

دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

QS-TD-05-01

مالك الوثيقة إدارة التطوع

رقم الإصدار 01

تاريخ الإصدار ٣٠ / ١٢ / ١٤٤١هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

٤	مقدمة :
٥	أهداف تصميم دليل السياسات والإجراءات للتطوع :
٦	الأدوار والمسؤوليات :
٦	مجال العمل :
٦	الارتباطات :
٧	عوامل نجاح دليل السياسات والأجراءات :
٧	مؤشرات قياس الدليل :
٨	المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل
١٠	نطاقات كيان التطوع
١١	أولاً : عملية التخطيط والتعزيز
١٤	ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب
١٧	ثالثاً: الفرز والتسكين
١٩	رابعاً: التوجيه والتدريب
٢١	خامساً: الدعم والإشراف
٢٦	سادساً: التقدير والتكريم
٢٧	ملحق النماذج والسجلات

مقدمة :

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وهو ينضم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات الجمعية، 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 (الجمعية والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه كيان التطوع.

كما يقدم هذا الدليل مجموعة من النماذج التي يعتمد عليها كيان التطوع في إدارة هذه العملية الهامة.

وينبغي أن تنظر الجمعية إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنقذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك الجمعية في تأسيس قسمها الخاص بشؤون المتطوعين إلى اتباع ومطابقة معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

والله الموفق ...

أهداف تصميم دليل السياسات والإجراءات للتطوع :

تتمثل أهمية دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع في عدت نقاط من أبرزها:

- تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل وإدامة، وآلية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في قضايا التطوع.
- يعتبر مرجع لإدارة التطوع لإضافة أو تعديل السياسات والاجراءات في الجمعية أو اختيار السياسات الرئيسية ووضعها في دليل المتطوع مساعدة الإدارة في تحقيق أهدافها والمتوافقة مع رؤية المملكة .
- يسهل عمل إدارة التطوع في توضيح آليات العمل للمتطوعين.
- وجود دليل يسهل عملية قياس الأداء

الأدوار والمسؤوليات :

م	الإدارة / مسمى الوظيفة	الدور
١	مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none">• إقرار الدليل الخاص بالإجراءات والسياسات لإدارة التطوع واعتماده بعد مراجعته
	المدير التنفيذي	<ul style="list-style-type: none">• مراجعة الدليل بالتعاون مع إدارة التطوير المؤسسي• متابعة التقارير الدورية والتأكد من مطابقتها للإجراءات بالتعاون مع إدارة التطوير المؤسسي
٣	التطوير المؤسسي	<ul style="list-style-type: none">• تحضير الدليل في حال التعديل عليه من إدارة التطوع وفق وثيقة الوثائق المعتمدة• اجراء المراجعات الداخلية وفق الخطة المعتمدة لإجراءات إدارة التطوع
٤	مدير التطوع	<ul style="list-style-type: none">• الرفع بالمقترحات الخاصة بالدليل• تطبيق دليل السياسات والإجراءات وتزويد العاملين بنسخة منه• شرح المصطلحات والآليات الخاصة بالدليل للعاملين .

مجال العمل :

إدارة التطوع بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء

الارتباطات :

- التعليمات الصادرة من وزارة العمل (إدامة)
- دليل التخطيط الاستراتيجي المعتمد في الجمعية
- لائحة الهيكل التنظيمي المعتمدة في الجمعية

عوامل نجاح دليل السياسات والأجراءات :

- التزام جميع العاملين في إدارة التطوع بالعمل بالدليل.
- عدم قبول أي نماذج خلاف الموجودة في الدليل
- اجراء المراجعات الدورية لضمان التقيد بما فيه

مؤشرات قياس الدليل :

- عدد المتطوعين في العام
- عدد المجالات والفرص التطوعية
- معدل التغير في الإنجاز في برامج وخطط الجمعية

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 مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.
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 الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للجمعية وللمدير التطوعي	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يُوضّح منطلقات ورؤية الجمعية 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 الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية.
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 شرفي بين المتطوع والجمعية 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 بالجمعية 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 تطوع بها بالفعل.
المشرف المباشر	هو من سيقوم بمتابعة المتطوع فنياً حسب الإدارة أو القسم

نطاقات كيان التطوع



أولاً : عملية التخطيط والتعزيز

QS-TD-05-01-PR-01

١. إعداد السياسات والإجراءات:

- ☑ تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
- ☑ تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

خطوات التنفيذ :

١. تقوم إدارة التطوير المؤسسي بالتعاون مع إدارة التطوع في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
٢. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى إدارة التطوع وبالتعاون مع الجهات ذات العلاقة مثل إدارة الموقع والمركز الإعلامي بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
٤. يقوم **مسؤول التطوع** بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
٥. تقوم إدارة الجمعية ممثلة في التطوير المؤسسي (ممثل الإدارة) بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٦. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

خطوات التنفيذ :

- ١- تقوم إدارة التطوع بالتعاون مع إدارة المعاهد والبرامج بالجمعية والمركز الإعلامي بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
- ٢- تُبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- ٣- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

٣. اختيار منسق / مدير التطوع

تكلف الجمعية مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، ويقوم مدير التطوير المؤسسي بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

العمليات:

- ١- تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (T01) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- ٢- يقوم مدير التطوير المؤسسي بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية

العمليات:

- ١- يرفع مدير التطوع الميزانية التقديرية للبرامج للإدارة المالية وفق النماذج المعتمدة في نهاية كل عام مالي للسنة المالية القادم.
- ٢- بعد دراسة الطلب من الإدارة المالية ترفع لمدير عام الجمعية للاعتماد .
- ٣- بعد الاعتماد يقوم مدير التطوع بإدخال الموازنة السنوية في برنامج إنجاز
- ٤- يعتمد مدير التطوير المؤسسي البرامج وفق الميزانية
- ٥- يتم تنفيذ البرامج وإدخال الإنجاز بنهاية كل ربع من إدارة التطوع
- ٦- تراجع الميزانية وأوجه الصرف من الإدارة المالية .
- ٧- يتم في نهاية كل ربع مناقشة البرامج المنفذة مع المدير العام ومدير التطوير المؤسسي.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

QS-TD-05-01-PR-02

١. تصميم الفرص التطوعية

نلتزم في الجمعية بـ

- ☑ توصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبى احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر
- ☑ من منطلق إيماننا بأهمية التطوع لذا نحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية

المدخلات :

- نموذج تحديد الاحتياج التطوعي (QS-TD-05-01-01)
- نموذج تصميم الفرصة التطوعية (QS-TD-05-01-02)

خطوات العمل :

١. يقوم **مشرف / لة التطوع** بإدارة التطوع وبالتنسيق مع الإدارات بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم **QS-TD-05-01-01**
٢. يكتب المشرف المباشر للمتطوع في الإدارات المعنية المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات الجمعية.
٣. يحدد المشرف المباشر للمتطوع المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم **QS-TD-05-01-02** .
٤. يحدد المشرف المباشر للمتطوع من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك .
٥. يحدد المشرف المباشر للمتطوع ومسؤول التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).

٦. يحدد المشرف المباشر للمتطوع ومسؤول التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
٧. يحدد المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
٨. يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
٩. يخطط مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
١٠. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

العمليات:

- ١- يحدد مدير التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- ٢- يستخدم مسؤول التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٣. تحديد الإجراءات التأديبية

تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.

العمليات:

- ١- تقوم إدارة التطوير المؤسسي بالتعاون مع إدارة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها نتيجة المخالفات التي قد تصدر المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- ٢- تقوم إدارة التطوير المؤسسي بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- ٣- تحدد إدارة التطوير المؤسسي بالتعاون مع إدارة التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- ٤- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

ثالثاً: الفرز والتسكين

QS-TD-05-01-PR-03

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

- ☑ تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية. ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.
- ☑ تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية. في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

العمليات:

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

٢. حماية خصوصية المتطوعين

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

العمليات:

- ١- تقوم إدارة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين في ملف التطوع ورقي / الكترونياً.
- ٢- يخصص مدير التطوع ملفات الكتروني في السحابة الالكترونية الخاصة بالجمعية ويُشرك به مدير الجمعية والتطوير المؤسسي لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٣- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

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

العمليات:

