

دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع

"بجمعية البر إيتاء ببيشة"



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١. المقدمة:

يُعد هذا الدليل المرجع الأساسي الداخلي لجمعية البر إيتاء ، ويهدف إلى تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية، ويساعد على تفعيل وتنظيم العمل التطوعي في جميع الفروع والإدارات بطريقة فعالة ومرنة، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات المُستمدة من ممارسات المعيار الوطني السعودي لإدارة التطوع (إدامة)، وبما يتواءم مع طبيعة الجمعية وسياساتها الداخلية، كما يساعد الدليل وحدة التطوع للقيام بمهامها بطريقة محكومة وشفافة لكافة الأطراف المعنيين بالعمل التطوعي لدى الجمعية.

كما يمكن هذا الدليل مدير التطوع في الجمعية من القيام بكافة مهامه، ويمنحه وكافة المعنيين الصلاحيات الإجرائية اللازمة؛ لأداء المهام المطلوبة.

٢. الهدف من الدليل:

يهدف هذا الدليل إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية، أبرزها:

- تنظيم العمل التطوعي داخل الجهات من خلال سياسات وإجراءات واضحة تتماشى مع معيار إدامة و الأنظمة الوطنية ذات العلاقة؛ مثل: (نظام العمل التطوعي ولائحته التنفيذية، ونظام حماية البيانات الشخصية، ...إلخ).
- تعزيز استدامة العمل التطوعي من خلال تبني استراتيجيات طويلة المدى تضمن استمرارية العمل التطوعي الذي يحقق الأثر الإيجابي في المجتمع.
- تمكين الجهات من استثمار الموارد المتاحة بشكل مستدام، عبر تطوير آليات تحفيزية للمتطوعين، وبناء شراكات استراتيجية مع القطاعين: العام، والخاص.
- توفير بيئة عمل آمنة وشاملة تستوعب الفئات المختلفة من المتطوعين؛ مثل: (الأشخاص ذوي الإعاقة، والمتطوعين المحترفين من كافة القطاعات، والتطوع العائلي، وتطوع القطاع الخاص، والمتطوعين الموسمين؛ (مثل: متطوعي المناسبات والفعاليات الكبرى، والمتطوعين في الحالات الطارئة، الفرق التطوعية).
- تعزيز التأثير الاجتماعي والاقتصادي في التطوع عبر إدراج أدوات لقياس الأداء، وتوظيف التحليلات الرقمية والذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات التطوعية.

٣. مؤشرات وممارسات المعيار الوطني السعودي لإدارة التطوع (إدامة)

المؤشر الأول:

١- الالتزام بإشراك المتطوعين.

المؤشر الثاني:

٢- توفير الموارد اللازمة لتفعيل العمل التطوعي.

المؤشر الثالث:

٣- تنوع الفرص التطوعية وملاءمتها.

المؤشر الرابع:

٤- إدارة مخاطر العمل التطوعي.

المؤشر الخامس:

٥- إجراءات الاستقطاب والتسكين.

المؤشر السادس:

٦- التوجيه والتدريب للعمل التطوعي.

المؤشر السابع:

٧- الدعم والإشراف على المتطوعين.

المؤشر الثامن:

٨- تقدير المساهمات التطوعية.

المؤشر التاسع:

٩- التقنية في إدارة العمل التطوعي.

٤. التوافق مع المعايير والأنظمة ذات العلاقة:

- معيار إدامة (الإصدار الثالث): الدليل يتماشى مع المعيار الوطني لإدارة التطوع، والتي تحدد أسس الحوكمة، والتخطيط، والإشراف على العمل التطوعي.
- الأنظمة والتشريعات الوطنية ذات العلاقة؛ مثل: نظام العمل التطوعي، ولائحته التنفيذية، ونظام حماية البيانات الشخصية وغيرهم من الأنظمة ذات العلاقة.
- أفضل الممارسات العالمية؛ وعلى رأسها ممارسات المجلس الوطني للمنظمات التطوعية في المملكة المتحدة NCVO، ومنظمة Volunteer Canada، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC).

٥. الفئات المستهدفة في العمل التطوعي بالدليل:

- المتطوعون من طلاب التعليم العام.
- الأشخاص ذوي الإعاقة.
- المتطوعون المحترفون من كافة القطاعات.
- التطوع العائلي.
- تطوع القطاع الخاص.
- المتطوعون الموسميون؛ مثل: (متطوعي قطاع ضيوف الرحمن، ومتطوعي المناسبات والفعاليات الكبرى، والمتطوعين في الحالات الطارئة).
- الفرق التطوعية.

٦. نطاقات كيان التطوع:



٧. محاور الدليل:

أولاً- التخطيط والتعزيز:

١. إعداد لائحة العمل التطوعي، ونشرها.
٢. إنشاء الفرق التطوعية، وإدارتها.
٣. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين.
٤. توفير الموارد البشرية.
٥. تمكين العاملين في الجهة للإشراف على المتطوعين.
٦. توفير الموارد المالية والمادية.
٧. وضع خطة تشغيلية بموازنة مالية سنوية.
٨. الشراكات المجتمعية.
٩. إدارة المخاطر في العمل التطوعي.
١٠. حل قضايا المتطوعين في العمل التطوعي.
١١. استثمار التقنية في عمليات إدارة التطوع.

ثانياً- تصميم الفرص والاستقطاب:

١. تحديد الاحتياج التطوعي.
٢. ابتكار الفرص التطوعية للمهتمين بالعمل التطوعي.
٣. تصميم الفرص التطوعية.
٤. استقطاب المتطوعين وإدارة الفرق التطوعية.
٥. تسويق الفرص التطوعية باستخدام التقنية.

ثالثاً- الفرز والتسكين:

١. تحديد ضوابط ترشيح المتطوعين.
٢. فرز بيانات المتقدمين للفرص التطوعية.
٣. تسكين المتطوعين.
٤. التعامل مع المتقدمين للفرص التطوعية المعتبر عنهم.
٥. إدارة وحماية بيانات العمل التطوعي.

رابعًا- التوجيه والتدريب:

١. تقديم التعريف اللازم للمتطوعين الجدد.
٢. توجيه المتطوعين وتزويدهم بمتطلبات الفرصة التطوعية.
٣. تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.
٤. تدريب المتطوعين وفق الاحتياج التدريبي.

خامسًا-الدعم والإشراف:

١. توفير الأدوات والدعم اللازم للعمل التطوعي.
٢. تكليف المتطوع بمهام خارج نطاق دوره التطوعي.
٣. متابعة حضور والتزام المتطوعين.
٤. إدارة شكاوى وتظلمات المتطوعين.
٥. إدارة قضايا وتحديات العمل التطوعي.
٦. التغذية الراجعة حول أداء المتطوع.

سادسًا- التقدير والتكريم:

١. تحفيز المتطوعين.
٢. توثيق منجزات العمل التطوعي.
٣. تكريم وتقدير المتطوعين.
٤. استبقاء المتطوعين.
٥. تقييم المتطوع لتجربته التطوعية.
٦. إشراك المتطوعين في صنع القرارات المتعلقة بالجهة.

