

**جمعية تنمية الأيتام
بمنطقة المدينة المنورة**

ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم : (2010)



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



اللية إدارة التطوع

بجمعية تنمية الأيتام بمنطقة المدينة المنورة





مقدمة وتمهيد

التعريفات والمصطلحات المتعلقة بهذا الدليل:

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طوعية 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 وللمدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يوضح 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 والإشراف، التكريم والتقدير).
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 المحدد.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرفي 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 تطوَّع بها بالفعل.

نطاقات كيان التطوع





أولاً: التخطيط والتعزيز:

1. إعداد السياسات والجراءات.
2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين.
3. اختيار منسق / مدير التطوع.
4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية.
5. استثمار التقنية في عملية التطوع.
6. مراجعة عملية إشراك المتطوعين.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية
2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية
3. تحديد الإجراءات التأديبية

ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
2. التعرف على دوافع المتطوعين
3. حماية خصوصية المتطوعين
4. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه قبل التسكين
2. التوجيه والتعريف
3. التدريب والتطوير

خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير الالئقة.
2. أحقية رفض المتطوع المطالب
3. الدعم المالي والإشراف الفني
4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين.

سادساً: التقدير والتكريم





أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والإجراءات:

الممارسات		
المستوى الأول	1.1	لدى المنظمة منطلقات ورؤية منشورة توضح التزامهم بأهمية إشراك المتطوعين.
	1.2	لدى المنظمة سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إدارة المتطوعين

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	
1.	يقوم مدير التطوع في الجمعية بالتعاون مع مدير الخطة الاستراتيجية في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
2.	يرفع مسؤول التطوع المنطلقات والرؤية للجنة التنفيذية في الجمعية لاعتمادها وإقرار نشرها
3.	تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين لدى مدير التطوع بالجمعية بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
4.	يسهم مديرو الإدارات الموازية في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
5.	تقوم إدارة المنظمة متمثلة في وحدة التطوع بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات المنظمة وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
6.	تتيح وحدة التطوع السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.



2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

الممارسات		
1.3	المستوى الأول	يتلقى العاملون في المنظمة المعلومات والمعارف التي تمكنهم من التعبير عن أسباب ودوافع المنظمة في إشراك المتطوعين والفوائد التي تعود على الطرفين من ذلك.

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

الإجراءات	
1.	تقوم وحدة التطوع بالجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو البوابة الداخلية للجمعية أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة.
	2. تشرك إدارة المنظمة العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصميم عدد من الفرص التطوعية في أقسام وإدارات مختلفة



3. اختيار منسق / مدير التطوع

الممارسات		
المستوى الأول	2.1	توكل المنظمة مسؤولية وحدة التطوع إلى فرد واحد (مسؤول التطوع) داخل المنظمة. حيث حُدِّدت مسؤولياته وصلاحياته بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بانتظام.

1,3,1	السياسة
تكلف المنظمة مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات وحدة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة المنظمة (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى.	

الإجراءات
1. تختار المنظمة منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (2) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة. 2. يقوم مدير الشؤون الادارية بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره. 3. يقوم مسؤول التطوع بتحديث ومراجعة الهيكل الاداري والوصف الوظيفي لوحدة التطوع بالتعاون مع قسم الشؤون الادارية بشكل سنوي او متى ما دعت الحاجة الى ذلك 4. يقوم مسؤول التطوع بالرفع للجنة التنفيذية لاعتماد الهيكل الوظيفي لوحدة التطوع ونشره



4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

الممارسات		
المستوى الأول	2.4	تسعى المنظمة إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراك المتطوعين، وتتأكد من توفر الموارد والمواد اللازمة لدى جميع المتطوعين للقيام بمهامهم.
المستوى الثاني	2.5	تشمل الخطة السنوية للمنظمة أهدافاً تتعلق بإشراك المتطوعين ويتم مراجعتها بشكل منتظم.

1,4,1	السياسة
تلتزم المنظمة بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)	
1,4,2	السياسة
تُدرج المنظمة ضمن خطتها السنوية أهدافاً تتعلق بإشراك المتطوعين، وتخصص الموارد البشرية والمالية اللازمة لتنفيذها ويتم متابعتها بشكل مستمر.	

