

تستند هذه اللائحة على ما ورد في نظام العمل التطوعي السعودي بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم 356

وتاريخ ١٤٤١/٥/٢٦هـ

مقدمة:

تحرص جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف على إشراك المتطوعين في أعمالها ومناشطها إيماناً منها بدور المتطوعين في تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها السامية، فقامت بوضع مجموعة من السياسات والاجراءات والتي من شأنها تنظيم العمل التطوعي في الجمعية؛ وبالتالي تساعد كل من الجمعية ومشرف شؤون المتطوعين في القيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع) حتى يتمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته.

يقدم هذا الدليل السياسات والاجراءات التي يعتمد عليها مشرف لجنة العمل التطوعي في إدارة هذه العملية الهامة، حتى يتمكن من تطبيق هذه السياسات بكفاءة و اقتدار بما يتوافق مع اهداف الجمعية، وقد تم تقسيم الدليل إلى عشرة أقسام كل قسم يتضمن العديد من السياسات والإجراءات التي تساعد في رسم خارطة طريق لألية العمل التطوعي داخل الجمعية.

مصطلحات الدليل الرئيسية:

١. العمل التطوعي: كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.
٢. المتطوع: كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.
٣. عملية إشراك المتطوعين: هي مجموعة الإجراءات التي تبدأ من تخطيط التطوع وتنتهي بمرحلة التقدير والتكريم.
٤. معيار إدامة: هو عبارة عن مجموعة من المؤشرات العالمية التي تم نقلها وتكييفها مع الواقع العربي والتي تعكس مجموعة الممارسات التي يجب أن تنتهجها المنظمات التي تؤمن بأهمية إشراك المتطوعين.
٥. الدور التطوعي: هو العمل الذي سيقوم به المتطوع في حالة أصبحت فرصة تطوعية وارتبط بها أحد المتقدمين للتطوع.
٦. الفرصة التطوعية: هي الاحتياج الفعلي داخل الجمعية والتي تحتاج إلى متطوع يشغلها.
٧. اتفاق التطوع: هو اتفاق بين المتطوع والجمعية للتطوع خلال فترة محددة.

8. المرجع الإداري المباشر: هو المسؤول على متابعة حالة المتطوع وارتباطه الفعلي مع الإدارة الفنية.
9. الرئيس المباشر (المشرف الفني): هو المسؤول على الاشراف على المتطوع وتوجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع تقرير أدائه للفترة التي قضاها مع الجمعية.
10. مشرف التطوع: هو الرجل الأول المسؤول عن تفعيل أدوات التطوع بالجمعية بجميع مراحلها.
11. اللجنة الفنية: هي الإدارة التي سيعمل بها المتطوع.
12. طبيعة الدور التطوعي: هي الفترة الزمنية المطلوبة كأن يكون الدور التطوعي طويل أو قصير المدى أو دوري غير مرتبط بفترة زمنية محددة الانتهاء كما يتضمن الدور التطوعي بأن يكون فردي أو جماعي.
13. العائد على المتطوع: وهو الفائدة التي سيجنيها المتطوع من المساهمة بالتطوع مع الجمعية.
14. المتقدم: وهو طالب التطوع قبل أن يرتبط مع الجمعية بموجب اتفاق بين الطرفين.
15. التنسيب: وهي العملية التي سيتمكن المتطوع بها من الارتباط رسمياً بالتطوع مع الجمعية وتأتي بعد إمضاء الاتفاق بين الطرفين.
16. التوجيه: وهي العملية التي سيبدأ المتطوع بها لأداء مهامه التطوعية مع اللجنة الفنية المسؤولة على الإشراف عليه.
17. الأجور: هي المقابل المادي الدوري (أسبوعي أو شهري) الذي يحصل عليه المتطوع الموظف وقت كامل أو جزئي نظير أداء المهام الوظيفية المذكورة في التوصيف الوظيفي.
18. الحوافز: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات المرحلية المحددة في الخطة التنفيذية للمشروع.
19. المكافآت: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات النهائية المحددة في الخطة التنفيذية للمشروع وغالباً تكون في نهاية العمل.

الفصل الأول: دعم إشراك المتطوعين

تهدف جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف من خلال دعم إشراك المتطوعين إلى بيان سبب إشراكهم في الجمعية، ودورهم فيها، وفلسفتها الخاصة لجنة العمل التطوعي، بالإضافة إلى بيان القيم والمبادئ التي تلتزمها الجمعية فيما يتعلق بالتطوع وإشراك المتطوعين، كما تهدف إلى بيان التوجه العام للجمعية تجاه المتطوع ولجنة العمل التطوعي، وتهيئة السياق العام لبقية محاور دليل السياسات والإجراءات.

(1) نظرة الجمعية للتطوع:

سياسة

تؤمن جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بأن لجنة العمل التطوعي أحد الأركان الرئيسية للجمعية، لقناعتها بأن الإشراف الكامل والمستدام للمتطوعين في الجمعية هو تحقيق لأهدافها الاستراتيجية كجمعية خيرية تهتم بالجانب الاجتماعي والتربوي والتنموي.

الإجراءات:

١. تسعى الجمعية إلى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين من خلال توفير الموارد المطلوبة لتخطيط وبناء وإدارة شؤون المتطوعين.

٢. تتكون لجنة العمل التطوعي من مشرف مؤهل للقيام بالمهام الموكلة؛ وكذلك موظفين إذا تطلب الأمر ذلك.

٣. تلتزم الجمعية بتوفير دوراً خاصاً لرئيس لجنة العمل التطوعي (سواءً كان متفرغاً أو جزئياً)، وتراجع مدى قدرة صاحب الدور على أداء مهام لجنة العمل التطوعي بشكل مستمر وتتخذ الإجراءات الإدارية المطلوبة بناءً على ذلك.

٤. يشارك مشرف لجنة العمل التطوعي أو مدير التطوع في وضع الخطة الاستراتيجية الخاصة بالجمعية، والتي تحتوي عنصراً خاصاً يتعلق بالتطوع والمتطوعين مع الجمعية

٥. تطور الجمعية فلسفتها العامة لإشراك المتطوعين في أعمالها، وتحدد العوائد والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال هذا الإشراف للمتطوع.

٦. توعية كافة الموظفين والإداريين برؤيتها في إشراك المتطوعين، وتوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين في الجمعية وأسباب إشراكهم فيها وفقاً لسياستها المعتمدة.

٧. تعمل الجمعية على تطوير السياسات والإجراءات والمتطلبات الإدارية المطلوبة لإدارة المتطوعين، وتُبرز من خلالها قيم الجمعية الخاصة بمشاركة المتطوعين.

٨. تقوم الجمعية باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والإجراءات الخاصة بالعمل التطوعي.
٩. عقد لقاءات وورش عمل لمراجعة السياسات والاجراءات واجراء تعديلات إذا تطلب ذلك والرفع بها لمجلس الإدارة لاعتمادها.
١٠. تعقد لجنة العمل التطوعي لقاءات وورش عمل لتتأكد بأن السياسات والإجراءات الخاصة باللجنة معلومة ومفهومة لدى كافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم.
١١. تحرص الجمعية على التزام الموظفين الذين يعملون مع المتطوعين بالسياسات والإجراءات المدونة والمعتمدة، وتحرص على متابعة ذلك بشكل دوري ومستمر.
١٢. تعمل الجمعية على جمع التغذية الراجعة من لجنة العمل التطوعي، وتعمل على التحديث الدوري والمستمر للسياسات والإجراءات بناء على هذه التغذية.
١٣. تقوم الجمعية بتخصيص وقت كاف في اجتماعات مجلس إدارتها لمناقشة القضايا المتعلقة بلجنة العمل التطوعي وموظفيه، وتتبنى تنفيذ الاجراءات المترتبة على نقاش القضايا الخاصة بهم.

(2) مكانة المتطوع:

سياسة

المتطوع في الجمعية يعتبر شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالتها وله إسهام نوعي مميز في تحقيقها يختلف عن إسهام الموظف.

الإجراءات:

١. تقوم الجمعية بتقييم أثر برنامج التطوع بشكل مستمر ومنظم، وتتأكد من كونه معززاً لها في تحقيق رسالتها على المتطوع والمستفيد، وتتخذ الاجراءات المناسبة لتطوير القسم ليحقق ذلك.
٢. تقيم لجنة العمل التطوعي الفرص الواردة إليها من الأقسام والفروع إن وجدت وتتأكد من مدى توافقها مع شروط التطوع.
٣. تقوم الجمعية بتوفير الموارد المطلوبة والدعم الإداري والمعنوي لتأهيل وتمكين المتطوعين من تحقيق رسالة الجمعية.
٤. تعطي الجمعية جميع المتطوعين الفرصة لإبداء آرائهم في الجمعية بشكل عام وفي برنامج إشراك المتطوعين بشكل خاص، وتقديم التغذية الراجعة حول ذلك.
٥. تقوم الجمعية باتخاذ القرارات الإدارية وفقاً لهذه التغذية الراجعة.

(3) إشراك المتطوعين تعود بالنفع على الجميع:

سياسة

تدرك جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف أن عملية إشراك المتطوعين هي عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع كما تعود بالنفع على الجمعية، وتدرك أن إدارة المتطوعين تختلف عن إدارة غيرهم من الموظفين لكونهم يعملون دون مقابل مادي ووفقا لدوافع مختلفة، ولذلك لا ترى المتطوع مجرد بديل عن الموظف.

الإجراءات:

١. تدبر لجنة العمل التطوعي في الجمعية كافة عمليات اللجنة مع الأخذ بالحسبان الموازنة بين رغبات ودوافع المتطوع وإسهامه في تحقيق رسالة الجمعية وفقا لسياسة إشراك المتطوعين مع مراعات أفضل الممارسات في هذا المجال.
٢. تعمل لجنة العمل التطوعي بالجمعية على توصيف دقيق للفرص التطوعية وتوضيح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع.
٣. تحرص الجمعية على أخذ التغذية الراجعة من المتطوعين بشكل مستمر ودوري للتأكد من تحقق العائد النفعي على المتطوع من عملية التطوع.
٤. تلتزم الجمعية ببيان الحقوق الأساسية للمتطوعين وتؤكد على التزامها بها.

الفصل الثاني: الاستقطاب والتنسيب

- يهدف هذا الفصل إلى تحديد سياسات وإجراءات التخطيط للاستقطاب وتطوير الفرص التطوعية والإعلان عن الفرص التطوعية والفرز والاختيار من المتقدمين وإجراء المقابلات الشخصية وتسجيل المتطوعين والاتفاق معهم، بالإضافة للنماذج التي ستحتاجها اللجنة عند تنفيذ هذه الإجراءات.
- وتهدف آلية اختيار المتطوعين إلى تنظيم العمليات المتبعة للاختيار والانتقاء والتحكم فيها وترسيخ مبادئ الشفافية والعدالة في مرحلتي الإعلان والاختيار.
- ويُقصد بالاستقطاب: القدرة على توفير التواصل والدعم والتحفيز الجاذب للمتطوعين.
 - ويُقصد بالتنسيب: أين وكيف يمكن تجنيد المتطوعين اللازمين لتغطية الفرص التطوعية للجمعية.

(1) التخطيط للاستقطاب والتنسيق:

سياسة

تؤمن جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بأن عملية استقطاب المتطوعين ليست عملية عشوائية، وينبغي أن تكون مبنية على خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج الجمعية ورؤيتها في إشراك المتطوعين، وذلك من خلال التشاور مع أصحاب المصلحة الذين قد تتأثر أدوارهم أو بيئة عملهم بدخول المتطوعين.

الإجراءات:

1- جمع البيانات الملائمة حول طبيعة وحجم احتياج المنظمة من الموارد البشرية، والأدوار والأنشطة المطلوبة منهم، وذلك من أصحاب المصلحة والمصادر المختلفة، ومن أمثلتها:

الإدارة العليا في الجمعية: الموظفين من أقسام وإدارات الجمعية المختلفة؛ قواعد البيانات المتوفرة والتي تحوي على بيانات تساعد على فهم احتياج الجمعية؛ المتطوعون السابقون (إن وجدوا) والتغذية الراجعة منهم؛ المستفيدون من خدمات الجمعية والذين قد يتعامل معهم المتطوعون؛ البرامج والخدمات التطوعية الموجودة في الجهات المعنية التي تتعامل معها الجمعية؛ الموارد المتوفرة لعملية إشراك المتطوعين والتي ستوجه في: إدارة المتطوعين، تدريبهم على المعارف والمهارات اللازمة للقيام بمهمتهم التطوعية، فرص التقدير والتحفيز، الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية.

٢) تقوم لجنة العمل التطوعي بالجمعية بتدريب منسوبها على كيفية تحديد الفرص التطوعية.

٣) تراجع لجنة العمل التطوعي كافة الفرص التطوعية الواردة إليها من الأقسام والفروع.

٤) تقوم لجنة العمل التطوعي بتحديد الفرص التطوعية المناسبة واعتمادها.

٥) تعلن لجنة العمل التطوعي عن الفرص التطوعية المناسبة بالوسائل التي تحقق الهدف المنشود.

٦) استقبال كافة الطلبات الواردة للجمعية للفرص المعلنة.

٧) فرز الطلبات المناسبة واستبعاد الغير مناسبة واجراءات المقابلات للمقبولين إذا تطلب الامر ذلك.

٨) توجيه المتطوعين المقبولين على الفرص المعلنة وأخذ توقيعاتهم.

(2) تطوير الفرص التطوعية:

سياسة

تدرك جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بأن عملية التطوع عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع والجمعية، وبناء عليه فالأصل ألا تقوم الجمعية بالاستفادة من المتطوعين إلا عبر توصيف دقيق لفرص تطوعية محددة، توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجات الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية.

الإجراءات:

1. تُصنف الأدوار والمشاريع التي يمكن أن يشارك بها المتطوعون في الجمعية بناء على طبيعة الدور (طويل المدى/ قصير المدى/ دوري، داخل الجمعية/ خارج الجمعية، فردي/ جماعي).
2. يحدد ما إذا كان الأنسب تنفيذ الأدوار من خلال فرد أو مجموعة أفراد أو فريق متكامل.
3. تُكتب الأنشطة والأدوار المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية.
4. تحديد المهارات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء الأدوار والأنشطة المطلوبة.
5. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
6. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بدوره التطوعي (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، حضانة أطفال الخ).
7. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذا الدور سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين) (راجع قسم التقدير والتكريم).
8. تحديد الإطار الزمني لأداء الدور وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
9. تحديد المخاطر التي تحف أنشطة الفرصة التطوعية وتقييمها، وتحدد الإجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها.
10. كتابة الوصف الوظيفي بشكل واضح ودقيق.
11. تتم كتابة وصف وظيفي لكل دور تطوعي في المنظمة بغض النظر عن عدد المتطوعين الذين يقومون بهذا الدور.

١٢. تؤخذ في الاعتبار مرئيات أصحاب المصلحة والعلاقة بالدور التطوعي من إدارة عليا وموظفين ومستفيدين وغيرهم في جميع إجراءات تطوير الفرصة التطوعية.

١٣. تقيم الأوصاف الوظيفية التي تم تطويرها عن طريق إجراء البحوث الأساسية والثانوية عن المنظمات ذات الصلة للتعرف على أوجه الشبه والاختلاف بين البرامج والأنشطة والأدوار التطوعية.

١٤. يتم تفحص الفرص الوظيفية بشكل دوري وتحديثها أولاً بأول بناء على التغذية الراجعة والتغييرات التي تطرأ.

(3) الإعلان عن الفرص التطوعية:

سياسة

تلتزم جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بتوفير كافة المعلومات التي يحتاجها المتطوع لاتخاذ قرار التطوع بصورة واضحة ومناسبة وعرض المعلومات بطريقة جذابة ومحفزة لاتخاذ قرار الالتحاق بالفرصة التطوعية واختيار الوسيلة المناسبة لإيصال الاعلان للمستهدفين وتوفير كافة وسائل التواصل للإجابة على الاستفسارات والاسئلة الشائعة.

الإجراءات:

- توفير كافة المعلومات التي يحتاجها المتطوع لاتخاذ قرار التطوع بصورة واضحة ومناسبة.
- تحفيز المتطوعين لاتخاذ قرار الالتحاق عن طريق عرض المعلومات بطريقة جذابة.
- تحديد معايير المفاضلة بين المتقدمين للفرصة لضمان النزاهة والشفافية في الاختيار.
- إخطار المتقدمون باستلام طلباتهم؛ والتواصل معهم في حالة وجود أي استفسارات تتعلق بمستنداتهم.
- التحقق من المؤهلات والمهارات المطلوبة للفرصة التطوعية.
- إعداد قائمة تحتوي على بيانات المرشحين للمقابلة الشخصية وطريقة الاتصال بهم.
- التواصل مع كافة المتطوعين الذين تم استبعادهم وبيان تقدير الجمعية الشديد لرغبتهم في التطوع وإبلاغهم بأسباب الاستبعاد.

(4) تسويق الفرص التطوعية:

سياسة

ترى جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بأنه لا يمكن أن تتم عملية الاستقطاب الجيد دون وجود خطة تسويق واضحة تأخذ في الاعتبار الفئة المستهدفة والخيارات التسويقية التي تضمن وصول الرسالة بطريقة صحيحة وجذابة لأكبر عدد ممكن من الفئة المستهدفة بما يتوافق مع ميزانية المنظمة.

الإجراءات:

- 1- تحديد الفئات التي يمكن أن ترغب في التطوع في هذه الفرصة التطوعية، وتحديد الدوافع والمحفزات الخاصة بها.
- 2- تحديد الأماكن التي يتواجد فيها أفراد الفئة المستهدفة والطريقة الأفضل لاستهدافهم فيها.
- 3- تحديد الرسالة التي يمكن استخدامها في المادة الإعلانية ومواءمتها بحسب دوافع المستهدفين.
- 4- تحديد القنوات الإعلانية المختلفة وتقييمها في ضوء المحاور التالية:

(٤-١) مدى قدرة الوسيلة الإعلانية على الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المتطوعين المناسبين بحسب الفرص التطوعية التي طورتها المنظمة.

(٤-٢) الميزانية المتوفرة للإعلان عن الفرصة التطوعية في المنظمة.

(٤-٣) مدى توافق الوسيلة الإعلانية مع قيم المنظمة وسياساتها، والجوانب القانونية في السياق الذي تعمل في المنظمة.

(٤-٤) توفير كافة وسائل التواصل للإجابة على الاستفسارات والأسئلة الشائعة.

(5) المحتوى الإعلاني:

سياسة

تؤكد جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بأن محتوى الإعلان عن الفرصة التطوعية عاملاً مباشراً وربما حاسماً في تمكين المتطوع المحتمل من اتخاذ قرار الالتحاق بالفرصة التطوعية، لذا ترى الجمعية بأن العناية به وبمحتواه بما يتناسب مع أداة الإعلان والفئة المستهدفة منه يعد أمراً ضرورياً جداً.

الإجراءات:

يتم صياغة المحتوى الإعلاني بحيث يتضمن ما يلي:

١. رسالة للمتطوع.
٢. كيف يمكن يخدم المتطوع.
٣. العائد على المتطوع من الفرصة.
٤. الموازنة بين الحافز المحتمل للمتطوعين وبين الرسالة للمتطوع.
٥. أن تشمل الرسالة أن الثواب من الله هو الدافع الأول لبذل الوقت والجهد لخدمة القضية التي يراد التطوع بها.
٦. الفوائد والمكاسب التي تعود على المتطوعين باشتراكهم في الفرصة التطوعية.
٧. الساعات التطوعية التي ستحتسب للمتطوع.
٨. متطلبات التقديم على الفرصة التطوعية.

(6) الفرز والاختيار من المتقدمين:

سياسة

تري الجمعية بأنه ينبغي أن تكون معايير المفاضلة بين المتقدمين واضحة ومحددة قبل البدء بعملية الفرز وذلك لضمان النزاهة والشفافية في الاختيار، بل ترى بأنه ينبغي ألا يطلق الإعلان عن الفرصة التطوعية قبل تحديد معايير المفاضلة بين المتقدمين للفرصة.

(7) التحقق من مهارات المتقدمين:

سياسة

تلتزم جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بتقييم طلبات الالتحاق بالفرصة بعد انتهاء مدة التقديم عليها، بالتعاون مع أصحاب المصلحة المناسبين في المنظمة. ويبدأ بفرز الطلبات التي استكملت وثائق التقديم ومتطلباته.

(8) تسجيل المتطوعين والاتفاق معهم:

سياسة

تؤمن جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بأن الاتفاق مع المتطوعين يعتبر شراكة بين المتطوع والجمعية، ويوضح أهم الالتزامات والتوقعات والمواثيق الأخلاقية، ويشمل توقعات المتطوع وموعد البدء بالعمل وبيان توقعات الجمعية من المتطوع مع الاستعانة في هذه الاتفاقية بالأدلة والمواثيق الأخلاقية وتوصيف الفرصة التطوعية.

الفصل الثالث: التوجيه

يقصد بالتوجيه تعريف المتطوعين بالجمعية وهويتها وهيكلها وخدماتها، وطبيعة دورهم التطوعي فيها، والأفراد والأماكن ذات الصلة بدورهم في المنظمة، والسياسات والإجراءات التي ينبغي مراعاتها. يعتبر التوجيه من المهمات الأساسية في المنظمة التي تزود المتطوع بكافة البيانات التي يحتاج إليها للقيام بمهامه، كما يشكل الفرصة الرسمية الأولى لمشرف لجنة العمل التطوعي والمتطوعين الجدد للالتقاء. ويتضمن هذا الفصل: التخطيط للتوجيه، إعداد المواد التوجيهية للمتطوعين، تقديم التوجيه، استقبال المتطوعين والتعريف بالمنظمة.

(1) التخطيط والإعداد للتوجيه:

سياسة

تؤكد لجنة العمل التطوعي بالجمعية أهمية التخطيط والإعداد الجيد للتوجيه باعتباره الفرصة الأولى للمتطوع للتعرف على المنظمة، وبالتالي فإنه يتم التخطيط والإعداد المسبق والجيد لبرنامج التوجيه.

الإجراءات:

1. التعريف ببيئة العمل في الجمعية ورؤيتها ورسالتها وأهدافها وإنجازاتها لكي يعرف المتطوع قيمة العمل بالجمعية.
2. التعريف بالبيئة التنظيمية للجمعية من ناحية الهياكل والأقسام والأنظمة والخطط والسياسات التي توضح عمل المتطوعين داخل الجمعية.
3. التعريف بالبيئة الاجتماعية في الجمعية لكي يتعرف المتطوع على المحيط الاجتماعي الذي سوف يكون جزء منه.

(2) تقديم التوجيه:

سياسة

تعمل لجنة العمل التطوعي إلى تقديم برنامج التوجيه للمتطوع بمجرد تعيينه، وتحرص اللجنة على تقديم برنامج التوجيه لجميع المتطوعين بطريقة فعالة تضمن بناء انطباع إيجابي عن التجربة التطوعية المقبلة.

الإجراءات:

١. تنفيذ التوجيه للمتطوعين ويراعى:

- وضع جدول التوجيه كاملاً.

- تجهيز المواد اللازمة.

- دعوة المرشحين للحضور.

- تأكيد جدول الأعمال والمشاركين.

- يمكن أن يتم تنفيذ التوجيه الجماعي للمتطوعين في برنامج مكون من فقرات مثل:

أ- بدأ بالترحيب بالمتطوعين.

ب- استعراض جدول الأعمال.

ج- تقديم نظرة عامة عن المنظمة والبرنامج.

د- التعريف بأقسام المنظمة.

هـ- استعراض السياسات والإجراءات واللوائح.

و- التعريف ببيئة العمل ومعدات وطرق استخدامها وإرشادات ومعدات الأمان والسلامة.

ز- التعريف بالمتطوعين والموظفين الآخرين الذين سيعمل معهم المتطوعون.

ح- تقديم التفاصيل الأخرى ذات الصلة.

ط- إعطاء نسخة من المستندات والأدلة التي يحتاجها المتطوعون (دليل المتطوع، السياسات والإجراءات، الدليل التعريفي، التأكد من حصول المتطوع على نسخة من الوصف الوظيفي الخ).

ي- يمكن تقديم جولة للتعرف على المرافق.

٢. جمع بيانات التغذية الراجعة بما يتلاءم مع طبيعة برنامج التوجيه من كافة المعنيين بعملية التوجيه.

٣. مراجعة برنامج التوجيه على أساس التقييم والتغذية الراجعة التي يتلقاها من المشاركين أو الموظفين الآخرين.

الفصل الرابع: التعليم والتدريب والتطوير

(1) تحديد الاحتياج التدريبي:

سياسة

تؤكد لجنة العمل التطوعي أن تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بأدوارهم التطوعية بشكل أفضل هو جزء من مهام اللجنة والتزامها بقيمها المتعلقة بإشراك المتطوعين، كما أنه يرى في التدريب فرصة لتحفيز ومكافأة المتطوعين الذين قدموا التزاماً إيجابياً.

سياسة

تقوم لجنة العمل التطوعي بتحديد طبيعة وعمق الاحتياج التدريبي للمتطوعين عن طريق تقييم الاحتياج التدريبي الذي يراعي احتياجات المتطوع ورغباته وما يمتلكه من مهارات.

الإجراءات:

١. مراجعة المعارف والمهارات التي يحتاج المتطوع إليها للقيام بدوره التطوعي بحسب ما هو مبين في الفرصة التطوعية.
٢. تقييم المعارف والمهارات والتوجهات التي لدى المتطوعين وتحديد مدى ملاءمتها لما تم تحديده سابقاً وما الذي يحتاج منها إلى تدريب أو إنعاش.
٣. تحديد المعارف أو المهارات أو التوجهات التي يرى المتطوعون أنها مهمة لتنفيذ أدوارهم التطوعية، ويتم ذلك عبر إشراكهم في تصميم خطة التدريب.
٤. بناءً على ما ورد في ٣:٢:١ يتم تحديد أهداف ومخرجات التدريب، وكتابتها بشكل واضح، واستعراضها مع المتطوعين وأخذ مقترحاتهم.

(2) وضع خطة التدريب:

سياسة

تلتزم الجمعية بتقديم التدريب بشكل فعال ومتنوع مبني على خطة واضحة تراعي احتياجات المتطوعين ويأخذ في الاعتبار الموارد المتاحة للمنظمة لعملية التدريب.

الإجراءات:

1. حصر الاحتياجات التدريبية الضرورية والتي يتطلبها عمل المتطوع.
2. تحديد مكونات أنشطة ووسائل التدريب وكيفية تنفيذها.
3. تحديد المسؤول عن تقديم التدريب مع مراعاة القدرة والكفاءة والاستيعاب للمحتوى التدريبي.
4. التنسيق مع القسم المعني بالتدريب بالجمعية لجدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تناسب مع المتطوعين وليس موظفي الجمعية.
5. يتم تحديد جوانب التقييم والمؤشرات التي سيتم استخدامها لتقييم وتطوير البرنامج أو النشاط التدريبي ونوع البيانات التي سيتم جمعها تحت كل مؤشر.
6. يتم وضع خطة زمنية لتقييم أثر برنامج التدريب (تقييم فصلي، تقييم سنوي، الخ).

(3) تنفيذ التدريب:

سياسة

تحرص الجمعية على جودة التدريب المقدم سواء على مستوى المحتوى التدريبي أو التنسيق اللوجستي، ولذلك تخصص الموارد اللازمة لضمان جودة الأداء التدريبي، وتعنى بالتغذية الراجعة من المتدربين لتطوير برنامجها التدريبي بشكل مستمر.

الإجراءات:

1. توفير الأدوات المطلوبة لتصميم المواد الخاصة بالتدريب.
2. تصميم المواد التدريبية بشكل جيد وجذاب يراعي طبيعة النشاط التدريبي واحتياجات المتطوعين، وتمكينهم من الدخول عليها والاستفادة منها في أي وقت.
3. توفير المرافق والمستلزمات الضرورية للقيام بالنشاط التدريبي (الغرف، الغذاء، الكمبيوتر، جهاز العرض، الخ).

٤. التنسيق مع مقدم التدريب والتأكد من توفر كافة الاحتياجات والمستلزمات المطلوبة للقيام بعملية التدريب.

٥. التنسيق للتواصل الجيد مع المتدربين وإعلامهم بمكان التدريب ومواعيده وما يتطلب منهم.

٦. تصميم الوسائل والأدوات التي ستستخدم في جمع بيانات المؤشرات التي ستستخدم.

(4) تطوير عملية التدريب:

سياسة

تعي الجمعية بكون عملية التدريب للمتطوعين عملية فعالة ومثمرة تحقق أهدافها من إشراك المتطوعين، ولذا تلتزم الجمعية بتطويرها وتحسينها بشكل مستمر وذلك عبر اعتماد أهداف التدريب ومخرجاته ورضا المتطوع ورضا المستفيد النهائي كمؤشرات لنجاح التدريب.

الإجراءات:

١. تنسيق وتهيئة البيانات التي ستدخل في عملية التحليل لتقييم البرنامج التدريبي مع مراعاة المحاور والمؤشرات التي تم وضعها ونوع البيانات التي تم جمعها (استبانة رضا للعملاء، صحيفة عن أعداد الحضور لبرنامج التدريب على مدار السنة، قوالب تقييم الأداء قبل وبعد عملية التدريب الخ).

٢. تحليل البيانات المهيئة كمياً أو نوعياً، بحيث يمكن استخدامها للتوصيف والمقارنة بين البرامج التدريبية والحكم عليها.

٣. تفسير البيانات وتحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج التدريبي.

٤. استخراج التوصيات والإجراءات اللازمة اتخاذها لتطوير برنامج التدريب.

الفصل الخامس: الإشراف والمتابعة والتقييم

(1) التهيئة لعملية الإشراف:

سياسة

تري جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف أهمية تطبيق نظام لإدارة أداء المتطوعين ومتابعتهم والإشراف عليهم، وذلك لضمان الوفاء بمعايير محددة في جودة الخدمة، وتطوير أداء المتطوعين، وأخذ وجهة نظر ومرئيات المتطوعين في القرارات التي يتخذها مجلس الإدارة.

سياسة

تدرك لجنة العمل التطوعي أن عملية الإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين هي عملية يومية أو شبه يومية، تظهر بشكل أساسي في المحادثات والتوجيهات والتغذيات الراجعة اليومية، أو شبه اليومية التي تحدث بين المتطوع ومديره أثناء إدارة وتنفيذ المهام، وأنها عملية ذات اتجاهين تعود بالفائدة على المتطوع والجمعية بشكل عام، ولذا تشكل العلاقة والمتابعة والتغذية الراجعة الدائمة بين المدير والمتطوع في الاتجاهين حجر الأساس في نجاح نظام الإشراف والمتابعة وإدارة الأداء.

سياسة

عملية الإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين ترتبط بشكل مباشر بالتوصيف الخاص بدور المتطوع والذي يحدد المهام والمسؤوليات وطريقة الإشراف، وينبغي أن تتقيد عملية الإشراف والمتابعة بمحتوى هذا التوصيف ولا يعدل عنه دون اعتبار رأي المتطوع

سياسة

يختلف عمق نشاط الإشراف والمتابعة باختلاف مدة الدور التطوعي، ومستوى أهميته وحساسيته، وطبيعة المهارات المطلوبة لتنفيذه، كما تختلف طريقة الإشراف والمتابعة بحسب طبيعة المتطوع الذي يتولى هذا الدور، وعليه فإن الجمعية تتبنى آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف والمتابعة تراعي هذا الاختلاف.

الإجراءات

1. تحديد العوامل المتعلقة بالدور والتي ستؤثر على طبيعة نشاط الإشراف والمتابعة. (مدة الدور، تنفيذي أو إشرافي، المخاطر المحتملة، المهارات المطلوبة الخ).
2. يتم تصنيف المتطوعين وفقا للعوامل التي تؤثر على طبيعة وطريقة الإشراف والمتابعة.
3. يتم اعتماد مستوى وطريقة الإشراف والمتابعة المناسبة لكل متطوع في الدور التطوعي، ويتم إبلاغ المسؤول عن المتطوع بذلك.

(2) الإشراف على التنفيذ والأداء:

سياسة

تؤمن جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بأن المستوى الأساسي من إدارة أداء المتطوع ومتابعته والإشراف عليه يدور

حول الأمور التالية:

- ١) تمكين المتطوع من فهم المهمة المطلوبة منه.
- ٢) إدراك ارتباطها بمهمة الجمعية العامة.
- ٣) التأكد من قدرته على اداؤها بشكل فعال على الوجه المطلوب
- ٤) توفير الدعم والموارد المطلوبة وتقليل المخاطر المتعلقة بذلك

الإجراءات:

١. التأكد من فهم المتطوعين لأدوارهم التطوعية وتوصيفها الوظيفي والمهام التي يطلب منهم تنفيذها بناء على ذلك.
٢. التأكد من وضوح العلاقة بالنسبة للمتطوع بين دور المتطوع أو المهمة التطوعية من جهة ومهمة الجمعية من جهة أخرى، وكيفية إسهام المهمة في تحقيق ما تصبو إليه الجمعية
٣. توفير كافة الموارد التي يحتاج إليها المتطوع للقيام بمهمته التطوعية بحسب ما هو مبين في الدور التطوعي (الموارد المالية، التواصل مع المسؤولين، تحصيل الأذونات والموافقات الخ).
٤. تقييم كافة المخاطر التي تحف المهمة التطوعية من حيث الخطورة واحتمالية الوقوع، وتوفير كافة الوسائل واتخاذ كافة الاجراءات التي تحد من وقوع هذه المخاطر على المتطوع.
٥. السعي لتحديد أو التنبؤ بالصعوبات المحتملة للمشروع والمهام التطوعية، واتخاذ الاجراءات والقرارات التصحيحية الممكنة لتقليلها أو تفاديها.
٦. متابعة أداء المتطوع بشكل مستمر في أداء مهامه التطوعية، ويراعى في ذلك المعايير التي تعتمدها المنظمة في جودة الخدمة المقدمة.
٧. تراجع وتتابع عملية التقدم في المشاريع والأنشطة للتأكد من التوافق مع الخطة الزمنية والمالية.

(3) مراجعة وتطوير الأداء:

سياسة

تدرك جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف أن عملية المتابعة والإشراف وإدارة الأداء ليس المقصود منها إنجاز المهام حسب، بل هي عملية دعم وتعلم وتطوير مستمر يقدمه المسؤول للمتطوع، وغالبا ما يظهر ذلك في الأدوار التطوعية طويلة المدى، أو الأدوار المهمة ذات الحساسية والتي تتطلب مهارات عالية ولو كانت قصيرة المدى.

الإجراءات:

١. حصر جوانب النقص والقصور التي لدى المتطوع في أداء مهمته.
٢. تحديد وسائل التعليم والتطوير اليسيرة (الإرشاد، التغذية الراجعة، التدريب على رأس العمل، الخ) والتي يمكن استخدامها في معالجة هذا النقص.
٣. توفير وسائل الدعم السابقة من قبل المسؤول على المتطوع، ويتم متابعتها بشكل دوري ومستمر.
٤. تقييم فعالية وسائل الدعم ومدى نجاحها في معالجة القصور والخلل في أداء المتطوع عبر متابعة الأداء والتغذية الراجعة.
٥. في حالة الحاجة يمكن إحالة المتطوع إلى برنامج أو نشاط تدريبي واعتماد السياسات والاجراءات المبينة في قسم التدريب.

(4) إدارة الأداء الاستراتيجية:

سياسة

عملية الإشراف والمتابعة ولجنة العمل التطوعي ليست منفصلة عن الفلسفة العامة للجمعية في إشراك المتطوعين، بل تغذي فيها بشكل دائم ومستمر وغالبا ما تظهر هذه التغذية في الأدوار التطوعية طويلة المدى وذات الحساسية.

الإجراءات:

١. يقوم مشرف لجنة العمل التطوعي بجمع التغذية الراجعة عن أداء المتطوع وأدواره وقدراته ومهاراته من جميع من يتعامل معهم المتطوع من مسؤولين وموظفين وأقران ومرؤوسين ومستفيدين وهو ما يعرف بالتغذية الراجعة ٣٦٠ درجة.
٢. يتم مناقشة مهام ومسؤوليات المتطوع ومدى ملاءمته لفرص تطوعية أعلى وفرص التدريب والتطوير التي يمكن تقديمها له مع مجلس الإدارة والتي تعزز من تحقيق الجمعية لمهمتها.
٣. يتم مراجعة مخرجات النقاش بين مدير التطوع والمتطوع لتحديد الاجراءات التي يمكن اتخاذها.

(5) الدعم والتحفيز:

سياسة

تدرك جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف أن المتطوعين يأتون بمجموعة من الدوافع والاحتياجات التي يطمحون لتلبيةها عبر دخولهم في العمل التطوعي، وتدرك الجمعية أن أفضل وأيسر- طرق التحفيز هي عبر تحديد هذه الدوافع والاحتياجات لكل متطوع، وملاءمة مهام المتطوع وطريقة الإشراف عليه بحيث تكون ملبية بأقصى ما يمكن لهذا الدوافع والاحتياجات دون الإخلال بجوهر المهمة وفلسفة الجمعية في إشراك المتطوعين.

الإجراءات

1. تعمل الجمعية على تحديد دوافع واحتياجات كل متطوع من عملية التطوع، وتعمل على ذلك من خلال البيانات التي تجمعها أثناء المقابلة الشخصية، أو من خلال متابعة مشرف لجنة العمل التطوعي للمتطوع ومرآته له في بيئة العمل. (راجع سياسات قسم الاستقطاب)
2. تتم مواءمة نوع المهام المسندة وطريقة الإشراف المتبعة لتناسب مع دوافع واحتياجات المتطوع دون أن تخل هذه المواءمة بسياسة إشراك المتطوعين وإدارتهم.
3. يحرص مشرف التطوع المباشر على تجلية المعاني التي تتقاطع مع دوافع واحتياجات المتطوع من عملية التطوع في محادثاته وإشراكه ومتابعته اليومية أو شبه اليومية.
4. يحرص المسؤول على خلق بيئة منجزة يمكن أن يستفاد منها في توجيه المتطوعين الجدد حول أداء أقرانهم الجيد، دون عقد المقارنات المجحفة التي تؤدي إلى تحطيم الثقة لدى المتطوع الجديد.
5. تتبع الجمعية سياسة وإجراءات تقدير وتكريم توائم بين إنجاز المتطوع ودوافعه واحتياجاته من جهة مع نوع التحفيز الذي يتلقاه (راجع سياسات قسم التقدير والتكريم).
6. يشجع المسؤول عن الإشراف والمتابعة ثقافة عدم لوم الأفراد على ما يواجهون من صعوبات، مع النظر إلى ذلك على أنه فرصة للتعلم، ولذلك يحرص على العمل مع المتطوعين ومن لهم علاقة لتحديد الحلول المقبولة لهم والمتوافقة مع أهداف الجمعية وسياساتها وإجراءاتها.

(6) إدارة النزاعات في بيئة العمل:

سياسة

بالرغم من إدراك جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بأن وقوع النزاع بين المتطوعين أو مع غيرهم هو أمر طبيعي، إلا أنها تعمل على توفير بيئة شفافة ومحتوية تضمن تقليص النزاعات الشخصية أو غير البناءة إلى أقصى حد ممكن، وتتفادى تصعيدها لتصبح نزاعات شديدة.

الإجراءات:

1. تؤكد الجمعية على أهمية الاحترام المتبادل وأداب التعامل بين المتطوعين أو مع غيرهم.
2. يُوضح للمتطوعين أن الجمعية متقبلة لما قد يصدر من المتطوعين من شكاوى وتظلم، وأنها تتبع في ذلك سياسات وإجراءات شفافة وعادلة. (راجع سياسات قسم التظلم)
3. يتم تخصيص وقت في اجتماعات المتطوعين والجمعية للاستماع ونقاش أي شكاوى أو تحفظات أو نزاعات محتملة من قبل المتطوعين، ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها. (راجع سياسات قسم التظلم)
4. يبادر مشرف التطوع لتخصيص وقت للاستماع والحديث مع المتطوع في حال طلب المتطوع منه ذلك بشكل خاص، ويتم الاستماع والتعامل معه باهتمام وبشكل جدي.

سياسة

ترى جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف أن النزاعات اليسيرة التي لا تتعلق أو تنبع من أمور شخصية بين المتطوعين ولو عن بعد ويكون منشأها الحرص على تطوير العمل والأداء هي نزاعات إيجابية مثمرة، ولا تتدخل الجمعية لحلها ما دامت يسيرة لا تؤدي لتعطيل العمل ولم تنح لتصبح نزاعات شخصية.

سياسة

تسعى جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف إلى اتخاذ كافة الإجراءات الممكنة لحل النزاعات غير الإيجابية سواء كان ذلك عبر تمكين المتطوعين والموظفين من مهارات حل النزاعات أو عبر التدخل من قبل لجنة التطوع، وفي حالة تحولها إلى تظلم يتم اتباع الإجراءات الموجودة في قسم التظلم في هذا الدليل.

الإجراءات:

١. تقوم الجمعية بتدريب المتطوعين على أساسيات حل النزاعات وإدارتها، وتقيم دور هذا التدريب في تقليص وحل النزاعات التي تنشأ.
 ٢. في حالة عدم تمكن المتطوعين من حل النزاع بينهم أو من غيرهم، يتم تعيين خبير بشكل غير رسمي لإدارة النزاع بين أطرافه.
 ٣. يقوم المتولي لإدارة النزاع بفهم وجهات نظر الأطراف المتنازعة عبر الاستماع المباشر بشكل عادل، ويتفادى تقديم النصائح والتوجيهات قبل الاستماع لكافة الأطراف.
 ٤. يقوم متولي إدارة النزاع بتوجيه أطراف النزاع إلى تحديد وفهم وجهات نظر الآخرين ودوافعهم إلى تبني وجهات النظر التي تسبب النزاع.
 ٥. يقوم متولي إدارة النزاع بحث أطراف النزاع على إظهار التفهم والتعاطف مع دوافع الآخرين لتبني وجهات النظر التي تسبب النزاع.
 ٦. يستفيد متولي النزاع من الخبرات والتجارب والمواقف السابقة التي حصلت بين أطراف النزاع لإظهار قوة العلاقة بينهم، وأن النزاع الحالي عارض ويجب تجاوزه.
 ٧. يحرص متولي النزاع على إشعار كل طرف من أطراف النزاع بأنه متحكم وممكن، وأن تعاطفه مع وجهات نظر الآخرين ليس نتيجة مباشرة لإدارة الميسر بل هي اختياراتهم الشخصية.
 ٨. يدفع متولي النزاع أطراف النزاع المختلفة باتجاه حل مشترك يرضي الأطراف المختلفة ويحل النزاع.
 ٩. في حالة تحول النزاع إلى تظلم، يتم اتباع الإجراءات الصادرة من قسم التظلم.
- (7) تقييم الخدمات التطوعية وأداء المتطوعين:

سياسة

تري جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف أن جودة أداء المتطوعين في تقديم الخدمات هو جزء من جودة الجمعية، ويعينها على تحقيق مهمتها بشكل أفضل، وعليه فإن لجنة العمل التطوعي يقوم بشكل مستمر بتقييم أداء المتطوعين وجودة أدائهم، ويزودهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

الإجراءات:

١. يقوم مشرف لجنة العمل التطوعي بوضع جدول زمني (فصلي، ربع سنوي) للجلوس مع كل متطوع للتقييم والتزويد بالتغذية الراجعة من الطرفين.
٢. يقوم مشرف لجنة العمل التطوعي بتعبئة النموذج الذي تعتمد عليه الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو شبه اليومية بمستوياتها المذكورة سابقاً.
٣. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج تقييم مشرفي التطوع، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
٤. يجتمع مشرف لجنة العمل التطوعي مع المتطوع لمناقشة النماذج المعبأة، والاتفاق على الإجراءات التي يمكن القيام بها، مع مراعاة المستويات السابقة، وتوضع لذلك خطة زمنية عند الحاجة.
٥. يتم الاحتفاظ بمخرجات الاجتماع بشكل خاص، ولا يتاح الاطلاع عليها إلا لمشرف لجنة العمل التطوعي والمتطوع، ولجنة العمل التطوعي ومجلس الإدارة.
٦. عند بداية الاجتماع التالي يبدأ مشرف لجنة العمل التطوعي بمراجعة مخرجات الاجتماع السابق وما حصل في خطة التطوير الخاصة بالمتطوع.

(8) إنهاء العقد أو لفت النظر بسبب سوء السلوك:

سياسة

- بالرغم من تقدير جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف لجهود المتطوعين، إلا أنها لن تتساهل مع أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولن تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، بل تتخذ الإجراءات التأديبية إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل صورة الجمعية.
١. المقصود بسوء السلوك والتصرف من قبل المتطوع هو: كل قول أو عمل يؤدي إلى الإخلال بالمسؤولية النظامية أو التعاقدية؛ أو سياسات وأخلاقيات الجمعية في العمل التطوعي وقيمتها والتي تبرر اتخاذ إجراءات عقابية قد تصل إلى الطرد الفوري.

٢. من أمثلة سوء السلوك:

- سرقة ممتلكات أو أموال من العمل التطوعي.
- الإضرار العمدي بالممتلكات.
- تعاطي المخدرات أو الخمر أو غيرها من المحرمات.
- التحرش اللفظي أو الجسدي بأي موظف أو متطوع آخر، أو أي شخص آخر وبخاصة فيما يتعلق بالعرق أو الجنس أو الدين.
- الإفصاح عن معلومات سرية بشأن العمل التطوعي لأي طرف آخر دون الحصول على إذن مسبق من لجنة العمل التطوعي أو الرئيس التنفيذي.
- تزوير أي من سجلات العمل التطوعي لتحقيق مكاسب شخصية أو نيابة عن أي موظف أو متطوع آخر.
- الإدانة بارتكاب جريمة جنائية أو جريمة مخلة بالشرف والأمانة والآداب العامة.
- عدم التزام الآداب الإسلامية فيما يتعلق بالتعامل بين الجنسين.
- أي سلوكيات أخرى تحددها الجمعية وتُعلم المتطوع بها.

الإجراءات:

١. يقوم مشرف لجنة العمل التطوعي والمشرف المباشر معاً بتقديم النصيحة للمتطوع في المخالفات الخفيفة، إضافة إلى لفت النظر ونحوها.
٢. يقدم تقرير مكتوب إلى المدير التنفيذي أو نائبه عند تكرار الخطأ أو الإصرار عليه، ويتم الاحتفاظ بنسخة من التقرير في ملف المتطوع بشكل آمن.
٣. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بقرار الفصل والمغادرة أو غيره.

(9) مغادرة المتطوع العمل:

سياسة

يحق للمتطوعين ترك العمل في حال رغبوا ذلك مع تقديم المبررات والأسباب لمشرف لجنة لعمل التطوعي أو مدير الجمعية.

الإجراءات:

١. يطلب من المتطوعين إعطاء لجنة العمل التطوعي إشعاراً بخصوص الرغبة في الإجازة أو ترك العمل.
٢. يقوم المتطوع بإخلاء طرفه المالي من المحاسبات وتسديد ما يظهر عليه من التزامات.
٣. يجب على المتطوع إعادة أي أدوات أو موارد خاصة بالقسم أو الجمعية أو أي جهة عمل أخرى وخاصة المفاتيح.
٤. يجب أن يترك المتطوع وسيلة أو أكثر للتواصل معه أثناء الإجازة أو بعد ترك العمل.
٥. عند إنهاء المتطوع عمله مع العمل التطوعي يقوم مدير المتطوع بإجراء مقابلة الخروج ويتم الاحتفاظ بسجل للمقابلة.
٦. تتم مقابلة الخروج للحصول على المعلومات التي يمكن أن تساعد في تحديد أسباب المغادرة وتحليل الاتجاهات لمعرفة سبب الترك وتوفير فرصة للمتطوعين المغادرين لمناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك والتي قد تكون ساهمت في تركهم وللحصول على التغذية الراجعة البناءة عن أفضل وأسوأ جوانب العمل.
٧. يقدم المتطوع التغذية الراجعة عند انتهاء العمل.

الفصل السادس: التقدير والتكريم

(1) نشر ثقافة التقدير والتكريم:

سياسة

تدرك جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف أن تقدير الجهد الذي يبذله المتطوعون ممارسة يومية طويلة المدى وليست مجرد مناسبة رسمية دورية تتمثل في احتفال أو شهادة تقدير أو توصية، وعليه فإن الجمعية ترى بأن التقدير ليس مجرد وظيفة يقوم بها شخص معين بل هي ثقافة يومية ينبغي أن تسود الجمعية.

الإجراءات:

١. تقوم الجمعية بتدريب وتحفيز كل من يتعامل مع المتطوعين لتبني ثقافة التقدير لجهود المتطوعين جميعهم، ولو بأفعال بسيطة كالابتسام والشكر.
٢. تقوم الجمعية بعرض مساهمات المتطوعين وجهودهم في الجمعية على كافة الموظفين، وتبذل جهودها لمشاركتهم في محافل ومناسبات تكريم المتطوعين.

سياسة

تؤكد جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف على أهمية تكريم المتطوعين، وأنه جزء أساس من عملية لجنة العمل التطوعي، ولذلك تسعى المؤسسة إلى توفير الموارد المالية اللازمة لتنفيذ التكريم على الوجه الذي يحقق الأهداف المرجوة منه.

الإجراءات:

- يتم التخطيط للتكريم والتقدير كجزء من أي برنامج أو مشروع تطوعي، ويوضع له إطار زمني وجزء خاص من الميزانية.

(2) التخطيط للتكريم والتقدير:

سياسة

تؤكد جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف أن عملية التكريم عملية لا بد أن تُواءم بين الجهد والإنجاز المبذول والمحقق مع حجم التكريم، ولهذا فتحتاج إلى التخطيط والإعداد الجيد الذي يتطلب وقتاً وجهداً.

الإجراءات:

1. يجب الاتفاق على المعايير التي يتم على أساسها التكريم، وذلك بالنقاش حولها على ضوء دوافع تطوع المتطوعين ودوافع لجنة العمل التطوعي ووضعها على هيئة نصوص واضحة للمتطوعين.
2. يتم استكشاف أساليب التقدير وذلك بإجراء استقصاء عن طرق التقدير الممكنة وتقييم جدوى طرق التقدير من حيث الميزانية والنتائج، وبراى في هذه الأساليب تنوعها مع دوافع المتطوعين المختلفة (كما في السياسة التالية: الفروق بين المتطوعين).
3. يتم وضع قائمة بخيارات التكريم الممكنة وتعرض هذه الخيارات على المتطوعين والمشرفين لاستطلاع التغذية المرتجعة حولها.
4. يتم مراجعة المعايير المتفق عليها حول مؤشرات الأداء ومقارنتها بالجهود التي قام بها المتطوعون.
5. يتم تحديد أي المتطوعين يستحق التقدير وذلك بالتواصل مع المشرفين لمعرفة مدى أداء المتطوعين وتحديد استحقاقاتهم في التطوع حسب المعايير الموضوعية.
6. يتم نشر الخطة على المهتمين للحصول على التغذية الراجعة ومراجعتها والاستفادة منها لوضع خطة التنفيذ ثم الخطوة الأخيرة حيث نشر الخطة النهائية.

٧. توضع خطة تنفيذ التكريم المتعلق بإنجاز التطوعي، ويراعى فيها المدة الزمنية والموارد المالية المتاحة، وذلك في ضوء المعايير الموضوعية.

(3) الفروق بين المتطوعين:

سياسة

تدرك جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف اختلاف احتياجات المتطوعين ودوافعهم وطرق شعورهم بالتقدير، وبالتالي فهي تحرص على مراعاة هذه الفروق عند التخطيط للتكريم.

الإجراءات:

١. يتم أخذ مرئيات المتطوعين حول ما يفضلونه من طرق التكريم، ويمكن الاستفادة مما يذكرونه في المقابلة من أسباب المشاركة في التطوع.
٢. تراعي الجمعية أن تكون مرنة في التكريم وتعتمد أساليب متنوعة بحسب الإمكان والاحتياج.
٣. تتبنى الجمعية نموذجاً للمقابلة بين دوافع المتطوعين وطرق تحفيزهم بحسب النظريات الخاصة بالتحفيز والتي تم تطويرها عبر الأبحاث الأكاديمية.

(4) تنفيذ خطة التكريم:

سياسة

تعتبر جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف التكريم الرسمي جزءاً أساسياً من خطة وميزانية مشاريعها التطوعية ولذلك فإن تنفيذه بحسب الخطة هو جزء أساسي من المشروع وخطة الزمنية والمالية، ويعتبر التقصير والإهمال فيه تقصيراً في الخطة نفسها.

(5) التعريف بمساهمات المتطوعين:

سياسة

تدرك جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف أن التعريف بإنجازات المتطوعين من أهم الوسائل التي تحفز المتطوعين، كما تدرك أنه يعود عليها باستقطاب المزيد من المتطوعين الآخرين، لذا تعد التعريف بإنجازات المتطوعين وسيلة للتكريم وأداة للتسويق.

الإجراءات:

- 1- عملية إبراز مساهمات المتطوعين وفقا لخطة التكريم التي تم تطويرها.
- 2- جمع البيانات حول وسائل النشر المتاحة وعرض الخيارات الممكنة للنشر.
- 3- تصميم وسيلة النشر المختارة (فيديو-صوتي-ورقي....).
- 4- إعلام المتطوعين بموعد ومكان النشر.
- 5- أرشفة المواد المنشورة بعد إنهاء العملية.
- 6- منح المتطوعين الذين تركوا المؤسسة والذين قاموا بالتزاماتهم كلها نحوها شهادات التقدير اللازمة وخطابات التوصية حول إنجازاتهم.

(6) تقييم وتطوير خطة التكريم والتقدير:

سياسة

تقوم جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بمراجعة وتقييم أداءها في جانب التكريم والتقدير بشكل دوري ومستمر، وذلك عبر التغذية الراجعة من قبل جميع أصحاب المصلحة. (المتطوعون، مجلس الإدارة، الموظفون، الرعاية والمانحون الخ).

الإجراءات:

1. تقوم لجنة العمل التطوعي باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ).
2. تقوم اللجنة باستطلاع وتجميع وتحليل التغذية الراجعة من المتطوعين.
3. يتم تحديث خطة التعريف بالإنجاز التطوعي وتطويرها بصفة دورية ومستمرة عبر الاستفادة من التغذية الراجعة.
4. تعمل الجمعية على ضبط طرق التقدير على أساس نتائج التقييم.

الفصل السابع: الإدارة المالية

تلتزم جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بعدم تكليف المتطوعين معها بأي مصاريف مالية تتعلق بالعمل التطوعي ولذا تقوم الجمعية بتوفير المعدات والمبالغ التي سيحتاجها المتطوع للقيام بدوره التطوعي، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها من مصروفه الخاص والتي تتعلق بأداء دوره التطوعي.

الإجراءات:

١- تقوم اللجنة بإعلام المتطوعين بسياسة الجمعية في 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. وقد تشمل هذه المصروفات ما يلي:

- التنقلات من وإلى مكان التطوع.

- تكاليف التواصل الهاتفي ونحوه.

- تكاليف معدات وأدوات السلامة.

- مصاريف الأدوات اللازمة لتنفيذ الدور التطوعي.

٢- تقوم اللجنة بتحديد الأدوات والمبالغ التي يحتاج إليها المتطوع للقيام بالدور التطوعي من خلال توصيف الدور التطوعي وخطة العمل.

٣- تقوم اللجنة بتوفير الأدوات والمبالغ التي يحتاجها المتطوع قبل الشروع في مهمته التطوعية.

4 - اعتماد نموذج خاص بطلب التعويض عن أي مصاريف ذات علاقة بالدور التطوعي قد يتحملها المتطوع ولم يتم تغطيتها مسبقاً، بحيث يقوم المتطوع بتعبئة النموذج وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مشرفه الفني) ومن ثم إلى مدير التطوع لطلب التعويض، ويحتوي النموذج المعلومات الأساسية التي يُحتاج إليها لإتمام عملية التعويض.

5 - يحتفظ المتطوع بالفواتير التي توضح مصاريف الجيب التي تكلفها والتي تتعلق بعمله التطوعي، ويتم إرفاق هذه الفواتير مع طلب التعويض الذي يقدمه المتطوع.

6 - بالنسبة للمصاريف التي قد لا يتيسر - توفير فواتيرها، فإنه يتم ترتيب واعتماد طريقة تعويضها مع القسم مسبقاً قبل النشاط التطوعي.

7 - دراسة طلب التعويض المقدم وتقديم التعويض للمتطوع بحسب السياسات المالية. ويتم الرد على المتطوع خلال (٣) أيام من تاريخ استلام طلب التعويض.

سياسة

يمكن أن تتبنى اللجنة سياسة التعويض الثابت لبعض المتطوعين الذين يضطرون إلى تولي مصاريف كثيرة على نفقتهم الخاصة، بحيث تحدد الجمعية معدلاً ثابتاً من التعويض (أسبوعياً أو شهرياً الخ)، ويتم تعويض المتطوع على هذا الأساس.

الإجراءات:

- 1- تحدد اللجنة السمات الخاصة بالأدوار التطوعية التي تناسبها سياسة التعويض الثابت.
- 2- يتم تقدير قيمة التعويض الثابت للدور التطوعي بالتعاون مع المتطوع، ويتم اعتماده.
- 3- يتم صرف التعويض الثابت دورياً بحسب الاتفاق بين المتطوع والجمعية.
- 4- تقوم الجمعية بمراجعة الفرق بين قيمة التعويض الثابت والقيمة الفعلية للمصاريف لتطوير قدرتها على تقدير المبالغ الثابتة في الأدوار التطوعية المختلفة.

سياسة

يمكن للجمعية أن تضع حداً أعلى للقيمة التي تعوضها في كل بند من بنود المصاريف، على أن يتم وضع هذا الحد وفقاً لاعتبارات محددة ويتم تحديثها بشكل مستمر.

الإجراءات:

1. يتم اختيار البنود التي تود الجمعية أن تضع حداً أعلى لقيمة التعويض فيها.
2. يتم أخذ آراء المتطوعين والمسؤولين عن التطوع حول القيمة العليا للتعويض في البند، ويتم مراجعة السوق للتعرف على تكاليفه.
3. يتم تحديد واعتماد الحد الأعلى للتعويض في البند وفقاً للآراء والمراجعات السابقة، ويتم إعلام كافة المتطوعين بها.
4. يتم تحديث الحد الأعلى بشكل دوري عبر التغذية الراجعة من المتطوعين ومسؤوليهم، وعبر المراجعة المستمرة لأسعار السوق.

سياسة

يمكن للجمعية أن تضع بنداً خاصاً للحوافز والمكافآت للمتطوعين على الأعمال التطوعية التي يقومون بها تشجيعاً لهم على الاستمرار في التطوع، على أن يتم مراجعة هذه الحوافز والمكافآت بشكل دوري.

الإجراءات:

١. تقوم اللجنة بتحديد الأجور والحوافز والمكافآت التي يتم منحها لفريق العمل نظير أداء المهام المذكورة في التوصيف الوظيفي للفرص التطوعية، ويتم اعتمادها من قبل المدير التنفيذي أو من ينوب عنه.
٢. المسؤول المالي هو المسئول عن صرف الأجور والحوافز والمكافآت المحددة والمعتمدة للمتطوعين.

(1) تحديد وصرف الحوافز والمكافآت :

سياسة

تتولى لجنة العمل التطوعي تحديد بنود الحوافز والأجور والمكافآت ويقوم مشرف التطوع بتحديد وترشيح المستحقين لها وفق ضوابط ومعايير محددة وبالتنسيق مع المشرف الفني.

الإجراءات:

١. تضع اللجنة لائحة الحوافز والمكافآت ويتعمدها من الإدارة العامة.
٢. يقوم مشرف التطوع برصد إنجازات المتطوعين الميدانية في ضوء المستهدفات الموضوعية.
٣. في حالة تحقيق هذه المستهدفات يتم رفع خطاب إلى المدير التنفيذي أو من ينوبه لتحديد للحصول على موافقة الصرف بعد تحديد قيمة الحوافز المقررة لهم في ضوء لائحة الحوافز.
٤. بعد الحصول على موافقة الصرف يتم صرف الحوافز للمتطوعين.

الفصل الثامن: الأمن والسلامة المهنية

(1) بيئة العمل:

سياسة

تلتزم جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بتوفير بيئة عمل نظيفة وصحية وأمنة لجميع المتطوعين الذين يعملون بها وترى الجمعية أن هذا الالتزام هو مظهر من مظاهر تقدير الجمعية لجهود المتطوعين، ومعين لهم على الوفاء بمهامهم على أكمل وجه.

الإجراءات:

- 1- التأكد من إعلام المتطوعين بحقوقهم ومسؤولياتهم الخاصة بالأمن والسلامة وحثهم على الامتثال لجميع القوانين والمبادئ التوجيهية ذات الصلة.
- 2- تخصص الجمعية مساحة عمل نظيفة وأمنة للمتطوعين مع معدات مناسبة (مكاتب نظيفة، حمامات نظيفة... الخ)، ويتم التأكد من تزويد هذه البيئة بأدوات الأمن والسلامة اللازمة (طفايات الحريق، حقائب الإسعافات الأولية... الخ).
- 3- تتأكد الجمعية من أن جميع المخاطر التي قد تحف ببيئة عمل المتطوعين محددة ومُقيّمة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليصها، ويتم القيام بتفحص المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري.
- 4- وضع الإجراءات لضمان الصحة والسلامة في بيئة العمل ومعداتنا (إغلاق المكتب، الكهرباء، التعامل مع آلة تمزيق الورق، الخ)، سواء كانت إجراءات وقائية أو إجراءات لما ينبغي عمله عند وقوع مكروه، ويتم التأكد من أن هذه الإجراءات تتوافق مع تعاليم الجهات الرسمية (الدفاع المدني، الشرطة، الإسعاف... الخ)
- 5- تعريف المتطوعين بالإجراءات والمعدات والسلوكيات المتعلقة بالأمن والسلامة في بيئة العمل وتدريبهم عليها عند التوجيه والتأكد من فهمهم لها.
- 6- إجراء اختبارات دورية للتأكد من فاعلية معدات الأمن والسلامة، والتأكد من مدى فهم المتطوعين للإجراءات المطلوبة عند وقوع خطر (الإخلاء التجريبي.. الخ).
- 7- التأكد من أمان وسلامة بيئة العمل التي يعمل بها المتطوعون خارج بيئة العمل.

(2) تقييم وإدارة المخاطر:

سياسة

تقوم جمعية ديمومة لخدمة الأوقاف بدراسة وتقييم المخاطر التي تتعلق بالدور التطوعي وتأخذ بعين الاعتبار تقليص عامل الخطر سواء كان ذلك متعلقاً ببيئة النشاط التطوعي أو النشاط التطوعي نفسه، وسواء كان ذلك الخطر يتعلق بالمتطوع نفسه أو من يتعامل معهم المتطوع.

الإجراءات:

1. يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة لكل المواقع والأنشطة والأشخاص التي يتعامل معها المتطوعون، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على هذا التقييم إما باستبعاد المهمة أو تقليص عمل الخطر فيها.
2. يتم تفعيل أدوات وتطبيق إجراءات السلامة المتخذة لتقليل احتمالية وشدة أضرار خطر من المخاطر، ويتم تقييم هذه الأدوات والإجراءات بشكل دوري ومستمر.
3. في حالة تطلب الدور التطوعي التواجد في بيئة خطرة، أو القيام بنشاط محفوف بالمخاطر، أو التعامل مع أشخاص خطرين أو عرضة للخطر، فينبغي التأكد من ملاءمة المتطوع لهذا الدور أثناء عملية الفرز، ويتأكد من فهمه واستيعابه وقدرته على التعامل مع هذه المخاطر.
4. يُدرب المتطوع جيداً على كيفية التعامل مع المخاطر التي تحف بيئته ونشاطه التطوعي ومن يتعامل معهم، ويتم تحديد مستوى التدريب ونوعه على أساس مدى احتمالية ونوع الخطر ومدى شدته وأثره إذا وقع -لا قدر الله-.
5. يُعتبر المتطوع أحد مصادر التغذية الراجعة والتي تُعطى للمؤسسة عن عناصر الخطر، ولذلك فإن خطوط الإبلاغ والتواصل يجب أن تكون فعالة ومحددة بوضوح لجميع المجالات ذات المخاطر في الجمعية والتي يوجهها المتطوعون، كما يجب إعلام المتطوع بها.
6. تستفيد الجمعية من تسجيل الحوادث والوقائع والتحقيق فيها لتطوير وإحكام إجراءاتها وسياساتها المتعلقة بالأمن والسلامة.

(3) المخاطر المتعلقة بالأشخاص:

سياسة

تدرك لجنة العمل التطوعي أهمية اتخاذ إجراءات السلامة وتوقي الخطر في التعامل مع الأشخاص الذين هم أكثر عرضة للخطر، كالأطفال والمعاقين وكبار السن والمرضى والمغتربين وغيرهم، ويتأكد من أن المتطوعين مؤهلين للتعامل مع هذه الفئات واحتياجاتها، أو أنهم يتعاملون معهم في ظل وجود إشراف من قبل شخص مدرب للتعامل مع هذه الفئات واحتياجاتها.

الإجراءات

1. تقوم اللجنة بتحديد الفئات التي هي أكثر عرضة للخطر في الأنشطة والأدوار التطوعية التي يقدمها، ويعرف المتطوعين بذلك.
2. توفر اللجنة معلومات السلامة الخاصة بالتعامل مع هذه الفئات، وذلك بتطوير اللوائح الخاصة بذلك أو وضع المنشورات التعريفية أو التعاون مع الجهات المختصة للمساعدة في ذلك.

٣. تحرص اللجنة على إدراك ووعي وتأهيل المتطوعين الذين يتعاملون مع هذه الفئات على هذه اللوائح أو المنشورات.

٤. تقوم اللجنة بتقييم دوري للتأكد من التزام المتطوعين بهذه اللوائح أثناء التعامل مع المتطوعين من الفئات الأكثر عرضة للخطر.

الفصل التاسع: الشكوى والتظلم

سياسة

تتبنى الجمعية سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع مشاكلهم أو التظلم، سواءً كان المتطوع معنياً مباشراً أو محتسباً في حالة حدوث عدم توافق بين المتطوع والآخرين في بيئة العمل، وتسعى لخلق بيئة منفتحة تشجّع وتعزف المتطوعين بكيفية عرض المشاكل أو التظلمات.

الإجراءات:

١. يتم إعلام المتطوع أثناء التوجيه بحقه في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكوى، ويتم توضيح أن المنظمة منفتحة ومتقبلة لذلك، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات التي ينبغي اتباعها للتظلم ورفع الشكاوى.
٢. تتأكد اللجنة من وجود قنوات اتصال فعالة ومتوفرة لجميع المتطوعين تمكنهم من تقديم الشكاوى والتظلم عند الحاجة إليه.

سياسة

تشجع لجنة العمل التطوعي على حل التظلمات بطريقة ودية، وفي حالة العجز عن ذلك، تتبع اللجنة مجموعة من الاجراءات المحددة للتعامل معها.

الإجراءات:

١. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي. (راجع سياسات حل النزاعات في قسم الإشراف والمتابعة)
٢. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة الودية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية عبر إرسال المتطوع خطاباً رسمياً يتضمن تفاصيل التظلم إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفع الخطاب إلى مشرف التطوع.
٣. تكون اللجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٤. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال أسبوعين من تاريخ استلام خطاب التظلم، ويكون هذا الاجتماع فرصة لعرض التظلم والاستماع للأطراف المختلفة المعنية بهذا التظلم، والنقاش والتباحث حول الطرق المتاحة لمعالجة هذا التظلم.
٥. يتم اتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال خمسة أيام من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.

٦. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الأيام الخمسة السابقة لموعد محدد.
٧. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم اعتراضاً رسمياً خلال خمسة أيام من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الاعتراض على القرار الصادر.
٨. 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.
٩. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال أسبوع من صدور قرار الطعن.

تم الاطلاع على مضمون هذه (اللائحة-السياسة) من قبل مجلس إدارة الجمعية وإقرارها بموجب قرار
لجلس الإدارة رقم (2) واعتمادها والعمل بها اعتباراً من تاريخ: 2025/01/01 م

م	الاسم	المنصب	التوقيع
1	عادل احمد حسن ال عقران	رئيس المجلس الادارة	
2	صالح مسفر صالح ال وادعي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3	جمال عبدالله محمد عسيري	المشرف المالي	
4	سعيد ظافر جابر ال هادي	عضو مجلس ادارة	
5	عبدالله عايض عبدالله الكربي	عضو مجلس ادارة	