



٦ دليل السياسات والإجراءات

، لإدارة التطوع

عن الدليل:

يعد دليل السياسات والإجراءات دليلا تنظيميا لـ "جمعية درة" في عملية إشراك المتطوعين ، وموضعا لسير العمليات الإدارية لإدارة التطوع فيها ، ومبيناً لنطاق المسؤوليات والتدخلات لكافة أطراف العمل التطوعي من منسوبي الجمعية وإدارة التطوع والمتطوعين.	نبرة عن دليل السياسات والإجراءات
العاملين في إدارة التطوع – منسوبي جمعية درة – العاملين مع المتطوعين – المتطوعون بالجمعية.	المستفيدون من الدليل
تم بناء هذا الدليل وفقاً لـ : 1- نطاقات التطوع الست والتي تعبر عن صلب أدوار وحدة التطوع ونطاق عملها الأساسي وتشمل: التخطيط والتعزيز تصميم الفرص والاستقطاب الفرز والتسكين التوجيه والتدريب الدعم والإشراف التكريم والتقدير نطاقات عمل إدارة التطوع	هيكل الدليل:





2-بالإضافة لمحور " الفرق التطوعية " الذين يعدون محور هام لدى الجمعية ولا بد من تنظيم العمل معهم. تحت كل محور من هذه المحاور سنجد مجموعة من السياسات ، وتحت كل سياسة مجموعة من الإجراءات الموضحة لخطوات تطبيقها ومن ثم العمليات التي توضح التسلسل العملي لها.	هيكله الدليل:
•السياسات : القواعد العامة التي تبين توجه ورأي الجمعية تجاه المحاور الأساسية ذات العلاقة بإدارة التطوع أو التي ترى الجمعية ضرورة توضيحها، وتشكل السياسات مرجعاً أساسياً للتخطيط واتخاذ القرار حول كل ماله علاقة بإدارة التطوع في الجمعية. الإجراءات : تصف كيفية تنفيذ السياسات بوضوح وخطوات مبسطة ومتسلسلة. مدير التطوع/ المشرف الإداري: هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابع حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة المشرف المباشر/ المشرف الفني: هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع ، والمسؤول عن توجيهه في أداء مهامه المتعلقة بالفرصة التطوعية ورفع التقارير عن أدائه لمدير التطوع	مصطلحات الدليل:
يحتوي قسم الملحقات مجموعة من النماذج العملية التي تدعم عمل وحدة التطوع	ملحقات الدليل:
هذا الدليل لابد أن يخضع للمراجعة والتحديث الدوري وفقاً للمستجدات التي قد تطرأ على الجمعية وما يرثيه أصحاب العلاقة بالتطوع من خلال نزولهم للميدان وجمعهم للتغذية الراجعة بما يصب في مصلحة الجمعية والمتطوع معاً.	تحديث الدليل:





الفهرس

2	الدليل
5	أولاً: التخطيط والتعزيز
6	ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب:.....
8	ثالثاً: الفرز والتسكين:
12	رابعاً: التوجيه والتدريب:
14	خامساً: الدعم والاشراف:
17	التقدير والتكريم:
18	الفرق التطوعية
21	الملحقات





السياسات والإجراءات الخاصة بجمعية درة:

أولاً: التخطيط والتعزيز

سياسة 1,1 تلتزم الجمعية بنشر منطلقاتها ورؤيتها في إشراك المتطوعين داخلياً وخارجياً.
الإجراءات:

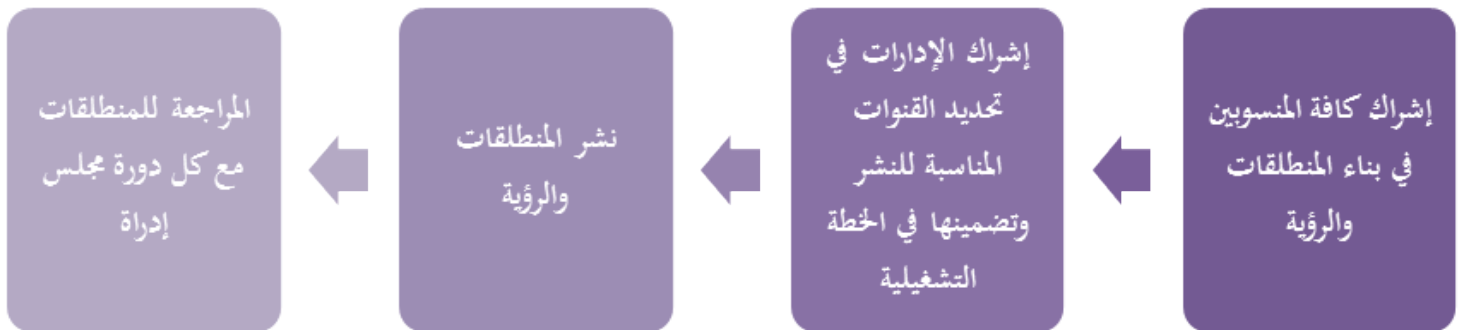
يقوم مسؤول التطوع بمشاركة مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وإدارات الجمعية بصياغة منطلقات الجمعية ورؤيتها في إشراك المتطوعين والتي توضح دوافع الجمعية في إشراك المتطوعين بما يعود على الجمعية والمتطوعين والمجتمع بالإضافة إلى الأثر الذي تود تحقيقه من خلالهم. يقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد منطلقات الجمعية ورؤيتها في إشراك المتطوعين.

يقوم مسؤول التطوع بالمشاركة مع إدارات الجمعية باقتراح القنوات والأساليب التي يتم من خلالها نشر منطلقات الجمعية في إشراك المتطوعين داخلياً وخارجياً ويضمنها كأنشطة في الخطة التشغيلية للجمعية.

يقوم مسؤول التطوع بنشر منطلقات الجمعية ورؤيتها لإشراك المتطوعين داخلياً وخارجياً

يقوم مسؤول التطوع بالمشاركة مع كافة الإدارات بالمراجعة الدورية للمنطلقات والعمل على تحديثها وتطويرها - عند الحاجة - مع كل خطة استراتيجية جديدة.