الإجراءات
1. توفر لدارة الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.
2. توفر الجمعية المواد والموارد المطلوبة لتخطيط وبناء ودعم كيان التطوع وتعمل على وضع خطة تشغيلية مترابطة مع استراتيجية المنظمة وتقوم بمتابعة تنفيذها بصفة دورية وفق أداة الخطة التشغيلية.
3. يقوم مسؤول وحدة التطوع بوضع قائمة باحتياجات قسم التطوع من الموارد المادية والمالية في بداية كل سنة مالية موضحاً فيها بنود الصرف والية صرفها
4. يتم اعتمادها من قبل اللجنة التنفيذية بالجمعية حسب بنود الصرف الموضحة في القائمة.



5. استثمار التقنية في عملية التطوع

الممارسات		
المستوى الثاني	9.2	تلتزم المنظمة باستخدام وسائل التقنية الحديثة في إشراك المتطوعين ودعمهم.
	9.3	تتابع المنظمة وسائل التقنية لتحديد أكثرها فاعلية لدعم المتطوعين وإشراكهم.

1,5,1	السياسة
توظف المنظمة وسائل التقنية الحديثة في التعريف ببرامج التطوع بما يضمن فاعلية ودعم عملية إشراك المتطوعين، وتتخذ كافة الاجراءات الإدارية التي تضمن تحقيق ذلك.	
1,5,2	السياسة
تقوم المنظمة بمتابعة وتحديث وسائلها التقنية بما يزيد من فاعلية المتطوعين ومساهمتهم في المنظمة.	

الإجراءات
1. تستثمر إدارة المنظمة التقنية الحديثة وتحدد القنوات المناسبة التي تخدم العملية التطوعية في المنظمة.
2. ينشر مسؤول التطوع بالجمعية رؤية المنظمة تجاه المتطوعين، ودوافعها ومنطلقاتها والفوائد التي تعود على كلا الطرفين، كما يتم نشر إسهاماتهم على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بها في وسائل التواصل الاجتماعي
3. يقوم مسؤول التطوع بتسويق الفرص التطوعية في صفحات المنظمة الإلكترونية وحساب وحدة التطوع في تويتر ومنصة التطوع الخاصة بالجمعية والمنصات المخصصة لنفس الغرض.
4. يقوم مسؤول التطوع بقياس كفاءة وفاعلية الوسائل التقنية المستخدمة في إشراك المتطوعين واستخدام أكثرها وصولاً وانتشاراً.
5. يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع قسم العلاقات والاعلام بتحديث صفحاتها وموقعها الإلكتروني الخاص بالمتطوعين بشكل دوري ومستمر، وتتفاعل مع الأسئلة والاستفسارات والتعليقات التي تصلها بشكل سريع ومستمر.



6. مراجعة عملية إشراك المتطوعين

الممارسات		
المستوى الثاني	1.4	تتبنى المنظمة إجراءات مناسبة لمراجعة عملية إشراك المتطوعين بشكل دوري، بما في ذلك السياسات والإجراءات.

1.6.1	السياسة
تقوم المنظمة بتطبيق إجراءات محددة بشكل دوري لمراجعة عملية إشراك المتطوعين والتأكد من فاعليتها وكفاءتها، بما في ذلك مراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة المتطوعين.	

الإجراءات	
1. يقوم مسؤول التطوع بالجمعية بمراجعة دليل السياسات والإجراءات وقياس مدى كفاءته وفاعليته والعمل على تطويره وتحسينه. 2. الرفع بالتعديلات للجنة التنفيذية بالجمعية لاعتمادها والعمل بها 3. تحدد وحدة التطوع مواعيد دورية لمراجعة نماذج وأدلة المنظمة المطبقة في عمليات إشراك المتطوعين.	



ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية

الممارسات		
المستوى الأول	3.1	يوضع وصف لكل فرصة من فرص التطوع.
	3.2	تحدد المنظمة المهام والمهارات والخبرات والإمكانات اللازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية
	3.3	يتم توفير فرص تطوعية متنوعة لجذب شريحة أوسع من المتطوعين بما يلبي احتياجات المنظمة وأهدافها.
	4.1	يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة على المتطوعين عند تصميم الفرص التطوعية وتُحدّث بشكل دوري.
	6.3	تتسم حدود الفرص الموكلة للمتطوعين بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين والمنظمة.
المستوى الثاني	3.4	يتم تكيف الفرص التطوعية لتناسب مع احتياجات وقدرات وإمكانات المتطوعين، متى كان ذلك ممكناً.
	5.5	يتم توفير معلومات واضحة للمهتمين بالعمل التطوعي بما يتعلق بالفرص التطوعية وإجراءات الاستقطاب والاختيار، وتوقعات المتطوعين والمنظمة من بعضهم.
	5.6	تكون إجراءات الاستقطاب والتسكين ملائمة لفرص المتطوعين والاحتياجات الفردية ويتم تطبيقها بطريقة دورية.

2.1.1	السياسة
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. (*)	
2.1.2	السياسة
تؤمن المنظمة بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	
2.1.3	السياسة
تسعى المنظمة لتكثيف المهام الموجودة في الفرص التطوعية لتناسب مع تنوع احتياجات وقدرات وإمكانات الأفراد الراغبين في التطوع لدى المنظمة.	
2.1.4	السياسة
تلتزم المنظمة بمعايير الشفافية والوضوح مع المتطوعين المحتملين، وذلك عبر توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات حول طبيعة الفرصة التطوعية ومتطلباتها في الإعلان، وتوفير الدعم والتوجيه الذي يحتاجه المتطوعون المحتملون أثناء عملية التقديم.	





2.1.5 السياسة

تلتزم المنظمة عند تنفيذ إجراءات الاستقطاب والتسكين بمراعاة الاحتياجات الفردية للمتطوعين وطبيعة الفرصة التطوعية، وتحديث كلما دعت الحاجة لذلك.

الإجراءات

1. يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع مدراء الإدارات الموازية والمشاريع بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والمشاريع وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة.
2. يتم تصميم الفرص التطوعية بما يخدم أهداف الجمعية، ويشرك المتطوعين في تحقيقها.
3. يتم عرض الفرص التطوعية للراغبين في المشاركة بشكل مكتوب.
4. يتم تصميم الفرص بشكل متنوع لتلائم اهتمامات، ومهارات المتطوعين المختلفة.
5. يتم تصميم فرص تطوعية فردية أو للمجموعات، وأخرى على شكل مشاريع تتاح للفرق التطوعية الراغبة في المشاركة.
6. يشمل تصميم الفرص تحليل المخاطر التي قد تحدث أثناء تنفيذ الأعمال التطوعية ويتخذ الإجراء اللازم تجاهها.
7. يعمل المشرف الفني ومسؤول التطوع على تكييف الفرص التطوعية مراعيةً احتياجات وقدرات وإمكانات المتطوعين.
8. يدرس المشرف الفني ومسؤول التطوع احتياجات المتطوعين الفردية وطبيعة الفرصة التطوعية وتقوم بتحديد إجراءات خاصة للاستقطاب بما يتناسب معهما.

• إجراءات متعلقة بالفرص التطوعية:

1. الفرصة التطوعية هي توصيف للعمل التطوعي المطلوب تنفيذه، مكتوباً على شكل مهمة محددة وتحتوي على التفاصيل التالية:
 - عنوان الفرصة.
 - الجهة/ القسم/ الوحدة التي سيعمل معها المتدرب كمتطوع.
 - وصف مختصر للمهمة التي سيقوم بها.
 - المهارات والخبرات المطلوبة لتنفيذ العمل.
 - الوقت المحدد للمهمة، والمدة الزمنية التي تستغرقها.
 - مقر التطوع (داخل مقر الجمعية، خارج مقر الجمعية. إلخ).
 - الاشتراطات المطلوبة في الشخص المطلوب لتنفيذ العمل، ومقدار الالتزام المطلوب (العمر التخصص، الجنس. إلخ).
 - القضايا التي يخدمها العمل (خدمة المجتمع، البيئة، التعليم والتدريب، التوعية).
 - هل الفرصة تحتاج إلى شخص ام مجموعة.
2. يتم تحديث الفرص التطوعية دورياً وفقاً للخطوات التالية:
 - جدولة الفرص التطوعية بحيث يتم متابعة تحديث الفرص بشكل دوري بما يتناسب مع طبيعة القسم، وطبيعة عملها، والفرص المتوفرة لديها (أسبوعي، شهري ...)
 - وضع مستهدف فصلى لزيادة الفرص التطوعية وعدد المتطوعين والفعاليات التطوعية.
 - ابتكار أفكار جديدة تتيح فرصاً تطوعية بما يتوافق مع أهداف الجمعية والقضايا التي تخدمها.
 - فتح المجال للمتطوعين لتقديم أفكار لفرص تطوعية أو مشاريع تطوعية ضمن إطار المنظمة.
 - العمل التطوعي في الجمعية ودعمهم في تنفيذها





2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

الممارسات		
المستوى الأول	9.1	تستخدم المنظمة وسائل التواصل الإلكترونية لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب الراغبين في التطوع والتواصل معهم.

2,2,1	السياسة
تعتمد المنظمة وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	

الإجراءات
1. يتم تسويق الفرصة التطوعية باستخدام الوسائل التالية: • المنصة الوطنية لعمل التطوعي • حساب تويتر الخاص بالجمعية. • الواتس آب عبر الرقم الخاص بالجمعية. • عبر روابط الجوجل درايف ونشرها في وسائل التواصل الاجتماعي. • عبر الشراكات مع الجامعات والكليات والمعاهد



3. تحديد الإجراءات التأديبية

الممارسات		
المستوى الأول	5,4	تحدد المنظمة الإدانات والإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها.

السياسة		
2,3,1		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		
1.		تقوم وحدة التطوع بالجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
2.		تحدد وحدة التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
3.		يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.
4.		قائمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها حيث ستقوم إدارة المنظمة متمثلة في وحدة التطوع بتطبيقها:
5.		عدم التزام المتطوع بأوقات الحضور والانصراف وتسجيل التقارير اليومية.
6.		عدم التزام المتطوع بإنجاز المهام الموكلة إليه.
7.		عدم التزام المتطوع على حسن مظهره الشخصي باعتدال بدون مبالغة أو إهمال مع مراعاة المعايير والآداب العامة المقبولة.
8.		عدم التزام المتطوع بحسن الخلق والعمل بروح الفريق والقيام بأداء المهام المطلوبة بإخلاص وإتقان
9.		عدم التزام المتطوع بالحفاظ على جميع الموارد والأدوات والمعدات التكنولوجية المتوفرة للقيام بدوره التطوعي ومسؤولياته في إطار النشاط التطوعي
10.		الاجراءات المتبعة في حال صدور اي مخالفة مما مضى:
11.		في حال صدورها اول مره يوجه له انذار شفهي من قبل وحدة التطوع
12.		في حال تكرارها للمرة الثانية يوجه له انذار كتابي من وحدة التطوع
13.		في حال تكرارها للمرة الثالثة يستبعد من اي عمل تطوعي لدى الجمعية
14.		يتم الاستغناء عن خدمات المتطوع مباشرة في الحالات الآتية:
15.		استخدامه لاسم الجمعية في جمع تبرعات
16.		استخدامه لاسم الجمعية في التواصل مع جهات أو أفراد فيما لا يخص عمله التطوع، ومن ذلك استخدام البريد الإلكتروني للمكتب فيما لا يتعلق بعمله مباشرة.
17.		تمثيله للجمعية بشكل غير لائق يتعارض مع أنظمة الجمعية، وصورتها كمنارة خيرية.
18.		استغلال تطوعه في الجمعية لتحقيق مصالح شخصية غير مشروعة.
19.		إثارة المشكلات ضمن فريق العمل الذي يعمل به مما يؤثر سلباً على مصلحة العمل التطوعي، وبرامج الجمعية وسير العمل فيها.
20.		إفشاء اسرار الجمعية والمستفيدين من خدماتها.
21.		مخالفة أي بند من بنود ميثاق التطوع.



ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

الممارسات		
المستوى الأول	5.1	تسعى المنظمة للحصول على المعلومات الأساسية المطلوبة فقط من أجل تسكين المتطوعين، ويتم تسجيلها بطريقة ملائمة.
	5.3	تعتمد المنظمة آلية واضحة ومحددة للتحقق من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين متى دعت الحاجة إلى ذلك.

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
يقوم مسؤول وحدة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية وتكون كلاتي الاسم، رقم الهوية، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، الوقت المناسب للتطوع
يقوم مسؤول وحدة التطوع بإعداد قائمة بالفرص ذات الحساسية العالية
يقوم مسؤول وحدة التطوع تسويق هذه الفرص عبر البوابة الوطنية للتطوع للتأكد من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية



2. التعرف على دوافع المتطوعين

الممارسات		
المستوى الثاني	5.7	يخصص وقت مناسب خلال إجراءات التسيكين لاستكشاف الدوافع التي تكمن وراء تقدم المتطوعين للفرصة التطوعية.
السياسة		
3,2,1		تقوم المنظمة بدراسة دوافع المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية وتحليل دوافعهم وسبب تقدمهم للفرصة التطوعية.
الإجراءات		
1. يقوم مسؤول الفرص التطوعية في الجمعية بعد عملية الفرز بالتعرف على دوافع ورغبات المتقدمين من المتطوعين ومن ثم تحليل الدوافع والتأكد أنها تصب في مصلحة المجتمع والجمعية 2. يتم التعرف على دوافع المتطوع من خلال المقابلة الشخصية ومحاولة استخراج دوافع المتطوع والتأكد أنها تصب في مصلحة المجتمع والجمعية 3. يتم استخدام أداة إدارة الفرص التطوعية لكتابة دوافع المتطوعين المكتشفة أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية. 4. يتم الاستفادة من دوافع المتطوعين في توجيه الحافز المناسب له واستمرار تطوعه لدى الجمعية		



3. حماية خصوصية المتطوعين

الممارسات		
المستوى الأول	4.3	تحمي المنظمة البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.
3,3,1	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		
يقوم مسؤول التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين. يخصص مسؤول التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية. يطلب مسؤول وحدة التطوع بالجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.		

4. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

الممارسات		
المستوى الأول	5.2	يُبلِّغ المتقدمون على الفرص التطوعية في حال عدم قبولهم، وتقدم التغذية الراجعة لهم مع إمكانية إحالتهم إلى منظمات أخرى متى كان ذلك مناسباً.

3,4,1	السياسة	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		
1- تقوم وحدة التطوع بالمنظمة بأرسال لمن يرفض طلبه رسالة مناسبة، تمثل اعتذاراً لطيفاً مع التوجيه للفرص التطوعية الأخرى والمتاحة. 2- يقوم مسؤول التطوع بالجمعية بعرض الفرص الأخرى المتاحة للمعتذر منهم في حال كانت مناسبة لقدراتهم ومؤهلاتهم ثم يتم تسكينهم عليها في حال موافقتهم للاتفاق بها		





رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه قبل التسكين:

الممارسات		
المستوى الثاني	5.8	يتم إعلام المتطوعين المحتملين بمعلومات إضافية عن فرص تطوعية أخرى قبل التزامهم متى ما كان ذلك مناسباً.
4,1,1	السياسة	
تقوم المنظمة بإطلاع المتطوعين على كافة الفرص التطوعية لدى المنظمة وتفاصيل كل فرصة والمعلومات الخاصة بكل مهمة.		
الإجراءات		
1- يقوم مسؤول التطوع بالتواصل مع المتطوع لعرض جميع متطلبات الفرصة ومدى وملاءمتها لإمكاناته ومهاراته ومدى استعداده للالتحاق بالفرصة مع الرد على جميع تساؤلاته 2- يقوم المدير الفني والمشرف على المتطوع بتدريب المتطوع وتوجيهه للقيام بمهامه التطوعية كاملة مع تقديم كامل الدعم له.		



2. التوجيه والتعريف

الممارسات

المستوى الأول

6.1

يتم تعريف جميع المتطوعين الجدد على المنظمة والعاملين والمتطوعين فيها الذين سوف يكونون على اتصال بهم.

السياسة

4,2,1

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

الإجراءات

1. يحدد مسؤول التطوع بالجمعية إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين
2. يزود مسؤول الفرص التطوعية كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، عبر البريد الإلكتروني للمتطوع او عبر الواتس اب
3. يصحب مسؤول الفرص التطوعية المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.
4. في حال كانت الفرصة التطوعية في أحد مشاريع الجمعية يقوم مسؤول وحدة التطوع بالجمعية بالتعريف بالمشروع للمتطوع وأهدافه وأبرز إنجازاته
5. يصحب المدير الفني للمشروع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق المشروع.



خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

الممارسات		
المستوى الأول	6.4	يُبلغ المتطوعون بآلية تقديم الشكاوى حول المعاملة التي يلقونها من قبل العاملين في المنظمة أو أعضاء اللجان، أو المتطوعين الآخرين.
	6.5	يبلغ المتطوعون بكيفية معالجة المنظمة للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق.

5,1,1	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. (*)	
5,1,2	السياسة
تبلغ المنظمة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)	

الإجراءات
1. يُعلم مسؤول وحدة التطوع بالجمعية المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
3. 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 التظلم عبر رابط قوئل درايف حيث يكون موجود ضمن دليل المتطوع
4. تبذل وحدة التطوع متمثلة في مديرها بحل التظلم بما يحفظ حق المتطوع وذلك من خلال الاجتماع بأطراف التظلم وحل إشكالياته
5. يتم إتباع الاجتماع برسالة إلى بريد المتطوع الإلكتروني تبين فيه الإجراء المتخذ في تظلمه أو شكواه
6. 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.



2. الدعم المالي والإشراف الفني

الممارسات		
المستوى الأول	4.2	لدى المنظمة سياسة واضحة تنبثق من قيمها بشأن تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي، مع اعتبار الوضع المالي للمنظمة.
	7.1	يبلغ جميع المتطوعين بأشكال الدعم والإشراف التي تقدمها المنظمة لهم، وبالأشخاص الذين يجب الاتصال بهم بخصوص مهامهم.
المستوى الثاني	7.5	تقدم المنظمة جلسات الإشراف والدعم فردياً أو جماعياً في إطار ما يقتضيه مستوى المسؤولية والضغوط المرتبطة بالفرصة.
	8.4	تتاح الفرصة للمتطوعين لإبداء وجهات نظرهم حول عمل المنظمة - بما في ذلك سياساتها وإجراءاتها- والمشاركة في صنع القرار.

5,3,1	السياسة
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. (*)	
5,3,2	السياسة
تقوم المنظمة بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	
5,3,3	السياسة
تتبنى المنظمة آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف والمتابعة تراعي الاختلاف لطبيعة الفرص التطوعية، والمتطوعين والمهارات المطلوبة.	
5,3,4	السياسة
تشرك المنظمة المتطوعين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية إدارة المتطوعين، وما يرتبط بها من سياسات وإجراءات ونماذج، وتتيح لهم الفرصة لإبداء آرائهم في طبيعة عمل المنظمة.	

الإجراءات	
1.	يقوم القسم أو المشروع الموفر للفرصة التطوعية بتجهيز جميع متطلبات الفرصة التطوعية حتى يتسنى للمتطوع تنفيذها دون الحاجة لدفع أي مصروفات من حسابه الخاص
2.	إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.
3.	يقوم المشرف الفني المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
4.	يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير) وذلك عبر رابط قوئل درايف الموجود في دليل المتطوع
فيما يتعلق بالإشراف:	
1.	يقوم مسؤول وحدة التطوع بإبلاغ كل قسم ومشروع بضرورة تحديد المشرف على التطوعي المباشر وتحديد مهامه وواجباته وطرق متابعة المتطوع واستقبال الملاحظات منه وتوضيح مهامه وواجباته حيال فرصته التطوعية، وبيان المخاطر المحتملة وطرق معالجتها
2.	يتم إشراك المتطوعين وأخذ آرائهم ومقترحاتهم في عملية التوجيه والإشراف وإبلاغهم بالفرص في المشاركة باتخاذ القرارات المتعلقة بكيان التطوع والمنظمة.





3. التغذية الراجعة

الممارسات		
7.3	تقدم المنظمة للمتطوعين تغذية راجعة حول فرصهم ومشاركاتهم مع المنظمة.	المستوى الأول
7.4	يتم إعلام المتطوعين بكل التغييرات في المنظمة والتي تؤثر على مهامهم.	
8.3	تجتهد المنظمة للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين حول الفرص التي قاموا بتنفيذها.	

5,5,1	السياسة	تقوم المنظمة بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
5,5,2	السياسة	تُبَلِّغ المنظمة المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
5,5,3	السياسة	تعتمد المنظمة آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات	
1.	يقوم مسؤول وحدة التطوع بتقديم التغذية الراجعة عبر ارسال نسخته الكترونية من تقييم المشرف الفني للمتطوع
2.	يقوم المشرف الفني على المتطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع عبر الرابط المخصص لذلك https://forms.gle/iL6koBpVMi8XabnL7
3.	يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام وحول الفرصة التي تم التطوع فيها وذلك عبر الرابط التالي https://forms.gle/EYtjaasMyCf2BWve8
4.	يقوم مسؤول وحدة التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية عبر قروب الواتس الخاص بالفرصة التطوعية او عبر البريد الالكتروني للمتطوع.
5.	تعمل وحدة التطوع ممثلة في مسؤول 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.





سادساً: التقدير والتكريم

الممارسات		
المستوى الأول	8.1	يدرك مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) والعاملون في المنظمة قيمة إسهام المتطوعين في المنظمة، ويعبرون لهم بشكل فعّال عن تقديرهم لهذا الإسهام بطريقة رسمية وغير رسمية.
	8.2	يُمَنَح المتطوعون الذين نفذوا فرصاً تطوعية مكتملة شهاداتٍ توضح إنجازاتهم.

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
• إجراءات متعلقة بتكريم وتقدير المتطوعين: * الترحيب: يقوم مسؤول الفرص والاستقطاب بالوحدة: • الترحيب بالمتطوعين في بداية الفعاليات والبرامج. • الترحيب بمن يزور وحدة التطوع. • الإجابة السريعة على استفسارات المتطوعين عبر الرسائل الهاتفية والبريدية أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي. * الشكر: شكر المتطوعين بشكل عام من قبل المدير التنفيذي أو من ينوب عنه. • الشكر الشخصي للمتطوعين من قبل المسؤولين في قسم العمل التطوعي. • يقوم مسؤول الاستقطاب والفرص بوحدة التطوع بالجمعية بإرسال رسائل شكر للمتطوعين عبر البريد الإلكتروني، أو رسائل الجوال. • يقوم مسؤول الاستقطاب والفرص بوحدة التطوع بالجمعية رفع أسماء وصور المتطوعين الذين قدموا عدد ساعات تطوعية عالية في موقع الجمعية، وعبر حساب تويتر الخاص بالجمعية. * الاعتراف: يقوم مسؤول التطوع بالجمعية بـ: • تسجيل عدد ساعات التطوع وإعلام المتطوعين بها. • نسبة الإنجازات التي قام بها المتطوعون إليهم وليس إلى الجمعية أو وحدة التطوع. * التكريم والتحفيز: تقوم وحدة التطوع بشكل ربع سنوي بـ • تكريم المتطوعين بأسمائهم. • توزيع الجوائز على المتطوعين. * الدعم • توفير بعض الوجبات والمشروبات أثناء تنفيذ البرامج التطوعية • توفير الوقود للمتطوعين عند الحاجة.





اعتماد الآلية من مجلس الإدارة:

تم اعتماد وثيقة آلية إدارة المتطوعين في اجتماع مجلس الإدارة رقم (9) بتاريخ 1444/11/12هـ
الموافق 2023/06/01 بالقرار رقم 1/033

