

• النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
• أي شكل آخر للوثائق سواء إلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

الهيئة إدارة التطوع والمتطوعين



جمعية شفاء

الجمعية الخيرية لرعاية
المصابين بالأمراض المزمنة

الهيئة إدارة التطوع والمتطوعين

النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
أي شكل آخر للوثائق سواء إلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

اللية إدارة التطوع والمتطوعين

١- السياسة:

- ١,١ تلتزم الجمعية بوضع خطة لإشراك المتطوعين ونشرها داخليا وخارجيا ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
- ١,٢ يعتمد مجلس إدارة الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين بما يتوافق مع احتياجات الجمعية وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.
- ١,٣ ويتم استقطاب المتطوعين عن طريق منصتين رئيسيتين:
 - ١,٣,١ منصة التطوع الصحي (<https://volunteer.srca.org.sa>)
 - ١,٣,٢ المنصة الوطنية للعمل التطوعي (<https://nvg.gov.sa>)
- ١,٤ 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 الاشراف، والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.
- ١,٥ تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.
- ١,٦ تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.
- ١,٧ تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرص والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.
- ١,٨ تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.
- ١,٩ يعد إدارة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.
- ١,١٠ تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.
- ١,١١ للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته ، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذ بعين الاعتبار.
- ١,١٢ تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع والية تقديره والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.
- ١,١٣ تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
- ١,١٤ تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.
- ١,١٥ يقوم إدارة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- ١,١٦ تبلغ إدارة التطوع بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون
- ١,١٧ تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.
- ١,١٨ 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 للترقيم.



- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء إلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

اللية إدارة التطوع والمتطوعين

٢- الغرض:

- ٢,١ الهدف من هذه السياسة تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وتنظيم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات لتي من شأنها مساعدة إدارة التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويخلص قيم ومبادئ الجمعية تجاه إدارة التطوع.
- ٢,٢ يقدم هذا الدليل مجموعة من النماذج التي يعتمد عليها إدارة التطوع.
- ٢,٣ ينبغي أن تنظر الجمعية إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تنفيذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.

٣- التطبيق:

- ٣,١ إدارة التطوع بجمعية شفاء.

٤- المجال:

- ٤,١ جمعية شفاء الخيرية لرعاية المصابين بالأمراض المزمنة .



٥- التعريفات:

- ٥,١ إنه من الضرورة فهم المصطلحات والمفاهيم والمسيمات الرئيسية لتداولها بين أصحاب المصلحة لسهولة استخدامها وسرعة فهمها وهي كالتالي:

م	المصطلح	الشرح
١	العمل التطوعي	كل جهد او عمل يقدمه شخص ذو صفة طوعية او اعتبارية بطوعه واختياره، رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
٢	مسؤول التطوع	هو منسق او مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواء أكان موظفا بدوام كامل أو متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية
٣	الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل الجمعية ، ويحتاج الى التطوع ويكون مؤهل لأداء المهام الواردة فيه
٤	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.
٥	تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاء بالمهارات والخبرات اللازمة
٦	الجمعية	جمعية شفاء الخيرية لرعاية المصابين بالأمراض المزمنة
٧	الموظف	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي
٨	المتعاون	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في الجمعية بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي
٩	المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي او معنوي
١٠	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)
١١	المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع	هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها التطوع ويوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً الى جنب مع السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم.

- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء إلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

اللية إدارة التطوع والمتطوعين

١٢	الميثاق الأخلاقي للمتطوع	وضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، للمتطوع وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي تعمل فيها.
١٣	الميثاق الأخلاقي للجمعية 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
١٤	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
١٥	دليل وحدة إدارة التطوع	دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين الوحدة وهيكلة الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف الإدارية للوحدة
١٦	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 المتطوعين، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز
١٧	الملف التعريفي قالب تعريفي	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 هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع
١٨	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 الإضافية المضافة
١٩	نطاقات التطوع	هي مراحل الستة لإدارة التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير)
٢٠	برنامج تأهيل مدراء التطوع	برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في المنظمات وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني (إدامة)
٢١	المدير المباشر (المرجع الفني)	هو مسؤول التطوع أو من ينيوه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإداري والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة
٢٣	اتفاقية التطوع	اتفاق بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محدد
٢٤	إدارة التطوع	هي وحدة أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للجمعية حسب مستوى إدامة
٢٥	العاملون في التطوع التسكين	هم جميع من يعمل في إدارة التطوع سواء في الإدارة الرئيسية أو في فروع الجمعية الأخرى هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر
٢٦	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
٢٧	المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على فرص التطوعية

