



# دليل السياسات والإجراءات لإدارة العمل التطوعي في جمعية فتاة العشرين

وحدة العمل التطوعي ١٤٤٣هـ | ٢٠٢١م

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
3	المقدمة
4	المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل
أولاً: التخطيط والتعزيز	
7	١. إعداد السياسات والإجراءات
10	٢. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
11	٣. اختيار منسق/ مدير التطوع
11	٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب	
13	١. تصميم الفرص التطوعية
14	٢. التقنية لتسويق التطوع
15	٣. تحديد الإجراءات التأديبية
ثالثاً: الفرز والتسكين	
16	١. توثيق بيانات ومعلومات المتطوعين
16	٢. حماية خصوصية المتطوعين
17	٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله
رابعاً: التوجيه والتدريب	
18	١. التوجيه والتعريف
18	٢. التدريب والتطوير
خامساً: الدعم والإشراف	
20	١. الشكاوي والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة
20	٢. أحقية رفع المتطوع المطالب
21	٣. الدعم المالي والإشراف الفني
21	٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين
22	٥. التغذية الراجعة

سادساً: التقدير والتكريم

## المقدمة

يعد العمل التطوعي ثروة اجتماعية وقيمة إنسانية تساهم في غرس العديد من القيم الإنسانية المتأصلة من ديننا الإسلامي، وتسعى جمعية فتاة العشرين لتأكيد ذلك والحرص على تشجيع العمل التطوعي والارتقاء به إلى أعلى المستويات لتحقيق التنمية المستدامة للبلاد.

ويساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعات داخل جمعية فتاة العشرين، وتنظيم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة كيان التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوعة) حيث تمكن المتطوعة من التعرف على حقوقها ومسؤولياتها وتلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه كيان التطوع.

وتنظر جمعية فتاة العشرين إلى عملية إشراك المتطوعات بأنها عملية تُنفَّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك الجمعية في تأسيسها لوحدة العمل التطوعي إلى أتباع ومطابقة معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدات إدارات التطوع المعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

## المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل :

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
مديرة التطوع	هو منسق أو مسؤول التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعات وواجباتهن، وتحفظ حقوقهن أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي تعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للجمعية ولمدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومديرة التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعات.
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح أهداف ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعات وحقوق وواجبات المتطوعة والسياسات والإجراءات المرتبطة بها ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
أداة إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مديرة التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشحة لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعات مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية

وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعات، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعات وربطها بالحوافز.	
هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على أهداف ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعات وطرق التطوع في الجمعية.	الملف التعريفي
هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.	القالب التعريفي
هي أداة عملية تساعد مديرة التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.	أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي
هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، التكريم والتقدير).	نطاقات التطوع
هي المسؤولية الفنية عن أداء المتطوعة في بيئة التطوع، والمسؤولة عن توجيهها لأداء مهامها التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمديرة التطوع عن أدائها للفترة المحددة.	المشرفة الفنية
هي مديرة التطوع أو من ينوبها والتي تقوم بمتابعة حالة المتطوعة الإدارية والتأكد من وضعها التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.	المشرف الإداري
هو اتفاق شرفي بين المتطوعة والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.	اتفاقية التطوع
هم المتقدمات على الفرص التطوعية واللاتي تم إشعارهن بقبولهن المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.	المتطوعات المحتملات
هي العملية الرئيسية لربط المتطوعة بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديرتها المباشرة.	التسكين
هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والإنجاز الذي قامت به المتطوعة، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديها، وعدد ساعات التطوع التي تطوّعت بها بالفعل.	شهادة التطوع
هي الإدارة التي تضم مديرة التطوع ومن تحتها من منسقة التطوع والمتطوعات الفعليات، والتي تعمل على تنظيم عمليات التطوع داخل الجمعية.	وحدة العمل التطوعي

## أولاً: التخطيط والتعزيز

### ١. إعداد السياسات والإجراءات:

#### ١،١،١ السياسة:

تلتزم جمعية فتاة العشرين بتوضيح أهدافها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع المنظمة.

#### الإجراءات:

١. تقوم مديرة التطوع بصياغة رؤية ورسالة وأهداف وحدة العمل التطوعي.
٢. تقوم مديرة التطوع برفع الملفات لمجلس الإدارة لاعتمادها.
٣. تقوم مديرة التطوع بنشر الرؤية والرسالة والأهداف بعد الاعتماد داخلياً بين الموظفين وخارجياً في الموقع الرسمي للجمعية ووسائل التواصل الاجتماعي.
٤. تراجع الجمعية دورياً مع مديرة التطوع الرؤية والرسالة والأهداف في الاجتماعات الخاصة بمناقشة الخطط الاستراتيجية للجمعية.

#### ١،١،٢ السياسة:

تعتمد جمعية فتاة العشرين كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجاتها، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

#### الإجراءات:

١. تقوم مديرة التطوع بدراسة احتياجات الجمعية وتطلعات المتطوعين والتي من خلالها يتم صياغة السياسات والإجراءات.
٢. تقوم مديرة التطوع بصياغة السياسات والإجراءات المتعلقة بإشراك المتطوعين وفق احتياجاتها وبما يتواءم مع توجهاتها وقيمها المؤسسية.
٣. تقوم مديرة التطوع برفع الملفات لمجلس الإدارة لاعتمادها.
٤. تقوم مديرة التطوع بنشر الملفات وإتاحتها بعد الاعتماد للموظفات والمتطوعات بالإضافة إلى نشرها بالموقع الإلكتروني للجمعية.

٥. تدرج مديرة التطوع السياسات الخاصة بالمشرفين على المتطوعات في دليل الإشراف على المتطوعات.

٦. تدرج مديرة التطوع السياسات الخاصة بالمتطوعات في دليل المتطوع.

٧. تراجع مديرة التطوع مع الجمعية السياسات والإجراءات دورياً لتحسينها وتعديلها وتطويرها.

### ١،١،٣، السياسات:

تلتزم جمعية فتاة العشرين بتنظيم آليات الإشراف وتوضيح المهام الإشرافية وتحقيق أفضل طرق الإشراف على المتطوعات.

### الإجراءات:

١. تجمع مديرة التطوع السياسات والإجراءات الخاصة بالإشراف على المتطوعات من الدليل العام للسياسات والإجراءات.

٢. تقوم مديرة التطوع بإعادة صياغة السياسات والإجراءات الخاصة بالإشراف لمواءمتها مع الدليل.

٣. تُضمن مديرة التطوع أهمية إشراك المتطوعين في دليل الإشراف على المتطوعات بالإضافة إلى شرح كامل لتصميم الفرصة التطوعية.

٤. تُضمن مديرة التطوع جميع النماذج المرتبطة بالإشراف الفني وهي: "نموذج الاحتياج التطوعي + نموذج تصميم الفرصة التطوعية + نموذج المقابلة + نموذج التقييم".

٥. يتم مراجعتها من قبل المديرة التنفيذية للاعتماد.

٦. بعد الانتهاء من الفرصة التطوعية يتم التواصل مع المشرفة الفنية والمتطوعة للحصول على التغذية الراجعة من كلا الطرفين.

٧. تقوم مديرة التطوع بعمل اجتماعات دورية مع المشرفات الفنيات لمناقشة كل ما يخص تطوير وتحسين الدليل.

### ١،١،٤، السياسات:

تتيح جمعية فتاة العشرين التطوع المنتظم للمتطوعات، وتعمل على تنظيمه وتقنينه وفق إجراءات إدارية بما يتوافق مع احتياجاتها.



#### الإجراءات:

١. تطرح مديرة التطوع فرصة تطوعية مدتها لا تزيد عن شهر، أو يتم الاستقطاب من خلال رابط صديقات الجمعية الخاص بالجمعية.
٢. تتواصل مديرة التطوع مع المتطوعات اللاتي انضممن للفرصة التطوعية، أو المتطوعات المسجلات في رابط صديقات الجمعية وتحديد موعد للمقابلة الشخصية.
٣. يتم عمل المقابلات الشخصية وترشيح عدد من المتطوعات حسب الاحتياج والاعتذار من الباقي.
٤. تقوم مديرة التطوع بعمل اجتماع مع المتطوعات الجدد وتعريفهم بالجمعية والأقسام وتوزيعهم عليها بحسب رغبة المتطوعة واحتياج القسم.
٥. توقع المتطوعات اتفاقية التطوع، ويتم تجديدها كل شهر عند رغبة المتطوعة بذلك وعند الحاجة.
٦. يتم دعوة المتطوعات اللواتي أتممن أكثر من شهر (برغبتهن)، لحضور اجتماعات مجلس الإدارة الخاصة بمناقشة الخطة الاستراتيجية للجمعية، وكذلك الاجتماعات الدورية والمناسبات.
٧. يتم الإشادة بإنجازات المتطوعات وتكريمهم في الحفل السنوي للجمعية تكريماً يتواءم مع الجهود التي قاموا بها خلال فترة تطوعهم.

#### ١،١،٥ السياسة:

تتيح الجمعية إمكانية تشكيل فريق تطوعي خاص بالجمعية حسب احتياجها ووفق أهدافها وقيمها، بالإضافة إلى إمكانية التعاون مع فرق تطوعية أخرى تتفق مع أهداف الجمعية لتنفيذ البرامج والمبادرات.

#### الإجراءات:

١. تقوم مديرة التطوع بكتابة سياسة خاصة بالفرق التطوعية ويشاركها بذلك المتطوعات "صديقات الجمعية".

٢. تحدد مديرة التطوع رئيسة للفريق ونائبة لها ويتم استقطاب متطوعات للفريق حسب الاحتياج.
٣. توكل مديرة التطوع مهمة إدارة الفريق للرئيسة ونائبتها، وتقتصر مهمة مديرة التطوع على الإشراف.
٤. تقوم رئيسة الفريق باستشارة مديرة التطوع بكل ما يخص الفريق وإخبارها بذلك قبل البدء بوقت كافي للحصول على الموافقة أو الرفض.
٥. تزود مديرة التطوع رئيسة الفريق بعهدة مالية لتشغيل الفريق.
٦. تقوم رئيسة الفريق بالتعاون مع المتطوعات بإعداد تقارير دورية بالأعمال والمنجزات الخاصة بالفريق.
٧. يتم عمل اجتماعات دورية للفريق لمناقشة الصعوبات والاحتياجات وكل ما يهم الفريق.
٨. تقوم مديرة التطوع بدعوة الفريق بكافة أعضائه لحضور المناسبات والاجتماعات الخاصة بالجمعية.
٩. تقوم مديرة التطوع بتكريم الفريق بكافة أعضائه والإشادة بجهوده في الحفل السنوي للجمعية.
- ١٠.

## 2.التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

### ١،٢،السياسة:

تتبنى جمعية فتاة العشرين نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعات، والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

### الإجراءات:

١. تقوم وحدة العمل التطوعي بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية وورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية، بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعات في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.

٢. تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعات والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثل: (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
٣. تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع، وتُصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

### ٣. اختيار منسق / مدير التطوع:

#### ٣،١، السياسة:

تكلف الجمعية مسؤولية إدارة كيان 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 (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

#### الإجراءات:

١. تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في بطاقة الوصف الوظيفي، ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
٢. يقوم مجلس إدارة الجمعية بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

### ٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

#### ٤،١، السياسة:

تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع والمتطوعات، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعات بفرصهم التطوعية.

#### الإجراءات:

١. تسند الجمعية مهمة صرف العُهد الخاصة بالتطوع والمتطوعات واحتياجاتهم إلى مديرة التطوع بالجمعية.

٢. توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

## ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

### ١. تصميم الفرص التطوعية:

#### ١،١،٢ السياسة:

تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوعة والتي تلبى احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوعة من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.

#### الإجراءات:

١. تقوم مديرة التطوع بشرح نموذج تصميم الفرصة التطوعية لجميع الموظفين ومديرات البرامج بالجمعية.

٢. تحث مديرة التطوع جميع الأقسام ومديرات البرامج على استقطاب المتطوعات، ويتم إرسال نموذج الاحتياج التطوعي لتعبئته.

٣. تقوم موظفات الأقسام ومديرات البرامج بتعبئة نموذج تصميم الفرص التطوعية بشكل دقيق وتحديد الآتي:

- تكتب المشرفة الفنية المهام المطلوبة من المتطوعة/ات في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات الجمعية.
- تحدد المشرفة الفنية المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوعة/ات لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٢).
- تحدد المشرفة الفنية من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعة/ات في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
- تحدد المشرفة الفنية ومديرة التطوع أنواع الدعم التي ستحصل عليها المتطوعة/ات للقيام بمهامهن (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
- تحدد المشرفة الفنية ومديرة التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعة/ات من أداء هذه الفرصة سواء مباشرة أو غير مباشرة ك: (اكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).

- تحدد المشرفة الفنية الإطار الزمني لأداء الفرصة، وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.

٤. تطرح مديرة التطوع الفرصة التطوعية في منصة العمل التطوعي بالإضافة إلى التسويق لها عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

٥. تبدأ مديرة التطوع بالتعاون مع المشرفة الفنية للمتطوعة بإجراءات القبول أو الاعتذار للمتطوعات المسجلات بالفرصة التطوعية.

### ٢،١،٢ السياسة:

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

### الإجراءات:

١. تحرص مديرة التطوع على تنوع الفرص التطوعية وتنوع الشريحة المستهدفة للتطوع، بحيث تشمل غالبية فئات المجتمع مثل: (الطالبات الجامعيات، ذوي الإعاقات البسيطة، الموظفات، أصحاب التخصص والخبرة وغيرها).

٢. تؤكد مديرة التطوع على المشرفات وطالبات الفرص التطوعية من تنوع الفرص والعناية بشرائح المجتمع في اجتماعات الجمعية.

٣. تراجع مديرة التطوع مع المشرفات إمكانية تغيير بعض الفرص لتناسب بعض الفئات الخاصة.

### ٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية:

### ٢،٢،١ السياسة:

تعتمد جمعية فتاة العشرين وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الالكترونية في استقطاب المتطوعات والتسويق للفرص التطوعية.

### الإجراءات:

١. تحدد مديرة التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعات.
٢. تستخدم مديرة التطوع منصة العمل التطوعي لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعات.

### ٣. تحديد الإجراءات التأديبية

#### ١، ٣، ٢ السياسة:

تتخذ جمعية فتاة العشرين الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوعة، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوعة تمثل الجمعية.

### الإجراءات:

١. تقوم وحدة العمل التطوعي بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوعة أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
٢. تقوم وحدة العمل التطوعي بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعات.
٣. تحدد وحدة العمل التطوعي آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعات المخالفات.
٤. يتم إخبار جميع الموظفين والمتطوعات ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوعة المخالفة إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.
٥. تُرسل مديرة التطوع دليل المتطوع ودليل الإجراءات التأديبية لكافة المتطوعات لضمان اطلاعهم عليه.

## 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. تقوم مديرية التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعات الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
٢. تعتمد الجمعية منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية.
٣. تسجل مديرية التطوع بيانات جميع المتطوعات التي انضمن للفرص التطوعية في قاعدة بيانات خاصة بالجمعية.



### ٣. حماية خصوصية المتطوعين:

٣،٣،١ السياسة:

تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعات المسجلات لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعات.

الإجراءات:

١. تقوم مديرة التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين في قاعدة بيانات خاصة بذلك.
٢. تخصص مديرة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعات ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
٣. تطلب الجمعية إذن المتطوعات اللاتي لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعيات ببياناتهم.

### ٤. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله:

٣،٤،١ السياسة:

تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعات اللاتي 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 المتطوعات.

الإجراءات:

١. تقوم مديرة التطوع بإفادة المتقدمات للفرصة التطوعية بالاعتذار وتوضيح أسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
٢. تستثمر الجمعية علاقتها بالجمعيات الأخرى وتوصي المتطوعات اللاتي لم يتم قبولهم بالتوجه إلى الجمعيات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم

## رابعاً: التوجيه والتدريب

### ١. التوجيه والتعريف

#### ٤،١،١ السياسة:

تُعرّف جمعية فتاة العشرين جميع المتطوعات الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

#### الإجراءات:

١. تحدد مديرية التطوع لقاء يضم المتطوعات الجدد بالإضافة للمتطوعات القدامى ويتم تعريف المتطوعات بعضهم لبعض.
٢. تزود مديرية التطوع كل متطوعة جديدة بنسخة ورقية أو الكترونية من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعات مثل: (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، السياسات والإجراءات، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ).
٣. تصحب مديرية التطوع أو المتطوعات القدامى المتطوعات الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

### ٢. التدريب والتطوير:

#### ٤،٢،١ السياسة:

تسند جمعية فتاة العشرين مهمة تدريب المتطوعات وتطوير قدراتهن ومهاراتهن للقيام بفرصهن التطوعية إلى مديرية التطوع والعاملين معها في التطوع.

#### الإجراءات:

- ١- تقوم مديرية التطوع بتكليف قسم الموارد البشرية بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعات، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعات رقم (٨)، ومن خلال النقاشات والحوارات الدورية.
- ٢- تحدد مديرية التطوع بالتعاون مع قسم الموارد البشرية 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 المتطوعات والبدء بالتنفيذ.

٣- تقوم مديرة التطوع بالتعاون مع قسم الموارد البشرية بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربات (المتطوعات) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

#### ٤,٢,٢ السياسة:

لا يحق للمتطوعة التطوع في جمعية فتاة العشرين عند انسحابها ٣ مرات على التوالي من الفرص التطوعية.

#### الإجراءات:

١- يحق لمديرة التطوع استبعاد المتطوعة المنسحبة من الفرص التطوعية ٣ مرات على التوالي، ويتم مراجعة القرار في حالة وجود ظروف لدى المتطوعة.

## خامساً: الدعم والإشراف

### ١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة:

#### ١،١،٥ السياسة:

تعتمد جمعية فتاة العشرين آلية واضحة تكفل للمتطوعات رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوعة مع الأخريات في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعات بالأساليب المناسبة.

#### الإجراءات:

١. تُعلم مديرة التطوع المتطوعات أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى ورفعها لإدارة التطوع.
٢. يتم العمل على حل الشكاوي خلال ٥ أيام عمل من رفع نموذج الشكاوى والتظلم.
٣. تبذل المتطوعة ورئيستها المباشرة (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٤. يتم التواصل مع جميع الأطراف المعنيون لتوضيح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم أو الشكاوى المرفوعة من المتطوعة.

### ٢. أحقية رفض المتطوع المطالب:

#### ١،٢،٥ السياسة:

للمتطوعة حق رفض المهام التي ترى بأنها خارج نطاق مسؤولياتها أو قدراتها، وعلى مديرة التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.

#### الإجراءات:

- ١- تقدم المتطوعة إشعاراً بخصوص عدم قدرتها على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليها وتراها لا تتناسب مع قدراتها ونطاق فرصتها التطوعية قبل موعد التنفيذ بمدة لا تقل عن ٣ أيام.
- ٢- تقوم مديرة التطوع بدراسة طلب المتطوعة، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ٣- تُبلغ المتطوعة والمشرفة الفنية بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلب المتطوعة.

### ٣. الدعم المالي والإشراف الفني:

#### ٣،١، هـ السياسة:

تقوم جمعية فتاة العشرين بتوفير الموارد التي ستحتاجها المتطوعة للقيام بمهامها، وتعويضها عن كافة المصاريف المالية التي قد تتحملها والتي تتعلق بأداء فرصتها التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.

#### ٣،٢، هـ السياسة:

تقوم جمعية فتاة العشرين بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوعة، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوعة أثناء تنفيذها للفرصة التطوعية.

#### الإجراءات:

١. إذا احتاجت المتطوعة إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنها تقوم بإبلاغ المشرفة المباشرة بالمبالغ المتوقع صرفها.
٢. تقوم المشرفة المباشرة "المسؤولة الفنية" بإخبار مديرة التطوع ومن ثم إعلام المتطوعة بالموافقة أو عدمها.
٣. تقوم المتطوعة بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمها إلى مشرفتها المباشرة (مرجعها الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (٧).

### ٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:

#### ٤،١، هـ السياسة:

تعقد جمعية فتاة العشرين اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

#### الإجراءات:

١. تقوم إدارة جمعية فتاة العشرين بإلحاق مديرة التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة أو المماثلة.

٢. تعمل وحدة العمل التطوعي بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم، ويتم إشراكهم في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.

#### ه. التغذية الراجعة:

##### ٥،٥،١ السياسة:

تقوم جمعية فتاة العشرين بتقييم أداء المتطوعات وجودته، وتزويد المتطوعات بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

##### ٥،٥،٢ السياسة:

تبلغ جمعية فتاة العشرين المتطوعات بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

##### ٥،٥،٣ السياسة:

تعتمد جمعية فتاة العشرين آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعات اللاتي أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

#### الإجراءات:

١. تقوم مديرة التطوع بإعداد نموذجين للتقييم، الأول يختص بتقييم مديرة التطوع أو المسؤولية الفنية للمتطوعة والآخر يختص بتقييم المتطوعة للجمعية ولتجربتها التطوعية.
٢. يتم إبلاغ المتطوعة بالمعايير التي ستُقيم عليها قبل البدء بالفرصة التطوعية.
٣. تقوم مديرة التطوع أو المسؤولية الفنية بتقييم المتطوعة بعد الانتهاء من الفرصة التطوعية، وتقوم المتطوعة بتعبئة نموذج التقييم بعد انتهائها من تجربتها التطوعية.
٤. يتم تقديم التغذية الراجعة للمتطوعة بعد الانتهاء من التقييم.
٥. يتم أخذ جميع الآراء والمقترحات من المتطوعات وتدوينها ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة وتطوير مسيرة التطوع.
٦. يتم العمل على تحديث وتطوير نماذج التقييم بشكل دوري خلال الاجتماعات.

## سادساً: التقدير والتكريم

### ١،١،٦ السياسة:

تعتمد جمعية فتاة العشرين آلية واضحة لتقدير جهود المتطوعات، وتمنحهم شهادة توضح إنجازاتهم وساعاتهم التطوعية، ويساهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية.

### الإجراءات:

١. تقوم مديرة التطوع بعمل ملف خاص بأسماء المتطوعات وعدد ساعاتهم التطوعية ورصدها بشكل دوري كل بداية سنة ميلادية.
٢. تقوم مديرة التطوع بوضع آلية واضحة ومحددة لتقدير جهود المتطوعات وتكريمهم كالتالي:

- متطوعة مبادرة: تمنح المتطوعة بطاقة إلكترونية أو ورقية "متطوعة مبادرة" عند إتمامها ١٠ ساعات تطوعية
- متطوعة خبيرة: تمنح المتطوعة بطاقة إلكترونية أو ورقية "متطوعة خبيرة" عند إتمامها ٣٠ ساعة تطوعية، وتمنح بعض الصلاحيات مثل: قيادة إحدى الأقسام.
- متطوعة محترفة: تمنح المتطوعة بطاقة إلكترونية أو ورقية "متطوعة محترفة" عند إتمامها ٦٠ ساعة فأكثر، وتمنح صلاحيات أكثر مثل: تولي مهمة إدارة إحدى البرامج، تمنح بطاقة العضوية والتي تشتمل على خصومات من عدد من المحلات، عمل عدد من المهام الإدارية الخاصة بإدارة العمل التطوعي.
- ٣. تقوم مديرة التطوع بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعات على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- ٤. تقدم مديرة التطوع شهادات إنجاز للمتطوعات تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم تشتمل على ساعاتهم التطوعية وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٠).
- ٥. تقيم جمعية فتاة العشرين فعالية لتكريم المتطوعات بشكل سنوي بحضور أعضاء مجلس الإدارة والفريق التنفيذي وجميع المتطوعات وعدد من الحضور الكريم.

## المراجع

اعتمد مجلس الإدارة في الاجتماع الخامس لعام ٢٠٢١ في دورته الأولى هذا الدليل بتاريخ ١٩/٤/٤٤٣هـ.