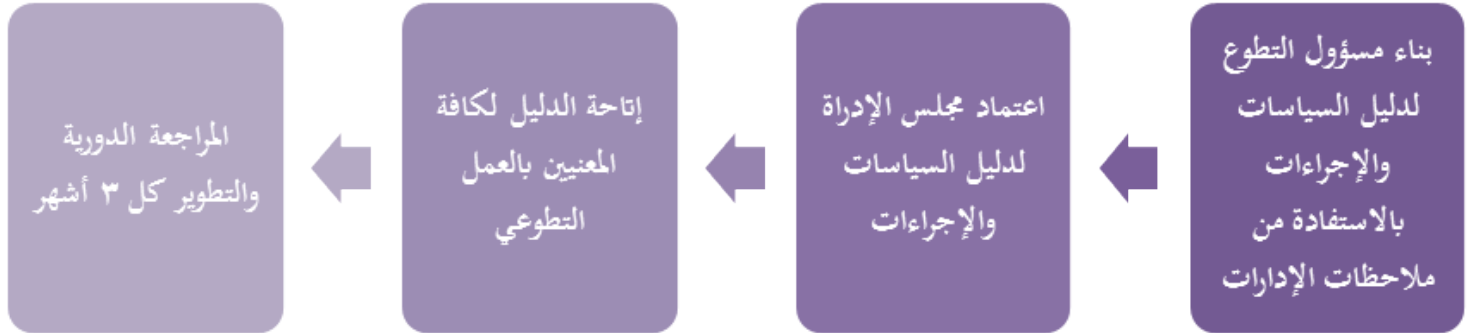
العمليات:





سياسة 1,2 تلتزم الجمعية بتوفير سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إدارة التطوع داخل الجمعية بما يلبي احتياجاتها وتتيحها لأصحاب العلاقة. **الإجراءات:**

يقوم مسؤول التطوع ببناء مسودة أولية لدليل السياسات الخاص بالجمعية ويعرضه على الإدارات للمراجعة وإبداء الملاحظات. يقوم مسؤول التطوع بالصياغة النهائية لدليل السياسات والإجراءات بالاستفادة من الملاحظات التي تم طرحها. يقوم مجلس الإدارة بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما يتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها الأساسية. يقوم مسؤول التطوع بنشر وإتاحة السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتعريفهم بها والتأكد من استيعابهم وفهمهم لها. يقوم مسؤول التطوع بالمراجعة الدورية للسياسات والإجراءات والعمل تحديثها وتطويرها كل ثلاثة أشهر أو عند الحاجة.
العمليات:



سياسة 1,3 تتبني الجمعية نشر ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً وتسعى إلى بيان أسباب ودوافع إشراك المتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة. **الإجراءات:**

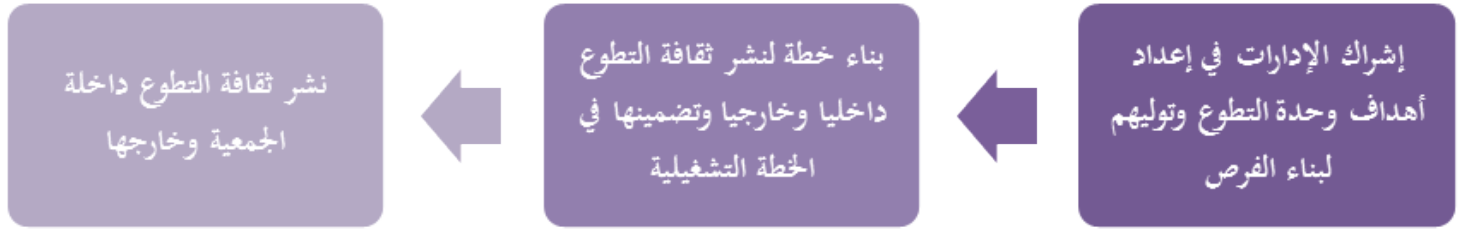
1- يقوم مسؤول التطوع بإشراك الإدارات في إعداد أهداف وحدة التطوع وتصميم الفرص التطوعية في إداراتهم.





2- يقوم مسؤول التطوع بوضع خطة لنشر ثقافة العمل التطوعي داخل الجمعية وخارجها بأساليب مختلفة، بما يضمن تبني العاملين في الجمعية هذه الثقافة وضمان نشرها خارجياً وتضمينها في الخطة التشغيلية السنوية.

3- ينفذ مسؤول التطوع خطة نشر ثقافة العمل التطوعي داخل الجمعية وخارجها.
التعليمات:



سياسة 1.4 تكلف الجمعية مسؤولية إدارة وحدة التطوع إلى فرد واحد (مسؤول للتطوع) داخل الجمعية وتحدد صلاحياته ومهامه بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بشكل دوري.
الإجراءات:

- 1- تختار الجمعية مديراً لوحدة التطوع وتحدد صلاحياته ومهامه الوظيفية بوضوح في نموذج الوصف الوظيفي (1).
- 2- يتم تعيينه بقرار رسمي من قبل المفوضين بذلك.
- 3- يتم إعلام الإدارات والأقسام والمتطوعين داخل الجمعية بالمسؤول عن وحدة التطوع.
- 4- تقوم الجمعية بمراجعة الوصف الوظيفي بشكل دوري وتحديثه عند الحاجة.





سياسة 1.5 تلتزم الجمعية بتأمين الموارد المالية والغير مالية الكافية لإدارة التطوع واللازمة لقيام المتطوع بالمهام المكلف بها في حدود إمكانيات الجمعية وقدراتها.
الإجراءات:

- 1- يقوم مسؤول التطوع بوضع خطة تشغيلية وموازنة تقديرية سنوية لإدارة التطوع ويتم اعتمادها من مجلس الإدارة.
 - 2- يقوم مسؤول التطوع بتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ الخطة التشغيلية ورفع الفواتير للإدارة المالية.
 - 3- تقوم الإدارة المالية باعتماد الفواتير وصرفها لإدارة التطوع.
- التعليمات:**



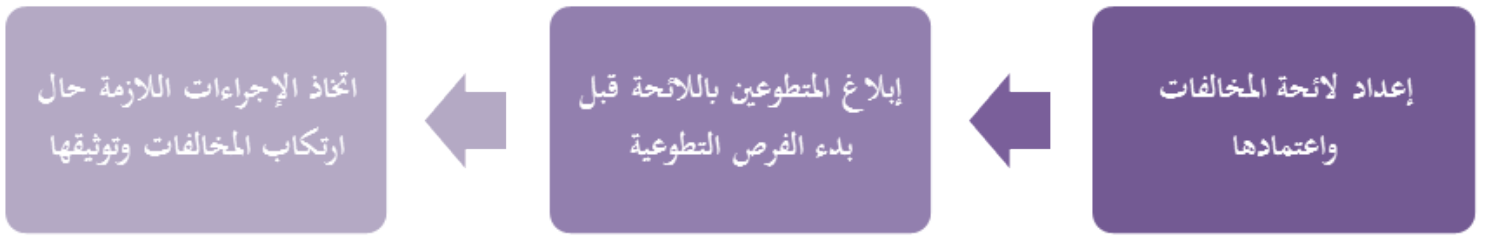
سياسة 1.6 تلتزم الجمعية بوضع لائحة للمخالفات توضح فيها جميع المخالفات والإجراءات التأديبية التي يتم اتخاذها تجاه أي تصرف أو سلوك مخالف يصدر عن المتطوع وتبلغه بها.
الإجراءات:

- 1- يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع إدارات الجمعية بإعداد لائحة المخالفات (2) المترتبة عليها. والتي تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية.
- 2- يحدد مسؤول التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية في حق المتطوعين المخالفين.



