

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية  
الجمعية النسائية الخيرية بمحافظة الأفلاج  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (647)  
( بشرى النسائية )

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....

# دليل

## السياسات والإجراءات

بطاقة تعريف

<p>١- تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل وإدامة، وآلية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في قضايا التطوع.</p> <p>٢- مساندة مستشار إدامة في تصميم دليل خاص بالمنظمة يجمع السياسات والإجراءات المتعلقة بالتطوع.</p> <p>٣- يعتبر مرجع لمنسق/مدير التطوع لإضافة أو تعديل السياسات والإجراءات في المنظمة أو اختيار السياسات الرئيسية ووضعها في دليل المتطوع.</p>	<p>الهدف من الدليل</p>		
<p>١- مستشار وإدامة.</p> <p>٢- مدراء التطوع.</p>	<p>المعنيون</p>		
<p>١٤٤٠/١٢/٤ هـ</p>	<p>تاريخ الاصدار</p>	<p>الخامس</p>	<p>رقم الإصدار</p>

## ● المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل المنظمة وهو ينضم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات المنظمة، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة كيان التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (المنظمة والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ المنظمة تجاه كيان التطوع.

كما يقدم هذا الدليل مجموعة من النماذج التي يعتمد عليها كيان التطوع في إدارة هذه العملية الهامة. وينبغي أن تنظر المنظمة إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنفَّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك المنظمة في تأسيس قسمها الخاص بشؤون المتطوعين إلى أتباع ومطابقة معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

## المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته	العمل التطوعي
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.	مسؤول التطوع
هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.	الدور التطوعي
هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.	الفرصة التطوعية
هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.	تصميم الفرص التطوعية
كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي	المتطوع
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 للمتطوع
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.	الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير التطوع
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.	دليل المتطوع
هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراءات المناسبة مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي	أداة إدارة الفرص التطوعية

الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.	
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.	الملف التعريفي
هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.	القالب التعريفي
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.	أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي
هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير).	نطاقات التطوع
هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.	المدير المباشر (الفني)
هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.	المرجع الإداري
هو اتفاق شرطي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.	اتفاقية التطوع
هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.	المتطوعون المحتملون
هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.	التسكين
هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.	شهادة التطوع

## ● نطاقات كيان التطوع





## ملاحظات عامة:

- ١- تم تصميم الدليل وفق دورة حياة التطوع المذكورة أعلاه وهي نطاقات التطوع الستة.
- ٢- تم ترتيب الممارسات والسياسات حسب تنفيذ الإجراء وليس حسب الترميز.
- ٣- تم وضع عناصر فرعية تحت كل مرحلة من المراحل الست حسب التنفيذ.
- ٤- يتضمن دليل السياسات والإجراءات المستوى الأول وتم تظليله باللون (الأخضر) والمستوى الثاني وتم تظليله باللون (السموي)
- ٥- تم ترميز السياسات وفق ترتيب نطاقات التطوع الست والبنود الفرعية تحت كل نطاق.
- ٦- تم ترميز النماذج وإعطاء رقم لكل نموذج وتم ترتيبها وفق وقت استخدامها المتوقع وفق النطاقات الستة.
- ٧- يحتوي هذا الدليل على الممارسات والسياسات حتى يتسنى للمستشار فهمها ليقوم بالتأكد من موافقتها بالسياسات والإجراءات المطلوبة حسب مستوى إدامة المطلوب حيث ينبغي على المستشار حذف الممارسات التي لا حاجة لها بعد اكتمال تطوير سياسات وإجراءات المنظمة.
- ٨- يدل وجود رمز (\*) أمام أحد السياسات أن هذه السياسة ضرورية للمنظمة وينبغي أن لا يتم حذفها نظراً لكونها تضمن عدم حدوث خلاف بين المتطوع والمنظمة أو ينص عليها معيار إدامة في أحد ممارساته، ويمكن للمستشار أن يعدل صياغتها بما لا يُخل بالهدف من وجودها.

