

سياسة التطوع

جمعية المدينة للتوحد



المستند: سياسة التطوع - جمعية المدينة للتوحد		
رقم الإصدار: ١	تاريخ الإصدار: ٢٠٢٠	
الاعتماد	المراجعة	الإعداد
الاسم: محمد إبراهيم عيسى الوظيفة: رئيس مجلس الإدارة التوقيع:  التاريخ: ٢٠٢١/١١/١٠	الاسم: أحمد بن محمد العيسى الوظيفة: رئيس لجنة المراجعة التوقيع:  التاريخ: ٢٠٢١/١١/١١	الاسم: د. عادل بن م. الهادي الوظيفة: المدير التنفيذي التوقيع:  التاريخ: ٢٠٢١/١١/١٠

٢٠٢١

جدول المحتويات

١	المقدمة	٣
٢	الهدف من الدليل	٣
٣	مجال التطبيق	٣
٤	المسؤوليات	٣
٥	مصطلحات برنامج إدامة	٣
٦	نطاقات قسم التطوع (خطوات العمل)	٥
٧	تصميم الفرص والاستقطاب	٧
٨	الفرز والتسكين	٨
٩	التوجيه والتدريب	٩
١٠	الدعم والإشراف	٩
١١	التقدير والتكريم	١٢

المقدمة:

يساعد هذا الدليل في تنظيم العمل التطوعي داخل جمعية المدينة للتوحد «تمكن» حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي تساعد قسم التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع)، حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه قسم التطوع ويعد العمل التطوعي ركيزة مهمة للأمة التي تعمل على تطوير المجتمع ونشر التعاون بين الناس ودعم الترابط، وقد يكون العمل التطوعي عملاً فكرياً أو اجتماعياً وهدفه هو الحصول على الأجر والثواب من الله تعالى.

١- الهدف من الدليل:

يستخدم الدليل كمرجعية للعمل داخل الجمعية، بحيث يتم الرجوع إلى الجزء ذي العلاقة. ويستخدم لتوثيق العمليات والأنشطة التي تمارس داخل قسم التطوع في الجمعية.

٢ - مجال التطبيق:

- قسم التطوع
- أقسام وإدارات الجمعية.

٣- المسؤوليات:

- المدير التنفيذي
- مشرف التطوع
- اخصائي التطوع
- منسق التطوع

٤ - مصطلحات برنامج إدامة:

إدامة	الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.
المعيار الوطني السعودي للتطوع (إدامة)	هو عبارة عن ٩ مؤشرات و ٤٢ ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقيس مدى استعداد الجمعية لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.
مؤشرات المعيار الوطني السعودي للتطوع	هي المؤشرات التسعة في معيار إدامة.
ممارسات المعيار الوطني السعودي للتطوع	هي الممارسات الـ ٤٢ الفعلية.
العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طوعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.

أخصائي التطوع	هو الشخص المتفرغ للتطوع سواء أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة 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.
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.
الجمعية	هي جمعية المدينة للتوحد.
الموظف	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.
المتعاون	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.
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 الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للجمعية ولأخصائي التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية وأخصائي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.
القالب التعريفي	هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.
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 لأخصائي التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرفي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.

المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
قسم التطوع	هو الكيان الإداري الذي يتولى أعمال التطوع في الجمعية ويتم تحديده في الهيكل التنظيمي للجمعية حسب مستوى إدامة.
العاملون في التطوع	هم جميع من يعمل في قسم التطوع سواء في الإدارة الرئيسية أو في فروع الجمعية الأخرى.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره 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 تطوَّع بها بالفعل.

٥- نطاقات قسم التطوع (خطوات العمل):

يتم إدارة قسم التطوع من خلال الست نطاقات، وقد تم إعداد السياسات وفقاً للنطاقات وهي كما يلي:



التخطيط والتعزيز

السياسة الأولى:

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

١-١، يقوم مسؤول قسم التطوع باستطلاع آراء فريق العمل وجمع مقترحاتهم لصياغة المنطلقات ورؤية العمل التطوعي وسياسات الجمعية التي تحكم عملية إشراك المتطوعين.

