



إدارة التطوع

جمعية البر الخيرية بمركز الظلفة

سياسة إدارة المتطوعين





دليل السياسات والإجراءات

دعم إشراك المتطوعين

هذا هو القسم الأول من دليل السياسات والإجراءات الخاصة بالمتطوعين، ويهدف إلى بيان سبب إشراك المتطوعين في الجمعية الخيرية ودورهم فيها وفلسفتها الخاصة بقسم التطوع بالإضافة إلى بيان القيم والمبادئ التي تلتزمها الجمعية فيما يتعلق بالتطوع وإشراك المتطوعين كما يهدف هذا القسم إلى بيان التوجه العام للجمعية تجاه التطوع وقسم إدارة التطوع وتهينة السياق العام لبقية محاور دليل السياسات والإجراءات. يمكن لهذا القسم أن يكون جزءاً من دليل الجمعية العام الخاص بالسياسات والإجراءات، ويمكن

أن يكون مقدمة لدليل السياسات والإجراءات الخاصة بالمتطوعين.
سياسة

تعتقد الجمعية الخيرية للبر أن الإشراك الكامل والمستدام للمتطوعين في أنشطة الجمعية هو تحقيق لدور أساسي من أدوارها كمنظمة خيرية

ولذلك تدير قسم إدارة التطوع باعتباره جزءاً أساسياً من هيكلها ال يختلف عن الأقسام الأخرى في ذلك.

الإجراءات:

1. توفر الجمعية الموارد المطلوبة لتخطيط وبناء وإدارة قسم التطوع، وتسعى إلى تحقيق أفضل الممارسات في مجال إدارة المتطوعين وأقسام التطوع.

2. توفر الجمعية دوراً خاصاً لمدير 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.



3. يشارك مدير قسم التطوع في وضع الخطة والتي تحتوي عنصرا خاصا يتعلق بالتطوع والمتطوعين
 4. تطور الجمعية فلسفتها العامة لإشراك المتطوعين في أعمالها، وتحدد العوائد والأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال هذا الإشراك.
 5. تحرص الجمعية على توعية كافة الموظفين والإداريين بفلسفتها في إشراك المتطوعين، وتوضح لهم أهمية وفائدة دور المتطوعين وأسباب إشراكهم فيها وفقا لسياستها المعتمدة.
 6. تطور الجمعية سياسة وإجراءات إدارية خاصة بإشراك المتطوعين، تغطي كافة العمليات والمتطلبات الإدارية للمتطوعين وقسم التطوع من خلالها القيم الخاصة بمشاركة وتبزر المتطوعين.
 7. تقوم الجمعية باعتماد وتدوين وتوثيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع.
 8. تتأكد الجمعية بأن السياسات والإجراءات الخاصة بقسم إدارة التطوع معلومة ومفهومة لكافة المتطوعين والموظفين الذين يعملون معهم.
 9. تحرص الجمعية على التزام الموظفين الذين يعملون مع المتطوعين بالسياسات والإجراءات المدونة والمعتمدة، وتحرص على متابعة ذلك بشكل دوري ومستمر.
 10. تعمل الجمعية على جمع التغذية الراجعة من موظفي قسم التطوع، وتعمل على التحديث الدوري والمستمر للسياسات والإجراءات بناء على هذه التغذية.
 11. تقوم الجمعية بتخصيص وقت كاف في اجتماعات مجلس إدارتها لمناقشة القضايا المتعلقة بقسم إدارة التطوع وموظفيه وتتبنى تنفيذ الإجراءات المترتبة على نقاش القضايا الخاصة بهم.
- تري الجمعية الخيرية للبر بمركز الظلفة أن المتطوع شريك أساسي وصاحب مصلحة في رسالة الجمعية وله إسهام نوعي مميز في تحقيقها يختلف عن إسهام الموظف.

الإجراءات:

- 1- تقوم الجمعية بتقييم أثر برنامج التطوع بشكل مستمر ومنتظم، وتتأكد من كونه معززا لها في تحقيق رسالتها على المتطوع والمستفيد، وتتخذ الإجراءات المناسبة لتطوير القسم ليحقق ذلك.
 - 2- تقوم الجمعية بتوفير الموارد المطلوبة والدعم الإداري والمعنوي لتأهيل وتمكين المتطوعين من تحقيق رسالتها.
 - 3- تعطي الجمعية جميع المتطوعين الفرصة الأبداء آرائهم فيها بشكل عام وفي برنامج إشراك المتطوعين بشكل خاص، وتقديم التغذية الراجعة حول ذلك
 - 4- تقوم الجمعية باتخاذ القرارات الإدارية وفقا لهذه التغذية الراجعة سياسه
- تدرك الجمعية الخيرية للبر بمرکز الظلفة أن عملية إشراك المتطوعين هي عملية ذات اتجاهين تعود بالنفع على المتطوع كما تعود بالنفع عليها وتدرك أن إدارة المتطوعين تختلف عن إدارة غيره من الموظفين لكونه يعمل دون مقابل مادي ووفقا لدوافع مختلفة، ولذلك ال ترى المتطوع مجرد بديل عن الموظف.

الإجراءات:

1 . تدير الجمعية كافة عمليات إدارة التطوع باعتبار الموازنة بين رغبات ودوافع المتطوع وإسهامه في تحقيق رسالة الجمعية وفقا لسياستها في إشراك المتطوعين مع مراعات أفضل الممارسات في هذا المجال.

2 . تحرص الجمعية على أخذ التغذية الراجعة من المتطوعين بشكل مستمر ودوري للتأكد من تحقق العائد النفعي على المتطوع من عملية التطوع.

3 . تلتزم الجمعية ببيان الحقوق الأساسية للمتطوعين وتؤكد على التزامها بها.

الاستقطاب والتنسيب

تتناول 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 ترسيخ مبادئ الشفافية والعدالة في مرحلتي الإعلان والاختيار.
ويقصد بالاستقطاب: توفير النوع المناسب من التواصل والدعم للمتطوعين الذي يحفزهم للانضمام إلى الجمعية

ويقصد بالتنسيق: أين وكيف يمكن تجنيد المتطوعين اللازمين لتغطية الفرص التطوعية للجمعية

1 / التخطيط للاستقطاب

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

الإجراءات:

1- يتم جمع البيانات الملائمة حول طبيعة وحجم احتياج الجمعية من الموارد البشرية، والأدوار والأنشطة المطلوبة منهم، وذلك من أصحاب المصلحة والمصادر المختلفة، ومن أمثلتها:

1 - 1 الإدارة العليا في الجمعية.

2 - 1 الموظفين من أقسام الجمعية المختلفة.

3 - 1 قواعد البيانات المتوفرة والتي تحوي على بيانات تساعد على فهم احتياج الجمعية

4 - 1 المتطوعون السابقون (إن وجدوا) والتغذية الراجعة منهم.

5 - 1 المستفيدون من خدمات الجمعية والذين قد يتعامل معهم المتطوعون.

6 - 1 الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية.

2- يوضع تصور حول طبيعة وحجم الأدوار التي يمكن أن يساهم فيها المتطوعون في الجمعية والتي توفر للجمعية الإمكانيات الكافية لإشراك المتطوعين بهذه الأدوار، وذلك بناء على البيانات التي تم جمعها.

3- مراجعة جميع المتطلبات القانونية والمرجعية الخاصة بتولي هذه الدوار من قبل المتطوعين، ويتم التأكد من تليبيتها والوفاء بها.

2 / تطوير الفرص التطوعية

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

1 إجراءات

- 1- تصنف الأدوار والمشاريع التي يمكن أن يشارك بها المتطوعون في الجمعية بناء على طبيعة الدور طويل المدى/قصير المدى/دوري، داخل الجمعية وخارجها فردي/جماعي.
- 2- يحدد ما إذا كان الأنسب تنفيذ الأدوار من خلال فرد أو مجموعة أفراد أو فريق متكامل.
- 3- تكتب الأنشطة والأدوار المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تليبي احتياجا الجمعية
- 4- تحديد المهارات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع أداء الأدوار والأنشطة المطلوبة.
- 5- تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة)
- 6- تحديد أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بدوره التطوعي (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، حضانة أطفال الخ)
- 7- تحديد الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذا الدور سواء كانت على المتطوع مباشرة أو غير مباشرة، ك اكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين)
- 8- تحديد الإطار الزمني أداء الدور وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
- 9- تحديد المخاطر التي تحف أنشطة الفرصة التطوعية وتقييمها، وتحدد الإجراءات التي ينبغي مراعاتها للحد منها.
- 10- كتابة الوصف الوظيفي بناء على ما تم تحديده في النموذج المرفق في الملحق

- 11- تتم كتابة وصف وظيفي لكل دور تطوعي في الجمعية بغض النظر عن عدد المتطوعين الذين يقومون بهذا الدور.
- 12- تؤخذ في الاعتبار مرئيات أصحاب المصلحة والعالقة بالدور التطوعي من إدارة عليا وموظفين ومستفيدين وغيرهم في جميع اجراءات تطوير الفرصة التطوعية.
- 13- يتم تفحص الفرص التطوعية بشكل دوري وتحديثها أوال بأول بناء على التغذية الراجعة والتغيرات التي تطرأ.

