

Kingdom of Saudi Arabia
Ministry of Labor and Social Development
Al-Attaa Ladies Charitable Sociaty/Al-Qatif
est: 26/7/1429 A.H
Reg-No (453) j



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية العطاء النسائية الأهلية بمحافظة القطيف
تأسست بتاريخ 1429/7/26 هـ
سجلت برقم (453) وتاريخ 1430/2/19 هـ

دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف

الإصدار الأول
(1)

(3)	منطلقات ودوافع جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف في إشراك المتطوعين
(3)	منطلقات ودوافع الجمعية لإشراك المتطوعين
(3)	رؤية جمعية العطاء لإشراك المتطوعين
(4)	آلية إشراك المتطوعين
(5)	الهيكل الإداري
(6)	مشرف قسم الدعم المؤسسي
(7)	رئيس وحدة الموارد البشرية والمتطوعين
(8)	اخصائي علاقات المتطوعين
(9)	منسق علاقات المتطوعين
(10)	منسق الفرص التطوعية
(11)	مصطلحات التطوع
(12)	حقوق و واجبات المتطوع
(12)	نطاقات كيان التطوع
(13)	اولاً: تصميم الفرص والاستقطاب
(14)	ثانياً: الفرز والتسكين
(15)	ثالثاً: التوجيه والتدريب
(16)	رابعاً: الدعم والإشراف
(18)	خامساً: التقدير والتكريم
	النماذج والاستمارات
(20)	نموذج تحديد الاحتياج التطوعي (1)
(21)	نموذج استمارة المقابلة الشخصية (2)
(22)	نموذج اتفاقية التطوع (3)
(24)	نموذج تصميم فرصة تطوعية (4)
(25)	نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (5)
(26)	نموذج طلب تعويض عن مصروفات (6)
(27)	نموذج رفع شكوى أو تظلم (7)
(29)	نموذج أداء المتطوع (8)
(30)	نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية (9)
(31)	نموذج لائحة المخالفات والعقوبات (10)
(32)	نموذج شهادة الشكر (11)

منطلقات ودوافع جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف في إشراك المتطوعين:

جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف، هي منظمة غير ربحية تأسست عام 1429هـ/2009م، وتُعنى بالتميز في تنمية المجتمع المحلي بتقديم برامج تنموية تساهم في تمكين الأسرة وتنمية المجتمع بشراكات استراتيجية وكوادر متخصصة وفق نظام إداري وتقني متطور وتهدف إلى الآتي:

1. الاهتمام بالطفولة بشتى صورها التربوية والتعليمية والترفيهية، والنهوض بالأسرة ثقافياً مع التركيز على الطفل.
2. الاهتمام بالأسرة ككل، والعمل على نشر الوعي والثقافة والعادات الحميدة، من خلال المحاضرات والدورات في هذا المجال.
3. العمل على تطوير مهارات المرأة الإدارية والفنية والمهنية وتمكينها، من خلال تدريبها بما يحفظ لها ماء الوجه، ويفضي بها للاعتماد على نفسها في إدارة شؤون أسرتها إن اقتضى الأمر ذلك.
4. تكريس ثقافة العمل التطوعي، من خلال إنشاء إدارة للتطوع للعمل على استقطاب أعداداً كبيرة من فئة الشابات والمتقاعدات للاستفادة من خبراتهن.
5. رعاية الموهوبات وتنمية مهاراتهم وتوجيههن للجهات المعنية، كالنوادي الأدبية وغيرها، من خلال تقديم خدمات وبرامج تنموية تساهم في تنمية الأسرة بشراكات استراتيجية وكوادر متخصصة يعملون وفق نظام إداري وتقني متطور لخدمة المجتمع المحلي.
6. ركيزة إشراك المتطوعين لتحقيق رسالة ورؤية الجمعية.

منطلقات ودوافع الجمعية لإشراك المتطوعين:

تتحقق أهدافنا الرئيسية وتطلعاتنا المستقبلية من خلال الإشراك الفعال للمتطوعين، حيث نؤمن أن التطوع عملية تبادلية بين الجمعية والمتطوع، فهي تعود بالنفع على كلا الطرفين، لذلك، فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على التالي:

1. تحقيق "رؤية المملكة 2030" في نشر ثقافة العمل التطوعي وتمكين وإشراك المتطوعين.
2. تعزيز المواطنة الفاعلة وتفعيل دور المتطوعين.
3. استقطاب المتطوعين المحترفين لأداء العمل بمهنية.
4. استقطاب المتطوعين المحترفين لأداء العمل بممارسات مهنية متخصصة.
5. استثمار الطاقات التطوعية المتاحة في المجتمع.
6. تقليل التكاليف التشغيلية في الجمعية.

رؤية جمعية العطاء لإشراك المتطوعين:

نسعى أن تكون الجمعية فاعلة في تحقيق إشراك مستدام للمتطوعين، بحيث يجد المتطوعون فيها بيئة جاذبة لهم، وذات تجربة مميزة في تنمية قدراتهم، والإشادة بجهودهم، كما أنها تساهم في نهضة مجتمعهم بإتاحة الفرص المتنوعة لجميع فئات المجتمع للعمل بشكل احترافي ومنظم ومراعات خصوصياتهم وسلامتهم في بيئة العمل التطوعي.

آلية إشراك المتطوعين:

إن جمعية العطاء تولي أهمية كبرى لإشراك المتطوعين، وتخصص لذلك موارد بشرية مؤهلة، سعياً منها لتحقيق هذه الرؤية بشكل يلبي طموحات المتطوعين، كما أنها تفتح أبوابها لجميع الراغبين في التطوع عبر قنوات التواصل الرسمية التالية:

