



جمعية الرواد الشبابية بجازان
Alrowad Youth Association in Jazan

الرقم

التاريخ

المشروعات

دليل

السياسات والإجراءات

لعام 2024م

نسخة: 3





العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام مهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع جمعية ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في الجمعية.
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ سواء أكان موظفا بدوام كامل أم متعاوناً دوام جزئي , ذكراً أو أنثى وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل جمعية 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.
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.
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى المنظمة, حيث يوضح منطلقات و رؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات و الإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
(المدير المباشر) المرجع الفني	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع , والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسئول 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 شرقي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية .
كيان إدارة التطوع	هو وحدة أو قسم أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للجمعية حسب مستوى إدامة.
العاملون في التطوع	هم جميع من يعمل في كيان إدارة التطوع.
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.





جمعية الرواد الشبابية بجازان
Alrowad Youth Association in Jazan

الرقم

التاريخ

المشروعات

نطاقات كيان التطوع



ماهي السياسات والإجراءات :

السياسات : هي قواعد توضح ما يجب الالتزام به من قبل العاملين والمتطوعين في الجمعية.

الإجراءات : توضح وتشرح كيفية تنفيذ السياسات.

ملاحظة(1) : بعض السياسات لا تحتاج إلى إجراءات.

ملاحظة(2) : السياسات التي تحتوي على علامة (*) لا تتغير إلا بإذن من أعضاء مجلس الإدارة .





جمعية الرواد الشبابية بجازان
Alrowad Youth Association in Jazan

الرقم

التاريخ

المشروعات

أولاً: التخطيط والتعزير

1. إعداد السياسات والإجراءات
2. التعرف بدوافع إشراك المتطوعين
3. اختيار منسق / مدي 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 اللائقة.
2. أحقية رفض المتطوع المطالب
3. الدعم المالي والإشراف الفني
4. تطويرو مبادرات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

سادساً: التقدير والتكريم

سابعاً: سياسة التعامل مع الفرق التطوعية





أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والإجراءات:

1.1.1	السياسة
تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخليا وخارجيا، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.	
1,1,2	السياسة
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)	

الإجراءات
1. يقوم مجلس الإدارة) أو من يقوم مقامهم (في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
2. تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لأحد منسوبي الجمعية بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخليا وخارجيا .
3. تحدد وحدة التطوع الموعد المناسب لمراجعة السياسات والإجراءات بشكل سنوي.
4. يسهم مدير و الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
5. 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.
6. 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.
7. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.





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 الجمعية 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 .





جمعية الرواد الشبابية بجازان
Alrowad Youth Association in Jazan

الرقم

التاريخ

المشروعات

3. اختيار منسق / مدير التطوع

السياسة	1,3,1
تكلف الجمعية 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 الجمعية أو من يقوم مقامهم ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.	
الإجراءات	
1- تختار الجمعية منسقا أو مديرا لكيان التطوع وتسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تضمن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (2) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.	
2- يقوم (مجلس الإدارة أو من يقوم مقامهم) بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.	





جمعية الرواد الشبابية بجازان
Alrowad Youth Association in Jazan

الرقم

التاريخ

المشروعات

4. 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. (*)	
الإجراءات	
1- توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.	





ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية

2.1.1	السياسة
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي 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	السياسة
تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	
الإجراءات	
1. تقوم وحدة التطوع بتدريب العاملين في الجمعية بكيفية كتابة الفرص التطوعية.	
2. تقوم وحدة التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والاقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية نموذج رقم (2).	
3. تكتب المهام و المهارات والخبرات والسمات الشخصية وتحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين ودراسة المخاطر المحتملة على المتطوع وهل الفرصة تحتاج الى فرد او مجموعة او فريق متخصص في كل فرصة من الفرص التطوعية.	
4. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).	
5. تقوم وحدة التطوع باعتماد جميع الفرص التطوعية بعد مراجعتها مع الإدارات المعنية.	
6. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).	
7. تحدد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، ك اكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).	
8. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.	
9. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.	





2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

السياسة	2,2,1
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	
الإجراءات	
1- يحدد كيان التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين. 2- يستخدم كيان التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقا لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.	

3. تحديد الإجراءات التأديبية

السياسة	2,3,1
تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعا ، إدراكا منها بأن المتطوع يمثل الجمعية. (*)	
الإجراءات	
1- تقوم الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية. 2- تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين. 3- تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين. 4- يخبر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.	





إجراءات التعامل مع مخالفات المتطوعين المحتملة

المخالفة	المستوى	مرات التكرار	الإجراء الأول	الإجراء الثاني	الإجراء الثالث
التشاجر مع الزملاء ، أو مع الغير أو إحداث مشاكل أخرى في الجمعية أو عن طريق وسائل التواصل.	الأول	3	إنذار شفهي	إنذار كتابي	توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعار للمتطوع بقرار الاستغناء مع ذكر السبب.
الإساءة الى أحد المستفيدين بلفظ أو قول أو عمل.	الثالث	1	.	.	توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعار للمتطوع أو الفريق التطوعي بقرار الاستغناء مع ذكر السبب.
استعمال آلات ، ومعدات ، وأدوات الجمعية لأغراض شخصية ، دون إذن.	الثالث	1	.	.	توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعار للمتطوع أو الفريق التطوعي بقرار الاستغناء مع ذكر السبب.
الاستغلال والتعدي على المال العام للجمعية.	الثالث	1	.	.	توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعار للمتطوع أو الفريق التطوعي بقرار الاستغناء مع ذكر السبب.
التلاعب في إثبات الحضور والانصراف.	الثاني	2	.	إنذار كتابي	توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعار للمتطوع أو الفريق التطوعي بقرار الاستغناء مع ذكر السبب.
الافصحاح أو الإدلاء أو النشر لأي معلومة في أي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من إدارة الجمعية	الثالث	1	.	إنذار كتابي	توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعار للمتطوع أو الفريق التطوعي بقرار الاستغناء مع ذكر السبب.
أن يقوم المتطوع أو الفريق التطوعي بتمثيل الجمعية بشكل غير لائق يتعارض مع أخلاقياتها وقيمها.	الثاني	2	.	إنذار كتابي	توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعار للمتطوع أو الفريق التطوعي بقرار الاستغناء مع ذكر السبب.
تنفيذ الفريق التطوعي أي مبادرة أو فرصة أو المشاركة في أي برنامج خارجي دون إذن الجمعية.	الثاني	2	.	إنذار كتابي	توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعار للمتطوع أو الفريق التطوعي بقرار الاستغناء مع ذكر السبب.
إفشاء سرية المعلومات ذات الخصوصية المتعلقة بالمستفيدين أو إدارة الجمعية أو سياساتها لمصالح شخصية.	الثالث	1	.	.	توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعار للمتطوع أو الفريق التطوعي بقرار الاستغناء مع ذكر السبب.





ثالثاً: الفرز والتسكين

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

2. حماية خصوصية المتطوعين

3,3,1	السياسة
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. (خصوصية البيانات)	
الإجراءات	
1- يقوم كيان التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين. 2- يخصص كيان التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية. 3- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.	





التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

السياسة	3,4,1
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
1- تقوم إدارة الجمعية بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة. 2- تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه والتعريف

السياسة	4,2,1
يعد كيان التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.	
الإجراءات	





1. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد رقم (7)
2. تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).
3. يصحب مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

2. التدريب والتطوير

السياسة	3,3,1
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.	

الإجراءات
1- يقوم كيان التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (8).
2- 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 تناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
3- يقوم كيان التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.





جمعية الرواد الشبابية بجازان
Alrowad Youth Association in Jazan

الرقم

التاريخ

المشروعات

خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

السياسة	5,1,1
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 (*).	
السياسة	5,1,2
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها وفق سياسات الجمعية. (*)	

الإجراءات

يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.

2



نموذج الشكاوى والتظلم

نموذج الشكاوى والتظلم

يبدل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.





4. 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 (10) ويرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
5. يعرض على إدارة التطوع مع الإدارة التنفيذية لدراسة موضوع التظلم.
6. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعينين بالتظلم خلال 3-5 أيام عمل من تاريخ استلام خطاب التظلم.
7. 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.
8. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
9. 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.
10. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة (من مجلس الإدارة) لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حقائق التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
11. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
12. 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 وجزاء تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

2. أحقية رفض المتطوع المطالب:

السياسة	5,2,1
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.	
الإجراءات	





- 1- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويراهم لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- 2- يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- 3- يبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

3. الدعم المالي والإشراف الفني

5,3.1	السياسة
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي يحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية (*).	
5,3,2	السياسة
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	

الإجراءات
1. 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.
2. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.
3. يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
4. 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 (8) (سياسة الصرف على البرامج والأنشطة)





4- تطوي رمهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

5,4,1	السياسة
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
5,4,2	السياسة
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 وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
2. يعمل كيان 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 ملائمة.
4. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.





5- التغذية الراجعة

5,5,1	السياسة
يقوم قسم التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
5,5,2	السياسة
يبلغ كيان التطوع بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
5,5,3	السياسة
تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	

الإجراءات

1. يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
2. يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع (رقم 11) الذي تعتمد الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
3. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
4. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
5. تعمل إدارة الجمعية 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

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 قدموها كحد أدنى للتكريم (*).	
الإجراءات	
1. تقوم الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني. 2. تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون. 3. تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد. 4. تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (12) 5. 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. 6. تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.	





