



جمعية شمعة أمل لذوي الاحتياجات الخاصة

بنجران مرخصة من وزارة الموارد
البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم (٥٩٦)

المتطوعين بما يعود بالنفع على الجمعية والمتطوع والمجتمع. وذلك بعد استعراض لنظام العمل التطوعي الصادر من مجلس الوزراء بتاريخ ٢٧/٠٥/١٤٤١هـ الموافق ٢٠٢٠/٠١/٢٢ م. ومتطلبات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة لإدارة التطوع في المنظمات، و أفضل الممارسات ذات الصلة.

و يهدف هذا الدليل الإرشادي الى توضيح السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة التطوع وتحديد العلاقة التكاملية بين الجمعية والمتطوعين من حقوق وواجبات.

تم إنشاء إدارة التطوع بجمعية شمع أمل لذوي الاحتياجات الخاصة بنجران انطلاقاً من رؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال تمكين التطوع وتحفيزاً لهذا الهدف الانساني والوطني العظيم ، وماله من الأثر الإيجابي الكبير على الجمعية والمتطوع والمجتمع .

قامت الجمعية بتنظيم العمل التطوعي من خلال إنشاء إدارة مختصة بالتطوع تقوم بنشر ثقافة التطوع وتهيئة البيئة للمتطوعين وذلك من خلال تحديد البرامج والمشاريع والفرص التطوعية وتطوير وتأهيل

المصطلحات والتعريفات:

م	المصطلح	التعريف
١	الجمعية	جمعية شمع أمل لذوي الاحتياجات الخاصة
٢	إدارة التطوع	وحدة تنظيمية متخصصة بتنفيذ برامج التطوع وتنظيمه وتوجيهه ونقومه عبر عمليات إدارية واضحة
٣	البيئة الخارجية	هي البيئة المحيطة بالجمعية ويفصد بها القوانين والتشريعات الملزمة من الدولة على الجمعية
٤	البيئة الداخلية	هي البيئة الداخلية في الجمعية ويفصد بها نشاطات ورسالة ورؤية الجمعية وإدارة القرار فيها
٥	التطوع	هو العمل الذي يقوم به المتطوعون بشكل فردي أو جماعي بإرادة ذاتية لخدمة المجتمع عبر مهام محددة من خلال الجمعية من غير ترقيب لمكافأة مالية
٦	ميثاق التطوع	هو ميثاق يوضح العلاقة التكاملية بين الجمعية والمتطوعين ويشمل التزام الجمعية تجاه المتطوع واجبات المتطوع تجاه الجمعية
٧	الفرص التطوعية	سياسات إدارة التطوع تجاه المتطوع ومنها سياسة النظم والشكاوى وإنهاء خدمات المتطوع
٨	المتطوع / المتطوعين	توصيف للمهام والأعمال المطلوب تنفيذها والمدى الزمني لها وآلية الإشراف وذلك وفقاً للاحتياجات الحقيقية للجمعية ببرامجها وأقسامها
٩	المتطوعين	الشخص الذي يعمل فردياً أو جماعياً بشكل منظم أو من خلال فرص مؤقتة لخدمة المجتمع من غير ترقيب لمكافأة مالية
٩	المجتمع المحلي	مجموعات السكان التي تعيش في أماكن تقع في النطاق الجغرافي أو التخصصي لعمل الجمعية
١٠	الممارسات	الأعمال والسلوكيات التي تصف البعد التطبيقي المطلوب وهي الشواهد التي يحكم خلالها على تحقق المتطلبات من عدمه
١١	رؤية إشراك المتطوعين	أهداف وقيم الجمعية المنشودة التي تسعى الى تحقيقها من خلال إشراك المتطوعين
١٢	مسؤول التطوع	الشخص المكلف بإدارة عمليات التطوع والموارد وتنفيذ الخطة لتحقيق استراتيجيات الجمعية من إشراك المتطوعين
١٣	الدور التطوعي	هي مجموعة المهام التطوعية التي يوافق المتطوع على أدائها وتعتمدها المنظمة



- تقديم الخدمات التعليمية والتدريبية العلاجية للمعاق تقديم المواد التوعوية لأسر المعاقين وتقديم البرامج الخاصة لهم
- نشر الوعي والتعريف بالمعاق وحقوقه والحفاظ عليها
- تشيد مجمع متخصص لتوفير الخدمات الشاملة للمعاق
- العمل على استقطاب كفاءات متخصصة لتقديم الخدمات الطبية والتدريبية والتأهيلية
- توفير الأجهزة الطبية والوسائل التعليمية المساندة للمعاق
- عمل برامج التأهيل المهني للمعاق والمساهمة في البحث عن وظيفة تتناسب قدراته
- المساهمة في المناسبات المحلية وعمل أنشطة رياضية وثقافية

تم انشاء جمعية أمل لذوي الاحتياجات الخاصة شمعة أمل بقرار رقم وازاري رقم 096 وتاريخ 29 / 0 / 1432 هـ للعمل على خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة في نجران إنطلاقاً من رؤية المملكة 2030 من خلال تمكين التطوع , وتحقيقاً لهذا الهدف الانساني والوطني العظيم وما له من الأثر الإيجابي الكبير على الجمعية والمتطوع والمجتمع .

رؤية الجمعية:



الوصول لمجتمع واعى متقف يتصدى للإعاقة ويخفف منها من خلال تقديم الخدمات الطبية والتأهيلية الساملة والبرامج التدريبية والتعليمية والتثقيفية والتوعية للمعاق واسرته من خلال فريق عمل متخصص يؤمن برسالتة ويطور من قدراته

رسالة الجمعية:



جمعية خيرية رائدة تعمل للتصدي للإعاقة بشمولية متكاملة ومنهجية علمية ليجني ثمارها المعاق والمجتمع بأسره

الخطط المستقبلية للجمعية

- تخصيص ميزانية لمساعدة ذوي الإعاقة في العلاج الطبيعي والتأهيلي .
- توزيع معدات أجهزة طبية على ذوي الإعاقة الحركية والبصرية واعتماد ميزانية لها
- عمل دورات في الإسعافات الأولية بالتعاون مع الهلال الأحمر
- عقد دورات تدريبية في مجال الحساب الآلي واللغة الإنجليزية بالتعاون مع معاهد أهلية مختلفة بالمنطقة

- عمل برنامج تدريبي لمهارات التعامل مع الكفيف الأصم والحركي
- عقد دورة تدريبية للمكفوفين لكيفية التعامل مع الأجهزة الذكية
- عمل حملات للتثقيف الأسري بكيفية التعامل مع المعاق
- الاحتفال باليوم العالمي والعربي للإعاقة
- عمل مسابقات رياضية وثقافية مختلفة

الخدمات التي تقدمها جمعية شمع أمل

الخدمات الرياضية

١- إقامة مسابقات لذوي

الاحتياجات الخاصة

٢- استضافة بطولات

ومسابقات محلية

الخدمات التدريبية والتطويرية

١- تحديد الاحتياجات والتدريبية

٢- توفير البرامج التدريبية

والتطويرية والإشراف عليها

٣- المشاركة مع المراكز المتخصصة

والخبراء في تقديم الدورات

الخدمات الطبية والتأهيلية

١- التدخل المبكر

٢- التأهيل الحركي

٣- العلاج المائي

٤- تأهيل النطق

٥- تأهيل النطق

٦- تقديم الأجهزة الطبية

المساندة للمعاق

الخدمات التعليمية

الرعاية النهارية

التعليم لجميع الأعمار

الخدمات الاجتماعية

تقديم الاستشارات لأولياء

الأمر

الإرشاد الأسري

عمل حملات اعلانية

لتثقيف المجتمع

الدليل التنظيمي لإدارة التطوع:

السياسات والإجراءات

تشمل سياسات إدارة التطوع:

١- العمل التطوعي :

- نشر ثقافة العمل التطوعي بين أفراد المجتمع.
- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمتطوعين.
- تعزيز قيم الانتماء الوطني والعمل الإنساني والمسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المجتمع.
- تحديد حقوق وواجبات المتطوعين.
- تنمية قدرات المتطوعين.

٢- أنواع التطوع:

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

٣- أساليب التطوع:

- حسن التعامل مع الآخرين.
- عدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية.
- القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه، وتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية.
- لا يستغل موقعه لتحقيق منفعة شخصية أو أهداف أخرى.
- التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي.
- التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب التوافق بين الجمعية والمتطوع.
- التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والمتطوع.

