

الدليل الإجرائي لإدارة التطوع

الدليل الإجرائي للمهام الخاصة بإدارة التطوع

أعدّه

مي فهد الكليب

اعتمده

شعاع عبدالله الحربي
ساره عبدالله العيد



الرؤية

إشراك المتطوعين بالعمل التطوعي وتأهيلهم، للمساهمة في خدمة المجتمع وتنميته
واستدامته

الرسالة

نساهم من خلالها في تنمية مسؤولية المشاركة في الاعمال الاجتماعية والتطوعية الجماعية
وتعميق مفهوم الوعي لدى المجتمع المحلي.

الأهداف:

تهدف الجمعية إلى تحقيق الآتي:

- تمكين المجتمع من أدوات العمل التطوعي.
- نشر ثقافة التطوع في المجتمع.
- تطوير العمل التطوعي وتنظيمه.
- تبني المبادرات الفردية واستثمارها اجتماعياً.



الفهرس

م	المحتوى	رقم الصفحة
1	المقدمة	3
2	نبذة عن الجمعية + نموذج دعوة متطوعين لتنظيم الفرس	4
4	التطوع + هيكل إدارة التطوع	5
6	الشؤون التطوعية + الهيكل التنظيمي لإدارة التطوع	6
7	تحديد الاحتياج + التعريف والتوجيه	7
8	من الأساليب المهمة في الاشراف والمتابعة	8
9	باركودات برامج التطوع	9
10	نموذج اتفاقية سرية المعلومات	10
11	نموذج الميثاق الأخلاقي	11
12	نموذج عقد	12
13	نموذج الحضور والانصراف للمتطوعين + نموذج إعداد تقرير + الخطة للتواصل مع الفريق التطوع	13
14	نموذج إدارة المخاطر	14
15	التعرف على أقسام الجمعية + نموذج شهادة شكر	15
16	شؤون المتطوعين	16
20	تابع شؤون المتطوعين	17
21	الخاتمة	18

المقدمة

نعلم جميعاً ما للعمل التطوعي الخيري من مردود كبير في الدنيا والآخرة، فهو يقوم على مبادئ التكاتف، التراحم، والتعاضد. وهي مبادئ وصفات يحثنا ديننا الحنيف على التمسك بها.

وما تقوم به من جهود لرفع الوعي وإحداث التغيير الإيجابي في المجتمع تجاه هذا النوع من الاضطراب. انما هو عمل خيري تطوعي إنسان يستمر على تلبية توجيهات رؤية المملكة ٢٠٣٠م في خططها الاستراتيجية. وعلى المشاركة في تمكين المسؤولية المجتمعية من خلال رفع مستوى تحمل المواطن للمسؤولية، وتوجيه الدعم الحكومي للبرامج التي تحقق أعلى أثر اجتماعي، وكذلك تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية، ودعم وبناء ثقافة العمل التطوعي وتشجيعه في الوصول لرفع نسبة

المتطوعين من ١١ ألف متطوع فقط إلى مليون متطوع قبل نهاية عام ٢٠٣٠، باعتبار العمل التطوعي جانب مهم من جوانب التطوير والتنمية المستدامة.



نبذة عن جمعية عطاء للخدمات المجتمعية

منح المجتمع قوة الفكر الحضاري في العطاء والانتماء والعمل على تطبيقه ليواكب عصرنا الحديث مع المحافظة على تقاليدنا وعقيدتنا للوصول الى نموذج لمجتمع متكيف ومتحضر خديما وثقافيا وسلوكيا، مثل:

-رفع مستوى الوعي لدى المجتمع

-تطوير الاحياء ودعمها بالخدمات العامة

-المساهمة في توثيق الخدمات العامة

نموذج دعوة متطوعين لتنظيم الفرص

حقوق المتطوع

قبل بدء الفرصة	اثناء تنفيذ الفرصة	عند إنهاء الفرصة
تعريفك بالجمعية وانشطتها واقسامه	تقديم الدعم الذي تحتاجه لاداء الفرصة	تكريمك بالوسائل المناسبة والمتاحة
تعريفك بإدارة التطوع وادوارها	تقديم الاشراف المناسب لك لاداء	تسليمك تقييم الاداء الخاص بك
تعريفك بالفرصة التطوعية وطبيعة المهام	مهامك بالشكل المطلوب	تقديم إفادة او شهادة باسمك توضح
تعريفك بإمكان تنفيذ الفرصة	إشراكك في تحديد آلية الدعم والاشراف	الفرصة المنفذة وعدد الساعات التي
تعريفك بالعاملين وذوي العلاقة	المناسبة لك	قدمتها
بالفرصة	إيجاد حلول مناسبة لتجاوز التحديات	ارسال استبانة تقييم الرضا عن التجربة
اطلاعلك على السياسات ولائحة المخالفات	التي تواجهك	التطوعية.
تعريفك بمشرفك الفني والإداري	توفير البيئة المحفزة والجاذبة	
تعريفك بطبيعة الاشراف والدعم المقدم	عدم استغلال المتطوعين لمصالح اصة او	
اطلاعلك على الاتفاقية والميثاق الأخلاقي	اعمال غير متفق عليها	
تدريبك على المهام عند الحاجة.	تقديم التغذية الراجعة لك حول اداءك	
	وعملك من مشرفيك.	



