

دليل

السياسات والإجراءات

RUFAQAA
لرعاية الأيتام



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 المنظمة، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)

الإجراءات

1. يقوم مسؤولي إدارة التطوع في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
2. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى إدارة التطوع وإدارة العلاقات العامة والإعلام بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
3. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون المتخصصون في الاستشارات الإدارية في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.



4. يقوم مسؤولي إدارة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
5. 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.
6. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بإدارة التطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

1.2.1 السياسة

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

الإجراءات

1- تقوم إدارة التطوع والإدارة التنفيذية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية أو التعميم للموظفين بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية .

2- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.



1.2.1 السياسة

تلتزم الجمعية بأهمية إشراك (مستفيديها) في جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمستفيدين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

الإجراءات

1- تقوم إدارة التطوع بتصميم فرص تطوعية تناسب مع الفئات العمرية للمستفيدين

3. اختيار منسق / مدير 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.



الرقم: / / التاريخ المرفقات:

الإجراءات

1- تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضَمَّن في نموذج بطاقة الوصف

الوظيفي رقم (2) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة.

2- يقوم مجلس الإدارة بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة 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. (*)

رِفْقَاء
RUFAQAA
لرعاية الأيتام

الإجراءات

1- توفر 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، 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 التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات

1. يقوم مدير التطوع والإدارات الموازية مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (3).
2. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية.
3. يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (4).



الرقم: / / التاريخ المرفقات:

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

2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

2,2,1 السياسة

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



الإجراءات

1- تحدد الإدارة التنفيذية وإدارة التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

2- يستخدم مدير 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 (*).

2,3,2 السياسة

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



الإجراءات

- 1- تقوم الإدارة التنفيذية و إدارة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- 2- تقوم إدارة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- 3- تحدد إدارة التطوع 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.
- 5- أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة المنظمة 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.

تصنف من (١ - ٣) بحيث يكون رقم ١ عالي الخطورة ورقم ٣ أقل خطورة

الإجراء	مرات التكرار	مستوى المخالفة	المخالفة
إنذار خطي	١	٢	التصريح الإعلامي أو التصوير بدون إذن رسمي عن الجمعية
استبعاد من الفرصة	٢		



الرقم: / / التاريخ المرفقات:

إنداز خطي	١	٢	لبس زي غير زي الجمعية الرسمي
استبعاد من الفرصة	٢		
إنداز خطي	١	٢	اشراك أشخاص غير منضمين للفرصة التطوعية
استبعاد من الفرصة	٢		
إنداز	٢	٣	عدم استكمال الفرصة التطوعية
إنداز	٢	٣	الإخلال بتنفيذ الفرصة التطوعية
استخدام الأنظمة الرسمية في الجمعية	١	١	عدم إرجاع العهدة المتفق على ارجاعها
الاستبعاد من الفرصة عدم قبوله في أي فرصة أخرى	١	١	نسب حقوق الفرصة التطوعية لجهة أخرى
الاستبعاد من الفرصة عدم قبوله في أي فرصة	١	١	إفشاء معلومات الجمعية أو الفرصة التطوعية الخاصة



المرفقات:

/ /

التاريخ

الرقم:

أخرى			
الاستبعاد من الفرصة عدم قبوله في أي فرصة أخرى	١	١	عدم الالتزام بميثاق التطوع الأخلاقي

4- تسجيل وتشكيل الفرق التطوعية:

2,4,1 السياسة

تسعى الجمعية لإشراك وتفعيل دور الفرق التطوعية في مختلف المجالات والتخصصات التي تلي احتياجات

المجتمع.

الإجراءات:



المرفقات:

التاريخ

الرقم:

- 1- يقوم رئيس الفريق التطوعي بتعبئة نموذج رقم () طلب انتساب الفريق التطوعي للجمعية.
- 2- يقدم أعضاء الفريق التطوعي جميع البيانات التي تخص الفريق ويتم تعبئة النموذج المعد.
- 3- يقوم مدير إدارة التطوع باستقبال ودراسة طلب انضمام الفريق التطوعي ثم عرضه على مدير الجمعية للاعتماد.
- 4- تشرف الجمعية على الفريق التطوعي ويخضع نظاماً للوائح الجمعية المستمدة من لوائح تنظيم العمل التطوعي بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (وجهات الاختصاص)
- 5- تقوم إدارة التطوع بتشكيل الفريق التطوعي الخاص بالجمعية وفق الاحتياجات والإمكانات المتاحة.
- 6- يقوم مدير التطوع بتوقيع اتفاقية التطوع مع كافة أعضاء الفريق التطوعي واعتمادهم كمتطوعين منتسبين في الجمعية.