مسمى الوحدة التنظيمية:



إدارة التطوع

الهدف العام :



تنظيم وتنفيذ وتوفير برامج التطوع عبر عمليات إدارية واضحة

وظيفة المسؤول :



مدير إدارة التطوع

الارتباط بالهيكل التنظيمي :



ترتبط إدارياً بالمدير التنفيذي

المهام والمسؤوليات:



- نشر ثقافة التطوع داخل الجمعية وخارجها.
- تحديد احتياجات وفرص ومجالات التطوع المطلوبة وتسويقها.
- الإشراف على الفعاليات التطوعية.
- توفير بنك معلومات للمتطوعين وتصنيفهم من حيث الفئات العمرية، الجنس، القدرات، المؤهلات، عدد ساعات التطوع.
- توفير الموارد اللازمة لدعم المتطوعين.
- استقطاب المتطوعين.
- تدريب المتطوعين.
- تقييم المتطوعين.
- تكريم المتطوعين.

إجراءات إدارة التطوع:

توضح الإجراءات المتخذة كيفية أداء عمل إدارة التطوع للوصول إلى النتائج التي تحقق أهداف الجمعية.

تحرص إدارة التطوع بالجمعية على معرفة دوافع المتطوع للعمل التطوعي ومن خلال معرفة الدافع يستطيع القائمين على العمل التطوعي بالإدارة توجيه المتطوع للعمل المناسب وتوظيف طاقاته بالشكل المطلوب وبما يحقق الهدف المرجو من عمله التطوعي.

يبين الشكل التالي رسم توضيحي للإجراءات:



٥- إشراك المتطوع:

تفتح الجمعية أبوابها لمشاركة المتطوعين، على نحو يعكس تنوع المجتمع المحلي والسعي بفعالية لتحقيق ذلك وفق الأهداف المحددة ووفق الاشتراطات الآتية:

- تفتح الجمعية أبوابها لإشراك المتطوعين لاستقبال مجموعة واسعة من الخلفيات والقدرات وتخصص الموارد اللازمة لذلك.
- تشجع الجمعية الموظفين والمتطوعون على تقبل النوع بينهم.
- تتيح الجمعية معلوماتها والطرق التي يمكن بها مشاركة المتطوعين على أوسع نطاق ممكن.
- تلتزم الجمعية بعدم التفرقة والتمييز في المعاملة بين المتطوعين.
- توفر الجمعية الاحتياجات المناسبة للمتطوعين من ذوي الإعاقة بما يضمن سهولة الوصول والإشراك الفاعل.

٦- الشراكات:

أولاً: تحديد الاحتياج

تقوم إدارة التطوع بتحديد احتياجات الجمعية من المتطوعين على مستوى الاحتياجات الإدارية داخل الجمعية، أو على مستوى البرامج القائمة أو المتوقعه، ويتم تحديد المهام والدور التطوعية المطلوبة والاحتياج المالي المطلوب لتنفيذ العمل التطوعي، ورفعها لصاحب القرار لاعتمادها.

إقامة شراكات مع جهات حكومية، ومؤسسات قطاع خاص، ومؤسسات تعليمية، بحيث تتوافق رؤية الجمعية وأهدافها وقيمها وتلك المتعلقة بالشركاء.

ثانياً: استقطاب المتطوعين

بعد اعتماد الاحتياج، يقوم الموظف المختص باختيار الفئات المناسبة للإعلان عن الفرص التطوعية، وعمل الفرز واستقبال الاستفسارات، ومعرفة دوافع المتطوعين لاختيار المحفزات المناسبة للمتطوعين.

ثالثاً: اختيار المتطوعين

يتم تنسيق موعد ومكان إجراء المقابلة الشخصية، ويتم اختيار المتطوع المناسب للفرصة التطوعية حسب المؤهلات المطلوبة وتوقيع الميثاق، وفيما يخص المتطوعين غير المقبولين يقوم الموظف المختص بتقديم التغذية الراجعة لهم.

رابعاً: تسكين المتطوع

يتم تعريف المتطوعين الجدد بدورهم وبالجمعية من خلال تزويدهم بالاتي:

- معلومات عن نشاطات وثوجهات الجمعية.
- تعريف المتطوعين على الاشخاص ذوي العلاقة.
- تعريف المتطوعين بأدوارهم وكيفية تنفيذ الادوار في حدود قيم الجمعية.
- توزيع الادوار على المتطوعين مع الاخذ في الاعتبار الفرص المناسبة لمكانيات وقدرات المتطوعين.
- إصدار بطاقة تعريفية للمتطوع.
- توضيح الاجراء المتبع في حال رغب المتطوع في تقديم تظلم أو شكوى ضد احد المنتسبين للجمعية سواء موظفين أو متطوعين.

• تعريف المتطوع بحقه في رفض اي عمل تطوعي لا يتناسب معه أولاً يتوافق مع إمكانياته وقدراته.

خامساً: الدعم والإشراف

يقوم الموظف المختص بتعريف المتطوعين بأنواع الدعم المقدمة لهم وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ أعمالهم التطوعية، حيث يتم عقد جلسات واجتماعات على المستويين الفردي والجماعي، وإقامة دورات تدريبية للمتطوعين لتطوير مهاراتهم وتمكينهم من أداء أعمالهم بكل احترافية، وتهتم الجمعية بالإستماع لوجهات نظر المتطوعين في الأعمال المسندة اليهم ومعرفة التحديات التي تواجههم ووضع الحلول المناسبة، كما يتم إعطاء المتطوعين المساحة الكافية في اتخاذ القرارات المتعلقة بتنفيذ مهامهم.

سادساً: تقدير المتطوعين

تلتزم الجمعية بتقدير المتطوعين من خلال الاتي:

- تكريم المتطوعين وتقديرهم بما يتلاءم مع طبيعة وحجم الجهد المبذول.
- تسجيل الساعات التطوعية والاعتراف بأدوار المتطوعين.
- إبراز جهود المتطوعين في تقارير المنظمة.
- إتاحة الفرصة أمامه للاندماج في المنظمة بشكل أكبر أو عبر أدوار اضافية.
- التشاور معه وأخذ آرائه بعين الاعتبار.
- شهادة تطوع وخبرة، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجز ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه.

سابعاً: تقييم ممارسات التطوع

يتم تقييم ممارسات التطوع من خلال عمل مؤشرات قياس أداء لكل من:

1. تقييم أداء المتطوعين
2. تقييم مدير التطوع/ مسؤول التطوع
3. قياس رضا المتطوعين

ثامنا: إنهاء خدمة المتطوعين

يتم إنهاء خدمة المتطوع في الحالات التالية:

1. إنتهاء المهمة التطوعية
2. ارتكاب ما يخالف أنظمة الجمعية والميثاق الأخلاقي
3. بناءً على طلب المتطوع بشرط إشعار الجمعية قبل الإنهاء بوقت كاف.

تاسعا: التحسين

توهم الجمعية بالتحسين المستمر ومعرفة مخرجات التطوع ومدى ملائمته مع متطلبات التطوع حيث يتم مراجعة اجراءات إدارة التطوع وتحسين بيئتها، وقياس الأثر والمردود من العمل التطوعي على المتطوع والجمعية والمجتمع، ورفع مستوى الدافعية والتحفيز وإبراز الجوانب الإيجابية للعمل التطوعي.

الميثاق الأخلاقي:

تلتزم الجمعية بالمبادئ الأخلاقية من خلال عدد من المبادئ الأساسية التي تضمن استدامة عملية اشراك المتطوعين واستقطابهم ومن أهم تلك المبادئ ما يلي:

1. الإلتزام بالأنظمة والقوانين:

تلتزم الجمعية بعدم خرق أو انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بالقضية التطوعية.

2. الإلتزام بعدم استغلال المتطوعين:

تلتزم الجمعية بعدم استغلال المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالجمعية، كأن يتم استغلالهم في جني أرباح تجارية معينة للجمعية، أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتصل منها أو غير ذلك.

3. عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف

إعلامية فقط :

يحق للجمعية إظهار نشاطها وبرامجها التطوعية لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع وإبراز جهود الجمعية وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتوافق مع توجهات الخطط الاستراتيجية العامة، مع عدم استغلال قضايا التطوع لأي أهداف إعلامية تعكس صورة غير حقيقية للوضع الراهن بالجمعية.

4. التعامل الشخصي:

تلتزم الجمعية وجميع العاملين بها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج المنظمة بطريقة مناسبة ومحترمة ولائقة.

5. إشراك المتطوعين:

تلتزم الجمعية باعتبار متطوعيها كشركاء لديها ضمن العملية التنظيمية، وتسعى للحفاظ على حقوقهم في التعبير عن آرائهم حول أدوارهم والقرارات ذات الصلة، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد.

6. الشفافية:

تلتزم الجمعية بتشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عالٍ من الشفافية بما في ذلك اللوائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها، وضمان قدرة وصول المتطوعين لهذه المعلومات حسب أدوارهم التطوعية.

7. الإبلاغ عن العيوب:

تدعم الجمعية المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو حتى غير مناسب من قبل الأفراد أو العاملين أو حتى من قبل الإدارة، حيث يجب ألا يتبع هذا الإبلاغ أي مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين.

8. التمييز والعنصرية:

1. تتلزم الجمعية بالسعي لعدم وجود أي نوع من أنواع التمييز أو العنصرية تجاه المتطوعين، سواء من حيث الجنس أو اللون أو الجنسية أو النسب وغيره، مع مراعاة طبيعة ومتطلبات الفرص التطوعية.

9. الخصوصية:

1. تحمي الجمعية خصوصية المتطوعين وتؤكد من عدم كشف معلوماتهم الخاصة دون الحصول على موافقتهم المسبقة، إلا في حالة وجود قانون ينص على خلاف ذلك.

الحقوق والواجبات:

حقوق المتطوع:

1. التدريب اللازم في مجاله التطوعي
2. الأجهزة، والأدوات، والملابس، التي يحتاج إليها العمل التطوعي
3. الإعاشة، والمواصلات، وكذلك السكن إذا كان العمل التطوعي خارج مقر إقامته.
4. العلاج إذا أصيب أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي، أو خلال ذهابه إلى عمله التطوعي وعودته منه.
5. بطاقة تعريفية من الجهة المستفيدة.
6. شهادة تطوع وخبرة، تصدر باسم الجمعية، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجز ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه.

واجبات المتطوع:

1. اتحلي بالأخلاق والآداب التي يتطلبها العمل التطوعي الذي اختاره.
2. إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأهدافه، والأنظمة والنوائح والتعليمات ذات الصلة بمجال تطوعه.
3. اتباع الأنظمة والتعليمات والضوابط الخاصة بالجمعية.
4. المحافظة على العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها، وإعادتها إلى الجمعية.
5. مراعاة وسائل السلامة وحماية العاملين في العمل التطوعي.
6. عدم إفشاء أي سر يتعلق بعمله التطوعي أثناء عمله، أو بعد تركه.
7. عدم الإدلاء أو التصريح بأي معلومة لأي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من الجمعية، وللجمعية اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان التزام المتطوع بمقتضيات العمل التطوعي ومبادئه.

خطة المخاطر

إهتمت الجمعية بحماية المتطوعين من أي أذى قد ينجم عن عملهم التطوعي حيث يتم:

- تحديد وتقييم المخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة.
- التزام الجمعية بعلاج المتطوعين عند الإصابة أثناء تنفيذ عملهم التطوعي.
- حرص الجمعية على حماية البيانات الشخصية للمتطوعين.

مصفوفة المخاطر :

تصنيف المخاطر						الاحتمال
٢٥	٢٠	١٥	١٠	٥	٥	
٢٠	١٦	١٢	٨	٤	٤	
١٥	١٢	٩	٦	٣	٣	
١٠	٨	٦	٤	٢	٢	
٥	٤	٣	٢	١	١	
٥	٤	٣	٢	١		
التأثير						

مفاتيح معدل المخاطر		
عالي بشكل غير مقبول، ويلزم معالجته	خطر عالي	٢٥ - ١٥
يجب تخفيفه بحيث يبقى في أدنى مستوى	خطر متوسط	١٢ - ٦
مقبولة دون الحاجة لاتخاذ إجراء مع ضرورة متابعته بشكل منتظم	خطر منخفض	٥ - ١

متابعة فعالية الإجراءات المتخذة " كل ستة أشهر "		المسؤولية	الإجراءات المتخذة	أهمية الخطر "منخفض متوسط عالي"	الاحتمالية	التأثير	المخاطر	التصنيف
متابعة الإجراءات المتخذة	الفعالية يتم قياسها كل ستة أشهر "							
							١- طرورة مكان العمل التطوعي	المخاطر المتعلقة بالعوامل البيئية
							١- الاعتداء الجسدي أو اللفظي	المخاطر المتعلقة بالعلاقة
							٢- التحرش	التفاعلية بين المتطوعين
							١- ممارسة العمل التطوعي دون التنسيق مع الجهات المعنية	المخاطر المتعلقة بالالتزام
							٢-	بالنظمة والقوانين



التقنية

التقنية والانظمة الحاسوبية:

توفر الجمعية جميع المستلزمات التقنية المطلوبة لإنجاز المهام الموكلة للموظفين و المتطوعين.

النماذج

ج ١ نموذج المقابلة الشخصية للمتطوعين المرشحين

اسم المتقدم		أهميتها		مسمى الفرصة التطوعية
عالي	متوسط	ضعيف	المعيار	
			مدى تطابق مهاراته ومعارفه ومؤهلاته مع مهام ومتطلبات الفرصة التطوعية.	
			مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية.	
			القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة.	
			مستوى الحماس للفرصة.	
			مستوى الالتزام في الكلام.	
			الاتجاهات العامة وردود الأفعال.	
			نوعية الاسئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها.	
			اهتمامات المتطوع الأخرى.	
			المرونة.	
			النضج والثبات.	
			مدى الثقة في النفس.	
			مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة.	
			التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي	
			دوافع المتطوع للتقدم للفرصة	
			وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع	
			نعم نوعاً ما أبداً	
			المستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة التطوعية	
			مناسب جداً نوعاً ما غير مناسب تماماً	
			التوقيع	مدير التطوع
			التوقيع	المدير الفني

ج. ٢ نموذج اتفاقية تطوع

مسمى الفرصة التطوعية		طبيعة الفرصة	رقم الجوال	رقم الجوال
		البريد الإلكتروني	رقم جوال قريب أو صديق	
السيدة / هوية رقم /				
يسرنا في جمعية أن نرحب بكم كأحد المتطوعين بقسم / بشرح وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه. فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ / ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع /ة. نرجو أن لا ترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة دوركم التطوعي. كما تم تحديد الأستاذ / مدير / رئيس قسم ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لدوركم التطوعي.				
الفترة الزمنية:				
كما تم الاتفاق معكم لمدة يوم / أسبوع / شهر / سنة / واقع ساعة في اليوم / الأسبوع بدءاً من يوم وتاريخ / / ١٤ الموافق / / ٢٠م				
نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر.				
<ul style="list-style-type: none"> التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لثي طارئ بظراً عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات. الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه. تحقيق المستهدفات المتفق عليها في الدور التطوعي وهي: <ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ 		ما تتوقعه المنظمة منكم		
<ul style="list-style-type: none"> التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها وبدوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة. التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بدوركم وكذلك التدريب والتأهيل. الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر. التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال دوركم. وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها. 		ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة:		
نتطلع لأن تكونوا بذا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية. وأن تساهموا بتجربة تطوع جديدة بالاهتمام ومستديمة للطرفين.				
توقيع المتطوع		تم الاطلاع على سياسات التطوع في الجمعية وميثاقها الأخلاقي والوصف التطوعي وأتفق مع المنظمة من خلال الدور التطوعي المطلوب منا لتحقيق توعيتهم وأهدافهم.		

نموذج رقم (٧) تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد

الغرض	النقاط الأساسية	الأدوات	المسؤول	الموقع	الزمن
التعريف بالمنظمة	<ul style="list-style-type: none"> المهمة والأهداف والغايات. الخطة التشغيلية للمنظمة. الهيكل الإداري وفروع ومباني المنظمة. 	<ul style="list-style-type: none"> لقاء مباشر عرض تقديمي جولة تعريفية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري 		
التعريف بالتطوع وقسم إدارة التطوع	<ul style="list-style-type: none"> منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين بالمنظمة. دليل سياسات وإجراءات التطوع. استعراض الوصف الوظيفي للفرصة التطوعية. نطاق الإشراف والمتابعة. التسهيلات المقدمة للمتطوعين. التأكيد على دور المتطوعين والالتزام الرمزي منهم. 	<ul style="list-style-type: none"> محاضرة تعريفية لقاء مباشر الأدلة التعريفية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري 		
التعريف بالفرصة التطوعية	<ul style="list-style-type: none"> التعريف بالإدارة الفنية المشرفة والأقسام التابعة لها. التعريف بمهام موظفي الإدارة الفنية المشرفة. توضيح مؤشرات الأداء والمهام المطلوبة في الفرص التطوعية والسلوك المتوقع وسرية البيانات المتعلقة بالمستفيدين. 	<ul style="list-style-type: none"> لقاء مباشر اجتماع مع فريق عمل الإدارة الفنية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري والرئيس المباشر (المشرف الفني) 		
فريق العمل	<ul style="list-style-type: none"> التعريف بفريق العمل من الإدارات الأخرى ووظائفهم وعلاقتهم بمهام المتطوعين. آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل. 	<ul style="list-style-type: none"> جولة تعريفية لكل إدارة وقسم 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري 		
الدعم	<ul style="list-style-type: none"> التعريف بنوع الدعم المقدم من المنظمة للعمل التطوعي. الصحة والسلامة. المخاطر المحتملة وإجراءات الدعم المقدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> لقاء مباشر اجتماع محاضرة تعريفية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري 		

تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين

		اسم المتطوع	مسمى الفرصة التطوعية	
		المشرف الفني	فترة التطوع بعد الحصول على التدريب	
المهارات التي تحتاج إلى تحسين لأداء المهمة		المهارات المطلوبة	المهام المطلوبة	م
				١
				٢
				٣
				٤
				٥
المدة المقترحة	نوع التدريب (دورة/ عن بعد/ ...)	مجال التدريب		الدعم التدريبي
			1. شواهد/ 2. مؤشرات 3. الأداء	
			1. مسؤول قياس 2. نتائج التدريب	
		التوقيع		مسؤول التدريب
		التوقيع		مدير التطوع

هـ. ٢ نموذج طلب تعويض عن مصروفات

١- يُعبأ من قبل المتطوع

اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية	مسمى الفرصة التطوعية
اسم المصرف/ البنك	رقم الأبيان
تاريخ الصرف	المشرف الفني
تاريخ تقديم الطلب	مبلغ الصرف الإجمالي

مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات

٢- يُعبأ من قبل المشرف الفني

التوقيع	تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية
---------	--

١- يُعبأ من قبل مدير المتطوع

إحالة الطلب	○ المدير التنفيذي	○ المدير المالي	○ المحاسب	○ شخص آخر
مدير التطوع	التوقيع			

٣- يُعبأ من قبل المتطوع

التوقيع	تم استلام المبلغ
---------	------------------

هـ. ١ نموذج رفع شكوى أو تظلم

رقم التذكرة		أولاً: الشكاوى		
١- بعداً من قبل المتطوع				
البريد الإلكتروني (الزامي)			رقم الجوال (اختياري)	
الخدمات	البيئة الخارجية	البيئة الداخلية	الفرصة التطوعية	مجال الشكوى
أحد المتطوعين	المشرف الفني	مدير التطوع	أحد العاملين أو الموظفين	الأطراف المعنية بالشكوى
				محتوى الشكوى
٢- بعداً من قبل مدير النادي				
المشرف الفني		مدير التطوع	التوجيه المباشر	
				محتوى التوجيه
٣- بعداً من قبل المسؤول الفوضيه له الشكوى				
				محتوى الرد
٤- بعداً من قبل مدير النادي				
				محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى
				التفدية الراجعة لمقدم الشكوى
٥- بعداً من قبل المتطوع				
غير راضٍ جداً	غير راضٍ	راضٍ	راضٍ جداً	إغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى؟)

هـ. ١ نموذج رفع شكوى أو تظلم

ثانياً: التظلمات

١- بعداً من قبل المتطوع

اسم المتطوع (إجباري)		مسمى الفرصة التطوعية (اختياري)		البريد الإلكتروني (إلزامي)	
الأطراف المعنية بالتظلم		○ أحد العاملين أو الموظفين	○ مدير التطوع	○ المشرف الفني	○ أحد المتطوعين
تاريخ وقوع التظلم		وقته		مكانه	
				محتوى التظلم	

٢- بعداً من قبل الفني المتطوع

التوجيه المباشر		○ مدير التطوع	○ المشرف الفني	○ شخص آخر
				محتوى التوجيه

٣- بعداً من قبل المسؤول المهنية لـ الشكوى

				محتوى الرد
--	--	--	--	------------

٤- بعداً من قبل مدير المتطوع

				محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى
				التغذية الراجعة لمقدم الشكوى

٥- بعداً من قبل المتطوع

				إغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى؟)
○ راضٍ جداً	○ راضٍ	○ غير راضٍ	○ غير راضٍ جداً	

٣.٥ نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

الجنس		مجال الفرصة التطوعية		الإدارة / القسم الذي تم التطوع فيه	
م	نوع التقييم	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق أبداً
من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، كيف تقيمون هذه التجربة من خلال ما يلي:					
أولاً: المشاركة والمشاركة الناجمة					
١	أشارك في الاجتماعات وورش العمل في الجمعية.				
٢	يتم إعلامي بالاجتماعات والأجندة قبل الاجتماع بوقت كافٍ.				
٣	يتم أخذ مقترحاتي بعين الاعتبار.				
٤	هناك متابعة لما يتم الاتفاق عليه في الاجتماعات.				
ثانياً: الخدمات الإدارية					
٥	تم تسويق الفرصة التطوعية بعدالة وشفافية ووضوح.				
٦	تم التعامل مع طلب التقدم للفرصة بجدية وبسرعة مناسبة.				
٧	تمت عمليات المقابلة الشخصية وإتمام اتفاقية التطوع بسلاسة.				
٨	اطلعت على نموذج الفرصة التطوعية والميثاق الأطلاقى للمتطوع والسياسات المرتبطة بالمتطوعين قبل الالتزام بدوري التطوعي.				
٩	تم تعريفني بالجمعية ووحدة التطوع والعاملين فيها بشكل كامل.				
١٠	تم التعرف من قبل الجمعية في حال كانت لدي احتياجات تدريبية.				
١١	تم شرح مهام التطوعية والخطار المرتبطة -إن وُجدت- بوضوح.				
١٢	تم تعريفني بالمشرف الفني وجميع العاملين والمتطوعين الذين ساعمل معهم.				
ثالثاً: العمل والتدريب					
١٣	تم إسناد المهام لي وفق نطاق مهامي في الفرصة التطوعية.				
١٤	تم تقديم الدعم والمساندة لي أثناء أدائي لدوري التطوعي بشكل كامل.				
١٥	تم إعطائي الصلاحيات المناسبة للقيام بمهامي التطوعية.				
١٦	تم التعامل معي من قبل العاملين في الجمعية بكل احترام وتقدير وشفافية وعدالة.				
١٧	تم التعامل معي من قبل المتطوعين كأحد الأعضاء الفاعلين لديهم.				
١٨	تم الاعتراف بإسهاماتي وتم تحفيزي بشكل مناسب في الجمعية.				
١٩	تم الاشراف على دوري التطوعي بشفافية ووضوح ووفق ما تم الاتفاق عليه.				
٢٠	تم احتساب الساعات التطوعية الفعلية لي كاملة.				

٣.٥ نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

اسم المتطوع: _____

٢٢	لدي دوافع للتطوع وقد تعرفت الجمعية عليها وطولت تحفيقها			
٢٣	حصلت على مهارات وخبرات جديدة أثناء تجربتي التطوعية.			
٢٤	أشعر بأن تجربتي التطوعية مع الجمعية ثرية جداً.			
٢٥	سأكرر تجربتي التطوعية مع الجمعية لأنني راض جداً عن تجربتي الناجحة			
النقاط الإيجابية التطوعية التي تم ملاحظتها				
نقاط التحسين التطوعية تحتاجها الجمعية				

