

جمعية دنيانا نور النسائية بجدة

دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع

الإصدار الأول ٢٠٢٠



المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل المنظمة وهو ينضم العمل التطوعي في جميع إدارات 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 (المنظمة والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ المنظمة 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 المنظمة في تأسيس قسمها الخاص بإدارة 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.

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
مسؤول التطوع	هو منسق أو مشرف التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل المنظمة.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
المدير المباشر (المرجع الفني)	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.

منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين

نرى بكوننا أول جمعية مختصة بتنمية و تأهيل الفتيات في منطقة مكة المكرمة أن الإشراك الفعال للمتطوعين يساهم في تحقيق أهدافنا ونشر قيمنا و أداء أدوارنا الرئيسية بتأهيل الفتيات وذلك بتنمية مهارات الفتاة وتطوير قدراتها والمحافظة على هويتها وتعزيز قيمها لتكون نافعة ومتميزة في عطاءها.

ونؤكد على أن التطوع عملية تبادلية بين الجمعية والمتطوعين، تعود بالنفع على كلا الطرفين لذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على:

١. استثمار وتوجيه طاقات الفتيات في العمل التطوعي المستدام في مجال عمل الجمعية وذلك وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠.
٢. مضاعفة القدرة على زيادة الإنتاجية ورفع الكفاءة وترشيد استخدام الموارد من خلال استقطاب متطوعين متخصصين .
٣. توفير بيئة عمل آمنة وداعمة للمتطوعين على جميع مستويات الجمعية .
٤. المتطوعون يشكلون قيمة مضافة نوعية للجمعية، فهم جزء لا يتجزأ من الجمعية.
٥. نشر رسالة الجمعية لأكبر شريحة ممكنة من المجتمع.

فالجمعية ترى المتطوعين كشركاء أساسيين وأصحاب مصلحة في رسالتها ، ولهم إسهام نوعي ومميز في تحقيقها بكونهم جزء من فريق العمل.

وبذلك " تسعى الجمعية لتكون فاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، وأن يجد المتطوعين فيها البيئة الجاذبة لتنمية قدراتهم ومهاراتهم و اكسابهم الخبرة والثقة وذلك بالإشادة بجهودهم وتوفير بيئة تمكنهم من المساهمة في نهضة مجتمعهم مع المحافظة على حقوقهم التطوعية . "

رئيسة مجلس الإدارة

بسمة باسلامة

نطاقات كيان التطوع

تم صنع هذا الدليل وفق دورة حياة التطوع والتي تعبر عن المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع داخل الجمعية



١- التخطيط والتعزيز

سياسة ١,١ / تعتمد الجمعية كتابة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع لتنظيم العمليات الإدارية الداخلية والخارجية المرتبطة بالإدارات الأخرى .

الإجراءات:

١,١,١ يقوم مشرف التطوع بعقد اجتماع مع إدارة الجمعية والإدارات الموازية لجمع المدخلات الخاصة بالسياسات والإجراءات.

١,١,٢ يقوم مشرف التطوع بكتابة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع ويقوم بمساعدته الأشخاص المعنيين بالتطوع .

١,١,٣ تقوم إدارة الجمعية بمراجعة دليل السياسات والإجراءات ويتم اعتمادها من مجلس الإدارة.

١,١,٤ يقوم مشرف التطوع بعمل مراجعة دورية لدليل السياسات والإجراءات كل ستة أشهر.

سياسة ١,٢ / تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة .

الإجراءات :

١,٢,١ تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياج المعرفي اللازم للعاملين داخل الجمعية (نموذج ت ٠١) للتعامل مع المتطوعين مع وضع الخطط التي تتناسب مع ذلك (نموذج ت ٠٢).

١,٢,٢ يتم عقد أنشطة متنوعة تساهم في نشر ثقافة التطوع بين العاملين مثل عقد ورش أو نشر منشورات دورية خاصة بالتطوع داخل الجمعية .

سياسة ١,٣ / تقوم الجمعية بتعيين مدير تطوع متفرغ لإدارة قسم التطوع داخل الجمعية، ويتم تحديد مسؤولياته وصلاحياته بوصف وظيفي واضح يتم مراجعته بشكل دوري، ويقوم المدير المباشر بمتابعة مشرف التطوع عند أداءه لمهامه .

سياسة ١,٤ / تقوم الجمعية بعمل خطة تشغيلية سنوية لإدارة التطوع ويتم مراجعتها باستمرار لمواكبة المتغيرات داخل وخارج الجمعية

الإجراءات :

١,٤,١ يقوم مشرف التطوع بوضع خطة تشغيلية سنوية لإدارة التطوع (نموذج ت٠٣) ، مع الأخذ بالاعتبار ما تم إنجازه من الخطة السنوية السابقة .

