

إدارة التطوع
الجمعية السعودية للتوحد

سياسة إدارة المتطوعين



Hanadi

www.saautism.org

ماهو التطوع

التطوع بشكل عام هو بذل الخير والبر هو جماع الخير قال تعالى (فمن تطوع خيراً فهو خير له) وهو ما تبرع به الإنسان من ذات نفسه وهو غير مفروض .

لماذا نحتاج إلى إدارة للعمل التطوعي ؟

المنظمات والجمعيات :

- استقطاب المتطوعين ذوي المهارات المناسبة للعمل
- تحقيق العدل والمساواة عبر تنظيم وتوحيد طريقة التعامل مع المتطوعين
- وجود وحدة للعمل التطوعي يسهم بقوة في الحفاظ على المتطوعين واستمرارهم .
- وجود وحدة للعمل التطوعي يساعد الجمعيات على القيام بأحد ادوارهم الرئيسية ، وهي إشراك المتطوعين وزيادة المشاركة المجتمعية .
- وجود وحدة للعمل التطوعي سيرفع نسبة الفاعلية والانجاز في الجمعية مع تقليل تكلفة الموارد البشرية .

المجتمع :

- انتشار الثقافة الصحيحة للتطوع في المجتمع .
- تحقق التواصل بين الجمعية والمجتمع مما يساعد في الترويج لاحتياجات الجمعية وقيمتها .
- اكتساب الشباب للمهارات المتعددة وزيادة شعورهم بالمسؤولية .
- تفعيل المواطنة الصالحة .

المتطوع :

- وحدة العمل التطوعي ستعمل على تنوع الفرص التطوعية ، والتي تجعل مجال الاختيار والرغبة بالتطوع واسعاً .
- وحدة العمل التطوعي ستنظم العمل من خلال خطط محددة .
- وحدة العمل التطوعي ستعمل على تدريب المتطوعين على مهارات التطوع .
- وحدة العمل التطوعي ستحرص على تقدير وتكريم لضمان استمرار العطاء .
- وحدة العمل التطوعي ستستمر في التواصل مع المتطوعين مما سيحفزهم للتطوع المستمر .

إدارة التطوع

المكون الإداري الذي يختص بشؤون المتطوعين في الجمعية ، عبر تحديد الاحتياجات التطوعية وكتابة الفرص التطوعية لها واستقطاب وتوظيف المتطوعين حسب قدراتهم وحاجات الجمعية ، كما تقوم إدارة التطوع بتأهيل وتدريب المتطوعين حسب المهمة ، ومتابعتهم أثناء الأداء وتكريمهم ونشر إنجازاتهم .

(وتتشكل إدارة التطوع من هيكل إداري يتكون من عدة مهام وظيفية تتبع لمدير إدارة التطوع حسب رؤية الجمعية وقدراتها وحجم التطوع فيها)

أدوار إدارة التطوع :

1. نشر ثقافة التطوع داخل الجمعية وفي المجتمع :

من خلال تعزيز أهمية مفهوم التطوع وأثره على الفرد والمجتمع بين موظفي الجمعية والمستفيدين والمجتمع المحيط ، وإبراز قصص النجاح والممارسات الإيجابية التي يقوم بها المتطوعون .

2. بناء الفرص التطوعية :

عن طريق التعاون مع جميع الإدارات والأقسام المختلفة في الجمعية لتقييم احتياجاتها للمتطوعين والمساهمة في تصميم ومراجعة الفرص التطوعية .

3. توفير آلية واضحة للعمل التطوعي :

وذلك برسم سياسات وإجراءات واضحة والتأكد من سير الأعمال التطوعية وفق السياسات والإجراءات المعتمدة ومراجعتها دوريا .

4. استقطاب وتسكين المتطوعين :

السعي لاستقطاب المتطوعين في الفرص التطوعية المتاحة بالطرق المناسبة والمتنوعة للوصول لشرائح المجتمع المختلفة ، مع الحرص على الاختيار الدقيق بما يتناسب مع المواصفات الخاصة بالفرصة ، ويتبع ذلك تكوين قاعدة بيانات للمتطوعين على مستوى الجمعية وعلى مستوى الفروع مما يسهل عملية البحث والاستقطاب والتواصل مع المتطوعين .

