

• المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل جمعية معرفة 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. وتنظر المنظمة إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنفَّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك المنظمة في تأسيس قسمها الخاص بشؤون المتطوعين إلى اتّباع 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.

دليل السياسات والإجراءات

يحتوي هذا الدليل على السياسات الخاصة بقسم التطوع، وعلى الإجراءات التي تحقق هذه السياسات، ويهدف الى تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل وحدة التطوع بالجمعية، وآلية تنفيذها من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في قضايا التطوع.

السياسة

هي البيان أو المرشد الذي يقول ماذا نعتزم الجمعية أن تعمل ولماذا.

الإجراء

عبارات تصف الأفعال وتوفر توجيهات واضحة، خطوة بخطوة لمساعدة فريق العمل على كيفية تنفيذ سياسة المؤسسة في مسألة معينة.

وقبل عرض السياسات والإجراءات نعطي نبذة مختصرة عن كيان جمعية معرفة

انطلقت جمعية معرفة في ٢٨/١١/١٤٣٧ هـ، وتعتبر جمعية معرفة منارة متخصصة في المعرفة والفكر في منطقة المدينة المنورة.

الرؤية: منارة متخصصة في المعرفة والفكر في منطقة المدينة المنورة.

الرسالة: تنمية وتأهيل طلاب وطالبات العلم معرفياً وفكرياً وتيسير المعرفة للمجتمع وتفعيل

القيادات العلمية و التربوية للمساهمة في حصانة المجتمع فكرياً وقيماً.

ومن أبرز أهداف الجمعية

١. تقديم برامج علمية وأكاديمية ومهارية وتربوية نوعية.
٢. نشر القيم العلمية والفكرية الفاضلة.
٣. تأهيل القيادات العلمية والتربوية.
٤. تفعيل النخب العلمية الادارية والتربوية المتميزة.
٥. استثمار الاعلام الجديد في تحقيق رسالة الجمعية.
٦. تطوير محاضن وبيئات معرفية متميزة.
٧. بناء منهجية علمية وتربوية متميزة.

قيم الجمعية:

١. المبادرة
٢. الاحتساب
٣. المصداقية
٤. الإلتقان
٥. التطوير المستمر
٦. التعاون

مشاريع الجمعية :

■ برنامج غرس.	■ أكاديمية معرفة.
■ برنامج ثمرات.	■ برنامج ميراث.
■ برنامج معالي.	■ برنامج مدارات.
■ برنامج تحدي القراءة.	■ برنامج بناء.
■ برنامج ندوات.	■ برنامج رياحين
■ برنامج حوارات معرفية.	■ برنامج أشبال المعرفة.

وتسعى الجمعية إلى إشراك المتطوعين في عملها للأسباب التالية:

١. إتاحة الفرصة لكل من يريد أن يساهم في خدمة مجتمع المدينة، ونيل الأجر، كل حسب استطاعته، وبما يملكه من قدرات توعوية، أو اجتماعية، أو تقنية، أو علمية، أو غير ذلك.
٢. نشر ثقافة العمل التطوعي.
٣. الاستفادة من طاقات المتطوعين ومهاراتهم فيما يرفع مستوى الجودة في العمل، وزيادة الكفاءة والفعالية.

فلسفة الجمعية تجاه التطوع :

- أ- المتطوعون بالجمعية هم في قلب رسالتها التي لن تتحقق بشكلها المكتمل دون جهودهم.
- ب- تعترف الجمعية وتقدر وتحترم المتطوعين والجهود والأوقات التي يبذلونها لأجل تحقيق رؤية الجمعية.
- ت- المتطوعون مورد بشري للجمعية لا يقل أهمية عن مواردها الأخرى من مدراء وموظفين.
- ث- الجمعية ترحب بكافة المتطوعين وتتعامل معهم على وجه المساواة.
- ج- تلتزم الجمعية بدعم المتطوع بكل ما يلزمه لأداء مهمته على أكمل وجه، وتوفير بيئة عمل آمنة وداعمة له.
- ح- تطوير وتدريب المتطوعين هو تطوير للجمعية باعتباره يساهم في تحقيق رسالته.
- خ- الجمعية تزود المتطوعين بمهام وأدوار واضحة ذات عائد حقيقي، ولا تشغلهم بمهام غامضة أو لا يُعرف العائد منها.
- د- المتطوع جزء من الجمعية، وتغذيته الراجعة ورؤاه وأفكاره يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مجلس الإدارة.
- ذ- الجمعية تتعامل مع المتطوع بناء على دليل سياسات وإجراءات واضحة، يحق للمتطوع الاطلاع عليه.

