

# السياسات والإجراءات لشؤون المتطوعين

## لجمعية التنمية الأهلية بحي النسيم



## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
2	فهرس المحتويات
3	المقدمة
4	التعريفات
5	أولاً: التخطيط والتعزيز
8	ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب
11	ثالثاً: الفرز والتسكين
13	رابعاً: التوجيه والتدريب
15	خامساً: الدعم والإشراف
21	سادساً: التقدير والتكريم
22	اعتماد مجلس الإدارة

## المقدمة

لحرص الجمعية الشديد على حماية حقوق المتطوعين، والعناية بهم، وحتى يكون التعامل معهم وفق سياسات ، وضوابط، وإجراءات معتمدة، يرجع إليها رئيس وحدة التطوع، وتوضح التزامات الجمعية تجاه المتطوعين، تم إنشاء هذا الملف الخاص بالسياسات والإجراءات، مقسمة على مراحل التطوع الستة:

1- التخطيط والتعزيز.

2- تصميم الفرص والاستقطاب.

3- الفرز والتسكين.

4- التوجيه والتدريب.

5- الدعم والإشراف.

6- التقدير والتكريم.

ولا يحق لرئيس وحدة التطوع الخروج عن هذه السياسات والإجراءات، إلا بموافقة مجلس الإدارة على ذلك، ووفق شروط وظروف خاصة، وعلى أن يتم مراجعة هذه السياسات والإجراءات بشكل دوري؛ حتى تحقق دورها في تمكين التطوع في الجمعية.

والله ولي التوفيق ، ،

## التعريفات

تدل المصطلحات والعبارات الآتية - أينما وردت في هذه اللائحة - على المعاني المبينة أمام كل منها :

م	العبرة	المعنى
1	الجمعية	هي جمعية التنمية الأهلية بالنسيم.
2	مجلس الإدارة	هو مجلس إدارة الجمعية، المعتمد أعضائه من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
3	اللجنة العليا	هي لجنة معتمدة من مجلس الإدارة، تحت رئاسة رئيس مجلس الإدارة، وعضوية كل من: عضوين من أعضاء مجلس الإدارة، والمدير التنفيذي، وعضوين من رؤساء الأقسام، تهتم بالتخطيط، ورسم السياسات، واتخاذ القرارات المفوضة لها من مجلس الإدارة.
4	المجلس التنفيذي	هو مجلس معتمد من مجلس الإدارة، تحت رئاسة المدير التنفيذي، وعضوية رؤساء الأقسام، وله السلطة التنفيذية في الجمعية، وللمدير التنفيذي إدخال من يريد حسب الحاجة.
5	وحدة التطوع	هي الجهة المسؤولة عن إدارة شؤون المتطوعين في الجمعية.
6	المتطوع	هو الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع الجمعية بدون مقابل وبدون إكراه.
7	النماذج	هي نماذج وحدة التطوع المعتمدة، وفق المعيار الوطني السعودي للتطوع.

## أولاً: التخطيط والتعزيز

### أ. إعداد السياسات والإجراءات:

#### • السياسات:

- ✓ تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاته ورؤيته لإشراك المتطوعين، ونشرها داخليًا وخارجيًا، ويتم تضمينها في مستندات، وأدلة، ومواقف الجمعية.
- ✓ تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجاتها، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.
- ✓ تعتمد الجمعية آلية واضحة لمراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بالتطوع، وخدمة المتطوعين.

#### • الإجراءات:

- 1- يقوم المجلس التنفيذي في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
- 2- تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لأحد منسوبي الجمعية، بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخليًا وخارجيًا.
- 3- يسهم رؤساء الأقسام الموازية، والمتطوعون الحاليون والسابقون، في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات، من خلال ورش عمل، أو لقاءات مباشرة.
- 4- تقوم وحدة 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.
- 5- تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات، بما تتوافق مع توجهات الجمعية، وقيمتها المؤسسية، وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص، والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
- 6- تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع، وتؤكد من استيعابهم وفهمهم، وتحثهم على تطبيقه وتطويره.
- 7- تراجع وحدة التطوع السياسات والإجراءات التطوعية، وآلية إشراك المتطوعين سنويًا، وبشكل لجنة للمراجعة، تضم مزيجًا من الموظفين والمتطوعين؛ للوصول إلى لائحة أكثر مناسبة للمتطوعين والجمعية، ومن ثم رفعها للجنة العليا؛ لمراجعتها واعتمادها.



8- تجري وحدة التطوع التقييم الذاتي، والمقدم من قبل "إدامة" كل (6) ستة أشهر؛ حتى يعرف مدى قرب الجمعية من الممارسات التطوعية الصحيحة.

## ب. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

### • السياسة:

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

### • الإجراءات:

1- تقوم إدارة 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.

2- تبين إدارة 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.

3- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف وحدة التطوع، وتصميم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

## ت. اختيار منسق / مدير التطوع:

### • السياسة:

✓ تكلف الجمعية مسؤولية إدارة وحدة التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به، ويتضمن عمليات إدارة التطوع، ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية، ولا يختلف عن أقسام الجمعية الأخرى.



### • الإجراءات:

- 1- تختار الجمعية منسقًا أو مديرًا لوحدة التطوع، وتُسند إليه مهامًا وواجبات وصلاحيات، تُضمّن في «نموذج رقم (2) بطاقة الوصف الوظيفي»، ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- 2- يقوم المجلس التنفيذي بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية، ويتم اعتماده ونشره.

## ث. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

### • السياسة:

- ✓ تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية؛ لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

### • الإجراء:

- 1- توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية؛ لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية، وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

## ثانيًا: تصميم الفرص والاستقطاب

### أ. تصميم الفرص التطوعية:

#### • السياسات:

- ✓ تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً للمهام والمهارات المطلوبة من المتطوع، والتي تلي 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.

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

#### • الإجراءات:

- 1- تقوم وحدة التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين، لجميع الأقسام، وفق «نموذج رقم (3) تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية».
- 2- تُكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية.
- 3- تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع؛ لأداء المهام المطلوبة، وفق «نموذج رقم (4) تصميم الفرص التطوعية».
- 4- تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك.
- 5- تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع؛ للقيام بمهامه، كالتوجيه، والتدريب، وسداد النفقات، والمواصلات، ... إلخ.
- 6- تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة، سواء أكانت على المتطوع مباشرة، أم غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين.
- 7- تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة، وإيجاد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام في الفرص المستمرة.
- 8- دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع، واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
- 9- تنشيط الجمعية فرصًا تطوعية، تشمل أكبر شريحة من المتطوعين، بما يحقق أهدافها.

#### ب. التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

#### • السياسة:

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



### • الإجراءات:

- 1- تحدد وحدة التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة؛ لتسويق الفرص التطوعية، واستقطاب المتطوعين.
- 2- تستخدم وحدة التطوع الوسائل المناسبة، والتي تم تحديدها مسبقًا؛ لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

### ت. تحديد الإجراءات التأديبية:

#### • السياسة:

- ✓ تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر من المتطوع، ولا يتغاضى عن ذلك لكونه متطوعًا؛ إدراكا منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.

#### • الإجراءات:

- 1- تقوم الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات، والعقوبات المترتبة عليها، والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- 2- تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات، حسب تأثيرها، وتكرار صدورها من المتطوعين.
- 3- تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية، أو العقوبات، في حق المتطوعين المخالفين.
- 4- تخطر الجمعية جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة، بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف، إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.
- 5- تطلع الجمعية المتطوع على لائحة المخالفات والعقوبات وذلك قبل انضمامه للعمل التطوعي.



## ثالثًا: الفرز والتسكين

### أ. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين:

#### • السياسات:

- ✓ تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة، والمتطوعين المحتملين؛ لتنفيذها.
- ✓ تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، وأقامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

#### • الإجراءات:

- 1- تقوم وحدة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية؛ للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
- 2- تتأكد الجمعية من المتطوع من ضمن المسجلين في منصة العمل التطوعي والمعتمدة من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ووزارة الداخلية.

### ب. حماية خصوصية المتطوعين:

#### • 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- تقوم وحدة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- 2- تخصص وحدة 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.

ت. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

• 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.

• الإجراءات:

- 1- تقوم إدارة الجمعية 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.



## رابعًا: التوجيه والتدريب

### أ. التوجيه والتعريف:

#### • السياسة:

- ✓ تُعد وحدة التطوع في الجمعية خطة؛ لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية، ودورها في خدمة المجتمع، وتعريفهم بأقسام الجمعية والعاملين فيها.

#### • الإجراءات:

- 1- يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد، وفق «نموذج رقم (7) تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد».
- 2- تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، والأدلة، أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون، مثل: دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي، ... إلخ.
- 3- يصبح مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة؛ لتعريفهم بمرافق الجمعية.

### ب. التدريب والتطوير:

#### • السياسة:

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

#### • الإجراءات:

- 1- تقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق «نموذج رقم (8) تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين».

- 2- تحدد وحدة 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 تتناسب مع المتطوعين، والبدء بالتنفيذ.
- 3- تقوم وحدة 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

### أ. الشكاوى، والتظلمات، والتصرف مع الحالات غير اللائقة:

#### • السياسات:

- ✓ 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.
- ✓ 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، كما يتم تبيين الخطوات، والإجراءات، 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 رقم (10) الشكاوى والتظلم» يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم، فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
- 4- تكوّن وحدة التطوع لجنة محايدة؛ لدراسة موضوع التظلم.



- 5- يتم تحديد موعد؛ لعقد اجتماع بين المتطوع، والمعنيين بالتظلم، خلال (2) يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
- 6- يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال (2) يومين من تاريخ الاجتماع، يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحًا 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 طعنًا رسميًا خلال (2) 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 خلال (2) يومين.
- 10- يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال (2) يومين من صدور قرار الطعن.
- 11- 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 الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع، والفرصة التطوعية.

## ب. 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، وأخذة بعين الاعتبار.

### • الإجراءات:

- 1- يقدم المتطوع إشعارًا بخصوص عدم قدرته على أداء إحدى المهام، أو المسؤوليات التي تُسند إليه، ويراهم لا تتناسب مع قدراته، ونطاق فرصته التطوعية.



- 2- يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة؛ لتنفيذ الفرصة، أو المهام المطلوبة.
- 3- يُبلغ المتطوع بالتحديثات، والإجراءات المترتبة على طلبه.

## ت. الدعم المالي والإشراف الفني:

### • السياسات:

- ✓ 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.
- ✓ تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به، والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع، أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

### • الإجراءات:

- 1- يقوم مسؤول 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 المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة، أو عدمها.
- 4- يقوم المتطوع بتعبئة «نموذج طلب تعويض مصروفات»، وإرفاق متطلباته، كالفواتير، ونحوها، وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني)؛ لطلب التعويض، وفق «نموذج رقم (9) تعويض عن مصروفات».

### ث. تطوير مهارات المشرفين، ومناقشة قضايا المتطوعين:

#### • السياسات:

- ✓ تقوم الجمعية بتزويد رؤساء الأقسام، بالمعارف والمهارات اللازمة، والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
- ✓ تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة موضوعات التطوع، ومؤشر الأداء، خلال تلك الاجتماعات.

#### • الإجراءات:

- 1- تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع، الذي تقدمه وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية، أو جهة مماثلة.
- 2- تعمل وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين، ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
- 3- تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء وحدة التطوع، ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات، والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
- 4- تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لوحدة التطوع.

### ج. التغذية الراجعة:

#### • السياسات:

- ✓ تقوم وحدة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري، ومستمر.



- ✓ تبلغ وحدة التطوع بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر، والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
- ✓ 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 وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة، وتقييم أداء المتطوع، باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
- 2- يقوم مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة «نموذج رقم (11) 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.
- 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

### • 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 الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين، على قنوات التواصل الاجتماعي، وموقعها الإلكتروني.
- 2- تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
- 3- تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة، وفق معايير محددة، وأدوات متنوعة، لتكريم المتطوعين بصفة دورية؛ تقديرًا لجهودهم، وتشجيعًا لجذب متطوعين جدد.
- 4- تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين؛ تقديرًا لجهودهم، واعترافًا بإنجازاتهم، وفق «نموذج رقم (12) شهادة متطوع».
- 5- تقوم وحدة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير، ... إلخ)، وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
- 6- تقيم الجمعية فعالية؛ لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد السياسات والإجراءات لشؤون المتطوعين لجمعية التنمية الأهلية بالنسيم في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الأولى لعام 2021م المنعقدة بتاريخ 1444/10/12هـ الموافق 2023/05/02 م