



<ul style="list-style-type: none"> • بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات الجمعية وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة. • بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها الجمعية. • بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو أي التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك. 		
<p>تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاله أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهمة شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر عمله التطوعي باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال. • الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة. 	تضارب المصالح	9
<p>يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التحيز والعنصرية. ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.</p>	المساواة في التعامل	10



الباب الثالث آلية إشراك المتطوعين

الفصل الأول

مرتكزات إشراك المتطوعين

المادة التاسعة: رؤية الجمعية نحو إشراك المتطوعين:

تسعى جمعية هدية لأن تكون فاعلة في تحقيق مشاركة مستدامة للمتطوعين، ويوجد المتطوعين فيها بيئة جاذبة، وتنمية لقدراتهم، وتقديراً لجهودهم، واسهاماً لنهضة مجتمعهم، وبناء نماذج تطوعية إبداعية تخدم رؤية ورسالة الجمعية في خدمة ضيوف الرحمن.

المادة العاشرة: مرتكزات إشراك المتطوعين:

- لتحقيق الجمعية لأهدافها وأدوارها الرئيسية من خلال إشراك المتطوعين حيث تؤمن بأن التطوع عملية تبادلية بينها وبين المتطوع، وتعود بالنفع على كلا الطرفين، ولذا فإن إشراك المتطوعين يركز على:
1. المساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030م للعناية بضيوف الرحمن وإثراء تجربتهم الدينية والثقافية.
 2. تعزيز المواطنة الفعالة وتفعيل إشراك المتطوعين في مجال عمل الجمعية ونشاطها.
 3. المساهمة في تذليل بعض العوائق والتحديات التي تواجه ضيوف الرحمن أثناء أداء مناسكه.
 4. المساهمة في توحيد النسيج المجتمعي بما يمثله من قيم المشاركة والتعاون وتعزيز القيم الإنسانية النبيلة تجاه ضيوف الرحمن.
 5. حماية الشباب والفئات الأخرى من السلبيات الاجتماعية والنفسية التي يتعرضون لها، لكون التطوع سلوك إرادي ينمي روح الانتماء والمواطنة والحد من الجريمة.

الفصل الثاني

نطاقات قسم التطوع

المادة الحادية عشرة: نطاقات قسم التطوع:



أولاً: التخطيط والتعزيز:

- اعداد السياسات والإجراءات.
- التعريف بدوافع إشراك المتطوعين.
- اختيار منسقة/ة التطوع / مدير التطوع.
- وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية.
- استثمار التقنية في عملية التطوع.
- مراجعة عملية إشراك المتطوعين.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب:

- تصميم الفرص التطوعية.
- التقنية لتسويق الفرص التطوعية.
- تحديد الإجراءات التأديبية.

ثالثاً: الفرز والتسكين:

- توثيق معلومات وبيانات المتطوعين.
- التعرف على دوافع المتطوعين.
- حماية خصوصية المتطوعين.
- التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله.

رابعاً: التوجيه والتدريب:

- التوجيه قبل التسكين.
- التوجيه والتعريف.
- التدريب والتطوير.

خامساً: الدعم والاشراف:

- الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات الغير اللائقة.
- احقية رفض المتطوع المطالب.
- الدعم المالي والاشراف الفني.
- تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين.

سادساً: التقدير والتكريم:

- التقدير والتكريم.

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 من المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين عن طريق حفل ختامي بنهاية العام الميلادي في اليوم العالمي للتطوع، وتقديم شهادات ودروع التكريم للمتميزين من المتطوعين.

الفصل الثالث

سياسات النطاقات

المادة الثانية عشرة: سياسات نطاقات قسم التطوع:

أولاً: التخطيط والتعزيز:

1. اعداد السياسات والإجراءات.

الممارسات		
المستوى	1,1	لدى الجمعية منطلقات ورؤية منشورة توضح التزامهم بأهمية إشراك المتطوعين.
الأول	1,2	لدى الجمعية سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إدارة المتطوعين.

