



دليل السياسات والإجراءات

لإدارة التطوع بجمعية مؤازرة لتطوير وتنمية المؤسسات



فهرس المحتويات

رقم الصفحة	السياسات	محتويات الفهرسة	م
02	-----	مقدمة : التطوع في جمعية مؤازرة	01
03	-----	مصطلحات وتعريفات	02
05	السياسات (03-01)	دعم واشراك المتطوعين	03
10	السياسات (08-04)	الاستقطاب والتوظيف	04
19	السياسات (09)	التوجيه	05
23	السياسات (13-10)	التعليم والتدريب والتطوير	06
27	السياسات (17-14)	التقدير والتكريم	07
31	السياسات (21-18)	الإشراف والمتابعة والتقييم	08
36	السياسات (23-22)	إدارة النزاعات في بيئة العمل	09
38	السياسات (25-24)	إنهاء التعاقد مع المتطوع	10
42	السياسات (28-26)	السياسات المالية	11
46	السياسات (31-29)	الأمن والسلامة المهنية للمتطوعين	12
50	السياسات (33-32)	الشكوى والتظلم	13
53	السياسات (35-34)	التعامل مع التقنية	14
55	-----	الملاحق	15

مقدمة

التطوع في جمعية مؤازرة

جمعية مؤازرة لتطوير وتنمية المؤسسات الأهلية بمنطقة مكة المكرمة، تهدف إلى نشر وتعزيز ثقافة العمل المؤسسي في أوساط المؤسسات الأهلية، والمساهمة في تطوير المنظمات غير الربحية، وكذلك تقوم على تأهيل العاملين في هذه المنظمات وتطوير قدراتهم.

وتنفذ جمعية مؤازرة لتطوير وتنمية المؤسسات الأهلية العديد من المبادرات على مدار العام والتي تحقق أهداف وقيم الجمعية، ويشكل المتطوعون عنصراً أساسياً وفعالاً في تنفيذ هذه الجمعيات وذلك إيماناً من إدارة جمعية مؤازرة بأهمية أفراد المجتمع في دعم وتنفيذ الأعمال الخيرية من خلال التطوع.

كما أن جمعية مؤازرة ومن خلال السعي في إشراك المتطوعين في البرامج والجمعيات فإنه يتعامل مع الجميع بعدالة وشفافية من خلال إتاحة الفرص التطوعية للجميع والإعلان عنها في وسائل الإعلان المخصصة لذلك؛ لإتاحة المشاركة للجميع كل بحسب ميوله واهتماماته وما يحسن القيام به من أعمال يساهم من خلالها في أهداف الجمعية.

وحرصاً على توثيق هذه المفاهيم حول التطوع في جمعية مؤازرة فقد تم بناء السياسات والإجراءات المنظمة لعمل التطوع، وهي متاحة لكل من أراد الاطلاع عليها.

والله ولي التوفيق

المصطلحات والتعريفات

المصطلحات والتعريفات

م	المصطلح	التعريف
١	الاستقطاب	توفير النوع المناسب من التواصل والدعم للمتطوعين الذين يحفزهم للانضمام إلى المنظمة.
٢	التوظيف	أين وكيف يمكن تجنيد المتطوعين اللازمين لتغطية الفرص التطوعية للمنظمة
٣	التوجيه	تعريف المتطوعين بجمعية مؤازرة وهويتها وهيكلها وخدماتها، وطبيعة دورهم التطوعي في برامجها ومشروعاتها. والأفراد والأماكن ذات الصلة بدورهم، والسياسات والإجراءات التي ينبغي مراعاتها
٤	سوء السلوك والتصرف	المقصود بسوء السلوك والتصرف من قبل المتطوع هو السلوك الذي يؤدي إلى خرق المسؤولية القانونية أو التعاقدية، أو سياسات وأخلاقيات الجمعية في العمل التطوعي وقيمها والتي تبرر اتخاذ إجراءات عقابية قد تصل إلى الطرد الفوري .
٥	الأجور	هي المقابل المادي (أسبوعي أو شهري) الذي يحصل عليه المتطوع الموظف وقت كامل أو جزئي نظير أداء المهام الوظيفية المذكورة في التوصيف الوظيفي.
٦	الحوافز	هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات المرحلية المحددة في الخطة التنفيذية للجمعية.
٧	المكافآت	هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات المرحلية المحددة في الخطة التنفيذية للجمعية.

دعم وإشراك المتطوعين

دعم وإشراك المتطوعين

السياسة (01) :

تعتقد جمعية مؤازرة أن الإشراك الكامل والمستدام للمتطوعين في الجمعية هو تحقيق دور أساسي من أدوارها كجهة خيرية تسعى إلى تحقيق الدعم والمؤازرة للجمعيات . ولذلك تدير إدارة التطوع باعتباره جزءاً أساسياً من هيكل الجمعية لا يختلف عن أقسام الجمعية الأخرى.

الإجراءات (01):

- ١-١ توفر جمعية مؤازرة الموارد المطلوبة لتخطيط وبناء وإدارة قسم التطوع، ويسعى إلى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين.
- ٢-١ توفر جمعية مؤازرة دوراً خاصاً بإدارة المتطوعين (سواء كان متفرغاً أو جزئياً)، ويراجع مدى قدرة صاحب الدور على أداء مهام إدارة المتطوعين بشكل مستمر وتتخذ الإجراءات الإدارية المطلوبة بناء على ذلك.
- ٣-١ يشارك مدير إدارة التطوع في وضع الخطة الاستراتيجية الخاصة بجمعية مؤازرة، والتي تحتوي عنصراً خاصاً يتعلق بالتطوع والمتطوعين مع الجمعية.
- ٤-١ تطور جمعية مؤازرة فلسفتها العامة لإشراك المتطوعين في أعماله، وتحدد العوائد والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال هذا الإشراك.
- ٥-١ تحرص جمعية مؤازرة على توعية كافة الموظفين والإداريين بفلسفته في إشراك المتطوعين، ويوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين في الجمعية وأسباب إشراكهم فيها وفقاً لسياستها المعتمدة.
- ٦-١ تطور جمعية مؤازرة سياسات وإجراءات إدارية خاصة بإشراك المتطوعين، تغطي كافة العمليات والمتطلبات الإدارية المطلوبة لإدارة المتطوعين، وتبرز من خلالها قيم الجمعية الخاصة بمشاركة المتطوعين.
- ٧-١ تقوم جمعية مؤازرة باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة المتطوعين.

- ٨-١ تتأكد جمعية مؤازرة بأن السياسات والإجراءات الخاصة بقسم إدارة المتطوعين معلومة ومفهومة لكافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم.
- ٩-١ تحرص جمعية مؤازرة على التزام الموظفين الذين يعملون معهم بالسياسات والإجراءات المدونة والمعتمدة. ويحرص على متابعة ذلك بشكل دوري ومستمر.
- ١٠-١ تعمل جمعية مؤازرة على جمع التغذية الراجعة من موظفي قسم التطوع، ويعمل على التحديث الدوري والمستمر للسياسات والإجراءات بناء على هذه التغذية.
- ١١-١ تقوم جمعية مؤازرة بتخصيص وقت كاف في اجتماعات مجلس دارته لمناقشة القضايا المتعلقة بإدارة المتطوعين وموظفيه. تتبنى تنفيذ الإجراءات المترتبة على نقاش القضايا الخاصة بهم.

السياسة (02) :

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

الإجراءات (02) :

١-٢ تقوم إدارة التطوع بجمعية مؤازرة بتقييم أثر برنامج التطوع بشكل مستمر ومنتظم، وتتأكد من كونه معززاً للجمعية في تحقيق رسالتها على المتطوع والمستفيد. وتتخذ الإجراءات المناسبة لتطوير الإدارة لتحقيق ذلك.

٢-٢ تقوم إدارة التطوع بجمعية مؤازرة بتوفير المواد المطلوبة والدعم الإداري والمعنوي لتأهيل وتمكين المتطوعين من تحقيق رسالة الجمعية.

٣-٢ تعطي إدارة التطوع بجمعية مؤازرة جميع المتطوعين الفرصة لإبداء آرائهم في الجمعية بشكل عام وفي برنامج إشراك المتطوعين بشكل خاص. وتقديم التغذية الراجعة حول ذلك.

٤-٢ تقوم إدارة التطوع بجمعية مؤازرة باتخاذ القرارات الإدارية وفقاً لهذه التغذية الراجعة.

السياسة (03) :

تعتبر جمعية مؤازرة أن عملية إشراك المتطوعين هي عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع كما تعود بالنفع على الجمعية. ويعتبر أن إدارة المتطوعين تختلف عن إدارة غيره من الموظفين لكونه يعمل دون مقابل مادي ووفقاً لدوافع مختلفة، ولذلك لا يرى المتطوع مجرد بديل عن الموظف.

الإجراءات (03) :

١-٣ تقوم إدارة التطوع بجمعية مؤازرة بإدارة كافة عمليات إدارة المتطوعين باعتبار الموازنة بين رغبات ودوافع المتطوع وإسهامه في تحقيق رسالة الجمعية وفقاً لسياستها في إشراك المتطوعين مع مراعات أفضل الممارسات في هذا المجال.

٢-٣ تحرص إدارة التطوع بجمعية مؤازرة على أخذ التغذية الراجعة من المتطوعين بشكل مستمر ودوري للتأكد من تحقق العائد النفسي على المتطوع من عملية التطوع.

٣-٣ تلتزم إدارة التطوع بجمعية مؤازرة ببيان الحقوق الأساسية للمتطوعين وتؤكد على التزامها بها.

الاستقطاب والتوظيف

الاستقطاب والتوظيف

أولاً: التخطيط للتوظيف :

السياسة (04) :

لأن جمعية مؤازرة تدرك بأن عملية توظيف المتطوعين عملية مبنية على خطط واضحة ومحددة تأخذ في الاعتبار احتياجات الجمعية وفلسفتها في إشراك المتطوعين، وذلك من خلال التشاور مع أصحاب المصلحة الذين قد تتأثر أدوارهم أو بيئة عملهم بدخول المتطوعين، وبناء عليه تقوم الجمعية بالاستفادة من المتطوعين عبر توصيف دقيق لفرص تطوعية محددة، توضح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية.

الإجراءات (04) :

- ١-٤ جمع البيانات حول طبيعة وحجم احتياج الجمعية من الموارد البشرية، والأدوار والأنشطة المطلوبة منهم، وذلك من أصحاب المصلحة والمصادر المختلفة، مثل:
- الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية.
 - الإدارة العليا في الجمعية.
 - الموظفون في إدارات وأقسام الجمعية.
 - المتطوعون السابقون والتغذية الراجعة منهم.
 - المستفيدين من خدمات الجمعية والذين قد يتعامل معهم المتطوعون.
 - البرامج والخدمات التطوعية الموجودة في الجهات المعنية التي تتعامل معها الجمعية.

