



سياسة دليل إدارة التطوع في مؤسسة عبد المنعم الراشد الإنسانية

مقدمة:

يعتبر العمل التطوعي مطلباً وطنياً وضرورةً إنسانية ودعامةً أساسيةً في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي، ويعد مؤشراً قوياً على وعي أفراد المجتمع واستعدادهم لتقديم الخدمات وتلبية الاحتياجات الضرورية والملحة للمجتمع ككل، حيث يعتمد التطوع على الموارد البشرية بشكل أساسي فهي الثروة الحقيقية للأمم، وهي المحرك الأساس لعجلة التنمية، كما يكتسب العمل الاجتماعي أهمية متزايدة يوماً بعد يوم، ويعتبر دافعاً أساسياً ودليلاً ساطعاً على حيوية المجتمع.

وتسعى مؤسسة عبدالمنعم الراشد الإنسانية للمشاركة في تحقيق نشر ثقافة العمل التطوعي من خلال إعداد الأدلة التنظيمية للعمل التطوعي في المؤسسة، حيث يحتوي الدليل على مجموعة من السياسات والإجراءات، التي من شأنها مساعدة كيان التطوع في القيام بإدارة العمل التطوعي، ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (المؤسسة والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته.

ونشير إلى أن عملية إشراك المتطوعين تُنفَّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، والذي يتبع في تطبيقه إلى معيار إدامة، وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.



عزيزي المتطوع...عزيزتي المتطوعة

لأنك ثروتنا ولأن التطوع هو فعل الخير لصالح المجتمع، فإننا نقدر روحك الإيجابية وسعيك للمساهمة الفاعلة في تقدم مجتمعنا وازدهاره، ونأمل أن يشكل انضمامك إلينا فرقاً في عطاءك بسخاء، وندعوك لتكون واحداً من الذين يقدمون قيمة مضافة لمجتمعنا ويعززون تلاحمه.



محتويات الدليل

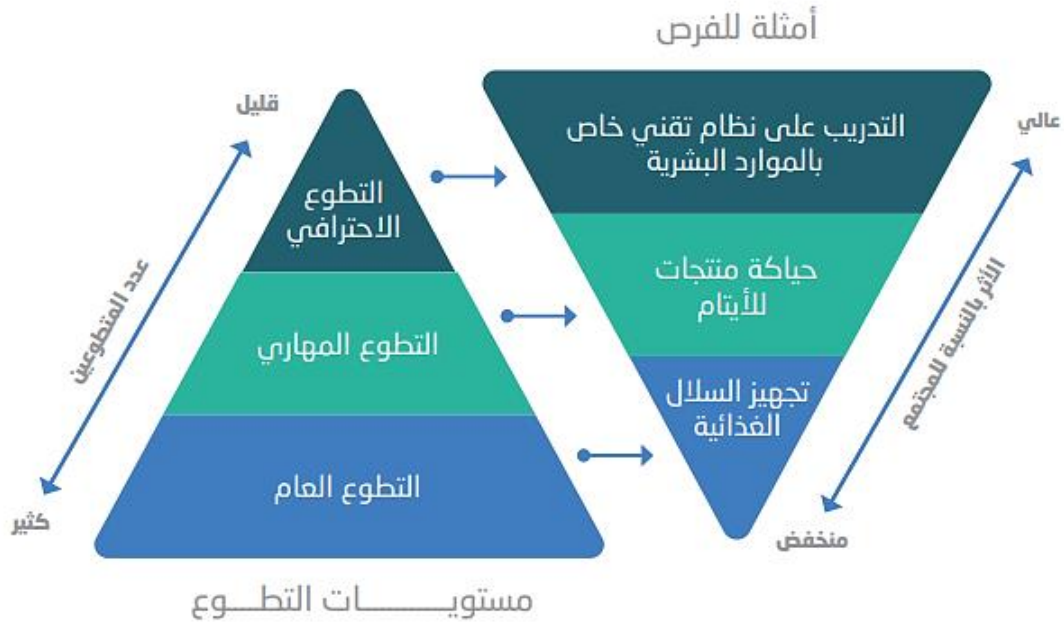
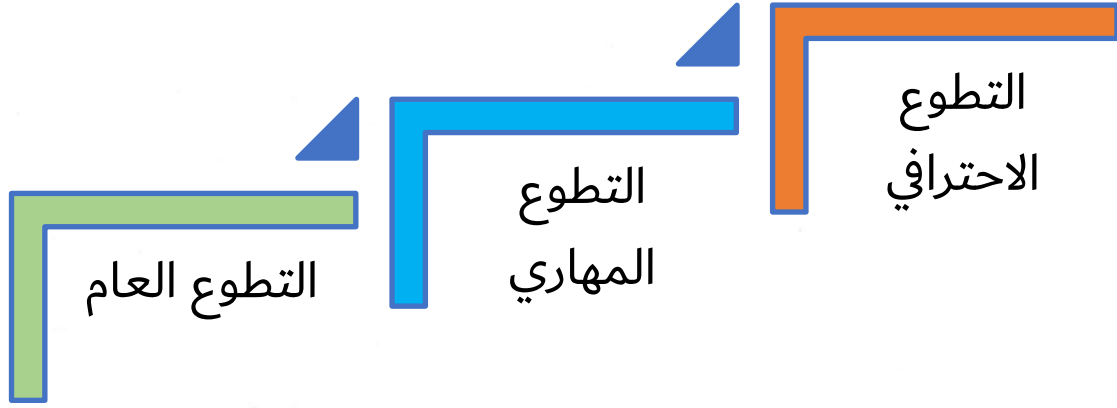
مقدمة
المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل
مستويات التطوع
أنواع التطوع الذي تستهدفه المؤسسة
مجالات التطوع
شروط التطوع
مميزات تمنحها الوحدة لمتطوعيها
رحلة المتطوع في المؤسسة ومبادراتها
نطاقات كيان التطوع
نماذج التطوع

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل

إدامة	الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات، لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.
العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواء أكان موظفا بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المؤسسة.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل المؤسسة، 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 و تسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
أصحاب المصلحة في التطوع	كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل المؤسسة أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، المؤسسة، إدامة).
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 المؤسسة والبيئة التي يعمل فيها.
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى المؤسسة، حيث يوضح منطلقات ورؤية المؤسسة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
دليل وحدة إدارة التطوع	دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة.
أداة قياس العائد الاقتصادي للتطوعي	هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير).
المدير المباشر (المرجع الفني)	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديرة 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.

مستويات التطوع:

يصنف العمل التطوعي في المؤسسة على ثلاث مستويات رئيسية:



مستويات التطوع

صورة ١: مستويات التطوع

*المصدر نموذج عمل التطوع الاحترافي المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

أنواع التطوع الذي تستهدفه المؤسسة:

- تطوع دائم: ويقصد به الفرص التطوعية وفق إطار زمني محدد لمشاريع مستمرة.
تطوع مؤقت: ويقصد به الفرص التطوعية المرتبطة بنشاط محدد ومدة زمنية محددة.

مجالات التطوع:

١. المجالات التقنية
٢. المجالات البحثية
٣. المجال الإداري
٤. المجال البيئي
٥. المجال القانوني
٦. المجال الاجتماعي والثقافي
٧. المجال الاتصالي والإعلامي
٨. المجال الرياضي والترفيهي
٩. المجال اللغوي والترجمة
١٠. مجالات أخرى تطرحها المؤسسة بحسب مشاريعها ومبادراتها

شروط التطوع:

- أن يكون المتطوع حسن السيرة والسلوك.
- أن تكون لديه الرغبة والقدرة على القيام بالعمل التطوعي بكفاءة وفاعلية.
- أن يتعهد بالالتزام بأنظمة وقوانين التطوع وقراءة ميثاق التطوع والحقوق والواجبات.
- التعهد بإتباع السياسات واللوائح والأنظمة الخاصة بالمؤسس وعدم مخالفتها.
- التسجيل في منصة العمل التطوعي، والاطلاع على دليل تشغيل منصة العمل التطوعي (حساب المتطوع).

حقوق المتطوع:

- الشعور بالاحترام والثقة من قبل المؤسسة.
- مساعدته على إبراز مواهبه وصقلها.
- تلقي التوجيه والتدريب والإشراف لإنجاز المهام.
- ان تكون المؤسسة جديّة في تعاملها مع المتطوعين.
- حصوله على شهادة اثبات بأنه تطوع في أحد البرامج والمبادرات.

واجبات المتطوع:

- العمل مع الفريق الواحد.
- المشاركة في الأنشطة والبرامج التطوعية.
- القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه.
- احترام قوانين وأنظمة المؤسسة.
- احترام سرية المعلومات الخاصة بالمؤسسة.
- المشاركة في الإعداد والتدريب.

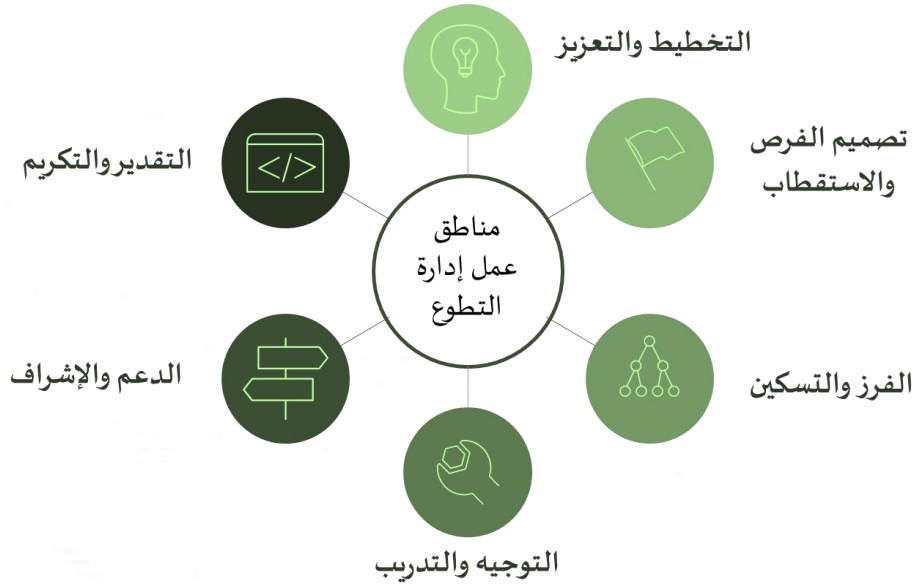
مميزات تمنحها الوحدة لمتطوعيها:

- التدريب المهاري الميداني الهادف لتعزيز المهارات.
- منح شهادات خبرة في المجال التطوعي مضاف إليها عدد الساعات التي أنجزها المتطوع.
- حوافز معنوية دورية لدعم وتشجيع المتطوعين في المناسبات والفعاليات.
- تكريم المتطوعين المتميزين خلال اللقاء السنوي للمتطوعين.

رحلة المتطوع في المؤسسة ومبادراتها:



نطاقات كيان التطوع:



أولاً التخطيط والتعزيز:

١- إعداد السياسات والإجراءات:

١-١-١	السياسة
تلتزم المؤسسة بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المؤسسة.	
١-١-٢	السياسة
تعتمد المؤسسة كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات المؤسسة، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.	

الإجراءات	
١- يقوم المدير التنفيذي ومسؤول التطوع في المؤسسة بصياغة منطلقات ورؤية المؤسسة لإشراك المتطوعين، ثم تعتمد من قبل مجلس الإدارة.	
٢- تسند إدارة المؤسسة مهمة نشر منطلقات ورؤية المؤسسة في إشراك المتطوعين لأحد منسوبيها بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.	
٣- يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.	
٤- يقوم كيان التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمؤسسة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.	
٥- تقوم إدارة المؤسسة بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما يتوافق مع توجهات المؤسسة وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.	
٦- تتيح المؤسسة السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.	

٢- التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

١-٢-١	السياسة
تبنى المؤسسة نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	

الإجراءات
١- تقوم إدارة المؤسسة 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 المتطوعون في المؤسسة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة.
٢- تبين إدارة المؤسسة لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والمؤسسة بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
٣- نشرك إدارة المؤسسة العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصميم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

٣- اختيار منسق / مدير التطوع:

١-٣-١	السياسة
تكلف المؤسسة 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 المؤسسة (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات المؤسسة الأخرى.	

الإجراءات
١- تختار المؤسسة منسقا أو مديراً لكيان التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُصنّف في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المؤسسة.
٢- يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمؤسسة ويتم اعتماده ونشره.

٤- وضع خطة تشغيلية وموازنة سنوية:

١-٤-١	السياسة
تلتزم المؤسسة بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير المواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.	

الإجراءات
١- توفر المؤسسة المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتؤكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

ثانياً تصميم الفرص والاستقطاب:

١-تصميم الفرص التطوعية:

٢-١-١	السياسة
تقوم المؤسسة بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبى احتياج المؤسسة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المؤسسة وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.	
٢-١-٢	السياسة
تؤمن المؤسسة بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	

الإجراءات	
١-يقوم كيان التطوع مع إدارة المؤسسة بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام والوحدات.	
٢-تكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات المؤسسة.	
٣-تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية.	
٤- تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الاشراف والمتابعة).	
٥-تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ...).	
٦-تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).	
٧- تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.	
٨-دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.	
٩-تنشر المؤسسة فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.	

٢- التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

٢-٢-١	السياسة
تعتمد المؤسسة وسائل التواصل الاجتماعي ولأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	

الإجراءات
١- يحدد كيان التطوع بالمؤسسة القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
٢- يستخدم كيان التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٣- تحديد الإجراءات التأديبية:

٢-٣-١	السياسة
تتخذ المؤسسة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المؤسسة.	

الإجراءات
١- تقوم المؤسسة بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
٢- تقوم المؤسسة بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
٣- تحدد المؤسسة 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:

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

الإجراءات
١- يقوم كيان التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية. ٢- ترسل المؤسسة طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

٢- حماية خصوصية المتطوعين:

٣-٣-١	السياسة
تقوم المؤسسة 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 كيان التطوع في المؤسسة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين. ٢- يخصص كيان التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية. ٣- تطلب المؤسسة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

٣- التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

٣-٤-١	السياسة
تعتمد المؤسسة آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المؤسسة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	

الإجراءات
١- تقوم إدارة المؤسسة بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة. ٢- تستثمر المؤسسة علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

١- التوجيه والتعريف:

٤-٢-١	السياسة
يعد كيان التطوع في المؤسسة خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالمؤسسة ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام المؤسسة والعاملين فيها.	

الإجراءات	
١- يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد.	
٢- تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي،..... الخ)	
٣- يصحب مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق المؤسسة.	

٢- التدريب والتطوير:

٣-٣-١	السياسة
تسند المؤسسة مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.	

الإجراءات	
١- يقوم كيان التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين.	
٢- يحدد كيان التطوع البرامج والأسباب 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 بتنفيذها.	
٣- يقوم كيان التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.	

خامساً: الدعم والإشراف

١- الشكوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة:

٥-١-١	السياسة
تعتمد المؤسسة آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوي أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.	
٥-١-٢	السياسة
تبلغ المؤسسة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمؤسسة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.	

الإجراءات
١- يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكوى، كما يتم توضيح الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكوى.
٢- يبذل المتطوع ورئيسة المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل جهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣- إذا شعر أحد المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكوى والتظلم 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 توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
٧- في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقق 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 فهد 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 المؤسسة 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 لإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

٢-أحقية رفض المتطوع للمطالب:

٥-٢-١	السياسة
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية واخذه بعين الاعتبار.	

الإجراءات	
١-يقدم المتطوع اشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسندت اليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.	
٢-يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة	
٣-يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.	

٣-الدعم المالي وإشراف الفني:

٥-٣-١	السياسة
تقوم المؤسسة 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 المؤسسة بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	

الإجراءات	
١-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.	
٢-إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.	
٣-يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.	

٤- تطوير مهارات المشرفيين ومناقشة قضايا المتطوعين:

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

الإجراءات	
١-تقوم إدارة المؤسسة بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة العمل والتنمية الاجتماعية أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات غير الربحية أو جهة مماثلة.	
٢-يعمل كيان التطوع بالمؤسسة على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.	
٣-تقوم الإدارة التنفيذية بالمؤسسة على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.	
٤-تشارك المؤسسة العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.	

٥-التغذية الراجعة:

٥-٥-١	السياسة
يقوم قسم التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
٥-٥-٢	السياسة
يبلغ كيان التطوع بالمؤسسة المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
٥-٥-٣	السياسة
تعتمد المؤسسة آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهو تنفيذ فرصتهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	

الإجراءات	
١-يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة	

بعد انتهائه من مهمته التطوعية.

٢- يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع الذي تعتمده المؤسسة 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 مشرف التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.

٥- تعمل إدارة المؤسسة 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

٦-١-١	السياسة
تقوم المؤسسة بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المؤسسة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.	

الإجراءات
١- تقوم المؤسسة بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢- تعمل المؤسسة على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣- تقوم المؤسسة بوضع آلية واضحة وفق معايير محده وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد
٤- تقدم المؤسسة شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم.
٥- يقوم كيان 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.
٦- تقيم المؤسسة فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.