١,٤,٢ يتم إشراك إدارة الجمعية والإدارات الأخرى في وضع الأهداف والمستهدفات السنوية الخاصة بإدارة التطوع.

١,٤,٣ يقوم مشرف التطوع بمراجعة الخطة التشغيلية ، واعتمادها من إدارة الجمعية .

سياسة ١,٥ / تحرص الجمعية على حفظ معلومات وبيانات المتطوعين وتحديد الأشخاص المخولين بالوصول إليها ، وعدم مشاركة المعلومات إلا بموافقة المتطوع.

الإجراءات :

١,٥,١ تقوم الجمعية بتوكيل مشرف التطوع بحفظ المعلومات الخاصة بالمتطوعين.

١,٥,٢ يخصص مشرف التطوع مستندات لحفظ معلومات المتطوعين ويحدد الأشخاص المخولين بالوصول إليها.

١,٥,٣ تتخذ الجمعية الإجراءات المناسبة للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك .

١,٥,٤ تطلب الجمعية إذن المتطوعين عند الحاجة لمشاركة المعلومات مع جهات أخرى في إطار أنشطة الجمعية.

سياسة ١,٦ / تقوم الجمعية بتخصيص وقت كاف في اجتماعاتها لمناقشة القضايا المتعلقة بقسم إدارة التطوع ، وتتبنى تنفيذ الإجراءات المترتبة على نقاش القضايا الخاصة بهم.

سياسة ١,٧ / تسعى الجمعية إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراك المتطوعين ، و تتأكد من توفر الموارد و المواد اللازمة لدى جميع المتطوعين للقيام بمهامهم .

الإجراءات :

١,٧,١ تقوم الجمعية بتخصيص الموارد المالية لإدارة التطوع للقيام بمهامها في عملية إشراك المتطوعين و لتنفيذ البرامج والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية.

١,٧,٢ يقوم مشرف التطوع بمراجعة المخصص المالي لإدارة التطوع بشكل منتظم ، ويتم رفعها لإدارة الجمعية في حال طرأ أي تغيير.

سياسة ١,٨ / تحرص الجمعية على توثيق جميع منجزاتها المتعلقة بإدارة التطوع والمتطوعين بشكل دوري ورفع تقارير ربعية لإدارة الجمعية لبيان انجازات القسم .

الإجراءات :

١,٨,١ تقوم ادارة التطوع بمتابعة رصد انجازات المتطوعين بعد نهاية كل فرصة تطوعية بالتعاون مع اقسام الجمعية.

١,٨,٢ يقوم مشرف التطوع بحصر جميع انجازات القسم بشكل دوري.

١,٨,٣ يقوم مشرف التطوع برفع تقارير ربعية لإدارة الجمعية.

٢ - تصميم الفرص والاستقطاب

سياسة ٢,١ / تقوم ادارة التطوع بعمل توصيف دقيق للفرص التطوعية ، توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبى احتياج الجمعية ، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه.

الإجراءات :

٢,١,١ يقوم مشرف التطوع وبالمشاركة مع إدارات الجمعية بتحديد الأدوار والمشاريع التي يمكن أن يشارك بها المتطوعون في الجمعية .

٢,١,٢ تقوم الإدارات الأخرى بإرسال الاحتياج التطوعي لإدارة التطوع (نموذج ت ١٠) وذلك قبل خمس ايام عمل من تاريخ بدء الفرصة التطوعية.

٢,١,٣ يوضح المشرف الفني الأنشطة والمهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية ،وتحديد المهارات والسمات الشخصية اللازم توافرها في المتطوع لأداء الأدوار والأنشطة المطلوبة ،والإطار الزمني لأداء الدور .

٢,١,٤ يحدد المشرف الفني بالتعاون مع مشرف التطوع من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة وآلية القيام بذلك ، وتحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بدوره التطوعي.

٢,١,٥ يحدد المشرف الفني بالتعاون مع مشرف التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذا الدور.

٢,١,٧ يقوم المشرف الفني بدراسة وتحليل المخاطر التي تحف أنشطة الفرصة التطوعية وتقييمها ، وتحدد الإجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها .

٢,١,٨ يتم تصميم (نموذج ت ١١) فرص تطوعية لكل دور تطوعي في الجمعية بغض النظر عن عدد المتطوعين الذين يقومون بهذا الدور.

