

الإجراءات

١. يقوم مدير التطوع في المنظمة بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين ، وفقاً لنموذج رقم (١) .
٢. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين لدى وحدة التطوع بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. يسهم مديرو الإدارات الموازية في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
٤. يقوم مدير التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
٥. تقوم إدارة المنظمة بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات المنظمة وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٦. تتيح المنظمة السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين.

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

الإجراءات
<p>١. تقوم إدارة التطوع 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 المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة.</p> <p>٢. تبين إدارة منظمة التطوع لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والمنظمة بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).</p> <p>٣. تشرك إدارة المنظمة العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.</p>



3. اختيار مدير التطوع.

1.3.1	السياسة
تكلف المنظمة مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص بهم يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة المنظمة (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى.	

الإجراءات	
١.	تختار المنظمة مديراً لكيان التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضَمَّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة.
٢.	يقوم المدير العام بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.
٣.	تقوم وحدة التطوع باعتماد نموذج الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع ليتم توقيعه من قبل مدير التطوع قبل ممارسته لإدارة التطوع ، وفقاً لنموذج الميثاق الأخلاقي لمدير التطوع رقم (٣) .

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية.

1.4.1	السياسة
تلتزم المنظمة بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)	

الإجراءات	
١.	تحدد كل إدارة احتياجها من المتطوعين بشكل دوري
٢.	يرفع الاحتياج للإدارة للموافقة عليه
٣.	توفر المنظمة المبالغ المالية الكافية وفقاً للاحتياج لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتاكد من صرفها ضمن البنود المدرجة تحت بند المتطوعين.



٥. عقد شراكات مجتمعية.

1.5.1	السياسة
تلتزم المنظمة بعقد الشراكات المجتمعية، وتعمل على تحقيق الأهداف الرئيسية المرجوة منها. (*)	

الإجراءات	
<p>١. تعتمد المنظمة عقد اتفاقيات تسهم في تحديد الأهداف الأساسية لعقد الشراكات المجتمعية.</p> <p>٢. تسعى المنظمة لتوقيع شراكات مجتمعية تحقق الأهداف والبرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من تفعيلها ضمن البنود المخصصة لها.</p>	

6. التعريف بأصدقاء سند.

1.6.1	السياسة
تعتمد المنظمة على نموذج استمارة متطوع العامة والمدرجة في موقعها الإلكتروني لاستقطاب أصدقاء سند	

1.6.1	السياسة
تعتمد المنظمة على أصدقاء سند للقيام بالمهام التوعوية الخاصة وكذلك لتأهيل المتطوعين للقيام بمهامهم على أكمل وجه	

الإجراءات	
<p>١. يقوم مدير التطوع في المنظمة بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك أصدقاء سند.</p> <p>٢. يتم إدراج استمارة التطوع في الموقع ضمن بند أصدقاء سند.</p> <p>٣. تطور الاستمارة لتشمل بند التقدم للتدريب</p> <p>٤. تقوم وحدة التطوع باعتماد دليل أصدقاء سند ليتم عرضه وإشراكه مع المتطوع قبل انضمامه لأصدقاء سند ، نموذج دليل أصدقاء سند رقم (٤).</p>	

٥. يتواصل مدير التطوع مع مدراء الإدارات الموازية لتحديد المتطوعين المميزين وذلك للعمل على ضمهم لفريق أصدقاء سند
٦. يتواصل مدير التطوع مع المتطوعين المتقدمين لاستمارة التطوع لإجراء المقابلات والاعتذار وتوجيههم للإدارات مباشرة
٧. يحدد مدير التطوع طبيعة العمليات التي ستوكل لأصدقاء سند وطريقة التواصل معهم
٨. ترفع الإدارات طلب احتياج تدريبي لضم المتدربين إلى أصدقاء سند.
٩. تكون أصدقاء سند نواة لضم المتدربين مع بعض الإدارات للاستفادة منهم في الوقت المناسب ويرجى إبلاغهم بذلك قبل انضمامهم للفرصة التدريبية.



ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية.

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

الإجراءات

١. تقوم الوحدة التطوعية مع إدارة المنظمة بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة رقم (5).
٢. تنسق الوحدة التطوعية مع الإدارات الموازية في تحديد المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات المنظمة.
٣. تنسق الوحدة التطوعية مع الإدارات الموازية في تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (6).
٤. تحدد الوحدة التطوعية مع الإدارات الموازية ترشيح من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
٥. تحدد الوحدة التطوعية مع الإدارات الموازية أنواع الدعم الذي يحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
٦. تحدد الوحدة التطوعية والإدارات الموازية الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
٧. تحدد الوحدة التطوعية مع الإدارات الموازية الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
٨. تدرس الوحدة التطوعية و الإدارات الموازية تحليل المخاطر المحتملة على المتطوع وتحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.

٩. يخطط مدير التطوع بالتعاون مع الإدارات الموازية للتسويق للفرص التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
١٠. نشر المنظمة فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية.

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

الإجراءات	
١.	تحدد الوحدة التطوعية بالمنظمة القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
٢.	تحدد الوحدة التطوعية الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.



ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين.

3.1.1	السياسة
تطلب المنظمة المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
3.1.2	السياسة
تتأكد المنظمة من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	

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

٢. حماية خصوصية المتطوعين.

3.2.1	السياسة
تقوم المنظمة باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين. (*)	

الإجراءات	
<p>١. يقوم مساعد مدير التطوع في المنظمة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.</p> <p>٢. يخصص مساعد مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.</p> <p>٣. تطلب المنظمة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.</p>	

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله.

3.3.1	السياسة
تعتمد المنظمة آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك،	

الإجراءات	
<p>١. يقوم مساعد مدير التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.</p> <p>٢. تستثمر المنظمة علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.</p>	

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف.

4.1.1	السياسة
تُعرّف المنظمة جميع المتطوعين الجدد بالمنظمة ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام المنظمة والعاملين فيها.	

الإجراءات	
١. تحدد وحدة التطوع إجراءات مساعد مدير التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).	
٢. يقدم مدير التطوع بالتعريف عن المنظمة وأهدافها وفقاً لنموذج اللقاء التعريفي رقم (٧) للمتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق المنظمة .	
٣. يتم عمل مقابلة شخصية للمتطوع تساهم باختياره وفقاً للشروط المطلوبة ، نموذج المقابلة الشخصية رقم (٨)	

٢. التدريب والتطوير.

4.2.1	السياسة
تسند المنظمة مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في وحدة التطوع.	

الإجراءات	
١. يحدد مدير التطوع الاحتياج التدريبي للمتطوعين وفق ما يطلبه مديروا الإدارات الموازية وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٩).	
٢. يحدد مدير التطوع طبيعة التدريب، إن كان تدريباً مباشراً أو تدريباً مجدولاً	
٣. ٣- في حالة كان التدريب مجدولاً ينسق مساعد مدير التطوع مع الإدارات الموازية مواعيد التدريب المعتمدة للسنة الجديدة، ويتم الإعلان عن هذه الفرص بشكل مستقل	
٤. يدرج المتطوعون بالتدريب المجدول ضمن أصدقاء سند	

خامساً: الدعم والإشراف

١. تحديد الإجراءات التأديبية.

5.1.1	السياسة
تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة. (*)	

الإجراءات	
١.	تقوم وحدة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية ، وفقاً لنموذج اللائحة رقم (١٠) .
٢.	تقوم وحدة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
٣.	تحدد وحدة التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
٤.	يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.
٥.	تقوم وحدة التطوع باعتماد ميثاق الالتزام ليتم توقيعه من قبل المتطوع قبل ممارسته للفرصة التطوعية. ، نموذج ميثاق الالتزام رقم (١١) .
٦.	تقوم وحدة التطوع باعتماد نموذج اتفاقية التطوع ليتم توقيعه من قبل المتطوع قبل ممارسته للفرص التطوعية ، نموذج اتفاقية تطوع رقم (١٢) .
٧.	تقوم وحدة التطوع باعتماد نموذج الميثاق الأخلاقي ليتم توقيعه من قبل المتطوع قبل ممارسته للفرص التطوعية ، نموذج الميثاق الأخلاقي رقم (١٣) .

2. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

5.2.1	السياسة
تعتمد المنظمة آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة. (*)	
5.2.2	السياسة
تبلغ المنظمة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)	

الإجراءات

١. يُعلم مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. 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 (14) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٤. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال مدة قصيرة من تاريخ استلام خطاب التظلم.
٥. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال مدة قصيرة من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع.
٦. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة المنظمة 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 الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

3. أحقية رفض المتطوع المطالب.

5.3.1	السياسة
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجديّة وأخذة بعين الاعتبار.	

الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> يُقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية. يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة. يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه. 	

4. الدعم المالي والإشراف الفني.

5.4.1	السياسة
تقوم المنظمة بتوفير الموارد التي يحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)	
5.4.2	السياسة
تقوم المنظمة بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	

الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> يقوم مساعد مدير 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 مساعد مدير التطوع بالمبالغ المتوقع صرفها. 	

٣. يقوم مساعد مدير التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مساعد مدير التطوع لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (15).

٥. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين.

5.5.1	السياسة
تقوم المنظمة بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
5.5.2	السياسة
تعقد المنظمة اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	

الإجراءات

١. تقوم إدارة المنظمة بإحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
٢. تعمل المنظمة على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالمنظمة على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
٤. تشرك المنظمة العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.



6. التغذية الراجعة .

5.6.1	السياسة
تقوم المنظمة بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
5.6.2	السياسة
تُبلغ المنظمة المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
5.6.3	السياسة
تعتمد المنظمة آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنخوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	

الإجراءات

١. يقوم مدير التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢. يقوم مدير التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (16) الذي تعتمده المنظمة في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
٣. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام وفقاً لنموذج تقييم الفرص التطوعية رقم (١٧) .
٤. يقوم مساعد مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرص التطوعية بوسائل مناسبة.
٥. يقوم مساعد مدير التطوع 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.
٦. ترقيه المتطوعين المتميزين الى أصدقاء سند .



سادساً: التقدير والتكريم

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

الإجراءات
<ol style="list-style-type: none"> ١. تقوم وحدة التطوع بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني. ٢. تعمل وحدة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون. ٣. تقوم وحدة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد. ٤. تقدم وحدة التطوع شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم ((18 ٥. يقوم مساعد مدير 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. ٦. تقييم المنظمة فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

