



جمعية الرأفة للخدمات الإنسانية بجدة
Al-Rafa Association for Humanitarian Services in Jeddah

سياسة إدارة المتطوعين

لجمعية الرأفة للخدمات الإنسانية

جدول المحتويات

2	مقدمة
	النطاق..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
3	أنواع التطوع:
3	أساليب التطوع:
3	حقوق المتطوع:
4	واجبات المتطوع:
	طرق التطوع : خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	المسؤوليات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
17	اعتماد مجلس الإدارة

مقدمة

أخي المتطوع.. أختي المتطوعة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،،،

يسر الجمعية أن تتقدم لكم بالشكر العميق لاهتمامكم بتقديم الخدمات التطوعية لمن هم في أمس الحاجة لذلك، وأن تعبر عن تقديرها وعرفناها لاختياركم لها لتكون هي النافذة التي تمدون من خلالها أيديكم لمعونة إخواننا مستفيدي الجمعية.

إن العمل التطوعي هو العماد الأساسي لأعمال جمعيتكم المباركة ، وهناك العديد من الفرص السانحة والأعمال المتاحة للمتطوعين من الإداريين والفنيين والعاملين في مجال خدمة مستفيدي الجمعية.

تدعم الجمعية العمل التطوعي لإيمانها بقدرات المتطوعين وكفاءاتهم وليقينها أنهم المصدر الأهم في تقديم خدماتها التي تعتمد في جوهرها على العنصر البشري، وتماشيا مع رؤية المملكة 2030 القاضية بتعزيز الأثر للقطاع الخيري من خلال إيجاد فرص تطوعية تساهم في نهضة وتطور الجهات الخيرية.

والجمعية تفتح أبوابها مشرعة لاستقبالك والترحيب بك ليس فقط كمشارك في أعمالها بل كشريك في أدائها لرسالتها، وتطلب منك أن تكون فاعلا ونشيطا ومبدعا فأنت تمثل للجمعية الأمل في الغد والفرصة في التطوير والقدرة على إحداث التغيير لتعظيم الأثر والفائدة للأعمال التي تقدمها جمعيتك لخدمة مستفيديها.

أهم الأهداف :

- ١ - تزويد الجمعية والمسؤولين فيها بمرجع مفصل حول سياسات وخطوات إدارة وتفعيل المتطوعين.
- ٢ - تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين بها.
- ٣ - المحافظة على المتطوعين الإكفاء وتشجيعهم للاستمرار في عملية التطوع وتشجيع أفراد المجتمع على التطوع.

٤ - تطبيق توجهات رؤية المملكة 2030 بتعزيز العمل التطوعي لدى الجهات الخيرية.

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة لعملية التطوع والمسؤوليات المحددة للأطراف في ذلك.

أنواع التطوع:

- تطوع دائم: أن يكون المتطوع عاملاً بشكل مستمر.
- تطوع مؤقت: وهو أن يكون التطوع إما:
 - لفترة زمنية محددة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
 - لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة فعاليات محددة.

أساليب التطوع:

- التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي.
- التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب الاتفاق بين الجمعية والمتطوع.
- التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والمتطوع.

أماكن التطوع:

- التطوع بمقر الجمعية (بالإدارات والاقسام)
- التطوع من خلال المبادرات والفعاليات التي تقيمها الجمعية خارج مقرها او التي تشارك فيها
- التطوع الالكتروني عن بعد.

حقوق المتطوع:

- التعامل معه باحترام وثقة وشفافية، وأن جهوده تساهم فعلياً في تحقيق أهداف الجمعية.
- إطلاع بطريقة مهنية وواضحة على مناخ الجمعية وتنظيماتها والمعلومات الضرورية للقيام بمهامه.
- مساعدته على إبراز قدراته ومواهبه.
- إدماجه في العمل، والعمل على توظيف طاقاته وقدراته للاستفادة منها بأكبر قدر.
- تقديم التوجيه والتدريب للمتطوع ليتمكن من القيام بالمهام المنوطة به بكفاءة وفاعلية.
- شهادة إتمام التطوع
- عدم الالتزام بأي حقوق مالية سوى ما يترتب من مصروفات لازمة لتسيير الأعمال؛ على سبيل المثال لا

الحصر " تذاكر سفر أو مصروفات نثرية".

واجبات المتطوع:

- الالتزام بالقوانين واللوائح التي تحددها الجمعية.
- المحافظة على سرية المعلومات في الجمعية، والأدوات العمل التي بحوزته، وموارد الجمعية.
- التعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي، والعمل ضمن فريق واحد.
- الالتزام بالعمل التطوعي كالتزام بأخلاقيات المهنة والتعامل معها بمثابة العمل الرسمي له.
- المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية.
- 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 منفعة شخصية أو أهداف أخرى.

