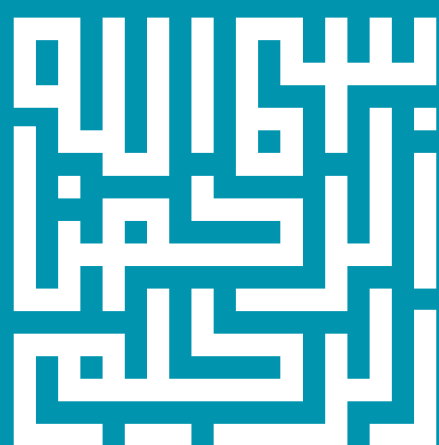




جمعية قمم الشبابية
Qimam Association for Youth

دليل السياسات والإجراءات





دليل السياسات والإجراءات



جمعية قمم الشبابية هي منظمة غير ربحية تأسست عام 1440 هـ وتُعنى بالشباب في محافظة جدة ونهدف إلى:

1. إبراز نماذج إيجابية ملهمة للشباب يحتذى بها (العملاء)
2. بناء شراكات استراتيجية مع الجهات الحكومية والمانحة (العملاء)
3. تأسيس صورة ذهنية مميزة (العملاء)
4. تمليك أدوات التأثير وصناعة القادة (العملاء)

من خلال تقديم خدمات تدريب وتأهيل لفئة الشباب

ذكر منطلقات ودوافع المنظمة لإشراك المتطوعين:

ولا يمكن أن نحقق أهدافنا وأدوارنا الرئيسية إلا من خلال إشراك فعال للمتطوعين حيث نؤمن أن التطوع عملية تبادلية بين المنظمة والمتطوع، وتعود بالنفع على كلا الطرفين، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على:

1. إبراز النماذج القيمية الشابة والمتميزة من خلال المشاركات التطوعية المبتكرة.
2. تنمية المسؤولية المجتمعية والمواطنة الفاعلة لدى الشباب لتبني مبادرات تطوعية مجتمعية.
3. إعداد البرامج التأهيلية للمتطوعين بالجمعية من خلال استثمار شراكات الجمعية.
4. تحسين تجربة المتطوع عن (الجمعيات - المجتمع - العمل التطوعي)
5. استثمار القيادات الشبابية المؤثرة في تصميم وإدارة البرامج التطوعية.

ذكر رؤية المنظمة لإشراك المتطوعين:

ونسعى لـ «أن نكون منظمة فاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، ويجد المتطوعون فيها بيئة جاذبة، وتنمية لقدراتهم، وإشادة بجهودهم، وإسهاماً لنهضة مجتمعهم»

آلية إشراك المتطوعين:

وسعيًا لتحقيق هذه الرؤية فإن منظمتنا 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 مع التركيز على فئة الشباب واستثمار المؤثرين منهم في نشر وتفعيل قيمة التطوع

رئيس مجلس الإدارة/ الأمين العام
علي محمد مسفر الزهراني

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 مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواء 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
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 المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة وللمدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يوضح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
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 التعريفى	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفى مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.
القالب التعريفى	هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفى 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).

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.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرفي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
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 تطوَّع بها بالفعل.

نطاقات كيان التطوع



أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والإجراءات:

السياسة 1

تلتزم المنظمة بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المنظمة

السياسة 2

تعتمد المنظمة كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات المنظمة، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)

الإجراءات

1. تقوم **الإدارة التنفيذية** في المنظمة بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين.

2. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين لدى **مدير وحدة التطوع** بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.

3. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.

4. يقوم **مدير التطوع + رؤساء الأقسام** بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفضلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.

5. تقوم **إدارة المنظمة** بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات المنظمة وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.

6. تتيح **المنظمة** السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

السياسة:

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

الإجراءات

- 1- تقوم **وحدة 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 المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة.
- 2- تبين **إدارة المنظمة** لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والمنظمة بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- 3- تشرك **إدارة المنظمة** العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

3. اختيار منسق / مدير التطوع

السياسة

تكلف المنظمة 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 المنظمة (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى

الإجراءات

- 1- تختار المنظمة منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (2) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة
- 2- يقوم **المدير التنفيذي** بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

السياسة

تلتزم المنظمة بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)

الإجراءات

توفر المنظمة 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

السياسة 1

تقوم **وحدة التطوع** بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر. (*)

السياسة 2

تؤمن المنظمة بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية

الإجراءات

1. يقوم **مدير التطوع** مع إدارة المنظمة بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في المنظمة رقم (3).
2. يكتب **المشرف الفني + مدير التطوع** المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات المنظمة.
3. يحدد **المشرف الفني** المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (4).
4. يحدد **مدير التطوع** 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، ك اكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).

7. يحدد **المشرف الفني** الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
8. يدرس **المشرف الفني** 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.
01. تنشر **المنظمة** فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

1. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

السياسة

تعتمد المنظمة وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

الإجراءات

- 1- يحدد **مدير العلاقات العامة بالتنسيق مع مدير التطوع** بالمنظمة 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.

2. تحديد الإجراءات التأديبية

السياسة

تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة. (*)

الإجراءات

- 1- تقوم اللجنة التنفيذية مع مدير التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- 2- تقوم اللجنة التنفيذية مع مدير التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار حدوثها من المتطوعين.
- 3- تحدد اللجنة التنفيذية مع مدير 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.

ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

السياسة 1

تطلب المنظمة المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها

السياسة 2

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

الإجراءات

- 1- يقوم **مدير التطوع** بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
- 2- تعتمد **المنظمة** 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 الإجراءات الموصى به من الجهات المعنية.

2. حماية خصوصية المتطوعين

السياسة

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

3. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

السياسة

تعتمد المنظمة آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين

الإجراءات

- 1- يقوم **مدير التطوع بالتعاون مع المشرف الفني** بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- 2- تستثمر **المنظمة** 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

تُعرّف المنظمة جميع المتطوعين الجدد بالمنظمة ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام المنظمة والعاملين فيها.

الإجراءات

1. يحدد **مدير التطوع** 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

السياسة

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

الإجراءات

- 1- يقوم **مدير التطوع** بالتعاون مع المشرف الفني بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (8).
- 2- يحدد **مدير التطوع** بالتعاون مع المشرف الفني 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 تتناسب 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.

السياسة 1

تعتمد المنظمة آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة. (*)

السياسة 2

تبلغ المنظمة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)

الإجراءات

1. يُعلم **مدير التطوع** المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنون 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 والمعنين 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.
11. 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 الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

2. أحقية رفض المتطوع المطالب:

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 ويراهها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن ثلاثة أيام
- 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

السياسة 1

تقوم المنظمة بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)

السياسة 2

تقوم المنظمة 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 المتوقعة 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

السياسة 1

تقوم المنظمة بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية

السياسة 2

تعقد المنظمة اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات

1. تقوم **إدارة المنظمة** بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.
2. يعمل **المدير التنفيذي بالتعاون مع مدير التطوع** بالمنظمة على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
3. تقوم **الإدارة التنفيذية** بالمنظمة على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
4. تشرك **المنظمة** العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

5. التغذية الراجعة

السياسة 1

تقوم المنظمة بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

السياسة 2

تُبَلِّغ المنظمة المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

السياسة 3

تعتمد المنظمة آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات

1. يقوم **مدير التطوع** 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 تعتمد عليه المنظمة 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. يعمل **قسم العلاقات العامة بالتعاون مع مدير 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.

سادسا: التقدير والتكريم

السياسة

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم. (*)

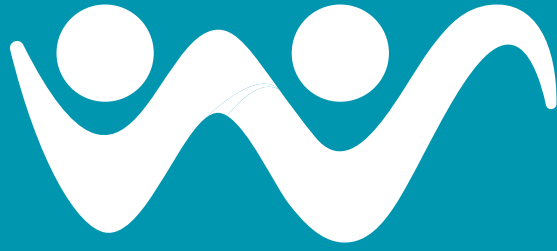
الإجراءات

1. تقوم إدارة التطوع باحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون وفق نموذج تقييم أداء المتطوع المطور – نموذج (7) مع رفعها وتوثيقها في المنصة الوطنية للعمل التطوعي
2. تقدم إدارة التطوع شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة شكر متطوع رقم (12)
3. تقوم إدارة التطوع وفقاً لآلية التكريم والتقدير المعتمدة في الجمعية بتقدير جهود المتطوعين والفرق التطوعية من منسوبيها أو غيرهم وتقديم المحفزات الملائمة لتحفيز المتطوعين تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد وعملاً بمبدأ الشفافية ووفق المعايير المحددة والأدوات المتنوعة لتكريم المتطوعين (نموذج رقم 16).
4. تقوم إدارة التطوع بالتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة بتنظيم فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي
5. تقوم العلاقات العامة بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على عبر قنوات التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني.

تقوم **العلاقات العامة** 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

رقم النسخة	المنصب	مسؤول التحديث	تاريخ التحديث
2	مدير التطوع	عثمان حسين حكمي	2023/7/16





جمعية قمم الشبابية
Qimam Association for Youth