

جمعية السرطان السعودية
SAUDI CANCER FOUNDATION



سياسة إدارة التطوع

الجمعية السعودية الخيرية لرعاية مرضى السرطان بالمنطقة الشرقية

بطاقة تعريف الدليل			
الهدف من الدليل		تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل إدارة التطوع وفق المعيار الوطني لوحدات إدارة التطوع (إدامة). توضيح الإجراءات الأساسية لتفعيل السياسات وفق موضوعات رئيسية في التطوع.	
المعنيون		مدير التطوع في الجمعية. العاملون في إدارة التطوع. المتطوعون الأفراد.	
رقم الإصدار	الأول	تاريخ الإصدار	2019/11/22م

مصطلحات برنامج إدامة: بما أن برنامج إدامة هو عبارة عن معيار وطني شامل لجميع المؤشرات والممارسات والتي يُفترض وجودها داخل بيئة تنظيمية واحدة، ويشترك في هذه البيئة مجموعة من أصحاب المصلحة، فإنه من الضرورة فهم المصطلحات والمفاهيم والمسميات الرئيسية في المعيار سواء في دليل السياسات أم في غيرها من المواد لئتم تداولها بين أصحاب المصلحة ويتم فهمها بدون لبس أو غموض، وهي كالتالي:

إدامة	الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.
المعيار الوطني (إدامة)	هو عبارة عن 9 مؤشرات و42 ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) وقيس مدى استعداد الجمعية لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.
مؤشرات إدامة	هي المؤشرات التسعة في معيار إدامة.
ممارسات إدامة	هي الممارسات الـ 42 الفعلية التي يُفترض وجودها داخل بيئة التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات.
مستشار إدامة	الشخص المؤهل لتأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات وفقاً للمعيار الوطني (إدامة)، والذي اجتاز برنامج التأهيل وكذلك اجتاز تأسيس وحدة تطوع واحدة على الأقل.
مستشار أول في إدامة	هو من كان مستشاراً في إدامة ووفى بالمتطلبات وحقق جدارات (المستشار الأول).
العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواء 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.
الجمعية	هي المؤسسة أو الإدارة الاعتبارية المعني باستيعاب وحدة التطوع سواء أكانت في القطاع العام أو الخاص أو غير الربحي.
الموظف	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي.
المتعاون	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي.
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع منظمة ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في الجمعية.
أصحاب المصلحة في التطوع	كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل الجمعية أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، الجمعية، إدامة).

المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع	هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مدير التطوع ويوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم.
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 للمنظمة وللمدير التطوع	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 تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
دليل وحدة إدارة التطوع	دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة.
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 والارشاف، التكريم والتقدير).
برنامج تأهيل مدراء التطوع	برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في المنظمات وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني (إدامة).
برنامج تأهيل مستشاري إدامة	برنامج يقوم على أساس تأهيل مجموعة من الأشخاص المؤهلين ليصبحوا مستشارين معتمدين في تأسيس وحدات إدارة التطوع في المنظمات وفق المعيار الوطني (إدامة).
المشرف الفني (المدير المباشر)	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 الإدارة 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.
إدارة التطوع	هو وحدة أو إدارة أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للمنظمة حسب مستوى إدامة.
العاملون في التطوع	هم جميع من يعمل في إدارة إدارة التطوع سواء في الإدارة الرئيسية أو في فروع الجمعية الأخرى.
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 تطوَّع بها بالفعل.

نطاقات إدارة التطوع



فهرس المحتويات

أولاً: التخطيط والتعزيز

- 1- إعداد السياسات والإجراءات ومراجعتها
- 2- إنشاء إدارة التطوع وتعيين مديراً لها متفرغاً
- 3- وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
- 4- تعريف العاملين بدوافع إشراك المتطوعين
- 5- تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين
- 6- توثيق البيانات والإنجازات
- 7- طرح قضايا المتطوعين ومناقشتها في اجتماعات الجمعية
- 8- عقد الشراكات المرتبطة بالتطوع وتفعيلها
- 9- تهيئة البيئة المناسبة لإشراك المتطوعين

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

- 1- تصميم الفرص التطوعية وإدارة المخاطر
- 2- العدالة والشفافية واستخدام التقنية لتسويق الفرص التطوعية والاستقطاب