5. حقوق وواجبات الفرق التطوعية:

2,5,1 السياسة:

تتخذ الجمعية كافة الإجراءات التي تحفظ حقوق الجمعية وتبين التزامات الفريق التطوعي.

الإجراءات:

- 1- يلتزم الفريق بقبول توجيهات الجمعية والرجوع لها في كل أمر وهي صاحبة القرار في كل البرامج والأنشطة.
- 2- عدم التخاطب أو توقيع مذكرات تفاهم أو تعاون أو تصاريح إعلامية أو تمثيل في المؤتمرات أو المعارض إلا بإذن من المشرف الإداري بإدارة التطوع.
- 3- يستخدم الفريق شعار وهوية الجمعية في كل البرامج والمناشط التطوعية.
- 4- يقدم الفريق تقريراً شهرياً للجمعية يبين جميع أعمال والبرامج والأنشطة المنفذة.



5- يوثق الفريق الأعمال التي يقوم بها من خلال تعبئة نموذج التقارير المعد مع إرفاق التصوير الفوتوغرافي والفيديو وتسليمه لإدارة التطوع ()

6- يقدم الفريق كل مشروع أو مبادرة يرى إقامتها للجمعية قبل موعدها بوقت كافٍ لأخذ الموافقة المكتوبة عليها ولا يتم تنفيذ أي مبادرة لا توافق عليها الجمعية كتابياً ()

7- يشارك الفريق في مناشط الجمعية التطوعية التي تقيمها بالمنطقة (مؤتمرات – ورش عمل - تدريب) بعدد كافٍ من أعضاء الفريق.

8- عدم إضافة أي عضو جديد للفريق بدون موافقة الجمعية عليه ومنحه رقم عضوية إلا بعد موافقة الجمعية كتابياً.

9- التزام أعضاء الفريق بوضع بطاقة العضوية الممنوحة لهم من الجمعية عند تنفيذ البرامج والأنشطة التطوعية.

10- يلتزم الفريق بلباس واستخدام وسائل السلامة العامة عند القيام بالأنشطة والبرامج التطوعية مثل (الصدرية ذات اللون الفسفوري وقبعات الحماية من الشمس ولبس الكمامات والعمل بكافة الإجراءات الاحترازية... الخ.

11- لا يحق للفريق جمع التبرعات بأي وسيلة كانت إلا بموافقة خطية من الجمعية عن المشروع أو المبادرة ويتم جمع التبرعات عن طريق إيداع أو تحويل لحساب الجمعية البنكي (حسب التعاميم الواردة من جهات الاختصاص).

12- يقدم الفريق للجمعية بداية كل عام ميلادي خطة عمله ومبادراته التي يرغب تنفيذها خلال العام ليتسنى للجمعية دراستها والموافقة على أفضلها والبحث عن تمويل لها.

13- تقديم أي بيانات أو معلومات تطلبها الجمعية عن أعضاء الفريق أو الجهات المختصة.



14- تسجيل عدد الساعات التطوعية الفعلية التي قام بها أعضاء الفريق وتعبئة النموذج المعد وتزويد الجمعية به بعد كل برنامج أو نشاط ينفذه الفريق التطوعي.

15- عدم إفشاء أي معلومة أو سر كان قد اطلع عليه الفريق بأعضائه أو جزء منهم إلى أي جهة أو شخص إلا بموافقة خطية من إدارة الجمعية.

2,5,2 السياسة

تتخذ الجمعية كافة الإجراءات التي تحفظ حقوق الفريق التطوعي وتبين التزامات الجمعية.

الإجراءات:

- 1- تسجيل الفريق التطوعي رسمياً ومنحه الصفة الاعتبارية التي تتيح له تمثيل الجمعية وبناء الشراكات.
- 2- تسجيل أعضاء الفريق كمتطوعين معتمدين بالجمعية.
- 3- تقديم الدعم للفريق التطوعي وربطه بالمختصين والتعريف به وبأنشطته بشكل دوري.
- 4- تقديم الدعم الإداري والفني والاستشارات ذات العلاقة للفريق وأعضائه.
- 5- تمكين الفريق عبر تقديم التدريب والتأهيل بشكل جماعي أو فردي.
- 6- تقديم الخدمات المساندة حسب الإمكانيات.
- 7- حماية الفريق وأعضائه من النواحي النظامية والحقوقية والأمن والسلامة.
- 8- تعيين رئيس ونائب رئيس للفريق ومنح الصلاحيات حسب الاحتياج.
- 9- تسليم الفريق بطاقات العضوية التي تحدد اسم العضو ومنصبه واسم الفريق تحت إشراف الجمعية.



