



الرقم:.....
التاريخ:.....
المرفقات:.....

دليل سياسات وإجراءات إدارة التطوع في جمعية البر الخيرية بمحافظة المويه



جدول المحتويات

صفحة	البيان
٣	بطاقة تعريف
٤	مقدمة
٥	المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل
٧	نطاقات كيان التطوع:
٩	أولاً: التخطيط والتعزيز
١٤	ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب
١٩	ثالثاً: الفرز والتسكين
٢٢	رابعاً: التوجيه والتدريب
٢٥	خامساً: الدعم والإشراف
٣١	سادساً: التقدير والتكريم



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

بطاقة تعريف

1. تحديد المبادئ الأساسية لتشغيل وحدة التطوع، وآلية تنفيذ الممارسات من خلال دليل متكامل يتم الاعتماد عليه في قضايا التطوع.
2. يعتبر مرجع لمدير التطوع لإضافة أو تعديل السياسات والاجراءات في الوحدة أو اختيار السياسات الرئيسية ووضعها في دليل المتطوع.
3. اعتماد تطبيق السياسات والإجراءات المتعلقة بالتطوع المعتمدة في معيار إدامة
4. دليل للفرق التطوعية بالجمعية

الهدف من الدليل

1 - مجلس الإدارة

2 - مستشارو إدامة.

3 - قادة الفرق التطوعية.

المعنيون

تاريخ الاصدار

الخامس

رقم الإصدار

مُعتمد من مجلس الإدارة

تاريخ الاعتماد



المقدمة

يساعد هذا الدليل في تنظيم عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية 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 وبلخص 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 بشؤون المتطوعين 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 العمل والتنمية الاجتماعية.





الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل	
إدامة	الاسم الرمزي لبرنامج تأسيس وحدات إدارة التطوع داخل المنظمات.
المعيار الوطني (إدامة)	هو عبارة عن ٩ مؤشرات و ٤٢ ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقاس مدى استعداد الجمعية لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.
العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهام معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
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.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل جمعية 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	الشخص الراغب بتقديم جهد معين مع جمعية ما بدون مقابل وبدون إكراه - غير الجهد المبذول في عضوية الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في الجمعية.
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للجمعية وللمدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة فيه ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة.	دليل وحدة إدارة التطوع
هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية و اتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز.	أداة إدارة الفرص التطوعية
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
هو الشكل الإعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.	القالب التعريفي
هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الإضافية المضافة.	أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي
هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير).	نطاقات التطوع
هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.	المدير المباشر (المرجع الفني)
هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.	المرجع الإداري
هو اتفاق شرطي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.	اتفاقية التطوع
هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.	المتطوعون المحتملون
هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالجمعية وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.	التسكين
هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.	شهادة التطوع



نطاقات كيان التطوع





أولاً: التخطيط والتعزيز :

1. إعداد السياسات والاجراءات
2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
3. اختيار منسق / مدير التطوع
4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
5. استثمار التقنية في عملية التطوع
6. مراجعة عملية إشراك المتطوعين

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب :

1. تصميم الفرص التطوعية
2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية
3. تحديد الإجراءات التأديبية

ثالثاً: الفرز والتسكين :

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
2. التعرف على دوافع المتطوعين
3. حماية خصوصية المتطوعين
4. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

رابعاً: التوجيه والتدريب :

1. التوجيه قبل التسكين
2. التوجيه والتعريف
3. التدريب والتطوير

خامساً: الدعم والإشراف :

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.
2. أحقية رفض المتطوع المطالب
3. الدعم المالي والإشراف الفني
4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

سادساً: التقدير والتكريم



أولاً: التخطيط والتعزيز

١ - إعداد السياسات والإجراءات :

الممارسات		
1.1	لدى الجمعية منطلقات ورؤية منشورة توضح التزامهم بأهمية إشراك المتطوعين.	المستوى الأول
1.2	لدى الجمعية سياسات وإجراءات إدارية تنظم عمليات إدارة المتطوعين	

1.1.1	السياسة
	تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
1,1,2	السياسة
	تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات
١. يقوم مجلس الإدارة في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
٢. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى المدير التنفيذي بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
٣. يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
٤. يقوم المدير التنفيذي مع مسؤول التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
٥. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٦. تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.



٢ - التعرف بدوافع إشراك المتطوعين :

الممارسات

يتلقى العاملون في الجمعية المعلومات والمعارف التي تمكنهم من التعبير عن أسباب ودوافع الجمعية في إشراك المتطوعين والفوائد التي تعود على الطرفين من ذلك.	1.3	المستوى الأول
---	-----	---------------

السياسة

١,٢,١

تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.
--

الإجراءات

- ١- يتابع مجلس الإدارة بالجمعية مع المدير التنفيذي في التعرف بدوافع إشراك المتطوعين
- ٢- تقوم إدارة الجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
- ٣- تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وأليات متنوعة مثال: (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- ٤- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

٣ - اختيار منسق / مدير التطوع :

الممارسات

توكل الجمعية مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد واحد (مسؤول التطوع) داخل الجمعية. حيث حُدِّدت مسؤولياته وصلاحياته بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بانتظام.	2.1	المستوى الأول
---	-----	---------------



السياسة

١,٣,١

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 وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- ٢- يقوم مجلس الإدارة بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.

- ٤- وضع أهداف سنوية منبثقة من الأهداف الاستراتيجية للجمعية ثم إنزالها على مؤشرات قياس دورية محددة بموازنة سنوية :

الممارسات

تسعى الجمعية إلى ربط أهداف الخطة الاستراتيجية الخاصة بالتطوع بعمل كيان التطوع من حيث ترابط مؤشرات قياس عمل كيان التطوع مع الهدف المحدد الاستراتيجي والأهداف السنوية المنبثقة منه سعياً لتأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراف المتطوعين، وتتاكد من توفر الموارد والمواد اللازمة لدى جميع المتطوعين للقيام بمهامهم.

2.4

المستوى الأول

السياسة

١,٤,١

تلتزم الجمعية بربط عمل كيان التطوع بالخطة الإستراتيجية وتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

الإجراءات

توفر الجمعية مسؤول قياس أداء كيان التطوع وفق المؤشرات المحددة وتوفر المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتاكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.



٥ - استثمار التقنية في عملية التطوع :

الممارسات

تلتزم الجمعية باستخدام وسائل التقنية الحديثة في إشراك المتطوعين ودعمهم.	9.2	المستوى الثاني
تتابع الجمعية وسائل التقنية لتحديد أكثرها فاعلية لدعم المتطوعين وإشراكهم.	9.3	

السياسة

١,٥,١

توظف الجمعية وسائل التقنية الحديثة في التعريف ببرامج التطوع بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين، وتتخذ كافة الإجراءات الإدارية التي تضمن تحقيق ذلك.

السياسة

١,٥,٢

تقوم الجمعية بمتابعة وتحديث وسائلها التقنية بما يزيد من فاعلية المتطوعين ومساهماتهم في الجمعية.

الإجراءات

١. تستثمر إدارة الجمعية التقنية الحديثة وتحدد القنوات المناسبة التي تخدم العملية التطوعية في الجمعية.
٢. تعرض الجمعية رؤيتها تجاه المتطوعين، ورؤيتها في إشراكهم، وتنشر إسهاماتهم على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بها.
٣. تقوم الجمعية بتسويق الفرص التطوعية في صفحاتها وموقعها الإلكتروني أو المنصات المخصصة لنفس الغرض.
٤. تقوم الجمعية بقياس كفاءة وفاعلية الوسائل التقنية المستخدمة في إشراك المتطوعين واستخدام أكثرها وصولاً وانتشاراً.
٥. تقوم الجمعية بتحديث صفحاتها وموقعها الإلكتروني الخاص بالمتطوعين بشكل دوري ومستمر، وتتفاعل مع الأسئلة والاستفسارات والتعليقات التي تصلها بشكل سريع ومستمر.



٦ - مراجعة عملية إشراك المتطوعين :

الممارسات

تتبنى الجمعية إجراءات مناسبة لمراجعة عملية إشراك المتطوعين بشكل دوري، بما في ذلك السياسات والإجراءات.	1.4	المستوى الأول
---	-----	---------------

١,٦,١ السياسة

تقوم الجمعية بتطبيق إجراءات محددة بشكل دوري لمراجعة عملية إشراك المتطوعين والتأكد من فاعليتها وكفاءتها، بما في ذلك مراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة المتطوعين.

الإجراءات

١. تعمل إدارة الجمعية على عقد لقاءات أو ورش عمل لمناقشة عملية التطوع وتدعو أصحاب المصلحة في التطوع لإشراكهم وأخذ آرائهم ومقترحاتهم بهدف تحسين عملية التطوع في الجمعية.
٢. يقوم كيان التطوع بمراجعة دليل السياسات والإجراءات وقياس مدى كفاءته وفاعليته والعمل على تطويره وتحسينه.
٣. تحدد الجمعية مواعيد دورية لمراجعة نماذج وأدلة الجمعية المطبقة في عمليات إشراك المتطوعين.



ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١ - تحديد الاحتياج التطوعي :

الممارسات		
3.1	استقبال طلبات الأقسام في الجمعية من احتياجاتهم التطوعي	المستوى الأول
3.2	مراجعة طلب القسم للموافقة أو العمل على تعديل الطلب	
3.3	إجراءات الاحتياج التطوعي على نماذج العمل المعتمدة	

٢,١,١	السياسة
يقوم القسم برفع الاحتياج التطوعي له وفق نموذج العمل المعتمد ويعمل كيان التطوع على توصيف دقيق للفرصة التطوعية موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج الجمعية.	

الإجراءات
١- يقوم مسؤول القسم برفع الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (٣)
٢- يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين غي كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية.
٣- يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).

٢ - تصميم الفرص التطوعية :

الممارسات		
3.1	يوضع وصف لكل فرصة من فرص التطوع.	المستوى الأول
3.2	تحدد الجمعية المهام والمهارات والخبرات والإمكانات الضرورية اللازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية.	
3.3	يتم توفير فرص تطوعية متنوعة لجذب شريحة أوسع من المتطوعين بما يلي احتياجات الجمعية وأهدافها.	



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة على المتطوعين عند تصميم الفرص التطوعية وتُحدَّث بشكل دوري.	4.1	المستوى الثاني
تتسم حدود الفرص الموكلة للمتطوعين بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين والجمعية.	6.3	
يتم تكييف الفرص التطوعية لتناسب مع احتياجات وقدرات وإمكانات المتطوعين، متى كان ذلك ممكناً.	3.4	
يتم توفير معلومات واضحة للمهتمين بالعمل التطوعي بما يتعلق بالفرص التطوعية، وإجراءات الاستقطاب والاختيار، وتوقعات المتطوعين والجمعية من بعضهم.	5.5	
تكون إجراءات الاستقطاب والتسكين ملائمة لفرص المتطوعين والاحتياجات الفردية ويتم تطبيقها بطريقة دورية.	5.6	

٢,١,١	السياسة
تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.	
٢,١,٢	السياسة
تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.	
٢,١,٣	السياسة
تسعى الجمعية لتكييف المهام الموجودة في الفرص التطوعية لتناسب مع تنوع احتياجات وقدرات وإمكانات الأفراد الراغبين في التطوع لدى الجمعية.	
٢,١,٤	السياسة
تلتزم الجمعية بمعايير الشفافية والوضوح مع المتطوعين المحتملين، وذلك عبر توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات حول طبيعة الفرصة التطوعية ومتطلباتها في الإعلان، وتوفير الدعم والتوجيه الذي يحتاجه المتطوعون المحتملون أثناء عملية التقديم.	



السياسة

٢,١,٥

تلتزم الجمعية عند تنفيذ إجراءات الاستقطاب والتسكين بمراعاة الاحتياجات الفردية للمتطوعين وطبيعة الفرصة التطوعية، وتحدثت كلما دعت الحاجة لذلك.

الإجراءات

١. يقوم كيان التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (٣).
٢. تُكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية.
٣. تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).
٤. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
٥. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
٦. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
٧. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
٨. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
٩. تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.
١٠. تعمل الجمعية على تكييف الفرص التطوعية مراعيةً احتياجات وقدرات وإمكانات المتطوعين.
١١. تدرس الجمعية احتياجات المتطوعين الفردية وطبيعة الفرصة التطوعية وتقوم بتحديد إجراءات خاصة للاستقطاب بما يتناسب معهما.



٣ - استخدام وسائل التقنية لتسويق الفرص التطوعية :

الممارسات

تستخدم الجمعية وسائل التواصل الإلكترونية لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب الراغبين في التطوع والتواصل معهم.	9.1	المستوى الأول
---	-----	---------------

٢,٢,١ السياسة

تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

الإجراءات

- ١- يحدد مسؤول التطوع بالجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- ٢- يستخدم مسؤول التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

٤ - تحديد الإجراءات التأديبية :

الممارسات

تحدد الجمعية الإدانات والإجراءات التأديبية التي يمكن اتخاذها تجاه المتطوعين بما يتناسب مع طبيعة المخالفات التي قد يقومون بها.	5.4	المستوى الأول
---	-----	---------------

٢,٣,١ السياسة

تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

الإجراءات

- ١- تقوم الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- ٢- تقوم الجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار حدوثها من المتطوعين.
- ٣- تحدد الجمعية آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- ٤- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.





ثالثاً: الفرز والتسكين

١ - توثيق معلومات وبيانات المتطوعين :

الممارسات		
تسعى الجمعية للحصول على المعلومات الأساسية المطلوبة فقط من أجل تسكين المتطوعين، ويتم تسجيلها بطريقة ملائمة.	5.1	المستوى الأول
تعتمد الجمعية آلية واضحة ومحددة للتحقق من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين متى دعت الحاجة إلى ذلك.	5.3	

السياسة	٣,١,١
تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	
السياسة	٣,١,٢
تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، وأقامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	

الإجراءات	
١- يقوم كيان التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.	
٢- ترسل الجمعية طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، وأقامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	

٢ - التعرف على دوافع المتطوعين :

الممارسات		
يخصص وقت مناسب خلال إجراءات التسكين لاستكشاف الدوافع التي تكمن وراء تقدم المتطوعين للفرصة التطوعية.	5.7	المستوى الثاني



السياسة	٣,٢,١
تقوم الجمعية بدراسة دو افع المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية وتحليل دو افعهم وسبب تقدمهم للفرصة التطوعية.	

الإجراءات
١. يقوم مسؤول التطوع في الجمعية بعد عملية الفرز بالتعرف على دو افع ورغبات المتقدمين من المتطوعين ومن ثم تحليل الدو افع والتأكد أنها تصب في مصلحة المجتمع والجمعية. ٢. يتم استخدام أداة إدارة الفرص التطوعية لكتابة دو افع المتطوعين المكتشفة أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية.

٣ - حماية خصوصية المتطوعين :

الممارسات		
المستوى الأول	4.3	تحمي الجمعية البيانات الشخصية للمتطوعين وفق الأنظمة والقوانين المتعارف عليها.

السياسة	٣,٣,١
تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	

الإجراءات
١- يقوم مسؤول التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين. ٢- يخصص مسؤول التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية. ٣- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.



٤ - التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله :

الممارسات

المستوى الأول

5.2

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

السياسة

٣,٤,١

تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات

- ١- تقوم إدارة الجمعية بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- ٢- تستثمر الجمعية علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.



رابعاً: التوجيه والتدريب

١ - التوجيه قبل التسكين:

الممارسات

يتم إعلام المتطوعين المحتملين بمعلومات إضافية عن فرص تطوعية أخرى قبل التزامهم متى ما كان ذلك مناسباً.	5.8	المستوى الثاني
---	-----	----------------

٤,١,١ السياسة

تقوم الجمعية بإطلاع المتطوعين على كافة الفرص التطوعية لدى الجمعية وتفصيل كل فرصة والمعلومات الخاصة بكل مهمة.

الإجراءات

١- تعرض إدارة الجمعية كافة الفرص التطوعية وماهي المعارف والمهارات والسلوكيات التي يتطلب توفرها في المتطوع للقيام بمهامه بحسب ما هو مبين في الفرصة التطوعية قبل تسكينهم في الفرص التطوعية.

٢ - التوجيه والتعريف :

الممارسات

يتم تعريف جميع المتطوعين الجدد على الجمعية والعاملين والمتطوعين فيما الذين سوف يكونون على اتصال بهم.	6.1	المستوى الأول
--	-----	---------------

٤,٢,١ السياسة

يُعد مسؤول التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات و أقسام الجمعية والعاملين فيها.



الإجراءات

1. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد رقم (٧) .
2. تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).
3. يصحب مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

٣ - التدريب والتطوير :

الممارسات

تزود الجمعية المتطوعين بالمعلومات المتعلقة بالفرص التي سيشتغلونها، بما في ذلك السياسات والإجراءات، والتدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب.	6.2	المستوى الأول
توفر الجمعية للمتطوعين فرصة مواصلة تطوير مهاراتهم ومواهبهم ضمن الأدوار والفرص المتوفرة كلما كان ذلك مناسباً.	8.5	المستوى الثاني

٣,٣,١ السياسة

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.

٣,٣,٢ السياسة

تتيح الجمعية فرصاً للمتطوعين السابقين تطور من مهاراتهم وقدراتهم، كما تشركهم في برامج تطويرية تمكنهم من تنفيذ فرص تطوعية متقدمة.

الإجراءات

- 1- يقوم مسؤول التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٨).



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

- ٢- يحدد مسؤول التطوع 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 المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- ٣- يقوم مسؤول التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.
- ٤- يحدد مسؤول التطوع آلية لترشيح المتطوعين السابقين على فرص متقدمة تساهم في تطوير قدراتهم ومهاراتهم.





خامساً: الدعم والإشراف

١ - 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.	6.4	المستوى الأول
يبلغ المتطوعون بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق.	6.5	

٥,١,١ السياسة

تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.

٥,١,٢ السياسة

تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات

١. يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
٣. إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم رقم (١٠) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٤. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
٥. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
٦. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
٧. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.



٨. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعنًا رسميًا خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
٩. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
١٠. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
١١. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاء تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإداري الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

٢ - أحقية رفض المتطوع المطالب:

الممارسات

المستوى الأول	7.2	يدرك المتطوعون بأنه يمكنهم رفض المطالب التي يُعدونها غير واقعية، أو خارج نطاق مهامهم، أو أنهم لا يملكون المهارات اللازمة للقيام بها.
---------------	-----	--

٥,٢,١ السياسة

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

الإجراءات

- ١- يقدم المتطوع إشعارًا بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- ٢- يقوم مسؤول التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ٣- يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

٣ - الدعم المالي والإشراف الفني :



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

الممارسات

لدى الجمعية سياسة واضحة تنبثق من قيمها بشأن تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي، مع اعتبار الوضع المالي للجمعية.	4.2	المستوى الأول
يبلغ جميع المتطوعين بأشكال الدعم والإشراف التي تقدمها الجمعية لهم، وبالأشخاص الذين يجب الاتصال بهم بخصوص مهامهم.	7.1	
تقدم الجمعية جلسات الإشراف والدعم فردياً أو جماعياً في إطار ما يقتضيه مستوى المسؤولية والضغوط المرتبطة بالفرصة.	7.5	المستوى الثاني
تتاح الفرصة للمتطوعين لإبداء وجهات نظرهم حول عمل الجمعية - بما في ذلك سياساتها وإجراءاتها- والمشاركة في صنع القرار.	8.4	

السياسة	٥,٣,١
تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.	
السياسة	٥,٣,٢
تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وألية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	
السياسة	٥,٣,٣
تتبنى الجمعية آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف والمتابعة تراعي الاختلاف لطبيعة الفرص التطوعية، والمتطوعين والمهارات المطلوبة.	
السياسة	٥,٣,٤
تُشرك الجمعية المتطوعين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية إدارة المتطوعين، وما يرتبط بها من سياسات وإجراءات ونماذج، وتتيح لهم الفرصة لإبداء آرائهم في طبيعة عمل الجمعية.	

الإجراءات



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

١. يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
٣. يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (٩).

فيما يتعلق بالإشراف:

١. تحديد العوامل المتعلقة بالفرصة والتي ستؤثر على طبيعة نشاط الإشراف والمتابعة. (مدة الفرص، تنفيذي أو إشرافي، المخاطر المحتملة، المهارات المطلوبة الخ).
٢. يتم تصنيف المتطوعين وفقا للعوامل التي تؤثر على طبيعة وطريقة الإشراف والمتابعة.
٣. يتم اعتماد مستوى وطريقة الإشراف والمتابعة المناسبة لكل متطوع في الفرصة التطوعية، ويتم إبلاغ المسؤول عن المتطوع بذلك.
٤. يتم إشراك المتطوعين وأخذ آرائهم ومقترحاتهم في عملية التوجيه والإشراف ويتاح لهم الفرصة في المشاركة باتخاذ القرارات المتعلقة بكيان التطوع والجمعية.

٤ - تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين :

الممارسات

تتخذ الجمعية الإجراءات اللازمة لضمان تزود الذين يشرفون على المتطوعين بالمعارف والخبرات المناسبة.	2.2	المستوى الأول
تخصص الجمعية وقتاً محدداً خلال اجتماعات العاملين لمناقشة قضايا المتطوعين.	2.3	

٥,٤,١ السياسة

تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.



السياسة	٥,٤,٢
تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	

الإجراءات
١. تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل حسب الإمكانيات المتاحة.
٢. يعمل مسؤول التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفاعليتهم.
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء مسؤول التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
٤. تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.

٥ - التغذية الراجعة :

الممارسات
7.3 تقدم الجمعية للمتطوعين تغذية راجعة حول فرصهم ومشاركاتهم مع الجمعية.
7.4 يتم إعلام المتطوعين بكل التغييرات في الجمعية والتي تؤثر على مهامهم.
8.3 تجتهد الجمعية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين حول الفرص التي قاموا بتنفيذها.

السياسة	٥,٥,١
يقوم قسم التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
السياسة	٥,٥,٢
يبلغ مسؤول التطوع بالجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

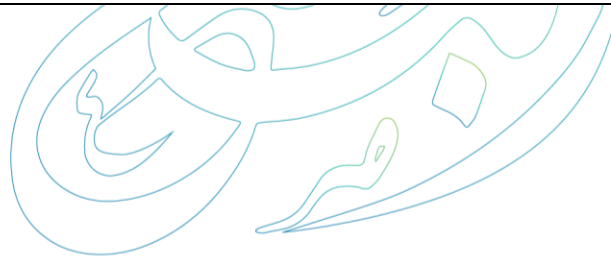
السياسة

٥,٥,٣

تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهموا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات

١. يقوم مدير كيان التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢. يقوم مدير وحدة التطوع بتعبئة نموذج تقييم أداء المتطوع رقم (١١) الذي تعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
٣. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
٤. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٥. تعمل إدارة الجمعية على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.





سادساً: التقدير والتكريم

الممارسات

يدرك مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) والعاملون في الجمعية قيمة إسهام المتطوعين في الجمعية، ويعبّرون لهم بشكل فعّال عن تقديرهم لهذا الإسهام بطريقة رسمية وغير رسمية.	8.1	المستوى الأول
يُمنح المتطوعون الذين نفذوا فرصاً تطوعية مكتملة شهاداتٍ توضح إنجازاتهم، ورفع الساعات التطوعية في المنصة الوطنية للعمل التطوعي	8.2	

٦,١,١ السياسة

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

الإجراءات

١. تقوم الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)
٥. يقوم مسؤول التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
٦. تقييم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.
٧. رفع الساعات التطوعية في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.