



إدارة التطوع

المقدمة :

تم إنشاء إدارة التطوع بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة العقيق انطلاقاً من رؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال تمكين التطوع ' وتحقيقاً لهذا الهدف الإنساني والوطني العظيم ، وما له من الأثر الإيجابي الكثير على الجمعية المتطوع والمجتمع .

قامت الجمعية بتنظيم العمل التطوعي من خلال إنشاء إدارة مختصة بالتطوع تقوم بنشر ثقافة التطوع وتهيئة البيئة للمتطوعين وذلك من خلال تحديد البرامج والمشاريع والفرص التطوعية وتطوير وتأهيل المتطوعين بما يعود بالنفع على الجمعية والمتطوع والمجتمع وذلك بعد استعراض لائحة العمل التطوعي الصادر من مجلس الوزراء بتاريخ ٢٧ / ٠٥ / ١٤٤١ هـ الموافق : ٢٢ / ٠١ / ٢٠٢٠ م . ومتطلبات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة لإدارة التطوع في المنظمات ، وأفضل الممارسات ذات الصلة .

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

المصطلحات والتعريفات :

م	المصطلح	التعريف
١	الجمعية	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة العقيق
٢	إدارة التطوع	وحدة تنظيمية متخصصة بتنفيذ برامج التطوع وتنظيمه وتوجيهه وتقويمه عبر عمليات إدارة واضحة
٣	البيئة الخارجية	هي البيئة المحيطة بالجمعية ويقصد بهاء القوانين التشريعات الملزمة من الدولة على الجمعية
٤	البيئة الداخلية	هي البيئة الداخلية في الجمعية ويقصد بها نشاطات ورسالة ورؤية الجمعية وإدارة القرار فيها
٥	التطوع	هو العمل الذي يقوم به المتطوعين بشكل فردي أو جماعي بإدارة ذاتية لخدمة المجتمع عبر مهام محددة من خلال الجمعية من غير ترقب لمكافئة مالية
٦	ميثاق التطوع	هو ميثاق يوضح العلاقة التكاملية بين الجمعية والمتطوعين ويشمل التزام الجمعية تجاه المتطوع واجبات المتطوع تجاه الجمعية .
٧	الغرض التطوعية	سياسات إدارة التطوع تجاه المتطوع ومنها سياسة التظلم والشكاوي وإنهاء خدمات المتطوع توصيف للمهام والأعمال المطلوب تنفيذها والمدى الزمني لها والية الإشراف وذلك وفقاً للاحتياجات الحقيقية للجمعية ببرامجها وأقسامها .
٨	المتطوع - المتطوعين	الشخص الذي يعمل فردياً أو جماعياً بشكل منتظم أو من خلال فرص مؤقتة لخدمة المجتمع من غير ترقب لمكافئة مالية .
٩	المجتمع المحلي	مجموعات السكان التي تعيش في أماكن تقع في نطاق الجغرافي أو التخصص لعمل الجمعية
١٠	الممارسات	الأعمال والسلوكيات التي تصف البعد التطبيقي المطلوب وهي الشواهد التي يحكم خلالها على تحقق المتطلبات من عدمه
١١	رؤية إشراك المتطوعين	أهداف وقيم الجمعية المنشودة التي تسعى إلى تحقيقها من خلال إشراك المتطوعين
١٢	مسؤول التطوع	الشخص المكلف بإدارة عمليات التطوع والموارد وتنفيذ الخطة لتحقيق استراتيجية الجمعية من إشراك المتطوعين
١٣	الدور التطوعي	هي مجموعة المهام التطوعية التي يوافق المتطوع على أدائها وتعتمدها المنظمة