- 3- يتم مراجعة اللائحة واعتمادها من قبل مجلس الإدارة.
- 4- يبلغ مسؤول التطوع المتطوعين بلائحة المخالفات والإجراءات التأديبية ويوضحها في اللقاء التعريفي قبل التحاقهم بالفرصة وبما يضمن إلمامهم بها.
- 5- في حال ارتكب المتطوع أحد المخالفات المنصوص عليها بلائحة المخالفات
- 6- يقوم مسؤول التطوع باتخاذ الإجراءات اللازمة، وتسجيل ذلك في أداة إدارة الفرص التطوعية وإبلاغ المعنيين بذلك.

العمليات:



ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب:

سياسة 2.1 يلتزم مسؤول التطوع وإدارات الجمعية بوضع وصف لكل فرصة تطوعية على أن تتسم بالشفافية والوضوح، مع مراعاة التنوع في الفرص التطوعية.

الإجراءات:

- 1- يقوم مسؤول التطوع بحصر الاحتياج التطوعي بشكل دوري وفقاً لنموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية.
- 2- يتولى العاملون في الإدارات تصميم الفرص التطوعية المتنوعة لتشمل جميع البنود المحددة والموجودة في نموذج تصميم الفرص التطوعية.



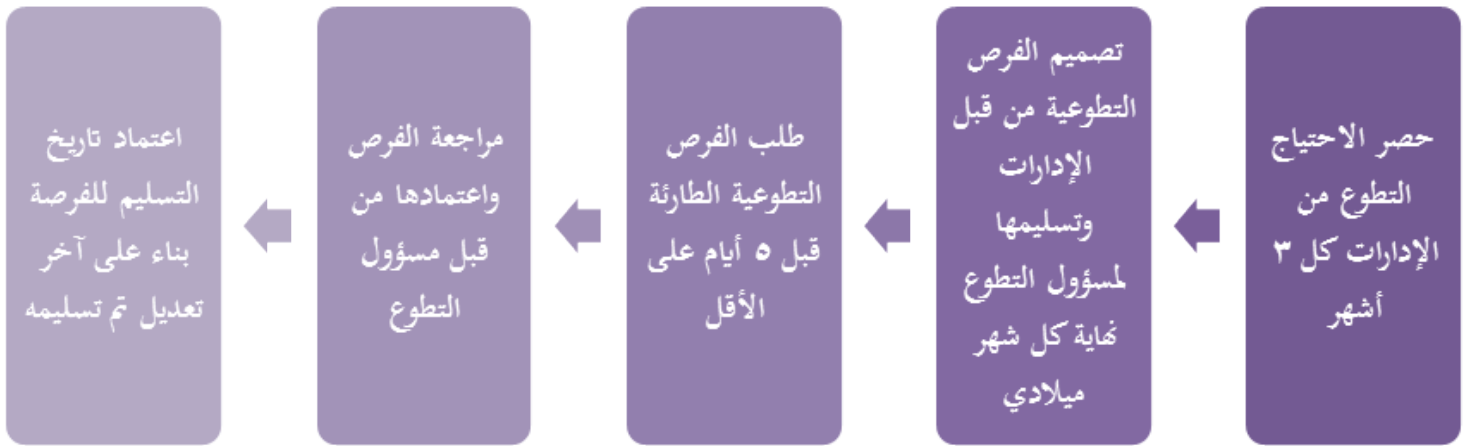


3- يستقبل مسؤول التطوع الفرص المصممة عبر البريد الالكتروني الرسمي والمعتمد من الجمعية بشكل دوري كل نهاية شهر ميلادي، وفي الحالات الطارئة يمكن طلب الفرصة قبل 5 أيام من تاريخ تنفيذ الفرصة التطوعية كحد أقصى.

4- يقوم مسؤول التطوع بمراجعة الفرص التطوعية التي تم استقبالها واعتمادها، وفي حال احتاجت الفرصة إلى تعديل يتم إعادة توجيهها للإدارة المعنية مع توضيح الملاحظات المطلوبة.

5- يقوم مسؤول التطوع باعتماد تاريخ الفرصة التطوعية بناء على تسليم التعديل النهائي للفرصة.

العمليات:



سياسة 2.2 تقوم الجمعية بنشر الفرص التطوعية والتسويق لها بالوسائل المناسبة التي تتلاءم مع الفرصة التطوعية المسوق لها وبالتعاون مع إدارات الجمعية.

الإجراءات:

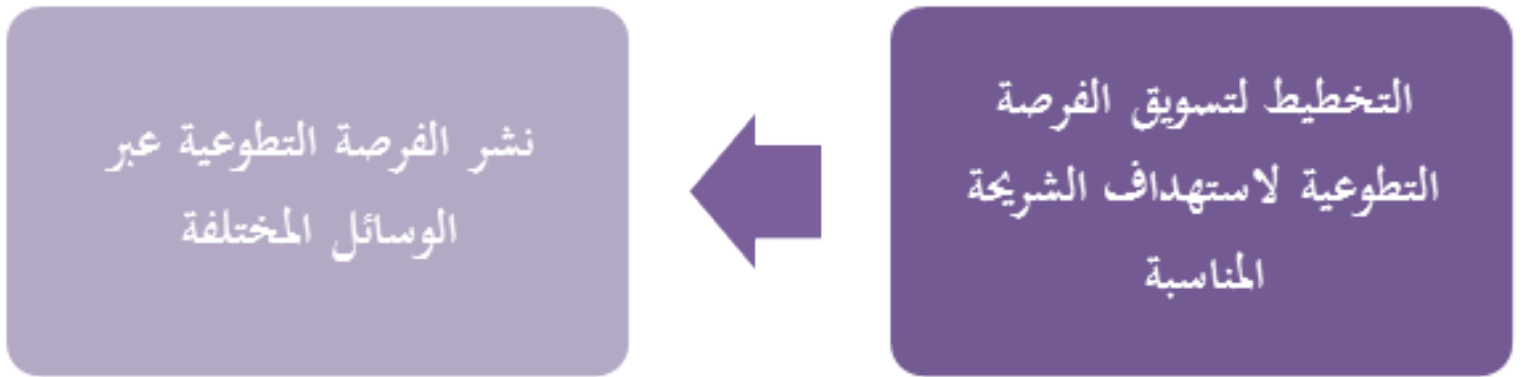
1- يخطط مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني وإدارة الاتصال المؤسسي لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.





2- يقوم مسؤول التطوع بنشر الفرصة التطوعية في المنصة الوطنية للتطوع وتسويقها عبر وسائل التواصل الاجتماعي المناسبة حتى تضمن استهداف شريحة مناسبة للفرصة التطوعية. ويوكل تسويقها عبر وسائل التواصل الاجتماعي المحددة لإدارة الاتصال المؤسسي بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.

العمليات:





ثالثاً: الفرز والتسكين:

سياسة 3.1 تلتزم الجمعية بحماية البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.
الإجراءات:

- 1- يقوم مسؤول التطوع بحفظ بيانات المتطوعين في ملفات مخصصة ومنع الاطلاع عليها إلا من قبل أصحاب الصلاحية.
- 2- يتم النص في اتفاقية التطوع على حفظ سرية بيانات المتطوعين والتعهد بعدم نشرها.
- 3- يقوم مسؤول التطوع بأخذ موافقة المتطوعين الذين لديهم رغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعية ببياناتهم.

سياسة 3.2 تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها. مع التأكد من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من أي مخالفات أمنية، في حال كانت الفرصة التطوعية ذات حساسية عالية.

الإجراءات:

- 1- يقوم مسؤول التطوع بتسجيل وحصر معلومات المتطوعين الأساسية للتأكد من ملاءمتها مع الفرصة التطوعية.
- 2- تعتمد الجمعية على منصة العمل التطوعي في الحصول على بيانات المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذ الفرصة التطوعية.
- 3- إذا تعذر على المتطوع التسجيل في الفرصة التطوعية بسبب خلل تقني، فإن مسؤول التطوع يقوم بإجراءات التحقق من السجلات المدنية - إن لزم الأمر - وفق الإجراءات الموصى بها من الجهات المعنية.

سياسة 3.3 تعتذر الجمعية من المتطوعين الذين تم رفضهم مع ذكر سبب ذلك. مع إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تتوافق مع قدراتهم ونشاطاتهم بعد أخذ الإذن منهم.





الإجراءات:

- 1- يعتذر مسؤول التطوع من المتطوعين غير المقبولين في الفرصة بأسلوب مناسب وبالوسيلة المعتمدة في الجمعية قبل بدء الفرصة التطوعية مع توضيح أسباب عدم القبول بما يضمن العمل على نقاط ضعفهم وتطويرها.
- 2- يمكن لمسؤول التطوع تحويل المتطوعين غير المقبولين بعد أخذ الإذن منهم الى منظمات أخرى تتناسب مع قدراتهم وتوجهاتهم والعمل على تنسيق ذلك.

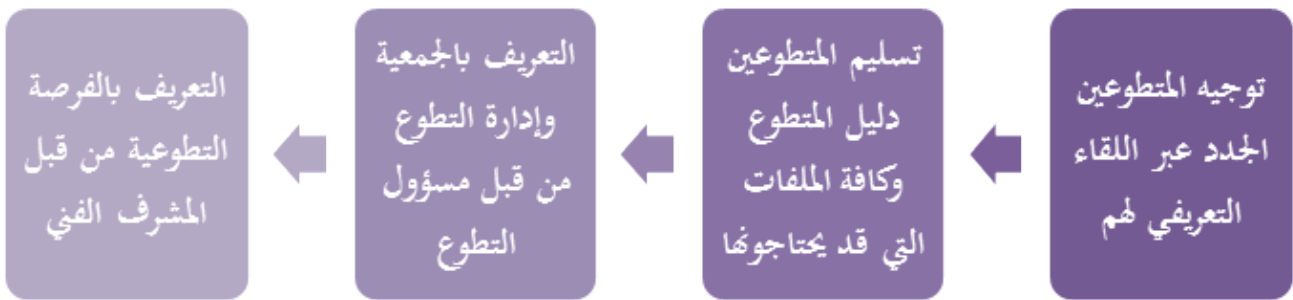
رابعاً: التوجيه والتدريب:

سياسة 4.1 تعرف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع إلى جانب تعريفهم بإدارة التطوع وتفاصيل الفرصة التطوعية والأشخاص الذين سيكونون على اتصال بهم والمتطوعين.

الإجراءات:

- 1- يحدد مسؤول التطوع إجراءات لتنفيذ توجيه المتطوعين الجدد وفق عرض اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد.
- 2- يزود مسؤول التطوع المتطوعين الجدد بنسخه من الأدلة التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، وصف الفرصة التطوعية وغيرها)
- 3- يعرف مسؤول التطوع المتطوعين الجدد بالجمعية وإدارة التطوع ويصحبهم في جولة تعريفية داخل الجمعية.
- 4- يعرف المشرف الفني المتطوعين بتفاصيل الفرصة التطوعية والإدارة التابعة لها. ويتابع مسؤول التطوع المشرف الفني في ذلك.

العمليات:

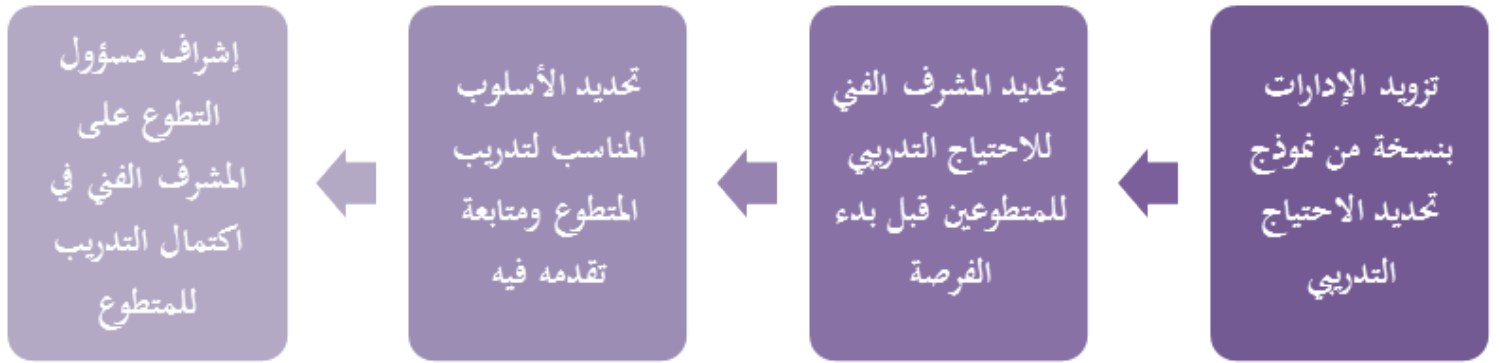




سياسة 4.2 تقوم الجمعية بتدريب المتطوعين الجدد وتطوير قدراتهم ومهاراتهم-عند الحاجة- للقيام بفرصهم التطوعية. **الإجراءات:**

- 1- يزود مسؤول التطوع الإدارات بنسخة من نموذج تحديد الاحتياج التدريبي(5) للمتطوعين.
- 2- يقوم المشرف الفني بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، خلال المقابلة أو أثناء التسكين وذلك وفقاً لنموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.
- 3- يحدد المشرف الفني الأساليب التدريبية المناسبة لتدريب المتطوعين مع توفير ما يلزم لتنفيذها ومتابعة اكتمال التدريب.
- 4- يتابع مسؤول التطوع المشرف الفني في اكتمال حصول المتطوع على التدريب اللازم.

العمليات:



خامساً: الدعم والإشراف

سياسة 5.1 تلتزم الجمعية بتزويد العاملين بالمعارف والخبرات المناسبة التي تساعد في الإشراف على المتطوعين. **الإجراءات:**

- 1- يقوم مسؤول التطوع بتضمين أنشطة تطوير قدرات المشرفين على المتطوعين -بعد تحديد الاحتياج- في الخطة التشغيلية السنوية لإدارة التطوع.
- 2- يقوم مسؤول التطوع بتنفيذ الأنشطة التطويرية للمشرفين على المتطوعين.





سياسة 5.2 تلتزم الجمعية بمناقشة قضايا المتطوعين خلال اجتماعاتها الدورية مع كافة الأقسام. الإجراءات:

- 1- تضمن الجمعية بند التطوع كمحور ضمن الاجتماعات الدورية لها.
- 2- يقوم مسؤول التطوع بالاستفادة من التغذية الراجعة المقدمة من المتطوعين والمشرفين على التطوع للتعرف على القضايا التي تحتاج لنقاش، وطرحها أثناء الاجتماعات الدورية.
- 3- يدوّن مسؤول التطوع التوصيات التي تم الاتفاق حول قضايا المتطوعين عليها للعمل بها.

سياسة 5.3 تتبنى الجمعية سياسيات خاصة بعدم تحمل المتطوع لأي أعباء مادية نتيجة تطوعه في الفرصة التطوعية وفي حال الاضطرار يتم تعويض المتطوع عن أي مصروفات تكبدها بعد أخذه الإذن بالصرف.

الإجراءات:

- 1- يعلم مسؤول التطوع الإدارات والمتطوعين بسياسة الجمعية في عدم تحمل المتطوع أي مصروفات مالية ويتم توفير كافة الاحتياجات له لأداء فرصته.
- 2- في حال الاضطرار لدفع المتطوع أي مبلغ بعد أخذ الإذن من مشرفه الفني، يقوم المتطوع برفع طلب تعويض المصروفات وفقاً لنموذج تعويض المصروفات للمشرف الفني مع إرفاق الفواتير اللازمة.
- 3- يقوم المشرف الفني بتأكيد الطلب وتحويله لإدارة التطوع خلال يومين عمل من تقديم المتطوع للطلب.
- 4- يقوم مسؤول التطوع باعتماد الطلب ورفعها للإدارة المالية ليتم الصرف للمتطوع خلال ثلاثة أيام.

العمليات:

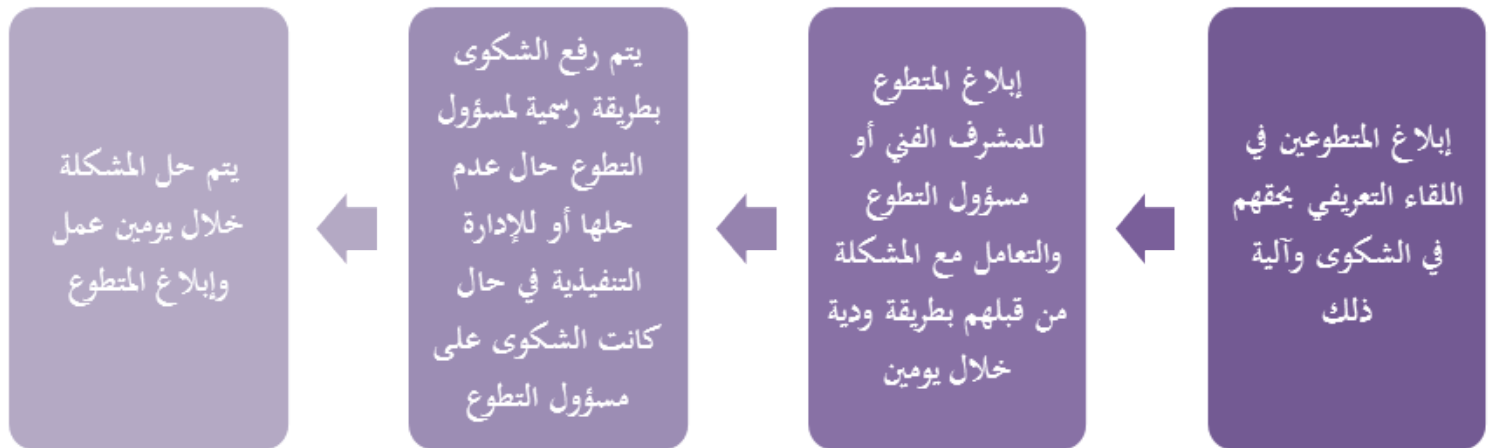




سياسة 5.4 تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين حقهم في رفع الشكاوى وتتخذ الإجراءات المناسبة للتعامل معها. الإجراءات:

- 1- يبلغ مسؤول التطوع المتطوعين أثناء اللقاء التعريفي بحقوقهم في تقديم الشكاوى، ويبين الآلية المتبعة في ذلك.
- 2- يقوم المتطوع بإبلاغ مسؤول التطوع أو المشرف الفني حال وجود شكوى أو مشكلة ويوضحها له.
- 3- يقوم مسؤول التطوع أو المشرف الفني بالتعامل مع مشكلة المتطوع من خلال إيجاد حلول ودية مناسبة وغير رسمية من أجل حل المشكلة خلال يومين عمل.
- 4- في حال لم يتم حل المشكلة بطريقة ودية، يقوم المتطوع برفع الشكاوى وفقاً لنموذج الشكاوى (7) وتوجيهه لمسؤول التطوع ، إلا إذا كانت الشكاوى على مسؤول التطوع فيتم توجيهها للإدارة التنفيذية.
- 5- يقوم مسؤول التطوع أو المدير التنفيذي بتكوين لجنة محايدة لدراسة موضوع الشكاوى واتخاذ الإجراءات اللازمة وإبلاغ المتطوع بها خلال يومي عمل.

العمليات:





سياسة 5.5 تقوم الجمعية بتوضيح أشكال الدعم والإشراف التي تقدمها للمتطوعين، وآلية تقديمها. الإجراءات:

- 1- يقوم مسؤول التطوع والمشرف الفني بالتعاون مع المتطوع بتحديد الأسلوب الأنسب لتقديم الدعم والإشراف.
- 2- يقوم مسؤول التطوع والمشرف الفني بتقديم الدعم والإشراف اللازمين للمتطوع خلال تنفيذ الفرصة التطوعية.

سياسة 5.6 للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤوليته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع أخذ هذا الرفض بعين الاعتبار.

الإجراءات:

- 1- يحرص مسؤول التطوع والمشرف الفني بتضمين كافة المهام الخاصة بالفرصة التطوعية بوضوح في اتفاقية المتطوع.
- 2- يقوم مسؤول التطوع بإبلاغ المتطوعين أثناء اللقاء التعريفي بحقوقهم في رفض المهام التي تكون خارج نطاق قدراتهم ومسؤولياتهم.
- 3- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويرى عدم مناسبتها مع قدراته قبل موعد تنفيذ الفرصة بيومين.
- 4- يقوم مسؤول التطوع بمشاركة المشرف الفني بدراسة طلب المتطوع وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- 5- يقوم مسؤول التطوع بتبليغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على ذلك.

سياسة 5.7 تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر. الإجراءات:

- 1- يقوم المشرف الفني بتزويد المتطوع بالتغذية الراجعة لأدائه طيلة فترة تنفيذ الفرصة التطوعية.
- 2- يقوم المشرف الفني بتقييم أداء المتطوع بعد انتهائه من تنفيذ الفرصة التطوعية باستخدام نموذج تقييم أداء المتطوع وذلك بناءً على الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.





3- يقوم مسؤول التطوع بتقديم تقييم الأداء للمتطوع بناءً على التقييم المقدم من المشرف الفني.

سياسة 5.8 تبلغ الجمعية المتطوعين بكافة التغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
الإجراءات:

يقوم مسؤول التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة التغيرات او المستجدات التي قد تؤثر سلباً او ايجاباً على الفرص التطوعية بالوسائل المناسبة.

سياسة 5.9 تعتمد الجمعية على الية واضحة للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا الفرص التطوعية، للعمل على تحسين تجربة المتطوع وتطوير الفرص التطوعية وتحسينها.
الإجراءات:

1- يقدم مسؤول التطوع نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية (9) للمتطوعين وحثهم على تعبئته.

2- العمل على تحليل المعلومات التي تم الحصول عليها من المتطوعين ورفعها للمعنيين. وذلك للعمل على التطوير والتحسين المناسب بما يضمن جودة الخدمات المقدمة للمتطوعين والحفاظ على استدامة العمل التطوعي في الجمعية.

سادسا: التقدير والتكريم

سياسة 6.1 تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين وإسهاماتهم بطريقة رسمية وغير رسمية. ويسهم في ذلك جميع منسوبو الجمعية على اختلاف مستوياتهم الإدارية. مع منحهم شهادات توضح إنجازهم كحد أدنى.

الإجراءات:

1- يقوم مسؤول التطوع بتضمين الخطة التشغيلية أنشطة لتكريم المتطوعين تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.





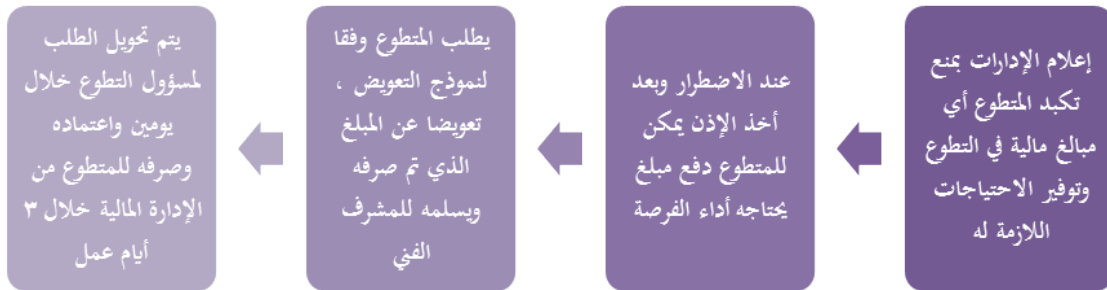
سياسة 5.2 تلتزم الجمعية بمناقشة قضايا المتطوعين خلال اجتماعاتها الدورية مع كافة الأقسام. الإجراءات:

- 1- تضمن الجمعية بند التطوع كمحور ضمن الاجتماعات الدورية لها.
- 2- يقوم مسؤول التطوع بالاستفادة من التغذية الراجعة المقدمة من المتطوعين والمشرفين على التطوع للتعرف على القضايا التي تحتاج لنقاش، وطرحها أثناء الاجتماعات الدورية.
- 3- يدوّن مسؤول التطوع التوصيات التي تم الاتفاق حول قضايا المتطوعين عليها للعمل بها.

سياسة 5.3 تتبنى الجمعية سياسيات خاصة بعدم تحمل المتطوع لأي أعباء مادية نتيجة تطوعه في الفرصة التطوعية وفي حال الاضطرار يتم تعويض المتطوع عن أي مصروفات تكبدها بعد أخذه الإذن بالصرف. الإجراءات:

- 1- يعلم مسؤول التطوع والإدارات والمتطوعين بسياسة الجمعية في عدم تحمل المتطوع أي مصروفات مالية ويتم توفير كافة الاحتياجات له لأداء فرصته.
- 2- في حال الاضطرار لدفع المتطوع أي مبلغ بعد أخذ الإذن من مشرفه الفني، يقوم المتطوع برفع طلب تعويض المصروفات وفقاً لنموذج تعويض المصروفات للمشرف الفني مع إرفاق الفواتير اللازمة.
- 3- يقوم المشرف الفني بتأكيد الطلب وتحويله لإدارة التطوع خلال يومين عمل من تقديم المتطوع للطلب.
- 4- يقوم مسؤول التطوع باعتماد الطلب ورفعته للإدارة المالية ليتم الصرف للمتطوع خلال ثلاثة أيام.

العمليات:

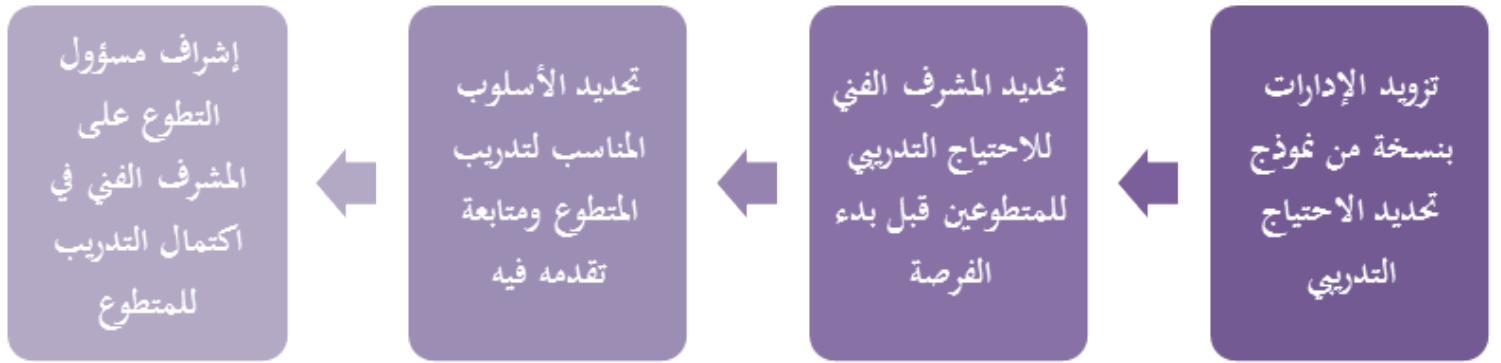




سياسة 4.2 تقوم الجمعية بتدريب المتطوعين الجدد وتطوير قدراتهم ومهاراتهم-عند الحاجة- للقيام بفرصهم التطوعية. **الإجراءات:**

- 1- يزود مسؤول التطوع الإدارات بنسخة من نموذج تحديد الاحتياج التدريبي(5) للمتطوعين.
- 2- يقوم المشرف الفني بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، خلال المقابلة أو أثناء التسكين وذلك وفقاً لنموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.
- 3- يحدد المشرف الفني الأساليب التدريبية المناسبة لتدريب المتطوعين مع توفير ما يلزم لتنفيذها ومتابعة اكتمال التدريب.
- 4- يتابع مسؤول التطوع المشرف الفني في اكتمال حصول المتطوع على التدريب اللازم.

العمليات:



خامساً: الدعم والإشراف

سياسة 5.1 تلتزم الجمعية بتزويد العاملين بالمعارف والخبرات المناسبة التي تساعد في الإشراف على المتطوعين. **الإجراءات:**

- 1- يقوم مسؤول التطوع بتضمين أنشطة تطوير قدرات المشرفين على المتطوعين -بعد تحديد الاحتياج- في الخطة التشغيلية السنوية لإدارة التطوع.
- 2- يقوم مسؤول التطوع بتنفيذ الأنشطة التطويرية للمشرفين على المتطوعين.

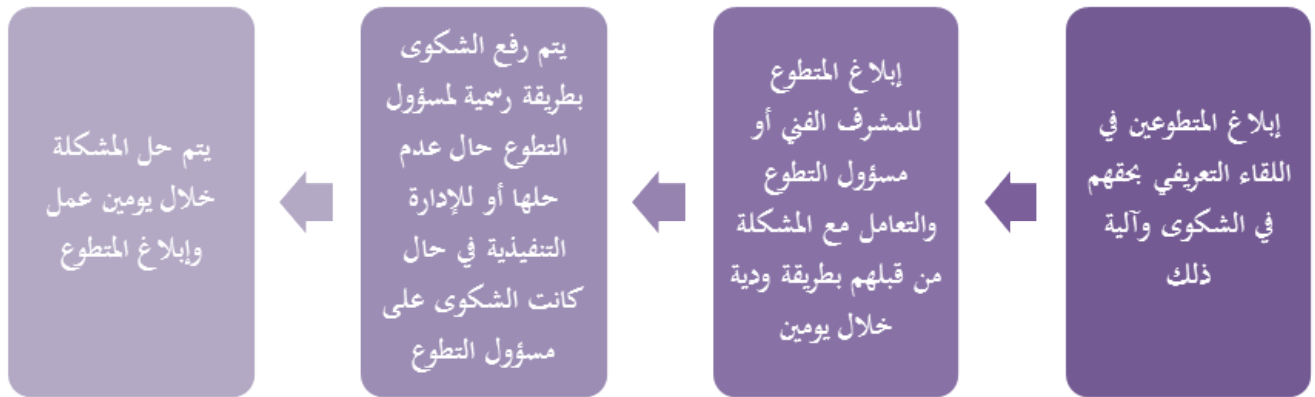




سياسة 5.4 تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين حقهم في رفع الشكاوى وتتخذ الإجراءات المناسبة للتعامل معها. الإجراءات:

- 1- يبلغ مسؤول التطوع المتطوعين أثناء اللقاء التعريفي بحقوقهم في تقديم الشكاوى، ويبين الآلية المتبعة في ذلك.
- 2- يقوم المتطوع بإبلاغ مسؤول التطوع أو المشرف الفني حال وجود شكوى أو مشكلة ويوضحها له.
- 3- يقوم مسؤول التطوع أو المشرف الفني بالتعامل مع مشكلة المتطوع من خلال إيجاد حلول ودية مناسبة وغير رسمية من أجل حل المشكلة خلال يومين عمل.
- 4- في حال لم يتم حل المشكلة بطريقة ودية، يقوم المتطوع برفع الشكاوى وفقاً لنموذج الشكاوى (7) وتوجيهه لمسؤول التطوع، إلا إذا كانت الشكاوى على مسؤول التطوع فيتم توجيهها للإدارة التنفيذية.
- 5- يقوم مسؤول التطوع أو المدير التنفيذي بتكوين لجنة محايدة لدراسة موضوع الشكاوى واتخاذ الإجراءات اللازمة وإبلاغ المتطوع بها خلال يومي عمل.

العمليات:



سياسة 5.5 تقوم الجمعية بتوضيح أشكال الدعم والإشراف التي تقدمها للمتطوعين، وآلية تقديمها. الإجراءات:

- 1- يقوم مسؤول التطوع والمشرف الفني بالتعاون مع المتطوع بتحديد الأسلوب الأنسب لتقديم الدعم والإشراف.





سياسة 5.6 للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤوليته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع أخذ هذا الرفض بعين الاعتبار.

الإجراءات:

- 1- يحرص مسؤول التطوع والمشرّف الفني بتضمين كافة المهام الخاصة بالفرصة التطوعية بوضوح في اتفاقية المتطوع.
- 2- يقوم مسؤول التطوع بإبلاغ المتطوعين أثناء اللقاء التعريفي بحقوقهم في رفض المهام التي تكون خارج نطاق قدراتهم ومسؤولياتهم.
- 3- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويرى عدم مناسبتها مع قدراته قبل موعد تنفيذ الفرصة بيومين.
- 4- يقوم مسؤول التطوع بمشاركة المشرّف الفني بدراسة طلب المتطوع وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- 5- يقوم مسؤول التطوع بتبليغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على ذلك.

سياسة 5.7 تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

الإجراءات:

- 1- يقوم المشرّف الفني بتزويد المتطوع بالتغذية الراجعة لأدائه طيلة فترة تنفيذ الفرصة التطوعية.
- 2- يقوم المشرّف الفني بتقييم أداء المتطوع بعد انتهائه من تنفيذ الفرصة التطوعية باستخدام نموذج تقييم أداء المتطوع وذلك بناءً على الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
- 3- يقوم مسؤول التطوع بتقديم تقييم الأداء للمتطوع بناءً على التقييم المقدم من المشرّف الفني.

سياسة 5.8 تبلغ الجمعية المتطوعين بكافة التغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

الإجراءات:





سياسة 5.9 تعتمد الجمعية على الية واضحة للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا الفرص التطوعية، للعمل على تحسين تجربة المتطوع وتطوير الفرص التطوعية وتحسينها.
الإجراءات:

- 1- يقدم مسؤول التطوع نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية (9) للمتطوعين وحثهم على تعبئته.
- 2- العمل على تحليل المعلومات التي تم الحصول عليها من المتطوعين ورفعها للمعنيين. وذلك للعمل على التطوير والتحسين المناسب بما يضمن جودة الخدمات المقدمة للمتطوعين والحفاظ على استدامة العمل التطوعي في الجمعية.

سادسا: التقدير والتكريم
سياسة 6.1 تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين وإسهاماتهم بطريقة رسمية وغير رسمية. ويسهم في ذلك جميع منسوبو الجمعية على اختلاف مستوياتهم الإدارية. مع منحهم شهادات توضح إنجازهم كحد أدنى.
الإجراءات:

- 1- يقوم مسؤول التطوع بتضمين الخطة التشغيلية أنشطة لتكريم المتطوعين تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
- 6- يقوم مسؤول التطوع بأخذ تغذية راجعة من المتطوعين حول أنشطة التكريم والتعرف على مدى وملائمتها مع لدوافع المتطوعين والعمل على تطويرها بما يتناسب مع دوافع المتطوعين

سابعاً: الفرق التطوعية
سياسة 7.1 يحق للمنظمة تشكيل فريق تطوعي بمهام وأدوار واضحة، بما يحقق أهداف الجمعية ورؤيتها ورسالتها الاستراتيجية.
الإجراءات:

- 1- تعلن إدارة الجمعية عن رغبتها في تشكيل فريق تطوعي موضح أهداف الفريق وأنشطته الرئيسية، والامتيازات التي ستقدمها للفريق، وتستقبل بيانات الراغبين في الانضمام للفريق بالوسيلة التي تراها مناسبة.





- 2- تقوم إدارة التطوع بدراسة طلبات الانضمام للفريق التطوعي، وتنفيذ كافة إجراءات التسكين الملائمة، بما يضمن الشفافية والعدالة بين المتقدمين، واختيار الأعضاء المناسبين.
- 3- يتم الاعتذار من الأعضاء غير المقبولين مع توضيح أسباب عدم قبولهم في الفريق التطوعي.
- 4- يُوزع القسم المسؤول عن الفريق التطوعي المسؤوليات والصلاحيات بين أعضاء الفريق، ويحدد قائداً للفريق.
- 5- يتم توقيع اتفاقية تشكيل فريق تطوعي، وتتضمن التزامات الطرفين ومدة الاتفاقية، وآلية إنهائها، ويوقع عليها إدارة الجمعية وقائد الفريق التطوعي، ويكون هدف الفريق وأنشطته الرئيسية وأعضاؤه مُضمناً في تمهيد الاتفاقية.
- 6- بعد توقيع اتفاقية انضمام الفريق التطوعي للجمعية فإنه يحق لكل عضو في الفريق كافة الحقوق التي تحق للمتطوعين والواردة في هذا الدليل.

7,2 تقوم الجمعية بعقد شراكات مع الفرق التطوعية المعتمدة رسمياً والتي يمكن أن تخدم أنشطتها وأهدافها. الإجراءات:

- 1- يرشح مسؤول التطوع عدد من الفرق التطوعية التي تتوافق أنشطتها مع احتياج الجمعية.
- 2- يتم اعتماد قائمة الفرق التطوعية التي تم ترشيحها من قبل مجلس الإدارة.
- 3- يتواصل مسؤول التطوع مع الفرق التطوعية التي تم اعتمادها.
- 4- تقوم الجمعية بعقد اتفاقية مع الفرق التطوعية وتكون محددة بفترة زمنية. وتوضح فيها الالتزامات والحقوق لكل الأطراف المعنية.
- 5- تلتزم الجمعية بتوفير الدعم والاحتياجات التشغيلية للفرق التطوعية المتفق معها بما يخدم فرصهم داخل الجمعية.





- 6- يتم تسجيل الفرق التطوعية التي تم الاتفاق معها في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- 7- بعد توقيع الاتفاقية مع الفرق التطوعية فإنه يحق لكل عضو في الفريق كافة الحقوق التي تحق للمتطوعين والواردة في هذا الدليل.





الملحقات



نموذج الوصف الوظيفي



لائحة المخالفات



نموذج تحديد الاحتياج التطوعي



نموذج تصميم الفرص التطوعية



نموذج تحديد الاحتياج التدريبي



نموذج تعويض المصروفات



نموذج الشكاوى



نموذج تقييم أداء المتطوع



تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

