

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
A'ABA ORPHANS' WELFARE SOCIETY IN ASIR

لائحة العمل التطوعية

لجمعية آباء لرعاية الأيتام

بمنطقة عسير

الفهرس

2	الفهرس
5	اعتماد السياسات والاجراءات
6	مقدمة
7	مصطلحات الدليل الرئيسية
9	الفصل الأول : دعم إشراك المتطوعين
9	نظرة الجمعية للتطوع
11	مكانة المتطوع
12	اشراك المتطوعين تعود بالنفع على الجميع
13	الفصل الثاني : الاستقطاب والتنسيب
13	التخطيط للاستقطاب والتنسيب
14	تطوير الفرص التطوعية
16	الإعلان عن الفرص التطوعية
17	تسويق الفرص التطوعية
18	المحتوى الإعلاني
19	الفرز والاختيار من المتقدمين
20	التحقق من مهارات المتقدمين
20	تسجيل المتطوعين والاتفاق معهم
21	الفصل الثالث : التوجيه
21	التخطيط والإعداد للتوجيه
22	تقديم التوجيه
24	الفصل الرابع : التعليم والتدريب والتطوير



24.....	تحديد الاحتياج التدريبي
25.....	وضع خطة التدريب
25.....	تنفيذ التدريب
26.....	تطوير عملية التدريب
28.....	الفصل الخامس : الإشراف والمتابعة والتقييم
28.....	التهيئة لعملية الإشراف
29.....	الإشراف على التنفيذ والأداء
30.....	مراجعة وتطوير الأداء
31.....	إدارة الأداء الاستراتيجية
32.....	الدعم والتحفيز
33.....	إدارة النزاعات في بيئة العمل
35.....	تقييم الخدمات التطوعية وأداء المتطوعين
36.....	إنهاء العقد أو لفت النظر بسبب سوء السلوك
38.....	مغادرة المتطوع العمل
40.....	الفصل السادس : التقدير والتكريم
40.....	نشر ثقافة التقدير والتكريم
40.....	التخطيط للتكريم والتقدير
42.....	الفروق بين المتطوعين
42.....	تنفيذ خطة التكريم
42.....	التعريف بمساهمات المتطوعين
43.....	تقييم وتطوير خطة التكريم والتقدير
45.....	الفصل السابع : الإدارة المالية
48.....	تحديد وصرف الحوافز والمكافآت
50.....	الفصل الثامن : الأمن والسلامة المهنية

- 50.....بيئة العمل
- 51.....تقييم وإدارة المخاطر
- 53.....المخاطر المتعلقة بالأشخاص
- 54.....الفصل التاسع : الشكوى والتظلم
- 56.....الفصل العاشر : التقنية

اعتماد السياسات والإجراءات

تم اعتماد السياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل من قبل مجلس إدارة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بعسير (آباء) بمحضر رقم (1) وتاريخ 08 / 01 / 2018م

وتلتزم إدارة الجمعية بمراجعة هذه السياسات والإجراءات بشكل سنوي وبما يتواءم مع المستجدات ويحقق مصلحة الجمعية ويتمشى مع أهدافها؛ وتحديثها إذا دعت الحاجة لذلك.



مقدمة

حرصت جمعية رعاية الأيتام بمنطقة عسير (آباء) منذ انشائها في 1429/9/29هـ على اشراك المتطوعين في اعمالها ومناشطها ايماناً منها بدور المتطوعين في تحقيق رؤيتها ورسالتها واهدافها السامية . فقامت بوضع مجموعة من السياسات والاجراءات والتي من شأنها تنظم العمل التطوعي في الادارة العامة للجمعية وكافة اداراتها والفروع التابعة لها؛ وبالتالي تساعد كل من الجمعية وقسم شؤون المتطوعين في القيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع) حتى يتمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته .

وإيماناً من مجلس ادارة الجمعية بأن تكون عملية اشراك المتطوعين وفقاً لأفضل الممارسات العالمية؛ فقد اعتمدت الجمعية في تأسيس قسمها الخاص بشؤون المتطوعين إلى معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه إحدى أفضل الجامعات العربية وهي جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وبدعم من مؤسسة السبيعي الخيرية ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه إدارة المتطوعين. لذا يقدم هذا الدليل السياسات والاجراءات التي يعتمد عليها قسم شؤون المتطوعين في إدارة هذه العملية الهامة، حتى يتمكن مدير التطوع من تطبيق هذه السياسات بكفاءة واقتدار بما يتوافق مع اهداف الجمعية. وقد تم تقسيم الدليل الى عشرة اقسام كل قسم يتضمن العديد من السياسات والاجراءات التي تساعد في رسم خارطة طريق لآلية العمل داخل قسم شؤون المتطوعين بالجمعية.



مصطلحات الدليل الرئيسية

1. **عملية إشراك المتطوعين:** هي مجموعة الإجراءات التي تبدأ من تخطيط التطوع وتنتهي بمرحلة التقدير والتكريم.
2. **معيار إدامة:** هو عبارة عن مجموعة من المؤشرات العالمية التي تم نقلها وتكييفها مع الواقع العربي والتي تعكس مجموعة الممارسات التي يجب أن تنتهجها المنظمات التي تؤمن بأهمية إشراك المتطوعين.
3. **الدور التطوعي :** هو العمل الذي سيقوم به المتطوع في حالة أصبحت فرصة تطوعية وارتبط بها أحد المتقدمين للتطوع.
4. **الفرصة التطوعية:** هي الاحتياج الفعلي داخل الجمعية والتي تحتاج إلى متطوع يشغلها.
5. **اتفاق التطوع:** هو اتفاق بين المتطوع والجمعية؛ للتطوع خلال فترة محددة.
8. **مدير التطوع:** هو الرجل الاول المسؤول على تشغيل أدوات التطوع بالجمعية بجميع مراحلها.
9. **الإدارة الفنية:** هي الإدارة التي سيعمل بها المتطوع.
10. **طبيعة الدور التطوعي:** هي الفترة الزمنية المطلوبة كأن يكون الدور التطوعي طويل أو قصير المدى أو دوري (غير مرتبط بفترة زمنية محددة الانتهاء كما يتضمن الدور التطوعي بأن يكون فردي أو جماعي).
11. **العائد على المتطوع:** وهو الفائدة التي سيجنيها المتطوع من المساهمة بالتطوع مع الجمعية.
12. **المتقدم:** وهو طالب التطوع قبل أن يرتبط مع الجمعي بموجب اتفاق بين الطرفين.
13. **التنسيب:** وهي العملية التي سيتمكن المتطوع بها من الارتباط رسمياً بالتطوع مع الجمعية وتأتي بعد إمضاء الاتفاق بين الطرفين.

14. **التوجيه:** وهي العملية التي سيبدأ المتطوع بها لأداء مهامه التطوعية مع الغدارة الفنية المسؤولة على الإشراف عليه.
6. **المرجع الإداري المباشر:** هو المسؤول على متابعة حالة المتطوع وارتباطه الفعلي مع الإدارة الفنية.
7. **الرئيس المباشر (المشرف الفني):** هو المسؤول على الإشراف على المتطوع وتوجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع تقرير أدائه للفترة التي قضاها مع الجمعية.



الفصل الأول : دعم إشراك المتطوعين

تهدف جمعية آباء من خلال دعم إشراك المتطوعين إلى بيان سبب إشراكهم في الجمعية، ودورهم فيها، وفلسفتها الخاصة بقسم شؤون المتطوعين، بالإضافة إلى بيان القيم والمبادئ التي تلتزمها الجمعية فيما يتعلق بالتطوع وإشراك المتطوعين، كما تهدف إلى بيان التوجه العام للجمعية تجاه المتطوع وقسم شؤون المتطوعين، وتهيئة السياق العام لبقية محاور دليل السياسات والإجراءات.

1- نظرة الجمعية للتطوع

سياسة

تؤمن جمعية رعاية الأيتام بعسير (آباء) بأن قسم شؤون المتطوعين احد الاركان الرئيسية في الهيكل التنظيمي التي تقوم عليه الجمعية ولا يختلف عن اقسام الجمعية الاخرى. لقناعتها بأن الإشراك الكامل والمستدام للمتطوعين في الجمعية هو تحقيق لأهدافها الاستراتيجية كجمعية خيرية تهتم بالجانب الاجتماعي والتربوي والتنموي .

الإجراءات:

1. تسعى الجمعية إلى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين من خلال توفير الموارد المطلوبة لتخطيط وبناء وإدارة قسم شؤون المتطوعين.

2. تتكون ادارة شؤون المتطوعين من مدير مؤهل للقيام بالمهام الموكلة؛ وكذلك موظفين اذا تطلب الامر ذلك.



3. تلتزم الجمعية بتوفير دوراً خاصاً لرئيس قسم شؤون المتطوعين (سواءً كان متفرغاً أو جزئياً)، وتراجع مدى قدرة صاحب الدور على أداء مهام إدارة التطوع بشكل مستمر وتتخذ الاجراءات الإدارية المطلوبة بناءً على ذلك.
4. يشارك رئيس او مدير قسم شؤون المتطوعين أو مدير التطوع في وضع الخطة الاستراتيجية الخاصة بالجمعية، والتي تحتوي عنصراً خاصاً يتعلق بالتطوع والمتطوعين مع الجمعية.
5. تطور الجمعية فلسفتها العامة لإشراك المتطوعين في أعمالها، وتحدد العوائد والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال هذا الاشراك للمتطوع.
6. توعية كافة الموظفين والإداريين بفلسفتها في إشراك المتطوعين، وتوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين في الجمعية وأسباب إشراكهم فيها وفقاً لسياستها المعتمدة.
7. تعمل الجمعية على تطوير السياسات والاجراءات والمتطلبات الإدارية المطلوبة لإدارة المتطوعين وقسم التطوع ، وتُبزر من خلالها قيم الجمعية الخاصة بمشاركة المتطوعين.
8. تقوم الجمعية باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والجراءات الخاصة بإدارة التطوع.
9. عقد لقاءات وورش عمل لمراجعة السياسات والاجراءات واجراء تعديلات اذا تطلب ذلك والرفع بها لمجلس الادارة لاعتمادها.
10. تعقد ادارة التطوع لقاءات وورش عمل لتتأكد بأن السياسات والجراءات الخاصة بقسم شؤون المتطوعين معلومة ومفهومة لدى كافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم.