### الجهد المطلوب لإعداد الدليل:

١. مراجعة كافة السياسات وتعديلها بما يتناسب مع المنظمة والعوامل الخاصة بالمرتبطة بها.
٢. حذف السياسات التي لا حاجة للمنظمة بها، وإضافة السياسات الخاصة بالمنظمة والتي تنفرد بها عن غيرها.
٣. تعديل كافة الإجراءات تحت كل سياسة بحيث يكون كل إجراء منسوب لوصف وظيفي محدد، ويتوافق مع الهيكل التنظيمي للمنظمة ومستوى الصلاحيات فيها، ويضمن سلاسة العمل، وسياسات المنظمة الأخرى.
٤. إضافة لائحة المخالفات والعقوبات تحت السياسة المتعلقة بها.
٥. حذف الممارسات من الدليل والإبقاء فقط على السياسات والإجراءات.
٦. إعادة ترميز وترقيم كافة السياسات وفقاً للترتيب النهائي.

## أولاً: التخطيط والتعزيز

الوصول السريع  
اضغط على زر **ctrl** ثم العنوان الرئيسي  
للاتنتقال إلى السياسات المتعلقة بها.

١. إعداد السياسات و الاجراءات
٢. التعريف بدوافع اشراك المتطوعين
٣. اختيار منسق / مدير التطوع
٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

## ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية
٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية
٣. تحديد الإجراءات التأديبية

## ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
٢. حماية خصوصية المتطوعين
٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

## رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف
٢. التدريب والتطوير

## خامساً: الدعم والإشراف

١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.
٢. أحقية رفض المتطوع المطالب
٣. الدعم المالي والإشراف الفني

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية  
الجمعية النسائية الخيرية بمحافظة الأفلاج  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (647)  
( بشرى النسائية )

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....

٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

سادساً: التقدير والتكريم



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

## أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات:

الممارسات	
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 ( تم التعديل )	
١.	تقوم الإدارة التنفيذية ومسؤولة التطوع في المنظمة بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين.
٢.	تتولى مسؤولة التطوع في المنظمة نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين للثقيف والتوعية عن التطوع وتعزيزه داخلياً وتكلف منسقة الإعلام بنشرها خارجياً عبر وسائل التواصل الاجتماعي واللقاءات المفتوحة .
٣.	تقوم مسؤولة التطوع برسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة والاطلاع على السياسات السابقة التي تساهم في تطوير السياسات الحديثة .
٤.	تقوم الإدارة التنفيذية ومسؤولة التطوع بوضع سياسات شاملة لجميع نطاقات التطوع تساهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية على أن تكون إجراءاتها مفصلة لتحقيق المنظمة الكفاءة والفاعلية .
٥.	يتولى مجلس إدارة المنظمة والإدارة التنفيذية مراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما يتناسب مع مستهدفات ورؤية المنظمة وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٦.	تقوم المنظمة بنشر سياساتها وإجراءاتها الخاصة بالتطوع والمتطوعين في موقعها الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي لجميع المهتمين منه والمعنيين وتؤكد من وضوحها لهم وتحثهم على العمل بها وتطويرها.



## ٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

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

١.٢.٠ السياسة ١	تبنى المنظمة نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.
-----------------------	---

الإجراءات ( تم التعديل )	
١- تتولى <b>مسئولة التطوع</b> نشر ثقافة التطوع داخلياً بين العاملين وذلك ليتقبل العاملون إشراك المتطوعين في المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها ويكون ذلك من خلال ورش العمل و اللقاءات الدورية أو مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق منسق العلاقات العامة والإعلام .	
٢- تعتمد <b>إدارة المنظمة</b> أساليب متعددة وآليات متنوعة لتبين لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة بين المتطوعين والمنظمة مثل (الأدلة التوعوية عن التطوع) .	
٣- تتيح <b>إدارة المنظمة</b> للعاملين المساهمة في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.	

## ٣. اختيار منسق / مدير التطوع

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

الأول
-------

١،٣،  
السياسة  
١

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

الإجراءات ( تم التعديل )

- يرشح مجلس إدارة المنظمة والادارة التنفيذية مسؤولاً لوحدة التطوع وتسد له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة.
- يقوم مجلس إدارة المنظمة بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

الممارسات	
المستوى الأول	تسعى المنظمة إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراك المتطوعين، وتتاكد من توفر الموارد والمواد اللازمة لدى جميع المتطوعين للقيام بمهامهم.
2.4	

١,٤,  
السياسة  
١

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

## ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

الإجراءات ( تم التعديل )

١- توفر المنظمة احتياجات وحدة التطوع ( المالية والعينية ) بناء على البنود الخاصة لها ، وذلك لتفعيل برامج الخطة التشغيلية للوحدة .