طرق التطوع :

- ١ - التطوع مع الجمعية عبر ابرام عقد تطوع داخلي مع الجمعية .
- ٢ - التطوع من خلال منصة العمل التطوعي والفرص التطوعية التي تعرضها لجمعية

المهام الرئيسية لإدارة برامج التطوع:

- ١ - التخطيط: المشاركة في بناء خطط الجمعية، وبناء الخطة التنفيذية لبرامج التطوع وميزانياتها.
- ٢ - التنظيم: التعريف بأدوار المتطوعين وإعدادها كتابة، وإعداد قائمة بالمواصفات المطلوبة في المتطوع من النواحي التعليمية والمهارية والاخلاقية وإعداد سياسات العمل التطوعي وتقديم الدعم والمساندة من متطوعين سابقين وموظفين في الجمعية.
- ٣ - الاستقطاب: توضيح أهداف الاستقطاب وتحديد ميزانيته وتحديد أساليب التوظيف واستراتيجياته الملائمة وتحديد الوسيلة المناسبة للإعلان عن التطوع ، ومخاطبة الشريحة المستهدفة .

- ٤- اختيار وإحلال المتطوعين: تحديد المعايير لكل دور تنظيمي تطوعي، واختيار وترشيح المتطوعين المناسبين لكل مهمة، وإحلال وتكليف كل متطوع في المهمة المناسبة وعمل الإجراءات اللازمة.
- ٥- تأهيل المتطوعين وتدريبهم: تحليل الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، تصميم وتنفيذ برنامج تدريبي.
- ٦- الإشراف والدعم للمتطوعين: تحديد المشرفين على المتطوعين وتقرير احتياجات الدعم والإشراف والمتابعة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط وبأخلاقيات العمل.
- ٧- تقديم الدعم المساندة للمتطوعين ، حصر المخاطر المحتملة على العمل التطوعي والمتطوعين وإدارتها.
- ٨- تحفيز المتطوعين: تحفيز المتطوعين قبل وأثناء وبعد تنفيذ العمل التطوعي ، التواصل الإيجابي مع جميع المتطوعين.
- ٩- التقويم: إجراء التقييم المستمر للعمل وللمتطوعين، وطلب تقييم المتطوعين للعمل وللجمعية، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتصحيح والتطوير، وضمان تحقيق الأهداف والمؤشرات المنوطة بإدارة برامج التطوع ضمن الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للجمعية، وتحديد وإدارة المخاطر المحتملة على العمل أو العاملين.
- ١٠- التوثيق: حفظ سجلات المتطوعين والشركاء وإنجازاتهم، وإصدار الشهادات للمتطوعين والشركاء، وإعداد وإخراج التقارير المطبوعة والمرئية لبرامج التطوع.
- ١١- التواصل: التواصل المستمر والإيجابي مع المتطوعين قبل وأثناء وبعد العمل التطوعي، وبناء العلاقات والشراكات مع المنظمات الحكومية والخيرية والأهلية والمحافظة عليها.
- ١٢- إدارة المخاطر: تحديد وحصر المخاطر المحتملة على العمل التطوعي والمتطوعين وإدارتها والسيطرة عليها.

السياسات :

أ. سياسة تحديد الاحتياج واستقطاب المتطوعين .

- أن تقوم إدارة التطوع بحصر الاحتياجات التطوعية لجميع إدارات الجمعية وذلك نهاية كل عام ميلادي.
- أن يتم الاعتماد المبدئي للفرصة التطوعية من قبل الإدارة ذات العلاقة مع توضيح دقيق) للمسمى الوظيفي - المهام والمسؤوليات - المهارات المطلوبة).
- أن يتم الاعتماد النهائي للفرصة التطوعية من قبل مدير إدارة التطوع بعد التأكد من عدم تعارضها مع فرصة مشابهة لها.

ب. التطوع من خلال المبادرات والفعاليات التي تقيمها الجمعية:

- أن يتم الاعتماد النهائي للفرصة التطوعية من قبل مدير إدارة التطوع بناء على الخطة السنوية للمبادرات والفعاليات المعتمدة من قبل المدير التنفيذي في نهاية العام الميلادي.
- أن يتم الالتزام بنموذج بطاقة وصف الفرصة التطوعية المعتمد لدى إدارة التطوع.

سياسة اختيار وتوظيف المتطوعين:

- أن يتم إعلان الفرص التطوعية وفق ما هو مخطط لها في الجدول الزمني المعتمد لذلك.
- أن يعتمد الاختيار على المهارات والقدرات التي تحتاجها الفرصة التطوعية.
- تحقق مبدأ الفرص المتكافئة عند الاختيار.
- أن يكون حسن السيرة والسلوك.
- لديه الرغبة والقدرة على القيام بالعمل التطوعي بكفاءة وفاعلية.
- ألا يقل عمر المتطوع عن 18 عاماً.
- أن يتعهد بالالتزام بأنظمة وقوانين التطوع ويتم توقيع العقد وقراءة ميثاق التطوع والحقوق والواجبات.
- أن يكون سجله خالياً من أية سوابق مخلة بالشرف والأمانة.