3 / الإعلان عن الفرص التطوعية

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

الإجراءات:

- 1- يتم صياغة الحد الأدنى من الشروط والمهارات والسمات اللازم توفرها في المتقدم للدور في ضوء الفرصة التطوعية المكتوبة، والتي سيتم المفاضلة على أساسها (مثال: شهادة معينة، دورة معينة، تركية من جهة معينة الخ).
- 2- يتم بناء عند عدم وجود متطوع مناسب أو تعديل عند الحاجة) نموذج تقديم المتطوعين المعتمد في الجمعية بإضافة المتطلبات والشروط والأسئلة التي يُعتقد أنها ضرورية لفرصة تطوعية معينة. (راجع نموذج طلب الاستقطاب في الملحق
- تدرك الجمعية بأن عملية الاستقطاب الجيد ال 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 تتبنى الجمعية أدوات التسويق الاجتماعي وتوظف نظرياته المختلفة الاستقطاب المتطوعين.

الإجراءات:

- 1- يتم تحديد الفئات التي يمكن أن ترغب في التطوع في هذه الفرصة التطوعية، وتحديد الدوافع والمحفزات الخاصة بها.
 - 2- يتم تحديد الأماكن التي يتواجد فيها أفراد الفئة المستهدفة والطريقة الأفضل لاستهدافهم فيها.
 - 3- تحديد الرسالة التي يمكن استخدامها في المادة الإعلانية وموائمتها بحسب دوافع المستهدفين.
 - 4- يتم تحديد القنوات الإعلانية المختلفة وتقييمها في ضوء المحاور التالية:
 - 1 - 4 مدى قدرة الوسيلة الإعلانية على الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة المناسبين بحسب من المتطوعين الفرص التطوعية التي طورتها الجمعية
 - 2 - 4 الميزانية المتوفرة للإعلان عن الفرصة التطوعية في الجمعية
 - 3 - 4 مدى توافق الوسيلة الإعلانية مع قيم الجمعية وسياساتها، والجوانب القانونية في السياق الذي تعمل في الجمعية.
 - 5- عند الحاجة، يتم استشارة المختصين في الوسيلة الإعلانية في تقييمها على ضوء المحاور السابقة.
 - 6- يتم متابعة وتقييم التغذية الراجعة التي تصل للجمعية عن الوسيلة الإعلانية أو عبرها والاستفادة منها في تطوير اختيار الوسيلة الإعلانية المناسبة في المستقبل
 - 7 - يتم تحديد وتقييم كافة المصاعب التي تحول دون وصول وتسويق فعال للفرص التطوعية، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد منها وتقليلها.
 - كما تلتزم الجمعية بمعايير الشفافية والوضوح مع المتطوعين المحتملين، وذلك عبر توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات حول طبيعة الفرصة التطوعية ومتطلباتها في الإعلان، وتوفير الدعم والتوجيه الذي يحتاجه المتطوعون المحتملون أثناء عملية التقديم.
- الإجراءات:**

1 . يتم صياغة المحتوى الإعلاني بحيث يتضمن ما يلي:

- 1 - 1 العرض الجيد الواضح لغويا وشكليا لمسمى وطبيعة الفرصة التطوعية والأدوار والأنشطة المطلوبة بها.

- 2 - 1 الإثباتات أو التزكيات أو مراجع التعريف أو شهادات حسن السلوك المطلوبة بحسب طبيعة الدور التطوعي.
- 3 - 1 الفوائد والمكاسب التي تعود على المتطوعين باشتراكهم في الفرصة التطوعية. 4 - 1 فرص الدعم والتدريب التي ستوفرها الجمعية للمتطوعين
- 5 - 1 المؤهلات والمهارات الخاصة بالفرص التطوعية.
- 6 - 1 مواعيد وطرق التقديم سواء الكترونيا او بريديا
- 7 - 1 (مدة الاعلان على الاقل عن خمسة عشر يوما
- 8 - 1 بيانات التواصل والاستفسارات المتعلقة بعملية التقديم.
- 3- 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.
- 4 / الفرز والاختيار من المتقدمين
- تقوم الجمعية 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
- 1- تبليغ المتقدمين بوصول طلباتهم واستلامها وأنه جاري فحصها.
- 2- يلتزم القسم بعدم استلام أي طلبات بعد إغلاق مدة التقديم على الفرصة الموضحة في الإعلان.
- 3- يتم مراجعة بيانات المتقدمين للتأكد من وجود جميع المتطلبات الموضحة في الإعلان.
- 4- يتم التواصل مع المتطوعين المتقدمين عند الحاجة الاستيضاح المعلومات معهم عند الضرورة.
- 5- يتم التواصل مع مراجع التعريف الخاصة بالمتطوع عند الحاجة للتحقق من ملاءمته للدور التطوعي
- 6- يتم تقييم الطلبات المقدمة وفقا للمعايير التي تم وضعها للقبول في الفرصة التطوعية.

- 7- يتم التشاور مع ذوي الاختصاص في القسم و الجمعية في نتيجة الفرز والاختيار المناسبين.
- 8- يتم اعداد قائمة تحتوي على بيانات المرشحين للمقابلة الشخصية وطريقة الاتصال بهم.
- 9- يتم إبلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم بذلك، مع بيان أسباب الاستبعاد عند الإمكان.
- 10- عند الملاءمة، يتم عرض فرص التطوع الأخرى المتوفرة داخل وخارج الجمعية على المتقدمين التي تم استبعادهم حيث لم تناسبهم الفرصة الحالية.
- تقوم الجمعية بإجراء المقابلات الشخصية، أو أي إجراءات أخرى، 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.
- الإجراءات

ملخص الإجراءات :

- 1- جدولة مواعيد المقابلات
 - 2- الدعوة لحضور المقابلة
 - 3- تحديد من سيقوم بالمقابلة
 - 4- تجهيز ما قبل المقابلة
- * الاطلاع على CV المتقدم
- * العرض التعريفي *نموذج التقييم
- *الأسئلة *توزيع الأدوار
- 5- الاستقبال والترحيب وكسر الجمود
 - 6 - تعريف متبادل (الجمعية / المتطوع يعرف عن نفسه)
 - 7 - التقييم والاستكشاف
 - 8 - مناقشة المقابلة وإعطاء التقييم والقرار بالقبول أو الرفض

تفاصيل الإجراءات :

- 1- يتم إعالم المتقدمين المرشحين لإجراء المقابلة الشخصية بترشيحهم، ويتم تزويدهم بالتحديثات عن موقع المقابلة وموعد أدائها أوال بأول. 2- 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.
- 3- 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 قديم على الفرصة نفسها مثال).
- 4- عند الحاجة، وبحسب طبيعة الدور، يمكن إجراء أكثر من مقابلة في أوقات مختلفة، ويمكن استخدام وسائل أخرى للتحقيق أهداف المقابلة كالعرض التقديمي ودراسة الحالة.
- 5- يتم إعداد مجموعة الأسئلة أو المحاور التي سيتم نقاشها أثناء المقابلة مع المترشح، مع الاقتصار فقط على الأسئلة التي يحتاج إلى الإجابة عليها لتحقيق هدف المقابلة.
- 6- يتم تحضير معايير ومؤشرات التقييم الخاصة بملاءمة المتقدم للفرصة التطوعية في قالب سهل استخدامه أثناء وبعد المقابلة، كما يتم مراعاة الاعتبارات التي سيتم تقييمها أثناء المقابلة.
- 7- يتم تحضير الأدوات والمواد التي سيتم استخدامها أثناء المقابلة الفرصة التطوعية، السيرة الذاتية، المواد نموذج الإدارية والتسويقية الخاصة برنامج التطوع، نموذج التقديم، المقابلة، الخ
- 8- يتم اجراء المقابلات على اساس المعايير الموضوعية للاختيار والمعلنة والتي استخدمت في الفرز.
- 9- تدار المقابلة بطريقة احترافية وتطرح الأسئلة على المرشحين وتسجل اجاباتهم
- 10- يعطى المرشح فرصة لطرح أي أسئلة أو استفسارات لديه أثناء المقابلة ويتم الإجابة عليها.
- 11- يتخذ مجري المقابلة قراره بعد المقابلة بقبول أو رفض المتقدم أو تحويله إلى فرصة تطوعية أخرى مبينا أسباب ذلك في ضوء المعايير والأسئلة المعتمدة، ويعرضها على اللجنة المختصة لإصدار القرار النهائي.
- 12- يتم إبلاغ المتطوعين الذين تم استبعادهم بذلك، مع بيان أسباب الاستبعاد

13- يتم عرض فرص التطوع الأخرى المتوفرة داخل واعي على المرشح الذي تقرر تحويله أخذ موافقته على ذلك.

14 . عند الملائمة، يتم إعلام المتقدمين الذين تم استبعادهم عن فرص التطوع المتوفرة.

المقابلة الشخصية مع المتطوع :

* الطالع على CV المتقدم

1 - أسئلة حول معرفته بالفرصة التطوعية وتمكنه منها

2 - اكتشاف جواب أخرى يمكنه التطوع بها

3 - اكتشاف رغبته ودوافعه (مادي)

4 - شرح الجمعية ورسالتها بصورة عامة
الجمعية

أجل التوضيح وبحث مدى اهتمامه باهتمامات

5 - التعرف على حجم الوقت الذي يمكن اعطاؤه للجمعية

6 - التعرف على مدى قدرته للقيام بالتطوير

ملاحظة : وجود متخصص مع من يجري المقابلة .