أولاً: التخطيط والتعزيز

ويقصد به التزام الجمعية بسياسات وإجراءات في إدارة وإشراك المتطوعين ،
وتبنيها للتطوع وسياساته بالجمعية .

سياسة

تلتزم المنظمة بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً
وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المنظمة.

سياسة

تعتمد المنظمة كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين،
بما يتوافق مع احتياجات المنظمة، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)

الإجراءات

١. يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في المنظمة بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك
المتطوعين.

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

٣. يقوم كيان 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.

٤. تقوم إدارة المنظمة بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات المنظمة وقيمتها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.

تتيح المنظمة السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

سياسة

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

الإجراءات

١- تقوم إدارة المنظمة 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.

٢- تبين إدارة المنظمة لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والمنظمة بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).

٣- تشرك إدارة المنظمة العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

سياسة

تكلف المنظمة مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به 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 منسقاً أو 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 مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.

سياسة

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

الاجراءات

توفر المنظمة المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

سياسة

تعتقد الجمعية أن الإشراف الكامل والمستدام للمتطوعين هو تحقيق لدور أساسي من أدوارها كجمعية أهلية، ولذلك تدير قسم التطوع باعتباره جزءاً أساسياً من هيكل الجمعية لا يختلف عن أقسامها الأخرى.

الإجراءات:

١. توفر الجمعية الموارد المطلوبة لتخطيط وإدارة قسم التطوع، وتسعى إلى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين.
٢. تعتمد الجمعية في هيكلها العام وحدة التطوع كجزء مهم ورافد من روافدها .
٣. توفر الجمعية دورا خاصا لمدير قسم التطوع، وتراجع مدى قدرة صاحب الدور على أداء مهام القسم بشكل مستمر وتتخذ الاجراءات الإدارية المطلوبة بناء على ذلك.
٤. يشارك مدير قسم التطوع في وضع الخطة الاستراتيجية الخاصة بالجمعية، والتي تحوي عنصرا خاصا يتعلق بالتطوع والمتطوعين مع الجمعية.
٥. تحرص الجمعية على توعية كافة الموظفين والإداريين بفلسفتها في إشراك المتطوعين، وتوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين في الجمعية وأسباب إشراكهم فيها وفقا لسياستها المعتمدة.
٦. تقوم الجمعية باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع.
٧. تتأكد الجمعية بأن السياسات والإجراءات الخاصة بقسم التطوع معلومة ومفهومة لكافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم.

ثانيا : تصميم الفرص والاستقطاب

سياسة

تقوم المنظمة بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي 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. (*)

سياسة

تؤمن المنظمة بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات

١. يقوم كيان التطوع مع إدارة المنظمة بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة رقم (٣).
 ٢. تكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات المنظمة.
 ٣. تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).
 ٤. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
 ٥. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
 ٦. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، ك اكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
 ٧. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
 ٨. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
- تنشر المنظمة فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

سياسة

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

الإجراءات

- ١- يحدد كيان التطوع بالمنظمة القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- ٢- يستخدم كيان التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين

سياسة

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 المنظمة بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- ٢- تقوم المنظمة بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- ٣- تحدد المنظمة 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.

ثالثا / الفرز والتسكين

تطلب المنظمة المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

سياسة

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

سياسة

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

- ١- يقوم كيان التطوع في المنظمة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- يخصص كيان التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.

تطلب المنظمة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم

سياسة

تعتمد المنظمة آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات

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

سياسة

يحق للمتطوعين ترك العمل عندما يريد ذلك.

الإجراءات:

١. يطلب من المتطوعين إعطاء القسم إشعار بخصوص الرغبة في الإجازة أو ترك العمل بمدة كافية لا تقل عن (أسبوع) لتوفير البديل.
٢. يقوم المتطوع بإخلاء طرفه المالي وتسديد ما يظهر عليه من التزامات.
٣. يجب على المتطوع إعادة أي أدوات أو موارد خاصة بالقسم أو الجمعية أو جهة العمل وخاصة المفاتيح.

٤. يجب أن يترك المتطوع وسيلة أو أكثر للتواصل معه اثناء الإجازة أو بعد ترك العمل.
٥. عند إنهاء المتطوع عمله التطوعي يقوم المسؤول المباشر بإجراء مقابلة الخروج. ويتم الاحتفاظ بسجل للمقابلة.
٦. يقدم المتطوع التغذية الراجعة عند انتهاء العمل.

رابعاً / التوجيه والتدريب

يقصد بالتوجيه تعريف المتطوعين بالجمعية وهويتها وهيكلها وخدماتها، وطبيعة دورهم التطوعي فيها، والأفراد والأماكن ذات الصلة بدورهم في الجمعية، والسياسات والإجراءات التي ينبغي مراعاتها. ويعتبر التوجيه من المهمات الأساسية في الجمعية التي تزود المتطوع بكافة البيانات التي يحتاج إليها للقيام بمهامه، كما يشكل الفرصة الرسمية الأولى لمدير التطوع والمتطوعين الجدد للالتقاء. ويقصد بتدريب المتطوعين تطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بأدوارهم التطوعية بشكل أفضل، كما أن في التدريب فرصة لتحفيز ومكافأة المتطوعين الذين قدموا التزاماً إيجابياً.

سياسة

يُعد كيان التطوع في المنظمة خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالمنظمة ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام المنظمة والعاملين فيها.

الإجراءات

١. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (٧).
٢. 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 المنظمة.

سياسة

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

الإجراءات

- ١- يقوم كيان التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٨).
- ٢- يحدد كيان 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.

خامسا / الدعم والارشاف

بالرغم من تقدير الجمعية للجهود التي يبذلها المتطوعون في تنفيذ أدوارهم دون وجود مقابل مادي محدد، إلا أن ذلك لا يتعارض مع تطبيق نظام لإدارة أداء المتطوعين ومتابعتهم والإشراف عليهم. وذلك لضمان الوفاء بمعايير محددة في جودة الخدمة، وتطوير أداء المتطوعين.

سياسة

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. (*)

سياسة

تبلغ المنظمة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)

الإجراءات

١. يتم إعلام 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 الفني) والمعنون 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 (١٠) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.

٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
٦. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
٨. 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.
٩. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حثثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.

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.

سياسة

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

الإجراءات

- ١- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- ٢- يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.

يُبلغ المتطوع بالتحديثات و الإجراءات المترتبة على طلبه.

سياسة

تقوم المنظمة بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)

سياسة

تقوم المنظمة بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الإجراءات

١. 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.
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.
٣. يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (٩).
- ٥- في حال ارتجال المتطوع في بعض الصرفيات المادية دون الرجوع الى مسؤول التطوع فإنه يتحمل المصاريف التي قام بصرفها

سياسة

تقوم المنظمة بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

سياسة

تعقد المنظمة اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات

١. تقوم إدارة المنظمة بإلحاق 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. يعمل كيان التطوع بالمنظمة 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.
- تشرك المنظمة العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

سياسة

يقوم قسم التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

سياسة

يبلغ كيان التطوع بالمنظمة المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

سياسة

تعتمد المنظمة آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهموا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية

الإجراءات

١. يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
 ٢. يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (١١) 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.
 ٤. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- تعمل إدارة المنظمة 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.

سادسا / التقدير والتكريم

تؤمن الجمعية بأهمية تحفيز وتقدير وتكريم المتطوعين، وأنه جزء أساس من عملية إدارة التطوع. ولذلك تسعى إلى توفير كافة الموارد اللازمة لتنفيذ التكريم على الوجه الذي يحقق الأهداف المرجوة منه.

سياسة

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

١. تقوم المنظمة بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل المنظمة على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم المنظمة بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم المنظمة شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)
٥. يقوم كيان التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.