- أن يتم اعتماد المتطوع بعد اجتيازه مرحلة المقابلة الشخصية .
- أن يتم إعلان الفرص التطوعية غير المدرجة في الخطة السنوية بعد اعتمادها من المدير التنفيذي.
- أن يتم إعلان كامل تفاصيل الفرصة التطوعية بشكل واضح بما يتناسب مع قيم وأهداف الجمعية.
- ضرورة مراعاة قاعدة البيانات الموجودة لدى الجمعية من المتطوعين المسجلين عن طريق البوابة الإلكترونية للجمعية قبل الإعلان عن الفرص التطوعية.

سياسة تدريب المتطوعين وتأهيلهم على مهامهم بالفرصة:

- أن يتم تحليل الاحتياج التدريبي للمتطوعين المعتمدين وذلك بناء على الفرصة التطوعية.
- أن يكون اعتماد خطة تدريب المتطوعين بمقابل مالي من المدير التنفيذي.
- أن يكون اعتماد خطة تدريب المتطوعين بدون مقابل مالي من مدير ادارة التطوع.
- أن يتم استيفاء جميع الأوراق النظامية التي تثبت اجتياز المتطوع للتدريب المطلوب سواء بشهادة حضور للدورة أو مشهد معتمد من جهة التدريب أو بتقرير من قبل مدير إدارة التطوع.

سياسة تنفيذ أعمال التطوع وتحفيز المتطوعين:

- أن يتم تعيين مشرف لكل فرصة تطوعية قبل الإعلان عنها.
- توفير جميع الإحتياجات اللازمة للفرصة التطوعية بوقت كاف.
- تنفيذ العمل التطوعي وفق ما هو معتمد بنموذج بطاقة وصف الفرصة التطوعية.
- تحفيز المتطوعين قبل وأثناء وبعد تنفيذ العمل التطوعي.
- التواصل الإيجابي مع جميع المتطوعين.
- تقديره وشكره على مشاركته.
- الشفافية .

سياسة تكريم المتطوعين:

- أن يتم تكريم المتطوعين بالفرص التطوعية القصيرة والمتوسطة من خلال شهادات شكر وتقدير ومشهد بالساعات التطوعية.
- أن يتم تكريم المتطوعين بالفرص التطوعية الطويلة من خلال منحهم درعاً تذكاريًا في الحفل السنوي.
- إرسال دعوة للمتطوعين لحضور المناسبات والفعاليات العامة التي تقيمها الجمعية.
- أن يتم اعتماد وسائل التكريم العلني للمتطوعين من قبل المدير التنفيذي بعد رفعها من قبل مدير إدارة التطوع وفق ما تراه الجمعية مناسباً

سياسة توثيق سجلات المتطوعين:

- أن يتم توثيق قائمة باحتياج الجمعية من المتطوعين كل ربع سنة.
- أن يتم توثيق أعداد المتطوعين بعد كل فرصة تطوعية.
- أن يتم توثيق الشهادات للمتطوعين والشركاء بشكل دوري.
- إعداد تقرير عام بالفرص التطوعية وأعداد المتطوعين بنهاية كل سنة ميلادية.

الاجراءات

إجراءات إدارة برامج التطوع في الجمعية:

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

إجراء تحديد الاحتياجات من المتطوعين:

- ١ - تقوم إدارة التطوع والطاقت بالمشاركة بتحديد أنواع التطوع المطلوبة وكيفية اندماجها باستراتيجية عمل الجمعية.
- ٢ - بناء 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 الاحتياجات على أن يتم إرسالها إلى المدير التنفيذي لمراجعتها.
- ٣ - يقوم المدير التنفيذي بمراجعتها والتأكد من مدى الحاجة والمواصفات المطلوبة في المتطوعين وعددهم وإعادة تدويرها لمدير إدارة التطوع بعد اعتمادها.

إجراء تدريب المتطوعين وتأهيلهم بناء على مهامهم.

- ١ - تحليل الاحتياج التدريبي للمتطوعين بناء على ترشيح الحاجات التدريبية والتطويرية الأكثر حاجة والأكثر أثراً .
- ٢ - تحديد مستوى قدرة الجمعية على تبني تلبية الحاجات التدريبية للمتطوعين.
- ٣ - التواصل مع الشركاء والجهات الممكن مساهمتها في تدريب المتطوعين.
- ٤ - بناء وتصميم خطة تنفيذية لتدريب وتطوير المتطوعين.
- ٥ - اعتماد الخطة التنفيذية لتدريب وتطوير المتطوعين.