ثالثاً: الفرز والتسكين

- 1- فرز المتقدمين والاختيار منهم
- 2- حماية خصوصية المتطوعين
- 3- التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله أو تحويله

رابعاً: التوجيه والتدريب

- 4- تعريف المتطوعين بالجمعية ومهامهم التطوعية
- 5- إعلام المتطوعين بآلية الدعم والإشراف المقدم لهم
- 6- إعلام المتطوعين بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها
- 7- تحديد الاحتياج التدريبي وتنفيذه

خامساً: الدعم والإشراف

- 1- المظهر الخارجي للعاملين في التطوع والمتطوعين
- 2- تطبيق آلية رفع الشكاوى والتظلمات وإبلاغ المتطوعين
- 3- أحقية رفض المتطوع المطالب
- 4- تقديم الدعم والتعويض المالي
- 5- توفير سبل الراحة والخدمات الغذائية للمتطوعين
- 6- إبلاغ المتطوعين بالتغييرات والمستجدات
- 7- حصر الدوافع والإنجازات والساعات التطوعية للمتطوعين
- 8- تطبيق الإجراءات التأديبية لمخالفات المتطوعين
- 9- الحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين

سادساً: التقدير والتكريم

- 1- تكريم وتقدير المتطوعين
- 2- تزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة
- 3- احتساب العائد الاقتصادي التطوعي

أولاً: التخطيط والتعزيز

1- إعداد السياسات والإجراءات ومراجعتها

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 السياسات والإجراءات الإدارية التي تنظم عمليات إدارة التطوع بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب المصلحة وتراجعها وتحديثها بشكل دوري.	

الإجراءات

1. تتأكد إدارة التطوع من اعتماد الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة لمنطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين.	
2. تتولى إدارة التطوع تحديث نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.	
3. يسعى مدير التطوع بإشراك مديري الإدارات الموازية والمتطوعين الحاليين والسابقين في تحديث سياسات وإجراءات التطوع من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.	
4. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية الاستراتيجية وقيمها المؤسسية.	
5. بعد كل عملية تحديث أو اعتماد يقوم مدير التطوع بنشر السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع ويتأكد من استيعابهم وفهمهم ويحثهم على تطبيقه وتطويره.	

2- إنشاء إدارة التطوع وتعيين مديراً لها متفرغاً

1,2,1	السياسة
تلتزم الجمعية بوجود إدارة مستقلة لتولي مسؤولية إدارة التطوع وتعيين لذلك أحد الأكفاء سواءً أكان متفرغاً جزئياً أم كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة إشراك المتطوعين ويتم اعتماده من المدير التنفيذي.	

3- وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

1,3,1	السياسة
-------	---------

تؤكد الجمعية أهمية العمل في إدارة التطوع وفق مستهدفات استراتيجية وخطة سنوية وربعية بموازنات مالية واضحة لتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتوفير الموارد اللازمة لقيام المتطوعين بأدوارهم.

الإجراءات

1. ينسق مدير التطوع مع الإدارة التنفيذية في تحديد مستهدفات استراتيجية لإدارة إشراك المتطوعين وفق أداة الخطة التشغيلية رقم (أ.1).
2. بعد اعتماد المستهدفات يتم توزيعها على عدد السنوات ثم على كل ربع سنة ويمكن تحميل بعض الفترات مستهدفات أكثر من غيرها.
3. يتم رفع الخطة السنوية والربعية للمدير التنفيذي لاعتمادها كل 3 أشهر.
4. بعد الاعتماد يضمن المدير التنفيذي توفير المبالغ المالية الكافية لإدارة التطوع لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

4- تعريف العاملين بدوافع إشراك المتطوعين

1,4,1	السياسة
تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين بمختلف مستوياتهم وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين وأهمية القيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	

الإجراءات

1. تتولى إدارة التطوع بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتحفّز العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
2. 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).

5- تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

1,5,1	السياسة
تؤكد الجمعية على تزويد مدراء الإدارات والفروع ورؤساء الأقسام وغيرهم ممن سترتبط أعمالهم مع المتطوعين بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية ويتولى التنسيق والإعداد لذلك مدير التطوع.	

