

دليل السياسات والإجراءات



أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والاجراءات
2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
3. اختيار منسق / مدير التطوع
4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

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

1. شهادات التقدير
2. التكريم السنوي

أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والإجراءات:

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

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

الإجراءات	
1.	يقوم مجلس الإدارة (أو من يقوم مقامهم) في ترميم بصياغة منطلقات ورؤية ترميم لإشراك المتطوعين.
2.	تسند إدارة ترميم مهمة نشر منطلقات ورؤية ترميم في إشراك المتطوعين للقسم الإعلامي بعد التنسيق مع وحدة التطوع بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
3.	يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
4.	يقوم وحدة التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
5.	تقوم إدارة ترميم بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات ترميم وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
6.	تتيح ترميم السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

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

1.2.1	السياسة
تتبنى ترميم نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	

الإجراءات	
<p>1- تقوم إدارة ترميم 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 ترميم ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف ترميم.</p> <p>2- تبين إدارة ترميم لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين وترميم بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).</p> <p>3- تشرك إدارة ترميم العاملين في تصميم أهداف وحدة التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.</p>	

3. اختيار منسق / مدير التطوع

الممارسات	
2.1	المستوى الأول
توكل ترميم مسؤولية إدارة التطوع إلى فرد واحد (مدير التطوع) داخل ترميم. حيث حُدِّت مسؤولياته وصلاحياته بوضوح في الوصف الوظيفي ويتم مراجعتها بانتظام.	

1,3,1	السياسة
تكلف ترميم مسؤولية إدارة وحدة التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة ترميم ولا يختلف عن إدارات ترميم الأخرى.	

الإجراءات	
<p>1- تختار ترميم منسقاً أو مديراً لوحدة التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (2) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة ترميم.</p> <p>2- يقوم مجلس الإدارة بإضافة وحدة التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.</p>	

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

الممارسات		
المستوى الأول	2.4	تسعى ترميم إلى تأمين الموارد المالية الكافية لتغطية تكاليف إشراك المتطوعين من تسويق وإعلان واستقطاب وتأهيل، وتتأكد من توفر الموارد والمواد اللازمة لدى جميع المتطوعين للقيام بمهامهم.

1,4,1 السياسة		
تلتزم ترميم بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.		
الإجراءات		
1- توفر ترميم المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.		

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية

الممارسات		
المستوى الأول	3.1	يوضع وصف لكل فرصة من فرص التطوع.
	3.2	تحدد ترميم المهام والمهارات والخبرات والإمكانات الضرورية اللازمة لتنفيذ الفرصة التطوعية.
	3.3	يتم توفير فرص تطوعية متنوعة لجذب شريحة أوسع من المتطوعين بما يلبي احتياجات ترميم وأهدافها.
	4.1	يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة على المتطوعين عند تصميم الفرص التطوعية وتُحدَّث بشكل دوري.
	6.3	تتسم حدود الفرص الموكلة للمتطوعين بالشفافية والوضوح بالنسبة للمتطوعين وترميم.

2.1.1 السياسة

تقوم ترميم بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياجات ترميم، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من ترميم، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.

2.1.2

تؤمن ترميم بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية

المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات

1. يقوم وحدة التطوع مع إدارة ترميم بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في ترميم رقم (3).
2. تُكتب المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات ترميم.
3. تحديد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (4).
4. تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
5. تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
6. تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).
7. تحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
8. دراسة وتحليل المخاطر المحتملة على المتطوع واتخاذ إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
9. تنشر ترميم فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

2. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

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

2,2,1 السياسة

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

الإجراءات

- 1- يحدد وحدة التطوع بترميم القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- 2- يستخدم وحدة التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

3. تحديد الإجراءات التأديبية

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

2,3,1 السياسة
تتخذ ترميم الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل ترميم.

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

ثالثاً: الفرز والتسكين

1. توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

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

3,1,1 السياسة
تطلب ترميم المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين أو توظيف المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.
3,1,2
تتأكد ترميم من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

الإجراءات	
1-	يقوم وحدة التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
2-	ترسل ترميم طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

2. حماية خصوصية المتطوعين

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

السياسة	
3,3,1	تقوم ترميم 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	
1-	يقوم وحدة التطوع في ترميم بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
2-	يخصص وحدة التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
3-	تطلب ترميم إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

3. 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	
3,4,1	تعتمد ترميم آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس ترميم إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من

المتطوعين.

الإجراءات

1- تقوم إدارة ترميم بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.

رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه والتعريف

الممارسات		
المستوى الأول	6.	يتم تعريف جميع المتطوعين الجدد على ترميم والعاملين والمتطوعين فيها الذين سوف يكونون على اتصال بهم.

4,2,1 السياسة

يُعد وحدة التطوع في ترميم خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بترميم ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام ترميم والعاملين فيها.

الإجراءات

1. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (7).
2. تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (نموذج اتفاقية التطوع رقم(6)، نموذج دليل المتطوع رقم(13)، نموذج الميثاق الأخلاقي للمتطوع رقم (14)، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي (الخ).
3. يصحب مسؤول التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق ترميم.

2. التدريب والتطوير

الممارسات		
المستوى الأول	6.2	تزود ترميم المتطوعين بالمعلومات المتعلقة بالفرص التي سيشغلونها، بما في ذلك السياسات والإجراءات، والتدريب اللازم لتنفيذ مهامهم بالشكل المناسب.

3,3,1 السياسة		
تسند ترميم مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.		

الإجراءات		
1- يقوم وحدة التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (8).		
2- يحدد وحدة 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.		
3- يقوم وحدة التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.		

خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

الممارسات		
المستوى الأول	6.4	يُبلغ المتطوعون بألية تقديم الشكاوى حول المعاملة التي يلقونها من قبل العاملين في ترميم أو أعضاء اللجان، أو المتطوعين الآخرين.
	6.5	يبلغ المتطوعون بكيفية معالجة ترميم للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق.

5,1,1 السياسة		
تعتمد ترميم آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين		

في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.
5,1,2
تبلغ ترميم المتطوعين أثناء تعريفهم بترميم بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات
1. يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبيين الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
3. 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 (10) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
4. يكون القسم لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
5. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
6. 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.
7. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
8. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
9. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حثثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
10. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
11. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة ترميم 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 وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

2. أحقية رفض المتطوع المطالب:

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

5,2,1 السياسة

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

الإجراءات

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

3. الدعم المالي والإشراف الفني

الممارسات		
المستوى الأول	4.2	لدى ترميم سياسة واضحة تنبثق من قيمها بشأن تعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي، مع اعتبار الوضع المالي للمنظمة.
الأول	7.1	يبلغ جميع المتطوعين بأشكال الدعم والإشراف التي تقدمها ترميم لهم، وبالأشخاص الذين يجب الاتصال بهم بخصوص مهامهم.

5,3,1 السياسة

تقوم ترميم بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.

5,3,2

تقوم ترميم بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الإجراءات

1. 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.
2. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
3. يقوم المشرف المباشر بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
4. 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 (9).

4. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

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

5,4,1 السياسة

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

5,4,2

تعقد ترميم اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات

1. تقوم إدارة ترميم بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات الغير ربحية أو جهة مماثلة.
2. يعمل وحدة التطوع بترميم على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
3. تقوم الإدارة التنفيذية بترميم على متابعة أداء وحدة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
4. تشرك ترميم العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لوحدة التطوع.

5. التغذية الراجعة

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

5,5,1	السياسة
	يقوم قسم التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
5,5,2	
	يبلغ وحدة التطوع بترميم المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
5,5,3	
	تعتمد ترميم آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات	
1.	يقوم مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
2.	يقوم مدير وحدة التطوع أو المشرف المباشر بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (11) الذي تعتمده ترميم في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
3.	يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
4.	يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
5.	تعمل إدارة ترميم 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	
المستوى الأول	8.1 يدرك مجلس الإدارة والعاملون في ترميم قيمة إسهام المتطوعين في ترميم، ويعبرون لهم بشكل فعال عن تقديرهم لهذا الإسهام بطريقة رسمية وغير رسمية.
	8.2 يُمنح المتطوعون الذين نفذوا فرصاً تطوعية مكتملة شهاداتٍ توضح إنجازاتهم.

6.1.1 السياسة

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

الإجراءات

1. تقوم ترميم بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
2. تعمل ترميم على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
3. تقوم ترميم بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
4. تقدم ترميم شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (12)
5. يقوم وحدة 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.
6. تقيم ترميم فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.