5. توفير بيئة محفزة وجاذبة للتطوع :

القيام بتقدير وتكريم المتطوعين وتقديم الدعم المعنوي ، ونشر قصص النجاح ، وحصر الساعات التطوعية لكل متطوع ، وقياس الأثر المادي والاجتماعي .

٦. تدريب المتطوعين وتطويرهم وتقديم البرنامج التعريفي :

تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين وتقديم برامج تطويرية وفقاً لاحتياجات المتطوعين وإمكانيات الجمعية ، وتعريف المتطوعين بالجمعية وأهدافها وغيرها من مكونات البرنامج التعريفي الواردة في دليل السياسات والإجراءات .

٧. تنسيق الشراكات مع الجهات الحكومية والخاصة :

تحرص إدارة التطوع على عقد الشراكات المجتمعية التي تعود بالنفع على إدارة التطوع بالتعاون مع الأقسام ذات العلاقة داخل الجمعية .

٨. تفعيل التقنية في إدارة التطوع في الجمعية :

تقوم الإدارة بتفعيل التقنية في إدارة المتطوعين ، من خلال توفير قاعدة محدثة لبيانات المتطوعين ، وآلية للتسجيل في الفرص التطوعية ، وإجراء التقييم ، وحفظ الوثائق والتجارب والإنجازات .

٩. إدارة المتطوعين والتنسيق بينهم والإشراف على أعمالهم :

تقوم إدارة التطوع بالإشراف على المتطوعين بالتعاون مع المشرفين المباشرين على الفرصة التطوعية من الإدارات والأقسام بما يضمن سلامة المتطوعين ، وسلامة المخرجات ، وحسن سير العملية التطوعية .

١٠. التخطيط للعمل التطوعي والبرامج التطوعية :

تقوم إدارة التطوع بالتخطيط للبرامج الفعاليات التطوعية ووضع المؤشرات التشغيلية للتأكد من تحقيق الهدف .

١١. التواصل مع المتطوعين بشكل مستمر :

من المهم أن تستمر إدارة التطوع بالتواصل مع المتطوعين (الحاليين والمنقطعين) وذلك بإرسال آخر الاخبار والإنجازات من خلال وسائل التواصل المتاحة . بالإضافة إلى الفرص التطوعية الجديدة .

١٣. إبراز الجهود التطوعية للجمعية والفروع محلياً عالمياً:

من خلال توثيق التجارب الناجحة والتواصل الفعال والمستمر خصوصاً عبر وسائل التواصل الإجتماعي للوصول لشريحة واسعة من مختلف أصحاب المصلحة.

١٤. الإشراف على عملية تصميم الفرص التطوعية:

تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياج لخلق فرص تطوعية جديدة واستقطاب أكبر شريحة ممكنة للوصول إلى فئات المجتمع المختلفة.

مدير إدارة التطوع



الغرض من الوظيفة :

الإشراف على جميع مهام إدارة التطوع والعاملين فيها ومدراء الفرق والمتطوعين

الواجبات الوظيفية :

١. وضع الأدوار والأهداف الخاصة بإدارة التطوع.
٢. الإشراف على تنفيذ سياسات وإجراءات إدارة التطوع.
٣. زيادة عدد المتطوعين في الجمعية من خلال زيادة عدد الفرص التطوعية.
٤. إدارة الاجتماعات الدورية والعاجلة.
٥. تحديد الموارد الضرورية لتحقيق أهداف إدارة التطوع وإعداد الموازنة السنوية.
٦. تثقيف العاملين في الجمعية عن التطوع.
٧. الإشراف على إعداد التقارير الخاصة بإدارة التطوع.
٨. الإشراف على العاملين في إدارة التطوع ، وتقييم مدى تحقيقهم أهدافهم الوظيفية.
٩. المساهمة في عقد الشراكات وجلب الرعايات لإدارة التطوع تحت إشراف المدير التنفيذي والجهات ذات العلاقة في الجمعية.

١٠. الإشراف على مراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع بشكل دوري .