1,1,1	تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
1,1,2	تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)

2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

الممارسات		
المستوى	1,3	يتلقى العاملون في الجمعية المعلومات والمعارف التي تمكنهم من التعبير عن أسباب ودوافع الجمعية في إشراك المتطوعين والفوائد التي تعود على الطرفين من ذلك.

1,2,1	السياسة	تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.
-------	---------	--

3. اختيار منسق/ة التطوع / مدير التطوع

الممارسات		
توكل الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد واحد (مسؤول التطوع) داخل الجمعية. حيث حددت مسؤولياته وصلاحياته بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بانتظام.	2,1	المستوى الأول

السياسة		1,3,1
تكلف الجمعية مسؤول قسم التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات قسم التطوع ويتم التصديق عليه من قبل الجمعية، ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.		

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

الممارسات		
توكل الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد واحد (مسؤول التطوع) داخل الجمعية. حيث حددت مسؤولياته وصلاحياته بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بانتظام. تسعى الجمعية إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراك المتطوعين، وتتأكد من توفر الموارد والمواد اللازمة لدى جميع المتطوعين للقيام بمهامهم.	2,4	المستوى الأول

السياسة		1,4,1
تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية (*).		

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية

الممارسات		
يوضع وصف لكل فرصة من فرص التطوع.	3,1	المستوى الأول
تحدد الجمعية المهام والمهارات والخبرات والإمكانات الضرورية اللازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية.	3,2	
يتم توفير فرص تطوعية متنوعة لجذب شريحة أوسع من المتطوعين بما يلبي احتياجات الجمعية وأهدافها.	3,3	
يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة على المتطوعين عند تصميم الفرص التطوعية وتُحدَّث بشكل دوري.	4,1	
تتسم حدود الفرص الموكلة للمتطوعين بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين والجمعية.	6,3	

السياسة	2,1,1
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبى 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 لتخفيف تأثير هذه المخاطر. (*).	
السياسة	2,1,2
تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	
السياسة	2,1,3
تراعي الجمعية عند تصميم الفرص التطوعية المتعلقة ذات الارتباط بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة أثناء موسم الحج، كافة الأنظمة والتعليمات المنظمة للحج وتلزم المتطوعين المرتبطين بالجمعية.	

2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

الممارسات		
تستخدم الجمعية وسائل التواصل الإلكترونية لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب الراغبين في التطوع والتواصل معهم.	9,1	المستوى الأول

		2,2,1
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.		

3. تحديد الإجراءات التأديبية

الممارسات		
تحدد الجمعية الإدانات والإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي يقومون بها.	5,4	المستوى الأول

		2,3,1
تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية. (*).		

ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

الممارسات		
تسعى الجمعية للحصول على المعلومات الأساسية المطلوبة فقط من أجل تسكين المتطوعين، ويتم تسجيلها بطريقة ملائمة.	5,1	المستوى الأول
تعتمد الجمعية آلية واضحة ومحددة للتحقق من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين متى دعت الحاجة إلى ذلك.	5,3	الأول

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

2. حماية خصوصية المتطوعين

الممارسات	
تحمي الجمعية البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.	4,3 المستوى الأول

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

3. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

الممارسات	
يُبَلِّغُ المتقدمون على الفرص التطوعية في حال عدم قبولهم، وتقدم التغذية الراجعة لهم مع إمكانية إحالتهم إلى منظمات أخرى متى كان ذلك مناسباً.	5,2 المستوى الأول

	3,3,1
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 بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه قبل التسكين

الممارسات		
المستوى الأول	6,1	يتم تعريف جميع المتطوعين الجدد على الجمعية والعاملين والمتطوعين فيها الذين سوف يكونون على اتصال بهم.

4,1,1	تعد وحدة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.
-------	--

2. التوجيه والتدريب: تعرف الجمعية المتطوعين بطبيعة الأعمال التطوعية وآلية إنجازها، ويتولى مسؤولية التوجيه لهم من خلال رئيس القسم وفريق عمله.
3. التدريب والتطوير

الممارسات		
المستوى الأول	6,2	تزداد الجمعية المتطوعين بالمعلومات المتعلقة بالفرص التي سيشغلونها، بما في ذلك السياسات والإجراءات، والتدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب.

4,2,1	تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى منسقة/ة التطوع والعاملين معه في التطوع.
-------	---

خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات الغير اللائقة

الممارسات		
المستوى الأول	6,4	يُبلغ المتطوعون بآلية تقديم الشكاوى حول المعاملة التي يلقونها من قبل العاملين في الجمعية أو أعضاء اللجان، أو المتطوعين الآخرين.
6,5	يُبلغ المتطوعون بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق.	

5,1,1	السياسة	تعتمد الجمعية 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	تُبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

2. أحقية رفض المتطوع المطالب

الممارسات		
المستوى الأول	7,2	يُدرّك المتطوعون بأنه يمكنهم رفض المطالب التي يعدونها غير واقعية، أو خارج نطاق مهامهم، أو أنهم لا يملكون المهارات اللازمة للقيام بها.

السياسة		
5,2,1		للمتطوع حق رفض المهام التي يرى أنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذة بعين الاعتبار.

3. الدعم المالي والإشراف الفني

الممارسات		
المستوى الأول	4,2	لدى الجمعية سياسة واضحة تنبثق من قيمها بشأن تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي، مع اعتبار الوضع المالي للمنظمة.
	7,1	يُبلغ جميع المتطوعين بأشكال الدعم والإشراف التي تقدمها الجمعية لهم، وبالأشخاص الذين يجب الاتصال بهم بخصوص مهامهم.

السياسة		
5,3,1		تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.
السياسة		
5,3,2		تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.
السياسة		
5,3,3		تقوم الجمعية بتقديم مكافآت (مالية) رمزية للمتطوعين معها خلال المواسم (العمره - رمضان - الحج - ... الخ) لتعويضهم عن المصروفات التي يتكبدها أثناء تقديم خدماتهم التطوعية مع الجمعية، أو ما يتطلبه تحقيق مستوى أعلى من جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.

4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

الممارسات		
تتخذ الجمعية الإجراءات اللازمة لضمان تزود الذين يشرفون على المتطوعين بالمعارف والخبرات المناسبة.	2,2	المستوى الأول
تخصص الجمعية وقتاً محدداً خلال اجتماعات العاملين لمناقشة قضايا المتطوعين.	2,3	

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

5. التغذية الراجعة

الممارسات		
تقدم الجمعية للمتطوعين تغذية راجعة حول فرصهم ومشاركاتهم مع الجمعية.	7,3	المستوى الأول
يتم إعلام المتطوعين بكل التغييرات في الجمعية والتي تؤثر على مهامهم.	7,4	
تجتهد الجمعية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين حول الفرص التي قاموا بتنفيذها.	8,3	

السياسة	5,5,1
تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
السياسة	5,5,2
تبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
السياسة	5,5,3
تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	

سادساً: التقدير والتكريم

1. التقدير والتكريم

الممارسات		
المستوى الأول	4,2	يدرك مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) والعاملون في الجمعية قيمة إسهام المتطوعين في الجمعية، ويعبرون لهم بشكل فعال عن تقديرهم لهذا الإسهام بطريقة رسمية وغير رسمية.
	7,1	يُمنح المتطوعون الذين نفذوا فرصاً تطوعية مكتملة شهادات توضح إنجازاتهم.

السياسة		6,1,1
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.		

الباب الرابع

سياسة إدارة المتطوعين

الفصل الأول

مهام ومسؤوليات وإجراءات العمل التطوعي بالجمعية

المادة الثالثة عشرة: مهام ومسؤوليات رئيس قسم التطوع:

تتمركز مهام ومسؤوليات رئيس قسم التطوع فيما يلي:

1. التعاون مع الجهة ذات العلاقة في الجمعية لوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
2. التعاون مع الجهة ذات العلاقة في الجمعية لمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمتها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
3. إعداد الخطة التشغيلية والتنفيذية والموازنة التقديرية لقسم التطوع بما يوافق الخطة الاستراتيجية والموازنة العامة لجمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية.
4. تحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية.
5. توضيح المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات الجمعية.
6. تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية.

7. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة وآلية القيام بذلك بحسب إطار الإشراف في مهام التوجيه الاشراف الميداني.
8. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه والتدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ)
9. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
10. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
11. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على التطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
12. تحديد القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين والاستخدام الأمثل لها عن طريق الإدارة المعنية بذلك.
13. تسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية وحفظها. ومنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
14. إرسال طلبات التأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين للجهات الأمنية في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.
15. أخذ إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجهات أخرى وذلك قبل تزويد الجهات ببياناتهم.
16. إفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
17. استثمار علاقة الجمعية بالجهات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى الجهات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.
18. إعداد وتجهز إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد.
19. تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.
20. تحديد 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.
21. تقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتطوعين ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.
22. إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ لتقديم الشكاوى وفق سياسية الإبلاغ عن الشكاوى المعتمدة لدى الجمعية كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
23. اقتراح تكوين اللجان المحايدة لدراسة موضوع التظلمات المقدمة من قبل المتطوعين، والاعتماد من صاحب الصلاحية.
24. تعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع الذي تعتمد الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
25. الاجتماع مع المتطوعين بشكل مباشر خلال أداء المهمة أو بعده لمعرفة المشاكل التي واجهتهم في عملية التطوع وكيفية تحسين عملية التطوع، ومتطلباتهم وأراءهم في التطوع.
26. إبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
27. جمع المعلومات وقياس الانطباعات ومدى رضاهم وتدوين المقترحات للمتطوعين اللذين انتهت مهامهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

28. إعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
29. تصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
30. تحديد آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
31. متابعة أداء قسم التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
32. توقيع الاتفاقيات مع المتطوعين بجميع الفرص التطوعية بجمعية هدية.
33. تحدد آلية التوقيع بمدة زمنية محددة.
34. التوقيع على جميع الاتفاقيات التي تصدر من رئيس قسم التطوع.
35. اقتراح تكوين الفرق التطوعية بالتنسيق مع الإدارة المختصة، والاعتماد من صاحب الصلاحية.
36. اقتراح تكوين مجلس الفرق التطوعية وتحديد أعضاء المجلس التنسيقي لها، والاعتماد من صاحب الصلاحية.
37. اقتراح تكوين اللجان التنظيمية التي تساعد وتساهم في تطوير العمل التطوعي، والاعتماد من صاحب الصلاحية.
38. تحديد آلية مشاركة الموظفين بالأعمال التطوعية داخل الجمعية وإشراكهم بالعمل التطوعي.
39. التواصل والتنسيق واستكمال الطلبات مع الجهات الخارجية وأصحاب المصلحة والجهات ذات العلاقة والجهات الإشرافية والجهات الشريكة.

الفصل الثاني

مهام ومسؤوليات التطوع

المادة الرابعة عشرة: مهام ومسؤوليات قسم التطوع:

- **الاستقطاب:**
تقوم عملية الاستقطاب على البحث عن المتطوعين وتوظيفهم والاحتفاظ بهم عن طريق تخطيط وتطوير وتنفيذ استراتيجية فعالة لاستقطاب المتطوعين للجمعية والذي يساعد في المساهمة في توفير الكفاءات للجمعية والمشاركة في بناء قاعدة قوية للعمل التطوعي وبالإضافة إلى ذلك تساعد عملية استقطاب المتطوعين في إيجاد الكوادر المناسبة لهذه الفرص التطوعية المتاحة وعن طريق نموذج المقابلة الشخصية الخاص بالجمعية.
- **التنسيق والتسكين:**
عملية يتم من خلالها بالتنسيق بين المتطوعين والجهات الخارجية أو الإدارات والاقسام الداخلية التي رفعت بطلب الاحتياج التطوعي عن طريق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي الخاص بجمعية هدية ويتم من خلالها تسكين المتطوعين في الفرص المناسبة لكل متطوع وبحسب نوع الفرص التي تم طرحها ويتم خلالها تقييم أداء المتطوع عن طريق نموذج تقييم الأداء الخاص بجمعية هدية.

• الدعم الإداري:

عملية تسجيل جميع بيانات المتطوعين والاحتفاظ بها في قاعدة بيانات رقمية لتتم عملية التصديق بالمستندات الرسمية المقدمة من نفس المتطوع وكذلك لإنشاء اتفاقيات تطوعية يتم من خلالها دعم وتمكين المتطوعين بجميع نواحي الدعم الإداري والتي تشمل: توفير جميع المتطلبات الخاصة والاساسية لبدء الفرصة التطوعية وتوفير جميع المستلزمات الخاصة لتنفيذ الفرص التطوعية بحسب النماذج الخاصة بجمعية هدية.

• مهام التخطيط وإعداد الموازنة الخاصة بقسم التطوع:

يتم التخطيط لقسم التطوع وإعداد الموازنة التقديرية ضمن الخطة التشغيلية والموازنة التقديرية للجمعية، وخطة قطاع البرامج والعمليات التشغيلية.

• التأهيل والتدريب:

تنمية مهارات وقدرات متطوعين الجمعية من خلال توفير وتنفيذ البرامج التدريبية وفقاً للاحتياج الحالي والمستقبلي مع الأخذ بالاعتبار شموليتها لكافة الجوانب التطوعية وتحديد الاحتياجات التدريبية للقسم وإعداد خطة للتدريب بتصميم البرامج التدريبية التي تهدف لرفع كفاءة المتطوعين وإعداد الإحصائيات والبيانات الخاصة بساعات التدريب وإعداد وتصميم البرامج والمواد التدريبية ودعم عمليات الجودة الشاملة بالقسم والتنسيق مع الأقسام ذات العلاقة لعقد البرامج التدريبية بشكل مستمر ومتابعة وتقييم البرامج التدريبية للمتطوعين .

• **التوجيه والإشراف الميداني:** هو الإشراف على المتطوعين ومتابعتهم اثناء تأديتهم للفرص التطوعية وهي التي تقوم بتوجيه المتطوعين ليتمكنوا من تنفيذ مهامهم بأكمل وجه.

الباب الخامس الختام

الفصل الأول

التوافق مع القوانين والتشريعات ذات الصلة، ومراجعة اللائحة وتحديثها

المادة الخامسة عشرة: التوافق مع القوانين والتشريعات ذات الصلة:

تم إعداد هذه اللائحة بما يتوافق مع الأنظمة والقوانين المرعية لدى الجهات الرسمية ذات العلاقة، مع وجوب الاستجابة للمستجدات الصادرة منها.

المادة السادسة عشرة: سرية المعلومات وتضارب المصالح:

1. يمنع على منسوبي الجمعية الاستفادة الشخصية مما ورد في هذه اللائحة إلا بما يتوافق مع الأنظمة المعتمدة.
2. في حال وجود تعارض مصالح محتمل أو متوقع مع أحد منسوبي الجمعية أو أقاربه أو من له معه مصلحة، فإنه يجب الإخطار عبر الإدارة المختصة، على أن تتولى الإدارة التنفيذية مسؤولية إبلاغ مجلس الإدارة وفق التسلسل الإداري المعتمد، لاتخاذ الإجراء المناسب..

المادة السابعة عشرة: مراجعة اللائحة وتحديثها:

تتم مراجعة هذه اللائحة بصفة دورية كل عام على الأقل، واقتراح التعديلات اللازمة إن وجدت، أو عندما تستدعي الحاجة إلى ذلك.

المادة الثامنة عشرة: نشر هذه اللائحة:

تعتبر هذه اللائحة من اللوائح العامة التي يتم نشرها بعد اعتمادها لمنسوبي الجمعية وموقع الجمعية على الانترنت.

تم اعتماد هذه اللائحة بموجب القرار الموضح في صفحة الغلاف، ويتم العمل بموجبه من تاريخ اعتماده.