- ١- يقوم نائب مدير التطوع أو مشرف /ة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- ٢- تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

QS-TD-05-01-PR-04

١. التوجيه والتعريف

تُعزف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

العمليات:

١. يقوم مدير التطوع والمشرف المباشر للمتطوع بإجراء المقابلة الشخصية للمتطوع وفق النموذج الخاص

بذلك رقم **QS-TD-05-01-03** في حالة عدم تجاوز المقابلة يرجع للبند ٣ في ثالثاً

٢. يحدد مسؤول التطوع / نائبه إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد ويتم توقيع اتفاقية التطوع وفق

النموذج رقم **QS-TD-05-01-04**

٣. يزود مشرف/ة التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها

المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).

٤. يصحب مشرف /ة التطوع بالجمعية المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

٢. التدريب والتطوير

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

العمليات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع بالتنسيق من مشرفو التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق ما قام المتطوع بتعبئته في النموذج رقم **QS-TD-05-01-04** وبالمقارنة مع الفرصة التطوعية.
- ٢- يحدد مسؤول التطوع البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- ٣- يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع الجهات ذات الاختصاص بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

خامساً: الدعم والإشراف

QS-TD-05-01-PR-04

١. 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.
- ☑ تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

خطوات التنفيذ :

١. يُعلم **مسؤول التطوع** المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ، كما يتم تبيين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. 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 رقم **QS-TD-05-01-05** يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٤. يتم تشكيل لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
٦. 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.
٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
٨. 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.
٩. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.

١١. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع. ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

٢. أحقية رفض المتطوع المطالب:

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته. وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذة بعين الاعتبار.

العمليات:

- 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 مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ٣- يُبلغ المتطوع بالتحديثات و الإجراءات المترتبة على طلبه.

٣. الدعم المالي والإشراف الفني

- 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.
- تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية

العمليات:

١. يقوم منسوبي إدارة 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.
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
٣. يقوم مشرف /ة التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم

QS-TD-05-01-06

٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

- تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
- تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات

العمليات:

١. تقوم إدارة الجمعية بالحاق 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 ممثلة.
٢. يعمل مدير عام الجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم من خلال إلحاقهم ببرامج تدريبية وعقد شراكات مع مستشارين
٣. يقوم مدير الجمعية بمتابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
٤. تُشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

٥. قياس الأثر

تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر. تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها. تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

العمليات:

١. يقوم مدير التطوع أو من ينوبه بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢. يقوم مشرف/ة التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم **QS-TD-05-01-07** الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
٣. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
٤. يقوم مشرف/ة التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٥. تعمل إدارة التطوير المؤسسي 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

QS-TD-05-01-PR-04

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.

العمليات:

١. تقوم إدارة التطوع بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني.
٢. تعمل إدارة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم إدارة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم إدارة الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم QS-TD-05-01-08
٥. تقوم إدارة التطوع 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.
٦. تقيم إدارة العلاقات العامة بالتنسيق مع إدارة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

ملحق النماذج والسجلات

النماذج / السجلات المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج	مدة الحفظ	مكان الحفظ
الاحتياج التطوعي	QS-TD-05-01-01	سنة بعد الفترة	إدارة التطوع
تصميم الفرص التطوعية	QS-TD-05-01-02	حتى نهاية السنة	إدارة التطوع
المقابلة الشخصية	QS-TD-05-01-03	حتى نهاية السنة	إدارة التطوع
اتفاقية متطوع	QS-TD-05-01-04	سنة بعد انتهاء فترة المتطوع	إدارة التطوع
الشكوى والتظلم	QS-TD-05-01-05	سنة بعد انتهاء فترة المتطوع	إدارة التطوع
طلب تعويض مصروفات	QS-TD-05-01-06	حتى نهاية فترة المتطوع	إدارة التطوع
تقييم أداء متطوع	QS-TD-05-01-07	سنة بعد انتهاء فترة المتطوع	إدارة التطوع
شكر وتقدير	QS-TD-05-01-08	سنة بعد انتهاء فترة المتطوع	إدارة التطوع
تحديد الاحتياج التدريبي	QS-TD-05-01-09	حتى نهاية فترة المتطوع	إدارة التطوع