٨. تعريفات ومصطلحات:

المصطلح	التعريف
إدامة	اسم يطلق على برنامج تأسيس وحدات التطوع داخل الجهة.
المعيار الوطني لإدامة	عبارة عن مجموعة من المؤشرات والممارسات والقواعد والمواصفات التي يُقاس من خلالها مدى استعداد الجهة لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية.
مؤشرات إدامة	هي المؤشرات التسعة في معيار إدامة، وهي عبارة عن أدوات قياس وتحليل تستخدم لتقييم أداء الجهة التطوعية، ومدى تقدمها نحو الأهداف.
ممارسات إدامة	مجموعة من الأنشطة والأساليب التي تُنفَّذ بشكل منتظم؛ لتحقيق الأهداف الأساسية.
مستشار إدامة	الشخص المؤهل لتأسيس وحدات التطوع داخل الجهات وفقاً للمعيار الوطني (إدامة)، والذي اجتاز برنامج التأهيل، أو اجتاز تأسيس وحدة تطوع واحدة على الأقل.
العمل التطوعي	كل جهد، أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية، أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ رغبةً في خدمة المجتمع وتنميته.
مدير التطوع	مدير العمل التطوعي داخل الجهة، سواء كان ذكراً أو أنثى، يعمل بدوام كامل، أو جزئي.
المشرف الفني	المسئول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسئول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية، ورفع التقارير الدورية لمسئول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي داخل الجهة، ويحتاج إلى متطوع مؤهل ولديه خبرة يقوم بتنفيذ المهمة.
الفرصة التطوعية	هو وصف دقيق للمهام المطلوب تنفيذها من قبل المتطوعين متضمنة كافة التفاصيل اللازمة؛ مثل: المهام، وطبيعة الفرصة، والإطار الزمني، والمخاطر المحتملة، وأنواع الدعم، وغير ذلك.
تصميم الفرص التطوعية	هي عملية التخطيط والتنظيم للفرصة التطوعية بطريقة منهجية، تتضمن: تحديد الهدف منها، وصياغة المهام والمسؤوليات، وتوضيح الشروط والمهارات، والإطار الزمني والمكاني للتنفيذ؛ لضمان توافقها مع احتياجات الجهة المستفيدة وتطلعات المتطوعين، وتحقيق أثر إيجابي ومستدام.
الجهة المستفيدة	أي جهة غير هادفة إلى الربح تستفيد من العمل التطوعي، سواء كانت عامة، أو أهلية.
المتطوع	كل شخص يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي، أو معنوي.
الفريق التطوعي	هم مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعياً، تحت قيادة موحدة؛ لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة، وبناء على أطر نظامية تتكون من سياسات وإجراءات موصوفة، بإشراف الجهة المستفيدة.
أصحاب المصلحة في التطوع	هم أفراد، أو جهات، لهم مصلحة مباشرة، أو غير مباشرة في الأنشطة والبرامج التطوعية، ولهم تأثير في نجاح تلك الأنشطة، أو يتأثرون بها، مثل: (الجهات الحكومية - القطاع الخاص - الجمعيات والمؤسسات الأهلية - الجهة المشرفة - المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي).
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	عبارة عن مجموعة من القوانين، والقيم، والمبادئ، تتحكم في قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي، من خلال سياسة الجهة، والبيئة التي يعمل فيها.



عبارة عن مجموعة من القواعد والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجهة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.	الميثاق الأخلاقي للجهة ومدير التطوع
عبارة عن وثيقة رسمية تعريفية تصدرها الجهة التطوعية، تتضمن منطلقات الجهة لإشراك المتطوعين، ورؤيتها، وأهدافها، وحقوق وواجبات المتطوع، والسياسات والإجراءات التي تساعد المتطوعين على فهم دورهم، والقيام بمسؤولياتهم، وتوضح القيم والمعايير التي تحكم عملهم داخل الجهة، وتحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاجها المتطوع.	دليل المتطوع
هي وثيقة تنظيمية توضح آلية إنشاء وحدة التطوع داخل الجهة وإدارتها وتشغيلها، وتتضمن الأهداف والسياسات والإجراءات للعمل التطوعي للجهة، وتوضح أدوار العاملين والمشرفين على الوحدة ومسؤولياتهم، وآليات استقطاب وإشراك وإدارة المتطوعين، وفقاً لأهداف الجهة، كما أنها تحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين، وهيكل الوحدة الداخلي، والنماذج الإدارية للوحدة.	دليل وحدة التطوع
هي أداة تساعد مسئول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية، ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية، كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.	أداة إدارة الفرصة التطوعية
هو الوثيقة التي تحوي أهم المعلومات والبيانات التعريفية عن الجهة، بالإضافة إلى منطلقات الجهة لإشراك المتطوعين ورؤيتها، وطرق التطوع؛ بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريف مناسب.	الملف التعريفي
هو الشكل الإعلامي المناسب؛ لظهور الملف التعريفي للمجتمع.	القالب التعريفي
هي أداة عملية تساعد مسئول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة، عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الإضافية المضافة.	أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي
هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع: (التخطيط والتعزيز- تصميم الفرص والاستقطاب- الفرز والتسكين- التوجيه والتدريب- الدعم والإشراف- التكريم والتقدير).	نطاقات التطوع مراحل العمل التطوعي
برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في الجهات؛ وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني (إدامة).	برنامج تأهيل مدراء التطوع
برنامج يقوم على أساس تأهيل مجموعة من الأشخاص المؤهلين؛ ليصبحوا مستشارين معتمدين في تأسيس وحدات إدارة التطوع في الجهات وفق المعيار الوطني (إدامة).	برنامج تأهيل مستشاري إدامة
هو مسئول التطوع، أو من ينوبه، والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية، والتأكد من وضعه التطوعي في القسم، أو الإدارة المحددة.	المرجع الإداري
هي مجموعة من البنود يتم التوافق عليها بين المتطوع والجهة؛ للقيام بعمل تطوعي محدد في فترة 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 للمنظمة حسب مستوى إدامة.	كيان إدارة التطوع
هم جميع من يعمل في كيان إدارة التطوع سواء في الإدارة الرئيسية، أو في فروع الجهة الأخرى.	العاملون في التطوع
هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجهة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.	التسكين
هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كُلف بها، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.	شهادة التطوع

أولاً- التخطيط والتعزيز

١. إعداد لائحة العمل التطوعي ونشرها:

السياسة (١,١,١):

تقوم جمعية البر بإتاء بتفعيل العمل التطوعي وفق لائحة التطوع المتضمنة للسياسات والإجراءات والنماذج الإدارية الموحدة، التي تنظم العلاقة بين الجمعية والفئات المتعددة من المتطوعين؛ مثل: (ذوي الإعاقة، والتطوع المدرسي، ومتطوعي القطاع الخاص، والتطوع العائلي، والمتطوعين الموسميّين) ويتم نشرها لكافة المعنيين.

السياسة (١,١,٢):

تُجري جمعية البر بإتاء مراجعات دورية منتظمة (شهري- ربعي- نصف سنوي- سنوي) لجميع عمليات إدارة التطوع، بما في ذلك السياسات والإجراءات والنماذج، وتوثق نتائج المراجعة، وتنفذ التحديثات اللازمة؛ لضمان استمرار الملاءمة والفاعلية، بما يتوافق مع مستهدفات الجمعية وتطورات منظومة العمل التطوعي.

الإجراءات:

١. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع الإدارات المساندة بحصر تحديثات لوائح وسياسات الجمعية.
٢. يتولى مدير التطوع عقد لقاء يهدف إلى فرز وتحديد التحسينات والمقترحات بشأن تحديث دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع.
٣. يقوم مدير التطوع بتدوين المقترحات والتحديثات في الدليل.
٤. يتولى مدير التطوع رفع الدليل بعد التغيرات لإدارة الجمعية للاعتماد.
٥. يتولى مدير التطوع تنسيق نشر الدليل المعتمد لكافة أصحاب المصلحة عبر القنوات الرسمية الداخلية؛ مثل: (البريد الإلكتروني، ونظام إدارة الوثائق، والشبكة الداخلية).
٦. يوفر مدير التطوع نسخة إلكترونية من الدليل على الموقع الرسمي للجمعية؛ لتمكين الوصول الخارجي.

٢- إنشاء الفرق التطوعية وإدارتها:

السياسة (١,٢,١):

يتم إنشاء الفرق التطوعية وإدارتها في الجمعية بحسب الدليل الإرشادي؛ لإنشاء الفرق التطوعية وإدارتها. (*)

٣- التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

السياسة (١,٣,١):
تنشر الجمعية الدوافع والغايات التي تعكس مدى التزامها بإشراك المتطوعين داخليًا وخارجيًا. (*)
السياسة (١,٣,٢):
تُنظم الجمعية أنشطة توعوية؛ لنشر وتعزيز ثقافة العمل التطوعي بشكل دوري لكافة أصحاب العلاقة بما في ذلك منسوبي الجمعية.
الإجراءات:
٧. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع الإدارات المعنية بحصر وتصنيف أصحاب العلاقة المستهدفين والأنشطة التوعوية.
٨. يُعد مدير التطوع مع الإدارة المعنية محتوى توعويًا وتعريفيًا يعكس دوافع إشراك المتطوعين وأثر العمل التطوعي.
٩. تتولى الإدارة الإعلامية تصميم المحتوى بصيغة (مرئية- مسموعة- مقروءة)، وتحديد قنوات النشر المناسبة للفئة المستهدفة.
١٠. ينفذ مدير التطوع بالتعاون مع العلاقات العامة أنشطة توعوية متنوعة (ورش- لقاءات- حملات داخلية) كل ستة أشهر، وفق الخطة السنوية للوحدة.

٤- توفير الموارد البشرية:

السياسة (١,٤,١):
توكل جمعية البر إيتاء مسئولية إدارة التطوع إلى فرد متفرغ لديها، وتعتمد وصف وظيفي خاص به يتضمن: واجباته، ومسئوليته، وصلاحياته، وتضمن توفر البديل في حال عدم تواجده بما يتوافق مع أهداف الجمعية ومتطلبات كيان إدارة التطوع.
السياسة (١,٤,٢):
تلتزم جمعية البر إيتاء بتوفير الكوادر البشرية الكفيلة التي تضمن تفعيل هيكل إدارة التطوع، بما يتوافق مع الإمكانيات والموارد المتاحة لديها.
السياسة (١,٤,٣):
تستعين جمعية البر إيتاء بالمتطوعين في العمليات الإدارية والتشغيلية في العمل التطوعي لديها؛ بما يُكمل مهام مدير التطوع ولا يتعارض معه.



٥- تمكين العاملين في الجهة للإشراف على المتطوعين

السياسة (١,٥,١):

تُمكن جمعية البر إيتاء العاملين لديها من اكتساب المعارف، والمهارات، والخبرات، الضرورية للإشراف الفعال على المتطوعين، وتقديم الدعم اللازم لهم وفق اللوائح الداخلية للجمعية.

الإجراءات:

١. يتولى مدير إدارة التطوع التنسيق مع الإدارة المعنية؛ لإعداد محتوى توعوي يُعنى بتوضيح آليات التعامل مع المتطوعين، وتوضيح حقوقهم وواجباتهم؛ لضمان بيئة تطوعية واضحة وعادلة.
٢. يقوم مدير إدارة التطوع بعقد ورش تعريفية للعاملين في الجهة بهدف توعيتهم بآليات التعامل مع المتطوعين، وشرح حقوق وواجبات جميع الأطراف ذات العلاقة، بما يعزز من جودة بيئة العمل التطوعي.
٣. يتولى مدير إدارة التطوع، بالتنسيق مع الإدارة المعنية؛ نشر المحتوى التوعوي داخلياً، بهدف توعية منسوبي الجهة بآليات التعامل مع المتطوعين وحقوقهم وواجباتهم.
٤. يعقد مدير إدارة التطوع بالتنسيق مع الإدارة المعنية دورات تدريبية تخصصية تُعنى بتنمية المهارات الإشرافية لدى منسوبي الجمعية؛ مثل: (التحفيز - المتابعة - التقييم - القيادة التطوعية)، بما يمكنهم من دعم المتطوعين بفاعلية.

٦- توفير الموارد المالية والمادية:

السياسة (١,٦,١):

تلتزم جمعية البر إيتاء بتوفير كافة الموارد المالية، والمواد، والأدوات، وغيرها من مستلزمات تفعيل العمل التطوعي واستدامة وتعظيم أثره في الجمعية، بما يتوافق مع الإمكانيات المتاحة لديها.

٧- وضع خطة تشغيلية بموازنة مالية سنوية:

السياسة (١,٧,١):

تلتزم إدارة التطوع بإدراج أهداف العمل التطوعي ضمن خططها السنوية؛ بما يتوافق مع أهداف الجمعية الاستراتيجية، على أن يتم قياس ورصد الأثر الناتج عن هذه الأهداف بشكل دوري ومنهجي.

٨- الشراكات المجتمعية:

السياسة (١,٨,١):

تفعل جمعية البر إيتاء الشراكات المجتمعية، وفرص التعاون مع الجهات ذات العلاقة، بما يساهم في دعم العمل التطوعي بجميع مستوياته (العام- المهاري- والاحترافي)، ويُعزز من كفاءة البرامج والمبادرات، ويُعظم الأثر المجتمعي لها.

٩- إدارة المخاطر في العمل التطوعي:

السياسة (١,٩,١):
تلتزم جمعية البر إيتاء بإجراء تقييم شامل للمخاطر المرتبطة بالعمل التطوعي، سواء فيما يتعلق بالجمعية، أو بالمتطوعين، وتُعتمد الإجراءات اللازمة للتعامل مع تلك المخاطر والحد من آثارها.
السياسة (١,٩,٢):
تلتزم إدارة الجمعية بوضع لوائح وقوانين تضمن حماية حقوق المتطوعين وتؤمن لهم بيئة عمل ملائمة أثناء تأديتهم لأدوارهم التطوعية.
الإجراءات:
١. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع الإدارات المساندة بتحليل المخاطر المتوقعة والمتعلقة بالعمل التطوعي في الجهة.
٢. تُعد إدارة التطوع خطة طوارئ واضحة تتضمن الإجراءات الواجب اتباعها عند وقوع حادث تطوعي، أو خطر يهدد سلامة المتطوعين، أو المستفيدين.
٣. يحدد مدير التطوع التقنيات المناسبة؛ لسد الاحتياجات، وتذليل المخاوف بالتعاون مع الخبراء.
٤. يوظف مدير التطوع التقنيات المحددة في كافة مراحل إدارة العمل التطوعي (التخطيط والتعزيز- تصميم الفرص والاستقطاب- الفرز والتسكين- التوجيه والتدريب- الدعم والإشراف- التقدير والتكريم).
٥. يحلل مدير التطوع البيانات التي تنشئ من العمل التطوعي من خلال استخدام التقنيات المحددة، ويُعد التقارير لذلك.
٦. يتابع مدير التطوع بصفة دورية أداء الوسائل التقنية الحديثة، ويقيس مدى فاعليتها وكفاءتها في تحسين العمليات التطوعية.
٧. توفر إدارة التطوع بيئة نفسية آمنة للمتطوعين من خلال جلسات الدعم، وتدريبات على التفاعل الإيجابي، والتعامل مع ضغوط العمل التطوعي.

١٠- حل قضايا المتطوعين والعمل التطوعي:

السياسة (١,١٠,١):
تلتزم جمعية البر إيتاء بإجراء اجتماعات دورية (شهرية - ربعية - نصف سنوية - سنوية) لمناقشة قضايا التطوع مع كافة المستويات الإدارية (مجلس الإدارة، الجمعية العمومية، الإدارة التنفيذية، الإدارات الموازية، وحدة التطوع)، وتتخذ الإجراءات المناسبة لذلك. (*)

السياسة (١,١١,١):
توظّف جمعية البر إيتاء وسائل التقنية الحديثة في تشغيل العمل التطوعي وإدارته، واستخدام البيانات التي تنشئ من ذلك وتحليلها، بما يضمن زيادة الكفاءة وتحسين العمليات، مع اتخاذ جميع الإجراءات الإدارية اللازمة؛ لضمان تحقيق ذلك.
السياسة (١,١١,٢):
تعمل الجمعية على تقييم وتحديث وسائلها التقنية، وتفعيل تقنيات الذكاء الاصطناعي، بما يساهم في فعالية وجودة عمليات إدارة التطوع.
الإجراءات:
١. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع خبراء في مجال تقنية المعلومات والذكاء الاصطناعي بتحليل الوضع الحالي.
٢. يحدد مدير التطوع الاحتياجات والمخاوف التي يمكن حلها بالوسائل التقنية الحديثة.
٣. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع خبراء في مجال تقنية المعلومات والذكاء الاصطناعي بتحليل الوضع الحالي.
٤. يحدد مدير التطوع الاحتياجات والمخاوف التي يمكن حلها بالوسائل التقنية الحديثة.
٥. يحدد مدير التطوع التقنيات المناسبة، لسد الاحتياجات، وتذليل المخاوف، بالتعاون مع الخبراء.
٦. يوظف مدير التطوع التقنيات المحددة في كافة مراحل إدارة العمل التطوعي (التخطيط والتعزيز- تصميم الفرص والاستقطاب- الفرز والتسكين- التوجيه والتدريب- الدعم والإشراف- التقدير والتكريم).
٧. يحلل مدير التطوع البيانات التي تنشئ من العمل التطوعي من خلال استخدام التقنيات المحددة، ويُعدّ التقارير لذلك.
٨. يتابع مدير التطوع بصفة دورية أداء الوسائل التقنية الحديثة، ويقيس مدى فاعليتها وكفاءتها في تحسين العمليات التطوعية.



ثانيًا: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تحديد الاحتياج التطوعي:

السياسة (٢,١,١):
تلتزم جمعية البر إيتاء بتحديد احتياجاتها التطوعية وفقًا لما يتناسب مع أهدافها السنوية، ومؤشرات الأداء، والمشاريع والبرامج الموسمية، أو المستحدثة، والأعمال الإدارية، والمتطلبات التنظيمية والتشغيلية، إضافةً إلى احتياجات الإدارات والأقسام الداخلية. ويُراعى في تحديد الاحتياج تحقيق التنوع في المجالات، والمستويات، والفئات المستهدفة، بما يضمن شمولية الفرص التطوعية واتساقها مع إمكانيات الجمعية.
السياسة (٢,١,٢):
تؤكد الجمعية أهمية تعزيز التطوع الاحترافي بوصفها أحد روافد تطوير الأداء وتحقيق الأثر المستدام؛ لذا تلتزم بالتركيز على تحديد الاحتياجات التطوعية ذات الطبيعة التخصصية، واستقطاب الكفاءات المهنية من القطاع الخاص، بما يضمن تنوع الخبرات، واستدامة المشاركة، وتعظيم الأثر الاجتماعي والاقتصادي للعمل التطوعي.
السياسة (٢,١,٣):
تلتزم إدارة التطوع بتحليل احتياجات مختلف فئات المتطوعين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، والطلاب، ومنتسبي القطاع الخاص، والتطوع العائلي، والمتطوعين الموسمين؛ وذلك لضمان شمولية العمل التطوعي. وتُعنى الجمعية بتوفير فرص تطوعية متنوعة (عامة، مهنية، احترافية) تتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم، بما يُعزز اندماجهم الفعّال في الجمعية.
الإجراءات:
١. يقوم مدير التطوع في الجمعية بنشر نموذج تحديد الاحتياج وتصميم الفرص التطوعية داخليًا.
٢. ينفذ مدير التطوع في الجمعية بالتعاون مع الإدارة المعنية لقاء مع الإدارات الموازية؛ بهدف توضيح كيفية تحديد الاحتياج التطوعي وفق ما يتناسب مع أهداف برامج ومشاريع الجهة، أو حسب احتياجات الإدارات والأقسام الداخلية للجمعية، والتركيز على تنوع المستهدفين والمجالات ومستويات التطوع.
٣. يتولى المشرف الفني مسئولية تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الفرص التطوعية بما يتناسب مع مختلف الأعمار والفئات، وذلك وفقًا لنموذج (تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الفرصة التطوعية) المعتمد لدى الجمعية.
٤. يتولى مدير التطوع في الجمعية نشر الفرص التطوعية عبر منصات التطوع الرسمية؛ بهدف استقطاب المتطوعين المناسبين لكل فرصة.
٥. يتعاون مدير التطوع مع الإدارة المعنية في الجمعية على نشر الإعلان عن الفرص التطوعية في وسائل التواصل الاجتماعي.
٦. تقوم إدارة التطوع بمراجعة ربع سنوية للفرص المنشورة، وتحليل مدى ملاءمتها للاحتياج الفعلي، ويتم تحديث، أو تعديل الفرص وفقًا للتغذية الراجعة.
٧. توثق إدارة التطوع الأثر الناتج عن كل فرصة بعد انتهائها؛ مثل: (عدد المستفيدين، وساعات التطوع، ونوعية الأثر المجتمعي)، مع تحليل النتائج؛ لتطوير الفرص المستقبلية.



٢. ابتكار الفرص التطوعية للمهتمين بالعمل التطوعي

السياسة (٢,٢,١):

تلتزم جمعية البر إيتاء بتحديد احتياجاتها التطوعية وفقًا لما يتناسب مع أهدافها السنوية، ومؤشرات الأداء، والمشاريع والبرامج الموسمية، أو المستحدثة، والأعمال الإدارية، والمتطلبات التنظيمية والتشغيلية، إضافةً إلى احتياجات الإدارات والأقسام الداخلية، ويُراعى في تحديد الاحتياج تحقيق التنوع في المجالات، والمستويات، والفئات المستهدفة، بما يضمن شمولية الفرص التطوعية واتساقها مع إمكانات الجمعية.

السياسة (٢,٢,٢):

يتم ابتكار الفرص التطوعية المناسبة للجمعية بما في ذلك الفرص المهارية، والاحترافية، والمتلائمة مع المهتمين بالعمل التطوعي من: (القطاع الحكومي، القطاع الخاص، قطاع غير الربحي، مدارس التعليم العام، مؤسسات التعليم العالي).

الإجراءات:

١. تحديد دوافع ورغبات المهتمين بالعمل التطوعي مع الجمعية.
٢. يتولى مدير التطوع عملية البحث عن الفرص التطوعية المناسبة من خلال: (الأهداف السنوية، مؤشرات الأداء، المشاريع والبرامج الموسمية والمستحدثة، الأعمال الإدارية والمكتبية، المتطلبات التنظيمية والتشغيلية).
٣. ينسق مدير التطوع مع الإدارات الموازية بحسب المرجعية الفنية للفرصة التطوعية؛ للتأكد من وجود الاحتياج.
٤. يقوم مدير التطوع ببدء عمليات تصميم الفرصة التطوعية.
٥. تُنفذ إدارة التطوع استطلاعًا دوريًا لقياس مدى رضا المهتمين عن وضوح الفرص المتاحة، وسهولة إجراءات الانضمام، وشفافية التوقعات.

السياسة (٢,٣,١):
تصمم جمعية البر إيتاء كافة الفرص التطوعية وفق الاحتياج التطوعي مشتملاً على: (الإطار الزمني، ومجال الفرصة، ونوع الفرصة، ومكان تنفيذ الفرصة، وطبيعة الفرصة، والفوائد التي تعود على المتطوع)، بالإضافة إلى: نوعية الإشراف، والدعم المتوفر، ويتضمن التوصيف -أيضاً- تحليلاً للمخاطر المحتملة، والإجراءات المتخذة؛ للتقليل من تأثيرها.
السياسة (٣,٢,٢):
تلتزم الجمعية بتطوير وابتكار فرص تطوعية نوعية ذات طابع مهاري واحترافي؛ بما ينسجم مع ميول المتطوعين، ويستجيب لاحتياجات المجتمع؛ وذلك عبر تعزيز الشراكات مع القطاع الخاص، ومدارس التعليم العام، ومؤسسات التعليم العالي؛ بما يساهم في تمكين المتطوعين، وتنمية مهاراتهم، وتعظيم أثر العمل التطوعي.
الإجراءات:
١. يتولى مدير التطوع في الجمعية مسئولية تصميم فرص تطوعية متنوعة المجالات: (عامة، مهارية، احترافية)؛ بما يتناسب مع احتياجات الجمعية، ويستوعب قدرات مختلف فئات المتطوعين؛ مثل: (الأشخاص ذوي الإعاقة، وطلبة التعليم العام، ومتطوعي القطاع الخاص، والأسر، والمتطوعين الموسميين)؛ وذلك استناداً إلى نموذج "تحديد الاحتياج التطوعي، وتصميم الفرصة التطوعية" المعتمد لدى الجمعية؛ بما يضمن جودة المخرجات وتعظيم الأثر التطوعي.
٢. يتكفل مدير التطوع في الجمعية بنشر الفرص التطوعية عبر منصات التطوع الرسمية؛ بهدف استقطاب المتطوعين المناسبين لكل فرصة.
٣. يتعاون مدير التطوع مع الإدارات المعنية في الجمعية على نشر الإعلانات الخاصة بالفرص التطوعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، بما يساهم في توسيع نطاق الوصول واستقطاب المتطوعين المستهدفين.
٤. تقوم إدارة الجمعية بعقد شراكات مع مدارس التعليم؛ بهدف استقطاب الطلاب والطالبات؛ لتنفيذ مبادرات وفرص تطوعية.

٤. استقطاب المتطوعين وتفعيل الفرق التطوعية:

السياسة (٢،٤،١):
يتم التنويع في استقطاب المتطوعين وتفعيل الفرق التطوعية بما يضمن مشاركة الفئات المختلفة من المجتمع؛ مثل: (ذوي الإعاقة، والطلاب، ومنتسبي القطاع الخاص، والتطوع العائلي، والمتطوعين الموسمين)، وذلك بما يتوافق مع احتياجات الجمعية وامكاناتها.
الإجراءات:
١. يقوم مدير التطوع في الجمعية بتصميم نموذج الفريق التطوعي عن طريق تحديد الهيكل التنظيمي، وأدوار كل متطوع، ووصف للمهام والمسؤوليات.
٢. يضع مدير التطوع آليات لاستقطاب المتطوعين للفريق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وعقد لقاءات تعريفية بشكل دوري؛ لشرح أهداف الفريق ودورهم داخل الجمعية.
٣. يُكوّن مدير التطوع فريق تطوعي متخصص حسب أهداف الجمعية ومجالها.
٤. يتولى مدير التطوع مسؤولية إدارة المعرفة داخل الفريق من خلال إنشاء قاعدة بيانات متكاملة تُوثّق الخبرات والتجارب التطوعية الناجحة، بالإضافة إلى تفعيل منصات تواصل داخلية تُعزّز من تبادل المعرفة بين الأعضاء، كما يعمل على إعداد وتنفيذ خطط تطويرية مستدامة تهدف إلى ضمان نقل المعرفة والخبرات بين مختلف الأجيال من المتطوعين، بما يساهم في استمرارية التميز وتعزيز الكفاءة داخل الفريق.
٥. يقوم مدير التطوع بتدريب أعضاء الفريق التطوعي وتأهيلهم عن طريق إشراكهم في البرامج التدريبية في مجالات مختلفة، وتنفيذ ورش عمل لتعزيز مهاراتهم القيادية.
٦. يقوم مدير التطوع، بالتعاون مع أعضاء الفريق التطوعي، بتصميم مبادرات نوعية تساهم في دعم رؤية المملكة (٢٠٣٠).
٧. تقوم إدارة التطوع بقياس أداء الفريق التطوعي بشكل دوري من خلال نماذج تقييم أداء المتطوع؛ بهدف تحسين بيئة العمل التطوعي، وتعزيز استمرارية المشاركة.

٥. تسويق الفرص التطوعية باستخدام التقنية:

السياسة (٢,٥,١):
تلتزم جمعية البر بإتاء بتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين باستخدام الوسائل التقنية المناسبة، مع مراعاة استراتيجيات التسويق الموجه للفئات المستهدفة؛ لضمان الوصول الفعال وتعزيز المشاركة التطوعية.
الإجراءات
١. يتولى مدير التطوع، بالتنسيق مع الإدارة المعنية، إعداد خطة تسويقية شاملة للفرص والمبادرات التطوعية، تتضمن آليات استقطاب المتطوعين من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، والمعارض، والملتقيات.
٢. يتولى مدير التطوع إعداد محتوى توعوي يعزز ثقافة التطوع، ويُنشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
٣. ينفذ مدير التطوع بالتعاون مع الإدارة المعنية الخطة التسويقية المعتمدة لهدف تسويق الفرص التطوعية، واستقطاب المتطوعين الملائمين للفرص وفق نموذج (أداة إدارة الفرص التطوعية).
٤. تقوم إدارة التطوع مع الإدارة المعنية بإعداد تقارير دورية لقياس مدى فعالية الحملات التسويقية، باستخدام أدوات التحليل الرقمي؛ مثل: (عدد المشاهدات، والنقرات، والطلبات المقدمة)، بهدف تحسين الاستهداف والتفاعل.

ثالثاً: الفرز والتسكين

١. تحديد ضوابط ترشيح المتقدمين للفرصة التطوعية:

السياسة (٣, ١, ١):
تطبق جمعية البر إيتاء إجراءات للتحقق من سلامة سجلات المتطوعين، وتحدد ضوابط ومعايير لترشيح المتقدمين للفرصة التطوعية حسب طبيعة الفرصة وحساسيتها.

٢. فرز المتقدمين للفرص التطوعية:

السياسة (٣, ٢, ١):
تطلب جمعية البر إيتاء المعلومات الأساسية الضرورية لتسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، وتُسجل هذه البيانات بطريقة تتناسب مع متطلبات الفرصة وتوافقها مع مهارات المتطوعين المحتملين.
السياسة (٣, ٢, ٢):
تلتزم جمعية البر إيتاء بتطبيق معايير واضحة ومعلنة؛ لقبول المتطوعين وتسكينهم في الفرص التطوعية، وتتضمن الجوانب السلوكية؛ كاحترام الأنظمة، والمعايير الأخلاقية (كالنزاهة، والأمانة)، والمعايير المهنية (كالملاءمة مع المهارات المطلوبة)، كما تلتزم الجمعية بعدم التمييز في القبول، وضمان تكافؤ الفرص لجميع المتقدمين وفق هذه المعايير.
الإجراءات
١. يقوم مدير التطوع باختيار المرشحين من المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
٢. التواصل مع المرشحين لتوفير البيانات الضرورية وغير المتاحة في المنصة؛ للتسكين.
٣. يقوم مدير التطوع بالتحقق من ملائمة المتطوع من خلال المقابلة الشخصية، أو أي وسيلة أخرى بحسب طبيعة الفرصة وحساسيتها، وفق نموذج (المقابلة الشخصية).
٤. ترسل إدارة الجمعية طلباً للجهات الأمنية؛ للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.
٥. يتولى مدير التطوع إرسال كافة معلومات المتطوعين المحتملين، بجانب إجراءات تسكينهم في الفرص التطوعية، إلى الإدارات المساندة المعنية.

٣. تسكين المتطوعين:

السياسة (٣,٣,١):
تطبق جمعية البر إيتاء إجراءات التسكين المناسبة للمتطوعين المتقدمين للفرص التطوعية بعد التحقق من اطلاعهم على كافة المعلومات الأساسية عن الفرصة بما يتوافق مع رغباتهم واحتياجات الجمعية والمجتمع.
الإجراءات
١. يقوم مدير التطوع بإجراء عملية فرز للمتقدمين، لتقييم مدى توافق مؤهلاتهم واهتماماتهم مع متطلبات تلك الفرص التطوعية.
٢. يتولى مدير التطوع، بعد الانتهاء من عملية فرز المتقدمين، دراسة وتحليل دوافعهم ورغباتهم، للتحقق من مدى انسجامها مع مصلحة الجمعية وأولويات خدمة المجتمع.
٣. يقوم مدير التطوع بقبول المتطوعين بعد عملية الفرز في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
٤. يقوم مدير التطوع بتنفيذ إجراءات تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، مع مراعاة تدوين جميع بياناتهم ودوافعهم وفق النموذج المعتمد (أداة إدارة الفرص التطوعية).
٥. يقوم مدير التطوع بتحديد الفرص التطوعية ذات الأهمية العالية، وإعداد اتفاقية التطوع، بتدوين جميع المعلومات بالفرصة التطوعية وبيانات المتطوع في نموذج (اتفاقية التطوع)، ويتم توقيعه من قبل المتطوع.
٦. يتولى مدير التطوع إرسال الملفات التالية للمتطوع: (اتفاقية التطوع، والميثاق الأخلاقي للمتطوع، والوثيقة التعريفية لوحدة التطوع، ودليل السياسات والإجراءات).
٧. يقوم مدير التطوع بإبلاغ المشرف الفني للفرصة التطوعية بمباشرة المتطوع؛ وذلك بإرسال المعلومات الأساسية؛ مثل: (اسم الفرصة، اسم المتطوع، البريد الإلكتروني، رقم الجوال، وقت بدء الفرصة التطوعية ونهايتها).
٨. في حال عدم مناسبة المتطوع للفرصة بعد الفرز، تقوم إدارة التطوع باقتراح فرص بديلة، أو توثيق سبب عدم القبول بطريقة مهنية تحفظ علاقة المتطوع بالجمعية.

٤. التعامل مع المتقدمين للفرص التطوعية المعتذر عنهم:

السياسة (٣,٤,١):
تلتزم جمعية البر إيتاء بتطبيق آلية تواصل معتمدة بشأن الاعتذار من المتقدمين للفرصة التطوعية غير المقبولين مع توضيح الأسباب، مع دراسة إمكانية إعادة توجيههم إلى جهات مناسبة لقدراتهم ومهاراتهم، بعد الحصول على إذنهم المسبق.

٥. إدارة و حماية بيانات العمل التطوعي:

السياسة (٣,٥,١):
تقوم جمعية البر إيتاء باتخاذ الإجراءات اللازمة؛ لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها، أو تداولها مع أي جهات أخرى إلا بعد أخذ الإذن الرسمي والمكتوب من المتطوعين. (*)

رابعًا: التوجيه والتدريب

١. تقديم التعريف اللازم للمتطوعين الجدد:

السياسة (١, ١, ٤):
تلتزم جمعية البر بإتاء بتزويد المتطوعين الجدد بجميع المعلومات الأساسية عن الجمعية ، ومنسوبيها، والمشرفين على الفرص التطوعية، كما تلتزم الجهة بتوثيق استلام المتطوعين لهذه المعلومات، والتأكد من فهمهم الكامل لدورهم، وآلية التواصل، والتوقعات المتبادلة.
الإجراءات
١. يقوم مدير التطوع بالتنسيق مع الإدارة المعنية بعمل ملف تعريفى عن الجهة (عرض تقديمي - فيديو).
٢. يتولى مدير التطوع إرسال الملف التعريفي الخاص بالجهة إلى المتطوعين الذين تدرج فرصهم ضمن نمط العمل عن بُعد؛ وذلك لتعزيز فهمهم لطبيعة الجهة، ورسالتها، وأهدافها، وآلية العمل المعتمدة.
٣. يتولى مدير التطوع تنسيق موعد مناسب لتنفيذ جولة تعريفية للمتطوع داخل موقع تنفيذ الفرصة، في حال كانت طبيعة الفرصة التطوعية حضورية؛ وذلك لتمكينه من التعرف على بيئة العمل ومهامه ومتطلبات السلامة وآلية التواصل.

٢. توجيه المتطوعين وتزويدهم بمتطلبات الفرصة التطوعية:

السياسة (١, ٢, ٤):
يقوم المشرف الفني للفرصة بالتحقق من قدرة المتطوع للقيام بأدواره التطوعية، وتزويده بالمواد والوثائق الضرورية المرتبطة بالمهام التطوعية، المكلف بها، والعوائد المتوقعة من كلا الطرفين .

٣. تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين:

السياسة (٤,٣,١):
تلتزم جمعية البر بإتاء بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين وفقًا لتقييم جداراتهم مقارنة بمتطلبات الدور التطوعي؛ وذلك من خلال تعاون مدير التطوع والمشرف الفني.
الإجراءات:
١. يتولى المشرف الفني إشعار مدير التطوع بعدم أهلية المتطوع لتنفيذ مهامه التطوعية؛ لأسباب نقص المعارف، والمهارات الضرورية.
٢. يتفق مدير التطوع مع المشرف الفني للفرصة بتحديد الموقف المناسب تجاه تدريب المتطوع أو ترشيح متطوع آخر.
٣. يقوم مدير التطوع بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين بالتعاون مع المشرف الفني للفرصة؛ لضمان تطوير مهاراتهم وقدراتهم بما يتناسب مع متطلبات الدور التطوعي، وفق نموذج (تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين).

٤. تدريب المتطوعين وفق الاحتياج التدريبي:

السياسة (٤,٤,١):
تلتزم جمعية البر بإتاء بتدريب المتطوعين حسب احتياجهم التدريبي؛ وذلك بهدف تطوير كفاءاتهم وقدراتهم بما يتناسب مع أدوارهم التطوعية، وبالتعاون مع الإدارات المساندة والجهات التدريبية المختصة.
الإجراءات:
١. يتولى مدير التطوع تيسير التدريب اللازم ومتابعته وفق الاحتياج التدريبي للمتطوع.
٢. يتحقق المشرف الفني من جاهزية المتطوع وأهليته للقيام بدوره التطوعي.
٣. يتولى مدير التطوع تقييم البرامج التدريبية، وقياس رضا المتدربين (المتطوعين)، ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم؛ إما بعد التدريب مباشرة، أو بعد فترة محددة.

خامسًا: الدعم والإشراف

١. توفير الأدوات اللازمة للعمل التطوعي:

السياسة (٥, ١, ١):
تلتزم جمعية البر إيتاء بتوفير الموارد والأدوات اللازمة لتمكين المتطوعين من أداء مهامهم التطوعية بكفاءة، بما يشمل الأدوات التشغيلية، والحماية الشخصية، والدعم الفني. كما تلتزم بتعويض المتطوع عن المصاريف المالية المرتبطة بالعمل التطوعي؛ وفقًا للإجراءات المعتمدة. (*)
السياسة (٥, ١, ٢):
تلتزم جمعية البر إيتاء بتقديم جلسات إشراف ودعم مهني للمتطوعين، سواء فرديًا أو جماعيًا، بما يتناسب مع نوع الفرصة ومسئولياتها، ويشمل ذلك الدعم الفني، والمعنوي، والتوجيه المستمر؛ لضمان جودة الأداء، وتحقيق الأثر التطوعي المطلوب.
الإجراءات:
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.
٢. يتولى مدير التطوع إرسال نموذج (طلب التعويض عن المصروفات) للمتطوع، وشرح آلية استخدامه.
٣. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب التعويض عن المصروفات)، وإرفاق المستندات المطلوبة؛ كالفواتير ونحوها، ثم تسليمه إلى مسئوله المباشر (المشرف الفني)؛ لاستكمال الإجراءات.
٤. يقوم المشرف الفني على الفرصة بتسليم النموذج لإدارة التطوع.
٥. يتولى مدير التطوع إبلاغ المتطوع بقرار الموافقة، أو عدم الموافقة على طلبه، مع توضيح الأسباب عند الرفض إن لزم الأمر.
٦. في حال تمت الموافقة على الطلب يقوم مدير التطوع بالتنسيق مع الإدارة المالية؛ لاستكمال إجراءات المطالبات المالية الخاصة بالمتطوع.

٢. إدارة شكاوى وتظلمات المتطوعين:

السياسة (١، ٢، ٥):
تعتمد جمعية البر إيتاء آلية واضحة تتيح للمتطوعين رفع الشكاوى، أو حالات التظلم، في حال حدوث أي خلاف، أو عدم توافق مع الآخرين في بيئة العمل، وتقوم بإبلاغ المتطوعين بهذه الآلية والأساليب المناسبة للتواصل. (*)
الإجراءات
١. يُبلغ مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم وتقديم الشكاوى، ويشرح لهم الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها في حال وجود شكوى أو تظلم.
٢. يبذل المتطوع، ورئيسه المباشر (المرجع الفني)، والمعنيون بالتظلم، كل الجهود الممكنة لحل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي قبل اللجوء إلى الإجراءات الرسمية.
٣. إذا شعر المتطوع أو رئيسه المباشر بأن التظلم لم يُحل، أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية؛ يتم الانتقال إلى الإجراءات الرسمية بتعبئة نموذج (الشكاوى والتظلم)، ويتم رفعه إلى رئيسه المباشر، وفي حال كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم، يُرفع النموذج إلى مدير التطوع.
٤. يرشح مدير التطوع لجنة محايدة لدراسة ومتابعة موضوعات التظلم المقدمة من المتطوعين.
٥. يُحدد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
٦. يُتبع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ عقده، توضح القرار المتعلق بالتظلم المرفوع من المتطوع، وتتضمن شرحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم، تُرسل رسالة للإعلام بتمديد الموعد مع تحديد موعد بديل للاجتماع.
٨. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له تقديم طعن رسمي خلال يومين من تاريخ إبلاغه بالقرار، يوضح فيه أوجه وأسباب الاعتراض على القرار.
٩. يتم تكوين لجنة مصغرة محايدة ومختلفة لدراسة الطعن المقدم، بعد الاطلاع على حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم اللجنة بإصدار قرار نهائي وملزم لجميع الأطراف، ولا يجوز الطعن عليه.
١٠. يُبلغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من تاريخ صدور قرار اللجنة.

٣. متابعة حضور والتزام المتطوعين:

السياسة (٥,٣,١):

تقوم إدارة التطوع بالجمعية البر إيتاء بتطبيق نظام لمتابعة حضور و التزام المتطوعين؛ وذلك إما باستخدام النماذج الورقية، أو عبر الوسائل الإلكترونية من بداية الفرصة التطوعية و حتى نهايتها؛ وذلك بهدف تعزيز شعور المتطوع بالمسؤولية ويحفز على الالتزام والانضباط خلال فترة التطوع، وتُعتمد سجلات الحضور ضمن معايير التقييم وإصدار شهادات التطوع في نهاية الفرصة.

٤. تكليف المتطوع بمهام خارج نطاق دوره التطوعي:

السياسة (٥,٤,١):

يحق للمتطوع رفض المهام التي يرى أنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسئول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذ بعين الاعتبار.

الإجراءات:

١. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين بتوضيح حقوقهم في رفض المهام الخارجة عن نطاق مسؤولياته، أو غير ملائمة لقدراته وإمكانياته.
٢. يقوم مدير التطوع بصياغة التزامات المتطوع والجمعية في (نموذج اتفاقية التطوع) المعتمد لدى الجمعية.
٣. يقوم مدير التطوع القيام بشرح عقد اتفاقية التطوع وتوضيح الالتزامات للمتطوع.

٥. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:

السياسة (٥,٥,١):

تعقد جمعية البر إيتاء اجتماعات دورية تُناقش خلالها مختلف القضايا المتعلقة بأنشطتها، وتُدرج ضمن هذه الاجتماعات قضايا العمل التطوعي، بما في ذلك متابعة مؤشرات الأداء وتقييم سير العمل التطوعي.

٦. التغذية الراجعة حول أداء المتطوع:

السياسة (٥,٦,١):

تقوم جمعية البر إيتاء بتقييم أداء المتطوعين وجودة أعمالهم، ويتم تزويدهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر، بهدف تحسين الأداء وتعزيز التطوير المستمر.

الإجراءات:

١. يقوم مدير التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية، وذلك لضمان التطوير المستمر وتحسين جودة الأداء؛ وفق نموذج (تقييم أداء المتطوع).
٢. يتولى مدير التطوع تسليم تقييم الأداء للمتطوع، مع الحرص على شرح جميع المعطيات الواردة فيه بشكل واضح، لتمكين المتطوع من فهم نقاط القوة ونقاط التطوير الممكنة، بما يساهم في تحسين أدائه المستقبلي.

سادسًا: التقدير والتكريم

١. تحفيز المتطوعين:

السياسة (١, ١, ٦):
تُقدّر جمعية البر إيتاء الجهود والإسهامات التي قدمها المتطوعون، سواء بالطرق الرسمية، أو غير الرسمية، وتوضح لهم الأثر الناتج عن مساهماتهم في خدمة المجتمع، وتعزيز أهداف الجمعية.
السياسة (١, ٢, ٦):
تحرص الجمعية على تطوير قدرات ومهارات المتطوعين عبر إتاحة فرص تطويرية تتناسب مع اهتماماتهم واحتياجاتهم؛ وذلك بما يساهم في تعزيز فاعليتهم في العمل التطوعي.
الإجراءات:
١. يتولى مدير التطوع بالتعاون مع الإدارة المعنية نشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي، وموقعها الإلكتروني.
٢. يتولى مدير التطوع نشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الداخلية في الجمعية بهدف تقدير جهود المتطوعين.
٣. يتولى مدير التطوع عرض إنجازات المتطوعين بشكل دوري خلال الاجتماعات (الشهرية، والربعية، ونصف السنوية، والسنوية)؛ وذلك بما يساهم في تسليط الضوء على مساهماتهم، وتعزيز روح التحفيز والتقدير بينهم.

٢. توثيق منجزات العمل التطوعي:

السياسة (١, ٢, ٦):
تلتزم إدارة التطوع بتوثيق منجزات كل فرصة تطوعية فور انتهائها، على أن يتم الاستفادة من هذه المنجزات في إعداد التقارير السنوية الخاصة بالإدارة، وبما يساهم في إبراز أثر العمل التطوعي من خلال المشاركة الفاعلة في تفعيل فعاليات اليوم العالمي للتطوع؛ وذلك عن طريق نشر هذه المنجزات عبر القنوات الإلكترونية الرسمية للجمعية، تعزيزاً لصورة الجمعية، وإظهاراً لقيمة العطاء التطوعي.
الإجراءات:
١. يقوم المشرف الفني على الفرصة التطوعية بجمع وحصر وتوثيق تقارير أداء المتطوعين من خلال نموذج تقييم أداء المتطوع المعتمد لدى الجهة.
٢. يتولى مدير التطوع توثيق منجزات العمل التطوعي بشكل دوري (شهري- ربع سنوي- نصف سنوي- سنوي) بالاستناد إلى نتائج تقييم أداء المتطوعين خلال الفترة المحددة.
٣. يقوم مدير التطوع بتزويد الإدارة المعنية بالبيانات اللازمة لتصميم ملف منجزات العمل التطوعي، متضمناً أهم المؤشرات والنتائج المحققة.
٤. يعرض مدير التطوع ملف منجزات العمل التطوعي على أصحاب المصلحة؛ إما خلال فعاليات اليوم العالمي للتطوع، أو ضمن الحفل السنوي الذي تنظمه الجمعية.
٥. يتعاون مدير التطوع مع الإدارة المعنية على نشر ملف منجزات العمل التطوعي عبر وسائل التواصل الداخلية للجمعية، بالإضافة إلى المنصات الرسمية الخارجية، بهدف إبراز أثر العمل التطوعي وتعزيز صورة الجمعية.

٣. تكريم المتطوعين وتقديرهم:

السياسة (١, ٣, ٦):
تقدّر جمعية البر إيتاء جهود المتطوعين، ويشارك في ذلك جميع منسوبي الجمعية بمختلف مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توثق إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قضوها؛ وذلك كحد أدنى لشروط التكريم. (*)
الإجراءات:
١. يتولى مدير التطوع احتساب الساعات التطوعية للمتطوع وتدوينها في نموذج (شهادة المتطوع).
٢. تقدم إدارة التطوع الشهادات للمتطوعين تقديرًا لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم.
٣. يتولى مدير التطوع، بالتعاون مع الإدارات المعنية، تنظيم حفل سنوي يهدف إلى عرض إنجازات المتطوعين وتكريمهم.

٤. استبقاء المتطوعين:

السياسة (٦,٤,١):

تُقدّر جمعية البر إيتاء جهود المتطوعين من خلال منحهم شهادات توثق إنجازاتهم التطوعية، وتخصيص شهادات تقدير نوعية تُمنح لأصحاب المساهمات المتميزة والأدوار الفاعلة، وذلك ضمن نهج استراتيجي يهدف إلى تحفيزهم، وتعزيز استمراريتهم واستبقاءهم ضمن منظومة العمل التطوعي.

٥. تقييم المتطوع لتجربته التطوعية:

السياسة (٦,٥,١):

تقوم جمعية البر إيتاء بأخذ التغذية الراجعة من المتطوعين، بما في ذلك تقييمهم لتجربتهم التطوعية بهدف تحسين الأداء، وتعزيز التطوير المستمر.

الإجراءات:

١. يقوم مدير التطوع بجمع التغذية الراجعة المتعلقة بالعمل التطوعي في الجمعية؛ وذلك بهدف التحسين والتطوير وفق نموذج (تقييم المتطوع لتجربته التطوعية).
٢. يتولى مدير التطوع مراجعة نتائج التقييم بشكل مستمر، والعمل على تحسين العمل التطوعي في الجمعية وتطويره.

٦. إشراك المتطوعين في صنع القرارات المتعلقة بالجمعية:

السياسة (٦,٦,١):

تحرص جمعية البر إيتاء على إشراك متطوعيها في صنع القرار؛ وذلك من خلال تنظيم اجتماعات وورش عمل دورية تُعنى بآرائهم ومقترحاتهم.

الإجراءات:

١. يقوم مدير التطوع بإشراك المتطوعين الفاعلين في الاجتماعات وورش العمل؛ للمشاركة في صنع القرارات فيما يتعلق بالعمل التطوعي.
٢. يقوم مدير التطوع بإشراك المتطوعين في ورش العمل الداخلية؛ لمناقشة أهداف العمل التطوعي، وصناعة المبادرات التطوعية.