- ٦- إعلان وتسويق خطة التدريب على المتطوعين.
- ٧- تنفيذ إجراءات التسجيل للبرنامج التدريبي.
- ٨- فرز وترشيح المتدربين وإعلان القبول.
- ٩- تنفيذ البرنامج التدريبي.
- ١٠- تقييم البرنامج التدريبي ، المدرب/المتدرب/المشرف.
- ١١- التوثيق الفوتوغرافي لعملية التدريب والتطوير.
- ١٢- إصدار تقرير سنوي لعملية تدريب وتطوير المتطوعين.

إجراء تنفيذ أعمال التطوع:

هناك عدد من الإجراءات التي يمر بها تنفيذ الأعمال التطوعية والخاصة بتنفيذ الفعاليات والبرامج وكذلك المشاركة في الأيام العالمية في الأماكن العامة حيث تسعى إدارة التطوع إلى الجودة وذلك من خلال تسيير تلك الإجراءات بشكل منتظم ومستوى عال تسبق تنفيذ الفرص التطوعية وهي كالآتي:

- بناء الفرصة التطوعية وفقا للنموذج المعتمد.
- الرفع للمدير التنفيذي للجمعية للموافقة.
- موافقة مركز التنمية الاجتماعية.
- موافقة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
- موافقة إمارة المنطقة – إذا تطلب الأمر ذلك.

أما فيما يتعلق بتنفيذ الفرصة التطوعية بعد أخذ الموافقات الرسمية فتتم الخطوات كالآتي:

- ١- تكليف قائد الفريق التطوعي أو منسق المبادرة.
- ٢- تشكيل الفريق التطوعي وتحديد المهام لكل متطوع.
- ٣- توفير الاحتياجات اللازمة لتنفيذ الفعالية أو المشاركة.
- ٤- إجراء التواصل والتنسيق مع الشركاء وأصحاب المصلحة.
- ٥- تنفيذ العمل التطوعي وفق الخطة التنفيذية المعتمدة.

- ٦- الإشراف على التنفيذ حسب مستويات الإشراف والصلاحيات.
- ٧- تقديم الدعم والمساندة للمتطوعين والفرق التطوعية.
- ٨- المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواثيق.
- ٩- متابعة احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات حيالها.
- ١٠- التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لإجراءات التنفيذ حسب الأصول المهنية.
- ١١- إعداد وتقديم تقرير أولي لإدارة برامج التطوع فور إنجاز المهمة.
- ١٢- توثيق جهود المتطوعين والشركاء وإصدار الشهادات اللازمة لهم.

إجراء تحفيز المتطوعين:

- ١- تحديد وحصر أهم أدوات تحفيز المتطوعين والفرق التطوعية.
- ٢- التأكد من إشراك العاملين والمتطوعين في حصر المحفزات.
- ٣- بناء وتصميم خطة تنفيذية لتحفيز المتطوعين.
- ٤- اعتماد الخطة التنفيذية لتحفيز المتطوعين.
- ٥- توفير الاحتياجات اللازمة لتنفيذ خطة التحفيز.
- ٦- تنفيذ خطة تحفيز المتطوعين.
- ٧- تقييم التنفيذ لعملية تحفيز المتطوعين وقياس الأثر.
- ٨- إعداد تقرير فني سنوي لعملية تحفيز المتطوعين.

إجراء إنهاء خدمات المتطوعين:

يحق لإدارة التطوع بالجمعية إنهاء خدمات المتطوع خلال فترة تطوعه بالجمعية في الحالات التالية:

- ١- مخالفته أنظمة الجمعية والتعليمات المعمول بها.
- ٢- إذا أخفق المتطوع في أداء الرسالة إلى حد غير مرض وفق تقرير يعده عنه رئيسه المباشر.
- ٣- عدم تقبله أو تنفيذه للتوجيهات التي يتلقاها من رؤسائه.
- ٤- العجز أو المرض الذي لا يستطيع المتطوع من خلالها لاستمرار في العمل التطوعي.

- ٥- يقوم مدير إدارة التطوع ومدير الموارد البشرية بالاجتماع مع المتطوعين لمعرفة المشاكل التي يواجهونها في عملية التطوع، وكيفية تحسين عملية التطوع، ومتطلباتهم وآرائهم في التطوع.
- ٦- يقوم مدير إدارة التطوع ومدير الموارد البشرية بإعداد تقرير بالملاحظات والاقتراحات اللازمة ورفعها للمدير التنفيذي لاتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين وتطوير عملية التطوع.

إجراء تقويم أعمال التطوع:

- ١- إعداد واعتماد نماذج التقييم لكل فرصة تطوعية.
- ٢- التأكد من تقييم جهة الإشراف لإجراءات تنفيذ الفرصة التطوعية.
- ٣- التأكد من تحقق المؤشرات المستهدفة وتحديد الانحراف.
- ٤- تقييم جهة الإشراف أداء المتطوعين وفق المهام والمواصفات المعتمدة.
- ٥- تقييم المتطوعين لإجراءات التنفيذ ولجهة الإشراف.
- ٦- تقييم المستفيدين لإجراءات التنفيذ وللمتطوعين.
- ٧- تحديد النقاط التي تحتاج تصحيحا واقتراح التصحيح.
- ٨- تحديد النقاط التي تحتاج تطوير واقتراح خطوات التطوير.
- ٩- تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها.
- ١٠- إعداد تقويم شامل ومختصر لكل فرصة تطوعية.
- ١١- تزويد جميع المعنيين بنسخة من التقويم.

إجراء إعداد التقارير الفنية:

١. التأكد من التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لجميع أعمال التطوع.
٢. التأكد من إصدار التقارير الفنية لكل فرصة تطوعية قصيرة أو متوسطة الأمد.
٣. إعداد تقرير فني دوري لكل فرصة تطوعية طويلة الأمد.
٤. مراجعة التقارير والتأكد من تحقق الأهداف والمؤشرات المستهدفة.
٥. إعداد تقرير فني سنوي شامل لأعمال إدارة التطوع.
٦. مراجعة التقرير والتأكد من تحقق المؤشرات الموكلة لإدارة برامج التطوع.

٧. التأكد من التزام جميع العاملين والمتطوعين بالسياسات والإجراءات والمواثيق.
٨. تحديد النقاط التي تحتاج تصحيح واقتراح التصحيح.
٩. تحديد النقاط التي تحتاج تطوير واقتراح خطوات التطوير.
١٠. تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها.
١١. تزويد جميع المعنيين بنسخة من التقارير.

إجراء إعداد التقارير الفنية:

١. التأكد من التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لجميع أعمال التطوع.
٢. توثيق وجمع جميع التقارير الفنية المعدة سلفاً.
٣. التنسيق مع الإدارة المختصة لمعرفة متطلبات وضوابط التقارير في الجمعية.
٤. إعداد محتوى التقارير مطبوعة ومرئية.
٥. رفع جميع متطلبات التقارير للإدارة المختصة.
٦. متابعة إعداد وتصميم التقارير مع الإدارة المختصة.
٧. مراجعة التقارير فنياً قبل اعتمادها.
٨. التأكد من اعتماد وإصدار التقارير الدورية والسنوية.
٩. تزويد جميع المعنيين والشركاء بنسخة من التقارير.
١٠. استثمار التقارير في التسويق للجمعية وجهود التطوع في الجمعية.

إجراء التواصل مع أصحاب المصلحة:

١. إعداد قائمة بأصحاب المصلحة وتصنيفهم وأهداف التواصل.
٢. تحديد مستوى وآليات وضوابط التواصل مع كل فئة.
٣. تحديد المسؤول الرئيس للتواصل مع كل فئة.
٤. إجراء التواصل بشكل منتظم وفق الآليات والضوابط المقررة.
٥. المتابعة والتأكد من تحقيق التواصل للأهداف المنشودة.

إجراء توثيق سجلات المتطوعين:

١. توثيق قائمة احتياج الجمعية من المتطوعين.
٢. توثيق نتائج وتقارير عملية استقطاب المتطوعين.
٣. توثيق سجلات المتطوعين المرشحين وغير المرشحين تشمل معلوماتهم التفصيلية ووسائل التواصل بهم.
٤. تحديث سجلات المتطوعين بعد كل مهمة ينجزها المتطوع.
٥. التواصل مع المتطوعين لتحديث بياناتهم بشكل دوري نصف سنوي.
٦. تزويد المتطوع بنسخة إلكترونية سنوية وعند الطلب من سجله التطوعي لدى الجمعية.
٧. إصدار تقرير سنوي بأعداد المتطوعين وفئاتهم وانجازاتهم وساعات التطوع المنجزة.

إجراء إدارة المخاطر لبرامج التطوع:

حيث تعمل إدارة برامج التطوع بالجمعية على إدارة المخاطر بهدف ضمان سير العمل بشكل منتظم ومستوى عالي 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:

١. حصر قائمة المخاطر المحتملة وتصنيفها.
٢. تحديد آليات وضوابط إدارة المخاطر والتعامل معها.
٣. تحديد مسؤوليات كل عامل ومتطوع في التعامل مع المخاطر.
٤. إعداد خطة إدارة المخاطر وفق الخطوات السابقة.
٥. توفير الأدوات والموارد اللازمة لتنفيذ إدارة المخاطر.
٦. تدريب منسقي التطوع وقادة الفرق التطوعية على خطة إدارة المخاطر.
٧. متابعة تنفيذ خطة وإجراءات إدارة المخاطر.
٨. تقييم خطة وإجراءات إدارة المخاطر واتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها.
٩. إعداد تقرير سنوي لعمليات إدارة المخاطر.

