وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية حفظ النعمة بعسير (شكر)

مسجلة برقم ٧١٦

إدارة التطوع

دليل المتطوع

محتويات الدليل:

١ - تعريف بالجمعية ٣

٢ - الميثاق الأخلاقي للمتطوع ٤

٣ - حقوق المتطوع: ٧

٤ - التزامات المتطوع ١٠

٥ - السياسات التي تتعلق بعمل المتطوعين: ١٢

٦ - لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها ١٧

٧ - نماذج أعمال المتطوعين ١٨

١ - تعريف بالجمعية

جمعية شكر جمعية غير ربحية تأسست عام١٤٣٧هـ وتُعنى بتوعية المجتمع بأهمية حفظ النعمة وجمع الفائض من الطعام وتوزيعه على المستفيدين بأفضل معايير الجودة والسلامة الغذائية.
ومن أهدافها العامة:

- **إشراك المتطوعين في رسالة الجمعية والاستفادة القصوى من طاقات المجتمع واستثمارها في خدمة الجمعية .**

وتعنى الجمعية بـ **جمع فائض الطعام وتوزيعه على المستفيدين بأفضل معايير الجودة والسلامة الغذائية.**، كما نؤمن بأنه لا يمكننا تحقيق اهدافنا وأدوارنا الرئيسية إلا من خلال إشراك فعّال للمتطوعين حيث نعتقد ان التطوع عملية تبادلية بين جمعية شكر والمتطوع، وتعود بالنفع لكلا الطرفين، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين ترتكز على:

١ - تلتزم إدارة التطوع في جميع أنشطتها وبرامجها بقيم الإدارة والجمعية والضوابط الأخلاقية والإسلامية.
٢ - نلتزم بتوفير بيئة عمل تطوعية محفزة آمنة وابتكاريه لتشجيع العمل التطوعي.
٣ - تسكين المتطوعين على الفرص التطوعية من خلال مشاريع وبرامج الجمعية.
٤ - تدريب وتأهيل المتطوعين حسب نوعية المشاريع والبرامج المختلفة للجمعية.
٥ - محاولة استيعاب جميع الراغبين في العمل التطوعي وفق أنظمة وضوابط الجمعية.
٦ - نلتزم بتكريم المتطوعين وتقدير جهودهم وإبراز المتميزين منهم.
٧ - تعمل الجمعية على استقطاب المتطوعين وتشجيع ثقافة التطوع والتسويق لذلك عبر الوسائل المتاحة مثل وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها.
٨ - نلتزم بفتح قنوات تواصل فاعلة مع المتطوعين والسماع لمقترحاتهم وآرائهم وحل مشاكلهم.
٩ - تعمل الجمعية على توفير الفرص المتكافئة لجميع المتطوعين بالجمعية.
١٠ - تلتزم الجمعية بتطبيق قيم العدالة والشفافية في التعامل مع كافة المتطوعين دون تمييز او محاباة

- **رؤيتنا للتطوع...**

" أن نكون جمعية فاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، ويجد المتطوعون فيها بيئة جاذبة، ومساهمة في تنمية قدراتهم، وتشيد بجهودهم، ليساهموا معنا في نهضة مجتمعنا."

وسعياً لتحقيق هذه الرؤية فإن جمعيتنا تولي أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين، وتخصص لذلك موارد بشرية مؤهلة لتحقيق هذه الرؤية لتلبي طموحاتهم ولذلك فإننا نفتح أبوابنا لجميع الراغبين في التطوع عبر قنوات التواصل الرسمية:

الموقع الالكتروني: http://www.shukr.org.sa/
تلفون : ٠١٧٢٢٨٠٨٨٧
جوال : ٠٥٠٣٢٣٢٢٦٦
البريد الالكتروني: shukraseer@gmail.com

٢ - الميثاق الأخلاقي للمتطوع

هذا الميثاق يهدف إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المتطلبات المنوطة بالمتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء ممارسة العمل التطوعي.

إن الالتزام بالميثاق الأخلاقي يُسهِّلُ ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجودة وكفاءة عالية. من خلال التزامهم بالعناصر التالية:

٢-١. القيم والأخلاق:

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي، ومن رؤية المملكة ٢٠٣٠ بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية. ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

١ - الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
٢ - التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على الجمعية والمجتمع.
٣ - إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.
٤ - تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

٢-٢. 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:

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

٢ -٣. الموثوقية وتحمل المسؤولية:

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

٣ - متحملا لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.
٤ - يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
٥ - مدركاً لكونه لا يمثل الجمعية التي ينتمي إليها فقط، بل هو ممثل للوطن وقيمه ومبادئه.

٢-٤. التواصل الفعال:

ينمّي 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 الجمعية.
- أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

٢-٥. تقديم الدعم:

تنظر الجمعية لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عمليه الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه يُتوَقّعُ من المتطوع:

- أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدى فيه عمله التطوعي.
- أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة الجمعية في مجال العمل التطوعي.

٢-٦. الشخصية الإيجابية:

الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساهم 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 الجمعية وتسخير الإمكانات 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.

٢-٧. المهنية:

لابد 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:

١ -أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.

٢ -أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.

٣ -أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة الجمعية التي يتطوع معها.

٢-٨. المرجعية:

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

- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في الجمعية.
- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل الجمعية.

- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات الجمعية وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة.
- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية.
- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.

٢-٩. تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليته أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهمُّه شخصياً، أو تهم 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:

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

٢-١٠. المساواة في التعامل:

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.

٣ - حقوق المتطوع:

فيما يلي تعريف مختصر بحقوق المتطوع، والتي تتعهد الجمعية بالوفاء بها بمشيئة اللّه. ويتم ترجمة هذه الحقوق في جميع ممارسات الجمعية من خلال السياسات والإجراءات المتعلقة بالعمل التطوعي.

٣-١. التقديم على كافة الفرص المتاحة:

للمتطوع الحق على كافة الفرص المتوفرة والتي تطرحها الجمعية . ويحق له تولّيها ما دامت تتوفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية، ويكون له مرونة الاختيار في وقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض وسياسة الجمعية ومتطلبات الفرصة التطوعية.

٣-٢. 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.

٣-٣. تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

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

٣-٤. تعريف المتطوع بمهمته وصلاحياته:

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

٣-٥. تعريف المتطوع بمرجعيته:

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.

٣-٦. الاحتواء والاحترام:

للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترحاته وملاحظاته بوصفه عضوا ينتمي للمؤسسة.

٣-٧. السلامة:

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

٣-٨. الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم الجمعية من خلال مدير التطوع باطلاع المتطوّع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقا، 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 مثلا 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 الجمعية.
- تقوم الجمعية بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء الجمعية وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة في تطوير التطوع في الجمعية.

٣-٩. التدريب والتطوير

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف الجمعية المسؤولة عن التدريب في الجمعية 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 الجمعية التطوعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

٣-١٠. سرية المعلومات

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

٣-١١. 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 ٢٤ ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

٣-١٢. التظلم:

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

٣-١٣. التكريم والتقدير:

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

٣-١٤. إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

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

٤ – التزامات المتطوع

هذا هو الجزء الأساسي الثاني في هذا الدليل، ويهدف إلى بيان مسؤوليات المتطوع تجاه الجمعية 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:

٤-١. المسؤولية الاجتماعية:

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

٤-٢. التوقيع على اتفاق التطوع:

يقوم المتطوع والجمعية بعمل اتفاق تطوع يوضّح توقعات الجمعية من المتطوع، وتوقعات المتطوع من الجمعية.

٤-٣. الدوام وأوقات العمل:

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

٤-٤. سياسة الخصوصية والسرية:

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

٤-٥. 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 تهمه هو شخصيا، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أداؤه 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.
- 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 الجمعية 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.

٤-٦. المظهر الشخصي والذوق العام:

بحسب سياسة الجمعية 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.

٥ – السياسات التي تتعلق بعمل المتطوعين:

تحرص جمعية شكر على تنظيم العمل التطوعي في جميع مجالات، وفي أولويتها المحافظة على حقوق المتطوع وتنظيم مشاركته في الأعمال التطوعية، وذلك من خلال مجموعة من السياسات والإجراءات.

٥-١. حماية بيانات المتطوع

تكلف الجمعية 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 الجمعية (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

الإجراءات المتبعة في الجمعية:

١. تختار الجمعية مديراً لقسم التطوع وتسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات.
٢. يعد وصف الوظيفي الخاص بمدير التطوع والذي يشمل المهام والواجبات والمتطلبات الخاصة به
٣. ويتم تعيين مدير التطوع بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
٤. يضاف كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

٥-٢. حق المتطوع في التظلم

تكفل جمعية شكر لمتطوعين حقهم في رفع مشاكلهم أو تظلماتهم في حال واجهتهم صعوبات في أداء مهامهم، او في حال حدوث عدم توافق بين المتطوع وبقية العاملين في الجمعية.

الإجراءات المتبعة في الجمعية:

١. يشعر المتطوعين في اللقاء التعريفي بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، وتوضح الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله، أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية.
٤. يقدم المتطوع تظلمه من خلال استخدام "نموذج الشكاوى والتظلم" رقم (نموذج رقم ١٠)، ويرفع إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فيرفع إلى مدير التطوع.
٥. يكوّن القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٦. يحدد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام نموذج التظلم.
٧. يشعر المتطوع بنتيجة الشكوى خلال يومين من تاريخ الاجتماع، ويتضمن توضيحا لحق الطعن في القرار الصادر.
٨. عند الحاجة إلى مزيد من التحقيق مع أطراف التظلم، يشعر التطوع بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
٩. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إشعاره بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.

١٠. تشكل لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.

١١. يبلغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.

٥-٣. تقويم أداء المتطوعين

جودة أداء المتطوعين في تقديم الخدمات هو جزء من جودة الجمعية، لذا فإن قسم إدارة التطوع يقوم بشكل مستمر بتقييم أداء المتطوعين وجودة أدائهم، ويزودهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر. ويرتبط تقييم أداء المتطوع بشكل رئيسي بمهام الفرصة التطوعي إلى جانب المهارات اللازمة المؤثرة في القيام بمهام الفرصة التطوعي بشكل مميز.

الإجراءات المتبعة في الجمعية:

١. يقوم المرجع الفني للمتطوع بمتابعة أداء المتطوع ويقدم له الأشراف والتوجيه اللازم.

٢. يقوم المرجع الفني بتسجيل ملاحظاته عن أداء المتطوعين بشكل دوري في نموذج (متابعة أداء المتطوع)

٣. يقوم المرجع الفني بتحديد وقت لمقابلة كل متطوع لتزويدهم بالتغذية الراجعة والعمل على تحسين الأداء ومعالجة الملاحظات إن وجدت.

٤. يعبئ نموذج تقويم أداء المتطوعين من قبل المرجع الفني في نهاية العام أو عند انتهاء مهمة المتطوع.

٥. يوقع المدير الفني على نموذج التقويم مع كتابة التوصيات إن وجدت إلى مدير التطوع ب جمعية شكر لمراجعتها.

٦. ترفع نماذج تقويم أداء المتطوعين إلى المدير التنفيذي لاعتمادها.

٥-٤. أحقية المتطوعين في رفض المهام

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

الإجراءات المتبعة في الجمعية:

١. يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.

٢. يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة او المهام المطلوبة.

٣. يُبلغ المتطوع بالتحديثات والاجراءات المترتبة على طلبه.

٥-٥. تكريم المتطوعين ومنح شهادات المتطوعين

ترى جمعية شكر أهمية تكريم المتطوعين على جهودهم التي يبذلونها من خلال العمل في برامج جمعية شكر المختلفة ووعليه فإن جمعية شكر تتبع السياسات التالية في منح شهادات المتطوعين.

الإجراءات المتبعة في الجمعية:

١. تمنح جمعية شكر شهادة استحقاق التميز في العمل التطوعي لمن أكمل أو تجاوز (٥٠) ساعة تطوعية، ويتم إصدارها نهاية كل عام بدون طلب المتطوع.
٢. يمكن أن تمنح الشهادة لمن أكمل الساعات المحددة في أي وقت عند طلبه.
٣. تحدد الفترة التي تم احتساب عدد الساعات التطوعية خلالها وتوضح في شهادة التميز في العمل التطوعي. على أن يبدأ احتساب عدد الساعات من جديد بعد إصدار الشهادة.
٤. لمن لم يكمل (٥٠) ساعة تطوعية يحق له الحصول على خطاب شكر يفيد بمشاركته التطوعية.
٥. التاريخ المعتمد هو التاريخ الميلادي توافقاً مع التاريخ المعتمد في الجمعية.
٦. يكتب تاريخ الشهادة بناءً على آخر مشاركة للمتطوع.
٧. تحتسب الساعات التطوعية للمتطوعين وفقاً للائحة احتساب الساعات والمهام التطوعية المدونة بها.
٨. شهادات التطوع هي حق لمن شارك في سد احتياجات وذلك ضمن برامج جمعية شكر المعتمدة.
٩. لا يحق منح شهادة التطوع للمشارك في برنامج تطوعي لجهة أخرى غير الجمعية.

٥-٦. الإشراف والدعم

يرتبط الاشراف والمتابعة بشكل مباشر بمهام الفرصة التطوعي الواردة في وصف الفرصة التطوعي. وتقوم جمعية شكر في اللقاء التعريفي بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين

سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للدور التطوعي. وتسعى جمعية شكر إلى تبني آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف والمتابعة تراعي اختلاف مهارات وقدرات المتطوعين وكذلك اخلف الفرص التطوعية.

الإجراءات المتبعة في الجمعية:

١. تحديد العوامل المتعلقة بالفرصة التطوعي والتي ستؤثر على طبيعة نشاط الإشراف والمتابعة. (مدة الفرصة، تنفيذي أو إشرافي، المخاطر المحتملة، المهارات المطلوبة ...الخ)
٢. يتم اعتماد مستوى وطريقة الإشراف والمتابعة المناسبة لكل متطوع في الفرصة التطوعية، ويتم إبلاغ المسؤول المباشر عن المتطوع بذلك.
٣. يتم إشراك المتطوعين وأخذ آرائهم ومقترحاتهم في عملية التوجيه والأشراف ويتاح لهم الفرصة في المشاركة باتخاذ القرارات المتعلقة بوحدة التطوع والجمعية.

٥-٧. عدم تعريض المتطوعين للمخاطر

تتأكد جمعية شكر بشكل دوري بان جميع المخاطر التي قد تحف ببيئة عمل المتطوعين موضحة في نموذج توصيف الفرص التطوعية، كما تتأكد ايضاً بأنها مقيّمة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليصها او تفاديها أو تخفيف آثارها، كما يتم القيام بتفحص المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري ومراجعة ملاحظات المتطوعين حيال ذلك.

الإجراءات المتبعة في الجمعية:

١. تحصر المخاطر التي قد يتعرض لها المتطوعين أثناء القيام المتطوعين بمهامهم ويقيم أثرها. وتوضح في وصف الفرصة التطوعي، كما يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليصها أو استبعادها.
٢. تقوم إدارة التطوع بتقييم للمخاطر التي حدثت بالفعل لكل المواقع والأنشطة وأثرها على أصحاب المصلحة، وتتخذ الإجراءات المناسبة بناءً على التقييم إما باستبعاد المهمة أو تقليص عمل الخطر فيها.
٣. تطبق إدارة جمعية شكر إجراءات السلامة بشكل دوري ومستمر على مستوى جمعية شكر بشكل عام، وعلى مستوى إدارة التطوع بشكل خاص.

٦ - لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

من المتوقع من المتطوع التقيد بأنظمة الجمعية. إلا أنه في حال حدوث مخالفة من قبل المتطوع فإن الجمعية تضطر لاتخاذ إجراء للمحافظة على القوانين والأنظمة العامة وحماية الجمعية ومستفيديها. وفيما يلي بعض المخالفات والإجراءات التي تترتب على حدوثها. علما أنه في حال حدوث مخالفة خارج هذه القائمة فعلى إدارة الجمعية تشكيل لجنة لدراسة المخالفة إقرار الإجراء المناسب.

م	المخالفة	الاجراء لأول مرة	الإجراء المرة الثانية	الإجراء المرة الثالثة
١	جمع التبرعات باسم جمعية شكر من غير تصريح له	إنهاء الاتفاقية		
٢	الحديث حول بيانات سرية خاصة ب جمعية شكر والمستفيدين	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية	
٣	عدم المحافظة على المواعيد المتفق عليها في الجوانب التي يترتب عليها إضرار بالخدمات	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
٤	التصريح لوسائل الإعلام	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية	
٥	عدم المحافظة على التجهيزات الخاصة بالجمعية	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
٦	عدم الالتزام بإرشادات السلامة	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
٧	استخدام تجهيزات جمعية شكر في أغراض أخرى	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية	
٨	عدم التعاون مع بقية أفراد الفريق	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية
٩	عدم التزام المتطوع بالمهام الموكلة له	تنبيه شفوي	تنبيه خطي	إنهاء الاتفاقية

٧ – نماذج أعمال المتطوعين

٧-١. نموذج اتفاقية التطوع

بيانات الفرصة التطوعي					
مسمى الفرصة التطوعي			طبيعة الفرصة		
الإدارة			القسم / الفرع		
عدد الساعات الاسبوعية			الأيام		
بيانات المرجع الإداري	الاسم		بيانات المرجع الفني	الاسم	
	الوظيفة			الوظيفة	
	الجوال			الجوال	
	الايميل			الايميل	
البيانات الشخصية					
الوظيفة الأساسية			الجهة / المدينة		
رقم الجوال			ايميل		
الاسم			رقم السجل		

رسالة الجمعية:

يسر جمعية حفظ النعمة بعسير بمنطقة عسير أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بالجمعية، وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع مع جمعية حفظ النعمة بعسير في الفرصة الموضح أعلاه.

مرفق بهذه الاتفاقية نسخة من الوصف الوظيفي لدوركم والذي يحدد طبيعة العمل التطوعي الذي ستؤدونه والغرض منه، كما سيقوم (مدير إدارة التطوع) بتسليمكم نسخة من دليل المتطوع وترتيب جلسة تعريفية كاملة للعمل من اليوم الأول ويوفر لكم بالتنسيق مع (المرجع الفني) ما تحتاجون إلى معرفته لجعل تجربة التطوع مع جمعية حفظ النعمة بعسيرجديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين وسيقوم كذلك بتزويدكم بجميع النسخ التي يحتاجها المتطوعون للتعرف أكثر على جمعية حفظ النعمة بعسير وغاياتها وعلى رؤية جمعية حفظ النعمة بعسيرلعمل المتطوعين فيها، وتوضيح آلية التواصل مع المرجع الإداري(مدير إدارة التطوع) ، وكذلك توضيح العلاقة مع رئيسكم المباشرة الذي يعتبر (لمرجع الفني). ونرجو أن لا تترددوا في التواصل معهم بخصوص أي استفسارات حول أية أمور تتعلق بمهام دوركم التطوعي. ونؤكد أن هذا اتفاق تطوع والإلزام فيه شرفي فقط، ولديك الحرية في الانسحاب في أي وقت.

سائلين الله أن يجزل لكم الأجر والثواب.

ما نتوقعه منكم	تتوقع منكم جمعية حفظ النعمة بعسير التطوع بعدد الساعات المتفق عليها والأوقات المقترحة من قبلكم وإعلام مدير التطوع في حالة أي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الاوقات، وكذلك الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه .
ما تقدمه الجمعية	ستقوم جمعية حفظ النعمة بعسير بتعريفكم بسياساتها و بدوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف الجمعية، والتعريف بسياسات وإجراءات التطوع في الجمعية؛ والتوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بدوركم وكذلك التدريب والتأهيل، وتوضيح آلية العلاقة والدعم المقدم من مرجعكم الإداري والرئيس المباشر، وستجدون أيضا التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال دوركم، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها. وستعمل جمعية حفظ النعمة بعسيرعلى اشراككم في وضع خططها وأهدافها وحضور اجتماعاتها العامة وتقديم المقترحات.

نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بجمعية حفظ النعمة بعسيرلخدمة الفرص والاعمال التطوعية الموكلة لكم. سائلين الله أن يجزل لكم الثواب.

مدير التطوع	الاسم		المتطوع	الاسم	
	التوقيع			التوقيع	

٧-٢. نموذج طلب تعويض عن مصروفات

طلب تعويض عن مصروفات					
اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية				الفرصة التطوعي	
رقم الهوية للمتطوع				رقم الجوال للمتطوع	
الإدارة الفنية		القسم	◯ الرجالي ◯ النسائي	الرئيس المباشر	
مبلغ الصرف الإجمالي				تاريخ تقديم الطلب	/ / ١٤هـ

بيان بالمصروفات	المبلغ	مكان الصرف

بعد التأكد من إرفاق كافة الفواتيروسلامتها حسب معاييرالمحاسبة في الجمعية			
الرئيس المباشر		التوقيع	
مديرالتطوع		التوقيع	
المديرالتنفيذي		التوقيع	
المشرف المالي		التوقيع	
تاريخ صرف المبلغ	/ / ١٤هـ		

٧-٣. نموذج تقويم الأداء للمتطوع

تقييم أداء المتطوع	
عنوان الفرصة التطوعية	
بداية الفرصة التطوعية ونهايتها	من : / / إلى / /

مدة الفرصة التطوعية	بالأيام : (.....) يوم ، بالساعات : (.....) ساعة

مكان الفرصة التطوعية					
المنطقة		المدينة		نوع الفرصة التطوعية	

وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع

أبرز الإيجابيات	أبرز المعوقات

التقييم	ممتاز	جيد جدا	جيد	ضعيف
١. مستوى أداء المتطوع للفرصة التطوعية.				
٢. التزام وإنجاز المتطوع بالوقت وحضوره وادائه للاعمال الموكله له.				
٣. معالجته للمشكلات التي يواجهها.				
٤.التزام المتطوع بالزي المتفق عليه.				
٥.مبادرة المتطوع في اعمال اخرى غير موكل بها				
٨. التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي				

مقترحات للتحسين

اسم المتطوع :	التوقيع :	التاريخ :
اسم الرئيس المباشر:	التوقيع :	

توصيات الرئيس المباشر على الفرصة التطوعية

٧-٤. نموذج تقديم شكوى من قبل المتطوع

خاص بالمتطوع			
اسم المتطوع		السجل المدني	
مسمى الفرصة التطوعية	القسم	رقم الجوال	تاريخ بدء التطوع
تاريخ المشكلة		نوع المشكلة	
/ / ١٤هـ		○ شكوى	○ تظلم

وصف المشكلة:

من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم		
○ المدير المباشر	○ مدير التطوع	○ المدير التنفيذي
خاص بمن ينظر في المشكلة		
اسم من نظر في المشكلة	تاريخ النظر فيها	التوقيع

التوجيه:

تنفيذ التوجيه:	○ تم	○ لم يتم ، والسبب:

إغلاق الشكوى		
اسم من أغلق الشكوى	تاريخ إغلاق الشكوى	التوقيع

جمعية حفظ النعمة
بمنطقة عسير

تطوعكم معنا شرف لنا ..

الموقع الالكتروني: http://www.shukr.org.sa/

تلفون : ٠١٧٢٢٨٠٨٨٧

جوال : ٠٥٠٣٢٣٢٢٦٦

البريد الالكتروني للجمعية : shukraseer@gmail.com