١. تصميم الفرص التطوعية

الممارسات	
3.1	يوضع وصف لكل فرصة من فرص التطوع.
3.2	تحدد المنظمة المهام والمهارات والخبرات والإمكانات الضرورية اللازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية.
3.3	يتم توفير فرص تطوعية متنوعة لجذب شريحة أوسع من المتطوعين بما يلي احتياجات المنظمة وأهدافها.
4.1	يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة على المتطوعين عند تصميم الفرص التطوعية وتُحدَّث بشكل دوري.
6.3	تتسم حدود الفرص الموكلة للمتطوعين بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين والمنظمة.

٢.١.٠  
السياسة  
١

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

٢.١.٠  
٢  
السياسة

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

### الإجراءات ( تم التعديل )

١. تقوم **مسؤولة التطوع** مع الإدارة الإدارات الموازية بتحديد المهام الثانوية وتحديد الاحتياج من المتطوعين وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة رقم (٣) وتسكين المتطوعين عليها .
٢. تفرز **مسؤولة التطوع** المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات المنظمة.
٣. تحدد **مسؤولة التطوع** المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).
٤. تحدد **الإدارة التنفيذية ومسؤولة التطوع** من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة،
٥. تتولى **مسؤولة التطوع** إبلاغ المتطوع بأنواع الدعم الذي ستمنحه المنظمة للمتطوع لتأديه مهام الفرصة التطوعية (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
٦. تحدد **الإدارة التنفيذية مع مسؤولة التطوع** الفوائد العائدة على المتطوعين وتتولى مسؤولة التطوع إبلاغ المتطوعين بها سواء كانت (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
٧. تحدد **الإدارة التنفيذية و مسؤولة التطوع** الوقت المتاح لأداء الفرصة وهل يوجد حدود للالتزام به.
٨. تتولى **الإدارة التنفيذية ومسؤولة التطوع** تحليل المخاطر المحتملة على المتطوع وتحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
٩. تخطط **الإدارة التنفيذية ومسؤولة التطوع** بالتعاون مع منسقة العلاقات العامة والاعلام لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
١٠. تنشر المنظمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

### ٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

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

٢,٢,  
السياسة  
١

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

الإجراءات

١- تحدد الإدارة التنفيذية ومسؤولة التطوع بالمنظمة أفضل وأسرع المنصات والمواقع لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين وإسناد استخدامها لمنسقة العلاقات العامة والإعلام .

٣. تحديد الإجراءات التأديبية

الممارسات	
تحدد المنظمة الإدارات والإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها.	5.4 المستوى الأول

٢,٣,  
السياسة  
١

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 ( تم التعديل )

- ١- تقوم الإدارة التنفيذية ومسؤولة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- ٢- تصنف الإدارة التنفيذية المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين وذلك بالتنسيق مع مسؤولة التطوع ،
- ٣- تحدد الإدارة التنفيذية ومسؤولة التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- ٤- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

## ثالثاً: الفرز والتسكين

### ١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

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

٣,١,١ السياسة ١	تطلب المنظمة المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.
٣,١,٢ السياسة ٢	تتأكد المنظمة من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

الإجراءات ( تم التعديل )	
١-	تنشر <b>مسئولة التطوع في المنظمة</b> روابط مباشرة للمتطوعين لتسجيل بياناتهم ومعلوماتهم الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية .
٢-	تفوض <b>إدارة المنظمة</b> مسؤولية التطوع لإستلام نسخ من الهوية الوطنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين .

### ٢. حماية خصوصية المتطوعين



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

الممارسات	
المستوى الأول	4.3 تحي المنظمة البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.

٣,٣, ١ 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 ( تم التعديل )	
١ -	تحرص <b>مسؤولة التطوع</b> في المنظمة على حفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
٢ -	تخصص <b>مسؤولة التطوع</b> ملفات خاصة لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها أو نشر بياناتها لغير العاملين بالمنظمة .
٣ -	تطلب <b>المنظمة</b> إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

### ٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

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

٣,٤, ١ 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 ( تم التعديل )

- ١- تتولى **مسؤولة التطوع** إبلاغ المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- ٢- توصي **المنظمة** المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم وتساهم المنظمة في التنسيق بينهم استثماراً لعلاقتها مع المنظمات الأخرى .

## رابعاً: التوجيه والتدريب

### ١. التوجيه والتعريف

الممارسات	
المستوى الأول	6.1
يتم تعريف جميع المتطوعين الجدد على المنظمة والعاملين والمتطوعين فيما الذين سوف يكونون على اتصال بهم.	

٤, ٢, ١	السياسة
تُعرف المنظمة جميع المتطوعين الجدد بالمنظمة ودورها في خدمة المجتمع وإدارات و أقسام المنظمة والعاملين فيها.	

الإجراءات ( تم التعديل )
١. تتولى <b>مسؤولة التطوع</b> تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد وتوجيههم .
٢. تزود <b>مسؤولة التطوع</b> كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع).
٣. تصحب <b>مسؤولة التطوع</b> المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق المنظمة ومناصب الموظفين ومهامهم الوظيفية .

## ٢. التدريب والتطوير

الممارسات	
تزود المنظمة المتطوعين بالمعلومات المتعلقة بالفرص التي سيشتغلونها، بما في ذلك السياسات والإجراءات، والتدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب.	6.2 المستوى الأول

٣,٣,  
السياسة  
١

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

### الإجراءات ( تم التعديل )

- ١- تقوم **مسؤولية التطوع** بتفعيل استفتاء مباشر لتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٨).
- ٢- تقوم **مسؤولية التطوع** بوضع خطة للبرامج التدريبية وتوضيح أهداف كل برنامج ومخرجاته وترتيبها زمنياً بما يتناسب مع جداولهم .
- ٣- تقوم **مسؤولية التطوع** بنشر أداءه التقييم لقياس رضى المتطوعين في البرامج التدريبية المقدمة لهم وضمان تحقق الأهداف من البرنامج .

### خامساً: الدعم والإشراف

#### ١. 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.	

٥,١, ١	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. (*)	
٥,١, ٢	السياسة
تبلغ المنظمة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)	

#### الإجراءات ( مناسبة للمنظمة ولا نرغب بالتعديل )

١. تُبلغ **مسئولة التطوع** المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) 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 رقم (١٠) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.

٦. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحا 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.
١١. 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 الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

## ٢. أحقية رفض المتطوع المطالب:

الممارسات	
المستوى الأول	7.2
يدرك المتطوعون بأنه يمكنهم رفض المطالب التي يَعُدونها غير واقعية، أو خارج نطاق مهامهم، أو أنهم لا يملكون المهارات اللازمة للقيام بها.	

٥,٢, ١  
السياسة

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

### الإجراءات

- ١- تبلغ مسؤولية التطوع المتطوعين بضرورة إشعار المنظمة في حالة اعتذارهم عن مهام فرصة تطوعية والحرص على معرفة السبب في ذلك ،
- ٢- تقوم **مسئولة التطوع** بوضع خطة بديلة بتنفيذ الفرص التطوعية للمتطوعين المعتذرين عن إتمام الفرصة .
- ٣- تتولى مسؤولية التطوع إبلاغ المتطوع بالإجراءات المترتبة على طلبه.

### ٣. الدعم المالي والإشراف الفني

الممارسات	
المستوى الأول	4.2
الأول	7.1

لدى المنظمة سياسة واضحة تنبثق من قيمها بشأن تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي، مع اعتبار الوضع المالي للمنظمة.

يبلغ جميع المتطوعين بأشكال الدعم والإشراف التي تقدمها المنظمة لهم، وبالأشخاص الذين يجب الاتصال بهم بخصوص مهامهم.

٥,٣.  
١ 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. (\*)

٥,٣,  
٢ السياسة

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

الإجراءات ( تم التعديل )

١. تقوم **مسؤولة التطوع** بوضع آلية لتعويض المتطوعين عن مصاريفهم التي يقدمونها في الأعمال التطوعية وتوضيح المعوض والغير معوض .
٢. تقوم **مسؤولة التطوع** بتوضيح سياسة الصرف لتنفيذ الفرص التطوعية وتوجيه المتطوعين بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
٣. تتولى **مسؤولة التطوع** بإبلاغ المتطوع بالموافقة على الصرف أو الرفض .
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (٩).

٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

الممارسات	
2.2	تتخذ المنظمة الإجراءات اللازمة لضمان تزود الذين يشرفون على المتطوعين بالمعارف والخبرات المناسبة.
2.3	تخصص المنظمة وقتاً محدداً خلال اجتماعات العاملين لمناقشة قضايا المتطوعين.

٥,٤,١	السياسة
تقوم المنظمة بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
٥,٤,٢	السياسة
تعقد المنظمة اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

### الإجراءات ( تم التعديل )

1. يحرص **مجلس إدارة المنظمة والإدارة التنفيذية** على إلحاق المرشح لوحدة التطوع ببرامج مديري التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن لتأهيله لإدارة الوحدة .
2. يعمل **مجلس إدارة المنظمة** على إتاحة الفرص التدريبية والتطويرية لتمكين وتطوير مهارات المشرفين على المتطوعين.
3. تنظم **الإدارة التنفيذية** بالمنظمة اجتماعات مع **مسؤولة التطوع** لمتابعة إنجازات وحدة التطوع ومناقشة قضايا المتطوعين ليكون مخرجات ذلك توصيات تناسبهم .
4. تحرص **المنظمة** على إشراك المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لوحدة التطوع .

### 5. التغذية الراجعة

الممارسات	
7.3	تقدم المنظمة للمتطوعين تغذية راجعة حول فرصهم ومشاركاتهم مع المنظمة.
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
تُبلغ 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 أنجزوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	

### الإجراءات ( تم التعديل )

١. تقوم **مسؤولة التطوع** بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢. تقوم **مسؤولة التطوع** بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (١١) وذلك بناءً على إنجازات المتطوع والمتابعة الدورية .
٣. تحرص **مسؤولة التطوع** على جمع وجهات نظر المتطوعين عن المشرفين المباشرين ورأيهم عنهم بشكل عام وذلك بالتنسيق مع منسقة العلاقات العامة والاعلام .
٤. تستخدم **مسؤولة التطوع** وسائل التواصل المختلفة لإبلاغ المتطوعين بكافة مستجدات الفرص التي تؤثر عليها سلباً أو إيجاباً .
٥. تعمل **مسؤولة التطوع ومشرفي الادارات الموازية** 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	
8.1	يدرك مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) والعاملون في المنظمة قيمة إسهام المتطوعين في المنظمة، ويعتبرون لهم بشكل فعال عن تقديرهم لهذا الإسهام بطريقة رسمية وغير رسمية.
8.2	يُمنح المتطوعون الذين نفذوا فرصاً تطوعية مكتملة شهاداتٍ توضح إنجازاتهم.

٦.١. السياسة  
١

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 ( تم التعديل )

١. تقوم **مسؤولية التطوع** بالتنسيق مع **منسقة العلاقات العامة والاعلام** بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل **مسؤولية التطوع** على احتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون وذلك بالاستعانة بالأنظمة والبرامج الحديثة.
٣. تقوم **الإدارة التنفيذية ومسؤولية التطوع** بوضع آلية لتحفيز وتشجيع المتطوعين من خلال تكريمهم وتكون جاذبة لفئة جديدة من المتطوعين.
٤. تقدم **الإدارة التنفيذية ومسؤولية التطوع** شهادات شكر وشهادة انجاز للمتطوعين تقديراً لما قدموه من إنجازات خلال فترة تطوعهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)
٥. تتولى **مسؤولية التطوع** حصر التغذية الراجعة من الأنشطة المقدمة للمتطوعين ( البرامج التدريبية ، الاحتفالات ، وشهادات الشكر) ومعرفة مدى مناسبة التكريم لدوافع المتطوعين.
٦. تقيم **المنظمة سنوياً** احتفالاً لتكريم المتطوعين.