



Ministry of Labor
and Social Development
Kingdom of Saudi Arabia



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

اللوائح والسياسات

السياسات والإجراءات للتطوع



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام
بمحافظة المذنب

دليل السياسات والإجراءات للتطوع

دعم إشراك المتطوعين

هذا هو القسم الأول من دليل السياسات والإجراءات الخاصة بالمتطوعين، ويهدف إلى بيان سبب إشراك المتطوعين في المنظمة، ودورهم فيها، وفلسفتها الخاصة بقسم التطوع. بالإضافة إلى بيان القيم والمبادئ التي تلتزمها المنظمة فيما يتعلق بالتطوع وإشراك المتطوعين. كما يهدف هذا القسم إلى بيان التوجّه العام للمنظمة تجاه المتطوع وقسم إدارة التطوع، وتهيئة السياق العام لبقاء محاور دليل السياسات والإجراءات. يمكن لهذا القسم أن يكون جزءاً من دليل المنظمة العام الخاص بالسياسات والإجراءات، ويمكن أن يكون مقدمة لدليل السياسات والإجراءات الخاصة بالمتطوعين.

سياسة

تعتقد المنظمة أن الإشراك الكامل والمستدام للمتطوعين في المنظمة هو تحقيق دور أساسى من أدوارها كمنظمة خيرية (دور المنظمة مثلاً يهتم بالجانب التربوي أو الإغاثي أو غيره)، ولذلك تدير قسم إدارة التطوع باعتباره جزءاً أساسياً من هيكل المنظمة لا يختلف عن أقسام المنظمة الأخرى في ذلك.

الإجراءات:

١. توفر المنظمة الموارد المطلوبة لخطيط وبناء وإدارة قسم التطوع، وتسعى إلى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين وأقسام التطوع.
٢. توفر المنظمة دوراً خاصاً لمديري إدارة التطوع (سواء كان متفرغاً أو جزئياً)، 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 بالمنظمة، والتي تحوي عنصراً خاصاً يتعلق بالتطوع والمتطوعين مع المنظمة.
٤. تطور المنظمة فلسفتها العامة لإشراك المتطوعين في أعمالها، وتحدد العوائد والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال هذا الأشراك.
٥. تحرص المنظمة على توعية كافة الموظفين والإداريين بفلسفتها في إشراك المتطوعين، وتوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين في المنظمة وأسباب إشراكهم فيها وفقاً لسياستها المعتمدة.
٦. تطور المنظمة سياسة وإجراءات إدارية خاصة بإشراك المتطوعين، تغطي كافة العمليات والمتطلبات الإدارية المطلوبة لإدارة المتطوعين وقسم التطوع، وتبذر من خلالها قيم المنظمة الخاصة بمشاركة المتطوعين.
٧. تقوم المنظمة باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع.
٨. تتأكد المنظمة بأن السياسات والإجراءات الخاصة بقسم إدارة التطوع معلومة ومفهومة لكافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم.
٩. تحرص المنظمة على التزام الموظفين الذين يعملون مع المتطوعين بالسياسات والإجراءات المدونة والمعتمدة، وتحرص على متابعة ذلك بشكل دوري ومستمر.
١٠. تعمل المنظمة على جمع التغذية الراجعة من موظفي قسم التطوع، وتعمل على التحديث الدوري والمستمر للسياسات والإجراءات بناء على هذه التغذية.

٢) تقوم المنظمة بتخصيص وقت كاف في اجتماعات مجلس إدارتها لمناقشة القضايا المتعلقة بقسم إدارة التطوع وموظفيه، وتبني تنفيذ الاجراءات المترتبة على نقاش القضايا الخاصة بهم.

سياسة

تري المنظمة أن المتطوع شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالة المنظمة وله إسهام نوعي مميز في تحقيقها يختلف عن إسهام الموظف.

الإجراءات:

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

سياسة

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

الإجراءات:

١. تدير المنظمة/القسم كافة عمليات إدارة التطوع باعتبار الموازنة بين رغبات ودوافع المتطوع وإسهامه في تحقيق رسالة المنظمة وفقاً لسياسة المنظمة في إشراك المتطوعين مع مراعات أفضل الممارسات في هذا المجال.
٢. تحرص المنظمة علىأخذ التغذية الراجعة من المتطوعين بشكل مستمر ودوري للتأكد من تحقق العائد النعمي على المتطوع من عملية التطوع.
٣. تلتزم المنظمة ببيان الحقوق الأساسية للمتطوعين وتؤكد على التزامها بها.

الاستقطاب والتنسيب

تناول هذه الوحدة سياسات وإجراءات التخطيط للاستقطاب وتطوير الفرص التطوعية والإعلان عن الفرص التطوعية والفرز والاختيار من المتقدمين وإجراء المقابلات الشخصية وتسجيل المتطوعين والاتفاق معهم، بالإضافة للنماذج التي سيحتاجها القسم عند تنفيذ هذه الإجراءات.

وتهدف آلية اختيار المتطوعين إلى تنظيم العمليات المتبعة للاختيار والانتقاء والتحكم فيها ترسیخ مبادئ الشفافية والعدالة في مرحلتي الإعلان والاختيار.

ونقصد بالاستقطاب: توفير النوع المناسب من التواصل والدعم للمتطوعين الذي يحفزهم للانضمام إلى المنظمة.

ونقصد بالتنسيب: أين وكيف يمكن تجنيد المتطوعين اللازمين لتفطية الفرص التطوعية للمنظمة؟ (راجع الوصف الوظيفي في دليل القسم وراجع أيضاً المعيار الوطني)

التخطيط للاستقطاب والتنسيب

سياسة

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

١. يتم جمع البيانات الملائمة حول طبيعة وحجم احتياج المنظمة من الموارد البشرية، والأدوار والأنشطة المطلوبة منها، وذلك من أصحاب المصلحة والمصادر المختلفة، ومن أمثلتها:

- ١-١ الإدارة العليا في المنظمة.
- ١-٢ الموظفين من أقسام المنظمة المختلفة.
- ١-٣ قواعد البيانات المتوفرة والتي تحوي على بيانات تساعد على فهم احتياج المنظمة.
- ١-٤ المستفيدين من خدمات المنظمة والذين قد يتعامل معهم المتطوعون.
- ١-٥ البرامج والخدمات التطوعية الموجودة في الجهات المعنية التي تعامل معها المنظمة.
- ١-٦ الموارد المتوفرة لعملية إشراك المتطوعين والتي ستوجه في: إدارة المتطوعين، تدريبهم على المعارف والمهارات الالزمة للقيام بمهامهم التطوعية، فرص التقدير والتحفيز.
- ١-٧ الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للمنظمة.

٢. يوضع تصور حول طبيعة وحجم الأدوار التي يمكن أن يساهم فيها المتطوعون في المنظمة، والتي توفر للمنظمة إمكانات الكافية لإشراك المتطوعين بهذه الأدوار، وذلك بناء على البيانات التي تم جمعها.

٣. تراجع جميع المتطلبات القانونية والمرجعية الخاصة بتولى هذه الأدوار من قبل المتطوعين، ويتم التأكد من تلبيتها والوفاء بها.

تطوير الفرص التطوعية

سياسة

تدرك المنظمة بأن عملية التطوع عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع والمنظمة، وبناء عليه فالأصل أن تقوم المنظمة بالاستفادة من المتطوعين إلا عبر توصيف دقيق لفرص تطوعية محددة.

توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياجات المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة.

الإجراءات

١. تُصنف الأدوار والمشاريع التي يمكن أن يشارك بها المتطوعون في المنظمة بناءً على طبيعة الدور (طويل المدى/قصير المدى/دوري، داخل المنظمة/خارج المنظمة، 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 متكملاً.
٣. تكتب الأنشطة والأدوار المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات المنظمة.
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 (التوجيه، 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، كاكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين) (راجع قسم التقدير والتكرير).
٨. تحديد الإطار الزمني لأداء الدور وهل يوجد حد أدنى لل لمدة الزمنية للالتزام.
٩. تحديد المخاطر التي تحف أنشطة الفرصة التطوعية وتقيمها، وتحدد الإجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها.
١٠. كتابة الوصف الوظيفي بناءً على ماتم تحديده في النموذج المرفق في الملحق.
١١. تتم كتابة وصف وظيفي لكل دور تطوعي في المنظمة بغض النظر عن عدد المتطوعين الذين يقومون بهذا الدور.
١٢. تؤخذ في الاعتبار مسئيات أصحاب المصلحة والعلاقة بالدور التطوعي من إدارة عليا وموظفين ومستفيدين وغيرهم في جميع إجراءات تطوير الفرصة التطوعية.
١٣. تقييم الأوصاف الوظيفية التي تم تطويرها عن طريق إجراء البحث الأساسية والثانوية عن المنظمات ذات الصلة للتعرف على أوجه الشبه والاختلاف بين البرامج والأنشطة والأدوار التطوعية.
١٤. يتم تفحص الفرص الوظيفية بشكل دوري وتحديثها أولاً بأول بناءً على التنفيذية الراجعة والتغييرات التي تطرأ.

الإعلان عن الفرص التطوعية

سياسة

التعيين على الفرصة الترويجية مبني على معايير واضحة تضمن النزاهة والشفافية في الاختيار، وعليه فإن المنظمة تقوم بوضع المعايير والشروط التي على أساسها سيتم قبول أو رفض المتطوعين المتقدمين لفرصة الترويجية قبل الإعلان عنها.

الإجراءات:

١. يتم صياغة الحد الأدنى من الشروط والمهارات والسمات اللازم توفرها في المتقدم للدور في ضوء الفرصة الترويجية المكتوبة، والتي سيتم المفاضلة على أساسها (مثال: شهادة معينة، دورة معينة، ترکيبة من جهة معينة الخ).
٢. يتم بناء (عند عدم الوجود) أو تعديل (عند الحاجة) نموذج تقديم المتطوعين المعتمد في المنظمة بإضافة المتطلبات والشروط والأسلمة التي يعتقد أنها ضرورية لفرصة ترويجية معينة. (راجع نموذج طلب الاستقطاب في الملحق)

سياسة

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

الإجراءات:

١. يتم تحديد الفئات التي يمكن أن ترغب في الترويج في هذه الفرصة الترويجية، 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 ومواهمتها بحسب دوافع المستهدفين. (راجع نموذجربط رسائل الاستقطاب بدوافع الترويج).
٤. يتم تحديد القنوات الإعلانية المختلفة وتقديرها في ضوء المحاور التالية:
 - ٤-١ مدى فدراة الوسيلة الإعلانية على الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المتطوعين المناسبين بحسب الفرصة الترويجية التي طورتها المنظمة.
 - ٤-٢ الميزانية المتوفرة للإعلان عن الفرصة الترويجية في المنظمة.
 - ٤-٣ مدى توافق الوسيلة الإعلانية مع قيم المنظمة و سياساتها، والجوانب القانونية في السياق الذي تعمل في المنظمة.
٥. عند الحاجة، يتم استشارة المختصين في الوسيلة الإعلانية في تقديرها على ضوء المحاور السابقة.
٦. يتم متابعة وتقدير التغذية الراجعة التي تصل للمنظمة عن الوسيلة الإعلانية أو عبرها والاستفادة منها في تطوير اختيار الوسيلة الإعلانية المناسبة في المستقبل.
٧. يتم تحديد وتقدير كافة المصاعب التي تحول دون وصول وتسويق فعال لفرص الترويجية، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد منها وتقليلها.

سياسة

تلتزم المنظمة بمعايير الشفافية والوضوح مع المتطوعين المحتملين، وذلك عبر توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات حول طبيعة الفرصة الترويجية ومتطلباتها في الإعلان، وتوفير الدعم والتوجيه الذي يحتاجه المتطوعون المحتملون أثناء عملية التقديم.



