

الرقم:

الموضوع:

التاريخ:

المشفوعات:



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالامسا،
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHS

دليل

السياسات والإجراءات المتعلقة بالعمل التطوعي في جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء

جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالامسا،

PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHS



www.hdisabled.org.sa



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء,
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSAA

الرقم:

الموضوع:

التاريخ:

المشفوعات:

• التعريفات

الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.	إدامة
هو عبارة عن ٩ مؤسسات و42 ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقيس مدى استعداد المنظمة لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئه تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين..	المعيار الوطني "إدامة"
أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.	العمل التطوعي
هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفًا بدوام كامل أم متعاونًا بدوام جزئي، ذكرًا أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.	مسؤول التطوع
هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل الجمعية، ويحتاج إلى متقطع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.	دور التطوعي
هي الدور التطوعي بعد تطويره ليكون ملائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.	الفرصة التطوعية
هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروضاً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات الالزمة.	تصميم الفرصة التطوعية
جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء.	الجمعية
الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.	الموظف
الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.	المتعاون
الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع الجمعية بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في الجمعية.-	المتطوع
كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو ذارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتقطع، الجمعية، إدامة).	أصحاب المصلحة في التطوع
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 للمتطوع
يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.	الميثاق الأخلاقي للجمعية ولمدير التطوع
دليل تعريفي لكل متقطع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤيه الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.	دليل المتقطع
دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة.	دليل وحدة إدارة التطوع



هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب لفرص التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين لفرص التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.	ادارة الفرص التطوعية
هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما يحتوي كذلك على منطليات ورؤى الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.	الملف التعريفي
هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.	ال قالب التعريفي
هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاصدارات التطوعية والقيمة الإضافية المضافة.	ادارة قياس العائد الاقتصادي التطوعي
هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتiskin، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير).	نطاقات التطوع
هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمُسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه لفترة المحددة.	المدير المباشر (المرجع الفني)
هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.	المرجع الإداري
هو اتفاق شرفي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.	اتفاقية التطوع
هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسريحهم على الفرص التطوعية.	المتطوعون المحتملون
هو وحدة أو قسم أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للجمعية حسب مستوى إدامة.	كيان إدارة التطوع
هم جميع من يعمل في كيان إدارة التطوع سواء في الإدارة الرئيسية أو في فروع المنظمة الأخرى.	العاملون غير التطوع
هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرص التطوعية ومديريه المباشر.	التسكين
هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والإنجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.	شهادة التطوع



جمعية الأشخاص ذوي الاعاقة بالأحساء,
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSAA

الرقم:
الموضوع:
التاريخ:
المشروعات:

● نطاقات كيان التطوع



جمعية الأشخاص ذوي الاعاقة بالأحساء
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSAA

[Handwritten signature]



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء,
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHS

الرقم:
الموضوع:
التاريخ:
المشفوعات:

أولاً: التخطيط والتعزيز

١- إعداد السياسات والإجراءات:

السياسة	١-١-١
تلتزم الجمعية بتوضيح منطقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة وموقع الجمعية.	
السياسة	١-١-٢
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتواافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)	

الإجراءات

- ١- يقوم المدير التنفيذي ومسؤول التطوع في الجمعية بصياغة منطقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين، ثم تعتمد من قبل مجلس الإدارة.
- ٢- تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لأحد منسوبتها بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
- ٣- يسهم مدير الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
- ٤- يقوم كيان التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
- ٥- تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
- ٦- تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.



2- التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

تبني الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أساليب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم ل لتحقيق الأهداف المنشودة.

الاجراءات

- تقوم إدارة الجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقف التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية رسالة وأهداف الجمعية.
 - تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثل (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
 - تشرك إدارة الجمعية العاملين في تمهيم أهداف كيان التطوع وتشتمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

3- اختيار منسق / مدير التطوع:

١-٣-١ السياسة
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.

الاحداث

- ١- تختار الجمعية منسقاً أو مديرًا لكيان التطوع وتسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تضمن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
 - ٢- يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

10

L.McP



جمعية الاشخاص ذوي الاعاقة بالامسا،
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSAA

الرقم:

الموضوع:

التاريخ:

المشروعات:

٤- وضع خطة تشغيلية وموازنة سنوية:

١-٤-١ السياسة

تلزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)

الإجراءات

١- توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتنفسة في الخطة التشغيلية وتنسق من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١- تصميم الفرص التطوعية:

٢-١-١ السياسة

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 لخفيف تأثير هذه المخاطر. (*)

٢-١-٢ السياسة

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

الإجراءات

١- يقوم كيان التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (٣).

٢- تكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية.

٣- تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم(٤).

٤- تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).

٥- تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (التوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، إلخ).

٦- تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كاكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).

٧- تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالامسا،
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHS

الرقم:

الموضوع:

التاريخ:

المشروعات:

- ٨- دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
- ٩- تنشر الجمعية فرضاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٢- التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

٢-٢-١ السياسة

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

الإجراءات

- ١- يحدد كيان التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- ٢- يستخدم كيان التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تدیدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٣- تحديد الإجراءات التأديبية:

٢-٣-١ السياسة

تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتتطوع، ولا تغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتتطوع يمثل الجمعية. (*)

الإجراءات

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





جمعية الاشخاص ذوي الاعاقة بالأحساء
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSAA

الرقم:

الموضوع:

التاريخ:

المشفوعات:

ثالثاً: الفرز والتسكين

١- توثيق معلومات وبيانات المتطوعين:

٣-١-١ السياسة

تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

٣-١-٢ السياسة

تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

الإجراءات

- ١- يقوم كيان التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم لفرصة التطوعية.
- ٢- ترسل الجمعية طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

٢- حماية خصوصية المتطوعين:

٣-٣-١ السياسة

تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات الازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ إذن من المتطوعين. (*)

الإجراءات

- ١- يقوم كيان التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- يخصص كيان التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويعمل على إغلاقها لغير ذوي الصلاحيه.
- ٣- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.