٦- الخطوات:

أولا: التخطيط والتعزيز

٦,١ اعداد السياسات والإجراءات:

٦,١,١ يقوم مجلس الإدارة في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين .



النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
أي شكل آخر للوثائق سواء إلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

اللية إدارة التطوع والمتطوعين

- ٦,١,٢ تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية الجمعية في اشراك المتطوعين لمسئول وحدة التطوع في الجمعية بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخليا وخارجيا.
- ٦,١,٣ يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل او لقاءات مباشرة.
- ٦,١,٤ يقوم مدير إدارة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في اشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية على أن تتسم بالمسئولية لجميع نطاقات التطوع.
- ٦,١,٥ 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.
- ٦,١,٦ تتيح إدارة التطوع السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

٦,٢ التعريف بدوافع اشراك المتطوعين:

- ٦,٢,١ يقوم مدير 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 في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
- ٦,٢,٢ يبين مدير إدارة التطوع لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة واليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- ٦,٢,٣ يشرك مدير إدارة التطوع العاملين في تصميم أهداف إدارة التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في اقسام مختلفة (اختيار منسق).
- ٦,٢,٤ تكلف الجمعية مسؤولة إدارة التطوع الى مدير إدارة التطوع وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.
- ٦,٢,٥ يكلف المدير التنفيذي مسئولاً لإدارة التطوع وتسنده له مهام وواجبات وصلاحيات تضمن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي ويتم بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- ٦,٢,٦ يقوم مجلس الإدارة بإضافة إدارة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.
- ٦,٢,٧ توفر الإدارة التنفيذية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في المبادرات وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

ثانيا: تصميم الفرص والاستقطاب

٦,٣ تصميم الفرص التطوعية

- ٦,٣,١ يقوم مدير إدارة التطوع مع إدارات الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والاقسام وفق (نموذج تحديد الاحتياج التطوعي) في الجمعية ثم التعبئة في (نموذج تصميم الفرص التطوعية بالمنصة).
- ٦,٣,٢ كتابة المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية والتي تلبي احتياجات الجمعية.
- ٦,٣,٣ تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في التطوع لأداء المهام المطلوبة.
- ٦,٣,٤ تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة والية القيام بذلك (نموذج المقابلة الشخصية).
- ٦,٣,٥ تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، وغيرها).
- ٦,٣,٦ تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشر او غير مباشر كالتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
- ٦,٣,٧ تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
- ٦,٣,٨ دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر (نموذج تقييم المخاطر).
- ٦,٣,٩ تنشر إدارة التطوع وقسم العلاقات العامة فرصا تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.



- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء إلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

اللية إدارة التطوع والمتطوعين

٦,٤ التقنيّة لتسويق الفرص التطوعية

- ٦,٤,١ يحدد مدير إدارة التطوع بالجمعية وقسم العلاقات العامة القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين عن طريق منصتي التطوع الصحي او المنصة الوطنية للعمل التطوعي .
- ٦,٤,٢ يستخدم مدير إدارة التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقا لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

ثالثا: الفرز والتسكين

٦,٥ توثيق معلومات وبيانات المتطوعين:

- ٦,٥,١ تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.
- ٦,٥,٢ تقوم إدارة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم الفرصة التطوعية.
- ٦,٥,٣ ترسل الجمعية طلبًا للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

٦,٦ حماية خصوصية المتطوعين:

- ٦,٦,١ يقوم مدير إدارة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٦,٦,٢ يخصص مدير إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٦,٦,٣ يطلب مدير التطوع إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

٦,٧ التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

- ٦,٧,١ يقوم مدير إدارة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- ٦,٧,٢ 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

٦,٨ التوجيه والتعريف:

- ٦,٨,١ يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق (نموذج تخطيط اللقاء التعريفي) بالمتطوعين الجدد.
- ٦,٨,٢ تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البرشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).
- ٦,٨,٣ يصحب مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

٦,٩ التدريب والتطوير

- ٦,٩,١ يحدد مدير إدارة التطوع الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق (نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين).
- ٦,٩,٢ يحدد مدير إدارة التطوع البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنية على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- ٦,٩,٣ يقيم مدير إدارة التطوع البرامج التدريبية وقياس رضا المتطوعين ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

٦,١٠ أحقية رفض المتطوع للمطالب:

- النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعية على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
- أي شكل آخر للوثائق سواء إلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

آلية إدارة التطوع والمتطوعين

- ٦,١٠,١ يقيم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويراه لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- ٦,١٠,٢ يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ٦,١١ **تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:**
- ٦,١١,١ يعمل إدارة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
- ٦,١١,٢ تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجنحة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
- ٦,١١,٣ تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لإدارة التطوع.

خامساً: الدعم والإشراف

- ٦,١٢ **تحديد الإجراءات التأديبية**
- ٦,١٢,١ يعد مسئول التطوع بالجمعية لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- ٦,١٢,٢ يصنف مسئول التطوع المخالفات الى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين تحدد الإدارة التنفيذية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- ٦,١٢,٣ يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.
- ٦,١٣ **الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة:**
- ٦,١٣,١ تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات النظام في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة عن طريق (نموذج الشكاوى والتظلم).
- ٦,١٣,٢ تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.
- ٦,١٣,٣ يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
- ٦,١٣,٤ يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
- ٦,١٣,٥ 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 برفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
- ٦,١٣,٦ تكون الإدارة لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
- ٦,١٣,٧ يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
- ٦,١٣,٨ يتم إبلاغ الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
- ٦,١٣,٩ في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
- ٦,١٣,١٠ 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.
- ٦,١٣,١١ يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حثيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
- ٦,١٣,١٢ 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.
- ٦,١٣,١٣ يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حثيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
- ٦,١٣,١٤ يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
- ٦,١٣,١٥ 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



النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
أي شكل آخر للوثائق سواء إلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

آلية إدارة التطوع والمتطوعين

بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

ساسا: التقدير والتكريم

٦،١٤ التغذية الراجعة:

- ٦،١٤،١ يقوم مدير إدارة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.(نموذج القيمة الاقتصادية لتبرعكم)
- ٦،١٤،٢ يقوم مدير إدارة التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة (النموذج تقييم أداء المتطوع ونموذج تقييم المتطوع لتجربته) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
- ٦،١٤،٣ يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي في التطوع الفني والإداري وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول ادائه بشكل عام.
- ٦،١٤،٤ يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلبا أو إيجابا على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- ٦،١٤،٥ تعمل الإدارة التنفيذية 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.

٦،١٥ الشهادات والتكريم :

- ٦،١٥،١ 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.
- ٦،١٥،٢ يقوم مدير التطوع بعمل تقرير دوري مفصل عن إنجازات المتطوعين في الجمعية.
- ٦،١٥،٣ تقوم إدارة التطوع بحساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعين وتوثقها في سجلات المتطوعين.
- ٦،١٥،٤ يطلب مدير التطوع من إدارة العلاقات العامة والإعلام نشر اسهامات وانجازات المتطوعين عبر وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٦،١٥،٥ تقدم الإدارة التنفيذية شهادات انجاز المتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافا بإنجازاتهم وفق (نموذج شهادة تكريم).
- ٦،١٥،٦ تقيم الإدارة التنفيذية للجمعية فعالية لتكريم المتطوعين مع الحرص على ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.

٧- النماذج:

- ٧،١ نموذج تحديد الاحتياج التطوعي (Volu-CW-FM-001-01)
- ٧،٢ نموذج تصميم الفرصة التطوعية (Volu-CW-FM-001-02)
- ٧،٣ نموذج المقابلة الشخصية (Volu-CW-FM-001-03)
- ٧،٤ نموذج تقييم المخاطر (Volu-CW-FM-001-04)
- ٧،٥ نموذج تقييم اللقاء التعريفي (Volu-CW-FM-001-05)
- ٧،٦ نموذج تحديد الاحتياج التدريبي (Volu-CW-FM-001-06)
- ٧،٧ نموذج الشكاوى والتظلم (Volu-CW-FM-001-07)
- ٧،٨ نموذج القيمة الاقتصادية لتطوعكم (Volu-CW-FM-001-08)
- ٧،٩ نموذج تقييم أداء المتطوع (Volu-CW-FM-001-09)
- ٧،١٠ نموذج تقييم تجربة المتطوع (Volu-CW-FM-001-10)
- ٧،١١ نموذج شهادة التكريم (Volu-CW-FM-001-11)



• النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
• أي شكل آخر للوثائق سواء إلكتروني أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

اللية إدارة التطوع والمتطوعين

٨- المراجع:

- ٨,١ برنامج تمكين لمنصة التطوع الصحي .
- ٨,٢ البرنامج الوطني للعمل التطوعي.

٩- المرفقات:

- ٩,١ نموذج تحديد الاحتياج التطوعي (Volu-CW-FM-001-01)
- ٩,٢ نموذج تصميم الفرصة التطوعية (Volu-CW-FM-001-02)
- ٩,٣ نموذج المقابلة الشخصية (Volu-CW-FM-001-03)
- ٩,٤ نموذج تقييم المخاطر (Volu-CW-FM-001-04)
- ٩,٥ نموذج تقييم اللقاء التعريفي (Volu-CW-FM-001-05)
- ٩,٦ نموذج تحديد الاحتياج التدريبي (Volu-CW-FM-001-06)
- ٩,٧ نموذج الشكاوى والتظلم (Volu-CW-FM-001-07)
- ٩,٨ نموذج القيمة الاقتصادية لتطوعكم (Volu-CW-FM-001-08)
- ٩,٩ نموذج تقييم أداء المتطوع (Volu-CW-FM-001-09)
- ٩,١٠ نموذج تقييم تجربة المتطوع (Volu-CW-FM-001-10)
- ٩,١١ نموذج شهادة التكريم (Volu-CW-FM-001-11)
- ٩,١٢ الميثاق الاخلاقي (Volu-CW-FM-001-12)
- ٩,١٣ لائحة العقوبات والمخالفات (Volu-CW-FM-001-13)
- ٩,١٤ قواعد الامن والسلامة (Volu-CW-FM-001-14)
- ٩,١٥ اتفاقية المتطوع (Volu-CW-FM-001-15)
- ٩,١٦ بطاقة المتطوع (Volu-CW-FM-001-16)
- ٩,١٧ حضور وانصراف المتطوع (Volu-CW-FM-001-17)

اعتماد مجلس الإدارة




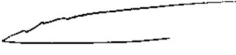
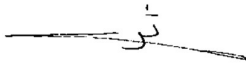
اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسية في اجتماعه رقم (٢) في دورته (٤) بتاريخ ٢٠٢٣/٠٢/٢٧م وتلغى ما قبلها من سياسات



النسخة الإلكترونية للوثيقة الموضوعه على الشبكة العنكبوتية الداخلية للمركز هي النسخة المضبوطة وفق إجراء ضبط الوثائق.
أي شكل آخر للوثائق سواء الإلكترونية أو ورقيا تكون مسئولية حاملها من حيث محتواها وتحديثها.

الهيئة إدارة التطوع والمتطوعين

اعتماد مجلس الإدارة

اسم العضو	المنصب	التوقيع
د/ خالد بن عبد الله طيب	رئيس مجلس الإدارة	
أ/ علي بن أحمد مفتي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
د/ يوسف بن عبد الواحد خضري	المشرف المالي	
أ.د/ محمد سعدو سعادة الجرف	عضو مجلس الإدارة	
أ/ ثريا بن زكريا بيلا	عضو مجلس الإدارة	
د/ وليد بن خالد طيب	عضو مجلس الإدارة	