

لائحة اجراءات وسياسات وإدارة العمل التطوعي في الجمعية السعودية للتأهيل الطبي

معلومات أولية	
اسم الجمعية	الجمعية السعودية للتأهيل الطبي
رقم التسجيل	1627
اسم اللائحة	لائحة اجراءات وسياسات وإدارة العمل التطوعي في الجمعية السعودية للتأهيل الطبي
مقدمة:	
الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين / فإيماناً من إدارة الجمعية السعودية للتأهيل الطبي بأهمية العمل التطوعي في تنظيم العلاقات بينها وبين المتطوعين ووضوح ما للمتطوع من حقوق وما عليه من واجبات بما يضمن سير العمل على أكمل وجه تم وضع هذه اللائحة * لائحة اجراءات وسياسات وإدارة العمل التطوعي في الجمعية السعودية للتأهيل الطبي * وتعد هذه اللائحة مرشداً لكل متطوع ينضم للعمل التطوعي في الجمعية، حيث يحتوي على معلومات هامة من شأنها أن تساعد لأداء دوره التطوعي والتعرف على حقوقه ومسؤولياته. وتلخص هذه اللائحة أبرز المعلومات والمسؤوليات والواجبات وغيرها من الأمور التي يحتاج المتطوع أن يكون على دراية بها قبل بدء التطوع في الجمعية. والله ولي التوفيق.	
أهدافنا	
(1)	تفعيل دور المتطوعين عبر طرح الفرص التطوعية لنشاطات الجمعية
(2)	دعم ثقافة العمل التطوعي للمجتمع السعودي.
(3)	المساهمة في تعزيز الإقبال المجتمعي على العمل التطوعي.
(4)	تقديم الدعم والتوجيه للمتطوعين لتعزيز الخدمات المقدمة للمجتمع السعودي.
(5)	قياس أثر العمل التطوعي الذي تقدمه الجمعية للمستفيدين خاصة وللمجتمع عامة.
قيمنا ورسالتنا ورؤيتنا	
أ - الأمانة. ب - المسؤولية. ت - الاحترام. ث - الثقة.	
رسالتنا	تعزيز ثقافة العمل التطوعي لمواكبة تطورات رؤية المملكة نحو مجتمع صحي واعد.
رؤيتنا	نسعى أن نكون جمعية فاعلة في تحقيق إشراف مستدام للمتطوعين، لينمي الفرد قدراته وإطلاق طاقاته، لتحقيق تجربة مفيدة، تشيد بجهوده ليكون شريك فعال في نهضة المجتمع.
منطلقاتنا لإشراك المتطوعين	
(1)	المساهمة في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ للوصول إلى مليون متطوع.
(2)	تعزيز روح المسؤولية المجتمعية لدى أفراد المجتمع السعودي.
(3)	الاستثمار الأمثل لطاقات المتطوعين، كونهم الركيزة الأساسية في برامج ومبادرات الجمعية.
(4)	إعداد المتطوعين ليصبحوا سفراء لنشر رؤية ورسالة الجمعية.

آلية إشراك المتطوعين

وسعيًا لتحقيق هذه الرؤية فإن جمعيتنا تولي أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين، وتخصص لذلك موارد بشرية مؤهلة لتحقيق هذه الرؤية وتلبية طموحات المتطوعين، وتفتح أبوابها لجميع الراغبين في التطوع عبر قنوات التواصل الرسمية التالية:

- بريد إلكتروني: Volunteer.smra@gmail.com
- الموقع الرسمي: www.smra.org.sa
- نموذج التطوع: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSewYqHfQj2aW3CKxNnNaghHCaOI4kzCurcK6zi63dH4CBavQ/viewform>

نطاقات العمل التطوعي

(1) تطوع صحي.

(2) تطوع غير صحي.