تقيم المنظمة فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

ختاما :

والمتطوعون جزء لا يُجتزأ من منظماتنا وسوف تضمن لهم الجمعية حقوقا كما هو منصوص عليها في دليل المتطوع ومنها:

أ- التقديم على كافة الفرص المتاحة:

للمتطوع الحق في التقدم على كافة الفرص المتاحة، ويمكن له توليها ما دامت تتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية، ويكون له مرونة الاختيار في وقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض وسياسة الجمعية ومتطلبات الفرصة التطوعية.

ب- تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب:

تلتزم الجمعية بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم، وأنها قيد الدراسة، وتلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولاً أو رفضاً، وبيان أسباب الرفض إن أمكن والإحالة حسب الحاجة إلى فرص تطوعية أخرى.

ت- تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل الجمعية المتضمن للتعريف بالجمعية، والأشخاص الذين سيتعامل معهم، والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها. واجراءات تعويض المتطوع عن أية مصروفات يتحملها جراء العمل التطوعي.

ث- تعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته:

تقوم الجمعية بتوصيف الدور التطوعي للمتطوع، ويحق له الاطلاع على هذا التوصيف، وتلتزم الجمعية والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع والجمعية. كما يمكن للمتطوع رفض المطالب التي يَعدُّها غير واقعية، أو خارج نطاق أدواره، أو أنه لا يملك المهارات اللازمة للقيام بها.

ج- تعريف المتطوع بمرجعياته:

يتم تعريف المتطوع بالمرجعية التي يعود إليها خلال أداء مهمته التطوعية، ويتم تزويده بكافة وسائل الاتصال بمسؤوله المباشر لأخذ المشورة والتوجيه والتدريب في أثناء عمله.

ح- الاحتواء والاحترام:

للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له الجمعية كل التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار أرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضوا ينتمي للجمعية.

خ- السلامة:

يحق للمتطوع أن يمارس دوره التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر التي تهدد سلامته البدنية أو النفسية، وأن توفر له الجمعية الدعم المعرفي والمادي بخصوص إجراءات السلامة وأدواتها وكيفية استخدامها.

د- الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم الجمعية بإطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية. وستكون هنالك جلسات متابعة دورية للتأكد من تحقيق أهداف المهمة التطوعية.
- تقوم الجمعية بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء الجمعية وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه.

ذ- التدريب والتطوير

عند الحاجة يخضع المتطوع لفترة تدريب تحت إشراف الجهة المسؤولة عن التدريب في الجمعية قبل قيامه بأي مهام تطوعية.

ر- سرية المعلومات

تتعهد الجمعية بالحفاظ على خصوصية معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له.

ز- الملكية الفكرية

تتعهد الجمعية بالحفاظ على حقوق المتطوع الفكرية لأي منتج أو مخرج يقدمه لخدمة الجمعية، ولا يحق التصرف به إلا بموافقة المتطوع.

س- الغياب:

يحق للمتطوع عدم الحضور بسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول دون أدائه لدوره التطوعي، بشرط أن يبلغ مسؤوله المباشر بعدم قدرته على الحضور قبل ٢٤ ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

ش- التظلم

يحق للمتطوع أن يرفع تظلمًا أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل يتعارض مع دوره التطوعي وسياسة ومعايير الجمعية في التطوع.

ص- التكريم والتقدير:

يحق لكل متطوع ملتزم إيجابيا مع الجمعية أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات الجمعية.

ض- إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية:

يمكن للمتطوع أن ينهي تعاقدته مع الجمعية، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها في أي وقت يشاء، بشرط ألا يؤثر ذلك على سير العمل.

ومدير وحدة التطوع هو المسؤول عن إدارة برنامج التطوع في منظماتنا ودعم المتطوعين والإشراف عليهم في العمل اليومي. وهو صاحب المسؤولية والصلاحيات في تنظيم وتنفيذ سياسات وإجراءات نظام إدارة التطوع الخاص بنا.

إن برنامج التطوع الخاص بنا مدعوم بسياسات تم اعتمادها من قبل الإدارة العليا. وسوف نراجع ونحدث سياساتنا بشكل دوري لضمان توافقنا مع معايير إشراك المتطوعين في المؤسسات غير الربحية



جمعية حقوق الإنسان
مستقلة غير ربحية
مستقلة غير ربحية
مستقلة غير ربحية
(٨٠٠)