سابعاً : سياسة التعامل مع الفرق التطوعية :

7.1.1	السياسة
استقطاب الفرق التطوعية بناء على الفرص التطوعية المتاحة من قبل الجمعية	
7.1.2	السياسة
استقطاب الفرق التطوعية للعمل مع الجمعية بفكرة او مشروع جديد	
شروط قبول الفرق التطوعية ذات الأفكار والمشاريع الجديدة :	
1- ان تكون الفكرة تخدم قضية من القضايا التي تتبناها الجمعية . 2- ألا يتعارض العمل مع برامج الجمعية الأخرى . 3- ألا يكون العمل تكراراً لبرامج جمعية أخرى للجمعية , ولا تدعو الحاجة لتكراره من جديد. 4- أن يكون العمل قابل للتطبيق ضمن قدرات الجمعية المادية واللوجستية. 5- أن يتم تقديم العمل باسم الجمعية ووحدة التطوع والفريق المنفذ. 6- التقيد بأنظمة الجمعية والالتزام خلال جميع مراحل الاعداد.	
إجراءات متعلقة بتسجيل الفريق التطوعي :	
أ. في حال طلب التسجيل لفرصة خاصة بالفرق التطوعية يتم إتباع الإجراءات التالية :	
1. تعبئة نموذج التسجيل الخاص بالفرصة 2. مقابلة مسؤول الفريق للتأكد من مناسبة الفريق وقدرته على أداء العمل . 3. الموافقة وبدء العمل وتوقيع الميثاق الخاص بالفرق التطوعية وفي حال اعتذار الفريق يتم البحث عن فريق آخر.	
ب. في حال تقدم الفريق بفكرة وأهداف خاصة به:	





الرقم

التاريخ

المشروعات

1. تسجيل الفريق في نموذج الفرق التطوعية الالكتروني على الرابط :

<http://alrowadyouth.com/%d8%a7%d9%84%d8%ae%d8%af%d9%85%d8%a7%d8%aa-%d8%a7%d9%84%d8%a5%d9%84%d9%83%d8%aa%d8%b1%d9%88%d9%86%d9%8a%d8%a9/%d8%a7%d9%84%d8%aa%d8%b7%d9%88%d8%b9/>

2. كتابة الفكرة بالتفصيل وإرفاق بيانات جميع أعضاء الفريق في نموذج تسجيل الفرق التطوعية .

3. دراسة الفكرة من قبل وحدة التطوع لتقييم فكرة الفريق وأهدافه .

4. الرد على الفريق بالموافقة أو الاعتذار وفي حال الموافقة يتم توقيع عقد اتفاق الفرق التطوعية نموذج رقم (10) للبدء بتنفيذ مبادرات

الفريق حسب الخطة المتفق عليها ويتم احتساب الساعات للفريق المنفذ.

5. تقوم وحدة التطوع بإفادة الفرق التطوعية المتقدمة بأسباب عدم قبولها عن طريق البريد الالكتروني او الرسائل النصية

7.1.3 السياسة

تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين الفريق التطوعي , ويتم تسجيلها بطريقة مناسبة ويتم فحص جميع بيانات المتطوعين.

الإجراءات :

1. يقوم منسق الفرق التطوعية بتسجيل بيانات ومعلومات الفرق التطوعية الضرورية.

2. ترسل الجمعية طلبا للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت المبادرة أو المشروع ذات حساسية عالية أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

3. تخصص وحدة التطوع ملفات لحفظ مستندات وبيانات الفرق التطوعية ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.





7.1.4 السياسة

تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء الفرق التطوعية وجودتها وتزويد الفرق بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر وإبلاغهم بأي تغير جديد في ميثاق التعاون الخاص بالفرق كما توضع آلية واضحة لتقييم أداء وحدة التطوع مع الفرق.

الإجراءات :

1. يقوم مدير وحدة التطوع أو منسق الفرق التطوعية بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء الفرق التطوعية بتعبئة نموذج أداء وتقييم الفرق التطوعية نموذج رقم (13) الذي تعتمد الجمعية في تقييم الفرق وذلك بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة الدورية .
2. يقوم مدير وحدة التطوع بإبلاغ قائد الفريق التطوعي بأن له الأهمية بتقييم الوحدة ودور مدير وحدة التطوع ومنسق الفرق عن طريق إرسال التقييم والمقترحات على بريد الجمعية .
3. يقوم منسق الفرق التطوعية بإبلاغ الفرق بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجابياً على المبادرات والمشاريع عن طريق البريد الإلكتروني .

تم الاعتماد رئيس مجلس الإدارة

أ. عبد الله يحيى إبراهيم حمزي

