

KINGDOM OF SAUDI ARABIA

MINISTRY OF LABOR AND SOCIAL DEVELOPMENT
AL-ATTAA LADIES CHARITABLE SOCIETY/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 ١٤٢٩/٧/٢٦ هـ

سجلت برقم (٤٥٣) وتاريخ ١٤٣٠/٢/١٩ هـ

دليل السياسات والإجراءات لإدارة التطوع

جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقatif

الإصدار الثاني (٢)

جمعية العطاء النسائية الأهلية

ALATAACHARITY



0503858808

فهرسة الدليل

1	منطلقات ودوافع جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف في إشراك المتطوعين
2 منطلقات ودوافع الجمعية لإشراك المتطوعين
4 رؤية جمعية العطاء لإشراك المتطوعين
5 آلية إشراك المتطوعين
6 الهيكل الإداري
7 مشرف قسم الدعم المؤسسي
8 رئيس وحدة الموارد البشرية والمتطوعين
9 إحصائي علاقات المتطوعين
10 منسق علاقات المتطوعين
10 منسق الفرص التطوعية
11 مصطلحات التطوع
12 حقوق و واجبات المتطوع
13 نطاقات كيان التطوع
14 أولاً: تصميم الفرص والاستقطاب
15 ثانياً: الفرز والتسكين
16 ثالثاً: التوجيه والتدريب
17 رابعاً: الدعم والإشراف

1	خامساً: التقدير والتكريم
2		النماذج والاستمارات
4	نموذج تحديد الاحتياج التطوعي (1)
5	نموذج استمارة المقابلة الشخصية (2)
6	نموذج اتفاقية التطوع (3)
7	نموذج تصميم فرصة تطوعية (4)
8	نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (5)
9	نموذج طلب تعويض عن مصروفات (6)
10	نموذج رفع شكوى أو تظلم (7)
10	نموذج أداء المتطوع (8)
11	نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية (9)
12	نموذج لائحة المخالفات والعقوبات (10)
14	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 ١٩٤١هـ/٢٠٠٢م، وتُعنى بالتميز في تنمية المجتمع المحلي بتقديم برامج تنمية تسهم في تمكين الأسرة وتنمية المجتمع بشراكات استراتيجية وكوادر متخصصة وفق نظام إداري وتقني متطور وتهدف إلى الآتي:

- الاهتمام بالطفولة بشتى صورها التربوية والتعليمية والترفيهية، والنهوض بالأسرة ثقافياً مع التركيز على الطفل.
- الاهتمام بالأسرة ككل، والعمل على نشر الوعي والثقافة والعادات الحميدة، من خلال المحاضرات والدورات في هذا المجال.
- 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.
- تكريس ثقافة العمل التطوعي، من خلال إنشاء إدارة للتطوع للعمل على استقطاب أعداداً كبيرة من فئة الشابات والمتقاعدات للاستفادة من خبراتهن.
- رعاية الموهوبات وتنمية مهاراتهم وتوجيههن للجهات المعنية، كالنوادي الأدبية وغيرها، من خلال تقديم خدمات وبرامج تنمية تساهم في تنمية الأسرة بشراكات استراتيجية وكوادر متخصصة يعملون وفق نظام إداري وتقني متطور لخدمة المجتمع المحلي.
- 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:

- تحقيق «رؤية المملكة ٢٠٣٠» في نشر ثقافة العمل التطوعي وتمكين وإشراك المتطوعين.
- تعزيز المواطنة الفاعلة وتفعيل دور المتطوعين.
- استقطاب المتطوعين المحترفين لأداء العمل بمهنية.
- استقطاب المتطوعين المحترفين لأداء العمل بممارسات مهنية متخصصة.
- استثمار الطاقات التطوعية المتاحة في المجتمع.
- 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 تولى 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

موقع الجمعية الإلكتروني

<https://www.alataacharity.org.sa>

البريد الإلكتروني

volunteeralataa@gmail.com

منصة العمل التطوعي

جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف

إنستغرام

Alattacharity

فيس بوك

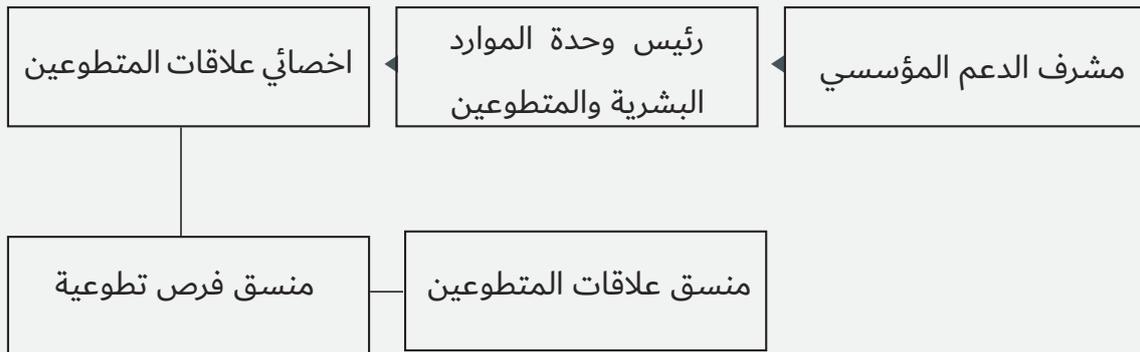
جمعية العطاء النسائية الأهلية

سناب شات

alataacharity



الهيكل التنظيمي الداخلي لوحة 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 و تقييم 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. 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 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.



معايير الأداء الرئيسية

- عدد البرامج التطوعية المنفذة.
- مدى رضا المتطوعين العاملين في الجمعية.
- عدد المتطوعين المنظمين للجمعية.
- مدى نجاح البرامج التطوعية المنفذة.

رقم البطاقة	الإدارة	المشرف المباشر	مسمى الوظيفة
15204	وحدة الموارد البشرية والمتطوعين	أخصائي علاقات المتطوعين	منسق علاقات المتطوعين

<p>يتلخص الهدف من هذه الوظيفة في التنسيق لأعمال وحدة إدارة المتطوعين، وتنسيق التوجيه والدعم والموارد والأدوات للموظفين الذين يشرفون على المتطوعين.</p>	<p>الهدف من الوظيفة</p>
<ol style="list-style-type: none"> ١. تنسيق عملية التقييم الدوري للمتطوعين ومدى اسهامهم في تحسين برامج الجمعية، وإعداد مقترحات التقدير المناسبة. ٢. المساهمة في تطوير قاعدة بيانات المتطوعين في الجمعية. ٣. المشاركة في عملية دراسة طلبات المتطوعين ودراسة احتياجاتهم. ٤. تنسيق عملية توزيع المتطوعين على الأنشطة والبرامج، وذلك حسب الاحتياج الوارد من الأقسام والمراكز التابعة للجمعية. ٥. التنسيق مع الإدارة الخاصة بالبرامج لتهيئة عدد كاف من المتطوعين قبل بدء البرنامج. ٦. إعداد التقارير الدورية عن أعمال المتطوعين، ورفعها إلى رئيسته المباشر. ٧. القيام بما يسند إليه من أعمال أخرى مماثلة. 	<p>الواجبات والمسؤوليات الرئيسية</p>
<ol style="list-style-type: none"> ١. ثانوية عامة / دبلوم ٢. خبرة سنتان في مجال العمل التطوعي. 	<p>التأهيل العلمي والخبرة العملية</p>
<p>المهارات التخصصية</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>معايير الأداء الرئيسية</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
15204	وحدة الموارد البشرية والمتطوعين	أخصائي علاقات المتطوعين	منسق علاقات المتطوعين

<p>يتلخص الهدف من هذه الوظيفة في التنسيق لأعمال وحدة إدارة المتطوعين، وتنسيق التوجيه والدعم والموارد والأدوات للموظفين الذين يشرفون على المتطوعين.</p>	<p>الهدف من الوظيفة</p>
<ol style="list-style-type: none"> ١. تنسيق عملية التقييم الدوري للمتطوعين ومدى اسهامهم في تحسين برامج الجمعية، وإعداد مقترحات التقدير المناسبة. ٢. المساهمة في تطوير قاعدة بيانات المتطوعين في الجمعية. ٣. المشاركة في عملية دراسة طلبات المتطوعين ودراسة احتياجاتهم. ٤. تنسيق عملية توزيع المتطوعين على الأنشطة والبرامج، وذلك حسب الاحتياج الوارد من الأقسام والمراكز التابعة للجمعية. ٥. التنسيق مع الإدارة الخاصة بالبرامج لتهيئة عدد كاف من المتطوعين قبل بدء البرنامج. ٦. إعداد التقارير الدورية عن أعمال المتطوعين، ورفعها إلى رئيسه المباشر. ٧. القيام بما يسند إليه من أعمال أخرى مماثلة. 	<p>الواجبات والمسؤوليات الرئيسية</p>
<ol style="list-style-type: none"> ١. ثانوية عامة / دبلوم ٢. خبرة سنتان في مجال العمل التطوعي. 	<p>التأهيل العلمي والخبرة العملية</p>
<p>المهارات التخصصية</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد البرامج التطوعية التي تم التنسيق لها. • مدى رضا المتطوعين العاملين في الجمعية. • عدد المتطوعين المنظمين للجمعية. • مدى نجاح البرامج التطوعية المنفذة. • 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. 	<p>معايير الأداء الرئيسية</p>



السياسة .. مصطلحات والتعريفات 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.

التطوع

المواطنون أو المقيمون ممن يعملون فردياً أو جماعياً بشكل منتظم أو من خلال فرص مؤقتة لخدمة المجتمع من غير ترقب لمكافأة مالية.

المتطوع

المتطوعون

أي كيان مؤسسي ينص نظامه الأساسي على أنه غير هادف للربح ويحقق المتطلبات التنظيمية للجهة المشرفة عليه وفق قوانين المملكة العربية السعودية.

المنظمة غير ربحية

تتمثل بأهداف المنظمة واستراتيجياتها التي تسعى لتحقيقها من خلال إشراك المتطوعين.

فلسفة إشراك المتطوعين

وحدة التطوع، تنظيمية متخصصة في المنظمة يتم من خلالها تخطيط برامج التطوع وتنظيمها وتوجيهها وتقويمها عبر عمليات ونظم إدارية واضحة ومحددة.

إدارة التطوع

هو مدير التطوع أو الأخصائي/المنسق المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.

مسؤول التطوع



السياسة .. مصطلحات والتعريفات التطوع

توصيف للمهام والأعمال المطلوب تنفيذها والمدى الزمني لها وفق الاحتياجات الحقيقية للجمعية ببرامجها وأقسامها، بما يوضح المهام المطلوبة ويمنع الازدواجية ويساهم في تحقيق أهدافها.

الأدوار التطوعية

هو عبارة عن ٩ مؤشرات و٢٤ ممارسة موزعة على مستويين (أول وثاني) ويقيس مدى استعداد الجمعية لاستقبال وإشراك المتطوعين في بيئة تطوعية احترافية، كما يوضح المعيار المؤشرات والممارسات التي ينبغي الوفاء بها لتحقيق إشراك حقيقي ومستدام للمتطوعين.

المعيار الوطني للتطوع

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 للمتطوع

يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.

الميثاق الأخلاقي للمنظمة ولمدير التطوع

دليل تعريفي 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 المتطوع

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.

دليل إدارة التطوع





حقوق و واجبات المتطوع:

تمكين المتطوع من المشاركة في برامج ومشاريع الجمعية وأن جهوده تساعد في تحقيق أهداف الجمعية.

- التعامل مع المتطوع بشفافية ومهنية تعكس قيم الجمعية.
- تلقي التوجيه والاشرف لإنجاز المهمة التطوعية.
- التواصل الفعال مع المتطوع والاستماع لرأيهم وقياس رضاهم.
- احترام خصوصيات المتطوعين ومعلوماتهم الشخصية وعدم نشرها أو مشاركتها إلا بإذن منهم.
- المحافظة على سلامة المتطوعين من خلال توفير وسائل السلامة المناسبة في جميع البرامج والمشاريع.
- الإشادة بجهوده التطوعية وتقديم إثبات شهادة شكر وتقدير بالساعات التطوعية.

واجبات المتطوع:

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



جمعية التطوع
National Association of Volunteers

نظاقات كيان التطوع



مناطق عمل إدارة التطوع

التخطيط والتعزيز

تصميم الفرص
والاستقطاب

الفرز والتسكين

التوجيه والتدريب

الدعم والاشراف

التقدير والتكريم



دليل السياسات والإجراءات

ماهي 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

١. تقوم وحدة إدارة التطوع بالجمعية بالتوصيف الدقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبى 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.
٢. تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات:

١. 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 (١).
٢. يقوم منسق الفرص التطوعية بتوضيح الأدوار والمهارات المطلوبة من المتطوع التي تفيده مسار العمل في الفرصة التطوعية.
٣. يقوم مسؤول التطوع أو من ينوب عنه بالتوضيح في نموذج الفرصة التطوعية العوائد والفوائد التي تعود على المتطوع.



٤. يقوم منسق الفرص التطوعية بتوضيح من سيقوم بالإشراف والمتابعة وتحديد أنواع الدعم التي سيحصل عليها المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، والتدريب).
٥. يقوم مسؤول التطوع بقبول المتطوعين مبني على معايير واضحة تضمن النزاهة والشفافية في الاختيار وعدم التفرقة والتمييز في المعاملة بين المتطوعين.
٦. 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 (٢).
٧. تقوم وحدة التطوع بتحديد الإطار الزمني لأداء الفرصة موضحاً به الحد الزمني الأدنى الواجب الالتزام به.
٨. 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:

١. تحدد وحدة التطوع بالجمعية منصة العمل التطوعي ووسائل التواصل الخاصة بالجمعية لنشر وتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين وفق خطة معتمدة.
٢. يقوم منسق الفرص التطوعية باستحداث ونشر وتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
٣. 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:

١. يقوم منسق علاقات المتطوعين بالجمعية بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين وفق نموذج لائحة المخالفات والعقوبات رقم (١٠).
٢. يُبلّغ 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:

١. يقوم منسق الفرص التطوعية بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملاءمتهم للفرصة التطوعية.
٢. الطلب من المتطوع تسجيل بياناته في الاستمارة الالكترونية في موقع الجمعية، وكذلك إرسال البيانات على إيميل إدارة التطوع.
٣. إبلاغ المتطوعين بفتح حساب خاص في المنصة الوطنية للتطوع (إرسال رابط المنصة الوطنية للتطوع، معلومات طريقة التسجيل في المنصة).
٤. 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:

١. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين وفقاً لمبادئ حماية البيانات.
 ٢. يخصص أخصائي/منسق علاقات المتطوعين ملفات لحفظ مستندات وبيانات المتطوعين وأرشفتها ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- تتم أرشفة النماذج الخاصة بالمتطوع لضمان سهولة الرجوع إليها، والاستفادة منها عند كتابة التقارير.
- 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:

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:

١. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بتخطيط وإعداد البرنامج التعريفي



- للمتطوعين، ويشمل: (المقابلة، اتفاقية التطوع، الميثاق الأخلاقي، البرنامج التعريفي) وفق نموذج المقابلة الشخصية رقم (٢) ونموذج اتفاقية التطوع رقم (٣).
٢. تزويد كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة والبروشورات التعريفية التي يحتاجها المتطوعون مثل: (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ).
٣. 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:

١. 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 (٥).
٢. 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 (٤).
٣. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بالتخطيط والإعداد لتنسيق اللقاءات التدريبية لتأهيل المتطوعين.
٤. تكليف المشرف المباشر على المتطوع بتدريبه قبل البدء بالمهمة التطوعية.
٥. 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

١. 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.
٢. تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات:

١. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بإعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم توضيح، أن إدارة التطوع بالجمعية منفتحة ومتقبلة لذلك.
٢. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بإيضاح الخطوات والإجراءات التي ينبغي اتباعها للتظلم ورفع الشكاوى وفق نموذج رفع شكاوى أو تظلم (٧).
٣. يقوم أخصائي/منسق علاقات المتطوعين بتعريف المتطوعين بوسائل التواصل لرفع الشكاوى أو تظلم (رسالة نصية، إيميل التطوع، نموذج الشكاوى أو التظلم الإلكتروني أو الورقي).
٤. في حال ورود شكاوى، تدرس من قبل إدارة وحدة التطوع خلال يومين وترسل إفادة للمتطوع بالإجراء المتخذ.
٥. في حال ورود اقتراح، يتم الرد بالشكر والتقدير مباشرة من قبل إدارة وحدة التطوع ويدرس الاقتراح خلال يومين ويرسل إفادة للمتطوع بالإجراء المتخذ.
٦. 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 وأخذه بعين الاعتبار.



الإجراءات:

١. يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويراهها لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
٢. يقوم منسق الفرص التطوعية بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
٣. 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:

١. 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.
٢. إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ مشرف الفرصة التطوعية بالمبالغ المتوقع صرفها.
٣. يقوم مشرف الفرصة التطوعية بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى قسم المحاسبة بالجمعية لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (٦).

سياسة تطوير مهارات المشرفين والعاملين مع المتطوعين

١. تقوم وحدة التطوع بالجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
٢. تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتتضمن هذه الاجتماعات مناقشة



قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الإجراءات:

١. 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.
٢. تعمل وحدة التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات المشرفين على المتطوعين وتحديد احتياجاتهم من الورش التدريبية.
٣. تعقد لقاءات كل ربع سنة لمناقشة قضايا التطوع والعمل على التحسين.
٤. 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

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

الإجراءات:

١. يقوم منسق علاقات المتطوعين أو المشرف المباشر بتقييم أداء المتطوع بعد انتهائه من مهمته التطوعية وفق نموذج تقييم أداء المتطوع رقم (٨).
٢. 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 (٩).
٣. يقوم مشرف المتطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.



٤. 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:

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



جمعية التطوع
تأسيساً على القيم الإنسانية

النماذج والاستثمارات

١. نموذج الاحتياج التطوعي (١)
٢. نموذج استمارة المقابلة الشخصية (٢)
٣. نموذج اتفاقية التطوع (٣)
٤. نموذج تصميم فرصة تطوعية (٤)
٥. نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (٥)
٦. نموذج طلب تعويض عن مصروفات (٦)
٧. نموذج رفع شكوى أو تظلم (٧)
٨. نموذج تقييم أداء المتطوع (٨)
٩. نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية (٩)
١٠. نموذج لائحة المخالفات والعقوبات (١٠)
١١. نموذج شهادة الشكر والتقدير (١١)

نموذج الاحتياج التطوعي (١)

نموذج تحديد الاحتياج التطوعي							
أهمية الدور من ١ إلى ٥ (حيث يمثل الرقم ١ أهمية عالية جداً)		() شهر	مدة الاحتياج التطوعي		٢٠ / / م	تاريخ تحديد الاحتياج التطوعي	
عدد المتطوعين	أهمية الفرصة	وصف عام للفرصة	الفرص التطوعية الممكنة	الأدوار التطوعية الممكنة	الاحتياج الوظيفي	م	الإدارة/ القسم
						١	الإدارة التنفيذية
						٢	اسم المسؤول
						٣	(.....)
						١	إدارة التشغيل
						٢	اسم المسؤول
						٣	(.....)
						١	إدارة تنمية الأعمال
						٢	اسم المسؤول
						٣	(.....)
						١	الإدارة المالية
						٢	اسم المسؤول
						٣	(.....)
						١	إدارة الجودة
						٢	اسم المسؤول
						٣	(.....)
						١	إدارة التطوع
						٢	(.....)
						٣	(.....)
						١	إدارة
						٢	اسم المسؤول
						٣	(.....)
		اعتماد المدير التنفيذي				اسم المسؤول عن تحديد الاحتياج	