الرقم: / / التاريخ / المرفقات:

- 10- يتم متابعة أعمال الفريق ومدى تنفيذه وتحقيقه للخطة التي قدمها للجمعية.
- 11- تقديم المساعدات الممكنة من الجمعية حسب الإمكانيات لكي يحقق الفريق أهدافه.
- 12- تحديد المرجعية الإدارية للفريق التطوعي وأعضائه، والمهام مع توضيح صلاحيات كل عضو.

6. إنهاء العلاقة مع الفرق التطوعية:

2,6,1 السياسة

في حالة رغبة الجمعية إنهاء العلاقة التعاقدية مع الفريق التطوعي يجب اتباع الإجراءات التالية:

الإجراءات:

- 1- يتم إنهاء العلاقة التطوعية مع الفريق التطوعي بقرار صادر من مدير إدارة التطوع مرفق به بعد تكوين لجنة محايدة لدراسة الوضع وإبداء المرئيات حول إنهاء أو استمرار العلاقة التعاقدية.
- 2- تبين الجمعية أسباب إنهاء العلاقة التعاقدية مع الفريق التطوعي بكامل الشفافية.
- 3- تتيح الجمعية للفريق التطوعي حق التظلم وتبرير مواقفه على أن يتقدم لإدارة الجمعية بالتظلم كتاباً خلال ثلاثين يوماً من تاريخ صدور القرار.
- 4- يتم إنهاء العلاقة مع الفريق التطوعي في حالة انسحاب أعضاء الفريق وأصبح عدد الأعضاء أقل من خمسة أعضاء.
- 5- يتم إنهاء العلاقة مع الفريق عند قيام الفريق بمخالفات تستدعي إنهاء العلاقة التطوعية حسب جدول المخالفات في لوائح التطوع أو (مخالفات جهات الاختصاص).
- 6- تشرف الجمعية على تصفية أعمال الفريق والفصل فيما يترتب على ذلك حسب لائحة الجمعية.



2,6,2 السياسة

في حالة رغبة الفريق التطوعي إنهاء العلاقة التعاقدية مع الجمعية فيجب اتباع التالي:

الإجراءات:

- 1- يجب إشعار الجمعية كتابياً في رغبته إنهاء العلاقة التعاقدية قبل شهرين من تاريخ انتهاء العقد.
- 2- يجب على الفريق التطوعي قبل إنهاء الانتساب عقد اجتماع مع جميع الأعضاء و يتخذ القرار بأغلبية الأصوات.
- 3- تشرف الجمعية على تصفية أعمال الفريق والفصل فيما يترتب على ذلك حسب لائحة الجمعية.

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

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



المرفقات:

/ /

التاريخ

الرقم:

الإجراءات

- 1- يقوم مدير التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
- 2- تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية.
- 3- إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن مدير التطوع يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصى به من الجهات المعنية ذات.

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

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

2. 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 ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

RUFAQAA
لرعاية الأيتام

الإجراءات

- 1- تقوم إدارة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- 2- 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

1. التوجيه والتعريف

4,2,1 السياسة

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

الإجراءات

1. يحدد إدارة التطوع والإدارات الموازية إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (7).
2. يزود مدير التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ).
3. يصحب مدير التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق المنظمة.



2. التدريب والتطوير

3,3,1 السياسة

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

الإجراءات

- 1- يقوم مدير التطوع والمشرف الفني بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (8).
- 2- يحدد مدير 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.
- 3- يقوم مدير 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

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. (*)

الإجراءات

1. يُعلم مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
3. 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 (10) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
4. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
5. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.



6. 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.
7. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
8. 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.
9. 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.
10. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.

2. 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- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهم لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن أسبوع حسب أهمية الفرصة التطوعية.



2- يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.

3- يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

3. الدعم المالي والإشراف الفني

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

1. يقوم مدير 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.

2. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.



3. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.

4. 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 (9).

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. تقوم إدارة الجمعية بإحاق مدير التطوع ومنسقي الوحدة التطوعية في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.

2. يعمل مدير التطوع والإدارة التنفيذية 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

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

1. يقوم مدير التطوع والمشرفي الفني بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.



2. يقوم المشرف الفني بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم(11) 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.
4. يقوم مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
5. تعمل إدارة 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.

رفقاء
RUFAQAA
لرعاية الأيتام



سادساً: التقدير والتكريم

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. (*)

الإجراءات

1. تقوم إدارة التطوع وإدارة العلاقات العامة بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
2. تعمل إدارة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
3. تقوم إدارة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
4. تقدم إدارة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (12)
5. يقوم مدير التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
6. تقييم إدارة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