٢,١,٩ يتم الأخذ في الاعتبار مرئيات أصحاب المصلحة والعلاقة بالدور التطوعي من ادارة الجمعية وموظفين ومستفيدين وغيرهم في جميع إجراءات تطوير الفرصة التطوعية

٢,١,١٠ يتم تفحص الفرص التطوعية بشكل دوري وتحديثها أولاً بأول بناء على التغذية الراجعة والتغييرات التي تطرأ.

سياسة ٢,٢ / تقوم ادارة التطوع بعملية الاستقطاب مع وجود خطة تسويق واضحة واختيار جيد للوسيلة الإعلانية التي تصل إلى أكبر شريحة من الفئة المناسبة وبكل شفافية ووضوح ضمن الإمكانيات المادية للجمعية ، وتتبنى ادارة التطوع أدوات التسويق الاجتماعي وتوظف نظرياته المختلفة لاستقطاب المتطوعين.

الإجراءات :

٢,٢,١ يتم تحديد الفئات المستهدفة لكل فرصة تطوعية ، وتحديد الدوافع والمحفزات الخاصة بها ، و الأماكن التي يتواجد فيها أفراد هذه الفئة والطريقة الأفضل لاستقطابهم .

٢,٢,٢ يتم تحديد الرسالة الإعلانية والقنوات المختلفة لإيصال هذه الرسالة للفئة المستهدفة بحسب الفرص التي تم تطويرها مع الأخذ بالاعتبار ميزانية الجمعية ، ومدى توافق الوسيلة الإعلانية مع قيم الجمعية وسياساتها.

٢,٢,٣ يتم متابعة وتقييم التغذية الراجعة التي تصل للجمعية عن الوسائل المستخدمة لتسويق الفرص التطوعية والاستفادة منها في تطوير اختيار الوسيلة المناسبة في المستقبل مع تحديد وتقييم كافة المصاعب التي تحول دون وصول وتسويق فعال للفرص التطوعية ، واتخاذ الإجراءات المناسبة للحد منها وتقليلها.

سياسة ٢,٣ / تقوم إدارة التطوع بتشكيل فرق تطوعية بمهام وأدوار واضحة تقوم من خلالها بتحقيق أهداف الجمعية ورؤيتها وذلك سعياً منها في نشر ثقافة التطوع .

الإجراءات :

٢,٣,١ تقوم ادارة التطوع بعمل خطة تحدد فيها اهداف الفريق والانشطة الرئيسية التي سيقوم الفريق بها مع تحديد الأدوار والمهام المطلوبة لاختيار أعضاء الفريق ، وإعلان ذلك عبر الوسائل المناسبة .

٢,٣,٢ تقوم ادارة التطوع بدراسة طلبات الانضمام للفريق المعلن عنه واختيار الاعضاء المناسبين والاعتذار ممن لم يتم قبولهم (نموذج ت ١٢).

٢,٣,٣ يتم تشكيل الفريق التطوعي والتوقيع على اتفاقية تتضمن الواجبات والالتزامات لكلا الطرفين وتحديد نوعية الدعم والإشراف عليه(نموذج ت ١٣).

سياسة ٢,٤ / تقوم إدارة التطوع بقبول انضمام الفرق التطوعية مع مراعاة احتياجات الجمعية وما يتناسب مع أهدافها ورؤيتها.

الإجراءات :

٢,٤,١ تتقدم الفرق التطوعية بطلب الانضمام عبر قنوات التواصل الرسمية للجمعية.

٢,٤,٢ تقوم ادارة التطوع بعملية الفرز لطلبات الانضمام ، ويتم ارسال نموذج الانضمام للجمعية للفرق المرشحة وتضمين الملفات المطلوبة (نموذج ت ١٢).

٢,٤,٣ يتم دراسة ومطابقة البيانات من قبل الفرق التطوعية وعمل مقابلة مع مسؤول الفريق ، و يتم قبول الفريق المناسب والاعتذار ممن لم يتم قبولهم .

٢,٤,٤ يتم توقيع اتفاقية انضمام الفريق التطوعي مع تضمين الواجبات والالتزامات لكلا الطرفين وتحديد نوعية الدعم والإشراف عليه(نموذج ت ١٣).

٣ - الفرز والتسكين

سياسة ٣,١ / تقوم ادارة التطوع بفرز وتسكين المتطوعين المحتملين للفرص التطوعية المعلنة، ويتم الاعتذار ممن لم يتم قبولهم مع تقديم التغذية الراجعة لهم وامكانية تحويلهم لمنظمات اخرى متى ما كان ذلك مناسباً.

الإجراءات :

٣,١,١ يقوم مشرف التطوع بحصر جميع المتقدمين للفرص التطوعية المعلنة وفرزهم وتسكينهم حسب الفرص التي تقدموا لها.