التأكد من إصدار التقارير الفنية لكل فرصة تطوعية قصيرة أو متوسطة الأمد.

إعداد تقرير فني دوري لكل فرصة تطوعية طويلة الأمد.

مراجعة التقارير والتأكد من تحقق الأهداف والمؤشرات المستهدفة.

إعداد تقرير فني سنوي شامل لأعمال إدارة التطوع.

مراجعة التقرير والتأكد من تحقق المؤشرات الموكلة لإدارة برامج التطوع.

التأكد من التزام جميع العاملين والمتطوعين بالسياسات والإجراءات والمواثيق.

تحديد النقاط التي تحتاج تصحيح واقتراح التصحيح.

تحديد النقاط التي تحتاج تطوير واقتراح خطوات التطوير.

تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها.

تزويد جميع المعنيين بنسخة من التقارير.

خطة استقطاب وإحلال وتوظيف المتطوعين:

عندما تحدد الجمعية احتياجاتها من المتطوعين، يبقى لها أن تجذب أكبر عدد ممكن من المتطوعين الذين يملكون المهارات المطلوبة للتطوع للعمل بالجمعية لبعض الوقت دون مقابل مادي، وذلك لكي تختار أفضل العناصر من بينهم واستثمار خبراتهم وحماسهم وتوظيفها بشكل مناسب لخدمة العمل في الجمعية والحرص على تنمية مهاراتهم وقدراتهم، ويطلق على هذه الوظيفة الاستقطاب والاختيار وتعني وظيفة استقطاب بجذب أكبر عدد ممكن من المرشحين لشغل الوظائف الشاغرة، بينما تعني وظيفة الاختيار بتصفية المتطوعين للتوصل إلى أفضلهم.

أهم وسائل استقطاب المتطوعين التي يمكن أن تعمل عليها الإدارة:

١. الإعلانات المنتظمة من قبل الجمعية.

٢. النشر لجهود الجمعية في مجال التطوع.
٣. تفعيل الزيارات مع المستشفيات والجامعات والجهات ذات العلاقة.
٤. تحسين الصورة الذهنية عن الجمعية.
٥. حضور أهم الملتقيات والندوات التطوعية.
٦. توظيف الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي لجذب المتطوعين بشكل إبداعي.

عوامل نجاح عملية الاستقطاب:

العمل التطوعي لا بد له من مقومات وأسباب تأخذ به نحو النجاح، ولذلك من الأهمية بمكان معرفة أسباب النجاح ليتم الحرص عليها وتفعيلها وتثبيتها، وفي المقابل معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الفشل والإخفاق ليتم البعد عنها وعلاجها في حال الوقوع فيها أو في بعضها، ومن أسباب نجاح العمل التطوعي ما يلي:

١. أن يكون هناك إدارة أو وحدة مختصة تشرف على إدارة المتطوعين.
٢. إعداد السياسات والإجراءات التي تحكم عمل المتطوعين، وتوضح مسؤولياتهم وواجباتهم وحقوقهم.
٣. أعمال حيوية ذات طبيعة جذابة، وإنتاجية ملموسة.
٤. تطبيق التقنية في عملية الاستقطاب.
٥. دراسة أسباب التسرب للمتطوعين داخل الجمعية لمعالجة الأخطاء وتجنبها مستقبلاً.
٦. إعطاء معلومات عن الجمعية للمتطوعين.
٧. تدريب المتطوعين.

إجراء استقطاب المتطوعين:

١. تحديد وحصر احتياجات الجمعية والإدارة والفرص التطوعية من المتطوعين.
٢. تحديد المواصفات المطلوبة في كل متطوع نحتاج استقطابه حسب مهمته.
٣. بناء وتصميم خطة تنفيذية لاستقطاب المتطوعين.
٤. مراجعة خطة الاستقطاب والتأكد من تحقيقها أهداف الاستقطاب.