نموذج استمارة المقابلة الشخصية (٢)

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
ابدا	نوعا ما	معن	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 (٣)

نموذج اتفاقية تطوع				
طبيعة الفرصة				مسمى الفرصة التطوعية
البريد الالكتروني		رقم جوال قريب أو صديق		رقم الجوال
السيد/ة هوية رقم/				
يسرنا في جمعية العطاء 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 / / ١٤ الموافق / / ٢٠٠٢م وحتى يوم / / ٢٠٠٢م وتاريخ / / ١٤ الموافق / / ٢٠٠٢م.				
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.				
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.		ما تتوقعه الجمعية منكم
تحقيق المستهدفات المتفق عليها في الدور التطوعي وهي:		التعريف الكامل بالجمعية وسياساتها وبدوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف الجمعية.		ما يمكن أن تتوقعه من 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.				
تتطلع 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 (٤)

نموذج تصميم فرصة تطوعية					
رقم جواله		اسم مدير التطوع			
		مسمى الفرصة التطوعية			
		وصف الفرصة التطوعية			
		مكان الفرصة جمعية بمدينة بجوار			
نطاق الفرصة	موقع التنفيذ		الفريق		طبيعة الفرصة التطوعية
O قصيرة الأجل O طويلة الأجل O دورية	O خارج الجمعية (.....)	داخل الجمعية (.....)	جماعي	فردى	
				1. 2. 3.	مهام ومسؤوليات المتطوع
هل يمكن لذوى الاحتياجات الخاصة التطوع فى الفرصة	العمر المناسب	الجنس		عدد المتطوعين	المواصفات المطلوبة
نعم/ الفئة (.) لا		كلاهما	أنثى	ذكر	
				المؤهلات والخبرات للمتطوع	
				المواد والاشتراطات على المتطوع	
		-٢			المهارات المطلوبة
				آلية الإشراف/ مؤشرات التقييم	
				١. ٢.	الدعم المقدم للمتطوع
				١. ٢. ٣.	العائد على المتطوع

نموذج تصميم فرصة تطوعية

عدد الأيام	تاريخ البداية	تاريخ النهاية	إجمالي الساعات	الأيام المطلوبة
				<ul style="list-style-type: none"> • مقيد () • مرن
المخاطر (التحديات)			الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر	
على المتطوع أو على الجمعية				
قيمة الساعة المكافئة (بالريال)	المشرف الفني	رقم جواله		

نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين (٥)

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

نموذج طلب تعويض عن مصروفات (٦)

نموذج طلب تعويض عن مصروفات			
١- يُعبأ من قبل المتطوع			
اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية			مسمى الفرصة التطوعية
اسم المصرف / البنك			رقم الآيبان
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			
شخص آخر	المحاسب	المدير المالي	المدير التنفيذي
	التوقيع		مدير التطوع
٣- يُعبأ من قبل المتطوع			
	التوقيع	تم استلام المبلغ	

نموذج رفع شكوى أو تظلم (v)

نموذج رفع شكوى أو تظلم				
رقم التذكرة		أولاً: الشكاوى		
١- يُعبأ من قبل المتطوع				
رقم الجوال (اختياري)		البريد الإلكتروني (إلزامي)		
مجال الشكوى	الفرصة التطوعية	البيئة الداخلية	البيئة الخارجية	الخدمات
الأطراف المعنية بالشكوى	أحد العاملين أو الموظفين	مدير التطوع	المشرف الفني	أحد المتطوعين
محتوى الشكوى				
٢- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
التوجيه المباشر		مدير التطوع		
محتوى التوجيه				
٣- يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى				
محتوى الرد				
٤- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى				
التغذية الراجعة لمقدم الشكوى				
٥- يُعبأ من قبل المتطوع				
لإغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى؟)				
راضٍ جداً	راضٍ	غير راضٍ	غير راضٍ جداً	
ثانياً: التظلمات				
١- يُعبأ من قبل المتطوع				
اسم المتطوع (إلزامي)		مسمى الفرصة التطوعية (اختياري)		البريد الإلكتروني (إلزامي)

أحد المتطوعين	المشرف الفني	مدير التطوع	أحد العاملين أو الموظفين	الأطراف المعنية بالتظلم
مكانه		وقته		تاريخ وقوع التظلم
				محتوى التظلم
٣- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
شخص آخر	المشرف الفني	مدير التطوع	التوجيه المباشر	
				محتوى التوجيه
٣- يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى				
				محتوى الرد
٤- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
				محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى
				التغذية الراجعة لمقدم الشكوى
٥- يُعبأ من قبل المتطوع				
غير راضٍ جدا	غير راضٍ	راضٍ	راضٍ جدا	إغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى؟)

نموذج أداء المتطوع (٨)

نموذج رقم (٧) تقييم أداء المتطوع				
			عنوان الفرصة التطوعية	
من : / / إلى / /			بداية الفرصة التطوعية ونهايتها	
بالأيام : (.....) يوم ، بالساعات : (.....) ساعة			مدة الفرصة التطوعية	
مكان الفرصة التطوعية				
		المدينة	المنطقة	
وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع				
أبرز المعوقات			أبرز الإيجابيات	
ضعيف	جيد	جيد جدا	ممتاز	التقييم
				١. مستوى أداء المتطوع للفرصة التطوعية
				٢. التزام المتطوع بالوقت
				٣. 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 (٩)

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية		
الفرصة التطوعية	الجنس	
الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه		
<p>من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، وعلى مقياس من ١ - ٥ حدد مدى تطابق الوصف مع الفرصة التطوعية التي شغلتمها حيث أن (١ = بدرجة منخفضة جداً ، ٢ = بدرجة منخفضة ، ٣ = بدرجة متوسطة ، ٤ = بدرجة كبيرة ، ٥ = بدرجة كبيرة جداً)</p>		

م	بنود التقييم	درجة منخفضة جداً	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	درجة كبيرة جداً
١	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنة مناسب					
٢	إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنة مناسبة					
٣	قدمت لي المنظمة التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إلي					
٤	الدعم الذي قدمته المنظمة لي ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية					
٥	المهام التي قمت بها في الفرصة التطوعية متطابقة مع الفرصة التطوعية المعلنة					
٦	شعرت بأهمية مساهمتي من خلال التقدير الذي قدمته لي المنظمة					
٧	سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه المنظمة					

نموذج لائحة المخالفات والعقوبات (١٠)

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

نموذج شهادة الشكر والتقدير (١١)



جمعية الحياة
تأسيساً على القيم الإنسانية

شهادة شكر وتقدير

حينما يكون العطاء فاعلاً والجهد مميزاً عندنا يكون للشكر معنى والثناء قيمة
وبس جمعية العطاء الإنسانية الخيرية بالتقدير أن تقدم خالص الشكر والتقدير

لـ

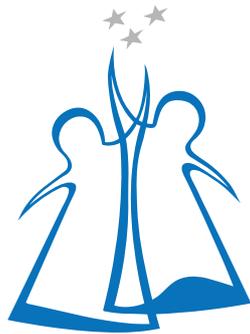
- على الجهود المميزة بالجمعية ولما قدمته من إنجازات لعام
متضمن لها مزيداً من النجاح والتفوق

الخطم

رئيس جمعية العطاء الإنسانية الأهلية بالتطبيق
د. كوش سعيد المران

كلنا عطاء ...

www.alhayatcharity.org 050653621 ص.ب 730 ايميل: info@alhayat.org الرقم الموصل: 31911 alhayatpalstinecharity.org



جمعية العطاء
النسائية الأهلية بالقطيف