- للتواصل : 0503852008 - 0558411129

- البريد الإلكتروني: volunteeralataa@gmail.com

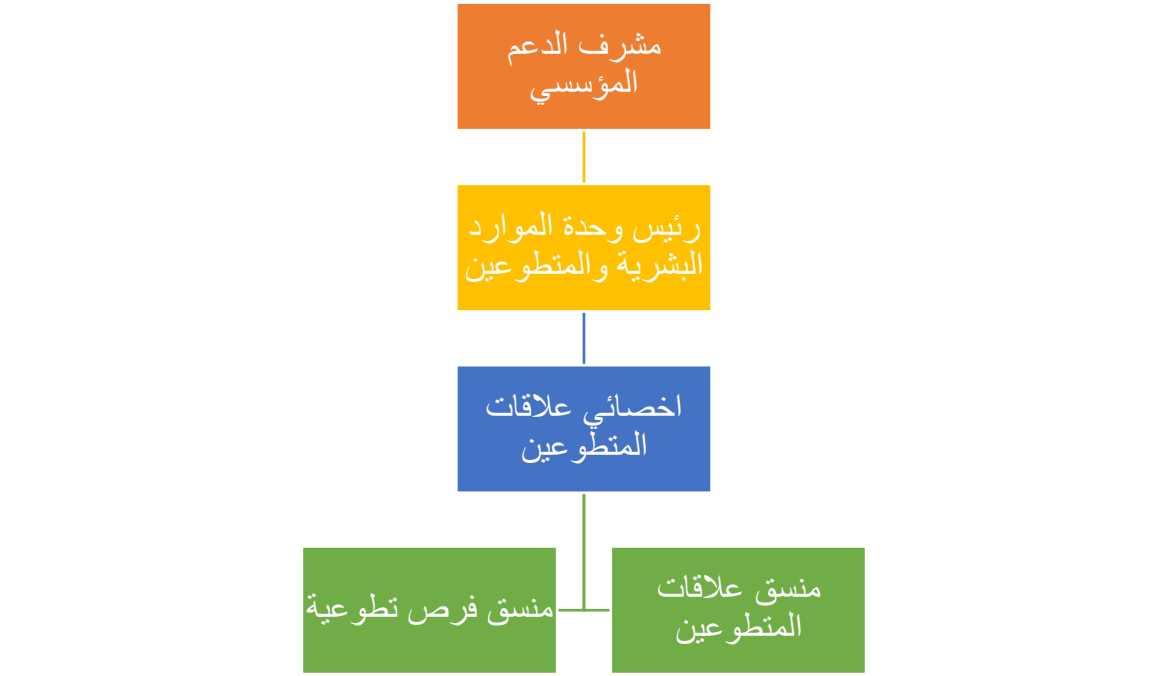
- منصة العمل التطوعي : جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف

- إنستغرام : Alattacharity

- فيس بوك: جمعية العطاء النسائية الأهلية.

- سناپ شات: alataacharity

الهيكل التنظيمي الداخلي لوحدة التطوع:



رقم البطاقة	الإدارة	المشرف المباشر	مسمى الوظيفة
15000	الدعم المؤسسي	المدير التنفيذي	مشرف قسم الدعم المؤسسي
يتلخص الهدف من هذه الوظيفة في الإشراف على كافة الخدمات المساندة لبقية إدارات الجمعية للقيام بعملهم على أكمل وجه ويشمل ذلك الموارد البشرية والشؤون الإدارية والمالية وتقنية المعلومات والخدمات العامة.			الهدف من الوظيفة
1. إعداد وتطوير السياسات والاجراءات بإدارة الدعم المؤسسي بالجمعية. 2. إعداد الخطط التشغيلية السنوية لإدارة الدعم المؤسسي بما يحقق الأهداف الاستراتيجية والمبادرات التنفيذية. 3. الإشراف على تطوير قاعدة معلومات فاعلة تساهم في استقطاب كوادر مؤهلة. 4. متابعة وتنفيذ الأعمال المتعلقة بإدارة وتقييم الأداء السنوي. 5. الإشراف على إعداد دراسات متكاملة حول أفضل الطرق الخاصة بتحفيز العاملين. 6. الإشراف على تحليل الاحتياجات التدريبية وتأمين التدريب الفعال لموظفي الجمعية بالتنسيق مع الجهات التدريبية المتخصصة. 7. الإشراف على تطوير القواعد المعرفية الخاصة بتوثيق الدروس والعبر المستفادة والخبرات المتراكمة للجمعية. 8. الإشراف على الأعمال المحاسبية ورفع التقارير المالية إلى مجلس الإدارة. 9. الإشراف على تقديم خدمات الكترونية فاعلة للموظفين والمتطوعين والمستفيدين لتسهيل تنفيذ أعمال الجمعية. 10. الإشراف على بناء نظم تقنية متطورة بما يعزز تحقيق رؤية الجمعية وأهدافها الاستراتيجية. 11. إدارة ومتابعة الأعمال المتعلقة بالخدمات الادارية وصيانة مباني الجمعية. 12. إعداد الآلية والنماذج اللازمة لتنفيذ طلبات الشراء وتأمين المواد والتخزين. 13. تنظيم أعمال الصادر والوارد وحفظ الملفات والاتصالات الإدارية. 14. القيام بما يسند إليه من أعمال أخرى مماثلة.			الواجبات والمسؤوليات الرئيسية
1. بكالوريوس في مجال إدارة الأعمال. 2. خبرة (10) سنوات في العمل الخيري. 3. المعرفة بالأنظمة الخاصة بإدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات والتقارير المالية والشؤون الإدارية.			التأهيل العلمي والخبرة العملية
المهارات التخصصية ● القدرة على الإشراف على تصميم دليل سياسات وإجراءات الموارد البشرية. ● المعرفة بنظم الأرشفة وتنظيم الملفات وكافة الخدمات الإدارية. ● المعرفة بالنظم التقنية والمعرفية وقواعد البيانات. ● المعرفة بالقوائم والشؤون المالية. ● المعرفة بنظام العمل وأنظمة التأمينات وشؤون الموظفين. ● إجادة استخدام الحاسب الآلي MS Office.			معايير الأداء الرئيسية
● نسبة استكمال التوظيف تبعاً للخطة المعتمدة. ● متوسط نسبة رضا الموظفين. ● مدى دقة القوائم والتقارير المالية. ● مدى سرعة وجودة تأمين مستلزمات الجمعية من المواد والأجهزة والتقنية. ● مستوى أداء البرمجيات والتقنيات المستخدمة في الجمعية وإداراتها المختلفة.			

رقم البطاقة	الإدارة	المشرف المباشر	مسمى الوظيفة
15200	الدعم المؤسسي	مشرف قسم الدعم المؤسسي	رئيس وحدة الموارد البشرية والمتطوعين
يتلخص الهدف من الوظيفة في العمل على تنمية أداء موظفي الجمعية والمتطوعين وتحليل احتياجاتهم التدريبية وقياس أدائهم والمساهمة في تدريبهم وتطويرهم واقتراح المكافآت والمميزات اللازمة وتطوير كافة السياسات والإجراءات المتعلقة بالموارد البشرية.			الهدف من الوظيفة
1. تطوير سياسات وإجراءات الموارد البشرية للجمعية. 2. تطوير قاعدة معلومات فاعلة تساهم في استقطاب كوادر مؤهلة من الموظفين والمتطوعين. 3. القيام بكافة إجراءات الإعلان عن الوظائف الشاغرة واستقبال الطلبات وترتيب المقابلات الشخصية. 4. إعداد كافة الترتيبات المتعلقة بالتوظيف (تجهيز العقود - فتح الملفات - التأمينات الاجتماعية - التأمين الطبي). 5. تطوير آليات فاعلة للحوافز والمكافآت لرفع أداء العاملين. 6. متابعة وتنفيذ الأعمال المتعلقة بإدارة وتقييم الأداء السنوي. 7. تحليل الاحتياجات التدريبية وتأمين التدريب الفعال لموظفي الجمعية وقياس الأثر التدريبي. 8. تطوير وعقد شراكات استراتيجية مع مراكز تدريب ومدربين متخصصين في مجال عمل الجمعية. 9. تنسيق المحاضرات والدورات والندوات المتخصصة في تطوير الموارد البشرية. 10. القيام بإعداد نظام يكفل توفير السجلات والملفات المحدثة لكافة بيانات العاملين بالجمعية ورقباً وإلكترونياً. 11. القيام بإعداد القرارات والإجراءات والنظم المتعلقة بشؤون الموظفين تمهيداً لعرضها على إدارة الجمعية للاعتماد. 12. إعداد الجداول الخاصة بإجازات الموظفين والتأكد من تطبيق وإتباع التعليمات الخاصة بنظام العمل. 13. الإشراف على إنهاء إجراءات خروج العاملين وعودتهم وإصدار الإقامات وفقاً للنظم المطبقة وفي الأوقات المحددة بالتنسيق مع أخصائي العلاقات الحكومية. 14. القيام بما يسند إليه من أعمال أخرى مماثلة.			الواجبات والمسؤوليات الرئيسية
1. بكالوريوس إدارة الأعمال / موارد بشرية. 2. خبرة (5) سنوات على الأقل في مجال الموارد البشرية. 3. برامج تدريبية متخصصة في مجال إدارة وتنمية الموارد البشرية.			التأهيل العلمي والخبرة العملية
المهارات التخصصية ● القدرة على صياغة عقود العمل. ● القدرة على تحديد وتحليل الاحتياجات التدريبية. ● المعرفة بالمراكز التدريبية ذات العلاقة بعمل الجمعية. ● القدرة على تطوير سياسات وإجراءات الموارد البشرية. ● القدرة على تصميم نظام إدارة وتقييم الأداء. ● الدراية التامة بنظام العمل ونظام التأمينات الاجتماعية ● إجادة استخدام الحاسب الآلي MS Office.			معايير الأداء الرئيسية

رقم البطاقة	الإدارة	المشرف المباشر	مسمى الوظيفة
15203	وحدة الموارد البشرية والمتطوعين	رئيس وحدة الموارد البشرية والمتطوعين	أخصائي علاقات المتطوعين
يتلخص الهدف من هذه الوظيفة في المساعدة في إدارة المتطوعين، وتقديم التوجيه والدعم والموارد والأدوات للموظفين الذين يشرفون على المتطوعين.			الهدف من الوظيفة
1. تطوير السياسات والإجراءات التي توجه البرامج والخدمات التطوعية، وتعكس القيم العامة للجمعية. 2. إعداد الخطط السنوية المتعلقة ببرامج المتطوعين في الجمعية. 3. تقييم المخاطر المرتبطة بعمل المتطوعين، واتخاذ الإجراءات المناسبة للسيطرة على المخاطر المرتبطة مع البرامج التطوعية المنفذة. 4. التقييم الدوري للمتطوعين ومدى اسهامهم في تحسين برامج الجمعية، وإعداد مقترحات التقدير المناسبة. 5. تطوير قاعدة بيانات المتطوعين في الجمعية. 6. جذب المتطوعين والعمل على استبقائهم في الجمعية. 7. دراسة طلبات المتطوعين ودراسة احتياجاتهم. 8. توزيع المتطوعين على الأنشطة والبرامج، وذلك حسب الاحتياج الوارد من الأقسام والمراكز التابعة للجمعية. 9. الإعداد والتنسيق مع الإدارة الخاصة بالبرامج لتهيئة عدد كاف من المتطوعين قبل بدء البرنامج. 10. إعداد التقارير الدورية عن أعمال المتطوعين، ورفعها إلى رئيسه المباشر. 11. القيام بما يسند إليه من أعمال أخرى مماثلة.			الواجبات والمسؤوليات الرئيسية
1. بكالوريوس إدارة الأعمال / موارد بشرية. 2. خبرة سنتان في مجال العمل التطوعي. 3. برامج تدريبية متخصصة في مجال إدارة المتطوعين والبرامج التطوعية.			المتطلبات العلمية والخبرة العملية
المهارات التخصصية • القدرة على الاتصال والتوجيه الفعال. • القدرة على بناء فريق العمل. • القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات. • القدرة على تحليل المخاطر، والتعامل معها. • إتقان استخدام الحاسب الآلي MS Office.			معايير الأداء الرئيسية

رقم البطاقة	الإدارة	المشرف المباشر	مسمى الوظيفة
15204	وحدة الموارد البشرية والمتطوعين	أخصائي علاقات المتطوعين	منسق علاقات المتطوعين
الهدف من الوظيفة			
يتلخص الهدف من هذه الوظيفة في التنسيق لأعمال وحدة إدارة المتطوعين، وتنسيق التوجيه والدعم والموارد والأدوات للموظفين الذين يشرفون على المتطوعين.			
الواجبات والمسؤوليات الرئيسية			
1. تنسيق عملية التقييم الدوري للمتطوعين ومدى اسهامهم في تحسين برامج الجمعية، وإعداد مقترحات التقدير المناسبة. 2. المساهمة في تطوير قاعدة بيانات المتطوعين في الجمعية. 3. المشاركة في عملية دراسة طلبات المتطوعين ودراسة احتياجاتهم. 4. تنسيق عملية توزيع المتطوعين على الأنشطة والبرامج، وذلك حسب الاحتياج الوارد من الأقسام والمراكز التابعة للجمعية. 5. التنسيق مع الإدارة الخاصة بالبرامج لتهيئة عدد كاف من المتطوعين قبل بدء البرنامج. 6. إعداد التقارير الدورية عن أعمال المتطوعين، ورفعها إلى رئيسه المباشر. 7. القيام بما يسند إليه من أعمال أخرى مماثلة.			
المتطلبات العلمية والخبرة			
1. ثانوية عامة / دبلوم 2. خبرة سنتان في مجال العمل التطوعي.			
المهارات التخصصية		معايير الأداء الرئيسية	
● القدرة على الاتصال والتوجيه الفعال. ● القدرة على بناء فريق العمل. ● القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات. ● القدرة على تحليل المخاطر، والتعامل معها. ● إجادة استخدام الحاسب الآلي MS Office.		● عدد البرامج التطوعية التي تم التنسيق لها. ● مدى رضا المتطوعين العاملين في الجمعية. ● عدد المتطوعين المنظمين للجمعية. ● مدى نجاح البرامج التطوعية المنفذة.	

رقم البطاقة	الإدارة	المشرف المباشر	مسمى الوظيفة
15205	وحدة الموارد البشرية والمتطوعين	أخصائي علاقات المتطوعين	منسق الفرص التطوعية
يتلخص الهدف من هذه الوظيفة في التنسيق والتنظيم والمتابعة لإجراءات الفرص التطوعية وتصميم المبادرات ومتابعة تنفيذها.			الهدف من الوظيفة
1. تنسيق الفرص التطوعية بين الأقسام الإدارية والمشاريع والفعاليات. 2. التأكد من اكتمال متطلبات الفرصة التطوعية ومناسبتها للمتطوع. 3. تصميم المبادرات ومتابعة تنفيذها داخل الجمعية أو خارجها. 4. رفع الفرص التطوعية على منصة التطوع الوطني ومتابعة اجراءاتها. 5. المساهمة في التسويق للفرص التطوعية المتاحة بالجمعية. 6. إعداد التقارير الدورية عن أعمال المتطوعين، ورفعها إلى رئيسه المباشر. 7. القيام بما يسند إليه من أعمال أخرى مماثلة.			الواجبات والمسؤوليات الرئيسية
3. ثانوية عامة / دبلوم 4. خبرة سنتان في مجال العمل التطوعي.			المتطلبات العلمية والخبرة العملية
المهارات التخصصية		• عدد الفرص التطوعية التي تم التنسيق لها. • عدد المبادرات المنفذة. • مدى دقة الفرص والمبادرات التطوعية. • مدى جاذبية الفرص والمبادرات للتطوع فيها.	
• القدرة على الاتصال والتوجيه الفعال. • القدرة على بناء فريق العمل. • القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات. • القدرة على تحليل المخاطر، والتعامل معها. • إجابة استخدام الحاسب الآلي MS Office.		معايير الأداء الرئيسية	

التطوع	هو النشاط الذي يقوم به المتطوعين بشكل فردي أو جماعي بإرادة ذاتية لخدمة المجتمع عبر مهام محددة من خلال المشاريع التطوعية أو المنظمات غير الربحية من غير ترقب لعائد مالي.
المتطوع المتطوعون	المواطنون أو المقيمون ممن يعملون فردياً أو جماعياً بشكل منتظم أو من خلال فرص مؤقتة لخدمة المجتمع من غير ترقب لمكافأة مالية.
المنظمة غير ربحية	أي كيان مؤسسي ينص نظامه الأساسي على أنه غير هادف للربح ويحقق المتطلبات التنظيمية للجهة المشرفة عليه وفق قوانين المملكة العربية السعودية.
فلسفة إشراك المتطوعين	تتمثل بأهداف المنظمة واستراتيجياتها التي تسعى لتحقيقها من خلال إشراك المتطوعين.
إدارة التطوع	وحدة التطوع، تنظيمية متخصصة في المنظمة يتم من خلالها تخطيط برامج التطوع وتنظيمها وتوجيهها وتقويمها عبر عمليات ونظم إدارية واضحة ومحددة.
مسؤول التطوع	هو مدير التطوع أو الأخصائي/المنسق المتفرغ للتطوع سواء أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.
الأدوار التطوعية	توصيف للمهام والأعمال المطلوب تنفيذها والمدى الزمني لها وفق الاحتياجات الحقيقية للجمعية ببرامجها وأقسامها، بما يوضح المهام المطلوبة ويمنع الازدواجية ويساهم في تحقيق أهدافها.
المعيار الوطني للتطوع	هو عبارة عن 9 مؤشرات و42 ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) وقياس مدى استعداد الجمعية لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة الجمعية والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للمنظمة وللمدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينظم للجمعية، حيث يوضح منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
دليل إدارة التطوع	دليل تنظيمي للعمل الإداري داخل الوحدة، ويحتوي على بطاقات الوصف الوظيفي للعاملين في الوحدة وهيكل الوحدة الداخلي وكذلك قد يحتوي على سياسات وإجراءات الوحدة وملف النماذج الإدارية للوحدة.

حقوق و واجبات المتطوع:

حقوق المتطوع:

- 1- تمكين المتطوع من المشاركة في برامج ومشاريع الجمعية وأن جهوده تساعد في تحقيق أهداف الجمعية.
- 2- التعامل مع المتطوع بشفافية ومهنية تعكس قيم الجمعية.
- 3- تلقي التوجيه والإشراف لإنجاز المهمة التطوعية.
- 4- التواصل الفعال مع المتطوع والاستماع لرأيهم وقياس رضاهم.
- 5- احترام خصوصيات المتطوعين ومعلوماتهم الشخصية وعدم نشرها أو مشاركتها إلا بإذن منهم.
- 6- المحافظة على سلامة المتطوعين من خلال توفير وسائل السلامة المناسبة في جميع البرامج والمشاريع.
- 7- الإشادة بجهوده التطوعية وتقديم إثبات شهادة شكر وتقدير بالساعات التطوعية.

واجبات المتطوع:

- 1- العمل بروح الفريق الواحد وتنفيذ التعليمات الصادرة من المشرفين.
- 2- الالتزام بالوصف الوظيفي والافاق المحددة لأداء المهمة التطوعية.
- 3- احترام أنظمة وقوانين الجمعية والمحافظة على سرية المعلومات.
- 4- الالتزام بالزي الرسمي أثناء تأدية المهمة التطوعية.
- 5- الاطلاع على اتفاقية التطوع وميثاق التطوع.
- 6- التسجيل في المنصة الوطنية للتطوع.

نطاقات كيان التطوع



ماهية السياسات والإجراءات:

السياسات هي قواعد توضح ما يجب الالتزام به من قبل العاملين والمتطوعين في الجمعية والإجراءات توضح وتشرح كيفية تنفيذ السياسات.

أولاً: تصميم الفرص والاستقطاب

سياسة تصميم الفرص التطوعية

1. تقوم وحدة إدارة التطوع بالجمعية بالتوصيف الدقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة، وطبيعة الإشراف، والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة، وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.
2. تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات:

1. يقوم منسق الفرص التطوعية بإرسال رسالة بالبريد الإلكتروني وتعميمه إلى جميع أقسام الجمعية لطلب تحديد الاحتياج التطوعي الشهري وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية (1).
2. يقوم منسق الفرص التطوعية بتوضيح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع التي تفيد مسار العمل في الفرصة التطوعية.
3. يقوم مسؤول التطوع أو من ينوب عنه بالتوضيح في نموذج الفرصة التطوعية العوائد والفوائد التي تعود على المتطوع.
4. يقوم منسق الفرص التطوعية بتوضيح من سيقوم بالإشراف والمتابعة وتحديد أنواع الدعم التي سيحصل عليها المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، والتدريب).
5. يقوم مسؤول التطوع بقبول المتطوعين مبني على معايير واضحة تضمن النزاهة والشفافية في الاختيار وعدم التفرقة والتمييز في المعاملة بين المتطوعين.
6. يقوم منسق علاقات المتطوعين بعمل مقابلة مع المتطوعين بهدف التعرف على دوافع واحتياجات المتطوعين من تنفيذ الفرصة التطوعية وكيفية موعد مشاركته وفق نموذج المقابلة الشخصية (2).
7. تقوم وحدة التطوع بتحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة موضعاً به الحد الزمني الأدنى الواجب الالتزام به.
8. تقوم وحدة التطوع بإتاحة معلومات الجمعية والطرق التي يمكن بها مشاركة المتطوعين على أوسع نطاق ممكن.

سياسة التقنية لتسويق الفرص التطوعية

تعتمد الجمعية على وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

الإجراءات:

1. تحدد وحدة التطوع بالجمعية منصة العمل التطوعي ووسائل التواصل الخاصة بالجمعية لنشر وتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين وفق خطة معتمدة.
2. يقوم منسق الفرص التطوعية باستحداث ونشر وتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
3. يقوم أخصائي علاقات المتطوعين بعمل إحصائية كل ربع سنة عن عدد الفرص التطوعية وعدد المتطوعين.

سياسة تحديد الإجراءات التأديبية للمتطوعين

تتخذ جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.

الإجراءات:

1. يقوم منسق علاقات المتطوعين بالجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين وفق نموذج لائحة المخالفات والعقوبات رقم (10).
2. يُبلغ جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

ثانياً: الفرز والتسكين

سياسة توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.

الإجراءات:

1. يقوم منسق الفرص التطوعية بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملاءمتهم للفرصة التطوعية.
2. الطلب من المتطوع تسجيل بياناته في الاستمارة الإلكترونية في موقع الجمعية، وكذلك إرسال البيانات على إيميل إدارة التطوع.
3. إبلاغ المتطوعين بفتح حساب خاص في المنصة الوطنية للتطوع (إرسال رابط المنصة الوطنية للتطوع، معلومات طريقة التسجيل في المنصة).
4. التأكد من فتح المتطوع حساب خاص له في المنصة الوطنية للتطوع.

سياسة حماية خصوصية المتطوعين

تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جهات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات:

1. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين وفقاً لمبادئ حماية البيانات.
2. يخصص أخصائي/منسق علاقات المتطوعين ملفات لحفظ مستندات وبيانات المتطوعين وأرشفتها ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
3. تتم أرشفة النماذج الخاصة بالمتطوع لضمان سهولة الرجوع إليها، والاستفادة منها عند كتابة التقارير.
4. يصدر قرار إداري من إدارة الجمعية عند اعتماد انضمام فريق تطوعي، ويُنشأ سجل للفريق يشمل بيانات الأعضاء ومهامهم والأدوار التي يقوم بها الفريق.

سياسة التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

تعتمد جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة التطوعية مع توضيح أسباب ذلك.

الإجراءات:

1. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة مثل: (المنصة الوطنية للتطوع، رسالة نصية بالجوال، البريد الإلكتروني).

ثالثاً: التوجيه والتدريب

سياسة التوجيه والتعريف

تُعد وحدة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وتعريفهم بإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

الإجراءات:

1. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بتخطيط وإعداد البرنامج التعريفي للمتطوعين، ويشمل: (المقابلة، اتفاقية التطوع، الميثاق الأخلاقي، البرنامج التعريفي) وفق نموذج المقابلة الشخصية رقم (2) ونموذج اتفاقية التطوع رقم (3).
2. تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة والبروشورات التعريفية التي يحتاجها المتطوعون مثل: (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).
3. تعريف المتطوعين الجدد على الموظفين المعنيين والمتطوعين الآخرين الذين سيتعاملون معهم.

سياسة التدريب والتطوير

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع بحسب الاحتياج وفق ما يقرره مشرف وحدة التطوع.

الإجراءات:

1. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بإرسال تعميم لمديرات المشاريع بالجمعية والمشرفة المسؤولة عن المتطوعين في المشروع بتحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (5).
2. يقوم منسق الفرص التطوعية برفع فرص تطوعية في منصة العمل التطوعي عن احتياج الجمعية لمدرسين في المواضيع الخاصة بالعمل التطوعي وفق نموذج الفرص التطوعية رقم (4).
3. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بالتخطيط والإعداد لتنسيق اللقاءات التدريبية لتأهيل المتطوعين.
4. تكليف المشرف المباشر على المتطوع بتدريبه قبل البدء بالمهمة التطوعية.
5. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف للتحسين والتطوير وفق نموذج تقييم الدورات التدريبية.

رابعاً: الدعم والإشراف

سياسة الشكاوي والتظلمات

1. تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.
2. تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات:

1. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بإعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم توضيح، أن إدارة التطوع بالجمعية مفتوحة ومتقبلة لذلك.
2. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بإيضاح الخطوات والإجراءات التي ينبغي اتباعها للتظلم ورفع الشكاوى وفق نموذج رفع شكاوى أو تظلم (7).
3. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بتعريف المتطوعين بوسائل التواصل لرفع الشكاوى أو تظلم (رسالة نصية، إيميل التطوع، نموذج الشكاوى أو التظلم الإلكتروني أو الورقي).
4. في حال ورود شكاوى، تدرس من قبل إدارة وحدة التطوع خلال يومين وترسل إفادة للمتطوع بالإجراء المتخذ.
5. في حال ورود اقتراح، يتم الرد بالشكر والتقدير مباشرة من قبل إدارة وحدة التطوع ويدرس الاقتراح خلال يومين ويرسل إفادة للمتطوع بالإجراء المتخذ.
6. يقوم مسؤول التطوع بالتحقق من التظلم ودراسة الاقتراحات المناسبة واتخاذ ما يلزم.

سياسة أحقية رفض المتطوع المطالب

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مدير وحدة التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذ بعين الاعتبار.

الإجراءات:

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

سياسة تعويض المتطوعين

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

الإجراءات:

1. يقوم منسق علاقات المتطوعين بإعلام المتطوع بتوفير جميع الموارد المالية التي سيحتاجها للقيام بمهامه ولا يتم صرف أي مبالغ مالية من دون موافقة مسبقة من وحدة التطوع.
2. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ مشرف الفرصة التطوعية بالمبالغ المتوقع صرفها.
3. يقوم مشرف الفرصة التطوعية بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
4. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى قسم المحاسبة بالجمعية لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (6).

سياسة تطوير مهارات المشرفين والعاملين مع المتطوعين

1. تقوم وحدة التطوع بالجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
2. تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات:

1. تقوم الجمعية بإلحاق مسؤول التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة العمل أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات غير الربحية أو جهة مماثلة.
2. تعمل وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات المشرفين على المتطوعين وتحديد احتياجاتهم من الورش التدريبية.
3. تعقد لقاءات كل ربع سنة لمناقشة قضايا التطوع والعمل على التحسين.
4. تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية مع مشرف القسم المؤسسي على متابعة أداء وحدة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.

سياسة التغذية الراجعة

1. تقوم وحدة التطوع بالجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودتهم، وتزود المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
2. تُبَلِّغ وحدة التطوع المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
3. تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات:

1. يقوم منسق علاقات المتطوعين أو المشرف المباشر بتقييم أداء المتطوع بعد انتهائه من مهمته التطوعية وفق نموذج تقييم أداء المتطوع رقم (8).

2. يقوم منسق علاقات المتطوعين أو المشرف المباشر بإرسال نموذج تقييم الفرصة التطوعية للمتطوع، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام وفق نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية رقم (9).
3. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
4. يقوم منسق علاقات المتطوعين بإدراج نتائج التقييم، والملاحظات والنتائج الإحصائية في تقرير وأرشفته في ملف تقارير الفرص التطوعية.

خامساً: التقدير والتكريم

سياسة التقدير والتكريم

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

الإجراءات:

- 1- تقوم وحدة التطوع بالإشادة بجهود المتطوعين في الفرصة التطوعية بنشر أسمائهم وساعاتهم التطوعية في وسائل التواصل الاجتماعي الخاص بالجمعية والموقع الإلكتروني والتقارير الإعلامية.
- 2- يقوم منسق الفرص التطوعية بالجمعية برفع الفرص التطوعية للمتطوعين واحتساب ساعاتهم التطوعية في المنصة الوطنية للتطوع.
- 3- يقوم منسق علاقات المتطوعين بتوثيق الساعات التطوعية للمتطوع من خلال شهادة بالساعات التطوعية.
- 3- تقوم وحدة التطوع بالجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية، تقديرًا لجهودهم وتشجيعاً لاستقطاب متطوعين جدد.
- 4- تقدم الجمعية شهادات انجاز للمتطوعين تقديرًا لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع.
- 5- تقوم وحدة التطوع باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة، (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير .. الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
- 6- تقيم وحدة التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.
- 7- تقوم وحدة التطوع بالجمعية بوضع لوحة في مقر الجمعية بأسماء المتطوعين سنوياً.
- 8- يُعطى المتطوع الأولوية في التوظيف عند احتياج الجمعية لكوادر وظيفية.

النماذج والاستثمارات

- ❖ نموذج الاحتياج التطوعي (1)
- ❖ نموذج استمارة المقابلة الشخصية (2)
- ❖ نموذج اتفاقية التطوع (3)
- ❖ نموذج تصميم فرصة تطوعية (4)
- ❖ نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (5)
- ❖ نموذج طلب تعويض عن مصروفات (6)
- ❖ نموذج رفع شكوى أو تظلم (7)
- ❖ نموذج تقييم أداء المتطوع (8)
- ❖ نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية (9)
- ❖ نموذج لائحة المخالفات والعقوبات (10)
- ❖ نموذج شهادة الشكر والتقدير (11)

نموذج الاحتياج التطوعي (1)

نموذج تحديد الاحتياج التطوعي							
أهمية الدور من 1 إلى 5 (حيث يمثل الرقم 1 أهمية عالية جداً)		() شهر	مدة الاحتياج التطوعي	20 / / م		تاريخ تحديد الاحتياج التطوعي	
عدد المتطوعين	أهمية الفرصة	وصف عام للفرصة	الفرص التطوعية الممكنة	الأدوار التطوعية الممكنة	الاحتياج الوظيفي	م	الإدارة/ القسم
						1	الإدارة التنفيذية
						2	اسم المسؤول
						3	(.....)
						1	إدارة التشغيل
						2	اسم المسؤول
						3	(.....)
						1	إدارة تنمية الأعمال
						2	اسم المسؤول
						3	(.....)
						1	الإدارة المالية
						2	اسم المسؤول
						3	(.....)
						1	إدارة الجودة
						2	اسم المسؤول
						3	(.....)
						1	إدارة التطوع
						2	(.....)
						3	
						1	إدارة
						2	اسم المسؤول
						3	(.....)
		اعتماد المدير التنفيذي				اسم المسؤول عن تحديد الاحتياج	

نموذج استمارة المقابلة الشخصية (2)

استمارة المقابلة الشخصية				
		اسم المتقدم	الفرصة التطوعية	
ضعيف	متوسط	عالي	المعيار	
			مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية	
			القدرة على التواصل بفعالية أثناء المقابلة	
			مستوى الحماس للفرصة	
			مستوى الالتزام بالكلام	
			الاتجاهات العامة وردود الأفعال	
			نوعية الأسئلة التي طرحت حول المؤسسة وأنشطتها	
			اهتمامات المتطوع الأخرى	
			المرونة	
			مدى الثقة بالنفس	
			مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرصة السابقة	
			التفضيل للعمل مع الجماعة او العمل بشكل فردي	
			الاحساس بوجود أجندة خفية للمتطوع	
			سبب حضوره للمقابلة	
			التفضيل لأنواع معينة من الأعمال	
غير مناسب	نوعا ما	مناسب جدا	المستوى العام للمتقدم ومناسبته للدور التطوع	
التوقيع			مدير التطوع	

نموذج اتفاقية التطوع (3)

نموذج اتفاقية تطوع				
مسمى الفرصة التطوعية		طبيعة الفرصة		
رقم الجوال	رقم جوال قريب أو صديق	البريد الإلكتروني		
السيدة/..... هوية رقم/..... يسرنا في جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف أن نرحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/..... 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 تترددوا 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 بواقع..... ساعة في اليوم/الأسبوع بدءاً من يوم وتاريخ / / 14هـ الموافق / / 20م وحتى يوم وتاريخ / / 14 الموافق / / 20م. 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.				
ما تتوقعه الجمعية منكم		• التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ 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: ○ ○ ○		
		• التعريف الكامل بالجمعية وسياساتها وبدوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف الجمعية. • 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. • •		
نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالجمعية لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين.				
		توقيع المتطوع	تم الاطلاع على سياسات التطوع في الجمعية وميثاقها الأخلاقي والوصف التطوعي وأتفق مع الجمعية من خلال الدور التطوعي المطلوب منا لتحقيق توقعاتهم وأهدافهم.	

نموذج تصميم فرصة تطوعية (4)

نموذج تصميم فرصة تطوعية

نموذج تصميم فرصة تطوعية									
اسم مدير التطوع		رقم جواله							
مسمى الفرصة التطوعية									
وصف الفرصة التطوعية									
مكان الفرصة		جمعية بمدينة بجوار							
طبيعة الفرصة التطوعية		الفريق		موقع التنفيذ		نطاق الفرصة			
☐ فردي ☐ جماعي		☐ داخل الجمعية ☐ خارج الجمعية (.....)		☐ قصيرة الأجل ☐ طويلة الأجل ☐ دورية					
1. مهام ومسؤوليات المتطوع 2. 3. 4.									
عدد المتطوعين		الجنس		العمر المناسب		هل يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة التطوع في الفرصة			
ذكر أنثى كلاهما		☐ نعم / الفئة (.....) ☐ لا							
المؤهلات والخبرات للمتطوع		1. 2.							
المواد والاشتراطات على المتطوع		1. 2.							
المهارات المطلوبة		1. 2.							
آلية الإشراف / مؤشرات التقييم									
الدعم المقدم للمتطوع		1. 2.							
العائد على المتطوع		1. 2. 3.							
الإطار الزمني		عدد الأيام		تاريخ البداية		تاريخ النهاية		إجمالي الساعات	
								☐ مقيد () ☐ مرن	
إدارة المخاطر		على المتطوع أو على		المخاطر (التحديات)					
				الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر					

نموذج تصميم فرصة تطوعية				
				الجمعية
رقم جواله		المشرف الفني		قيمة الساعة المكافئة (بالريال)

نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (5)

تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين			
اسم المتطوع		مسمى الفرصة التطوعية	
المشرف الفني		فترة التطوع بعد الحصول على التدريب	
م	المهام المطلوبة	المهارات المطلوبة	المهارات التي تحتاج إلى تحسين لأداء المهمة
1			
2			
3			
4			
5			
الدعم التدريبي	مجال التدريب	نوع التدريب (دورة/ عن بعد/.....)	المدة المقترحة
1.			
2.			
3.			
شواهد/ مؤشرات تحسن الأداء	1. 2. 3.		
مسؤول قياس نتائج التدريب	1. 2.		
مسؤول التدريب		التوقيع	
مدير التطوع		التوقيع	

نموذج طلب تعويض عن مصروفات (6)

نموذج طلب تعويض عن مصروفات			
1- يُعبأ من قبل المتطوع			
مسمى الفرصة التطوعية	اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية		
رقم الأبيان	اسم المصرف/ البنك		
المشرف الفني	تاريخ الصرف		
مبلغ الصرف الإجمالي	تاريخ تقديم الطلب		
بيان بالمصروفات		المبلغ	مكان الصرف
2- يُعبأ من قبل المشرف الفني			
تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية.			
1- يُعبأ من قبل مدير المتطوع			
إحالة الطلب	○ المدير التنفيذي	○ المدير المالي	○ المحاسب
○ شخص آخر			
مدير التطوع	التوقيع		
3- يُعبأ من قبل المتطوع			
تم استلام المبلغ		التوقيع	

نموذج رفع شكوى أو تظلم (7)

نموذج رفع شكوى أو تظلم				
أولاً: الشكاوى				
1- يُعبأ من قبل المتطوع				
رقم الجوال (اختياري)		البريد الإلكتروني (الزامي)		
مجال الشكوى	الفرصة التطوعية	البيئة الداخلية	البيئة الخارجية	الخدمات
الأطراف المعنية بالشكوى	أحد العاملين أو الموظفين	مدير التطوع	المشرف الفني	أحد المتطوعين
محتوى الشكوى				
2- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
التوجيه المباشر	مدير التطوع	المشرف الفني		
محتوى التوجيه				
3- يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى				
محتوى الرد				
4- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى				
التغذية الراجعة لمقدم الشكوى				
5- يُعبأ 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	
ثانياً: التظلمات				
1- يُعبأ من قبل المتطوع				
اسم المتطوع (إجباري)		مسمى الفرصة التطوعية (اختياري)		
		البريد الإلكتروني (الزامي)		
الأطراف المعنية بالتظلم	أحد العاملين أو الموظفين	مدير التطوع	المشرف الفني	أحد المتطوعين
تاريخ وقوع التظلم	وقته		مكانه	
محتوى التظلم				
2- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
التوجيه المباشر	مدير التطوع	المشرف الفني	شخص آخر	
محتوى التوجيه				

3- يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى				
				محتوى الرد
4- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
				محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى
				التغذية الراجعة لمقدم الشكوى
5- يُعبأ 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؟)

نموذج أداء المتطوع (8)

نموذج رقم (7) تقييم أداء المتطوع				
عنوان الفرصة التطوعية				
من : / / إلى : / /				
بداية الفرصة التطوعية ونهايتها				
مدة الفرصة التطوعية				
بالأيام : (.....) يوم ، بالساعات : (.....) ساعة				
مكان الفرصة التطوعية				
المنطقة		المدينة		
وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع				
أبرز الإيجابيات		أبرز المعوقات		
التقييم				
ضعيف	جيد	جيد جدا	ممتاز	
				1. مستوى أداء المتطوع للفرصة التطوعية
				2. التزام المتطوع بالوقت
				3. التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي
مقترحات للتحسين				
اسم المتطوع: التوقيع :				
التاريخ :				
اسم المشرف على العملية التطوعية: التوقيع				
:				
توصيات المشرف على العملية التطوعية				

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية (9)

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية		
الفرصة التطوعية	الجنس	
الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه		
من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، وعلى مقياس من 1 - 5 حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتموها حيث أن (1 = درجة منخفضة جداً ، 2 = درجة منخفضة ، 3 = درجة متوسطة ، 4 = درجة كبيرة ، 5 = درجة كبيرة جداً)		

م	بنود التقييم	درجة منخفضة جداً	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جداً
1	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنة مناسب					
2	إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنة مناسبة					
3	قدمت لي المنظمة التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إلي					
4	الدعم الذي قدمته المنظمة لي ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية					
5	المهام التي قمت بها في الفرصة التطوعية متطابقة مع الفرصة التطوعية المعلنة					
6	شعرت بأهمية مساهمتي من خلال التقدير الذي قدمته لي المنظمة					
7	سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه المنظمة					

نموذج لائحة المخالفات والعقوبات (10)

المخالفة	مستوى المخالفة	الإجراء	العقوبة
استخدام اسم الجمعية في المصالح الشخصية.	المستوى الأول (عالي)	إنهاء الفرصة التطوعية	عدم مشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية
استخدام اسم الجمعية في أي عمل بدون موافقة خطية.		إنهاء الفرصة التطوعية	عدم مشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية
جمع التبرعات المالية لأي عمل بالجمعية بدون موافقة خطية من الإدارة.		إنذار تعهد	شرح لأنظمة الجمعية وقوانينها
أخذ الدور الوظيفي للعاملين بالجمعية (التحرير الصحفي، التواصل مع الجهات، الخ).		إنذار تعهد	إيقاف مشاركته في الفرصة التطوعية الحالية
إعطاء وعود للمستفيدين باسم الجمعية وخارج نطاق الخدمات.		إنذار تعهد	شرح لأنظمة الجمعية وقوانينها
عدم احترام المسؤول المشرف على الفرصة والموظفين والتلفظ بألفاظ غير لائقة.		إنهاء الفرصة التطوعية	عدم مشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية
عدم الالتزام بالميثاق الأخلاقي للمتطوع.		إنهاء الفرصة التطوعية	عدم مشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية
عدم احترام بيئة العمل وإحداث بلبلة بين العاملين.		إنذار تعهد	إيقاف مشاركته في الفرصة التطوعية الحالية
استغلال الفرصة التطوعية لتحقيق أهداف خاصة تتعارض مع مصلحة الجمعية.		إنهاء الفرصة التطوعية	عدم مشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية
المشاركة في أي سلوك غير نزيه مالي أو أخلاقي أثناء تأدية الفرصة التطوعية.		إنهاء الفرصة التطوعية	عدم مشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية
اتلاف ممتلكات الجمعية (الجوال، البنرات، الكمبيوترات المحمولة، المطبوعات، العهد).		إنذار تعهد	فرض غرامة مالية بالقيمة التقديرية للإتلاف
استخدام شبكات التواصل الخاصة بالجمعية لأغراض أخرى (العبث بالبريد الإلكتروني، حسابات التواصل الاجتماعي، أرقام الجمعية).		إنهاء الفرصة التطوعية	عدم مشاركة في أي أعمال تطوعية بالجمعية
عدم الالتزام بالتوصيف المكتوب بالفرصة التطوعية.	المستوى الثاني (متوسط)	مقابلة توجيهية	لا يوجد
عدم الالتزام بالزي الرسمي المحدد للفرص الميدانية.		مقابلة توجيهية	لا يوجد



شهادة شكر وتقدير

حينما يكون العطاء فاعلاً والجهد مميزاً عندها يكون للشكر معنى وللثناء قيمة
يسر جمعية العطاء التمسانية الخيرية بالتكليف أن تقدم خالص الشكر والتقدير
للمستأدة /

لمساهمتها بالتطوع في
بمجموع (..... ساعة تطوعية) بتاريخ / / 20م
متعنين لها مزيداً من التوفيق

رئيس جمعية العطاء التمسانية الخيرية بالتكليف

العلم

د. أحمد عبد الكريم القفري

كلنا عطاء ...

مجال: 0104380271 - ص.ب: 718 - المركز الإداري 31113 بالتكليف الإلكتروني: www.alnashar.org - www.alnashar.org



Handwritten signature in blue ink.

