



جمعية الراءدة
النسائية الاجتماعية

المملكة العربية السعودية
جمعية الراءدة النسائية بخميس مشيط
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 828

دليل

السياسات والإجراءات

2020 النسخة الأولى - ديسمبر

المقدمة

مههما تعاظمت موارد المؤسسات وقدراتها الاقتصادية لن تستطع وحدها أن تلبي طموحات المستفيدين منها وترتقي بكيانها في غمار تلك التحديات المتزايدة، الأمر الذي يشير إلى أهمية العمل التطوعي والذي يعد رافد أساسي من روافد تنمية المجتمع والنهوض بمكانته تتكامل به الأدوار وتتضافر من خلاله الجهود وتتلاقى حوله الأفكار لتجسد أبلغ معاني التآزر والتعاون وروح البذل والعطاء لصالح بناء الإنسان والوطن

ويساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل المنظمة وهو ينظم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات المنظمة، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة كيان التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (المنظمة والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ المنظمة تجاه كيان التطوع.

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يوضح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.

الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.
القالب التعريفي	هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.
أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي	هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، التكريم والتقدير).
المدير المباشر (المرجع الفني)	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرعي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوَّع بها بالفعل.

نطاقات كيان التطوع

تم صنع هذا الدليل وفق دورة حياة التطوع والتي تعبر عن المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع داخل الجمعية



أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد الرؤية والمنطلقات

سياسة 1.1 / تلتزم المنظمة بكتابة ونشر منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المنظمة.

الإجراءات:

- يقوم مدير التطوع في المنظمة بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين ويتم اعتمادها من إدارة المنظمة.
- تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين لدى إدارة التطوع بالتعاون مع إدارة العلاقات العامة والإعلام بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.

2- إعداد السياسات والإجراءات:

سياسة 1.2 / تعتمد المنظمة كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات وسياسات المنظمة، وتقوم بإتاحتها للعاملين داخل المنظمة ولأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات:

- يساهم مديرو الإدارات و الأقسام بالإضافة للمتطوعون الحاليون والسابقون في كتابة المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
- يقوم مدير التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة وعملية لتنظيم عمل إدارة التطوع على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
- تقوم إدارة المنظمة بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما يتوافق مع توجهات المنظمة وقيمتها وسياساتها العامة وبما يضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
- تتيح المنظمة السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

3- تطوير معارف العاملين

سياسة 1.3 / تتبنى المنظمة نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

الإجراءات :

- تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياج المعرفي اللازم للعاملين داخل المنظمة للتعامل مع المتطوعين مع وضع الخطط التي تناسب مع ذلك .
- يتم عقد أنشطة متنوعة تساهم في نشر ثقافة التطوع بين العاملين مثل عقد ورش أو نشر منشورات دورية خاصة بالتطوع داخل المنظمة .
- تدعم إدارة المنظمة هذه الأنشطة وتشجع العاملين على المشاركة فيها .

4-توظيف مدير التطوع

سياسة 1.4 / توكل المنظمة مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به موضحة مسؤولياته وصلاحياته ويتم مراجعته بشكل دوري لمواكبة التغيرات داخل وخارج المنظمة .

الإجراءات :

- تقوم إدارة المنظمة بتعيين مدير تطوع متفرغ جزئياً أو كلياً لإدارة التطوع .
- تقوم إدارة المنظمة بإعداد وصف وظيفي لمدير التطوع موضحة فيه جميع المهام والصلاحيات اللازمة لإدارة التطوع بشكل فعال .

5-وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

سياسة 1.5 /تقوم إدارة المنظمة بتوفير الموارد المالية اللازمة للتطوع عن طريق تخصيص ميزانية سنوية لإدارة التطوع.

الإجراءات :

- يقوم مدير التطوع بتقدير ميزانية إدارة التطوع بناء على الخطة التشغيلية المعتمدة من إدارة المنظمة .
- يقوم مدير التطوع برفع الميزانية لقسم المحاسبة والموارد المالية لدراسة الميزانية واعتمادها .

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية

سياسة 2.1 / تقوم إدارة التطوع بالمشاركة مع جميع الإدارات والأقسام داخل المنظمة بوضع وصف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجات المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.

