

0175433100

@aalrawdatain

www.aalrawdatain.com

aalrawdatain@gmail.com



دليل

السياسات والإجراءات لإدارة التطوع

جمعية الروضتين للخدمات الإنسانية



1. المقدمة:

يُعد هذا الدليل المرجع الأساسي الداخلي لجمعية الروضتين للخدمات الإنسانية بمركز رجاء بنجران، ويهدف إلى تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية، ويساعد على تفعيل وتنظيم العمل التطوعي بالجمعية بطريقة فعالة ومرنة، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات المُستمدة من ممارسات المعيار الوطني السعودي لإدارة التطوع (إدامة)، وبما يتلاءم مع طبيعة الجمعية وسياساتها الداخلية، كما يساعد الدليل وحدة التطوع بها للقيام بمهامها بطريقة محوكة وشفافة لكافة الأطراف المعنيين بالعمل التطوعي لدى الجمعية. كما يمكن هذا الدليل مدير التطوع في الجمعية من القيام بكافة مهامه، ويمنحه الصلاحيات الإجرائية اللازمة؛ لأداء المهام المطلوبة.

2. 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 الموسميّين؛ (مثل: متطوعي قطاع ضيوف الرحمن، ومتطوعي 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.

3. أهمية الدليل

- دليل موحد للجهات يوفر إطاراً مرجعياً شاملاً للسياسات والإجراءات التطوعية داخل الجمعيات.
- تحقيق التوافق مع الأنظمة المحلية والمعايير الدولية، مما يضمن الالتزام بأفضل الممارسات العالمية في إدارة العمل التطوعي.
- تعزيز استدامة الفرق التطوعية عبر تطوير استراتيجيات؛ لتشجيع التطوع العائلي، والاحترافي، والمهاري.
- تمكين الجمعيات من تحسين عمليات إدارة المتطوعين باستخدام أدوات رقمية، وتقنيات تحليل البيانات.
- ضمان جودة تجربة المتطوعين وتحقيق رضاهم عبر سياسات تحفيزية، وإجراءات إشراف وتوجيه فعالة.

4. الفئات المستهدفة بالدليل:

- **المستوى الأول:** (الجهات الناشئة): الجهات التي لديها الحد الأساسي من ممارسات المعيار.
- **المستوى الثاني:** (الجهات الأكثر خبرة): الجهات التي لديها الممارسات المثالية في تفعيل إدارة التطوع، وتسعى إلى تحسين عملياتها، وتعزيز الأثر الاجتماعي والاقتصادي في التطوع.
- **المستوى الثالث:** (مستشارو إدامة): الأفراد والمجموعات الاستشارية المتخصصة في تقييم وتطوير بيئات العمل التطوعي وفقاً لمعيار إدامة.
- **المستوى الرابع:** (مدراء ومنسقي التطوع): المسؤولون عن إدارة العمل التطوعي في الجمعيات، والذين يتعاملون مباشرة مع المتطوعين والفرص التطوعية.

- **المستوى الخامس:** (الشركاء من القطاع الخاص والجهات الحكومية):
الجهات الراغبة في دعم، أو استثمار الموارد البشرية في العمل التطوعي.

5. مؤشرات وممارسات المعيار الوطني السعودي لإدارة التطوع (إدامة):

المؤشر الأول:

1- الالتزام بإشراك المتطوعين.

المؤشر الثاني:

2- توفير الموارد اللازمة لتفعيل العمل التطوعي.

المؤشر الثالث:

3- تنوع الفرص التطوعية وملاءمتها.

المؤشر الرابع:

4- إدارة مخاطر العمل التطوعي.

المؤشر الخامس:

5- إجراءات الاستقطاب والتسكين.

المؤشر السادس:

6- التوجيه والتدريب للعمل التطوعي.

المؤشر السابع:

7- الدعم والإشراف على المتطوعين.

المؤشر الثامن:

8- تقدير المساهمات التطوعية.

المؤشر التاسع:

9- التقنية في إدارة العمل التطوعي.

6. 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، ولأحته 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).

7. 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.

8. نطاقات كيان التطوع:



9. ملاحظات لبناء دليل السياسات والإجراءات:

1. صُفِّمَ الدليل وفق دورة حياة التطوع المذكورة أعلاه؛ وهي نطاقات التطوع الستة.
2. رُتِّبَت الممارسات والسياسات حسب تنفيذ الإجراءات، وليس حسب الترميز.
3. وُضِعَت عناصر فرعية تحت كل مرحلة من المراحل الست حسب التنفيذ.
4. يتضمن دليل السياسات والإجراءات المستوى الأول، وُظِّلَ باللون الأخضر، والمستوى الثاني، وُظِّلَ باللون الأزرق.
5. يحتوي الدليل على الممارسات والسياسات؛ ليتسنى للمستشار فهمها، ليقوم بالتأكد من مواءمتها بالسياسات والإجراءات المطلوبة حسب مستوى إدامة المطلوب؛ حيث ينبغي على المستشار حذف الممارسات التي لا حاجة لها بعد اكتمال تطوير سياسات وإجراءات الجمعية.
6. يدل وجود رمز (*) أمام أحد السياسات أن هذه السياسة ضرورية للمنظمة، وينبغي ألا تُحذف؛ نظراً لكونها تضمن عدم حدوث خلاف بين المتطوع والجمعية، أو ينص عليها معيار إدامة في أحد ممارساته، ويمكن للمستشار أن يعدل صياغتها بما لا يُخل بالهدف من وجودها.

10. الجهد المطلوب لإعداد الدليل:

1. مراجعة كافة السياسات وتعديلها بما يتناسب مع الجمعية والعوامل الخاصة المرتبطة بها.
2. حذف السياسات التي لا حاجة للجهة بها، وإضافة السياسات الخاصة بالجمعية، والتي تنفرد بها عن غيرها.
3. تعديل كافة الإجراءات تحت كل سياسة؛ بحيث يكون كل إجراء منسوب لإدارة معينة محددة، ويتوافق مع الهيكل التنظيمي للجهة ومستوى الصلاحيات فيها، ويضمن سلاسة العمل، وسياسات الجمعية الأخرى.
4. إضافة لأئحة المخالفات والعقوبات تحت السياسة المتعلقة بها.
5. حذف الممارسات من الدليل والإبقاء فقط على السياسات والإجراءات.
6. إعادة ترميز وترقيم كافة السياسات وفقاً للترتيب النهائي.

11. محاور الدليل:

أولاً- التخطيط والتعزيز:

1. إعداد لأئحة العمل التطوعي، ونشرها.
2. إنشاء الفرق التطوعية، وإدارتها.
3. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين.
4. توفير الموارد البشرية.
5. تمكين العاملين في الجمعية للإشراف على المتطوعين.
6. توفير الموارد المالية والمادية.
7. وضع خطة تشغيلية بموازنة مالية سنوية.
8. الشراكات المجتمعية.
9. إدارة المخاطر في العمل التطوعي.
10. حل قضايا المتطوعين في العمل التطوعي.
11. استثمار التقنية في عمليات إدارة التطوع.

ثانياً- تصميم الفرص والاستقطاب:

1. تحديد الاحتياج التطوعي.
2. ابتكار الفرص التطوعية للمهتمين بالعمل التطوعي.
3. تصميم الفرص التطوعية.
4. استقطاب المتطوعين وإدارة الفرق التطوعية.
5. تسويق الفرص التطوعية باستخدام التقنية.

ثالثاً- الفرز والتسكين:

1. تحديد ضوابط ترشيح المتطوعين.
2. فرز بيانات المتقدمين للفرص التطوعية.
3. تسكين المتطوعين.
4. التعامل مع المتقدمين للفرص التطوعية المعتذر عنهم.
5. إدارة وحماية بيانات العمل التطوعي.

رابعاً- التوجيه والتدريب:

1. تقديم التعريف اللازم للمتطوعين الجدد.
2. توجيه المتطوعين وتزويدهم بمتطلبات الفرصة التطوعية.
3. تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.
4. تدريب المتطوعين وفق الاحتياج التدريبي.

خامساً- الدعم والإشراف:

1. توفير الأدوات والدعم اللازم للعمل التطوعي.
2. تكليف المتطوع بمهام خارج نطاق دوره التطوعي.
3. متابعة حضور والتزام المتطوعين.
4. إدارة شكاوى وتظلمات المتطوعين.
5. إدارة قضايا وتحديات العمل التطوعي.
6. التغذية الراجعة حول أداء المتطوع.

سادساً- التقدير والتكريم:

1. تحفيز المتطوعين.

2. توثيق منجزات العمل التطوعي.
3. تكريم وتقدير المتطوعين.
4. استبقاء المتطوعين.
5. تقييم المتطوع لتجربته التطوعية.
6. إشراك المتطوعين في صنع القرارات المتعلقة بالجمعية.

12. تعريفات ومصطلحات:

المصطلح	التعريف
إدامة	اسم يطلق على برنامج تأسيس وحدات التطوع داخل الجمعية.
المعيار الوطني لإدامة	عبارة عن مجموعة من المؤشرات والممارسات والقواعد والمواصفات التي يُقاس من خلالها مدى استعداد الجمعية لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية.
مؤشرات إدامة	هي المؤشرات التسعة في معيار إدامة، وهي عبارة عن أدوات قياس وتحليل تستخدم لتقييم أداء الجمعية 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 طوعية، أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ رغبةً في خدمة المجتمع وتنميته.
مدير التطوع	مدير العمل التطوعي داخل الجمعية، سواء كان ذكراً أو أنثى، يعمل بدوام كامل، أو جزئي.
المشرف الفني	المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية، ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي داخل الجمعية، 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 والمسئوليات، وتوضيح الشروط والمهارات، والإطار الزمني والمكاني للتنفيذ؛ لضمان توافيقها مع احتياجات الجمعية المستفيدة وتطلعات المتطوعين، وتحقيق أثر إيجابي ومستدام.
الجمعية 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.

<p>هم مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعياً، تحت قيادة موحدة؛ لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة، وبناء على أطر نظامية تتكون من سياسات وإجراءات موصوفة، بإشراف الجمعية المستفيدة.</p>	<p>الفريق التطوعي</p>
<p>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 - الجمعية المشرفة - المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي).</p>	<p>أصحاب المصلحة في التطوع</p>
<p>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 الجمعية، والبيئة التي يعمل فيها.</p>	<p>الميثاق الأخلاقي للمتطوع</p>
<p>عبارة عن مجموعة من القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسئولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.</p>	<p>الميثاق الأخلاقي للجهة ومدير التطوع</p>
<p>عبارة عن وثيقة رسمية تعريفية تصدرها الجمعية التطوعية، تتضمن منطلقات الجمعية لإشراك المتطوعين، ورؤيتها، وأهدافها، وحقوق وواجبات المتطوع، والسياسات والإجراءات التي تساعد المتطوعين على فهم دورهم، والقيام بمسئولياتهم، وتوضح القيم والمعايير التي تحكم عملهم داخل الجمعية، وتحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاجها المتطوع.</p>	<p>دليل المتطوع</p>
<p>هي وثيقة تنظيمية توضح آلية إنشاء وحدة التطوع داخل الجمعية وإدارتها وتشغيلها، وتتضمن الأهداف والسياسات والإجراءات للعمل التطوعي للجهة، وتوضح أدوار العاملين والمشرفين على الوحدة ومسئولياتهم، وآليات استقطاب وإشراك وإدارة المتطوعين، وفقاً لأهداف الجمعية، كما أنها تحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين، وهيكل الوحدة الداخلي، والنماذج الإدارية للوحدة.</p>	<p>دليل وحدة التطوع</p>
<p>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.</p>	<p>أداة إدارة الفرصة التطوعية</p>
<p>هو الوثيقة التي تحوي أهم المعلومات والبيانات التعريفية عن الجمعية، بالإضافة إلى منطلقات الجمعية لإشراك المتطوعين ورؤيتها، وطرق التطوع؛ بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفى مناسب.</p>	<p>الملف التعريفى</p>
<p>هو الشكل الإعلامى المناسب؛ لظهور الملف التعريفى للمجتمع.</p>	<p>القالب التعريفى</p>
<p>هي أداة عملية تساعد مسئول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة، عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الإسهامات التطوعية والقيمة الإضافية المضافة.</p>	<p>أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي</p>
<p>هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع: (التخطيط والتعزيز- تصميم الفرص والاستقطاب- الفرز والتسكين- التوجيه والتدريب- الدعم والإشراف- التكريم والتقدير).</p>	<p>نطاقات التطوع مراحل العمل التطوعي</p>
<p>برنامج يقوم على أساس تأهيل مدراء التطوع في الجهات؛ وذلك لإدارة عمليات التطوع وفق المعيار الوطني (إدامة).</p>	<p>برنامج تأهيل مدراء التطوع</p>

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 والجمعية؛ 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 الجمعية الأخرى.	العاملون في التطوع
هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.	التسكين
هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والإنجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسئوليات التي كُلف بها، وعدد ساعات التطوع التي تطوَّع بها بالفعل.	شهادة التطوع

أولاً - التخطيط والتعزيز

إعداد لائحة العمل التطوعي ونشرها:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.2) لدى الجمعية لائحة تطوع؛ تشمل على: سياسات، وإجراءات، ونماذج إدارية، تنظم عمليات إدارة التطوع بما في ذلك الفرق التطوعية.
السياسة (1.1.1):	
تقوم الجمعية بتفعيل العمل التطوعي وفق لائحة التطوع المتضمنة للسياسات والإجراءات والنماذج الإدارية الموحدة، التي تنظم العلاقة بين الجمعية والفئات المتعددة من المتطوعين؛ مثل: (ذوي الإعاقات، والتطوع المدرسي، ومتطوعي القطاع الخاص، والتطوع العائلي، والمتطوعين الموسميّين) ويتم نشرها لكافة المعنيين.	

الممارسات:	
المستوى الثاني	(2.1) يتم مراجعة عمليات إدارة التطوع بما في ذلك السياسات والإجراءات بشكل دوري.
السياسة (1.1.2):	
تُجري الجمعية مراجعات دورية منتظمة (شهرية - 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:	
1. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع الإدارات المساندة بحصر تحديثات لوائح وسياسات الجمعية. 2. يتولى مدير التطوع عقد لقاء يهدف إلى فرز وتحديد التحسينات والمقترحات بشأن تحديث دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع. 3. يقوم مدير التطوع بتدوين المقترحات والتحديثات في الدليل. 4. يتولى مدير التطوع رفع الدليل بعد التغييرات لإدارة الجمعية للاعتماد. 5. يتولى مدير التطوع تنسيق نشر الدليل المعتمد لكافة أصحاب المصلحة عبر القنوات الرسمية الداخلية؛ مثل: (البريد الإلكتروني، ونظام إدارة الوثائق، والشبكة الداخلية). 6. يوفر مدير التطوع نسخة إلكترونية من الدليل على الموقع الرسمي للجهة؛ لتمكين الوصول الخارجي.	

إنشاء الفرق التطوعية وإدارتها:

الممارسات:	
(1.2) لدى الجمعية لائحة تطوع تشتمل على سياسات وإجراءات ونماذج إدارية؛ تنظم عمليات إدارة التطوع بما في ذلك الفرق التطوعية.	المستوى الأول
السياسة (1.2.1):	
يتم إنشاء الفرق التطوعية وإدارتها في الجمعية بحسب الدليل الإرشادي؛ لإنشاء الفرق التطوعية وإدارتها. (*)	

التعريف بدوافع إشراك المتطوعين:

الممارسات:	
(1.1) يتم نشر الدوافع والغايات التي توضح تبني الجمعية والتزاماتها؛ لإشراك المتطوعين وفق أفضل الممارسات.	المستوى الأول
(1.2) يتم تنفيذ الأنشطة اللازمة التي تمكن أصحاب العلاقة من التعبير عن أسباب ودوافع الجمعية؛ لإشراك المتطوعين والعوائد من ذلك.	
(1.3) تمكن الجمعية منسوبيها من اكتساب المعارف والمهارات والخبرات اللازمة؛ للإشراف على المتطوعين وتقديم الدعم لهم.	
السياسة (1.3.1):	
تنشر الجمعية الدوافع والغايات التي تعكس مدى التزامها بإشراك المتطوعين داخلياً وخارجياً. (*)	
السياسة (1.3.2):	
تُنظم الجمعية أنشطة توعوية؛ لنشر وتعزيز ثقافة العمل التطوعي بشكل دوري لكافة أصحاب العلاقة بما في ذلك منسوبي الجمعية.	
الإجراءات:	
1. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع الإدارات المعنية بحصر وتصنيف أصحاب العلاقة المستهدفين بالأنشطة التوعوية.	
2. يُعدُّ مدير التطوع مع الإدارة المعنية محتوى توعوياً وتعريفياً يعكس دوافع إشراك المتطوعين وأثر العمل التطوعي.	
3. تتولى الإدارة الإعلامية تصميم المحتوى بصيغة (مرئية- مسموعة- مقروءة)، وتحديد قنوات النشر المناسبة للفئة المستهدفة.	
4. ينفذ مدير التطوع بالتعاون مع العلاقات العامة أنشطة توعوية متنوعة (ورش- لقاءات- حملات داخلية) كل ستة أشهر، وفق الخطة السنوية للوحدة.	

1. توفير الموارد البشرية:

الممارسات:	
(1.1) تُوكَل الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى شخص متفرغ لديها، وتحدد مسؤولياته، وصلاحياته بشكل واضح ومحدث.	المستوى الأول
(1.2) توفر الجمعية كافة الموارد المادية والبشرية اللازمة لإدارة العمل التطوعي لديها وتجويده.	
السياسة (1.4.1):	
توكل الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد متفرغ لديها، وتعتمد وصف وظيفي خاص به يتضمن واجباته، ومسؤولياته، وصلاحياته، وتضمن توفر البديل في حال عدم تواجده بما يتوافق مع أهداف الجمعية ومتطلبات كيان إدارة التطوع.	
السياسة (1.4.2):	
تلتزم الجمعية بتوفير الكوادر البشرية الكفيلة التي تضمن تفعيل هيكل إدارة التطوع، بما يتوافق مع الإمكانيات والموارد المتاحة لديها.	
السياسة (1.4.3):	
تستعين الجمعية بالمتطوعين في العمليات الإدارية والتشغيلية في العمل التطوعي لديها؛ بما يكمل مهام مدير التطوع ولا يتعارض معه.	

2. تمكين العاملين في الجمعية للإشراف على المتطوعين:

الممارسات:	
(1.1) تمكن الجمعية منسوبيها من اكتساب المعارف والمهارات والخبرات اللازمة؛ للإشراف على المتطوعين وتقديم الدعم لهم.	المستوى الأول
السياسة (1.5.1):	
تُمكن الجمعية العاملين لديها من اكتساب المعارف، والمهارات، والخبرات، الضرورية للإشراف الفعّال على المتطوعين، وتقديم الدعم اللازم لهم وفق اللوائح الداخلية للجهة.	
الإجراءات:	
<p>1. 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.</p> <p>2. يقوم مدير إدارة التطوع بعقد ورش تعريفية للعاملين في الجمعية بهدف توعيتهم بآليات التعامل مع المتطوعين، وشرح حقوق وواجبات جميع الأطراف ذات العلاقة، بما يعزز من جودة بيئة العمل التطوعي.</p> <p>3. يتولى مدير إدارة التطوع، بالتنسيق مع الإدارة المعنية؛ نشر المحتوى التوعوي داخليًا، بهدف توعية منسوبي الجمعية بآليات التعامل مع المتطوعين وحقوقهم وواجباتهم.</p> <p>4. 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.</p>	

3. توفير الموارد المالية والمادية:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.1) توفر الجمعية كافة الموارد المادية والبشرية اللازمة؛ لإدارة العمل التطوعي لديها وتجويده
السياسة (1.6.1):	
تلتزم الجمعية بتوفير كافة الموارد المالية، والمواد، والأدوات، وغيرها من مستلزمات تفعيل العمل التطوعي واستدامة وتعظيم أثره في الجمعية، بما يتوافق مع الإمكانيات المتاحة لديها.	

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة مالية سنوية:

الممارسات:	
المستوى الثاني	(2.1) تتضمن الخطة السنوية للجهة أهدافًا تتعلق بتعزيز العمل التطوعي وتفعيله، ويتم مراجعتها وتقييمها وقياس أثرها بشكل دوري.
السياسة (1.7.1):	
تلتزم إدارة التطوع بإدراج أهداف العمل التطوعي ضمن خطتها السنوية؛ بما يتوافق مع أهداف الجمعية الاستراتيجية، على أن يتم قياس ورصد الأثر الناتج عن هذه الأهداف بشكل دوري ومنهجي.	

5. الشراكات المجتمعية:

الممارسات:	
المستوى الثاني	(2.2) تستثمر الجمعية فرص التعاون المرتبطة بالعمل التطوعي، وتعد الشراكات الفعالة مع القطاعات المختلفة لتعظيم أثر العمل التطوعي وزيادة كفاءته.
السياسة (1.8.1):	
تفعل الجمعية 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.	

6. إدارة المخاطر في العمل التطوعي:

الممارسات:	
(1.1) يتم تقييم المخاطر المتعلقة بالعمل التطوعي لدى الجمعية وإدارتها، واتخاذ الإجراءات المناسبة لذلك.	المستوى الأول
(1.2) يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة؛ لضمان أداء المتطوعين لأدوارهم وحمايتهم من أي أذى مادي، أو معنوي أثناء عملهم التطوعي.	
السياسة (1.9.1):	
تلتزم الجمعية بإجراء تقييم شامل للمخاطر المرتبطة بالعمل التطوعي، سواء فيما يتعلق بالجمعية، أو بالمتطوعين، وتُعتمد الإجراءات اللازمة للتعامل مع تلك المخاطر والحد من آثارها.	
السياسة (1.9.2):	
تلتزم إدارة الجمعية بوضع لوائح وقوانين تضمن حماية حقوق المتطوعين وتؤمن لهم بيئة عمل ملائمة أثناء تأديتهم لأدوارهم التطوعية.	
الإجراءات:	
1. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع الإدارات المساندة بتحليل المخاطر المتوقعة والمتعلقة بالعمل التطوعي في الجمعية.	
2. تُعدُّ إدارة التطوع خطة طوارئ واضحة تتضمن الإجراءات الواجب اتباعها عند وقوع حادث تطوعي، أو خطر يهدد سلامة المتطوعين، أو المستفيدين.	
3. يحدد مدير التطوع التقنيات المناسبة؛ لسد الاحتياجات، وتذليل المخاوف بالتعاون مع الخبراء.	
4. يوظف مدير التطوع التقنيات المحددة في كافة مراحل إدارة العمل التطوعي (التخطيط والتعزيز- تصميم الفرص والاستقطاب- الفرز والتسكين- التوجيه والتدريب- الدعم والإشراف- التقدير والتكريم).	
5. يحلل مدير التطوع البيانات التي تنشئ من العمل التطوعي من خلال استخدام التقنيات المحددة، ويُعدُّ التقارير لذلك.	
6. يتابع مدير التطوع بصفة دورية أداء الوسائل التقنية الحديثة، ويقيس مدى فاعليتها وكفاءتها في تحسين العمليات التطوعية.	
7. توفر إدارة التطوع بيئة نفسية آمنة للمتطوعين من خلال جلسات الدعم، وتدريبات على التفاعل الإيجابي، والتعامل مع ضغوط العمل التطوعي.	

7. حل قضايا المتطوعين والعمل التطوعي:

الممارسات:	
(1.1) يتم مناقشة قضايا التطوع في الاجتماعات واللقاءات الدورية لكافة المستويات الإدارية، واتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً لذلك.	المستوى الأول
السياسة (1.10.1):	
تلتزم الجمعية 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. (*)	

8. استثمار التقنية في عمليات إدارة التطوع:

الممارسات:	
(2.1) تستخدم الجمعية وسائل التقنية الحديثة، وتحليل البيانات في زيادة كفاءة إدارة العمل التطوعي.	المستوى الثاني
(2.2) يتم تقييم وسائل التقنية الحديثة وبرامج الذكاء الاصطناعي؛ لتحديد أكثرها فاعلية في إدارة العمل التطوعي، واتخاذ إجراءات التحسين وفقاً لذلك.	
السياسة (1.11.1):	
توظف الجمعية 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 (1.11.2):	
تعمل الجمعية على تقييم وتحديث وسائلها التقنية، وتفعيل تقنيات الذكاء الاصطناعي، بما يسهم في فعالية وجودة عمليات إدارة التطوع.	
الإجراءات:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع خبراء في مجال تقنية المعلومات والذكاء الاصطناعي بتحليل الوضع الحالي. 2. يحدد مدير التطوع الاحتياجات والمخاوف التي يمكن حلها بالوسائل التقنية الحديثة. 3. يقوم مدير التطوع بالتعاون مع خبراء في مجال تقنية المعلومات والذكاء الاصطناعي بتحليل الوضع الحالي. 4. يحدد مدير التطوع الاحتياجات والمخاوف التي يمكن حلها بالوسائل التقنية الحديثة. 5. يحدد مدير التطوع التقنيات المناسبة، لسد الاحتياجات، وتذليل المخاوف، بالتعاون مع الخبراء. 6. يوظف مدير التطوع التقنيات المحددة في كافة مراحل إدارة العمل التطوعي (التخطيط والتعزيز- تصميم الفرص والاستقطاب- الفرز والتسكين- التوجيه والتدريب- الدعم والإشراف- التقدير والتكريم). 7. يحلل مدير التطوع البيانات التي تنشئ من العمل التطوعي من خلال استخدام التقنيات المحددة، ويُعدُّ التقارير لذلك. 8. يتابع مدير التطوع بصفة دورية أداء الوسائل التقنية الحديثة، وقياس مدى فاعليتها وكفاءتها في تحسين العمليات التطوعية. 	

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تحديد الاحتياج التطوعي:

الممارسات:	
(1.1) يتم تصميم الفرص التطوعية وفق الاحتياج التطوعي، كما يتم تحديد الإطار الزمني والمهام والمهارات والخبرات وكافة التفاصيل اللازمة لتنفيذها.	المستوى الأول
(1.2) يتم توفير الفرص التطوعية التي تحقق التنوع في المستهدفين، والمجالات، والمستويات، وذلك بما يتناسب مع احتياجات وإمكانات الجمعية.	
السياسة (2.1.1):	
تلتزم الجمعية بتحديد احتياجاتها التطوعية وفقاً 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 (2.1.2):	
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 (2.1.3):	
تلتزم إدارة التطوع بتحليل احتياجات مختلف فئات المتطوعين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، والطلاب، ومنتسبي القطاع الخاص، والتطوع العائلي، والمتطوعين الموسميّين؛ وذلك لضمان شمولية العمل التطوعي.	
وتُعنَى الجمعية بتوفير فرص تطوعية متنوعة (عامة، مهارية، احترافية) تتناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم، بما يُعزز اندماجهم الفعّال في الجمعية.	
الإجراءات:	
1. يقوم مدير التطوع في الجمعية بنشر نموذج تحديد الاحتياج وتصميم الفرص التطوعية داخلياً.	
2. 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 الجمعية، أو حسب احتياجات الإدارات والأقسام الداخلية للجهة، والتركيز على تنوع المستهدفين والمجالات ومستويات التطوع.	
3. يتولى المشرف الفني مسؤولية تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الفرص التطوعية بما يتناسب مع مختلف الأعمار والفئات، وذلك وفقاً لنموذج (تحديد الاحتياج التطوعي وتصميم الفرصة التطوعية) المعتمد لدى الجمعية.	
4. يتولى مدير التطوع في الجمعية نشر الفرص التطوعية عبر منصات التطوع الرسمية؛ بهدف استقطاب المتطوعين المناسبين لكل فرصة.	
5. يتعاون مدير التطوع مع الإدارة المعنية في الجمعية على نشر الإعلان عن الفرص التطوعية في وسائل التواصل الاجتماعي.	
6. تقوم إدارة التطوع بمراجعة ربع سنوية للفرص المنشورة، وتحليل مدى ملاءمتها للاحتياج الفعلي، ويتم تحديث، أو تعديل الفرص وفقاً للتغذية الراجعة.	
7. توثق إدارة التطوع الأثر الناتج عن كل فرصة بعد انتهائها؛ مثل: (عدد المستفيدين، وساعات التطوع، ونوعية الأثر المجتمعي)، مع تحليل النتائج؛ لتطوير الفرص المستقبلية.	

2. ابتكار الفرص التطوعية للمهتمين بالعمل التطوعي:

الممارسات:	
المستوى الثاني	(2.1) يتم توفير المعلومات الأساسية عن العمل التطوعي للمهتمين، بما في ذلك الفرص التطوعية، وإجراءات الاستقطاب والتسكين، والتوقعات المتبادلة بين الأطراف.
السياسة (2.2.1):	
تلتزم الجمعية بتحديد احتياجاتها التطوعية وفقاً 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 (2.2.2):	
يتم ابتكار الفرص التطوعية المناسبة للجهة 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:	
1. تحديد دوافع ورغبات المهتمين بالعمل التطوعي مع الجمعية. 2. 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). 3. ينسق مدير التطوع مع الإدارات الموازية بحسب المرجعية الفنية للفرصة التطوعية؛ للتأكد من وجود الاحتياج. 4. يقوم مدير التطوع ببدء عمليات تصميم الفرصة التطوعية. 5. تُنفذ إدارة التطوع استطلاعاً دورياً لقياس مدى رضا المهتمين عن وضوح الفرص المتاحة، وسهولة إجراءات الانضمام، وشفافية التوقعات.	

3. تصميم الفرص التطوعية:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.1) يتم موازنة الفرص التطوعية وتكييفها؛ لتناسب مع احتياجات وقدرات المتطوعين، متى كان ذلك ممكنًا.
السياسة (2.3.1):	
تصمم الجمعية 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 (3.2.2):	
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:	
1. 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 الموسمييين)؛ وذلك استناداً إلى نموذج "تحديد الاحتياج التطوعي، وتصميم الفرصة التطوعية" المعتمد لدى الجمعية؛ بما يضمن جودة المخرجات وتعظيم الأثر التطوعي.	
2. يتكفل مدير التطوع في الجمعية بنشر الفرص التطوعية عبر منصات التطوع الرسمية؛ بهدف استقطاب المتطوعين المناسبين لكل فرصة.	
3. 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.	
4. تقوم إدارة الجمعية بعقد شراكات مع مدارس التعليم؛ بهدف استقطاب الطلاب والطالبات؛ لتنفيذ مبادرات وفرص تطوعية.	

4. استقطاب المتطوعين وتفعيل الفرق التطوعية:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.2) يتم توفير الفرص التطوعية التي تحقق التنوع في: (المستهدفين، والمجالات، والمستويات) ، وذلك بما يتناسب مع احتياجات الجمعية وإمكاناتها.
السياسة (2.4.1):	
يتم التنوع في استقطاب المتطوعين وتفعيل الفرق التطوعية بما يضمن مشاركة الفئات المختلفة من المجتمع؛ مثل: (ذوي الإعاقة، والطلاب، ومنتسبي القطاع الخاص، والتطوع العائلي، والمتطوعين الموسميّين)، وذلك بما يتوافق مع احتياجات الجمعية وإمكاناتها.	
الإجراءات:	
1. يقوم مدير التطوع في الجمعية بتصميم نموذج الفريق التطوعي عن طريق تحديد الهيكل التنظيمي، وأدوار كل متطوع، ووصف للمهام والمسؤوليات.	
2. يضع مدير التطوع آليات لاستقطاب المتطوعين للفريق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وعقد لقاءات تعريفية بشكل دوري؛ لشرح أهداف الفريق ودورهم داخل الجمعية.	
3. يُكوّن مدير التطوع فريق تطوعي متخصص حسب أهداف الجمعية ومجالها.	
4. يتولى مدير التطوع مسؤولية إدارة المعرفة داخل الفريق من خلال إنشاء قاعدة بيانات متكاملة تُوثق 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.	
5. يقوم مدير التطوع بتدريب أعضاء الفريق التطوعي وتأهيلهم عن طريق إشراكهم في البرامج التدريبية في مجالات مختلفة، وتنفيذ ورش عمل لتعزيز مهاراتهم القيادية.	
6. يقوم مدير التطوع، بالتعاون مع أعضاء الفريق التطوعي، بتصميم مبادرات نوعية تساهم في دعم رؤية المملكة (2030).	
7. تقوم إدارة التطوع بقياس أداء الفريق التطوعي بشكل دوري من خلال نماذج تقييم أداء المتطوع؛ بهدف تحسين بيئة العمل التطوعي، وتعزيز استمرارية المشاركة.	

5. تسويق الفرص التطوعية باستخدام التقنية:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.1) يتم استخدام الوسائل التقنية لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
السياسة (2.5.1):	
تلتزم الجمعية بتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين باستخدام الوسائل التقنية المناسبة، مع مراعاة استراتيجيات التسويق الموجه للفئات المستهدفة؛ لضمان الوصول الفعال وتعزيز المشاركة التطوعية.	
الإجراءات:	
1. 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.	
2. يتولى مدير التطوع إعداد محتوى توعوي يعزز ثقافة التطوع، ويُنشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي.	
3. ينفذ مدير التطوع بالتعاون مع الإدارة المعنية الخطة التسويقية المعتمدة لهدف تسويق الفرص التطوعية، واستقطاب المتطوعين الملائمين للفرص وفق نموذج (أداة إدارة الفرص التطوعية).	
4. 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

1. تحديد ضوابط ترشيح المتقدمين للفرصة التطوعية:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.3) يتم تطبيق إجراءات واضحة ومحددة؛ للتحقق من سلامة سجلات المتطوعين بحسب طبيعة الفرص التطوعية وحساسيتها.
السياسة (3.1.1):	
	تطبق الجمعية إجراءات للتحقق من سلامة سجلات المتطوعين، وتحدد ضوابط ومعايير لترشيح المتقدمين للفرصة التطوعية حسب طبيعة الفرصة وحساسيتها.

2. فرز المتقدمين للفرص التطوعية:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.1) يتم طلب البيانات الضرورية من المتطوعين، واتخاذ الإجراءات المناسبة؛ لغرض تسكينهم في الفرص التطوعية بحسب طبيعتها.
السياسة (3.2.1):	
	تطلب الجمعية المعلومات الأساسية الضرورية لتسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، وتُسجل هذه البيانات بطريقة تتناسب مع متطلبات الفرصة وتوافقها مع مهارات المتطوعين المحتملين.
السياسة (3.2.2):	
	تلتزم الجمعية 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:	
	1. يقوم مدير التطوع باختيار المرشحين من المنصة الوطنية للعمل التطوعي. 2. التواصل مع المرشحين لتوفير البيانات الضرورية وغير المتاحة في المنصة؛ للتسكين. 3. يقوم مدير التطوع بالتحقق من ملائمة المتطوع من خلال المقابلة الشخصية، أو أي وسيلة أخرى بحسب طبيعة الفرصة وحساسيتها، وفق نموذج (المقابلة الشخصية). 4. 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. 5. يتولى مدير التطوع إرسال كافة معلومات المتطوعين المحتملين، بجانب إجراءات تسكينهم في الفرص التطوعية، إلى الإدارات المساندة المعنية.

3. تسكين المتطوعين:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.4) يتم تطبيق إجراءات الاستقطاب والتسكين الملائمة للمتطوعين، واحتياجاتهم الفردية بحسب طبيعة الفرص التطوعية.
المستوى الثاني	(2.1) يتم توفير المعلومات الأساسية عن العمل التطوعي للمهتمين، بما في ذلك الفرص التطوعية، وإجراءات الاستقطاب والتسكين، والتوقعات المتبادلة بين الأطراف.
السياسة (3.3.1):	
تطبق الجمعية 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:	
<ol style="list-style-type: none">1. يقوم مدير التطوع بإجراء عملية فرز للمتقدمين، لتقييم مدى توافق مؤهلاتهم واهتماماتهم مع متطلبات تلك الفرص التطوعية.2. يتولى مدير التطوع، بعد الانتهاء من عملية فرز المتقدمين، دراسة وتحليل دوافعهم ورغباتهم، للتحقق من مدى انسجامها مع مصلحة الجمعية وأولويات خدمة المجتمع.3. يقوم مدير التطوع بقبول المتطوعين بعد عملية الفرز في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.4. يقوم مدير التطوع بتنفيذ إجراءات تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، مع مراعاة تدوين جميع بياناتهم ودوافعهم وفق النموذج المعتمد (أداة إدارة الفرص التطوعية).5. 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.6. يتولى مدير التطوع إرسال الملفات التالية للمتطوع: (اتفاقية التطوع، والميثاق الأخلاقي للمتطوع، والوثيقة التعريفية لوحددة التطوع، ودليل السياسات والإجراءات).7. 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).8. 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.	

4. التعامل مع المتقدمين للفرص التطوعية المعتذر عنهم:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.1) يتم تقديم التغذية الراجعة لكافة المتقدمين للفرص التطوعية المعتذر عنهم، وتوضح الأسباب لذلك، والفرص الأخرى التي يمكن أن يلتحقوا بها، مع إحالتهم لجهات أخرى متى كان ذلك ممكناً.
السياسة (3.4.1):	
تلتزم الجمعية 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.	

5. إدارة وحماية بيانات العمل التطوعي:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.4) يتم حماية بيانات العمل التطوعي وإدارتها، بما في ذلك البيانات الشخصية للمتطوعين؛ وفق تشريعات حماية البيانات وسياستها.
السياسة (3.5.1):	
تقوم الجمعية 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. (*)	

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. تقديم التعريف اللازم للمتطوعين الجدد:

الممارسات	
المستوى الأول	(1.1) يتم تعريف جميع المتطوعين الجدد بكافة المعلومات الضرورية حول الجمعية، والمنسوبيين فيها، بالإضافة إلى المتطوعين الذين سيكونون على اتصال بهم.
السياسة (4.1.1):	
تلتزم الجمعية بتزويد المتطوعين الجدد بجميع المعلومات الأساسية عن الجمعية، ومنسوبيها، والمشرفين على الفرص التطوعية، كما تلتزم الجمعية بتوثيق استلام المتطوعين لهذه المعلومات، والتأكد من فهمهم الكامل لدورهم، وآلية التواصل، والتوقعات المتبادلة.	
الإجراءات:	
1. يقوم مدير التطوع بالتنسيق مع الإدارة المعنية بعمل ملف تعريف عن الجمعية (عرض تقديمي - فيديو). 2. يتولى مدير التطوع إرسال الملف التعريفي الخاص بالجمعية إلى المتطوعين الذين تندرج فرصهم ضمن نمط العمل عن بُعد؛ وذلك لتعزيز فهمهم لطبيعة الجمعية، ورسالتها، وأهدافها، وآلية العمل المعتمدة. 3. 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.	

2. توجيه المتطوعين وتزويدهم بمتطلبات الفرصة التطوعية:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.3) يتم تزويد المتطوعين بالمواد والوثائق الضرورية أثناء أنشطة التوجيه والتدريب، بما في ذلك توقعاتهم والعوائد المكتسبة من عملهم التطوعي.
	(1.2) يتم تزويد المتطوعين بالمعلومات والمتطلبات اللازمة؛ لتنفيذ أدوارهم التطوعية، والتحقق من جداراتهم بحسب متطلبات الفرصة التطوعية، كما يتم تقديم التدريب المناسب لهم بحسب الاحتياج التدريبي.
السياسة (4.2.1):	
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.	

3. تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.2) يتم تزويد المتطوعين بالمعلومات والمتطلبات اللازمة لتنفيذ أدوارهم التطوعية، والتحقق من جداراتهم بحسب متطلبات الفرصة التطوعية، كما يتم تقديم التدريب المناسب لهم بحسب الاحتياج التدريبي.
السياسة (4.3.1):	
تلتزم الجمعية بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين وفقاً لتقييم جداراتهم مقارنة بمتطلبات الدور التطوعي؛ وذلك من خلال تعاون مدير التطوع والمشرف الفني.	
الإجراءات:	
1. يتولى المشرف الفني إشعار مدير التطوع بعدم أهلية المتطوع لتنفيذ مهامه التطوعية؛ لأسباب نقص المعارف، والمهارات الضرورية. 2. يتفق مدير التطوع مع المشرف الفني للفرصة بتحديد الموقف المناسب تجاه تدريب المتطوع أو ترشيح متطوع آخر. 3. 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).	

4. تدريب المتطوعين وفق الاحتياج التدريبي:

الممارسات	
المستوى الأول	(1.2) يتم تزويد المتطوعين بالمعلومات والمتطلبات اللازمة؛ لتنفيذ أدوارهم التطوعية، والتحقق من جداراتهم بحسب متطلبات الفرصة التطوعية، كما يتم تقديم التدريب المناسب لهم بحسب الاحتياج التدريبي.
السياسة (4.4.1):	
تلتزم الجمعية بتدريب المتطوعين حسب احتياجهم التدريبي؛ وذلك بهدف تطوير كفاءاتهم وقدراتهم بما يتناسب مع أدوارهم التطوعية، وبالتعاون مع الإدارات المساندة والجهات التدريبية المختصة.	
الإجراءات:	
1. يتولى مدير التطوع تيسير التدريب اللازم ومتابعته وفق الاحتياج التدريبي للمتطوع. 2. يتحقق المشرف الفني من جاهزية المتطوع وأهليته للقيام بدوره التطوعي. 3. يتولى مدير التطوع تقييم البرامج التدريبية، وقياس رضا المتدربين (المتطوعين)، ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم؛ إما بعد التدريب مباشرة، أو بعد فترة محددة.	

خامساً: الدعم والإشراف

1. توفير الأدوات اللازمة للعمل التطوعي:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.2) يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة؛ لضمان أداء المتطوعين لأدوارهم وحماسهم من أي أدى مادي، أو معنوي، أثناء عملهم التطوعي.
المستوى الثاني	(2.2) يتم تقديم جلسات الإشراف والدعم فردياً، أو جماعياً، في إطار ما يقتضيه مستوى المسؤولية، والظروف المرتبطة بالفرصة التطوعية.
السياسة (5.1.1):	
تلتزم الجمعية 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؛ وفقاً للإجراءات المعتمدة. (*)	
السياسة (5.1.2):	
تلتزم الجمعية بتقديم جلسات إشراف ودعم مهني للمتطوعين، سواء فردياً أو جماعياً، بما يتناسب مع نوع الفرصة ومسئولياتها، ويشمل ذلك الدعم الفني، والمعنوي، والتوجيه المستمر؛ لضمان جودة الأداء، وتحقيق الأثر التطوعي المطلوب.	
الإجراءات:	
1. 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.	
2. يتولى مدير التطوع إرسال نموذج (طلب التعويض عن المصروفات) للمتطوع، وشرح آلية استخدامه.	
3. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب التعويض عن المصروفات)، وإرفاق المستندات المطلوبة؛ كالفواتير ونحوها، ثم تسليمه إلى مسؤوله المباشر (المشرف الفني)؛ لاستكمال الإجراءات.	
4. يقوم المشرف الفني على الفرصة بتسليم النموذج لإدارة التطوع.	
5. يتولى مدير التطوع إبلاغ المتطوع بقرار الموافقة، أو عدم الموافقة على طلبه، مع توضيح الأسباب عند الرفض إن لزم الأمر.	
6. في حال تمت الموافقة على الطلب يقوم مدير التطوع بالتنسيق مع الإدارة المالية؛ لاستكمال إجراءات المطالبات المالية الخاصة بالمتطوع.	

2. إدارة شكاوى وتظلمات المتطوعين:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.1) يتم إدارة شكاوى وتظلمات المتطوعين لدى الجمعية بكفاءة، من خلال آلية واضحة تضمن الشفافية والوضوح.
السياسة (5.2.1):	
تعتمد الجمعية 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:	
<ol style="list-style-type: none">1. يُبلغ مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم وتقديم الشكاوى، ويشرح لهم الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها في حال وجود شكوى أو تظلم.2. يبذل المتطوع، ورئيسه المباشر (المرجع الفني)، والمعنيون بالتظلم، كل الجهود الممكنة لحل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي قبل اللجوء إلى الإجراءات الرسمية.3. 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.4. يرشح مدير التطوع لجنة محايدة لدراسة ومتابعة موضوعات التظلم المقدمة من المتطوعين.5. يُحدد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.6. يُتبع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ عقده، توضح القرار المتعلق بالتظلم المرفوع من المتطوع، وتتضمن شرحاً لحق الطعن في القرار الصادر.7. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم، تُرسل رسالة للإعلام بتمديد الموعد مع تحديد موعد بديل للاجتماع.8. 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.9. 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.10. يُبلغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من تاريخ صدور قرار اللجنة.	

3. متابعة حضور والتزام المتطوعين:

الممارسات	
المستوى الأول	(1.2) يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة؛ لضمان أداء المتطوعين لأدوارهم وحمايتهم من أي أذى مادي، أو معنوي أثناء عملهم التطوعي.
السياسة (5.3.1):	
تقوم إدارة التطوع بالجمعية بتطبيق نظام لمتابعة حضور والتزام المتطوعين؛ وذلك إما باستخدام النماذج الورقية، أو عبر الوسائل الإلكترونية من بداية الفرصة التطوعية وحتى نهايتها؛ وذلك بهدف تعزيز شعور المتطوع بالمسئولية ويحفّز على الالتزام والانضباط خلال فترة التطوع، وتُعتمد سجلات الحضور ضمن معايير التقييم وإصدار شهادات التطوع في نهاية الفرصة.	

4. تكليف المتطوع بمهام خارج نطاق دوره التطوعي:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.2) يتم الأخذ بالاعتبار ما يعتبره المتطوعين مهامًا غير واقعية ، أو خارج نطاق أدوارهم، أو أنهم لا يملكون الجدارات اللازمة للقيام بها، و يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة لذلك.
السياسة (5.4.1):	
يحق للمتطوع رفض المهام التي يرى أنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسئول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.	
الإجراءات:	
1. يقوم مدير التطوع بإعلام المتطوعين بتوضيح حقوقهم في رفض المهام الخارجة عن نطاق مسؤولياته، أو غير ملائمة لقدراته وإمكانياته. 2. يقوم مدير التطوع بصياغة التزامات المتطوع والجمعية في (نموذج اتفاقية التطوع) المعتمد لدى الجمعية. 3. يقوم مدير التطوع القيام بشرح عقد اتفاقية التطوع وتوضيح الالتزامات للمتطوع.	

5. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين:

الممارسات	
المستوى الأول	(1.1) يتم مناقشة قضايا التطوع في الاجتماعات واللقاءات الدورية لكافة المستويات الإدارية، واتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً لذلك.
السياسة (5.5.1):	
تعقد الجمعية 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.	

6. التغذية الراجعة حول أداء المتطوع:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.3) يتم تقديم التغذية الراجعة لكافة المتطوعين حول أدائهم التطوعي والأثر الذي ساهموا فيه.
السياسة (5.6.1):	
تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودة أعمالهم، ويتم تزويدهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر، بهدف تحسين الأداء وتعزيز التطوير المستمر.	
الإجراءات:	
1. 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). 2. 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.	

سادساً: التقدير والتكريم

1. تحفيز المتطوعين:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.1) تعبر الجمعية وكافة منسوبيها بشكل فعال عن تقديرهم لإسهامات المتطوعين والجهات ذات العلاقة بطريقة رسمية وغب رسمية، وتوضح الأثر الذي ساهموا فيه.
المستوى الثاني	(2.2) يتم توفير فرص التطوير الذاتي للمتطوعين؛ لتطوير معارفهم ومهاراتهم ومواهبهم كلما كان ذلك ممكناً.
السياسة (6.1.1):	
تُقدّر الجمعية الجهود والإسهامات التي قدمها المتطوعون، سواء بالطرق الرسمية، أو غير الرسمية، وتوضح لهم الأثر الناتج عن مساهماتهم في خدمة المجتمع، وتعزيز أهداف الجمعية.	
السياسة (6.1.2):	
تحرص الجمعية على تطوير قدرات ومهارات المتطوعين عبر إتاحة فرص تطويرية تتناسب مع اهتماماتهم واحتياجاتهم؛ وذلك بما يسهم في تعزيز فاعليتهم في العمل التطوعي.	
الإجراءات:	
1. يتولى مدير التطوع بالتعاون مع الإدارة المعنية نشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي، وموقعها الإلكتروني.	
2. يتولى مدير التطوع نشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الداخلية في الجمعية بهدف تقدير جهود المتطوعين.	
3. يتولى مدير التطوع عرض إنجازات المتطوعين بشكل دوري خلال الاجتماعات (الشهرية، والربعية، ونصف السنوية، والسنوية)؛ وذلك بما يسهم في تسليط الضوء على مساهماتهم، وتعزيز روح التحفيز والتقدير بينهم.	

2. توثيق منجزات العمل التطوعي:

الممارسات	
(1.3) يتم تقديم التغذية الراجعة لكافة المتطوعين حول أدائهم التطوعي والأثر الذي ساهموا فيه.	المستوى الأول
السياسة (6.2.1):	
<p>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 للجهة، تعزيزاً لصورة الجمعية، وإظهاراً لقيمة العطاء التطوعي.</p>	
الإجراءات:	
<ol style="list-style-type: none">1. يقوم المشرف الفني على الفرصة التطوعية بجمع وحصر وتوثيق تقارير أداء المتطوعين من خلال نموذج تقييم أداء المتطوع المعتمد لدى الجمعية.2. يتولى مدير التطوع توثيق منجزات العمل التطوعي بشكل دوري (شهري- ربع سنوي- نصف سنوي- سنوي) بالاستناد إلى نتائج تقييم أداء المتطوعين خلال الفترة المحددة.3. يقوم مدير التطوع بتزويد الإدارة المعنية بالبيانات اللازمة لتصميم ملف منجزات العمل التطوعي، متضمناً أهم المؤشرات والنتائج المحققة.4. يعرض مدير التطوع ملف منجزات العمل التطوعي على أصحاب المصلحة؛ إما خلال فعاليات اليوم العالمي للتطوع، أو ضمن الحفل السنوي الذي تنظمه الجمعية.5. يتعاون مدير التطوع مع الإدارة المعنية على نشر ملف منجزات العمل التطوعي عبر وسائل التواصل الداخلية للجهة، بالإضافة إلى المنصات الرسمية الخارجية، بهدف إبراز أثر العمل التطوعي وتعزيز صورة الجمعية.	

3. تكريم المتطوعين وتقديرهم:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.2) يتم منح المتطوعين الذين أكملوا مهامهم التطوعية شهادات توضح إنجازاتهم والخبرات التي حصلوا عليها.
السياسة (6.3.1):	
تقدّر الجمعية جهود المتطوعين، ويشارك في ذلك جميع منسوبي الجمعية بمختلف مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توثق إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قضاها؛ وذلك كحد أدنى لشروط التكريم. (*)	
الإجراءات:	
1. يتولى مدير التطوع احتساب الساعات التطوعية للمتطوع وتدوينها في نموذج (شهادة المتطوع). 2. تقدم إدارة التطوع الشهادات للمتطوعين تقديرًا لجهودهم واعترافًا بإنجازاتهم. 3. يتولى مدير التطوع، بالتعاون مع الإدارات المعنية، تنظيم حفل سنوي يهدف إلى عرض إنجازات المتطوعين وتكريمهم.	

4. استبقاء المتطوعين:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.2) يتم منح المتطوعين الذين أكملوا مهامهم التطوعية شهادات توضح إنجازاتهم والخبرات التي حصلوا عليها.
السياسة (6.4.1):	
تُقدّر الجمعية 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.	

5. تقييم المتطوع لتجربته التطوعية:

الممارسات:	
المستوى الأول	(1.3) يتم أخذ التغذية الراجعة من المتطوعين، بما في ذلك تقييمهم لتجربتهم التطوعية.
السياسة (6.5.1):	
تقوم الجمعية بأخذ التغذية الراجعة من المتطوعين، بما في ذلك تقييمهم لتجربتهم التطوعية بهدف تحسين الأداء، وتعزيز التطوير المستمر.	
الإجراءات:	
1. يقوم مدير التطوع بجمع التغذية الراجعة المتعلقة بالعمل التطوعي في الجمعية؛ وذلك بهدف التحسين والتطوير وفق نموذج (تقييم المتطوع لتجربته التطوعية). 2. يتولى مدير التطوع مراجعة نتائج التقييم بشكل مستمر، والعمل على تحسين العمل التطوعي في الجمعية وتطويره.	

6. إشراك المتطوعين في صنع القرارات المتعلقة بالجمعية:

الممارسات:	
المستوى الثاني	(2.1) تشرك الجمعية الفاعلين من المتطوعين في الاجتماعات وورش العمل؛ للمشاركة في صنع القرارات، وإبداء وجهات النظر حول عمل الجمعية.
السياسة (6.6.1):	
تحرص الجمعية على إشراك متطوعيها في صنع القرار؛ وذلك من خلال تنظيم اجتماعات وورش عمل دورية تُعنى بآرائهم ومقترحاتهم.	
الإجراءات:	
1. يقوم مدير التطوع بإشراك المتطوعين الفاعلين في الاجتماعات وورش العمل؛ للمشاركة في صنع القرارات فيما يتعلق بالعمل التطوعي. 2. يقوم مدير التطوع بإشراك المتطوعين في ورش العمل الداخلية؛ لمناقشة أهداف العمل التطوعي، وصناعة المبادرات التطوعية.	

اعتماد الدليل

اسم المسؤول المعتمد:

المنصب:

توقيع:

تاريخ الاعتماد: