

دليل السياسات والإجراءات
لإدارة التطوع بجمعية التطوع الصحية
(أثر)

محتوى الدليل:

- 1..... مقدمة
- 2 المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل
- 3..... نطاقات كيان التطوع
- 4..... السياسات

أولاً: التخطيط والتعزيز

- التعريف بدوافع أشراك المتطوعين
- إعداد السياسات والإجراءات
- وضع خطة تشغيلية بموازنه سنوية
- اختيار مسؤول التطوع
- تسجيل الفرق التطوعية

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

- تصميم الفرصة التطوعية
- تسويق الفرص
- استقطاب المتطوعين

ثالثاً: الفرز والتسكين

- توثيق معلومات بيانات المتطوعين
- الاعتذار للمتطوعين غير المقبولين
- حماية خصوصية المتطوعين
- تحديد الإجراءات التأديبية

رابعاً: التوجيه والتدريب

- التوجيه والتعريف
- التدريب والتطوير

خامساً: الدعم والإشراف

- الشكاوي والتظلمات والتصرف مع الحالات الغير لائقة
- أحقية رفض المتطوع المطالب
- التغذية الراجعة

سادس التقدير والتكريم

مبادئ التطوع للمتطوعين

ينبغي على المتطوع مراعاة عدّة مبادئ عامة أثناء عملية التطوع ومنها:

- 1- إن عملية التطوع تتبع من دوافع نبيلة يبحث عنها المتطوع ومنها: الأجر من الله، المساهمة في الخير، تعزيز الانتماء الوطني، حب الآخرين وتقديم المساعدة لهم ورد الجميل للمجتمع، خدمة قضية يؤمن بها، تكوين العلاقات الاجتماعية، اكتساب خبرات ومهارات جديدة قد يحتاجها المتطوع مستقبلاً في حياته العملية.
- 2- التطوع يتطلب الالتزام بأنظمة وقوانين الدولة المنصوص عليها بالإضافة الى اللوائح والقوانين الداخلية لجمعية التطوع الصحية (أثر)
- 3- التطوع يتضمن مراعاة الأمانة في العمل والمحافظة على سرية المعلومات.
- 4- التطوع يراعي الإتيقان في العمل وتحقيق أحسن النتائج
- 5- التطوع عملية اختيارية ومن غير ترقب لمكافأة مالية
- 6- التطوع يعزز الثقة وحسن الظن بالعاملين في جمعية التطوع الصحية (أثر) والمتطوعين الآخرين.
- 7- التطوع يعزز الأخلاق الحسنة وحسن التعامل.
- 8- التطوع يحقق أثراً إيجابياً وفعالاً لجمعية التطوع الصحية (أثر) والمتطوع والمجتمع.

المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل جمعية التطوع الصحية (أثر) ينظم العمل التطوعي في جميع إدارات الجمعية ، حيث يحتوي على الدوافع والغاية الرئيسة من إشراك المتطوعين والألية التي تقوم بها الجمعية لتحقيق هذه الغاية ، كما يتضمن مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة إدارة التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكال الطرفين (الجمعية والمتطوع) وتمكين المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤوليته ويلخص قيم ومبادئ المنظمة تجاه إدارة التطوع.

الهدف من الدليل

يهدف هذا الدليل إلى تحقيق الاتي :

- 1-تحديد المبادئ الأساسية لتنظيم أنشطة الجمعية ، الية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل
- 2-تنظيم العمل التطوعي بما يكفل حقوق المتطوع وواجباته وفق جمعية التطوع الصحية (أثر)
- 3-يعتبر هذا الدليل مرجع لإدارة الجمعية بعد اعتماده من مجلس الإدارة

<p>كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته</p>	<p>العمل التطوعي</p>
<p>هو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.</p>	<p>مسؤول التطوع</p>
<p>هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه .</p>	<p>الدور التطوعي</p>
<p>هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه .</p>	<p>الفرصة التطوعية</p>
<p>عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.</p>	<p>تصميم الفرص التطوعية</p>
<p>كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي</p>	<p>المتطوع</p>
<p>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.</p>	<p>الميثاق الأخلاقي للمتطوع</p>

<p>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.</p>	<p>الميثاق الأخلاقي للجمعية وللمدير التطوع</p>
<p>دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.</p>	<p>دليل المتطوع</p>
<p>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.</p>	<p>أداة إدارة الفرص التطوعية</p>
<p>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.</p>	<p>الملف التعريفي</p>
<p>هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.</p>	<p>القالب التعريفي</p>
<p>هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الإسهامات التطوعية والقيمة الإضافية المضافة.</p>	<p>أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي</p>

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 أو الإدارة المحددة.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرطي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
الفرص التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والإنجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.

نطاقات كيان التطوع



أولاً: التخطيط والتعزيز

1,1 . اعداد السياسات والإجراءات

1,1,1 السياسة

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

1,1,2 . تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخليا وخارجيا ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية

الإجراءات :

1. يقوم مدير إدارة التطوع في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
2. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى إدارة التطوع ما يحقق تعزيز ثقافة التطوع
3. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
4. يقوم مدير إدارة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية على ان تتسم بالشمولية لجميع نطاقات كيان التطوع
5. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
6. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

1,2 التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

1,2,1 السياسة

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

الإجراءات :

1. 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 الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.

2. 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).

3. تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

1,3 اختيار مدير إدارة التطوع

1,3,1 السياسة

تكلف الجمعية مسؤولية إدارة كيان التطوع الى فرد متفرغ كليا أو جزئيا ،وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية أو من يقوم مقامهم ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

الإجراءات :

تختار الجمعية منسقا او مديرا لكيان التطوع وتسنده له مهام وواجبات وصلاحيات تضمن في بطاقة الوصف الوظيفي (ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية) تقوم الإدارة التنفيذية بإضافة كيان التطوع بالهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

1,4,1 وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

1,4,1 السياسة

تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع ،وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

1,4,2

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

الإجراءات :

- 1-يقوم مدير إدارة التطوع بوضع الخطة التشغيلية والموازنة التقديرية بإدارة التطوع وفقا لمعطيات الجمعية وحاجتها من الفرص التطوعية
- 2-يقوم مدير إدارة التطوع بعمل الموازنة السنوية ورفعها للمدير التنفيذي للجمعية للمراجعة ورفعها للإدارة
- 3-يقوم مجلس الإدارة باعتماد الخطة التشغيلية لإدارة التطوع لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات ضمن الخطة التشغيلية للجمعية

1,5 تسجيل الفرق التطوعية

1,5,1 السياسة

تستقطب الجمعية الفرق التطوعية المتخصصة في المجالات التي تتناسب مع أهدافها ومبادراتها التطوعية وتطبق مع الفرق التطوعية كافة الإجراءات والممارسات يعمل بها هذا الدليل ويكون قائد الفريق ممثل لفريقه في جميع الإجراءات.

الإجراءات:

- 1-يتقدم الفريق بطلب تسجيله بالجمعية
- 2-يقوم منسق الفرق التطوعية بالتأكد من بيانات الفريق ومن تسجيل جميع أعضاء الفريق بمنصة العمل التطوعي
- 4-يلتزم الفريق التطوعي بعدم تبرعات، وعدم استخدام التصريح بغير الأعمال الخاصة به
- 5-يحق للفريق التطوعي تنفيذ المبادرات التطوعية مع جهات أخرى بالتنسيق إدارة التطوع بالجمعية.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

2,1 تصميم الفرصة

2,1,1 السياسة

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

2,1,2 تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات:

1. يقوم أخصائي التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية
2. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات الجمعية.
3. يحدد المشرف الفني مهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية.
4. يحدد المشرف الفني من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة.
5. يحدد المشرف الفني و مدير إدارة التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب ، المواصلات ...الخ)
- 5- يحدد المشرف الفني ومدير إدارة التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع مباشرة أو غير مباشرة ، كإكتساب مهارات وغيره .
6. يحدد المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام .
7. يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات تخفيف هذه المخاطر.
8. يخطط مدير إدارة التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
9. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

2,2 سياسة معايير الفرص التطوعية

2,2,2 السياسة

التعيين على الفرص التطوعية مبني على معايير واضحة تتضمن النزاهة والشفافية في الاختيار ،وعليه فإن إدارة التطوع تقوم بوضع المعايير والشروط التي على أساسها قبول أو رفض المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية

الإجراءات:

- 1- يتم صياغة الحد الأدنى من الشروط والمهارات والسمات اللازم توفرها في المتقدم للفرصة التطوعية سواء كان المتطوع فردا مستقلا او تابع لفريق تطوعي وستتم المفاضلة على أساسها (مثال شهادة معينة ، دورة معينة ، تزكية من جهة معينة)
- 2- يتم بناء (عند عدم الوجود) أو تعديل (عند الحاجة) نموذج تقييم المتطوعين المعتمد في إدارة التطوع.

2,3 سياسة الشفافية والدعم أثناء عملية التقييم

2,2,3 السياسة

تلتزم إدارة التطوع 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.

الإجراءات

يتم صياغة المحتوى الإعلانني بحيث يتضمن ما يلي :

- العرض الجيد الواضح لغويا وشكليا لمسمى وطبيعة الفرصة التطوعية
- الفوائد والمكاسب التي تعود على المتطوعين باشتراكهم في الفرصة التطوعية
- فرص الدعم والتدريب التي ستوفرها إدارة التطوع للمتطوعين
- المؤهلات والمهارات الخاصة بالفرص التطوعية
- كيفية تعبئة نموذج التقديم
- مواعيد وطرق تقديمها سواء الكترونيا أو بريديا

2,4 تسويق الفرص

2,2,4 السياسة

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

الإجراءات:

1. تحدد إدارة التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- 2-يستخدم أخصائي التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقا لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

2,5 استقطاب المتطوعين

2,2,5 السياسة

تقوم الجمعية باستقطاب المتطوعين وفقا لشروط و متطلبات الفرص التطوعية

الإجراءات :

- 1-يقوم أخصائي التطوع بالجمعية بمتابعة عملية الاستقطاب بمتابعة رابط التسجيل والإشراف على سيرعملية التسجيل والاستقطاب
- 2-يقوم أخصائي التطوع بالتطوع بالاستجابة السريعة لمراسلات ومتطلبات المتطوعين والإجابة على استفساراتهم
- 3-يقوم مدير إدارة التطوع بجمع طلبات التطوع وتخصصاتهم حسب التسجيل وفرزها حسب الفرص

ثالثاً: الفرز والتسكين

1,3 توثيق المعلومات 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

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

1. يقوم أخصائي التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.

2. تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي ومنصة التطوع الصحي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية.

3. إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي أو منصة التطوع الصحي لأي سبب تقني، فإن أخصائي التطوع يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء المتبعة

3,2 حماية خصوصية المتطوعين

3,3,2 السياسة

تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جمعيات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات:

1. يقوم مدير إدارة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.

2. يخصص مدير إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.

3. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعية ببياناتهم.

3,3 الاعتذار للمتطوعين غير المقبولين

3,3,3 السياسة

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

الإجراءات:

1. تقوم إدارة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.

2. تستثمر الجمعية علاقاتها بالجمعيات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى الجمعيات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

3,4 تحديد الإجراءات التأديبية

3,3,4 السياسة

تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتفاوض عن ذلك لكونه متطوعاً وإدراكاً منها بان المتطوع يمثل الجمعية
الإجراءات :

1. تقوم إدارة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
2. تقوم إدارة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
3. تحدد إدارة التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
4. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

رابعاً: التوجيه والتدريب

4,1 التوجيه والتعرف

4,1,1 السياسة

تعرف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية
والعاملين فيها.
الإجراءات:

1. يحدد مدير إدارة التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد
2. يزود كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة والبروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ)
- 3-يصحب مدير إدارة التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية

4,2 التدريب والتطوير

4,2,1 السياسة

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية الى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.
الإجراءات :

1. يقوم منسق الفرصة التطوعية بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين
2. يحدد منسق الفرصة التطوعية البرامج والأساليب والوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً ومراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- 3-يقوم منسق الفرصة التطوعية بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين و المتطوعين(ومدى تحقيق الأهداف) حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

خامسا: الدعم والإشراف

5,1 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، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة .

5,2,1

تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات:

- 1- يعلم مدير إدارة التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى ،كما يتم تبيين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر(المراجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
3. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حلها ولا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم يرفعه لرئيسه المباشر ،وإذا كان رئيسه المباشر طرفا فإنه يتم رفعه إلى مدير إدارة التطوع.
4. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم
5. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
- 6- يتم اتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع ويتضمن توضيحا لحق الطعن في القرار الصادر.
7. في حالة الحاجة لمزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للأعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
8. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له ان يقدم طعنا رسميا خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
9. 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.
10. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين بصور قرار الطعن.
11. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق يقوم مدير إدارة التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية او 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.

5,2 أحقية رفض المتطوع المطالب

5,2,1 السياسة

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مدير التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذ عين الاعتبار.

الإجراءات:

1. يقدم المتطوع أشعارا بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويراهم لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن أسبوع.
2. يقوم مدير إدارة التطوع بدراسة طلب المتطوع وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
3. يبلغ المتطوع و المشرف الفني التحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

5,3 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

تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية.

الإجراءات:

1. يقوم مدير إدارة التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.
 2. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
 3. يقوم مدير إدارة التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
- يقوم المتطوع (بتعبئة نموذج طلب تعويض مصروفات وإرفاق متطلباته) الفواتير ونحوها وتسليمه إلى مسؤوله المباشر مرجعه الفني لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات

5,4 تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

5,4,1 السياسة

تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف و المهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

5,4,2 تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات:

1. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة والجهات الشريكة.
2. يعمل مدير إدارة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
3. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات الملائمة.
4. تشارك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

5,5 التغذية الراجعة

5,5,1 السياسة:

تقوم إدارة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

5,5,2 السياسة

تبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

5,5,3 السياسة

تعتمد الجمعية آلية الحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات:

1. يقوم منسق الفرصة التطوعية بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.

2. يقوم منسق الفرصة التطوعية بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع و الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناء على أنشطة الأشراف والمتابعة اليومية والدورية.

3. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري ، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.

4. يقوم منسق الفرصة التطوعية بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلبا أو إيجابا على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.

5-تعمل إدارة 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 مستمر التطوع

سادسا: التقدير والتكريم

6.1.1 السياسة

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية ، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي تم تقديمها كحد أدنى للتكريم.

الإجراءات:

1. تقوم إدارة التطوع بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني .

2. تعمل إدارة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.

3. تقوم إدارة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديرا لجذب متطوعين جدد.

4. تقدم إدارة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديرا لجهودهم واعترافا بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع

5. يقوم مدير إدارة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات ، شهادات تقدير ، الاحتفالات)وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.

6-تقيم إدارة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي .