

سياسة إدارة المتطوعين





مقدمة :

الغرض من هذه السياسة تحديد وتوضيح ما يخص التطوع من إجراءات لتنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين وذلك عن طريق تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كلا الطرفين.

النطاق :

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة لعملية التطوع والمسؤوليات المحددة للأطراف في ذلك.

البيان :

أنواع التطوع:

- تطوع دائم: أن يكون المتطوع عاملاً بشكل مستمر.
- تطوع مؤقت: وهو أن يكون التطوع إما:
 - ❖ لفترة زمنية محددة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
 - ❖ لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة فعاليات محددة.

أساليب التطوع:

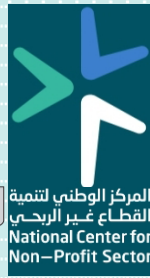
- التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي.
- التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب الاتفاق بين الجمعية والمتطوع.
- التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والمتطوع.

تلتزم الجمعية بما يلي:

حقوق المتطوع:

- التعامل معه باحترام وثقة وشفافية، وأن جهوده تساهم فعلياً في تحقيق أهداف الجمعية.
- إطلاع بطريقه مهنية وواضحة على مناخ الجمعية وتنظيماتها والمعلومات الضرورية للقيام بمهامه.
- مساعدته على إبراز قدراته ومواهبه.
- إدماجه في العمل، والعمل على توظيف طاقاته وقدراته للاستفادة منها بأكبر قدر.
- تقديم التوجيه والتدريب للمتطوع ليتمكن من القيام بالمهام المنوطة به بكفاءة وفاعلية.





- عدم الالتزام بأي حقوق مالية سوى ما يترتب من مصروفات لازمة لتسيير الأعمال؛ على سبيل المثال لا الحصر " تذاكر سفر أو مصروفات نثرية".

واجبات المتطوع:

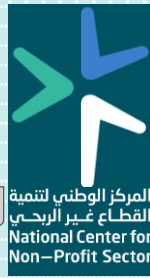
- الالتزام بالقوانين واللوائح التي تحددها الجمعية.
- المحافظة على سرية المعلومات في الجمعية، والأدوات العمل التي بحوزته، وموارد الجمعية.
- التعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي، والعمل ضمن فريق واحد.
- الالتزام بالعمل التطوعي كالالتزام بأخلاقيات المهنة والتعامل معها بمثابة العمل الرسمي له.
- المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية.
- حسن التعامل مع الآخرين.
- عدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية.
- القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه، وتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية.
- لا يستغل موقعه لتحقيق منفعة شخصية أو أهداف أخرى.

المسؤوليات :

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع الأفراد الذين يتولون عملية التطوع التقييد بما ورد فيها.

ويشجع أولئك الذين يُستخدمون في عملية التطوع على توقيع مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني.





السياسات التفصيلية :

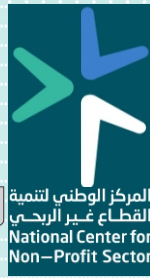
سياسة ١ :

تعتقد الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أن الإشراف الكامل والمستدام للمتطوعين في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة هو تحقيق لدور أساسي من أدوارها كمنظمة خيرية.

الإجراءات:

١. توفر الجمعية الخيرية بمكة المكرمة الموارد المطلوبة لتخطيط وبناء إدارة التطوع، وتسعى إلى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين وأقسام التطوع.
٢. توفر الجمعية الخيرية بمكة المكرمة دورا خاصا لمدير إدارة التطوع (سواء كان متفرغا أو جزئيا)، وتراجع مدى قدرة صاحب الدور على أداء مهام إدارة التطوع بشكل مستمر وتتخذ الإجراءات الإدارية المطلوبة بناء على ذلك.
٣. يشارك مدير قسم التطوع في وضع الخطة الاستراتيجية الخاصة بالجمعية الخيرية بمكة المكرمة، والتي تحوي عنصرا خاصا يتعلق بالتطوع والمتطوعين مع الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.
٤. تطور الجمعية الخيرية بمكة المكرمة فلسفتها العامة لإشراك المتطوعين في أعمالها، وتحدد العوائد والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال هذا الإشراف.
٥. تحرص الجمعية الخيرية بمكة المكرمة على توعية كافة الموظفين والإداريين بفلسفتها في إشراك المتطوعين، وتوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة وأسباب إشراكهم فيها وفقا لسياستها المعتمدة.
٦. تطور الجمعية الخيرية بمكة المكرمة سياسة وإجراءات إدارية خاصة بإشراك المتطوعين، تغطي كافة العمليات والمتطلبات الإدارية بزر من خلالها قيم المطلوبة لإدارة المتطوعين وقسم التطوع، وت الجمعية الخيرية بمكة المكرمة الخاصة بمشاركة المتطوعين.
٧. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع.
٨. تتأكد الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بأن السياسات والإجراءات الخاصة بقسم إدارة التطوع معلومة ومفهومة لكافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم.
٩. تحرص الجمعية الخيرية بمكة المكرمة على التزام الموظفين الذين يعملون مع المتطوعين بالسياسات والإجراءات المدونة والمعتمدة، وتحرص على متابعة ذلك بشكل دوري ومستمر.
١٠. تعمل الجمعية الخيرية بمكة المكرمة على جمع التغذية الراجعة من موظفي قسم التطوع، وتعمل على التحديث الدوري والمستمر للسياسات والإجراءات بناء على هذه التغذية.
١١. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بتخصيص وقت كاف في اجتماعات مجلس إدارتها لمناقشة القضايا المتعلقة بقسم إدارة التطوع وموظفيه، وتتبنى تنفيذ الإجراءات المترتبة على نقاش القضايا الخاصة بهم.





سياسة ٢ :

تري الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أن المتطوع شريك أساس ي وصاحب مصلحة في رسالة الجمعية الخيرية بمكة المكرمة وله إسهام نوعي مميز في تحقيقها يختلف عن إسهام الموظف.

الإجراءات:

١. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بتقييم أثر برنامج التطوع بشكل مستمر ومنتظم، وتتأكد من كونه معززا لها في تحقيق رسالتها على المتطوع والمستفيد، وتتخذ الاجراءات المناسبة لتطوير القسم ليحقق ذلك.
٢. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بتوفير الموارد المطلوبة والدعم الإداري والمعنوي لتأهيل وتمكين المتطوعين من تحقيق رسالة الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.
٣. تعطي الجمعية الخيرية بمكة المكرمة جميع المتطوعين الفرصة لإبداء آرائهم في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بشكل عام وفي برنامج إشراك المتطوعين بشكل خاص، وتقديم التغذية الراجعة حول ذلك.
٤. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة باتخاذ القرارات الإدارية وفقا لهذه التغذية الراجعة.

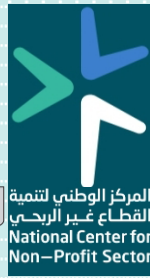
سياسة ٣

تدرك الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أن عملية إشراك المتطوعين هي عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع كما تعود بالنفع على الجمعية الخيرية بمكة المكرمة. وتدرك أن إدارة المتطوعين تختلف عن إدارة غيره من الموظفين لكونه يعمل دون مقابل مادي ووفقا لدوافع مختلفة، ولذلك لا ترى المتطوع مجرد بديل عن الموظف.

الإجراءات:

١. تدير الجمعية الخيرية بمكة المكرمة كافة عمليات إدارة التطوع باعتبار الموازنة بين رغبات ودوافع المتطوع وإسهامه في تحقيق رسالة الجمعية الخيرية بمكة المكرمة وفقا لسياسة الجمعية الخيرية بمكة المكرمة في إشراك المتطوعين مع مراعات أفضل الممارسات في هذا المجال.
٢. تحرص الجمعية الخيرية بمكة المكرمة على أخذ التغذية الراجعة من المتطوعين بشكل مستمر ودوري للتأكد من تحقق العائد النفعي على المتطوع من عملية التطوع.
٣. تلتزم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة ببيان الحقوق الأساسية للمتطوعين وتؤكد على التزامها بها.





الاستقطاب :

نقصد بالاستقطاب: توفير النوع المناسب من التواصل والدعم للمتطوعين الذي يحفزهم للانضمام إلى الجمعية الخيرية بمكة المكرمة وأين وكيف يمكن تجنيد المتطوعين اللازمين لتغطية الفرص التطوعية للجمعية.

يتناول هذا الجزء سياسات وإجراءات التخطيط للاستقطاب وتطوير الفرص التطوعية والإعلان عنها والفرز والاختيار من المتقدمين وإجراء المقابلات الشخصية وتسجيل المتطوعين والاتفاق معهم، بالإضافة للنماذج التي ستحتاجها الإدارة عند تنفيذ هذه الإجراءات.

تهدف آلية اختيار المتطوعين إلى تنظيم العمليات المتبعة للاختيار والانتقاء والتحكم فيها ترسيخ مبادئ الشفافية والعدالة في مرحلي الإعلان والاختيار.

التخطيط للاستقطاب :

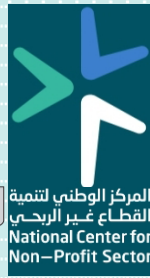
سياسة ٤ :

تؤمن الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بأن عملية استقطاب المتطوعين ليست عملية عشوائية، وينبغي أن تكون مبنية على خطة واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياج الجمعية الخيرية بمكة المكرمة وفلسفتها في إشراك المتطوعين، وذلك من خلال التشاور مع أصحاب المصلحة الذين قد تتأثر أدوارهم أو بيئة عملهم بدخول المتطوعين.

الإجراءات:

١. يتم جمع البيانات الملزمة حول طبيعة وحجم احتياج الجمعية الخيرية بمكة المكرمة من الموارد البشرية، والأدوار والأنشطة المطلوبة منهم، وذلك من أصحاب المصلحة والمصادر المختلفة، ومن أمثلتها:
 - أ. الإدارة العليا في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.
 - ب. الموظفين من أقسام الجمعية الخيرية بمكة المكرمة المختلفة.
 - ج. قواعد البيانات المتوفرة والتي تحوي على بيانات تساعد على فهم احتياج الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.
 - د. المتطوعون السابقون (إن وجدوا) والتغذية الراجعة منهم.
 - هـ. المستفيدون من خدمات الجمعية الخيرية بمكة المكرمة والذين قد يتعامل معهم المتطوعون.
 - و. الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية.
٢. يوضع تصور حول طبيعة وحجم الأدوار التي يمكن أن يساهم فيها المتطوعون في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة، والتي توفر للجمعية الإمكانيات الكافية لإشراك المتطوعين بهذه الأدوار، وذلك بناء على البيانات التي تم جمعها.
٣. راجع جميع المتطلبات القانونية والمرجعية الخاصة بتولي هذه الأدوار من قبل المتطوعين، ويتم التأكد من تلبيتها والوفاء بها.





تطوير الفرص التطوعية

سياسة ٥ :

تدرك الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بأن عملية التطوع عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع والجمعية الخيرية بمكة المكرمة، وبناء عليه فالأصل ألا تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بالاستفادة من المتطوعين إلا عبر توصيف دقيق لفرص تطوعية محددة، توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية الخيرية بمكة المكرمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.

الإجراءات

١. تصنف الأدوار والمشاريع التي يمكن أن يشارك بها المتطوعون في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بناء على طبيعة الدور (طويل المدى/قصير المدى/دوري، داخل الجمعية /خارج الجمعية ، فردي/جماعي). (راجع جدول تصنيف أدوار المتطوعين في الملحق).
٢. يحدد ما إذا كان الأنسب تنفيذ الأدوار من خلال فرد أو مجموعة أفراد أو فريق متكامل.
٣. كتب الأنشطة والأدوار المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية .
٤. تحديد المهارات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء الأدوار والأنشطة المطلوبة.
٥. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك)بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
٦. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بدوره التطوعي (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، حضانة أطفال الخ).
٧. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذا الدور سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كاككتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين (راجع قسم التقدير والتكريم).
٨. تحديد الإطار الزمني لأداء الدور وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
٩. تحديد المخاطر التي تحف أنشطة الفرصة التطوعية وتقييمها، وتحدد الإجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها.
١٠. كتابة الوصف الوظيفي بناء على ما تم تحديده في النموذج المرفق في الملحق.
١١. تتم كتابة وصف وظيفي لكل دور تطوعي في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بغض النظر عن عدد المتطوعين الذين يقومون بهذا الدور.





١٢. تؤخذ في الاعتبار مرئيات أصحاب المصلحة والعلاقة بالدور التطوعي من إدارة عليا وموظفين ومستفيدين وغيرهم في جميع اجراءات تطوير الفرصة التطوعية.
١٣. يتم تفحص الفرص التطوعية بشكل دوري وتحديثها أولا بأول بناء على التغذية الراجعة والتغييرات التي تطرأ.

الإعلان عن الفرص التطوعية :

سياسة ٦ :

التعيين على الفرصة التطوعية مبني على معايير واضحة تضمن النزاهة والشفافية في الاختيار، وعليه فإن الجمعية الخيرية بمكة المكرمة تقوم بوضع المعايير والشروط التي على أساسها سيتم قبول أو رفض المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية قبل الإعلان عنها.

الإجراءات:

١. يتم صياغة الحد الأدنى من الشروط والمهارات والسمات اللازم توفرها في المتقدم للدور في ضوء الفرصة التطوعية المكتوبة، والتي سيتم المفاضلة على أساسها (مثال: شهادة معينة، دورة معينة، تركية من جهة معينة الخ).
٢. يتم بناء) عند عدم الوجود (أو تعديل) عند الحاجة (نموذج تقديم المتطوعين المعتمد في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بإضافة المتطلبات والشروط والأسئلة التي يُعتقد أنها ضرورية لفرصة تطوعية معينة). راجع نموذج طلب الاستقطاب في الملحق)

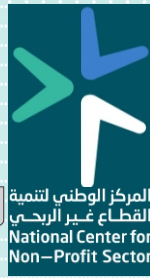
سياسة ٧ :

تدرك الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بأن عملية الاستقطاب الجيد لا يمكن أن تتم دون وجود خطة تسويق واضحة واختيار جيد للوسيلة الإعلانية التي تصل إلى أكبر شريحة من الفئة المناسبة بشفافية ووضوح ضمن إمكانات الجمعية الخيرية بمكة المكرمة المادية. ولذلك تتبنى الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أدوات التسويق الاجتماعي وتوظف نظرياته المختلفة لاستقطاب المتطوعين.

الإجراءات:

١. يتم تحديد الفئات التي يمكن أن ترغب في التطوع في هذه الفرصة التطوعية، وتحديد الدوافع والمحفزات الخاصة بها.
٢. يتم تحديد الأماكن التي يتواجد فيها أفراد الفئة المستهدفة والطريقة الأفضل لاستهدافهم فيها.
٣. تحديد الرسالة التي يمكن استخدامها في المادة الإعلانية ومواءمتها بحسب دوافع المستهدفين. (راجع نموذج ربط رسائل الاستقطاب بدوافع التطوع).





٤. يتم تحديد القنوات الإعلانية المختلفة وتقييمها في ضوء المحاور التالية:
 - أ. مدى قدرة الوسيلة الإعلانية على الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المتطوعين المناسبين بحسب الفرص التطوعية التي طورتها الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.
 - ب. الميزانية المتوفرة للإعلان عن الفرصة التطوعية في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.
 - ج. مدى توافق الوسيلة الإعلانية مع قيم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة وسياساتها، والجوانب القانونية في السياق الذي تعمل في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.
٥. عند الحاجة، يتم استشارة المختصين في الوسيلة الإعلانية في تقييمها على ضوء المحاور السابقة.
٦. يتم متابعة وتقييم التغذية الراجعة التي تصل للجمعية عن الوسيلة الإعلانية أو عبرها والاستفادة منها في تطوير اختيار الوسيلة الإعلانية المناسبة في المستقبل.
٧. تطوير اختيار الوسيلة الإعلانية المناسبة في المستقبل.
٨. يتم تحديد وتقييم كافة المصاعب التي تحول دون وصول وتسويق فعال للفرص التطوعية، ويتم اتخاذ الاجراءات المناسبة للحد منها وتقليلها.

سياسة ٨:

تلتزم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة 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.

الإجراءات:

١. يتم صياغة المحتوى الإعلاني بحيث يتضمن ما يلي:
 - أ. العرض الجيد الواضح لغويا وشكليا لمسمى وطبيعة الفرصة التطوعية والأدوار والأنشطة المطلوبة بها.
 - ب. الإثباتات أو التزكيات أو مراجع التعريف أو شهادات حسن السلوك المطلوبة بحسب طبيعة الدور التطوعي.
 - ج. الفوائد والمكاسب التي تعود على المتطوعين باشتراكهم في الفرصة التطوعية.
 - د. فرص الدعم والتدريب التي ستوفرها الجمعية الخيرية بمكة المكرمة للمتطوعين.
 - هـ. المؤهلات والمهارات الخاصة بالفرص التطوعية.
 - و. كيفية تعبئة نموذج التقديم (راجع نموذج المحتوى الإعلاني في الملحق). للجمعية الخيرية بمكة المكرمة وطرق تقديمه سواء الكترونيا او بريدياً.
 - ز. مدة الاعلان على الاقل عن خمسة عشر يوما.
 - ح. بيانات التواصل والاستفسارات المتعلقة بعملية التقديم.
٢. يضع قسم التطوع كافة استفسارات المتطوعين المتقدمين في الاعتبار ويقوم بالإجابة عليها من خلال توفير المواد ذات الصلة للإجابة على الاسئلة الشائعة، أو التواصل السريع والمباشر مع المستفسرين عبر وسائل التواصل.





الفرز والاختيار من المتقدمين :

سياسة ٩ :

تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بتقييم كافة طلبات التقديم التي تصلها قبل إغلاق موعد التقديم للفرصة، وتحرص على أن تكون عملية التقييم نزيهة وعادلة ومتوافقة مع المعايير الموضحة في الإعلان، أخذاً في الاعتبار دور التواصل المستمر مع المتقدمين في هذه المرحلة.

الإجراءات

١. تبليغ المتقدمين بوصول طلباتهم واستلامها وأنه جاري فحصها.
٢. يلتزم القسم بعدم استلام أي طلبات بعد إغلاق مدة التقديم على الفرصة الموضحة في الإعلان.
٣. يتم مراجعة أوراق / بيانات المتقدمين للتأكد من وجود جميع المتطلبات الموضحة في الإعلان.
٤. يتم التواصل مع المتطوعين المتقدمين عند الحاجة لاستيضاح المعلومات معهم عند الضرورة.
٥. يتم التواصل مع مراجع التعريف الخاصة بالمتطوع عند الحاجة للتحقق من ملاءمته للدور التطوعي (راجع نموذج ملئمة الدور التطوعي في الملحق)
٦. يتم تقييم الطلبات المقدمة وفقاً للمعايير التي تم وضعها للقبول في الفرصة التطوعية.
٨. يتم التشاور مع ذوي الاختصاص في القسم والجمعية الخيرية بمكة المكرمة في نتيجة الفرز والاختيار المناسبين.
٩. يتم إعداد قائمة تحتوي على بيانات المرشحين للمقابلة الشخصية وطريقة الاتصال بهم.
١٠. يتم إبلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم بذلك، مع بيان أسباب الاستبعاد عند الإمكان.
١١. عند الملاءمة، يتم عرض فرص التطوع الأخرى المتوفرة داخل وخارج الجمعية الخيرية بمكة المكرمة على المتقدمين التي تم استبعادهم حيث لم تناسبهم الفرصة الحالية.

سياسة ١٠ :

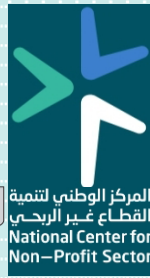
تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بإجراء المقابلات الشخصية، أو أي إجراءات أخرى، بهدف التعرف على دوافع واحتياجات وأهداف المتطوعين من تغطية الفرصة التطوعية، والتحقق عملياً من وجود الخبرات والمهارات المطلوبة من المرشح للتنفيذ الفرصة التطوعية، وكيفية وموعد مشاركته.

الإجراءات :

١. جدول المقابلات.

٢. الدعوة لحضور المقابلة.





٣. تحديد من سيقوم بالمقابلة

٤. تجهيز ما قبل المقابلة :

- الاطلاع على CV المتقدم.
- العرض التعريفي .
- نموذج التقييم .
- الأسئلة .
- توزيع الأدوار .

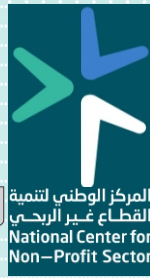
٥. الاستقبال والترحيب وكسر الجمود :

- تعريف متبادل (الجمعية / المتطوع يعرف عن نفسه) .
- التقييم والاستكشاف.
- مناقشة المقابلة وإعطاء التقييم والقرار بالقبول أو الرفض ، يتم التواصل مع:
 - مناسب
 - غير مناسب (مع تقديم خيارات بديلة)

تفاصيل الإجراءات:

١. يتم إعلام المتقدمين المرشحين لإجراء المقابلة الشخصية بترشيحهم، ويتم تزويدهم بالتحديثات عن موقع المقابلة وموعد أدائها أولاً بأول.
٢. يتم تحديد أداة المقابلة المناسبة (شخصية، عبر الشبكة، عبر الهاتف، ورقية الخ) بناء على الموازنة بين الأهداف التي يراد تحقيقها من المقابلة وأي ظروف مادية أو اجتماعية أخرى).
٣. تحديد من سيجري المقابلة على أن يكون لديه خبرة فنية بالفرص التي تحتاج خبرة محددة (مثل العمل مع المرضى والدفاع المدني وأصحاب الاحتياجات الخاصة، وقد يكون المقابل أكثر من شخص واحد) موظف سيعمل معه، ومتطوع قديم على الفرصة نفسها مثلاً).
٤. عند الحاجة، وبحسب طبيعة الدور، يمكن إجراء أكثر من مقابلة في أوقات مختلفة، ويمكن استخدام وسائل أخرى لتحقيق أهداف المقابلة كالعرض التقديمي ودراسة الحالة.
٥. يتم إعداد مجموعة الأسئلة أو المحاور التي سيتم نقاشها أثناء المقابلة مع المترشح، مع الاقتصار فقط على الأسئلة التي يحتاج إلى الإجابة عليها لتحقيق هدف المقابلة. (راجع نموذج أسئلة المقابلة الشخصية).



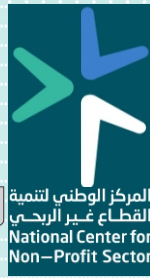


٦. يتم تحضير معايير ومؤشرات التقييم الخاصة بملاءمة المتقدم للفرصة التطوعية في قالب يسهل استخدامه أثناء وبعد المقابلة، كما يتم مراعاة الاعتبارات التي سيتم تقييمها أثناء المقابلة (راجع معايير تحليل المقابلة الشخصية).
٧. يتم تحضير الأدوات والمواد التي سيتم استخدامها أثناء المقابلة (الفرصة التطوعية، السيرة الذاتية، المواد الإدارية والتسويقية الخاصة برنامج التطوع، نموذج التقديم، نموذج المقابلة، الخ).
٨. يتم اجراء المقابلات على اساس المعايير الموضوعية للاختيار والمعلنة والتي استخدمت في الفرز.
٩. سجّل استجاباتهم. (راجع طرح الأسئلة على المرشحين، وتدار المقابلة بطريقة احترافية، ونموذج أسئلة المقابلة الشخصية).
١٠. يعطى المرشح فرصة لطرح أي أسئلة أو استفسارات لديه أثناء المقابلة ويتم الإجابة عليها.
١١. يتخذ مجري المقابلة قراره بعد المقابلة بقبول أو رفض المتقدم أو تحويله إلى فرصة تطوعية أخرى مبينا أسباب ذلك في ضوء المعايير والأسئلة المعتمدة، ويعرضها على اللجنة المختصة لإصدار القرار النهائي. (راجع معايير تحليل المقابلة الشخصية).
١٢. يتم إبلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم بذلك، مع بيان أسباب الاستبعاد عند الإمكان.
١٣. يتم عرض فرص التطوع الأخرى المتوفرة داخل الجمعية على المرشح الذي تقرر تحويله لأخذ موافقته على ذلك (راجع معايير تحليل المقابلة الشخصية) عند الملائمة، يتم إعلام المتقدمين الذين تم استبعادهم عن فرص التطوع المتوفرة.

المقابلة الشخصية مع المتطوع:

١. الاطلاع على CV المتقدم.
 ٢. أسئلة حول معرفته بالفرصة التطوعية وتمكنه منها.
 ٣. اكتشاف جواب أخرى يمكنه التطوع بها.
 ٤. اكتشاف رغبته ودوافعه (مادي ،).
 ٥. شرح الجمعية ورسالتها بصورة عامة (لأجل التوضيح وبحث مدى اهتمامه باهتمامات الجمعية) >
 ٦. التعرف على حجم الوقت الذي يمكن اعطاؤه للجمعية.
 ٧. التعرف على مدى قدرته للقيام بالتطوير.
- ملاحظة : وجود متخصص مع من يجري المقابلة.





تسجيل المتطوعين والاتفاق معهم:

سياسة ١١ :

تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بتسجيل المتطوعين معها بشكل رسمي، وهي تدرك بأن التزام هؤلاء المتطوعين معها هو التزام تطوعي غير ملزم، وعليه فهي لا تقوم بإبرام عقد بلغة رسمية بينها وبين المتطوعين لتسجيلهم، ولكن ذلك لا يمنع من وجود اتفاق عام لتوضيح توقعات الطرفين خاصة مع المتطوعين لفترات طويلة مع الجمعية الخيرية بمكة المكرمة، ولا يسمى هذا الاتفاق تعاقدًا، ولا يعتبر ملزمًا.

الإجراءات

١. يتم إرسال إفادة ترشيح للمتطوعين (خطاب ، إيميل ، رسالة ... الخ) الذين وقع عليهم الاختيار مبينا فيها الأوراق اللازمة للتسجيل الرسمي (الإثباتات الرسمية ونحوها)، بالإضافة إلى وقت الزيارة التعريفية واسم المسؤول الذي يستقبلهم ويقوم باطلاعهم على الإجراءات.

٢. عند الحاجة يتم عمل اتفاق غير ملزم لتوضيح التوقعات من الطرفين (القسم والمتطوع) ويتم إصدار ثلاثة نسخ، نسخة للمتطوع ونسخة للقسم ونسخة للجمعية (راجع نموذج اتفاقية تطوع ومفرداتها).

٣. يحتوي الاتفاق على البنود الأساسية التالية:

- أ. تعريف الفرصة التطوعية والمدة الزمنية، ويوم البدء.
- ب. توضيح المستندات والمعلومات التي ستقدم للمتطوع من توصيف للدور التطوعي، ودليل المتطوع وغيرها.
- ج. بيان توقعات المتطوع وتوقعات القسم منه موعد البدء بالعمل. وتشمل توقعات المتطوع:
 - التوجيه المناسب والتدريب الضروري للقيام بالدور التطوعي.
 - تعريفه بالشخص الذي سيتولى مهمة الإشراف والدعم للمتطوع.
 - معاملته باحترام وبناء على سياسات وإجراءات الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.
 - تعويضه عن المصروفات التي ينفقها من جيبه الخاص في مهمته التطوعية.
- وتشمل توقعات الجمعية الخيرية بمكة المكرمة:
 - ❖ أن يتطوع المتطوع خلال الأوقات التي تم الاتفاق عليها أو قام المتطوع بإعلام الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بمناسبتها له.
 - ❖ التزام المتطوع بأهداف الجمعية الخيرية بمكة المكرمة وسياساتها وإجراءاتها.
- د. بيان أن هذا الاتفاق لتوضيح التوقعات وليس لتحديد الالتزامات أو الحقوق، وأنه ليس تعاقدًا بل هو أقرب إلى اتفاق أدبي.
- هـ. يتم مراجعة الاتفاق مع المتطوع، والتأكد من استيعاب المتطوع لكل بنوده.
- و. يتم عمل ملف للمتطوع الجديد ويرفق به جميع الأوراق التي تم طلبها منه، مع مجموعة صور شخصية، ونسخة من الاتفاق الموقع.
- ز. يتم إرسال إفادة (خطاب ، إيميل ، .. الخ) تعريفية بالمتطوع الجديد لجميع الجهات المعنية الداخلية.





- ح. يتم استخراج بطاقات التعريف الخاصة بالمتطوع والخطابات اللازمة للجهات التي سيتعامل معها في حال ط. الاحتياج.
- ي. يتم إعلام المتطوع بموعد اللقاء التوجيهي، والخطوات التالية.

الفروق بين المتطوعين

سياسة ١٢ :

تدرك الجمعية اختلاف احتياجات المتطوعين ودوافعهم وطرق شعورهم بالتقدير، وبالتالي فهي تحرص على مراعاة هذه الفروق عند التخطيط للتكريم.

الإجراءات

١. يتم أخذ مرئيات المتطوعين حول ما يفضلونه من طرق التكريم، ويمكن الاستفادة مما يذكرونه في المقابلة من أسباب المشاركة في التطوع.
٢. تراعي الجمعية أن تكون مرنة في التكريم وتعتمد أساليب متنوعة بحسب الإمكان والاحتياج.
٣. تتبنى الجمعية نموذجاً للمقابلة بين دوافع المتطوعين وطرق تحفيزهم بحسب النظريات الخاصة بالتحفيز والتي تم تطويرها عبر الأبحاث الأكاديمية (راجع نموذج مقابلة دوافع المتطوعين مع التكريم في الملحق).

تنفيذ خطة التكريم

سياسة ١٣ :

تعتبر المؤسسة التكريم الرسمي جزءاً أساسياً من خطة وميزانية مشاريعها التطوعية ولذلك فإن تنفيذه بحسب الخطة هو جزء أساس من المشروع وخطة الزمنية والمالية، ويعتبر التقصير والإهمال فيه تقصيراً في الخطة نفسها.

التعريف بمساهمات المتطوعين

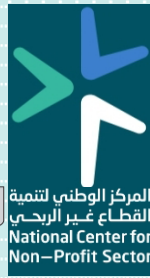
سياسة ١٤ :

تدرك الجمعية أن التعريف بإنجازات المتطوعين من أهم الوسائل التي تحفز المتطوعين، كما تدرك أنه يعود عليها باستقطاب المزيد من المتطوعين الآخرين، لذا تعد التعريف بإنجازات المتطوعين وسيلة للتكريم وأداة للتسويق.

الإجراءات

١. تتم عملية التعريف بمساهمات المتطوعين وفقاً لخطة التكريم التي تم تطويرها
٢. يتم جمع البيانات حول وسائل النشر المتاحة وعرض الخيارات الممكنة للنشر





٣. تصميم وسيلة النشر المختارة (فيديو-صوتي-ورقي)....
٤. اعلام المتطوعين بموعد ومكان النشر
٥. أرشفة المواد المنشورة بعد إنهاء العملية.
٦. يتم منح المتطوعين الذين تركوا المؤسسة والذين قاموا بالتزاماتهم كلها نحوها شهادات التقدير اللازمة وخطابات التوصية حول إنجازاتهم.

تقييم وتطوير خطة التكريم والتقدير

سياسة ١٥ :

تقوم الجمعية بمراجعة وتقييم أداؤها في جانب التكريم والتقدير بشكل دوري ومستمر، وذلك عبر التغذية الراجعة من قبل جميع اصحاب المصلحة. (المتطوعون، مجلس الإدارة، الموظفون، الرعاية والمانحون الخ).

الإجراءات

١. تقوم المؤسسة باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بمناشط التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ).
٢. تقوم المؤسسة باستطلاع وتجميع وتحليل التغذية الراجعة من المتطوعين.
٣. يتم تحديث خطة التعريف بالإنجاز التطوعي وتطويرها بصفة دورية ومستمرة عبر الاستفادة من التغذية الراجعة. تعمل المؤسسة على ضبط

طرق التحفيز المعتمدة بالجمعية

شهادة الشكر

١. شكر ونشره
٢. E-mail
٣. بطاقة عضوية (ليس للكل)
٤. حفل تكريمي للمتطوعين
٥. برامج تطويرية
٦. جوائز بعد انتهاء البرنامج الذي يتطوع فيه





٧. الفهم والتعلم دفع تكاليف رسوم اشتراك في مؤتمر.
٨. الوضع الاجتماعي تكريم هدية أمام الأقران.
٩. التطوير الوظيفي تقديم دورة تدريبية، ترقية وإعطاء صلاحيات.
١٠. الهروب من الواقع اليومي أو الشعور بالذنب تقديم أدلة واضحة وصريحة على الأثر الناتج من التطوع الخاص به.
١١. التقدير الذاتي تقديم رسالة شكر من مجلس الإدارة، أو حفل تكريم من شخصية مرموقة.

الإشراف والمتابعة والتقييم

سياسة ١٦:

بالرغم من تقدير القسم للجهود التي يبذلها المتطوعون في تنفيذ أدوارهم دون وجود مقابل مادي محدد، إلا أن ذلك لا يتعارض في نظر الجمعية الخيرية بمكة المكرمة من تطبيق نظام لإدارة أداء المتطوعين ومتابعتهم والإشراف عليهم، وذلك لضمان الوفاء بمعايير محددة في جودة الخدمة، وتطوير أداء المتطوعين، وأخذ وجهة نظر وملاحظات المتطوعين في القرارات التي يتخذها مجلس إدارة الجمعية.

سياسة ١٧:

يدرك الجمعية أن عملية الإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين هي عملية يومية أو شبه يومية، تظهر بشكل أساسي في المحادثات والتوجيهات والتغذيات الراجعة اليومية، أو شبه اليومية التي تحدث بين المتطوع ومديره أثناء إدارة وتنفيذ المهام. وأنها عملية ذات اتجاهين تعود بالفائدة على المتطوع والجمعية الخيرية بمكة المكرمة بشكل عام. ولذا تشكل العلاقة والمتابعة والتغذية الراجعة الدائمة بين المدير والمتطوع في الاتجاهين حجر الأساس في نجاح نظام الإشراف والمتابعة وإدارة الأداء..

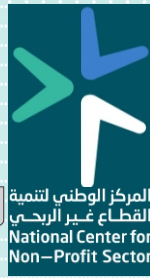
سياسة ١٨:

عملية الإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين ترتبط بشكل مباشر بالتوصيف الخاص بدور المتطوع والذي يحدد المهام والمسؤوليات وطريقة الإشراف، وينبغي أن تتقيد عملية الإشراف والمتابعة بمحتوى هذا التوصيف ولا يعدل عنه دون اعتبار رأي المتطوع.

سياسة ١٩:

يختلف عمق نشاط الإشراف والمتابعة باختلاف مدة الدور التطوعي، ومستوى أهميته وحساسيته، وطبيعة المهارات المطلوبة لتنفيذه. كما تختلف طريقة الإشراف والمتابعة بحسب طبيعة المتطوع الذي يتولى هذا الدور، وعليه فإن الجمعية الخيرية بمكة المكرمة تتبنى آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف والمتابعة تراعي هذا الاختلاف.





الإجراءات

١. تحديد العوامل المتعلقة بالدور والتي ستؤثر على طبيعة نشاط الإشراف والمتابعة. (مدة الدور، 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 الدور التطوعي، ويتم إبلاغ المسؤول عن المتطوع بذلك. (راجع نموذج الإشراف والمتابعة في الملحق).

الإشراف على التنفيذ والأداء

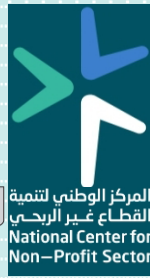
سياسة ٢٠ :

١. تؤمن الجمعية بأن المستوى الأساس ي من إدارة أداء المتطوع ومتابعته والإشراف عليه يدور حول الأمور التالية:
 ٢. تمكين المتطوع من فهم المهمة المطلوبة منه،
 ٣. إدراك ارتباطها بمهمة الجمعية الخيرية بمكة المكرمة العامة،
 ٤. التأكد من قدرته على أدائها بشكل فعال على الوجه المطلوب،
- توفير الدعم والموارد المطلوبة

الإجراءات

١. يتم التأكد من فهم المتطوعين لأدوارهم التطوعية وتوصيفها الوظيفي والمهام التي يطلب منهم تنفيذها بناء على ذلك.
٢. يتم التأكد من وضوح العلاقة بالنسبة للمتطوع بين دور المتطوع أو المهمة التطوعية من جهة ومهمة الجمعية الخيرية بمكة المكرمة من جهة أخرى، وكيفية إسهام المهمة في تحقيق ما تصبو إليه الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.
٣. يتم توفير كافة الموارد التي يحتاج إليها المتطوع للقيام بمهمته التطوعي بحسب ما هو مبين في الدور التطوعي (الموارد المالية، التواصل مع المسؤولين، تحصيل الأذونات والموافقات الخ).
٤. يتم تقييم كافة المخاطر التي تحف المهمة التطوعية من حيث الخطورة واحتمالية الوقوع، وتوفير كافة الوسائل واتخاذ كافة الإجراءات التي تحد من وقوع هذه المخاطر على المتطوع.
٥. السعي لتحديد أو التنبؤ بالصعوبات المحتملة للمشروع والمهام التطوعية، واتخاذ الإجراءات والقرارات التصحيحية الممكنة لتقليلها أو تفاديها.
٦. تتم متابعة أداء المتطوع بشكل مستمر في أدائه مهامه التطوعية، ويراعى في ذلك المعايير التي تعتمد عليها الجمعية الخيرية بمكة المكرمة في جودة الخدمة المقدمة.
٧. تراجع وتتابع عملية التقدم في المشاريع والأنشطة للتأكد من التوافق مع الخطة الزمنية والمالية.





مراجعة وتطوير الأداء

سياسة ٢١ :

تدرك الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أن عملية المتابعة والإشراف وإدارة الأداء ليس المقصود منها إنجاز المهام فحسب، بل هي عملية دعم وتعلم وتطوير مستمر يقدمه المسؤول للمتطوع. وغالبا ما يظهر ذلك في الأدوار التطوعية طويلة المدى، أو الأدوار المهمة ذات الحساسية والتي تتطلب مهارات عالية ولو كانت قصيرة المدى.

الاجراءات

١. يتم حصر جوانب النقص والقصور التي لدى المتطوع في أداء مهمته.
٢. يتم تحديد وسائل التعليم والتطوير (اليسيرة) الإرشاد، التغذية الراجعة، التدريب على رأس العمل، الخ (والتي يمكن استخدامها في معالجة هذا النقص).
٣. يتم توفير وسائل الدعم السابقة من قبل المسؤول على المتطوع، ويتم متابعتها بشكل دوري ومستمر.
٤. يتم تقييم فعالية وسائل الدعم ومدى نجاعتها في معالجة القصور والخلل في أداء المتطوع عبر متابعة الأداء والتغذية الراجعة.
٥. في حالة الحاجة، يمكن إحالة المتطوع إلى برنامج أو نشاط تدريبي واعتماد السياسات والجراءات المبنية في قسم التدريب.

إدارة الأداء الاستراتيجية

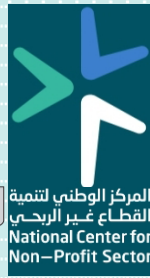
سياسة ٢٢ :

عملية الإشراف والمتابعة وإدارة التطوع ليست منفصلة عن الفلسفة العامة للمؤسسة في إشراك المتطوعين ومهمة الجمعية الخيرية بمكة المكرمة، بل تغذي فيها بشكل دائم ومستمر. وغالبا ما تظهر هذه التغذية في الأدوار التطوعية طويلة المدى وذات الحساسية.

الإجراءات

١. يقوم مسؤول التطوع بجمع التغذية الراجعة عن أداء المتطوع وأدواره وقدراته ومهاراته من جميع من يتعامل معهم المتطوع من مسؤولين وموظفين وأقران ومرؤوسين ومستفيدين وهو ما يعرف بالتغذية الراجعة ٣٦٠ درجة.
٢. يتم مناقشة مهام ومسؤوليات المتطوع ومدى ملاءمته لفرص تطوعية أعلى وفرص التدريب والتطوير التي يمكن تقديمها.
٣. له مع مجلس الإدارة والتي تعزز من تحقيق الجمعية الخيرية بمكة المكرمة لمهمتها.
٤. يتم مراجعة مخرجات النقاش بين مدير التطوع والمتطوع لتحديد الإجراءات التي يمكن اتخاذها.





الدعم والتحفيز

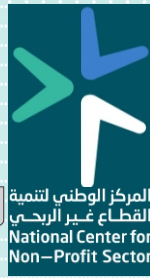
سياسة ٢٣ :

تدرك الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أن المتطوعين يأتون بمجموعة من الدوافع والاحتياجات التي يطمحون إلى تلبيةها عبر دخولهم في العمل التطوعي، وتدرك الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أن أفضل وأيسر طرق التحفيز هي عبر تحديد هذه الدوافع والاحتياجات لكل متطوع، وملاءمة مهام المتطوع وطريقة الإشراف عليه بحيث تكون ملبية بأقصى ما يمكن لهذا الدوافع والاحتياجات دون الإخلال بجوهر المهمة وفلسفة الجمعية.

الاجراءات

١. تعمل الجمعية الخيرية بمكة المكرمة على تحديد دوافع واحتياجات كل متطوع من عملية التطوع، وتعمل على ذلك من خلال البيانات التي تجمعها أثناء المقابلة الشخصية، أو من خلال متابعة مسؤول التطوع ومراقبته له في بيئة العمل.
 ٢. (راجع سياسات قسم الاستقطاب)
 ٣. تتم مواءمة نوع المهام المسندة وطريقة الإشراف المتبعة لتناسب مع دوافع واحتياجات المتطوع دون أن تخل هذه المواءمة بسياسة إشراك المتطوعين وإدارتهم.
 ٤. يحرص مسؤول التطوع المباشر على تجلية المعاني التي تتقاطع مع دوافع واحتياجات المتطوع من عملية التطوع في محادثاته وإشرافه ومتابعته اليومية أو شبه اليومية.
 ٥. يحرص المسؤول على خلق بيئة منجزة يمكن أن يستفاد منها في توجيه المتطوعين الجدد حول أداء أقرانهم الجيد، دون عقد المقارنات المجحفة التي تؤدي إلى تحطيم الثقة لدى المتطوع الجديد.
 ٦. تتبع الجمعية الخيرية بمكة المكرمة سياسة واجراءات تقدير وتكريم توائم بين إنجاز المتطوع ودوافعه واحتياجاته من جهة مع نوع التحفيز الذي يتلقاه (راجع سياسات قسم التقدير والتكريم).
- يشجع المسؤول عن الإشراف والمتابعة ثقافة عدم لوم الأفراد على ما يواجهون من صعوبات، مع النظر إلى ذلك على أنه فرصة للتعلم. ولذلك يحرص على العمل مع المتطوعين ومن لهم علاقة لتحديد الحلول المقبولة لهم والمتوافقة مع أهداف الجمعية





إدارة النزاعات في بيئة العمل

سياسة ٢٤ :

بالرغم من إدراك الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بأن وقوع النزاع بين المتطوعين أو مع غيرهم هو أمر طبيعي، إلا أنها تعمل على توفير بيئة شفافة ومحتوية تضمن تقليل النزاعات الشخصية أو غير البناءة إلى أقصى حد ممكن، وتتفادى تصعيدها لتصبح نزاعات شديدة.

الإجراءات

١. تؤكد الجمعية الخيرية بمكة المكرمة على أهمية الاحترام المتبادل وآداب التعامل بين المتطوعين أو مع غيرهم.
 ٢. يوضح للمتطوعين أن الجمعية الخيرية بمكة المكرمة متقبلة لما قد يصدر من المتطوعين من شكاوى وتظلم، وأنها تتبع في ذلك سياسات وإجراءات شفافة وعادلة. (راجع سياسات قسم التظلم).
 ٣. يتم تخصيص وقت في اجتماعات المتطوعين والجمعية الخيرية بمكة المكرمة للاستماع ونقاش أي شكاوى أو تحفظات أو نزاعات محتملة من قبل المتطوعين، ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها. (راجع سياسات قسم التظلم).
- يبادر مسؤول التطوع لتخصيص وقت للاستماع والحديث مع المتطوع في حال طلب المتطوع منه ذلك بشكل خاص، ويتم الاستماع والتعامل معه باهتمام.

سياسة ٢٥ :

تري الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أن النزاعات اليسيرة التي لا تتعلق أو تنبع من أمور شخصية بين المتطوعين ولو عن بعد، ويكون منشؤها الحرص على تطوير العمل والأداء هي نزاعات إيجابية مثمرة ، ولا تتدخل الجمعية الخيرية بمكة المكرمة لحلها ما دامت يسيرة لا تؤدي لتعطيل العمل ولم تنح لتصبح نزاعات شخصية.

سياسة ٢٦ :

تسعى الجمعية إلى اتخاذ كافة الإجراءات الممكنة لحل النزاعات غير الإيجابية سواء كان ذلك عبر تمكين المتطوعين والموظفين من مهارات حل النزاعات أو عبر التدخل من قبل الجمعية الخيرية بمكة المكرمة. وفي حالة تحولها إلى تظلم يتم اتباع الإجراءات الموجودة في قسم التظلم.

الإجراءات

١. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بتدريب المتطوعين على أساسيات حل النزاعات وإدارتها، وتقيّم دور هذا التدريب في تقليل وحل النزاعات التي تنشأ.
٢. في حالة عدم تمكن المتطوعين من حل النزاع بينهم أو من غيرهم، يتم تعيين ميسر خبير بشكل غير رسمي لإدارة النزاع بين أطرافه.





٣. يقوم المتولي لإدارة النزاع بفهم وجهات نظر الأطراف المتنازعة عبر الاستماع المباشر بشكل عادل، ويتفادى تقديم النصائح والتوجيهات دون الاستماع لكافة الأطراف.
٤. يقوم متولي إدارة النزاع بتوجيه أطراف النزاع إلى تحديد وفهم وجهات نظر الآخرين ودوافعهم إلى تبني وجهات النظر التي تسبب النزاع.
٥. يقوم متولي إدارة النزاع بحض أطراف النزاع إلى إظهار التفهم والتعاطف مع دوافع الآخرين لتبني وجهات النظر التي تسبب النزاع.
٦. يستفيد متولي النزاع من الخبرات والتجارب والمواقف السابقة التي حصلت بين أطراف النزاع لإظهار قوة العلاقة بينهم، وأن النزاع الحالي عارض ويجب تجاوزه.
٧. يحرص متولي النزاع على إشعار كل طرف من أطراف النزاع بأنه متحكم وممكن، وأن تعاطفه مع وجهات نظر الآخرين ليس نتيجة مباشرة لإدارة الميسر بل هي اختياراتهم الشخصية.
٨. يدفع متولي النزاع أطراف النزاع المختلفة باتجاه حل مشترك يرضي الأطراف المختلفة ويحل النزاع في حالة تحول النزاع إلى تظلم، يتم اتباع الإجراءات التي في قسم التظلم

تقييم الخدمات التطوعية وأداء المتطوعين

سياسة ٢٧ :

ترى الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أن جودة أداء المتطوعين في تقديم الخدمات هو جزء من جودة الجمعية الخيرية بمكة المكرمة، ويعينها على تحقيق مهمتها بشكل أفضل، وعليه فإن قسم التطوع يقوم بشكل مستمر بتقييم أداء المتطوعين وجودة أدائهم، ويزودهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

الإجراءات

١. يقوم مسؤول التطوع بوضع جدول زمني (فصلي) للجلوس مع كل متطوع للتقييم والتزويد بالتغذية الراجعة من الطرفين.
٢. يقوم مسؤول التطوع بتعبئة النموذج الذي تعتمده الجمعية الخيرية بمكة المكرمة في تقييم المتطوعين (أو الموظفين) وذلك بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو شبه اليومية بمستوياتها المذكورة سابقاً.
٣. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج تقييم مشرفي التطوع، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام يجتمع مسؤول التطوع مع المتطوع لمناقشة النماذج المعبئة، والاتفاق على الإجراءات التي يمكن القيام بها، مع مراعاة المستويات السابقة، وتوضع لذلك خطة زمنية عند الحاجة.
٤. يتم الاحتفاظ بمخرجات الاجتماع بشكل خاص، ولا يتاح الاطلاع عليها إلا لمسؤول التطوع والمتطوع، ومسؤول القسم ومجلس الإدارة.
٥. عند بداية الاجتماع التالي يبدأ مدير التطوع بمراجعة مخرجات الاجتماع السابق وما حصل في خطة التطوير الخاصة بالمتطوع.



إنهاء العقد التطوعي أو لفت النظر بسبب سوء السلوك

سياسة ٢٨ :

بالرغم من تقدير الجمعية الخيرية بمكة المكرمة لجهود المتطوعين، إلا أنها لا تتساهل مع أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك بسبب كونه متطوعاً، بل تتخذ الإجراءات التأديبية إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل صورة الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.

1. المقصود بسوء السلوك والتصرف من قبل المتطوع هو السلوك الذي يؤدي إلى خرق المسؤولية القانونية أو التعاقدية؛ أو سياسات وأخلاقيات الجمعية الخيرية بمكة المكرمة في العمل التطوعي وقيمها والتي تبرر اتخاذ إجراءات عقابية قد تصل إلى الطرد الفوري.

2. من أمثلة سوء السلوك:

1-2 سرقة ممتلكات أو أموال من العمل التطوعي.

2-2 الإضرار العمدي بالممتلكات.

3-2 تعاطي المخدرات أو الخمر أو غيرها من المحرمات.

4-2 التحرش اللفظي أو الجسدي بأي موظف أو متطوع آخر، أو أي شخص آخر وبخاصة فيما يتعلق بالعرق أو الجنس أو الدين.

5-2 تزوير أي من سجلات العمل التطوعي لتحقيق مكاسب شخصية أو نيابة عن أي موظف أو متطوع آخر.

6-2 الإدانة بارتكاب جريمة جنائية.

7-2 عدم التزام الآداب الإسلامية فيما يتعلق بالتعامل بين الجنسين.

8-2 أي سلوكيات أخرى تحددها الجمعية الخيرية بمكة المكرمة

الإجراءات

1. يقوم مدير البرنامج والمشرف المباشر معاً بتقديم النصيحة للمتطوع في المخالفات الخفيفة، إضافة إلى لفت النظر ونحوها.

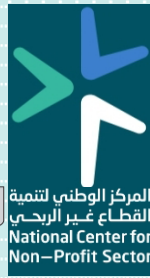
2. يقدم تقرير مكتوب إلى مدير التطوع عند تكرار الخطأ أو الإصرار عليه. ويتم الاحتفاظ بنسخة من التقرير في ملف المتطوع بشكل آمن.

3. في حال ارتكاب ما يبرر إنهاء عقد المتطوع يقوم مسئول التطوع بكتابة تقرير للحالة مع الاحتفاظ بنسخة منه

في ملف المتطوع ومن ثم إخطاره بإنهاء التعاقد معه

4. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بقرار الفصل والمغادرة أو غيره.





مغادرة المتطوع العمل

سياسة ٢٩ :

يحق للمتطوعين ترك العمل عندما يريد ذلك.

الإجراءات

١. يطلب من المتطوعين إعطاء القسم إشعار بخصوص الرغبة في الإجازة أو ترك العمل.
٢. يقوم المتطوع بإخلاء طرفه المالي من المحاسبات وتسديد ما يظهر عليه من التزامات.
٣. يجب على المتطوع إعادة أي أدوات أو موارد خاصة بالقسم أو الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أو جهة العمل.
٤. يجب ان يترك المتطوع وسيلة أو أكثر للتواصل معه اثناء الإجازة أو بعد ترك العمل.
٥. عند إنهاء المتطوع عمله مع العمل التطوعي يقوم المسؤول المباشر بإجراء مقابلة الخروج. ويتم الاحتفاظ بسجل للمقابلة.
٦. تتم مقابلة الخروج للحصول على المعلومات التي يمكن أن تساعد في تحديد أسباب المغادرة وتحليل الاتجاهات لمعرفة سبب الترك وتوفير فرصة للمتطوعين المغادرين لمناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك والتي قد تكون ساهمت في تركهم وللحصول على التغذية الراجعة البناءة عن أفضل وأسوأ جوانب العمل.
٧. يقدم المتطوع التغذية الراجعة عند انتهاء العمل.

نوع الفرص التطوعية

| مرتفعة المخاطر | | قليلة المخاطر | | الفرص التطوعية |
|------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|----------------|
| تحتاج مهارات ومعارف مرتفعة | تحتاج مهارات ومعارف منخفضة | تحتاج مهارات ومعارف مرتفعة | تحتاج مهارات ومعارف منخفضة | |
| الإشراف على المهمة + التطوير | الإشراف على المهمة + مراجعة الأداء | الإشراف على المهمة + مراجعة الأداء | الإشراف على المهمة | قصيرة المدى |
| الإشراف الاستراتيجي | الإشراف الاستراتيجي | الإشراف على المهمة + التطوير | الإشراف على المهمة + التطوير | طويلة المدى |
| الإشراف الاستراتيجي | | الإشراف الاستراتيجي | | مجلس الإدارة |





الإدارة المالية :

سياسة ٣٠ :

لا ينبغي أن يتكلف المتطوع أي مصاريف مالية بسبب تطوعه مع الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بأي حال من الأحوال، ولذا تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بتوفير الأدوات والمبالغ التي سيحتاجها المتطوع للقيام بدوره التطوعي، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها من مصروفه الخاص والتي تتعلق بأداء دوره التطوعي.

الإجراءات

١. يقوم القسم بإعلام المتطوعين بسياسة الجمعية الخيرية بمكة المكرمة في 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. وقد تشمل هذه المصروفات ما يلي:

- أ. التنقلات من وإلى مكان التطوع
- ب. وجبات الطعام الخاصة بالمتطوع خلال فترة التطوع
- ج. تكاليف التواصل الهاتفي ونحوه
- د. تكاليف معدات وأدوات السلامة
- هـ. مصاريف الأدوات اللازمة لتنفيذ الدور التطوعي

١. يقوم القسم بتحديد الأدوات والمبالغ التي يحتاج إليها المتطوع للقيام بالدور التطوعي من خلال توصيف الدور التطوعي، وخطة العمل.

٢. يقوم القسم بتوفير الأدوات والمبالغ التي يحتاجها المتطوع قبل الشروع في مهمته التطوعية التي تتطلبها.

٣. يتم اعتماد نموذج خاص بطلب التعويض عن أي مصاريف ذات علاقة بالدور التطوعي قد يتحملها المتطوع ولم يتم تغطيتها مسبقاً، بحيث يقوم المتطوع بتعبئة النموذج وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر لطلب التعويض. ويحتوي النموذج المعلومات الأساسية التي يُحتاج إليها لإتمام عملية التعويض. (راجع نموذج تعويض المتطوعين في الملحق).

٤. يحتفظ المتطوع بالفواتير التي توضح مصاريف الجيب التي تكلفها والتي تتعلق بعمله التطوعي بعد أخذ الموافقة من مسؤول التطوع، ويتم إرفاق هذه الفواتير مع طلب التعويض الذي يقدمه المتطوع.

٥. بالنسبة للمصاريف التي قد لا يتيسر توفير فواتير لها، فإنه يتم ترتيب واعتماد طريقة تعويضها مع القسم مسبقاً قبل النشاط التطوعي

٦. يتم دراسة طلب التعويض المقدم وتقديم التعويض للمتطوع بحسب سياسات الجمعية الخيرية بمكة المكرمة، ويتم الرد على المتطوع خلال (٣) أيام من تاريخ استلام طلب التعويض.





سياسة ٣١ :

يمكن أن يتبنى القسم سياسة التعويض الثابت لبعض المتطوعين الذين يضطرون إلى تولي مصاريف كثيرة من جيهم الخاص، بحيث تحدد الجمعية الخيرية بمكة المكرمة معدلاً ثابتاً من التعويض (أسبوعياً أو شهرياً الخ)، ويتم تعويض المتطوع على هذا الأساس.

الإجراءات

١. يحدد القسم السمات الخاصة بالأدوار التطوعية التي تناسبها سياسة التعويض الثابت.
٢. يتم تقدير قيمة التعويض الثابت للدور التطوعي بالتعاون مع المتطوع، ويتم اعتماده.
٣. يتم صرف التعويض الثابت دورياً بحسب الاتفاق بين المتطوع والجمعية الخيرية بمكة المكرمة.
٤. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بمراجعة الفرق بين قيمة التعويض الثابت والقيمة الفعلية للمصاريف لتطوير قدرتها على تقدير المبالغ الثابتة في الأدوار التطوعية المختلفة.

سياسة ٣٢ :

يمكن للجمعية أن تضع حداً أعلى للقيمة التي تعوضها في كل بند من بنود المصاريف، على أن يتم وضع هذا الحد وفقاً لاعتبارات محددة ويتم تحديثها بشكل مستمر.

الإجراءات

١. يتم اختيار البنود التي تود الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أن تضع حداً أعلى لقيمة التعويض فيها.
٢. يتم أخذ آراء المتطوعين والمسؤولين عن التطوع حول القيمة العليا للتعويض في البند، ويتم مراجعة السوق للتعرف على تكاليفه.
٣. يتم تحديد واعتماد الحد الأعلى للتعويض في البند وفقاً للآراء والمراجعات السابقة، ويتم إعلام كافة المتطوعين بها.
٤. يتم تحديث الحد الأعلى بشكل دوري عبر التغذية الراجعة من المتطوعين ومسؤوليهم، وعبر المراجعة المستمرة لأسعار السوق.

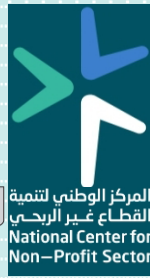
سياسة ٣٣ :

يمكن للجمعية أن تضع بنداً خاصاً للحوافز والمكافآت للمتطوعين على الأعمال التطوعية التي يقومون بها تشجيعاً لهم على الاستمرار في التطوع، على أن يتم مراجعة هذه الحوافز والمكافآت بشكل دوري.

الاجراءات

١. تقوم الإدارة المالية بتحديد الأجور والحوافز والمكافآت التي يتم منحها لفريق العمل نظير أداء المهام المذكورة في التوصيف الوظيفي للفرص التطوعية.





٢. الأجور: هي المقابل المادي الدوري (أسبوعي او شهري) الذي يحصل عليه المتطوع الموظف وقت كامل او جزئي نظير أداء المهام الوظيفية المذكورة في التوصيف الوظيفي.
٣. الحوافز: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات المرحلية المحددة في الخطة التنفيذية للمشروع.
٤. المكافآت: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات النهائية المحددة في الخطة التنفيذية للمشروع وغالبا في نهاية العمل.
٥. المحاسب أو المسؤول المالي هو المسئول عن صرف الأجور والحوافز والمكافآت المحددة للمتطوعين.
٦. يتم تحديد المرتب في ضوء الخبرات الميدانية ونتائج المقابلات الشخصية مع الملتحقين، شريطة ألا يتجاوز المرتب الحد الأقصى المذكور في اللائحة المالية للمشروع.
٧. يتم عمل زيادة سنوية للمرتب في ظل نتائج التقييم السنوي لأداء الموظف وفقا للوائح الجمعية الخيرية بمكة المكرمة للعمل داخل الجمعية الخيرية بمكة المكرمة.

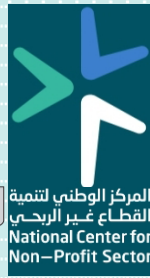
تحديد وصرف الحوافز والمكافآت

سياسة ٣٤ :

الاجراءات

١. تضع الإدارة المالية لائحة الحوافز والمكافآت.
٢. يقوم مدير القسم برصد إنجازات المتطوعين الميدانية في ضوء المستهدفات الموضوعية.
٣. في حالة تحقيق هذه المستهدفات يتم رفع خطاب إلى الإدارة المالية لتحديد قيمة الحوافز المقررة لهم في ضوء لائحة الحوافز.
٤. يقوم مدير القسم برفع خطاب إلى المدير التنفيذي للحصول على موافقة الصرف بعد الحصول على موافقة الصرف يتم صرف الحوافز لفريق العمل.





بيئة العمل

سياسة ٣٥ :

تلتزم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بتوفير بيئة عمل نظيفة وصحية وآمنة لجميع المتطوعين الذين يعملون بها. وترى الجمعية الخيرية بمكة المكرمة أن هذا الالتزام هو مظهر من مظاهر تقدير الجمعية الخيرية بمكة المكرمة لجهود المتطوعين، ومعين لهم على الوفاء بمهامهم على أكمل وجه.

الإجراءات

١. يتم التأكد من إعلام المتطوعين بحقوقهم ومسؤولياتهم الخاصة بالأمن والسلامة وحثهم على الامتثال لجميع القوانين والمبادئ التوجيهية ذات الصلة.
٢. تخصص الجمعية الخيرية بمكة المكرمة مساحة عمل نظيفة وآمنة للمتطوعين مع أدوات مناسبة (مكاتب نظيفة، حمامات نظيفة الخ.)، ويتم التأكد من تزويد هذه البيئة بأدوات الأمن والسلامة اللازمة (طفايات الحريق، حقائب الإسعافات
٣. الأولوية، الخ.)
٤. تتأكد من أن جميع المخاطر التي قد تحتف ببيئة عمل المتطوعين محددة ومقيمة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليلها، ويتم القيام بتفحص المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري. (راجع السياسة التالية)
٥. يتم وضع الإجراءات لضمان الصحة والسلامة في بيئة العمل ومعدات (إغلاق المكتب، الكهرباء، التعامل مع آلة تمزيق الورق، الخ.)، سواء كانت إجراءات وقائية أو إجراءات لما ينبغي عمله عند وقوع مكروه. ويتأكد من أن هذه الإجراءات تتوافق مع تعاليم الجهات الرسمية (الدفاع المدني، الشرطة، الإسعاف، الخ.)
٦. يتم تعريف المتطوعين بالإجراءات والأدوات والسلوكيات المتعلقة بالأمن والسلامة في بيئة العمل وتدريبهم عليها عند التوجيه، والتأكد من فهمهم لها.
٧. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بإجراء اختبارات دورية للتأكد من فاعلية أدوات الأمن والسلامة، والتأكد من مدى فهم المتطوعين للإجراءات المطلوبة عند وقوع خطر (الإخلاء التجريبي، الخ.)
٨. تلتزم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بالتأكد من أمان وسلامة بيئة العمل التي يعمل بها المتطوعون خارج بيئة العمل.





تقييم وإدارة المخاطر

سياسة ٣٦ :

تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بدراسة وتقييم المخاطر التي تتعلق بالدور التطوعي وتأخذ بعين الاعتبار تقليص عامل الخطر سواء كان ذلك متعلقا ببيئة النشاط التطوعي أو النشاط التطوعي نفسه، وسواء كان ذلك الخطر يتعلق بالمتطوع نفسه أو من يتعامل معهم المتطوع.

الإجراءات

١. يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة لكل المواقع والأنشطة والأشخاص التي يتعامل معها المتطوعون، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على هذا التقييم إما باستبعاد المهمة أو تقليص عمل الخطر فيها.
٢. يتم تفعيل أدوات وتطبيق إجراءات السلامة المتخذة لتقليل احتمالية وشدة أثر كل خطر من المخاطر، ويتم تقييم هذه الأدوات والإجراءات بشكل دوري ومستمر.
٣. في حالة تطلب الدور التطوعي التواجد في بيئة خطرة، أو القيام بنشاط محتف بالخطر، أو التعامل مع أشخاص خطرين أو عرضة للخطر، فينبغي التأكد من ملائمة المتطوع لهذا الدور أثناء عملية الفرز، ويتأكد من فهمه واستيعابه وقدرته على التعامل مع هذه المخاطر.
٤. على كيفية التعامل مع المخاطر التي تحف بيئته ونشاطه التطوعي ومن يتعامل معهم، ويتم يدرب المتطوع جيدا تحديد مستوى التدريب ونوعه على أساس مدى احتمالية ونوع الخطر ومدى شدته وأثره إذا وقع لا سمح الله.
٥. يعتبر المتطوع أحد مصادر التغذية الراجعة والتي تعطى للمؤسسة عن عناصر الخطر، ولذلك فإن خطوط الإبلاغ والتواصل فعالة ومحددة بوضوح لجميع المجالات ذات المخاطر في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة والتي يواجهها المتطوعون. كما يجب أن يتم إعلام المتطوع بها.
٧. تستفيد الجمعية الخيرية بمكة المكرمة من تسجيل الحوادث والواقعة والتحقيق فيها لتطوير وإحكام إجراءاتها وسياساتها المتعلقة بالأمن والسلامة.

المخاطر المتعلقة بالأشخاص

سياسة ٣٧ :

يدرك القسم أهمية اتخاذ إجراءات السلامة وتوقي الخطر في التعامل مع الأشخاص الذين هم أكثر عرضة للخطر، كالأطفال والمعاقين وكبار السن والمرضى والمغتربين وغيرهم، وتتأكد من أن المتطوعين مؤهلين للتعامل مع هذه الفئات واحتياجاتها، أو أنهم يتعاملون معهم في ظل وجود إشراف من قبل شخص مدرب للتعامل مع هذه الفئات واحتياجاتها.





الإجراءات

١. يقوم القسم تحديد الفئات التي هي أكثر عرضة للخطر في الأنشطة والأدوار التطوعية التي يقدمها، ويعرف المتطوعين بذلك.
٢. يوفر القسم لوائح السلامة الخاصة بالتعامل مع هذه الفئات، وذلك بتطوير اللوائح الخاصة بذلك أو التعاون مع الجهات المختصة.
٣. يحرص القسم على إدراك ووعي وتأهيل المتطوعين الذين يتعاملون مع هذه الفئات على هذه اللوائح.
٤. يقوم القسم بتقييم دوري للتأكد من التزام المتطوعين بهذه اللوائح أثناء التعامل مع المتطوعين من الفئات الأكثر عرضة للخطر.

الشكوى والتظلم

سياسة ٣٨ :

تتبنى الجمعية الخيرية بمكة المكرمة سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع مشاكلهم أو التظلم سواء كان المتطوع معنيا مباشرا أو محتسبا في حالة حدوث عدم توافق بين المتطوع والآخرين في بيئة العمل، وتسعى لخلق بيئة منفتحة تشجع وتعرف المتطوعين بكيفية عرض المشاكل أو التظلمات.

الإجراءات

١. يتم إعلام المتطوع أثناء التوجيه بحقه في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكوى، ويتم توضيح أن الجمعية الخيرية بمكة المكرمة منفتحة
٢. ومتقبلة لذلك، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات التي ينبغي اتباعها للتظلم ورفع الشكاوى.
٣. يتأكد القسم من وجود قنوات اتصال فعالة ومتوفرة لجميع المتطوعين تمكنهم من تقديم الشكاوى والتظلم عند الحاجة إليه.

سياسة ٣٩ :

يشجع قسم إدارة التطوع على حل التظلمات بطريقة غير رسمية، وفي حالة العجز عن ذلك، يتبع القسم مجموعة من الإجراءات المحددة للتعامل معها.

الإجراءات

- استقبال التظلم (كتابة / مخاطبة / نموذج)
- تحديد من يقوم بدراسة التظلم (ذات اختصاص ، مديره المباشر)
- تحديد التظلم من عدمه / مراجعة العقد إلخ





قرار التظلم:

- غير تظلم : يتم إغلاق الحالة.
- تظلم: تصعد إلى المستوى الإداري.

التقنية

للتقنية دور كبير في تسهيل التواصل الخارجي المتعلق بقسم إدارة التطوع في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة ن التقنية تعريفًا واستقطابًا، حيث تمكن من فتح نافذة للمجتمع تعرف بقسم إدارة التطوع في الجمعية الخيرية بمكة المكرمة، وفلسفة وسياسة الجمعية الخيرية بمكة المكرمة في إشراكهم، والتعريف والنشر لإسهاماتهم. كما يمكن الاستخدام الجيد للتقنية الجمعية الخيرية بمكة المكرمة من عرض وتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين إليها، وتعيينهم في الأدوار التي تناسبهم. كما تمكن التقنية الجمعية الخيرية بمكة المكرمة من تسهيل تواصلها الداخلي المتعلق بإدارة المتطوعين وتوجيههم وتدريبهم والإشراف عليهم ودعمهم أثناء إدارة مهامهم في الأحوال المختلفة، كما تمكن التقنية الجديدة من فتح فرص جديدة للتطوع أو متابعة أداء المتطوعين عن بعد.

سياسة ٤٠ :

تدرك الجمعية الخيرية بمكة المكرمة/القسم أهمية توظيف التقنية الحديثة في التعريف ببرنامج إدارة المتطوعين وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين، تتخذ كافة الاجراءات الإدارية التي تضمن تحقيق ذلك.

الإجراءات

١. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بالمراجعة الدورية لتقييم التقنيات المتوفرة وفعالية استخدامها في التعريف ببرنامج إدارة المتطوعين وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين.
٢. تدعم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة تحديث التقنيات المتوفرة وطرق استخدامها عبر اتخاذ القرارات الإدارية والمالية-في ضوء المراجعات الدورية-لتفعيلها في التعريف بقسم إدارة التطوع وإدارتهم، وذلك ضمن الإمكانيات المالية والإدارية المتاحة للجمعية.

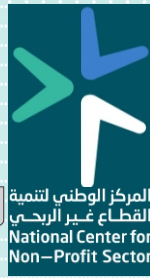
سياسة ٤١ :

توظف الجمعية الخيرية بمكة المكرمة صفحاتها ومواقعها الإلكترونية في التواصل الخارجي المتعلقة بقسم إدارة التطوع بهدف التعريف والتسويق والنشر لإسهامات المتطوعين واستقطابهم، وتوضيح دورها في إشراكهم.

الإجراءات

١. تعرض الجمعية الخيرية بمكة المكرمة رؤيتها تجاه المتطوعين، ورؤيتها في إشراكهم، وتنشر إسهاماتهم في تحقيق مهمتها على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بها.





٢. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بعرض فرصها التطوعية المتوفرة بشكل دوري ومستمر على صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بها ، وذلك بهدف تعريف المتطوعين المحتملين بها واستقطابهم إليها.
٣. تسعى الجمعية الخيرية بمكة المكرمة إلى تنويع صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاصة بالتعريف والاستقطاب للمتطوعين ضمن الإمكانيات المتاحة للجمعية.
٤. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بتحديث صفحاتها ومواقعها الإلكترونية الخاص بالمتطوعين بشكل دوري ومستمر، وتتفاعل مع الأسئلة والاستفسارات والتعليقات التي تصلها بشكل سريع ومستمر، وتسخر الموارد البشرية والمالية اللازمة لذلك.

سياسة ٤٢ :

تسخر الجمعية الخيرية بمكة المكرمة وسائل التقنية الحديثة في تعزيز التواصل الداخلي وإدارة المهام الخاصة بالمتطوعين والإشراف عليهم وإشراكهم، وتوفير الدعم اللازم لتحقيق ذلك.

الإجراءات

١. توفر الجمعية الخيرية بمكة المكرمة الأدوات والخدمات و الموافقات التقنية اللازمة لإشراك المتطوعين في تعاملاتها الإلكترونية اللازمة للتواصل والإشراف وتقديم الدعم في حالة استخدامها، مع اعتبار خصوصية الجمعية الخيرية بمكة المكرمة وطبيعة الدور التطوعي.
٢. تقوم الجمعية الخيرية بمكة المكرمة بمتابعة وتحديث المعاملات الإلكترونية الخاصة بالمتطوعين بشكل سريع ومباشر.
٣. توفر الجمعية الخيرية بمكة المكرمة الدعم والتدريب الضروري لتمكين المتطوعين من استخدام الأنظمة والتعاملات الإلكترونية الخاصة بالجمعية الخيرية بمكة المكرمة في حال الحاجة إلى ذلك.

اعتماد مجلس الإدارة :

تم اعتماد هذه السياسة من قبل مجلس إدارة الجمعية في جلسته الخامسة المنعقدة بتاريخ ١٩/١١/١٤٤٠ هـ الموافق ٢٠١٩/٧/٢٢ م .

والله الموفق ،،،

