

دليل إدارة المتطوعين

إعداد مركز تطوير
المؤسسات الأهلية الفلسطينية

٢٠١٥

(١٠)

دليل إدارة المتطوعين

٢٠١٥

إعداد

مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية

المكتب الرئيسي

ص.ب. ٢١٧٣ رام الله - فلسطين

الرام - شارع القدس رام الله - عمارة ابو صبيح ط٣

هاتف: ٢٣٤٧٧٧١ ٢ ٩٧٠ + فاكس: ٢٣٤٧٧٧٦ ٢ ٩٧٠ +

مكتب غزة

ص.ب. ٥٠١٨ غزة - فلسطين - غزة - الرمال

شارع الرشيد - مقابل فندق فلسطين - عمارة الهيثم ٢ - الطابق الارضي

هاتف: ٢٨٢٨٩٩٩ ٨ ٩٧٠ + فاكس: ٢٨٤٩٩٢١ ٨ ٩٧٠ +

البريد الالكتروني: info@ndc.ps

الموقع الالكتروني: www.ndc.ps

المحتويات

٣	١. مقدمة
٣	١,١ الخلفية والسياق
٥	١,٢ أهداف الدليل
٦	١,٣ الفئات المستهدفة (مستخدمو الدليل)
٦	١,٤ كيفية استخدام الدليل
٦	١,٥ قائمة بالمصطلحات
٧	٢. الإعداد المؤسسي
٧	٢,١ المرجعية القانونية في تطبيق الدليل
٧	٢,٢ المسؤوليات في تطبيق الدليل
٧	٢,٢,١ مجلس الإدارة
٧	٢,٢,٢ المدير العام
٧	٢,٢,٣ المدير الإداري/مسؤول الموارد البشرية
٧	٢,٢,٤ مدير الدائرة المعنية/البرنامج/المشروع
٨	٢,٢,٥ منسق البرنامج/منسق المشروع/المرشد
٨	٢,٣ السياسات
٩	٢,٣,١ واجبات المتطوع
٩	٢,٣,٢ حقوق المتطوع
١٠	٣. الخطوات التنفيذية لإدارة المتطوعين
١٠	٣,١ تحديد الاحتياجات من المتطوعين
١٠	٣,٢ استقطاب المتطوعين
١١	٣,٣ خطوات اختيار وتعيين المتطوعين
١٢	٣,٤ تدريب ودمج المتطوعين
١٣	٣,٥ خطوات إرشاد ومتابعة عمل المتطوعين
١٤	٣,٦ خطوات تحفيز وتنشيط وتقييم المتطوعين
١٥	٣,٧ خطوات تكريم المتطوعين
١٥	٣,٨ توثيق الجهود التطوعية وتقدير قيمة العمل التطوعي
١٦	٣,٩ إدارة المخاطر في العمل التطوعي
١٧	٣,١٠ إنهاء خدمة المتطوعين
١٨	٤. الملاحق

١. مقدمة:

١.١ الخلفية والسياق:

منذ عام ٢٠٠٧م، ومن خلال مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية، تم تشكيل الائتلاف الأهلي لمدونة السلوك من الشبكات والاتحادات الأهلية الرئيسية الأربع في فلسطين وهي: الاتحاد العام الفلسطيني للجمعيات الخيرية، وشبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية، والهيئة الوطنية للمؤسسات الأهلية الفلسطينية، والاتحاد الفلسطيني العام للمنظمات غير الحكومية- غزة. يهدف هذا الائتلاف إلى حشد جهد القطاع الأهلي الفلسطيني وتعزيز دوره في تعزيز وترسيخ مبادئ عمل الحكم الصالح داخل القطاع الأهلي. جاء دور مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية ليمثل سكرتاريا الائتلاف كجسم تنفيذي يلقي على عاتقه متابعة القضايا الفنية والإدارية والإعدادات اللوجستية.

كانت نتيجة العمل الدؤوب للائتلاف الخروج بمدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية والتي تمت صياغتها من خلال تطوير مسودة جاءت نتيجة جلسات تشاورية عقدها الائتلاف مع أعضاء الشبكات والاتحادات. هذا ويأتي إعداد هذه المدونة بناءً و استمراراً لميثاق الشرف الذي تم تطويره في حزيران من العام ٢٠٠٦م من خلال المرحلة الثانية من مشروع المؤسسات الأهلية الفلسطينية. يتضمن الميثاق أهداف هذه المؤسسات ومدى سعيها لتحقيق هذه الأهداف المرتبطة بقيم ومبادئ الحكم الصالح وغاياتها ودورها في إحداث التنمية المجتمعية ومساهمتها في تحقيق آمال الشعب الفلسطيني في الحرية والاستقلال. وهذا الميثاق مبني على مبدأ التنوع في المجتمع الفلسطيني والتعددية ومبادئ الديمقراطية، والمشاركة والحق المكفول في تأسيس المؤسسات، وأن المؤسسات الأهلية هي دعامة رئيسية في إحقاق حقوق المجتمع. وقد تم إعداد هذا الميثاق من قبل الهيئات المطلاتية للمؤسسات الأهلية الفلسطينية من خلال عملية تشاور مع أكثر من ٢٠٠ مؤسسة أهلية فلسطينية أجريت في الضفة الغربية وقطاع غزة.

تم إقرار المدونة بصورتها الحالية من قبل المؤسسات الأهلية الفلسطينية في ٢٨/٢/٢٠٠٨م إذ قامت حوالي ٦٢٠ مؤسسة أهلية فلسطينية من الضفة الغربية وقطاع غزة بالتوقيع على مدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية.

تهدف مدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية إلى تهيئة مؤسسات العمل الأهلي والمجتمع المحلي للاستجابة لتحديات التغيير الديمقراطي، وعملية المشاركة لخلق بيئة فعالة تتيح للمجتمع بشكل فردي أو جماعي أن يقرر مصيره، ومن خلال المبادئ الواردة في هذه المدونة فإن المؤسسات - التي ستبناها بشكل اختياري - تلتزم بأن تكون عملية التحرر الوطني والتنمية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في فلسطين وعملية اللحاق بركب التطور والتقدم الحضاري من أولويات عملها. كما تلتزم بأن تكون آلية عملها مستجيبة لاحتياجات وآمال الشعب الفلسطيني الذي تخدمه، وأن تحترم في الوقت ذاته قيم المجتمع الفلسطيني وحقوق الإنسان. كما تلتزم بمعايير الشفافية في أعمالها والمساءلة عن كيفية استخدام مواردها. وبشكل عام تؤكد المدونة في مبادئها على تطبيق الحكم الصالح وتحقيق للمؤسسة إمكانية الوعي بمبادئ الحكم الصالح وسعيها لكي تكون القدوة وتعزز الرقابة داخل المؤسسة مما يسهم في حمايتها من التشويه والتضليل. كما أنها تؤكد بأن مدونة السلوك هذه هي ترجمة للقانون الأساسي الفلسطيني المقرر في ٢٩/٥/٢٠٠٢م والذي اعتبر إنشاء هذه المؤسسات حقاً أساسياً للمواطن الفلسطيني يجب حمايته.

