

دليل السياسات والإجراءات

لادارة التطوع

المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنن عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية وهو ينضم العمل التطوعي في جميع إدارات وأقسام 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 المترفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكرأً 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 يوضح منطقات ورؤى 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 بيئه 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 شرفي 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. هم جميع من يعمل في كيان إدارة التطوع.

كيان إدارة التطوع العاملون في التطوع

هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والإنجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.

شهادة التطوع



• نطاقات إدارة التطوع



ما هي السياسات والإجراءات

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

الإجراءات: توضح وتشرح كيفية تطبيق السياسات.

أولاً: التخطيط والتعزيز

١. إعداد السياسات والإجراءات:

السياسة	1.1.1
تلزム الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.	1.1.1
السياسة	1.1.2
تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم باتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)	1.1.2
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 مديري والإدارات الموازية والمتطوعون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مبادرة.	
٥. يقوم مدير التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تنسق 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. التعرف بدوافع إشراك المتطوعين:

السياسة	١.٢.١
تبني الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب دوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	

٣. اختيار مدیر التطوع:

السياسة	١,٣,١
<p>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.</p>	

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

السياسة	1,٤,١
<p>تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)</p>	



ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية:

السياسة

٢.١.١

تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج الجمعية ، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوايد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيض تأثير هذه المخاطر. (*)

السياسة

٢.١.٢

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

السياسة

٢.١.٣

تعامل 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 المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيض هذه المخاطر.
٦. يحدد مدير التطوع والمشرف الفني أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (التوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات) .
٧. يحدد مدير التطوع والمشرف الفني الفوائد التي تستعود 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 و منسق الفرص التطوعية بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة لفرصة التطوعية.
١١. تنشر الجمعية فرصةً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

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

٣. تحديد الإجراءات التأديبية:

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



ثالثاً: الفرز والتسكين

١. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين:

٣,١,١	السياسة
٣,١,٢	السياسة
الإجراءات	٣,١,٣
<p>تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.</p>	
٣,١,٣	الإجراءات
٣,١,٤	السياسة
<p>تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.</p>	
<p>١. يقوم مدير التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائتهم لفرصة التطوعية.</p> <p>٢. تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذها لفرص التطوعية.</p> <p>٣. إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن إدارة الجمعية تقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصى به من الجهات المعنية.</p>	

٢. حماية خصوصية المتطوعين

٣,٢,١	السياسة
٣,٢,٢	الإجراءات
٣,٢,٣	السياسة
٣,٢,٤	الإجراءات
<p>تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جمعيات أخرى إلا بعد أخذ إذن من المتطوعين. (*)</p>	
<p>١. تخصص إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات وبيانات ومعلومات المتطوعين ويعمل على منع الإطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.</p> <p>٢. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويدهم ببياناتهم.</p>	

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 إذن من المتطوعين.

الإجراءات

١. تقوم إدارة التطوع بإفاده المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم عن طريق منصة العمل التطوعي وأيضاً عن طريق البريد الإلكتروني والرسائل النصية كبدائل إضافية.
٢. تستثمر الجمعية علاقتها بالجمعيات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى الجمعيات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.
٣. تقوم إدارة التطوع بعقد شراكات مع الجمعيات التي تهتم بالتطوع ولديها فرص تطوعية.

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعریف:

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

١. يحدد مدير التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالتطوعين الجدد نموذج رقم (٤).
٢. يزود مدير التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، والأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل السياسات والإجراءات، دليل المتطوع، الدليل التعريفي).
٣. يصاحب مدير التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمراقب الجمعية مالم تكن الفرصة التطوعية عن بعد.

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	
<ol style="list-style-type: none">١- يقوم مدير التطوع ومدير التطوير بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين نموذج رقم (٧).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 تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.٣- يقوم مدير التطوع ومدير التطوير بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف بعد التدريب مباشرة.	

خامساً: الدعم والإشراف

١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غيراللائقة:

السياسة	5,1,1
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. (*)	السياسة
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها وفق سياسات الجمعية. (*)	السياسة
الإجراءات	5,1,2
يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيان الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.	١.
ينذل المتطوع ورئيسه المباشر (المشرف الفني) والمعنيون بالظلم كل العجبود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.	٢.
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.	٣.
يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.	٤.
يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.	٥.
يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع بوضوح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.	٦.
في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.	٧.
في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، بوضوح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.	٨.
يتم تكوين لجنة مصفرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيئيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.	٩.
يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.	١٠.
١١. أما ما يخص اعلام 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 وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراء الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.	١١.

٢. أحقيّة 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	
١. يقدم المتطوع إشعاراً لمدير التطوع على البريد الإلكتروني للجمعية بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهما لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية، قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن خمسة أيام.	٢. يقوم مدير التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البديل المناسب لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
٣. يبلغ المتطوع والمشرف الفني بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوع.	

٣. الدعم المالي:

<p>تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصروفات المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)</p>	السياسة	٥,٣,١
	السياسة	٥,٣,٢
<p>تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمها، والأشخاص المعنيين به و الذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه الفرصة التطوعية.</p>	الإجراءات	٥,٣,٢



٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:

السياسة	٥,٤,١
تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعرف والمهارات الالزمة والتي تمكّنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
السياسة	٥,٤,٢
تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	
الإجراءات	
<ol style="list-style-type: none"> ١. تقوم إدارة الجمعية بالحاق 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 وفعاليتهم. ٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندتها الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة. ٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لإدارة التطوع. 	

٥. التغذية الراجعة :

السياسة	٥,٥,١
تقوم إدارة التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
السياسة	٥,٥,٢
تبلغ إدارة التطوع بالجمعية المتطوعين بكلفة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
السياسة	٥,٥,٣
تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير أدوار والفرص التطوعية.	
الإجراءات	
١. يقوم مدير إدارة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع بتبنته نموذج رقم (١٠) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.	
٢. تقوم إدارة التطوع بإرسال رابط نموذج تقييم التجربة التطوعية لمن المتطوع فرصة لتقييم تجربته وتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتحال له الفرصة لتقديم رأيه حول أداءه بشكل عام عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية، وتبنته نموذج (تقييم المتطوع لتجربته التطوعية) رابط التقييم.	
<p>https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdDGMwfoYUyF0evCxsWCPUj3nO4r_s2zEyfqSYwQkVyT4NAJQ/viewform</p>	
٣. يقوم مدير المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكلفة المتغيرات أو المستجدات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق الواتساب.	
٤. تعمل إدارة التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترنات 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.	

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

١. تقوم إدارة العلاقات العامة بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على موقع 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 واعتراضاً على إنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع نموذج رقم (١١).
٥. تقدم الجمعية حوالات 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 لدوع المتطوع.
٧. تقييم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.