11. تحرص الجمعية على التزام الموظفين الذين يعملون مع المتطوعين بالسياسات والإجراءات المدونة والمعتمدة، وتحرص على متابعة ذلك بشكل دوري ومستمر.

12. تعمل الجمعية على جمع التغذية الراجعة من موظفي قسم شؤون المتطوعين، وتعمل على التحديث الدوري والمستمر للسياسات والإجراءات بناء على هذه التغذية.

13. تقوم الجمعية بتخصيص وقت كاف في اجتماعات مجلس إدارتها لمناقشة القضايا المتعلقة بقسم شؤون المتطوعين وموظفيه، وتتبنى تنفيذ الإجراءات المترتبة على نقاش القضايا الخاصة بهم.

2- مكانة المتطوع

سياسة

المتطوع في الجمعية يعتبر شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالتها وله إسهام نوعي مميز في تحقيقها يختلف عن إسهام الموظف.

الإجراءات:

1. تقوم الجمعية بتقييم أثر برنامج التطوع بشكل مستمر ومنتظم، وتتأكد من كونه معززاً لها في تحقيق رسالتها على المتطوع والمستفيد، وتتخذ الإجراءات المناسبة لتطوير القسم ليحقق ذلك.

2. تقيم إدارة التطوع الفرص الواردة إليها من الأقسام والفروع وتتأكد من مدى توافقها مع شروط التطوع

3. تقوم الجمعية بتوفير الموارد المطلوبة والدعم الإداري والمعنوي لتأهيل وتمكين المتطوعين من تحقيق رسالة الجمعية.

4. تعطي الجمعية جميع المتطوعين الفرصة لإبداء آرائهم في الجمعية بشكل عام وفي برنامج إشراك المتطوعين بشكل خاص، وتقديم التغذية الراجعة حول ذلك.
5. تقوم الجمعية باتخاذ القرارات الإدارية وفقا لهذه التغذية الراجعة.

3- اشراك المتطوعين تعود بالنفع على الجميع

سياسة

تدرك جمعية آباء أن عملية إشراك المتطوعين هي عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع كما تعود بالنفع على الجمعية، وتدرك أن إدارة المتطوعين تختلف عن إدارة غيرهم من الموظفين لكونهم يعملون دون مقابل مادي ووفقا لدوافع مختلفة، ولذلك لا ترى المتطوع مجرد بديل عن الموظف.

الإجراءات:

1. يدير قسم شؤون المتطوعين في الجمعية كافة عمليات إدارة التطوع مع الأخذ بالحسبان الموازنة بين رغبات ودوافع المتطوع وإسهامه في تحقيق رسالة الجمعية وفقا لسياسة إشراك المتطوعين مع مراعات أفضل الممارسات في هذا المجال.
2. تعمل ادارة التطوع بالجمعية على توصيف دقيق للفرص التطوعية وتوضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع .
3. تحرص الجمعية على أخذ التغذية الراجعة من المتطوعين بشكل مستمر ودوري للتأكد من تحقق العائد النفعي على المتطوع من عملية التطوع.
4. تلتزم الجمعية ببيان الحقوق الأساسية للمتطوعين وتؤكد على التزامها بها.

الفصل الثاني : الاستقطاب والتنسيب

يهدف هذا الفصل إلى تحديد سياسات وإجراءات التخطيط للاستقطاب وتطوير الفرص التطوعية والإعلان عن الفرص التطوعية والفرز والاختيار من المتقدمين وإجراء المقابلات الشخصية وتسجيل المتطوعين والاتفاق معهم، بالإضافة للنماذج التي سيحتاجها القسم عند تنفيذ هذه الإجراءات.

وتهدف آلية اختيار المتطوعين إلى تنظيم العمليات المتبعة للاختيار والانتقاء والتحكم فيها وترسيخ مبادئ الشفافية والعدالة في مرحلتي الإعلان والاختيار. ويُقصد بالاستقطاب: توفير النوع المناسب من التواصل والدعم للمتطوعين الذي يحفزهم للانضمام إلى الجمعية.

ويُقصد بالتنسيب: أين وكيف يمكن تجنيد المتطوعين اللازمين لتغطية الفرص التطوعية للمنظمة.

1- التخطيط للاستقطاب والتنسيب

سياسة

تؤمن جمعية آباء بأن عملية استقطاب المتطوعين ليست عملية عشوائية، وينبغي أن تكون مبنية على خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج الجمعية وفلسفتها في إشراك المتطوعين، وذلك من خلال التشاور مع أصحاب المصلحة الذين قد تتأثر أدوارهم أو بيئة عملهم بدخول المتطوعين.

الإجراءات:

1. جمع البيانات الملائمة حول طبيعة وحجم احتياج الجمعية من الموارد البشرية، والأدوار والأنشطة المطلوبة منهم، وذلك من أصحاب المصلحة والمصادر المختلفة، ومن أمثلتها:



2. الإدارة العليا في الجمعية ؛ الموظفين من أقسام وإدارات الجمعية المختلفة؛ قواعد البيانات المتوفرة والتي تحوي على بيانات تساعد على فهم احتياج الجمعية؛ المتطوعون السابقون (إن وجدوا) والتغذية الراجعة منهم؛ المستفيدون من خدمات الجمعية والذين قد يتعامل معهم المتطوعون؛ البرامج والخدمات التطوعية الموجودة في الجهات المعنية التي تتعامل معها الجمعية؛ الموارد المتوفرة لعملية إشراك المتطوعين والتي ستوجه في: إدارة المتطوعين، تدريبهم على المعارف والمهارات اللازمة للقيام بمهمتهم التطوعية، فرص التقدير والتحفيز. الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية.
3. تقوم ادارة التطوع بالجمعية بتدريب منسوبيها على كيفية تحديد الفرص التطوعية
4. تراجع ادارة التطوع كافة الفرص التطوعية الواردة اليها من الاقسام والفروع .
5. تقوم ادارة التطوع بتحديد الفرص التطوعية المناسبة واعتمادها .
6. تعلن ادارة التطوع عن الفرص التطوعية المناسبة بالوسائل التي تحقق الهدف المنشود.
7. استقبال كافة الطلبات الواردة للجمعية للفرص المعلنة .
8. فرز الطلبات المناسبة واستبعاد الغير مناسبة واجراءات المقابلات للمقبولين اذا تطلب الامر ذلك.
9. توجيه المتطوعين المقبولين على الفرص المعلنة واخذ توقيعاتهم.

2- تطوير الفرص التطوعية

سياسة



تدرك جمعية آباء بأن عملية التطوع عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع والجمعية، وبناء عليه فالأصل ألا تقوم الجمعية بالاستفادة من المتطوعين إلا عبر توصيف دقيق لفرص تطوعية محددة، توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية.

الإجراءات:

1. تُصنف الأدوار والمشاريع التي يمكن أن يشارك بها المتطوعون في الجمعية بناء على طبيعة الدور (طويل المدى/قصير المدى/دوري، داخل الجمعية/خارج الجمعية، فردي/جماعي). (في الملحق جدول تصنيف أدوار المتطوعين)
2. يحدد ما إذا كان الأنسب تنفيذ الأدوار من خلال فرد أو مجموعة أفراد أو فريق متكامل.
3. تُكتب الأنشطة والأدوار المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية.
4. تحديد المهارات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء الأدوار والأنشطة المطلوبة.
5. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
6. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بدوره التطوعي (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، حضنة أطفال الخ).

7. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذا الدور سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين) (راجع قسم التقدير والتكريم).
8. تحديد الإطار الزمني لأداء الدور وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
9. تحديد المخاطر التي تحف أنشطة الفرصة التطوعية وتقييمها، وتحديد الإجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها.
10. كتابة الوصف الوظيفي بناء على ما تم تحديده في النموذج المرفق في الملحق
11. تتم كتابة وصف وظيفي لكل دور تطوعي في الجمعية بغض النظر عن عدد المتطوعين الذين يقومون بهذا الدور.
12. تؤخذ في الاعتبار مرئيات أصحاب المصلحة والعلاقة بالدور التطوعي من إدارة عليا وموظفين ومستفيدين وغيرهم في جميع إجراءات تطوير الفرصة التطوعية.
13. تقييم الأوصاف الوظيفية التي تم تطويرها عن طريق إجراء البحوث الأساسية والثانوية عن المنظمات ذات الصلة للتعرف على أوجه الشبه والاختلاف بين البرامج والأنشطة والأدوار التطوعية.
14. يتم تفحص الفرص الوظيفية بشكل دوري وتحديثها أولاً بأول بناء على التغذية الراجعة والتغييرات التي تطرأ.

3- الإعلان عن الفرص التطوعية

سياسة

تلتزم جمعية رعاية الأيتام بعسير (آباء) بتوفير كافة المعلومات التي يحتاجها المتطوع لاتخاذ قرار التطوع بصورة واضحة ومناسبة وعرض المعلومات بطريقة

جذابة ومحفزة لاتخاذ قرار الالتحاق بالفرصة التطوعية واختيار الوسيلة المناسبة لإيصال الاعلان للمستهدفين وتوفير كافة وسائل التواصل للإجابة على الاستفسارات والاسئلة الشائعة .

الإجراءات:

1. توفير كافة المعلومات التي يحتاجها المتطوع لاتخاذ قرار التطوع بصورة واضحة ومناسبة.
2. تحفيز المتطوعين لاتخاذ قرار الالتحاق عن طريق عرض المعلومات بطريقة جذابة.
3. تحديد معايير المفاضلة بين المتقدمين للفرصة لضمان النزاهة والشفافية في الاختيار
4. إخطار المتقدمون باستلام طلباتهم ؛ والتواصل معهم في حالة وجود أي استفسارات تتعلق بمستنداتهم
5. التحقق من المؤهلات والمهارات المطلوبة للفرصة التطوعية
6. إعداد قائمة تحتوي على بيانات المرشحين للمقابلة الشخصية وطريقة الاتصال بهم
7. التواصل مع كافة المتطوعين الذين تم استبعادهم وبيان تقدير الجمعية الشديد لرغبتهم في التطوع وابلغهم بأسباب الاستبعاد.

4- تسويق الفرص التطوعية

سياسة

ترى جمعية رعاية الايتام بعسير (آباء) بأنه لا يمكن أن تتم عملية الاستقطاب الجيد دون وجود خطة تسويق واضحة تأخذ في الاعتبار الفئة المستهدفة



والخيارات التسويقية التي تضمن وصول الرسالة بطريقة صحيحة وجذابة لأكبر عدد ممكن من الفئة المستهدفة بما يتوافق مع ميزانية الجمعية.

الإجراءات:

1. يتم تحديد الفئات التي يمكن أن ترغب في التطوع في هذه الفرصة التطوعية، وتحديد الدوافع والمحفزات الخاصة بها.
2. يتم تحديد الأماكن التي يتواجد فيها أفراد الفئة المستهدفة والطريقة الأفضل لاستهدافهم فيها.
3. تحديد الرسالة التي يمكن استخدامها في المادة الإعلانية ومواءمتها بحسب دوافع المستهدفين. (راجع نموذج ربط رسائل الاستقطاب بدوافع التطوع).
4. يتم تحديد القنوات الإعلانية المختلفة وتقييمها في ضوء المحاور التالية:
 - أ. مدى قدرة الوسيلة الإعلانية على الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المتطوعين المناسبين بحسب الفرص التطوعية التي طورتها الجمعية.
 - ب. الميزانية المتوفرة للإعلان عن الفرصة التطوعية في الجمعية.
 - ج. مدى توافق الوسيلة الإعلانية مع قيم الجمعية وسياساتها، والجوانب القانونية في السياق الذي تعمل في الجمعية.
5. توفير كافة وسائل التواصل للإجابة على الاستفسارات والاسئلة الشائعة.

5- المحتوى الإعلاني

سياسة

تعتقد جمعية رعاية الأيتام بعسير (آباء) بأن محتوى الإعلان عن الفرصة التطوعية عاملاً مباشراً وربما حاسماً في تمكين المتطوع المحتمل من اتخاذ قرار الالتحاق

بالفرصة التطوعية. لذا ترى الجمعية بأن العناية به وبمحتواه بما يتناسب مع أداة الإعلان والفئة المستهدفة منه يعد أمراً ضرورياً جداً.

الإجراءات:

يتم صياغة المحتوى الإعلاني بحيث يتضمن ما يلي:

1. رسالة للمتطوع
2. كيف يمكن يخدم المتطوع
3. العائد على المتطوع من الفرصة.
4. المواءمة بين الحافز المحتمل للمتطوعين وبين الرسالة للمتطوع
5. ان تشتمل الرسالة ان الثواب من الله هو الدافع الاول لبذل الوقت والجهد لخدمة القضية التي يراد التطوع بها.
6. الفوائد والمكاسب التي تعود على المتطوعين باشتراكهم في الفرصة التطوعية
7. الساعات التطوعية التي ستحتسب للمتطوع
8. متطلبات التقديم على الفرصة التطوعية.

6- الفرز والاختيار من المتقدمين

سياسة

ترى الجمعية بأنه ينبغي أن تكون معايير المفاضلة بين المتقدمين واضحة ومحددة قبل البدء بعملية الفرز وذلك لضمان النزاهة والشفافية في الاختيار، بل ترى بأنه ينبغي ألا يطلق الإعلان عن الفرصة التطوعية قبل تحديد معايير المفاضلة بين المتقدمين للفرصة.

7- التحقق من مهارات المتقدمين

سياسة

تلتزم جمعية رعاية الايتام بعسير (آباء) بتقييم طلبات الالتحاق بالفرصة بعد انتهاء مدة التقديم عليها، بالتعاون مع أصحاب المصلحة المناسبين في الجمعية. ويبدأ بفرز الطلبات التي استكملت وثائق التقديم ومتطلباته.

8- تسجيل المتطوعين والاتفاق معهم

سياسة

تؤمن جمعية رعاية الايتام بعسير (آباء) بأن الاتفاق مع المتطوعين يعتبر شراكة بين المتطوع والجمعية، ويوضح أهم الالتزامات والتوقعات والمواثيق الأخلاقية، ويشمل توقعات المتطوع وموعد البدء بالعمل وبيان توقعات الجمعية من المتطوع. مع الاستعانة في هذه الاتفاقية بالأدلة والمواثيق الأخلاقية وتوصيف الفرصة التطوعية.

الفصل الثالث : التوجيه

يقصد بالتوجيه تعريف المتطوعين بالجمعية وهويتها وهيكلها وخدماتها، وطبيعة دورهم التطوعي فيها، والأفراد والأماكن ذات الصلة بدورهم في الجمعية، والسياسات والإجراءات التي ينبغي مراعاتها.

يعتبر التوجيه من المهمات الأساسية في الجمعية التي تزود المتطوع بكافة البيانات التي يحتاج إليها للقيام بمهامه، كما يشكل الفرصة الرسمية الأولى لمدير التطوع والمتطوعين الجدد للالتقاء.

ويتضمن هذا الفصل: التخطيط للتوجيه، إعداد المواد التوجيهية للمتطوعين، تقديم التوجيه، استقبال المتطوعين والتعريف بالجمعية.

1- التخطيط والإعداد للتوجيه

سياسة

يؤمن قسم شؤون المتطوعين بالجمعية أهمية التخطيط والإعداد الجيد للتوجيه باعتباره الفرصة الأولى للمتطوع للتعرف على الجمعية والقسم، وبالتالي فإنه يتم التخطيط والإعداد المسبق والجيد لبرنامج التوجيه.

الإجراءات:

1. التعريف ببيئة العمل في الجمعية ورؤيتها ورسالتها واهدافها وانجازاتها لكي يعرف المتطوع قيمة العمل بالجمعية.
2. التعريف بالبيئة التنظيمية للجمعية من ناحية الهياكل والاقسام والانظمة والخطط والسياسات التي توضح عمل المتطوعين داخل الجمعية.
3. التعريف بالبيئة الاجتماعية في الجمعية لكي يتعرف المتطوع على المحيط الاجتماعي الذي سوف يكون جزء منه .



2- تقديم التوجيه

سياسة

يعمل قسم شؤون المتطوعين إلى تقديم برنامج التوجيه للمتطوع بمجرد تعيينه، ويحرص القسم على تقديم برنامج التوجيه لجميع المتطوعين بطريقة فعالة تضمن بناء انطباع إيجابي عن التجربة التطوعية المقبلة.

الإجراءات

1. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين ويراعى:
 - أ. وضع جدول التوجيه كاملا وتجهيز المواد اللازمة.
 - ب. دعوة المرشحين للحضور؛ وتأكيد جدول الأعمال والمشاركين.
 - ج. يمكن أن يتم تنفيذ التوجيه الجماعي للمتطوعين في برنامج مكون من فقرات مثل:
 - بدأ بالترحيب بالمتطوعين؛ واستعراض جدول الأعمال.
 - تقديم نظرة عامة عن الجمعية والبرنامج؛ والتعريف بأقسام الجمعية.
 - استعراض السياسات والإجراءات واللوائح.
 - التعريف ببيئة العمل ومعداتنا وطرق استخدامها وإرشادات ومعدات الأمان والسلامة.
 - التعريف بالمتطوعين والموظفين الآخرين الذين سيعمل معهم المتطوعون.
 - تقديم التفاصيل الأخرى ذات الصلة.

- إعطاء نسخة من المستندات والأدلة التي يحتاجها المتطوعون (دليل المتطوع، السياسات والإجراءات، الدليل التعريفي، التأكد من حصول المتطوع على نسخة من الوصف الوظيفي الخ).
 - يمكن تقديم جولة للتعرف على المرافق.
2. يتم جمع بيانات التغذية الراجعة بما يتلاءم مع طبيعة برنامج التوجيه من كافة المعنيين بعملية التوجيه.
 3. يتم مراجعة برنامج التوجيه على أساس التقييم والتغذية الراجعة التي يتلقاها من المشاركين أو الموظفين الآخرين.



الفصل الرابع : التعليم والتدريب والتطوير

1- تحديد الاحتياج التدريبي

1-1. سياسة

يؤمن قسم شؤون المتطوعين أن تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بأدوارهم التطوعية بشكل أفضل هو جزء من مهام القسم والتزامه بقيمه المتعلقة بإشراك المتطوعين، كما أنه يرى في التدريب فرصة لتحفيز ومكافأة المتطوعين الذين قدموا التزاماً إيجابياً.

2-1. سياسة

يقوم قسم شؤون المتطوعين بتحديد طبيعة وعمق الاحتياج التدريبي للمتطوعين عن طريق تقييم الاحتياج التدريبي الذي يراعي احتياجات المتطوع ورغباته وما يمتلكه من مهارات.

الإجراءات

1. مراجعة المعارف والمهارات التي يحتاج المتطوع إليها للقيام بدوره التطوعي بحسب ما هو مبين في الفرصة التطوعية.
2. تقييم المعارف والمهارات والتوجهات التي لدى المتطوعين وتحديد مدى ملاءمتها لما تم تحديده سابقاً وما الذي يحتاج منها إلى تدريب أو إنعاش.
3. تحديد المعارف أو المهارات أو التوجهات التي يرى المتطوعون أنها مهمة لتنفيذ أدوارهم التطوعية، ويتم ذلك عبر إشراكهم في تصميم خطة التدريب.
4. بناءً على ما ورد في 1؛2؛3 يتم تحديد أهداف ومخرجات التدريب، وكتابتها بشكل واضح، واستعراضها مع المتطوعين وأخذ مقترحاتهم.



2- وضع خطة التدريب

سياسة

تلتزم الجمعية بتقديم التدريب بشكل فعال ومتنوع مبني على خطة واضحة تراعي احتياجات المتطوعين ويأخذ في الاعتبار الموارد المتاحة للمنظمة لعملية التدريب.

الإجراءات

1. حصر الاحتياجات التدريبية الضرورية والتي يتطلبها عمل المتطوع.
2. تحديد مكونات أنشطة ووسائل التدريب وكيفية تنفيذها.
3. تحديد المسؤول عن تقديم التدريب مع مراعاة القدرة والكفاءة والاستيعاب للمحتوى التدريبي.
4. التنسيق مع القسم المعني بالتدريب بالجمعية لجدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين وليس موظفي الجمعية.
5. يتم تحديد جوانب التقييم والمؤشرات التي سيتم استخدامها لتقييم وتطوير البرنامج أو النشاط التدريبي ونوع البيانات التي سيتم جمعها تحت كل مؤشر.
6. يتم وضع خطة زمنية لتقييم أثر برنامج التدريب (تقييم فصلي، تقييم سنوي، الخ).

3- تنفيذ التدريب

سياسة :



تحرص الجمعية على جودة التدريب المقدم سواء على مستوى المحتوى التدريبي أو التنسيق اللوجستي، ولذلك تخصص الموارد اللازمة لضمان جودة الأداء التدريبي، وتعنى بالتغذية الراجعة من المتدربين لتطوير برنامجها التدريبي بشكل مستمر.

الاجراءات

1. توفير الأدوات المطلوبة لتصميم المواد الخاصة بالتدريب .
2. تصميم المواد التدريبية بشكل جيد وجذاب يراعي طبيعة النشاط التدريبي واحتياجات المتطوعين، وتمكينهم من الدخول عليها والاستفادة منها في أي وقت.
3. توفير المرافق والمستلزمات الضرورية للقيام بالنشاط التدريبي (الغرف، الغذاء، الكمبيوتر، جهاز العرض، الخ).
4. التنسيق مع مقدم التدريب والتأكد من توفر كافة الاحتياجات والمستلزمات المطلوبة للقيام بعملية التدريب.
5. التنسيق للتواصل الجيد مع المتدربين وتحديثهم بمكان التدريب ومواعيده وما يتطلب منهم.
6. تصميم الوسائل والأدوات التي ستستخدم في جمع بيانات المؤشرات التي ستستخدم.

4- تطوير عملية التدريب

سياسة :

تعني الجمعية أن عملية التدريب للمتطوعين عملية فعالة ومثمرة تحقق أهدافها من إشراك المتطوعين، ولذا تلتزم الجمعية بتطويرها وتحسينها بشكل مستمر



وذلك عبر اعتماد أهداف التدريب ومخرجاته ورضا المتطوع ورضا المستفيد النهائي كمؤشرات لنجاح التدريب.

الاجراءات

1. تم تنسيق وتهيئة البيانات التي ستدخل في عملية التحليل لتقييم البرنامج التدريبي مع مراعاة المحاور والمؤشرات التي تم وضعها ونوع البيانات التي تم جمعها (استبانة رضا للعملاء، صحيفة عن أعداد الحضور لبرنامج التدريب على مدار السنة، قوالب تقييم الأداء قبل وبعد عملية التدريب الخ).
2. تحليل البيانات المتهئية كمياً أو نوعياً، بحيث يمكن استخدامها للتوصيف والمقارنة بين البرامج التدريبية والحكم عليها.
3. تفسير البيانات وتحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج التدريبي.
4. استخراج التوصيات والاجراءات اللازمة اتخاذها لتطوير برنامج التدريب.



الفصل الخامس : الإشراف والمتابعة والتقييم

1- التهيئة لعملية الإشراف

1.1. سياسة

ترى جمعية آباء أهمية تطبيق نظام لإدارة أداء المتطوعين ومتابعتهم والإشراف عليهم، وذلك لضمان الوفاء بمعايير محددة في جودة الخدمة، وتطوير أداء المتطوعين، وأخذ وجهة نظر ومرئيات المتطوعين في القرارات التي يتخذها مجلس الإدارة.

1.2. سياسة

يدرك قسم شؤون المتطوعين أن عملية الإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين هي عملية يومية أو شبه يومية، تظهر بشكل أساسي في المحادثات والتوجيهات والتغذيات الراجعة اليومية، أو شبه اليومية التي تحدث بين المتطوع ومديره أثناء إدارة وتنفيذ المهام. وأنها عملية ذات اتجاهين تعود بالفائدة على المتطوع والجمعية بشكل عام، ولذا تشكل العلاقة والمتابعة والتغذية الراجعة الدائمة بين المدير والمتطوع في الاتجاهين حجر الأساس في نجاح نظام الإشراف والمتابعة وإدارة الأداء.

1.3. سياسة

عملية الإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين ترتبط بشكل مباشر بالتوصيف الخاص بدور المتطوع والذي يحدد المهام والمسؤوليات وطريقة الإشراف، وينبغي أن تتقيد عملية الإشراف والمتابعة بمحتوى هذا التوصيف ولا يعدل عنه دون اعتبار رأي المتطوع.

1.4. سياسة

يختلف عمق نشاط الإشراف والمتابعة باختلاف مدة الدور التطوعي، ومستوى أهميته وحساسيته، وطبيعة المهارات المطلوبة لتنفيذه، كما تختلف طريقة الإشراف والمتابعة بحسب طبيعة المتطوع الذي يتولى هذا الدور، وعليه فإن الجمعية تتبنى آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف والمتابعة تراعي هذا الاختلاف.

الإجراءات

1. تحديد العوامل المتعلقة بالدور والتي ستؤثر على طبيعة نشاط الإشراف والمتابعة. (مدة الدور، تنفيذي أو إشرافي، المخاطر المحتملة، المهارات المطلوبة الخ.)
2. يتم تصنيف المتطوعين وفقا للعوامل التي تؤثر على طبيعة وطريقة الإشراف والمتابعة.
3. يتم اعتماد مستوى وطريقة الإشراف والمتابعة المناسبة لكل متطوع في الدور التطوعي، ويتم إبلاغ المسؤول عن المتطوع بذلك.

2- الإشراف على التنفيذ والأداء

سياسة

تؤمن جمعية آباء بأن المستوى الأساسي من إدارة أداء المتطوع ومتابعته والإشراف عليه يدور حول الأمور التالية:

1. تمكين المتطوع من فهم المهمة المطلوبة منه.
2. إدراك ارتباطها بمهمة الجمعية العامة.
3. التأكد من قدرته على أدائها بشكل فعال على الوجه المطلوب.
4. توفير الدعم والموارد المطلوبة وتقليل المخاطر المتعلقة بذلك.

الإجراءات

1. يتم التأكد من فهم المتطوعين لأدوارهم التطوعية وتوصيفها الوظيفي والمهام التي يطلب منهم تنفيذها بناء على ذلك.
2. يتم التأكد من وضوح العلاقة بالنسبة للمتطوع بين دور المتطوع أو المهمة التطوعية من جهة ومهمة الجمعية من جهة أخرى، وكيفية إسهام المهمة في تحقيق ما تصبو إليه الجمعية.
3. يتم توفير كافة الموارد التي يحتاج إليها المتطوع للقيام بمهمته التطوعية بحسب ما هو مبين في الدور التطوعي (الموارد المالية، التواصل مع المسؤولين، تحصيل الأذونات والموافقات الخ).
4. يتم تقييم كافة المخاطر التي تحف المهمة التطوعية من حيث الخطورة واحتمالية الوقوع، وتوفير كافة الوسائل واتخاذ كافة الاجراءات التي تحد من وقوع هذه المخاطر على المتطوع.
5. السعي لتحديد أو التنبؤ بالصعوبات المحتملة للمشروع والمهام التطوعية، واتخاذ الاجراءات والقرارات التصحيحية الممكنة لتقليصها أو تفاديها.
6. تتم متابعة أداء المتطوع بشكل مستمر في أدائه مهامه التطوعية، ويراعى في ذلك المعايير التي تعتمدها الجمعية في جودة الخدمة المقدمة.
7. تُراجع وتتابع عملية التقدم في المشاريع والأنشطة للتأكد من التوافق مع الخطة الزمنية والمالية.

3- مراجعة وتطوير الأداء

سياسة

تدرك جمعية آباء أن عملية المتابعة والإشراف وإدارة الأداء ليس المقصود منها إنجاز المهام فحسب، بل هي عملية دعم وتعلم وتطوير مستمر يقدمه المسؤول للمتطوع، وغالبا ما يظهر ذلك في الأدوار التطوعية طويلة المدى، أو

الأدوار المهمة ذات الحساسية والتي تتطلب مهارات عالية ولو كانت قصيرة المدى.

الاجراءات

1. يتم حصر جوانب النقص والقصور التي لدى المتطوع في أداء مهمته.
2. يتم تحديد وسائل التعليم والتطوير اليسيرة (الإرشاد، التغذية الراجعة، التدريب على رأس العمل، الخ) والتي يمكن استخدامها في معالجة هذا النقص.
3. يتم توفير وسائل الدعم السابقة من قبل المسؤول على المتطوع، ويتم متابعتها بشكل دوري ومستمر.
4. يتم تقييم فعالية وسائل الدعم ومدى نجاعتها في معالجة القصور والخلل في أداء المتطوع عبر متابعة الأداء والتغذية الراجعة.
5. في حالة الحاجة يمكن إحالة المتطوع إلى برنامج أو نشاط تدريبي واعتماد السياسات والاجراءات المبنية في قسم التدريب.

4- إدارة الأداء الاستراتيجية

سياسة

عملية الإشراف والمتابعة وإدارة التطوع ليست منفصلة عن الفلسفة العامة للجمعية في إشراك المتطوعين، بل تغذي فيها بشكل دائم ومستمر وغالبا ما تظهر هذه التغذية في الأدوار التطوعية طويلة المدى وذات الحساسية.

الإجراءات

1. يقوم مسؤول التطوع بجمع التغذية الراجعة عن أداء المتطوع وأدواره وقدراته ومهاراته من جميع من يتعامل معهم المتطوع من مسؤولين



وموظفين وأقران ومرؤوسين ومستفيدين وهو ما يعرف بالتغذية الراجعة 360 درجة.

2. يتم مناقشة مهام ومسؤوليات المتطوع ومدى ملاءمته لفرص تطوعية أعلى وفرص التدريب والتطوير التي يمكن تقديمها له مع مجلس الإدارة والتي تعزز من تحقيق الجمعية لمهمتها.

3. يتم مراجعة مخرجات النقاش بين مدير التطوع والمتطوع لتحديد الاجراءات التي يمكن اتخاذها.

5- الدعم والتحفيز

سياسة

تدرك جمعية آباء أن المتطوعين يأتون بمجموعة من الدوافع والاحتياجات التي يطمحون لتلبيتها عبر دخولهم في العمل التطوعي، وتدرك الجمعية أن أفضل وأيسر طرق التحفيز هي عبر تحديد هذه الدوافع والاحتياجات لكل متطوع، وملاءمة مهام المتطوع وطريقة الإشراف عليه بحيث تكون ملبية بأقصى ما يمكن لهذا الدوافع والاحتياجات دون الإخلال بجوهر المهمة وفلسفة الجمعية في إشراك المتطوعين.

الاجراءات

1. تعمل الجمعية على تحديد دوافع واحتياجات كل متطوع من عملية التطوع، وتعمل على ذلك من خلال البيانات التي تجمعها أثناء المقابلة الشخصية، أو من خلال متابعة مسؤول التطوع للمتطوع ومراقبته له في بيئة العمل. (راجع سياسات قسم الاستقطاب)

2. تتم مواءمة نوع المهام المسندة وطريقة الإشراف المتبعة لتناسب مع دوافع واحتياجات المتطوع دون أن تخل هذه المواءمة بسياسة إشراك المتطوعين وإدارتهم.

3. يحرص مسؤول التطوع المباشر على تجلية المعاني التي تتقاطع مع دوافع واحتياجات المتطوع من عملية التطوع في محادثاته وإشرافه ومتابعته اليومية أو شبه اليومية.
4. يحرص المسؤول على خلق بيئة منجزة يمكن أن يستفاد منها في توجيه المتطوعين الجدد حول أداء أقرانهم الجيد، دون عقد المقارنات المجحفة التي تؤدي إلى تحطيم الثقة لدى المتطوع الجديد.
5. تتبع الجمعية سياسة واجراءات تقدير وتكريم توائم بين إنجاز المتطوع ودوافعه واحتياجاته من جهة مع نوع التحفيز الذي يتلقاه (راجع سياسات قسم التقدير والتكريم).
6. يشجع المسؤول عن الإشراف والمتابعة ثقافة عدم لوم الأفراد على ما يواجهون من صعوبات، مع النظر إلى ذلك على أنه فرصة للتعلم، ولذلك يحرص على العمل مع المتطوعين ومن لهم علاقة لتحديد الحلول المقبولة لهم والمتوافقة مع أهداف الجمعية وسياساتها وإجراءاتها.

6- إدارة النزاعات في بيئة العمل

1.1 سياسة

بالرغم من إدراك جمعية آباء بأن وقوع النزاع بين المتطوعين أو مع غيرهم هو أمر طبيعي، إلا أنها تعمل على توفير بيئة شفافة ومحتوية تضمن تقليص النزاعات الشخصية أو غير البناءة إلى أقصى حد ممكن، وتتفادى تصعيدها لتصبح نزاعات شديدة.

الإجراءات

1. تؤكد الجمعية على أهمية الاحترام المتبادل وآداب التعامل بين المتطوعين أو مع غيرهم.



2. يُوضح للمتطوعين أن الجمعية متقبلة لما قد يصدر من المتطوعين من شكاوى وتظلم، وأنها تتبع في ذلك سياسات وإجراءات شفافة وعادلة. (راجع سياسات قسم التظلم)

3. يتم تخصيص وقت في اجتماعات المتطوعين والجمعية للاستماع وناقش أي شكاوى أو تحفظات أو نزاعات محتملة من قبل المتطوعين، ويتم اتخاذ الاجراءات اللازمة لمعالجتها. (راجع سياسات قسم التظلم)

4. يبادر مدير التطوع لتخصيص وقت للاستماع والحديث مع المتطوع في حال طلب المتطوع منه ذلك بشكل خاص، ويتم الاستماع والتعامل معه باهتمام وبشكل جدي.

1.2 سياسة

ترى جمعية آباء أن النزاعات اليسيرة التي لا تتعلق أو تنبع من أمور شخصية بين المتطوعين ولو عن بعد ويكون منشأها الحرص على تطوير العمل والأداء هي نزاعات إيجابية مثمرة، ولا تتدخل الجمعية لحلها ما دامت يسيرة لا تؤدي لتعطيل العمل ولم تنح لتصبح نزاعات شخصية.

1.3 سياسة

تسعى جمعية آباء إلى اتخاذ كافة الاجراءات الممكنة لحل النزاعات غير الإيجابية سواء كان ذلك عبر تمكين المتطوعين والموظفين من مهارات حل النزاعات أو عبر التدخل من قبل القسم، وفي حالة تحولها إلى تظلم يتم اتباع الإجراءات الموجودة في قسم التظلم في هذا الدليل.

الإجراءات

1. تقوم الجمعية بتدريب المتطوعين على أساسيات حل النزاعات وإدارتها، وتقيم دور هذا التدريب في تقليص وحل النزاعات التي تنشأ.

2. في حالة عدم تمكن المتطوعين من حل النزاع بينهم أو من غيرهم، يتم تعيين خبير بشكل غير رسمي لإدارة النزاع بين أطرافه.
3. يقوم المتولي لإدارة النزاع بفهم وجهات نظر الأطراف المتنازعة عبر الاستماع المباشر بشكل عادل، ويتفادى تقديم النصائح والتوجيهات قبل الاستماع لكافة الأطراف.
4. يقوم متولي إدارة النزاع بتوجيه أطراف النزاع إلى تحديد وفهم وجهات نظر الآخرين ودوافعهم إلى تبني وجهات النظر التي تسبب النزاع.
5. يقوم متولي إدارة النزاع بحث أطراف النزاع على إظهار التفهم والتعاطف مع دوافع الآخرين لتبني وجهات النظر التي تسبب النزاع.
6. يستفيد متولي النزاع من الخبرات والتجارب والمواقف السابقة التي حصلت بين أطراف النزاع لإظهار قوة العلاقة بينهم، وأن النزاع الحالي عارض ويجب تجاوزه.
7. يحرص متولي النزاع على إشعار كل طرف من أطراف النزاع بأنه متحكم وممكن، وأن تعاطفه مع وجهات نظر الآخرين ليس نتيجة مباشرة لإدارة الميسر بل هي اختياراتهم الشخصية.
8. يدفع متولي النزاع أطراف النزاع المختلفة باتجاه حل مشترك يرضي الأطراف المختلفة ويحل النزاع.
9. في حالة تحول النزاع إلى تظلم، يتم اتباع الإجراءات التي في قسم التظلم.

7- تقييم الخدمات التطوعية وأداء المتطوعين

سياسة

ترى جمعية آباء أن جودة أداء المتطوعين في تقديم الخدمات هو جزء من جودة الجمعية، ويعينها على تحقيق مهمتها بشكل أفضل، وعليه فإن قسم شؤون

المتطوعين يقوم بشكل مستمر بتقييم أداء المتطوعين وجودة أدائهم،
ويزودهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

الإجراءات

1. يقوم مسؤول التطوع بوضع جدول زمني (فصلي، ربع سنوي) للجلوس مع كل متطوع للتقييم والتزويد بالتغذية الراجعة من الطرفين.
2. يقوم مسؤول التطوع بتعبئة النموذج الذي تعتمد عليه الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو شبه اليومية بمستوياتها المذكورة سابقاً.
3. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج تقييم مشرفي التطوع، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
4. يجتمع مسؤول التطوع مع المتطوع لمناقشة النماذج المعبأة، والاتفاق على الإجراءات التي يمكن القيام بها، مع مراعاة المستويات السابقة، وتوضع لذلك خطة زمنية عند الحاجة.
5. يتم الاحتفاظ بمخرجات الاجتماع بشكل خاص، ولا يتاح الاطلاع عليها إلا لمسؤول التطوع والمتطوع، وقسم شؤون المتطوعين ومجلس الإدارة.
6. عند بداية الاجتماع التالي يبدأ مدير التطوع بمراجعة مخرجات الاجتماع السابق وما حصل في خطة التطوير الخاصة بالمتطوع.

8- إنهاء العقد أو لفت النظر بسبب سوء السلوك

سياسة

بالرغم من تقدير جمعية آباء لجهود المتطوعين، إلا أنها لا تتساهل مع أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، بل تتخذ الإجراءات التأديبية إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل صورة الجمعية.

1. المقصود بسوء السلوك والتصرف من قبل المتطوع هو السلوك الذي يؤدي إلى خرق المسؤولية القانونية أو التعاقدية؛ أو سياسات وأخلاقيات الجمعية في العمل التطوعي وقيمها والتي تبرر اتخاذ إجراءات عقابية قد تصل إلى الطرد الفوري.

2. من أمثلة سوء السلوك:

- أ. سرقة ممتلكات أو أموال من العمل التطوعي.
- ب. الإضرار العمدي بالممتلكات.
- ج. تعاطي المخدرات أو الخمر أو غيرها من المحرمات.
- د. التحرش اللفظي أو الجسدي بأي موظف أو متطوع آخر، أو أي شخص آخر وبخاصة فيما يتعلق بالعرق أو الجنس أو الدين.
- هـ. الإفصاح عن معلومات سرية بشأن العمل التطوعي لأي طرف آخر دون الحصول على إذن مسبق من قسم شؤون المتطوعين أو الرئيس التنفيذي.
- و. تزوير أي من سجلات العمل التطوعي لتحقيق مكاسب شخصية أو نيابة عن أي موظف أو متطوع آخر.
- ز. الإدانة بارتكاب جريمة جنائية.
- ح. عدم التزام الآداب الإسلامية فيما يتعلق بالتعامل بين الجنسين.
- ط. أي سلوكيات أخرى تحددها الجمعية ويُعلم المتطوع بها.

الإجراءات

1. يقوم مدير التطوع والمشرف المباشر معاً بتقديم النصيحة للمتطوع في المخالفات الخفيفة، إضافة إلى لفت النظر ونحوها.

2. يقدم تقرير مكتوب إلى المدير العام أو نائبه عند تكرار الخطأ أو الإصرار عليه، ويتم الاحتفاظ بنسخة من التقرير في ملف المتطوع بشكل آمن.
3. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بقرار الفصل والمغادرة أو غيره.

9- مغادرة المتطوع العمل

سياسة

يحق للمتطوعين ترك العمل في حال رغبوا ذلك مع تقديم المبررات والأسباب لمدير التطوع أو مدير الجمعية.

الإجراءات

1. يطلب من المتطوعين إعطاء قسم شؤون المتطوعين إشعاراً بخصوص الرغبة في الإجازة أو ترك العمل.
2. يقوم المتطوع بإخلاء طرفه المالي من المحاسبات وتسديد ما يظهر عليه من التزامات.
3. يجب على المتطوع إعادة أي أدوات أو موارد خاصة بالقسم أو الجمعية أو أي جهة عمل أخرى وخاصة المفاتيح.
4. يجب أن يترك المتطوع وسيلة أو أكثر للتواصل معه أثناء الإجازة أو بعد ترك العمل.
5. عند إنهاء المتطوع عمله مع العمل التطوعي يقوم مدير المتطوع بإجراء مقابلة الخروج ويتم الاحتفاظ بسجل للمقابلة.
6. تتم مقابلة الخروج للحصول على المعلومات التي يمكن أن تساعد في تحديد أسباب المغادرة وتحليل الاتجاهات لمعرفة سبب الترك وتوفير فرصة للمتطوعين المغادرين لمناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك والتي قد

تكون ساهمت في تركهم وللحصول على التغذية الراجعة البناءة عن أفضل وأسوأ جوانب العمل.
7. يقدم المتطوع التغذية الراجعة عند انتهاء العمل.



الفصل السادس : التقدير والتكريم

1- نشر ثقافة التقدير والتكريم

سياسة

تدرك جمعية آباء أن تقدير الجهد الذي يبذله المتطوعون ممارسة يومية طويلة المدى وليست مجرد مناسبة رسمية دورية تتمثل في احتفال أو شهادة تقدير أو توصية، وعليه فإن الجمعية ترى بأن التقدير ليس مجرد وظيفة يقوم بها شخص معين بل هي ثقافة يومية ينبغي أن تسود الجمعية.

الإجراءات

1. تقوم الجمعية بتدريب وتحفيز كل من يتعامل مع المتطوعين لتبني ثقافة التقدير لجهود المتطوعين جميعهم، ولو بأفعال بسيطة كالابتسامة والشكر.
2. تقوم الجمعية بعرض مساهمات المتطوعين وجهودهم في الجمعية على كافة الموظفين، وتبذل جهودها لمشاركتهم في محافل ومناسبات تكريم المتطوعين.

سياسة

تؤمن جمعية آباء بأهمية تكريم المتطوعين، وأنه جزء أساس من عملية إدارة التطوع، ولذلك تسعى الجمعية إلى توفير الموارد المالية اللازمة لتنفيذ التكريم على الوجه الذي يحقق الأهداف المرجوة منه.

الاجراءات

1. يتم التخطيط للتكريم والتقدير كجزء من أي برنامج أو مشروع تطوعي،
2. يوضع للتكريم إطار زمني وجزء خاص من الميزانية.

2- التخطيط للتكريم والتقدير



سياسة

تؤمن جمعية آباء أن عملية التكريم عملية لا بد أن تُواءم بين الجهد والإنجاز المبذول والمحقق مع حجم التكريم، ولهذا فثحتاج إلى التخطيط والإعداد الجيد الذي يتطلب وقتاً وجهداً.

الإجراءات

1. يجب الاتفاق على المعايير التي يتم على أساسها التكريم، وذلك بالنقاش حولها على ضوء دوافع تطوع المتطوعين ودوافع قسم شؤون المتطوعين ووضعها على هيئة نصوص واضحة للمتطوعين.
2. يتم استكشاف أساليب التقدير وذلك بإجراء استقصاء عن طرق التقدير الممكنة وتقييم جدوى طرق التقدير من حيث الميزانية والنتائج، ويراعى في هذه الأساليب تنوعها مع دوافع المتطوعين المختلفة (كما في السياسة التالية: الفرق بين المتطوعين).
3. يتم وضع قائمة بخيارات التكريم الممكنة وتعرض هذه الخيارات على المتطوعين والمشرفين لاستطلاع التغذية المرتجعة حولها.
4. يتم مراجعة المعايير المتفق عليها حول مؤشرات الأداء ومقارنتها بالجهود التي قام بها المتطوعون.
5. يتم تحديد أي المتطوعين يستحق التقدير وذلك بالتواصل مع المشرفين لمعرفة مدى أداء المتطوعين وتحديد استحقاقاتهم في التطوع حسب المعايير الموضوعة.
6. يتم نشر الخطة على المهتمين للحصول على التغذية الراجعة ومراجعتها والاستفادة منها لوضع خطة التنفيذ ثم الخطوة الأخيرة حيث نشر الخطة النهائية.

7. توضع خطة تنفيذ التكريم المتعلق بالإنجاز التطوعي، ويراعى فيها المدة الزمنية والموارد المالية المتاحة، وذلك في ضوء المعايير الموضوعة.

3- الفروق بين المتطوعين

سياسة

تدرك جمعية آباء اختلاف احتياجات المتطوعين ودوافعهم وطرق شعورهم بالتقدير، وبالتالي فهي تحرص على مراعاة هذه الفروق عند التخطيط للتكريم.

الإجراءات

1. يتم أخذ مرئيات المتطوعين حول ما يفضلونه من طرق التكريم، ويمكن الاستفادة مما يذكرونه في المقابلة من أسباب المشاركة في التطوع.
2. تراعى الجمعية أن تكون مرنة في التكريم وتعتمد أساليب متنوعة بحسب الإمكان والاحتياج.
3. تتبنى الجمعية نموذجاً للمقابلة بين دوافع المتطوعين وطرق تحفيزهم بحسب النظريات الخاصة بالتحفيز والتي تم تطويرها عبر الأبحاث الأكاديمية.

4- تنفيذ خطة التكريم

سياسة

تعتبر جمعية آباء التكريم الرسمي جزءاً أساسياً من خطة وميزانية مشاريعها التطوعية ولذلك فإن تنفيذه بحسب الخطة هو جزء أساسي من المشروع وخطة الزمنية والمالية، ويعتبر التقصير والإهمال فيه تقصيراً في الخطة نفسها.

5- التعريف بمساهمات المتطوعين

سياسة



تدرك جمعية آباء أن التعريف بإنجازات المتطوعين من أهم الوسائل التي تحفز المتطوعين، كما تدرك أنه يعود عليها باستقطاب المزيد من المتطوعين الآخرين، لذا تعد التعريف بإنجازات المتطوعين وسيلة للتكريم وأداة للتسويق.

الإجراءات

1. تتم عملية التعريف بمساهمات المتطوعين وفقاً لخطة التكريم التي تم تطويرها.
2. يتم جمع البيانات حول وسائل النشر المتاحة وعرض الخيارات الممكنة للنشر.
3. تصميم وسيلة النشر المختارة (فيديو-صوتي-ورقي...).
4. إعلام المتطوعين بموعد ومكان النشر.
5. أرشفة المواد المنشورة بعد إنهاء العملية.
6. يتم منح المتطوعين الذين تركوا الجمعية والذين قاموا بالتزاماتهم كلها نحوها شهادات التقدير اللازمة وخطابات التوصية حول إنجازاتهم.

6- تقييم وتطوير خطة التكريم والتقدير

سياسة

تقوم جمعية آباء بمراجعة وتقييم أداءها في جانب التكريم والتقدير بشكل دوري ومستمر، وذلك عبر التغذية الراجعة من قبل جميع أصحاب المصلحة (المتطوعون، مجلس الإدارة، الموظفون، الرعاية والمانحون الخ).

الإجراءات

1. يقوم قسم شؤون المتطوعين باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ).

2. يقوم القسم باستطلاع وتجميع وتحليل التغذية الراجعة من المتطوعين.
3. يتم تحديث خطة التعريف بالإنجاز التطوعي وتطويرها بصفة دورية ومستمرة عبر الاستفادة من التغذية الراجعة.
4. تعمل الجمعية على ضبط طرق التقدير على أساس نتائج التقييم.

الفصل السابع : الإدارة المالية

1.1. سياسة

لا ينبغي أن يتكلف المتطوع أي مصاريف مالية بسبب تطوعه مع الجمعية بأي حال من الأحوال، ولذا تقوم الجمعية بتوفير المعدات والمبالغ التي سيحتاجها المتطوع للقيام بدوره التطوعي، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها من مصروفه الخاص والتي تتعلق بأداء دوره التطوعي.

الإجراءات

1. يقوم القسم بإعلام المتطوعين بسياسة الجمعية في 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. وقد تشمل هذه المصروفات ما يلي:

أ. التنقلات من وإلى مكان التطوع.

ب. تكاليف التواصل الهاتفي ونحوه.

ج. تكاليف معدات وأدوات السلامة.

د. مصاريف الأدوات اللازمة لتنفيذ الدور التطوعي.

2. يقوم القسم بتحديد الأدوات والمبالغ التي يحتاج إليها المتطوع للقيام بالدور التطوعي من خلال توصيف الدور التطوعي وخطة العمل.

3. يقوم القسم بتوفير الأدوات والمبالغ التي يحتاجها المتطوع قبل الشروع في مهمته التطوعية.

4. يتم اعتماد نموذج خاص بطلب التعويض عن أي مصاريف ذات علاقة بالدور التطوعي قد يتحملها المتطوع ولم يتم تغطيتها مسبقاً، بحيث يقوم المتطوع بتعبئة النموذج وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى



- مسؤوله المباشر (مشرفه الفني) ومن ثم إلى مدير التطوع لطلب التعويض، ويحتوي النموذج المعلومات الأساسية التي يُحتاج إليها لإتمام عملية التعويض. (راجع نموذج تعويض المتطوعين في الملحق).
5. يحتفظ المتطوع بالفواتير التي توضح مصاريف الجيب التي تكلفها والتي تتعلق بعمله التطوعي، ويتم إرفاق هذه الفواتير مع طلب التعويض الذي يقدمه المتطوع.
6. بالنسبة للمصاريف التي قد لا يتيسر توفير فواتير لها، فإنه يتم ترتيب واعتماد طريقة تعويضها مع القسم مسبقا قبل النشاط التطوعي.
7. يتم دراسة طلب التعويض المقدم وتقديم التعويض للمتطوع بحسب السياسات المالية، ويتم الرد على المتطوع خلال (3) أيام من تاريخ استلام طلب التعويض.

1.2 سياسة

يمكن أن يتبنى القسم سياسة التعويض الثابت لبعض المتطوعين الذين يضطرون إلى تولي مصاريف كثيرة من جيبيهم الخاص، بحيث تحدد الجمعية معدلا ثابتا من التعويض (أسبوعيا أو شهريا الخ)، ويتم تعويض المتطوع على هذا الأساس.

الإجراءات

- 1- يحدد القسم السمات الخاصة بالأدوار التطوعية التي تناسبها سياسة التعويض الثابت.
- 2- يتم تقدير قيمة التعويض الثابت للدور التطوعي بالتعاون مع المتطوع، ويتم اعتماده.
- 3- يتم صرف التعويض الثابت دوريا بحسب الاتفاق بين المتطوع والجمعية.

4- تقوم الجمعية بمراجعة الفرق بين قيمة التعويض الثابت والقيمة الفعلية للمصاريف لتطوير قدرتها على تقدير المبالغ الثابتة في الأدوار التطوعية المختلفة.

1.3. سياسة

يمكن للجمعية أن تضع حداً أعلى للقيمة التي تعوضها في كل بند من بنود المصاريف، على أن يتم وضع هذا الحد وفقاً لاعتبارات محددة ويتم تحديثها بشكل مستمر.

الإجراءات

- 1- يتم اختيار البنود التي تود الجمعية أن تضع حداً أعلى لقيمة التعويض فيها.
- 2- يتم أخذ آراء المتطوعين والمسؤولين عن التطوع حول القيمة العليا للتعويض في البند، ويتم مراجعة السوق للتعرف على تكاليفه.
- 3- يتم تحديد واعتماد الحد الأعلى للتعويض في البند وفقاً للآراء والمراجعات السابقة، ويتم إعلام كافة المتطوعين بها.
- 4- يتم تحديث الحد الأعلى بشكل دوري عبر التغذية الراجعة من المتطوعين ومسؤوليهم، وعبر المراجعة المستمرة لأسعار السوق.

1.4. سياسة

يمكن للجمعية أن تضع بنداً خاصاً للحوافز والمكافآت للمتطوعين على الأعمال التطوعية التي يقومون بها تشجيعاً لهم على الاستمرار في التطوع، على أن يتم مراجعة هذه الحوافز والمكافآت بشكل دوري.

الاجراءات

- 1- يقوم القسم بتحديد الأجور والحوافز والمكافآت التي يتم منحها لفريق العمل نظير أداء المهام المذكورة في التوصيف الوظيفي للفرص التطوعية، ويتم اعتمادها من قبل المدير العام أو من ينوب عنه.
- 2- الأجور: هي المقابل المادي الدوري (أسبوعي أو شهري) الذي يحصل عليه المتطوع الموظف وقت كامل أو جزئي نظير أداء المهام الوظيفية المذكورة في التوصيف الوظيفي.
- 3- الحوافز: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات المرطية المحددة في الخطة التنفيذية للمشروع.
- 4- المكافآت: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات النهائية المحددة في الخطة التنفيذية للمشروع وغالباً تكون في نهاية العمل.
- 5- المدير المالي هو المسئول عن صرف الأجور والحوافز والمكافآت المحددة والمعتمدة للمتطوعين.

1- تحديد وصرف الحوافز والمكافآت

سياسة

يتولى قسم شؤون المتطوعين تحديد بنود الحوافز والأجور والمكافآت ويقوم مدير التطوع بتحديد وترشيح المستحقين لها وفق ضوابط ومعايير محددة وبالتنسيق مع المشرف الفني.

الاجراءات

- 1- يضع القسم لائحة الحوافز والمكافآت ويتعمدها من الإدارة العامة.
- 2- يقوم مدير التطوع برصد إنجازات المتطوعين الميدانية في ضوء المستهدفات الموضوعية.

- 3- في حالة تحقيق هذه المستهدفات يتم رفع خطاب إلى المدير العام أو من ينوبه لتحديد للحصول على موافقة الصرف بعد تحديد قيمة الحوافز المقررة لهم في ضوء لائحة الحوافز.
- 4- بعد الحصول على موافقة الصرف يتم صرف الحوافز للمتطوعين.

الفصل الثامن : الأمن والسلامة المهنية

1- بيئة العمل

سياسة

تلتزم جمعية آباء بتوفير بيئة عمل نظيفة وصحية وآمنة لجميع المتطوعين الذين يعملون بها وترى الجمعية أن هذا الالتزام هو مظهر من مظاهر تقدير الجمعية لجهود المتطوعين، ومعين لهم على الوفاء بمهامهم على أكمل وجه.

الإجراءات

1. يتم التأكد من إعلام المتطوعين بحقوقهم ومسؤولياتهم الخاصة بالأمن والسلامة وحثهم على الامتثال لجميع القوانين والمبادئ التوجيهية ذات الصلة.

2. تخصص الجمعية مساحة عمل نظيفة وآمنة للمتطوعين مع معدات مناسبة (مكاتب نظيفة، حمامات نظيفة... الخ)، ويتم التأكد من تزويد هذه البيئة بأدوات الأمن والسلامة اللازمة (طفائيات الحريق، حقائب الإسعافات الأولية... الخ).

3. تتأكد الجمعية من أن جميع المخاطر التي قد تحف ببيئة عمل المتطوعين محددة ومُقيّمة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليلها، ويتم القيام بتفحص المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري.

4. يتم وضع الإجراءات لضمان الصحة والسلامة في بيئة العمل ومعداتنا (إغلاق المكتب، الكهرباء، التعامل مع آلة تمزيق الورق، الخ)، سواءً كانت إجراءات وقائية أو إجراءات لما ينبغي عمله عند وقوع مكروه، ويتم التأكد من أن هذه الإجراءات تتوافق مع تعاليم الجهات الرسمية (الدفاع المدني، الشرطة، الإسعاف .. الخ)

5. يتم تعريف المتطوعين بالإجراءات والمعدات والسلوكيات المتعلقة بالأمن والسلامة في بيئة العمل وتدريبهم عليها عند التوجيه والتأكد من فهمهم لها.
6. تقوم الجمعية بإجراء اختبارات دورية للتأكد من فاعلية معدات الأمن والسلامة، والتأكد من مدى فهم المتطوعين للإجراءات المطلوبة عند وقوع خطر (الإخلاء التجريبي .. الخ).
7. تلتزم الجمعية بالتأكد من أمان وسلامة بيئة العمل التي يعمل بها المتطوعون خارج بيئة العمل.

2- تقييم وإدارة المخاطر

سياسة

تقوم جمعية آباء بدراسة وتقييم المخاطر التي تتعلق بالدور التطوعي وتأخذ بعين الاعتبار تقليص عامل الخطر سواءً كان ذلك متعلقاً ببيئة النشاط التطوعي أو النشاط التطوعي نفسه، وسواءً كان ذلك الخطر يتعلق بالمتطوع نفسه أو من يتعامل معهم المتطوع.

الإجراءات

1. يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة لكل المواقع والأنشطة والأشخاص التي يتعامل معها المتطوعون، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على هذا التقييم إما باستبعاد المهمة أو تقليص عمل الخطر فيها.
2. يتم تفعيل أدوات وتطبيق إجراءات السلامة المتخذة لتقليص احتمالية وشدة أثر كل خطر من المخاطر، ويتم تقييم هذه الأدوات والإجراءات بشكل دوري ومستمر.



3. في حالة تطلب الدور التطوعي التواجد في بيئة خطرة، أو القيام بنشاط محفوف بالخطر، أو التعامل مع أشخاص خطرين أو عرضة للخطر، فينبغي التأكد من ملاءمة المتطوع لهذا الدور أثناء عملية الفرز، ويتأكد من فهمه واستيعابه وقدرته على التعامل مع هذه المخاطر.
4. يُدرب المتطوع جيداً على كيفية التعامل مع المخاطر التي تحف بيئته ونشاطه التطوعي ومن يتعامل معهم، ويتم تحديد مستوى التدريب ونوعه على أساس مدى احتمالية ونوع الخطر ومدى شدته وأثره إذا وقع -لا سمح الله-.
5. يُعتبر المتطوع أحد مصادر التغذية الراجعة والتي تُعطى للمؤسسة عن عناصر الخطر، ولذلك فإن خطوط الإبلاغ والتواصل يجب أن تكون فعالة ومحددة بوضوح لجميع المجالات ذات المخاطر في الجمعية والتي يوجهها المتطوعون، كما يجب إعلام المتطوع بها.
6. تستفيد الجمعية من تسجيل الحوادث والوقائع والتحقيق فيها لتطوير وإحكام إجراءاتها وسياساتها المتعلقة بالأمن والسلامة.

3- المخاطر المتعلقة بالأشخاص

سياسة

يدرك قسم شؤون المتطوعين أهمية اتخاذ إجراءات السلامة وتوقي الخطر في التعامل مع الأشخاص الذين هم أكثر عرضة للخطر، كالأطفال والمعاقين وكبار السن والمرضى والمغتربين وغيرهم، ويتأكد من أن المتطوعين مؤهلين للتعامل مع هذه الفئات واحتياجاتها، أو أنهم يتعاملون معهم في ظل وجود إشراف من قبل شخص مدرب للتعامل مع هذه الفئات واحتياجاتها.

الإجراءات

1. يقوم القسم بتحديد الفئات التي هي أكثر عرضة للخطر في الأنشطة والأدوار التطوعية التي يقدمها، ويعرّف المتطوعين بذلك.
2. يوفر القسم معلومات السلامة الخاصة بالتعامل مع هذه الفئات، وذلك بتطوير اللوائح الخاصة بذلك أو وضع المنشورات التعريفية أو التعاون مع الجهات المختصة للمساعدة في ذلك.
3. يحرص القسم على إدراك ووعي وتأهيل المتطوعين الذين يتعاملون مع هذه الفئات على هذه اللوائح أو المنشورات.
4. يقوم القسم بتقييم دوري للتأكد من التزام المتطوعين بهذه اللوائح أثناء التعامل مع المتطوعين من الفئات الأكثر عرضة للخطر.



الفصل التاسع : الشكوى والتظلم

1.1. سياسة

تتبنى الجمعية سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع مشاكلهم أو التظلم ، سواءً كان المتطوع معنياً مباشراً أو محتسباً في حالة حدوث عدم توافق بين المتطوع والآخرين في بيئة العمل، وتسعى لخلق بيئة منفتحة تشجّع وتعزّف المتطوعين بكيفية عرض المشاكل أو التظلمات.

الإجراءات

- 1- يتم إعلام المتطوع أثناء التوجيه بحقه في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكوى، ويتم توضيح أن الجمعية منفتحة ومتقبلة لذلك، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات التي ينبغي اتباعها للتظلم ورفع الشكاوى.
- 2- يتأكد القسم من وجود قنوات اتصال فعالة ومتوفرة لجميع المتطوعين تمكنهم من تقديم الشكاوى والتظلم عند الحاجة إليه.

1.2. سياسة

يشجع قسم شؤون المتطوعين على حل التظلمات بطريقة غير رسمية، وفي حالة العجز عن ذلك، يتبع القسم مجموعة من الإجراءات المحددة للتعامل معها.

الإجراءات

- 1- يبذل المتطوع ورئيسه المباشر والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي. (راجع سياسات حل النزاعات في قسم الإشراف والمتابعة)
- 2- إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية عبر إرسال



- 3- يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
- 4- يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال أسبوعين من تاريخ استلام خطاب التظلم، ويكون هذا الاجتماع فرصة لعرض التظلم والاستماع للأطراف المختلفة المعنية بهذا التظلم، والنقاش والتباحث حول الطرق المتاحة لمعالجة هذا التظلم.
- 5- يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال خمسة أيام من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
- 6- في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الأيام الخمسة السابقة لموعد محدد.
- 7- في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال خمسة أيام من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
- 8- 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.
- 9- يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال أسبوع من صدور قرار الطعن.

الفصل العاشر : التقنية

للتقنية دور كبير في تسهيل التواصل الخارجي المتعلق بقسم إدارة التطوع في الجمعية تعريفاً واستقطاباً، حيث تمكّن التقنية من فتح نافذة للمجتمع تعرف بقسم شؤون المتطوعين في الجمعية، وفلسفة وسياسة الجمعية في إشراكهم، والتعريف والنشر لإسهاماتهم، كما يمكّن الاستخدام الجيد للتقنية الجمعية من عرض وتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين إليها، وتعيينهم في الأدوار التي تناسبهم.

كما تمكن التقنية الجمعية من تسهيل تواصلها الداخلي المتعلق بإدارة المتطوعين وتوجيههم وتدريبهم والإشراف عليهم ودعمهم أثناء إدارة مهامهم في الأحوال المختلفة، كما تمكن التقنية الجيدة من فتح فرص جديدة للتطوع أو متابعة أداء المتطوعين عن بعد.

1.1 سياسة

تدرك جمعية آباء بما فيها من قسم شؤون المتطوعين أهمية توظيف التقنية الحديثة في التعريف ببرنامج إدارة المتطوعين وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين، وتتخذ كافة الاجراءات الإدارية التي تضمن تحقيق ذلك.

الإجراءات

1- تقوم الجمعية بالمراجعة الدورية لتقييم التقنيات المتوفرة وفعالية استخدامها في التعريف ببرنامج إدارة المتطوعين وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين.

2- تدعم الجمعية تحديث التقنيات المتوفرة وطرق استخدامها عبر اتخاذ القرارات الإدارية والمالية-في ضوء المراجعات الدورية-لتفعيلها في التعريف بقسم شؤون المتطوعين وإدارتهم، وذلك ضمن الإمكانيات المالية والإدارية المتاحة للجمعية.



1.2. سياسة

تُسخر الجمعية صفحاتها ومواقعها الإلكترونية في التواصل الخارجي المتعلقة بقسم شؤون المتطوعين بهدف التعريف والتسويق والنشر لإسهامات المتطوعين واستقطابهم، وتوضيح دورها في إشراكهم.

الإجراءات

1- تعرض الجمعية رؤيتها تجاه المتطوعين، ورؤيتها في إشراكهم، وتنشر إسهاماتهم في تحقيق مهمتها على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بها.

2- تقوم الجمعية بعرض فرصها التطوعية المتوفرة بشكل دوري ومستمر على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية، وذلك بهدف تعريف المتطوعين المحتملين بها واستقطاب إليها.

3- تسعى الجمعية إلى تنوع صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بالتعريف والاستقطاب للمتطوعين ضمن الإمكانيات المتاحة.

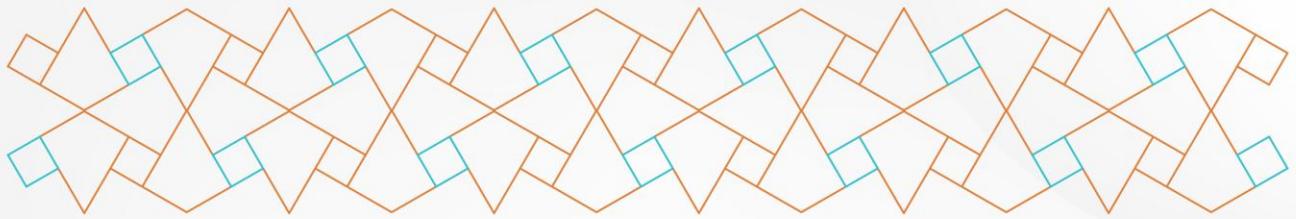
4- تقوم الجمعية بتحديث صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاص بالمتطوعين بشكل دوري ومستمر، وتتفاعل مع الأسئلة والاستفسارات والتعليقات التي تصلها بشكل سريع ومستمر، وتسخر الموارد البشرية والمالية اللازمة لذلك.

1.3. سياسة

تُسخر الجمعية وسائل التقنية الحديثة في تعزيز التواصل الداخلي وإدارة المهام الخاصة بالمتطوعين والإشراف عليهم وإشراكهم، وتوفير الدعم اللازم لتحقيق ذلك.

الإجراءات

- 1- توفر الجمعية المعدات والخدمات والأذونات التقنية اللازمة لإشراك المتطوعين في تعاملاتها الإلكترونية اللازمة للتواصل والإشراف وتقديم الدعم (في حالة استخدامها)، مع اعتبار خصوصية الجمعية وطبيعة الدور التطوعي.
- 2- تقوم الجمعية بمتابعة وتحديث المعاملات الإلكترونية الخاصة بالمتطوعين بشكل سريع ومباشر.
- 3- توفر الجمعية الدعم والتدريب الضروري لتمكين المتطوعين من استخدام الأنظمة والتعاملات الإلكترونية الخاصة بالجمعية في حال الحاجة إلى ذلك.



جمعية أباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
A'ABA ORPHANS' WELFARE SOCIETY IN ASIR

