

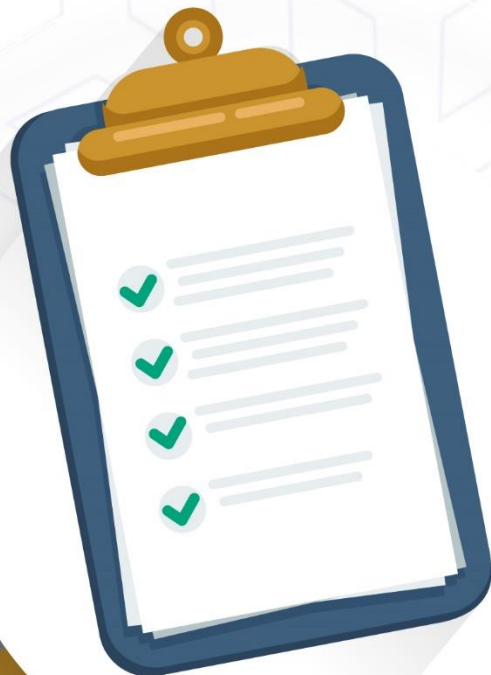


تواد للتنمية الأسرية
Tawad for Family Development

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



دليل سياسات و إجراءات الوحدة التطوعية جمعية تواد للتنمية الأسرية بالجوف



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على النبي الأمين، وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، ثم أما بعد:

ففي إطار تأسيس الوحدة التطوعية وفقاً للمعيار الوطني لوحدات كيان إدارة التطوع (إدامة) في جمعيتكم جمعية تواد للتنمية الأسرية بمنطقة الجوف، وسعيًا لتنظيم أعمال الوحدة التطوعية، فقد تم العمل على إعداد دليل للسياسات والإجراءات التنظيمية يركز أساسًا على نطاقات التطوع المعتمدة لدى (إدامة)، حيث صُدر بالسياسات العليا المنظمة للعمل التطوعي في تواد، ثم تم بيان تفصيلي للسياسات التشغيلية في كل نطاق من نطاقات التطوع متبوعة بإجراءاتها التفصيلية، واختتم بالملحقات المشتملة على: «لائحة الإدانات والإجراءات التأديبية»، والنماذج المرتبطة بالإجراءات التفصيلية في كل نطاق من نطاقات التطوع. وتواد للتنمية الأسرية إذ تسعى لتنظيم عملها التطوعي لتتطلع أن يُحدث دليل سياسات وإجراءات الوحدة التطوعية نقلة تنظيمية في العمل التطوعي بما ينعكس إيجابًا على كفاءة العمل التطوعي وفعاليته، والله ولي التوفيق.

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
مشرف شؤون المتطوعين	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفًا بدوام كامل أم متعاونًا بدوام جزئي، ذكرًا أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل المنظمة، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة في.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائمًا 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: بدءًا من تحديد الاحتياج التطوعي، ومرويًا بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة، وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة
المتطوع	كل من يقدم عملًا تطوعيًا دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ الأخلاقية التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه، وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومشرف شؤون المتطوعين	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ الأخلاقية التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومشرف شؤون المتطوعين، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يُوضّح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مشرف شؤون المتطوعين على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية، ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية، واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية، كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين، مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز
الملف التعريفى	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفى مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة
القالب التعريفى	هو الشكل الإعلامى المناسب لظهور الملف التعريفى للمجتمع
أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي	هي أداة عملية تساعد مشرف شؤون المتطوعين على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة، وذلك عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الإسهامات التطوعية والقيمة الإضافية المضافة
نطاقات التطوع	هي المراحل الست لإدارة عمليات التطوع: (التخطيط والتعزيز، وتصميم الفرص والاستقطاب، والفرز والتسكين، والتوجيه والتدريب، والدعم والإشراف، والتكريم والتقدير)
المدير المباشر (المرجع الفنى)	هو المسؤول الفنى عن أداء المتطوع فى بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية، ورفع التقارير الدورية لمشرف شؤون المتطوعين عن أدائه للفترة المحددة
المرجع الإدارى	هو مشرف شؤون المتطوعين أو من ينوبه، والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في الإدارة أو القسم المحدد
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرعى بين المتطوع والمنظمة: للتطوع لفترة زمنية محددة
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئى قبل تسكينهم على الفرص التطوعية
التسكين	هي العملية الرئيسة لربط المتطوع بالمنظمة 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

نطاقات كيان التطوع



السياسات العليا للوحدة التطوعية

أولاً: تولي المنظمة التطوع اهتمامًا بالغًا، وبوصفها منظمة غير ربحية تركز أساسًا على الجهود التطوعية فإنها تبذل ما في وسعها لإشراك المتطوعين والمتطوعات في تحقيق رسالتها التنموية، منطلقًا في ذلك من رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ التي أكدت على ضرورة إشراك المتطوعين في برامج التنمية الشاملة.

ثانيًا: تصمم المنظمة برامج تطوعية وفق أهدافها التنموية.

ثالثًا: تستقبل المنظمة طلبات الراغبين في العمل التطوعي، وتقوم بدراستها، وتتخذ القرار بشأنها.

رابعًا: توفر المنظمة المناخ الآمن والمناسب للمتطوعين لأداء مهامهم التطوعية، كما تلتزم بتوفير الموارد اللازمة للمتطوعين لأداء مهامهم التطوعية.

خامسًا: تقوم المنظمة بتدريب المتطوعين ورفع مستوى قدراتهم في مجال التخصص.

سادسًا: تمكن المنظمة المتطوعين من أداء مهامهم التطوعية.

سابعًا: تتابع المنظمة أداء المتطوعين، وتقدم لهم التغذية الراجعة والبرامج التقويمية.

ثامنًا: تقدر المنظمة جهود المتطوعين، وتبرزها، وتحفزهم على استمرارية العطاء.

تاسعًا: تسعى المنظمة إلى استبقاء المواهب التطوعية والحفاظ عليها من خلال برامج متخصصة في إدارة المواهب التطوعية.

عاشرًا: تلتزم المنظمة بحفظ حقوق المتطوعين وحفظ حقوقها.

السياسات والإجراءات التشغيلية للوحدة التطوعية أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والإجراءات:

1.1.1	السياسة
تلتزم المنظمة بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخليًا وخارجيًا، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المنظمة.	
1.1.2	السياسة
تشرك المنظمة كافة أصحاب العلاقة بالتطوع في عمليات: التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، والتخطيط التشغيلي لقسم شؤون المتطوعين.	
1.1.3	السياسة
تعتمد المنظمة كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات المنظمة، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.	
1.1.4	السياسة
تعتمد المنظمة كتابة سياسات وإجراءات فنية تحكم عمليات تقديم الخدمات التطوعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.	
1.1.5	السياسة
تعرض المنظمة سياساتها وإجراءاتها الإدارية والفنية المتعلقة بالعملية التطوعية على كافة أصحاب العلاقة بالتطوع، وتستقبل التغذية الراجعة منهم بشكل دوري.	

الإجراءات

1.	يقوم مشرف شؤون المتطوعين في المنظمة بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين.
2.	تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين لدى مشرف شؤون المتطوعين بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخليًا وخارجيًا.
3.	تشرك المنظمة كافة أصحاب العلاقة بالعمل التطوعي في عمليات: بناء الخطط الاستراتيجية للمنظمة، والخطط التشغيلية لقسم شؤون المتطوعين.
4.	يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات الإدارية والفنية من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
5.	يقوم مشرف شؤون المتطوعين بوضع سياسات إدارية وفنية مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
6.	يقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات الإدارية والفنية بما يتوافق مع توجهات المنظمة وقيمتها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
7.	تتيح المنظمة السياسات والإجراءات الإدارية والفنية لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه.
8.	تحفز المنظمة كافة أصحاب العلاقة بالتطوع على تقديم التغذية الراجعة التي من شأنها تطوير الخطط المتعلقة بإدارة العمل التطوعي في المنظمة، وتحديث السياسات والإجراءات الإدارية والفنية، وذلك بشكل نصف سنوي.

2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

1.2.1	السياسة
تبنى المنظمة نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	

الإجراءات	
1- تبين الرئاسة التنفيذية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والمنظمة بأساليب متعددة وآليات متنوعة، مثل: (المواد التوعوية، والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد، وغيرها).	
2- تشرك الرئاسة التنفيذية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع.	
3- يقوم قسم شؤون المتطوعين 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 المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة.	
4- يصمم مشرف شؤون المتطوعين مع المشرف الفني عددًا من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.	

3. اختيار منسق / مدير التطوع:

1,3,1	السياسة
تكلف المنظمة مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئيًا أو كليًا، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل الرئيس التنفيذي (أو من يقوم مقامه) ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى.	
1,3,2	السياسة
تعيّن المنظمة منسقي تطوع في جميع القطاعات؛ للقيام بمهام ضبط الاتصال بين مشرف شؤون المتطوعين والمشرفين الفنيين داخل القطاعات.	

الإجراءات	
1- تختار المنظمة منسقًا أو مديرًا لكيان التطوع وتُسند له مهامًا وواجبات وصلاحيات تُضَمَّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي HRM-F-13-01، ويتم تعيينه بقرار رسمي من الرئيس التنفيذي.	
2- تقوم الرئاسة التنفيذية بالتنسيق مع قسم شؤون المتطوعين لتعيين منسقي التطوع في كافة القطاعات؛ ضبطًا للعمليات الاتصالية المتعلقة بالعمل التطوعي بين القطاعات وقسم شؤون المتطوعين.	
3- يقوم مساعد الرئيس التنفيذي للتميز المؤسسي بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده من الرئيس التنفيذي ونشره.	

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

1,4,1	السياسة
تلتزم المنظمة بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.	
1,4,2	السياسة
تقوم المنظمة بتفعيل منهجيات الاستدامة المالية وتطبيقاتها، وتقديم الدعم المساند لقسم شؤون المتطوعين في رفع قدرته وكفاءته المالية.	

الإجراءات

1-	تُضَمَّن المنظمة البرامج والأنشطة والمبادرات التطوعية في الخطة التشغيلية.
2-	توفر المنظمة المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات التطوعية المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.
3-	تراقب المنظمة الأداء التشغيلي للبرامج والأنشطة والمبادرات التطوعية وتقييمه وتحسنه باستمرار.
4-	ينخرط قسم شؤون المتطوعين في منظومة استدامة الموارد المالية على المستوى المؤسسي، وتفعّل فيه المنهجيات والتطبيقات المعززة لاستدامة الموارد المالية. وتقاس قدرته المالية بالمؤشرات التالية: نسبة نمو مصاريف البرامج، ونسبة نمو الإيرادات الرئيسية، ونسبة نمو رأس المال العامل، فيما تقاس كفاءته المالية بالمؤشرات التالية: نسبة المصاريف الإدارية، ونسبة مصاريف البرامج، ونسبة مصاريف جمع التبرعات، ونسبة كفاءة جمع التبرعات.

ثانيًا: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية:

2.1.1	السياسة
تقوم المنظمة بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.	
2.1.2	السياسة
تؤمن المنظمة بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	
2.1.3	السياسة
تقوم المنظمة بتصميم الفرص التطوعية المخصصة للفرق التطوعية.	
2.1.4	السياسة
تراعي المنظمة خصوصية الجنسين الرجال والنساء أثناء تصميم الفرص التطوعية.	
2.1.5	السياسة
تحرص المنظمة على التأكد من وضوح الفرصة التطوعية لدى المتطوع قبل شروعه بتنفيذها.	
2.1.6	السياسة
تسعى المنظمة لإضافة الغاية على كل فرصة تطوعية وتتحقق من ملائمة الغاية للمتطوع.	

الإجراءات

1. يقوم مشرف شؤون المتطوعين مع الرئاسة التنفيذية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة HRM-F-13-02.
2. تصنف المنظمة فرصها التطوعية باعتبار طبيعتها إلى: فرص تطوعية فردية، وفرص تطوعية جماعية.
3. تأخذ المنظمة بعين الاعتبار خصوصية الجنسين الرجال والنساء أثناء تصميم الفرص التطوعية، مراعية في ذلك: طبيعة المهام التطوعية، وأماكن التنفيذ، وأوقات التنفيذ، وكل ما من شأنه إضفاء الخصوصية والأريحية على المتطوع والفرق التطوعية أثناء تنفيذ المهام التطوعية.
4. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوع ومن الفرق التطوعية في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات المنظمة.
5. يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية HRM-F-13-03.
6. يحدد المشرف الفني من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
7. يقيس المشرف الفني ملاءمة الفرصة التطوعية للمتطوع من حيث الغاية التي تمثلها الفرصة التطوعية للمتطوع.
8. يشرح المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات المنظمة.
9. يحدد مشرف شؤون المتطوعين والمشرف الفني أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، إلخ).
10. يحدد مشرف شؤون المتطوعين والمشرف الفني الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، ككتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
11. يحدد المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
12. يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
13. يخطط مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
14. تنشر المنظمة فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

2,2,1	السياسة
تعتمد المنظمة وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	
2,2,2	السياسة
تلتزم المنظمة باستخدام أداة إدارة الفرص التطوعية في تسويقها لفرصها التطوعية.	

الإجراءات

- 1- يحدد مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع مشرف التسويق بالمنظمة القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- 2- يستخدم مشرف شؤون المتطوعين الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- 3- يقوم مشرف شؤون المتطوعين باستخدام أداة إدارة الفرص التطوعية للتسويق للفرص التطوعية، بحيث تتضمن العملية التسويقية التالي: عنوان الفرصة التطوعية، ونوعها، ومجالها، والفئة المستهدفة منها، وأماكن تواجد الفئة المستهدفة، والدوافع المحتملة للمتطوع والفرق التطوعية للالتحاق بالفرصة التطوعية، والحوافز المقترحة للفرصة التطوعية، والأدوات التسويقية المقترحة، والزمن المقترح للتسويق، والرسالة التسويقية، والمسؤول عن الإجابة على الاستفسارات المحتملة، وموعد الفرز والمقابلة.

3. تحديد الإجراءات التأديبية:

2,3,1	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.	
2,3,2	السياسة
تتخذ المنظمة الإجراءات المناسبة لامتنال المتطوعين لسياسة الإدانات والإجراءات التأديبية.	

الإجراءات
1- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بإعداد لائحة للإدانات والإجراءات التأديبية المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
2- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بتصنيف الإدانات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
3- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع الرئاسة التنفيذية بتطبيق ما يلزم لامتنال المتطوعين في جميع الإدارات للائحة الإدانات والإجراءات التأديبية.
4- تحدد إدارة المتابعة آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية في حق المتطوعين المخالفين.
5- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين:

3,1,1	السياسة
تطلب المنظمة المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
3,1,2	السياسة
تتأكد المنظمة من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، وخصوصاً إذا كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	

الإجراءات
1- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
2- تعتمد المنظمة منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية.
3- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع مشرف نظم المعلومات بتدليل أي عقبات تواجه المتطوع في التسجيل أو تفعيل الحساب في منصة العمل التطوعي.
4- تلتزم المنظمة بعدم منح المتطوع فرصة تطوعية في حال عدم تفعيل حسابه في منصة العمل التطوعي.

2. حماية خصوصية المتطوعين:

3,2,1	السياسة
تقوم المنظمة باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	

الإجراءات

1-	يقوم مشرف شؤون المتطوعين في المنظمة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
2-	يخصص مشرف شؤون المتطوعين ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
3-	تطلب المنظمة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

3. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

3,3,1	السياسة
تعتمد المنظمة آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	

الإجراءات

1-	يقوم قسم شؤون المتطوعين بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
2-	تستثمر المنظمة علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

4. تسكين المتطوعين:

3,4,1	السياسة
تُصنّف المنظمة المتطوعين والفرق التطوعية إلى عدة فئات بحسب الخبرة التطوعية.	
3,4,2	السياسة
تُسكّن المنظمة المتطوعين والفرق التطوعية في الفرص التطوعية بناءً على خبراتهم التطوعية.	
3,4,3	السياسة
تمنح المنظمة المتطوعين والفرق التطوعية عضوية انتساب تطوعي متكاملة الأدوات.	

الإجراءات

1-	يقوم قسم شؤون المتطوعين بتصنيف المتطوعين والفرق التطوعية وفقاً للخبرات التطوعية إلى ثلاث فئات: فئة المتطوعين المحترفين، وفئة المتطوعين الممارسين، وفئة المتطوعين المبتدئين.
2-	يقوم مشرف شؤون المتطوعين بتسكين المتطوعين والفرق التطوعية في الفرص التطوعية المناسبة لخبراتهم التطوعية.
3-	يقدم رئيس لجنة المكافآت والترشيحات عضوية انتساب تطوعي للمتطوعين والفرق التطوعية بحيث تشمل جميع الأدوات التي تمكنهم من أداء مهامهم التطوعية على نحو متميز، وتشمل هذه العضوية: البطاقة التعريفية للمتطوع، وباقية الولاء المقدمة من المنظمة، ونموذج الفرصة التطوعية، والميثاق الأخلاقي للمتطوع، والميثاق الأخلاقي للمنظمة ومشرف شؤون المتطوعين، والأدلة التنظيمية المتعلقة بعمل المتطوعين والفرق التطوعية.

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه والتعريف:

4,1,1	السياسة
تُعرّف المنظمة جميع المتطوعين الجدد بالمنظمة ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام المنظمة والعاملين فيها.	
4,1,2	السياسة
تُوضّح المنظمة طريقة التواصل المناسبة بين المنسوبيين والمتطوعين بغرض تنفيذ الفرصة التطوعية.	

الإجراءات

- 1- يحدد مشرف شؤون المتطوعين إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد -HRM-F-13-04.
- 2- يزود مشرف شؤون المتطوعين كل متطوع جديد بنسخة من: المستندات، والأدلة، والبروشورات التي يحتاجها المتطوعون، مثل: (دليل المتطوع، والدليل التعريفي للمنظمة، ونسخة من وصف الفرصة التطوعية، ... إلخ).
- 3- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بمصاحبة المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق المنظمة.
- 4- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع المشرف الفني بإطلاع المتطوع على آلية التواصل المتفق عليها مع منسوبي المنظمة.

2. التدريب والتطوير:

4,2,1	السياسة
تقوم المنظمة بتحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية للمتطوعين والفرق التطوعية.	
4,2,2	السياسة
تسند المنظمة مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مشرف شؤون المتطوعين والعاملين معه في التطوع.	

الإجراءات

- 1- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع مشرف التدريب والتطوير بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين HRM-F-13-05.
- 2- يحدد مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع مشرف التدريب والتطوير البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- 3- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع مشرف التدريب والتطوير بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.
- 4- يعمل مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع مشرف إدارة المواهب على: تحديد المواهب التطوعية، واكتشافها، وتنميتها، والحفاظ عليها، وفق نظام متكامل لإدارة المواهب التطوعية.

3. إدارة المواهب التطوعية:

4,3,1	السياسة
تحرص المنظمة على استبقاء المواهب التطوعية والحفاظ عليها من خلال تطوير عمليات إدارة المواهب التطوعية.	

الإجراءات
1- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع مشرف إدارة المواهب بتحديد المواهب التطوعية واستكشافها وفق نموذج تحديد المواهب التطوعية HRM-F-13-06.
2- يصمم وينفذ مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع مشرف إدارة المواهب خطة إدارة المواهب التطوعية، بحيث تتضمن: الأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء، والبرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والتطويرية، وتوفير ما يلزم لتنفيذها، مع جدولة التدخلات التدريبية والتطويرية زمنياً على فترات معينة، مع مراعاة المواعيد التي تناسب مع المتطوعين الموهوبين.

خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة:

5,1,1	السياسة
تعتمد المنظمة 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
تعتمد المنظمة آلية واضحة لمعالجة الحالات والتصرفات غير اللائقة التي قد تصدر من بعض المتطوعين.	
5,1,3	السياسة
تبلغ المنظمة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.	
5,1,4	السياسة
تلتزم المنظمة تطبيق الإجراءات المنصوص عليها في دليل إجراء التحقيقات الإدارية والتظلمات مع المتطوعين.	
5,1,5	السياسة
تلتزم المنظمة تطبيق الإجراءات المنصوص عليها في دليل الإجراءات والمخالفات مع المتطوعين.	

الإجراءات

1. يُعلم مشرف شؤون المتطوعين المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
3. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم HRM-F-13-07 ليرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مشرف شؤون المتطوعين.
4. تكون إدارة المتابعة لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
5. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
6. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
7. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
8. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعنًا رسميًا خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
9. تكون إدارة المتابعة لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
10. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
11. يصمم مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع المشرف الفني آلية لمعالجة الحالات والتصرفات غير اللائقة، ويتم اعتمادها بعد ذلك من صاحب الصلاحية.
12. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة المنظمة للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مشرف شؤون المتطوعين بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.
13. يصمم مشرف شؤون المتطوعين نموذج معالجة الحالات غير اللائقة HRM-F-13-08، ويستخدمه متى ما استدعت الحاجة إليه.
14. يعمل مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع المشرف الفني على وضع خطة علاجية متكاملة للحالات غير اللائقة، ويقومان بمتابعة حالات المتطوعين بعد إجراء التدخلات العلاجية اللازمة.

2. أحقية رفض المتطوع المطالب:

5,2,1 السياسة

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مشرف شؤون المتطوعين التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذ بهين الاعتبار.

الإجراءات

- 1- يقدم المتطوع إشعارًا بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب وقدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن أسبوع.
- 2- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- 3- يُبلغ مشرف شؤون المتطوعين المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

3. الدعم المالي والإشراف الفني:

5,3,1	السياسة
تقوم المنظمة 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 المنظمة بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	
5,3,3	السياسة
تلتزم المنظمة بإعداد نموذج ما يمكن صرفه وما لا يمكن صرفه من قبل المنظمة للمتطوعين.	

الإجراءات

1. يقوم مشرف شؤون المتطوعين 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.
2. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.
3. يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
4. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج طلب تعويض عن مصروفات HRM-F-13-09، وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها)، وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني)؛ لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات HRM-F-13-09.

4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:

5,4,1	السياسة
تقوم المنظمة بتزويد مديري الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
5,4,2	السياسة
تعقد المنظمة اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	

الإجراءات

1. تقوم إدارة المنظمة بإحاط مشرف شؤون المتطوعين في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.
2. يعمل مشرف شؤون المتطوعين بالمنظمة على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
3. تقوم الرئاسة التنفيذية بالمنظمة على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة مستخدمة في ذلك نموذج جدول أعمال اجتماع يتضمن مناقشة قضايا المتطوعين HRM-F-13-10.
4. تشترك المنظمة العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

5. التغذية الراجعة:

5,5,1	السياسة
تقوم المنظمة بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة.	
5,5,2	السياسة
تعتمد المنظمة آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنجزوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	

الإجراءات

1. يقوم المشرف الفني بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
2. يقوم المشرف الفني بتعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع HRM-F-13-11 المعتمد لدى المنظمة في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
3. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
4. يعمل قسم شؤون المتطوعين على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم وفق نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية HRM-F-13-12، وبعدها يتم تحليل البيانات، ورفعها للرئاسة التنفيذية؛ للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

6. إدارة التغيير:

5,6,1	السياسة
تعتمد المنظمة منهجية متكاملة لإبلاغ المتطوعين بكل التغييرات التي ستؤثر على مهامهم.	
5,6,2	السياسة
تُبَلِّغُ المنظمة المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	

الإجراءات

- 1- يطبق مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع الرئاسة التنفيذية عمليات إدارة التغيير المتعلقة بكيان التطوع، من خلال اتباع الخطوات الرئيسة التالية: تحديد مواطن التغيير، وصياغة مبررات التغيير، وإجراء عمليات التغيير.
- 2- يقوم مشرف شؤون المتطوعين بإبلاغ المتطوعين وجميع أصحاب العلاقة بالتطوع بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.

7. إدارة المعرفة:

5,7,1	السياسة
تعتمد المنظمة منهجية متكاملة لإدارة المعرفة المتعلقة بكيان التطوع.	
5,7,2	السياسة
تشارك المنظمة المعارف المؤسسية المتعلقة بالتطوع مع كافة أصحاب العلاقة بالتطوع.	

الإجراءات

- 1- يطبق مشرف شؤون المتطوعين بالتعاون مع الرئاسة التنفيذية عمليات إدارة المعرفة المتعلقة بكيان التطوع، من خلال اتباع الخطوات الرئيسة التالية: تحديد الفرصة التطوعية، ثم تحديد المعرفة، ثم تجميع وتنظيم وحفظ المعرفة، ثم نشر ومشاركة وتدوين المعرفة، ثم تطبيق المعرفة، ثم قياس الأداء المعرفي.
- 2- يشارك مشرف شؤون المتطوعين مع المتطوعين وجميع أصحاب العلاقة بالتطوع كافة المعارف المؤسسية المتعلقة بالتطوع.

سادساً: التقدير والتكريم

6.1.1	السياسة
يصمم مشرف شؤون المتطوعين خطة شاملة ومتكاملة لتقدير المتطوعين.	
6.1.2	السياسة
تلتزم المنظمة بتطوير مصفوفة دوافع المتطوعين وطرق الاستجابة الفعالة لها، وتحديثها بشكل دوري.	
6.1.3	السياسة
تقوم المنظمة بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.	
6.1.4	السياسة
تتحقق المنظمة من ملائمة التقدير والتكريم لدوافع المتطوعين والفرق التطوعية.	

الإجراءات

1. يقوم مشرف شؤون المتطوعين بالتنسيق مع المشرف الفني بإعداد خطة سنوية بهدف تقدير إسهامات المتطوعين وفق عدد من الآليات، ويتم اعتمادها من الرئيس التنفيذي.
2. يقوم مشرف شؤون المتطوعين وكافة المشرفين الفنيين بتفعيل مصفوفة دوافع المتطوعين والاستجابة الفعالة لها، وتحديثها بشكل ربع سنوي.
3. يقوم قسم الإعلام بالتعاون مع قسم شؤون المتطوعين بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين عبر قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
4. تعمل لجنة المكافآت والترشيحات على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
5. تقوم لجنة المكافآت والترشيحات بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديرًا لجهودهم وتشجيعًا لجذب متطوعين جدد.
6. تقدم لجنة المكافآت والترشيحات شهادات إنجاز للمتطوعين تقديرًا لجهودهم واعترافًا بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع HRM-F-13-13.
7. يقوم مشرف شؤون المتطوعين باستخدام نموذج جمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة HRM-F-13-14: (الدورات، والاحتفالات، وشهادات التقدير، ... إلخ)، ويقوم قسم شؤون المتطوعين بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
8. تقيم لجنة المكافآت والترشيحات فعالية سنوية لتكريم المتطوعين في اليوم الوطني والعالمي للتطوع.

الملحقات



لائحة الإدانات والإجراءات التأديبية

أولاً: الإدانات والإجراءات التأديبية المتعلقة بمواعيد العمل التطوعي:

م	نوع الإدانة	الإجراءات التأديبية		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
1/1	التأخر عن موعد تنفيذ المهمة التطوعية دون تبرير مقبول	إنذار شفهي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية
2/1	عدم إتمام المهمة التطوعية دون تبرير مقبول	إنذار شفهي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية
		مع إلزام المتطوع بإتمام المهمة التطوعية		
3/1	الغياب عن المهمة التطوعية دون تبرير مقبول	إنذار شفهي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية
				عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد
		مع مطالبة المتطوع بإنجاز المهمة التطوعية		

ثانياً: الإدانات والإجراءات التأديبية المتعلقة بتنظيم العمل التطوعي:

م	نوع الإدانة	الإجراءات التأديبية		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
1/2	الأكل في مكان العمل التطوعي، أو غير المكان المعد له، أو في غير أوقات الراحة	إنذار شفهي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية
2/2	النوم أثناء أداء المهمة التطوعية	إنذار شفهي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية
3/2	التلاعب في إثبات الحضور والانصراف	إنذار شفهي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية
		عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد		
4/2	عدم طاعة الأوامر العادية الخاصة بالعمل التطوعي، أو عدم تنفيذ التعليمات الخاصة بالعمل التطوعي والمدونة في دليل السياسات والإجراءات	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية	---
5/2	التحريض على مخالفة الأوامر والتعليمات الخطية الخاصة بالعمل التطوعي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية	---
			عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد	---
6/2	التدخين في مكان العمل التطوعي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية	---
			عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد	---
7/2	الإهمال أو التهاون في العمل التطوعي الذي قد ينشأ عنه ضرر في صحة المتطوعين والموظفين والمستفيدين وسلامتهم، أو في الموارد، أو الأدوات، أو الأجهزة	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية	---
			عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد	---

8/2	استعمال آلات ومعدات وأدوات المنظمة لأغراض خاصة دون إذن	إنذار شفهي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية
9/2	تدخل المتطوع دون وجه حق في أي عمل ليس من اختصاصه، أو لم يعهد به إليه	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد	---
10/2	الإهمال في تنظيف الآلات وصيانتها، أو عدم العناية بها، أو عدم التبليغ عن ما بها من خلل	إنذار شفهي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية
11/2	عدم وضع أدوات الإصلاح والصيانة واللوازم الأخرى في الأماكن المخصصة لها بعد الانتهاء من العمل التطوعي	إنذار شفهي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية
12/2	قراءة الصحف والمجلات وسائر المطبوعات في أماكن العمل التطوعي وخلال الفترة الرسمية دون مقتضى من واجبات التطوع	إنذار شفهي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية
13/2	تمزيق أو إتلاف إعلانات أو بلاغات إدارة المنظمة	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد	---

ثالثاً: الإدانات والإجراءات التأديبية المتعلقة بسلوك المتطوع:

م	نوع الإدانة	الإجراءات التأديبية		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
1/3	التشاجر مع الزملاء، أو إحداث مشاغبات في مكان العمل التطوعي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد	---
2/3	التمارض، أو ادعاء المتطوع كذباً أنه أصيب أثناء العمل التطوعي أو بسببه	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد	---
3/3	الامتناع عن إجراء الكشف الطبي عند طلب طبيب المنظمة، أو رفض اتباع التعليمات الطبية أثناء العلاج	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد	---
4/3	مخالفة التعليمات الصحية المنشورة بأماكن العمل التطوعي	إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد	---
5/3		إنذار كتابي	إنهاء اتفاقية	---

	عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد		الامتناع عن ارتداء الملابس والأجهزة المقررة للوقاية والسلامة	
إنهاء اتفاقية	إنذار كتابي	إنذار شفهي	كتابة عبارة على الجدران، أو لصق إعلانات في مكان العمل التطوعي دون إذن	6/3
---	إنهاء اتفاقية	إنذار كتابي	رفض التفتيش عند الانصراف من مكان العمل التطوعي في الحالات التي تستدعي تفتيشًا	7/3
	عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد			
---	إنهاء اتفاقية	إنذار كتابي	جمع إعانات أو نقود من دون إذن	8/3
	عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد			
	عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد			
---	إنهاء اتفاقية	إنذار كتابي	اختلاس وسرقة أموال أو موجودات المنظمة مهما كانت زهيدة	9/3
	عدم الاتفاق معه لمدة عام واحد			
مع إلزام المتطوع بإعادتها للمنظمة				

إقفالة

إنَّ تَوَادُّاً لِلتَّنْمِيَةِ الْأُسْرِيَّةِ بِإِعْدَادِهَا لِهَذَا الدَّلِيلِ وَفَقِ الْمَعْيَارِ الْوَطْنِيِّ لَوَحْدَاتِ كِيَانِ إِدَارَةِ التَّطَوُّعِ (إِدَامَةٌ) لَتَتَطَلَّعَ أَنْ يَسَاهِمَ فِي تَنْظِيمِ الْعَمَلِ التَّطَوُّعِيِّ فِي الْمُنْظَمَةِ، كَمَا أَنَّهَا تُؤَكِّدُ فِي الْوَقْتِ ذَاتَهُ عَلَى مَضْمِنِهَا فِي عَمَلِيَّاتِ التَّحْسِينِ الْمُسْتَمَرِّ عَلَى هَذَا الدَّلِيلِ بِمَا لَا يَتَعَارَضُ مَعَ مَعَايِيرِ الْحَدِّ الْأَدْنَى لَدَى إِدَامَةٍ.

والله ولي التوفيق

TAWAD_JF