٢-٤ توصيف وتصنيف طبيعة وحجم الأدوار التي يمكن أن يساهم فيها المتطوعون، ويمكن إشراكهم بها بحسب إمكانيات الجمعية، وذلك بناء على البيانات التي تم جمعها.

٣-٤ تُراجع جميع المتطلبات القانونية والنظامية الخاصة بتولي هذه الأدوار من قبل المتطوعين، ويتم التأكد من تلبيتها والوفاء بها قبل اعتماد الأدوار التطوعية.

- ٤-٤ اعتماد الأدوار التطوعية من مدير إدارة التطوع والمدير العام للجمعية.
- ٥-٤ تُكتب الأنشطة والأدوار المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبى احتياجات الجمعية.
- ٦-٤ تحديد المهارات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء الأدوار والأنشطة المطلوبة. (غير التي يقوم الجمعية بتدريب المتطوع عليها)
- ٧-٤ تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة.
- ٨-٤ تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليها المتطوع للقيام بدوره التطوعي (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
- ٩-٤ تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذا الدور سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة)
- ١٠-٤ تحديد الإطار الزمني لأداء الدور وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
- ١١-٤ تحديد المخاطر التي تحف أنشطة الفرصة التطوعية وتقييمها، وتحديد الإجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها.
- ١٢-٤ تتم كتابة وصف وظيفي لكل دور تطوعي في الجمعية بغض النظر عن عدد المتطوعين الذين يقومون بهذا الدور.
- ١٣-٤ تؤخذ في الاعتبار مرئيات أصحاب المصلحة والعلاقة بالدور التطوعي من إدارة عليا وموظفين ومستفيدين وغيرهم في جميع إجراءات تطوير الفرصة التطوعية.
- ١٤-٤ يتم تفحص الفرص الوظيفية بشكل دوري وتحديثها أولاً بأول بناء على التغذية الراجعة والتغييرات التي تطرأ.

ثانياً : الإعلان عن الفرص التطوعية:

السياسة (05) :

التعيين على الفرصة التطوعية مبني على معايير واضحة تضمن النزاهة والشفافية في الاختيار، وعليه فإن الجمعية يقوم بوضع المعايير والشروط التي على أساسها سيتم قبول أو رفض المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية قبل الإعلان عنها، وذلك عبر توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات حول طبيعة الفرصة التطوعية ومتطلباتها في الإعلان، وتوفير الدعم والتوجيه الذي يحتاجه المتطوعون المحتملون أثناء عملية التقديم.

الإجراءات (05) :

١-٥ يتم صياغة الحد الأدنى من الشروط والمهارات والسمات اللازمة توفرها في المتقدم للدور في ضوء الفرصة التطوعية المكتوبة، والتي سيتم المفاضلة على أساسها.

٢-٥ يتم بناء أو تعديل (عند الحاجة) نموذج تقديم المتطوعين المعتمد في الجمعية بإضافة المتطلبات والشروط والأسئلة التي يُعتقد أنها ضرورية لفرصة تطوعية معينة.

٣-٥ يتم صياغة المحتوى الإعلاني بحيث يتضمن ما يلي:

- أ) المؤهلات والمهارات الخاصة بالفرص التطوعية.
- ب) الفوائد والمكاسب التي تعود على المتطوعين باشتراكهم في الفرصة التطوعية.
- ت) فرص الدعم والتدريب والذي سيوفره الجمعية للمتطوعين.
- ث) كيفية تعبئة نموذج التقديم.
- ج) مواعيد وطرق تقديمه سواء الكترونياً أو بريدياً
- ح) مدة الإعلان (على ألا تقل عن خمسة عشر يوماً).
- خ) بيانات التواصل والاستفسارات المتعلقة بعملية التقديم.

٤-٥ يضع قسم التطوع كافة استفسارات المتطوعين 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.

ثالثاً : تسويق الفرص التطوعية:

السياسة (06) :

يدرك جمعية مؤازرة بأن عملية التوظيف الجيد لا يمكن أن تتم دون وجود خطة تسويق واضحة واختيار جيد للوسيلة الإعلانية التي تصل إلى أكبر شريحة من الفئة المناسبة بشفافية ووضوح ضمن إمكانات الجمعية المادية، ولذلك يتبنى الجمعية أدوات التسويق الاجتماعي وتوظف نظرياته المختلفة لاستقطاب المتطوعين.

الإجراءات (06) :

- ١-٦ يتم تحديد الفئات التي يمكن أن ترغب في التطوع في هذه الفرصة التطوعية وتحديد الدوافع والمحفزات الخاصة بها.
- ٢-٦ يتم تحديد الأماكن التي يتواجد فيها أفراد الفئة المستهدفة والطريقة الأفضل لاستهدافهم فيها.
- ٣-٦ تحديد الرسالة التي يمكن استخدامها في المادة الإعلانية ومواءمتها بحسب دوافع المستهدفين.
- ٤-٦ يتم تحديد القنوات الإعلانية المختلفة وتقييمها في ضوء المحاور التالية:
أ) مدى قدرة الوسيلة الإعلانية على الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المتطوعين المناسبين بحسب الفرص التطوعية الذي طوره الجمعية.
ب) الميزانية المتوفرة للإعلان عن الفرص التطوعية في الجمعية.
ت) مدى توافق الوسيلة الإعلانية مع قيم الجمعية وسياساته، والجوانب القانونية في السياق الذي يعمل في الجمعية.
- ٥-٦ عند الحاجة: يتم استشارة المختصين في الوسيلة الإعلانية في تقييمها على ضوء المحاور السابقة.
- ٦-٦ يتم متابعة وتقييم التغذية الراجعة التي تصل للجمعية عن الوسيلة الإعلانية أو غيرها والاستفادة منها في تطوير اختيار الوسيلة الإعلانية المناسبة في المستقبل.
- ٧-٦ يتم تحديد وتقييم كافة المصاعب التي تحول دون وصول وتسويق فعال للفرص التطوعية. ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد منها وتقليصها.

رابعاً: الفرز والاختيار

السياسة (07) :

يقوم جمعية مؤازرة بتقييم كافة طلبات التقديم التي تصلها قبل إغلاق موعد التقديم للفرصة. وتحرص على أن تكون عملية التقييم نزيهة وعادلة ومتوافقة مع المعايير الموضحة في الإعلان. آخذة في الاعتبار دور التواصل المستمر مع المتقدمين في هذه المرحلة.

الإجراءات (07) :

- ١-٧ يتم التقديم على الفرص التطوعية من خلال تعبئة النموذج المعد لذلك (نموذج التقديم على فرصة تطوعية)
- ٢-٧ تبليغ المتقدمين بوصول طلباتهم واستلامها وأنه جاري فحصها.
- ٣-٧ يلتزم القسم بعدم استلام أي طلبات بعد إغلاق مدة التقديم على الفرصة الموضحة في الإعلان.
- ٤-٧ يتم التواصل مع المتطوعين المتقدمين عند الحاجة لاستيضاح المعلومات معهم.
- ٥-٧ يتم تقييم مدى ملاءمة المتقدم للدور التطوعي من خلال المطابقة بين نموذج التقديم والمعايير التي تم وضعها للقبول في الفرصة التطوعية.
- ٦-٧ يتم التشاور مع ذوي الاختصاص في القسم والجمعية في نتيجة الفرز والاختيار المناسبين.
- ٧-٧ يتم إعداد قائمة تحتوي على بيانات المرشحين للمقابلة الشخصية وطريقة الاتصال بهم.
- ٨-٧ يتم إبلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم بذلك، مع بيان أسباب الاستبعاد عند الإمكان.
- ٩-٧ عند الملائمة. يتم عرض فرص التطوع الأخرى المتوفرة داخل وخارج الجمعية على المتقدمين التي تم استبعادهم حيث لم تناسبهم الفرصة الحالية.

خامسا: المقابلات الشخصية وتسجيل المتطوعين:

السياسة (08) :

يقوم جمعية مؤازرة بإجراء المقابلات الشخصية بهدف التعرف على دوافع واحتياجات وأهداف المتطوعين من تغطية الفرصة التطوعية، والتحقق عمليا من وجود الخبرات والمهارات المطلوبة من المرشح للتنفيذ الفرصة التطوعية، وكيفية وموعد مشاركته، كما يقوم الجمعية بتسجيل المتطوعين معه بشكل رسمي، ولكن ذلك لا يمنع من وجود اتفاق عام لتوضيح توقعات الطرفين خاصة مع المتطوعين لفترات طويلة مع الجمعية، ولا يسمى هذا الاتفاق تعاقدًا، ولا يعتبر ملزما.

الإجراءات (08) :

- ١-٨ يتم إعلام المتقدمين المرشحين لإجراء المقابلة الشخصية بترشيحهم، ويتم تزويدهم بالتحديثات عن موقع المقابلة وموعدها أداؤها أولاً بأول.
- ٢-٨ 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.
- ٣-٨ تحديد من سيجري المقابلة على أن يكون لديه خبرة فنية بالفرص التي تحتاج خبرة محددة مثل العمل مع المرضى والدفاع المدني وأصحاب الاحتياجات الخاصة، وقد يكون المقابل أكثر من شخص واحد (موظف سيعمل معه، ومتطوع قديم على الفرصة نفسها مثلاً).
- ٤-٨ يتم إعداد مجموعة الأسئلة أو المحاور التي سيتم نقاضها أثناء المقابلة مع المترشح، مع الاقتصار على الأسئلة التي يحتاج إلى الإجابة عليها لتحقيق هدف المقابلة.
- ٥-٨ يتم تحضير الأدوات والمواد التي سيتم استخدامها أثناء المقابلة (الفرصة التطوعية، السيرة الذاتية، المواد الإدارية والتسويقية الخاصة ببرنامج التطوع، نموذج التقديم، نموذج المقابلة، الخ).
- ٦-٨ يتم إجراء المقابلات على أساس المعايير الموضوعية للاختيار والمعلنة والتي استخدمت في الفرز.

- ٧-٨ تدار المقابلة بطريقة احترافية، وتطرح الأسئلة على المرشحين، وتُسجل استجاباتهم
- ٨-٨ يعطي المرشح فرصة لطرح أي أسئلة أو استفسارات لديه أثناء المقابلة ويتم الإجابة عليها.
- ٩-٨ يتخذ مجرى المقابلة قراره بعد المقابلة أو رفض المتقدم أو تحويله إلى فرصة تطوعية أخرى مبيناً أسباب ذلك في ضوء المعايير والأسئلة المعتمدة. ويعرضها على اللجنة المختصة لإصدار القرار النهائي.
- ١٠-٨ يتم إبلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم بذلك، مع بيان أسباب الاستبعاد عند الإمكان.
- ١١-٨ يتم عرض فرص التطوع الأخرى المتوفرة داخل الجمعية على المرشح الذي تقرر تحويله لأخذ موافقته على ذلك.
- ١٢-٨ عند الملائمة، يتم إعلام المتقدمين الذين تم استبعادهم عن فرص التطوع المتوفرة.
- ١٣-٨ يتم إرسال خطاب ترشيح للمتطوعين الذين وقع عليهم لاختيار مبينا فيها الأوراق اللازمة لتسجيل الرسمي (الإثباتات الرسمية ونحوها)، بالإضافة إلى وقت الزيارة التعريفية واسم المسؤول الذي يستقبلهم ويقوم باطلاعهم على الإجراءات.
- ١٤-٨ يتم عمل اتفاق غير ملزم لتوضيح التوقعات من الطرفين (القسم والمتطوع) ويتم إصدار نسختين، نسخة للمتطوع ونسخة لإدارة التطوع

٨- يحتوي الاتفاق على البنود الأساسية التالية:
١٥ أ) تعريف الفرصة التطوعية والمدة الزمنية، ويوم البدء.
ب) توضيح المستندات والمعلومات التي ستقدم للمتطوع من توصيف للدور التطوعي ودليل المتطوع وغيرها.
ت) بيان توقعات المتطوع وتوقعات القسم منه موعد البدء بالعمل، وتشمل ما يلي:

- توقعات المتطوع:
 ١. التوجيه المناسب والتدريب الضروري للقيام بالدور التطوعي.
 ٢. تعريفه بالشخص الذي سيتولى مهمة الإشراف والدعم للمتطوع.
 ٣. معاملته باحترام وبناء على سياسات وإجراءات الجمعية.
 ٤. تعويضه عن المصروفات التي ينفقها من جيبه الخاص في مهمته التطوعية.

- توقعات الجمعية:
 ١. أن يتطوع المتطوع خلال الأوقات التي تم الاتفاق عليها بإعلام الجمعية بمناسبة له.
 ٢. التزام المتطوع بأهداف الجمعية وسياساتها وإجراءاتها.
 - ث) بيان أن هذا الاتفاق لتوضيح التوقعات وليس لتحديد الالتزامات أو الحقوق، وأنه ليس تعاقدا بل هو أقرب إلى اتفاق شرفي.
 - ج) يتم مراجعة الاتفاق مع المتطوع، والتأكد من استيعاب المتطوع لكل بنوده.
 - ح) يتم عمل ملف للمتطوع الجديد ويرفق به جميع الأوراق التي تم طلبها منه، مع مجموعة صور شخصية، ونسخة من الاتفاق الموقع.
 - خ) يتم استخراج بطاقات التعريف الخاصة بالمتطوع والخطابات اللازمة للجهات التي سيتعامل معها في حال الاحتياج.
 - د) يتم إعلام المتطوع بموعد اللقاء التوجيهي. والخطوات التالية.

التوجيه

السياسة (09) :

تدرك إدارة التطوع أهمية التخطيط والإعداد الجيد للتوجيه باعتباره الفرصة الأولى للمتطوع للتعرف على الجمعية والقسم، وبالتالي فإنه يتم التخطيط والإعداد المسبق والجيد لبرنامج التوجيه، فيبادر القسم إلى تقديم برنامج التوجيه للمتطوع بمجرد تعيينه بطريقة فعالة تضمن بناء انطباع إيجابي عن التجربة التطوعية المقبلة.

الإجراءات (09) :

١-٩ يتم تحديد الأهداف الخاصة بالتوجيه، وتحديد المعلومات والرسائل والمفاهيم التي يراد إيصالها للمتطوع من خلال عملية التوجيه بالتعاون مع أصحاب المصلحة من موظفين وإداريين ومستفيدين.

٢-٩ يتم الرجوع إلى المصادر الإدارية (دليل المتطوع، دليل السياسات والإجراءات، الدليل التعريفي) لجمع المعلومات والمواد المحدثة التي يحتاجها المتطوعون عن الجمعية وسياساته، وأدوارهم التطوعية، والتي عادة ما تشمل:

أ) التعريف بهوية الجمعية ونشاطه. (التاريخ، الرؤية، الرسالة، القيم، سبب إشراك المتطوعين الخ).

ب) التعريف ببيئة العمل وتعليماتها محتوياتها (موقع الجمعية، المباني، المواقع، الأقسام، الأدوار، المنشآت، التسهيلات التابعة، الأدوات المكتبية وطريقة استخدامها الخ).

ت) التعريف بهيكل الجمعية وبيان موقع وعلاقة قسم المتطوعين ومدير التطوع بالجمعية.

ث) التعريف بالميزانية المالية الخاصة بالجمعية ومصادر تمويله.

ج) بيان مبادئ وحقوق المتطوعين ومعاييرها في الجمعية.

ح) التعريف بالسياسات والإجراءات الملائمة للمتطوعين (السرية والخصوصية، التكريم، التدريب، الإشراف، المتطلبات النظامية والقانونية، قضايا الصحة والسلامة، التظلم).

- (خ) التعريف العملي بالأدوار والفرص التطوعية الخاصة بهم، والمعلومات التي يحتاج إليها لتنفيذها، ويدخل فيها (السياسات والإجراءات الخاصة بأدوارهم، النماذج التي ينبغي استخدامها، وسائل التواصل، المرجعيات، وسائل التقييم).
- (د) أي بيانات إضافية خاصة يحتاجها بعض المتطوعين بسبب الطبيعة الخاصة بأدوارهم التطوعية.
- (ذ) المواد التي ينبغي تسليمها للمتطوعين (بطاقات بالأسماء، زي موحد الخ).
- (ر) الإجابة عن أي استفسارات من المتطوعين الجدد عن الجمعية أو القسم أو فرضهم التطوعية أو السياسات والإجراءات المتعلقة بها.

٣-٩ يقوم مدير التطوع بوضع خطة خاصة بالتوجيه، يراعي فيها أهداف التوجيه ومحتوياته التي سبق ذكرها، والوسائل التي ستستخدم في تقديمه (راجع نموذج قائمة محتويات التوجيه في الملحق) بحيث تتضمن الخطة ما يلي:

- (أ) جدول برنامج التوجيه ومكوناته.
- (ب) تحديد المسؤولين عن تقديم التوجيه.
- (ت) موعد التقديم وموقعه.
- (ث) كيفية تنفيذه.

٤-٩ يتم وضع خطة لإعداد مواد التوجيه عند الحاجة إلى ذلك، ويراعي فيها موعد برنامج التوجيه والموارد المالية المتاحة، ويتم التقيد بها.

٥-٩ يتم تقييم الخطة وتنقيحها حسب الضرورة ومن ثم توزيع الخطة على الجهات المعنية.

٦-٩ يتم التعاون مع الموظفين والمتطوعين الآخرين المعنيين بالتوجيه لتحديد الوسائل التي ستستخدم في تقديم التوجيه أو تلقي التغذية الراجعة مراعيًا ما يلي:

- أ) اختلاف أساليب وتوجهات ودوافع وأدوار المتطوعين الذين سيقدم لهم التوجيه.
- ب) الموارد المتاحة لبرنامج التوجيه.
- ت) وضوح ودقة وحدثة المعلومات التي تقدم للمتطوعين.
- ٧-٩ تتعدد أشكال المواد اللازمة للتوجيه بحيث يمكن أن تشمل:
- أ) الجولات التعريفية بأماكن العمل والالتقاء بالموظفين أو المتطوعين.
- ب) تنوع مقدمي برنامج التوجيه (المتطوعون القدماء . كلمة للمدير للجمعية ... الخ).
- ت) استخدام مقاطع الفيديو. والعروض التقديمية.

- ٨-٩ يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين ويراعى :
- أ) وضع جدول التوجيه كاملاً.
- ب) تجهيز المواد اللازمة.
- ت) دعوة المرشحين للحضور.
- ث) تأكيد جدول الأعمال والمشاركين.
- ج) يمكن أن يتم تنفيذ التوجيه الجماعي للمتطوعين في برنامج مكون من فقرات مثل:
- يبدأ بالترحيب بالمتطوعين.
 - استعراض جدول الأعمال.
 - تقديم نظرة عامة عن الجمعية والبرنامج.
 - التعريف بأقسام الجمعية.
 - استعراض السياسات والإجراءات والتشريعات واللوائح.
 - التعريف ببيئة العمل ومعدات وطرق استخدامها وإرشادات ومعدات الأمان والسلامة.
 - التعريف بالمتطوعين والموظفين الآخرين الذين سيعمل معهم المتطوعون.
 - تقديم التفاصيل الأخرى ذات الصلة.
 - إعطاء نسخة من المستندات والأدلة التي يحتاجها المتطوعون (دليل المتطوع، السياسات والإجراءات،

الدليل التعريف، التأكد من حصول المتطوع على نسخة من الوصف الوظيفي (خ).
ح) يتم جمع بيانات التغذية الراجعة بما يتلاءم مع طبيعة برنامج التوجيه من كافة المعنيين بعملية التوجيه.
خ) يتم مراجعة برنامج التوجيه على أساس التقييم والتغذية الراجعة التي يتلقاها من المشاركين أو الموظفين الآخرين.

التعليم والتدريب والتطوير

التعليم والتدريب والتطوير

السياسة (10) :

يؤمن جمعية مؤازرة أن تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بأدوارهم التطوعية بشكل أفضل هو جزء من مهام إدارة التطوع والتزامه بقيمه المتعلقة بإشراك المتطوعين، كما أنه يرى في التدريب فرصة لتحفيز ومكافأة المتطوعين الذين قدموا التزاماً إيجابياً.

السياسة (11) :

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

الإجراءات (11) :

- ١-١١ مراجعة المعارف والمهارات والسلوكيات والتوجهات التي يحتاج المتطوع إليها للقيام بدوره التطوعي بحسب ما هو مبين في الفرصة التطوعية.
- ٢-١١ المقابلات المباشرة مع العاملين مع المتطوعين والمتطوعين السابقين وسؤالهم عن ذلك، أو عبر الاستفادة من المصادر والأدلة الخاصة بوظائف وجدارات وتدريب المتطوعين.
- ٣-١١ تقييم المعارف والسلوكيات والمهارات والتوجهات التي لدى المتطوعين وتحديد مدى ملاءمتها لما تم تحديده سابقاً وما الذي يحتاج منها إلى تدريب أو إنعاش.
- ٤-١١ تحديد المعارف أو المهارات أو السلوكيات أو التوجهات التي يرى المتطوعون أنها مهمة لتنفيذ أدارهم التطوعية. ويتم ذلك عبر إشراكهم إلى تصميم خطة التدريب.
- ٥-١١ بناء على المعلومات السابقة، يتم تحديد أهداف ومخرجات التدريب، وكتابتها بشكل واضح، استعراضها مع المتطوعين وأخذ مرئياتهم.

التخطيط للتدريب:

السياسة (12) :

يسعى جمعية مؤازرة إلى تقديم التدريب بشكل فعال ومتنوع مبني على خطة واضحة تراعي احتياجات المتطوعين ويأخذ في الاعتبار الموارد المتاحة للجمعية لعملية التدريب.

الإجراءات (12) :

١-١٢ اختيار أنشطة وموارد ووسائل التدريب بناء على أهداف ومخرجات التدريب مع الأخذ في الاعتبار الموارد المتوفرة لدى الجمعية للتدريب. ونظريات التدريب وطرقه المتنوعة ومنهجيته الفعالة، مع مراعاة الوسائل البديلة للتدريب والتي يمكن من خلالها تحقيق المخرجات المستهدفة.

٢-١٢ تحديد مكونات أنشطة ووسائل التدريب وكيفية تنفيذه.

٣-١٢ تحديد المسئول عن تقديم التدريب مع مراعاة القدرة والكفاءة والاستيعاب للمحتوى التدريبي.

٤-١٢ جدولة التدريب زمنيا على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين وليس موظفي الجمعية.

٥-١٢ يتم تحديد جوانب التقييم والمؤشرات التي سيتم استخدامها لتقييم وتطوير البرنامج أو النشاط التدريبي ونوع البيانات التي سيتم جمعها تحت كل مؤشر.

٦-١٢ يتم وضع خطة زمنية لتقييم برنامج التدريب (تقييم لكل برنامج، تقييم فصلي، تقييم سنوي، الخ).

تنفيذ التدريب:

السياسة (13) :

يحرص الجمعية على جودة التدريب المقدم سواء على مستوى المحتوى التدريبي أو التنسيق اللوجستي، ولذلك تخصص الموارد اللازمة لضمان جودة الأداء التدريبي وذلك عبر اعتماد أهداف التدريب ومخرجاته ورضا المتطوع ورضا المستفيد النهائي كمؤشرات لنجاح التدريب وكذلك الاعتناء بالتغذية الراجعة من المتدربين لتطوير برامجهم التدريبية بشكل مستمر. (راجع نموذج تنفيذ التدريب في الملحق).

الإجراءات (13) :

- ١-١٣ توفير الأدوات المطلوبة لتصميم المواد الخاصة بالتدريب (مثل: جهاز العرض التقديمي، الأوراق، أدلة التدريب، متطلبات التمارين الخ)، وذلك بحسب طبيعة الوسيلة التدريبية والنشاط التدريبي.
- ٢-١٣ تصميم المواد التدريبية بشكل جيد وجذاب يراعى طبيعة النشاط تدريبي واحتياجات المتطوعين، وتمكينهم من الدخول عليها والاستفادة منها في أي وقت.
- ٣-١٣ توفير المرافق والمستلزمات الضرورية للقيام بالنشاط التدريبي (الغرف، الغذاء، الكمبيوتر، جهاز العرض، الخ).
- ٤-١٣ التنسيق مع مقدم التدريب والتأكد من توفر كافة الاحتياجات والمستلزمات المطلوبة للقيام بعملية التدريب.
- ٥-١٣ التنسيق للتواصل الجيد مع المتدربين وتحديثهم بمكان التدريب ومواعيده وما يتطلب منهم.
- ٦-١٣ تصميم الوسائل والأدوات التي ستستخدم في جمع بيانات المؤشرات التي ستستخدم.
- ٧-١٣ تحليل البيانات المتهية كميًا أو نوعيًا، بحيث يمكن استخدامها للتوصيف والمقارنة بين البرامج التدريبية والحكم عليها.
- ٨-١٣ تفسير البيانات تحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج التدريبي.
- ٩-١٣ استخراج التوصيات والإجراءات اللازمة اتخاذها لتطوير برنامج التدريب.

التقديم والتكريم

التقديم والتكريم

السياسة (14) :

يدرك الجمعية أن تقدير الجهد الذي يبذله المتطوعون ممارسة يومية طويلة المدى وليست مجرد مناسبة رسمية دورية تتمثل في احتفال أو شهادة تقدير أو توصية. وعليه فإن الجمعية يرى بأن التقدير ليس مجرد وظيفة يقوم بها شخص معين بل هي ثقافة يومية ينبغي أن يسود الجمعية وسياساته.

الإجراءات (14) :

١-١٤ يقوم الجمعية بتدريب وتحفيز كل من يتعامل مع المتطوعين لتبني ثقافة التقدير لجهود المتطوعين جميعهم، ولو بأفعال بسيطة كالابتسامة، والشكر.

٢-١٤ يقوم الجمعية بعرض مساهمات المتطوعين وجهودهم في الجمعية على كافة الموظفين، وتبذل جهدها لمشاركتهم في محافل ومناسبات تكريم المتطوعين.

السياسة (15) :

يؤمن الجمعية بأهمية تكريم المتطوعين، وأنه جزء أساس من عملية إدارة المتطوعين ومن خطة وميزانية مشاريعه التطوعية، ولذلك يسعى الجمعية إلى توفير الموارد المالية اللازمة لتنفيذ التكريم على الوجه الذي يحقق الأهداف المرجوة منه.

الإجراءات (15) :

١-١٥ يتم التخطيط للتكريم والتقدير كجزء من أي برنامج أو مشروع تطوعي، ويوضع له إطار زمني وجزء خاص من الميزانية.

السياسة (16) :

يؤمن الجمعية أن عملية التكريم عملية لا بد أن تواءم بين الجهد والإنجاز المبذول والمحقق مع حجم التكريم، ولهذا فتحتاج إلى التخطيط والإعداد الجيد الذي يتطلب وقتاً وجهداً، كما يدرك الجمعية اختلاف احتياجات المتطوعين ودوافعهم وطرق شعورهم بالتقدير. وبالتالي فهو يحرص على مراعاة هذه الفروق عند التخطيط للتكريم.

الإجراءات (16) :

- ١-١٦ 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.
- ٢-١٦ يتم استكشاف أساليب التقدير وذلك بإجراء استقصاء عن طرق التقدير الممكنة وتقييم جدوى طرق التقدير من حيث الميزانية والنتائج، ويراعي في هذه الأساليب تنوعها مع دوافع المتطوعين المختلفة.
- ٣-١٦ يتم أخذ مرئيات المتطوعين حول ما يفضلونه من طرق التكريم، ويمكن الاستفادة مما يذكرونه في المقابلة من أسباب المشاركة في التطوع.
- ٤-١٦ يتم وضع قائمة بخيارات التكريم الممكنة وتعرض هذه الخيارات على المتطوعين والمشرفين لاستطلاع التغذية المرتجعة حولها.
- ٥-١٦ يتم تحديد أي المتطوعين يستحق التقدير وذلك بالتواصل مع المشرفين لمعرفة مدى أداء المتطوعين وتحديد استحقاقاتهم في التطوع حسب المعايير الموضوعية.
- ٦-١٦ توضع خطة تنفيذ التكريم المتعلق بالإنجاز التطوعي. ويراعي فيها المدة الزمنية والموارد المالية المتاحة، وذلك في ضوء المعايير الموضوعية.
- ٧-١٦ يراعي الجمعية أن يكون مرنا في التكريم ويعتمد أساليب متنوعة بحسب الإمكان والاحتياج.

التعريف بمساهمات المتطوعين:

السياسة (17) :

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

الإجراءات (17) :

- ١-١٧ تتم عملية التعريف بمساهمات المتطوعين وفقاً لخطة التكريم التي تم تطويرها.
- ٢-١٧ يتم جمع البيانات حول وسائل النشر المتاحة وعرض الخيارات الممكنة للنشر.
- ٣-١٧ تصميم وسيلة النشر المختارة (فيديو - صوتي - ورقي ...).
- ٤-١٧ إعلام المتطوعين بموعد ومكان النشر.
- ٥-١٧ أرشفة المواد المنشورة بعد إنهاء العملية.
- ٦-١٧ يتم منح المتطوعين الذين تركوا الجمعية والذين قاموا بالتزاماتهم كلها نحوها شهادات التقدير اللازمة وخطابات التوصية حول إنجازاتهم.

الإشراف والمتابعة والتقييم

أولاً: الإشراف والمتابعة

السياسة (18) :

تلتزم إدارة التطوع بمشروع التعظيم بالإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين وذلك في ضوء التوصيف الخاص بدور المتطوع والذي يحدد المهام والمسؤوليات وطريقة الإشراف، و تتقيد عملية الإشراف والمتابعة بمحتوى هذا التوصيف ولا يعدل عنه دون اعتبار رأي المتطوع، كما أنه يختلف عمق نشاط الإشراف والمتابعة باختلاف مدة الدور التطوعي، ومستوى أهميته وحساسيته، وطبيعة المهارات المطلوبة لتنفيذه، وعليه فإن الجمعية يتبنى آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف والمتابعة تراعي هذا الاختلاف.

الإجراءات (18) :

- ١-١٨ تحديد العوامل المتعلقة بالدور والتي ستؤثر على طبيعة نشاط الإشراف والمتابعة (مدة الدور، تنفيذي أو إشرافي، المخاطر المحتملة، المهارات المطلوبة الخ).
- ٢-١٨ يتم تصنيف المتطوعين وفقاً للعوامل التي تؤثر على طبيعة وطريقة الإشراف والمتابعة.
- ٣-١٨ يتم اعتماد مستوى وطريقة الإشراف والمتابعة المناسبة لكل متطوع في الدور التطوعي، ويتم إبلاغ المسؤول عن المتطوع بذلك.

ثانيا : مراجعة وتطوير الأداء

السياسة (19) :

يؤمن جمعية مؤازرة بأن المستوى الأساسي من إدارة أداء المتطوع ومتابعته والإشراف عليه يدور حول الأمور التالية:

- تمكين المتطوع من فهم المهمة المطلوبة منه.
- أدراك ارتباطها بمهمة الجمعية العامة.
- التأكد من قدرته على أدائها بشكل فال على الوجه المطلوب.
- توفير الدعم والموارد المطلوبة وتقليص المخاطر المتعلقة بذلك.