١١. التأكد من توفر جميع الإجراءات القانونية اللازمة (الترخيصات والأذونات) للمتطوعين لتأدية مهامهم التطوعية بالتنسيق مع الجهة ذات العلاقة بالجمعية .

١٣. زيادة نسبة الاحتفاظ بالمتطوعين من خلال التركيز على : التدريب والتطوير - التقييم - التقديم والتكريم.

١٤. رفع التقارير اللازمة للمدير التنفيذي .

١٥. القيام بما يطلبه منه مديره المباشر ويدخل ضمن نطاق عمله .

طبيعة العمل :

بيئة العمل ← مكتبي وميداني

العاملين في إدارة التطوع - مجلس الإدارة بالجمعية - المتطوعين بالجمعية والمتعاونين ..

داخلية

الجهات الحكومية - الجمعيات ولجان التنمية في المحافظة - الجهات المانحة والقطاع الخاص ..

خارجية

المؤهلات والخبرات :

١. مؤهل جامعي .

٢. خبرة إدارية متميزة .

٣. خبرة سابقة في مجال التطوع .

المهارات والجدارات :

١. القدرة على إدارة الفعاليات .

٢. التواصل الفعال مع المتطوعين والجمعيات والمؤسسات والجمعيات .

٣. القدرة على تحفيز الآخرين .

٤. القدرة على قيادة فرق العمل .

٥. القدرة على تكوين علاقات فعالة والاستفادة منها .

دليل السياسات والإجراءات

دعم اشراك المتطوعين :

يهدف الى بيان سبب اشراك المتطوعين في الجمعية السعودية للتوحد ، ودورهم فيها ، وفلسفتها الخاصة بقسم التطوع ، بالإضافة إلى بيان القيم والمبادئ التي تلتزمها الجمعية فيما يتعلق بالتطوع وإشراك المتطوعين ، كما يهدف الى بيان التوجه العام للجمعية تجاه المتطوع وقسم إدارة التطوع .

سياسة

تعتمد الجمعية أن الاشراك الجزئي للمتطوعين في الجمعية هو تحقيق لدور من أدوار الجمعية كمنظمة خيرية ، ولذلك تدبر قسم إدارة التطوع باعتماده جزءاً أساسياً من هيكلها ، لا يختلف أهمية عن الأقسام الأخرى .

الاجراءات

١. توفر الجمعية الموارد المطلوبة لتخطيط وبناء وإدارة قسم التطوع ، وتسعى الى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين وأقسام التطوع .
٢. توفر الجمعية دوراً خاصاً لمدير إدارة التطوع ، وتراجع مدى قدرة صاحب الدور على أداء مهام إدارة التطوع بشكل مستمر وتتخذ الاجراءات الإدارية المطلوبة بناءً على ذلك .
٣. يشارك مدير قسم التطوع في وضع الخطة الاستراتيجية الخاصة بالجمعية .
٤. تطور الجمعية فلسفتها العامة لإشراك المتطوعين في اعمالها وتحدد العوائد والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال هذا الاشراك .
٥. تحرص الجمعية على توعية جميع الموظفين والإداريين بفلسفتها في اشراك المتطوعين ، وتوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين في الجمعية .
٦. تقوم الجمعية باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع .

٧. تتأكد الجمعية بان السياسات والإجراءات الخاصة بقسم إدارة التطوع معلومة ومفهومة لكافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم .
٨. تحرص الجمعية على التزام الموظفين الذين يعملون مع المتطوعين بالسياسات والإجراءات المدونه والمعتمدة وتحرص على متابعة ذلك بشكل دوري ومستمر .
٩. تعمل الجمعية على جمع التغذية الراجعة من مدير قسم التطوع .
١٠. تقوم الجمعية باتخاذ القرارات الادارية وفقاً لهذه التغذية .

الاستقطاب والتنسيب

نتناول في هذا القسم سياسات وإجراءات التخطيط للاستقطاب وتطوير الفرص التطوعية والإعلان عن الفرص التطوعية والفرز والاختيار من المتقدمين وإجراء المقابلات الشخصية وتسجيل المتطوعين ولاتفاق معهم ، وتهدف آلية اختيار المتطوعين إلى تنظيم العمليات المتبعة للاختيار والانتقاء والتحكم فيها وترسيخ مبادئ الشفافية والعدالة في مرحلتي الاعلان والاختيار ،

ونقصد بالاستقطاب : توفير النوع المناسب من التواصل والدعم للمتطوعين الذي يحفزهم للانضمام إلى الجمعية .

