

الدليل الارشادي

دليل المتطوع

للمتطوعين بالجمعية الخيرية بأبي عريش

دليل المتطوع

بطاقة تعريف	
الهدف منه	١ - إعطاء فكرة عامة حول إعداد دليل المتطوع في الجمعية . ٢ - مساندة منسق ومدير التطوع في تصميم الدليل.
المعنيون	١ - المتطوعون
الاصدار	الأول
التاريخ	ديسمبر ٢٠٢١

الجمعية الخيرية
بابي عريش

عزيزي المتطوع..

يُعدُّ هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في الجمعية، حيث يحتوي على معلومات هامة من شأنها أن تساعدك لأداء دورك التطوعي والتعرف على حقوقك ومسؤولياتك، ويلخص هذا الدليل أبرز المعلومات والمسؤوليات والواجبات وغيرها من الأمور التي يحتاج المتطوع أن يكون على معرفة بها قبل بدء التطوع في الجمعية، وعند حاجتك إلى المزيد من التوضيح ينبغي الرجوع إلى اللائحة التنظيمية لوحدة العمل التطوعي والتي تشمل السياسات والإجراءات التفصيلية، ويمكن التواصل والاستفسار عبر قنوات الاتصال التي تجده بهذا الدليل.

وهنا سوف تجد الموضوعات التالية وهي:

- نبذة تعريفية عن الجمعية
- منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين
- مبادئ الميثاق الأخلاقي للتطوع
- حقوق المتطوع
- واجبات المتطوع
- الميثاق الاخلاقي للمتطوع
- السياسات التي تتعلق بالمتطوع
- نماذج المتطوع
- لائحة المخالفات والعقوبات

الجمعية الخيرية بأبي عريش لخدمة المجتمع

تؤكد المملكة العربية السعودية على ثقافة العمل التطوعي وتعزز ذلك من خلال المؤسسات الرسمية وفق أحدث المعايير التي تصنع بيئة تطوعية إيجابية ونحن نعمل على أن نكون جزءاً من تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ بالوصول إلى مليون متطوع.

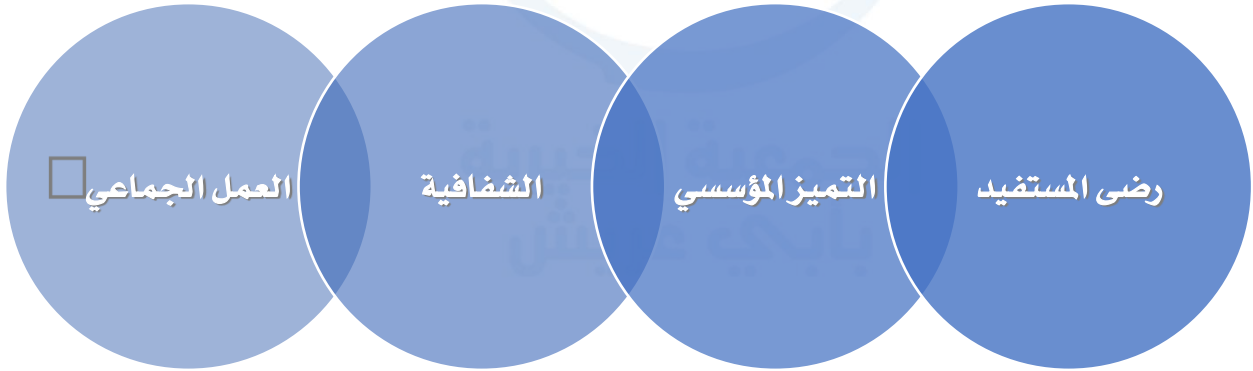
رؤيتنا:

من أفضل عشرة جمعيات خيرية بالمملكة.

الرسالة:

الإلمام باحتياجات الفقير وتوفيرها للوصول به إلى الاكتفاء الذاتي بأفضل الكفاءات والخدمات التي تحقق رضا المستفيد والتميز المؤسسي.

قيمنا:



أهدافنا:

1. تحقيق رضا المستفيد

2. تحسين العميات و الخدمات.

3. ارفع كفاءة العاملين.

4. تحقيق الكفاءة المالية.

ما هو التطوع؟

التطوع بشكل عام هو بذل الخير. والبر هو جماع الخير قال تعالى (فمن تطوع خيرا فهو خير له). وهو ما تبرع به الإنسان من ذات نفسه وهو غير مفروض.

تعريف التطوع لدى الجمعية:

هو النشاط الذي يتم عبر مشاريع محددة من خلال الجمعية، يعود بالنفع على المجتمع والمتطوع، من دون إكراه أو مقابل مالي.

ما هي وحدة التطوع؟

المكون الإداري الذي يختص بشؤون المتطوعين في الجمعية، ومنها تحديد الاحتياجات التطوعية وكتابة الفرص التطوعية لها واستقطاب وتسكين المتطوعين حسب قدراتهم وحاجات الجمعية

المرجعية الإدارية لوحدة التطوع:

ترجع وحدة التطوع مباشرة إلى المدير التنفيذي بالجمعية.

منطلقات ودوافع الجمعية لإشراك المتطوعين:

لكي نصل إلى أهدافنا ونحقق الدور المنوط بالجمعية يجب العمل على الإشراك الفعال للمتطوعين وحيث أننا نؤمن أن بيئة التطوعية الجاذبة هي مرتكز أساسي جاذب للمتطوع، والمتطوعون حلقة الربط بين الجمعية والمجتمع، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على:

○ تعزيز المواطنة الفاعلة والمبادرة المجتمعية.

○ تقديم نموذج تطوعي متميز وبيئة جاذبة.

○ رفع مستويات التطوع لدى المجتمع في المحافظة.

رؤيتنا من أجل التطوع

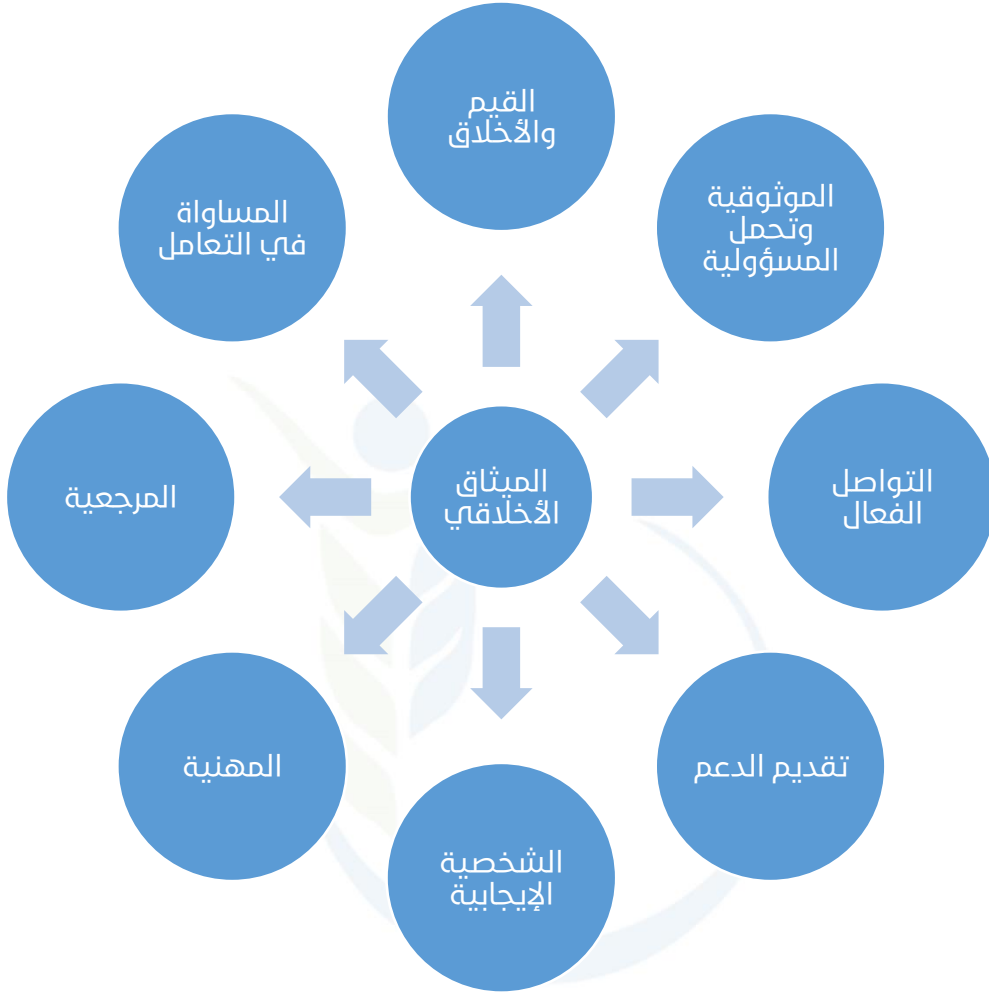
جمعية ملتزمة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، من خلال بيئة جاذبة لهم، وتنمية مستمرة لطاقتهم، وتقدير جهودهم، وصولاً إلى مجتمع متطوع.

ثمرات التطوع ودوافع إشراك المتطوعين

الفوائد والثمرات التي تجنيها الجمعية من عملية التطوع وإشراك المتطوعين:

- المساهمة في ترشيد استخدام الموارد البشرية للوصول إلى غايات عديدة تخدم المبادرة.
- اكتساب خبرات جديدة تسهم في تطوير بيئة العمل لدى الجمعية.
- رفع كفاءة الخدمة المقدمة وتحقيق أهداف الجمعية بإتقان.

مبادئ الميثاق الأخلاقي للمتطوع



حقوق المتطوع

التقديم في كافة الفرص المتاحة

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

تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب

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

تقديم التوجيه المناسب للمتطوع

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل الجمعية، وهو يتضمن التعريف بالجمعية التي سيتدفع فيها، والأشخاص الذين سيتعامل معهم، والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها.

تعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته

يكون للمتطوع توصيف لدوره التطوعي بحسب المعايير الموضحة في دليل السياسات والإجراءات، ويحق للمتطوع الاطلاع عليه، وتلتزم الجمعية والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديثات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع والجمعية.

تعريف المتطوع بالمرجعية

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

الاحترام والاحترام

للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضواً ينتمي للجمعية.

السلامة

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

الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم

- تقوم الجمعية من خلال مدير وحدة التطوع بإطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقاً، وإطلاعه على نتائج سير مهمته التطوعية من خلال استعراض ما تم تحقيقه أو إنجازه ومدى إتقان العمل الذي أوكل إليه والأخطاء التي قد تكون قد حصلت وكيفية علاجها.
- تكون هنالك جلسات متابعة دورية أسبوعية أو شهرية مثلاً للتأكد من تحقيق أهداف المهمة التطوعية من خلال المعلومات الواردة من الميدان أو المشرفين والمتعلقة بأداء المتطوع وتحقيق أهداف العمل. وعند الحاجة يبقى المتطوع تحت إشراف مستمر أثناء تأدية مهامه التطوعية لتقييم أدائه ليتماشى مع سياسات الجمعية.
- تقوم الجمعية بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء الجمعية وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة في تطوير التطوع في الجمعية.

التدريب والتطوير

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف القسم المسؤول عن التدريب في الجمعية قبل قيامه بأي مهام تطوعية.
- يتم من خلال التدريب استكشاف قدرات المتطوع لموائمتها مع طبيعة المهام التي تناسب قدراته ومهاراته وظروفه واحتياجاته.
- يتم في بعض المهام التطوعية الخاصة تخصيص برنامج تدريبي يخصص فقط لأداء تلك المهمة.
- يجب على المتطوع الالتزام بجميع البرامج التدريبية الخاصة بتطوير المتطوعين والتي تقدمها الجمعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

سرية المعلومات

تقوم الجمعية بجمع معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية للمتطوع، وتتعهد الجمعية بالحفاظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، وتحمل الجمعية المسؤولية القانونية حيال ذلك.

الغياب عن المهمة التطوعية

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.

التظلم

يحق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل أو نحو ذلك والذي يتعارض مع دوره التطوعي وسياسة ومعايير الجمعية في التطوع، ويتم ذلك بحسب الإجراءات المعتمدة.

التكريم والتقدير

يحق لكل متطوع ملتزم إيجابياً مع الجمعية أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات الجمعية، وأخذ مرئياته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع عليها كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة الجمعية.

إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية

يمكن للمتطوع أن ينهي اتفاه مع الجمعية، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها في أي وقت يشاء، بشرط ألا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص بالجمعية والتزامات المتطوع الأساسية تجاهها بشكل كبير، ويتم أخذ ملاحظاته وتغذيته الراجعة تجاه الجمعية وتجربته التطوعية عند إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية.

واجبات المتطوع

المسؤولية الاجتماعية

يلتزم المتطوع بإنجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف الجمعية الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.

التوقيع على اتفاق التطوع

يقوم المتطوع والجمعية بعمل اتفاق تطوع يوضح توقعات الجمعية من المتطوع، وتوقعات المتطوع من الجمعية.

الدوام واوقات العمل

يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والفرصة التطوعية والبرنامج الذي يوكل إليه عند كل برنامج.

سياسة الخصوصية والسرية

يلتزم المتطوع بالحفاظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة بالجمعية أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفيدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشائها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي، كما قد تطلب الجمعية من المتطوع توقيع تعهد بالحفاظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشائها والتزام كافة إجراءات الحفاظ على سريتها، وذلك إن تطلب الأمر.

تضارب المصالح

يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يُعدّ تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وعند وقوع ذلك يقوم بإعلام مدير وحدة التطوع بشكل مباشر.

العروض والهدايا

- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي منظمة سواءً أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة، ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات، والبسكويت، والزهور أو غيرها التي تُعدّ في أعراف الجمعية بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية.
- إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع مرجعه الخاص به.

المظهر الشخصي والذوق العام

بحسب سياسة الجمعية وطبيعة الدور التطوعي يلتزم المتطوع بالتقيد بالزي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله. ويجب أن ينسجم مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية، ويراعى الشعور العام والأداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.

الميثاق الأخلاقي للمتطوع

• الغرض من الميثاق:

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي. إن الالتزام بالميثاق الأخلاقي يُسهّل ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجودة وكفاءة عالية. من خلال التزامهم بالعناصر التالية:

١ - القيم والأخلاق:

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي، ومن رؤية المملكة ٢٠٣٠ بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

- الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع.
- إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.
- تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

٢ - السرية:

ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للمشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، إلى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام بالتالي:

- عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.
- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.

٣ - الموثوقية وتحمل المسؤولية:

- أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:
- متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.

- يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
- مدركاً لكونه لا يمثل المنظمة التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

٤ - التواصل الفعال:

ينمي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل، والمستفيدين الذين يتعامل معهم، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، وهذا يساعد على حل المشكلات والتغلب على التحديات. ولذا يجدر بالمتطوع:

- أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية.
- أن يكون واعياً وملماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة.
- أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

٥ - تقديم الدعم:

تنظر المنظمة لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه يُتَوَقَّعُ من المتطوع:

- أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.

- أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة في مجال العمل التطوعي.

٦ - الشخصية الإيجابية:

الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساهم دون انتظار مقابل، وهي شخصية متزنة، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات وتمتلك الجدية، والموضوعية والمثابرة. وبناء على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي ما يلي:

- أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.
- أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في المنظمة وتسخير الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها.
- أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.
- أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.

٧ - المهنية:

- لابد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية المتطوع ومستوى تجويده لعمله، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:
- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
 - أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
 - أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.

٨ - المرجعية:

لكل عمل منظم مرجعية ولوائح يجب التقيد بها لضمان جودة العمل والمخرجات، وتُلزم المرجعية العاملين في العمل التطوعي:

- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة.
- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة.
- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات المنظمة وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة.
- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها المنظمة.
- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

٩ - تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليتته أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهمة شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر عمله التطوعي باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

- عدم استخدام موارد المنظمة لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال.
- الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.

١٠ - المساواة في التعامل:

يجب أن تنعكس المساواة في التعامل مع أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التحيز والعنصرية. ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.

السياسات المتعلقة بالمتطوعين:

١- التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

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

الإجراءات:

- ١- تقوم وحدة 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.
- ٢- تبين وحدة التطوع لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- ٣- تشرك وحدة التطوع العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

١ - تصميم الفرص التطوعية والاستقطاب:

- تقوم وحدة التطوع 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.
- تؤمن وحدة التطوع بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات:

١. يقوم مدير التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية.
٢. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات الجمعية .

٣. يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية.
 ٤. يحدد المشرف الفني من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
 ٥. يحدد المشرف الفني و مسؤول التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
 ٦. يحدد المشرف الفني ومسؤول التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كاككتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
 ٧. يحدد المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
 ٨. يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
 ٩. يخطط مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
- تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٣ - حماية خصوصية المتطوعين:

- تقوم الجمعية 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 مدير التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٣- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعيات ببياناتهم.

٤ - التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

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

الإجراءات:

- ١- تقوم الوحدة التطوعية بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- ٢- تقوم الجمعية بالاحتفاظ ببيانات المتطوع للتواصل معه للاستفادة من الفرص القادمة أو توجيهه على إحدى الفرص المتاحة .
- ٣- تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

٥ - التوجيه والتعريف

- تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

الإجراءات:

١. يحدد مدير التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد.
٢. يزود مدير التطوع كل متطوع جديد بنسخة إلكترونية أو ورقية من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ).
٣. يصحب مدير التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

٦ - الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

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

الإجراءات:

١. يُعلم مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
 ٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) 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** يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
 ٤. تكون وحدة التطوع لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
 ٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم، في حال لم تتم الاستجابة لدعوة الاجتماع من قبل المتطوع فتعد الشكاوى باطلة ما لم يمنعه عذر.
 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 حيثيات 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 الجمعية 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 الجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

٧ - أحقية رفض المتطوع المطالب:

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

الإجراءات:

- ١- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن أسبوع واحد.
- ٢- يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ٣- يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

٨ - الدعم المالي والإشراف الفني:

- تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعيضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.
- تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الإجراءات:

١. يقوم 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.
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
٣. يقوم مدير التطوع 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.

٩ - التغذية الراجعة :

- تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- تُبلغ وحدة التطوع المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
- تعتمد وحدة التطوع آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا 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** الذي تعتمده الجمعية 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 مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٥. تعمل الوحدة التطوعية 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.

١٠ - التقدير والتكريم:

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

الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بنشر إسهامات وإنجازات 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.

٥. يقوم 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.

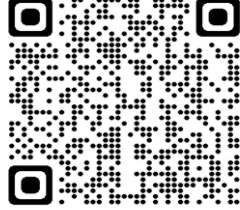
تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

الجمعية الخيرية
بابجي عريش

النماذج:



نموذج الشكوى أو التظلم



نموذج اللقاء التعريفي



نموذج طلب تمويض عن مصروفات



نموذج اتفاقية تطوع



الميثاق الأخلاقي



نموذج تقييم أداء المتطوع



نموذج تحديد الاحتياج التدريبي



نموذج قياس رضى المتطوع



نموذج تقديم مبادرة تطوعية



نموذج تصميم فرصة تطوعية



الميثاق الأخلاقي

لائحة المخالفات والعقوبات:

م	المخالفة	مستوى المخالفة	مرات التكرار	الاجراء
١	عدم الالتزام بأنظمة وقوانين الجمعية	الدرجة الاولى	١	انذار شفهي
			٢	تعهد خطي
			٣	الاستغناء عن خدماته
٢	التغيب عن العمل بدون إخبار المدير المباشر	الدرجة الاولى	١	انذار شفهي
			٢	تعهد خطي
			٣	الاستغناء عن خدماته
٣	عدم الالتزام بالأوقات المتفق عليها	الدرجة الاولى	١	انذار شفهي
			٢	تعهد خطي
			٣	الاستغناء عن خدماته
٤	القيام بأعمال ليست من صلاحية المتطوع	الدرجة الاولى	١	انذار شفهي
			٢	تعهد خطي
			٣	الاستغناء عن خدماته
٥	الاخلال بسير عمل البرامج او الانشطة من خلال الفرصة التطوعية	الدرجة الثانية	١	انذار شفهي
			٢	تعهد خطي
			٣	الاستغناء عن خدماته
٦	ترك العمل والانصراف قبل الموعد	الدرجة الثانية	١	انذار شفهي
			٢	تعهد خطي
			٣	الاستغناء عن خدماته
٧	افشاء الاسرار المتعلقة بالعمل او ليست في صالح الجمعية	الدرجة الثالثة	١	الاستغناء عن خدماته
			١	الاستغناء عن خدماته
			١	الاستغناء عن خدماته
٨	الاعتداء اللفظي او الجسدي	الدرجة الثالثة	١	الاستغناء عن خدماته
			١	الاستغناء عن خدماته
			١	الاستغناء عن خدماته
٩	أي سلوك يخالف لعادات العمل المحددة او السلوك العام	الدرجة الثالثة	١	الاستغناء عن خدماته
			١	الاستغناء عن خدماته
			١	الاستغناء عن خدماته