الإجراءات:

- يقوم مدير التطوع بتحديد الاحتياج من المتطوعين بالتعاون مع جميع الإدارات والأقسام بالاستعانة بنموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة .
- يكتب المدير المباشر المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات المنظمة.
- يحدد المدير المباشر المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية
- يحدد المدير المباشر من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك .
- يحدد المدير المباشر ومدير التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
- يحدد المدير المباشر و مدير التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع
- يحدد المدير المباشر الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
- يدرس المدير المباشر ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع و المنظمة ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
- يخطط مدير التطوع بالتعاون مع المدير المباشر لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.

2-تكوين الفرق التطوعية

2,2 السياسة / تقوم إدارة التطوع بتشكيل فرق تطوعية بمهام وأدوار واضحة تقوم من خلالها بتحقيق أهداف المنظمة ورؤيتها وذلك سعياً منها في نشر ثقافة التطوع .

الإجراءات :

- تقوم ادارة التطوع بعمل خطة تحدد فيها اهداف الفريق والانشطة الرئيسية التي سيقوم بها مع تحديد الأدوار والمهام المطلوبة لاختيار أعضاء الفريق ، وإعلان ذلك عبر الوسائل المناسبة .
- تقوم ادارة التطوع بدراسة طلبات الانضمام للفريق المعلن عنه واختيار الاعضاء المناسبين والاعتذار ممن لم يتم قبولهم
- يتم تشكيل الفريق التطوعي والتوقيع على اتفاقية تتضمن الواجبات والالتزامات لكلا الطرفين وتحديد نوعية الدعم والإشراف عليه .

3-استقطاب الفرق التطوعية

2.3 سياسة / تقوم إدارة التطوع بقبول انضمام الفرق التطوعية مع مراعاة احتياجات المنظمة وما يتناسب مع أهدافها ورؤيتها.

الإجراءات :

- تتقدم الفرق التطوعية بطلب الانضمام عبر قنوات التواصل الرسمية للمنظمة .
- تقوم ادارة التطوع بعملية الفرز لطلبات الانضمام ، ويتم ارسال نموذج الانضمام للمنظمة للفرق المرشحة وتضمين الملفات المطلوبة
- يتم دراسة ومطابقة البيانات من قبل الفرق التطوعية وعمل مقابلة مع مسؤول الفريق ، ويتم قبول الفريق المناسب والاعتذار ممن لم يتم قبولهم .
- يتم توقيع اتفاقية انضمام الفريق التطوعي مع تضمين الواجبات والالتزامات لكلا الطرفين وتحديد نوعية الدعم والإشراف عليه .

4-التقنية لتسويق الفرص التطوعية

سياسة 2,4 / تعتمد المنظمة وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص

التطوعية

الإجراءات :

- يقوم مدير التطوع تحديد الفئات المستهدفة لكل فرصة تطوعية ، وتحديد الدوافع والمحفزات الخاصة بها ، و الأماكن التي يتواجد فيها أفراد هذه الفئة والطريقة الأفضل لاستقطابهم.
- يحدد مدير التطوع بالمنظمة القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين مع الأخذ بالاعتبار ميزانية المنظمة ، ومدى توافق الوسيلة الإعلانية مع قيم المنظمة وسياساتها..
- يستخدم مدير التطوع بالتنسيق مع قسم العلاقات العامة والإعلام الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين .
- يحرص مدير التطوع وقسم العلاقات العامة والإعلام على تقييم الوسائل المستخدمة لاستقطاب المتطوعين بشكل دوري لقياس مدى فاعليتها في استقطاب المتطوعين .

5-تحديد الإجراءات التأديبية

سياسة 2,5 / تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك

لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة

الإجراءات :

- يقوم مدير التطوع بالتعاون مع إدارة الخدمات المساندة بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

سياسة 3.1.1 / تطلب المنظمة المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

سياسة 3.1.2 / تتأكد المنظمة من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

الإجراءات:

- يقوم مدير التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية .
- ترسل إدارة المنظمة طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

2- حماية خصوصية المتطوعين

سياسة 3.2 / تقوم المنظمة باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات:

- يقوم مدير التطوع في المنظمة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- يخصص مدير التطوع بالتعاون مع إدارات الخدمات المساندة ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- تطلب المنظمة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

3- التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

سياسة 3.3 / تعتمد المنظمة آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات:

- يقوم مدير التطوع بتفويض قسم إدارة العلاقات العامة والإعلام بإفاداة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- تستثمر المنظمة علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم متى ما كان ذلك مناسب.

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه والتعريف

سياسة 4.1 / تُعرّف المنظمة جميع المتطوعين الجدد بالمنظمة ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام المنظمة والعاملين فيها.

الإجراءات :

- يحدد مدير التطوع بالتعاون مع قسم العلاقات العامة و الإعلام . إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق الوسائل المناسبة ويمكن الاستعانة بنموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد .
- يزود قسم العلاقات العامة والإعلام كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي ، الخ).
- يقوم قسم العلاقات العامة والإعلام بالتنسيق مع مدير التطوع بعمل جولة تعريفية بمرافق المنظمة للمتطوعين الجدد متى ما كان ذلك مناسباً .

2-التدريب والتطوير

سياسة 4.2 / تسند المنظمة مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مدير التطوع والعاملين معه في التطوع.

الإجراءات :

- يقوم المدير المباشر بالتعاون مع مدير التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين
- يحدد المدير المباشر بالتعاون مع مدير التطوع البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً بالاتفاق مع المتطوعين و مراعاة نوعية الفرصة التطوعية ومدتها الزمنية ..
- قوم مدير التطوع بالتعاون مع المدير المباشر بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو في نهاية الفرصة التطوعية .

خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

سياسة 5.1/ تعتمد المنظمة آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.

الإجراءات:

- يتأكد مدير التطوع من أنه تم إبلاغ جميع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
- يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المدير المباشر) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
- 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 وإرساله على البريد المخصص لاستقبال الشكاوي يطلع مدير التطوع على الشكاوى وفي حال كان رئيسه المباشر (مدير التطوع) طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى قسم الخدمات المساندة.
- يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم من داخل الجمعية.
- يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين إلى ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى.
- 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.

2- أحقية رفض المتطوع المطالب

سياسة 5.2/ للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.

الإجراءات :

- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- يقوم المدير المباشر بالتعاون مع مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- يُبلغ المتطوع بالتحديثات و الإجراءات المترتبة على طلبه.

3- الدعم المالي والإشراف الفني

سياسة 5.3/ تقوم المنظمة بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.

الإجراءات :

- يقوم مديرة التطوع 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.
- إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المدير المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
- يقوم المدير المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
- يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مشرفه الفني لطلب التعويض
- يتم اعتماد الطلب من مدير التطوع و تعويض المتطوع خلال 3 أيام عمل من تاريخ استلام الطلب .

4- تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

سياسة 5.4.1/ تقوم المنظمة بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية .

سياسة 5.4.2/ تعقد المنظمة اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات :

- تقوم إدارة المنظمة بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
- يعمل مدير التطوع بالمنظمة على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
- تقوم الإدارة التنفيذية بالمنظمة على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
- تشرك المنظمة العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع متى ما كان ذلك مناسباً .

5- التغذية الراجعة

سياسة 5.5.1/ تقوم المنظمة بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر. سياسة 5,5,2/ تُبلغ المنظمة المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

سياسة 5.5.3/ تعتمد المنظمة آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهموا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات:

- يقوم المدير المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
- يقوم المدير المباشر بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع الذي تعتمده المنظمة في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
- يقوم المدير المباشر و مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- يعمل مدير التطوع و قسم العلاقات العامة والإعلام 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.

سادساً: التقدير والتكريم

سياسة 6.1 / تقوم المنظمة بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين مجموعة من المحفزات و شهادات توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها اثناء تنفيذ فرصهم التطوعية .

الإجراءات :

- تقوم إدارة العلاقات العامة والاعلام بالتنسيق مع مدير التطوع بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- يعمل مدير التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
- تقوم إدارة التطوع بالتعاون مع قسم إدارة العلاقات العامة والإعلام بوضع لائحة محفزات خاصة بالمتطوعين وفق معايير مستويات التطوع وأدوات متنوعة بما يتلائم مع ميزانية الجمعية وبموافقة الإدارة التنفيذية لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
- تقدم إدارة التطوع شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع .
- يقوم قسم إدارة العلاقات العامة والإعلام باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
- تقييم إدارة المنظمة بالتعاون مع قسم إدارة العلاقات العامة والإعلام و إدارة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

الملاحق