ونقصد بالتنسيب : أين وكيف يمكن تجنيد المتطوعين اللازمين لتغطية الفرص التطوعية للجمعية ؟

١/ التخطيط للاستقطاب والتنسيب /

سياسة

تؤمن الجمعية 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

١. يتم جمع البيانات الملائمة حول طبيعة وحجم احتياج الجمعية من الموارد البشرية ، والأدوار والأنشطة المطلوبة منهم ، وذلك من أصحاب المصلحة والمصادر المختلفة ومن أهمها :
 - الإدارة العليا في الجمعية .
 - الموظفين في جميع الاقسام والوحدات .
 - المتطوعون السابقون إن وجدو والتغذية الراجعة منهم .
 - المستفيدون من خدمات الجمعية والذين قد يتعامل معهم المتطوعون .
 - قواعد البيانات المتوفرة .
 - الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية .

٣. يوضع تصور حول طبيعة وحجم الادوار التي يمكن أن يساهم فيها المتطوعون في الجمعية ، والتي توفر للجمعية الإمكانيات الكافية لإشراك المتطوعين بهذه الأدوار وذلك بناءً على البيانات التي تم جمعها .

٣/ تطوير الفرص التطوعية /

سياسة

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

الاجراءات

١. تصنف الأدوار والمشاريع التي يمكن أن يشارك بها المتطوعون في الجمعية بناءً على طبيعة الدور (طويل المدى / قصير المدى / دوري ، فردي / جماعي)
٢. يحدد ما إذا كان الأنسب تنفيذ الأدوار من خلال فرد أو مجموعة أفراد أو فريق متكامل .
٣. تُكتب الأنشطة والأدوار المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية ، والتي تلبي احتياجات الجمعية .
٤. تحديد المهارات والسمات والشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء الأدوار والأنشطة المطلوبة .
٥. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين وآلية القيام بذلك .
٦. تحديد انواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بدوره التطوعي (كالتوجيه ، التدريب ، المواصلات ، حضانة الاطفال الخ) .

٧. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين .
٨. تحديد الاطار الزمني لأداء الدور .
٩. تحديد المخاطر التي تحف الفرصة التطوعية ، وتحديد الاجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها .
١٠. كتابة الوصف الوظيفي للمتطوع .
١١. يتم تفحص الفرص التطوعية بشكل دوري وتحديثها أولاً بأول بناءً على التغذية الراجعة والتغيرات التي تطرأ .

٣/ الإعلان عن الفرص التطوعية /

سياسة

التعيين على الفرصة التطوعية مبني على معايير واضحة تضمن النزاهة والشفافية في الاختيار ، وعليه فإن الجمعية تقوم بوضع المعايير والشروط التي على أساسها سيتم قبول أو رفض المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية قبل الإعلان عنها .

الإجراءات

يتم صياغة الحد الأدنى من الشروط والمهارات اللازم توفرها في المتقدم للدور التطوعي ، والتي سيتم المفاضلة على أساسها (مثال : شهادة معينة ، دورة معينة ، خبرة الخ) .

٣/ الفرز والاختيار من المتقدمين /

سياسة

تقوم الجمعية بتقييم كافة طلبات التقديم التي تصلها قبل إغلاق موعد التقديم للفرصة ، وتحرص على أن تكون عملية التقييم نزيهة وعادلة ومتوافقة مع معايير الاعلان .

الاجراءات

١. تبليغ المتقدمين بوصول طلباتهم واستلامها وانه جاري العمل على فحصها .
٢. يلتزم القسم بعد استلام أي طلبات بعد إغلاق مدة التقديم على الفرصة .
٣. يتم مراجعة بيانات المتقدمين للتأكد من وجود جميع المتطلبات الموضحة في الاعلان .
٤. يتم تقييم الطلبات المقدمة وفقاً للمعايير التي تم وضعها للقبول في الفرصة التطوعية .
٥. يتم اعداد قائمة تحتوي على بيانات المرشحين وطرق الاتصال بهم .

٦. يتم ابلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم مع توضيح اسباب الاستبعاد قدر الامكان .

٤/ تسجيل المتطوعين والاتفاق معهم /

سياسة

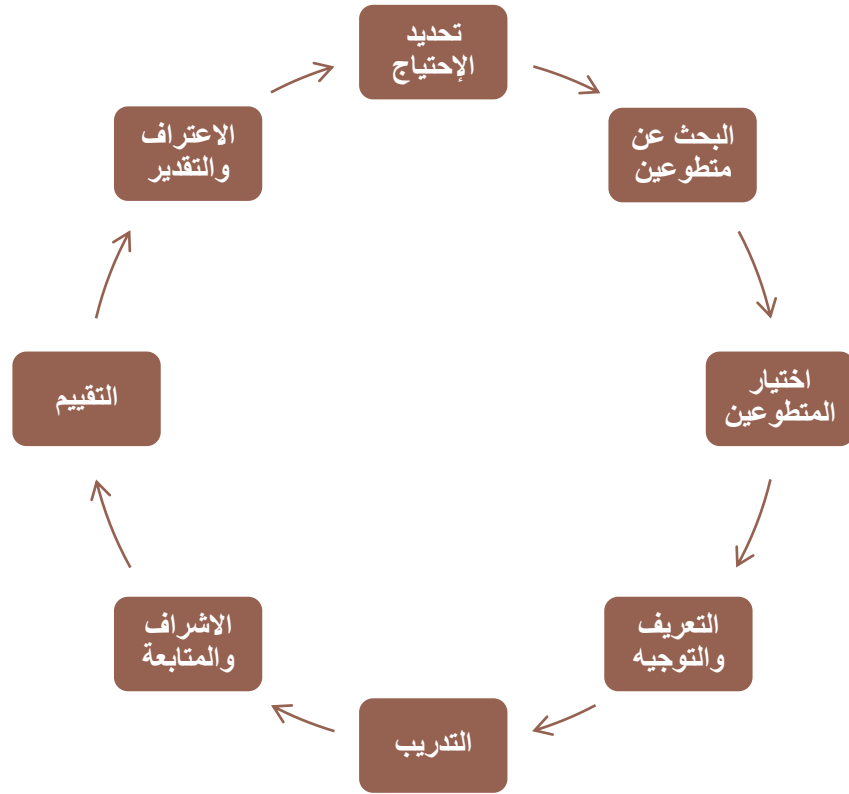
تقوم الجمعية بتسجيل المتطوعين معها بشكل رسمي ولا يسمى هذا الاتفاق تعاقداً ، ولا يعتبر ملزماً .

الاجراءات

يتم ارسال (خطاب ، ايميل ، رسالة) للمتطوعين الذين وقع عليهم الاختيار .

دائرة حياة إدارة المتطوعين

هناك محطات اساسية لا يمكن تجاوزها في حال الرغبة بوحدة تطوع احترافية ، وتطبيقها
يضمن وجود إدارة ناجحة تحقق النتائج وتخدم رسالة الجمعية وتستوعب المتطوعين من مختلف أفراد
المجتمع ، ويمكننا تلخيص هذه المحطات في هذه العناصر الثمانية التالية :



التوجيه

يقصد بالتوجيه تعريف المتطوعين بالجمعية السعودية للتوحد وهويتها وهيكلها وخدماتها ، ودورهم التطوعي فيها والسياسات والإجراءات التي ينبغي مراعاتها .

يعتبر التوجيه من المهمات الأساسية في واعي التي تزود المتطوع بكافة البيانات التي يحتاج إليها للقيام بمهامه .

التخطيط والإعداد للتوجيه

سياسة

يدر ك قسم التطوع أهمية التخطيط والإعداد الجيد للتوجيه باعتباره الفرصة الأولى للمتطوع للتعرف على الجمعية والأقسام ، وبالتالي فإنه يتم التخطيط والإعداد المسبق والجيد لبرنامج التوجيه .

الاجراءات

1. يتم تحديد الأهداف الخاصة بالتوجيه ، وتحديد المعلومات التي يراد إيصالها للمتطوع
2. يتم الرجوع الى المصادر الإدارية (دليل المتطوع ، دليل السياسات والإجراءات الخ) لجمع المعلومات والمواد المحدثة التي يحتاجها المتطوعون عن الجمعية وسياستها وأدوارهم التطوعية والتي تشمل على :
 - التعريف بهوية الجمعية ونشاطها .
 - التعريف ببيئة العمل وتعليماتها | (الموقع – المباني والمواقف – الأقسام – الأدوار ... الخ)
 - التعريف بهيكل الجمعية وعلاقة قسم التطوع بها .
 - التعريف بالميزانية المالية ومصادر تمويلها .
 - بيان مبادئ وحقوق المتطوعين في الجمعية .
 - التعريف بسياسات وإجراءات المتطوعين (السرية – التوجيه – التكريم – الاشراف التظلم الخ)
3. يقوم مدير التطوع بوضع خطة خاصة بالتوجيه تتضمن مايلي :

- جدول برنامج التوجيه ومكوناته .

- تحديد المسؤولين عن تقديم التوجيه .
- موعد التقديم وموقعه .
- كيفية تنفيذه .

٤. يتم وضع خطة لإعداد مواد التوجيه عند الحاجة الى ذلك ، ويراعى فيها موعد برنامج التوجيه والموارد المالية المتاحة ويتم التقييد بها .

٥. يتم تقييم الخطة وتنقيحها حسب الضرورة ومن ثم توزيع الخطة على الجهات المعنية .

٦. يتم التعاون مع الموظفين والمتطوعين الآخرين المعنيين بالتوجيه لتحديد الوسائل التي ستستخدم في تقديم التوجيه أو تلقي التغذية الراجعة مراعيًا مايلي :

- اختلاف أساليب وتوجهات ودوافع وأدوار المتطوعين .
- وضوح ودقة وحدثة المعلومات التي تقدم للمتطوعين .

التعليم والتدريب والتطوير

الاحتياج التدريبي

سياسة

يؤمن القسم أن تدريب المتطوعين وتدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بأدوارهم التطوعية بشكل أفضل هو جزء من مهام القسم والتزامه بقيمه المتعلقة بإشراك المتطوعين .

الاجراءات

١. مراجعة المعارف والمهارات والسلوكيات والتوجهات التي يحتاج المتطوع إليها للقيام بدوره التطوعي بحسب ما هو مبين في الفرصة التطوعية .

٢. المقابلات المباشرة مع العاملين مع المتطوعين والمتطوعين السابقين وسؤالهم عن ذلك .

٣. تقييم المعارف والسلوكيات والمهارات والتوجهات التي لدى المتطوعين وتحديد مدى ملائمتها لما تم تحديده سابقاً والذي يحتاج منها الى تدريب .

4. تحديد المعارف أو السلوكيات أو المهارات أو التوجهات التي يرى المتطوعون أنها مهمة لتنفيذ أدوارهم التطوعية وذلك عن طريق اشراكهم في تصميم خطة التدريب .
5. بناءً على المعلومات السابقة ، يتم تحديد أهداف ومخرجات التدريب وكتابتها بشكل واضح واستعراضها مع المتطوعين وأخذ مرئياتهم .

وضع خطة التدريب :

تسعى الجمعية إلى تقديم التدريب للمتطوعين بشكل فعال ومتنوع مبني على خطة واضحة تراعي احتياجات المتطوعين ويؤخذ في الاعتبار الموارد المتاحة للجمعية لعملية التدريب ، وتعنى بالتغذية الراجعة من المتدربين لتطوير برنامجها التدريبي بشكل مستمر .

التقدير والتكريم

سياسة

تؤمن الجمعية بأهمية تكريم المتطوعين وانه جزء أساسي من عملية التطوع ، لذا تسعى الجمعية الى توفير الموارد المالية اللازمة لتنفيذ التكريم على الوجه الذي يحقق الاهداف المرجوة ، وتدرك أيضاً الجمعية بأن التعريف بانجازات المتطوعين من اهم الوسائل التي تدل على تحفيز المتطوعين ويعود عليها باستقطاب المزيد من المتطوعين .

الاجراءات

1. تقوم الجمعية بعرض مساهمات المتطوعين وجهودهم في الجمعية على كافة الموظفين ، وتبذل جهودها لمشاركتهم في محافل ومناسبات تكريم المتطوعين .
2. يتم اكتشاف اساليب التقدير الممكنة حسب الموارد المالية المتوفرة في الجمعية .
3. يتم تحديد أي المتطوعين يستحق التكريم .
4. تتم عملية التعريف بمساهمات المتطوعين وفقاً لخطة التكريم التي تم تطويرها .
5. يتم منح المتطوعين شهادات شكر وتقدير .

طرق التحفيز المعتمدة في الجمعية :

1. شهادة شكر وتقدير .
2. إيميل ونشر .
3. بطاقة عضوية (ليس لكل)
4. جوائز بعد انتهاء التطوع .

الإشراف والمتابعة والتقييم

سياسة

يوجد في الجمعية نظام لإدارة أداء المتطوعين ومتابعتهم والإشراف عليهم ، وذلك لضمان الوفاء بمعايير محددة في جودة الخدمة وتطوير أداء المتطوعين ،

الاجراءات

تدرك الجمعية ان التطوع عملية ذات وجهين تعود بالنفع على الجمعية والمتطوع بشكل عام ، لذا تشكل العلاقة والمتابعة المستمرة بين المدير والمتطوع في الاتجاويين حجر الاساس في نجاح نظام المتابعة والإشراف وتقييم الأداء .

الإشراف على التنفيذ والأداء

نؤمن الجمعية بان المستوى الاساسي من ادارة أداء التطوع ومتابعته والإشراف عليه يدور حول الامور التالية :

1. تمكين المتطوع من فهم المهمة المطلوبة .

٣. التأكد من أدائها على الوجه المطلوب .
٣. توفير الدعم المواد المطلوبة وتقليص حجم المخاطر .
٤. تنم متابعة أداء المتطوع بشكل مستمر في أداء مهامه التطوعية .

الإدارة المالية

سياسة

لا ينبغي أن يتكلف المتطوع بأي مصاريف مالية بسبب تطوعهم الجمعية بأي حال من الأحوال ، لذا تقوم الجمعية بتوفير الأدوات والمبالغ التي سيحتاجها المتطوع للقيام بدوره التطوعي وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي تحملها و تتعلق بأداء دوره التطوعي .

الاجراءات

١. يقوم القسم بإبلاغ المتطوعين بسياسة الجمعية في تعويض مصاريفهم المتعلقة في العمل التطوعي وكيفية القيام بذلك ، وأنواع المصروفات التي يتم تعويضهم والتي لا يتم تعويضهم عنها وتشمل :
 - التنقلات من وإلى مكان التطوع .
 - وجبات الطعام الخاصة بالمتطوع لفترة تطوعه .
 - تكاليف التواصل الهاتفي .
 - مصاريف الأدوات اللازمة لأداء العمل التطوعي .
٢. يقوم القسم بتوفير الأدوات والمبالغ اللازمة التي يحتاج إليها المتطوع لأداء عمله التطوعي .
٣. يتم دراسة طلب التعويض المقدم م قبل المتطوع بعد ارفاق الفواتير المطلوبة وبناء على السياسات المتبعة في الجمعية ، ويتم الرد على المتطوع خلال ٣ أيام من تاريخ الطلب .
٤. تقوم الجمعية بتحديد الاجور والحوافز والمكافآت التي يتم منحها للمتطوع نظير ما قامو به .
٥. المحاسب أو المسؤول المالي هو المسؤول عن صرف الاجور والمكافآت للمتطوعين .

الأداء والتحفيز

سياسة

تدرك الجمعية ان اسهل الطرق لتحفيز المتطوع هو عبر تحديد الاحتياجات والدوافع لكل شخص وملائمة مهام المتطوع وطريقة الاشراف عليه بحيث تكون ملبيه بأقصى مايمكن لهذه الدوافع والاحتياجات دون الاخلال بفلسفة الجمعية في اشترك 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 ، او من خلال متابعة مسؤول التطوع للمتطوع ومراقبته في بيئة العمل .
2. يحرص مسؤول التطوع على خلق بيئة منجزة يمكن ان يستفاد منها في توجيه المتطوعين حول اداء اقرانهم الجيد ، دون عقد المقارنات المجحفة التي تؤدي إلى تحطيم الثقة لدى المتطوع الجيد .
3. يشجع المسؤول ثقافة عدم لوم الافراد على ما يواجهون من صعوبات مع النظر الى ذلك على انه فرصة للتعلم .

الأمن والسلامة المهنية

بيئة العمل

سياسة

تلتزم الجمعية بتوفير بيئة عمل نظيفة وصحية وأمنة لجميع المتطوعين الذين يعملون بها ، وتري ايضاً ان هذا الالتزام هو مظهر من مظاهر التقدير للمتطوعين ومعين لهم على الوفاء بمهامهم على اكمل وجه .

الاجراءات

1. يتم التأكد من اعلام المتطوعين بحقوقهم ومسؤولياتهم الخاصة بالأمن والسلامة .
2. تخصص الجمعية مساحة عمل نظيفة وآمنة للمتطوعين مع ادوات مناسبة (مكاتب نظيفة – دورات مياه نظيفة الخ) ويتم التأكد من تزويد هذه البيئة بأدوات الامن والسلامة اللازمة (طفايات حريق ، حقيبة اسعافات الخ) .
3. يتم وضع الاجراءات لضمان الصحة والسلامة في بيئة العمل (اغلاق المكتب – الكهرباء – التعامل مع آلة تمزيق الورق)
4. تتأكد الجمعية من سلامة الاماكن التي يعمل بها المتطوعون خارج بيئة العمل .

الشكوى والتظلم

سياسة

تتبنى الجمعية سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع مشاكلهم أو التظلم في حال حدوث عدم توافق بين المتطوع والآخرين في بيئة العمل ، وتسعى لخلق بيئة منفتحة تشجع وتعوجه المتطوعين بكيفية عرض المشاكل والتظلمات .

الاجراءات

1. يتم اعلام المتطوع أثناء التوجيه بحقه في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكوى ، ويتم توضيح ان الجمعية منفتحة ومتقبلة لذلك .
2. يتأكد القسم من وجود قنوات اتصال فعالة ومتوفرة لجميع المتطوعين تمكنهم من تقديم الشكوى والتظلم عند الحاجة اليه .

سياسة

يشجع قسم إدارة التطوع على حل التظلمات بطريقة غير رسمية ، وفي حال العجز عن ذلك يتبع القسم مجموعة من الاجراءات المحددة للتعامل معها .

الاجراءات

١. استقبال التظلم (كتابة - مخاطبة - نموذج).

٢. تحديد التظلم من عدمه .

٣. قرار التظلم :

- غير تظلم : يتم إغلاق الحالة .

- تظلم : تصعد الى المستوى الإداري .

٤. إغلاق الحالة .

التقنية

للتقنية دور كبير في تسهيل التواصل الخارجي المتعلق بقسم إدارة التطوع في الجمعية تعريفاً واستقطاباً ، حيث تمكن التقنية من فتح نافذة للمجتمع تعرف بقسم إدارة التطوع في واعي ، وفلسفة وسياسة واعي في اشراكهم ، والتعريف والنشر لإسهاماتهم ، كما يمكن عن طريق منصة العمل التطوعي من عرض وتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين اليها وتعيينهم في الادوار التي تناسبهم .

سياسة

توظف واعي صفحاتها ومواقعها الالكترونية في التواصل الخارجي المتعلقة بقسم إدارة التطوع بهدف التعريف والتسويق والنشر لإسهامات المتطوعين واستقطابهم .

الاجراءات

١. تعرض الجمعية رؤيتها تجاه المتطوعين ، ورؤيتها في إشراكهم عبر المواقع الالكترونية الخاصة بها .
٢. تقوم الجمعية بتحديث صفحاتها ومواقعها الالكترونية الخاص بالمتطوعين بشكل مستمر وتتفاعل مع الاسئلة والاستفسارات والتعليقات التي تصلها بشكل سريع ومستمر وتسخر الموارد المالية والبشرية اللازمة لذلك .