١-٢، يقوم قسم التطوع بوضع دليل السياسات وإجراءات مفصلة تساهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية.

١-٣، تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد دليل السياسات والإجراءات.

١,٤- يقوم مسؤول التطوع مع فريق العمل بإعداد خطة لنشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.

١,٥- تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وبما يضمن استيعابهم وفهمهم بمنطلقات ورؤية الجمعية من إشراك المتطوعين والسياسيات والإجراءات المتعلقة بها.

السياسة الثانية:

تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين، والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

٢,١- 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 بأن المتطوعين شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.

٢,٢- تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة.

٢,٣- يقوم قسم الاعلام بالتنسيق مع قسم التطوع بالنشر الدوري لتوعية المجتمع بأهمية التطوع في جمعية المدينة للتوحد.

السياسة الثالثة:

تضع الجمعية هيكلًا إداريًا لإدارة التطوع وفقاً لاحتياجاتها وتقوم بتحديد المهام والصلاحيات المحددة لكل وصف وظيفي في الهيكل الإداري.

٣,١- تقوم إدارة الجمعية بإعداد هيكل خاص بوحدة التطوع وتحدد الوظائف المناسبة بشكل سنوي، على أن تكون وحدة التطوع مرتبطة مباشرة بالمدير التنفيذي.

٣,٢- تقوم إدارة الجمعية أو من تكلفه الإدارة بتحديد الشواغل الوظيفية والوصف الوظيفي المناسب لكافة الوظائف لقسم التطوع مع تحديد المسؤوليات والصلاحيات بشكل دقيق.

٣,٣- يقوم قسم الموارد البشرية باستقطاب الكفاءات المناسبة وتوظيفهم.

٣,٤- يقوم قسم الموارد البشرية بتطوير وتنمية فريق عمل قسم التطوع حتى يصبح مؤهلاً ومتمكناً من إدارة التطوع.

السياسة الرابعة:

تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. كما تقوم الجمعية بتعويض المتطوع عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية كما يقوم قسم التطوع بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

٤,١- توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية لإدارة التطوع وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة له.

٤,٢- يقوم أخصائي 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، وذلك قبل البدء بتنفيذ الفرص التطوعية.

٤,٣- إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف الفني بالمبالغ المتوقعة صرفها ويخاطب بها المشرف الفني بالبريد الإلكتروني بشكل رسمي.

٤,٤- يقوم المشرف الفني بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها بالبريد الإلكتروني بشكل رسمي.

٤,٥- يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلبات (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مشرفه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات.

٤,٦- يقوم المشرف الفني والمشرف الإداري بمراجعة طلب تعويض المصروفات الخاص بالمتطوعين ومتابعة تسليمه التعويضات مع الإدارة المعنية على ألا تتجاوز مدة التعويض (٥) أيام عمل.

٤,٧- يُعد أخصائي التطوع خطة للدعم والإشراف على المتطوعين، ويقوم على تنفيذها وتقييمها وفق النموذج.

تصميم الفرص والاستقطاب:

السياسة الخامسة:

تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي 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 كما تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

٥,١- يقوم قسم التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد مستهدف محدد لجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي.

٥,٢- يقوم الموظف (المشرف الفني) بتحديد المهام والمهارات والخبرات المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية.

٥,٣- يراجع قسم التطوع الفرص التطوعية المصممة ويتأكد من تطبيق كافة الممارسات فيها.

٥,٤- تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك.

٥,٥- تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، الخ).

٥,٦- تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة).

٥,٧- تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة.

٥,٨- دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.

٥,٩- يسعى فريق عمل الجمعية بالتنسيق في الفرص التطوعية وفقاً لمستويات التطوع الثلاث (عام - مهاري - احترافي).