الإجراءات
1. يقوم مدير التطوع بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية بحصر الاحتياج التدريبي المرتبط بالعمل التطوعي لدى العاملين في الجمعية بشكل سنوي. 2. يقوم مدير الموارد البشرية برفع الاحتياج التدريبي والبرامج التدريبية المقترحة للمدير التنفيذي. 3. بعد الاعتماد يتم تنفيذ البرامج المتفق عليها ويتم رفع التقارير بذلك للمدير التنفيذي. 4. بعد 6 أشهر من التدريب يقوم مدير التطوع بقياس العائد التدريبي من البرامج التدريبي ويرفع بتقرير عن ذلك للمدير التنفيذي.

6- توثيق البيانات والإنجازات

1,6,1	السياسة
تحرص إدارة التطوع على توثيق جميع البيانات والإنجازات وأرشفتها بشكل دوري.	

7- طرح قضايا المتطوعين ومناقشتها في اجتماعات الجمعية

1,7,1	السياسة
تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشرات الأداء خلال تلك الاجتماعات.	

8- عقد الشراكات المرتبطة بالتطوع وتفعيلها

1,8,1	السياسة
تحرص الجمعية على توسيع وتوثيق وتفعيل شراكاتها مع القطاع العام والخاص وغير الربحي في كل ما من شأنه المساهمة في تحقيق أهداف العمل التطوعي لديها.	

9- تهيئة البيئة المناسبة لإشراك المتطوعين

1,9,1	السياسة
تلتزم الجمعية بتهيئة البيئة التي سيعمل فيها المتطوعون سواء داخل الجمعية أو خارجها وذلك من خلال توفير الوسائل والتجهيزات لضمان قيام المتطوعين بأدوارهم على أكمل وجه.	

الإجراءات

1. يقوم مدير التطوع بحصر الاحتياجات من التجهيزات والوسائل ببيئة العمل قبل استقطاب المتطوعين لكل ثلاثة أشهر قادمة.
2. يتم رفع الاحتياجات والوسائل إلى الإدارة التنفيذية لاعتمادها والبدء بها.
3. بعد توفير الاحتياجات يقوم مدير التطوع بالتأكد من تحقيق الغرض من وجود هذه الاحتياجات وتوفيرها في بيئة العمل.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1- تصميم الفرص التطوعية وإدارة المخاطر

2.1.1	السياسة
تقوم إدارة التطوع بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي 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.	
2.1.2	السياسة
تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين ولذلك تحرص إدارة التطوع استقطاب شرائح جديدة ومتنوعة من المتطوعين سواء أكان هذا التنوع في الفئة العمرية أو المؤهلات أو الجنس أو غير ذلك.	

الإجراءات
1. يقوم مدراء الإدارات الموازية بتحديد الاحتياج من المتطوعين وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي رقم (2.أ).
2. يقوم مدراء الإدارات الموازية بتصميم الفرص التطوعية وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (ب.1).
3. يتم رفع الفرص التطوعية المصممة إلى مدير التطوع للموافقة.
4. يتأكد مدير التطوع من تحديد المخاطر على مستوى الفرصة التطوعية بشكل دقيق ويقرر ما إذا كان يمكن استقطاب شرائح متنوعة أخرى لهذه الفرصة مثل ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرهم.

2- العدالة والشفافية واستخدام التقنية لتسويق الفرص التطوعية والاستقطاب

2,2,1	السياسة
تحرص إدارة التطوع على تحقيق العدالة والشفافية عند تسويق الفرص التطوعية والاستقطاب وتتأكد من وجود عدد من الفرص التطوعية المتاحة للتسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بها.	

الإجراءات

1. تحديد الفرص التطوعية التي يمكن تسويقها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي وتلك الأخرى التي يمكن تسويقها من خلال قواعد البيانات الجاهزة.
2. تحدد إدارة التطوع بالتنسيق مع إدارة التقنية والإدارات الموازية الأخرى القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
3. يتم رفع الفرص التطوعية المصممة مع القنوات المقترحة إلى إدارة التقنية قبل موعد تسويقها بما لا يقل عن 5 أيام وقبل موعد بداية الأدوار التطوعية ب 10 أيام على الأقل.

ثالثاً: الفرز والتسكين

1- فرز المتقدمين والاختيار منهم

3,1,1	السياسة
تطلب إدارة التطوع من المتطوعين المحتملين المعلومات الأساسية التي تساعد على قرار تسكينهم في الفرص التطوعية حسب طبيعتها، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة وقدرات واحتياجات المتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
3,1,2	السياسة
تتأكد إدارة التطوع من مناسبة وأهلية المتقدمين على الفرص التطوعية، وتتحقق من سلامة السجلات المدنية للمتقدمين وخلوها من المخالفات الأمنية حسب أهمية وحساسية الفرص التطوعية.	

الإجراءات

1. تقوم إدارة التطوع بطلب البيانات الأساسية من الراغبين بالتطوع وتسجلها بطريقة مناسبة.
2. بعد ذلك تطلب إدارة التطوع من المرشحين للفرص الوثائق والبيانات اللازمة حسب أهمية وحساسية كل فرصة تطوعية.
3. يقوم مدير التطوع بعقد المقابلات الشخصية مع المرشحين وفق نموذج رقم (ج.1) أو ترفع طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال تطلبت الفرصة التطوعية ذلك أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.
4. بعد التحقق من أهلية المرشحين على الفرص التطوعية يتم توثيق بياناتهم من خلال اتفاقية تطوع تتناسب مع قدرات واحتياجات المتقدمين وذلك وفق نموذج رقم (ج.2) ويتم تسجيل الأسماء في قاعدة بيانات موحدة.

2- حماية خصوصية المتطوعين

3,2,1	السياسة
تؤكد الجمعية أهمية اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها سواء المحفوظة إلكترونياً أو ورقياً، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	

الإجراءات

1. تقوم إدارة التطوع في الجمعية بمراجعة الوسائل اللازمة لحماية بيانات المتطوعين الإلكترونية والورقية بداية كل عام.
2. تتأكد إدارة التطوع من سلامة موقع حفظ ملفات ومستندات المتطوعين داخل الإدارة ووجودها داخل حاويات يمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
3. تتأكد إدارة التطوع من وجود كلمة مرور في الأجهزة التي لديها الإذن للدخول لبيانات المتطوعين.
4. يتأكد مدير التطوع من وجود برامج مكافحة الفيروسات في الأجهزة التي تستخدم بيانات المتطوعين.

3- التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله أو تحويله

3,3,1	السياسة
تؤكد الجمعية أهمية التواصل مع جميع المتطوعين الذين لم يتم قبولهم على الفرص التطوعية والاعتذار منهم بطريقة مناسبة، كما تحرص إدارة التطوع على دراسة مدى إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن منهم.	

الإجراءات
1. تقوم إدارة التطوع بإبلاغ المتقدمين الذين لم يتم قبولهم بالطريقة والوسيلة الملائمة. 2. تقوم إدارة التطوع بحصر الفرص التطوعية لدى الجمعيات المجاورة وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى تلك المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم. 3. بعد تسجيل المتقدمين على الفرص التطوعية وبعد الفرز تحرص إدارة التطوع قبل تحويل المتطوعين الغير مقبولين على الفرص التطوعية المحددة بأخذ ترخيص المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

4- تعريف المتطوعين بالجمعية ومهامهم التطوعية

4,2,1	السياسة
تؤكد الجمعية أهمية تعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بالإدارات والأقسام والعاملين فيها، ولذلك يقوم مدير التطوع بالتنسيق مع الإدارات الأخرى بتقديم هذا التعريف بالطريقة المناسبة.	

الإجراءات
1. يقوم مدير التطوع بإعداد خطة التعريف وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (د.1) والتي تستهدف المتطوعين الجدد ويعتمدها من إدارة العلاقات العامة ثم الإدارة التنفيذية. 2. بعد ذلك يقوم مدير التطوع بالتنسيق مع الإدارات الموازية الأخرى بترتيب عقد اللقاء التعريفي بداية كل 3 أشهر.

3. تتأكد إدارة التطوع حصول كل متطوع على نسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الملف التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي والاتفاقية).

5- إعلام المتطوعين بآلية الدعم والإشراف المقدم لهم

5,3,2	السياسة
تقوم إدارة التطوع بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للدور التطوعي.	

6- إعلام المتطوعين بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها

5,1,2	السياسة
تبلغ إدارة التطوع المتطوعين الجدد أثناء اللقاءات والورش التعريفية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.	

7- تحديد الاحتياج التدريبي وتنفيذه

3,3,1	السياسة
تتأكد إدارة التطوع من قدرات ومهارات المتطوعين ومطابقتها لمتطلبات الفرص التطوعية وفي حال اكتشاف وجود احتياج تدريبي للمتطوعين يتم اتخاذ الإجراءات المباشرة لتحديد هذا الاحتياج حيث يتأكد مدير التطوع عدم مباشرة المتطوع لمهامه التطوعية قبل سد هذا الاحتياج.	

الإجراءات

1. بعد أن يكتشف مدير التطوع أو من ينوبه وجود احتياجات تدريبية لدى المتطوعين يتم مباشرةً تحديد الاحتياج وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (د.2).
2. ينسق مدير التطوع مع مدراء الإدارات الموزاة والمعنيين بالإشراف على المتطوعين لبدء جمع البيانات وتحديد الاحتياج التدريبي وفق النموذج المحدد.
3. بعد تحديد الاحتياج التدريبي يتولى مدير التطوع أو من ينوبه بتوجيه المتطوعين لبرامجهم التدريبية حسب ما تم الاتفاق عليه.
4. تقوم إدارة التطوع بتقييم البرامج التدريبية المنفذة وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

خامساً: الدعم والإشراف

1- المظهر الخارجي للعاملين في التطوع والمتطوعين

5,1,1	السياسة
تؤكد الجمعية أهمية ظهور جميع العاملين في إدارة التطوع والمتطوعين بالمظهر الحسن الذي يمثل الجمعية وأن يتجنبوا كل ما يتنافى مع الذوق العام وسياسات الجمعية.	

2- تطبيق آلية رفع الشكاوى والتظلمات وإبلاغ المتطوعين

5,1,1	السياسة
تتأكد إدارة التطوع من تطبيق آلية رفع الشكاوى، وحالات التظلم من قبل المتطوعين سواءً ما بين المتطوعين والعاملين في الجمعية أو ما بين المتطوعين أنفسهم مع التأكد من وضوح الآلية للمتطوعين.	

الإجراءات

1. يقوم مدير التطوع بالتأكد من وضوح الإجراءات المتعلقة برفع الشكاوى والتظلمات من قبل المتطوعين.
2. يقوم المتطوع صاحب الشكاوى أو التظلم بالدخول إلى موقع الجمعية والنقر على نافذة الشكاوى والتظلمات.
3. يتم تعبئة النموذج وكتابة الشكاوى أو التظلم وإرسالها من خلال الضغط على كلمة إرسال ويمكن في حال تعطل الموقع تعبئة نموذج رفع شكاوى أو تظلم رقم (هـ..1).
4. يقوم المدير التنفيذي باستقبال الشكاوى أو التظلمات ويحيلها إلى مدير التطوع للنظر في معالجتها ودياً، إلا في حال كانت الشكاوى أو التظلمات على مدير التطوع فيتم مباشرة حلها عن طريقه مباشرة.
5. في حال لم يتم معالجة الشكاوى أو التظلم بالطريقة غير الرسمية، يتم تصعيد الموضوع إلى المدير التنفيذي.
6. في حال لم يستطع المدير التنفيذي معالجة الشكاوى أو التظلم يتم تشكيل لجنة بعضوية أحد أعضاء مجلس الإدارة.
7. في حال لم تستطع اللجنة معالجة الموضوع يتم إحالة القضية إلى الجهات ذات الاختصاص.

3- أحقية رفض المتطوع المطالب

5,2,1	السياسة
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.	

الإجراءات

1. يشعر مدير التطوع المشرف الفني بخصوص عدم قدرته على أداء المهام أو المسؤوليات التي أسندت إليه ويراهم لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
2. يقوم المشرف الفني بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
3. يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.
4. يُبلغ مدير التطوع بالمهام والمسؤوليات التي اعتذر عنها المتطوع حتى يتم مراعاتها عند تصميم الفرص القادمة.

4- تقديم الدعم والتعويض المالي

5,3.1 السياسة

تقوم الجمعية بتوفير جميع الموارد المالية والبشرية التي سيحتاجها المتطوعين للقيام بمهامهم، وتؤكد بأنه لا ينبغي على المتطوعين دفع أي مصروفات مالية للقيام بمهامهم التطوعية وفي حال تم صرف أي مبالغ بشرط أخذ الإذن من المشرف الفني فإنه سيتم تعويضهم عن كافة المصاريف المالية لذلك.

الإجراءات

1. يتحقق مدير التطوع من وضوح سياسة تقديم الدعم والتعويض المالي للمتطوعين.
2. إذا احتاج المتطوع صرف أي مبالغ لتنفيذ مهامه التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف الفني بالمبالغ المتوقع صرفها.
3. يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
4. بعد إتمام عملية الصرف يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمها إلى المشرف الفني لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (هـ-2).
5. يقوم المشرف الفني برفع النموذج ومرفقاته إلى مدير التطوع.
6. يقوم مدير التطوع بإتمام الإجراءات ويتأكد من وصول التعويض للمتطوع.

5- توفير سبل الراحة والخدمات الغذائية للمتطوعين

5,3.1 السياسة

تحرص الجمعية على توفير كافة وسائل وسبل الراحة للمتطوعين ومن ذلك توفير مكان للراحة والصلاة والطعام، كما يتم تقديم المشروبات للمتطوعين عندما تصل عدد ساعات التطوع 4 ساعات متواصلة، وتقديم الوجبات المناسبة عندما تصل عدد ساعات التطوع 6 ساعات متواصلة.

الإجراءات
1. يجمع مدير التطوع مدخلات المشرفين الفنيين وملاحظاتهم حول أداء المتطوعين وذلك من خلال منصة التطوع الداخلية.
2. يقوم مدير التطوع بفرز الملاحظات وصياغتها بطريقة مناسبة.
3. وضع الملاحظات في تقرير مناسب ومحفز.
4. إرسال التقارير للمتطوعين بإحدى الوسائل التقنية المناسبة.

6- إبلاغ المتطوعين بالتغيرات والمستجدات

5,5,2	السياسة
يبلغ مدير التطوع المتطوعين بكافة التغيرات والمستجدات التي لها علاقة بمهامهم التطوعية بشكل مستمر ومناسب.	

7- حصر الدوافع والإنجازات والساعات التطوعية للمتطوعين

5,5,1	السياسة
تؤكد الجمعية أهمية تحقيق تطلعات ودوافع المتطوعين ولذلك تقوم إدارة التطوع بالتنسيق مع الإدارات الأخرى بحصر الدوافع والإنجازات وكذلك الساعات التطوعية الفعلية.	

الإجراءات
1. يقوم مدير التطوع بالتأكد من وجود قاعدة بيانات فعالة ومشتركة وآمنة بين إدارة التطوع ومدراء الإدارات الأخرى.
2. يقوم المشرفون الفنيون بحصر الدوافع والإنجازات والساعات التطوعية وتزويدها لمدير التطوع بشكل أسبوعي.

8- تطبيق الإجراءات التأديبية لمخالفات المتطوعين

1,7,1	السياسة
تؤكد الجمعية أهمية تطبيق الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر من أي متطوع، ولا تتغاضى عن ذلك كونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية وكما له حقوق يجب على الجمعية الالتزام بها فإن عليه واجبات يجب الالتزام بها. لذا تراعي الجمعية تراعي الجمعية الإجراءات التأديبية حسب طبيعة الإدانات كما يلي:	
1- المخالفات الإدارية متوسطة التأثير وإجراءاتها التأديبية (إنذار شفهي ثم إنذار خطي ثم إعفاء من الدور التطوعي).	
2- المخالفات الإدارية عالية التأثير وإجراءاتها التأديبية (إنذار خطي ثم إعفاء من الدور التطوعي).	
3- المخالفات النظامية التي ألحقت ضرراً بأطراف أخرى (إعفاء من الدور التطوعي وعقد جلسة تحقيق يتم من خلالها تحديد الإجراء التالي المناسب).	

الإجراءات

1. يقوم مدير التطوع بتدوين المخالفات على مرتكبيها وتصنيفها إلى مستويات حسب ما هو محدد في السياسة ومدى تكرار صدورها من المتطوعين.
2. يقوم مدير التطوع برفع الإجراء التأديبي المناسب للمدير التنفيذي لأخذ الموافقة عليه.
3. يتم تطبيق الإجراء.
4. يقوم مدير التطوع بإبلاغ جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالمتطوعين بالإجراءات التأديبية في حالتي الإغفاء أو القرار المُتخذ بعد التحقيق إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

9- الحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين

5,5,3 السياسة

تؤمن الجمعية بالدور الذي يقوم به المتطوعون ولذلك تقوم إدارة التطوع بالتواصل مع جميع المتطوعين الذين أنهوا مهامهم التطوعية أو على وشك الانتهاء منها للحصول على آرائهم وملاحظاتهم حول تجربتهم التطوعية وذلك لأغراض التحسين والتطوير فقط.

الإجراءات

1. حصر المتطوعين الذين أنهوا مهامهم التطوعية أو على وشك الانتهاء منها.
2. التأكد من جودة الرابط الإلكتروني للحصول على تقييم المتطوعين وفق نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية رقم (هـ.3).
3. إرسال الرابط لكل من انتهى من دوره التطوعي أو على وشك الانتهاء..
4. مراجعة المدخلات بشكل عام والتأكد من عدم وجود ملاحظات تستدعي التدخل والمعالجة العاجلة.
5. في نهاية كل 3 أشهر يقوم مدير التطوع بقياس رضا المتطوعين وحصر أهم الملاحظات وعرضها في تقرير المرحلة.

سادساً: التقدير والتكريم

1- تكريم وتقدير المتطوعين

6.1.1	السياسة
تؤكد الجمعية أهمية تقدير جهود جميع المتطوعين ولذلك يتولى مدير التطوع مراجعة آلية ونوع التكريم والتقدير حسب دوافع وإنجازات المتطوعين بحيث يكون هناك حفل تكريم نهاية كل فترة ربعية (3 أشهر)، كما يتأكد مدير التطوع بمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية بشكل واضح والعوائد المجتمعية وعدد الساعات التطوعية الفعلية التي قاموا بها.	

الإجراءات
1. يقوم مدير التطوع بحصر اسهامات المتطوعين وإنجازاتهم خلال الفترة المحددة (3) أشهر. 2. يتم فرز الاسهامات والإنجازات وتصنيفها. 3. محاولة ربط اسهامات وانجازات المتطوعين مع نوع التكريم والتقدير المناسب -قدر الإمكان-. 4. يقوم مدير التطوع بإرسال قائمة المتطوعين إلى إدارة التقنية لنشر إسهاماتهم وإنجازاتهم على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني. 5. تقوم إدارة التطوع بطباعة شهادات التطوع للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (و.1).

2- تزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة

5,5,1	السياسة
تؤكد الجمعية أهمية قيام إدارة التطوع بتقييم جودة أداء المتطوعين، وتقوم بتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومناسب.	

3- احتساب العائد الاقتصادي التطوعي

6.1.1	السياسة
تؤمن الجمعية بقيمة إسهامات المتطوعين لديها ولذلك يتولى مدير التطوع احتساب العائد الاقتصادي التطوعي لكل فترة ربعية (3 أشهر) وفق منهجية الوظائف المكافئة والمعتمدة في المعيار الوطني لوحدات إدارة التطوع (إدامة).	

الإجراءات

1. يقوم مدير التطوع بالتنسيق مع محاسب الجمعية بحصر جميع التكاليف المنصرفة لإدارة التطوع والعمل التطوعي.
2. بعد ذلك يتم إدخال جميع التكاليف وبنودها في أداة العائد الاقتصادي.
3. يقوم مدير التطوع بحصر جميع الأدوار التطوعية وعدد المتطوعين والساعات التطوعية خلال الفترة الربعية.
4. يتأكد مدير التطوع في حال وجود جهود إضافية لدى المتطوعين ساهمت في تطوير الموارد المالية في الجمعية ويتم احتساب نسبة مساهمتهم في ذلك.
5. يتم إدخال جميع القيم في أداة العائد الاقتصادي ورفع التقرير النهائي لإدارة الجمعية ومن ثم مجلس الإدارة.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية سياسة إدارة التطوع في اجتماع مجلس الإدارة التاسع في الدورة السادسة الموافق 2022/7/4 م

أ.مي بنت عبدالعزيز الجبر	رئيس مجلس الإدارة	حبيب
أ.عبدالله بن راشد الخالدي	نائب رئيس مجلس الإدارة	عبدالله
أ.محمد بن عبدالوهاب الزامل	المشرف المالي - عضو مجلس إدارة	عبدالله
د.الاء بنت علي الشمراي	عضو مجلس إدارة	عبدالله
د.امل بنت عبدالله لعديني	عضو مجلس إدارة	عبدالله
د.أنديرة بنت محمد بوخمسين	عضو مجلس إدارة	عبدالله
أ.بركة بن ضافي الشمري	عضو مجلس إدارة	عبدالله
د.عادل بن عبدالعزيز الحمام	عضو مجلس إدارة	عبدالله

