

دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع جمعية ههم شبابية

المقدمة

يساعد هذا الدليل في تنظيم عملية إشراك المتطوعين والفرق التطوعية داخل الجمعية فهو 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 أتباع 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.

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته	العمل التطوعي
هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.	مسؤول التطوع
هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل الجمعية، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.	الدور التطوعي
هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.	الفرصة التطوعية
هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.	تصميم الفرص التطوعية
كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي	المتطوع
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 للمتطوع
مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.	الميثاق الأخلاقي للجمعية وللمدير التطوع
دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.	دليل المتطوع
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.	أداة إدارة الفرص التطوعية

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.	الملف التعريفي
هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.	القالب التعريفي
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.	أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي
هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، 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 لفترة محددة.	المدير المباشر (المرجع الفني)
هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.	المرجع الإداري
هو اتفاق يشرفي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.	اتفاقية التطوع
هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.	المتطوعون المحتملون
هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.	التسكين
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.	شهادة التطوع

• نطاقات كيان التطوع



• أولاً: التخطيط والتعزيز

- (١) إعداد السياسات و الاجراءات
- (٢) التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
- (٣) اختيار منسق / مدير التطوع
- (٤) وضع أهداف سنوية منبثقة من الأهداف الاستراتيجية للجمعية ثم إنزالها على مؤشرات قياس دورية محددة بموازنة سنوية

• ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

- (١) تحديد الاحتياج التطوعي
- (٢) تصميم الفرص التطوعية
- (٣) استخدام وسائل التنقية لتسويق الفرص التطوعية
- (٤) تحديد الإجراءات التأديبية

• ثالثاً: الفرز والتسكين

- (١) توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
- (٢) حماية خصوصية المتطوعين
- (٣) التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

• رابعاً: التوجيه والتدريب

- (١) التوجيه والتعريف
- (٢) التدريب والتطوير

• خامساً: الدعم والإشراف

- (١) الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.
- (٢) أحقية رفض المتطوع المطالب
- (٣) الدعم المالي والإشراف الفني
- (٤) تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين
- (٥) وجود ممثل الجمعية بشكل مباشر مع المتطوعين

• سادساً: التقدير والتكريم

• أولاً: التخطيط والتعزيز

(أ) إعداد السياسات والإجراءات:

الممارسات

المستوى	1.1	لدى الجمعية منطلقات ورؤية منشورة توضح التزامهم بأهمية إشراك المتطوعين.
الأول	1.2	لدى الجمعية سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إدارة المتطوعين

1.1.1 السياسة

تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.

1.1.2 السياسة

تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات

- (١) يقوم مجلس الإدارة في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
- (٢) تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى المدير التنفيذي بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
- (٣) يساهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
- (٤) يقوم المدير التنفيذي مع مسؤول التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفضلة تساهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
- (٥) تقوم إدارة الجمعية 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

الممارسات

المستوى الأول	1.2	يتلقى العاملون في الجمعية المعلومات والمعارف التي تمكنهم من التعبير عن أسباب ودوافع الجمعية في إشراك المتطوعين والفوائد التي تعود على الطرفين من ذلك.
---------------	-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.2.1 السياسة

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

الإجراءات

١) يتابع مجلس إدارة الجمعية الإدارة التنفيذي في التعريف بدوافع إشراك المتطوعين.
٢) تقوم إدارة التطوع 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.
٣) تبين 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).
٤) تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

٣) اختيار منسق / مدير التطوع

الممارسات

المستوى الأول	2.1	توكل الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد واحد (مسؤول التطوع) داخل الجمعية. حيث حُددت مسؤولياته وصلاحياته بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بانتظام.
---------------	-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1,3,1 السياسة

تكلف الجمعية مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم 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.

الإجراءات

- (١) تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُصمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- (٢) يقوم مجلس الإدارة بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

(٤) وضع أهداف سنوية منبثقة من الأهداف الاستراتيجية للجمعية ثم إنزالها على مؤشرات قياس دورية محددة بموازنة سنوية

الممارسات

تسعى الجمعية إلى ربط أهداف الخطة الاستراتيجية الخاصة بالتطوع بعمل كيان التطوع من حيث ترابط مؤشرات قياس عمل كيان التطوع مع الهدف المحدد الاستراتيجي والأهداف السنوية المنبثقة منه سعياً لتأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراك المتطوعين، وتتأكد من توفّر الموارد والمواد اللازمة لدى جميع المتطوعين للقيام بمهامهم وفق أهداف الجمعية.	2.4	المستوى الأول
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	---------------

1,4,1 السياسة

تلتزم الجمعية بربط عمل كيان التطوع بالخطة الاستراتيجية وتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

الإجراءات

- (١) توفر الجمعية مسؤول قياس أداء كيان التطوع وفق المؤشرات المحددة وتوفر المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

• ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

(أ) تحديد الاحتياج التطوعي

الممارسات

		المستوى الأول
3.1	استقبال طلبات الأقسام في الجمعية من احتياجهم للمتطوعين	
3.2	مراجعة طلب القسم للموافقة أو العمل على تعديل الطلب	
3.3	إجراء الاحتياج التطوعي على نماذج العمل المعتمدة	

2.1.1 السياسة

يقوم القسم برفع الاحتياج التطوعي له وفق نموذج العمل المعتمد ويعمل كيان التطوع على توصيف دقيق للفرصة التطوعية، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تليي احتياج الجمعية.

الإجراءات

- (أ) يقوم مسؤول القسم برفع الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (٣).
- (ب) يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تليي احتياجات الجمعية.
- (ج) يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).

٢) تصميم الفرص التطوعية

الممارسات		
3.1	يوضع وصف لكل فرصة من فرص التطوع.	المستوى الأول
3.2	تحدد الجمعية المهام و المهارات والخبرات والإمكانات الضرورية اللازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية.	
3.3	يتم توفير فرص تطوعية متنوعة لجذب شريحة أوسع من المتطوعين بما يلي احتياجات الجمعية وأهدافها.	
4.1	يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة على المتطوعين عند تصميم الفرص التطوعية وتُحدَّث بشكل دوري.	
6.3	تتسم حدود الفرص الموكلة للمتطوعين بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين والجمعية.	

2.1.1 السياسة

تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجات 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. (*)

2.1.2 السياسة

تؤمن الجمعية بأهمية النوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات

- ١) يحدد المشرف الفني من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
- ٢) يحدد المشرف الفني و مسؤول التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
- ٣) يحدد المشرف الفني ومسؤول التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، ك اكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
- ٤) يحدد المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
- ٥) يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
- ٦) يخطط مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
- ٧) تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٣) استخدام وسائل التنقية لتسويق الفرص التطوعية

الممارسات

المستوى الأول	9.1	تستخدم الجمعية وسائل التواصل الإلكترونية لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب الراغبين في التطوع والتواصل معهم.
---------------	-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

2,2,1 السياسة

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

الإجراءات

- ١) يحدد مسؤول 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.

٤) تحديد الإجراءات التأديبية

الممارسات

المستوى الأول	5.4	تحدد الجمعية الإدانات والإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها.
---------------	-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2,3,1 السياسة

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

الإجراءات

- ١) تقوم إدارة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- ٢) تقوم إدارة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار حدوثها من المتطوعين.
- ٣) تحدد 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

(أ) توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

الممارسات

تسعى الجمعية للحصول على المعلومات الأساسية المطلوبة فقط من أجل تسكين المتطوعين، ويتم تسجيلها بطريقة ملائمة.	5.1	المستوى الأول
تعتمد الجمعية آلية واضحة ومحددة للتحقق من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين متى دعت الحاجة إلى ذلك.	5.3	

3,1,1 السياسة

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

3,1,2 السياسة

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

الإجراءات

- (أ) يقوم مسؤول التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
- (ب) 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.

(ب) حماية خصوصية المتطوعين

الممارسات

تحمي الجمعية البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.	4.3	المستوى الأول
-------------------------------------------------------------------------------	-----	---------------

3,3,1 السياسة

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. (*)

الإجراءات

- ١) يقوم مسؤول التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢) يخصص مسؤول التطوع ملفات 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

الممارسات

يُبلِّغ المتقدمون على الفرص التطوعية في حال عدم قبولهم، وتقدم التغذية الراجعة لهم مع إمكانية إحالتهم إلى منظمات أخرى متى كان ذلك مناسباً.	5.2	المستوى الأول
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	---------------

3,4,1 السياسة

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.

الإجراءات

- ١) تقوم إدارة 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

(أ) التوجيه والتعريف

الممارسات

المستوى الأول	6.1	يتم تعريف جميع المتطوعين الجدد على الجمعية والعاملين والمتطوعين فيها الذين سوف يكونون على اتصال بهم.
---------------	-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------

4,2,1 السياسة

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

الإجراءات

- (أ) يحدد مسؤول التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (٧).
- (ب) يزود مسؤول التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).
- (ج) يصحب مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

٢) التدريب والتطوير

الممارسات

تزود الجمعية المتطوعين بالمعلومات المتعلقة بالفرص التي سيشغلونها، بما في ذلك السياسات والإجراءات، والتدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب.	6.2	المستوى الأول
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	---------------

3,3,1 السياسة

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

الإجراءات

- ١) يقوم مسؤول التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٨).
- 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 بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

• خامساً: الدعم والإشراف

(أ) الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

الممارسات

يُبلغ المتطوعون بألية تقديم الشكاوى حول المعاملة التي يلقونها من قبل العاملين في الجمعية أو أعضاء اللجان، أو المتطوعين الآخرين.	6.4	المستوى الأول
يبلغ المتطوعون بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق.	6.5	

5,1,1 السياسة

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. (*)

5,1,2 السياسة

تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)

الإجراءات

- (١) يُعلم مسؤول التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، 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 (١٠) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
- (٤) يكوّن القسم 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 الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

٢) أحقية رفض المتطوع المطالب:

الممارسات

المستوى الأول	7.2	يدرك المتطوعون بأنه يمكنهم رفض المطالب التي يَعُدُّونها غير واقعية، أو خارج نطاق مهامهم، أو أنهم لا يملكون المهارات اللازمة للقيام بها.
---------------	-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5,2,1 السياسة

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

الإجراءات

- ١) يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهم 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

الممارسات		
المستوى الأول	4.2	لدى الجمعية سياسة واضحة تنبثق من قيمها بشأن تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي، مع اعتبار الوضع المالي للجمعية.
	7.1	يبلغ جميع المتطوعين بأشكال الدعم والإشراف التي تقدمها الجمعية لهم، وبالأشخاص الذين يجب الاتصال بهم بخصوص مهامهم.

5,3,1 السياسة		
		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. (*)
5,3,2 السياسة		
		تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الإجراءات		
		١) يقوم مسؤول 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 المتوقعة صرفها.
		٣) مسؤول 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 (٩).

٤) تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

الممارسات		
المستوى الأول	2.2	تتخذ الجمعية الإجراءات اللازمة لضمان تزود الذين يشرفون على المتطوعين بالمعارف والخبرات المناسبة.
	2.3	تخصص الجمعية وقتاً محدداً خلال اجتماعات العاملين لمناقشة قضايا المتطوعين.

5,4,1 السياسة

تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

5,4,2 السياسة

تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات

- (١) تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
- (٢) يعمل مسؤول التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
- (٣) تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
- (٤) تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

(٥) التغذية الراجعة

الممارسات

المستوى	7.3	7.4	8.3
الأول	تقدم الجمعية للمتطوعين تغذية راجعة حول فرصهم ومشاركاتهم مع الجمعية.	يتم إعلام المتطوعين بكل التغييرات في الجمعية والتي تؤثر على مهامهم.	تجتهد الجمعية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين حول الفرص التي قاموا بتنفيذها.

5,5,1 السياسة

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

5,5,2 السياسة

تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

5,5,3 السياسة

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

الإجراءات

- ١) يقوم مسؤول التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
- ٢) يقوم مسؤول التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (II) 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 مسؤول التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- ٥) تعمل مسؤول 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.

• سادساً: التقدير والتكريم

الممارسات

يدرك مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) والعاملون في الجمعية قيمة إسهام المتطوعين في الجمعية، ويعتبرون لهم بشكل فعال عن تقديرهم لهذا الإسهام بطريقة رسمية وغير رسمية.	8.1	المستوى الأول
يُمنح المتطوعون الذين نفذوا فرصاً تطوعية مكتملة شهاداتٍ توضح إنجازاتهم، ورفع الساعات التطوعية في المنصة الوطنية للعمل التطوعي	8.2	

6.1.1 السياسة

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 ورفعها في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

الإجراءات

- ١) تقوم إدارة التطوع بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها 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 التطوع شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)
- ٥) يقوم مسؤول التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
- ٦) تقيم إدارة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.
- ٧) رفع الساعات التطوعية في المنصة الوطنية للعمل التطوعي



جمعية همم شبابية

- جمعية شبابية متخصصة -

محافضة الدلم - طريق الأمير سلمان بن محمد

الدلم ١٦٣٢٣-٥٦٩٩ رقم الوحدة ٩

HEMM.ORG.SA

INFO@HEMM.ORG.SA

0552744000