



جمعية حماية المستهلك

Consumer Protection Association

سياسة العمل التطوعي في جمعية حماية المستهلك

المحتويات

٣.....	سياسة العمل التطوعي في جمعية حماية المستهلك
٣.....	نطاقات كيان التطوع
٤	-اولاً: الخطيب والتعزيز
٤.....	إعداد السياسات والإجراءات
٥.....	التعريف بداعي إشراك المتطوعين
٥.....	اختيار منسق / مدير التطوع
٥.....	وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
٦.....	- ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب
٦.....	تصميم الفرص التطوعية
٧.....	التقنية لتسويق الفرص التطوعية
٧.....	تحديد الإجراءات التأديبية
٨.....	-ثالثاً: الفرز والتسكين
٨.....	توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
٨.....	حماية خصوصية المتطوعين
٩.....	التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبول
١٠.....	-رابعاً: التوجيه والتدريب
١٠.....	التوجيه والتعريف
١٠.....	التدريب والتطوير
١١.....	-خامساً: الدعم والإشراف
١١.....	الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة
١١.....	أحقية رفض المتطوع المطالب
١٢.....	الدعم المالي والإشراف الفنى
١٢.....	تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين
١٣.....	التغذية الراجعة
١٤.....	-سادساً: الساعات التطوعية
١٤.....	احتساب قيمة الساعة التطوعية
١٦.....	-سابعاً: التقدير والتكريم
١٧.....	- ضوابط العمل التطوعي داخل الجمعية

سياسة العمل التطوعي في جمعية حماية المستهلك

يساعد هذا الدليل في تقوين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وتنظيم العمل التطوعي في جميع إدارات الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة كيان التطوع بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه كيان التطوع، وجاءت هذه السياسة وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع (إدامة)، واللائحة التنفيذية للعمل التطوعي الصادرة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

نطاقات بيانات التطوع



أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات

السياسة	١,١,١
	تلزム الجمعية بتوضيح أهدافها من إشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً (بين الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة عن طريق التواصل الداخلي أو الإيميل الخاص بالتطوع) وخارجياً (عن طريق موقع التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني للجمعية) ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
السياسة	١,١,٢
	تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتواافق مع احتياجاتها، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات
<ul style="list-style-type: none"> • تقوم الإدارة التنفيذية مع مدير التطوع في الجمعية بصياغة أهداف من إشراك المتطوعين بشكل دوري. • تتولى وحدة العمل التطوعي مهمة نشر أهدافها من إشراك المتطوعين بالتنسيق مع إدارة الإعلام والتواصل بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً. • تقوم الإدارة التنفيذية بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشفافية لجميع نطاقات التطوع. • يقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافف الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية. • تتيح وحدة العمل التطوعي السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع، وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

السياسة ١,٢,١	
الإجراءات	<p>تبين وحدة العمل التطوعي نشر ثقافة التطوع بين العاملين في الجمعية وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.</p>
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> تقوم الإدارة التنفيذية بالتعاون مع وحدة العمل التطوعي بنشر ثقافة التطوع بين العاملين في الجمعية من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو موقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية، بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرن أنهم شركاء في تحقيق رؤية رسالة وأهداف الجمعية. تبين وحدة العمل التطوعي العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والمنظمة بأساليب متعددة المواد التوعوية والبرامج. تشرك وحدة العمل التطوعي العاملين في الجمعية على تصميم أهداف التطوع وتصميم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

٣. اختيار منسق / مدير التطوع

السياسة ١,٣,١	
الإجراءات	<p>تكلف الجمعية مسؤولية كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل المدير التنفيذي للجمعية.</p>
الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> اختار الجمعية منسقاً أو مسؤولاً لكيان التطوع، وتسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تضمن وفق النموذج المعتمد لذلك، ويتم تعينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية. يقوم مجلس الإدارة أو اللجنة التنفيذية بالجمعية بإضافة وحدة العمل التطوعي في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

السياسة ١,٤,١	
الإجراءات	<p>تلزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.</p>
الإجراءات	<p>توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.</p>

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية

السياسة	٢,١,١
تقوم وحدة العمل التطوعي بإعداد وصف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحاً به المهام والمهارات المطلوبة من المتتطوع والتي تلي احتياجها، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه منها، وتحليل المخاطر المحتملة على الجمعية والمتطوع وخطة لتخفيض تأثير هذه المخاطر.	السياسة
تقوم وحدة العمل التطوعي وحدة العمل التطوعي باستقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	٢,١,٢

الإجراءات
<ul style="list-style-type: none"> • تقوم وحدة العمل التطوعي مع الادارة التنفيذية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق النموذج المعد لذلك يعمم على الموظفين كل بداية شهر للاحتياجات المجدولة. • تكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية. • تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق البيانات المطلوبة في المنصة الوطنية للعمل التطوعي. • تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة. • تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتتطوع للقيام بمهامه (التوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ). • تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة، سواء كانت على المتتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كاكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين). • تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام. • دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيض هذه المخاطر. • تنشر المنظمة فرصةً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

السياسة	٢,٢,١
تعتمد الجمعية على وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق لفرص التطوعية.	

الإجراءات
<ul style="list-style-type: none"> • تقوم وحدة العمل التطوعي بطرح الفرص التطوعية في منصة العمل التطوعي ومن ثم التسويق لفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين عبر منصات التواصل الاجتماعي او عبر عقد اتفاقيات مع جهات موفرة لفرص. • تستخدم وحدة العمل التطوعي الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين، وتقوم بتطوير قاعدة بيانات خاصة بها للاستفادة منها مستقبلاً.

.٣

تحديد الإجراءات التأديبية

السياسة	٢,٣,١
تتخذ وحدة العمل التطوعي بوضع اجراءات تأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.	

الإجراءات
<ul style="list-style-type: none"> • تقوم وحدة العمل التطوعي مع الإدارات المعنية بالجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المرتبطة علها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية. • تقوم الوحدة بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين. • تحدد الوحدة آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين. • يبلغ جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

السياسة	٣,١,١
تطلب وحدة العمل التطوعي المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة ثلاثة طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	

الإجراءات

١. تقوم وحدة العمل التطوعي بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية وفق نموذج محدد لذلك. للتأكد من ملائمتهم لفرصة التطوعية يتضمن (الاسم. رقم الهوية. رقم التواصل. التخصص. المجال. الهدف من التطوع) والذي يقام فيه دوافع المتطوعين.
٢. منح الأشخاص المسؤولين الصلاحية للاطلاع على هذا الملف ويتم العمل عليها من قبل مسؤول التطوع .

٢. حماية خصوصية المتطوعين

السياسة	٣,٣,١
تقوم وحدة العمل التطوعي بالجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ إذن من المتطوعين.	

الإجراءات

١. تقوم وحدة العمل التطوعي في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
٢. تخصص وحدة العمل التطوعي ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمتنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
٣. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويدهم بأي جمعية ببياناتهم.

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبول

٣،٤،١ السياسة

تعتمد وحدة العمل التطوعي آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، وتحويلهم للجهات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعدأخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات

١. تقوم وحدة العمل التطوعي بإفاده المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة عبر (منصة العمل التطوعي .الاتصال .البريد الالكتروني)
٢. أحد خدمات الجمعية تحويل المتطوعين لجهات الأخرى ويتم إبلاغ المتطوعين بذلك من خلال الفرصة التطوعية.

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف

٤,٢,١

تُعد وحدة العمل التطوعي خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسامها والعاملين فيها.

الإجراءات

١. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين وفق النموذج المعد لذلك.
٢. تزويـد كل متطوع جديـد بنسخـة من المستندـات، الأـدلة أو البرـوشـورـات التي يـحتاجـها المـتطـوعـون مثل (دـليلـ المـتطـوعـ. الدـليلـ التعـريـفـيـ للـجمـعـيـةـ)
٣. يـصـحـبـ مدـيرـ التـطـوعـ المـتطـوعـينـ الجـددـ فيـ جـوـلـةـ لـتـعـرـيفـهـمـ بـمـرـاقـقـ الـجـمـعـيـةـ.

٢. التدريب والتطوير

٣,٣,١

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

الإجراءات

١. تقوم وحدة العمل التطوعي بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين وفق النموذج المعد لذلك.
٢. تقوم وحدة العمل التطوعي 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 والتصريف مع الحالات غير اللائقة

السياسة	٥,١,١
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.	
السياسة	٥,١,٢
تبلغ وحدة العمل التطوعي أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.	

الإجراءات

١. يتم إبلاغ المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى ومن المسؤول أثناء حدوث ذلك.
٢. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
٣. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الشكاوى المقدمة، وبإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف.
٤. يتم إبلاغ المتطوعين بلائحة العقوبات والإجراءات المتخذة فيها في اللقاء التعريفي.

٢. أحقيبة رفض المتطوع المطالب

السياسة	٥,٢,١
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذها بعين الاعتبار.	

الإجراءات

١. يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
٢. يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البديل المناسب لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
٣. يبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

٣. الدعم المالي والاشراف الفنى

السياسة	٥,٣,١
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي ستحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصارييف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.	
السياسة	٥,٣,٢
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه لفرصه التطوعية.	

الإجراءات	
١. يقوم مدير التطوع بإبلاغ 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.	
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها (ولا يوجد مبلغ محدد) ويبلغ المتطوع بالموافقة أو عدمها.	
٣. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق النموذج المعد لذلك.	

٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

السياسة	٥,٤,١
تقوم إدارة الجمعية بتزويـد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات الـلـازمة والتي تمكـنـهم من الإشراف على المتطـوعـين بـكـفاءـة عـالـيةـ.	

الإجراءات	
١. تقوم إدارة الجمعية بإـلـحـاقـ مدـيرـ التطـوعـ فيـ برـنـامـجـ تـأـهـيلـ مدـيرـ التطـوعـ الذـيـ تـقـدـمـهـ وزـارـةـ المـوـادـ البـشـرـيةـ وـالـتـنـمـيـةـ الـاجـتمـاعـيـةـ أوـ جـامـعـةـ الـمـلـكـ فـهـدـ لـلـبـرـولـ وـالـمـاعـدـنـ مـمـثـلـةـ بـمـرـكـزـ التـمـيـزـ لـتـطـوـيرـ الجـهـاتـ الغـيرـ رـبـحـيـةـ أوـ جـهـةـ مـمـاثـلـةـ.	
٢. تـعـملـ (ـالـإـدـارـةـ الـمـعـنـيـةـ بـالـتـطـوعـ)ـ بـالـمـنـظـمـةـ عـلـىـ تـطـوـيرـ مـهـارـاتـ وـقـدـراتـ الـذـينـ يـشـرـفـونـ عـلـىـ المـتـطـوعـينـ وـرـفـعـ كـفـائـتـهـمـ وـفـاعـلـيـتـهـ.	

٥. التغذية الراجعة

السياسة	٥,٥,١
تقوم وحدة العمل التطوعي بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتجذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	السياسة
٥,٥,٢	السياسة
تبلغ وحدة العمل التطوعي بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	٥,٥,٣

الإجراءات
١. يقوم المشرف المباشر بتقديم التجذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام نموذج تقييم المتطوع وفق النموذج المعد لذلك بعد انتهاءه من مهمته التطوعية.
٢. يقوم المتطوع بتقييم الفرصة التطوعية والمشرف المباشر من خلال نموذج تقييم الفرصة التطوعية وفق النموذج المعد لذلك ويتم تسليميه لمدير التطوع لتطوير الفرصة أو تقديم الدعم للمشرف المباشر.
٣. يقوم المشرف المباشر على المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٤. تقوم وحدة العمل التطوعي على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترنات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، ثم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة لتطوير مسيرة التطوع.

سادساً: الساعات التطوعية

١. احتساب قيمة الساعة التطوعية

السياسة
٦,١,١ ان تقوم الجمعية بوضع آلية لاحتساب قيمة الساعات التطوعية، لتقدير القيمة الاقتصادية المضافة من قبل المتطوع من خلال نظام واضح وشفاف.

الإجراءات
١. ان تقوم الادارة التنفيذية بوضع تصنيف لعدة مسميات وظيفية ومهام محددة وفق مستويات التطوع الثلاث (العام – المهاري – الاحترافي). ٢. ان يعتمد مجلس الادارة قيمة سياسة احتساب قيمة الساعة. ٣. ان تستند وحدة العمل التطوعي في احتساب قيمة الساعة التطوعية على سياسة احتساب قيمة الساعة التطوعية المعتمدة.

قيمة الساعة التطوعية	مجال العمل التطوعي	مستوى التطوع
١٥ ر.س.	(مجلس الإدارة)	
٥ ر.س.	<p>(التخطيط الاستراتيجي – البناء المؤسسي – الحكومة – الإدارة – تنمية القدرات البشرية- التحول الرقمي- تصميم الخدمات والبرامج ذات الأثر المستدام- تطوير الاعمال- ادارة المشاريع)</p>	<p>(المستوى الاحترافي)</p> <p>القيام بالأعمال التطوعية في مجالات مهنية وتخصصية معينة، ويتطلب ان يكون منفذ الفرصه التطوعية حاصلًا على تأهيل كافٍ وخبرة مناسبة</p>
٤ ر.س.	<p>(الموارد المالية – المالية والمحاسبة- الشؤون القانونية- إدارة الموارد البشرية-التسويق- الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة والاعلام-إدارة البيانات- بناء الشراكات- البحث العلمي - الدعم الفني وامن المعلومات- خدمة ضيوف الرحمن)</p>	
٣٠ ر.س.	<p>(الإحصاء وتحليل البيانات- الاعمال الإدارية المساندة-المراجعة الداخلية-التفتیش الميداني)</p>	<p>(المستوى المهاري)</p> <p>القيام بالأعمال التطوعية التي تعتمد على المهارات التي تكون لدى المتتطوع من خلال مارساته العملية او من خلال التأهيل والتدريب</p>
٢٠ ر.س.	<p>(مركز الاتصال-تنظيم الحشود- الاستقبال والضيافة)</p>	<p>(المستوى العام)</p> <p>القيام بالأعمال التطوعية التي لا تتطلب مستوى محدداً من المهارات لدى المتتطوع</p>

سابعاً: التقدير والتكريم

السياسة	الإجراءات
٧,١,١	<p>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.</p> <p>٤. تقوم الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.</p> <p>٥. تعمل وحدة العمل التطوعي على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.</p> <p>٦. تقوم وحدة العمل التطوعي بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة لمنح المتطوعين الحواجز التي يمكن تقديمها لهم من خلال تقديم أوسمة حماية المستهلك بحسب المعايير الخاصة بها.</p> <p>٧. تقدم وحدة العمل التطوعي شهادات للمتطوعين تقديرًا لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم عبر منصة العمل التطوعي.</p>

السياسة
٧,١,٢

تحرص الجمعية على استدامة المتطوعين في الجمعية من خلال اشراكهم بكل ما يجد بالجمعية نظير جهودهم المقدمة أثناء تطوعهم بالجمعية وعدم انقطاع التواصل بعدهم بذلك

الإجراءات
<p>١. تقوم إدارة التطوع بإرسال رسالة عن طريق البريد الإلكتروني أو رسائل SMS للمتطوع بعد انتهاء فرصةه لأشعاره بذلك وتزويده بالعائد الاجتماعي الذي وضعه من خلال ذلك على سبيل المثال (تعليم ٣ ايتام) - (توظيف ٥ امهات الايتام لسوق العمل من خلال تطوعك في تقديم الدورة التدريبية)</p> <p>٢. تقوم إدارة التطوع بالتواصل مع المتطوع بعد انتهاء فرصةه من خلال جدولة بريد إلكتروني خاص لجميع المتطوعين وإرسال لهم كل ما يجد بالجمعية من أخبار وتصريحات وبرامج وملتقيات تدعوهم للحضور ان سمح بذلك</p>

ضوابط العمل التطوعي داخل الجمعية

١. لا يحق للجهة الطالبة لفرصة التطوعية ربطها بالتجربة الوظيفية لما يخالف مبدأ التطوع.
٢. لا تتجاوز مدة العمل التطوعي طويلاً المدى (٢٠) يوم عمل بما يعادل (٥) ساعات يومياً من إنتهاء المهام المطلوبة ولا يوجد حد أدنى لساعات التطوع ما عدا التطوع ما بعد التقاعد والمستشارين وقد يكون هناك تطوع عن بعد.
٣. لا يصنف أي شخص لم يتم العمل معه على إجراءات التطوع داخل المنشأة (متطوع).
٤. لا يكلف المتطوع بمهام الوظيفية للموظف فهو يتم تفويض بعض المهام له.
٥. يتم إبلاغ وحدة العمل التطوعي مباشرةً في حال كان هناك أي ملاحظة على المتطوع وعدم تناقل ذلك داخل الجمعية وذلك حفاظاً على خصوصية المتطوع والعمل التطوعي.
٦. عدم إعطاء أي وعد بالتتوظيف او صرف مكافئات او محفزات مالم يتم الإعلان عنها من وحدة العمل التطوعي بالجمعية وما يخالف مبدأ التطوع لبعض الوعود.
٧. عدم استقطاب أي متطوع دون العمل مع وحدة العمل التطوعي على الإجراءات المذكورة في خطوات العمل.
٨. عدم تكليف المتطوع بالعمل خارج المنشأة الا باخذ موافقة المتطوع والرجوع لوحدة العمل التطوعي مالم يذكر في نموذج الفرصة التطوعية لعرضه لأي مشكلات
٩. تسجيل الاسم الرباعي للمتطوع رقم الهوية، رقم الجوال لما في ذلك ضرورة لعملية التسجيل المتطوعين واتباع إجراءات تسجيله في منصة العمل التطوعي.