حقوق وواجبات المتطوع

التطوع لا يعني الاتجالية والفضوى وغياب المحاسبة بل هو عمل منظم سامي الأهداف والوسائل يجب ان يعرف العاملون فيه حقوقهم وواجباتهم ويلتزمون بها في جو من الاخوة والالفة، وهي:

أولاً: حقوق المتطوع

(1) قبل بداية الفرصة:

- 1- حماية خصوصية المتطوع وبياناته الشخصية.
- 2- تعريف المتطوع بالجمعية وأنشطتها وأقسامها.
- 3- تعريف المتطوع بالفرصة التطوعية والحصول على وصف واضح للدور والمهام الموكلة إليه، والفترة الزمنية المخصصة للعمل التطوعي،
- 4- اطلاع المتطوع على السياسات ولائحة المخالفات.
- 5- تعريف المتطوع بمشرفه الفني والإداري
- 6- المساعدة في تقديم التدريب الإضافي للمتطوع إذا استدعى الأمر، وذلك بهدف القيام بمهام عمله التطوعي بصورة جيدة.

(2) أثناء تنفيذ الفرصة:

- 1- تقديم الدعم الذي يحتاجه المتطوع لأداء الفرصة.
- 2- توفير البيئة المحفزة والجاذبة.
- 3- عدم استغلال المتطوعين لمصالح خاصة أو مهام غير متفق عليها.
- 4- في حالة الفرصة كانت ٦ ساعات يتم توفير للمتطوع وجبة غذائية.

(3) عند إنهاء الفرصة:

- 1- تكريم المتطوع بالوسائل المناسبة والمتاحة.
- 2- تسجيل الساعات التطوعية المكتملة في منصة العمل التطوعي أو منصة التطوع الصحي.
- 3- الحصول على شهادة تطوع متضمنة اسم الفرصة التطوعية وعدد الساعات وفترة التنفيذ.
- 4- إرسال استبانة تقييم الرضا عن التجربة التطوعية.

ثانياً: واجبات المتطوع:

- 1- استيعاب رؤية ورسالة الجمعية السعودية للتأهيل الطبي والالتزام بقيمها والتقييد بأنظمة الدولة والتقاليد المجتمعية.
- 2- التحلي بالصدق وحسن النية، والنظر إلى مصلحة الجمعية والمجتمع.
- 3- تنفيذ مهامه والتفاني في العمل والحرص على جودته
- 4- الالتزام بالمحافظة على المواد والأدوات والعهد المستلمة بجميع أشكالها وإعادةها إلى الجمعية عند انتهاء العلاقة التطوعية.
- 5- الالتزام بالمحافظة على أسرار الجمعية سواء أثناء العلاقة معها أو بعد انتهاء العلاقة.
- 6- الامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن الجمعية دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.
- 7- عدم الإدلاء أو التصريح بأية معلومة لأي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من مشرف التطوع.
- 8- عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض شخصية.



www.SMRA.org.sa



info@smra.org.sa



@SMRA2021

الجمعية السعودية للتأهيل الطبي - المملكة العربية السعودية - الرياض
Saudi Medical Rehabilitation Association - Kingdom of Saudi Arabia - Riyadh
2022 All rights reserved © جميع الحقوق محفوظة

أ.ر.م. نموذج رقم 15 س 2022

9- عدم تلقي على أية هدية أو خدمات أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللباقة.	
10- الانصاف بالمسؤولية في كل التصرفات والأقوال وتنفيذ الخطط الموضوعية والرجوع إلى مشرف التطوع في حال حدوث مشكلة، والإدراك أنه لا يمثل فقط الجمعية التي ينتمي إليها، لكنه يمثل الوطن وقيمه ومبادئه.	
11- الحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.	
12- 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.	
13- التواصل الفعال مع زملائه في العمل التطوعي والمستفيدين الذين يتعامل معهم وتقديم الدعم لهم.	
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	
يهدف هذا الميثاق إلى توضيح الضوابط والالتزامات والقيم والمبادئ التي تساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠، للوصول إلى مليون متطوع، وتحدد المهام المنوطة بهم وحقوقهم وواجباتهم أثناء ممارسة العمل التطوعي. إن الالتزام بالميثاق الأخلاقي يسهل ويساعد جميع الأطراف المشاركة في العمل التطوعي على أداء مهامهم بجودة وكفاءة عالية، من خلال التزامهم بالعناصر التالية:	
(1)	القيم والأخلاق: لا بد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعنا السعودي، ومن رؤية المملكة ٢٠٣٠ بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية 1- الالتزام بالقيم والأخلاق بناء على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة. 2- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع. 3- إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه. 4- تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.
(2)	السرية: ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، إلى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام بالتالي: 1- عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي. 2- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.
(3)	الموثوقية وتحمل المسؤولية: أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه: 1- متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به. 2- الرجوع إلى مشرف التطوع أو صاحب الصلاحية في حال حدوث مشاكل أو مواجهة تحديات. 3- إدراكه لكونه ممثلاً للوطن وقيمه ومبادئه، لا للجمعية التي ينتمي إليها فقط.
(4)	التواصل الفعال: ينهي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل، والمستفيدين الذين يتعامل معهم، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، الأمر الذي يساعد على حل المشكلات والتغلب على التحديات. ولذا، يجدر بالمتطوع: 1- أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع خبرته العملية والمهنية. 2- أن يكون واعياً وملماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في الجمعية. 3- أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.
(5)	تقديم الدعم: تنظر الجمعية لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملياته الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه يُتَوَقَّع من المتطوع: 1- أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي. 2- أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة في مجال العمل التطوعي
(6)	الشخصية الإيجابية: الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساهم دون انتظار مقابل، وهي شخصية متزنة، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات وتمتلك الجدية، والموضوعية والمثابرة. وبناء على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي ما يلي: 1- أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله. 2- أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في المنظمة وتسخير الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها. 3- أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات. 4- أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.
(7)	المهنية: لا بد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه،



	وبمستوى مهنية المتطوع وجودة أعماله المنجزة، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي: 1- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال. 2- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة. 3- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.
(8)	المرجعية: لا بد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية متطوع وجودة أعماله المنجزة، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي: 1- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال. 2- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة. 3- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة الجمعية التي يتطوع معها.
(9)	تضارب المصالح: تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاله أثناء أداء العمل التطوعي لمصلحة 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: 1- عدم استخدام موارد الجمعية لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال. 2- الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.
(10)	المساواة في التعامل: 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. 1- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال. 2- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة. 3- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة الجمعية التي يتطوع معها.

لائحة المخالفات والإجراءات

جدول الجزاءات					
الرقم	نوع المخالفة	المره الأولى	المره الثانية	المره الثالثة	المره الرابعة
1	ارتكاب أمور تؤثر على أمن الدولة واستقرارها أو انتقاص ولاه الأمر والعلماء وترويج الأفكار الهدامة والإشاعات المغرضة.	إيقاف واستبعاد المتطوع من العمل التطوعي			
2	تقديم بيانات أو مستندات غير صحيحة أو مزورة عند طلب التطوع	إيقاف واستبعاد المتطوع من العمل التطوعي			
3	جمع تبرعات أو إعانات أو نقود بدون إذن	إيقاف واستبعاد المتطوع من العمل التطوعي			
4	نشر معلومات مغلوطة عن الجمعية	كتابة تعهد بعدم التكرار			
5	تشويه سمعة الجمعية	كتابة تعهد بعدم التكرار			
6	اللبس الغير لائق ومخل في الذوق العام	استبعاد المتطوع من الفرصة وكتابة تعهد بعدم التكرار			
7	كل فعل أو قول يمس الشرف والكرامة أو يخذل الحياء أو يخل بحسن السيرة	استبعاد المتطوع من الفرصة وكتابة تعهد بعدم التكرار			



www.SMRA.org.sa



info@smra.org.sa



@SMRA2021

الجمعية السعودية للتأهيل الطبي - المملكة العربية السعودية - الرياض
Saudi Medical Rehabilitation Association - Kingdom of Saudi Arabia - Riyadh
جميع الحقوق محفوظة © 2022 All rights reserved

أ.ر.م. نموذج رقم 15 س 2022

والسلوك والآداب المراعية	8	الاعتداء لفظياً أو جسدياً على منسوبي الجمعية أو مستفاديهما أو إهانتهما أو الاعتداء على أموالهم أو ممتلكاتهم أو إتلافها أو سرقتهما ونحو ذلك	إيقاف واستبعاد المتطوع من العمل التطوعي
عدم التزام المتطوع بالقيام بالمهام الممنوحة له وعدم اتباع توجيهات المشرف الفني	9	كتابة تعهد بعدم التكرار	استبعاد المتطوع من الفرصة التطوعية
التدخين أو التبغ ومشتقاته أو بدائله في الجمعية	10	لفت نظر شفوي	لفت نظر كتابي
مخالفة التعليمات الصحية وأنظمة السلامة المتعلقة بمكان العمل	11	لفت نظر شفوي	لفت نظر كتابي

