

دليل

السياسات والإجراءات

لوحة التطوع بجمعية مراكز الأحياء

بمنطقة مكة المكرمة



المستوى الثاني

بطاقة تعريف		
الهدف من الدليل	<p>١- تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل إدامة، وآلية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في قضايا التطوع</p> <p>٢- مساندة مستشار إدامة في تصميم دليل خاص بالمنظمة يجمع السياسات والإجراءات المتعلقة بالتطوع</p> <p>٣- يعتبر مرجع لمنسق/مدير وحدة التطوع لإضافة أو تعديل السياسات والإجراءات في المنظمة أو اختيار السياسات الرئيسية ووضعها في دليل المتطوع</p>	
المعنيون	<p>١- مستشارو إدامة</p> <p>٢- مدراء التطوع</p>	
رقم الإصدار	السادسة	تاريخ الإصدار
		١٤٤٠/١٢/٤ هـ

مصطلحات الدليل:

إدامة	الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات
المعيار الوطني (إدامة)	هو عبارة عن ٩ مؤشرات و ٤٢ ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقيس مدى استعداد المنظمة لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين
مؤشرات إدامة	هي المؤشرات التسعة في معيار إدامة
ممارسات إدامة	هي الممارسات ال ٤٢ الفعلية التي يفترض وجودها داخل بيئة التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات
مستشار إدامة	الشخص المؤهل لتأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات وفقاً للمعيار الوطني (إدامة)، والذي اجتاز برنامج التأهيل وكذلك اجتاز تأسيس وحدة تطوع واحدة على الأقل
مستشار أول في إدامة	هو من كان مستشاراً في إدامة ووفى بالمتطلبات وحقق جدارات (المستشار الأول)
العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير 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
المنظمة	هي المؤسسة أو الكيان الاعتباري المعني باستيعاب وحدة التطوع سواء كانت في القطاع العام أو الخاص أو غير الربحي
الموظف	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في المنظمة بدوام كامل ويحصل على مقابل مادي
المتعاون	الشخص (رجل أو امرأة) الذي يعمل في المنظمة بدوام جزئي ويحصل على مقابل مادي
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم جهده معيّن مع منظمة ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبدول في عضوية الجمعية

العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في المنظمة	
كل من يؤثر أو يتأثر بالتطوع داخل المنظمة أو خارجها بشكل مباشر أو غير مباشر مثل (الوزارة المشرفة على التطوع، الجهة المانحة، المجتمع، المتطوع، المنظمة، إدامة)	أصحاب المصلحة في التطوع
هو معيار يوضح الوظائف الرئيسية التي يجب أن يقوم بها مدير التطوع ويوصف بمعايير الأداء المثلى التي يجب مراعاتها عند تنفيذ المهام في العمل، جنباً إلى جنب مع السمات المتعلقة بالمعرفة والفهم	المعيار الوظيفي (الجدارات الوظيفية) لمدير التطوع
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 للمتطوع
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	الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير التطوع
دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يُوضَّح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها	دليل المتطوع
دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة	دليل وحدة إدارة التطوع
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	أداة إدارة الفرص التطوعية
هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة	الملف التعريفي
هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع	القالب التعريفي
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	أداة قياس العائد الاقتصادي

التطوعي	
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير)
برنامج تأهيل مدراء التطوع	برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في المنظمات وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني (إدامة)
برنامج تأهيل مستشاري إدامة	برنامج يقوم على أساس تأهيل مجموعة من الأشخاص المؤهلين ليصبحوا مستشارين معتمدين في تأسيس وحدات إدارة التطوع في المنظمات وفق المعيار الوطني (إدامة)
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 شرعي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية
كيان إدارة التطوع	هو وحدة أو قسم أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي للمنظمة حسب مستوى إدامة
العاملون في التطوع	هم جميع من يعمل في كيان إدارة التطوع سواء في الإدارة الرئيسية أو في فروع المنظمة الأخرى
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

