



نمكّن الفرد لينمو المجتمع
empowering individuals to develop the society



دليل السياسات والاجراءات Policies and Procedures Manual

قائمة المحتوي

الموضوع	الصفحة
التعريف بالمصطلحات الواردة بالدليل	02
النطاق الأول: التخطيط والتعزيز	04
النطاق الثاني: تصميم الفرص والاستقطاب	08
النطاق الثالث: الفرز والتسكين	10
النطاق الرابع: التوجيه والتدريب	13
النطاق الخامس: الدعم والإشراف	15
النطاق السادس: التكريم والتقدير	21
نماذج وحدة التطوع	22

التعريف بالمصطلحات الواردة بالدليل:

• التطوع:

هو النشاط الذي يقوم به المتطوعين بشكل فردي أو جماعي بإرادة ذاتية لخدمة المجتمع عبر مهام محددة من خلال المشاريع التطوعية أو المنظمات غير الربحية من غير ترقب لعائد مالي.

• المتطوع/المتطوعون:

المواطنون أو المقيمون ممن يعملون فرديًا أو جماعيًا بشكل منتظم أو من خلال فرص مؤقتة لخدمة المجتمع من غير ترقب لمكافأة مالية.

• المنظمة:

يقصد بها ما جد للتنمية المجتمعية.

• إشراك المتطوعين:

أهداف المنظمة واستراتيجيتها التي تسعى إلى تحقيقها من خلال إشراك المتطوعين.

• وحدة التطوع:

وحدة تنظيمية متخصصة في المنظمة يتم من خلال تخطيط برامج التطوع وتنظيمها وتوجيهها وتقويمها عبر عمليات ونظم إدارية واضحة ومحددة.

• أخصائي التطوع:

الشخص المكلف بإدارة عمليات التطوع والموارد وتنفيذ الخطة لتحقيق استراتيجية المنظمة من إشراك المتطوعين.

• مشرف الفرصة التطوعية:

الشخص القائم بطلب المتطوعين بحسب الاحتياج ومن ثم الإشراف المباشر على المتطوع الذي تم قبوله.

• مدير المواهب والكفاءات:

مدير إدارة المواهب والكفاءات التي تضم تحتها وحدة التطوع.

• إدارة التميز المؤسسي:

إدارة ضبط الجودة في ما جد للتنمية المجتمعية.

• الأدوار التطوعية:

توصيف للمهام والأعمال المطلوب تنفيذها والمدى الزمني لها وفق الاحتياجات الحقيقية للمنظمة ومبادراتها وأقسامها، بما يوضح المهام المطلوبة ويمنع الازدواجية ويساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

• دليل السياسات والإجراءات:

السياسات: هي قواعد توضح ما يجب الالتزام به من قبل العاملين والمتطوعين في المنظمة. الإجراءات: توضح وتشرح كيفية تنفيذ.

• التطوع المهاري:

يكون التطوع في تنفيذ مهام إدارية داخل المنظمة.

• التطوع الاحترافي:

يكون التطوع بتقديم استشارات لمستفيدي المنظمة أو للتطوير الإداري الداخلي للمنظمة.

• مذكرة الالتزام:

مذكرة بمثابة عقد بين المنظمة والمتطوع.

• استمارة بنك المتطوعين:

استمارة الكترونية لتسجيل الراغبين بالتطوع وذلك لتجميع قاعدة بيانات متطوعين بمختلف التخصصات والخبرات.

• لقاءات على كرسي ماجد:

هي لقاءات مجدولة أسبوعيًا يتم استضافة مستشارين متخصصين في مجالات متعددة لمناقشة موضوع محدد يتعلق بزيادة الأعمال يتم فيه النقل المعرفي لأفراد المجتمع من أصحاب المشاريع ورواد الأعمال وياورهم مستشار متخصص خلال اللقاء.

• لقاءات سفراء ماجد:

هي لقاءات مجدولة أسبوعيًا يتم استضافة عملاء ماجد المستفيدين من مبادراتها الداخلية ليتم مناقشة قصص نجاحهم ودور ماجد في تطويرهم ومقل مهاراتهم العملية ويتم محاورتهم من قبل مستشار متخصص.

• شركات القطاع الخاص:

هي الشركات التي يتم معها عقد اتفاقيات تعاون للاستفادة من الساعات التطوعية المتخصصة في تنفيذ المسؤولية الاجتماعية عبر ترشيح منسوبيها لتنفيذ ساعاتهم التطوعية في ماجد.

النطاق الأول: التخطيط والتعزيز

السياسة:

تلتزم المنظمة بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها تجاه إشراك المتطوعين على نحو يعكس قيم المنظمة تجاه إشراكهم وإتاحتها للنشر الداخلي والخارجي.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بصياغة نموذج أولي لمنطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين مع تغيير الاستراتيجية بحضور الإدارات الموازية والإدارة التنفيذية.
- تقوم إدارة التميز بمراجعة واعتماد نموذج منطلقات ورؤية في خلال 03 أيام عمل من رفع النموذج الأولي.
- تلتزم الإدارة التنفيذية بعمليات الاعتماد النهائية في خلال 03 أيام عمل.
- يشرف أخصائي التطوع على ضمان نشر نموذج المنطلقات والرؤية لإشراك المتطوعين على الموقع الرسمي للمنظمة ومواقع التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى دليل المتطوع.
- (نموذج السياسة العامة لإشراك المتطوعين في المنظمة).

السياسة:

تلتزم المنظمة بنشر ثقافة العمل التطوعي بين العاملين باعتبارها أحد أدوار وحدة التطوع.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع على وضع مسودة أولية لخطة تشغيلية تتضمن نشر ثقافة التطوع كهدف بنهاية السنة التشغيلية للمنظمة مع ضمان تنوع الأنشطة وشموليتها لجميع مستويات العاملين في المنظمة.
- يراجع أخصائي التطوع المحتوى مع مدير المواهب والكفاءات ثم إدارة التميز المؤسسي لاعتماده خلال 02 يوم عمل.
- تقوم إدارة التميز المؤسسي بمتابعة وقياس الخطة التشغيلية بشكل ربعي.

- يقوم مدير المواهب والكفاءات بوضع بنود في أجنحة الاجتماعات الدورية لمناقشة قضايا التطوع بمساعدة أخصائي التطوع.

السياسة:

تتبنى المنظمة عمليات البناء للسياسات والإجراءات الخاصة بالعمل التطوعي، ويتم مراجعتها بشكل سنوي، أو متى تستدعي الحاجة للمراجعة أو التعديل.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بكتابة السياسات والإجراءات الخاصة بالعمل التطوعي بناء على احتياج المنظمة.
- يشرك أخصائي التطوع مدير المواهب والكفاءات وإدارة التميز المؤسسي للمراجعة النهائية واعتماد الدليل خلال 03 أيام عمل لبدء التنفيذ.
- يقوم أخصائي التطوع بالتأكد من فاعلية الإجراءات الخاصة بالسياسات بشكل دوري.
- يرفع مدير المواهب والكفاءات (مدير التطوع) دليل السياسات والإجراءات إلكترونياً على منصة نشر الأنظمة الداخلية والإشراف على رفعها للموقع الإلكتروني للمنظمة.
- يقوم أخصائي التطوع بعكس السياسات والإجراءات الخاصة بالمتطوع في دليل المتطوع وتحديثها بشكل دوري.

السياسة:

تُعين المنظمة شخصاً أساسياً بدوام كامل لتولي مسؤولية مهام إدارة التطوع، مع وضع وصف وظيفي يحدد المسؤوليات والصلاحيات ويراجع بانتظام.

الإجراءات:

- يقوم مدير المواهب والكفاءات بمراجعة وتصميم الوصف الوظيفي بحسب المهام المطلوبة من قبل وحدة التطوع متى ما دعت الحاجة.
 - تلتزم إدارة المواهب والكفاءات بتوفير المورد البشري المناسب لشغل وظائف وحدة التطوع.
 - تلتزم إدارة المواهب والكفاءات بتمكين وتدريب وتأهيل منسوبي وحدة التطوع.
 - تلتزم المنظمة بتقديم الدعم اللازم لوحدة التطوع لتحقيق أدوارها.
- (ملف الميثاق الأخلاقي للمنظمة وأخصائي التطوع)

السياسة:

تلتزم المنظمة في خطتها السنوية بوضع مؤشرات تشغيلية لوحدة التطوع بناء على الدور المراد تحقيقه، وضمان امتلاك المتطوعين كافة الموارد والمواد اللازمة لتنفيذ أدوارهم بفعالية.

الإجراءات:

- تلتزم المنظمة بوضع أهداف تشغيلية ومؤشرات أداء مبنية على النطاقات لوحدة التطوع سنويًا مع وضع آلية قياس ومتابعة دورية.
- تقوم وحدة التطوع بوضع مسودة الأنشطة بناء على الاحتياج والتي تخدم الأهداف التشغيلية وتراجع من إدارة المواهب والكفاءات ثم من إدارة التميز المؤسسي.
- تعتمد الخطة التشغيلية للوحدة من قبل الإدارة التنفيذية وتخصص لها الموارد اللازمة لتحقيقها.
- يتم قياس مخرجات الوحدة بناء على المؤشرات التشغيلية بشكل ربع سنوي.
- يتم تقييم أداء وحدة التطوع بناء على الخطة التشغيلية نهاية كل سنة.

السياسة:

تتبنى المنظمة استخدام التقنية وأتمتة العمليات في كافة المعاملات والإجراءات ومراحل إدارة التطوع.

الإجراءات:

- تستثمر إدارة المنظمة التقنية الحديثة وتحدد القنوات المناسبة التي تخدم العملية التطوعية في المنظمة.
- تعرض المنظمة رؤيتها تجاه المتطوعين، ورؤيتها في إشراكهم، وتنشر إسهاماتهم على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بها.
- تقوم المنظمة بتسويق الفرص التطوعية في صفحاتها موقعها الإلكتروني أو المنصات المخصصة لنفس الغرض.
- تقوم المنظمة بقياس كفاءة وفاعلية الوسائل التقنية المستخدمة في إشراك المتطوعين واستخدام أكثرها وصولاً وانتشاراً.
- تستخدم المنظمة الأجهزة الحديثة والبطاقات الممغنطة لضمان سهولة أداء الفرصة التطوعية للمتطوعين داخل المنظمة.

النطاق الثاني: تصميم الفرص والاستقطاب

السياسة:

تلتزم المنظمة بتحديد وحصر احتياج المتطوعين وأدوارهم التطوعية بناء على احتياج المنظمة والأهداف التشغيلية للمنظمة.

الإجراءات:

- يرسل أخصائي التطوع نموذج تحديد الاحتياج للمتطوعين للإدارات الداخلية، ليتم رفع الاحتياجات بناء على الاحتياج الإداري للقسم والمبادرات المجتمعية المخططة سنويًا.
- يقوم أخصائي التطوع بتقييم احتياجات المنظمة من المتطوعين في المحاور التالية خلال 02 يوم عمل:
 - 1- الأعمال الإدارية والتنفيذية في المنظمة.
 - 2- البرامج والمبادرات في المنظمة.
- يقوم أخصائي التطوع ومدير المواهب والكفاءات باعتماد الاحتياجات بناء على الأولوية واعتمادها في مؤشرات أداء وحدة التطوع مع إدارة التميز المؤسسي.
(استمارة تحديد احتياج التطوع)

السياسة:

تلتزم المنظمة بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية توضح المهام والمهارات وأساليب الدعم المقدمة للمتطوعين مع مراعاة جميع المخاطر المحتملة المتعلقة بعملية إدارة التطوع في جميع مراحله.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بتوجيه العاملين في المنظمة بكيفية كتابة الفرص التطوعية عبر نموذج الفرصة التطوعية للاحتياجات المعتمدة.
- تقوم الإدارات الموازية بتصميم الفرص التطوعية بإشراف من أخصائي التطوع.
- يقوم أخصائي التطوع بتحديد العائد الاقتصادي للساعات التطوعية التي تم تحديدها من قبل الإدارات الموازية.
- يقوم أخصائي التطوع باعتماد الفرص التطوعية ويقوم بإنشاء رابط لاستقطاب المتطوعين.

- يقوم أخصائي التطوع بالإشراف على الإعلان عن الفرص التطوعية باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي.
- ويستثنى من ذلك المتطوعين المستشارين في لقاءات على كرسي ماجد، بالإضافة إلى المستشارين المتطوعين التابعين لشركات القطاع الخاص تم عقد اتفاقيات تعاون للاستفادة من ساعات التطوع لمنسوبهم، بالإضافة إلى متطوعين لقاءات سفراء ماجد.
- (استمارة تصميم الفرص التطوعية – نموذج مواقع احتساب العائد الاقتصادي).

السياسة:

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

الإجراءات:

- يراعي أخصائي التطوع تنوع الفرص التطوعية المصممة باستقطاب أكبر عدد وأوسع شريحة من المتطوعين للفرص التطوعية المبنية على الاحتياج.
- يلتزم أخصائي التطوع بإتاحة فرصة التسجيل لجميع الراغبين الذين يحققون اشتراطات الفرص التطوعية المتاحة، ويلتزمون بالقيم والميثاق الأخلاقي الخاصة بالمنظمة.
- يعمل أخصائي التطوع على تقييم كافة طلبات التقديم التي تصل قبل اغلاق موعد التقديم للفرصة.
- يحرص أخصائي التطوع على أن تكون عملية التقييم نزيهة وعادلة متوافقة مع المعايير.

السياسة:

تضمن المنظمة الاستقطاب العادل.

الإجراءات:

- يراعي أخصائي التطوع تنوع الفرص التطوعية المصممة لتستقطب أكبر عدد وأوسع شريحة من المتطوعين للفرص التطوعية.
- يلتزم أخصائي التطوع بإتاحة فرصة التسجيل لجميع الراغبين الذين يحققون اشتراطات الفرص التطوعية المتاحة، ويلتزمون بالقيم والميثاق الأخلاقي الخاصة بالمنظمة.

- يعمل أخصائي التطوع على تقييم كافة طلبات التقديم التي تصل قبل اغلاق موعد التقديم للفرصة.
 - يحرص أخصائي التطوع على أن تكون عملية التقييم نزيهة وعادلة متوافقة مع المعايير الموضحة في الإعلان.
 - يأخذ أخصائي التطوع في الاعتبار دور التواصل المستمر مع المتقدمين في هذه المرحلة ومواءمة الفرص التطوعية بناء على التنوع في دوافع المتطوعين المحتملين.
 - ويستثنى من ذلك المتطوعين المستشارين في لقاءات على كرسي ماجد بالإضافة إلى المستشارين المتطوعين التابعين لشركات القطاع الخاص تم عقد اتفاقيات تعاون للاستفادة من ساعات التطوع لمنسوبهم بالإضافة إلى متطوعين لقاءات سفراء ماجد. حيث أن المتطوعين في لقاءات على كرسي ماجد هم مستشارين محترفين لا يتطلب عمل مقابلات شخصية معهم، بالإضافة الى منسوبي الشركات المتعاونة معنا لتقديم الساعات التطوعية باعتبار مناصبهم ومسمياتهم الوظيفية في جهات عملهم، اما بالنسبة لسفراء ماجد يتم استقطاب عملاء ماجد المستفيدين من مبادراتنا الداخلية لذلك تم عمل مقابلات مسبقة معهم في إدارة المشاريع.
- (نموذج المقابلة الشخصية)

النطاق الثالث: الفرز والتسكين

السياسة:

تتخذ المنظمة الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بحفظ بيانات المتطوعين إلكترونياً مع إغلاق صلاحية الاطلاع عليها من قبل العاملين في المنظمة.
- يمنع أخصائي التطوع مشاركة بيانات المتطوعين مع أي شخص أو جهة إلا في حال الموافقة الخطية من قبل المتطوع.

السياسة:

تلتزم المنظمة في عملية الاستقطاب والفرز الأولي بطلب المعلومات الأولية فقط التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية (مثال: الاسم -التخصص -البطاقة الشخصية -أرقام التواصل).

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بإعداد استمارة الكترونية (بنك المتطوعين) على رابط إلكتروني سنوي.
- يشرف أخصائي التطوع على نشر رابط الاستمارة الالكترونية (بنك المتطوعين) على قنوات الوصول للمتطوعين (وسائل تواصل اجتماعي -إيميل -SMS).
- في حال استلام سير ذاتية يقوم أخصائي التطوع بجمعها وفرزها بناء على المهارات.
- يقوم أخصائي التطوع بتحديث بيانات المتطوعين سنوياً.
(استمارة بنك المتطوعين)

السياسة:

تلتزم المنظمة بإبلاغ المتطوعين في حال عدم قبولهم وتقديم التغذية الراجعة لهم.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بإرسال رسالة اعتذار مناسبة عبر البريد الإلكتروني، مع ذكر أسباب عدم موافقة المتطوع للفرصة التطوعية.
- يقوم أخصائي التطوع بتوجيه الغير مقبولين لفرص تطوعية أخرى – إن وجدت –.

السياسة:

تلتزم المنظمة بتوضيح تفاصيل الفرصة التطوعية للمتطوع خلال فترة الاستقطاب والتسكين.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بإرسال توصيف الفرصة التطوعية والمهام المطلوبة من خلال استمارة تصميم الفرصة التطوعية على البريد الإلكتروني قبل المقابلة الشخصية.
 - يقوم أخصائي التطوع بالتحقق من مدى استيعاب المتطوع من المهام المطلوبة وإمكانية تنفيذه للمهام خلال المقابلة الشخصية.
 - يقوم أخصائي التطوع بإشراك مشرف الفرصة التطوعية في المقابلة الشخصية للتوضيح الإضافي للفرصة التطوعية في حال الحاجة لذلك.
 - ويستثنى من ذلك المتطوعين المستشارين في لقاءات على كرسي ماجد بالإضافة إلى المستشارين المتطوعين التابعين لشركات القطاع الخاص تم عقد اتفاقيات تعاون للاستفادة من ساعات التطوع لمنسوبيهم بالإضافة إلى متطوعين لقاءات سفراء ماجد. حيث أن المتطوعين في لقاءات على كرسي ماجد هم مستشارين محترفين لا يتطلب عمل مقابلات شخصية معهم، بالإضافة إلى منسوبي الشركات المتعاونة معنا لتقديم الساعات التطوعية باعتبار مناصبهم ومسمياتهم الوظيفية في جهات عملهم، أما بالنسبة لسفراء ماجد يتم استقطاب عملاء ماجد المستفيدين من مبادراتنا الداخلية لذلك تم عمل مقابلات مسبقة معهم في إدارة المشاريع.
- (نموذج توصيف الفرصة التطوعية – نموذج المقابلة الشخصية).

السياسة:

تهتم المنظمة بالتواصل مع المتطوعين أثناء إجراءات التسكين لمعرفة مدى ملائمة الفرصة للدوافع الشخصية.

الإجراءات:

- يدير أخصائي التطوع كافة عمليات وحدة التطوع باعتبار الموازنة بين رغبات ودوافع المتطوع وإسهامه في تحقيق رسالة المنظمة وفقا لسياسة إشراك المتطوعين.
- يحرص أخصائي التطوع على أخذ التغذية الراجعة من المتطوعين بشكل مستمر ودوري للتأكد من تحقق العائد النفعي على المتطوع من عملية التطوع.

السياسة:

تلتزم المنظمة بتوثيق مذكرة التزام مع المتطوعين المقبولين في الفرصة التطوعية.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بتوثيق مذكرة الالتزام مع المتطوعين الذين تم قبولهم بالتوقيع على الفرصة التطوعية التي سوف يؤدونها أثناء المقابلة الشخصية.
- يقوم المتطوع بتوقيع مذكرة الالتزام بعد قراءته.
- يقوم أخصائي التطوع بتركيب مذكرة الالتزام.
- يقوم مدير المواهب والكفاءات بتوقيع مذكرة الالتزام ومن ثم ختمه بالختم الرسمي للمنظمة.
- ويستثنى من ذلك المتطوعين المستشارين في لقاءات على كرسي ماجد بالإضافة إلى المستشارين المتطوعين التابعين لشركات القطاع الخاص تم عقد اتفاقيات تعاون للاستفادة من ساعات التطوع لمنسوبهم بالإضافة إلى متطوعين لقاءات سفراء ماجد. يتم الاتفاق عن طريق مكالمة هاتفية أو بريد إلكتروني أو رسائل نصية ليتم تحديد الموعد والمتطلبات لإتمام الفرصة التطوعية.

(نموذج مذكرة الالتزام)

السياسة:

تلتزم المنظمة بتعريف جميع المتطوعين الجدد بالمنظمة وأهدافها والسياسات والإجراءات بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بالفرصة التطوعية.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بعمل ملف تعريف عن المنظمة قابل للتوظيف والعرض بأكثر من طريقة.
 - يقوم أخصائي التطوع بتحديد الطريقة المناسبة لتعريف كل متطوع عن الجمعية وبرامج الجمعية وإنجازاتها وإداراتها وأدوارها الأساسية.
 - يقوم أخصائي التطوع بتزويد المتطوعين بالمعلومات الموضحة للسياسات والإجراءات الخاصة بوحدة التطوع وتعريفهم بآليات الأعمال الخاصة فيهم كمتطوعين.
 - يقوم أخصائي التطوع بتعريف كل متطوع على المدير المباشر وفريق العمل.
 - ويستثنى من ذلك المتطوعين المستشارين في لقاءات على كرسي ماجد بالإضافة إلى المستشارين المتطوعين التابعين لجهات تم عقد اتفاقيات تعاون للاستفادة من ساعات التطوع لمنسوبيهم بالإضافة إلى متطوعين لقاءات سفراء ماجد.
- (نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد -الملف التعريفي بالمنظمة -دليل المتطوع - الميثاق الأخلاقي -سياسات وإجراءات المتطوعين)

السياسة:

تلتزم المنظمة بتوفير التدريب اللازم للمتطوع عن طريق التدريب على رأس العمل بمساعدة المشرف للفرصة التطوعية أو من خلال المشاركة في البرامج التدريبية التي تقدمها المنظمة.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية الضرورية عند تصميم الفرص التطوعية إذا لزم الأمر.
- يقوم أخصائي التطوع بتوفير التدريب اللازم إذا دعت طبيعة الفرصة التطوعية المكلف بها إلى ذلك (توفير تدريب مجاني أونلاين أو حضوري).
- تعطي وحدة التطوع الأهمية للمتطوع في المشاركة في البرامج التدريبية التي تقدمها المنظمة إذا كانت تدعمه في مجال عمله التطوعي.
- يقوم المشرف على الفرصة التطوعية بتدريبه على رأس العمل متى دعت الحاجة إلى ذلك بما لا يتعارض مع واجباته الأخرى.
- توفر وحدة التطوع مصادر التعلم، والتطوير في مجالات العمل المتعلقة بطبيعة أنشطة المكتب، وتتاح هذه المصادر للمتطوعين.
- ويستثنى من ذلك المتطوعين المستشارين في لقاءات على كرسي ماجد بالإضافة إلى المستشارين المتطوعين التابعين لشركات القطاع الخاص تم عقد اتفاقيات تعاون للاستفادة من ساعات التطوع لمنسوبيهم بالإضافة إلى متطوعين لقاءات سفراء ماجد.
(نموذج تحديد الاحتياج التدريبي).

السياسة:

تلتزم المنظمة بتوفير جميع المواد اللازمة لأداء الفرصة التطوعية، وفي حال تم تكليفه ببعض المصاريف فتلتزم المنظمة بتعويض المتطوع عن أي مصروفات يتحملها جراء العمل التطوعي.

الإجراءات:

- تقوم وحدة التطوع بإعلام المتطوعين بسياسة المنظمة في تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها وقد تشمل هذه الأدوات اللازمة لتنفيذ الدور التطوعي.
- تقوم وحدة التطوع بتوفير الأدوات والمبالغ التي يحتاجها المتطوع قبل الشروع في مهمتهم التطوعية التي تتطلبها.
- في حال تم تكليف المتطوع بمصروفات فلا بد من الإدارة المباشرة بتعبئة النموذج الخاص برفع طلب صرف مالي ويتم اعتماده بإرسال بريد إلكتروني من أخصائي التطوع.
- يقوم أخصائي التطوع بتعميم نموذج خاص بطلب التعويض للمتطوعين عن أي مصاريف ذات علاقة بالدور التطوعي قد يتحملها المتطوع ولم يتم تغطيتها مسبقاً، بحيث يقوم المتطوع بتعبئة النموذج وإرفاق (الفواتير ونحوها) متطلباته وتسليمه احتاج إليها إتمام عملية إلى مسؤوله المباشر لطلب التعويض.
- يحتفظ المتطوع بالفواتير التي توضح مصاريف الجيب التي تكلفها والتي تتعلق بعمله التطوعي بعد أخذ الموافقة من مسؤول التطوع، ويتم إرفاق هذه الفواتير مع طلب التعويض الذي يقدمه.
- يتم دراسة طلب التعويض المقدم وتقديم التعويض للمتطوع بحسب سياسات المنظمة، ويتم الرد على المتطوع خلال 03 أيام عمل من تاريخ استلام طلب التعويض.
(نموذج تعويض المصروفات)

السياسة:

تلتزم المنظمة بتوفير بيئة عمل نظيفة وصحية وآمنة لجميع المتطوعين الذين يعملون بها. وترى المنظمة أن هذا الالتزام هو مظهر من مظاهر تقديرها لجهود المتطوعين، ومعين لهم على الوفاء بمهامهم على أكمل وجه.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بإعلام المتطوعين بحقوقهم ومسؤولياتهم الخاصة بالأمن والسلامة وحثهم على الامتثال لجميع القوانين والمبادئ التوجيهية ذات الصلة.
- تخصص المنظمة مساحة عمل نظيفة وآمنة للمتطوعين مع أدوات مناسبة (مكاتب نظيفة، حمامات نظيفة، الخ)، ويتم التأكد من تزويد هذه البيئة بأدوات الأمان والسلامة اللازمة (طفائيات الحريق، حقائب الإسعافات الأولية، الخ).
- تتأكد وحدة التطوع من أن جميع المخاطر التي قد تحتف ببيئة عمل المتطوعين محددة ومقيمة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليلها، ويتم القيام بتفحص المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري.

السياسة:

تلتزم المنظمة بتزويد المتطوعين بأشكال الدعم والإشراف التي تقدمها المنظمة لهم، والأشخاص الذين يجب الاتصال بهم بخصوص أدوارهم.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بتحديد العوامل المتعلقة بالدور والتي ستؤثر على طبيعة نشاط الإشراف والمتابعة (مدة الدور، احترافي أو مهاري، المخاطر المحتملة، المهارات المطلوبة الخ).
- يعتمد أخصائي التطوع تصنيف المتطوعين وفقا للعوامل التي تؤثر على طبيعة وطريقة الإشراف والمتابعة.
- يقوم أخصائي التطوع باعتماد مستوى وطريقة الإشراف والمتابعة المناسبة لكل متطوع في الدور التطوعي، ويتم إبلاغ المشرف على الفرصة التطوعية بذلك. (نموذج احتساب الساعات التطوعية – حقوق وواجبات المتطوع)

السياسة:

- تزود المنظمة المتطوعين بالمعلومات المتعلقة بالإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها.
- المقصود بسوء السلوك والتصرف من قبل المتطوع هو السلوك الذي يؤدي إلى خرق المسؤولية القانونية أو التعاقدية؛ أو سياسات وأخلاقيات المنظمة في العمل التطوعي وقيمها والتي تبرر اتخاذ إجراءات عقابية قد تصل إلى الطرد الفوري.
- من أمثلة سوء السلوك:
 - ❖ سرقة ممتلكات أو أموال من العمل التطوعي.
 - ❖ الإضرار العمدي للممتلكات.
 - ❖ تعاطي المخدرات والخمر أو غيرها من المحرمات.
 - ❖ التحرش اللفظي أو الجسدي بأي موظف ومتطوع آخر، أو أي شخص آخر وبخاصة فيما يتعلق بالعرق أو الجنس أو الدين.
 - ❖ تزوير أي من سجلات العمل التطوعي لتحقيق مكاسب شخصية ونيابة عن أي موظف أو متطوع آخر.
 - ❖ الإدانة بارتكاب جريمة جنائية.
 - ❖ عدم التزام الآداب الإسلامية فيما يتعلق بالتعامل بين الجنسين.
 - ❖ أي سلوكيات أخرى تحددها المنظمة علم المتطوع بها.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع ومشرف الفرصة التطوعية معًا بتقديم النصيحة للمتطوع في المخالفات الخفيفة، إضافة إلى لفت النظر ونحوها.
- يقدم تقرير مكتوب إلى مدير التطوع عند تكرار الخطأ والإصرار عليه. ويتم الاحتفاظ بنسخة من التقرير في ملف التطوع بشكل آمن.
- في حال ارتكاب ما يبرر إنهاء عقد التطوع يقوم أخصائي التطوع بكتابة تقرير للحالة مع الاحتفاظ بنسخة منه في ملف التطوع ومن ثم إخطاره بإنهاء التعاقد معه
- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بقرار الفصل والمغادرة أو غيره. (نموذج لائحة المخالفات والعقوبات)

السياسة:

تقدم المنظمة للمتطوعين تغذية راجعة حول أدوارهم ومشاركاتهم مع المنظمة.

الإجراءات:

- يقوم مشرف الفرصة التطوعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود أخصائي التطوع المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
 - تعتمد وحدة التطوع آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.
- (استمارة تقييم المتطوع – استمارة قياس رضا المستفيدين من التطوع)

السياسة:

تقدم المنظمة جلسات الإشراف والدعم فرديًا أو جماعيًا في إطار ما يقتضيه مستوى المسؤولية والضغوط المرتبطة بالدور كما تلتزم بإعلام المتطوعين بكل التغييرات في المنظمة والتي تؤثر على أدوارهم.

الإجراءات:

- يقوم أخصائي التطوع بالاستماع لرأي المتطوع تجاه الدور الذي قام به وطريقة إشراكه في المنظمة عبر استمارة قياس الرضا عن الفرصة التطوعية.
 - يقوم أخصائي التطوع مع مشرف الفرصة التطوعية بإعطاء جلسات فردية وجماعية لدعم المتطوع في إتمام المهام المطلوبة منه والتغلب على التحديات والضغوط التي تواجههم.
 - يقوم مشرف الفرصة التطوعية بتبليغ أخصائي التطوع بالتغيير الطارئ.
 - يقوم أخصائي التطوع بإبلاغ المتطوع عن أي تغييرات قد تؤثر في أداء دوره وتوثيقه رسميًا عبر الإرسال على البريد الإلكتروني أو بالرسائل النصية.
- (استمارة قياس رضا المتطوع من الفرصة التطوعية)

السياسة:

تعطي المنظمة الأحقية للمتطوع برفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته.

الإجراءات:

- يلتزم أخصائي التطوع ببيان الحقوق الأساسية للمتطوعين ويؤكد على التزام المنظمة بها من خلال عرض دليل المتطوع ومن أهمها حق المتطوع في رفض الفرصة التطوعية ما لم تكن مناسبة.
- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصه التطوعية.
- يقوم أخصائي التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

السياسة:

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:

- تقوم المنظمة بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- تقوم المنظمة بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- تحدد المنظمة آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

السياسة:

تلتزم المنظمة بإبلاغ المتطوعين بآلية تقديم شكوى بما يتعلق بتعامل الموظفين أو المتطوعين الآخرين.

الإجراءات:

- يقوم المتطوع بتقديم شكوى عبر إرسال شكوى خطية إلى عنوان البريد الإلكتروني الخاص بوحدة التطوع Volunteer@majidsociety.org وفي حال كانت الشكوى بخصوص وحدة التطوع يتم الإرسال على OETeam@majidsociety.org.
- يقوم أخصائي التطوع بكتابة جميع الشكاوى وتوجيهها إلى إدارة المواهب والكفاءات (مدير التطوع).
- يقوم أخصائي التطوع بإرسال إيميل رسمي بتلقي الشكوى من قبل فريق الدعم في غضون ثلاثة (03) أيام عمل. سوف يتلقى المتطوع رسالة بريد إلكترونية تفيد بأن الشكوى قيد التحقيق.
- يتم العمل على الشكوى ويتلقى المتطوع الرد خلال (05) أيام عمل.
- سوف يجري التحقيق في الشكوى، وإن لزم الأمر تصعيد الشكوى إلى إدارة الامتثال التي سوف تعمل على التحقيق في الشكوى بشكل مكثف.
- تقوم إدارة المواهب والكفاءات بالتحقيق في الشكوى وتقييم جميع الأحداث التي أدت إلى تقديم المتطوع للشكوى أو التظلم، وجميع المعلومات المقدمة من المتطوع، للوصول إلى نتيجة عادلة.

(نموذج التظلم أو رفع شكوى)

النطاق السادس: التكريم والتقدير

السياسة:

تؤمن المنظمة بأهمية تكريم المتطوعين، وأنه جزء أساسي من عملية إدارة التطوع، ولذلك تسعى المنظمة إلى توفير الموارد المالية اللازمة لتنفيذ التكريم على الوجه الذي يحقق الأهداف المرجوة منه.

الإجراءات:

- تقوم وحدة التطوع بالتخطيط للتكريم والتقدير كجزء من أي برنامج أو مشروع تطوعي، ويوضع له إطار زمني وجزء خاص من الميزانية.
 - يحدد أخصائي التطوع المعايير التي يتم على أساسها التكريم بعد اعتمادها من قبل مدير إدارة المواهب والكفاءات، وذلك بالنقاش حولها على ضوء دوافع تطوع المتطوعين ودوافع وحدة التطوع ووضعها على هيئة نصوص واضحة للمتطوعين.
 - يحدد أخصائي التطوع أساليب التقدير وذلك بإجراء استقصاء عن طرق التقدير الممكنة وتقييم جدوى طرق التقدير من حيث الميزانية والنتائج، ويراعى في هذه الأساليب تنوعها مع دوافع المتطوعين المختلفة.
 - يقوم أخصائي التطوع بتحديد أي المتطوعين يستحق التقدير وذلك بالتواصل مع المشرفين معرفة مدى أداء المتطوعين وتحديد استحقاقاتهم في التطوع حسب المعايير الموضوعية.
 - يتم نشر الخطة على المهتمين للحصول على التغذية الراجعة ومراجعتها والاستفادة منها لوضع خطة التنفيذ ثم الخطوة الأخيرة حيث نشر الخطة النهائية.
 - يتم منح المتطوعين الذين تركوا المؤسسة والذين قاموا بالتزاماتهم كلها نحوها شهادات التقدير اللازمة وخطابات التوصية حول إنجازاتهم.
- (شهادة المتطوع المحترف – وثيقة إنجاز المتطوع المهاري)

قائمة المحتوي

الرابط	النموذج
اضغط هنا	السياسة العامة لإشراك المتطوعين
اضغط هنا	الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولأخصائي التطوع
اضغط هنا	استمارة تحديد احتياج التطوع
اضغط هنا	استمارة تصميم الفرص التطوعية (للإدارات والأقسام)
اضغط هنا	استمارة بنك المتطوعين
اضغط هنا	نموذج المقابلة الشخصية
اضغط هنا	نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوع
اضغط هنا	نموذج مذكرة الالتزام
اضغط هنا	نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد
اضغط هنا	الملف التعريفي بالمنظمة
اضغط هنا	دليل المتطوع
اضغط هنا	نموذج توصيف الفرصة التطوعية (للمتطوع)
اضغط هنا	الميثاق الأخلاقي للمتطوع
اضغط هنا	حقوق وواجبات المتطوع
اضغط هنا	سياسات وإجراءات المتطوعين
اضغط هنا	نموذج احتساب ساعات تطوعية
اضغط هنا	نموذج تعويض المصروفات
اضغط هنا	دليل لائحة المخالفات والعقوبات
اضغط هنا	استمارة تقييم المتطوع
اضغط هنا	استمارة قياس رضا المستفيدين من التطوع
اضغط هنا	استمارة قياس رضا المتطوع من الفرصة التطوعية
اضغط هنا	نموذج الشكوى أو التظلم
اضغط هنا	شهادة التطوع
اضغط هنا	وثيقة إنجاز ساعات تطوعية
اضغط هنا	استمارة بيانات ضيوف لقاء على كرسي ماجد
اضغط هنا	استمارة بيانات ضيوف لقاء سفراء ماجد
اضغط هنا	استمارة قياس رضا المستفيدين من البث المباشر
اضغط هنا	مواقع احتساب الساعات التطوعية