مصطلحات هامة

المشرف الفني المباشر : هو المسؤول الفني (رئيس اللجنة) عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهام الفرصة التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
المشرف الإداري "مدير وحدة العمل التطوعي": هو مسؤول العمل التطوعي في الجمعية السعودية للتأهيل الطبي أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في اللجان أو الإدارة المحددة أو الفعالية التي تقيمها الجمعية.

السياسات والإجراءات المرتبطة بالمتطوع والعمل التطوعي

مادة (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.
الإجراء:
1- يقوم مدير التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
2- يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
3- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.
مادة (2) تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بنفسها ودورها في خدمة المجتمع وإدارتها وأقسامها والعاملين فيها.
الإجراء:
1- يحدد مدير العمل التطوعي إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين.
2- يزود مدير العمل التطوعي كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو المطبوعات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ).
3- يصحب مدير العمل التطوعي المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.
مادة (3) تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى المشرف الفني المباشر والعاملين معه .
الإجراء:
1- يقوم مدير العمل التطوعي بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.
2- يحدد المشرف الفني البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدول التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
3- يقوم المشرف الفني بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة



www.SMRA.org.sa



info@smra.org.sa



@SMRA2021

الجمعية السعودية للتأهيل الطبي - المملكة العربية السعودية - الرياض
Saudi Medical Rehabilitation Association - Kingdom of Saudi Arabia - Riyadh
جميع الحقوق محفوظة © 2022 All rights reserved

أ.ر.م. نموذج رقم 15 س 2022

أو بعد فترة محددة.	
مادة (4) الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة. 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.	
الاجراء:	
1- يُعلم مدير العمل التطوعي المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.	
2- يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.	
3- إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير العمل التطوعي.	
4- يكون للجنة فريق محايدة لدراسة موضوع التظلم.	
5- يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.	
6- يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.	
7- في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.	
8- في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم 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 حثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.	
10- يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.	
11- أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة المنظمة للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مدير العمل التطوعي بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاء تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.	
مادة (5) 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.	
مادة (6) تقوم الجمعية بتوفير الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	
الاجراء:	
1- يقوم مدير وحدة العمل التطوعي بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.	
2- إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة وعليه يقوم مدير العمل التطوعي بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.	
3- يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات.	
مادة (7) تقوم وحدة العمل التطوعي بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
مادة (8) تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
مادة (9) تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	
الاجراء:	
1- يقوم مدير التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.	
2- يقوم مدير التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع الذي تعتمد الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.	
3- يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.	
4- يقوم مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.	



5- تعمل إدارة التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.	
مادة (10) 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.	
الإجراء:	
1- تقوم لجنة العلاقات العامة والاعلام بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقع الجمعية الرسمي الإلكتروني.	
2- تعمل وحدة العمل التطوعي على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.	
3- تقوم الإدارة التنفيذية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.	
4- تقدم وحدة العمل التطوعي شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم.	

توثيق الإجراءات

الاعداد والمراجعة (مدير وحدة العمل التطوعي)	التاريخ	
التوقيع:		
الاعتماد (رئيس لجنة الموارد البشرية والعمل التطوعي)	التاريخ	
التوقيع:		

تم اعتماد لائحة إجراءات وسياسات وإدارة العمل التطوعي من قبل مجلس إدارة الجمعية السعودية للتأهيل الطبي برقم الجلسة (000) بتاريخ 00.00.00000 اصدار

الختم والاعتماد



www.SMRA.org.sa



info@smra.org.sa



@SMRA2021

الجمعية السعودية للتأهيل الطبي - المملكة العربية السعودية - الرياض
Saudi Medical Rehabilitation Association - Kingdom of Saudi Arabia - Riyadh
2022 All rights reserved © جميع الحقوق محفوظة

أ.ر.م. نموذج رقم 15 س_2022