السياسة السادسة:

تتيح الجمعية للراغبين من المتطوعين أو الفرق التطوعية في تقديم مساهمات تطوعية مع الجمعية المشاركة من خلال آلية تضمن تحديد فرص مناسبة تتوافق مع خبراتهم ومؤهلاتهم وأوقاتهم المتاحة، واستثمار الجمعية لجهودهم بالشكل الأمثل.

٦,١- يقوم الراغب في التطوع أو رئيس الفريق التطوعي بتعبئة نموذج اقتراح فرصة تطوعية يصف من خلالها المهام التي يمكن أن يقوم بها ومهاراته.

٦,٢- يقوم قسم التطوع بدراسة الطلب والتواصل مع الإدارات المعنية لتصميم الفرصة التطوعية.

٦,٣- تقوم الإدارة المعنية بالتصميم للفرص التطوعية بما يلائم مهام وقدرات المتطوع.

٦,٤- يتم استقطاب المتطوع وتسكينه في الفرصة التطوعية.

السياسة السابعة:

تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

٧,١- يحدد (المشرف الفني) بالتعاون مع (المشرف الإداري) القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٧,٢- يستخدم قسم الاعلام الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٧,٣- يراعي فريق العمل في الجمعية التنويع في وسائل التسويق (منصة العمل التطوعي - وسائل التواصل الاجتماعي - المخاطبات الرسمية - عقد شركات مع الجهات المعنية) لضمان تدفق المتطوعين بشكل فعال.

السياسة الثامنة:

تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بلائحة المخالفات، والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتفاوض عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.

٨,١- تقوم الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية وتدرج ضمن دليل المتطوع والتأكيد على إطلاع المتطوعين قبل التحاقهم بالفرصة التطوعية.

٨,٢- تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.

٨,٣- تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.

٨,٤- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

الفرز والتسكين

السياسة التاسعة:

تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها كما تتأكد الجمعية من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين، وتتخذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جهات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

٩،١- يقوم قسم التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية..

٩،٢- يستخدم مسؤول التطوع منصة العمل التطوعي لتحقيق من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين.

٩،٣- ترسل الجمعية طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

٩،٤- يوفر مسؤول التطوع سجلاً خاصاً بالمتطوعين يتضمن بياناتهم والفرص التطوعية التي تطوعوا بها، ويتم حفظه بشكل رسمي ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.

السياسة العاشرة:

تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع جميع طلبات التحاق المتطوعين، ويتم إبلاغهم بحالة الطلب، وإحالتهم لفرص تطوعية أخرى أو منظمات أخرى بعد أخذ الإذن.

١٠،١- يقوم قسم التطوع بحصر أسماء المتطوعين غير المقبولين وإفادتهم بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة مع توضيح الأسباب.

١٠،٢- يقوم قسم التطوع بإبلاغ المتطوع في حال كان مناسباً لفرصة تطوعية أخرى بالتواصل معه وتوضيح الفرصة التطوعية البديلة ومدى رغبته بالالتحاق بها.

١٠،٣- يقترح قسم التطوع بإحالة المتطوعين لمنظمات أخرى في حالة وجود فرص تطوعية لدى المنظمات بعد أخذ الإذن من المتطوعين بإرسال بياناتهم.

التوجيه والتدريب

السياسة الحادية عشرة:

تقوم الجمعية بإطلاع المتطوعين بكافة المعلومات اللازمة لقيامهم بفرصهم التطوعية، وتقديم التدريب اللازم لهم لإدائها، وإبلاغهم بكافة المستندات والاجابة عن استفساراتهم.

١١،١- يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد.

١١،٢- تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع).

١١،٣- يحدد (المشرف الفني) احتياج المتطوع الى تدريب لإنجاز الفرصة التطوعية، وتحديد التدريب المناسب للمتطوع وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.

١١،٤- يقوم قسم التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة

١١,٥- يبلغ مسؤول التطوع بوسائل الاتصال المناسبة وآلية إبلاغهم بالمستجدات والاجابة على كافة استفساراتهم.

الدعم والإشراف

السياسة الثانية عشر:

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 كما تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بلائحة المخالفات، والإجراءات المترتبة عليها.

١٢,١- يتم تضمين سياسة التظلم والشكاوى والنموذج المخصص لذلك في دليل المتطوع والتأكد من الاطلاع عليه.

١٢,٢- يقوم المتطوع بتعبئة نموذج الشكاوى خلال يومين من حدوث المشكلة او الشكاوى.

١٢,٣- يقوم المعنى بالشكاوى بالنظر في الشكاوى والتواصل مع المتطوع ومحاولة حل المشكلة بشكر ودي خلال يوم عمل من استلام الشكاوى.

١٢,٤- في حال عدم معالجة الشكاوى يكون المعنى بالشكاوى لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم والوصول الى حل نهائي بشأن الشكاوى المقدمة.

١٢,٥- 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.

١٢,٦- تقوم اللجنة بدراسة الطعن المقدم وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.

السياسة الثالثة عشر:

تحدد الجمعية آلية واضحة لإنهاء اتفاقية التطوع مع المتطوعين والفرق التطوعية، وتتعامل مع طلباتهم لعدم إتمام الفرص التطوعية بوضوح وجدية.

١٣,١- تنتهي اتفاقية التطوع مع المتطوعين والفرق التطوعية عند انتهاء التاريخ المحدد في الفرص التطوعية ويستحق المتطوعون في حينها الشهادة التطوعية.

١٣,٢- في حال أخل المتطوعون أو أحد أعضاء الفريق التطوعي بالتزاماتهم الموضحة في دليل المتطوع أو اتفاقية التطوع فيتم التعامل مع هذه المخالفة حسب الآلية المعتمدة في إجراءات التعامل مع المخالفات والتي قد تصل إلى إنهاء الاتفاقية.

١٣,٣- عند انخفاض تقييم أداء المتطوعين أو الفرق التطوعية وإبلاغهم بالإجراءات التصحيحية المطلوبة وعدم تنفيذها من قبل المتطوعين يحق للجمعية إنهاء اتفاقية التطوع بعد إبلاغ المتطوعين والمعنيين بالعمل التطوع قبل إنهاء الفرصة بيوم عمل وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

١٣,٤- في حال كان المتطوع موظفاً في جهة أخرى وكان تطوعه وقت ساعات دوامه الرسمي، وطلبت جهة عمله إنهاء تطوعه، فيلزم التنسيق المسبق مع الجمعية لضمان عدم تأثر الفرصة التطوعية بشكل سلبي.

١٣,٥- في حال اضطر المتطوع أو الفريق التطوعي إلى إلغاء اتفاقية التطوع فيلزمه إبلاغ الجمعية قبل موعد المهمة التطوعية ب (٢٤) ساعة والتنسيق معهم بشكل جاد لمعالجة الأضرار التي قد تتعرض لها الجمعية بناءً على عدم تنفيذ المهمة التطوعية في الوقت المحدد.

السياسة الرابعة عشر:

تكفل الجمعية حق المتطوع في رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته وتتعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.

١٤،١- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية، وذلك بعد إبلاغه بالمهمة التطوعية بما لا يتجاوز يوم عمل واحد

١٤،٢- يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة، خلال يوم عمل واحد.

١٤،٣- يُبلغ المتطوع والمعنيين بالفرصة التطوعية بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

السياسة الخامسة عشر

تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة التي تمكنهم من الاشراف على المتطوعين بكفاءة عالية حيث تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء.

١٥،١- تقوم إدارة الجمعية بوضع خطة لتطوير مهارات فريق عمل التطوع ورفع كفاءتهم وفاعليتهم لتمكينهم من إدارة التطوع.

١٥،٢- يعمل قسم التطوع بالتعاون مع قسم الموارد البشرية بتنفيذ الخطة التطويرية.

١٥،٣- تقوم الإدارة التنفيذية بمتابعة أداء قسم التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.

السياسة السادسة عشر:

تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين ويزودهم بالتغذية الراجعة بشكل مستمر، ويبلغهم بكافة المتغيرات والمستجدات التي لها علاقة بالفرص التطوعية. كما يقوم قسم التطوع باعتماد آلية واضحة للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين اللذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الفرص التطوعية.

١٦،١- يقوم المشرف الفني بتقييم المتطوعين بعد انتهاء الفرصة التطوعية وفقاً لنموذج تقييم أداء المتطوع، أو أثناء الفرصة التطوعية في حال كانت مدة الفرصة التطوعية أطول من (٥) أيام.

١٦،٢- يقوم مسؤول التطوع مع المشرف الفني بتقديم تغذية راجعة للمتطوعين وتقديم التوصيات لتحسين أدائهم.

١٦،٣- يقوم المتطوع بأخذ تقييم أدائه والتغذية الراجعة المقدمة له بعين الاعتبار وتحسين أدائه في تنفيذ الفرصة التطوعية بما يحقق أهدافها ونتائجها.

١٦،٤- يقوم المتطوع عند انتهاء فرصته التطوعية بتعبئة نموذج تقييم أداء الفرصة التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الفرص التطوعية.

١٦،٥- يقوم مسؤول التطوع بإدخال التقييمات في منصة العمل التطوعي لإصدار شهاداتهم.

٦-١٦- يقوم أخصائي التطوع بتحليل نتائج تقييم أداء المتطوعين وتقييم تجربتهم التطوعية ورضاهم عنها واستخراج النتائج بشكل دوري وتقديم مقترحات لتحسين التجربة في اجتماعات فريق العمل الدورية أو بشكل استثنائي إذا لزم الأمر.

السياسة السابعة عشر:

تقوم الجمعية بتقييم المخاطر المحتملة من عملية إشراك المتطوعين على الأطراف المعنية (المتطوعين - الجمعية - فريق العمل - المستفيدين) وتحدد إجراءات تخفيف وتجنب هذه المخاطر بشكل دوري.

١٧،١- يقوم قسم التطوع بمناقشة المخاطر المحتملة من عملية إشراك المتطوعين مع إدارات الجمعية في اجتماعات فريق العمل وتحديد مقترحات تجنبها أو التخفيف منها.

١٧،٢- يقوم المشرف الفني بدراسة أي مخاطر محتملة على الأطراف المعنية عند تصميمه للفرص التطوعية في إدارته بالتعاون مع قسم التطوع.

١٧،٣- يقوم قسم التطوع بالتواصل مع إدارات الجمعية المعنية لتوفير إجراءات الأمن والسلامة في بيئة الجمعية الداخلية أو بيئة تنفيذ الفرص التطوعية الخارجية ويتولى كل قسم المهام المنوطة به.

التقدير والتكريم

السياسة الثامنة عشر:

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.

١٨،١- يضع قسم التطوع آليات واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.

١٨،٢- تنشر الجمعية بعض من إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي.

يعتمد المدير التنفيذي خطة تكريم المتطوعين ويوجه من يلزم بتوفير الميزانية المخصصة لذلك.

١٨،٣- يصمم قسم التطوع نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات التطوعية التي عمل فيها المتطوعون.

١٨،٤- يساهم جميع منسوبي الجمعية بتقديم الشكر وإظهار المعاملة الحسنة لكافة المتطوعين.

١٨،٥- تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع.

ملحق أ- المكافآت والمميزات

أكثر ١٥ ساعة (٤)	(١٥٠ - ١٠١) ساعة (٣)	من (١٠٠ - ٥١) ساعة (٢)	من (٥٠ - ١) (١)	
نعم	نعم	نعم	نعم	شهادة شكر الجمعية
نعم	-	-	-	شهادة شكر من رئيس مجلس الادارة
نعم	نعم	نعم	-	الحوارات التدريبية في حال توفرها
نعم	نعم	-	-	تكريم المتطوعين في احتفالات الجمعية
نعم	-	-	-	شكر المتطوع عبر تطبيق تويتر
نعم	-	-	-	شكر المتطوع في المساحة الاعلانية لموقع الجمعية

- ❖ شكر المتطوعين عبر تطبيق تويتر كل ستة أشهر:
- ❖ شكر المتطوعين في المساحة الاعلانية لموقع الجمعية كل سنة:
- ❖ يتم تقدير التكريم المناسب مع فريق العمل أو مع أصحاب الصلاحية عندما تكون إسهامات المتطوع نوعية.

(٢) من ١٠٠-٥١ ساعة وكان التقييم في أداة تقييم المتطوع لا تقل عن ٧٠%.

(٣) من ١٥٠ - ١٠١ ساعة وكان التقييم في أداة تقييم المتطوع لا تقل عن ٨٠%.

(٤) من ١٥١ ساعة فأكثر وكان التقييم في أداة تقييم المتطوع ٩٠% فأكثر

ملحق ب- المخالفات المحتملة من المتطوعين وآلية التعامل معها

درجة المخالفة	الاجراء	العقوبة	المخالفة
الدرجة الأولى	اشعار المتطوع وعمل محضر بالواقعة واحالته للجهة المختصة (داخليا أو خارجياً)	يحرم من المكافآت والميزات ومن الشهادة وعدم قبوله في التطوع وإحالته للجهات المختصة	١- الوقوع في أي من المخالفات المنصوص عليها في نظام مكافحة التحرش في المملكة
			٢- الوقوع في أي من المخالفات المنصوص عليها في نظام الجرائم المعلوماتية في المملكة
			٣- جمع التبرعات باسم جمعية المدينة للتوحد من غير تكليف رسمي
			٤- الاخلال بالسرية كإفشاء أي من اسرار العمل او نسخ او تصوير أو نشر أي من الملفات، بصفة عامة كل امر يتعلق بأعمال الجمعية.
الدرجة الثانية	اشعار المتطوع وإنذار كتابي وفي حال تكررت المخالفة يتم انهاء فرصته التطوعية	تلفى المميزات والمكافآت وعدم قبوله في التطوع، ويحرم من الشهادة في حال تكررت المخالفة	١- عدم التقيد بتعليمات المشرف الفني أو المشرف الاداري
			٢- التواصل مع وسائل الإعلام أو نشر أي معلومة عن الجمعية أو المستفيدين من خدماتها دون أخذ الموافقة الرسمية من جهات الاختصاص بالجمعية كما يلزم المتطوع التقيد بحدود عمله التطوعي وفق ما حدد له من مهام
			٣- عدم الالتزام بقواعد الذوق العام من ناحية المظهر والسلوك.
			٤- عدم المحافظة على العهد أو التهاون في استخدامها مما أدى الى تلفها
			٥- الاعتداء بالقول أو الفعل أو الخروج عن آداب اللباقة بحق أي من منسوبي الجمعية أو المستفيدين أو المتطوعين الآخرين.
			٦- استخدام موارد الجمعية بشكل غير لائق أو لأغراض شخصية
			٧- إثارة المشكلات (التنمر- التلفظ بألفاظ بذيئة- الاعتداء بالضرب) في فريق العمل مما يؤثر على العمل التطوعي وبرامج الجمعية
الدرجة الثالثة	التنبيه الشفهي ويسجل في سجل المخالفات وفي حال تكررت المخالفة يتم انذاره كتابياً	في حال التكرار يحرم من المكافآت والمميزات	١- عدم الالتزام بأداء المهام الموكلة له في الفرصة التطوعية
			٢- عدم الالتزام بمدة التطوع المحددة وبدون عذر مقبول
			٣- عدم اتباع تعليمات الامن والسلامة
			٤- التدخين داخل مقر الجمعية أو في الأماكن المحظورة