التطوع:

التطوع بشكل عام هو بذل الخير وهو ما تبرع به الإنسان من ذات نفسه وهو غير مفروض عليه قال تعالى (فمن تطوع خيراً فهو خير له).

المتطوع:

المتطوع في نظام العمل التطوعي هو: كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.

أنواع التطوع:

- ١ . التطوع المستمر ويكون المتطوع عاملاً بشكل دائم ومستمر.
- ٢ . تطوع مؤقت وهو أن يكون التطوع مرتبطاً بفترة زمنية.
- ٣ . محددة ومستمرة أو فترات متقطعة أو مرتبط بنشاط محدد أو عدة أنشطة وفعاليات محددة.

أساليب التطوع:

- ١ . التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي.
- ٢ . التطوع الجزئي: جزء من الوقت.
- ٣ . التطوع المشروع: حسب الشروط المتفق عليها بين المتطوع والجمعية.

أماكن التطوع:

- ١ . التطوع من خلال المبادرات والفعاليات التي تقيمها الجمعية (في الميدان).
- ٢ . التطوع عن بعد (إلكترونياً).
- ٣ . التطوع بمقر الجمعية (إدارات وأقسام).

المستهدفين من التطوع:

- ١ . العاملين في القطاع الحكومي والخاص.
- ٢ . طلاب وطالبات الجامعات في المجال الإداري والإعلامي والتقني التي تخدم الجمعية.
- ٣ . أصحاب الاهتمام ورجال الأعمال، قطاع المحاماة.

هيكل إدارة التطوع

مدير تطوع
اخصائي تطوع
منسق تطوع

الشؤون التطوعية

أهمية العمل التطوعي :

- ١ . المشاركة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- ٢ . تعزيز القيم النبيلة والإنسانية والمشاركة في توحيد النسيج المجتمعي ومواجهة الظواهر السيئة.
- ٣ . حماية الشباب والفئات المختلفة من السلبات الاجتماعية والنفسية التي يتعرضون لها لكون التطوع سلوكا ينمي روح الإرادة والعمل العام والعطاء.
- ٤ . تنمية المواطنة وتحقيق الانتماء الاجتماعي.
- ٥ . تحسين متطلبات العمل وتلبية مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

عوامل نجاح العمل التطوعي :

لا بد للعمل التطوعي من مقومات وأسباب تأخذ به نحو النجاح ، ولذلك من الضروري معرفة أسباب النجاح ليتم الحرص عليها وتفعيلها وتثبيتها ، وفي المقابل معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الفشل والإخفاق ومعالجتها في حال حدوثها.

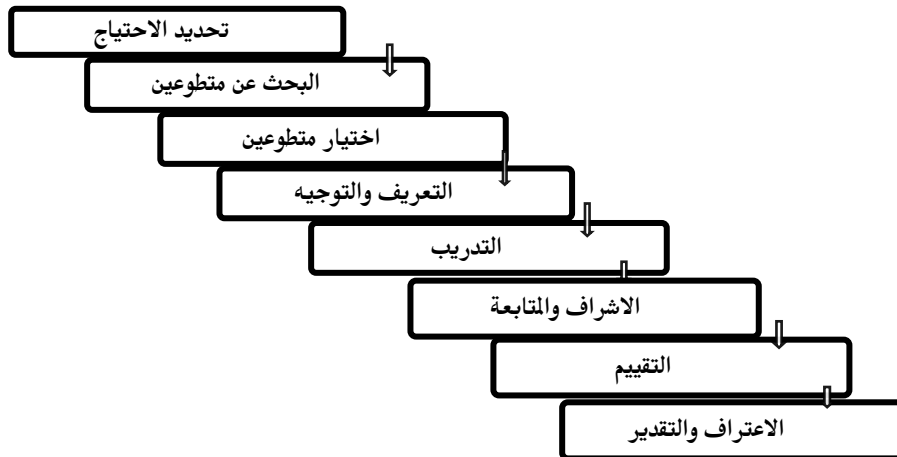
أسباب نجاح العمل التطوعي :

- ١ . فهم رسالة الجمعية وأهدافها بشكل واضح.
- ٢ . أن يوكل العمل المناسب لقدرات كل متطوع وإمكاناته.
- ٣ . فهم المتطوع للأعمال المكلف بها والمتوقع منه أداؤها.
- ٤ . إلمام المتطوع بأهداف ونظم برامج وأنشطة الجمعية وعلاقته بالعاملين بها.
- ٥ . الاهتمام بتدريب المتطوعين على الأعمال المكلفين بها حتى يتقنوا أداؤها بالطريقة المثلى.
- ٦ . بيان وتوضيح الهيكل الإداري للجمعية لكل المتطوعين.

الهيكل التنظيمي لإدارة التطوع

دورة حياة ادارة المتطوعين :

هناك محطات أساسية لا يمكن تجاوزها في حال الرغبة بوحدة تطوع احترافية ، وتطبيقها يضمن وجود إدارة ناجحة تحقق النتائج وتخدم رسالة الجمعية وتستوعب المتطوعين من مختلف أفراد المجتمع ، ويمكننا تلخيص هذه المحطات في هذه العناصر الثمانية التالية :





الأول: تحديد الاحتياج

ادارة التطوع يجب أن تقيم احتياجات الجمعية من المتطوعين في ثلاثة محاور أساسية، وهي:

* الأعمال الإدارية والتنفيذية في الجمعية.

* البرامج والأنشطة في الجمعية.

* الشراكات المجتمعية مع جهات أخرى بعد ذلك يتم وضع وصف واضح ومحدد للتوقعات والمسؤوليات في نموذج الفرصة التطوعية.

الثاني: البحث عن المتطوعين:

ويمكن استخدام منهجيتين أساسيتين للبحث عن متطوعين:

أولاً: بحث مستهدف:

ويقصد به البحث عن اشخاص يتمتعون بمهارات محددة لتأدية المهمة التطوعية.

ثانياً: بحث غير مستهدف:

أولاً: يقصد به البحث عن أشخاص يتمتعون بمهارات عامة لتأدية المهمة التطوعية.

ثانياً: لتسهيل هذه المهمة بالإمكان إعداد قاعدة بيانات تفصيلية لفرز المتطوعين واهتماماتهم وخبراتهم وتحديثها بشكل دوري.

الثالث: اختيار المتطوعين:

هي عملية التعرف على خلفيات المتطوعين المحتملين وتحفيزهم لشغل الفرص التطوعية المناسبة لهم، ويتم ذلك عبر اجراء مقابلة شخصية أو هاتفية مع المتطوعين المحتملين والتأكد من تعرفهم على طبيعة احتياجات الفرصة التطوعية وموافقتهم على القيام بها

الرابع: التعريف والتوجيه:

وهي عملية تعريف المتطوعين على الجمعية ورسالتها والعاملين فيها، إضافة إلى تعريف المتطوع على مكان تأديته للفرصة التطوعية وتعريفه بالمشرف عليه. في دراسة أجريت عام ٢٠٠٧ من قبل مركز أبحاث بتكساس، حيث وجد أن المهارة الأساسية المطلوبة من مسؤول التطوع كانت القدرة على التعبير عن مهمة المنظمة وأهدافها، بشكل يحصل المتطوعين يشعرون بأهمية الدور الذي سيقومون به ومدى تأثيره على تحقيق رؤية المنظمة.

الخامس: التدريب:

وهو يهدف إلى مساعدة المتطوعين على تطوير المهارات التي من شأنها تحسين جودة عملهم التطوعي، ويحب أن يتم تحديد نوع التدريب بناء على احتياجات المتطوعين المتفاوتة وخبراتهم ومستوى مهاراتهم الحالية، كما أن على الجمعية أن توفر فرص تطوعية مناسبة للاستفادة من التدريب الذي حصل عليه المتطوع ليصبح التدريب استثماراً ناجحاً يعود على المتطوع والجمعية بالفائدة بدلاً من أن يكون عبئاً على وحدة التطوع.

السادس: الإشراف والمتابعة:

وجود مستوى متميز من الإشراف والمتابعة مهم ولكن بتوازن، لأن الإشراف والمتابعة المستمرة قد تؤدي إلى نفور المتطوع وشعوره بانحصار المساحة الشخصية أو كأنه في وظيفة، والعكس كذلك إذا لم يكن هناك إشراف أو متابعة، لأنها قد تؤدي إلى شعور المتطوع بعدم الاهتمام أو تنفيذه للمهمة التطوعية بشكل خاطئ، وقد تكون لذلك عواقب سلبية كبيرة، ويوجد العديد من الأساليب الخاصة بالإشراف على المتطوعين ومتابعتهم، ومن هذه الأساليب ضرورة قيام المشرف على المتطوع سواء كان مدير وحدة التطوع أو مسؤول وحدة التطوع في المركز أو شخص آخر من الجمعية، وأهمية ذلك تكمن في ضرورة معرفة ما يسعد المتطوع وما يزعجهم أثناء تطوعه؟ وهل هو راضٍ عن طبيعة الدور التطوعي الذي يقدمونه؟

من الأساليب المهمة في الإشراف والمتابعة

هو التأكد من الحصول على التغذية الراجعة والاستماع إلى ملاحظات واقتراحات المتطوعين وأخذها بشكل جاد، أيضاً من المهم التواصل مع المتطوعين السابقين أو المنقطعين والتعرف على أسباب توقفهم عن التطوع والاستفادة من ذلك في تقييم العمل.

السابع: التقييم: ويهدف التقييم إلى تحديد نتائج أداء المتطوعين والتأكد من تحقيق النتائج المطلوبة، وليس من الضروري تقييم جميع المتطوعين ولكن لابد من الحصول على تقييم عينة مناسبة علمياً للحصول على نتائج صحيحة.

الثامن: الاعتراف والتقدير:

الاعتراف والتقدير لجهود المتطوعين مع الجمعية، الاعتراف يساعد على تحفيز المتطوعين للاستمرار في التطوع مع الجمعية كما أنه يصنع سفيراً ينقل الصورة الإيجابية عن الجمعية حيثما ذهب. ومن المهم التوازن في التكريم لكي لا يصبح بلا معنى.

 استبيان بيانات متطوع	 منصة العمل التطوعي	 تصميم فرصة تطوعية
الوصف: في حالة استعدادك للمشاركة في أي أعمال تطوعية يرجى ادخال بياناتك الشخصية وتشجيعا من البرنامج سوف يحصل المشاركين على شهادات خبرة تثبت مشاركتهم بالعمل التطوعي.	الوصف: العمل التطوعي سمة المجتمعات الحيوية، لدوره في تفعيل طاقات المجتمع، وإثراء الوطن بمنجزات أبنائه وسواهم عبر منصة العمل التطوعي يمكنك ان تتطوع في المكان والزمان، والمجال الذي يناسب خبراتك ومهاراتك. كما تتيح لك المنصة توثيق ساعاتك وإصدار شهاداتك التطوعية كن جزءا من رؤية السعودية ٢٠٣٠ مليون متطوع ومتطوعة.	الوصف: – ان يسعى المتطوع الى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال – ان يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة – ان يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة ال تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها. ملاحظة: عند تصميم الفرصة الارسال الى رقم التواصل مع أ. مي الكليب (٠٥٦٥٢٧٧٣٥٣) البريد الالكتروني: edamaloyvu21@gmail.com
 تقييم المتطوع مبادرة	 نموذج اتفاقية تطوع	 قياس رضى متطوع
الوصف: – ان يسعى المتطوع الى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال – ان يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة – ان يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة ال تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.	الوصف: إيماننا من الطرف الأول بالاثار الإيجابي لتمكين التطوع المجتمعي والمتطوعين ، ورغبة من الطرف الثاني في خدمة المجتمع وتنميتها فقد تم الاتفاق على إبرام هذه الاتفاقية التي تحدد الأطر العامة لتحقيق الأهداف المشتركة للطرفين وبما يخدم المصلحة العامة.	الوصف: استبيان رضا المتطوعين احد افضل الطرق. سنحصل على قياس أساسي وسنتعرف على المزيد حول ما يحبه المتطوعين وما لا يعجبهمز يقيس مؤشر رضا المتطوعين يظهر لك كيف يشعر المتطوعين اتجاهه وهو مقياس يمكن ان الجمععية.



نموذج اتفاقية سرية المعلومات

تحرر هذا العقد بين كلا من الطرفين:

بموجب هذه الاتفاقية (اتفاقية عدم الإفشاء)

اتفق كل من الطرف الأول: إدارة التطوع لجمعيات التحالف. العنوان: (الشرقية / العيون).

الطرف الثاني: العنوان:

البند الأول :

إن جميع أنواع البيانات والمعلومات المتداولة بين الأطراف تمتاز بالخصوصية وتندرج تحت "هامة" ويتم التعامل معها على هذا الأساس.

البند الثاني :

أي طرف يتسلم بيانات أو معلومات من الطرف الآخر يتم التعامل معها بهذه الصفة "هامة" ولا تستخدم إلا في الأغراض المنصوص عليها بهذا الاتفاق □ وليس مصرحاً بتداولها خارج حدود الأطراف الموقعة على هذه الاتفاقية أو في غير أغراضها باعتبارها بيانات ومعلومات غاية في السرية والحساسية بكافة جوانبها الفنية والمالية وبلا حدود لذلك □ وبما تشمله من برامج وأجهزة وتجهيزات واستشارات واقتراحات وخطط وتطبيقات ... الخ. وكذلك كافة الجوانب الإدارية والخطية والمستقبلية من توسع وإضافات، وبما تشمله من جوانب تدريبية أو نقل التكنولوجيا أو أي أفكار جديدة أو نشرات أو أبحاث أو تصميمات أو رسومات هندسية واستشارية وإحصائية □ وكل ما يتعلق بذلك من خصوصيات مباشرة وغير مباشرة.

البند الثالث :

جميع الأطراف تتعامل مع تلك البيانات والمعلومات بصفة "سري وهام للغاية" بنفس القدر من العناية المطلوبة لتفادي إفشاء الأسرار المتعلقة بتلك البيانات أو المعلومات □ إلا بترخيص رسمي من باقي الأطراف، ويتعرض للمساءلة القانونية إذا نقض هذا العقد.



نموذج الميثاق الأخلاقي

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه،

وبعد:

فنظراً لما للقطاع الخيري من مكانة راسخة في ديننا وثقافتنا المحلية، وأثر واضح في مجتمعنا وأهمية ظاهرة في رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وبصفتي عاملاً في هذا القطاع فإنني أجتهد مخلصاً فيما يلي:

. أن أكون قدوة حسنة باحترام أنظمة المملكة العربية السعودية ولوائحها المنظمة للعمل الخيري.

. أن تعامل مع جميع العاملين وأصحاب العلاقة من مسؤولين ومديرين ومشرفين ومستفيدين وعملاء وشركاء بكل أدب وصدق وشفافية والتزام.

. أن أبذل ما أستطيع من وقت وجهد لأداء عملي بمهنية وكفاءة وإتقان.

. أن أتعاون مع فريق العمل والزلاء في كل ما يخدم العمل وأهدافه.

. أن امتنع عن أي سلوك من شأنه إلحاق الضرر بي أو بالمنظمة، مع التنزه عن أي تصرف يؤثر سلباً على ذمتي المالية وأدائي المهني.

. احتسب في ذلك الأجر من الله، والرغبة في خدمة الوطن ونفع المجتمع، ملتزماً بكل ما تضمنه الميثاق من مبادئ ومواد وقيم، سائلاً من الله العون والسداد.

الاسم : المنظمة :

مسمى فرصة التطوع : التوقيع :



نموذج عقد

أتعهد أنا المتعاون/ة: لدى جمعية:

الفرع :

١ . الالتزام بأخلاق الإسلامية الفاضلة في الجمعية.

٢ . التقيد بالضوابط الشرعية في اللباس والزينة على أن يكون (ثوب وشماغ أو غترة بالنسبة للرجال □ وبالنسبة للنساء الحجاب الشرعي المتضمن عباءة سوداء واسعة طويلة من غير زينة، وتغطية الوجه، وغطاء الرأس يكون طويل، مع ستر القدمين واليدين وتقليم الأظافر).

٣ . الحرص على نظام الجمعية والتقيد بالتعليمات المتبعة في الحضور والانصراف واللباس ونحوه.

٤ . الحرص على رفع مستوى العمل التطوعي بالوسائل المتاحة داخل الجمعية وخارجها.

٥ . المحافظة على المرفق المسند إليه الاشراف الفني والتشغيل.

٦ . التعاون مع الإدارة في تطبيق التوجيهات والإجراءات الإدارية.

٧ . توثيق الحضور والانصراف للموقع حسب الآلية المتبعة.

٨ . عدم استغلال الوظيفة أو المرفق في مصالح شخصية أو مهددة للأمن العام.

٩ . عند التغيب عن الموقع لظروف طارئة يرجى الإبلاغ مبكراً لتفويض البديل.

١٠ . الالتزام بآلية العمل عن بعد (أوقات عمل □ مهام) الصادرة من إدارة الجمعية.

١١ . المحافظة على سرية المعلومات التي يطلع عليها وعدم إفشاؤها.

١٢ . الالتزام بالتعهد بالمحافظة على العهد الالكتروني والمادية والأدوات التي تُسلم إليه في محضر التسليم.

١٣ . يحق للجمعية إنهاء خدمات المتعاون /ة في حال الانتهاء من خدماته.

١٤ . المحافظة على خصوصية الجمعية حيث تعود الملكية والحقوق الفكرية لكل الأعمال (جمعية مسك لإكرام الموتى □ شعار للجمعية □ كافة أنواع الصور □ أفكار

البرامج والمشاريع □ مستندات وأوراق داخلية □ قوائم ومعلومات سرية .. وغيرها) التي يقوم بها المتعاون لصالح الجمعية. ولا يحق للمتعاون /ة استخدامها للأموال الخاصة كلياً أو جزئياً دون موافقة رسمية من الجمعية، وللجمعية الحق باتخاذ الإجراءات القانونية التي تحمي الجمعية.

١٥ . عدم انتظار أية عوائد مادية من الجمعية.

المخالفة لأي بند من بنود التعهد يعرض المتعاون/ة للجزاءات المذكورة في الدليل الإداري

وهذا إقرار مني بذلك على الالتزام.

توقيع المتعاون /ة:



نموذج الحضور والانصراف للمتطوعين

اسم البرنامج	اسم المقدم	نوع البرنامج	التاريخ	عدد المتطوعين

الخطة للتواصل مع فريق التطوع

- تحديد اهداف الفريق التطوعي
- تحديد دور كل عضو في الفريق
- تحديد القنوات التواصلية المناسبة
- وصف المهام والمسؤوليات
- تحديد مواعيد الاجتماعات

خطط التواصل:

- التواصل اليومي
- البريد الالكتروني
- الرسائل النصية (واتس، تلغرام)
- المكالمات الهاتفية
- الاجتماعات الأسبوعية
- مناقشة المهام والمسؤوليات
- تقييم التقدم
- مناقشة التحديات

الاجتماعات الشهرية:

- تقييم الأداء
- مناقشة الأهداف والخطط

- تعزيز الروح الفريق

نموذج اعداد تقرير

خطوات بعد تفعيل البرنامج

- كشف حضور المتطوعين
- كتابة التقرير في الورد
- صور تجهيز البرنامج
- صور تفعيل البرنامج
- تصميم البرنامج في البوربوينت



نموذج إدارة المخاطر

				اسم منسق الجهة
				رقم جوال منسق الجهة
				مسمى الفرصة التطوعية
				مكان الفرصة التطوعية
موقع التنفيذ		الفريق		طبيعة الفرص التطوعية
				مهام ومسؤوليات المتطوع
العمر المناسب للمتطوعين	الجنس	عدد المتطوعين المطلوب		مواصفات المتطوعين
				المهارات والاشتراطات للمتطوع
				آلية الاشراف
				الدعم المقدم للمتطوع
				الفوائد العائدة على المتطوع
إجمالي الساعات	تاريخ النهاية	تاريخ البداية	عدد الايام	الإطار الزمني
الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر		المخاطر (التحديات)		إدارة المخاطر
				قيمة المهمة الشهرية



التعرف على أقسام الجمعية

الإدارة التنفيذية	إدارة الموارد البشرية	إدارة التطوع	إدارة المستودعات والمخازن
السكرتارية التنفيذية	قسم التدريب والتأهيل	قبول الفرص التطوعية	إدارة الشراكات
إدارة البرامج والمشاريع	إدارة التقنية	قسم العلاقات العامة	
الإدارة المالية	إدارة الحوكمة ومنصات المانحة	قسم الإعلان والإعلام والتصميم والتسويق	

نموذج شهادة شكر

شهادة شكر وتقدير

مقدمة من جمعية عطاء للخدمات المجتمعية إلى

لتفانيه وعطائه القيم في فتره تطوعه في [...] خلال فتره [...] الى []
نتمى لكم دوام التوفيق والنجاح في مسيرتك ونأمل أن يبقى هذا
العمل التطوعي بصفة خير في حياتك

المدير التنفيذي
شعاع عبدالله العربي

مدير الإدارة التنفيذية
سارة عبدالله العيد



شؤون المتطوعين

إجراءات إدارة برامج التطوع في جمعية مسك اكرام الموتى:

تعمل الجمعية على اعتماد إجراءات محددة لسير العمل في كل مهمة، ثم تطويرها بعد التنفيذ بشكل دوري لتطوير العمل ومواكبة عجلة التقدم، حيث تسعى إدارة التطوع لتحقيق الأهداف والمؤشرات الموكلة للإدارة، وكذلك لضمان سير العمل بشكل منتظم ومستوى عالٍ من الجودة مع اختلاف الظروف وتغير الكادر البشري من موظفين ومتطوعين، وذلك من خلال الآتي:

إجراء استقبال المتطوعين: أ . طرح الفرص على المنصة الوطنية للتطوع. ب . استقبال الطلبات وفرزها. ت . قبول المتطوعين المناسبين للتسكين. ث . تزويد المتطوع بمنشورات تعريفية عن الجمعية وموقع العمل التطوعي سواء داخل أو خارج مقر الجمعية. ج . دعوة المتطوعين لتنفيذ الفرصة. ح . توقيع المتطوع على اتفاق (إقرار □ عقد □ ميثاق) التطوع، ويسجل الحضور إلكترونياً. خ . تقوم إدارة التطوع بعمل جولة تعريفية للمتطوع على الجمعية وأقسامها.	إجراء تحديد الاحتياجات التطوعية من خارج الجمعية: أ . عقد ورش عمل مع المتطوعين والشركاء لمعرفة الفرص التطوعية المطلوبة. ب . فرز الفرص وتحديد ذات الأولوية القصوى. ت . تعبئة نموذج تحديد الفرص لكل فرصة. ث . الرفع للمدير التنفيذي للاعتماد. ج . تحديث الخطة التشغيلية للإدارة.	إجراء تحديد الاحتياجات التطوعية من داخل الجمعية: أ . بناءً على الخطة السنوية للجمعية يقوم مدير إدارة التطوع بالتواصل مع مديري الإدارات بالجمعية في بداية شهر ديسمبر من كل عام لتحديد احتياجاتهم من المتطوعين وفق نموذج تحديد الفرص. ب . تقوم الإدارات والأقسام المعنية في الجمعية بتعبئة النموذج وفقاً للاحتياج وإرساله إلى مدير إدارة التطوع. ت . تقوم إدارة التطوع بمراجعته وإرساله إلى المدير التنفيذي للاعتماد. ث . يقوم المدير التنفيذي بالاعتماد. ج . تحديث الخطة التشغيلية.
إجراءات إعداد التقارير لكل فرصة تطوعية: أ . التأكد من التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لجميع أعمال التطوع. ب . التأكد من إصدار التقارير الفنية لكل فرصة تطوعية قصيرة أو متوسطة الأمد. ت . مراجعة التقارير والتأكد من تحقق الأهداف والمؤشرات المستهدفة. ث . تحديد النقاط التي تحتاج تصحيحاً واقتراح التصحيح. ج . تحديد النقاط التي تحتاج تطويراً واقتراح خطوات التطوير. ح . تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها. خ . تزويد جميع المعنيين بنسخة من التقرير.	إجراء تحفيز المتطوعين: أ . تحديد وحصر أهم أدوات تحفيز المتطوعين والفرق التطوعية. ب . توفير المحفزات وفقاً للمتاح. ت . توزيع المحفزات على المتطوعين اثناء أو بعد الفرصة التطوعية.	إجراء تسكين المتطوع: أ . تكليف قائد الفريق التطوعي أو منسق المبادرة. ب . تشكيل الفريق التطوعي وتحديد المهام لكل متطوع. ت . توفير الاحتياجات اللازمة لتنفيذ المبادرة. ث . إجراء التواصل والتنسيق مع الشركاء وأصحاب المصلحة. ج . تنفيذ العمل التطوعي وفق الخطة التنفيذية المعتمدة. ح . الإشراف على التنفيذ حسب مستويات الإشراف والصلاحيات. خ . تقديم الدعم والمساندة للمتطوعين والفرق التطوعية. د . المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواثيق. ذ . متابعة احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات.



«إجراء التواصل مع أصحاب المصلحة: أ . إعداد قائمة بأصحاب المصلحة وتصنيفهم وأهداف التواصل. ب . تحديد مستوى وآليات وضوابط التواصل مع كل فئة. ت . تحديد المسؤول الرئيس للتواصل مع كل فئة. ث . إجراء التواصل بشكل منتظم وفق الآليات والضوابط المقررة. ج . المتابعة والتأكد من تحقيق التواصل للأهداف المنشودة.	«إجراء اعداد التقارير الشهرية: أ . التأكد من التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لجميع أعمال التطوع. ب . توثيق وجمع جميع التقارير لكل فرصة المدة. ت . إعداد محتوى التقارير الإعلامية (مطبوعة ومرئية). ث . رفع جميع متطلبات التقارير للإدارة المختصة. ج . مراجعة التقارير فنياً قبل اعتمادها. ح . التأكد من اعتماد وإصدار التقارير الإعلامية الدورية والسنوية.	«إجراء تقييم اعمال التطوع: أ . إعداد واعتماد نماذج التقييم لكل فرصة تطوعية. ب . تقييم جهة الإشراف لأداء المتطوعين وفق المهام والمواصفات المعتمدة. ت . تقييم المتطوعين لإجراءات التنفيذ. ث . تقييم المستفيدين لإجراءات التنفيذ والمتطوعين. ج . تحديد النقاط التي تحتاج تصحيحاً واقتراح التصحيح. ح . تحديد النقاط التي تحتاج تطويراً واقتراح خطوات التطوير. خ . تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها. د . إعداد تقييم شامل ومختصر لكل فرصة تطوعية.
«إجراء توثيق جهود المتطوعين: أ . تسجيل عمل المتطوعين اثناء التنفيذ بالتصوير الفوتوغرافي أو بالفيديو. ب . نشر الجهود وتقديم الشكر لهم عبر وسائل التواصل من خلال الإدارة المعنية. «إصدار الشهادات: أ . يمنح المتطوع شهادة التطوع من خلال المنصة الوطنية للعمل التطوعي. ب . عند طلب المتطوع لشهادة بالتطوع من الجمعية تقوم إدارة التطوع بمنح شهادة موثقة من الجمعية موضح بها عدد الساعات والمعلومات الأساسية. «تقدير المتطوعين: بمناسبة كل عام تقوم إدارة التطوع بحصر أعداد جميع المتطوعين وساعاتهم التطوعية ثم يرفع الى المدير التنفيذي طلب إقامة حفل تكريم في حال موافقة المدير التنفيذي على الطلب تقوم إدارة التطوع بتنفيذ الحفل ونقله أو نشره عبر وسائل التواصل المتاحة.	«إجراء إدارة المخاطر لبرامج التطوع: أ . حيث تعمل إدارة برامج التطوع على إدارة المخاطر بهدف ضمان سير العمل بشكل منتظم ومستوى عالٍ من الجودة مع اختلاف الظروف وتغير الإطار البشري من موظفين ومتطوعين، لذا يجب على الجمعية اتخاذ بعض الخطوات اللازمة لتقليل المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها بالتعامل مع المتطوعين وذلك من خلال حصر قائمة المخاطر المحتملة وتصنيفها. ب . تحديد آليات وضوابط إدارة المخاطر والتعامل معها. ت . تحديد مسؤوليات كل عامل ومتطوع في التعامل مع المخاطر. ث . إعداد خطة لإدارة المخاطر وفق الخطوات السابقة. ج . توفير الأدوات والموارد اللازمة لتنفيذ إدارة المخاطر. ح . تدريب منسقي التطوع وقادة الفرق التطوعية على خطة إدارة المخاطر. خ . متابعة تنفيذ خطة وإجراءات إدارة المخاطر. د . تقييم خطة وإجراءات إدارة المخاطر واتخاذ الإجراءات اللازمة. ذ . إعداد تقرير سنوي لعمليات إدارة المخاطر.	«إجراء توثيق لسجلات المتطوعين: أ . توثيق قائمة احتياج الجمعية من المتطوعين. ب . توثيق نتائج وتقارير عملية استقطاب المتطوعين. ت . توثيق سجلات المتطوعين المرشحين وغير المرشحين تشمل معلوماتهم التفصيلية و وسائل الاتصال بهم. ث . تحديث سجلات المتطوعين بعد كل مهمة ينجزها المتطوع. ج . التواصل مع المتطوعين لتحديث بياناتهم بشكل دوري نص سنوي. ح . تزويد المتطوع بنسخة إلكترونية سنوية وعند الطلب من سجله التطوعي لدى إصدار تقرير سنوي بأعداد المتطوعين وفئاتهم وإنجازاتهم وساعات التطوع.

الخاتمة

عن المثل التطوعي الاحترافي يعد أداة فعالة تصب في مصلحة المؤسسات غير الربحية والمتطوعين والمجتمع ، فالتطوع كما اتفق عليه دوليا هو تخصيص الإنسان بعضا من وقته الخاص لأجل عمل عام نافع عبر التزام أدبي غير وظيفي فضلا عن كونه تنافساً شريفاً لأجل خدمة أهداف إنسانية ومجتمعية وبناء على ذلك فإن العمل التطوعي يعد مطلباً وطنياً وضرورة إنسانية ودعامة أساسية في بناء وتعزيز التكافل الاجتماعي في المجتمعات المتحضرة والمتقدمة كما أنه أحد الطرق والوسائل التي تتيح لتلك المجتمعات توظيف الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بما يساهم في تنمية مواردها وتطوير مرافقها. تنبع أهمية العمل التطوعي من كونه عاملاً معززاً لانتماء الفرد لمجتمعه ووطنه ، ووسيلة فعالة تساهم في غرس روح البذل والعطاء وممارسة عمل الخير تطبيقاً لمعتقدده وما يتلقاه من مبادئ وقيم، فضلا عن كونه أداة لكسب المهارات والجدارات النافعة من خلال العملية والممارسة.