نماذج المتطوع



النماذج المتعلقة بسياسة دليل إدارة التطوع:

- نموذج رقم (١): تصميم فرصة تطوعية
- نموذج رقم (٢): اتفاقية التطوع
- نموذج رقم (٣): الشكوى والتظلم
- نموذج رقم (٤): تقييم أداء المتطوع
- نموذج رقم (٥): المقابلة الشخصية للمتطوعين المرشحين

نموذج رقم (١): تصميم فرصة تطوعية			
			اسم منسق الجهة
			رقم جوال منسق الجهة
			مسمى الفرصة التطوعية
			مكان الفرصة التطوعية
موقع التنفيذ	الفريق		طبيعة الفرصة التطوعية
			مهام ومسؤوليات المتطوع
عدد المتطوعين المطلوب	العمر المناسب	الجنس	مواصفات المتطوعين
			المؤهلات والاشتراطات للمتطوع
			المهارات المطلوبة للمتطوع
			آلية الإشراف
			الدعم المقدم للمتطوع
			الفوائد العائدة على المتطوع
إجمالي الساعات	تاريخ النهاية	تاريخ البداية	عدد الأيام
الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر		المخاطر (التحديات)	
			قيمة المهمة الشهرية

نموذج رقم (٢): اتفاقية التطوع			
المدينة		طبيعة الفرصة	رقم الجوال
المكان		البريد الإلكتروني	السيّد/ة / ورقم الهوية /
<p>يسر مؤسسة عبد المنعم الراشد الإنسانية، أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم / وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مديرة التطوع الأستاذة: ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة مهامكم التطوعية، كما تم تحديد الأستاذة: مديرة/ة رئيس قسم ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم التطوعية.</p> <p>الفترة الزمنية: كما تم الاتفاق معكم لمدة يوم / أسبوع / شهر / سنة بواقع ساعة في اليوم / الأسبوع. بدءاً من يوم وتاريخ / / ٢٠٠٠ م وحتى يوم وتاريخ / / ٢٠٠٠ م. نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر.</p>			
<p>ما تتوقعه المنظمة منكم</p> <ul style="list-style-type: none"> التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات. الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه. تحقيق المستهدفات المتفق عليها من الفرصة التطوعية وهي: <ul style="list-style-type: none"> 			
<p>ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> التعريف الكامل بالمؤسسة وسياساتها وبالفرصة التطوعية وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المؤسسة. التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بمهامكم وكذلك التدريب والتأهيل. الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر. التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال فرصتكم التطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها. 			
<p>تتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمؤسسة لخدمة المجتمع، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين، سائلين الله التوفيق والسداد لنا ولكم.</p>			
المتطوع/ة		التوقيع	
مدير التطوع		التوقيع	

*مرفق صورة الهوية (يجب إرفاق صورة الهوية بشكل واضح)

نموذج رقم (٣): الشكوى والتظلم			
خاص بالمتطوع			
			اسم المتطوع
تاريخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم	مسمى الفرصة التطوعية
نوع المشكلة		تاريخ المشكلة	
تظلم	شكوى	م / /	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
المدير التنفيذي		مدير التطوع	المدير المباشر
خاص بمن ينظر في المشكلة			
التوقيع	تاريخ النظر فيها	اسم من نظر في المشكلة	
التوجيه:			
لم يتم، والسبب:		تم	تنفيذ التوجيه
إغلاق الشكوى			
التوقيع	تاريخ من أغلق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى	

نموذج رقم (٤): تقييم أداء المتطوع				
			مسمى الفرصة التطوعية	
م / /	نهاية الفرصة التطوعية تاريخ		م / /	بداية الفرصة التطوعية تاريخ
ساعة	اجمالي ساعات الفرصة التطوعية		مدة الفرصة التطوعية بالأيام	
مكان الفرصة التطوعية				
		المدينة	المنطقة	
وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع				
أبرز المعوقات			أبرز الإيجابيات	
ضعيف	جيد	جيد جداً	ممتاز	التقييم
				مستوى أداء المتطوع للفرصة التطوعية
				التزام المتطوع بالوقت
				التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي
مقترحات للتحسين				
التوقيع:		التاريخ / / م	اسم المتطوع:	
			التوقيع:	اسم المشرف على العملية التطوعية:
توصيات المشرف على العملية التطوعية				

نموذج رقم (٥): المقابلة الشخصية للمتطوعين المرشحين

اسم المتطوع	أهميتها	مسمى الفرصة التطوعية
ضعيف	متوسط	المتطوع
	عالي	مدير الفرصة التطوعية
		مدى تطابق مهاراته ومعارفه ومؤهلاته مع مهام ومتطلبات الفرصة التطوعية.
		مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية.
		القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة.
		مستوى الالتزام في الكلام.
		الاتجاهات العامة وردود الأفعال.
		نوعية الأسئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها.
		المرونة.
		النضج والثبات.
		مدى الثقة بالنفس.
		الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة
		التفضيل للعمل بشكل جماعي او فردي
		دوافع المتطوع للتقدم للفرصة
		وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع
		المستوى العام للمتطوع ومناسبته للفرصة التطوعية
		مدير التطوع
		التوقيع

الرئيس التنفيذي
عبدالمحسن عبدالهادي السلطان