الرقم:

الموضوع:

التاريخ:

المشروعات:



جمعية الاشخاص ذوي الاعاقة بالامسا
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

3- التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

٣٤١ السياسة

تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعدأخذ الإذن من المتطوعين.

الاجراءات

- تقوم إدارة الجمعية بإفاده المتقدمين لفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
 - تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تلائم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

١- التوجيه والتعریف:

٤-٢-١ السياسة
يعد كيان التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

الإجراءات

- 1- يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (7).
 - 2- تزويـد كل متطـوع جـديـد بـنـسـخـة مـن الـمـسـتـنـدـات، الـأـدـلـة أو الـبـرـوـشـورـات الـتـي يـحـتـاجـهـا المـتـطـوعـون مـثـل (ـدـلـيلـ المـتـطـوعـ، الدـلـيلـ التـعـرـيفـيـ، نـسـخـة مـن الوـصـفـ الـوـظـيفـيـ إـلـخـ).
 - 3- يـصـبـ مـسـؤـلـ الـتـطـوعـ الـمـتـطـوعـينـ الـجـددـ فـيـ جـوـلـةـ لـتـعـرـيفـهـمـ بـمـرـاقـفـ الـجـمـعـيـةـ.

15

Lynn Bechtold



جمعية الاشخاص ذوي الاعاقة بالاحساء
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

الرقم:
الموضوع:
التاريخ:
المشروعات:

2- التدريب والتطویر

السياسة ٣-٣-١

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.

الإجراءات

- 1- يقوم كيان التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (8).
 - 2- يحدد كيان التطوع 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 كيان التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرةً أو بعد فترة محددة.

خامساً: الدعم والإشراف

١- الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة:

٥-١-١ السياسة تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبليغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة. (*)

٥-١-٢ السياسة تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وأآلية تطبيقها. (*)

الاجراءات

- يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم توضيح الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
 - يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهد من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
 - 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 رقم (10) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
 - يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
 - يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.

الرقم:

الموضوع:

التاريخ:

المشروعات:

- 6- يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتظاه، 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 المتظاه 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.
- 9- يتم تكوين 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 المتظاه بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
- 11- أما ما يخص إعلام المتظاهرين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتظاهرون بشكل غير لائق: يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتظاهرين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتظاه، ويوضح لهم الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومسئوليته وأثره على المتظاه والفرصة التطوعية.



جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء,
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSA

٢- أحقيه رفض المتظاه للطالب:

٥-٢-١ السياسة

للمتظاه حق رفض المهام التي يرى أنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذة بعين الاعتبار.

الإجراءات

- يقدم المتظاه إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسندت إليه ويراهها لا تناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتظاه، وتحديد البديل المناسب لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- يبلغ المتظاه بالتحديات والإجراءات المترتبة على طلبه.





الرقم:

الموضوع:

التاريخ:

المشروعات:

٣- الدعم المالي والإشراف الفني:

٥-٣-١ السياسة

تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي ستحتاجها المتتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرضته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)

٥-٣-٢ السياسة

تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، آلية تقديمها، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتتطوع أثناء تنفيذه لفرصه التطوعية.

الإجراءات

١- يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصاريف التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.

٢- إذا احتاج المتتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.

٣- يقوم المشرف المباشر بإعلام المتتطوع بالموافقة أو عدمها.

٤- يقوم المتتطوع بتبليغ نموذج (طلب تعويض مصاريف) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسلمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصاريف رقم(٩).

٤- تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:

٥-٤-١ السياسة

تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعرف والمهارات الالزمة والتي تمكّنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

٥-٤-٢ السياسة

تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات

١- تقوم إدارة الجمعية بإلتحق مدير التطوع في برنامج تأهيل مدير التطوع الذي تقدمه وزارة العمل والتنمية الاجتماعية أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات غير الربحية أو جهة مماثلة.

٢- يعمل كيان التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.

٣- تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندات الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.





جمعية الأشخاص ذوي الاعاقة بالاحسا
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHS

الرقم:
الموضوع:
التاريخ:
المشروعات:

٤- تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

٥- التغذية الراجعة:

٥.٥.١ السياسة

يقوم قسم التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

٥.٥.٢ السياسة

يبلغ كيان التطوع بالجمعية المتطوعين بكلفة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

٥.٥.٣ السياسة

تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات

١- يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهاءه من مهمته التطوعية.

٢- يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع رقم (١١) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.

٣- يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتحال له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.

٤- يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكلفة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.

٥- تعمل إدارة الجمعية على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترنات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملازمة وتطوير مسيرة التطوع.





جمعية الأشخاص ذوي الاعاقة بالأحساء
PEOPLE WITH DISABILITY ASSOCIATION IN ALAHSAA

الرقم:
الموضوع:
التاريخ:
المشروعات:

سادساً: التقدير والتكريم

٦-١-١ السياسة

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم. (*)

الإجراءات

- ١- تقوم الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- ٢- تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
- ٣- تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متعددة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
- ٤- تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢).
- ٥- يقوم كيان التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير إلخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدروافع المتطوع.
- ٦- تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

يعتمد من رئيس مجلس الإدارة

د. سعدون بن سعد السعدون