حقيقية مصادر:

تمثل حقيقية مصادر وسيلة توجيه للمؤسسات الأهلية على اختلاف أحجامها ومجالات عملها لأفضل الممارسات والإجراءات بما يتماشى مع المبادئ البيئية في مدونة السلوك، فهي تزود المؤسسات بمجموعة من أدلة العمل في مجالات الإدارة العامة والإدارة المالية والتخطيط الاستراتيجي وحكم مجلس الإدارة. إضافة إلى تزويد المؤسسات بإرشادات خاصة حول عملية المراقبة والتقييم بالمشاركة، ووضع أولويات التنمية للمؤسسات الأهلية مع مراعاة التنمية الاقتصادية والاجتماعية كأساس للعمل، والمشاركة كمبدأ عمل للمؤسسات الأهلية، وإرشادات لإجراءات تضمن عدم التمييز في عمل المؤسسات، إضافة لإرشادات حول الالتزام وتطبيق القوانين والمعاهدات بما يشمل نصوص هذه القوانين والمعاهدات وتوضيحها بشكل مبسط.

لقد قام مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية خلال عام ٢٠١٤م بعمل مراجعة لحقيقية مصادر وإضافة مجموعة جديدة من الأدلة التي تساعد مؤسسات العمل الأهلي على تطوير أدائها، حيث تحوي الحقيقية الجديدة على ثلاثة أدلة إضافية في مجال المناصرة ورسم السياسات، والمساءلة الاجتماعية وإدارة المتطوعين، إضافة إلى الأدلة الأخرى.

ومن هنا يتقدم مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية بالشكر لكل من ساهم في إعداد ومراجعة هذه الأدلة من شركات إستشارية وخبراء وموظفين ويخص بالشكر شركة الرؤيا الجديدة على إعدادها للطبعة الأولى من هذه الأدلة (عام ٢٠٠٧م) وشركة زيادة للإستشارات والتدريب على مراجعتها وتطويرها للطبعة الأولى وعلى إعدادها للأدلة الإضافية لحقيبة مصادر (عام ٢٠١٤م).

تشمل حقيبة مصادر الأدلة التالية:

١. دليل مجالس إدارة المؤسسات الأهلية والهيئات العامة
٢. دليل التخطيط الاستراتيجي
٣. دليل المناصرة ورسم السياسات
٤. دليل المساءلة الإجتماعية
٥. دليل الإجراءات المالية
٦. دليل التوريدات والمشتريات
٧. دليل إدارة الموارد البشرية
٨. الدليل الإداري
٩. دليل كتابة التقارير
١٠. دليل إدارة المتطوعين

كما تشمل الحقيبة أيضاً الأدلة الإرشادية التالية:

- الدليل الإرشادي حول الإعلان العالمي لحقوق الإنسان
- الدليل الإرشادي حول الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري
- الدليل الإرشادي حول اتفاقية حقوق الطفل
- الدليل الإرشادي حول العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية
- الدليل الإرشادي حول العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية
- الدليل الإرشادي حول الاتفاقية الدولية للقضاء على التمييز ضد المرأة
- الدليل الإرشادي حول الاتفاقية الدولية الخاصة بوضع اللاجئين
- الدليل الإرشادي حول قانون العمل الفلسطيني
- الدليل الإرشادي حول قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية ولائحته التنفيذية
- الدليل الإرشادي حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية وأولويات المؤسسات الأهلية
- الدليل الإرشادي حول المراقبة والتقييم بالمشاركة
- الدليل الإرشادي حول المشاركة

ملاحظات:

- يمكن قراءة النص الكامل لمدونة السلوك على موقعنا الإلكتروني «www.ndc.ps»
 - لارسال ملاحظاتكم وتوصياتكم حول حقيبة مصادر يرجى مراسلتنا على البريد الإلكتروني «code@ndc.ps»
- يشكل هذا الدليل جزءاً من حقيبة المصادر (Resource Kit) التي أعدها مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية، ليتم

استخدامها كمرجع أساسي للمؤسسات الأهلية التي ترغب بالالتزام بمدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية. كما يعتبر هذا الدليل الإرشادي والتوجيهي وسيلة فعالة لمساعدة المؤسسات على اختلاف أنواعها واختصاصاتها وأحجامها، لتعزيز قدراتها وتحسين فاعليتها ومهنتها لتفعيل وإدارة المتطوعين لديها.

تم الإستناد في إعداد هذا الدليل التوجيهي والإرشادي إلى:

- قانون رقم (١) لسنة ٢٠٠٠م بشأن الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية وتعديله لعام ٢٠١١م.
- اللائحة التنفيذية لقانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية.
- قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (١٥) لسنة ٢٠٠٤م.
- مدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية.
- الأنظمة الداخلية المستخدمة لدى بعض المؤسسات الأهلية.

وانسجاماً مع أفضل الممارسات العملية واستكمالاً لعملية التطوير المؤسسي للمؤسسات الأهلية التي يقوم بها مركز تطوير المؤسسات الأهلية فقد تم التعاقد مع الشركة الإستشارية لتطوير دليل التطوع ليضاف إلى حقيبة المصادر ليكون مرجعاً للمؤسسات الأهلية التي تعتمد في تنفيذ جميع أو بعض أنشطتها على المتطوعين، وذلك للحفاظ على حقوق المتطوعين وبيان واجباتهم والعمل على تطوير عملية التطوع في المؤسسات الأهلية.

١,٢ أهداف الدليل:

يهدف هذا الدليل إلى ما يلي:

- تزويد المؤسسة الأهلية والمسؤولين فيها بمرجع مفصل حول سياسات وخطوات وإدارة وتفعيل المتطوعين؛
- تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة المؤسسة الأهلية بالمتطوعين بها، وذلك عن طريق تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كلا الطرفين؛
- المحافظة على المتطوعين الأكفاء وتشجيعهم للإستمرار في عملية التطوع وتشجيع أفراد المجتمع على التطوع.

١,٣ الفئات المستهدفة (مستخدمو الدليل)

الجدول التالي يبين الفئات المستهدفة من الدليل واغراض استخدامهم له:

الفئة المستهدفة	الغرض من الاستخدام
رئيس وأعضاء مجلس إدارة المؤسسة الأهلية	التعرف على أهمية التطوع في المؤسسة الأهلية والتعرف على طبيعة وأهمية دورهم
المتطوعين في المؤسسة الأهلية	معرفة حقوقهم وواجباتهم في ما يخص الموارد البشرية
مدراء الدوائر والبرامج والمشاريع والعاملين في الموارد البشرية	مرجعية لهم في تطبيق وسياسات واجراءات التطوع

١,٤ تعليمات إرشادية لاستخدام الدليل (كيفية استخدام الدليل):

لتسهيل الإستخدام، تم تصميم الدليل بطريقة سلسلة تتيح للمستخدم الوصول للمعلومة بسهولة وبأسرع الطرق حيث تم ترتيب خطوات إدارة تفعيل المتطوعين في الدليل وفق دورة حياة المتطوع في المؤسسة الأهلية ابتداءً من تحديد حقوق وواجبات المتطوع وتحديد الإحتياج من المتطوعين إلى تكريم المتطوعين، ويتم استخدام الدليل وفقاً لما يلي:

- يستخدم هذا الدليل كمرجعية للعمل في المؤسسة، بحيث يتم الرجوع إلى الجزء ذي العلاقة من هذا الدليل للإسترشاد به؛
- هذا الدليل هو دليل موحد بحيث يمكن تطبيقه على المؤسسات الأهلية التي يكون فيها نشاط التطوع نشاطاً رئيسياً أو جزئياً.

يعتبر هذا الدليل وسيلة حيوية قابلة للتنفيذ بعد موافقة مجلس الإدارة عليه، ويوصى بمراجعة الدليل سنوياً وتحديثه عند الحاجة إلى ذلك، على أن تتم موافقة مجلس الإدارة خطياً على هذه التعديلات.

١,٥ قائمة بالمصطلحات الرئيسية:

تكون للمصطلحات التالية أيما وردت في هذا النظام الدلالات الواردة قرب كل منها:

المصطلح	التعريف
المؤسسة	المؤسسة الأهلية.
مجلس الإدارة	مجلس إدارة المؤسسة الأهلية المنتخب من الهيئة العامة.
الرئيس	رئيس مجلس إدارة المؤسسة الأهلية.
المدير العام	مدير عام المؤسسة الأهلية.
قانون العمل	قانون العمل ساري المفعول وأية تعديلات قد تطرأ عليه.
الدليل	دليل التطوع هذا.
تعريف العمل التطوعي	تقديم العون والنفع إلى شخص أو مجموعة أشخاص يحتاجون إليه دون مقابل مادي أو معنوي.
المتطوع	هو الشخص الذي يتمتع بمهارة أو خبرة لأداء واجب اجتماعي طوعية ولا يكون له أي مردود مادي أو وظيفي مقابل الجهد المبذول، ويمكن تحديد مكافآت عينية أو مادية حسب سياسة كل مؤسسة.
عقد التطوع	هو اتفاق كتابي محدد المدة ينظم العلاقة بين المتطوع والمؤسسة.
استقطاب المتطوعين	مجموع الأنشطة التي تدخل في عملية تشجيع الأفراد الذين يملكون المهارات المطلوبة للتقدم والإنتساب للتطوع في المؤسسة.

٢. الإعداد المؤسسي لتطبيق الدليل بكفاءة وفاعلية

٢,١ المرجعية القانونية في تطبيق الدليل:

- يعتبر هذا الدليل وسيلة قابلة للتنفيذ بعد موافقة واعتماده من مجلس إدارة المؤسسة الأهلية وعلى جميع الدوائر والأقسام في المؤسسة الأهلية والمتطوعين فيها الإلتزام بما هو وارد فيه؛
- يتم مراجعة الدليل كل سنتين وتحديثه عند الحاجة أو في حال طلب من مجلس الإدارة، على أن تتم موافقة مجلس الإدارة خطياً على أي تعديلات تطراً على الدليل؛
- يجب اطلاع وتعميم الدليل على المتطوعين بهدف توعيتهم وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم وفق ما هو وارد في الدليل.

٢,٢ المسؤوليات في تطبيق الدليل:

٢,٢,١ مجلس الإدارة

- اعتماد هذا الدليل وأية تعديلات مستقبلية تطراً عليه؛
- توفير الإمكانيات اللازمة للمتطوعين.

٢,٢,٢ المدير العام

- اعتماد الإحتياجات من المتطوعين وخطة عمل المتطوعين؛
- حل المشاكل والمعوقات التي تواجه المتطوعين؛
- تكريم المتطوعين ومنحهم شهادات التطوع والتقدير؛
- اعتماد اتفاقيات التطوع.

٢,٢,٣ المدير الإداري/مسؤول الموارد البشرية

- تقديم التوصيات والاقتراحات المناسبة لتعديل الدليل؛
- الاشراف على تطبيق الدليل؛
- مراجعة الإحتياجات من المتطوعين؛
- العمل على استقطاب المتطوعين وفق الخطة المعتمدة؛
- المشاركة في تهيئة وتدريب المتطوعين؛
- حفظ ملفات ووثائق المتطوعين؛
- إعداد شهادات التطوع والتقدير.

٢,٢,٤ مدير الدائرة المعنية/البرنامج/المشروع

- إعداد خطة عمل المتطوعين وبرنامج عمل المتطوعين؛
- تحديد الإحتياجات التدريبية للمتطوعين ومتابعة تدريبهم؛

- تقييم المتطوعين.
- العمل على استقطاب المتطوعين وفق الخطة المعتمدة؛
- المشاركة في تهيئة وتدريب المتطوعين.

٢,٢,٥ منسق البرنامج/منسق المشروع/المرشد

- تنفيذ خطة عمل المتطوعين وبرنامج عمل المتطوعين؛
- تهيئة وتدريب المتطوعين؛
- مرافقة وإرشاد المتطوعين؛
- المشاركة في تقييم المتطوعين.

٢,٣ السياسات:

٢,٣,١ أهمية العمل التطوعي:

- ✓ المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية؛
- ✓ المساهمة في مواجهة الأزمات والكوارث التي يتعرض لها المجتمع؛
- ✓ المساهمة في توحيد النسيج المجتمعي بما يمثله من قيم المشاركة والتعاون وتعزيز القيم الإنسانية النبيلة؛
- ✓ حماية الشباب والفئات الأخرى من السلبيات الاجتماعية والنفسية التي يتعرضون لها، لكون التطوع سلوك إرادي ينمي روح الإنتماء والمواطنة؛
- ✓ الحد من الجريمة؛
- ✓ تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وزيادة القدرة على تلبية احتياجات المجتمعات المحلية حيث يتميز العمل التطوعي.

٢,٣,٢ أنواع التطوع:

- ✓ تطوع دائم - أن يكون المتطوع عاملاً بشكل دائم ومستمر؛
- ✓ تطوع مؤقت - وهو أن يكون التطوع إما
 - أ. زمنياً: لفترة زمنية محددة ومستمرة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة
 - ب. أدائياً: لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة أنشطة وفعاليات محددة.

٢,٣,٣ أساليب التطوع :

- ✓ التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي
- ✓ التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب الاتفاق مع المتطوع
- ✓ التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين المتطوع والمؤسسة.

٢,٣,٤ واجبات المتطوع:

- الإلتزام بأنظمة العمل التي تحددها المؤسسة؛
- المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية؛
- المحافظة على سرية المعلومات في المؤسسة؛
- المحافظة على أدوات العمل التي بحوزته؛
- المحافظة على موارد المؤسسة؛
- حسن التعامل مع الآخرين؛
- الشعور بالإنتماء لبيئة العمل؛
- التعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي؛
- العمل ضمن فريق واحد؛
- القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه؛
- تقبل توجيهات المسؤولين في المؤسسة؛
- عدم محاولة استغلال التطوع لأهداف أخرى؛
- الإلتزام بالعمل التطوعي كالإلتزام بالوظيفة الرسمية.

٢,٣,٥ حقوق المتطوع:

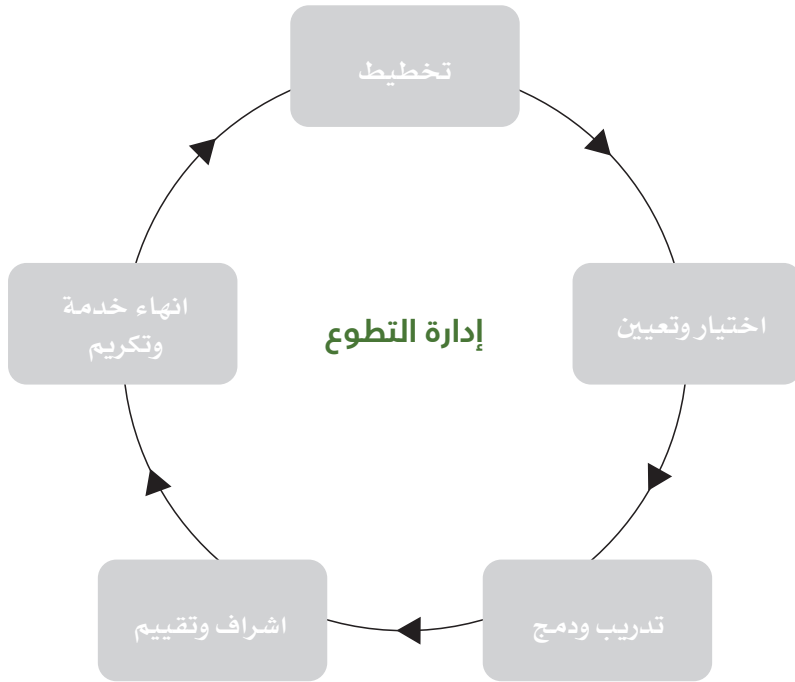
- ✓ التعامل معه باحترام وثقة وشفافية وديمقراطية، وبأن جهوده تساعد فعلياً في تحقيق أهداف المؤسسة؛
- ✓ إطلاع المتطوع بطريقة مهنية وواضحة على مناخ المؤسسة وتنظيماتها والمعلومات الضرورية للقيام بعمله؛
- ✓ مساعدة المتطوع على إبراز قدراته ومواهبه؛
- ✓ إدماج المتطوع في العمل، والعمل على توظيف طاقاته وقدراته للإستفادة منها بأكبر قدر؛
- ✓ التعامل بجديّة مع المتطوعين؛
- ✓ تقديم التوجيه والتدريب للمتطوع ليتمكن من القيام بالأعمال المنوطة به بكفاءة وفاعلية.

٢,٣,٦ أساليب استخدام تكنولوجيا المعلومات في التطوع:

- نظراً لتوفر وسائل الإتصال الحديثة وانتشار الإنترنت، ومواقع التواصل فبالإمكان الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات من خلال تطوير موقع على الإنترنت للجمعية وإنشاء حساب على مواقع التواصل الإجتماعي المختلفة وذلك:
- ✓ نشر سياسات التطوع وحقوق المتطوعين
- ✓ نشر طلبات التطوع مع امكانية تقديم طلبات التطوع من خلال الموقع
- ✓ نشر معلومات عن المتطوعين وإنجازات المتطوعين بمختلف الوثائق النصية، المرئية، المسموعة
- ✓ التفاعل مع المتطوعين الجدد والمحتملين واستطلاع آرائهم
- ✓ التفاعل مع المجتمع المحلي
- ✓ تكريم المتطوعين بحيث يتم اختيار أفضل متطوع ونشر ذلك على الموقع

٣. الخطوات التنفيذية لإدارة المتطوعين

إدارة التطوع



٣,١ تحديد الإحتياجات من المتطوعين:

- تقوم الهيئة الإدارية والطاقت المشاركة بتحديد أنواع التطوع المطلوبة وكيفية إندماجها باستراتيجية عمل المؤسسة.
- بناءً على خطة المؤسسة السنوية، يقوم مدراء البرامج والمشاريع ومدير الدائرة المعنية في بداية شهر كانون أول من كل عام بتحديد احتياجاتهم من المتطوعين وفق نموذج تحديد الإحتياجات من المتطوعين (VOL-01) وارسالها إلى مسؤول الموارد البشرية/منسق المشاريع؛
- يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشاريع بعرضها على المدير الإداري/المدير العام للمراجعة والإعتماد والتأكد من مدى الحاجة والمواصفات المطلوبة في المتطوعين وعدد المتطوعين.

إرشادات التطبيق:

- في المؤسسات الأهلية التي تعتمد على المتطوعين تطبيق الخطوات وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري؛
- في المؤسسات الأهلية الصغيرة يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري؛
- في المؤسسات الوسط وكبيرة الحجم يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري.

٣,٢ استقطاب المتطوعين:

- في حال مصادقة المدير العام على الإحتياجات من المتطوعين يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسقي المشاريع بإعداد خطة الإستقطاب (VOL-02) بالتنسيق والتعاون مع مدراء البرامج والمشاريع مع الأخذ بعين الإعتبار الأمور التالية عند إعداد خطة الإستقطاب:
- ✓ أماكن تواجد المتطوعين الذين يرغبون بالمشاركة (الجامعات، المعاهد، الكليات، المدارس، المؤسسات التي تهتم

بالخريجين، المؤسسات التي تهتم بالعاطلين عن العمل، ... وغيرها).

✓ طرق التواصل مع المتطوعين (الإعلان في الصحف أو موقع المؤسسة الإلكتروني أو أحد المواقع الإلكترونية الإخبارية المحلية أو حساب المؤسسة على الفيسبوك، الإعلان في الجامعات والمعاهد والكليات والمدارس، الاتصال والتواصل مع الجامعات والكليات والمؤسسات التي تهتم بالخريجين)

✓ احتياجات المتطوعين للمشاركة

✓ كيف سيتم تحفيز وتشجيع المتطوعين

✓ أفضل وقت الاستقطاب

✓ ماذا يمكن أن نقدم للمتطوعين؟

✓ من سيقوم بعملية الإستقطاب؟

• ومن ثم يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسقي المشاريع برفعها إلى المدير الإداري/المدير العام للمراجعة والإعتماد؛

• يقوم مجلس الإدارة بالمصادقة على خطة الاستقطاب (VOL-02) او اجراء التعديلات اللازمة عليها

• يقوم مسؤول الموارد البشرية بتعميم خطة الاستقطاب المعتمدة على مدراء الدوائر والبرامج والمشاريع المعنيين؛

• في حال الحاجة إلى تحديث خطة التعيين الاستقطاب يقوم مسؤول الموارد البشرية بتحديثها ورفعها إلى المدير الإداري للمراجعة ومنه إلى المدير العام للاعتماد والذي يقوم برفع خطة الاستقطاب المحدثة إلى مجلس الإدارة للاعتماد.

إرشادات التطبيق:

• في المؤسسات الأهلية التي تعتمد على المتطوعين تطبيق الخطوات وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري؛

• في المؤسسات الأهلية الصغيرة يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري؛

• في المؤسسات الوسط وكبيرة الحجم يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري.

٣,٣ خطوات اختيار وتعيين المتطوعين:

• بناءً على خطة الإستقطاب المعتمدة يقوم مدير البرنامج/مدير المشروع/مدير الدائرة المعنية بتأكيد الإستقطاب من خلال ارسال مذكرة/بريد الإلكتروني إلى مسؤول الموارد البشرية/منسق المشاريع؛

• يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشاريع وبناءً على خطة الإستقطاب بإعداد إعلان عن الإستقطاب ورفعها إلى المدير الإداري للإعتماد.

• يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشاريع بنشر الإعلان حسب ما هو وارد في خطة الإستقطاب المعتمدة على أن يتم تحديد شروط التطوع بما يلي:

✓ العمر يحدد حسب المشروع وبما يتناسب مع طبيعة ونوع التطوع؛

✓ حسن السيرة والسلوك والسمعة؛

✓ تتوفر لديه المؤهلات المطلوبة للقيام بالتطوع؛

✓ أي شروط ومتطلبات أخرى حسب طبيعة ونوع التطوع؛

• في حال أن الأعمال التطوعية المطلوبة بسيطة، يمكن إعطاء الصلاحية لمنسقي المشاريع/الأنشطة للاختيار مع الحرص على الحصول على التوثيق اللازم مثل قائمة الأسماء، عناوين الإتصال أرقام هويات ... الخ.

• في حال أن الأعمال التطوعية المطلوبة سيتم تنفيذها على مدار فترة زمنية طويلة نسبياً وحسب درجة تعقيدها، يتم تقييم المتطوعين حيث يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسقي المشاريع باستلام الطلبات وتصنيفها وفرزها وإعداد قائمة بأفضل المرشحين وفق المتطلبات المطلوبة للتطوع ورفعها إلى مدير البرنامج/مدير المشروع/مدير الدائرة المعنية لدراستها وتحديد آلية تقييم واختيار المتطوعين وفق مايلي بما يتناسب مع طبيعة ونوع المشروع:

✓ اختيار المتطوعين بناءً على تاريخ ووقت تقديم الطلب (في مشاريع التطوع العامة والأعمال التطوعية العامة والبسيطة

التي ليست بحاجة إلى اختيار وتقييم)

✓ الإمتحان الكتابي؛

✓ المقابلات (حيث يتم تحديد أعضاء اللجنة من قبل المدير العام)؛

✓ غيرها حسب طبيعة ونوع التطوع أو المشروع؛

• يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشروع بالتحضير والإعداد لإنجاح عملية اختيار وتقييم المرشحين المطلوبة بالتنسيق مع مدير الدائرة المعنية/مدير المشروع/مدير البرنامج؛

• يقوم مدير مدير الدائرة المعنية/مدير المشروع/مدير البرنامج بإعداد معايير التقييم التي سيتم على أساسها تقييم المرشحين بما يتوافق مع المتطلبات المطلوبة للتطوع والتي من ضمنها على سبيل المثال:

✓ المؤهلات

✓ الخبرات السابقة في مجال التطوع

✓ المهارات المطلوبة

• وإرسالها إلى لجنة المقابلات حيث تقوم لجنة المقابلات بالاجتماع قبل اجراء المقابلات وذلك للإعداد والتحضير للمقابلات وتحضير الاسئلة التي سيتم القائها على المرشحين وتحديد موعد المقابلات؛

• يقوم مسؤول الموارد البشرية بالاتصال مع المرشحين والإعداد والتحضير لاجراء المقابلات وانجاحها؛

• يقوم مدير الدائرة المعنية/مدير البرنامج/مدير المشروع/لجنة المقابلات وبحضور مسؤول الموارد البشرية/منسق المشروع بإجراء عملية التقييم والاختيار/المقابلات مع المرشحين وتوثيق نتائج المقابلات ورفع توصياته إلى المدير العام؛

• يقوم المدير العام باتخاذ القرار المناسب الذي يؤمن اختيار أفضل المتطوعين خطياً من خلال كتاب معتمد منه وإرساله إلى المدير الإداري/مسؤول الموارد البشرية/منسق المشروع وذلك لاستكمال إجراءات تعيينهم كمتطوعين؛

• يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشروع بالاعتذار للمرشحين الذين لم يحالفهم الحظ، وإعلام المرشحين الذين تم قبولهم للتطوع بالموافقة على التطوع والطلب منهم الحضور إلى المؤسسة واحضار كافة الوثائق اللازمة للتطوع مثل:

✓ صورة هوية؛

✓ نسخة من الشهادات الجامعية مصدقة؛

✓ نسخة من شهادات الخبرة أن وجدت؛

✓ السيرة الذاتية.

• يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشروع بإعداد نسختين من عقد التطوع لمدة التطوع المتفق عليها واعتماده من المدير العام ومن ثم توقيعها من الموظف، حيث يتم تسليم الموظف نسخة من العقد والاحتفاظ بالنسخة الأخرى في ملفه.

إرشادات التطبيق:

• في المؤسسات الأهلية التي تعتمد على المتطوعين تطبيق الخطوات وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري؛

• في المؤسسات الأهلية الصغيرة يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري؛

• في المؤسسات الوسط وكبيرة الحجم يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري.

٣,٤ تدريب ودمج المتطوعين:

• يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشروع وبالتنسيق مع مدير البرنامج المعني/مدير المشروع/مدير الدائرة المعنية بإعداد برنامج تدريبي تمهيدي لتهيئة المتطوعين ودمجهم في العمل في المؤسسة من خلال تعريفهم وتدريبهم على مايلي:

✓ مكان عمل المتطوعين

✓ الناس وأدوارهم (المتطوعين والموظفين)

✓ حقوق وواجبات المتطوع

✓ مقدمة عن المؤسسة ؛ الأهداف والرسالة والرؤية والهيكل التنظيمي

- ✓ الشخص المسؤول عنهم
- ✓ وصف العمل ومهامهم الوظيفية
- ✓ تحديد الأهداف الخاصة بعملهم

- يقوم مدير الدائرة المعنية/مدير البرنامج/مدير المشروع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين (VOL-03) بناءً على متطلبات المشروع أو التطوع/مؤهلاتهم وخبراتهم/ادائهم ويتم رفعها إلى المدير العام للمصادقة؛
- في حال الموافقة يتم تدريب المتطوعين داخلياً من قبل مدير الدائرة المعنية/مدير البرنامج/مدير المشروع أو ارسال المتطوعين إلى البرامج التدريبية الممولة من المؤسسة أو الممولة خارجياً بناءً على الاحتياجات التدريبية المعتمدة؛
- يقوم مسؤول الموارد البشرية بالتحضير والترتيب والتنسيق وتسجيل المتطوع لحضور البرنامج التدريبي واحضار كافة الوثائق والمعلومات المتعلقة بالتدريب وارسالها للمتطوع المعني؛ يقوم مسؤول الموارد البشرية بالاحتفاظ بنسخة من شهادة التدريب في ملف المتطوع.

إرشادات التطبيق:

- في المؤسسات الأهلية التي تعتمد على المتطوعين تطبيق الخطوات وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري؛
- في المؤسسات الأهلية الصغيرة يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري
- في المؤسسات الوسط وكبيرة الحجم يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري.

٣,٥ خطوات إرشاد ومتابعة عمل المتطوعين:

- يقوم مدير الدائرة المعنية/مدير البرنامج/مدير المشروع بإعداد خطة عمل المتطوعين (VOL-04) واعتمادها من المدير العام؛
- يقوم مدير الدائرة المعنية/مدير البرنامج/مدير المشروع بإعداد برنامج عمل المتطوع (VOL-05) يبين فيه هدف التطوع والأنشطة والمهام المطلوبة والمخرجات المطلوبة ضمن فترة التطوع وتحديد ادوات العمل اللازمة وتسليمها للمتطوع وتحديد الموظف المسؤول عن المتطوع (المرشد) والذي سيقوم بمرافقة المتطوع وارشاده؛
- يقوم الموظف المرشد بتهيئة المتطوع للعمل وارشاده وتقديم الدعم له لانجاح مهمته؛
- يقوم المتطوع برفع تقرير يومي/أسبوعي أو حسب الحاجة (VOL-06) عن الاعمال المنجزة أو المعوقات التي واجهها في العمل والاقتراحات لتحسين العمل وتسليمه للمرشد؛
- يقوم المرشد على تواصل مستمر مع المتطوع وتوفير كافة الاحتياجات اللازمة للمتطوع للقيام بمهامه وتذليل العقبات التي تواجهه في العمل؛
- يقوم مدير الدائرة المعنية/مدير البرنامج/مدير المشروع بعقد اجتماع دوري مع المتطوعين ومرشديهم لمعرفة احتياجاتهم واقتراحاتهم وتوجيههم لانجاز الاعمال المطلوبة بكفاءة وفاعلية؛
- يقوم مدير الدائرة المعنية/مدير البرنامج/مدير المشروع بإطلاع مدير عام المؤسسة على الأعمال المنجزة للمتطوعين والاقتراحات والمعوقات التي تواجه المتطوعين والعمل على حلها وفق الإمكانيات المتاحة.

إرشادات التطبيق:

- في المؤسسات الأهلية التي تعتمد على المتطوعين تطبيق الخطوات وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري؛
- في المؤسسات الأهلية الصغيرة يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة لأكثر من ٥ متطوعين، أما في حال كان عدد المتطوعين أقل من ٥ يتم إعداد برنامج عمل للمتطوع ومتابعته في تنفيذه؛
- في المؤسسات الوسط وكبيرة الحجم يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة لأكثر من ٥ متطوعين، أما في حال كان عدد المتطوعين أقل من ٥ يتم إعداد برنامج عمل للمتطوع ومتابعته في تنفيذه.

٣,٦ خطوات تحفيز وتنشيط المتطوعين:

- ان التحفيز والتنشيط يقوم بدوراً بارزاً في المحافظة على المتطوع واستغلال طاقاته ويتم تحفيز المتطوعين من خلال ما يلي:
 - ✓ مشاركة المتطوع مشاركة فعلية في العمل الذي تقوم به المؤسسة، بحيث يشعر المتطوع أنه جزء أصيل من المؤسسة؛
 - ✓ ان تكون أهداف المؤسسة معروفة وواضحة للمتطوع، وان يتم التعامل مع المتطوع بشفافية
 - ✓ الاعتراف بإنجازات المتطوع وعطاءاته والعمل على شكره وتقديره؛
 - ✓ إتاحة الفرصة أمام المتطوع الاندماج في المؤسسة إن أمكن؛
 - ✓ يجب إتاحة الفرصة لحوارات ومناقشات وأخذ آراء المتطوعين بعين الاعتبار وخاصة في مجال عملهم؛
 - ✓ الابتعاد عن البيروقراطية الإدارية في التعامل مع المتطوعين و إزالة مختلف العقبات التي توجههم لتشجيعه على مواصلة العمل؛
 - ✓ تقديم الدعم للمتطوعين وحل المشاكل التي تواجههم
- خلال عملية التطوع يقوم المرشد بتنشيط وتحفيز المتطوع من خلال ما يلي:
 - ✓ تقديم الدعم والمشورة للمتطوع؛
 - ✓ التعامل مع المتطوع باحترام؛
 - ✓ مشاركته في اتخاذ القرارات التي تتعلق بعمله؛
 - ✓ تشجيع المتطوعين على تقديم الإقتراحات لتحسين العمل؛
 - ✓ ترشيح المتطوع لدورات تدريبية داخل وخارج المؤسسة؛
 - ✓ ترشيح المتميزين منهم للمشاركة في فعاليات دولية تتعلق بعملهم، إذا توفرت الفرص لذلك؛
 - ✓ مشاركة المتطوع في تقييمه؛
 - ✓ التحضير لاجتماع دوري مع مدير الدائرة/منسقي البرامج والمشاريع/المدير العام؛
 - ✓ توثيق قصص نجاح المتميزين كتابياً أو فيديو... وغيرها وتعميمها أو عرضها في فعاليات المؤسسة المختلفة؛
- تقوم المؤسسة بإنشاء حساب على مواقع التواصل الاجتماعي للمتطوعين بهدف التواصل معهم خلال وبعد عملية التطوع.
- قبل أسبوع من نهاية الفترة الزمنية للتطوع يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشاريع الطلب من مدراء الدوائر/مدراء البرامج والمشاريع بتقييم أداء المتطوعين التابعين لهم وفق نماذج تقييم الأداء المعتمدة حيث يتم اخذ الامور التالية بعين الاعتبار عند التقييم:
 - ✓ مدى كفاءة المتطوع في أداء المهام المطلوبة
 - ✓ مدى الالتزام بالانظمة والتعليمات
 - ✓ الالتزام بالوقت المحدد للتطوع
 - ✓ العمل ضمن فريق
 - ✓ سلوك المتطوع
 - ✓ التعامل مع الرؤساء والزملاء والمتعاملين مع المؤسسة
 - ✓ جودة التقارير المقدمة
 - ✓ المشاركة في الفعاليات والانشط
- يقوم المرشد بالاجتماع مع المتطوع وتوضيح الهدف من التقييم للمتطوع بناءً على تقارير الإنجاز ومن ثم إطلاع ومناقشة المتطوع بنتائج التقييم؛
- يتم رفع نتائج تقييم الأداء إلى مدير الدائرة المعنية للاعتماد ومنه إلى المدير الإداري ومدير عام المؤسسة للمصادقة.

إرشادات التطبيق:

- في المؤسسات الأهلية التي تعتمد على المتطوعين تطبيق الخطوات وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري؛
- في المؤسسات الأهلية الصغيرة يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري؛

- في المؤسسات الوسط وكبيرة الحجم يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين وفق المسميات الوظيفية المتوفرة والتسلسل الإداري.

٣,٧ خطوات تقدير وتكريم المتطوعين:

- على المؤسسة تقدير جهد المتطوع خلال عملية التطوع من خلال:
 - ✓ تحفيز المتطوعين وتقدير جهودهم التي يبذلونها
 - ✓ تدريب وتطوير المتطوعين
 - ✓ الثناء الحسن على الجهود المبذولة
- عند الانتهاء من التطوع تقوم المؤسسة بتكريم المتطوعين بأحد أو أكثر من الأساليب التالية:
 - ✓ عقد حفل تكريم للمتطوعين يتم منحهم فيه شهادات تقدير؛
 - ✓ إطلاق أسماء المتميزين منهم على لوحة الشرف داخل المؤسسة؛
 - ✓ تكريمهم في حفلات عامة بحضور المسؤولين في المجتمع؛
 - ✓ تكريمهم عن طريق نشرات مطبوعة تتضمن أسمائهم وصورهم ودور كل واحد منهم؛
 - ✓ إنشاء قصص نجاح للمتميزين منهم ونشرها على موقع المؤسسة الإلكتروني أو حسابها على مواقع التواصل الاجتماعي وفي نشرات المؤسسة؛
 - ✓ يعطى المتطوع الأولوية في التوظيف في حال تزامن وجوده مع وجود مشاريع ممولة وذلك حسب نتيجة تقييم الأداء وحسب المؤهلات والمتطلبات التي تتسجم مع سياسات المؤسسة.
- يتم منح المتطوع شهادة تطوع عن فترة التطوع التي قضاها في المؤسسة بعد انتهاء فترة تطوعه؛

إرشادات التطبيق:

- في المؤسسات الأهلية التي تعتمد على المتطوعين تطبيق الخطوات؛
- في المؤسسات الأهلية الصغيرة يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين ويتم الإكتفاء بشهادة التطوع دون عمل حفل سنوي؛
- في المؤسسات الوسط وكبيرة الحجم يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين ويتم التكريم بالوسائل المتاحة للمؤسسة مثل الفعاليات والمواقع الإلكترونية، مواقع التواصل الاجتماعي، شهادات التقدير... الخ.

٣,٨ توثيق الجهود التطوعية وتقدير قيمة العمل التطوعي:

- على المؤسسة الإحتفاظ بالوثائق والسجلات التي توثق جهود المتطوعين حيث تحتوي على مايلي:
- عند قبول المتطوع يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشروع بفتح ملف للمتطوع يتم حفظ جميع الوثائق المتعلقة بالمتطوع مثل:
 - ✓ صورة هوية؛
 - ✓ الشهادات الجامعية مصدقة؛
 - ✓ السيرة الذاتية؛
 - ✓ صور شخصية؛
 - ✓ عقد التطوع؛
 - ✓ برنامج عمل المتطوع؛
 - ✓ نتائج تقييم الأداء؛

- ✓ صورة عن شهادة التطوع.
- يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشروع بترميز الملفات برقم تسلسلي يتكون من أربع أرقام ويتم ترتيب الوثائق داخل الملف حسب فترات التطوع.
- يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشروع بفتح سجل للمتطوعين يحتوي على مايلي:
 - ✓ اسم المتطوع
 - ✓ البرنامج/المشروع
 - ✓ الوظيفة التطوعية
 - ✓ التكلفة التقديرية لساعة العمل
 - ✓ تاريخ بدء التطوع
 - ✓ عدد ساعات العمل التطوعية اليومية
 - ✓ عدد ساعات العمل التطوعية الكلية
- في حال إنهاء فترة التطوع لا يتم منح رقم المتطوع لأي متطوع جديد حيث تحفظ ملفات المتطوعين المنتهية فترة تطوعهم في مكان خاص؛
- يتم الرجوع إلى ملف المتطوع في حال تكرار عملية التطوع حيث يتم تحديث ملف المتطوع.
- بإمكان المؤسسات تقدير ساعات العمل للمتطوعين وتقييم قيمتها المالية بحال لو عمل عليها موظفون بأجر، وذلك ليعكس الحجم الفعلي لعمل المؤسسات خاصة التي تعتمد بشكل كبير على الجهود التطوعي حيث يقوم مدير البرنامج/المشروع في نهاية البرنامج/المشروع التطوعي بإعداد تقرير حول المتطوعين وانجازاتهم وتقدير جهدهم التطوعي من خلال احتساب ساعات العمل لكل متطوع وضربها بالتكلفة التقديرية لكل منها.

إرشادات التطبيق:

- في المؤسسات الأهلية التي تعتمد على المتطوعين تطبيق الخطوات السابقة؛
- في المؤسسات الأهلية الصغيرة يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين ويتم احتساب الجهد التطوعي عند الحاجة؛
- في المؤسسات الوسط وكبيرة الحجم يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين ويتم احتساب الجهد التطوعي عند الحاجة.

٣,٩ إدارة المخاطر في العمل التطوعي:

- على المؤسسة اتخاذ بعض الخطوات اللازمة لتقليل المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها من خلال التعامل مع المتطوعين:
 - ✓ يجب على المتطوع تقديم طلب تطوع وتوقيع عقد تطوع ويكون واضحاً أن هذا العمل تطوعي بدون أجر حالياً أو مستقبلاً وأن أي تعديل على ذلك يجب أن يكون كتابياً .
 - ✓ في بعض الوظائف التطوعية والحساسية (الوظائف المالية، وظائف في مجال الرعاية الصحية، الوظائف التي سيتم التعامل بها مع النساء أو الأطفال ... الخ) يجب الحصول على عدم محكومية أو التأكد من ملفه الجنائي أو سلوكياته ونزاهته من خلال الإتصال بالمعرفين؛
 - ✓ تأمين المتطوع ضد إصابات العمل أو إلزامهم بوجود تأمين أو التوقيع على عدم المسؤولية على المؤسسة في حال عدم توفر أي إمكانية لذلك؛
 - ✓ توفير مستلزمات السلامة العامة للمتطوعين حسب طبيعة الوظيفة التطوعية.

إرشادات التطبيق:

- في المؤسسات الأهلية التي تعتمد على المتطوعين تطبيق الخطوات السابقة؛
- في المؤسسات الأهلية الصغيرة يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين؛
- في المؤسسات الوسط وكبيرة الحجم يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين.

٣,١ إنهاء خدمة المتطوعين:

- يتم إنهاء خدمة المتطوع في الحالات التالية:
 - ✓ إنتهاء مهمة وخدمة التطوع أو إنتهاء مدة البرنامج أو المشروع؛
 - ✓ الإستغناء عن المتطوع في حال ارتكابه مخالفة أو خرقه لنظام المؤسسة تكون فيها العقوبة الإستغناء عن خدماته؛
 - ✓ العجز أو المرض الذي لا يستطيع المتطوع من خلاله الإستمرار في العمل التطوعي؛
 - ✓ الحكم على المتطوع بجريمة أو بجريرة مخلة بالشرف والأمانة، بشرط أن يكون الحكم نهائي؛
 - ✓ بناء على طلب المتطوع؛
- يقوم مسؤول الموارد البشرية بالاجتماع مع المتطوعين لمعرفة المشاكل التي يواجهونها في عملية التطوع، وكيفية تحسين عملية التطوع، ومتطلباتهم واراتهم في التطوع؛
- يقوم مسؤول الموارد البشرية بإعداد تقرير بالملاحظات والاقتراحات اللازمة ورفعها لمدير عام الجمعية لاتخاذ الاجراءات المناسبة لتحسين وتطوير عملية التطوع.

إرشادات التطبيق:

- في المؤسسات الأهلية التي تعتمد على المتطوعين تطبيق الخطوات السابقة؛
- في المؤسسات الأهلية الصغيرة يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين؛
- في المؤسسات الوسط وكبيرة الحجم يتم تطبيق الخطوات في حال الحاجة للمتطوعين.

رقم النموذج: (VOL-02)

نموذج خطة الاستقطاب

الدائرة/البرنامج/المشروع:

تاريخ بدء التطوع	التاريخ المتوقع لانتهاء الاستقطاب	التاريخ المتوقع لبدء الاستقطاب	المسؤوليات	التكلفة المتوقعة	الوسائل* الاستقطاب	مكان تواجد المتطوعين	عدد المتطوعين المطلوب	وظيفة التطوع المطلوبة

الإعلان في الصحف ٢. الإعلان في الموقع الإلكتروني ٣. مراسلة الجامعات ٤. الإعلان داخلي

إعداد: _____ التوقيع: _____ التاريخ: _____ / _____ / _____

توقيع مدير الدائرة/البرنامج/المشروع: _____ التاريخ: _____ / _____ / _____

اعتماد المدير العام: _____ التاريخ: _____ / _____ / _____

رقم النموذج: (VOL-03)

نموذج الاحتياجات التدريبية للمتطوعين

التكلفة المتوقعة	المسؤول عن التدريب	مكان عقد البرنامج	مدة البرنامج	البرنامج التدريبي	اسم المتطوع	البرنامج/ المشروع/ الدائرة

إعداد: _____ التوقيع: _____

التاريخ: / /

توقيع مدير الدائرة المعنية: _____

التاريخ: / /

توقيع المدير الإداري: _____

التاريخ: / /

اعتماد المدير العام: _____

التاريخ: / /

رقم النموذج: (VOL-04)

نموذج خطة عمل المتطوعين

تاريخ الإعداد:

الدائرة/البرنامج/المشروع:

اسم المتطوع	وظيفة المتطوع	مدة التطوع المتوقعة	تاريخ بدء التطوع المتوقع	تاريخ انتهاء التطوع المتوقع	مكان العمل	الرئيس المباشر

إعداد:

التوقيع:

التاريخ: / /

توقيع مدير الدائرة/البرنامج/المشروع:

التاريخ: / /

اعتماد المدير العام:

التاريخ: / /

رقم النموذج: (VOL-05)

نموذج برنامج عمل المتطوع

معلومات عامة:	
اسم المتطوع:	الدائرة/البرنامج/المشروع:
وظيفة المتطوع:	مدة التطوع:
تاريخ بدء التطوع:	تاريخ انتهاء التطوع
الهدف من التطوع:	
الانشطة /المهام التي يقوم بها المتطوع:	
المخرجات	
الرئيس المباشر:	
التقارير	
أدوات العمل اللازمة	

اعتماد مدير الدائرة/البرنامج/المشروع:

رقم النموذج: (VOL-07)

تقرير يومي/أسبوعي/شهري

اسم المتطوع:	الدائرة/البرنامج/المشروع:
وظيفة المتطوع:	مدة التطوع:
الإنجازات خلال الفترة:	
المخرجات	
المعيقات التي تواجه العمل	
الاقتراحات لتحسين العمل	

توقيع المتطوع: _____

التاريخ: / /

قائمة المراجع:

- جمعية الكفيف الخيرية: دليل العمل التطوعي، ٢٠١٢م.
- الملجأ الخيري الأرثوذكسي العربي للمرضى المقعدين: دليل إدارة العمل التطوعي، ٢٠١٢م.
- دليل عمل لمنظمات المجتمع المدني في مملكة البحرين: دليل أفضل الممارسات الإدارية في العمل التطوعي، ٢٠١٠م.



www.ndc.ps