الإجراءات (19) :

- ١-١٩ يتم التأكد من فهم المتطوعين لأدوارهم التطوعية وتوصيفها الوظيفي والمهام التي يطلب منهم تنفيذها بناء على ذلك.
- ٢-١٩ يتم التأكد من وضوح العلاقة بالنسبة للمتطوع بين دور المتطوع أو المهمة التطوعية من جهة ومهمة الجمعية من جهة أخرى، وكيفية إسهام المهمة في تحقيق ما يصبو إليه الجمعية.
- ٣-١٩ يتم توفير كافية الموارد التي يحتاج إليها التطوع للقيام بمهمته التطوعي بحسب ما هو مبين في الدور التطوعي (الموارد المالية، التواصل مع المسؤولين، تحصيل الأذونات والموافقات الخ).
- ٤-١٩ 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.
- ٥-١٩ تتم متابعة أداء المتطوع بشكل مستمر في أداء مهامه التطوعية، ويراعي في ذلك المعايير التي يعتمدها الجمعية في جودة الخدمة المقدمة.
- ٦-١٩ تراجع وتتابع عملية التقدم في المشاريع والأنشطة للتأكد من التوافق مع الخطة الزمنية المالية.

السياسة (20) :

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

الإجراءات (20) :

- ١-٢٠ يتم حصر جوانب النقص والقصور التي لدى المتطوع في أداء مهمته.
- ٢-٢٠ يتم تحديد وسائل التعليم والتطوير اليسيرة (الإرشاد، التغذية الراجعة، التدريب على رأس العمل، الخ) والتي يمكن استخدامها في معالجة هذا النقص.
- ٣-٢٠ يتم توفير وسائل الدعم السابقة من قبل المسؤول على المتطوع، ويتم متابعتها بشكل دوري ومستمر.
- ٤-٢٠ يتم تقييم فعالية وسائل الدعم ومدى نجاحها في معالجة القصور والخلل من أداء المتطوع عبر متابعة الأداء والتغذية الراجعة.
- ٥-٢٠ في حالة الحاجة يمكن إحالة المتطوع إلى برنامج أو نشاط تدريبي بحسب الاحتياج.

ثالثاً : تقييم الخدمات التطوعية وأداء المتطوعين

السياسة (21) :

يرى الجمعية أن جودة أداء المتطوعين في تقديم الخدمات هو جزء من جودة عمل مشروع التعظيم ويعينه على تحقيق مهامه بشكل أفضل، وعليه فإن قسم التطوع يقوم بشكل مستمر بتقييم أداء المتطوعين وجودة أدائهم، ويزودهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

الإجراءات (21) :

- ١-٢١ يقوم مسؤول المتطوع بوضع جدول زمني (فصلي، ربع سنوي) للجوس مع كل متطوع للتقييم والتزويد بالتغذية الراجعة من الطرفين.
- ٢-٢١ يقوم مسؤول المتطوع بتعبئة النموذج الذي يعتمده الجمعية في تقييم المتطوعين (أو الموظفين) وذلك بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو شبه اليومية بمستوياتها المذكورة سابقاً.
- ٣-٢١ يقوم المتطوع بتعبئة نموذج تقييم مشرفي التطوع. وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
- ٤-٢١ يجتمع مسؤول المتطوع مع المتطوع لمناقشة النماذج المعبئة، والاتفاق على الإجراءات التي يمكن القيام بها، مع مراعاة المستويات السابقة، وتوضع لذلك خطة زمنية عند الحاجة.
- ٥-٢١ يتم الاحتفاظ بمخرجات الاجتماع بشكل خاص، ولا يتاح الاطلاع عليها إلا لمسؤول المتطوع والمتطوع، ومسؤول القسم ومجلس الإدارة.
- ٦-٢١ عند بداية الاجتماع التالي يبدأ مدير التطوع بمراجعة مخرجات الاجتماع السابق وما حصل في خطة التطوير الخاصة بالمتطوع.

إدارة النزاعات في بيئة العمل

إدارة النزاعات في بيئة العمل :

السياسة (22) :

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

الإجراءات (22) :

- ١-٢٢ يؤكد الجمعية على أهمية الاحترام المتبادل وآداب التعامل بين المتطوعين أو مع غيرهم.
- ٢-٢٢ يُوضح للمتطوعين أن الجمعية متقبل لما قد يصدر من المتطوعين من شكاوى وتظلم، وأنها تتبع في ذلك سياسات وإجراءات شفافة وعادلة.
- ٣-٢٢ يتم تخصيص وقت في اجتماعات المتطوعين والجمعية للاستماع ونقاش أي شكاوى أو تحفظات أو نزاعات محتملة من قبل المتطوعين، ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها.
- ٤-٢٢ يبادر مسؤول المتطوع لتخصيص وقت للاستماع والحديث مع التطوع في حال طلب المتطوع منه ذلك بشكل خاص، ويتم الاستماع والتعامل معه باهتمام وبشكل جدي.

السياسة (23) :

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

الإجراءات (23) :

- ١-٢٣ يقوم الجمعية بتدريب المتطوعين على أساسيات حل النزاعات وإدارتها. وتقييم دور هذا التدريب في تقليص وحل النزاعات التي تنشأ.
- ٢-٢٣ في حالة عدم تمكن المتطوعين من حل النزاع بينهم أو من غيرهم، يتم تعيين ميسر خبير بشكل غير رسمي لإدارة النزاع بين أطرافه.
- ٣-٢٣ يقوم المتولي لإدارة النزاع بفهم وجهات نظر الأطراف المتنازعة عبر الاستماع المباشر بشكل عادل، ويتفادى تقديم النصائح والتوجيهات دون الاستماع لكافة الأطراف.
- ٤-٢٣ يقوم متولي إدارة النزاع بتوجيه أطراف النزاع إلى تحديد وفهم وجهات نظر الآخرين ودوافعهم إلى تبني وجهات النظر التي تسبب النزاع
- ٥-٢٣ يقوم متولي إدارة النزاع بحض أطراف النزاع إلى إظهار التفهم والتعاطف مع دوافع الآخرين لتبني وجهات النظر التي تسبب النزاع.
- ٦-٢٣ يستفيد متولي النزاع من الخبرات والتجارب والمواقف السابقة التي حصلت بين أطراف النزاع لإظهار قوة العلاقة بينهم، وأن النزاع الحالي ارض ويجب تجاوزه.
- ٧-٢٣ يحرص متولي النزاع على إشعار كل طرف من أطراف النزاع بأنه متحکم وممكن، وأن تعاطفه مع وجهات نظر الآخرين ليس نتيجة مباشرة لإدارة الميسر بل هي اختياراتهم الشخصية.
- ٨-٢٣ يدفع متولي النزاع أطراف النزاع المختلفة باتجاه حل مشترك يرضي الأطراف المختلفة ويحل النزاع.
- ٩-٢٣ في حالة تحول النزاع إلى تظلم، يتم إتباع الإجراءات التظلم.

إنهاء التعاقد مع المتطوع

مغادرة المتطوع العمل:

السياسة (24) :

يدرك مشروع التعظيم أن للمتطوع حق الاستمرار أو ترك العمل وقت ما يشاء..

الإجراءات (24) :

١-٢٤ يطلب من المتطوعين إعطاء القسم إشعار بخصوص الرغبة في الإجازة أو ترك العمل.

٢-٢٤ يقوم المتطوع بإخلاء طرفه المالي من المحاسبات وتسديد ما يظهر عليه من التزامات.

٣-٢٤ يجب على المتطوع إعادة أي أدوات أو مواد خاصة بالقسم أو الجمعية أو جهة العمل وخاصة المفاتيح.

٤-٢٤ يجب أن يترك المتطوع وسيلة تواصل أو أكثر للتواصل معه أثناء الإجازة أو بعد ترك العمل.

٥-٢٤ تتم مقابلة الخروج للحصول على المعلومات التي يمكن أن تساعد في تحديد أسباب المغادرة للحصول على التغذية الراجعة البناءة عن أفضل وأسوأ جوانب العمل.

السياسة (25) :

بالرغم من تقدير الجمعية لجهود المتطوعين، إلا أنها لا تتساهل مع أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضي النظر عن ذلك بسبب كونه متطوعاً. بل تتخذ الإجراءات التأديبية إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل صورة الجمعية (راجع المصطلحات والتعريفات).

من أمثلة سوء السلوك مايلي:

- سرقة ممتلكات أو أموال من العمل التطوعي.
- الإضرار العمدي بالممتلكات.
- تعاطي المخدرات أو الخمر أو غيرها من المحرمات.
- التحرش اللفظي أو الجسدي بأي موظف أو متطوع آخر، أو أي شخص آخر وبخاصة فيما يتعلق بالعرق أو الجنس أو الدين.
- الإفصاح عن معلومات سرية بشأن العمل التطوعي لأي طرف آخر دون الحصول على إذن مسبق من إدارة التطوع أو الرئيس التنفيذي.
- تزويد أي من سجلات العمل التطوعي لتحقيق مكاسب شخصية أو نيابة عن أي موظف أو متطوع آخر.
- الإدانة بارتكاب جريمة جنائية.
- عدم التزام الآداب الإسلامية فيما يتعلق بالتعامل بين الجنسين.
- أي سلوكيات أخرى يحددها الجمعية ويُعلم المتطوع بها.

الإجراءات (25) :

- ١-٢٥ يقوم مدير البرنامج والمشرف المباشر معاً بتقديم النصيحة للمتطوع في المخالفات الخفيفة. إضافة لفت النظر ونحوها.
- ٢-٢٥ يقدم تقرير مكتوب إلى مدير التطوع عند تكرار الخطأ أو الإصرار عليه، ويتم الاحتفاظ بنسخة من التقرير في ملف المتطوع بشكل آمن.
- ٣-٢٥ يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بقرار الفصل والمغادرة أو غيره.

السياسات المالية

السياسة (26) :

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

الإجراءات (26) :

١-٢٦ يقوم القسم بإعلام المتطوعين بسياسة الجمعية 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:

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

٢-٢٦ يقوم القسم بتحديد الأدوات والمبالغ التي يحتاج إليها المتطوع للقيام بالدور التطوعي من خلال توصيف الدور التطوعي، وخطة العمل.

٣-٢٦ يقوم القسم بتوفير الأدوات والمبالغ التي يحتاجها المتطوع قبل الشروع في مهمته التطوعية التي تتطلبها.

٤-٢٦ يتم اعتماد نموذج خاص بطلب التعويض عن أي مصاريف ذات علاقة بالدور التطوعي قد يتحملها المتطوع ولم يتم تغطيتها مسبقاً، بحيث يقوم التطوع بتعبئة النموذج وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر لطلب التعويض، ويحتوي النموذج المعلومات الأساسية التي يُحتاج إليها لإتمام عملية التعويض.

٥-٢٦ يحتفظ المتطوع بالفواتير التي توضح مصاريف الجيب التي تكلفها والتي تتعلق بعمله التطوعي، ويتم إرفاق هذه الفواتير مع طلب التعويض الذي يقدمه المتطوع.

٦-٢٦ بالنسبة للمصاريف التي قد لا يتيسر توفير فواتير لها، فإنه يتم ترتيب واعتماد طريقة تعويضها مع القسم مسبقاً قبل النشاط التطوعي.

٧-٢٦ يتم دراسة طلب التعويض المقدم وتقديم التعويض للمتطوع بحسب سياسات الجمعية، ويتم الرد على المتطوع خلال (٣) أيام من تاريخ استلام طلب التعويض.

السياسة (27) :

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

الإجراءات (27) :

- ١-٢٧ يحدد القسم السمات الخاصة بالأدوار التطوعية التي تناسبها سياسة التعويض الثابت.
- ٢-٢٧ يتم تقدير قيمة التعويض الثابت للدور التطوعي بالتعاون مع المتطوع. ويتم اعتماده.
- ٣-٢٧ يتم صرف التعويض الثابت دورياً بحسب الاتفاق بين المتطوع والجمعية.
- ٤-٢٧ يقوم الجمعية بمراجعة الفرق بين قيمة التعويض الثابت والقيمة الفعلية للمصاريف لتطوير قدرتها على تقدير المبالغ الثابتة في الأدوار التطوعية المختلفة.

السياسة (28) :

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

الإجراءات (28) :

- ١-٢٨ تقوم الإدارة المالية بتحديد الأجور والحوافز والمكافآت التي يتم منحها لفريق العمل نظير أداء المهام المذكورة في التوصيف الوظيفي للفرص التطوعية.
- ٢-٢٨ الأجور: هي المقابل المادي (أسبوعي أو شهري) الذي يحصل عليه المتطوع الموظف وقت كامل أو جزئي نظير أداء المهام الوظيفية المذكورة في التوصيف الوظيفي.
- ٣-٢٨ الحوافز: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات المرحلية المحددة في الخطة التنفيذية للجمعية.
- ٤-٢٨ المكافآت: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات المرحلية المحددة في الخطة التنفيذية للجمعية.
- ٥-٢٨ المحاسب أو المسؤول المالي هو المسؤول عن صرف الأجور والحوافز والمكافآت المحددة للمتطوعين.
- ٦-٢٨ يتم تحديد المرتب في ضوء الخبرات الميدانية ونتائج المقابلات الشخصية مع الملتحقين، شريطة ألا يتجاوز المرتب الحد الأقصى— المذكور في اللائحة المالية للجمعية.
- ٧-٢٨ يتم عمل زيادة سنوية للمرتب في ظل نتائج التقييم السنوي لأداء الموظف وفقاً للوائح الجمعية للعمل داخله.

الأمن والسلامة المهنية للمتطوعين

أولا : الأمن والسلامة المهنية في بيئة العمل:

السياسة (29) :

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

الإجراءات (29) :

١-٢٩ يتم التأكد من إعلام المتطوعين بحقوقهم ومسؤولياتهم الخاصة بالأمن والسلامة وحثهم على الامتثال لجميع القوانين والمبادئ التوجيهية ذات الصلة.

٢-٢٩ يخصص الجمعية مساحة عمل نظيفة وآمنة للمتطوعين مع معدات مناسبة (مكاتب نظيفة، حمامات نظيفة الخ)، ويتم التأكد من تزويد هذه البيئة بأدوات الأمن والسلامة اللازمة (طفائيات الحريق، حقائب الإسعاف الأولية. الخ).

٣-٢٩ تتأكد من أن جميع المخاطر التي قد تحتف بيئة عمل المتطوعين محددة ومقيمة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليصها، ويتم القيام بتفحص المخاطر المتعلقة ببيئة العمل بشكل مستمر ودوري. (راجع السياسة التالية).

٤-٢٩ يتم وضع الإجراءات لضمان الصحة والسلامة في بيئة العمل ومعداتنا (إغلاق المكتب، الكهرباء، التعامل مع آلة تمزيق الورق، الخ)، سواء كانت إجراءات وقائية أو إجراءات لما ينبغي عمله عند وقوع مكروه، ويتأكد من هذه الإجراءات تتوافق مع تعاليم الجهات الرسمية (الدفاع المدني، الشرطة، الإسعاف. الخ).

٥-٢٩ يتم تعريف المتطوعين بإجراءات والمعدات والسلوكيات المتعلقة بالأمن والسلامة في بيئة العمل وتدريبهم عليها عند التوجيه، والتأكد من فهمهم لها.

٦-٢٩ يقوم الجمعية بإجراء اختبارات دورية للتأكد من فاعلية معدات الأمن والسلامة، والتأكد من مدى فهم المتطوعين للإجراءات المطلوبة عند وقوع خطر (الإخلاء التجريبي، الخ).

٧-٢٩ يلتزم الجمعية بالتأكد من أمان وسلامة بيئة العمل التي يعمل بها المتطوعون خارج بيئة العمل).

ثانيا : تقييم وإدارة المخاطر:

السياسة (30) :

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

الإجراءات (30) :

١-٣٠ يتم إجراء تقييم للمخاطر المحتملة لكل المواقع والأنشطة والأشخاص التي يتعامل معها المتطوعون، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على هذا التقييم إما باستبعاد المهمة أو تقليص عمل الخطر فيها.

٢-٣٠ يتم تفعيل أدوات وتطبيق إجراءات السلامة المتخذة لتقليل احتمالية وشدة أثر كل خطر من المخاطر، ويتم تقييم هذه الأدوات والإجراءات بشكل دوري ومستمر.

٣-٣٠ في حالة تطلب الدور التطوع التواجد في بيئة خطيرة، أو القيام بنشاط بحتف بالخطر، أو التعامل مع أشخاص خطرين أو عرضة للخطر. فينبغي التأكد من ملاءمة المتطوع لهذا الدور أثناء عملية الفرز، ويتأكد من فهمه واستيعابه وقدرته على التعامل مع هذه المخاطر.

٤-٣٠ يدرّب 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.

٥-٣٠ يعتبر المتطوع أحد مصادر التغذية الراجعة والتي تعطى للمؤسسة عن عناصر الخطر، ولذلك فإن خطوط الإبلاغ والتواصل فعالة ومحددة بوضوح لجميع المجالات ذات المخاطر في الجمعية والتي يواجهها المتطوعين كما يجب أن يتم إعلام المتطوع بها.

٦-٣٠ يستفيد الجمعية من تسجيل الحوادث والواقعة والتحقيق فيها لتطوير وإحكام إجراءاتها وسياساتها المتعلقة بالأمن والسلامة.

ثالثا : المخاطر المتعلقة بالأشخاص:

السياسة (31):

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

الإجراءات (31):

- ١-٣١ يقوم القسم تحديد الفئات التي هي أكثر عرضة للخطر في الأنشطة والأدوار التطوعية التي يقدمها ويعرف المتطوعين بذلك.
- ٢-٣١ يوفر القسم لوائح السلامة الخاصة بالتعامل مع هذه الفئات، وذلك بتطوير اللوائح الخاصة بذلك أو التعاون مع الجهات المختصة.
- ٣-٣١ يحرص القسم على إدراك ووعي وتأهيل المتطوعين الذين يتعاملون مع هذه الفئات على هذه اللوائح.
- ٤-٣١ يقوم القسم بتقييم دوري للتأكد من التزام المتطوعين بهذه اللوائح أثناء التعامل مع المتطوعين من الفئات الأكثر عرضة للخطر.

الشكوى والتظلم

الشكوى والتظلم :

السياسة (32):

يدرك الجمعية وجود احتمال بعدم التوافق بين المتطوع ودوره التطوعي أو مشرفه أو بيئة العمل، ولذا يتبنى الجمعية سياسة واضحة تكفل للمتطوعين رفع مشاكلهم أو التظلم سواء كان المتطوع معنياً مباشراً أو محتسباً، وتسعى لخلق بيئة منفتحة تشجع وتعرف المتطوعين بكيفية عرض المشاكل أو التظلمات.

الإجراءات (32):

١-٣٢ يتم إعلام المتطوع أثناء التوجيه بحقه في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكوى، ويتم توضيح أن الجمعية منفتحة ومتقبل لذلك، كما يتم تبين الخطوات والإجراءات التي ينبغي إتباعها للتظلم ورفع الشكاوى.

٢-٣٢ يتأكد القسم من وجود قنوات اتصال فعالة ومتوفرة لجميع المتطوعين تمكنهم من تقديم الشكاوى والتظلم عند الحاجة إليه.

السياسة (33) :

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

الإجراءات (33) :

١-٣٣ يبذل المتطوع ومديره المباشر والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.

٢-٣٣ إذا شعر المتطوع أو مديره بأن التظلم لم تتم 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، والنقاش والتباحث حول الطرق المتاحة لمعالجة هذا التظلم.

٣-٣٣ 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.

٤-٣٣ في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الأيام الخمسة السابقة لموعد محدد.

- ٥-٣٣ في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعنا رسميا خلال خمسة أيام من تاريخ إعلام بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
- ٦-٣٣ يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدمة بعد فهم حيثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.

التعامل مع التقنية

التقنية:

السياسة (34) :

يدرك الجمعية 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 (34) :

١-٣٤ يقوم الجمعية بالمراجعة الدورية لتقييم التقنيات المتوفرة وفعالية استخدامها في التعريف ببرنامج إدارة المتطوعين وإدارتهم بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين.

٢-٣٤ يدعم الجمعية تحديث التقنيات المتوفرة وطرق استخدامها عبر اتخاذ القرارات الإدارية والمالية، في ضوء المراجعات الدورية -لتفعيلها في التعريف بقسم إدارة المتطوعين وإدارتهم، وذلك ضمن الإمكانيات المالية والإدارية المتاحة للجمعية.

السياسة (35) :

يسخر الجمعية وسائل التقنية الحديثة في تعزيز التواصل الداخلي وإدارة المهام الخاصة بالمتطوعين والإشراف عليهم وإشراكهم، وتوفر الدعم اللازم لتحقيق ذلك.

الإجراءات (35) :

١-٣٥ يوفر الجمعية المعدات والخدمات والأذونات التقنية اللازمة لإشراك المتطوعين في تعاملاتها الإلكترونية اللازمة للتواصل والإشراف وتقديم الدعم (في حالة استخدامها) مع اعتبار خصوصية الجمعية وطبيعة الدور التطوعي.

٢-٣٥ يقوم الجمعية بمتابعة وتحديث المعاملات الإلكترونية الخاصة بالمتطوعين بشكل سريع ومباشر

٣-٣٥ يوفر الجمعية الدعم والتدريب الضروري لتمكين المتطوعين من استخدام الأنظمة والتعاملات الإلكترونية الخاصة بالجمعية في حال الحاجة إلى ذلك.

الملاحق

نموذج: (١/١)

اسم النموذج: حصر الأدوار التطوعية

مسمى الدور التطوعي	
<input type="checkbox"/> داخل الجمعية <input type="checkbox"/> خارج الجمعية	مكان تنفيذ الدور
أهداف الدور التطوعي	
	/١
	/٢
	/٣
	/٤
الأنشطة الرئيسية التي يقوم بها المتطوع	
	/١
	/٢
	/٣
	/٤
المؤهلات والمهارات المطلوبة في المتطوع	
	/١
	/٢
	/٣
الاعتماد القانوني والنظامي	
<input type="checkbox"/> تم الاعتماد	<input type="checkbox"/> لم يتم الاعتماد
سبب عدم الاعتماد /	
الاسم /	التوقيع
اعتماد مدير التطوع	
<input type="checkbox"/> تم الاعتماد	<input type="checkbox"/> لم يتم الاعتماد
سبب عدم الاعتماد /	
الاسم /	التوقيع

نموذج: (١/٢)

اسم النموذج: توصيف الدوار التطوعية

			الدور التطوعي
<input type="checkbox"/> دوري	<input type="checkbox"/> قصير المدى	<input type="checkbox"/> طويل المدى	مدة تنفيذ الدور
<input type="checkbox"/> خارج الجمعية (يحدد)		<input type="checkbox"/> داخل الجمعية	مكان تنفيذ الدور
انتهاء / / ١٤هـ		بداية من / / ١٤هـ	تاريخ التنفيذ
<input type="checkbox"/> فريق متكامل	<input type="checkbox"/> جماعي	<input type="checkbox"/> فردي	طبيعة تنفيذ الدور
الأنشطة والأدوار الرئيسية المطلوبة من المتطوع			
			/١
			/٢
			/٣
المهارات والسمات الشخصية اللازمة			
			/١
			/٢
			/٣
	المشرف الفني		المشرف الإداري
/١			الدعم الذي يحصل عليه المتطوع
/٢			
/٣			
/١			الفوائد التي تعود على المتطوع
/٢			
/٣			
/١			المخاطر المحتملة على (المتطوع . المنظمة . المستفيد)
/٢			
/٣			

نموذج: (١/٣)

اسم النموذج: صياغة المحتوى الإعلاني

	مسمى الفرصة التطوعية
	طبيعة الفرصة التطوعية (تعريف مختصر بالفرصة التطوعية)
/١ /٢ /٣	الأنشطة والأدوار التطوعية المطلوبة
/١ /٢ /٣	الفوائد التي تعود على المتطوع
/١ /٢	فرص الدعم المتوفرة
/١ /٢ /٣	المؤهلات والمهارات المطلوبة
	موعد التقديم على الفرصة التطوعية
	طريقة التقديم على الفرصة التطوعية
	مدة الإعلان (لا تقل عن أسبوعين)
هاتف / فاكس / جوال / بريد الكتروني /	للتواصل والاستفسار

مدير جمعية مؤازرة

مدير وحدة التطوع

الاسم /
التوقيع /

الختم

الاسم /
التوقيع

نموذج : (١/٤)

اسم النموذج: التقديم على الفرصة التطوعية

البيانات الأساسية للمتطوع			
الاسم الرباعي	الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى	
تاريخ الميلاد	البريد الإلكتروني		هـ / / ١
رقم الهاتف	رقم الجوال		
الجنسية	الحالة الاجتماعية	<input type="checkbox"/> متزوج <input type="checkbox"/> أعزب	
المؤهل العلمي	التخصص		
الوظيفة	المدينة التي تسكن بها		

بيانات إضافية	
هل سبق أن قدمت عمل تطوعي ؟	<input type="checkbox"/> نعم ،أين () <input type="checkbox"/> لا
الفترة المفضلة لوقت تطوعك	<input type="checkbox"/> صباحي <input type="checkbox"/> مسائي <input type="checkbox"/> أي فترة

المؤهلات والمهارات التي تجيدها
/١
/٢
/٣

الأسباب التي جعلتك تتقدم للتطوع لدينا
/١
/٢
/٣
/٤

المجالات التي يمكن أن تعمل بها :		
<input type="checkbox"/> إداري	<input type="checkbox"/> اجتماعي	<input type="checkbox"/> ثقافي
<input type="checkbox"/> تقني	<input type="checkbox"/> إعلامي	<input type="checkbox"/> علمي
<input type="checkbox"/> ترفيهي	<input type="checkbox"/> طبي	<input type="checkbox"/> أخرى (تذكر (.....))

نموذج : (١/٥)

اسم النموذج: اتفاقية التطوع

اتفاقية التطوع

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على رسوله الأمين، وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

انطلاقاً من قول الله تعالى : (وتعاونوا على البر والتقوى) ، ومن اهتمام وحرص كل من :

الطرف الأول / جمعية مؤازرة بمكة المكرمة

الطرف الثاني / (الجنسية) (برقم هوية)

فقد تم في يوم (/ / ١هـ الموافق / / ٢٠م الاتفاق وتحرير هذا العقد بين جمعية مؤازرة ويشار إليه بالطرف الأول والمتطوع / ويشار إليه بالطرف الثاني على يكون الطرف الثاني متطوعاً في الفرصة التطوعية () والتي تم الإعلان عنها في تاريخ / / ١هـ وقدّم عليها بناء على المؤهلات والمهارات التي يمتلكها وقد أبدى الطرفان التعاقد على الآتي :

أولاً / يقوم الطرف الأول بما يلي:

١. تحديد أنظمة وقوانين تنظم العمل للمتطوعين بشكل محدد وواضح.
٢. توضيح خطة العمل في المشاريع والأنشطة التي سيشارك فيها الطرف الثاني وتحديد دوره بوصف مكتوب لمهامه وما سيؤديه من أعمال ومدة التطوع وعدد الساعات.
٣. تكليف الطرف الثاني بالمهام التي تتناسب مع مؤهلاته ومهاراته وبما يسمح له بالإنتاج والإبداع.
٤. تحديد نظام واضح للمتابعة والحصول على تغذية راجعة لما ينجزه الطرف الثاني من أعمال وتوفير معايير لأداء متعارف عليها من الجميع ويستند عليها.
٥. توفير بيئة جيدة ومواد مناسبة لتأدية الطرف الثاني للأعمال المكلف بها.
٦. تحديد علاقة الطرف الثاني بباقي العاملين في جمعية مؤازرة وإحاطته بذلك منذ بداية العمل.
٧. معاملة الطرف الثاني بما يستحقه من تقدير واحترام وعدم تعريضه لأي شكل من أشكال سوء المعاملة وإعطائه فرصة لتوضيح مبرراته والدفاع عن نفسه عند حدوث أي إشكال حال أدائه للمهام المكلف بها.

٨. يتحمل الطرف الأول جميع المصاريف الإدارية خلال أداء الطرف الثاني للمهام الموكلة إليه .

٩. تحديد إجراءات واضحة لحفظ حقوق الطرف الثاني الأدبية والأخلاقية تجاه ما يقدمه من أعمال وتقارير مكتوبة وتقييمه وإطلاعه على التقييم وله حق التظلم.

ثانياً / يقوم الطرف الثاني بما يلي :

١. التزام واستشعار القيم الأخلاقية أثناء تأدية المهام التطوعية .
٢. الاطلاع على أنظمة وقوانين الطرف الأول والالتزام بها .
٣. تجنب أي شكل من أشكال الخلاف أثناء تنفيذ المهام التطوعية مع الأفراد أو الجهات المستفيدة .
٤. تقديم أهداف الطرف الأول على أهداف المتطوع الشخصية .
٥. والمحافظة على سمعة وصورة الطرف الأول .
٦. الاهتمام بالمظهر الخارجي بما يتماشى مع تعاليم الدين الإسلامي والآداب العامة للمجتمع.
٧. اتباع تعليمات وإرشادات المسؤولين والانضباط والجدية في العمل.
٨. المحافظة على ممتلكات الطرف الأول وعدم تعريضها للتلف.
٩. الامتناع عن تمثيل الطرف الأول مع أي جهة وترك تلك المهمة للموظف المخول لذلك.
١٠. عدم جمع أو قبول التبرعات والهبات بأي شكل من الأشكال ولأي سبب كان.
١١. الالتزام بمدة التطوع المتفق عليها والتي تبدأ من يوم () وتاريخ / / وتنتهي في يوم () وتاريخ / / بمعدل () ساعة في اليوم .

ثالثاً / في رغبة الطرف الثاني الاعتذار عن إكمال مهامه يجب عليه إبلاغ الطرف الأول وتسليم ما لديه من التزامات .

رابعاً / جرى توقيع هذه الاتفاقية يوم () / / ١٤ هـ الموافق / / ٢٠ م في مدينة مكة المكرمة من نسختين أصليتين لكل طرف للعمل بموجبه .

وهذا وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً

الطرف الثاني

الطرف الأول

اسم المتطوع /

جمعية مؤازرة ويمثله مدير وحدة التطوع

التوقيع:

التوقيع:

التاريخ:

التاريخ:

نموذج : (١/٦)

اسم النموذج: نموذج إجراء مقابلة شخصية

اسم المتطوع	الوظيفة التطوعية المرشح لها
-------------	-----------------------------

الدرجة المستحقة	الدرجة الكاملة	الخبرات / التشخيص	
	10	إنجازاته العملية المهنية (سنوات الخبرة)	الخبرة العملية
	5	علاقتها بمهارة القيادة	
	5	تحقيق الأهداف العملية	
	5	التعامل الإداري في إنجازاته	الخبرة العلمية
	5	علاقة العمل بما تم دراسته	
	10	الدرجة العلمية	
	5	تنوع الثقافة	
	5	قدرته على التعلم	
	5	علاقة العمل بما تم دراسته	
	5	تنوع الثقافة	
	5	قدرته على التعلم	
	5	الهيئة	
	5	القدرة على الاستيعاب / سرعة البديهة	
	5	روح المبادرة	
	5	الاستقرار	
	5	الثقة في النفس	
	5	إجادة الحوار	
	5	حسن التصرف	
	100	مجموع الدرجات	

المهارات الأساسية	حاسب	إنجليزي	طباعة
موجز لجوانب القوة			
موجز لجوانب الضعف			

توصية لجنة المقابلة			
الاسم	التوقيع	الاسم	التوقيع

نموذج : (١/٧)

اسم النموذج: نموذج تقديم على فرصة تطوعية

استمارة تسجيل متطوع

(١) البيانات الأساسية

الاسم	تاريخ الميلاد	
النوع	جهة العمل	<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى
العنوان		
البريد الإلكتروني	الجوال	

(٢) المستوى التعليمي

<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> ثانوية	<input type="checkbox"/> جامعي	<input type="checkbox"/> دبلوم	<input type="checkbox"/> ماجستير	<input type="checkbox"/> دكتوراه
اسم المؤسسة التعليمية					

(٣) كيف تعرفت علينا

<input type="checkbox"/> الموقع	<input type="checkbox"/> الأصدقاء	<input type="checkbox"/> جهة طالبة	<input type="checkbox"/> وسائل الإعلام
<input type="checkbox"/> أخرى (تذكر)			

(٤) طبيعة النشاط الذي تريد التطوع فيه

<input type="checkbox"/> التعليم	<input type="checkbox"/> المرأة	<input type="checkbox"/> الصحة
<input type="checkbox"/> الأطفال	<input type="checkbox"/> البيئة	<input type="checkbox"/> الإعلام
<input type="checkbox"/> الإغاثة	<input type="checkbox"/> التوعية :	
<input type="checkbox"/> تنظيم لقاءات ومؤتمرات	<input type="checkbox"/> أخرى (تذكر)	

(٥) الفئات التي ترغب في مساعدتها (يمكن اختيار أكثر من فئة)

<input type="checkbox"/> الأطفال	<input type="checkbox"/> الشباب	<input type="checkbox"/> المرأة	<input type="checkbox"/> الأسر	<input type="checkbox"/> المعاقين
<input type="checkbox"/> المسنين	<input type="checkbox"/> الحجاج والمعتمرين	<input type="checkbox"/> أخرى (تذكر)		

(٦) الأوقات المناسبة لك للتطوع

اليوم	الفترة	عدد الساعات	الفترة	عدد الساعات	الفترة
السبت	<input type="checkbox"/> صباحا		<input type="checkbox"/> مساءً		<input type="checkbox"/> طوال الدوام الرسمي
الأحد	<input type="checkbox"/> صباحا		<input type="checkbox"/> مساءً		<input type="checkbox"/> طوال الدوام الرسمي
الاثنين	<input type="checkbox"/> صباحا		<input type="checkbox"/> مساءً		<input type="checkbox"/> طوال الدوام الرسمي
الثلاثاء	<input type="checkbox"/> صباحا		<input type="checkbox"/> مساءً		<input type="checkbox"/> طوال الدوام الرسمي
الأربعاء	<input type="checkbox"/> صباحا		<input type="checkbox"/> مساءً		<input type="checkbox"/> طوال الدوام الرسمي
الخميس	<input type="checkbox"/> صباحا		<input type="checkbox"/> مساءً		<input type="checkbox"/> طوال الدوام الرسمي
الجمعة	<input type="checkbox"/> صباحا		<input type="checkbox"/> مساءً		<input type="checkbox"/> طوال الدوام الرسمي

(٧) مدة التطوع

<input type="checkbox"/> أسبوع	<input type="checkbox"/> شهر	<input type="checkbox"/> ٣ شهور	<input type="checkbox"/> ٦ شهور	<input type="checkbox"/> ٦ شهور فأكثر
--------------------------------	------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

٨) بدء فترة التطوع (حدد التاريخ):

تاريخ بداية الفترة/...../..... تاريخ نهاية الفترة/...../.....

٩) كيفية المساعدة

<input type="checkbox"/> خارج مكة	<input type="checkbox"/> ميداني	<input type="checkbox"/> مكثبي إداري	<input type="checkbox"/> داخل النطاق الجغرافي لمحل السكن
-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------	--

١٠) المهارات والخبرات (اذكر المهارات والخبرات التي لديك والتي يمكنك المساعدة من خلالها):

	أعمال إدارية
	تدريب
	كمبيوتر
	فن وثقافة
	لغات
	استشارات فنية
	خدمات إنسانية
	تعليم
	حرف
	أخرى (تذكر)

شخص يمكن الاتصال به عند الضرورة :

الاسم :

الجوال :

اتعهد بأن جميع البيانات المدونة أعلاه هي حقيقة وكاملة كما اتفهم أنه في حالة أي إساءة للمؤسسة فعلاً أو قولاً يمكن أن يؤدي إلى إنهاء مهمة تطوعي بالمؤسسة .

التوقيع

نموذج : (١/٨)

اسم النموذج: نموذج مهام واعمال التوجيه

نموذج مهام واعمال التوجيه

المهمة	المسؤول	الوقت	الوسيلة
شرح عام عن الجمعية			
أهداف مشروع التعظيم والأهداف والغايات للفرص التطوعية. الهيكل الاداري و التواصل أهمية المتطوعين للجمعية.			
المباني / والمرفقات			
١. خريطة المكاتب ودورات مياه ومواقف للسيارات ومخارج وإجراءات الحريق. ٢. التسهيلات المقدمة للمتطوعين على سبيل المثال مناطق الخروج ووقوف السيارات. ولوحة الإعلانات والمطبخ، صناديق البريد والمبادئ التوجيهية للصحة والسلامة.			
الأدوار			
١. لمحة عامة عن دور المتطوعين والمهام المتضمنة. وتأكيد الموافقة على يوم ووقت الالتزام. ٢. الموظفون والمتطوعون العاملون معا بشكل مباشر. ٣. حدود الدور/ السلوك المتوقع/ السرية. ٤. عملية المتابعة في المواقف الصعبة. ٥. تغطية التأمين. ٦. الصحة والسلامة.			
نظام الدعم			
١. قنوات الاتصال وآلياته. ٢. الخطوط العريضة لفترة التسوية وشرح المراجعة الأولية. ٣. أي دعم آخر متاح مثل: اجتماعات الإشراف والدعم. ٤. الموارد والمعدات. ٥. التدريب. ٦. كيف يتم دفع المصروفات.			

نموذج : (١/٩)

اسم النموذج: نموذج تحليل الاحتياجات التدريبية للمتطوع

نموذج تحليل الاحتياجات التدريبية للمتطوع

الدور التطوعي:				
الأهداف:				
-١				
-٢				
-٣				
-٤				
المهمة:				
م	الخطوات الاجرائية للمهمة	الجدارة المطلوبة	نوع التدريب	الساعات
١				
٢				
٣				
٤				
٥				
٦				
٧				
٨				
٩				
١٠				

نموذج : (١/١٠)

اسم النموذج: نموذج قائمة عمل البرنامج التدريبي للمتطوع

قائمة عمل البرنامج التدريبي

المسؤول	لا	نعم	النشاط
			التأكد من مناسبة المكان .
			التأكد من إبلاغ المشتركين
			التأكد من سهولة الوصول إلى الموقع
			التأكد من مناسبة بيئة التدريب المادية
			التأكد من تجهيز احتياجات قاعة النساء.
			التأكد من مناسبة الإضاءة.
			التأكد من مناسبة التدفئة والتهوية.
			التأكد من مناسبة مقاعد الجلوس.
			التأكد من وجود مداخل خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة.
			التأكد من وجود قواعد ومتطلبات السلامة العامة.
			التأكد من قائمة الأدوات المطلوبة.
			التأكد من توفير الأدوات التي يحتاجها المدرب
			التأكد من توفير الادوات التي يحتاجها المتدرب
			التأكد من توفير المرطبات المناسبة للمشاركين.
			التحقق من المشاركين الذين لديهم متطلبات غذائية خاصة (حمية).
			التأكد من إبلاغ جميع المشتركين بـ مكان وتاريخ ووقت التدريب
			التأكد من إبلاغ جميع المشتركين الإرشادات والبرنامج.
			هل تم تحديد أي نوع من الدعم أو التعليم الخاص؟
			هل قام المشاركون باستلام أي معلومات تتعلق بما قبل التدريب؟

نموذج: (١/١١)

اسم النموذج: نموذج تقييم أداء متطوع

تقييم أداء متطوع

	عنوان الفرصة التطوعية
	رقم الفرصة التطوعية
	الجهة الشريكة
	تاريخ تنفيذ العمل

الرجاء تقييم النقاط التالية بمقياس من ١ إلى ٥ حيث أن الرقم خمسة يشير إلى الأفضل وبإمكانك إضافة تفاصيل أكثر في الخانات المخصصة للملاحظات

الالتزام بالوقت					١
٥	٤	٣	٢	١	
					ملاحظات

التعامل الجيد والأخلاق الحسنة					٢
٥	٤	٣	٢	١	
					ملاحظات

جودة أداء الأعمال المطلوبة					٣
٥	٤	٣	٢	١	
					ملاحظات

ملاحظات عامة					

نموذج: (١/١٢)

اسم النموذج: نموذج تقييم فرصة تطوعية

تقييم فرصة تطوعية (متطوع)

	عنوان الفرصة التطوعية
	رقم الفرصة التطوعية
	الجهة الشريكة
	تاريخ تنفيذ العمل

الرجاء تقييم النقاط التالية بمقياس من ١ إلى ٥ حيث أن الرقم خمسة يشير إلى الأفضل وبإمكانك إضافة تفاصيل أكثر في الخانات المخصصة للملاحظات

١	تطابق وصف الفرصة التطوعية مع ما وجدته على أرض الواقع من حيث طبيعة العمل				
	١	٢	٣	٤	٥
	ملاحظات				

٢	هل كانت الفترة المحددة في وصف الفرصة لأداء العمل كافية؟				
	١	٢	٣	٤	٥
	ملاحظات				

٣	توفر الاحتياجات والأدوات اللازمة لأداء العمل				
	١	٢	٣	٤	٥
	ملاحظات				

٤	انطباعك العام عن هذه الفرصة التطوعية				
	١	٢	٣	٤	٥
	ملاحظات				

ملاحظات عامة					

نموذج: (١/١٣)

اسم النموذج: نموذج تقييم وحدة العمل التطوعي

تقييم أداء وحدة العمل التطوعي (متطوع)

الرجاء تقييم النقاط التالية بمقياس من ١ إلى ٥ حيث أن الرقم خمسة يشير إلى الأفضل وبإمكانك إضافة تفاصيل أكثر في الخانات المخصصة للملاحظات

١	الفرص التطوعية متوفرة ومتاحة للجميع				
	١	٢	٣	٤	٥
ملاحظات					
٢	يوجد تنوع جيد في الفرص التطوعية بما يلائم جميع المتدربين في الكلية				
	١	٢	٣	٤	٥
ملاحظات					
٣	التواصل بين المتدربين والوحدة سهل وسريع				
	١	٢	٣	٤	٥
ملاحظات					
٤	بوابة الكلية للتطوع (الموقع الإلكتروني) مناسب ويخدم المتدربين				
	١	٢	٣	٤	٥
ملاحظات					
٥	تستطيع الحصول على مجموعة ساعاتك التطوعية بسهولة				
	١	٢	٣	٤	٥
ملاحظات					
٦	أنت مطلع على حقوقك وواجباتك كمتطوع كما هو منصوص عليها في أنظمة الوحدة				
	١	٢	٣	٤	٥
ملاحظات					
٧	تشعر بأنه يتم تقديم أعمالك المتطوعية من قبل الوحدة والجهات الأخرى				
	١	٢	٣	٤	٥
ملاحظات					
٨	تقوم الوحدة بتقييم برامجها وتطويرها باستمرار				
	١	٢	٣	٤	٥
ملاحظات					

