

دليل الممارسات والسياسات
وحدة التطوع
الإصدار الثالث / ٢٠٢٢ م

المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل جمعية أفكار الاجتماعية وهو ينضم 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 والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ الجمعية تجاه كيان التطوع.

كما يقدم هذا الدليل مجموعة من النماذج التي يعتمد عليها كيان التطوع في إدارة هذه العملية الهامة. وينبغي أن تنظر الجمعية إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنقذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك الجمعية في تأسيس قسمها الخاص بوحدة التطوع إلى اتباع 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

ادامه	الاسم الرمزي للمعيار الوطني لوحدة إدارة التطوع في السعودية
المعيار الوطني (ادامه)	هو عبارة عن 9 مؤشرات و42 ممارسة موزعة على مستويين وقياس مدى استعداد المنظمة الاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق اشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين
مؤشرات ادامه	هي المؤشرات التسعة في معيار إدامه
ممارسات ادامه	هي الممارسات ال 42 الفعلية التي يفترض وجودها داخل بيئة التطوع والتي من خلالها يتم تطبيق المؤشرات
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير)
جمعية أفكار الاجتماعية	جمعية متخصصة في المجال التنموي النسائي تقدم برامج وخدمات متنوعة وشركات استراتيجية في بيئة آمنة وجاذبة
وحدة العمل التطوعي	هي وحدة تدير العمل التطوعي في الجمعية تتبع المدير التنفيذي
مجلس وحدة التطوع	مجلس استشاري لوحدة التطوع
العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية
العاملون في التطوع	جميع من يعمل في وحدة التطوع
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل

هو الموظف الذي تم تعيينه في نموذج الفرصة التطوعية ليكون المشرف المباشر والمرجع الفني للمتطوع أثناء تأديته فرصته التطوعية عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة	المشرف المباشر (المرجع الفني)
هو المسؤول عن أداء المتطوع في البرامج والمبادرات التطوعية، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.	قائد الفريق
كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي	المتطوع
هو اتفاق شرقي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة ، وحالياً يكتفى بالانضمام لمنصة العمل التطوعي	اتفاقية التطوع
هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل الجمعية، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه	الدور التطوعي
هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة	الفرصة التطوعية
هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة	تصميم الفرص التطوعية
دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يُوضّح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها	دليل المتطوع
هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في الجمعية	الملف التعريفي
هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر	التسكين
هي عبارة عن صفحة الكترونية رسمية ترسل للمتطوع تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوَّع بها بالفعل	شهادة التطوع

نطاقات كيان التطوع



مناطق عمل إدارة التطوع

أولاً: التخطيط والتعزيز:

1.1 السياسات والممارسات

1,2 التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

1,3 اختيار منسق / مدير التطوع

1,4 وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

ثانياً: تصميم الفرص التطوعية والاستقطاب

2,1 تصميم الفرص التطوعية

2,2 التقنية لتسويق الفرص التطوعية

2,3 تحديد الإجراءات التأديبية

ثالثاً: الفرز والتسكين

3,1 توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

3,2 حماية خصوصية المتطوعين

3,3 التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

رابعاً: التوجيه والتدريب

4,1 التوجيه والتعريف

4,2 التدريب والتطوير



جمعية أفكار الاجتماعية

خامساً: الدعم والإشراف

٥,١ الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة

٥,٢ أحقية رفض المتطوع المطالب

٥,٣ الدعم المالي والإشراف الفني

٥,٤ تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

٥,٥ التغذية الراجعة

أفكار

جمعية أفكار الاجتماعية

المستوى الأول 1.1.1		
لدى جمعية أفكار الاجتماعية منطلقات ورؤية منشورة توضح التزامهم بأهمية إشراك المتطوعين.	1.1.1.1	الممارسات
لدى جمعية أفكار الاجتماعية سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إدارة المتطوعين	1.1.1.2	

السياسات	
تلتزم جمعية أفكار الاجتماعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.	1.1.1.1.1
تعتمد جمعية أفكار الاجتماعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)	1.1.1.2.1

المستوى الثاني 1.1.2		
لدى جمعية أفكار الاجتماعية سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إدارة المتطوعين	1.1.2.1	الممارسات
هناك التزام واعتراف صريح على جميع المستويات داخل جمعية أفكار الاجتماعية بأهمية إشراك المتطوعين، وأن العمل التطوعي هو عملية ذات اتجاهين، تعود بالنفع على المتطوعين والجمعية.	1.1.2.2	
جمعية أفكار الاجتماعية تلتزم بتوفير الموارد اللازمة للعمل وذلك لجميع المتطوعين، مثل: الموارد المالية والبشرية، والأدوات الإدارية، ووقت العاملين في المنظمة، والمواد الضرورية.	1.1.2.3	

السياسات	
تلتزم جمعية أفكار الاجتماعية بتحديث أو مراجعة السياسات والإجراءات المتعلقة بالمتطوعين بشكل دوري	1.1.2.1.1
تلتزم جمعية أفكار الاجتماعية باعتراف صريح على جميع المستويات داخل الجمعية بأهمية إشراك المتطوعين، وأن العمل التطوعي هو عملية ذات اتجاهين، تعود بالنفع على المتطوعين والجمعية ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.	1.1.2.2.1
تلتزم جمعية أفكار الاجتماعية بتوفير الموارد اللازمة للعمل وذلك لجميع المتطوعين، مثل: الموارد المالية والبشرية، والأدوات الإدارية، ووقت العاملين في المنظمة، والمواد الضرورية.	1.1.2.3.1
تضمن جمعية أفكار الاجتماعية الخطة السنوية أهداف تتعلق بإشراك المتطوعين	1.1.2.3.2

المستوى الأول 1.2.1		
الممارسات	1.2.1.1	يتلقى العاملون في جمعية أفكار الاجتماعية المعلومات والمعارف التي تمكنهم من التعبير عن أسباب و دوافع جمعية أفكار الاجتماعية في إشراك المتطوعين والفوائد التي تعود على الطرفين من ذلك.

السياسات	
1.2.1.1.1	تتبنى جمعية أفكار الاجتماعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة

المستوى الثاني 1.2.2		
الممارسات	1.2.2.1	تطور جمعية أفكار الاجتماعية الفرص التطوعية المناسبة للمتطوعين بحسب أهدافها وتوجهاتها التي يُقدَّر المتطوعون قيمتها
	1.2.2.2	يتم تحليل دوافع المتطوعين الشخصية قبل قيامهم بتنفيذ الفرص التطوعية مع الجمعية

السياسات	
1.2.2.1.1	تلتزم جمعية أفكار الاجتماعية بتطويرها الفرص التطوعية المناسبة للمتطوعين بحسب أهدافها وتوجهاتها التي يُقدَّر المتطوعون.
1.2.2.2.1	تلتزم جمعية أفكار الاجتماعية بتحليل دوافع المتطوعين الشخصية قبل قيامهم بتنفيذ الفرص التطوعية.

المستوى الأول 1.3.1		
توكل جمعية أفكار الاجتماعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد واحد (مسؤول التطوع) داخل الجمعية حيث حُدِّدت مسؤولياته وصلاحياته بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بانتظام.	1.3.1.1	الممارسات

السياسات		
تتبنى جمعية أفكار الاجتماعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة	1.3.1.1.1	

المستوى الثاني 1.4.2		
تطوير النمو المهني والمعرفي لمسؤول التطوع	1.4.2.1	الممارسات
وحدة التطوع بيت خبرة لوحدة التطوع	1.4.2.2	

السياسات		
تسعى جمعية أفكار الاجتماعية لتطوير النمو المهني والمعرفي والمهاري لمسؤول التطوع	1.4.2.1.1	
تلتزم جمعية أفكار الاجتماعية بنشر المعرفة والخبرات واكساب المهارات الخاصة بالتطوع للمسؤولي ومديري التطوع ، وتأسيس الكيان التطوعي عن طريق مسؤول التطوع	1.4.2.2.1	

المستوى الأول 1.4.1		
المستوى الأول	1.4.1.1	تسعى جمعية أفكار الاجتماعية إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراك المتطوعين، وتؤكد من توفر الموارد والمواد اللازمة لدى جميع المتطوعين للقيام بمهامهم.

السياسات		
1.4.1.1.1		تلتزم جمعية أفكار الاجتماعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية (*)

المستوى الثاني 1.4.2		
الممارسات	1.4.2.1	تُضمن جمعية أفكار الاجتماعية الخطة السنوية أهداف تتعلق بوحدة التطوع
	1.4.2.2	تضع وحدة التطوع خطة تشغيلية بموازنة مالية

السياسات		
1.4.2.1.1		تلتزم جمعية أفكار الاجتماعية بخطة سنوية تتضمن أهداف تتعلق بوحدة التطوع
1.4.2.2.1		يقوم مسؤول التطوع خطة تشغيلية لوحدة التطوع بموازنة مالية بداية كل عام ميلادي

ثانياً: تصميم الفرص التطوعية والاستقطاب

2.1 تصميم الفرص التطوعية والاستقطاب

المستوى الأول 2.1.1		
يوضع وصف لكل فرصة من فرص التطوع.	2.1.1.1	الممارسات
تحدد المنظمة المهام والمهارات والخبرات والإمكانات الضرورية اللازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية.	2.1.1.2	
يتم توفير فرص تطوعية متنوعة لجذب شريحة أوسع من المتطوعين بما يلي احتياجات الجمعية وأهدافها.	2.1.1.3	
يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة على المتطوعين عند تصميم الفرص التطوعية وتُحدَّث بشكل دوري.	2.1.1.4	
تتسم حدود الفرص الموكلة للمتطوعين بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين والجمعية.	2.1.1.5	

السياسات	
تقوم جمعية أفكار الاجتماعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة. (*)	2.1.1.1.1
تقوم جمعية أفكار الاجتماعية بتوضيح المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجات الجمعية	2.1.1.2.1
تؤمن جمعية أفكار الاجتماعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية	2.1.1.3.1
تقوم جمعية أفكار الاجتماعية بتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.	2.1.1.4.1
تضيف جمعية أفكار الاجتماعية فرصاً تطوعية في منصة العمل التطوعي تتسم حدود الفرص بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين والجمعية	2.1.1.5.1

2.2 تطوير الفرص التطوعية لاستقطاب المتطوعين

المستوى الثاني 2.2.2		
تطور جمعية أفكار الاجتماعية الفرص التطوعية المناسبة للمتطوعين بحسب أهدافها وتوجهاتها التي يُقدَّر المتطوعون قيمتها	2.2.2.1	الممارسات
يتم تعديل الفرص التطوعية بما يتلاءم مع قدرات الراغبين في التطوع بالجمعية	2.1.2.2	
يتم تعريف المهتمين بالعمل التطوعي بالفرص التطوعية وآلية التقديم والمزايا والحقوق والواجبات الخاصة بالمتطوعين	2.1.2.3	
يتم تطبيق إجراءات الاستقطاب والتسكين بما يتناسب مع الفرص التطوعية واحتياجات المتطوعين	2.1.2.4	

السياسات	
تلتزم جمعية أفكار الاجتماعية بتطويرها الفرص التطوعية المناسبة للمتطوعين بحسب أهدافها وتوجهاتها التي يُقدَّر المتطوعون.	2.1.2.1.1
تقوم جمعية أفكار الاجتماعية بتعديل الفرص التطوعية بما يتلاءم مع قدرات الراغبين في التطوع بالجمعية	2.1.2.2.1
تسعى جمعية أفكار الاجتماعية لتعريف المهتمين بالعمل التطوعي بالفرص التطوعية وآلية التقديم والمزايا والحقوق والواجبات الخاصة بالمتطوعين	2.1.2.3.1
تقوم جمعية أفكار الاجتماعية بتطبيق إجراءات الاستقطاب والتسكين بما يتناسب مع الفرص التطوعية واحتياجات المتطوعين	2.1.2.4.1

المستوى الأول 2.3.1		
تستخدم جمعية أفكار الاجتماعية وسائل التواصل الاجتماعي و النماذج الإلكترونية وعقد اللقاءات التعريفية بوحدة التطوع داخل الجمعية وخارجها لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب الراغبين في التطوع والتواصل معهم.	2.3.1.1	الممارسات

السياسات		
تعتمد جمعية أفكار الاجتماعية وسائل التواصل الاجتماعي والنماذج الإلكترونية وعقد اللقاءات التعريفية بوحدة التطوع داخل الجمعية وخارجها لتسويق الفرص التطوعية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	2.3.1.1.1	

المستوى الثاني 2.3.2		
تستخدم جمعية أفكار الاجتماعية البرامج التقنية المختلفة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب الراغبين في التطوع والتواصل معهم.	2.3.2.1	الممارسات
تستخدم جمعية أفكار الاجتماعية البرامج التقنية المختلفة في عملية إدارة المتطوعين ودعمهم	2.3.2.2	

السياسات		
تعتمد جمعية أفكار الاجتماعية البرامج التقنية المختلفة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب الراغبين في التطوع والتواصل معهم.	2.3.2.1.1	
تعتمد جمعية أفكار الاجتماعية البرامج التقنية المختلفة في عملية إدارة المتطوعين ودعمهم	2.3.2.2.1	
البحث واستشارة المختصين لمعرفة الوسائل التقنية الحديثة في عملية إدارة المتطوعين	2.3.2.2.3	

المستوى الأول 2.4.1		
2.4.1	الممارسات	تحدد جمعية أفكار الاجتماعية الإدانات والإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها.

السياسات		
2.4.1.1		تتخذ جمعية أفكار الاجتماعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية. (*)
2.4.1.2		لا يحق للمتطوع التطوع في جمعية أفكار الاجتماعية عند انسحابه ٣ مرات على التوالي أو ٤ مرات متقاربة من الفرص التطوعية.

المستوى الثاني 2.4.2		
2.4.2.1	الممارسات	تقوم جمعية أفكار الاجتماعية بأبلاغ المتطوعين الإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها مع المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها.

السياسات		
2.4.2.1.1		تتخذ جمعية أفكار الاجتماعية الإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها مع المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها.
2.4.2.1.2		لا يحق للمتطوع التطوع في جمعية أفكار الاجتماعية عند انسحابه مرتين على التوالي أو ٣ مرات متقاربة من الفرص التطوعية.

3.1 توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

المستوى الأول 3.1.1		
تسعى جمعية أفكار الاجتماعية للحصول على المعلومات الأساسية المطلوبة فقط من أجل تسكين المتطوعين، ويتم تسجيلها في فريق أفكار في منصة العمل التطوعي.	3.1.1.1	الممارسات
تعتمد الجمعية آلية واضحة ومحددة للتحقق من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين متى دعت الحاجة إلى ذلك.	3.1.1.2	

السياسات	
تطلب جمعية أفكار الاجتماعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها	3.1.1.1.1
تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الاشرافية بطلب ذلك	3.1.1.2.1

الممارسات		
3.2.1	تحمي جمعية أفكار الاجتماعية البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.	المستوى الأول

السياسات		
3.2.1.1	تقوم جمعية أفكار الاجتماعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جمعيات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين (*)	

المستوى الثاني 3.2.2		
4.2.2.1	تعتمد جمعية أفكار الاجتماعية النماذج الالكترونية للحصول على المعلومات الأساسية للمتطوعين	الممارسات

السياسات		
4.2.2.1.1	تلتزم جمعية أفكار الاجتماعية بحماية خصوصية المتطوعين بالحفاظ على معلوماتهم وبياناتهم و عدم نشرها	

3.3 التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

الممارسات		
المستوى الأول	3.3.1	يُبلِّغ المتقدمون على الفرص التطوعية في حال عدم قبولهم، وتقدم التغذية الراجعة لهم مع إمكانية إحالتهم إلى جمعيات أخرى متى كان ذلك مناسباً.

السياسات		
3.3.1.1		تعتمد جمعية أفكار الاجتماعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لجمعيات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

المستوى الثاني 3.3.2		
الممارسات	3.3..2.1	يُحول المتقدمون على الفرص التطوعية في حال عدم قبولهم، وتقدم التغذية الراجعة لهم إلى جمعيات أخرى بعد أخذ الأذن منهم .

السياسات		
3.3..2.1.1		تعتمد جمعية أفكار الاجتماعية أخذ الأذن من المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، لتحويلهم لجمعيات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم .

رابعاً: التوجيه والتدريب

1.4 التوجيه والتعريف

الممارسات		
المستوى الأول	4.1.1	يتم تعريف جميع المتطوعين الجدد على جمعية أفكار الاجتماعية والعاملين والمتطوعين فيها الذين سوف يكونون على اتصال بهم.

السياسات		
4.1.1.1	تُعرّف جمعية أفكار الاجتماعية جميع المتطوعين الجدد بالمنظمة ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.	

المستوى الثاني 4.1.2		
الممارسات	4.1.2.1	يتم تعريف المهتمين بالعمل التطوعي بالفرص التطوعية وآلية التقديم والمزايا والحقوق والواجبات الخاصة بالمتطوعين
	4.1.2.2	

السياسات		
2.2.2.1	تسعى جمعية أفكار الاجتماعية لتعريف المحترفين و المهتمين بالعمل التطوعي بالفرص التطوعية وآلية التقديم والمزايا والحقوق والواجبات الخاصة بالمتطوعين	

4.2 التدريب والتطوير

الممارسات		
تزود جمعية أفكار الاجتماعية المتطوعين بالمعلومات المتعلقة بالفرص التي سيشغلونها، بما في ذلك السياسات والإجراءات، والتدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب.	4.2.1	المستوى الأول

السياسات		
تسند جمعية أفكار الاجتماعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مديرة التطوع والعاملين معها في التطوع إن وجد .	4.2.1.1	

المستوى الثاني 2.2.2		
تزود جمعية أفكار الاجتماعية المتطوعين بالتأهيل والتدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب.	2.2.2.1	الممارسات
	2.2.2.2	

السياسات		
تسند جمعية أفكار الاجتماعية مهمة تأهيل و تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مديرة التطوع والعاملين معها في التطوع إن وجد .	2.2.2.1	
	2.2.2.2	

خامساً: الدعم والإشراف

5.1 الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة

الممارسات		
يُبلغ المتطوعون بألية تقديم الشكاوى حول المعاملة التي يلقونها من قبل العاملين في الجمعية أو أعضاء اللجان، أو المتطوعين الآخرين.	5.1.1	المستوى الأول
يبلغ المتطوعون بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق.	5.1.2	

السياسات	
تعتمد جمعية أفكار الاجتماعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة. (*)	5.1.1.1
تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وألية تطبيقها. (*)	5.2.1.1

5.2 أحقية رفض المتطوع المطالب

الممارسات		
يدرك المتطوعون بأنه يمكنهم رفض المطالب التي يَعدُّونها غير واقعية، أو خارج نطاق مهامهم، أو أنهم لا يملكون المهارات اللازمة للقيام بها.	5.2.1	المستوى الأول

السياسات	
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذة بعين الاعتبار.	5.2.1.1

الممارسات		
لدى جمعية أفكار الاجتماعية سياسة واضحة تبنثق من قيمها بشأن تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي، مع اعتبار الوضع المالي للمنظمة.	5.3.1	المستوى الأول
يبلغ جميع المتطوعين بأشكال الدعم والإشراف التي تقدمها جمعية أفكار الاجتماعية لهم، وبالأشخاص الذين يجب الاتصال بهم بخصوص مهامهم.	5.3.2	

السياسات	
تقوم جمعية أفكار الاجتماعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)	5.3.1.1
تقوم جمعية أفكار الاجتماعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	5.3.2.1

المستوى الثاني 5.2.2		
تقدم جمعية أفكار الاجتماعية الدعم والإشراف للمتطوعين بشكل جماعي أو فردي أثناء تنفيذهم للفرص التطوعية	5.2.2.1	الممارسات
تسعى جمعية أفكار الاجتماعية لدعم المتطوعين والإشراف غ	5.2.2.2	

السياسات	
تقوم جمعية أفكار الاجتماعية بتقديم الدعم والإشراف للمتطوعين بشكل جماعي أو فردي أثناء تنفيذهم للفرص التطوعي من خلال الاجتماعات وورش العمل الجماعية والفردية	5.2.2.1.1
	5.2.2.2.1

الممارسات		
5.4.1	تتخذ جمعية أفكار الاجتماعية الإجراءات اللازمة لضمان تزويد الذين يشرفون على المتطوعين بالمعارف والخبرات المناسبة.	المستوى الأول
5.4.2	تخصص جمعية أفكار الاجتماعية وقتاً محدداً خلال اجتماعات العاملين لمناقشة قضايا المتطوعين.	

السياسات	
5.4.1.1	تقوم جمعية أفكار الاجتماعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية
5.4.2.1	تعقد جمعية أفكار الاجتماعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

المستوى الثاني 2.2.2		
2.2.2.1	تخصص جمعية أفكار الاجتماعية ورش عمل ولقاءات للعاملين للتعريف بادوار وحدة التطوع ومناقشة قضايا المتطوعين و شرح آلية التعامل مع منصة العمل التطوعي.	الممارسات
2.2.2.2	تخصص جمعية أفكار الاجتماعية لقاءات وامسيات للعاملين للتعريف بتحديثات منصة العمل التطوعي وكيفية حصول المتطوع على شهادة التطوع من منصة العمل التطوعي.	

السياسات	
2.2.2.1	تعقد جمعية أفكار الاجتماعية ورش عمل ولقاءات دورية للعاملين للتعريف بادوار وحدة التطوع و مناقشة قضايا المتطوعين و شرح آلية التعامل مع منصة العمل التطوعي.
2.2.2.2	تعقد جمعية أفكار الاجتماعية لقاءات وامسيات للعاملين للتعريف بتحديثات منصة العمل التطوعي وكيفية حصول المتطوع على شهادة التطوع من منصة العمل التطوعي.

5.5 التغذية الراجعة

الممارسات		
تقدم جمعية أفكار الاجتماعية للمتطوعين تغذية راجعة حول فرصهم ومشاركاتهم مع المنظمة.	5.5.1	المستوى الأول
يتم إعلام المتطوعين بكل التغييرات في جمعية أفكار الاجتماعية والتي تؤثر على مهامهم.	5.5.2	
تجتهد جمعية أفكار الاجتماعية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين حول الفرص التي قاموا بتنفيذها.	5.5.3	

السياسات	
تقوم جمعية أفكار الاجتماعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر	5.5.1.1
تُبَلِّغ جمعية أفكار الاجتماعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	5.5.2.1
تعتمد جمعية أفكار الاجتماعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهاؤ تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	5.5.3.1

المستوى الثاني 5.2.2	
تتاح فرصة للمتطوعين لإشهار وجهات نظرهم حول عمل الجمعية والمشاركة في صنع القرار فيما يخص المتطوعين	5.2.2.1

السياسات	
تعقد جمعية أفكار الاجتماعية اجتماعات مع اعضاء فريق أفكار التأسيسي	5.2.2.1.1
تعقد جمعية أفكار الاجتماعية اجتماعات مع اعضاء فريق أفكار التنفيذي	5.2.2.1.2

تم اعتماد سياسة وحدة التطوع بجمعية أفكار الاجتماعية في اجتماع

مجلس الإدارة بجلسته الثامنة المنعقدة بتاريخ ٠٥ / ٠١ / ١٤٤١ هـ

الموافق ٠٤ / ٠٩ / ٢٠١٩ م

التواقيع

عضو	عضو	المشرف المالي	نائب الرئيس	رئيس المجلس
د. عبدالرحمن الغامدي	د. محمد الشريم	أ. يوسف التركي	أ. احمد الخميس	د. عبدالله الدمغ
				