السياسات والإجراءات:

السياسة	١,١,١
تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، وتقوم على نشرها داخلياً وخارجياً بوسائل مبتكرة وفاعلة، ويتم تضمينها في أدلة ومواقع الجمعية المختلفة	
السياسة	١,١,٢
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية وأهدافها، وتلتزم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة التطوع (أو من يقوم مقامها) في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين	
٢. تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية المنظمة في إشراك المتطوعين لإدارة التطوع بالتعاون مع إدارة التواصل المؤسسي بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً	
٣. يسهم مديرو وحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية ومديرو الإدارات والأقسام والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة	
٤. تقوم إدارة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية بتحقيق جميع نطاقات التطوع الستة	
٥. تقوم إدارة الجمعية (أو من يقوم مقامهم) بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما يتوافق مع أهداف وتوجهات الجمعية وقيمتها المؤسسية وبما يضمن تحقيق تكافؤ الفرص والتنوع الفاعل في تحديد الأدوار التطوعية	
٦. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع داخلها وخارجها وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقها وتطويرها	

السياسة	١,٢,١
تبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين لديها وتبين لهم أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها وتقوم على مساندتهم وتقديم الدعم اللازم لهم لتحقيق الأهداف المنشودة	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة الجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات في مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتبنى العاملون إشراك وتفعيل المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها	
٢. تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين لديها الدوافع والأسباب من إشراك وتفعيل المتطوعين وتوضح العوائد المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب وآليات فاعلة ومتنوعة مثال (اللقاءات الدورية، منشورات في وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها)	
٣. تحرص إدارة الجمعية على إشراك العاملين لديها في تطوير أهداف إدارة التطوع وتصميم عدد من الفرص التطوعية	

السياسة	١,٣,١
تكلف الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد/ فريق متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم اعتماده من قبل مجلس إدارة الجمعية (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات وأقسام الجمعية الأخرى	
الإجراءات	
١. تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لإدارة التطوع وتسنده له مهاماً وصلاحيات تُضَمَّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي المعتمد ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية	
٢. يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) بإضافة إدارة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره	

السياسة	١,٤,١
تلتزم الجمعية بتأمين جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بتنفيذ فرصهم التطوعية	
السياسة	١,٤,٢
تُدْرَج الجمعية ضمن خطتها السنوية أهدافاً تتعلق بإشراك المتطوعين، وتخصص الموارد البشرية والمالية اللازمة لتنفيذها ويتم متابعتها وتطويرها بشكل مستمر	
الإجراءات	
١. توفر الجمعية الموارد والمواد اللازمة بمختلف أنواعها (مالية أو عينية) الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات التطوعية والمتضمنة	

في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها
٢. تعمل الجمعية على وضع أهداف تتعلق بالتطوع ضمن الخطة السنوية للجمعية وتقوم بمراجعتها دورياً تعمل إدارة التطوع بوضع خطة تشغيلية لتحقيق الأهداف المتعلقة بالتطوع وتعمل على تنفيذها

١,٥,١	السياسة
توظف الجمعية وسائل التقنية الحديثة والفاعلة في التعريف ببرامج التطوع بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين، وتتخذ كافة الاجراءات الإدارية التي تضمن تحقيق ذلك	
١,٥,٢	السياسة
تقوم الجمعية بمتابعة وتطوير وسائلها التقنية بشكل دوري بما يزيد من فاعلية المتطوعين وتحسين تجربتهم التطوعية	
الإجراءات	
١. تستثمر إدارة الجمعية في البحث والرصد للتقنيات الحديثة وتحدد القنوات والوسائل المناسبة التي تخدمها في إدارة وتفعيل المتطوعين	
٢. تقوم إدارة التطوع بالعمل على توظيف الوسائل التقنية المناسبة في نشر رؤيتها تجاه المتطوعين، وأيضاً نشر إسهاماتهم وجهودهم	
٣. تقوم إدارة التطوع بتسويق الفرص التطوعية بطرق تقنية مبتكرة تضمن وصول فاعل في نشرها لدى المتطوعين	
٤. تقوم إدارة التطوع بقياس كفاءة وفاعلية الوسائل التقنية المستخدمة في إشراك المتطوعين، والعمل على تطويرها	
٥. تقوم الجمعية بتحديث صفحاتها وموقعها الإلكتروني الخاص بالمتطوعين بشكل دوري ومستمر، وتتفاعل مع الأسئلة والاستفسارات والتعليقات التي تصلها بشكل مباشر	

١,٦,١	السياسة
تقوم الجمعية بتطبيق إجراءات محددة بشكل دوري لمراجعة عملية إشراك المتطوعين والتأكد من فاعليتها وكفاءتها، بما في ذلك مراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة المتطوعين	
الإجراءات	
١. تعمل إدارة الجمعية على عقد لقاءات دورية أو ورش عمل لمناقشة عملية إشراك المتطوعين وتدعو أصحاب المصلحة في التطوع لإشراكهم وأخذ آرائهم ومقترحاتهم بهدف تحسين عملية تجربة المتطوعين في الجمعية	
٢. تقوم إدارة التطوع بمراجعة دليل السياسات والإجراءات وقياس مدى كفاءته وفاعليته والعمل على تطويره وتحسينه دورياً	
٣. تحدد الجمعية مواعيد دورية لمراجعة نماذج وأدلة المنظمة المطبقة في عمليات إشراك المتطوعين	

٢,١,١	السياسة
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجاتها، كما توضح 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	
٢,١,٢	السياسة
تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية	
٢,١,٣	السياسة
تسعى الجمعية لتكييف المهام الموجودة في الفرص التطوعية لتناسب مع تنوع احتياجات وقدرات وإمكانات الأفراد الراغبين في التطوع لديها	
٢,١,٤	السياسة
تلتزم الجمعية بمعايير الشفافية والوضوح مع المتطوعين المحتملين، وذلك عبر توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات حول طبيعة الفرصة التطوعية ومتطلباتها في الإعلان، وتوفير الدعم والتوجيه الذي يحتاجه المتطوعون المحتملون أثناء عملية التسجيل	
٢,١,٥	السياسة
تلتزم الجمعية عند تنفيذ إجراءات الاستقطاب والتسكين بمراعاة الاحتياجات الفردية للمتطوعين وطبيعة الفرصة التطوعية، وتحديث ذلك كلما دعت الحاجة لذلك	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة التطوع مع مديري وحدات التطوع في المراكز التابعة لها بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية	
٢. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتحديد المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجاتها	
٣. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية	
٤. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية	
٥. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ)	
٦. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كالتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين)	
٧. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام	
٨. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بدراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه	

المخاطر
٩. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها
١٠. تعمل الجمعية على تكييف الفرص التطوعية مراعيةً احتياجات وقدرات وإمكانات المتطوعين والتي تضمن إشراكهم
١١. تدرس الجمعية احتياجات المتطوعين الفردية وطبيعة الفرصة التطوعية وتقوم بتحديد إجراءات خاصة للاستقطاب بما يتناسب معهما

٢,٢,١	السياسة
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية	
الإجراءات	
١. تحدد إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين	
٢. تستخدم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين	

٢,٣,١	السياسة
تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية المناسبة تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع بما يحفظ حقوق الجمعية والمتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً إدراكاً منها بأن المتطوع يمثلها	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية	
٢. تقوم إدارة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين	
٣. تحدد إدارة التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين	
٤. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد لائحة المخالفات والإجراءات المخصصة لها بما يحفظ حقوق الجمعية والمتطوعين ولا تؤثر سلباً في مصلحة الجمعية والمتطوع	
٥. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك	

السياسة	٣,١,١
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها	
السياسة	٣,١,٢
تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة التطوع ببناء نموذج تسجيل المتطوعين بما يضمن كافة البيانات والمعلومات الأساسية للمتطوعين للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية	
٢. تقوم إدارة التطوع (أو من يقوم مقامها) بالتواصل مع الجهات ذات العلاقة للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك	

السياسة	٣,٢,١
تقوم الجمعية باستكشاف دوافع المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية وتحليل أسباب تقدمهم للفرصة التطوعية من خلال الوسائل الفاعلة والمتنوعة (لقاءات مباشرة، استبانات، تحليل للدوافع، وغيرها)	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة التطوع في الجمعية بعد عملية الفرز بالرصد والتعرف على دوافع ورغبات المتقدمين من المتطوعين ومن ثم العمل على تحليلها واستثمارها في استدامة مشاركتهم التطوعية	
٢. تقوم إدارة التطوع بتحديد الوسائل والأدوات الفاعلة والمناسبة لكتابة دوافع المتطوعين المكتشفة أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية	

السياسة	٣,٣,١
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	
١. تقوم إدارة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين لديها ولا تسمح بالاطلاع عليها إلا بإذن مسبق من إدارة الجمعية وفق الضوابط والشروط	
٢. تطلب إدارة التطوع إذن م المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم	

السياسة	٣,٤,١
تعتمد الجمعية آلية مناسبة للتواصل مع المتطوعين الذين لم يتم قبولهم في الفرصة التطوعية وتقوم على إبلاغهم بالاعتذار مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بإبلاغ المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة والوسيلة المناسبة	
٢. تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى التي تتلاءم مع قدراتهم وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إليها وتساهم في التنسيق بينهم	

السياسة	٤,١,١
تقوم الجمعية بإطلاع المتطوعين على كافة الفرص التطوعية المتوفرة لديها بطريقة تضمن وضوحها وحرية الاختيار المناسب لهم	
الإجراءات	
١. تعرض إدارة التطوع كافة الفرص التطوعية والمهارات والسلوكيات التي تتطلبها بحسب ما هو مبين في الفرصة التطوعية قبل تسكينهم فيها	
٢. تتيح إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية حرية اختيار المتطوعين في المشاركة في الفرصة التطوعية المناسبة لهم	

السياسة	٤,٢,١
تعد إدارة التطوع في الجمعية خطة فاعلة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارتها وأقسامها والعاملين فيها	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة التطوع في إعداد الملف واللقاء التعريفي بالجمعية الذي يضمن تعرف المتطوعين على الجمعية بشكل كاف	
٢. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتزويد كل متطوع جديد بالملف التعريفي أو الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، ميثاق التطوع، الخ).	
٣. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتنفيذ اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد	

السياسة	٣,٣,١
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى إدارة التطوع والعاملين معه في التطوع	
السياسة	٣,٣,٢
تتيح الجمعية فرصاً للمتطوعين الفاعلين في تطوير مهاراتهم وقدراتهم، من خلال برامج تطويرية تمكنهم من رفع كفاءتهم ومواهبهم لتنفيذ فرص تطوعية متقدمة	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق النموذج المعتمد في تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين	
٢. تحدد إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية 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	
٣. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف لها	
٤. تحدد إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية آلية لترشيح المتطوعين الفاعلين على فرص تطويرية تساهم في تطوير قدراتهم ومهاراتهم	
٥. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية في تمكين المتطوعين المرشحين في الحصول على الدورات والتأهيل المناسب لهم والمعتمدة من إدارة الجمعية	

السياسة	٥,١,١
تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة التطوع، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة والتي تضمن وضوحها لهم	
السياسة	٥,١,٢
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها	
الإجراءات	
١. يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى	
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفتي) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي	
٣. 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 المعتمد ويرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع	
٤. تكون إدارة التطوع لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم	
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم	
٦. 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	
٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل	
٨. 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	
٩. 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	
١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن	
١١. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مدير 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	

السياسة	٥,٢,١
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق الفرصة التطوعية ومسؤولياته أو قدراته، وعلى مدير التطوع التعامل مع هذا الرفض بجديّة وأخذّه بعين الاعتبار	
الإجراءات	
١. يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية	
٢. يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة	
٣. يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه بعد دراسته واتخاذ الإجراءات	

السياسة	٥,٣,١
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي يحتاجها المتطوع للقيام بمهامه في الفرصة التطوعية، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية	
السياسة	٥,٣,٢
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية الحصول عليه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية	
السياسة	٥,٣,٣
تتبنى الجمعية آلية مرنة ومتنوعة وفاعلة في الإشراف والمتابعة للمتطوعين أثناء تنفيذ الفرص التطوعية والتي تضمن رصد احتياجاتهم والعمل على تقديم الدعم المناسب لهم فردياً أو جماعياً بما تقتضيه الفرصة التطوعية	
السياسة	٥,٣,٤
تُشرك الجمعية المتطوعين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية إدارة المتطوعين، وبكل ما يرتبط بها من سياسات وإجراءات ونماذج وغيرها، وتتيح لهم الفرصة لإبداء آرائهم في طبيعة عمل المنظمة	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية 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	
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها	
٣. يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها	
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات المعتمد	
٥. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتحديد العوامل المتعلقة بالفرصة التطوعية والتي ستؤثر على طبيعة نشاط	

- الإشراف والمتابعة وتساهم في التعرف على احتياجاتهم (مدة الفرصة التطوعية، آلية الإشراف، تنفيذ الفرصة التطوعية وغيرها)
٦. يتم تصنيف المتطوعين حسب احتياجاتهم للدعم والإشراف والعمل على بناء الأدوات الفاعلة والمناسبة لتقديم الدعم لهم
 ٧. يتم اعتماد الوسائل والأدوات المناسبة للدعم والإشراف على المتطوعين وإبلاغ كل من له علاقة بالمتطوعين وتمكينهم من تقديمها لهم.
 ٨. تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية في إشراك المتطوعين وأخذ آرائهم ومقترحاتهم في عملية التوجيه والإشراف ويتاح لهم الفرصة في المشاركة باتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة التطوع والجمعية

٥,٤,١	السياسة
تقوم الجمعية بتزويد مديري وحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية	
٥,٤,٢	السياسة
تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في أحد برامج تأهيل مدراء التطوع (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 أي جهة مماثلة)	
٢. تعمل إدارة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم	
٣. تقوم إدارة الجمعية على متابعة أداء إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجنده الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة	
٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لإدارة التطوع	

٥,٥,١	السياسة
تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بتقييم أداء المتطوعين من خلال أدوات قياس فاعلة، وتقوم بتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة لهم بشكل دوري ومستمر	
٥,٥,٢	السياسة
يبلغ إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها	
٥,٥,٣	السياسة
تعتمد الجمعية آلية فاعلة للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنجزوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية	

الإجراءات
١ . يقوم مدير إدارة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية
٢ . يقوم مدير إدارة التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية
٣ . يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام
٤ . تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة
٥ . تعمل إدارة الجمعية على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع فيها

السياسة	٦,١,١
تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبيها بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.	
الإجراءات	
١ . تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني	
٢ . تعمل إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية على بناء آلية لتسجيل الساعات التطوعية للمتطوعين بما يضمن لهم حقهم في توثيقها	
٣ . تقوم إدارة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة فاعلة ومحفزة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد	
٤ . تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج الشهادة المعتمد	
٥ . تقوم إدارة التطوع ووحدات التطوع في المراكز التابعة للجمعية باستثمار وتوظيف دوافع المتطوعين في التكريم والتقدير واختيار الوسائل المحفزة وفقاً لذلك	
٦ . تقييم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي	