



البيضاء

جمعية البيضاء للتنمية
Albaydha Development Society
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (٨٩٤)

دليل سياسات وممارسات إدارة التطوع

جمعية البيضاء للتنمية

2020

مقدمة

الغرض من هذا الدليل هو تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين بها، وذلك عن طريق تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كلا الطرفين.

نطاق الدليل

يحدد هذا الدليل المسؤوليات العامة لعملية التطوع والمسؤوليات المحددة للأطراف المختلفة في العمل التطوعي.

مفهوم التطوع

التبرع بالجهد أو المال أو الوقت أو الاثنين معاً، للقيام بعمل أو نشاط لخدمة المجتمع ليس مطالباً به الفرد أو مسئولاً عنه ويدافع غير مادي لتطوعه. وإن رغبت الجمعية في تقديم بلمزايا المادية لمتطوعيها، فهي لا تعادل الجهد والوقت المبذول في العمل التطوعي.

من هو المتطوع

هو الشخص الذي يتمتع بمهارة أو خبرة في أداء نشاط اجتماعي طوعية، بدون اشتراط أي مردود مادي أو وظيفي مقابل جهده المبذول.

أنواع التطوع

- التطوع الدائم أو المستمر، حيث يكون المتطوع عاملاً في الجمعية بشكل مستمر (بدوام يومي محدد).
- التطوع المؤقت أو المشروط، أن يكون التطوع مشروطاً:
 - بفترة زمنية محددة أو فترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
 - بنشاط محدد أو جملة فعاليات محددة.

أهداف إدارة التطوع

تهدف إدارة التطوع إلى تحقيق عدد من الأهداف الإنسانية السامية والنبيلة، وذلك من خلال تزويد الجمعية بالأعداد المطلوبة من الأفراد ممن لهم خبرات ومهارات يمكن لها النهوض بالعمل الاجتماعي داخل الجمعية بما يساعدها على تحقيق أهدافها. ويمكن الهدف الأساسي في تنظيم عملية التطوع وتوجيه جهود المتطوعين، ووضع الخطط والبرامج التدريبية اللازمة لهم، ومتابعة أعمالهم وتقويمها بما يضمن الاستفادة من قدراتهم بالشكل الصحيح بما يحقق الأهداف التي تسعى الجمعية لتحقيقها.

أهداف المهام التطوعية لجمعية البيضاء للتنمية

- تنمية روح المساهمة والبذل والعطاء والتكافل في المتطوعين لخدمة المجتمع.
- إتاحة الفرصة للمتطوعين للمشاركة في تقديم الخدمات والأنشطة.
- تدريب وإعداد المتطوعين للتعامل مع المشكلات التي تواجه المجتمع.
- الحد من مشكلات العمل التنموي الناتجة عن النقص في الكوادر البشرية.
- الاستفادة من أصحاب الخبرة من أفراد المجتمع بما يساعد على تحقيق أهداف الجمعية.
- تطوير بيئة العمل وتنميتها من خلال الاستفادة من جهود المتطوعين.
- الاستفادة من المتطوعين في نشر الرسالة الإنسانية التي تتبناها الجمعية.

مجالات التطوع

- العلاقات العامة والإعلام.
- المشاركة في الحملات الدعائية.
- المشاركة في تنظيم المعارض التوعوية.
- المشاركة في التغطيات الصحفية ونشر الأخبار.
- المشاركة في التعريف بأنشطة الجمعية.
- تقديم الخدمات الاجتماعية وخدمات الرعاية والتنمية الصحية.
- المشاركة في تنظيم وتنفيذ الفعاليات.
- المشاركة في المسح الميداني.
- المشاركة في التصاميم الإعلانية.
- المشاركة في إدخال البيانات.
- المشاركة في مواقع التواصل الاجتماعي.
- تقديم الأنشطة التوعوية والتثقيفية.
- المشاركة في أعمال الأقسام الإدارية في الجمعية.

معايير عامة لاختيار المتطوع

- سمعته الطيبة ومصداقيته وأمانته.
- استيفائه الحد الأدنى للفئة العمرية المطلوبة للعمل.
- إخلاصه للعمل لله وحده وليس لأهداف خاصة.
- قدرته على الالتزام بالعمل الموكل إليه والتحمس له.
- توفر الوقت الكافي لديه للعمل.
- توفر الخبرة لديه في مجال العمل، إذا تطلب العمل ذلك.
- قدرته على الاتصال بفئات المجتمع المختلفة.
- قدرته على العمل الجماعي.
- قدرته على استيعاب التدريب الموجه له.