١	عن الجمعية	جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة العقبة : مؤسسة خيرية دعوية تهتم بالدعوة إلى الله بالحكمة والموعظة الحسنة لجميع شرائح المجتمع من مسلمين وغير مسلمين بإشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والتي اعتمدها كجمعية دعوية برقم ٣٠٣١ وتاريخ : ١٤ / ٠٣ / ١٤٤١ هـ بعد انتقال الإشراف على جوانب الإدارية والمالية من وزارة الشؤون الإسلامية إلى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ، وتعتمد - بعد الله - في برامجها وأنشطتها على التبرعات المحسنين وجهود المتطوعين
٢	رؤية الجمعية	جمعية رائدة في تبليغ دين الله تعالى بتقنيات متطورة وشركات فاعلة
٣	رسالة الجمعية	توعية المجتمع وفق منهج شرعي بأساليب حديثة وبرامج متطورة
٤	قيم الجمعية	١ - (الاتقان) ٢ - (الشفافية) ٣ - (الخصوصية) ٤ - (التعاون) ٥ - (الاحترام) ٦ - (الإبداع) ٧ - (التطوع) ٨ - (الالتزام) ٩ - (الانتماء)
٥	أهداف الجمعية	١ - تعزيز قيم المواطنة والانتماء والولاء للوطن والقيادة الرشيدة . ٢ - نشر العلم النافع ، وتبصير المسلمين بأمور دينهم عقيدة وعبادة ومعاملة وأخلاقا . ٣ - دعوة وتعريف غير المسلمين بإسلام وتعليم المسلمين . ٤ - بناء وتطوير الشباب مهارياً ودعويًا وتطوعياً . ٥ - تقديم برامج نوعية للمرأة . ٦ - التأهيل العلمي وفق المنهج الوسطي لطلاب وطالبات العلم . ٧ - المواكبة التقنية إدارياً ودعويًا . ٨ - بناء نموذج للعمل المؤسسي . ٩ - تقوية العلاقة بين الجمعية والمجتمع والتعريف بالجمعية وأنشطتها إعلامياً . ١٠ - تحقيق الاستقرار المالي للجمعية .

الدليل التنظيمي لإدارة التطوع :

١	مسمى الوحدة التنظيمية	إدارة التطوع
٢	الهدف العام	تنظيم وتنفيذ وتقويم برامج التطوع عبر عمليات إدارية واضحة
٣	وظيفة المسؤول	مدير إدارة التطوع
٤	الارتباط بالهيكل التنظيمي	ترتبط إدارياً بالمدير التنفيذي
٥	المهام والمسؤوليات	<ul style="list-style-type: none"> ● نشر ثقافة التطوع داخل الجمعية وخارجها . ● تحديد احتياجات وفرص ومجالات التطوع المطلوبة وتسويقها . ● الإشراف على الفعاليات التطوعية . ● توفير بنك معلومات للمتطوعين وتصنيفهم من حيث الفئات العمرية ، الجنس ، القدرات ، المؤهلات ، عدد ساعات التطوع ● توفير الموارد اللازمة لدعم المتطوعين . ● استقطاب المتطوعين . ● تدريب المتطوعين . ● تقييم المتطوعين . ● تكريم المتطوعين .

السياسات والإجراءات

تشمل سياسات إدارة التطوع :

<ul style="list-style-type: none"> • نشر ثقافة العمل التطوعي بين أفراد المجتمع . • تنظيم العلاقات بين الجمعية والمتطوعين . • تعزيز قيم الانتماء الوطني والعمل الإنساني والمسؤوليات الاجتماعية لدى أفراد المجتمع . • تحديد حقوق وواجبات المتطوعين . • تنمية قدرات المتطوعين . 	<p>١</p> <p>العمل التطوعي</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تطوع دائم : أن يكون المتطوع عامل بشكل مستمر . • تطوع مؤقت : وهو أن يكون التطوع إما : - لفترة زمنية محددة . - أو لفترة زمنية متقطعة حسب الحاجة . - أو لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة فعاليات محددة . 	<p>٢</p> <p>أنواع التطوع</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حسن التعامل مع الآخرين . • عدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية . • القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه وتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية . • لا يستغل موقعه لتحقيق منفعه شخصية أو أهداف أخرى . • التطوع المستمر : كامل الوقت اليومي . • التطوع الجزئي : جزء من الوقت حسب الاتفاق بين الجمعية والمتطوع . • التطوع المشروط : حسب الشروط المنفق عليها بين الجمعية والمتطوع . 	<p>٣</p> <p>أساليب التطوع</p>
<p>تحرص إدارة التطوع بالجمعية على معرفة دوافع المتطوع للعمل التطوعي ومن خلال معرفة الدافع يستطيع القائمين على العمل التطوعي بإدارة توجيه المتطوع للعمل المناسب وتوظيف طاقاته بالشكل المطلوب وبما يحقق الهدف المرجو من عمله التطوعي .</p>	<p>٤</p> <p>دوافع التطوع</p>
<p>تفتح الجمعية أبوابها لمشاركة المتطوعين على نحو يعكس تنوع المجتمع المحلي والسعي بفعالية لتحقيق ذلك وفق الأهداف المحددة ووفق الاشتراطات الآتية :</p> <ul style="list-style-type: none"> • تفتح الجمعية أبوابها لإشراك المتطوعين لاستقبال مجموعة واسعة من الخلفيات والقدرات وتخصص الموارد اللازمة لذلك . • تشجع الجمعية الموظفون والمتطوعين على تقبل التنوع بينهم . • تتيح الجمعية معلوماتها والطرق التي يمكن بها مشاركة المتطوعين على أوسع نطاق ممكن . • تلتزم الجمعية بعدم التفرقة والتمييز في المعاملة بين المتطوعين . • توفر الجمعية الاحتياجات المناسبة للمتطوعين من ذوي الإعاقة بما يضمن سهولة الوصول والإشراك الفاعل . 	<p>٦</p> <p>إشراك المتطوع</p>
<p>إقامة شراكات مع جهات الحكومية ومؤسسات قطاع خاص ومؤسسات تعليمية بحيث تتوافق رؤية الجمعية وأهدافها وقيمها وتلك المتعلقة بالشركاء .</p>	<p>٧</p> <p>الشراكات</p>

إجراءات إدارة التطوع :

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

يبين الشكل التالي رسم توضيحي للإجراءات :



<p>تقوم إدارة التطوع بتحديد احتياجات الجمعية من المتطوعين على مستوى الاحتياجات الإدارية داخل الجمعية ، أو على مستوى البرنامج القائمة أو المتوقعة . ويتم تحديد المهام والادوار التطوعية المطلوبة والاحتياجات المالي المطلوب لتنفيذ العمل التطوعي ، ورفعها لصاحب القرار لإتمامها .</p>	<p>تحديد الاحتياج</p>	<p>أولاً</p>
<p>بعد اعتماد الاحتياج يقوم الموظف المختص باختيار القنوات المناسبة للإعلان عن الفرص التطوعية وعمل الفرز واستقبال الاستفسارات ومعرفة دوافع المتطوعين لاختيار المحفزات المناسبة للمتطوعين .</p>	<p>استقطاب المتطوعين</p>	<p>ثانياً</p>
<p>يتم تنسيق موعد ومكان إجراء المقابلة الشخصية ويتم اختيار المتطوع المناسب للفرصة التطوعية حسب المؤهلات المطلوبة وتوقيع الميثاق وفيما يخص المتطوعين غير المقبولين يقوم الموظف المختص بتقديم التغذية الراجعة لهم .</p>	<p>اختيار المتطوعين</p>	<p>ثالثاً</p>
<p>يتم تعريف المتطوعين الجدد بدورهم وبالجمعية من خلال تزويدهم بالآتي :</p> <ul style="list-style-type: none"> • معلومات عن نشاطات وتوجهات الجمعية . • تعريف المتطوعين على الأشخاص ذوي العلاقة . • تعريف المتطوعين بأدوارهم وكيفية تنفيذ الأدوار في حدود قيم الجمعية . • توزيع الأدوار على المتطوعين مع الأخذ في الاعتبار الفرص المناسبة لإمكانيات وقدرات المتطوعين . • إصدار بطاقة تعريفية للمتطوع . • توضيح الإجراءات المتبع في حال رغب المتطوع في تقديم تظلم أو شكوى ضد أحد المنتسبين للجمعية سواء موظفين أو متطوعين . • تعريف المتطوع بحقه في رفض أي عمل تطوعي لا يتناسب معه أولاً يتوافق مع إمكانيات وقدراته . 	<p>تسكين المتطوع</p>	<p>رابعاً</p>
<p>يقوم الموظف المختص بتعريف المتطوعين بأنواع الدعم المقدمة لهم وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ أعمالهم التطوعية ، حيث يتم جلسات واجتماعات على المستويين الفردي والجماعي وإقامة دورات تدريبية للمتطوعين لتطوير مهاراتهم وتمكينهم من أداء أعمالهم بكل احترافية وتهتم الجمعية بالاستماع لوجهات نظر المتطوعين في الأعمال المسندة إليهم ومعرفة التحديات التي تواجههم ووضع الحلول المناسبة ، كما يتم إعطاء المتطوعين المساحة الكافية من اتخاذ القرارات المتعلقة بتنفيذ مهامهم .</p>	<p>الدعم والإشراف</p>	<p>خامساً</p>
<p>تلتزم الجمعية بتقدير المتطوعين من خلال الآتي :</p> <ul style="list-style-type: none"> • تكريم المتطوعين وتقديرهم بما يتلاءم مع طبيعة وحجم الجهد المبذول . • تسجيل الساعات التطوعية والاعتراف بأدوار المتطوعين . • إبراز جهود المتطوعين في تقارير المنظمة . • إتاحة الفرصة أمامه للاندماج في المنظمة بشكل أكبر أو عبر أدوار إضافية . • التشاور معه وأخذ آرائه بعين الاعتبار . • شهادة تطوع وخبرة تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجز ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه . 	<p>تقدير المتطوعين</p>	<p>سادساً</p>
<p>يتم تقييم ممارسات التطوع من خلال عمل مؤشرات قياس أداء لكل من :</p> <ol style="list-style-type: none"> ١ - تقييم أداء المتطوعين . ٢ - تقييم مدير التطوع / مسؤول التطوع ٣ - قياس رضا المتطوعين . 	<p>تقييم ممارسات التطوع</p>	<p>سابعاً</p>
<p>يتم خدمة المتطوع في الحالات التالية :</p> <ol style="list-style-type: none"> ١ - إنتهاء المهمة التطوعية . ٢ - ارتكاب ما يخالف أنظمة الجمعية والميثاق الأخلاقي . ٣ - بناءً على طلب المتطوع بشرط إشعار الجمعية قبل الإنهاء بوقت كاف . 	<p>إنهاء خدمة المتطوعين</p>	<p>ثامناً</p>
<p>تهتم الجمعية بالتحسين المستمر ومعرفة مخرجات التطوع ومدى ملائمتها مع متطلبات التطوع حيث يتم مراجعة إجراءات إدارة التطوع وتحسين بيئتها وقياس الأثر والمردود من العمل التطوعي على المتطوع والجمعية والمجتمع ، ورفع مستوى الدافعية والتحفيز وإبراز الجوانب الإيجابية للعمل التطوعي .</p>	<p>التحسين</p>	<p>تاسعاً</p>

الميثاق الأخلاقي :

تلتزم الجمعية بالمبادئ الأخلاقية من خلال عدد من المبادئ الأساسية التي تضمن استدامة عملية

اشراك المتطوعين واستقطابهم ومن أهم تلك المبادئ ما يلي :

١	الالتزام بالأنظمة والقوانين	تلتزم الجمعية بعدم خرق انتهاك الأنظمة والقوانين التي تصدرها الدولة والتي ترتبط بالقضية التطوعية .
٢	الالتزام بعدم استغلال المتطوعين	تلتزم الجمعية بعدم استغلال المتطوعين في قضايا أخرى غير مرتبطة مجتمعياً بالجمعية . كأن يتم استغلالهم في جنى أرباح تجارية معنية للجمعية أو دفعهم نحو قضايا قانونية للتصل منها أو غير ذلك .
٣	عدم استغلال قضايا التطوع لأهداف إعلامية فقط	يحق للجمعية إظهار نشاطها وبرامجها التطوعية لتعزيز مفهوم التطوع لدى المجتمع ولإبراز جهود الجمعية وفلسفتها التطوعية للمجتمع والمسؤولين في الدولة بما يتوافق مع توجهات الخطط الاستراتيجية العامة . مع عدم استغلال قضايا التطوع لأي أهداف إعلامية تعكس صورة غير حقيقية للوجه الراهن بالجمعية .
٤	التعامل الشخصي	تلتزم الجمعية وجميع العاملين بها والذي يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج المنظمة بطريقة مناسبة ومحترمة ولائقة .
٥	إشراك المتطوعين	تلتزم الجمعية باعتبار متطوعيها كشركاء لديه ضمن العملية التنظيمية وتسعى للحفاظ على حقهم في التعبير عن آرائهم حول أدوارهم والقرارات ذات الصلة ، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد .
٦	الشفافية	تلتزم الجمعية بتشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عال من الشفافية بما في ذلك اللوائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها ، وضمان قدرة وصول المتطوعين لهذه المعلومات حسب أدوارهم التطوعية .
٧	الإبلاغ عن العيوب	تدعم الجمعية المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو أخلاقي أو حتى غير مناسب من قبل الأفراد أو العاملين أو حتى من قبل الإدارة . حيث يجب ألا يتبع هذا الإبلاغ أي مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين .
٨	التمييز والعنصرية	تلتزم الجمعية بالسعي لعدم وجود أي نوع من أنواع التمييز أو العنصرية تجاه المتطوعين سواء من حيث الجنس أو اللون أو الجنسية أو النسب وغيره . مع مراعاة طبيعة ومتطلبات الفرص التطوعية .
٩	الخصوصية	تحمي الجمعية خصوصية المتطوعين وتتأكد من عدم كشف معلوماتهم الخاصة دون الحصول على موافقتهم المسبقة إلا في حالة وجود قانون ينص على خلاف ذلك .

الحقوق والواجبات :

<p>١ - التدريب اللازم في مجاله التطوعي . ٢ - الأجهزة ، والأدوات ، والملابس ، التي يحتاج إليها العمل التطوعي . ٣ - الإعاشة والمواصلات ، وكذلك السكن إذا كان العمل التطوعي خارج مقر إقامته . ٤ - العلاج إذا أصيب أثناء التدريب أو ممارسة العمل التطوعي ، أو ذهاب إلى عمله التطوعي وعودته منه . ٥ - بطاقة تعريفية من الجهة المستفيدة . ٦ - شهادة تطوع وخبرة تصدر باسم الجمعية ، تتضمن نوع العمل التطوعي الذي أنجزه ومدته وساعات العمل التطوعية ووصف الخبرة التي اكتسبها منه .</p>	<p>حقوق المتطوع</p>
<p>١ - التحلي بالأخلاق والآداب التي يتطلبها العمل التطوعي الذي اختاره . ٢ - إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي مبادئه وأهدافه ، والأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة بمجال تطوعه . ٣ - اتباع الأنظمة والتعليمات والضوابط الخاصة بالجمعية . ٤ - المحافظة على العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها ، وإعادتها إلى الجمعية . ٥ - مراعاة وسائل السلامة وحماية العاملين في العمل التطوعي . ٦ - عدم إفشاء أي سر يتعلق بعمله التطوعي أثناء عمله أو بعد تركه . ٧ - عدم الإدلاء أو التصريح بأي معلومة لأي وسيلة إعلامية دون الحصول على إذن من الجمعية ، وللجمعية اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان التزام المتطوع بمقتضيات العمل التطوعي ومبادئه .</p>	<p>واجبات المتطوع</p>

التقنية والأنظمة الحاسوبية :

توفر الجمعية جميع المستلزمات التقنية المطلوبة لإنجاز المهام الموكلة للموظفين والمتطوعين ، كما تعتمد الجمعية على نظام (رافد) وهو نظام حاسوبي متطور وحديث يضمن قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة ومرنة يمكن الاعتماد عليها في تنفيذ أعمال إدارة التطوع .

نموذج المقابلة الشخصية للمتطوعين المرشحين :

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

نموذج اتفاقية تطوع

	طبيعة الفرصة		مسمى الفرصة التطوعية
	البريد الإلكتروني		رقم الجوال
<p>السيد / ة هوية رقم :</p> <p>يسرنا في جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة العقيق أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم :</p> <p>وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه ، فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ :</p> <p>ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع / ة ، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه</p> <p>بخصوص أي استفسارات حول حالة دوركم التطوعي كما تم تحديد الأستاذ :</p> <p>مدير / رئيس قسم : ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لدوركم التطوعي .</p> <p style="text-align: center;">الفترة الزمنية :</p> <p>كما تم الاتفاق معكم لمدة () يوم () أسبوع () شهر () سنة () بواقع : ساعة في</p> <p>اليوم / الأسبوع بدءاً من يوم : وتاريخ : / / ١٤هـ الموافق : / / ٢٠م</p> <p>وحتى يوم : وتاريخ : / / ١٤هـ الموافق : / / ٢٠م .</p> <p>نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معنية وكنتم ترغبون في تعبير هذه</p> <p>المواعيد بالتنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر .</p>			
			ما تتوقعه المنظمة منكم
<ul style="list-style-type: none"> ● التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات . ● الالتزام بأهداف المؤسسة وسياسات الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه . ● تحقيق المستهدفات المتفق عليها في التطوعي وهي : <ul style="list-style-type: none"> ١ - ٢ - ٣ - 			
			ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة
<ul style="list-style-type: none"> ● التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها وبدوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة . ● التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بدوركم وكذلك التدريب والتأهيل . ● الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر . ● التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال دوركم وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها . 			
<p>نتطلع لأن تكونوا يداً واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية ، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين .</p>			
	التوقيع	<p>تم الاطلاع على سياسات التطوع في الجمعية وميثاقها الأخلاقي والوصف التطوعي وأنفق مع المنظمة من خلال الدور التطوعي المطلوب منا لتحقيق توقعاتهم وأهدافهم .</p>	

نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين

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

نموذج رفع شكوى أو تظلم

رقم التذكرة		أولاً : الشكاوي		
١- يعبأ من المتطوع :				
		البريد الالكتروني	رقم الجوال	
الخدمات ()	البيئة الخارجية ()	البيئة الداخلية ()	الفرصة التطوعية ()	مجال الشكوى
أحد المتطوعين ()	المشرف الفني ()	مدير التطوع ()	أحد العاملين أو الموظفين ()	الأطراف المعنية بالشكوى
.....				محتوى الشكوى
٢- يعبأ من قبل المدير التنفيذي :				
()		المشرف الفني	()	مدير التطوع
				التوجيه المباشر
				محتوى التوجيه
٣- يعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكوى :				
				محتوى الرد
٤- يعبأ من قبل المدير التنفيذي :				
				محتوى التوجيه
				لإغلاق الشكوى
				التغذية الراجعة
				لمقدمي الشكوى
٥- يعبأ من قبل المتطوع :				
غير راض جداً ()	غير راض ()	راض ()	راض جداً ()	لإغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال الثاني: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكوى؟

نموذج رفع شكوى أو تظلم

ثانياً : التظلمات

١- يعبأ من قبل المتطوع :

البريد الالكتوني		مسمى الفرصة التطوعية		اسم المتطوع
أحد المتطوعين ()	المشرف الفني ()	مدير التطوع ()	أحد العاملين أو الموظفين ()	الأطراف المعنية بالتظلم
مكانه		وقته		تاريخ وقوع التظلم
.....				محتوى التظلم

٢- يعبأ من قبل المدير التنفيذي :

شخص آخر ()	المشرف الفني ()	مدير التطوع ()	التوجيه المباشر
.....			محتوى التوجيه

٣- يعبأ من المسؤول الموجهة له الشكوى :

محتوى الرد

٤- يعبأ من قبل المدير التنفيذي :

.....	محتوى التوجيه لإغلاق الشكوى
.....	التغذية الراجعة لمقدم الشكوى

٥- يعبأ من قبل المتطوع :

غير راض جداً ()	غير راض ()	راض ()	راض جداً ()	لإغلاق الشكوى من قبل المتطوع من خلال السؤال الثاني : (ما مدى رضا عن معالجة الشكوى ؟)
---------------------	----------------	------------	-----------------	--

تطوع معنا :

							الاسم
							رقم الجوال
	عام		تربوي		اجتماعي		مجال التطوع
	تعليمي		مالي		إداري		
	اخرى		قانوني		تسويقي		

	العمر		أنثى		ذكر	الجنس
--	-------	--	------	--	-----	-------

	المؤهل	ابتدائي	متوسط	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
--	--------	---------	-------	-------	-------	-----------	---------	---------

							التخصص						
الأيام التي ترغب بالتطوع فيها .													
	الجمعة		الخميس		الأربعاء		الثلاثاء		الاثنين		الأحد		السبت

طلب انضمام الفرق التطوعية للجمعية :

	اسم الفريق
	تاريخ التأسيس
	فكرة الفريق وهدفه
	عدد أعضاء الفريق
	مقر الفريق
	رقم الجوال

طلب متطوعين :

	الاسم بالكامل
	رقم الجوال
	عنوان الطلب
	تصنيف الطلب
	خير
	التعليم
	الصحة
	البيئة
	الدعوة
	الإعلام
	أخرى

العدد الطلب :

	تاريخ البداية
	تاريخ الانتهاء
	المؤهل المطلوبة
	الشهادات المطلوبة

نموذج تقييم المتطوع لتجربة التطوعية

الجنس		مجال الفرصة التطوعية	
		الإدارة / القسم الذي تم التطوع	
من خلال تجربتكم التطوعية مع الجمعية كيف تقيمون هذه التجربة من خلال ذلك :			
١- المشاركة وفعالية التواصل :			
م	بنود التقييم	موافق بشدة	موافق
	غير موافق	غير موافق أبداً	
١	أشارك في الاجتماعات وورش العمل في الجمعية		
٢	تم التعامل بالاجتماعات والأجندة قبل الاجتماع بوقت كاف		
٣	يتم أحد مقترحاتي بعين الاعتبار		
٤	هناك متابعة لما يتم الاتفاق عليه في الاجتماعات		
٢- الاجتماعات الإدارية :			
٥	تم تسويق الفرصة التطوعية بعدالة وشفافية ووضوح		
٦	تم التعامل مع طلب التقدم للفرصة بجدية وبسرعة مناسبة		
٧	تمت عمليات الفعالة الشخصية وإتمام اتفاقية التطوع بسلاسة		
٨	اطلعت على نموذج الفرصة التطوعية والميثاق الأخلاقي للمتطوع والسياسات المرتبطة بالمتطوعين قبل الالتزام بدوري التطوعي		
٩	تم تعريف الجمعية ووحدة التطوع والعاملين فيها بشكل كامل		
١٠	تم التعرف من الجمعية في كانت حال كانت لدى احتياجات تدريبية		
١١	تم شرح مهام التطوعية والاحطار المرتبطة " إن وجد " بوضوح		
١٢	تم تعريف بالمشرف الفني وجميع العاملين والمتطوعين الذي سأعمل معهم		
٣- الدعم والإشراف :			
١٣	تم إسناد المهام لي وفق نطاق مهامي في الفرصة التطوعية		
١٤	تم تقديم الدعم والمساندة لي أثناء أدائي لدوري التطوعي بشكل كامل		
١٥	تم إعطائي الصلاحيات المناسبة للقيام بمهامي التطوعية		
١٦	تم التعامل معي من قبل العاملين في الجمعية بكل احترام وتقدير وشفافية وعدالة		
١٧	تم التعامل معي من المتطوعين كأحد الأعضاء الفاعلين لديهم		
١٨	تم الاعتراف بإسهاماتي وتم تحفيزي بشكل مناسب في الجمعية		
١٩	تم الاشراف على دوري التطوعي بشفافية ووضوح ووفق ما تم الاتفاق عليه		
٢٠	تم احتساب الساعات التطوعية الفعلية لي كاملة		
٢١	لدى دوافع للتطوع وقد تعرفت الجمعية عليها وحاولت تحقيقها		
٢٢	حصلت على مهارات وخبرات جديدة أثناء تجربتي التطوعية		
٢٣	أشعر بأن تجربتي التطوعية مع الجمعية ثرية جداً		
٢٤	سأكرر تجربتي التطوعية مع الجمعية لأنني راض جداً عن تجربتي الناجحة		
النطاق الإيجابية التطوعية التي تم ملاحظتها .			
نطاق التحسين التطوعية تحتاجها الجمعية .			