٣,١,٢ يعتمد مشرف التطوع آلية اعتذار للمتطوعين الذين تم رفضهم وابلغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة التطوعية مع توضيح أسباب ذلك ويتم تحويلهم لمنظمات اخرى بناءً على قدراتهم ومهاراتهم بعد اخذ الاذن منهم(نموذج ت ٢٠).

سياسة ٣,٢ / تقوم ادارة التطوع بالتعرف على دوافع وأهداف المتطوع من التقدم للفرصة، والتحقق من وجود الخبرات والمهارات المطلوبة لتنفيذ الفرصة التطوعية ، وذلك باستخدام الوسائل المناسبة ومتى ما دعت الحاجة لذلك بحسب نوعية الفرصة التطوعية (نموذج ت ٢٣) .

٤ - التوجيه والتدريب

سياسة ٤,١ / تعرف ادارة التطوع جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وأقسامها والعاملين فيها.

الإجراءات :

٤,١,١ يقوم مشرف التطوع باعتماد آلية تعريف المتطوعين وذلك بحسب طبيعة الفرصة التطوعية.

٤,١,٢ يزود مشرف التطوع كافة المتطوعين الجدد بجميع الأدلة والمنشورات الخاصة بالجمعية والقسم والتي يحتاجها المتطوعين.

سياسة ٤,٢ / تؤمن ادارة التطوع أن تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بأدوارهم التطوعية بشكل أفضل هو جزء من مهامها ومهام العاملين في التطوع سعيا لتحقيق قيمها المتعلقة بإشراك المتطوعين .

الإجراءات :

٤,٢,١ يقوم مشرف التطوع بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين ويراعى فيها احتياجات المتطوع ورغباته وما يمتلكه من مهارات وخبرات (نموذج ت ٣٠) .

٤,٢,٢ تقوم مشرف التطوع بالتعاون مع المرجع الفني بتحديد طبيعة وعمق الاحتياج التدريبي للمتطوعين بناءً على الفرص التطوعية.

٤,٢,٣ يتم وضع خطة واضحة تراعي احتياج المتطوعين مع الأخذ في الاعتبار موارد القسم والإطار الزمني للفرصة التطوعية .

٤,٢,٤ يقوم مشرف التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة .

سياسة ٤,٣ / تتبنى ادارة التطوع سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع شكواهم أو حالات التظلم في حالة حدوثها في بيئة العمل ، وتسعى بذلك لخلق بيئة منفتحة تشجع وتعرف المتطوعين بكيفية التعامل مع شكواهم.

الإجراءات :

٤,٣,١ يتم إعلام جميع المتطوعين بالبريد الإلكتروني المخصص لاستقبال الشكاوى والاقتراحات ، والطرق الأخرى لاستقبالها - إن وجد - (نموذج ت ٣١).

٤,٣,٢ يتم حل الشكوى بشكل ودي وغير رسمي متى ما كان ذلك ممكناً بالتعاون مع الرئيس المباشر (المشرف الفني).

٤,٣,٣ في حال عدم التمكن من حل الشكوى يتم رفعها بشكل رسمي باستخدام النموذج المخصص لتدرس من قبل لجنة محايدة يتم تشكيلها

٤,٣,٤ يتم تحديد موعد لعقد اجتماع لحل الشكوى بعد يومين من تاريخ رفع الشكوى ومع الاطراف المعنية بالشكوى أو التظلم.

٤,٣,٥ يتخذ الإجراء المناسب خلال ثلاثة أيام عمل ، وترسل إفادة لصاحبها بالإجراء المتخذ .

٤,٣,٦ في حال عدم رضا المتطوع عن الإجراءات المتخذة والقرار الصادر من اللجنة يتم رفعها للإدارة العليا ويتخذ فيها الإجراءات المناسبة.

٥ - الدعم والإشراف

سياسة ٥,١ / تعتمد ادارة التطوع آلية لتقديم التغذية الراجعة للمتطوعين عند الانتهاء من الفرص التطوعية .

الإجراءات :

٥,١,١ يقوم الرئيس المباشر (المشرف الفني) بتقييم المتطوعين حول الفرص التطوعية التي قاموا بأدائها بمدة لا تتجاوز ثلاث ايام عمل من تاريخ الإنتهاء من الفرصة التطوعية ، ثم يرسل إلى إدارة التطوع (نموذج ت ٤٠).

٥,١,٢ تقوم ادارة التطوع بإرسال التغذية الراجعة للمتطوع بعد يومين - كحد اقصى- من وصول التقييم من الإدارة المعنية.

٥,١,٣ تقوم إدارة التطوع بإدراج نتائج التقييم وأبرز الملاحظات في ملف المتطوع.

٥,١,٤ تراعى نتائج التقييم والملاحظات المسجلة على المتطوع عند تقدمه للتطوع مرة أخرى.

سياسة ٥,٢ / تحرص ادارة التطوع على الحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين للفرص التطوعية التي قاموا بها.

الإجراءات :

٥,٢,١ بعد تنفيذ الفرصة التطوعية من قبل المتطوع يرسل له مشرف التطوع مباشرة نموذج تقييم الفرصة التطوعية لتعبئته إلكترونياً (نموذج ت ٤١).

٥,٢,٢ في حال عدم تعبئته خلال يومين يتم تذكيره برسالة نصية ، أو بريد إلكتروني .

٥,٢,٣ يدرس تقييم المتطوع وملاحظاته ، ويستفاد من هذا التقييم في تطوير الفرصة نفسها عند تكرارها ، ويستفاد منه في تطوير العمل عموماً .

سياسة ٥,٣ / لا يتكفل المتطوع اي مصاريف مالية بسبب تطوعه مع الجمعية بأي حال من الاحوال، فالجمعية تقوم بتوفير كافة المبالغ والأدوات التي سيحتاجها المتطوع لأداء فرصته التطوعية، ويتم تعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها من مصروفه الخاص والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية.

الإجراءات :

٥,٣,١ تقوم ادارة التطوع بإعلام المتطوعين بسياسة الجمعية في تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بعملهم ، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتكبدونها.

٥,٣,٢ يبلغ المتطوع رئيسه المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها والتي يحتاجها لتنفيذ فرصته التطوعية.

٥,٣,٣ يقوم الرئيس المباشر بإعلام المتطوع عن الموافقة من عدمه.

٥,٣,٤ يقوم المتطوع بتعبئة النموذج الخاص بطلب التعويض عن المصروفات ورفاق متطلباته من فواتير ونحوها ، ويقوم بتسليمها إلى رئيسه المباشر (نموذج ت ٤٢).

٥,٣,٥ يتم صرف التعويض بعد استلام النموذج من المتطوع خلال يومي عمل.

سياسة ٥,٤ / تحرص الجمعية على استقبال الاقتراحات من قبل المتطوعين وتقدر ذلك ،وتقوم بدراستها والرد عليها.

٥,٤,١ يتم استقبال الاقتراحات من قبل المتطوعين عبر البريد الالكتروني المخصص لذلك.

٥,٤,٢ تقوم ادارة التطوع بالرد بالشكر والتقدير مباشرة على جميع الاقتراحات .

٥,٤,٣ تقوم ادارة التطوع بدراسة الاقتراحات ويتم ارسال لصاحبه افادة بما تم بشأن اقتراحه خلال يومي عمل.

سياسة ٥,٥ / تقدر الجمعية جهود المتطوعين ، إلا أنها لا تتساهل مع أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع ، ولا تتغاضي عن ذلك بسبب كونه متطوعاً بل تتخذ الإجراءات التأديبية اللازمة إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل صورة الجمعية.

الإجراءات :

٥,٥,١ تقوم إدارة التطوع بعمل لائحة لجميع المخالفات المتوقعة والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوعين اثناء ادائهم للفرصة التطوعية.

٥,٥,٢ تقوم إدارة التطوع بعمل تصنيف للمخالفات ووضعها على مستويات حسب تأثيرها وتكرارها.

٥,٥,٣ تحدد إدارة التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية والعقوبات في حق المتطوعين المخالفين.

٥,٥,٤ يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراء التأديبي المتخذ.

سياسة ٥,٦ / تقوم إدارة التطوع باعتماد قناة مناسبة للمتطوعين وتقوم بإبلاغهم بالتغييرات والقرارات التي قد تؤثر على عملهم.

٦ - التقدير والتكريم

سياسة ٦,١ / تقوم إدارة التطوع 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، مع تقديم الحوافز الأخرى متى ما كان ذلك مناسباً.

الإجراءات :

٦,١,١ تقوم إدارة التطوع بتوثيق ونشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقع الجمعية الإلكتروني.

٦,١,٢ تعمل إدارة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.

٦,١,٣ تقوم إدارة التطوع بوضع لائحة تتضمن آلية واضحة ووفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد ويتم مراجعتها بشكل دوري.

٦,١,٤ تقدم إدارة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع (نموذج ت ٥٠) .

٦,١,٥ تقيم إدارة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي .