

دليل المتطوع

جمعية العناية بشؤون الموتى إحسان

دليل المتطوع

بطاقة تعريف	
الهدف منه	1- إعطاء فكرة عامة حول إعداد دليل المتطوع في المنظمة. 2- مساندة منسق ومدير التطوع في تصميم الدليل.
المعنيون	1- المتطوعون
الاصدار	الثالث / أغسطس 2019

المقدمة

يُعدُّ هذا الدليل مرشداً لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في المنظمة، حيث يحتوي على معلومات هامة من شأنها أن تساعد على أداء دوره التطوعي والتعرف على حقوقه ومسؤولياته، ويلخص هذا الدليل أبرز المعلومات والمسؤوليات والواجبات وغيرها من الأمور التي يحتاج المتطوع أن يكون على معرفة بها قبل بدء التطوع في الجمعية، وعند الحاجة إلى المزيد من التوضيح ينبغي الرجوع إلى إدارة التطوع.

وحتى يكون الدليل مستوفياً بأهدافه، ينبغي أن يتضمن مجموعة من البنود وهي:

- 1 مقدمة عن الجمعية وتاريخها.
- 2 منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين.
- 3 التعريف ببيئة العمل.
- 4 حقوق المتطوع.
- 5 التزامات المتطوع.
- 6 الميثاق الأخلاقي للمتطوع.
- 7 السياسات التي تتعلق بالمتطوع (سياسة التعويض - سياسة الشكوى - سياسة التقييم - سياسة التكريم - الخ...).
- 8 نماذج المتطوع.

1- مقدمة عن الجمعية وتاريخها

جمعية العناية بشؤون الموتى إحسان ، هي جمعية غير ربحية تُعنى بالموتى وذويهم، وقد صدرت موافقة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بتاريخ 07 / 01 / 1443 هـ على تأسيس (الجمعية) بترخيص رقم: (2116) ، بناءً على نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالمرسوم الملكي رقم: (م / 8) وتاريخ 19 / 02 / 1437 هـ ، ليصبح مقر الجمعية : مدينة الرياض ، ونطاق خدماتها : منطقة الرياض ، وتلتزم الجمعية بإشراك المتطوعين في العمل، وكما تلتزم بالمعايير المهنية لإشراك المتطوعين.

2- منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين

- نشر ثقافة التطوع داخل الجمعية وخارجها
- تخفيف الأعباء المالية على الجمعية.
- تحقيق مستهدفات الجمعية.
- خبرات جديدة في مجالات مختلفة ومتخصصة.
- توفير بيئة عمل آمنة وداعمة للمتطوعين.
- سد العجز للموارد البشرية في الجمعية.

3- التعرف ببيئة العمل والأنظمة العامة:

هدف هذا القسم إلى تعريف المتطوعين ببيئة العمل داخل الجمعية، بما في ذلك المرافق المتاحة، والتوجيهات العامة، والتعليمات التي ينبغي عليهم معرفتها أثناء العمل التطوعي.

موقع الجمعية: يقع مقر الجمعية في مدينة الرياض ، ويمكن الوصول إليها بسهولة.

وسائل التواصل : يتم التواصل مع المتطوعين عبر (الموقع الإلكتروني الرسمي، وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالجمعية، واتساب التطوع) للإعلان عن الفرص والتحديثات والتنبيهات.

المرافق المتاحة: توفر الجمعية غرفة اجتماعات، مشروبات ساخنة ومياه، غرف إضافية، وغرف ضيافة لدعم بيئة العمل التطوعي.

تسجيل الحضور والانصراف: يتم تسجيل حضور المتطوعين واحتساب ساعاتهم التطوعية عبر الوسيلة الرسمية التي يتم تزويد المتطوع بها عند التواصل معه.

التوجيهات العامة:

الالتزام بالاحترام والتعاون مع الجميع، والعمل بروح الفريق.

استخدام مرافق الجمعية بمسؤولية، والمحافظة على الأدوات وإعادتها لحالتها الأصلية.

يسمح بالمشروبات الساخنة والمياه في الأماكن المخصصة فقط، مع ضرورة المحافظة على النظافة.

يقتصر استخدام الهاتف وأجهزة الحاسب على ما يخدم العمل التطوعي.

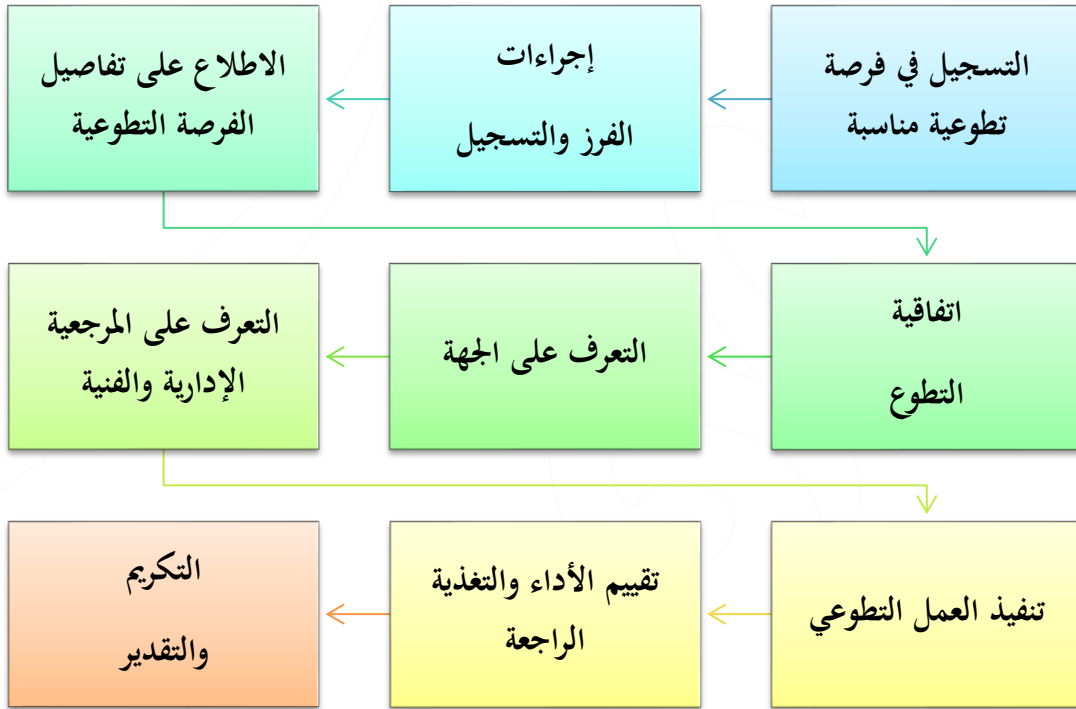
الالتزام بالضوابط الشرعية والعرفية في التعامل بين الجنسين.

اتباع تعليمات الإدارة، والظهور بمظهر يعكس هوية الجمعية ورسالتها.

4- حقوق المتطوع:

هذا الجزء هو الجزء الأساسي في هذا الدليل، ويستند بشكل كبير إلى دليل السياسات والإجراءات، ويتضمن كثيراً من الإحالات إليه. والهدف الأساسي من هذا القسم هو تقديم تعريف مختصر بالحقوق التي يتوقعها المتطوع من قبل المنظمة التي سيتطوع بها، وتتعهد المنظمة بالالتزام بالحقوق معه، وهذه الحقوق تتقاطع بشكل مباشر مع السياسات الموجودة في دليل السياسات والإجراءات التي تشير إلى سبب التزام المنظمة بهذه الحقوق، وكيفية الوفاء بها في بيئة العمل عبر الإجراءات

الإدارية، وبالتالي يمكن أن نقول: إن هذا القسم هو تعريف أولي بما يهتم المتطوع ويعنيه بشكل مباشر من دليل السياسات والإجراءات، بحيث يمكنه الرجوع إلى دليل السياسات والإجراءات في حالة رغبته في التعرف على مزيد من التفاصيل. رحلة المتطوع في الجهة:



- وفيما يلي بيان بأهم ما يمكن أن يحتويه هذا القسم مع تفاصيل مقترحة من دليل السياسات والإجراءات:

أ- التقديم في كافة الفرص المتاحة:

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

ب- 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.

ت- تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

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

ث- تعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته:

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

ج- تعريف المتطوع بمرجعته:

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.

ح- 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 للمؤسسة.

خ- السلامة:

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

د- الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم المنظمة من خلال مدير 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 لتقويم أدائه ليتماشى مع سياسات المنظمة.

- تقوم المنظمة بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء المنظمة وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة في تطوير التطوع في المنظمة.

ذ- التدريب والتطوير

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف المنظمة المسؤولة عن التدريب في المنظمة قبل قيامه بأي مهام تطوعية.

- يتم من خلال التدريب استكشاف قدرات المتطوع لمقابلتها بطبيعة 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 التي تقدمها المنظمة التطوعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

ز- سرية المعلومات

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

ز- الغياب:

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 24 ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

س- التظلم:

يحق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل والإدارة أو نحو ذلك يتعارض مع دوره التطوعي وسياسة ومعايير المنظمة في التطوع، ويتم ذلك بحسب الإجراءات الموضحة في دليل السياسات والإجراءات.

ش- التكريم والتقدير:

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

ص- إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

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

5- التزامات المتطوع

هذا هو الجزء الأساسي الثاني في هذا الدليل، ويهدف إلى بيان مسؤوليات المتطوع تجاه المنظمة أو البرنامج التابع للمنظمة الذي يتطوع فيه. ومثلما في قسم الحقوق يستند هذا القسم بشكل كبير إلى دليل السياسات والإجراءات الذي يوضح أهمية التزامه بهذه المسؤوليات، وتفاصيل الإجراءات الإدارية التي قد يحتاج إليها للقيام بها. ويمكن أن تشمل هذه المسؤوليات ما يلي:

أ- المسؤولية الاجتماعية:

يلتزم المتطوع بانجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف المنظمة الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.

ب- التوقيع على اتفاق التطوع:

يقوم المتطوع والمنظمة بعمل اتفاق تطوع يوضح توقعات المنظمة من المتطوع، وتوقعات المتطوع من المنظمة.

ت- الدوام وأوقات العمل:

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

ث- سياسة الخصوصية والسرية:

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

ج- تضارب المصالح:

- يعرف تضارب المصالح على أنه "الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار المتطوع في أثناء أدائه لوظيفته بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمة هو شخصياً، أو تهمة أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أداءه لاعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

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

ح- 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 المنظمة 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.

خ- المظهر الشخصي والذوق العام:

بحسب سياسة المنظمة 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 والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.

6- الميثاق الأخلاقي للمتطوع:
بطاقة تعريف

بطاقة تعريف	
الهدف منه	توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ للمتطوع في مجال العمل التطوعي خلال ممارسته للعمل التطوعي في المنظمات.
المعنيون	المتطوعون
المرجع	المعيار الوطني السعودي للتطوع
الإصدار	الأول / 2019
الاعتماد	الإدارة العامة للتطوع بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية

- الغرض من الدليل:

يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 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:

1- القيم والأخلاق:

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعا السعودي، ومن رؤية المملكة 2030 بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

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

2- السرية:

ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة 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:

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

3- الموثوقية وتحمل المسؤولية:

أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:

- 1- متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.
- 2- يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
- 3- مدركاً لكونه لا يمثل المنظمة التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

4- التواصل الفعال:

ينبغي 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.

5- 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.

6- الشخصية الإيجابية:

- الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتسامح 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.

7- المهنية:

- لا بد 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:

- 1- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
- 2- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
- 3- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.

8- المرجعية:

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

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

9- تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاله أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهتمه شخصياً، أو تهتم 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:

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

10- المساواة في التعامل:

11- يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على 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.

7- السياسات المتعلقة بالمتطوعين:

سياسة الشكاوى

5,1,1	السياسة
تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة. (*)	
5,1,2	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)	

سياسة أحقية رفض المتطوع المطالب:

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

سياسة الدعم المالي والإشراف الفني

5,3,1	السياسة	تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)
5,3,2	السياسة	تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.
5,3,3	السياسة	تتبنى الجمعية آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف والمتابعة تراعي الاختلاف لطبيعة الفرص التطوعية، والمتطوعين والمهارات المطلوبة.
5,3,4	السياسة	تُشرك الجمعية المتطوعين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية إدارة المتطوعين، وما يرتبط بها من سياسات وإجراءات ونماذج، وتتيح لهم الفرصة لإبداء آرائهم في طبيعة عمل الجمعية.
سياسة التقييم والتغذية 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 أنهموا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

سياسة التكريم

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. (*)

8- نماذج المتطوعين:

- 1- نموذج اتفاقية التطوع
- 2- نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية
- 3- نموذج طلب تعويضات عن مصروفات
- 4- إجراءات التعامل مع المتطوعين في المخالفات المحتملة
- 5- نموذج شكوى وتظلم

1- نموذج اتفاقية التطوع

		طبيعة الفرصة			مسمى الفرصة التطوعية
المدينة			المكان		
			البريد الإلكتروني		
رقم الجوال					
السيدة/..... ورقم الهوية/.....					
يسر جمعية العناية بشؤون الموتى إحسان أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/..... بمدينة الرياض					
وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/..... 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 الأستاذ/..... مدير/ رئيس قسم..... ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم					
التطوعية.					
الفترة الزمنية:					
كما تم الاتفاق معكم لمدة..... يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع..... ساعة في اليوم/الأسبوع.					
بدءاً من يوم..... وتاريخ / / 14هـ وحتى يوم..... وتاريخ / / 14.					
نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أولديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري					
المباشر.					
<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"> ○ . ○ . ○ . 					ما تتوقعه المنظمة منكم

<ul style="list-style-type: none"> ● التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها وبالفُرصة التطوعية وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة. ● 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>ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة:</p>
<p>نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين</p>		
	التوقيع	المتطوع/ة
	التوقيع	مدير التطوع

2- نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

الفرصة التطوعية		الجنس				
الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه						
من خلال تجربتكم التطوعية مع الجمعية، وعلى مقياس من 1-5 حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتمها حيث إن (1 = بدرجة منخفضة جداً ، 2 = بدرجة منخفضة ، 3 = بدرجة متوسطة ، 4 = بدرجة كبيرة ، 5 = بدرجة كبيرة جداً)						
م	بنود التقييم	بدرجة منخفضة جداً	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جداً
1	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنة مناسب					
2	إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنة مناسبة					
3	قدمت لي الجمعية التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إليّ					
4	الدعم الذي قدمته الجمعية لي ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية					
5	المهام التي قمت بها في الفرصة التطوعية متطابقة مع الفرصة التطوعية المعلنة					
6	شعرت بأهمية مساهمتي من خلال التقدير الذي قدمته لي الجمعية					
7	سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه الجمعية					
ماهي الفوائد والأمور الإيجابية التي استفدتها من خلال قيامك بهذه الفرصة التطوعية؟						
هل لديك أي مقترحات لتحسين تجربة التطوع بالجمعية ؟						

3- نموذج طلب تعويض عن مصروفات				
1- يُعبأ من قبل المتطوع				
اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية		مسمى الفرصة التطوعية		
اسم المتطوع /البنك		رقم الأيبان		
تاريخ الصرف		المشرف الفني		
تاريخ تقديم الطلب		مبلغ الصرف الإجمالي		
مكان الصرف		بيان بالمصروفات		المبلغ
2- يُعبأ من قبل المشرف الفني				
التوقيع		تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية.		
1- يُعبأ من قبل مدير المتطوع				
إحالة الطلب		○ المدير التنفيذي		○ المدير المالي
○ شخص آخر.....		○ المحاسب		
مدير التطوع		التوقيع		
3- يُعبأ من قبل المتطوع				
		التوقيع		تم استلام المبلغ

الإجراء	مرات التكرار	مستوى المخالفة	المخالفة
توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعاراً للمتطوع أو الفريق التطوعي بقرار الفصل مع ذكر السبب .	1	المستوى الثالث	1) استخدام اسم الجمعية في جمع تبرعات دون إذن خطي مباشرة من إدارة الجمعية .
توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعاراً كتابياً للمتطوع بقرار فصله مع ذكر السبب .	1	المستوى الثالث	2) استخدام اسم الجمعية في التواصل مع الجهات، أو الأفراد بدون إذن خطي من إدارة التطوع، من ذلك استخدام البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية أو حسابات التواصل الاجتماعي فيما لا يتعلق بعمله مباشرة.
1/ توجه إدارة التطوع بالجمعية إنذاراً كتابياً للمتطوع أو الفريق التطوعي مع ذكر سببه وأخذ تعهد بعدم تكرار ذلك . 2/ توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعاراً كتابياً للمتطوع أو الفريق التطوعي بقرار فصله مع ذكر السبب .	2	المستوى الثاني	3) أن يقوم المتطوع أو الفريق التطوعي بتمثيل الجمعية بشكل غير لائق يتعارض مع أخلاقياتها وقيمها .
توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعاراً كتابياً للمتطوع بقرار فصله مع ذكر السبب .	1	المستوى الثالث	4) استغلال المتطوع تطوعه في الجمعية لتحقيق مصالح شخصية غير مشروعة .
1/ توجه إدارة التطوع بالجمعية إنذاراً كتابياً للمتطوع مع ذكر سببه وأخذ تعهد بعدم تكرار ذلك . 2/ توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعاراً كتابياً للمتطوع بقرار فصله مع ذكر السبب .	2	المستوى الثاني	5) مخالفة المتطوع الصريحة وغير المبررة لتوجيهات المشرفين من قبل الجمعية .
1/ توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعاراً شفهيّاً للمتطوع مع ذكر سببه وتوجيهه بعدم تكرار ذلك . 2/ توجه إدارة التطوع بالجمعية إنذاراً كتابياً	3	المستوى الأول	6) إثارة المتطوع للمشكلات ضمن فريق العمل الذي يعمل به بما يؤثر على مصلحة العمل التطوعي .

للمتطوع مع ذكر سببه وأخذ تعهد بعدم تكرار ذلك . 3/ توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعاراً كتابياً للمتطوع بقرار فصله مع ذكر السبب .			
1/ توجه إدارة التطوع بالجمعية إنذاراً كتابياً للفريق التطوعي مع ذكر سببه وأخذ تعهد بعدم تكرار ذلك . 2/ توجه إدارة التطوع بالجمعية إشعاراً كتابياً للفريق التطوعي بقرار فصله مع ذكر السبب .	2	المستوى الثاني	7) تنفيذ الفريق التطوعي أي مبادرة أو فرصة أو المشاركة في أي برنامج خارجي دون إذن الجمعية.

إجراءات التعامل مع مخالفات المتطوعين المحتملة

5- نموذج الشكوى والتظلم

خاص بالمتطوع			
			اسم المتطوع
تاريخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم	مسمى الفرصة التطوعية
نوع المشكلة		تاريخ المشكلة	
<input type="radio"/> تظلم	<input type="radio"/> شكوى	14 / / هـ	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
<input type="radio"/> المدير التنفيذي	<input type="radio"/> مدير التطوع	<input type="radio"/> المدير المباشر	
خاص بمن ينظر في المشكلة			
التوقيع	تاريخ النظر فيها	اسم من نظري في المشكلة	
التوجيه:			
		<input type="radio"/> تم	<input type="radio"/> لم يتم، والسبب:
إغلاق الشكوى			
التوقيع	تاريخ إغلاق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى	