




جمعية روافد الخيرية النسائية
RAWAFID WOMEN CHARITY

دليل سياسات وإجراءات التطوع

بجمعية روافد الخيرية النسائية

 rawafid.charity@hotmail.com

 <http://rawafid.org.sa>

0556060932 

0143244423 



تهدف جمعية روافد الخيرية النسائية إلى تحقيق هدفها الاستراتيجي وذلك من خلال تزويد الجمعية بالأعداد المطلوبة من الافراد ممن لهم خبرات ومهارات يمكن لها النهوض بالعمل الاجتماعي داخل نطاق عملها بما يساعدها على تحقيق أهدافها ويكمن الهدف الأساسي في تنظيم عملية التطوع وتوجيه جهود المتطوعين ووضع الخطط والبرامج التدريبية اللازمة لهم ومتابعة أعمالهم وتقويمها بما يضمن الاستفادة من قدراتهم بالشكل الصحيح.



وتتبنى الجمعية قضية إشراك المتطوعين رغبة في:

١. تعظيم أثر جمعية روافد في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والوصول لأكبر شريحة ممكنة من المستهدفين.
٢. الاستفادة من خبرات ومهارات المتطوعين واستثمارها في تطوير قدرات الفريق وكفاءة العمل.
٣. زيادة الوعي وتنمية المسؤولية لدى المجتمع تجاه أنفسهم وأسرهم ومجتمعهم.
٤. تنمية خبرات المتطوعين وتطوير مهاراتهم من خلال اشراكهم في خدمة المجتمع.

وذلك عن طريق تفعيل التطوع في الخطة السنوية ووضع مؤشرات أداء لها ومستهدفات ربع سنوية ومتابعة تنفيذها وانجازها. ولأجل ذلك قامت الجمعية باعتماد مجموعة من السياسات والإجراءات الخاصة بإشراك المتطوعين باحترافية وفاعلية.



المصطلحات الرئيسية

- العمل التطوعي: كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره، رغبة منه في خدمة المجتمع وتنميته.
- المتطوع: كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي او معنوي.
- مسؤول وحدة التطوع: هو المسؤول عن أداء المتطوع في بيئة التطوع والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية.
- الفرص التطوعية: هي المهام والأدوار التي تصممها الجهات الموفرة للفرص للتطوعية وفق النموذج الذي تعتمده الجهة المسؤولة عن العمل التطوعي.
- الفريق التطوعي: مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعياً، لتحقيق اهداف محددة ومشتركة.





(١) تتبنى الجمعية إشراك المتطوعين بما يحقق أهدافها الاستراتيجية، وتطور أنظمتها وإجراءاتها بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح الرسمية، ومعايري ومواصفات إدارة التطوع، وتعزز ثقافة التطوع لدى أفراد المجتمع بما يحقق أهدافها الاستراتيجية.

• الإجراءات:

١. تقوم إدارة الجمعية بتضمين الخطة التشغيلية أهدافا تتعلق بإشراك المتطوعين في تحقيق رؤيتها ورسالتها.
٢. تقوم وحدة التطوع بمتابعة الأنظمة والمستجدات والقرارات المتعلقة بالعمل التطوعي العمل على تطوير أنظمة وإجراءات إدارة التطوع بناءً عليها.
- ٢) تقوم الجمعية بتعزيز ثقافة التطوع لدى المستفيدين منها كما تعمل على تفعيل التطوع كأحد الحلول الاستباقية لمعالجة القضايا الموجودة.

• الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بتطوير آليات إشراك المستفيدين في العمل التطوعي.
 ٢. تعمل وحدة التطوع بالتعاون على نشر ثقافة التطوع لدى المستفيدين.
 ٣. توفر وحدة التطوع فرصاً تطوعية ملائمة لتفعيل التطوع لدى المستفيدين وتمكنهم من قيامهم بأدوارهم التطوعية.
- (٣) تقوم الجمعية بتفعيل منهجية إدارة الشراكات المعتمدة لديها لتفعيل العمل التطوعي وتحقيق أهداف الجمعية المتعلقة بالعمل التطوعي.

• الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بإعداد وتنفيذ خطة لتفعيل الشراكات مع الجهات التي تتبنى تفعيل العمل التطوعي وتوفير الموارد المادية والبشرية لذلك.
٢. تقوم وحدة التطوع بتفعيل الشراكات مع الجهات.
٣. تقوم وحدة التطوع بتقييم الشراكة وتحديد فرص التحسين ومناقشتها مع الشركاء.



(٤) تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية.

• الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياجات من المتطوعين بجميع الإدارات.
٢. تقوم وحدة التطوع برفع الفرص التطوعية عبر منصة العمل التطوعي ونشر الفرص عبر وسائل التواصل الاجتماعي بعد اعتمادها من منصة العمل التطوعي.

(٥) تعلن الجمعية عن الفرص التطوعية وموعد تنفيذها وتتواصل مع جميع المرشحين للفرصة التطوعية بعدالة وشفافية.

• الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بمتابعة الفرص المعلنة عبر منصة العمل التطوعي وفرزها والتأكد من الأعداد المسجلة وفقاً للاحتياج.
٢. تقوم وحدة التطوع بالتواصل مع المتقدمين للفرصة التطوعية.
٣. تقوم وحدة التطوع بإرسال اعتذار للمتطوعين المتقدمين غير المقبولين مع توضيح أسباب عدم قبولهم.

(٦) تقوم الجمعية بتوثيق الأعمال التطوعية نهاية كل شهر ميلادي.

• الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بحصر الفرص التطوعية والساعات التطوعية للمتطوعين في نهاية كل شهر ميلادي.

(٧) تحافظ الجمعية على خصوصية بيانات المتطوعين وفق سياسة خصوصية البيانات المعتمدة بالجمعية.

• الإجراءات:

١. التعامل مع جميع بيانات المتطوعين بسرية تامة.
٢. عدم مشاركة بيانات المتطوعين مع أي جهة أخرى.
٣. عدم نشر البيانات من خلال الموقع الرسمي أو منصات التواصل الاجتماعية.



٨) توضح الجمعية السلوكيات غير المرغوبة من المتطوعين وإجراءات التعامل معها.

• الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بالتعاون مع بقية الإدارات بحصر السلوكيات غير المرغوبة من المتطوعين وتوضيح كيفية التعامل ادارياً معها.
٢. يتم تعريف المتطوعين المقبولين بالسلوكيات غير المرغوبة وكيفية التعامل معها مع تعزيز الثقة لديهم بأنهم يمثلون الجمعية بالشكل اللائق.
٣. تلتزم وحدة التطوع بتطبيق إجراءات التعامل مع السلوكيات غير المرغوبة وإبلاغ المعنيين بذلك.

٩) تقوم الجمعية بتأهيل المتطوعين للقيام بأدوارهم التطوعية بكفائه وفاعلية.

• الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بتحديد التدريب اللازم للمتطوعين وفقاً للمهارات والجدارات المطلوبة.
٢. تقوم وحدة التطوع بتنفيذ البرامج التدريبية مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين.
٣. تقوم وحدة التطوع بتقييم البرنامج التدريبي وقياس رضا المتطوعين عن البرنامج ومدى الاستفادة منه.

١٠) تقدر الجمعية جهود المتطوعين وتحتفي بها بأساليب متنوعة تحقق رضا المتطوعين واستدامتهم.

• الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي.
٢. تقوم وحدة التطوع بالتنسيق مع الإدارة التنفيذية لتكريم المتطوعين وتسليمهم شهادات شكر.
٣. تقوم وحدة التطوع بالتحقق من المتطوعين بحصولهم على شهاداتهم من منصة العمل التطوعي.





١١) تقوم الجمعية بتقييم المتطوعين وتقييم رضا المتطوعين بشكل دوري والعمل على تطوير آليات لمعايري ومواصفات الجودة.

• الإجراءات:

١. تقوم وحدة التطوع بتقييم رضا المتطوعين عن فرصهم التطوعية والتفاعل مع آرائهم وتوصياتهم.
٢. تعمل وحدة التطوع بالتعاون مع بقية الإدارات على تقييمي نتائج أداء المتطوعين ورضا المتطوعين ومؤشرات أداء الجمعية الخاصة بالعمل التطوعي وتعمل على تطوير آليات وعمليات إدارة المتطوعين.

١٢) تعمل الجمعية على معالجة شكاوى المتطوعين وفق الآلية المعتمدة والمعمول بها.

• الإجراءات:

١. في حالة وجود شكوى لدى المتطوع يتم تقديم الشكوى عبر الرابط الخاص بتلقي الشكاوى عبر الموقع الالكتروني.
٢. تقوم وحدة التطوع بدراسة الشكوى واحالتها للجهة المعنية والمتابعة على اغلاقها.
٣. يتم الرد على مقدم الطلب خلال ٢٤ ساعة بخصوص الشكوى المتقدم بها.

