

دليل السياسات والإجراءات قسم وحدة التطوع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في اجتماع الثاني عشر (رقم: ١/٢٧٩٠)
المنعقد بتاريخ ١٤٤٣/٠٩/٠٦ هـ الموافق ٢٠٢٢/٠٤/٠٧ م هذه السياسة
وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات والإجراءات إدلة قسم وحدة التطوع



بطاقة تعريف

الهدف من الدليل

- ١- تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل وحدة التطوع، وآلية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في قضايا التطوع.
- ٢- مساندة مدير وحدة تطوع في وجود دليل خاص بالجمعية يجمع السياسات والإجراءات المتعلقة بالتطوع.
- ٣- يعتبر مرجع لمدير إدارة التطوع في جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي .

المعنيون

- ١- جميع العاملين في التطوع بالجمعية .

رقم الإصدار الأول - تاريخ الإصدار - ١٤٤٣/٠٢/٢٢ هـ



● المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي وهو ينضم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات المنظمة، 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 (جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي تجاه كيان التطوع.

وينبغي أن تنظر جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنفَّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي في تأسيس قسمها الخاص بشؤون 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 بتطوعه 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 جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة ومدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي 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 جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي 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 جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفى مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.
القالب التعريفى	هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفى للمجتمع.
أداة قياس العائد	هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق



الاقتصادي التطوعي	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 والإشراف، 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 شرعي بين المتطوع وجمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي للفترة 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 بجمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي 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.
الجمعية	جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي





• نطاقات كيان التطوع



أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات:

1.1.1 السياسة

تلتزم جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المنظمة.

1.1.2 السياسة

تعتمد جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات المنظمة، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات

١. يقوم المدير التنفيذي في جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي بصياغة منطلقات ورؤية جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي لإشراك المتطوعين.
٢. تكليف مدير وحدة التطوع بمهمة نشر منطلقات ورؤية جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي في إشراك المتطوعين لدى جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
٤. يقوم المدير التنفيذي بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
٥. يقوم المدير التنفيذي بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي وقيمتها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٦. تتيح جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

1.2.1 السياسة

تتبنى جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.



الإجراءات

١. تقوم إدارة 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 جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة.
٢. تبين إدارة جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين وجمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
٣. تشترك إدارة جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

٣. اختيار منسق / مدير التطوع

1,3,1 السياسة

تكلف جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي 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 جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي الأخرى.

1,3,2 السياسة

تقوم إدارة الجمعية بتكليف إدارة الموارد البشرية بعمل مراجعة سنوية للوصف الوظيفي الخاص بمدير وحدة التطوع ورفع تقرير التوصيات والتعديلات والعمل على التغذية الراجعة.

الإجراءات

١. تختار جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتسد له مهاماً وواجبات وصلاحيات تضمن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة.
٢. يقوم المدير التنفيذي بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

1,4,1 السياسة

تلتزم جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

الإجراءات

١. يقوم مدير وحدة التطوع بوضع خطة تشغيلية وموازنة تقديرية لوحدة التطوع وفقا لمعطيات الجمعية وحاجتها من الفرص التطوعية ويتم اعتمادها من المدير التنفيذي.
٢. يقوم مدير وحدة التطوع بعمل موازنة سنوية ورفعها للمدير التنفيذي للمراجعة ويتم اعتمادها من المدير التنفيذي.
٣. توفر مدير وحدة التطوع المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها ويتم اعتمادها من المدير التنفيذي.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية

2.1.1 السياسة

تقوم جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان الترموي بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة 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.

2.1.2 السياسة

تؤمن جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان الترموي بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات

١. تقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان الترموي رقم (٣).
٢. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات المنظمة.
٣. يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).
٤. يحدد المشرف الفني من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
٥. يحدد المشرف الفني ومسؤول التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
٦. 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).

٧. يحدد المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
٨. يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
٩. يخطط مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
١٠. تنشر جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

2,2,1 السياسة

تعتمد جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

الإجراءات

١. يقوم مدير وحدة التطوع بالجمعية ب تسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين عبر القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي للجمعية
٢. يقوم مدير وحدة التطوع بمتابعة الاعلان عن الفرص التطوعية للتأكد من تفاعل المتطوعين معها وللتأكد من الاعداد المسجلة وفقاً للفرصة التطوعية.

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

3,1,1 السياسة

تطلب جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

3,1,2 السياسة

تتأكد جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.



الإجراءات

١. يقوم مدير وحدة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
٢. تعتمد جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية.
٣. إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن مدير وحدة التطوع يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصى به من الجهات المعنية.

٢. حماية خصوصية المتطوعين

3.2.1 السياسة

تقوم جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي 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- يقوم مدير وحدة التطوع في جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- يخصص مدير وحدة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٣- تطلب جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

3.3.1 السياسة

تعتمد جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات

- ١- تقوم إدارة وحدة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- ٢- تستثمر جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

٤. التعاون مع الفرق التطوعية

٣,٤,١ السياسة

تعتمد جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي في التعاون مع الفرق التطوعية وتفعيله وتطويره بمختلف المجالات في بيئة آمنة لتحقيق أهداف الجمعية، آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من الفرق التطوعية.

الإجراءات

- ١- تقوم إدارة وحدة التطوع بإبرام عقد اتفاقية تعاونية مع قائد الفرقة التطوعية لتحديد المهام والمدة وتلبية احتياج الجمعية.
- ٢- تستثمر جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي فرق التطوعية الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.
- ٣- يقوم مدير وحدة التطوع في جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف

4,1,1 السياسة

تُعرف جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي جميع المتطوعين الجدد بجمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي والعاملين فيها.

الإجراءات

١. يحدد مدير وحدة التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (٧) .
٢. يزود مدير وحدة التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ).
٣. يصحب مدير وحدة التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق المنظمة.

٢. التدريب والتطوير

4,2,1 السياسة

تسند جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التموي مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.

الإجراءات

- ١- يقوم مدير وحدة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٨).
- ٢- يحدد 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.
- ٣- يقوم 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

١. الإجراءات التأديبية والشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

5,1,1 السياسة

تتخذ جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التموي الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة.

5,1,2 السياسة

تعتمد جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التموي آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.

5,1,3 السياسة

تبلغ جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التموي المتطوعين أثناء تعريفهم بجمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التموي بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات

١. تقوم وحدة التطوع بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية ويتم اعتمادها من المدير التنفيذي.
٢. تقوم وحدة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين ويتم اعتمادها من المدير التنفيذي.
٣. تحدد وحدة التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين ويتم اعتمادها من المدير التنفيذي.
٤. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.
٥. يُعلم مدير وحدة 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.
٦. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٧. 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 (١٠) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٨. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٩. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
١٠. 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.
١١. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
١٢. 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.
١٣. 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.
١٤. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
١٥. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التتموي 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.



٢. 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 وأخذ به عين 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 قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن ٤٨ ساعة.
- ٢- يقوم مدير وحدة التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ٣- يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.

٣. الدعم المالي والإشراف الفني

5.3.1 السياسة

تقوم جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي 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 جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الإجراءات

- ١- يقوم مدير وحدة 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.
- ٢- إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقعة صرفها.
- ٣- يقوم مدير وحدة التطوع 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 رقم (٩).



٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

5,4,1 السياسة

تقوم جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

5,4,2 السياسة

تعقد جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات

١. تقوم إدارة جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.
٢. تعمل إدارة وحدة التطوع بجمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
٣. تقوم إدارة وحدة التطوع بجمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة واعتمادها من المدير التنفيذي
٤. تشترك جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

٥. التغذية الراجعة

5,5,1 السياسة

تقوم جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

5,5,2 السياسة

تبلغ جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

5,5,3 السياسة

تعتمد جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التمتي آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات

١. يقوم مدير وحدة التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢. يقوم مدير وحدة التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (١١) الذي تعتمده جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التتوي 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. يقوم مدير وحدة التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٥. تعمل مدير وحدة 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.

سادساً: التقدير والتكريم

6.1.1 السياسة

تقوم جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التتوي بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التتوي بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

الإجراءات

١. تقوم وحدة التطوع بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل إدارة وحدة التطوع على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم إدارة وحدة التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم وحدة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)
٥. يقوم وحدة التطوع باستخدام نموذج ملانم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
٦. تقيم إدارة التوجيه والتدريب فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