الإجراءات:

١. يتم صياغة المحتوى الإعلاني بحيث يتضمن ما يلي:
 - ١-١ العرض الجيد الواضح لغويًا وشكلياً لمسمى وطبيعة الفرصة التطوعية والأدوار والأنشطة المطلوبة بها.
 - ١-٢ الإثباتات أو التزكيات أو مراجع التعريف أو شهادات حسن السلوك المطلوبة بحسب طبيعة الدور التطوعي.
 - ١-٣ الفوائد والمكاسب التي تعود على المتطوعين باشتراكهم في الفرصة التطوعية.
 - ١-٤ فرص الدعم والتدريب التي ستتوفرها المنظمة للمتطوعين
 - ١-٥ المؤهلات والمهارات الخاصة بالفرص التطوعية.
 - ١-٦ كيفية تعبيء نموذج التقديم (راجع نموذج المحتوى الإعلاني في الملحق).
 - ١-٧ مواعيد وطرق تقديمها سواء الكترونياً أو بريدياً
 - ١-٨ مدة الإعلان (على الأقل عن خمسة عشر يوماً)
 - ١-٩ بيانات التواصل والاستفسارات المتعلقة بعملية التقديم.
٢. يضع قسم التطوع كافة استفسارات المتقدمين في الاعتبار ويقوم بالإجابة عليها من خلال توفير المواد ذات الصلة للإجابة على الأسئلة الشائعة، أو التواصل السريع والمباشر مع المستفسرين عبر وسائل التواصل.

الفرز والاختيار من المتقدمين**سياسة**

تقوم المنظمة بتقييم كافة طلبات التقديم التي تصلها قبل إغلاق موعد التقديم للفرصة، وتحرص على أن تكون عملية التقييم نزيهة وعادلة ومتواقة مع المعايير الموضحة في الإعلان، آخذة 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 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 ملائمته للدور التطوعي (راجع نموذج ملائمة الدور التطوعي في الملحق)
٦. يتم تقييم الطلبات المقدمة وفقاً للمعايير التي تم وضعها للقبول في الفرصة التطوعية.
٧. يتم التشاور مع ذوي الاختصاص في القسم والمنظمة في نتيجة الفرز والاختيار المناسبين.
٨. يتم إعداد قائمة تحتوي على بيانات المرشحين للمقابلة الشخصية وطريقة الاتصال بهم.
٩. يتم إبلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم بذلك، مع بيان أسباب الاستبعاد عند الإمكان.
١٠. عند الملاعنة، يتم عرض فرص التطوع الأخرى المتوفرة داخل وخارج المنظمة على المتقدمين التي تم استبعادهم حيث لم تتناسبهم الفرصة الحالية.

سياسة

تقوم المنظمة بإجراء المقابلات الشخصية، أو أي اجراءات أخرى، بهدف التعرف على دوافع واحتياجات وأهداف المتطوعين من تفطية الفرصة التطوعية، والتحقق عملياً من وجود الخبرات والمهارات المطلوبة من المرشح للتنفيذ الفرصة التطوعية، وكيفية موعد مشاركته.

الإجراءات

١. يتم إعلام المتقدمين المرشحين لإجراء المقابلة الشخصية بترشيحهم، ويتم تزويدهم بالتحديثات عن موقع المقابلة وموعدها 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 واصحاب الاحتياجات الخاصة، وقد يكون المقابل أكثر من شخص واحد (موظف سيعمل معه، ومتطوع قد يم 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 الحال.
٥. يتم إعداد مجموعة الأسئلة أو المحاور التي سيتم نقاشها أثناء المقابلة مع المرشح، 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 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 والتيسوية الخاصة برنامج التطوع، نموذج التقديم، نموذج المقابلة، الخ).
٨. يتم اجراء المقابلات على اساس المعايير الموضوعة لاختيار والمعلنة والتي استخدمت في الفرز.
٩. تدار المقابلة بطريقة احترافية، وتُطرح الأسئلة على المرشحين، وتنسج ٣ استجاباتهم. (راجع نموذج 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 مبيناً 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 المنظمة على المرشح الذي تقرر تحويله لأخذ موافقته على ذلك. (راجع معايير تحليل المقابلة الشخصية)
١٤. عند الملائمة، يتم إعلام المتقدمين الذين تم استبعادهم عن فرص التطوع المتوفرة.

تسجيل المتطوعين والاتفاق معهم:**سياسة**

تقوم المنظمة 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 المنظمة، ولا يسمى هذا الاتفاق تعاقداً، ولا يعتبر ملزماً.

الإجراءات

١. يتم إرسال خطاب ترشيح للمتطوعين الذين وقع عليهم الاختيار مبيناً فيها الأوراق الازمة للتسجيل الرسمي (الإثباتات الرسمية ونحوها)، بالإضافة إلى وقت الزيارة التعريفية واسم المسئول 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 للمنظمة (راجع نموذج اتفاقية تطوع ومفراداتها).
٣. يحتوي الاتفاق على البنود الأساسية التالية:
 - ٣-١ تعريف الفرصة التطوعية والمدة الزمنية، ويوم البدء.
 - ٣-٢ توضيح المستندات والمعلومات التي ستقدم للمتطوع من توصيف للدور التطوعي، ودليل المتطوع وغيرها.
 - ٣-٣ بيان توقعات المتطوع وتوقعات القسم منه موعد البدء بالعمل. وتشمل توقعات المتطوع:
 - التوجيه المناسب والتدريب الضروري للقيام بالدور التطوعي.
 - تعريفه بالشخص الذي سيتولى مهام الإشراف والدعم للمتطوع.
 - معاملته باحترام وبناء على سياسات وإجراءات المنظمة.
 - تعويضه عن المصروفات التي ينفقها من جيده الخاص في مهمته التطوعية.
 - ٣-٤ وتشمل توقعات المنظمة:
 - أن يتطلع المتطوع خلال الأوقات التي تم الاتفاق عليها أو قام المتطوع بإعلام المنظمة بمناسبتها له.
 - التزام المتطوع بأهداف المنظمة وسياساتها واجراءاتها.
 - ٣-٥ بيان أن هذا الاتفاق لتوضيح التوقعات وليس لتحديد الالتزامات أو الحقوق، وأنه ليس تعاقداً بل هو أقرب إلى اتفاق شرفي.
 - ٣-٦ يتم مراجعة الاتفاق مع المتطوع، والتأكد من استيعاب المتطوع لكل بنوده.
 - ٣-٧ يتم عمل ملف للمتطوع الجديد ويرفق به جميع الأوراق التي تم طلبها منه، مع مجموعة صور شخصية، ونسخة من الاتفاق الموقع.
 - ٣-٨ يتم إرسال خطاب تعريفي بالمتطوع الجديد لجميع الجهات المعنية الداخلية والخارجية.
 - ٣-٩ يتم استخراج بطاقات التعريف الخاصة بالمتطوع والخطابات الازمة للجهات التي سيعامل معها في حال الاحتياج.
 - ٣-٩ يتم إعلام المتطوع بموعد اللقاء التوجيهي، والخطوات التالية.

نموذج تصنيف أدوار المتطوع

مشروع فردي أو جماعي	تعريف الدور	مكان عمل المتطوع	مثال على مهام المتطوع
فردي أو جماعي	دوري	في الموقع	الترتيب السنوي للمكتسبات الجديدة وإعادة تنظيم مكتبة المدرسة الابتدائية
سلسلة من الأفراد أو فرد واحد أو فريق	دوري أو طويل المدى أو قصير المدى	في الموقع	مساعدة الطبخ في ملجاً المتشددين
فردي	قصير المدى أو طويل المدى	في الموقع أو خارج الموقع (فرص واقعية محتملة للمتطوع)	منتج للنشرة الربع فصلية
فردي	طويل المدى	خارج الموقع	مساعد طفل في دولة أخرى (منتظوع واقعي)

نموذج وصف الوظيفة

عناصر الوصف الوظيفي	لتحريك تفكيرك	إجابتك
مسمى الوظيفة	الغرض: ما الذي سيفعله المتظوع بشكل عام؟ وما النتيجة المقصودة من ذلك؟	مثال: تصميم البروشورات التسويقية الخاصة ببرامج رمضان لنشرها في الأماكن العامة.
طبيعة المهمة	(طويل المدى/قصير المدى/دوري، داخل المؤسسة/خارج المؤسسة، فردي/جماعي).	دوري (رمضان)، خارج المؤسسة (من البيت)، فردي
المهام والمسؤوليات	ما هي المهام التفصيلية التي سيقوم بها المتظوع فعلياً لتنفيذ الوظيفة	١. استلام الفكرة العامة للبروشور وفهمها. ٢. اقتراح تصميم للفكرة على ورق لاعتماده. ٣. تصميم البروشور على برنامج س أو ص. ٤.أخذ التفاصيل الراجعة والتعديل. ٥. تسليم العمل لـس بصيغة ص.
عدد المتظوعين	-	-
المهارات المطلوبة	المهنارا و القدرات والصفات الشخصية الازمة لأداء الدور بحيث لا يكون المتظوع قادرًا على الاضطلاع بالدور بدونها. لا تتضمن قائمة المهارات تلك التي لا يمكن التدريب عليها أو ليست ضرورية. لابد أن تكون واقعيا حول المهارات الشخصية ومهارات التعامل مع الآخرين فيكتفي أن يكون لطيفاً.	القدرات: ١. التصميم ببرنامج س أو ص ٢. استخدام برامج مايكروسوفت. ٣. الإبداع والابتكار في التصميم ٤. التواصل عن بعد ٥. الدافعية للإنجاز

<p>الإشراف عن بعد عن طريق مسؤول التسويق، ويتم المتابعة بشكل شبه يومي عبر التواصل الهاتفي. مع لقاءين في الأسبوع.</p>	<p>كيف سيتم الإشراف على المتطوعين ومن سيقوم بذلك؟ وسوف يساعد ذلك على تقييم مدى الدعم المطلوب بواقعية.</p>	<p>الإشراف</p>
<p>سيتم توفير نسخة من البرنامج التصميمي وبطاقة جوال للتواصل الهاتفي. سيقوم مسؤول التسويق بتزويد المصمم بمستند يشرح الفكرة بوضوح، وسيتم إرسال الاعتماد بالتصميم أو النشر أو التعديل خلال يومين من تاريخ الاقتراح من قبل المصمم.</p>	<p>ما الذي ستقدمه المؤسسة للمتطوع لدعمه في إنجاز المهمة؟ كي يتم تعويضه عما قد يتكلف من مصروفات الجيب؟</p>	<p>الدعم</p>
<p>١. تطوير مهارات التصميم عن طريق تكرار تصميم البروشورات. ٢. التسويق لمهارات المصمم عبر وضع اسمه وعنوانه في ذيل المنشور.</p>	<p>ما الذي سيعود من المتطوعين من فوائد من هذا الدور؟ وبيان كيفية تحقيق ذلك</p>	<p>الفوائد</p>
<p>نصف رجب إلى نهاية شعبان، ٨ ساعات أسبوعياً من المنزل، مع الحضور لمدة ساعتين يوم الاثنين والخميس</p>	<p>متى بالضبط ستكون في حاجة إلى المتطوعين؟ كم ساعة في الأسبوع تحتاجها؟ هل يوجد حد أدنى للระยะเวลา للالتزام؟</p>	<p>الإطار الزمني</p>
<p>تعرض جهاز المتطوع لفايروس من قبل ملفات المؤسسة لا سمح الله/مستبعد الوجود/أثره خطير قد يصل لدمار الجهاز. الجمعية تستخدems برامج مكافحة فيروسات في جميع أجهزتها وعلى جميع ملفاتها ويتم تهيئتها بشكل مستمر.</p>	<p>ما المخاطر التي قد يتعرض لها المتطوع؟ وما درجة خطورتها؟ وما احتمال وقوعها؟ وما السبل التي تم اتخاذها للحد منها.</p>	<p>المخاطر</p>

نموذج استمارة طلب التطوع العام

شكريين لك اهتمامك للتطوع في مؤسستنا. نحن نعتمد على المتطوعين في مجموعة متنوعة من الأدوار أخذن بعين الاعتبار اهتماماتكم ومتطلبات المؤسسة.

سوف نحتفظ بالطلبات لمدة ٦ شهور

الآس

العنوان ص.ب الرمز البريدي

الخط

هل لديك وسيلة مواصلات وهل لديك الرغبة في القيادة كجزء من مهامك التطوعية؟ نعم لا

التعليم

الإعاع ذكر الشهادات، الدليليات، أو أنه ذات لسامج محددة

اللغات

مستوى المحادثة مستوى الكتابة

مستوى المحادثة
..... مستوى الكتابة

مستوى المحادثة مستوى الكتابة

القدرات والمهارات الفنية

الرجاء ذكر أو وصف أي من المهارات الفنية أو القدرات لديك والتي يمكن تكون مفيدة للدور الذي تقوم به مع المؤسسة على سبيل المثال (الاسعافات الأولية، مهارات الحاسوب، النجارة، الخطابة، الخياطة، إدارة المشاريع)

الخبرات

الرجاء ذكر الأدوار التطوعية الحالية والسابقة مع تضمين الخبرات القيادية ذات العلاقة إن وجدت.

البدء	تاريخ	المنصب
ترك	تاريخ الترك	سبب العمل

البدء	تاريخ	المنصب
ترك	تاريخ الترك	سبب العمل

الخبرات الوظيفية

الرجاء ذكر الخبرات الحالية والسابقة للعمل المدفوع.

البدء	تاريخ	المنصب
ترك	تاريخ الترك	سبب العمل

البدء	تاريخ	المنصب
ترك	تاريخ الترك	سبب العمل

المعرفون

الرجاء تزويدنا بأسماء ثلاثة أشخاص يمكن الرجوع إليهم في حال السؤال عن قدراتك كمتطوع.

الهاتف	رقم	الإسم
--------	-----	-------	-------

الهاتف	رقم	الاسم				
الهاتف	رقم	الاسم				
أية تعليقات أخرى							
الرجاء التعليق بشكل مختصر على ما يلي:							
مؤسسةنا	في	اهتمامك	سبب				
به	ترغب	أو	عنہ	تبث	الذی	الدور	
بها	تساهم	ان	يمكن	التي	مساهماتك		
المكتسبات	التطوعي	بالعمل	الاشتراك	من	لاتتسابها	تطلع	التي
				التاريخ	التوقيع	الاسم	

نموذج ربط رسائل استقطاب المتطوعين مع دوافع التطوع لديهم

دوافع التطوع المحتملة	
إذا كان يعجبك الشعور بتغيير حياة شخص ما، فقد تكون هذه فرصتك لتحقيق ذلك.	القيم
إذا أردت التعرف أكثر على مؤسستنا وطبيعة عملها، فإن هذه الفرصة التطوعية إحدى وسائل تحقيق هذه الرغبة	المفاهيم
تقديم مؤسستنا التدريب القيّم، وتقديم الفرصة المناسبة لتطوير مهاراتك الشخصية	تطوير الذات
إذا كان تطوير المجتمع من أولوياتك، فقد تساعده هذه الفرصة لتحقيق ذلك	الاهتمام بالمجتمع
نحن بحاجة إلى مهاراتك ومواهبك، الرجاء الانضمام لنا الآن	الثقة بالنفس

نموذج تخطيط حملة الاستقطاب

ما هي الأدوار

ضع قائمة مفصلة بالأدوار مستخدما وصف أدوارك وخصائص المتطوعين.
الاسم:

الهدف:

المهام:

المطلبات:

والسلبيات: الإيجابيات

من يرغب أن يقوم بهذا العمل؟ ولماذا؟

تعني "لماذا؟" في لغة السوق "عوامل التحفيز" التي تريد أن تقدمها في "إعلانك" على سبيل المثال، هل يرغبون في استخدام مهاراتهم الوظيفية في مجالات أخرى؟، وقد يبحث البعض عن تغيير كامل للروتين اليومي في العمل أو المنزل، وربما يريد البعض استخدام تلك المهارات والخبرات التي سيحصل عليها في العمل التطوعي في مجالات أخرى مثل البحث عن وظيفة أو استبدال وظيفته الحالية أو بما يعود بأهمية شخصية عليه أو على أسرته.

ذلك؟ عمل في يرغب من

لماذا؟

عوامل التحفيز

ماذا يمكن أن يفعلوا بدلا من التطوع معك؟ وأين سيقومون بذلك؟
الإجابة عن هذا السؤال ستعطيك بعض الأفكار حول أين؟ وكيف؟ ستوزع مواد الدعاية للوظائف التطوعية.

هل بعض المجموعات التي تستهدفها تتجه إلى موقع معينة حيث تستطيع نشر الملصقات أو النشرات؟

هل يقرأون صحف محددة أو نشرات معينة والتي يمكنك أن تضع فيها الإعلان أو النشرة؟

هل يشاهدون التلفاز أو يستمعون إلى الإذاعة في أوقات معينة تستطيع فيها أن تبث إعلان خدمة المجتمع؟

هل يزورون موقع انترنت معينة حيث تضع اعلانك؟

بدل ماذا
يفعلون
التطوع؟

يقومون
ماذا؟
أين
 بذلك؟

نتواصل
ماذا سنقول؟ من سيقوله؟ ولماذا؟
كيف
معهم؟

في النهاية يجب أن تعمل على جذب انتباههم وتشجيعهم على أن يكونوا على اتصال بك. صفات الحاجة وقدم الحل، قم بمعالجة مخاوفهم وتسلیط الضوء على الفوائد.

في النهاية يجب أن تعمل على جذب انتباههم وتشجيعهم على أن يكونوا على اتصال بك. صفات الحاجة وقدم الحل، قم بمعالجة مخاوفهم وتسلیط الضوء على الفوائد.

كيف تجعلهم على اتصال؟

احرص على أن تنطلق من رسالتك وفك في العرض الذي ستقدمه

فلتكن الجملة الأولى في الرسالة ترغيباً في عوامل تحفيزهم

دقق في اللغة التي ستسعّملها

استخدم المراجع التي يعرفونها

تجنب المصطلحات، إلا إذا كانت تنتمي إلى البيئة الثقافية للمجموعة المستهدفة.

كن حذراً مع النكتة!

استقطاب المتطوعين و اختيارهم - تخطيط الحملة الإعلانية

ما هو الدور؟

ضع قائمة لتفاصيل الأساسية للدور استناداً إلى توصيف الدور / أو خصائص التطوع
العنوان:

الهدف:

المهام:

المطلوبات:

والسلبيات: الإيجابيات

من يمكن أن يرغب في القيام بهذا العمل؟

من هم الأشخاص الذين يحتملون الرغبة في القيام بهذا العمل؟

يمثل سبب القيام بالعمل في لغة التسويق "د الواقع الفرد" ، فعلى عليه يجب أن يعمل الإعلان على استثارة أو استهداف هذا الأمر. فعلى سبيل المثال هل يمكن لهم استخدام بعض المهارات المطلوبة في مجالات أخرى (مثل العمل المأجور). ومن جهة أخرى يمكن أن يكون غرض المتطوعين البحث عن نشاط يختلف تماماً عما يمارسونه يومياً في العمل أو البيت. فقد يرغبون في الحصول على مهارات أو خبرات يمارسونها في التطوع للاستفادة منها في مجال آخر (البحث عن عمل جديد أو تغيير عمل قائم) ، وقد يكون حافز التطوع مرتبطة بأمر ذي أهمية شخصية أو عائلية.

من العمل هذا في يرغب قد من

لماذا؟

ما الدافع / ما هو الحافز

ما الذي يقومون به (من نشاط) بدل التطوع في مؤسستك؟ أين يقومون بذلك؟

سيعطيك هذا أفكاراً عن أماكن وكيفية توزيع المواد الإعلانية. فهل يقصد المستهدفوون مكاناً معيناً يمكن أن تضع فيه بعض المطويات؟ هل يقرأون جرائد أو منشورات معينة يمكن أن ينشر فيها الإعلان أو المطوية؟ هل يشاهدون التلفزيون أو يستمعون للراديو في أوقات معينة يمكن الإعلان عنه عن الخدمة الاجتماعية؟ هل يزورون موقع إنترنت معينة يمكن الإعلان فيها؟

ما الذي يقومون به من نشاط بدل التطوع؟

أين يقومون بهذا النشاط؟

كيف يمكن التواصل معهم؟ (الوسيلة، التوقيت، الخ.)

ما الذي يجب قوله؟ من / ما الذي يقوله؟

في النهاية يجب أن ت العمل على جذب انتباهم و تشجيعهم على أن يكونوا على اتصال بك. صفات الحاجة و قدم الحل، قم بمعالجة مخاوفهم و تسلیط الضوء على الفوائد.

الرسالة

العنوان

المتحدث الرسمي / الشيء (الرمزي)

الصور(ة)

نماذج أسئلة يمكن استخدامها في مقابلات المتطوعين

في مرحلة الافتتاح	
١	ماذا تزيد ان تعرف عن المؤسسة؟
٢	هل هناك شيئاً تحب أن تستفسر عنه فيما يخص المؤسسة وانشطتها وأهدافها؟
أسئلة اكتشاف الدوافع وراء التطوع	
٣	لماذا قررت أن تتطوع الآن؟
٤	ما الذي جذبك للتطوع مع مؤسستنا؟
٥	ما الذي تود إنجازه بتطوعك معنا؟
٦	هل هناك نشاط معين لدينا يقع ضمن دائرة اهتماماتك؟
٧	ما الذي تتوقعه من تطوعك معنا في أنشطتنا؟ ما الذي تطمح أن تكتسبه من هذه التجربة؟
٨	عندما تعمل في مشروع معين، ما الذي يعزز/يقوى نشاطك، ولماذا؟
٩	ما هو المقابل غير المادي الذي يحسسك بأنه تمت مكافئتك به على عمل أجدته؟
١٠	ما هي أكثر الأمور التي استمتعت بها أثناء أدائك لعمل ما أو تطوعك بنشاط ما؟ وما هي أقلها؟ أو ما أكثر تلك الخبرات قرباً إلى قلبك؟ / ما هي أفضلها من حيث استمتعت بها؟
١١	ما هي أنواع الأعمال التي تحب أن تعملاها؟
١٢	ما هي أنواع الأعمال / الأنشطة التي تتجنب أن تشارك فيها؟
أسئلة لاكتشاف المهارات التي يمتلكها المتطوع وعادات العمل	
١	لو طلب منك أنت تحدد العمل التطوعي المثالي المناسب لك، فما هو؟
٢	ما هي الخبرات التطوعية السابقة لديك؟
٣	ما نوع الخبرات التي اكتسبتها من أعمال سابقة قد قمت بها أو أنشطة تطوعية قد شاركت بها؟
٤	ما هي المقاييس التي يمكن أن تجعلك تشعر أنك وصلت لتحقيق النجاح بتطوعك؟
٥	ما هي المهارات التي تعتقد أنك تمتلكها والتي يمكن أن تستفيد بها المؤسسة في الفرص التطوعية التي عرضت عليك؟
٦	ما هي أكثر الأشياء التي ترى أنه من الواجب على المؤسسة أن تقوم بها لكي تلبي احتياجات المجتمع أو الفئة التي تستهدفها؟

صف لي فرصة تطوعية سابقة وترى أنك قد شاركت فيها بنجاح وقل لي كيف سارت الأمور فيها؟	٧
كيف ترى مشاركتك في هذه الفرصة وكيف ترى نقطة بدايتك فيها؟ ما أكثر النقاط التي ستأخذها في اعتبارك أثناء تنفيذك لدورك في هذه الفرصة؟	٨
حدد ثلاث خصائص أساسية يصفك بها رئيسك أو من يكتب لك توصية؟	٩
كيف يكون شعورك تجاه الأمور عندما تسير في اتجاه غير ذلك الذي تخطط له؟	١٠
أسئلة خاصة بالتعرف على مدى ملائمة المتطوع للفرصة	
من هو مديرك المثالي من وجهة نظرك؟	١
ما هي الطريقة التي تفضل أن يتعامل بها الشخص الذي يتبع أدائك في الفرصة التطوعية؟	٢
هل تفضل أن تعمل بمفردك أم مع فريق أم في ثنائيات؟	٣
هل هناك فئة مستهدفة بعينها تفضل أن تعمل معها؟	٤
لماذا تعتقد أنه يجب اختيارك للمشاركة في هذا النشاط؟	٥
ما هي الأمور التي تجعلك غير مرتاح، أو تضيقك، أو توترك؟	٦
أسئلة للحصول على معلومات أكثر (تستخدم في مراحل اكتشاف دوافع ومهارات المتطوعين)	
هل ممكن تعطيني مثال على ما تقول؟	١
هل يمكن أن تقول لي بتفصيل أكثر عن هذا الموضوع؟	٢
لماذا تعتقد أن الأمور سارت بهذه الطريقة من وجهة نظرك؟ ما تحليلك للموقف؟	٣

معايير تحليل المقابلة الشخصية:

- امدى تهاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية
- القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة
- مستوى الحماس للفرصة
- مستوى الالتزام في الكلام
- الاتجاهات العامة وردود الأفعال
- نوعية الأسئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها
- اهتمامات المتطوع الأخرى
- المرونة
- النضج والثبات
- مدى الثقة في النفس
- التفضيل للعمل في الجماعة أو العمل بشكل فردي
- الاحساس بوجود اجندـة خفية للمتطوع
- مدى الالتزام بالوقت في حدـيـه عن الفرص السابقة
- سبب حضوره للمقابلة
- التفضيل لأنواع معينة من الأعمال.

نموذج صحة تزكيات المتطوع (التدقيق عبر الهاتف)

قدم نفسك وبين الغرض من الاتصال دون تحديد الدور الذي تقوم به أو تمثله.

حدد الوقت الذي تستغرقه المكالمة. واسأل المعرف ما إذا كان الوقت مناسباً له، أو من الأفضل الاتصال به لاحقاً.

ابدأ بطرح الأسئلة المفتوحة (العامة) من مثل:

كيف تعرف (صف معرفتك لـ

منذ متى تعرف؟

ما هي المدة التي تطوع / أو عمل فيها

.....
معك لك

ما العمل الذي قام به

.....

في المؤسسة؟
كيف تصف
؟

أذكر لي (أو تكلم عن) المواقف التي أعجبتك بـ كفاية قيام
بعمله؟

كلنا له جانب يحتاج فيها للتطوير. فما الذي يحتاج
المساعدة فيه، أو تطويره؟
لماذا ترك (توقف عن)

العمل معكم؟

صف العمل / أو الدور / أو الفرصة المتوفرة لديك، بما في ذلك طبيعة الجدول وظروف (محيط) العمل.

أطرح - عند هذه النقطة - أسئلة إضافية تتعلق بالدور من مثل:

كيف ترى
استناداً لمعرفتك بـ
إمكانية قيامه بهذا العمل / الدور؟
ما هي المجالات التي يمكن لـ
أن
يتميز فيها؟
ما هي المجالات التي يحتاج فيها
تدريبها؟

ما هي التحفظات التي يمكن لك ذكرها حول قدرة
للقيام بهذه العمل؟.....

اسأل المعرف:

هل هناك أي أمر تراه مهمًا يجب أن أعرفه عن
؟.....

أشكر المعرف على الوقت الذي منحه واجعله يعرف أن المعلومات التي قدمها كانت مفيدة.

نموذج معوقات التطوع

الحلول المقترنة	العائق	
١. الإكثار من الدعاية الإيجابية التي تجعل المعلومات متاحة في مجموعة متنوعة من الأشكال ٢. ترتيب الأيام المفتوحة ٣. ترتيب الزيارات	قلة المعلومات حول المؤسسة	١
١. إعطاء فرصة لفترة "الاستقرار" ٢. (اكتساب الخبرة) ٣. توفير التدريب	قلة الخبرة في التطوع	٢
١. أكد على فوائد التطوع ٢. اشرح كيفية تنظيم مشاركة المتطوعين وإدارتهم في مؤسستك	خبرات سابقة سالبة في التطوع	٣
١. بين مدة المهمة في مواد الدعاية للاستقطاب ٢. قدم مشروعات سريعة وعلى المدى القصير ومهام سريعة ظهور الأثر	الخوف من طول مدة الالتزام	٤
١. توفير مرافق الحضانة ٢. توفير المشورة والتزويد بالمعلومات ٣. عمل عروض ميسرة لتسديد أي مصاريف	الاهتمام بمن يعول	٥
١. تحديد المهارات والخبرات والمواهب التي تبحث عنها في الرسالة التسويقية. ٢. توجيه الرسالة التسويقية إلى الفئة التي تملك المهارات المطلوبة	لا يعرفون أي متطوع ولا يظنون أن لديهم مهارات ليقدموها	٦
تنظيم خيارات النقل مع قدر أكبر من المرونة	صعوبات في النقل والتوفيق	٧
تعويض أي نفقات ينفقها في التطوع	لا أتحمل التطوع	٨

ا. محاولات تحسين التقارب بـ. تقديم العمل التطوعي في مواقع أخرى جـ. استهداف الفئات المستبعدة في حملات التجنيد	مشاكل في التقارب المادي أو الثقافي	٩
استخدام القوانين المضادة للتمييز وتحقيق المساواة	الخوف من التمييز	I.
تصميم الفرص الجماعية أو الثنائية	لا يرغب ان يعمل وحده	II

نموذج اتفاقية تطوع

اسم المتطوع/ة: محمد بن علي/ سها سالم

دور المتطوع/ة: مساعد مشرف في دار أيتام

المرجع: اتفاق عمل تطوعي للمتطوع في الدور المذكور.

أخي/ أخي/أستاذ/د/مهندس: محمد علي،

يسريني أن أرحب بك كواحد من المتطوعين بمشروع مساعدة مشرفي دار الأيتام. كما تعلم، أنا مدير المتطوعين وسأكون مرجوك المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة في هذا المشروع. أرجو لا تتردد/ي في الاتصال بي بخصوص أي استفسارات لديك حول دورك التطوعي.

كما تم الاتفاق معك فإننا نتطلع إلى بدء التطوع معنا من يوم الموافق مع فترة تدريب واستقرار لمدة ستة أسابيع نقدم لك فيها فرصة العمل في دار الأيتام، مع برنامج توجيهي للتعرف بالدار والتدريب على المهام المطلوبة منك. بعد فترة التدريب والاستقرار، سوف نقوم بمراجعة الاتفاق معك في العمل التطوعي معنا.

كما تم الاتفاق معك، سنتطوع معنا لمدة سنت ساعات أسبوعياً، بواقع ساعتين لمدة ثلاثة أيام هي الاثنين والثلاثاء والجمعة. نرجو إذا لم تتمكن من الحضور في المواعيد المتفق عليها، أو لديك مشكلة معينة، و كنت ترغب في تغيير هذه المواعيد، الاتصال بي في المكتب لمناقشة الأمر معك.

نأمل أن تكون قد حصلت على نسخة من وصف دورك، والتي تحدد طبيعة العمل التطوعي والغرض منه. وسوف يتم ترتيب جلسة تعريفية كاملة عن اليوم الأول للعمل من خلال دليل المتطوع. هذا وسوف نوفر لك ما تحتاج إلى معرفته لجعل تجربة التطوع معنا جديرة بالاهتمام وممتعة. وسوف يتيسر لك بالطبع الحصول على نسخة من كتيب المتطوعين.

وأود أن أغتنم هذه الفرصة لتوضيح توقعات المؤسسة من كل من المتطوعين الجدد لدينا. وأود أن أؤكد أن هذا اتفاق تطوع والإلزام فيه شرفي فقط، وأنه حر في الانسحاب في أي وقت.

توقعاتنا منك:

نتوقع منك التطوع في الأوقات المتفق عليها واعلامنا إذا لم يكن ذلك ممكنا بالنسبة لك. الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها مثل تكافؤ الفرص والصحة والسلامة والسرية وغيرها من السياسات.

ما يمكن أن تتوقعه منا:

التوجيه الكامل وأي تدريب يلزم لمساعدتك على القيام بدورك.

الدعم المقدم مني لمساعدتك على القيام بدورك.

المعاملة باحترام واستنادا إلى سياسات المؤسسة في مثل تكافؤ الفرص، والصحة والسلامة.

تقديم التعويضات عن أي مصروفات مالية، بالإضافة إلى التعريف بكيفية المطالبة بها.

تزويدك ما تفطيه مؤسستنا من تأمين.

وأمل أن يكون ذلك مناسبا لك، وأنطلع إلى مناقشة دورك بمزيد من التفصيل في لقاء التوجيه.

مدير

وشكرا
التطوع

مفردات اتفاقية التطوع

المسمى الوظيفي:

أن يكون محدداً ويشير بوضوح إلى مستوى المسؤولية.

مثال: المعلم الخصوصي، رجل الإطفاء، مساعد مدير خدمة العملاء.

رسالة المنظمة وكيف يساعد هذا المنصب في تحقيق هذه الرسالة.

خطة الإشراف والدعم:

اذكر للمتطوع لمن سوف يبعث التقارير، متطلبات التقارير المرحلية والاجتماعات الإشرافية وأي دعم سيحصل عليه المتطوع، بما في ذلك التدريب، المعرفة والتوجيه في المنزل أو غيرها.

المخرجات/ الأهداف:

ما هي المهام القابلة للقياس؟ المخرجات القابلة للقياس يمكن أن تكون بمثابة أحد المؤشرات لتقييم الأداء، والتقدير، والانتهاء من العمل.

ساعات الخدمة المتوقعة:

ما هو الجدول الزمني؟ هل سينتهي المتطوع إلى المكتب الرئيسي لمدة ساعتين في يوم ثابت من كل أسبوع، أم أنه سيستطيع من المنزل على جدول زمني مرن، مع افتراض أنه سيقدم ساعتين من الخدمة في الأسبوع.

تاريخ بدء وانتهاء مهمة:

حتى لو كانت المهمة مستمرة، فإنه من المفيد وضع تاريخ انتهاء بحيث يمكن إعادة تقييم الوصف الوظيفي وإعطاء جميع الأطراف فرصة لتقييم نجاح هذا التعديل.

القدرات المطلوبة والمهارات و / أو الخبرة:

وتشمل هنا الصد الأدنى من المؤهلات المطلوبة.

القواعد:

وتشمل هنا أي من البنود التي قد يستفاد منها في تحفيز المتطوع لشغل هذا المنصب. وتشمل الأمثلة سداد النفقات، والتدريب على مهارة معينة أو الأشياء التي تكون غير ملموسة مثل فرصة إعادة الحيوية لحياة أحد كبار السن.

التوجيه

يقصد بالتوجيه تعريف المتطوعين بالمنظمة وهويتها وهياكلها وخدماتها، وطبيعة دورهم التطوعي فيها، والأفراد والأماكن ذات الصلة بدورهم في المنظمة، والسياسات والإجراءات التي ينبغي مراعاتها.

يعتبر التوجيه من المهام الأساسية في المنظمة التي تزود المتطوع بكافة البيانات التي يحتاج إليها للقيام بمهامه، كما يشكل الفرصة الرسمية الأولى لمدير التطوع والمتطوعين الجدد للالقاء

ويتضمن هذا الفصل: التخطيط للتوجيه، إعداد المواد التوجيهية للمتطوعين، تقديم التوجيه، استقبال المتطوعين والتعريف بالمنظمة.

التخطيط والإعداد للتوجيه

سياسة

يدرك قسم التطوع أهمية التخطيط والإعداد الجيد للتوجيه باعتباره الفرصة الأولى للمنطوطع للتعرف على المنظمة والقسم، وبالتالي فإنه يتم التخطيط والإعداد المسبق والجيد لبرنامج التوجيه.

الإجراءات

١. يتم تحديد الأهداف الخاصة بالتوجيه، وتحديد المعلومات والرسائل والمفاهيم التي يراد إيصالها للمنطوطع من خلال عملية التوجيه بالتعاون مع أصحاب المصلحة من موظفين وإداريين ومستفيدين.

٢. يتم الرجوع إلى المصادر الإدارية (دليل المتطوع، دليل السياسات والإجراءات، الدليل التعريفي الخ) لجمع المعلومات والمواد المحدثة التي يحتاجها المتطوعون عن المنظمة وسياساتها، وأدوارهم التطوعية، والتي عادةً ما تشمل:

١-٢ التعريف بهوية المنظمة ونشاطها. (التاريخ، الرؤية، الرسالة، القيم، سبب إشراك المتطوعين الخ).

٢-٢ التعريف ببيئة العمل وتعليماتها محتوياتها (موقع المنظمة، المبني المواقف، الأقسام، الأدوار، المنشآت، التسهيلات التابعة، الأدوات المكتبية وطريقة استخدامها الخ.).

٣-٢ التعريف بهيكل المنظمة وبيان موقعه علاقة قسم المتطوعين ومدير التطوع بالمنظمة.

٤-٢ التعريف بالميزانية المالية الخاصة بالمنظمة ومصادر تمويلها.

٥-٢ بيان مبادئ وحقوق المتطوعين ومعاييره في المنظمة.

٦-٢ التعريف بالسياسات والإجراءات الملائمة للمنطوطع (السرية والخصوصية، التكريم، التدريب، الإشراف، المتطلبات النظمانية والقانونية، قضايا الصحة والسلامة، التظلم .).

٧-٢ التعريف العملي بالأدوار والفترض التطوعية الخاصة بهم، والمعلومات التي يحتاج إليها لتنفيذها، ويدخل فيها (السياسات والإجراءات الخاصة بأدوارهم، النماذج التي ينبغي استخدامها، وسائل التواصل، المرجعيات، وسائل التقييم).

٨-٢ أي بيانات إضافية خاصة يحتاجها بعض المتطوعين بسبب الطبيعة الخاصة بأدوارهم التطوعية.

٩-٢ المواد التي ينبغي تسليمها للمنطوطع (بطاقات بالأسماء، زي موحد الخ).
١-٢ الإجابة عن أي استفسارات من المتطوعين الجدد عن المنظمة أو القسم أو فرصهم التطوعية أو السياسات والإجراءات المتعلقة بها.

٣. يقوم مدير التطوع بوضع خطة خاصة بالتوجيه، يراعي فيها أهداف التوجيه ومحفوبياته التي سبق ذكرها، والوسائل التي ستستخدم في تقديمها (راجع نموذج قائمة محتويات التوجيه في الملحق)، بحيث تتضمن الخطة ما يلي:

١-٣ جدول برنامج التوجيه وموكلاته

٢-٣ تحديد المسؤولين عن تقديم التوجيه
٣-٣ موعد تقديم وموقعه

٤-٣ كيفية تنفيذه

٤. يتم وضع خطة لإعداد مواد التوجيه عند الحاجة إلى ذلك، ويراعى فيها موعد برنامج التوجيه والموارد المالية المتاحة، ويتم التقييد بها.

٥. يتم تقييم الخطة وتنقيتها حسب الضرورة ومن ثم توزيع الخطة على الجهات المعنية.

٦. يتم التعاون مع الموظفين والمنطوطعين الآخرين المعنيين بالتوجيه لتحديد الوسائل التي ستستخدم في تقديم التوجيه أو تلقي التنفيذية المرجعية مراجعاً ما يلي:

١-١ اختلاف أساليب وتوجهات ودوافع وأدوار المتطوعين الذين سيقدم لهم التوجيه.

- ١-١ الموارد المتاحة لبرنامج التوجيه.
- ١-٢ وضوح ودقة وحداثة المعلومات التي تقدم للمتطوعين.
- ١-٣ تنعدد أشكال المواد اللازمة للتوجيه بحيث يمكن أن تشمل:
- ٢-١ الجولات التعرفيّة بأماكن العمل والالتقاء بالموظفين أو المتطوعين.
 - ٢-٢ تنويع مقدمي برنامج التوجيه (يمكن أن يتحدد المتطوعون القدماء عن تجربتهم في التطوع بالمنظمة، كلمة للمدير التنفيذي للمؤسسة الخ).
 - ٢-٣ استخدام مقاطع الفيديو، والعروض التقديمية.

تقديم التوجيه

سياسة

يبادر القسم إلى تقديم برنامج التوجيه للمتطوع بمجرد تعيينه، ويحرص القسم على تقديم برنامج التوجيه لجميع المتطوعين بطريقة فعالة تضمن بناء انطباع إيجابي عن التجربة التطوعية المقبلة.

الإجراءات

١. يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين ويراعى:
- ١-١ وضع جدول التوجيه كاملاً.
 - ١-٢ تجهيز المواد الازمة.
 - ١-٣ دعوة المرشحين للحضور.
 - ١-٤ تأكيد جدول الأعمال والمشاركين.
 - ١-٥ يمكن أن يتم تنفيذ التوجيه الجماعي للمتطوعين في برنامج مكون من فقرات مثل:
 - ١-٥-١ يبدأ بالترحيب بالمتطوعين.
 - ١-٥-٢ استعراض جدول الأعمال.
 - ١-٥-٣ تقديم نظرة عامة عن المنظمة والبرنامج.
 - ١-٥-٤ التعريف بأقسام المنظمة.
 - ١-٥-٥ استعراض السياسات والإجراءات والتشريعات واللوائح.
 - ١-٥-٦ التعريف ببيئة العمل ومعداتها وطرق استخدامها وإرشادات ومعدات الأمان والسلامة.
 - ١-٥-٧ التعريف بالمتطوعين والموظفين الآخرين الذين سيعمل معهم المتطوعون.
 - ١-٥-٨ تقديم التفاصيل الأخرى ذات الصلة.
 - ١-٥-٩ إعطاء نسخة من المستندات والأدلة التي يحتاجها المتطوعون (دليل المتطوع، السياسات والإجراءات، الدليل التعريفي، التأكد من حصول المتطوع على نسخة من الوصف الوظيفي الخ).
 - ١-٥-١٠ يمكن تقديم جولة للتعرف على المرافق.
 - ١-٦ يتم جمع بيانات التغذية الراجعة بما يتلاءم مع طبيعة برنامج التوجيه من كافة المعنيين بعملية التوجيه.
 - ١-٧ يتم مراجعة برنامج التوجيه على أساس التقييم والتغذية الراجعة التي يتلقاها من المشاركين أو الموظفين الآخرين.

قائمة مراجعة تنفيذ توجيه المتطوعين (Check List)

كيف؟	متى؟ واين؟	من يقدمه؟	ماذا سيقدم؟
عرض تقديمي لتسليط الضوء على سياسات التطوع	بداية اليوم من كجزء من اجتماع أولي	في اليوم الأول، مدير التطوع	عن المنظمة: المهمة والأهداف والغايات نوع العمل المنجز ولماذا الهيكل: الفرق والإدارة: أهمية المتطوعين للمنظمة.
جولة في المبني			المباني/قواعد المتطوعين: خريطة المكاتب ودورات مياه وموافق للسيارات، ومخارج وإجراءات الحريق التسهيلات المقدمة للمتطوعين على سبيل المثال مناطق الخروج، ووقف السيارات، ولوحة الإعلانات، والمطبخ، صناديق البريد والمبادئ التوجيهية للصحة والسلامة
من خلال وصف الدور ودليل المتطوعين وأية سياسات أو معلومات أخرى ذات صلة، مدونة أو المبادئ أو التوجيهات			الأدوار: لمحة عامة عن دور المتطوعين والمهام المتضمنة، وتأكيد الموافقة على يوم ووقت التزام. الموظفوون والمتطوعون العاملون معا بشكل مباشر. حدود الدور / السلوك المتوقع / السرية. عملية المتابعة في المواقف الصعبة. تفطية التأمين. الصحة والسلامة.

نظام الدعم:

مفاتيح الاتصال والمعلومات الخاصة بهم:

الخطوط العريضة لفترة التسوية *settling in* وشرح المراجعة الأولية.

أي دعم آخر متاح مثل: اجتماعات الإشراف والدعم:

الموارد والمعدات

التدريب:

كيف يتم دفع المصروفات.

توجيهات بشأن النفقات بالنسبة لأولئك المسجلين

على استحقاقات الضمان الاجتماعي

التعليم والتدريب والتطوير

سياسة

يؤمن القسم أن تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بأدوارهم التطوعية بشكل أفضل هو جزء من مهام القسم والتزامه بقيمه المتعلقة بإشراف المتطوعين. كما أنها يرى في التدريب فرصة لتحفيز ومكافأة المتطوعين الذين قدموا التزاماً إيجابياً

سياسة

يقوم القسم بتحديد طبيعة وعمق الاحتياج التدريسي للمتطوعين هي عن طريق تنفيذ تقييم الاحتياج التدريسي يراعي احتياجات المتطوع ورغباته وما يمتلكه من مهارات. (راجع نموذج تقييم الاحتياجات التدريبية في الملحق)

الإجراءات

١. مراجعة المعارف والمهارات والسلوكيات والتوجهات التي يحتاج المتطوع إليها للقيام بدوره التطوعي بحسب ما هو مبين في الفرصة التطوعية.
٢. المقابلات المباشرة مع العاملين مع المتطوعين والمتطوعين السابقين وسؤالهم عن ذلك، أو عبر الاستفادة من المصادر والأدلة الخاصة بوظائف وجدارات وتدريب المتطوعين.
٣. تقييم المعارف والسلوكيات والمهارات والتوجهات التي لدى المتطوعين وتحديد مدى ملائمتها لما تم تحديده سابقاً وما الذي يحتاج منها إلى تدريب أو إنعاش.
٤. تحديد المعارف أو المهارات أو السلوكيات أو التوجهات التي يرى المتطوعون أنها مهمة لتنفيذ أدوارهم التطوعية، ويتم ذلك عبر إشراكهم في تصميم خطة التدريب.
٥. بناء على المعلومات السابقة، يتم تحديد أهداف وخرجات التدريب، وكتابتها بشكل واضح، واستعراضها مع المتطوعين وأخذ مرئياتهم.

وضع خطة التدريب

تسعى المنظمة إلى تقديم التدريب بشكل فعال ومتنوع مبني على خطة واضحة تراعي احتياجات المتطوعين ويأخذ في الاعتبار الموارد المتاحة للمنظمة لعملية التدريب.

الإجراءات

اختيار أنشطة وموارد ووسائل التدريب بناء على أهداف وخرجات التدريب مع الأخذ في الاعتبار الموارد المتوفرة لدى المنظمة للتدريب، ونظريات التدريب وطرقه المتنوعة ومنهجيته الفعالة. مع مراعاة الوسائل البديلة للتدريب والتي يمكن من خلالها تحقيق المخرجات المستهدفة.

تحديد مكونات أنشطة ووسائل التدريب وكيفية تنفيذه.

تحديد المسؤول عن تقديم التدريب مع مراعاة القدرة والكفاءة والاستيعاب للمحتوى التدريسي.

جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين وليس موظفي المنظمة.

يتم تحديد جوانب التقييم والممؤشرات التي سيتم استخدامها لتقييم وتطوير البرنامج أو النشاط التدريسي ونوع البيانات التي سيتم جمعها تحت كل مؤشر.

يتم وضع خطة زمنية لتقدير برنامج التدريب (تقدير لكل برنامج، تقدير فصلي، تقدير سنوي، الخ).

تنفيذ التدريب

سياسة

تحرص المنظمة على جودة التدريب المقدم سواء على مستوى المحتوى التدريسي أو التنسيق اللوجستي، ولذلك تخصص الموارد الازمة لضمان جودة الأداء التدريسي، وتعنى بالتجذية الراجعة من المتدربين لتطوير برنامجها التدريسي بشكل مستمر. (راجع نموذج تنفيذ التدريب في الملحق)

الاجراءات

- ١ توفير الأدوات المطلوبة لتصميم المواد الخاصة بالتدريب (مثل: جهاز العرض التقديمي، الأوراق، أدلة التدريب، متطلبات التمارين الخ)، وذلك بحسب طبيعة الوسيلة التدريبية والنشاط التدريسي.
- ٢ تصميم المواد التدريبية بشكل جيد وجذاب يراعي طبيعة النشاط التدريسي واحتياجات المتطوعين، وتمكينهم من الدخول عليها والاستفادة منها في أي وقت.
- ٣ توفير المرافق والمستلزمات الضرورية ل القيام بالنشاط التدريسي (الغرف، الفضاء، الكمبيوتر، جهاز العرض، الخ).
- ٤ التنسيق مع مقدم التدريب والتأكد من توفر كافة الاحتياجات والمستلزمات المطلوبة ل القيام بعملية التدريب.
- ٥ التنسيق للتواصل الجيد مع المتدربين وتحديثهم بمكان التدريب ومواعيده وما يتطلب منهم.
- ٦ تصميم الوسائل والأدوات التي ستستخدم في جمع بيانات المؤشرات التي ستستخدم.

سياسة

تعنى المنظمة بكون عملية التدريب للمتطوعين عملية فعالة ومتمرة تحقق أهدافها من إشراك المتطوعين، ولذا تعنى المنظمة بتطويرها وتحسينها بشكل مستمر وذلك عبر اعتماد أهداف التدريب ومخرجاته ورضا المستفيد النهائي كمؤشرات لنجاح التدريب.

الاجراءات

- ١ تم تنسيق وتهيئة البيانات التي ستتدخل في عملية التحليل لتقدير البرنامج التدريسي مع مراعاة المحاور والمؤشرات التي تم وضعها ونوع البيانات التي تم جمعها (استبيان رضا للعملاء، صحيفة عن أعداد الحضور لبرنامج التدريب على مدار السنة، قوالب تقييم الأداء قبل وبعد عملية التدريب الخ).
- ٢ تحليل البيانات المتهيئة كمياً أو نوعياً، بحيث يمكن استخدامها للتوصيف والمقارنة بين البرامج التدريبية والحكم عليها.
- ٣ تفسير البيانات وتحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج التدريسي.
- ٤ استخراج التوصيات والإجراءات اللازم اتخاذها لتطوير برنامج التدريب.

نموذج تحليل الاحتياجات التدريبية

دور المتطوع:

الهدف من الدور:

المهمة	المهارات/المعارف/والمفاهيم المطلوبة	المعيار المستخدم	احتياجات المتطوع الشخصية ومتطلباته

نموذج تنفيذ التدريب

قائمة عمل البرنامج التدريسي

التعليق/العمل	التاريخ	النشاط أو الفعالية

		<p>المكان: هل المكان مناسب لـ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدد المشتركين؟ - طبيعة أنشطة التعلم؟ - سهولة الوصول إليه؟ - هل بيئة التدريب المادية مناسبة؟ - قاعة النساء وما يحتاجونه - الإضاءة - التدفئة والتهدئة - الضجيج - مقاعد الجلوس - مداخل خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة - قواعد ومتطلبات السلامة العامة
		<p>الأدوات</p> <ul style="list-style-type: none"> - أذكر قائمة الأدوات المطلوبة هل تم طلبها/حجزها هل تعمل الأدوات بشكل فعال؟ هل هناك وسائل احتياطية؟ - ما هي الاعتبارات المتخذة بحق الصحة والسلامة (إن وجدت) عند استخدام الأدوات؟
		<p>المواد</p> <ul style="list-style-type: none"> - ما هي الأدوات التي يحتاجها المدرب؟ - ما هي المواد التي يحتاجها المتدرب؟ - من الذي سوف ينتج أو يعيد إنتاج المواد؟ - هل المواد دقيقة وحديثة وهل هي متوفرة بعدة نماذج مثل نموذج بول، الخط بحجم كبير

		<p>التغذية</p> <ul style="list-style-type: none"> - ما هي المرطبات التي سوف تقدم للمشتركيين. - هل تم التتحقق من المشاركيين الذين لديهم متطلبات غذائية خاصة (حمية)
		<p>التواصل</p> <ul style="list-style-type: none"> - هل تم إبلاغ جميع المشتركين بمكان وتاريخ ووقت التدريب بالإضافة إلى الإرشادات والبرنامج - هل تم تحديد أي نوع من الدعم أو التعليم الخاص؟ - هل قام المشتركون باستلام أي معلومات تتعلق بما قبل التدريب؟
		<p>أخرى</p>

التقدير والتكرير

سياسة

تدرك المؤسسة أن تقدير الجهد الذي يبذله المتطوعون ممارسة يومية طويلة المدى وليس مجرد مناسبة رسمية دورية تمثل في احتفال أو شهادة تقدير أو توهشة. وعليه فإن المؤسسة ترى بأن التقدير ليس مجرد وظيفة يقوم بها شخص معين بل هي ثقافة يومية ينبغي أن تسود المؤسسة.

الإجراءات

١. تقوم المؤسسة بتدريب وتحفيز كل من يتعامل مع المتطوعين لتبني ثقافة التقدير لجهود المتطوعين جميعهم، ولو بأفعال بسيطة كالابتسامة، والشكر.
٢. تقوم المؤسسة بعرض مساهمات المتطوعين وجهودهم في المؤسسة على كافة الموظفين، وتبدل جهودها لمشاركة تكرييم المتطوعين.

سياسة

تؤمن المؤسسة بأهمية تكريم المتطوعين، وأنه جزء أساس من عملية إدارة التطوع، ولذلك تسعى المؤسسة إلى توفير الموارد المالية الازمة لتنفيذ التكريم على الوجه الذي يحقق الأهداف المرجوة منه.

الإجراءات

١. يتم التخطيط للتكرير والتقدير كجزء من أي برنامج أو مشروع تطوعي، ويوضع له إطار زمني وجزء خاص من الميزانية.

التخطيط للتكرير والتقدير

سياسة

تؤمن المؤسسة أن عملية التكريم عملية لابد أن تواءم بين الجهد والإنجاز المبذول والمتحقق مع حجم التكريم، ولهذا فتحتاج إلى التخطيط والإعداد الجيد الذي يتطلب وقتا وجهدا.

الإجراءات

١. يجب الاتفاق على المعايير التي يتم على أساسها التكريم، وذلك بالنقاش حولها على ضوء دوافع تطوع المتطوعين ودوافع قسم إدارة التطوع ووضعها على هيئة نصوص واضحة للمتطوعين.
٢. يتم استكشاف أساليب التقدير وذلك بإجراء استقصاء عن طرق التقدير الممكنة وتقييم جدواها طرق التقدير من حيث الميزانية والناتج، ويراعى في هذه الأساليب تنوعها مع دوافع المتطوعين المختلفة (كما في السياسة التالية: الفرق بين المتطوعين).

٣. يتم وضع قائمة بخيارات التكرييم الممكنة وتعرض هذه الخيارات على المتطوعين والمشرفين لاستطلاع التغذية المرجعة حولها.

٤. يتم مراجعة المعايير المتفق عليها حول مؤشرات الأداء ومقارنتها بالجهود التي قام بها المتطوعون.

٥. يتم تحديد أي المتطوعين يستحق التقدير وذلك بالتواصل مع المشرفين لمعرفة مدى أداء المتطوعين وتحديد استحقاقاتهم في التطوع حسب المعايير الموضوعة.

٦. يتم نشر الخطة على المهتمين للحصول على التغذية الراجعة ومراجعتها والاستفادة منها لوضع خطة التنفيذ ثم الخطة الأخيرة حيث نشر الخطة النهائية.

٧. توضع خطة تنفيذ التكرييم المتعلق بالإنجاز التطوعي، ويراعى فيها المدة الزمنية والموارد المالية المتاحة، وذلك في ضوء المعايير الموضوعة.

الفرق بين المتطوعين

سياسة

تدرك المؤسسة اختلاف احتياجات المتطوعين ودراحتهم وطرق شعورهم بالتقدير، وبالتالي فهي تحرص على مراعاة هذه الفروق عند التخطيط للتكرييم.

الإجراءات

١. يتم أخذ مركبات المتطوعين حول ما يفضلونه من طرق التكرييم، ويمكن الاستفادة مما يذكرون في المقابلة من أسباب المشاركة في التطوع.

٢. تراعي المؤسسة أن تكون مرنة في التكرييم وتعتمد أساليب متعددة بحسب الإمكانيات الاحتياجية

٣. تتبنى المؤسسة نموذجاً للمقابلة بين دوافع المتطوعين وطرق تحفيزهم بحسب النظريات الخاصة بالتحفيز والتي تم تطويرها عبر الأبحاث الأكademie (راجع نموذج مقابلة دوافع المتطوعين مع التكرييم في الملحق)

تنفيذ خطة التكرييم

سياسة

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

التعرif بمساهمات المتطوعين

سياسة

تدرك المؤسسة 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 للتكرييم 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 إنتهاء 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

تقوم المؤسسة بمراجعة وتقييم أدائها في جانب التكريم والتقدير بشكل دوري ومستمر، وذلك عبر التفدية الراجعة من قبل جميع أصحاب المصلحة. (المتطوعون، مجلس الإدارة، الموظفون، الرعاة والمانحون الخ.).

الإجراءات

١. تقوم المؤسسة باستخدام نموذج ملائم لجمع التفدية الراجعة المتعلقة بمناشط التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ.).
٢. تقوم المؤسسة باستطلاع وتجمیع وتحليل التفدية الراجعة من المتطوعين.
٣. يتم تحدث خطة التعريف بالإنجاز التطوعي وتطويرها بصفة دورية ومستمرة عبر الاستفاده من التفدية الراجعة.
٤. تعمل المؤسسة على ضبط طرق التقدير على اساس نتائج التقييم.

نموذج مقارنة احتياجات ومحفزات المتطوعين بالتقدير المقدم لهم

الاحتياجات ومحفزات المتطوعين الأساسية	التقدير المقترن
القيمة	رسالة شكر خاصة من عميل مستفيد بشكل مباشر (رسالة من يتيم، مسن الخ)
الفهم والتعلم	دفع تكاليف رسوم اشتراك في مؤتمر
الوضع الاجتماعي	تكريم بهدية أمام الأقران
التطوير الوظيفي	تقديم دورة تدريبية، ترقية وإعطاء صلاحيات
الهروب من الواقع اليومي أو الشعور بالذنب	تقديم أدلة واضحة وصريحة على الأثر الناتج من التطوع الخاص به
التقدير الذاتي	تقديم رسالة شكر من مجلس الإدارة، أو حفل تكريم من شخصية مرموقة

الإشراف والمتابعة والتقييم

سياسة

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

سياسة

يدرك القسم 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 والمنظمة بشكل عام. ولذا تشكل العلاقة والمتابعة والتغذية الراجعة الدائمة بين المدير والمتطوع في الاتجاهين حجر الأساس في نجاح نظام الإشراف والمتابعة وإدارة الأداء.

سياسة

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

سياسة

يختلف عمق نشاط الإشراف والمتابعة باختلاف مدة الدور التطوعي، ومستوى أهميته وحساسيته، وطبيعة المهارات المطلوبة لتنفيذها. كما تختلف طريقة الإشراف والمتابعة بحسب طبيعة المتطوع الذي يتولى هذا الدور. وعليه فإن المنظمة تتبنى آلية مرنّة ومتعددة 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 وفقاً 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

تؤمن المنظمة بأن المستوى الأساسي من إدارة أداء المتطوع ومتابعته والإشراف عليه يدور حول الأمور التالية:

١. تمكين المتطوع من فهم المهمة المطلوبة منه،
٢. إدراك ارتباطها بمهمة المنظمة العامة،

٣. التأكيد من قدرته على أدائها بشكل فعال على الوجه المطلوب،
٤. توفير الدعم والموارد المطلوبة وتقليل المخاطر المتعلقة بذلك.

الإجراءات

١. يتم التأكيد من فهم المتطوعين لأدوارهم التطوعية وتصنيفها الوظيفي والمهام التي يتطلب منم تنفيذها بناء على ذلك.
٢. يتم التأكيد من وضوح العلاقة بالنسبة للمتطوع أو المهمة التطوعية من جهة ومهمة المنظمة من جهة أخرى، وكيفية إسهام المهمة في تحقيق ما تنصبه إليه المنظمة.
٣. يتم توفير كافة الموارد التي يحتاج إليها المتطوع لقيام بمهامه التطوعي بحسب ما هو مبين في الدور التطوعي (الموارد المالية، التواصل مع المسؤولين، تحصيل الأذونات والمواقفات 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 تعتمدها المنظمة في جودة الخدمة المقدمة.
٧. تراجع وتتابع عملية التقدم في المشاريع والأنشطة للتأكد من التوافق مع الخطة الزمنية والمالية.

مراجعة وتطوير الأداء

سياسة

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

الإجراءات

١. يتم حصر جوانب النقص والقصور التي لدى المتطوع في أداء مهامه.
٢. يتم تحديد وسائل التعليم والتطوير اليابسية (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 تدريسي واعتماد السياسات والإجراءات المبنية في قسم التدريب.

ادارة الأداء الاستراتيجية

سياسة

عملية الإشراف والمتابعة وإدارة التطوع ليست منفصلة عن الفلسفة العامة للمؤسسة في إشراك المتطوعين ومهمة المنظمة، بل تغذى فيها بشكل دائم ومستمر. غالباً 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 .٦٣ درجة.

٢. يتم مناقشة مهام ومسؤوليات المتطوع ومدى ملائمته لفرص تطوعية أعلى وفرص التدريب والتطوير التي يمكن تقديمها له مع مجلس الإدارة والتي تعزز من تحقيق المنظمة لمهامها.

٣. يتم مراجعة مخرجات النقاش بين مدير التطوع والمتطوع لتحديد الاجراءات التي يمكن اتخاذها.

الدعم والتحفيز

سياسة

تدرك المنظمة أن المتطوعين يأتون بمجموعة من الدوافع والاحتياجات التي يطمئنون إلى تلبيتها عبر دخولهم في العمل التطوعي، وتدرك المنظمة أن أفضل وأيسر طرق التحفيز هي عبر تحديد هذه الدوافع والاحتياجات لكل متطوع، وملاءمة مهام المتطوع وطريقة الإشراف عليه بحيث تكون ملبياً بأقصى ما يمكن لهذا الدوافع والاحتياجات دون الإخلال بجوهر المهمة وفلسفة المنظمة في إشراك المتطوعين.

الاجراءات

١. تعمل المنظمة 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 للمتطوع ومراقبته له في بيئه العمل. (راجع سياسات قسم الاستقطاب)

٢. تتم مواءمة نوع المهام المسندة وطريقة الإشراف المتبعة لتتناسب مع دوافع واحتياجات المتطوع دون أن تخلي هذه المواءمة بسياسة إشراك المتطوعين وإدارتهم.

٣. يحرص مسؤول التطوع المباشر على تجلي المعاني التي تتقاطع مع دوافع واحتياجات المتطوع من عملية التطوع في محادثاته وإشرافه ومتابعته اليومية أو شبه اليومية.

٤. يحرص المسؤول على خلق بيئة منجزة يمكن أن يستفاد منها في توجيه المتطوعين الجدد حول أداء أقرانهم الجيد، دون عقد المقارنات المجنحة التي تؤدي إلى تحطيم الثقة لدى المتطوع الجديد.

٥. تتبع المنظمة سياسة واجراءات تقدير وتكريم توازٍ بين إنجاز المتطوع ودراسته واحتياجاته من جهة مع نوع التحفيز الذي يتلقاه (راجع سياسات قسم التقدير والتكريم).

٦. 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 المنظمة وسياساتها وإجراءاتها.

إدارة النزاعات في بيئة العمل

سياسة

بالرغم من إدراك المنظمة 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.

إجراءات

١. تأكيد المنظمة على أهمية الاحترام المتبادل وآداب التعامل بين المتطوعين أو مع غيرهم.
٢. يوضح للمتطوعين أن المنظمة 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 والمنظمة للاستماع ونقاش أي شكاوى أو تحفظات أو نزاعات محتملة من قبل المتطوعين، ويتم اتخاذ الإجراءات الازمة لمعالجتها. (راجع سياسات قسم التظلم)
٤. يبادر مسؤول التطوع للتخصيص وقت للاستماع والحديث مع المتطوع في حال طلب المتطوع منه ذلك بشكل خاص، ويتم الاستماع والتعامل معه باهتمام وبشكل جدي.

سياسة

تري المنظمة أن النزاعات البسيطة التي لا تتعلق أو تنبئ من أمور شخصية بين المتطوعين ولو عن بعد، ويكون منشؤها الحرص على تطوير العمل والأداء هي نزاعات إيجابية مثمرة، ولا تتدخل المنظمة لحلها ما دامت بسيطة لا تؤدي لتعطيل العمل ولم تتح لتصبح نزاعات شخصية.

سياسة

تسعى المنظمة 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 المنظمة. وفي حالة تحولها إلى تظلم يتم اتباع الإجراءات الموجودة في قسم التظلم

إجراءات

١. تقوم المنظمة بتدريب المتطوعين على أساسيات حل النزاعات وإدارتها، وتقيم 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 المتولى لإدارة النزاع بفهم وجهات نظر الأطراف المتنازعة عبر الاستماع المباشر بشكل عادل، ويتفادى تقديم النصائح والتوجيهات دون الاستماع لكافة الأطراف.
٤. يقوم متولى إدارة النزاع بتوجيهه أطراف النزاع إلى تحديد وفهم وجهات نظر الآخرين ودراجهم إلى تبني وجهات النظر التي تسبب النزاع.
٥. يقوم متولى إدارة النزاع بغض أطراف النزاع إلى إظهار التفهُّم والتعاطف مع دوافع الآخرين لتبني وجهات النظر التي تسبب النزاع.
٦. يستفيد متولى النزاع من الخبرات والتجارب والمواقف السابقة التي حصلت بين أطراف النزاع لإظهار قوة العلاقة بينهم، وأن النزاع الحالي عارض ويجب تجاوزه.
٧. يحرص متولى النزاع على إشعار كل طرف من أطراف النزاع بأنه متحكم وممكِن، وأن تعاطفه مع وجهات نظر الآخرين ليس نتيجة مباشرة لإدارة الميسر بل هي اختباراتهم الشخصية.
٨. يدفع متولى النزاع أطراف النزاع المختلفة باتجاه حل مشترك يرضي الأطراف المختلفة ويحل النزاع.
٩. في حالة تحول النزاع إلى تظلم، يتم اتباع الإجراءات التي في قسم التظلم

تقييم الخدمات التطوعية وأداء المتطوعين

سياسة

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

الإجراءات

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

انهاء العقد أو لفت النظر بسبب سوء السلوك

سياسة

بالرغم من تقدير المنظمة لجهود المتطوعين، إلا أنها لا تتساهم مع أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتفاضل النظر عن ذلك بسبب كونه متطوعاً، بل تتخذ الإجراءات التأديبية إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل صورة المنظمة.

١. المقصود بسوء السلوك والتصرف من قبل المتطوع هو السلوك الذي يؤدي إلى خرق المسئولية القانونية أو التعاقدية؛ أو سياسات وأخلاقيات المنظمة في العمل التطوعي وقيمها والتي تبرر اتخاذ إجراءات عقابية قد تصل إلى الطرد الفوري.
٢. من أمثلة سوء السلوك:
 - ١-٢ سرقة ممتلكات أو أموال من العمل التطوعي.
 - ٢-٢ الإضرار العمدى بالممتلكات.
 - ٣-٢ تعاطي المخدرات أو الخمر أو غيرها من المحرمات.
 - ٤-٢ التحرش اللفظي أو الجسدي بأي موظف أو متطوع آخر، أو أي شخص آخر وبخاصة فيما يتعلق بالعرق أو الجنس أو الدين.
 - ٥-٢ الإفصاح عن معلومات سرية بشأن العمل التطوعي لأي طرف آخر دون الحصول على إذن مسبق من إدارة التطوع أو الرئيس التنفيذي.
 - ٦-٢ تزويير أي من سجلات العمل التطوعي لتحقيق مكاسب شخصية أو نيابة عن أي موظف أو متطوع آخر.
 - ٧-٢ الإدانة بارتكاب جريمة جنائية.
 - ٨-٢ عدم التزام الآداب الإسلامية فيما يتعلق بالتعامل بين الجنسين.
 - ٩-٢ أي سلوكيات أخرى تحددها المنظمة ويعلم المتطوع بها

الإجراءات

١. يقوم مدير البرنامج والمشرف المباشر معاً بتقديم النصيحة للمتطوع في المخالفات الخفيفة، إضافة لفت النظر ونحوها.
٢. يقدم تقرير مكتوب إلى مدير التطوع عند تكرار الخطأ أو الإصراط عليه. ويتم الاحتفاظ بنسخة من التقرير في ملف المتطوع بشكل آمن.
٣. يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بقرار الفصل والمغادرة أو غيره.

مغادرة المتطوع العمل

سياسة

يحق للمتطوعين ترك العمل عندما يريد ذلك.

الإجراءات

١. يتطلب 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 المنظمة أو جهة العمل وخاصة المفاتيح.

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 الترک 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.

نموذج مستويات الإشراف والمتابعة

مرتفعة المخاطر		قلليلة مخاطر		نوع الفرص التطوعية
تحتاج مهارات ومهارات مرتفعة	تحتاج مهارات ومهارات منخفضة	تحتاج مهارات ومهارات مرتفعة	تحتاج مهارات ومهارات منخفضة	
الإشراف على المهمة + التطوير	الإشراف على المهمة + مراجعة الأداء	الإشراف على المهمة + مراجعة الأداء	الإشراف على المهمة	مؤقتة/قصيرة المدى
الإشراف الاستراتيجي	الإشراف الاستراتيجي	الإشراف على المهمة + التطوير	الإشراف على المهمة + التطوير	طويلة المدى
الإشراف الاستراتيجي		الإشراف الاستراتيجي		مجلس الإدارة

الادارة المالية

سياسة

لا ينبعي أن يتكلف المتطوع أي مصاريف مالية بسبب تطوعه مع المنظمة بأي حال من الأحوال، ولذا تقوم المنظمة بتوفير المعدات والمبالغ التي ستحاجها المتطوع للقيام بدوره التطوعي، وتعورضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها من مصروفه الخاص والتي تتعلق بأداء دوره التطوعي.

الإجراءات

١ يقوم القسم بإعلام المتطوعين بسياسة المنظمة 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:

- ١,١ التنقلات من وإلى مكان التطوع
- ١,٢ وجبات الطعام الخاصة بالمتطوع خلال فترة التطوع
- ١,٣ تكاليف التواصل الهاتفي ونحوه
- ١,٤ تكاليف معدات وأدوات السلامة
- ١,٥ مصاريف الأدوات الازمة لتنفيذ الدور التطوعي

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

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

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

٥ يحتفظ المتطوع بالفواتير التي توضح مصاريف الجيب التي تكلفتها والتي تتعلق بعمله التطوعي، ويتم إرفاق هذه الفواتير مع طلب التعويض الذي يقدمه المتطوع.

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

٧ يتم دراسة طلب التعويض المقدم وتقديم التعويض للمتطوع بحسب سياسات المنظمة، ويتم الرد على المتطوع خلال (٣) أيام من تاريخ استلام طلب التعويض.

سياسة

يمكن أن يتبنى القسم سياسة التعويض الثابت لبعض المتطوعين الذين يضطرون إلى تولي مصاريف كبيرة من جيدهم الخاص، بحيث تحدد المنظمة معدلا ثابتا من التعويض (أسبوعيا أو شهريا 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 دوريًا بحسب الاتفاق بين المتطوع والمنظمة.
- ٤ تقوم المنظمة بمراجعة الفرق بين قيمة التعويض الثابت والقيمة الفعلية للمصاريف لتطوير قدرتها على تقدير المبالغ الثابتة في الأدوار التطوعية المختلفة.

سياسة

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

الإجراءات

- ١ يتم اختيار البنود التي تود المنظمة أن تضع حد أعلى لقيمة التعويض فيها.
- ٢ يتمأخذ أراء 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

يمكن للمنظمة أن تضع بندًا خاصًا للحوافز والمكافئات للمتطوعين على الأعمال التطوعية التي يقومون بها تشجيعاً لهم على الاستمرار في التطوع، على أن يتم مراجعة هذه الحوافز والمكافئات بشكل دوري.

الإجراءات

- ١ تقوم الإدارة المالية بتحديد الأجر والحوافز والمكافآت التي يتم منحها لفريق العمل نظير أداء المهام المذكورة في التوصيف الوظيفي لفرص التطوعية.
- ٢ الأجر: هي المقابل المادي الدوري (أسبوعي أو شهري) الذي يحصل عليه المتطوع الموظف وقت كامل أو 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 وغالباً في نهاية العمل.
- ٥ المحاسب أو المسؤول المالي هو المسئول عن صرف الأجر 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 وفقاً للوائح المنظمة للعمل داخل المنظمة.

تحديد وصرف الحوافز والمكافآت

سياسة

الإجراءات

- ١ تضع الإدارة المالية لائحة الحوافز والمكافآت.
- ٢ يقوم مدير القسم برصد إنجازات المتطوعين الميدانية في ضوء المستهدفات الموضوعة.
- ٣ في حالة تحقيق هذه المستهدفات يتم رفع خطاب إلى محاسب القسم لتحديد قيمة الحوافز المقررة لهم في ضوء لائحة الحوافز.
- ٤ يقوم مدير القسم برفع خطاب إلى عضو مجلس الإدارة المنوط له الإشراف على أعمال القسم للحصول على موافقة الصرف.
- ٥ بعد الحصول على موافقة الصرف يتم صرف الحوافز لفريق العمل.

الأمن والسلامة المهنية

بيئة العمل

سياسة

تلتزم المنظمة بتوفير بيئة عمل نظيفة وصحية وآمنة لجميع المتطوعين الذين يعملون بها. وترى المنظمة أن هذا الالتزام هو مظاهر تقدير المنظمة 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 المنظمة مساحة عمل نظيفة وآمنة للمتطوعين مع معدات مناسبة (مكاتب نظيفة، حمامات نظيفة الخ)، ويتم التأكد من تزويده هذه البيئة بأدوات الأمن والسلامة الازمة (طفايات الحريق، حقائب الإسعافات الأولوية، الخ).
٣. تتأكد من أن جميع المخاطر التي قد تحتف ببيئة عمل المتطوعين محددة ومقيمة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليلها، ويتم القيام بتحصص المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري. (راجع السياسة التالية)
٤. يتم وضع الإجراءات لضمان الصحة والسلامة في بيئة العمل ومعداتها (غلق 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 تعليمات الجهات الرسمية (الدفاع المدني، الشرطة، الإسعاف، الخ).
٥. يتم تعريف المتطوعين بإجراءات والمعدات والسلوكيات المتعلقة بالأمن والسلامة في بيئة العمل وتدريبهم عليها عند التوجيه، والتأكد من فهمهم لها.
٦. تقوم المنظمة بإجراء اختبارات دورية للتأكد من فاعلية معدات الأمن والسلامة، والتأكد من مدى فهم المتطوعين للإجراءات المطلوبة عند وقوع خطر (الأخلاص التجاري، الخ).
٧. تلتزم المنظمة بالتأكد من أمان وسلامة بيئة العمل التي يعمل بها المتطوعون خارج بيئة العمل.

تقييم وإدارة المخاطر

سياسة

تقوم المنظمة بدراسة وتقييم المخاطر التي تتعلق بالدور التطوعي وتأخذ بعين الاعتبار تقليل عامل الخطر سواء كان ذلك متعلقاً 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 تقليل 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 طلب الدور التطوعي التواجد في بيئة خطرة، أو القيام بنشاط محظوظ 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. يدرب المتطوع جيداً على كيفية التعامل مع المخاطر التي تحف بيئته ونشاطه التطوعي ومن يتعامل معهم، ويتم 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 المنظمة والتي يواجهها المتطوعين. كما يجب أن يتم إعلام المتطوع بها.
٦. تستفيد المنظمة من تسجيل الحوادث والواقعة والتحقيق فيها لتطوير وإنكام اجراءاتها وسياساتها المتعلقة بالأمن والسلامة.

المخاطر المتعلقة بالأشخاص

سياسة

يدرك القسم أهمية اتخاذ إجراءات السلامة وتولي الخطر في التعامل مع الأشخاص الذين هم أكثر عرضة للخطر، كالأطفال والمعاقين وكبار السن والمرضى والمفترضين 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 لواحق السلامة الخاصة بالتعامل مع هذه الفئات، وذلك بتطوير اللواحق الخاصة بذلك أو التعاون مع الجهات المختصة.
٣. يحرص القسم على إدراك ووعي وتأهيل المتطوعين الذين يتعاملون مع هذه الفئات على هذه اللواحق.
٤. يقوم القسم بتقييم دوري للتأكد من التزام المتطوعين بهذه اللواحق أثناء التعامل مع المتطوعين من الفئات الأكثر عرضة للخطر.

الشكوى والتظلم

سياسة

تبني المنظمة سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع مشاكلهم أو التظلم سواء كان المتطوع معنياً مباشراً أو محتسباً في حالة حدوث عدم توافق بين المتطوع والآخرين في بيئة العمل، وتسعى لخلق بيئة منفتحة تشجع وتعزز المتطوعين بكيفية عرض المشاكل أو التظلمات.

الإجراءات

١. يتم إعلام المتطوع أثناء التوجيه بحقه في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكوى، ويتم توضيح أن المنظمة منفتحة ومتعلقة بذلك، كما يتم تبليغ الخطوات والإجراءات التي ينبغي اتباعها للتظلم ورفع الشكاوى.
٢. يتأكد القسم من وجود قنوات اتصال فعالة ومتوفرة لجميع المتطوعين تمكنهم من تقديم الشكوى والتظلم عند الحاجة إليه.

سياسة

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

الإجراءات

١. يبذل المتطوع ومديره المباشر والمعنيون بالظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي. (راجع سياسات حل النزاعات في قسم الإشراف والمتابعة)
٢. إذا شعر المتطوع أو مديره بأن التظلم لم يتم أو لا يمكن معالجته بالطريق غير الرسمي، فإنه يتم الانتقال إلى الطريق الرسمي عبر إرسال المتطوع خطاباً رسمياً يتضمن تفاصيل التظلم إلى مديره المباشر، وإذا كان مدير المتطوع المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفع الخطاب إلى المدير الأعلى منه.
٣. تكون لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم
٤. يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالظلم خلال أسبوعين من تاريخ استلام خطاب التظلم. ويكون هذا الاجتماع فرصة لعرض التظلم والاستماع للأطراف المختلفة المعنية بهذا التظلم، والنقاش والتباحث حول الطرق المتاحة لمعالجة هذا التظلم.
٥. يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال خمسة أيام من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
٦. في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الأيام الخمسة السابقة لموعد محدد.
٧. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال خمسة أيام من تاريخ إعلانه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
٨. يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقديم إصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
٩. يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال أسبوع من صدور قرار الطعن

التقنية

للتقنية دور كبير في تسهيل التواصل الخارجي المتعلق بقسم إدارة التطوع في المنظمة تعريفاً واستقطاباً، حيث تمكّن التقنية من فتح نافذة للمجتمع تعرف بقسم إدارة التطوع في المنظمة، وفلسفة وسياسة المنظمة في إشراكهم، والتعريف والنشر لإسهاماتهم. كما يمكن استخدام الجيد للتقنية المنظمة من عرض وتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين إليها، وتعيينهم في الأدوار التي تناسبهم.

كما يمكن التقنية المنظمة من تسهيل تواصلها الداخلي المتعلق بإدارة المتطوعين وتوجيههم وتدريبهم والإشراف عليهم ودعمهم أثناء إدارة مهامهم في الأحوال المختلفة، كما يمكن التقنية الجيدة من فتح فرص جديدة للتطوع أو متابعة أداء المتطوعين عن بعد.

سياسة

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

الإجراءات

١. تقوم المنظمة بالمراجعة الدورية لتقدير التقنيات المتوفّرة وفعاليّة استخدامها في التعريف ببرنامج إدارة المتطوعين وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين.
٢. تدعم المنظمة تحديّث التقنيات المتوفّرة وطرق استخدامها عبر اتخاذ القرارات الإدارية والماليّة- في ضوء المراجعات الدوريّة لتفعيلها في التعريف بقسم إدارة التطوع وإدارتهم، وذلك ضمن الإمكانيات الماليّة والإداريّة المتاحة للمنظّمة.

سياسة

تسخر المنظمة صفحاتها و مواقعها الإلكترونية في التواصل الخارجي المتعلقة بقسم إدارة التطوع بهدف التعريف والتسويق والنشر لإسهامات المتطوعين واستقطابهم، وتوضيح دورها في إشراكهم.

الإجراءات

١. تعرّض المنظمة روّيتها تجاه المتطوعين، وروّيتها في إشراكهم، وتنشر إسهاماتهم في تحقيق مهمتها على صفحاتها و مواقعها الإلكترونية الخاصة بها.
٢. تقوم المنظمة بعرض فرصها التطوعية المتوفّرة بشكل دوري ومستمر على صفحاتها و مواقعها الإلكترونية الخاصة بها ، وذلك بهدف تعريف المتطوعين المحتملين بها واستقطاب إليها.
٣. تسعى المنظمة إلى تنويع صفحاتها و مواقعها الإلكترونية الخاصة بالتعريف والاستقطاب للمتطوعين ضمن الإمكانيات المتاحة للمنظّمة.
٤. تقوم المنظمة بتحديث صفحاتها و مواقعها الإلكترونية الخاص بالمتطوعين بشكل دوري ومستمر، وتفاعل مع الأسئلة والاستفسارات والتعليقات التي تصلها بشكل سريع ومستمر، وتسرّع الموارد البشرية والماليّة الازمة لذلك.

سياسة

تسخر المنظمة وسائل التقنية الحديثة في تعزيز التواصل الداخلي وإدارة المهام الخاصة بالمتطوعين والإشراف عليهم وإشراكهم، وتتوفر الدعم اللازم لتحقيق ذلك.

الإجراءات

١. تتوفر المنظمة المعدات والخدمات والأدوات التقنية اللازمة لإشراك المتطوعين في تعاملاتها الإلكترونية الازمة للتواصل والإشراف وتقديم الدعم (في حالة استخدامها)، مع اعتبار خصوصية المنظمة وطبيعة الدور التطوعي.
٢. تقوم المنظمة بمتابعة وتحديث المعاملات الإلكترونية الخاصة بالمتطوعين بشكل سريع ومباشر.
٣. تتوفر المنظمة الدعم والتدريب الضروري لتمكين المتطوعين من استخدام الأنظمة والتعاملات الإلكترونية الخاصة بالمنظمة في حال الحاجة إلى ذلك.

اعتماد السياسة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذا الميثاق في الاجتماع (التابع) لهذه السياسة في ٤/١٨/٢٠٢٠