5 / تسجيل المتطوعين والاتفاق معهم:

تقوم الجمعية بتسجيل المتطوعين معها بشكل رسمي، وهي تدرك بأن التزام هؤلاء المتطوعين معها هو التزام تطوعي غير ملزم، وعليه فهي ال تقوم بإبرام عقد بلغة رسمية بينها وبين المتطوعين لتسجيلهم، ولكن ذلك ال يمنع من وجود اتفاق عام لتوضيح توقعات الطرفين خاصة مع المتطوعين لفترات طويلة معها وال يسمى هذا الاتفاق تعاقدا، وال يعتبر ملزما

الإجراءات

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

2- عند الحاجة يتم عمل اتفاق غير ملزم لتوضيح التوقعات من الطرفين (القسم والمتطوع)
ويتم إصدار ثلاثة نسخ، نسخة للمتطوع ونسخة للقسم ونسخة للجمعية
3- يحتوي الاتفاق على البنود الأساسية التالية:

- 1 - 3 تعريف الفرصة التطوعية والمدة الزمنية، ويوم البدء.
- 2 - 3 توضيح المستندات والمعلومات التي ستقدم للمتطوع المتطوع وغيرها.
من توصيف للدور التطوعي، ودليل
- 3 - 3 بيان توقعات المتطوع وتوقعات القسم منه موعد البدء بالعمل. وتشمل توقعات المتطوع:
 - التوجيه المناسب والتدريب الضروري للقيام بالدور التطوعي.
 - تعريفه بالشخص الذي سيتولى مهمة الإشراف والدعم للمتطوع.
 - معاملته باحترام وبناء على سياسات وإجراءات الجمعية.
 - تعويضه عن المصروفات التي ينفقها من جيبه الخاص في مهمته التطوعية.
 - وتشمل توقعات الجمعية:
 - أن يتطوع المتطوع خلال الأوقات التي تم الاتفاق عليها أو قام المتطوع بإعلام الجمعية بمناسبة لها.
 - التزام المتطوع بأهداف الجمعية وسياساتها وإجراءاتها.
- 4 - 3 بيان أن هذا الاتفاق لتوضيح التوقعات وليس لتحديد الالتزامات أو الحقوق، وأنه ليس تعاقدا بل هو أقرب إلى اتفاق أدبي.
- 5 - 3 يتم مراجعة الاتفاق مع المتطوع، والتأكد من استيعاب المتطوع لكل بنوده.
- 6 - 3 يتم عمل ملف للمتطوع الجديد ويرفق به جميع الأوراق التي تم طلبها منه، مع مجموعة صور شخصية، ونسخة من الاتفاق الموقع.
- 7 - 3 يتم إرسال إفادة (خطاب ، ايميل ، ..الخ) تعريف بالمتطوع الجديد لجميع الجهات المعنية الداخلية.

- 8 - 3 يتم استخراج بطاقات التعريف الخاصة بالمتطوع والخطابات اللازمة للجهات التي سيتعامل معها في حال الاحتياج.
- 9 - 3 يتم إعلام المتطوع بموعد اللقاء التوجيهي، والخطوات التالية.

نموذج تصنيف أدوار المتطوعين

مثال علي مهام التطوع	مكان عمل التطوع	تعريف الدور	مشروع فردي أو جماعي
العمل في الجمعية	في الموقع	دوري	فردي أو جماعي
العمل في العيادة العامة	في الموقع	دوري أو طويل المدى أو قصير المدى	سلسلة من الأفراد أو فرد واحد أو فريق
اجراء كشف في بعض القرى	في الموقع أو خارج الموقع (فرص واقعية محتملة للمتطوع)	قصير المدى أو طويل المدى	فردي
المشاركة في الأيام الخيرية	خارج الموقع	طويل المدى	فردي

نموذج وصف الوظيفة

عناصر الوصف الوظيفي	لتحريك تفكيرك	إجابتك
الغرض: ما الذي سيفعله المتطوع بشكل عام؟ وما النتيجة المقصودة من ذلك؟	مثال: تصميم البروشورات التسويقية الخاصة ببرامج رمضان لنشرها في الأماكن العامة.	نوري (رمضان) - خارج المؤسسة (من البيت) فردي
(طويل المدى / قصير المدى / دوري . داخل المؤسسة , فردي / جماعي)	ما هي المهام التفصيلية التي سيقوم بها المتطوع فعلياً لتنفيذ الوظيفة	1. استلام الفكرة العامة للبروشور وفهامها . 2. اقتراح تصميم للفكرة علي ورق اعتماده 3. تميم البروشور علي برنامج س أو ص 4. أخذ التغذية الراجعة والتعديل 5. تسليم العمل لـ س بصيغة ص

المهارات والقدرات والصفات الشخصية أداء الدور بحيث ال يكون المتطوع قادرا على الاضطلاع بالدور بدونها . ال تتضمن المهارات تلك التي ال يمكن التدريب عليها أو ليست ضرورية . ال بد ان تكون واقعية حو المهارات الشخصية ومهارات التعامل مع الآخرين فيكفي أن يكون لطيفاً.	القدرات : 1. التصميم ببرنامج س أو ص 2. استخدام برامج مايكروسوفت 3. الأبداع والابتكار في التصميم 4. التواصل عن بعد 5. الدافعية للإتجاز
كيف سيتم الإشراف على المتطوعين ومن سيقوم بذلك ؟ وسوف يساعد ذلك على تقييم مدى الدعم المطلوب بواقعية	الإشراف عن بعد عن طريق مسؤول التسويق ويتم المتابعة بشكل شبة يومي عبر التواصل الهاتفي . مع لقاءين في الأسبوع
ما الذي ستقدمه الجمعية للمتطوع لدعمه في إنجاز المهمة ؟ كي سيتم تعويضه عما قد يتكلف من مصروفات الجيب ؟	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
ما الذي سيعود من المتطوع من فوائد من هذا الدور ؟ وبيان كيفية تحقق ذلك	1. تطوير مهارات التصميم عن طريق تكرار تصميم البروشورات . 2. التسويق لمهارات المصمم عبر وضع اسمه وعنوانه في ذيل المنشور
متى بالضبط ستكون في حاجة إلى المتطوعين ؟ كم ساعة في الأسبوع تحتاجهم ؟ هل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام ؟	نصف رجب إلى نهاية شعبان , 8 ساعات أسبوعياً من المنزل , مع الحضور لمدة ساعتين يوم الإثنين والخميس
ما المخاطر التي قد يتعرض لها المتطوع ؟ وما درجة خطورتها ؟ وما احتمال وقوعها ؟ وما السبل التي تم اتخاذها للحد منها	تعرض جهاز المتطوع لفايروس من قبل ملفات المؤسسة ال سمح هلا / مستبعد الوقوع / أثره خطير قد يصل لدمار الجهاز . الجمعية تستخدم برامج مكافحة فيروسات في جميع أجهزتها وعلى جميع ملفاتنا ويتم تحديثها بشكل مستمر

نموذج استمارة طلب التطوع العام

شاكرين لك اهتمامك للتطوع في جمعيتنا نحن نعتمد على المتطوعين في مجموعة متنوعة من الأدوار أخذين بعين الاعتبار اهتماماتكم ومتطلبات المؤسسة. سوف نحفظ بالطلبات لمدة 6 شهور الاسم :

الجنس : العمر : العنوان : المؤهل العلمي :

السجل المدني : الحالة الاجتماعية : النقل :

وسائل التواصل الاجتماعي :

المجالات التي تحب العمل فيها :

() (البيئة) (التعليم) (ريادة الأعمال) (القيم) (الابداع والابتكار) (أخرى)

أبرز المساهمات التي شاركت بها :

المهارات التي تتقنها :

() (الحاسب) (اللغة) أنكرها . () (أخرى)

الخبرات السابقة :

الخبرات العملية :

الخبرات التطوعية :

الدوافع

الوقت المتاح للتطوع

نوع التطوع الذي تبحث عنه دوري () موسمي () يومي

التاريخ

الاسم



نموذج ربط رسائل استقطاب المتطوعين مع دوافع التطوع لديهم

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

نموذج تخطيط حملة الاستقطاب

ما هي الأدوار
ضع قائمة مفصلة بالأدوار مستخدماً وصف أدوارك وتخصصات المتطوعين.

الاسم:

.....

الهدف:

.....

المهام:

.....

المتطلبات:

.....

الإيجابيات والسلبيات:

.....

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.

من يرغب في عمل ذلك؟

لماذا؟

عوامل التحفيز

ماذا يمكن ان يفعلوا بدال 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 تتوجه الى مواقع معينة حيث تستطيع نشر الملصقات أو النشرات؟

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

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

هل يزورون مواقع انترنت معينة حيث تضع اعلانك؟

ماذا يفعلون بدل التطوع؟

أين يقومون بذلك؟

كيف نتواصل معهم؟ ماذا سنقول؟ من سيقوله؟ ولماذا؟
في النهاية يجب أن تعمل على جذب انتباههم وتشجيعهم على أن يكونوا على اتصال بك. صف الحاجة
وقدم الحل، قم بمعالجة مخاوفهم وتبسيط الضوء على الفوائد.
كيف تجعلهم على اتصال؟ احرص على ان تنطلق من رسالتك وفكر في العرض الذي ستقدمه فلتكن الجملة الأولى في الرسالة
ترغيبا في عوامل تحفيزهم
دقق في اللغة التي ستستخدمها استخدم المراجع التي يعرفونها
تجنب المصطلحات، إلا إذا كانت تنتمي الى البيئة الثقافية للمجموعة المستهدفة.
كن حذرا مع النكتة!

● استقطاب المتطوعين واختيارهم - تخطيط الحملة الاعلانية

ما هو الدور؟

ضع قائمة للتفاصيل الأساسية للدور استنادا إلى توصيف الدور / أو خصائص التطوع
العنوان:

الهدف:

المهام:

المتطلبات:

الإيجابيات والسلبيات:

من يمكن أن يرغب في القيام بهذا العمل؟
من هم الأشخاص الذين يحتمل أن تكون الرغبة في القيام بهذا العمل؟
يمثل سبب القيام بالعمل في لغة التسويق "دوافع الفرد"، فعليه 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 تماما عما يمارسونه يوميا 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 مرتبطا بأمر ذي أهمية شخصية أو عائلية.

من قد يرغب في هذا العمل

لماذا؟

ما هو الحافز / الدافع

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

سيعطيك هذا أفكارا عن أماكن وكيفية توزيع المواد الإعلانية. فهل يقصد المستهدفون مكانا معينا 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 الا عالن عنده عن الخدمة الاجتماعية؟ هل يزورون مواقع 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 تعمل على جذب انتباههم وتشجيعهم على أن يكونوا على اتصال بك. صف الحاجة وقدم الحل، قم بمعالجة مخاوفهم وتبسيط الضوء على الفوائد.

الرسالة

العنوان

المتحدث الرسمي / الشيء (الرمزي)

الصورة

نماذج أسئلة يمكن استخدامها في مقابلات المتطوعين
في مرحلة الافتتاح

1	ماذا تريد ان تعرف عن المؤسسة؟
2	هل هناك شيئا تحب أن تستفسر عنه فيما يخص المؤسسة وانشطتها وأهدافها؟

أسئلة اكتشاف الدوافع وراء التطوع

1	لماذا قررت أن تتطوع الآن؟
2	ما الذي جذبك للتطوع مع مؤسستنا؟
3	ما الذي تود إنجازه بتطوعك معنا؟
4	هل هناك نشاط معين لدينا يقع ضمن دائرة اهتماماتك؟
5	ما الذي تتوقعه من تطوعك معنا في أنشطتنا؟ ما الذي تطمح أن تكتسبه من هذه التجربة؟
6	عندما تعمل في مشروع معين، ما الذي يعزز/يقوي نشاطك، ولماذا؟
7	ما هو المقابل غير المادي الذي يحسبك بأنه تمت مكافئتك به على عمل أجدته؟
8	ما هي أكثر الأمور التي استمتعت بها أثناء أدائك لعمل ما أو تطوعك بنشاط ما؟ وما هي أقلها؟ أو ما أكثر تلك الخبرات قربا إلى قلبك؟ / ما هي أفضلها من حيث استمتاعك بها؟
9	ما هي أنواع الأعمال التي تحب أن تعملها؟
10	ما هي أنواع الأعمال / الأنشطة التي تتجنب أن تشارك فيها؟
أسئلة الاكتشاف المهارات التي يمتلكها المتطوع وعادات العمل	
1	لو طلب منك أن تحدد العمل التطوعي المثالي المناسب لك، فما هو؟
2	ما هي الخبرات التطوعية السابقة لديك؟
3	ما نوع الخبرات التي اكتسبتها من أعمال سابقة قد قمت بها أو أنشطة تطوعية قد شاركت بها؟
4	ما هي المقاييس التي يمكن أن تجعلك تشعر أنك وصلت لتحقيق النجاح بتطوعك؟
5	ما هي المهارات التي تعتقد أنك تمتلكها والتي يمكن أن تستفيد بها المؤسسة في الفرص التطوعية التي عرضت عليك؟
6	ما هي أكثر الأشياء التي ترى أنه من الواجب على المؤسسة أن تقوم بها لكي تلبي احتياجات المجتمع أو الفئة التي تستهدفها؟
7	صف لي فرصة تطوعية سابقة وترى أنك قد شاركت فيها بنجاح وقل لي كيف سارت الأمور فيها؟
8	كيف ترى مشاركتك في هذه الفرصة وكيف ترى نقطة بدايتك فيها؟ ما أكثر النقاط التي ستأخذها في اعتبارك أثناء تنفيذك لدورك في هذه الفرصة؟
9	حدد ثلاث خصائص أساسية يصفك بها رئيسك أو من يكتب لك توصية؟
10	كيف يكون شعورك تجاه الأمور عندما تسير في اتجاه غير ذلك الذي تخططه لها؟
أسئلة خاصة بالتعرف على مدى ملائمة المتطوع للفرصة	
1	من هو مديرك المثالي من وجهة نظرك؟
2	ما هي الطريقة التي تفضل أن يتعامل بها الشخص الذي يتابع أدائك في الفرصة التطوعية؟
3	هل تفضل أن تعمل بمفردك أم مع فريق أم في ثنائيات؟
4	هل هناك فئة مستهدفة بعينها تفضل أن تعمل معها؟



5	لماذا تعتقد أنه يجب اختيارك للمشاركة في هذا النشاط؟
6	ما هي الأمور التي تجعلك غير مرتاح، أو تضايقتك، أو توترت؟
	أسئلة للحصول على معلومات أكثر (تستخدم في مراحل اكتشاف دوافع ومهارات المتطوعين)
1	هل ممكن تعطيني مثال على ما تقول؟
2	هل يمكن أن تقول لي بتفصيل أكثر عن هذا الموضوع؟
3	لماذا تعتقد أن الأمور سارت بهذه الطريقة من وجهة نظرك؟ ما تحليلك للموقف؟

معايير تحليل المقابلة الشخصية

- 1 مدى تهاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية
القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة
مستوى الحماس للفرصة مستوى الالتزام في كامل الاتجاهات العامة وردود الافعال





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 الحساس بوجود اجندة خفية للمتطوع
مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة
سبب حضوره للمقابلة
التفضيل أنواع معينة من الأعمال.

نموذج صحة تركيزات 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

منذ متى تعرف؟

ما هي المدة التي تطوع / أو عمل فيها معك / لك

ما العمل الذي قام به لك في المؤسسة؟

كيف تصف

أنكر لي (أو تكلم عن) المواقف التي أعجبتك بكيفية قيام

بعمله؟

كلنا له جوانب 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:

استنادا لمعرفتك ب

كيف ترى إمكانية قيامه بهذا العمل / الدور؟

ما هي المجالات التي يمكن ل

أن يتميز فيها؟

ما هي المجالات التي يحتاج فيها

تدريباً؟

ما هي التحفظات التي يمكن لك ذكرها حول قدرة

للقيام بهذا العمل؟

اسأل المعرف:

هل هناك أي أمر تراه مهما يجب أن أعرفه عن

نموذج معوقات التطوع

العائق	الحلول المقترحة
1. قلة المعلومات حول المؤسسة	1. الإكثار من الدعاية الإيجابية التي تجعل المعلومات متاحة في مجموعة متنوعة من الأشكال 2. ترتيب الأيام المفتوحة 3. ترتيب الزيارات
2. قلة الخبرة في التطوع	1. إعطاء فرصة لفترة "الاستقرار" 2. (اكتساب الخبرة) 3. توفير التدريب
3. خبرات سابقة سلبية في التطوع	1. أكد على فوائد التطوع 2. اشرح كيفية تنظيم مشاركة المتطوعين وإدارتهم في مؤسستك
4. الخوف من طول مدة الالتزام	1. بين مدة المهمة في مواد الدعاية للاستقطاب 2. قدم مشروعات سريعة وعلى المدى القصير ومهام سريعة ظهور الأثر
5. الاهتمام بمن يعمل	1. توفير مرافق الحضانة 2. توفير المشورة والتزويد بالمعلومات 3. عمل عروض ميسرة لتسديد أي مصاريف
6. ال يعرفون أي متطوع وال يظنون ان لديهم مهارات ليقدموها	1. تحديد المهارات والخبرات والمواهب التي تبحث عنها في الرسالة التسويقية.

2 . توجيه الرسالة التسويقية الى الفئة التي تملك المهارات المطلوبة		
تنظيم خيارات النقل مع قدر أكبر من المرونة	7 صعوبات في النقل والتوقيت	
تعويض أي نفقات ينفقها في التطوع	8 ال أتحمل التطوع	
1 . محاولات تحسين التقارب 2 . تقديم العمل التطوعي في مواقع أخرى	9 مشاكل في التقارب المادي أو الثقافي	
3 . استهداف الفئات المستبعدة في حملات التجنيد		
استخدام القوانين المضادة للتمييز وتحقيق المساواة	10 الخوف من التمييز	
تصميم الفرص الجماعية او الثنائية	11 ال يرغب ان يعمل وحدة	

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/أختي/أستاذ/د/مهندس: محمد علي، يسرني أن أرحب بك كواحد من المتطوعين بمشروع مساعدة مشرفي دور الأيتام. كما تعلم، أنا مدير المتطوعين كما سيكون مرجعك المباشر في أداء المهمة للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة في هذا المشروع أو المهمة. أرجو أن أتحدث/ي في الاتصال بي بخصوص أي استفسارات لديك حول دورك التطوعي. كما تم الاتفاق معك فأتينا 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 للتعريف بالدار والتدريب على المهام المطلوبة منك. بعد فترة التدريب والاستقرار، سوف نقوم بمراجعة الاتفاق معك في العمل التطوعي معنا. كما تم الاتفاق معك، ستتطوع معنا لمدة ست 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، وكنت ترغب في تغيير هذه المواعيد، الاتصال بي في المكتب لمناقشة الأمر معي. 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 نحتاج 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.

توقعاتنا منك:

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

ما يمكن أن نتوقعه منا:

التوجيه الكامل وأي تدريب يلزم لمساعدتك على القيام بدورك. الدعم المقدم مني لمساعدتك على القيام بدورك.

المعاملة باحترام واستناداً إلى سياسات المؤسسة في مثل تكافؤ الفرص، والصحة والسلامة. تقديم التعويضات عن أي مصروفات مالية تم الموافقة عليها، بالإضافة إلى التعريف بكيفية المطالبة بها.

تزويدك ما نغطيه مؤسستنا من تأمين

مدير التطوع

وآمل أن يكون ذلك مناسباً لك، وأتطلع إلى مناقشة دورك بمزيد من التفصيل في لقاء التوجيه



مفردات اتفاقية التطوع

المسمى الوظيفي:

أن يكون محددا ويشير بوضوح إلى مستوى المسؤولية.
مثال: المعلم الخصوصي، رجل الإطفاء، مساعد مدير خدمة العملاء.
رسالة الجمعية 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، والانتهااء من العمل.

ساعات الخدمة المتوقعة: ما

هو الجدول الزمني؟ هل سيأتي المتطوع إلى المكتب الرئيس ي لمدة ساعتين في يوم ثابت من كل أسبوع، أم أنه سيتطوع

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 الحد الأدنى من المؤهلات المطلوبة.

الفوائد:

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 بواعي وهويتها وهيكلها وخدماتها، وطبيعة دورهم التطوعي فيها، والأفراد والأماكن ذات الصلة بدورهم في واعي، والسياسات والإجراءات التي ينبغي مراعاتها.

يعتبر التوجيه من المهمات الأساسية في الجمعية التي تزود المتطوع بكافة البيانات التي يحتاج إليها للقيام بمهامه، كما يشكل الفرصة الرسمية الأولى لمدير التطوع والمتطوعين الجدد للقاء ويتضمن هذا الفصل: التخطيط للتوجيه، إعداد المواد التوجيهية للمتطوعين، تقديم التوجيه،

استقبال المتطوعين والتعريف بواعي. 6 / التخطيط والإعداد للتوجيه

ويدرك قسم التطوع أهمية التخطيط والإعداد الجيد للتوجيه باعتباره الفرصة الأولى للمتطوع للتعرف على الجمعية والقسم، وبالتالي فإنه يتم التخطيط والإعداد المسبق والجيد لبرنامج التوجيه.

الإجراءات

- 1 . 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.
- 2 . يتم الرجوع إلى المصادر الإدارية دليل المتطوع، دليل السياسات والإجراءات، الدليل التعريفي الخ (لجمع المعلومات والمواد المحدثة التي يحتاجها المتطوعون عن الجمعية وسياساتها، وأدوارهم التطوعية، والتي عادة ما تشمل:
 - 2 - 1 التعريف بهوية الجمعية ونشاطها. (التاريخ، الرؤية، الرسالة، القيم، سبب إشراك المتطوعين الخ).
 - 2 - 2 التعريف ببيئة العمل وتعليماتها محتوياتها (موقع الجمعية المباني المواقف، الأقسام، الأدوار، المنشآت، التسهيلات التابعة، الأدوات المكتبية وطريقة استخدامها الخ)
 - 2 - 3 التعريف بهيكل الجمعية وبيان موقع وعلاقة قسم المتطوعين ومدير التطوع بواعي.
 - 2 - 4 التعريف بالميزانية المالية الخاصة بالجمعية ومصادر تمويلها. 2 - 5 بيان مبادئ وحقوق المتطوعين ومعاييرهم في الجمعية
 - 2 - 6 التعريف بالسياسات والإجراءات الملزمة للمتطوعين السرية والخصوصية، التكريم، التدريب، الإشراف، المتطلبات النظامية والقانونية، قضايا الصحة والسلامة، النظم.
 - 2 - 7 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
 - 2 - 8 أي بيانات إضافية خاصة يحتاجها بعض المتطوعين بسبب الطبيعة الخاصة بأدوارهم التطوعية.
 - 2 - 9 المواد التي ينبغي تسليمها للمتطوعين (بطاقات بالأسماء، زي موحد الخ)
 - 2 - 10 الإجابة عن أي استفسارات من المتطوعين الجدد عن الجمعية أو القسم أو فرصهم التطوعية أو السياسات والإجراءات المتعلقة بها.

3 . يقوم مدير التطوع بوضع خطة خاصة بالتوجيه، يراعي فيها أهداف التوجيه ومحتوياته التي سبق ذكرها، والوسائل التي ستستخدم في تقديمه ما يلي:

- 3 - 1 جدول برنامج التوجيه ومكوناته
- 3 - 2 تحديد المسؤولين عن تقديم التوجيه
- 3 - 3 موعد التقديم وموقعه
- 3 - 4 كيفية تنفيذه
- 4 . يتم وضع خطة لأعداد مواد التوجيه عند الحاجة إلى ذلك، ويراعى فيها موعد برنامج التوجيه والموارد المالية المتاحة، ويتم التقيد بها.
- 5 . يتم تقييم الخطة وتنقيحها حسب الضرورة ومن ثم توزيع الخطة على الجهات المعنية.
- 6 . يتم التعاون مع الموظفين والمتطوعين الآخرين المعنيين بالتوجيه لتحديد الوسائل التي ستستخدم في تقديم التوجيه أو تلقي التغذية الراجعة مراعيًا ما يلي:
- 1 - 1 اختلاف أساليب وتوجهات ودوافع وأدوار المتطوعين الذين سيقدم لهم التوجيه.
- 1 - 2 الموارد المتاحة لبرنامج التوجيه.
- 1 - 3 وضوح ودقة وحدثة المعلومات التي تقدم للمتطوعين.
- 7 . تتعدد أشكال المواد اللازمة للتوجيه بحيث يمكن أن تشمل:
- 2 - 1 الجولات التعريفية بأماكن العمل والالتقاء بالموظفين أو المتطوعين.
- 2 - 2 تنويع مقدمي برنامج التوجيه يمكن أن يتحدث المتطوعون القدماء عن تجربتهم في التطوع بوعي، كلمة للمدير التنفيذي للمؤسسة الخ.
- 2 - 3 استخدام مقاطع الفيديو، والعروض التقديمية.
- 7 / تقديم التوجيه

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

الإجراءات

- 1 . يتم وضع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين ويراعى:
 - 1 - 1 وضع جدول التوجيه كاملاً.
 - 1 - 2 تجهيز المواد اللازمة.
 - 1 - 3 دعوة المرشحين للحضور.
 - 1 - 4 تأكيد جدول الأعمال والمشاركين.
 - 1 - 5 يمكن أن يتم تنفيذ التوجيه الجماعي للمتطوعين في برنامج مكون
1 - 5 - 1 يبدأ بالترحيب بالمتطوعين.
 - 1 - 5 - 2 استعراض جدول الأعمال.
 - 1 - 5 - 3 تقديم نظرة عامة عن الجمعية والبرنامج.
 - 1 - 5 - 4 التعريف بأقسام الجمعية
 - 1 - 5 - 5 استعراض السياسات والإجراءات والتشريعات واللوائح.
 - 1 - 5 - 6 التعريف ببيئة العمل ومعدات وطرق استخدامها وإرشادات ومعدات الأمان والسلامة.
 - 1 - 5 - 7 التعريف بالمتطوعين والموظفين الآخرين الذين سيعمل معهم المتطوعون.
 - 1 - 5 - 8 تقديم التفاصيل الأخرى ذات الصلة.
 - 1 - 5 - 9 إعطاء نسخة من المستندات والدلة التي يحتاجها المتطوعون (دليل المتطوع، السياسات والإجراءات، الدليل التعريفي، التأكد من حصول المتطوع على نسخة من الوصف الوظيفي الخ)
 - 1 - 5 - 10 يمكن تقديم جولة للتعرف على المرافق.
 - 1 - 6 يتم جمع بيانات التغذية الراجعة بما يتلاءم بعملية التوجيه.
 - 1 - 7 يتم مراجعة برنامج التوجيه على أساس التقييم والتغذية الراجعة التي يتلقاها من المشاركين أو الموظفين الآخرين.

من كافة المعنيين

مع طباعة برنامج التوجيه

قائمة مراجعة تنفيذ توجيه المتطوعين

ماذا سيقدم؟	من يقدمه؟	متى؟ واين؟	كيف؟
عن الجمعية: المهمة والأهداف والغايات	مدير التطوع	في بداية اليوم	عرض تقديمي لتسليط الضوء على

نوع العمل المنجز ولماذا؛ الهيكل: الفرق والإدارة؛ أهمية المتطوعين للجمعية.	الأول، كجزء من اجتماع أولي	سياسات التطوع
المباني/وقوع المتطوعين: خريطة المكاتب ودورات مياه ومواقف للسيارات، ومخارج وإجراءات الحريق التسهيلات المقدمة للمتطوعين على سبيل المثال مناطق الخروج، ووقوف السيارات، ولوحة الإعلانات، والمطبخ، صناديق البريد والمبادئ التوجيهية للصحة والسلامة		جولة في المبنى
الأدوار: لمحة عامة عن دور المتطوعين والمهام المتضمنة، وتأكيد الموافقة على يوم ووقت التزام. الموظفون والمتطوعون العاملون معا بشكل مباشر. حدود الدور / السلوك المتوقع / السرية. عملية المتابعة في المواقف الصعبة. تغطية التأمين. الصحة والسلامة.		من خلال وصف الدور ودليل المتطوعين وأية سياسات أو معلومات أخرى ذات صلة، مدونة المبادئ أو التوجيهات
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 أولئك المسجلين على استحقاقات الضمان الاجتماعي		



جمعية البر الخيرية بمركز الظلفة
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
ترخيص رقم (743)

الاحتياج التدريبي

يؤمن القسم أن تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بأدوارهم التطوعية بشكل أفضل هو جزء من مهام القسم والتزامه بقيمه المتعلقة بإشراك المتطوعين. كما أنه يرى في التدريب فرصة لتحفيز ومكافأة المتطوعين الذين قدموا التزاماً إيجابياً كما يقوم القسم بتحديد طبيعة وعمق الاحتياج التدريبي للمتطوعين هي عن طريق تنفيذ تقييم الاحتياج التدريبي يراعي احتياجات المتطوع ورغباته وما يمتلكه من مهارات

الإجراءات

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

وضع خطة التدريب

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

الإجراءات

- 1 . 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.

2 . تحديد مكونات أنشطة ووسائل التدريب وكيفية تنفيذه.

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

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

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

6 . يتم وضع خطة زمنية لتقييم برنامج التدريب تقييم لكل برنامج، تقييم فصلي، تقييم سنوي، الخ.

تنفيذ التدريب

تحرص الجمعية على جودة التدريب المقدم سواء على مستوى المحتوى التدريبي أو التنسيق اللوجستي، ولذلك تخصص الموارد اللازمة لضمان جودة الأداء التدريبي، وتعنى بالتغذية

الراجعة من المتدربين لتطوير برنامجها التدريبي بشكل مستمر. راجع نموذج تنفيذ التدريب في الملحق

الإجراءات

1 توفير الأدوات المطلوبة لتصميم المواد الخاصة بالتدريب (مثل: جهاز العرض التلقائي، الأوراق، ألة التدريب، متطلبات التمارين الخ)، وذلك بحسب طبيعة الوسيلة التدريبية والنشاط التدريبي.

2 تصميم المواد التدريبية بشكل جيد وجذاب يراعي طبيعة النشاط لتدريبي واحتياجات المتطوعين، وتمكينهم من الدخول عليها والاستفادة منها في أي وقت.

3 توفير المرافق والمستلزمات الضرورية للقيام بالنشاط التدريبي (الغرف، التغذية، الكمبيوتر، جهاز العرض، الخ).

4 التنسيق مع مقدم التدريب والتأكد من توفر كافة الاحتياجات والمستلزمات المطلوبة للقيام بعملية التدريب

5 . التنسيق للتواصل الجيد مع المتدربين وتحديثهم بمكان التدريب ومواعيده وما يتطلب منهم

6 تصميم الوسائل والأدوات التي ستستخدم في جمع بيانات المؤشرات المطلوبة في المادة التدريبية .

تقييم التدريب

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

الإجراءات

- 1 تنسيق وتهيئة البيانات التي ستدخل في عملية التحليل لتقييم البرنامج التدريبي مع مراعاة المحاور والمؤشرات التي تم وضعها ونوع البيانات التي تم جمعها (استبانة رضا للعملاء، صحيفة عن أعداد الحضور لبرنامج التدريب على مدار السنة، قوالب تقييم الأداء قبل وبعد عملية التدريب الخ)
 - 2 تحليل البيانات المتهينة كميًا أو نوعيًا، بحيث يمكن استخدامها للتوصيف والمقارنة بين البرامج التدريبية والحكم عليها.
 - 3 تفسير البيانات وتحديد نقاط القوة والضعف في البرنامج التدريبي. 4 استخراج التوصيات والإجراءات اللازمة اتخاذها لتطوير برنامج التدريب
- نموذج تحليل الاحتياجات التدريبية

دور المتطوع:

الهدف من الدور:

المهمة	المهارات /المعارف /المفاهيم المطلوبة	المعايير والمؤشرات	الاحتياج عاجل	غير عاجل
	1-			
	2-			
	3-			
*المقيم (المرجع المباشر):				

نموذج تنفيذ التدريب

قائمة عمل البرنامج التدريبي		
النشاط أو الفعالية	التاريخ	التعليق/ العمل
المكان: هل المكان مناسب ل: - عدد المشتركين؟ - طبيعة أنشطة التعلم؟ - سهولة الوصول إليه؟ - بيئة التدريب المادية مناسبة؟ - قاعة النساء وما يحتاجونه - الإضاءة - - التهوية والتهوية - الضجيج - - مقاعد الجلوس - خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة - - قواعد ومتطلبات السلامة العامة		
الأدوات - 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؟		
المواد - 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 برل، الخط بحجم كبير		
التغذية - ما هي المرطبات التي سوف تقدم للمشاركين.		

		- هل تم التحقق من المشاركين الذين لديهم متطلبات غذائية خاصة (حمية)
	النواصل -	هل تم إبلاغ جميع المشاركين بـ مكان وتاريخ وقت التدريب بالإضافة إلى الإرشادات والبرنامج - هل تم تحديد أي نوع من الدعم أو التعليم الخاص؟ - هل قام المشاركون باستلام أي معلومات تتعلق بما قبل التدريب؟
		أخرى

التقدير والتكريم

تدرك 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 ترى بأن التقدير ليس مجرد وظيفة يقوم بها شخص معين بل هي ثقافة يومية ينبغي أن تسود الجمعية

الإجراءات

1. تقوم الجمعية بتدريب وتحفيز كل من يتعامل مع المتطوعين لتبني ثقافة التقدير لجهود المتطوعين جميعهم، ولو بأفعال بسيطة كالابتسامة، والشكر.
2. تقوم الجمعية بعرض مساهمات المتطوعين وجهودهم في الجمعية على كافة الموظفين، وتبذل جهدها لمشاركتهم في محافل ومناسبات تكريم المتطوعين.

سياسة

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

الإجراءات

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

التخطيط للتكريم والتقدير

تؤمن الجمعية أن عملية التكريم عملية البد أن توائم بين الجهد والإنجاز المبذول والمحقق مع حجم التكريم،

ولهذا فتحتاج إلى التخطيط والعداد الجيد الذي يتطلب وقتاً وجهداً.

الإجراءات

1. 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.

2. يتم استكشاف أساليب التقدير وذلك بإجراء استقصاء عن طرق التقدير الممكنة وتقييم جدوى طرق التقدير من حيث الميزانية والنتائج، ويراعى في هذه الأساليب تنوعها المتطوعين المختلفة كما في السياسة التالية: الفرق بين المتطوعين.

مع دوافع

3. يتم وضع قائمة بخيارات التكريم الممكنة وتعرض هذه الخيارات على المتطوعين والمشرفين للاستطلاع التغذية المرتجعة حولها.

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

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

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

7. توضع خطة تنفيذ التكريم المتعلقة بالإنجاز التطوعي، ويراعى فيها المدة الزمنية والموارد المالية المتاحة، وذلك في ضوء المعايير الموضوعية.

الفروق بين المتطوعين

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

الإجراءات

1. يتم أخذ مرئيات المتطوعين حول ما يفضلونه من طرق التكريم، ويمكن الاستفادة مما يذكرونه في المقابلة من أسباب المشاركة في التطوع.

2. تراعي الجمعية أن تكون مرنة في التكريم وتعتمد أساليب متنوعة بحسب الإمكان والاحتياج.

3. تتبنى الجمعية نموذجاً للمقابلة بين دوافع المتطوعين وطرق تحفيزهم بحسب النظريات الخاصة بالتحفيز والتي تم تطويرها عبر الأبحاث الأكاديمية.

تنفيذ خطة التكريم

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

التعريف بمساهمات المتطوعين

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

الإجراءات

1. تتم عملية التعريف بمساهمات المتطوعين وفقاً لخطة التكريم التي تم تطويرها.
2. يتم جمع البيانات حول وسائل النشر المتاحة وعرض الخيارات الممكنة للنشر.
3. تصميم وسيلة النشر المختارة (فيديو-صوتي-ورقي...).
4. اعالم المتطوعين بموعد ومكان النشر.
5. أرشفة المواد المنشورة بعد إنهاء العملية.

6 . يتم منح المتطوعين الذين تركوا المؤسسة والذين قاموا بالتزاماتهم كلها نحوها شهادات التقدير اللازمة وخطابات التوصية حول إنجازاتهم.

تقييم وتطوير خطة التكريم والتقدير

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

الإجراءات

1 . تقوم الجمعية باستخدام نموذج ملانم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بمناشط التكريم المختلفة الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ.

2 . تقوم الجمعية بالاستطلاع وتجميع وتحليل التغذية الراجعة من المتطوعين.

3 . يتم تحديث خطة التعريف بالإنجاز التطوعي وتطويرها بصفة دورية ومستمرة عبر الاستفادة من التغذية الراجعة.

4 . تعمل الجمعية على ضبط طرق التقدير على اساس نتائج التقييم.

طرق التحفيز المعتمدة بالجمعية

1 . شهادة الشكر

2 . E-mail شكر ونشره

3 . بطاقة عضوية ليس لكل

4 . حفل تكريمي للمتطوعين

5 . برامج تطويرية

6 . جوائز بعد انتهاء البرنامج الذي يتطوع فيه

نموذج مقارنة احتياجات ومحفزات المتطوعين بالتقدير المقدم لهم

احتياجات ومحفزات المتطوعين الأساسية	التقدير المقترح
القيم	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 صالحيات
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

بالرغم من تقدير القسم للجهود التي يبذلها المتطوعون في تنفيذ أدوارهم دون وجود مقابل مادي محدد، إلا أن ذلك ال يتعارض في نظر الجمعية مع تطبيق نظام الإدارة أداء المتطوعين ومتابعتهم والإشراف عليهم، وذلك لضمان الوفاء بمعايير محددة في جودة الخدمة، وتطوير أداء المتطوعين، وأخذ وجهة نظر ومرئيات المتطوعين في القرارات التي يتخذها مجلس إدارة الجمعية ويدرك القسم أن عملية الإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين هي عملية يومية أو شبه يومية، تظهر بشكل أساسي في المحادثات والتوجيهات والتغطيات الراجعة اليومية، أو شبه اليومية التي تحدث بين المتطوع ومديره أثناء إدارة وتنفيذ المهام. وأنها عملية ذات اتجاهين تعود بالفائدة على المتطوع والجمعية بشكل عام. ولذا تشكل العلاقة والمتابعة والتغذية الراجعة الدائمة بين المدير والمتطوع في الاتجاهين حجر اساسي في نجاح نظام الإشراف والمتابعة وإدارة الأداء.

وتعد عملية الإشراف والمتابعة وإدارة أداء المتطوعين ترتبط بشكل مباشر بالتوصيف الخاص بدور المتطوع والذي يحدد المهام والمسؤوليات وطريقة الإشراف، وينبغي أن تنفذ عملية الإشراف والمتابعة بمحتوى هذا التوصيف وال يعدل عنه دون اعتبار رأي المتطوع. ويختلف عمق نشاط الإشراف والمتابعة باختلاف مدة الدور التطوعي، ومستوى أهميته وحساسيته، وطبيعة المهارات المطلوبة لتنفيذه. كما تختلف طريقة الإشراف والمتابعة بحسب طبيعة المتطوع الذي يتولى هذا الدور. وعليه فإن الجمعية تتبنى آلية مرنة ومتنوعة في الإشراف والمتابعة تراعي هذا الاختلاف.

الإجراءات

1. تحديد العوامل المتعلقة بالدور والتي ستؤثر على طبيعة نشاط الإشراف والمتابعة. مدة الدور، تنفيذي أو إشرافي، المخاطر المحتملة، المهارات المطلوبة الخ.
2. يتم تصنيف المتطوعين وفقا للعوامل التي تؤثر على طبيعة وطريقة الإشراف والمتابعة.

3 . يتم اعتماد مستوى وطريقة الإشراف والمتابعة المناسبة لكل متطوع في الدور التطوعي، ويتم إبلاغ المسؤول عن المتطوع بذلك. الإشراف على التنفيذ والأداء
تؤمن الجمعية بأن المستوى الأساسي من إدارة أداء المتطوع ومتابعته والإشراف عليه يدور حول الأمور التالية:

- 1 . تمكين المتطوع من فهم المهمة المطلوبة منه،
 - 2 . إدراك ارتباطها بمهمة الجمعية العامة،
 - 3 . التأكد من قدرته على أدائها بشكل فعال وعلى الوجه المطلوب،
 - 4 . توفير الدعم والموارد المطلوبة وتقليل المخاطر المتعلقة بذلك.
- الإجراءات

- 1 . يتم التأكد من فهم المتطوعين لأدوارهم التطوعية وتوصيفها الوظيفي والمهام التي يطلب منهم تنفيذها بناء على ذلك.
- 2 . 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 تصبو إليه الجمعية
- 3 . يتم توفير كافة الموارد التي يحتاج إليها المتطوع للقيام بمهمته التطوعي بحسب ما هو مبين في الدور التطوعي الموارد المالية، التواصل مع المسؤولين، تحصيل الأدونات والموافقات الخ.
- 4 . 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.
- 5 . السعي لتحديد أو التنبؤ بالصعوبات المحتملة للمشروع والمهام التطوعية، واتخاذ الإجراءات والقرارات التصحيحية الممكنة لتقليلها أو تفاديها.
- 6 . تتم متابعة أداء المتطوع بشكل مستمر في أدائه مهامه التطوعية، ويراعى في ذلك المعايير التي تعتمدها الجمعية في جودة الخدمة المقدمة
- 7 . تراجع وتتابع عملية التقدم في المشاريع والأنشطة للتأكد من التوافق مع الخطة الزمنية

مراجعة وتطوير الأداء

تدرك الجمعية 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

- 1 . يتم حصر جوانب النقص والقصور التي لدى المتطوع في أداء مهمته.
 - 2 . يتم تحديد وسائل التعليم والتطوير (اليسيرة) الإرشاد، التغذية الراجعة، التدريب على رأس العمل، الخ) والتي يمكن استخدامها في معالجة هذا النقص.
 - 3 . يتم توفير وسائل الدعم السابقة من قبل المسؤول على المتطوع، ويتم متابعتها بشكل دوري ومستمر.
 - 4 . يتم تقييم فعالية وسائل الدعم ومدى نجاحها في معالجة القصور والخلل في أداء المتطوع عبر متابعة الأداء والتغذية الراجعة.
 - 5 . في حالة الحاجة، يمكن إحالة المتطوع إلى برنامج أو نشاط تدريبي واعتماد السياسات والإجراءات المبنية فيقسم التدريب.
- إدارة الأداء الاستراتيجية
- ان عملية الإشراف والمتابعة وإدارة التطوع ليست منفصلة عن الفلسفة العامة للجمعية في إشراك المتطوعين ومهمة الجمعية ، بل تغذي فيها بشكل دائم ومستمر. وغالباً ما تظهر هذه التغذية في الأدوار التطوعية طويلة المدى وذات الحساسية.
- الإجراءات

- 1 . يقوم مسؤول التطوع بجمع التغذية الراجعة عن أداء المتطوع وأدواره وقدراته ومهاراته من جميع من يتعامل معهم المتطوع من مسؤولين وموظفين وأقران ومرفوسين ومستفيدين وهو ما يعرف بالتغذية الراجعة 360 درجة.
- 2 . يتم مناقشة مهام ومسؤوليات المتطوع ومدى ملاءمته لفرص تطوعية أعلى وفرص التدريب والتطوير التي يمكن تقديمها له مع مجلس الإدارة والتي تعزز لمهمتها.

- 3 . يتم مراجعة مخرجات النقاش بين مدير التطوع والمتطوع لتحديد الإجراءات التي يمكن اتخاذها

الدعم والتحفيز

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

الإجراءات

1. تعمل الجمعية 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 بيئة العمل. راجع سياسات قسم الاستقطاب
 2. تتم مواءمة نوع المهام المسندة وطريقة الإشراف المتبعة لتناسب المتطوع دون أن تخل هذه المواءمة بسياسة إشراك المتطوعين وإدارتهم.
 3. يحرص مسؤول التطوع المباشر على تجلية المعاني التي تتقاطع مع دوافع واحتياجات المتطوع من عملية التطوع في محادثاته وإشرافه ومتابعته اليومية أو شبه اليومية.
 4. يحرص المسؤول على خلق بيئة منجزة يمكن أن يستفاد منها في توجيه المتطوعين الجدد حول أداء أقرانهم الجيد، دون عقد المقارنات المجحفة التي تؤدي إلى تحطيم الثقة لدى المتطوع الجديد.
 5. تتبع الجمعية سياسة وإجراءات تقدير وتكريم توائم بين إنجاز المتطوع ودوافعه واحتياجاته من جهة مع نوع التحفيز الذي يتلقاه راجع سياسات قسم التقدير والتكريم.
 6. 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 عائقة لتحديد الحلول المقبولة لهم والمتوافقة مع أهداف الجمعية وسياساتها وإجراءاتها.
- #### إدارة النزاعات في بيئة العمل

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

1. تؤكد الجمعية على أهمية الاحترام المتبادل وآداب التعامل بين المتطوعين أو مع غيرهم.

2. يوضح للمتطوعين أن الجمعية متقبلة لما قد يصدر من المتطوعين من شكوى وتظلم وأنها تتابع في ذلك سياسات وإجراءات شفافة وعادلة. راجع سياسات قسم التظلم

3. يتم تخصيص وقت في اجتماعات المتطوعين والجمعية للاستماع ونقاش أي شكوى أو تحفظات أو نزاعات محتملة من قبل المتطوعين، ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها
(. راجع سياسات قسم التظلم)

4. يبادر مسؤول التطوع لتخصيص وقت للاستماع والحديث مع المتطوع في حال طلب المتطوع منه ذلك بشكل خاص، ويتم الاستماع والتعامل معه باهتمام وبشكل جدي.

وترى الجمعية أن النزاعات اليسيرة التي ال تتعلق أو تتبع من أمور شخصية بين المتطوعين ولو عن بعد، ويكون منشؤها الحرص على تطوير العمل والأداء هي نزاعات إيجابية مثمرة ، وال تتدخل الجمعية لحلها ما دامت يسيرة ال تؤدي لتعطيل العمل ولم تنح لتصبح نزاعات شخصية.

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

الإجراءات

1. تقوم الجمعية بتدريب المتطوعين على أساسيات حل النزاعات وإدارتها، وتق يّيم دور هذا التدريب في تقليص وحل النزاعات التي تنشأ.

2. في حالة عدم تمكن المتطوعين من حل النزاع بينهم أو من غيرهم، يتم تعيين ميسر خبير بمنطقة تبوك



- بشكل غير رسمي الدارة النزاع بين أطرافه.
- 3 . يقوم المتولي الإدارة النزاع بفهم وجهات نظر الأطراف المتنازعة عبر الاستماع المباشر بشكل عادل، ويتفادى تقديم النصائح والتوجيهات دون الاستماع لكافة الأطراف.
- 4 . يقوم متولي إدارة النزاع بتوجيه أطراف النزاع إلى تحديد وفهم وجهات نظر الآخرين ودوافعهم إلى تبني وجهات النظر التي تسبب النزاع
- 5 . يقوم متولي إدارة النزاع بحض أطراف النزاع إلى إظهار التفهم والتعاطف مع دوافع الآخرين لتبني وجهات النظر التي تسبب النزاع.
- 6 . يستفيد متولي النزاع من الخبرات والتجارب والمواقف السابقة التي حصلت بين أطراف النزاع لإظهار قوة العلاقة بينهم، وأن النزاع الحالي عارض ويجب تجاوزه.

7 . يحرص متولي النزاع على إشعار كل طرف من أطراف النزاع بأنه متحكم وممكن، وأن تعاطفه مع وجهات نظر الآخرين ليس نتيجة مباشرة لإدارة الميسر بل هي اختياراتهم الشخصية

8 . يدفع متولي النزاع أطراف النزاع المختلفة باتجاه حل مشترك يرضي الأطراف المختلفة ويحل النزاع

9 . في حالة تحول النزاع إلى تظلم، يتم اتباع الإجراءات التي في قسم التظلم
تقييم الخدمات التطوعية وأداء المتطوعين
تري الجمعية أن جودة أداء المتطوعين في تقديم الخدمات هو جزء من جودة الجمعية ويعينها على تحقيق مهمتها بشكل أفضل، وعليه فإن قسم التطوع يقوم بشكل مستمر بتقييم أداء المتطوعين وجودة أدائهم، ويزودهم بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

الإجراءات

- 1 . يقوم مسؤول التطوع بوضع جدول زمني (فصلي) للجلوس مع كل متطوع للتقييم والتزويد بالتغذية الراجعة من الطرفين.
 - 2 . يقوم مسؤول التطوع بتعبئة النموذج الذي تعتمد عليه الجمعية في تقييم المتطوعين أو الموظفين وذلك بناء على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو شبه اليومية بمستوياتها المذكورة سابقاً.
 - 3 . يقوم المتطوع بتعبئة نموذج تقييم مشرفي التطوع ، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
 - 4 . يجتمع مسؤول التطوع مع المتطوع لمناقشة النماذج المعبئة، والاتفاق على الإجراءات التي يمكن القيام بها، مع مراعاة المستويات السابقة، وتوضع لذلك خطة زمنية عند الحاجة.
 - 5 . يتم الاحتفاظ بمخرجات الاجتماع بشكل خاص، ولا يتاح الطالع عليها إلا لمسؤول التطوع والمتطوع، ومسؤول القسم ومجلس الإدارة.
 - 6 . عند بداية الاجتماع التالي يبدأ مدير التطوع بمراجعة مخرجات الاجتماع السابق وما حصل في خطة التطوير الخاصة بالمتطوع.
- إنهاء العقد التطوعي أو لفت النظر بسبب سوء السلوك
بالرغم من تقدير الجمعية لجهود المتطوعين، إلا أنها لا تتساهل مع أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، وال تتغاضى عن ذلك بسبب كونه متطوعاً، بل تتخذ الإجراءات التأديبية إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل صورة الجمعية

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

- 2 . من أمثلة سوء السلوك:
- 2 - 1 سرقة ممتلكات أو أموال من العمل التطوعي.
- 2 - 2 الإضرار العمدي بالممتلكات. 2 - 3 تعاطي المخدرات أو الخمر أو غيرها
- 2 - 4 التحرش اللفظي أو الجسدي بأي موظف أو متطوع آخر، أو أي شخص آخر وبخاصة فيما يتعلق بالعرق أو الجنس أو الدين.
- 2 - 5 تزوير أي من سجلات العمل التطوعي لتحقيق مكاسب شخصية أو نيابة عن أي موظف أو متطوع آخر.
- 2 - 6 الإدانة بارتكاب جريمة جنائية.
- 2 - 7 عدم التزام الآداب الإسلامية فيما يتعلق بالتعامل بين الجنسين. 2 - 8 أي سلوكيات أخرى تحددها واعي ويُعلم المتطوع بها
- الإجراءات
- 1 . يقوم مدير البرنامج والمشرف المباشر مع بتقديم النصيحة للمتطوع في المخالفات الخفيفة، إضافة الى لفت النظر ونحوها.
- 2 . يقدم تقرير مكتوب إلى مدير التطوع عند تكرار الخطأ أو الإصرار عليه. ويتم الاحتفاظ بنسخة من التقرير في ملف المتطوع بشكل آمن.
- 3 . في حال ارتكاب ما يبرر إنهاء عقد المتطوع يقوم مسئول التطوع بكتابة تقرير للحالة مع الاحتفاظ بنسخة منه في ملف المتطوع و من ثم إخطاره بإنهاء التعاقد معه
- 4 . يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بقرار الفصل والمغادرة أو غيره
- مغادرة المتطوع العمل
- يحق للمتطوعين ترك العمل عندما يريد ذلك.
- الإجراءات
- 1 . يطلب من المتطوعين إعطاء القسم إشعار بخصوص الرغبة في الإجازة أو ترك العمل.
- 2 . يقوم المتطوع بإخلاء طرفه المالي من المحاسبات وتسديد ما يظهر عليه من التزامات.
- 3 . يجب على المتطوع إعادة أي أدوات أو موارد خاصة بالقسم أو الجمعية أو جهة العمل.

- 4 . يجب ان يترك المتطوع وسيلة أو أكثر للتواصل معه اثناء الإجازة أو بعد ترك العمل.
- 5 . عند إنهاء المتطوع عمله مع العمل التطوعي يقوم المسؤول المباشر بإجراء مقابلة الخروج. ويتم الاحتفاظ بسجل للمقابلة.
- 6 . تتم مقابلة الخروج للحصول على المعلومات التي يمكن أن تساعد في تحديد أسباب المغادرة وتحليل الاتجاهات لمعرفة سبب الترك وتوفير فرصة للمتطوعين المغادرين لمناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك والتي قد تكون ساهمت في تركهم وللحصول على التغذية الراجعة البناءة عن أفضل وأسوأ جوانب العمل.
- 7 . يقدم المتطوع التغذية الراجعة عند انتهاء العمل.

نموذج مستويات الإشراف والمتابعة

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

الإدارة المالية

ال ينبغي أن يتكلف المتطوع أي مصاريف مالية بسبب تطوعه مع الجمعية بأي حال من الأحوال، ولذا تقوم الجمعية بتوفير الأدوات والمبالغ التي سيحتاجها المتطوع للقيام بدوره التطوعي،

من مصروفه الخاص والتي تتعلق بأداء

وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها
دوره التطوعي.

الإجراءات

1 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:

1.1 التنقلات من وإلى مكان التطوع

1.2 وجبات الطعام الخاصة بالمتطوع خلال فترة التطوع

1.3 تكاليف التواصل الهاتفي ونحوه 1.4 تكاليف معدات وأدوات السلامة

1.5 مصاريف الأدوات اللازمة لتنفيذ الدور التطوعي

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

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

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

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

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

7 يتم دراسة طلب التعويض المقدم وتقديم التعويض للمتطوع بحسب سياسات الجمعية ويتم الرد على المتطوع خلال (3) أيام من تاريخ استلام طلب التعويض.



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

1 يحدد القسم السمات الخاصة بالأدوار التطوعية التي تناسبها سياسة التعويض الثابت.

2 يتم تقدير قيمة التعويض الثابت للدور التطوعي بالتعاون مع المتطوع، ويتم اعتماده.

3 يتم صرف التعويض الثابت دورياً بحسب الاتفاق بين المتطوع والجمعية
4 تقوم الجمعية بمراجعة الفرق بين قيمة التعويض الثابت والقيمة الفعلية للمصاريف لتطوير قدرتها على تقدير المبالغ الثابتة في الأدوار التطوعية المختلفة.

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

الإجراءات

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

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

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



- 2 الأجور: هي المقابل المادي الدوري (أسبوعي او شهري) الذي يحصل عليه المتطوع الموظف وقت كامل او جزئي نظير أداء المهام الوظيفية المذكورة في التوصيف الوظيفي.
- 3 الحوافز: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات المرحلية المحددة في الخطة التنفيذية للمشروع
- 4 المكافآت: هي المقابل المادي الذي يحصل عليه المتطوع نظير تحقيق المستهدفات النهائية المحددة في الخطة التنفيذية للمشروع وغالبا في نهاية العمل.
- 5 المحاسب أو المسؤول المالي هو المسئول عن صرف الأجور والحوافز والمكافآت المحددة للمتطوعين.

- 6 يتم تحديد المرتب في ضوء الخبرات الميدانية ونتائج المقابلات الشخصية مع الملتحقين، شريطة ألا يتجاوز المرتب الحد الأقصى المذكور في اللائحة المالية للمشروع.
- 7 يتم عمل زيادة سنوية للمرتب في ظل التقييم السنوي أداء الموظف وفقاً للوائح الجمعية للعمل داخل الجمعية

تحديد وصرف الحوافز والمكافآت

الإجراءات

- 1 تضع الإدارة المالية اللائحة الحوافز والمكافآت.
- 2 يقوم مدير القسم برصد إنجازات المتطوعين الميدانية في ضوء المستهدفات الموضوع
- 3 في حالة تحقيق هذه المستهدفات يتم رفع خطاب إلى الإدارة المالية لتحديد قيمة الحوافز المقررة لهم في ضوء اللائحة الحوافز.
- 4 يقوم مدير القسم برفع خطاب إلى المدير التنفيذي للحصول على موافقة الصرف.
- 5 بعد الحصول على موافقة الصرف يتم صرف الحوافز لفريق العمل.

الأمن والسلامة المهنية

بيئة العمل

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

الإجراءات

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