

دليل السياسات وإجراءات التطوع لجمعية الصفا لإكرام الموتى الأهلية



المقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على سيد المخلصين وإمام المرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد:

يُعد العمل التطوعي المحاط بالإتقان والتفاني رُكنًا أساسًا في المجتمعات الواعدة، وقيمة إنسانية نبيلة تقوم عليها نهضة المجتمع.

وسعيًا لتحقيق هذه القيمة الكريمة، حرصت جمعية يقين لخدمات الأموات وذوهم على إصدار دليل خاص بإدارة قسم " التطوع " لتطوير العمل التطوعي فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية الإنسانية؛ للمساهمة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية للعمل التطوعي لرفع نسبة عدد المتطوعين إلى مليون متطوع قبل نهاية عام 2030م، وليكون مرجعاً مرناً ومتجدداً لحوكمة عمل المتطوعين، في ضوء أنظمة وآليات واضحة ومنظمة، وخاضعة للتقويم والتطوير المستمرين، من خلال سياسات ترسم واجبات وحقوق كلا الطرفين (الجمعية والمتطوع).

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 تُنفَّذ 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

وقد تم اعتماد السياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل من قبل مجلس إدارة جمعية الصفا لإكرام الموتى الأهلية، وتلتزم إدارة الجمعية بمراجعة هذه السياسات والإجراءات وتحديثها بشكل دوري بما يواكب مع المستجدات ويحقق مصلحة اللجنة ويتماشى مع أهدافها.

ختم الجمعية:

منطلقات ورؤية جمعية (الصفا) لإشراك المتطوعين:

تنطلق (الصفا) من منطلقاتها الفاعلة التي تساهم في نشر وتشجيع ثقافة العمل التطوعي والتنمية المستدامة في المجتمع، وفق أحدث الأساليب والأدوات، والتي تقوم على عدة أهداف من أهمها:

1. استقطاب الطاقات المجتمعية للعمل التطوعي.
2. تسخير الإدارات بالجمعية للمتطوعين لتلمس احتياجاتهم ومشاركتهم مادياً ومعنوياً وبشرياً في تنفيذ جميع برامجها.
3. تقديم برامج تهتم بالمبادرات التطوعية وتطوير المجتمع المستهدف.
4. الاهتمام بجميع فئات المجتمع واستثمار طاقاتهم في المبادرات التطوعية المجتمعية.
5. تأهيل المتطوعين لمواجهة الأزمات والكوارث التي يتعرض لها المجتمع.
6. المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

• رؤية الجمعية لإشراك المتطوعين:

المساهمة في الوصول إلى المليون متطوع ضمن تفعيل رؤية "2030" من خلال السعي إلى أن تكون (الصفا) الرائدة في العمل التطوعي الاحترافي بجدة.

• آلية إشراك المتطوعين:

سعيًا لتحقيق هذه الرؤية فإن جمعيتنا تولي أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين، وتخصص لذلك موارد بشرية مؤهلة لتحقيق هذه الرؤية وتلبية طموحات المتطوعين، وتفتح أبوابها لجميع الراغبين في التطوع عبر قنوات التواصل الرسمية.

• دورة حياة إدارة التطوع:



ملاحظات عامة:

- 1- تم تصميم الدليل وفق دورة حياة التطوع المذكورة أعلاه وهي نطاقات التطوع الستة.
- 2- تم ترتيب الممارسات والسياسات حسب تنفيذ الإجراء وليس حسب الترميز.
- 3- تم وضع عناصر فرعية تحت كل مرحلة من المراحل الست حسب التنفيذ.
- 4- تم ترميز السياسات وفق ترتيب نطاقات التطوع الست والبند الفرعية تحت كل نطاق.
- 5- يدل وجود رمز (*) أمام أحد السياسات أن هذه السياسة ضرورية للجمعية وينبغي ألا يتم حذفها نظراً لكونها تضمن عدم حدوث خلاف بين المتطوع والجمعية أو ينص عليها معيار إدامة في أحد ممارساته، ويمكن للمستشار أن يعدل صياغتها بما لا يُخل بالهدف من وجودها.

أولاً: التخطيط والتعزير

1. إعداد السياسات والإجراءات.
2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين.
3. اختيار منسق / مدير التطوع.
4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية.
5. استثمار التقنية في عملية التطوع.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية.
2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية.
3. تحديد الإجراءات التأديبية.

ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين.
2. التعرف على دوافع المتطوعين.
3. حماية خصوصية المتطوعين.
4. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله.

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه قبل التسكين.
2. التوجيه والتعريف.
3. التدريب والتطوير.

خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.
2. أحقية رفض المتطوع المطالب.
3. الدعم المالي والإشراف الفني.
4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين.

سادساً: التقدير والتكريم

أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والإجراءات:

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	
تقوم لجنة التطوير في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين. يسند مدير الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لمدير لعلاقات العامة بالجمعية بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة. يقوم مدير قسم 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. يقوم مدير الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.	

2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

1.2.1	السياسة
تبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	
الإجراءات	
يقوم مدير الجمعية 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. يبين مدير 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). يشرك مدير الجمعية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.	

3. اختيار منسق / مدير قسم التطوع

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	
1-	تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لإدارة التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضَمَّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
2-	يقوم لجنة التطوير بالجمعية بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

1,4,1	السياسة
تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)	
الإجراءات	
1-	يوفر مدير الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية

2.1.1	السياسة
تقوم الجمعية 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 تحاول استقطاب شرائح جديدة من (الأفراد والفرق التطوعية التخصصية).	
الإجراءات	
1.	يقوم مدير قسم التطوع مع مدير الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية.
2.	تُكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية.
3.	تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية
4.	تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك.
5.	يقوم مدير قسم التطوع بتسجيل الفرق التطوعية وفق نموذج معد لذلك.
6.	تقوم الجمعية باستقطاب المتطوعين من (الأفراد والفرق التطوعية التخصصية) لتقوم بأعمالها وفق المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.
7.	تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
8.	تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
9.	تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
10.	دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
11.	تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

2,2,1	السياسة
تعتمد الجمعية الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	
الإجراءات	
1- يحدد مسؤول الإعلام بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين. 2- تنشئ إدارة الجمعية ايقونة خاصاً بإدارة التطوع في الموقع الإلكتروني تتضمن (السياسات والإجراءات والفرص والمؤهلات والمهارات والمهام لكل فرصة). 3- يستخدم مدير قسم التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.	

3. تحديد الإجراءات التأديبية

2,3,1	السياسة
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. (*)	
الإجراءات	
1- يقوم مدير الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية. 2- يقوم مدير الجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين. 3- يحدد مدير الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين. 4- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.	

ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

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
يقوم مدير قسم التطوع بجلب بيانات ومعلومات المتطوعين حسب الاحتياج من المنصة الوطنية للعمل التطوعي.	
الإجراءات	
يقوم مدير قسم التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية عن طريق إنشاء رابط مع وضع أيقونة بالتعهد بصحة البيانات المدخلة. يقوم مدير قسم التطوع بعمل مقابلة شخصية مع المتطوع.	

2. حماية خصوصية المتطوعين

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	
يقوم مدير قسم التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين. يخصص مدير قسم التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.	

3. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

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 بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	
الإجراءات	
يقوم مدير قسم التطوع بحصر أسماء المتطوعين الغير مقبولين في الفرصة التطوعية. يقوم مدير الجمعية بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية عن طريق إرسال رسالة اعتذار للمتطوع مع تقديم تغذية راجعة لعدم قبوله في الفرصة. تستثمر إدارة 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

1. التوجيه والتعريف

السياسة	4,2,1
يُعد كيان التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.	
الإجراءات	
1. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد. 2. يقوم مدير قسم التطوع بإخبار المتطوعين بكل جديد عن الجمعية عن طريق الرسائل أو اللقاءات الدورية بالمتطوعين. 3. يزود مسؤول الإعلام كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ) ؛ وذلك بمنح المتطوع صلاحية الدخول على التطبيق الخاص بإدارة التطوع.	

2. التدريب والتطوير

السياسة	3,3,1
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.	
الإجراءات	
1. يقوم مدير قسم التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين. 2. يحدد مديرو الأقسام 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. 3. تقوم إدارة التطوير بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.	

خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

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 لحل المشكلة. (*)	
5,1,2	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.	
الإجراءات	
1. يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى. 2. 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 الموجود على الموقع الخاص بالجمعية ومن ثم يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير قسم التطوع أو مدير الجمعية وألا ينقل الخلاف إلى أي جهة خارجية. 3. يتم تحديد موعد محدد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنين بالتظلم يتم الاتفاق عليه من قبل الطرفين. 4. 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.	

2. أحقية رفض المتطوع المطالب:

السياسة	5,2,1
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- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية. 2- يقوم مدير قسم التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة. 3- يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.	

3. الدعم المالي والإشراف الفني

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. (*)	
السياسة	
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	
الإجراءات	
2. الحصول على الموارد اللازمة لأداء الفرص التطوعية حسب طبيعة كل فرصة واحتياجاتها، مثل: الأجهزة والأدوات والملابس والسكن والإعاشة والمواصلات، والعلاج. 3. يقوم مدير قسم التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك: أ- يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها. ب- يحق للمسؤول المباشر للمتطوع (مدير مركز إكرام) أو المدير أو رئيس مجلس الإدارة بطلب تعويض المتطوع عن المصروفات بخطاب موجه لأعضاء مجلس الإدارة لاعتماده. ت- يلزم موافقة جميع أعضاء مجلس الإدارة على تعويض المتطوعين بموجب محضر مجلس الإدارة حسب الاتفاقية التي تمت بين المتطوع ورئيس المجلس. ث- أنواع المصروفات: قيمة مستهلكات أدوات التعقيم، قيمة مصروفات التنقل، قيمة الإعاشة، تصرف عن كل يوم تطوع وتحسب قيمة الساعة لكل متطوع وعدد ساعات التطوع باتفاقية التطوع (العقد) بين المتطوع وجمعية الصفا. ج- بدل السكن يصرف له في حال أن المتطوع من خارج مدينة جدة ويكون ذلك وفق الحاجة وتقدير مدير الجمعية.	

4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة 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	
1. يقوم مدير الجمعية بإحاق مدير قسم التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة الموارد البشرية أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة. 2. تعمل لجنة التدريب والتطوير بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم. 3. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة. 4. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.	

5. التغذية الراجعة

5,5,1	السياسة
يقوم قسم التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
5,5,2	السياسة
يبلغ كيان التطوع بالجمعية 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 أنهموا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	
الإجراءات	
1. يقوم مدير قسم التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية. 2. يقوم مدير قسم التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية. 3. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام عبر رابط التقييم. 4. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة. 5. تعمل إدارة الجمعية 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

6.1.1	السياسة
تقوم الجمعية بتسجيل ساعات التطوع في المنصة الوطنية للتطوع تقدير 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. (*)	
الإجراءات	
1. يقوم مسؤول الإعلام بالجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني. 2. يعمل مدير قسم التطوع بالجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون. 3. يقوم مسؤول العلاقات بالجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد. 4. تقدم إدارة المنصة الوطنية للتطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق شهادة. 5. يقوم مدير قسم 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. 6. تقيم إدارة الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.	

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (2024/4م) هذه السياسة في 21 / 09 / 2024م.