إلزامات الجمعية وحقوق المتطوع

تلتزم الجمعية أمام المتطوع بالتالي:

- حفظ حقه في تعامل كافة العاملين بالجمعية معه بمهنية واحترام وتقدير.
- إشعاره بأهمية دوره وأن جهوده تساعد فعلياً في تحقيق أهداف الجمعية.
- تحديد المسؤوليات الموكلة له بما يتناسب مع إمكانياته وقدراته وأخذ موافقته بذلك.
- إمداده بالمعلومات الضرورية لإتمامه المهام الموكلة إليه.
- إطلاعه على مناخ الجمعية وكل ما يستجد في أعمالها وتنظيماتها له علاقة بمهامه.
- تقديم التوجيه والتدريب له والإشراف اللازم لإنجاز مهمته بكفاءة وفاعلية.
- مساعدته على إبراز مواهبه وتوظيف طاقاته وقدراته للاستفادة منها بالشكل المطلوب.
- بالتقدير بالمدة الزمنية المحددة لعمله والمتفق عليها مسبقاً مع المسؤولين في الجمعية.
- تكريمه وإعطاؤه إثباتاً على العمل الذي قام به إما بالتقييم الخطي للعمل أو بتقديم شهادات الشكر والتقدير ، بشرط إجادته تنفيذ المهام الموكلة إليه، وإتمامه كامل المدة الزمنية المتفق عليها. وفي حال انقطاعه عن العمل أو اعتذاره لا تلتزم الجمعية بتقديم أي إثبات أو شهادة.
- لا يترتب على الجمعية أي التزامات مالية تجاه المتطوع مقابل أعماله، ولكنها تتحمل كافة المصاريف المادية المترتبة على تكليف المتطوع بالقيام بمهام يترتب عليها صرف مبالغ مالية لإنجازها كمصاريف النقل.

إلتزامات المتطوع وحقوق الجمعية

يلتزم المتطوع أمام الجمعية بالتالي:

- المبادرة والعمل بكل جدية ونشاط.
- حسن التعامل والتعاون مع الزملاء، والعمل بروح الفريق الواحد.
- التحلى بالخلق الحسن في تعامله مع الفئة المستفيدة.
- الاهتمام بمظهره الخارجى بما يتماشى مع تعاليم الدين الإسلامى والآداب العامة للمجتمع، وما يتطلبه طبيعة عملة المناطه به.
- الاستعداد التام لتحمل المسؤولية، وتنفيذ المهام الموكلة إليه على أكمل وجه، والأداء بروح عالية خلال فترة التطوع.
- القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه وتقبل توجيهات المسؤولين فى الجمعية.
- التقيد بمواعيد العمل الرسمية، والمشاركة فى الأنشطة والفعاليات التطوعية.
- احترام الأنظمة والقوانين التى تنظم العمل التطوعى داخل الجمعية أو تلك المتعارف عليها محلياً والإلتزام بها.
- الحفاظ على أسرار العمل والمعلومات الخاصة بالجمعية وعدم إفشائها خارج الجمعية أو الحديث عنها مع الآخرين.
- الحفاظ على ممتلكات الجمعية ومواردها الممنوحة له واستخدامها بما يحقق الأهداف بأقل التكاليف الممكنة.
- الحضور والمشاركة فى أنشطة إعداد وتدريب المتطوعين.
- تسليم تقرير التطوع عن العمل الذى قام به، إذا طلب منه ذلك.
- عدم قيامه بجمع التبرعات سواء كانت مادية أو عينية إلا بعد أخذ الموافقة كتابياً من قبل الجمعية وذلك باتباع الإجراءات النظامية الخاصة بتنظيم عملية جمع التبرعات.
- عدم أعطائه وعوداً باسم الجمعية إلا بعد الرجوع للمسئولين بالجمعية وأخذ الأذن منهم كتابياً وذلك حرصاً لعدم الوقوع فى أى مشكلات قانونية.
- عدم المطالبة بأى مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية، أو المطالبة بوظيفة أثناء أدائه للعمل التطوعى أو بعده.
- عدم استغلال عمله لتحقيق مكاسب شخصية أو أهداف أخرى تضر بمصالح الجمعية والعاملين بها من موظفين أو متطوعين أو جهات أخرى.

وللجمعية الحق فى التالى:

- منح المتطوع مكافأة رمزية، بما تراه مناسباً، إزاء ما يقدمه لها من خدمات خلال فترة التطوع المحددة والمتفق عليها.
- إنهاء خدمات المتطوع فى أى وقت تراه مناسباً، وذلك بحدوث أى من التالى:
 - إنتهاء مدة التطوع المتفق عليها.
 - عدم التزام المتطوع بأوقات الحضور والانصراف وتسجيل التقارير المطلوبة منه.
 - عدم التزام المتطوع بإنجاز المهام الموكلة إليه.
 - إضرار المتطوع بمصالح الجمعية.
 - إنتفاء حاجة الجمعية للمتطوع بانتفاء العمل المطلوب منه أو المدة المتفق عليها أو ما تراه الجمعية حياً ذلك.
 - حصول المتطوع على تقييم (سئ).

معايير تقييم عمل المتطوع

- كفاءة المتطوع فى أداء المهمة المطلوبة منه.
- إحساسه بالمسئولية واحترامه للمواعيد والضوابط العامة.
- حجم الوقت الذى يعطيه للجمعية.

- استجابته للمطلوب منه وتعاونه مع فريق العمل.
- رغبته الاستمرار في العمل الطوعي.
- سلوكياته.

أشكال تحفيز وتقدير المتطوع

- تقديم التدريب المتخصص له إن تطلب الأمر.
- تقييمه دورياً بالتنسيق معه ليقف بنفسه على مدى تطور أدائه وقدراته.
- زيادة مسؤولياته وصلاحياته.
- إشعاره بالانتماء للجمعية وإنجازاتها.
- مكافأته معنوياً بتكريمه في تجمع عام للجمعية أو في حفلها السنوي أو خلال الانعقاد الدوري للجمعية العمومية.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع الأفراد الذين يتولون عملية التطوع التقيد بما ورد فيها. ويشجع أولئك الذين يُستخدمون في عملية التطوع على قراءة واتباع والتوقيع على دليل القواعد الأخلاقية والسلوك المهني.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع () في دورته () هذه السياسة في 0000/00/00 .

الملحق "أ"

معايير تقييم المهام والمهام التطوعية

تستطيع الجمعية من خلال هذه المعايير أن تقوم باختيار ما يناسبها من المقاييس لإعداد أدوات متعددة لتقييم مهامها التطوعية. فعلى سبيل المثال ، من جانب ، يمكنها اختيار الأسئلة المناسبة لإعداد أداة تقيس أعمال وكفاءة المتطوع. ومن جانب آخر إعداد أداة أخرى لتقيس رضا المتطوع نفسه عن المهمة التطوعية وعن أداء الجمعية.

معايير المهام التطوعية

أولاً - البنى الأساسية

الأسباب	مستوى التحقق			هل تحقق هذا العنصر؟		عناصر التقييم
	ضعيف	متوسط	جيد	لا	نعم	
						ضمان مصلحة المؤسسة
						ضمان مصلحة المستفيدين
						ضمان مصلحة المتطوعون
						موافقة رسالة المؤسسة
						موافقة أنظمة الموارد البشرية للمتطوعين
						وضع استراتيجية لتنظيم جهود المتطوعين
						وضع موازنة وتوفير الموارد اللازمة
						الإجمالي

ثانياً - نطاق الخدمة التطوعية

الأسباب	مستوى التحقق			هل تحقق هذا العنصر؟		عناصر التقييم
	ضعيف	متوسط	جيد	لا	نعم	
						عمل مؤسسي بدون موارد مالية
						تحويل العمل المؤسسي لفرص عمل تطوعية
						التعرف بشكل شخصي على المتطوعين ورغباتهم
						الثقة في قدرات المتطوعين
						دعوة المتطوعين لمشاركة المؤسسة في تحقيق أهدافها
						مناسبة فرص العمل لمهارات المتطوعين ورغباتهم
						إعداد وصف وظيفي للمهام التطوعية
						تحديد المخرجات والأثر المستهدف

						تحديد أدوات القياس
						وضع خطة للوصول للمخرجات
						شرح الخطة للمتطوعين والتأكد من استيعابهم لها
						الإجمالي

ثالثاً - التوجيه والتدريب

الأسباب	مستوى التحقق			هل تحقق هذا العنصر؟		عناصر التقييم
	ضعيف	متوسط	جيد	لا	نعم	
						وضوح الهدف من المهمة
						وضوح مهام وأدوار المتطوعين والمطلوب منهم تحقيقه
						وضوح تأثير المتطوعين في المهمة
						وضوح رسالة المؤسسة ومشاريعها وتاريخها
						وضوح علاقة مهام المتطوعين بتحقيق رسالة وأهداف المؤسسة
						الإجمالي

رابعاً - التخطيط اللوجستي

الأسباب	مستوى التحقق			هل تحقق هذا العنصر؟		عناصر التقييم
	ضعيف	متوسط	جيد	لا	نعم	
						استقبال المتطوعين والترحيب بهم بشكل رسمي
						استخدام بطاقات الأسماء ووضع مسميات وظيفية للمتطوعين
						تعريف المتطوعين بمكان العمل وبالموظفين
						وضع خطط للطوارئ تساعد المتطوعين على حسن التصرف وتعريفهم بها
						إدارة وقت المتطوع ومراقبة أدائه
						الإجمالي

خامساً - رعاية المتطوعين والحفاظ عليهم

الأسباب	مستوى التحقق			هل تحقق هذا العنصر؟		عناصر التقييم
	ضعيف	متوسط	جيد	لا	نعم	
						التواصل مع المتطوعين والتعرف عليهم عن قرب أثناء أدائهم للعمل
						التأكد من إحساس المتطوعين بالراحة في العمل
						التأكد من سهولة وصول المتطوعين لمشرفهم المباشر
						التعرف على ما يحفز المتطوعين للعمل والمشاركة
						مشاركة المتطوعين بمرئياتهم حول تطوير العمل والأخذ بمقترحاتهم
						التعرف على الشخصيات القيادية وزيادة مسؤولياتها ومشاركتها
						تسجيل عدد المتطوعين، ساعات عملهم، إنجازاتهم
				الإجمالي		

سادساً - حرية إبداء الرأي والملاحظات

الأسباب	مستوى التحقق			هل تحقق هذا العنصر؟		عناصر التقييم
	ضعيف	متوسط	جيد	لا	نعم	
						إعطاء المتطوعين الفرصة للتحدث عن تجربتهم ومشاركتهم وإنجازاتهم أمام الموظفين وفئة المستفيدين
				الإجمالي		

سابعاً - توثيق المرئيات والملاحظات

الأسباب	مستوى التحقق			هل تحقق هذا العنصر؟		عناصر التقييم
	ضعيف	متوسط	جيد	لا	نعم	
						تسجيل وتوثيق تقييم التجربة ومقترحات المتطوعين ومرئياتهم حول تحسين العمل
						الإستفادة من المعلومات الموثقة للتخطيط لمهام مستقبلية
				الإجمالي		

ثامناً - التقدير والتكريم

الأسباب	مستوى التحقق			هل تحقق هذا العنصر؟		عناصر التقييم
	ضعيف	متوسط	جيد	لا	نعم	
						تعريف المتطوعين بأثر مشاركتهم وأعمالهم
						تكريم المتطوعين أمام بعضهم البعض وأمام الموظفين والجهات الراعية والداعمة وفي الإعلام
						تنويع وسائل التكريم والإبداع في تقديمها
						موافقة نوع التكريم لحجم العمل المقدم
						مناسبة نوع التكريم لخبرات المتطوعين وفتاتهم العمرية
						ربط إسم المتطوع بإنجازاته أثناء التكريم
				الإجمالي		

أسئلة مفتوحة للتعرف على مرئيات المتطوعين عن الجمعية ومهامها التطوعية

- كيف تعرفت على فرص التطوع في جمعيتنا؟
- ما الذي دفعك للتطوع لمساعدتنا في تحقيق رسالتنا؟
- في أي مجال تطوعت؟ وما هي المهام التطوعية التي ترغب في شغلها في المستقبل؟
- هل تشعر أنك تلقيت تدريباً كافياً لتكون ناجحاً في المطلوب منك؟ يرجى التوضيح.
- هل تم الترحيب بك عندما وصلت للعمل؟ ماذا يمكن فعله للتحسين؟
- ما أكثر ما استمتعت به في تجربة التطوع والعمل مع جمعيتنا؟
- هل سمح لك باستخدام أي من موارد الجمعية خلال تجربتك؟
- ما الأدوات التي يمكن أن نقدمها لمثل مهمتك التطوعية في المستقبل؟
- هل تلقيت "شكراً" على قضاء وقتك في جمعيتنا؟
- هل ترغب في معرفة المزيد عن فرص التطوع المتوفرة في الجمعية في المستقبل؟
- ماذا ستخبر أصدقاءك عن جمعيتنا وعن تجربتك التطوعية فيها؟