



المملكة العربية السعودية
جمعية الرائدة النسائية الاجتماعية
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم (828)

السياسات والاجراءات

جمعية الرائدة النسائية الاجتماعية، 2021م

المقدمة



مهما تعاظمت موارد المؤسسات وقدراتها الاقتصادية لن تستطيع وحدتها أن تلبى طموحات المستفيدين منها وترقي بكيانها في غمار تلك التحديات المتزايدة، الأمر الذي يشير إلى أهمية العمل التطوعي والذي يعد رايدر أساسى من روافد تنمية المجتمع والنہوض بمكانه تكامل به الأدوار وتتضافر من خلاله الجهد وتنلاقى حوله الأفكار لتجسد أبلغ معانى الشّرورة والتّعاون وروح البذل والعطاء لصالح بناء الأنسان والوطن.

ويساعد هذا الدليل في تقوين عملية إشراك المتطوعين داخل المنظمة وهو ينظم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات المنظمة، حيث يحتوى 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 والتطوع](#)) حيث يمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ المنظمة تجاه كيان التطوع.

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

يوضح الميثاق مجموعة من القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.

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 تعريفي لكل متطوع سينظم إلى المنظمة، حيث يوضح منطقات ورؤبة المنظمة لشركاء المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.

هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب لفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين لفرصة التطوعية واتخاذ إجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعون، مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.

الميثاق
الأخلاقي
للتطوع

الميثاق
الأخلاقي
للمنظمة
ولمدير التطوع

دليل
المتطوع

أداة إدارة
الفرص
التطوعية

كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية اعتبارية بطبعه و اختياره، رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.

هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً بدوام كامل أو متعاوناً بدوام جزئي، ذكرأً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة.

هو احتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لإداء المهام الواردة فيه.

هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.

هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بمهارات الخبرات اللازمة.

كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.

العمل
التطوعي

مسؤول
التطوع

الدور
التطوعي

الفرصة
التطوعية

تصميم الفرص
التطوعية

المتطوع

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المعندة.

المرجع الإداري

هو اتفاق شرفي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.

اتفاقية التطوع

هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم العبدائي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.

المتطوعون المحتملون

هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.

التسكين

هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والإنجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد العهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.

شهادة التطوع

هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤى المنظمة لـشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.

الملف التعريفي

هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.

ال قالب التعريفي

هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة اسهامات التطوعية والقيمة الإضافية المضافة.

أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي

هي المراحل الستة لإدارة التطوع: (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والشراف، التكريم والتقدير).

نطاقات التطوع

هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.

المدير المباشر (المرجع الفني)

نطاقات كيان التطوع

تم صنع هذا الدليل وفق دوره حياة التطوع والتي تعبّر عن المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع داخل الجمعية:



التطبيق والتعزيز



١- إعداد الرؤية والمنطقات:

- سياسة ١.١/ تلتزم المنظمة بكتابه ونشر منطقتها ورؤيتها لشرك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة وواقع المنظمة.

إجراءات:

- يقوم مدير التطوع في المنظمة بصياغة منطقتها ورؤيتها لشرك المتطوعين ويتم اعتمادها من إدارة المنظمة.
- تكون مسؤولية نشر المنطقات ورؤيتها لشرك المتطوعين لدى إدارة التطوع بالتعاون مع إدارة العلاقات العامة والإعلام بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.

٢- إعداد السياسات والإجراءات:

- سياسة ١.٢/ تعتمد المنظمة كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتواافق مع احتياجات وسياسة المنظمة، وتقوم بإتاحتها للعاملين داخل المنظمة ول أصحاب العلاقة بالتطوع.

إجراءات:

- يساهم مدورو الإدارات والأقسام بالإضافة إلى المتطوعون 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 تقسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
- تقوم إدارة المنظمة بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوجهات المنظمة وقيمها وسياساتها العامة وبما يضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
- تتيح المنظمة السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتشدد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.



التطبيق والتعزيز

٣- تطوير معارف العاملين:

- سياسة ٣.١/ تبني المنظمة نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

إجراءات:

- تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياج المعرفي اللازم للعاملين داخل المنظمة للتعامل مع وضـع الخطط التي تتناسب 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.

٤- توظيف مدير التطوع:

- سياسة ٤.١/ 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.

إجراءات:

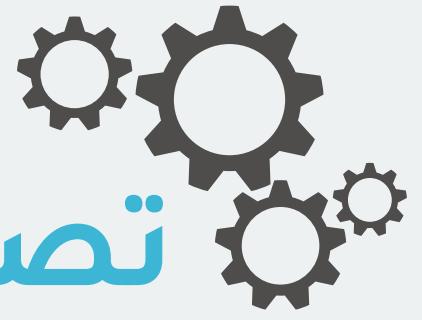
- تقوم إدارة المنظمة بتعيين مدير تطوع متفرغ جزئياً أو كلياً لإدارة التطوع.
- تقوم إدارة المنظمة بإعداد وصف وظيفي لمدير التطوع موضحة فيه جميع المهام والصلاحيات الـلـازمة لإدارة التطوع بشكل فعال.

٥- وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

- سياسة ٤.٠/ تقوم إدارة الموارد المالية الـلـازمة للتطوع عن طريق تخصيص ميزانية سنوية سنوية لإدارة التطوع.

إجراءات:

- 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.



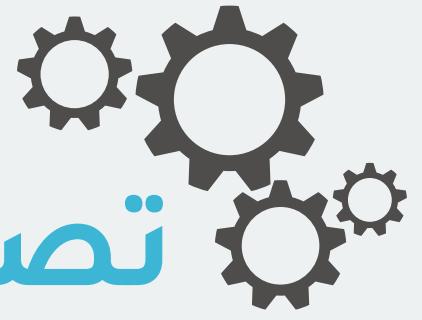
تصميم الفرص والاستقطاب

أ. تصميم الفرص التطوعية:

- سياسة.٢/ تقوم إدارة التطوع بالمشاركة مع جميع الإدارات والأقسام داخل المنظمة بوضع وصف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح. موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي التي احتياج المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد إجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيض تأثير هذه المخاطر.

إجراءات:

- يقوم مدير التطوع بتحديد الاحتياج من المتطوعين بالتعاون مع جميع الإدارات والأقسام باستعانة بنموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة.
- يكتب المدير المباشر المهام المطلوبة من المتطوعين في كل الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات المنظمة.
- يحدد المدير المباشر من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك.
- 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 (الاتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
- يحدد المدير المباشر ومدير 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 والمنظمة يحدد وإجراءات لتخفيض هذه المخاطر.
- يخطط مدير التطوع بالتعاون مع المدير المباشر لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة لفرصة التطوعية.



تصميم الفرق والاستقطاب

٤- تكوين الفرق التطوعية:

- ٣.٢.١ سياسة/ تقوم إدارة التطوع بتشكيل فرق تطوعية بمهام وأدوار واضحة تقوم من خلالها بتحقيق أهداف المنظمة ورؤيتها وذلك سعياً منها في نشر ثقافة التطوع.

إجراءات:

- تقوم إدارة التطوع بعمل خطة تحدد فيها أهداف الفريق والأنشطة الرئيسية التي سيقوم بها مع تحديد الأدوار والمهام المطلوبة لاختيار أعضاء الفريق، وإعلان ذلك عبر الوسائل المناسبة.
- تقوم إدارة التطوع بدراسة طلبات الانضمام للفريق المعلن عنه واختيار الأعضاء المناسبين واعتذار من لم يتم قبولهم.
- يتم تشكيل الفريق التطوعي والتواقيع على اتفاقية تتضمن الواجبات الالتزام لكلا الطرفين وتحديد نوعية الدعم والإشراف عليه.

٣- استقطاب الفرق التطوعية:

- ٣.٢.٢ سياسة/ تقوم إدارة التطوع بقبول انضمام الفرق التطوعية مع مراعاة احتياجات المنظمة وما يتاسب مع أهدافها رؤيتها.

إجراءات:

- تقدم الفرق التطوعية بطلب الانضمام عبر قنوات التواصل الرسمية للمنظمة.
- تقوم إدارة التطوع بعملية الفرز لطلبات الانضمام، ويتم إرسال نموذج الانضمام للفرق المرشحة وتضمين الملفات المطلوبة.
- يتم دراسة ومطابقة البيانات من قبل الفريق التطوعية وعمل مقابلة مع مسؤول الفريق المناسب واعتذار من لم يتم قبولي.
- يتم توقيع اتفاقية انضمام الفريق التطوعي مع تضمين الواجبات الالتزام لكلا الطرفين وتحديد نوعية الدعم والإشراف عليه.



تصميم الفرص والاستقطاب

٤- التقنية لتسويق الفرصة التطوعية:

- سياسة ٤.٢/ تعتمد المنظمة وسائل اجتماعي واأنترنتي في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.
إجراءات:

- يقوم مدير التطوع تحديد الفئات المستهدفة لكل فرصة تطوعية، وتحديد الدوافع والمحفزات الخاصة بها، وأماكن 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 باعتبار 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.

٥- تحديد الإجراءات التأديبية:

- سياسة ٤.٥/ تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكياً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة.

إجراءات:

- يقوم مدير التطوع بالتعاون مع إدارة الخدمات المساعدة بإعداد آلية 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 تشير بذلك.

الفرز والتسكين



١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين:

- سياسة ١.١.٣ تطلب المنظمة المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرصة التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.
- سياسة ١.٢.٣ تتأكد المنظمة من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بذلك

إجراءات:

- يقوم مدير التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم لفرصة 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.

٤- حماية خصوصية المتطوعين:

- سياسة ٢.٣/ تقوم المنظمة باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ إذن من المتطوعين.

إجراءات:

- يقوم مدير التطوع في المنظمة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- يخصص مدير التطوع في المنظمة بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- يخصص مدير التطوع بالتعاون مع إدارات الخدمات المساعدة ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويعمل على اطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- تطلب المنظمة إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويدهم ببياناتهم.

الفرز والتسكين



٣- التعامل مع المتطوع في حال عدم قبوله:

- سياسة ٣.٣ تعتمد المنظمة آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم باعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعدأخذ إذن من المتطوعين.

إجراءات:

- يقوم مدير التطوع بتفويض قسم إدارة العلاقات العامة والإعلام بإفاده 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 وتوجيهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم متى ما كان ذلك مناسب.



التجييه والتدريب

- التوجيه والتعریف:

- سیاستہ ۱.۴/ تعریف المنظمة جمیع المتطوعین الجدد بالمنظمه ودورها فی خدمۃ المجتمع وادارات واقسام المنظمة والعاملین فيها.

اےجراءات:

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

- التدريب والتطویر:

- سیاستہ ۲.۴/ تسند المنظمة مھمۃ تدريب المتطوعین وتطوير قدراتهم ومهارات القيام بفرصهم التطوعیة إلى مدير التطوع والعاملین معه في التطوع.

اےجراءات:

- يقوم المدير المباشر بالتعاون مع مدير التطوع بتحديد الاحتیاجات التدريسیة للمتطوعین، وفق نموذج تحديد الاحتیاج التدريسی للمتطوعین.
- يحدد المدير المباشر بالتعاون مع مدير التطوع البرامج والأساليب أو الوسائل التدريسیة والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفیر ما يلزم لتنفيذها مع جدوله التدريب زمنیاً بااتفاق مع المتطوعین ومرااعاة نوعیة الفرصة التطوعیة ومدتها الزمنیة.
- يقوم مدير التطوع بالتعاون مع المدير المباشر بتقييم البرامج التدريسیة وقياس رضا المتدربین (المتطوعین) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم اما بعد التدريب مباشرةً أو في نهاية الفرصة التطوعیة.

الدعم والإشراف



١- الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقية:

- سياسة ١.٠/ تعتمد المنظمة آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وبلغتها للمتطوعين بأأساليب المناسبة.

إجراءات:

- يتأكد مدير التطوع من انه تم إبلاغ جميع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم وإبلاغ تقديم الشكاوى، كما يتم تبيان الخطوات وأجراءات وقنوات اتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
 - يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المدير المباشر) والمعنيون بالتهمة كل الجهد من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
 - إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حلـه أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتبعية نموذج الشكاوى والتظلم وإرساله على البريد المخصص لاستقبال الشكاوى يطلع مدير التطوع على الشكاوى وفي حال كان رئيسه المباشر (مدير التطوع) طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى قسم الخدمات المساعدة.
 - يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم من داخل الجمعية.
 - يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتهمة خلال يومين إلى ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى.
 - يتم اتباع اجتماع استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.

الدعم والإشراف



٢- 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 وأنذه بعين الاعتبار.

إجراءات:

- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهما لا تناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- يقوم المدير المباشر بالتعاون مع مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البديل المناسب تنفيذ الفرصة او المهام المطلوبة.
- يبلغ المتطوع بالتحديات و الإجراءات المترتبة على طلبه.

٣- الدعم العالي والإشراف الفني:

- سياسة 5.3/ تقوم المنظمة بتوفير الموارد التي ستحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف العالية التي قد يتتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.

إجراءات:

- تقوم مديره 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 بالبالغ المتوقع صرفها.
- يقوم المدير المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
- يقوم المتطوع بتبليغ نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مشرفه الفني لطلب التعويض.
- يتم اعتماد الطلب من مدير التطوع وتعويض المتطوع خلال 3 أيام عمل من تاريخ استلام الطلب.

الدعم والإشراف



٤-تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:

- سياسة 5.4.1/ تقوم المنظمة بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعرف والمهارات الازمة والتي تمكّنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
- سياسة 5.4.2/ تعقد المنظمة اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومُؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات:

- تقوم إدارة المنظمة بالحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مدير التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلاً بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
- يعمل مدير التطوع بالمنظمة على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
- تشرك المنظمة العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع متى ما كان ذلك مناسباً.

٥-التغذية الراجعة:

- سياسة 5.5.1/ تقوم المنظمة بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- سياسة 5.5.2/ تبلغ المنظمة المتطوعين بكافة المستجدات والمتغيرات والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
- سياسة 5.5.3/ تعتمد المنظمة آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية وتطوير أدوار الفرص التطوعية.

الإجراءات:

- يقوم المدير المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهاءه من مهمته التطوعية.
- يقوم المدير المباشر بتبليغ 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 يجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- يعمل مدير التطوع و قسم العلاقات العامة والإعلام على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترنات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

التقدير والتكريم



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

الإجراءات:

- تقوم إدارة العلاقات العامة والإعلام بالتنسيق مع مدير التطوع بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- يعمل مدير التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لحساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
- تقوم إدارة التطوع بالتعاون مع قسم إدارة العلاقات العامة والإعلام بوضع آلية محفزات خاصة بالمتطوعين وفق معاير مستويات التطوع وأدوات متنوعة بما يتلاءم مع ميزانية الجمعية وبموافقة إدارة التنفيذية لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
- تقدم إدارة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم وفق نموذج شهادة متطوع.
- يقوم قسم إدارة العلاقات العامة والإعلام باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفاقيات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقيد لدوافع المتطوع.
- تقيم إدارة المنظمة بالتعاون مع قسم إدارة العلاقات العامة والإعلام فعالية تكريم المتطوعين بشكل سنوي.