

دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع



المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وهو ينضم العمل التطوعي في جميع إدارات و أقسام الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة إدارة التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية اتجاه إدارة التطوع.

مصطلحات التطوع

أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.	العمل التطوعي
الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع جمعية ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في الجمعية.	المتطوع
هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.	مسؤول التطوع
هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل جمعية ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.	الدور التطوعي
هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.	الفرصة التطوعية
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
دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يُوضّح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.	دليل المتطوع
هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.	المدير المباشر (المرجع الفني)
هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.	المرجع الإداري
هو اتفاق شرطي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.	اتفاقية التطوع
هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.	المتطوعون المحتملون
هو وحدة أو قسم أو إدارة للتطوع يتم تحديدها في الهيكل التنظيمي الجمعية حسب مستوى إدامة.	كيان إدارة التطوع
هم جميع من يعمل في كيان إدارة التطوع.	العاملون في التطوع
هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوّع بها بالفعل.	شهادة التطوع



• نطاقات إدارة التطوع



ماهي السياسات والإجراءات

السياسات: هي قواعد توضح ما يجب الالتزام به من قبل العاملين والمتطوعين في الجمعية.

الإجراءات: توضح وتشرح كيفية تنفيذ السياسات.

أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات:

١.١.١	السياسة
تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.	
١.١.٢	السياسة
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)	
الإجراءات	
١. يقوم مجلس الإدارة في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.	
٢. تسند إدارة الجمعية مهمة نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لمدير التطوع بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.	
٣. تحدد إدارة التطوع الموعد المناسب لمراجعة السياسات والإجراءات بشكل سنوي.	
٤. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.	
٥. يقوم مدير التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.	
٦. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات مفصلة بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.	
٧. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.	

٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

١.٢.١	السياسة
تتبني الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة الجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين، من خلال الدورات التدريبية وورش العمل ومواقع التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني والاجتماعات الدورية، بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين والدوافع والأسباب من إشراكهم، والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية، ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.	
٢. تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف إدارة التطوع وتصميم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.	

٣. اختيار مدير التطوع:

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

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

السياسة	١,٤,١
تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية (*).	
الإجراءات	
١- توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق الفرص والبرامج والمبادرات والأنشطة المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.	
٢- تعويض المتطوع عن أي مصروف يتحمله جراء العمل التطوعي، مع اعتبار الوضع المادي للجمعية.	

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية:

٢.١.١	السياسة
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجات الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر. (*)	
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
تتعامل الجمعية مع أعضاء الفرق التطوعية باعتبارهم أفراد متطوعين، ولا تقوم بتشكيل واستقطاب فرق تطوعية لأداء الأعمال التطوعية.	
الإجراءات	
١. تقوم إدارة التطوع بتدريب العاملين في الجمعية بكيفية كتابة الفرص التطوعية.	
٢. تقوم إدارة التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية نموذج رقم (٢).	
٣. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية.	
٤. يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة، والإطار الزمني لأداء الفرصة، وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام، وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٣).	
٥. يدرس المشرف الفني المخاطر ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.	
٦. يحدد مدير التطوع والمشرف الفني أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات).	
٧. يحدد مدير التطوع والمشرف الفني الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت (مباشرة أو غير مباشرة).	
٨. تحدد إدارة التطوع من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف والمتابعة).	
٩. تقوم إدارة التطوع باعتماد الفرصة التطوعية بعد مراجعتها مع المشرف الفني.	
١٠. يخطط مدير التطوع ومنسق الفرص التطوعية بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.	
١١. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.	

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

السياسة	٢,٢,١
تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	
الإجراءات	
<p>١. يحدد مدير التطوع بالتعاون مع مدير العلاقات العامة بالجمعية (موقع الجمعية و مواقع التواصل الاجتماعي و الصحف الإلكترونية و منصة العمل التطوعي)، وأي قناة مناسبة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.</p> <p>٢. تستخدم إدارة التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.</p>	

٣. تحديد الإجراءات التأديبية:

السياسة	٢,٣,١
تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع ، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأنه يمثل الجمعية. (*)	
الإجراءات	
<p>١- تقوم إدارة التطوع بإعداد آلية للتعامل مع مخالفات المتطوعين والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.</p> <p>٢- تقوم إدارة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.</p> <p>٣- يشعر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالعقوبات المترتبة المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.</p>	

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين:

٣,١,١	السياسة
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
٣,١,٢	السياسة
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. يقوم مدير التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.	
٢. تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذها للفرص التطوعية.	
٣. إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن إدارة الجمعية تقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراءات الموصى به من الجهات المعنية.	

٢. حماية خصوصية المتطوعين

٣,٣,١	السياسة
تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جمعيات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين. (*)	
الإجراءات	
١. تخصص إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات وبيانات ومعلومات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.	
٢. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعيات ببياناتهم.	

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

السياسة	٣,٤,١
تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لجمعيات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	
الإجراءات	
<p>١. تقوم إدارة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم عن طريق منصة العمل التطوعي وأيضاً عن طريق البريد الإلكتروني والرسائل النصية كبداية إضافية.</p> <p>٢. تستثمر الجمعية علاقتها بالجمعيات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى الجمعيات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.</p> <p>٣. تقوم إدارة التطوع بعقد شراكات مع الجمعيات التي تهتم بالتطوع ولديها فرص تطوعية.</p>	

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف:

السياسة	٤,٢,١
تعد إدارة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.	
الإجراءات	
<p>١. يحدد مدير التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد نموذج رقم (٤).</p> <p>٢. يزود مدير التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، والأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل السياسات والإجراءات، دليل المتطوع، الدليل التعريفي).</p> <p>٣. يصحب مدير التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية مالم تكن الفرصة التطوعية عن بعد.</p>	

٢. التدريب والتطوير:

السياسة	٣,٣,١
تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مدير التطوع والعاملين معه في إدارة التطوع.	
الإجراءات	
<p>١- يقوم مدير التطوع ومدير التطوير بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين نموذج رقم (٧).</p> <p>٢- يحدد مدير التطوع ومدير التطوير 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 تناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.</p> <p>٣- يقوم مدير التطوع ومدير التطوير بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف بعد التدريب مباشرة.</p>	

خامساً: الدعم والإشراف

١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة:

٥,١,١	السياسة
تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة. (*)	
٥,١,٢	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها وفق سياسات الجمعية. (*)	
الإجراءات	
<p>١. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.</p> <p>٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المشرف الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.</p> <p>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 رقم (٨)، يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.</p> <p>٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.</p> <p>٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.</p> <p>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.</p> <p>٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.</p> <p>١١. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين الجدد في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاء تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.</p>	

٢. أحقية رفض المتطوع المطالب:

السياسة	٥,٢,١
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مدير التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.	
الإجراءات	
<p>١. يقدم المتطوع إشعار لمدير التطوع على البريد الإلكتروني للجمعية 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 خمسة أيام.</p> <p>٢. يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.</p> <p>٣. يُبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.</p>	

٣. الدعم المالي :

السياسة	٥,٣,١
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)	
السياسة	٥,٣,٢
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، و آلية تقديمه، و الأشخاص المعنيين به و الذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه الفرصة التطوعية.	
الإجراءات	
<p>١. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.</p> <p>٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.</p> <p>٣. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.</p> <p>٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن المصروفات نموذج رقم (٩).</p>	

٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:

السياسة	٥,٤,١
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
السياسة	٥,٤,٢
تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	
الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> ١. تقوم إدارة الجمعية بإحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة. ٢. يعمل مجلس الإدارة بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم. ٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة. ٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لإدارة التطوع. 	

٥. التغذية الراجعة :

٥,٥,١	السياسة
تقوم إدارة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
٥,٥,٢	السياسة
تبلغ إدارة التطوع بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
٥,٥,٣	السياسة
تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	
الإجراءات	
<p>١. يقوم مدير إدارة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع بتعبئة نموذج أداء المتطوع نموذج رقم (١٠) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.</p> <p>٢. تقوم إدارة التطوع بإرسال رابط نموذج تقييم التجربة التطوعية لمنح المتطوع فرصة لتقييم تجربته و تقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني و الإداري، و تتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أداءه بشكل عام عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية، و تعبئة نموذج (تقييم المتطوع لتجربته التطوعية) رابط التقييم.</p> <p>https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdDGMwfoYUyF0evCxsWCPUj3nO4r_s2zEYfqSYwOkVyT4NAJQ/viewform</p> <p>٣. يقوم مدير المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق الواتساب.</p> <p>٤. تعمل إدارة 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 لتطوير أنشطة التطوع وتعزيز ثقافة العمل التطوعي.</p>	

سادساً: التقدير والتكريم

السياسة	٦.١.١
تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويساهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم. (*)	
الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> ١. تقوم إدارة العلاقات العامة بنشر إسهامات و إنجازات المتطوعين على مواقع التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني. ٢. تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون. ٣. تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد. ٤. تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع نموذج رقم (١١). ٥. تقدم الجمعية حوافز للمتطوعين على تميزهم وتفاعلهم في فرصهم التطوعية. ٦. تقوم إدارة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير، إلخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع. ٧. تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي. 	