٥. التأكد من إشراك العاملين والشركاء والمتطوعين في تنفيذ عملية الاستقطاب.
 ٦. اعتماد خطة الاستقطاب من صاحب الصلاحية.
 ٧. تنفيذ الإجراءات التسويقية اللازمة لعملية الاستقطاب.
 ٨. تنفيذ خطة وإجراءات استقطاب المتطوعين.
 ٩. توثيق تسجيل المتطوعين وحفظ وتنظيم بياناتهم.
 ١٠. قبول وترشيح المتطوعين المناسبين وفق المواصفات والأعداد المطلوبة.
 ١١. التواصل مع جميع المتطوعين وإشعارهم بنتائج الترشيح.
 ١٢. إصدار تقرير فني لعملية الاستقطاب
- إجراء إحلال وتوظيف المتطوعين:

١. توزيع المتطوعين على الفرص التطوعية حسب المهام والمواصفات المحددة سلفاً
٢. التأكد من تغطية حاجة كل مهمة من المتطوعين.
٣. التأكد من وضع كل متطوع في المهمة المناسبة له.
٤. التأكد من تحقق أهداف الجمعية وأهداف المتطوع بهذا التكليف.
٥. إشعار المتطوع بترشيحه لمهمة معينة وتفصيلها.
٦. إبرام عقد مع المتطوع على أن يشمل توضيحاً للحقوق والواجبات.
٧. تعريف المتطوع بالجمعية ورسالتها وسياساتها.
٨. تعريف المتطوع بحقوقه وواجباته وبميثاق التطوع.
٩. التأكد من استيعاب المتطوع للمهمة الموكلة له.
١٠. ربط المتطوع بمنسق الفرصة التطوعية وقائد الفريق التطوعي.
١١. التأكد من انسجام المتطوع مع الفريق.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع () في دورته () هذه السياسة في / / وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقاً.

الملاحق

عقد التطوع

المعلومات الأساسية :

إنه في يوم بتاريخ تم الاتفاق بين كل من:

1. جمعية الرأفة للخدمات الإنسانية ترخيص رقم "5431" وعنوانها جدة حي ابرق الرغامة

2. السيد: رقم الهوية / الإقامة الجنسية

المهنة العنوان رقم الجوال: البريد الإلكتروني

..... المؤهل العملي..... التخصص الدقيق.....

اسم الفرصة التطوعية (.....)

عدد الساعات التطوعية) بالأسبوع "....." من تاريخ...../...../20م إلى تاريخ/...../20م

تمهيد:

إسهاما من الجمعية في تمكين المتطوعين في المجال الخدمة الاجتماعية والتخصصات الأخرى من ممارسة العمل التطوعي وتنمية مهاراتهم ، وبناء على رغبة الطرفين وهما بكامل أهليتهما المعتبرة شرعا في التعاقد مع بعضهما فقد وافق الطرف الثاني للعمل متطوعا لدى الطرف الأول وفق أنظمتهم ولوائحهم وتعليماتهم، وتم الاتفاق فيما بينهما على العمل وفق الشروط المدرجة في هذا العقد أو أي ملاحق أو تعديلات أخرى له اعتبارا من تاريخ التوقيع.

البند الأول:

يعد التمهيد و المعلومات الأساسية أعلاه وأية ملاحق مرفقة بهذا العقد جزءا لا يتجزأ منه ومكملا له

البند الثاني: مدة العقد

مدة العقد هي سنة ميلادية من تاريخ توقيعه المبين أعلاه ويجدد لمدة سنة أخرى ما لم يبد أحد الطرفين رغبة في عدم التجديد ويحق لكلا الطرفين فسخ العقد وذلك بخطاب رسمي يسلم للطرف الآخر المذكور في هذا العقد وذلك قبل انتهاء مدة العقد بفترة لا تقل عن شهر.

البند الثالث: يلتزم المتطوع بالجمعية بالاتي:

١. استيعاب رؤية ورسالة الجمعية والالتزام بقيمها والتقيّد بأنظمة الدولة والتقاليد المجتمعية.
 ٢. المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية التي تقيمها الجمعية مع أخذ موافقة خطية مسبقة على تصويره بهدف الترويج لهذه الفعاليات دون أي مطالبات جراء استخدام هذه الصور حيث تعد الجمعية خالية المسؤولية تجاه ذلك.
 ٣. الالتزام بالزي الرسمي والعمل بكل جدية ونشاط والتقيّد بواجبات المهمة الموكلة إليه.
 ٤. الالتزام بالحضور في المواعيد المحددة بالفرصة التطوعية وفي حالة عدم التمكن من الحضور للعمل التطوعي أن يشعر الجمعية بذلك بفترة زمنية كافية.
 ٥. احترام سرية المعلومات الخاصة بالعمل وعدم التحدث باسم الجمعية أو الإدلاء بأي تصريحات إعلامية إلى جهة خاصة أو عامة إلا بإذن كتابي موقع من المدير التنفيذي للجمعية، وتوجيه من يطلب أي معلومات عن الجمعية وأعمالها إلى القنوات الصحيحة لذلك ممثلة في إدارة الجمعية.
 ٦. تنفيذ أوامر المسؤولين والتفاني في العمل والحرص على جودته.
 ٧. تزويد الجمعية بوسائل وبيانات الاتصال الخاصة بالمتطوع خلال العمل التطوعي وفي حالة تم تغيير أرقام الاتصال يتم تزويد إدارة التطوع بالأرقام الجديدة.
 ٨. يقر المتطوع بعدم مسؤولية الجمعية عن تقديم أي مساعدات مالية باستثناء شهادات ساعات التطوع.
 ٩. للجمعية الحق في إلغاء عضوية المتطوع وإلغاء مشاركته في أي وقت إذا رأت الجمعية وفق تقديرها الخاص أن سلوك المتطوع يستدعي ذلك أو يتعارض مع مصلحة أو سمعة الجمعية.
- البند الرابع: تقوم الجمعية تجاه المتطوع بالآتي:

١. الشعور بالاحترام والثقة من قبل الجمعية، والتهيئة للعمل في بيئة صحية وآمنة.
٢. تعمل الجمعية على تعريف المتطوع بطبيعة عمله والمهام والمسؤوليات والفرصة التطوعية.
٣. الحصول على كل ما يلزم لأداء المهمة الموكلة إليه من أدوات ووسائل ودعم فني وإشراف أثناء تأدية مهام عمله.
٤. المساعدة في تقديم التدريب الإضافي للمتطوع إذا استدعى الأمر ذلك بهدف القيام بمهام عمله التطوعي بصورة جيدة، والحصول على تقييم مستمر لأدائه.

٥. حسن المعاملة وسهولة الإجراءات وحق التعبير عن الرأي.
٦. إعطاء شهادة بالساعات التطوعية في حال استكمال الشروط اللازمة.
٧. أن يكون العمل التطوعي خارج أوقات الدوام الرسمي للمتطوع.
٨. أن يحفظ بياناته الشخصية بشكل آمن.

البند الخامس: الإقرار بالموافقة على الشروط والأحكام:

تم قراءة وفهم الشروط والأحكام المذكورة بهذا العقد وبهذا أوافق وأنا بمحض إرادتي وكامل قدرتي العقلية على جميع الشروط الواردة في العقد وأي إخلال يحدث من قبلي تجاه الوفاء بالتزاماتي كمتطوع قد يؤدي إلى استبعادني من العمل التطوعي بالجمعية.

البند السادس/ نسخ العقد:

حرر هذا العقد من نسختين أصليتين بيد كل طرف نسخة منها وذلك للعمل بموجبها.
والله الموفق،،

الطرف الأول

جمعية الرأفة للخدمات الإنسانية

الطرف الثاني

.....

ميثاق شرف العمل التطوعي بالجمعية

إقرار المتطوع:

أنا المتطوع: أتعهد بأن التزم بالقيام بالمهام التي كلفت بها بأمانة ودقة وإخلاص وبتطبيق معايير الجمعية وألتزم بميثاق شرف التطوع والالتزام بما يلي:

١. أن التزم بأنظمة وقوانين الجمعية .
٢. أن أبادر بالمساعدة دون النظر لعائد مادي أو شخصي .
٣. أن أعمل مع كافة شرائح المجتمع بروح الجماعة دون النظر لجنسية أو لون.
٤. أن أنقل المعرفة والخبرة.
٥. أن أكون جاداً وصادقاً في إداء العمل الذي أكلف به من قبل الجمعية .
٦. أن احترم رأي الآخرين.
٧. أن أعمل ضمن مجموعة فريق العمل

الاسم:

التوقيع:

التاريخ :..

نموذج تنفيذ برنامج تطوعي

اسم الفعالية	تاريخ التنفيذ	المدة	وقت إقامة الفعالية	المكان	الميزانية المتوقعة (ترفق التفاصيل)

وصف الفعالية:

أهداف الفعالية:

الفئة المستهدفة:

عدد وتفاصيل المتطوعين المشاركين في الفعالية:

١.
٢.
٣.

الجهات المشاركة:

١.
٢.

الخطابات المطلوبة:

الإجراءات الرسمية:

موافقة مركز التنمية.
خطاب من الجمعية بالموافقة على المشاركة بالفعالية
خطوات التنفيذ الرئيسية :

الخطوة	المهام المطلوبة	تاريخ البداية	تاريخ الانتهاء
ما قبل الحملة	تحديد موقع إقامة الفعالية.		
	تحديد الجهات المشاركة		
	اعتماد قائمة الاحتياجات.		
	اعتماد أسماء المتطوعين.		
	إعداد جدول التغطية المالية		
اثناء الحملة	النشر الإعلان		
	حضور رئيس مجلس الإدارة للافتتاح		
بعد الحملة	توزيع شهادات الشكر والتقدير على المشاركين		
	توزيع شهادات ساعات التطوع للمتطوعين		
	قياس رضا المستفيدين		

الأثر المتوقع من الفعالية :

-1

-2

-3

إجمالي ساعات التطوع :

مرات تكرار الفرصة الواحدة

المخاطر المتوقعة: