

تطوير
الجمعية الأهلية للتنمية
وتطوير العمل المؤسسي



الدليل الإرشادي و الاجرائي حول تعزيز العمل التطوعي

الاصدار الاول - 2022م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الموضوع	م
المدير التنفيذي/المدير العام للجهة	12
المرشد المباشر أو الموظف المسؤول للمتطوع	12
التعاقد	12
الاستقطاب	12
المبادرات	12
فلسفة التطوع	12
الجهة المستفيدة	12
الفريق التطوعي	12
مدير إدارة التطوع في الجهة	12
الباب الثاني	14
لمحة عن العمل التطوعي في المملكة	15
الإطار القانوني والفلسفي للعمل التطوعي في الجهات	15
المنطلقات الفلسفية والقيمية للعمل التطوعي في الجهات	16
أهمية العمل التطوعي في الجهات	17
أهمية العمل التطوعي للمجتمع	17
أنواع التطوع	19

الموضوع	م
المقدمة	5
الهدف من الدليل	6
لمن هذا الدليل؟ استخدامات الدليل	7
منهجية إعداد الدليل	7
مكونات الدليل	8
الباب الاول	10
تعريفات ومفاهيم عامة للتطوع	11
العمل التطوعي بمفهومه العام	11
نظام العمل التطوعي	11
العمل التطوعي	11
المتطوع	11
المتدرب	11
دليل التطوع	11
سياسات التطوع	12
إجراءات التطوع	12
إدارة العملية التطوعية	12

الموضوع	م
إجراءات توثيق الجهود التطوعية وتقدير قيمة العمل التطوعي	35
إجراءات الأمن والسلامة للمتطوعين	35
إجراءات وأسباب إنهاء فترة التطوع	36
إجراءات إنهاء خدمة المتطوعين	36
الباب الرابع: المبادرات	38
تعريف المبادرة	39
دائرة حياة المبادرة	40
المعايير العشرة لمبادرات مجتمعية رائدة	41
ماذا احتاج لتأسيس مبادرة	42
يحتوي نموذج العمل لأي مبادرة على	42
النماذج الإدارية لإدارة المتطوعين	43
المراجع	44

الموضوع	م
مجالات العمل التطوعي	20
الشروط الواجب توافرها في المتطوع	20
مسؤولية الجهة تجاه المتطوع	21
حقوق المتطوع في الجهة	22
الباب الثالث: إدارة العملية التطوعية	24
الهيكل التنظيمي للجهة	25
إجراءات البرنامج التعريفي للمتطوعين الجدد	27
إجراءات تصميم الفرص التطوعية	29
إجراءات استقطاب المتطوعين	30
إجراءات الاختيار والتعاقد للمتطوعين	30
إجراءات تدريب ودمج المتطوعين	31
إجراءات إرشاد ومتابعة عمل المتطوعين	31
إجراءات تحفيز وتنشيط المتطوعين	32
إجراءات تقييم أداء المتطوع	33
إجراءات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات	34
إجراءات تقدير وتكريم المتطوعين	34

ساهم العمل التطوعي بشكل كبير في نهوض وتطور المجتمعات وتعزيز دور الجهات نحو تحقيق أهدافها، فالتطوع بالإضافة إلى كونه قيمة أساسية في العمل، يعتبر أحد أدوات التنمية المجتمعية إلى جانب أهميته في تعزيز الروابط الاجتماعية والتكافل الاجتماعي. تعتبر دوافع التطوع قوية وسهلة الاستثارة، ولكنها تحتاج إلى تأمين المناخ المناسب والاستراتيجيات والأدوات المناسبة في توجيهها بما يخدم تنمية المجتمع، ووضع أفضل السبل للتعامل مع المتطوعين والحفاظ عليهم والاستفادة المثلى من خدماتهم. لذلك وفي إطار جهود الجمعية الأهلية لتنمية وتطوير العمل المؤسسي بمنطقة القصيم (تطوير) في المساهمة ببناء القدرات المؤسسية والبشرية. تصدر الجمعية هذا الدليل الإرشادي والإجرائي حول تعزيز ممارسات العمل التطوعي، والذي يهدف إلى توضيح السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة التطوع. وتحديد العلاقة التكاملية بين الجهات والمتطوعين. ليشكل أداة تساهم في نظم العمل التطوعي في الجهات غير الربحية وفقاً لأسس ومبادئ العمل التطوعي وتعزيزاً للمشاركة المجتمعية. متمنين أن يكون رافداً ومعيناً للعاملين في ميدان العمل التطوعي والراغبين التعرف عليه.

الهدف من الدليل

- تم إعداد هذا الدليل لتزويد الجهات الأهلية غير الربحية بمرجع مفصل وأكثر شمولاً وتنظيماً حول سياسات وخطوات إدارة وتفعيل المتطوعين، والتي من شأنها تنظيم علاقة الجهة بالمتطوع بشكل أدق، ويسعى هذا الدليل إلى ما يلي:
- تعزيز مفاهيم العمل التطوعي.
 - رفع الوعي بأهمية وفلسفة العمل التطوعي لدى الجهات في القطاع غير الربحي.
 - إرساء عدد من الضوابط المرتبطة بسلوكيات العاملين بما يكفل جودة العمل التطوعي وتحقيق الأهداف.
 - تزويد الجهات الأهلية بأليات وإجراءات داعمة لمأسسة العمل التطوعي.
 - تقديم إطار مرجعي إرشادي توجيهي للمنظمات الأهلية حول إجراءات العملية التطوعية.
 - تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كل من المتطوعين والجهات الأهلية.
 - تقديم دليل موحد، بحيث يمكن تطبيقه في الجهات الأهلية.

لن هذا الدليل؟ استخدامات الدليل

تم تصميم هذا الدليل لتوفير إطار مرجعي واضح ومنظم لدعم إدارة الجهات الأهلية من خلال أقسامها ووحداتها المعنية بالعمل التطوعي، بحيث يتمكنوا من اتخاذ القرارات السليمة حول إجراءات عملية التطوع وصناعة المبادرات الرائدة. كما لا بد من الإشارة إلى أن مستخدمى هذا الدليل تقع على عاتقهم مسؤولية كبيرة تجاه الاستفادة من الأفكار والتوجيهات الموجودة في هذا الدليل وممارستها على أرض الواقع.

منهجية إعداد الدليل

تم اعداد الدليل في تصميمه على منهجية تشاركية وتراكمية، فتراكمية لأنها استفادت من العديد من الأدلة والنظريات والكتب السابقة التي تناولت موضوع العمل التطوعي، وتشاركية لأنها اعتمدت على عدد من الأطراف ذات العلاقة بالعملية التطوعية من حيث المحتوى وكذلك من الناحية اللفظية أو من ناحية الإجراءات التي تضمنها الدليل.

مكونات الدليل

- يتكون الدليل من أربعة أبواب رئيسية، ونماذج الإجراءات التنفيذية.
- الباب الأول: تعريفات ومفاهيم عامة للتطوع.
- الباب الثاني: العمل التطوعي في السياق التاريخي للمملكة العربية السعودية.
- الباب الثالث: إدارة العملية التطوعية في الجهات.
- الباب الرابع: المبادرات.

الباب الأول

تعريفات ومفاهيم عامة للتطوع

تعريفات ومفاهيم عامة للتطوع

العمل التطوعي بمفهومه العام : هو الجهد الإنساني، المبذول من أفراد المجتمع بصورة فردية أو جماعية، ويقوم بصفة أساسية على الرغبة والدافع الذاتي سواءً كان هذا الدافع شعورياً أو لا شعوري، ولا يهدف المتطوع منه تحقيق مقابل مادي أو ربح خاص، بل اكتساب شعور الانتماء إلى المجتمع وتحمل بعض المسؤوليات التي تسهم في تلبية احتياجات اجتماعية ملحة أو خدمة قضية من القضايا التي يعاني منها المجتمع.

وفي هذا الدليل يعرف العمل التطوعي بأنه : هو المجهود الفردي أو الجماعي القائم على مهارة أو خبرة معينة، والذي يبذل داخل الجهة عن رغبةٍ واختيارٍ لأداء واجبٍ بدون توقع جزاء مالي.

نظام العمل التطوعي: يقصد به الألفاظ والعبارات الآتية -أيضا وردت في هذا النظام- المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض سياق النص غير ذلك:

العمل التطوعي: كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.

المتطوع: كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي.

المتدرب : يقصد به كل الأشخاص (الذكور والإناث) الذين يتقدمون للجهة بهدف التدريب لبعض الوقت في الأنشطة والبرامج التي تقدمها الجهة، وعادة ما يكون طالب أو خريج بهدف الحصول على خبرة عملية لما تعلموه في الجامعة وهو بهذا يختلف عن المتطوع.

دليل التطوع: مجموعة الإجراءات المكتوبة الخاصة بإدارة موضوع التطوع والمتطوعين والذي يعتمد عليها مجلس إدارة تلك الجهة.

سياسات التطوع : هي قواعد توضح ما يجب الالتزام به من قبل العاملين والمتطوعين في الجهة.

إجراءات التطوع : توضح وشرح كيفية تنفيذ سياسات التطوع المعتمدة من إدارة الجهة وعادة ما يكون لها ضوابط في كتابتها، مثل الوضوح والجمل القصيرة.

إدارة العملية التطوعية : هي الجهة المختصة بإدارة المتطوعين في الجهة، والتي تعمل على تفعيل وإدارة العملية التطوعية نحو تحقيق الأهداف.

المدير التنفيذي/المدير العام للجهة : هو الشخص الذي يكون في قمة الهرم الإداري في الجهة، ويكون مسؤول عن إدارة الجهة.

المرشد المباشر أو الموظف المسؤول للمتطوع : الذي يقوم بمرافقة المتطوع وإرشاده في العمل وفقاً للمهمة التي يقوم بها المتطوع.

التعاقد : هو اتفاق كتابي محدد المدة ينظم العلاقة بين المتطوع والجهة.

الاستقطاب : مجموع من الأنشطة التي تدخل في عملية تشجيع وتحفيز الأفراد الذين يملكون المهارات المطلوبة للتقدم والانتساب للتطوع في الجهة.

المبادرات: وهي عبارة عن برنامج أو مشروع يتم صياغته بطريقة مخططة ومنظمة ضمن فترة زمنية محددة.

فلسفة التطوع : وهي المنطلقات الفكرية والأخلاقية التي تستند إليها الجهة في تبنيها للعمل التطوعي.

الجهة المستفيدة : أي جهة غير هادفة إلى الربح تستفيد من العمل التطوعي، سواء كانت عامة أو أهلية.

الفريق التطوعي: مجموعة من الأفراد يمارسون عملاً تطوعياً، تحت قيادة موحدة، لتحقيق أهداف مشتركة ومحددة، وبناءً على أطر نظامية تتكون من سياسات وإجراءات موصوفة بإشراف الجهة المستفيدة.

مدير إدارة التطوع في الجهة : هو من يقوم بتخطيط وتنظيم ومتابعة تنفيذ العملية التطوعية في الجهة.

الباب الأول

العمل التطوعي في السياق التاريخي للمملكة العربية السعودية

لمحة عن العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية

يعتبر العمل التطوعي من الأعمال التي وجدت منذ الأزل، واتخذت أشكال مختلفة حيث كانت ممارسات فردية، ثم تطورت ووصلت إلى الأسرة القريبة والبعيدة. وحين أنشئت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في عام 1380هـ، أخذ التطوع الصفة والطابع الرسمي. وفي عام 1441هـ صدر المرسوم الملكي رقم م/70 وتاريخ 27/5/1441 هـ، بالموافقة على نظام العمل التطوعي الذي يهدف إلى تنظيم العلاقة بين أطراف العمل التطوعي وتحديد حقوقهم وواجباتهم، وتعزيز قيم الانتماء الوطني والعمل الإنساني والاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المجتمع ومؤسساته، وتنمية قدرات المتطوعين وتوجيهها نحو الأولويات الوطنية؛ راميًا للوصول إلى مليون متطوع تحقيقًا لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 وسعيًا لنشر ثقافة العمل التطوعي الذي يعتبر أحد الأهداف الاستراتيجية (تشجيع العمل التطوعي) في البعد الثالث: تعزيز التنمية المجتمعية وتطوير القطاع غير الربحي.

الإطار القانوني والفلسفي للعمل التطوعي في الجهات

بشكل عام لا يخضع التطوع لقوانين وتشريعات محددة، بل يتم معالجة أوضاع وحالة المتطوعين وفق أنظمة ولوائح مختلفة للمنظمات المعنية.

المنطلقات الفلسفية والقيمية للعمل التطوعي في الجهات

إن الفلسفة الكامنة للعمل التطوعي هي تعزيز مشاركة المواطن من خلال الأنشطة والدعم الذي يؤدي إلى مجتمع أكثر ترابط وديناميكية وتماسك في العالم المتغير الذي نعيشه اليوم، ويستند التطوع إلى عدة قيم منها:

1. إتاحة الفرصة لتطوع الفرد تعد قيمة رئيسية في المجتمع وهي فرصة متاحة للجميع بغض النظر عن جنسه أو تخصصه.
2. تنظيم مساهمات المتطوعين بشكل يفيد جميع الأطراف (الشخص، الجهة، المجتمع).
3. عدم استغلال المتطوعين بأي شكل من الأشكال، وألا ينتظر منهم تولي مهام تقع بشكل رئيس في نطاق العاملين بأجر.
4. على الرغم من أن التطوع عمل ونشاط مفيد ومن الممكن أن يؤدي بالفرد إلى الحصول على عمل مدفوع الأجر، إلا أنه لا يجب اعتباره بديلاً مرضياً للأشخاص الباحثين عن عمل مدفوع الأجر.

أهمية العمل التطوعي في الجهات

1. المساهمة في التنمية الشاملة للمجتمع.
2. المساهمة في مواجهة الأزمات والكوارث التي يتعرض لها المجتمع.
3. تعزيز قيم المشاركة والتعاون والقيم الإنسانية النبيلة.
4. تنمية روح الانتماء والمواطنة لدى فئة المتطوعين.
5. تنمية قدرات المتطوعين ومهاراتهم الشخصية والعلمية والعملية.
6. تحسين مستوى الخدمات المقدمة لإفراد المجتمع، وزيادة القدرة على تلبية احتياجاتهم.
7. إتاحة الفرص للمتطوعين لتعلم مهارات جديدة أو تحسين مهارات يمتلكونها.

أهمية العمل التطوعي للمجتمع

بشكل عام لا يخضع التطوع لقوانين وتشريعات محددة، بل يتم معالجة أوضاع وحالة المتطوعين وفق أنظمة ولوائح مختلفة للمنظمات المعنية.

للعمل التطوعي أهمية ودور بارز لدى كل من :

أ) المجتمع

1. سد العجز في بعض المهارات التي يحتاجها المجتمع.
2. تحويل الطاقات الخاملة إلى طاقات منتجة.
3. المتطوع من داخل المجتمع يكون أعلم بأبعاد المشاكل وكيفية التعامل معها.
4. تهيئة الطاقات البشرية والمادية وتوجيهها نحو العمل الاجتماعي.

ب (الهيئات والمؤسسات والجمعيات

1. سد النقص الذي تعاني منه الهيئة أو المؤسسة أو الجمعية في عدد الوظائف.
2. مساعدة الهيئات والمؤسسات والجمعيات للتعرف على احتياجات المجتمع وتعريف الهيئة للمجتمع.
3. الدفاع عن الأفكار التي تقوم عليها الهيئات والمؤسسات والجمعيات في المجتمع وترويجها وجذب المساندة والمساعدة المادية والمعنوية لها.
4. تقليل الأعباء المالية.

ج (المتطوعين

1. اكتساب خبرة استثمار أوقات الفراغ بطريقة مجدية وتوجيه الطاقات الكامنة في القنوات الصحيحة.
2. إشباع الكثير من الحاجات النفسية والاجتماعية مثل إثبات الذات، النجاح، والحاجة إلى الانتماء والأمن.

أنواع التطوع

ينقسم التطوع إلى عدة أقسام باعتبارات مختلفة، فمن جهة من يقوم به فينقسم إلى :

1. تطوع فردي: وهو مشاركة الفرد بأعمال تطوعية داخل الجهات لوقت محدد لمهمة محددة زمنياً وينتهي بانتهاء المهمة.

2. تطوع جماعي: وهو مشاركة مجموعة من الأفراد للقيام بعمل مجتمعي معين تعمل لإدارة وتنظيم هذه المهمة بحيث توائم أهداف هؤلاء الأفراد مع أهداف وتطلعات الجهات التابعين لها.

ومن جهة المجال التطوعي وتخصص التطوع فينقسم إلى :

1. التطوع العام: وهو أن يقوم شخص بعمل تطوعي لا يتصل بشكل مباشر بخلفيته العلمية أو العملية.

2. التطوع التخصصي: وهو أن يقوم المتطوع من خلاله بتقديم معارفه وخبراته التخصصية التي اكتسبها عبر الدراسة والعمل مثل إجراء الأبحاث والدراسات، تقديم الاستشارات الإدارية، صيانة أجهزة الحاسب الآلي، تقديم مشورة صحية، وغيرها بحيث تستفيد منها الجهات التي توفر فرصاً تطوعية ذات صلة.

ومن جهة الشكل والتنظيم فينقسم إلى :

1. تطوع مؤسسي: وهو الذي يركز على تجميع الجهود الفردية للتطوع ووضعها ضمن إطار واضح ومنظم يساهم في توفير البيئة المناسبة لتطوع الفرد بحيث يعود النفع الأكبر عليه وعلى جهة العمل والمجتمع.

2. تطوع فردي: وهو الذي يقوده الفرد انطلاقاً من قناعاته الشخصية ومبادراته وإرادته لأجل تقديم خدمات معينة مندرجة في سلم اهتماماته، قد يعتريه النقص أو القصور أو التعثر.

مجالات العمل التطوعي

للتطوع مجالات متنوعة من أبرزها:

حرفية

مالية

علمية

دينية

الخدمات العامة والتخصصية

فكرية

ادارية

الشروط الواجب توافرها في التطوع

لابد للمتطوع من شروط قبل انضمامه إلى الفرصة التطوعية وهي :

1. أن يلتزم بفلسفة ورسالة وقيم الجهة.
2. أن يكون حسن السير والسلوك.
3. أن يكون لديه رغبة حقيقية وفعلية في العمل التطوعي.
4. أن يكون لديه الاستعداد لتنفيذ أي مهام موكلة إليه.
5. أن يمتلك مهارات وقدرات تشكل حاجة الجهة إليه.

مسؤولية الجهة تجاه المتطوع

لابد للجهة التي تتعامل مع المتطوعين أن تقوم بأمر من أهمها:

1. العمل على تحديد أنظمة ولوائح تنظم العمل بشكل واضح.
2. توضيح خطة العمل في المشاريع والأنشطة والمستوى الذي سيشترك به المتطوع.
3. تحديد الدور الذي سيؤديه المتطوع ومدة التطوع وعدد الساعات.
4. تكليف المتطوع بالمهام التي تناسب مع مؤهلاته ومهاراته وقدراته، وبما يسمح له بالإنجاز.
5. إعلامه بنظام واضح للمتابعة والحصول على تغذية راجعة لإنجازات المتطوع.
6. توفير مكان وأدوات ومواد مناسبة لتأدية المتطوع للأعمال المكلف بها.
7. تحديد علاقة المتطوع بباقي العاملين الآخرين وإحاطته بذلك منذ بداية العمل.
8. معاملة المتطوع باحترام والحفاظ على كرامته.
9. عدم تعريض المتطوع لأي شكل من أشكال سوء المعاملة.
10. الوفاء بالتزاماتها المالية تجاه المتطوع في حال تم الاتفاق معه على دفع مكافآت.
11. يجب على الجهة توقيع اتفاق مع المتطوع يشمل واجباته وحقوقه والالتزام بها.

حقوق المتطوع في الجهة

- التعامل مع المتطوعين باحترام ومنحهم الثقة للقيام بالمهام المطلوبة منهم.
 - تدريب المتطوعين وتأهيلهم لأداء عملهم باحترافية ومهنية عالية.
 - تقديم الدعم المباشر لهم وحل المشكلات التي تعترضهم أثناء عملهم.
 - المحافظة على سلامتهم ومتابعة التزامهم بالتعليمات.
 - الحفاظ على سرية بياناتهم ومعلوماتهم الخاصة.
 - منح المتطوعين شهادة تثبت مشاركتهم في العمل التطوعي وتوثيق إنجازات المتطوعين عبر بوابة التطوع التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- (مرفق رابط المنصة الوطنية للعمل التطوعي) <https://nvg.gov.sa/Opportunities>

الباب الثالث

إدارة العملية التطوعية في الجهات

إدارة العملية التطوعية

- لا بد أن يكون لدى الجهة تبني للعمل التطوعي واعتماد رسمي من خلال وجود وحدة أو قسم أو إدارة خاصة بالتطوع ومسؤول ومقر وخطة معتمدة وموازنة بحيث تمارس عملها كغيرها من الإدارات.
- وتكون الهيكلية مثل :



- يقوم قسم إدارة التطوع بمجموعة من العمليات التي تترجم إلى مهام أساسية يضطلع بها وحدات قسم إدارة التطوع وما تحتويه من موظفين سواء الدائمين أو المؤقتين بدوام جزئي أو المتطوعين. وهذه العمليات هي:



المهام:

- يمكن تفصيل المهام تحت كل عملية كالآتي:
- تتنوع الوحدات على أساس حجمها تبعاً لحجم الجهة إلى أربع وحدات أساسية إلا أنها تقوم بالعمليات السبع التالية مع دمج بعضها أو حذفه بحسب حجم الجهة:



ومن الضروري أن تسند الجهة مهمة إدارة المتطوعين إلى شخص أو لجنة أو قسمًا إداريًا في الهيكل الوظيفي فهي مهمة مركبة ولا تقل أهمية عن إدارة الموظفين، بل إن فيها أبعادًا إضافية من المهام.

وتعمل الجهة المختصة بإدارة المتطوعين على تفعيل العملية التطوعية وفقاً للإجراءات التالية:

1. يقوم قسم إدارة التطوع بتحديد أنواع التطوع المطلوبة وكيفية اندماجها باستراتيجية عمل الجهة.
2. التأكد من مدى الحاجة لاستقطاب متطوعين وفق المواصفات المطلوبة وتحديد عددهم.

إجراءات البرنامج التعريفي للمتطوعين الجدد

لابد وأن يكون لدى المتطوع تصور عام عن الجهة التي سوف يتطوع بها تعزيزاً للانتماء وتحقيقاً للهدف بشكل مباشر وفهم رسالتها ورؤيتها:

1. التعريف بالجهة، ورسالتها، وأهدافها، ودور الجهة في خدمة هذه الرسالة، والأهداف بحيث يشعر بقيمة ما يؤديه مهما كانت طبيعة العمل.
2. التعريف الموجز ببرامج الجهة، وإنجازاتها.
3. التعريف الموجز بإدارات الجهة، وأقسامها، وأدوارها الأساسية.

4. التعريف بشكل أكثر على تفاصيل إدارة التطوع، والعاملين فيها، وأدوارهم.
5. التعريف بحقوق المتطوع، وواجباته بالجهة، والسياسات، والاجراءات.
6. التعريف بالمرافق، والخدمات التي توفرها الجهة للمتطوعين.
7. وضع جدول لعقد البرنامج التعريفي بشكل مستمر، ويعتمد تكراره على مدى تدفق المتطوعين، ويضمن إدراج جميع المتطوعين الجدد فيه، فيمكن عقده مرة، أو مرتين في الشهر، أو بما يتناسب مع حجم العمل في الجهة.
8. يقدم البرنامج التعريفي وفقا لما هو مجدول له، أو في حال توظيف ما يزيد عن (سبعة) متطوعين، فيتم عقد البرنامج لهم مباشرة.
9. يراجع البرنامج بشكل دوري، ويتم تحديثه مباشرة إذا تغير أي عنصر فيه يتم إشراك جميع المتطوعين الجدد في برنامج تعريفي بالجمعية ورؤيتها والعاملين فيها وبالفرص التطوعية المتاحة والجهة المشرفة على عمله التطوع

إجراءات تصميم الفرص التطوعية

- الفرصة التطوعية هي توصيف للعمل التطوعي المطلوب تنفيذه، مكتوباً على شكل مهمة محددة وتحتوي على التفاصيل التالية:
- عنوان الفرصة.
 - وضع رسالة تسويقية تتضمن ثلاث أمور: تحفيز للتطوع بالمهمة التطوعية، ماذا سيخدم به المتطوع العمل والوقت والزمن، ذكر العائد على المتطوع (مختصرة بقدر الإمكان).
 - الجهة/ الإدارة/ القسم/ إدارة التطوع التي سيعمل معها المتدرب كمتطوع.
 - وصف مختصر للمهمة التي سيقوم بها.
 - المهارات والخبرات المطلوبة لتنفيذ العمل ومقدار الالتزام المطلوب (العمر، التخصص، الجنس... إلخ).
 - الوقت المحدد للمهمة، والمدة الزمنية التي تستغرقها.
 - مقر التطوع (داخل مقر الجهة، خارج مقر الجهة... إلخ).
 - المتطلبات اللازمة، ومقدار الالتزام المطلوب.
 - القضايا التي يخدمها العمل (خدمة المجتمع، البيئة، التعليم والتدريب، التوعية...).
 - هل الفرصة تحتاج إلى شخص أم مجموعة.

إجراءات استقطاب المتطوعين

- بعض الجهات غير الربحية تعتمد في كثير من أنشطتها على المتطوعين وبهذا فإنها تلجأ إلى استقطاب الأفراد الذين يملكون المهارات المطلوبة للتقدم والانتساب للتطوع في الجهات. ويمكن اتباع الإجراءات التالية في عملية الاستقطاب:
1. إنشاء صفحة داخلية فرعية من الموقع الإلكتروني للجهة تحتوي على فرص ونموذج للعمل التطوعي.
 2. التنسيق مع الجامعات لتخصيص ساعات من أوقات الطلبة للمشاركة في العمل التطوعي.
 3. تفعيل فكرة التطوع الصيفي لاستقطاب الطلبة في فترات الإجازات السنوية.
 4. نشر مواد دعائية للحث على التطوع في الجهات المعنية.
 5. الإعلان عن دورات تدريبية عن التطوع في مختلف مجالاته.
 6. إعداد برامج مرئية في مجال العمل التطوعي باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي المتعددة

إجراءات الاختيار والتعاقد للمتطوعين

1. تعبئة نموذج طلب التطوع المعد من الجهة.
2. تقديم الطلب لمدير إدارة التطوع في الجهة.
3. يتم فرز طلبات التطوع المقدمة واستبعاد الطلبات غير المناسبة.
4. يتم الاعتذار للطلبات الغير مناسبة.
5. يتم تحديد موعد للمقابلات مع المتطوعين المرشحين، في حال الحاجة إلى ذلك.
6. يقوم المتطوعون الذين تم قبولهم بالتوقيع على نموذج التعاقد.
7. يقوم مدير إدارة التطوع بتحديد مهام المتطوع وساعات الدوام (وفق المسجل في الفرصة التطوعية).

إجراءات تدريب ودمج المتطوعين

1. يتم تصميم برنامج تعريفي موجز عن الجهة، وإنجازاتها، وأقسامها، وأدوارها الأساسية، وحقوق المتطوع، وواجباته، والأنظمة، والسياسات، والإجراءات، والمرافق والخدمات التي توفرها الجهة للمتطوعين.
2. يتم إطلاع المتطوعين على البرنامج التعريفي سابق الذكر.
3. في حال رغبت الجهة في دمج المتطوعين في أنشطة العمل، يتم تحديد الاحتياجات التدريبية الضرورية لهم وإعداد برنامج تدريبي داخلي بحيث يتمكنوا من أداء العمل بشكل صحيح وفي حال عدم توفر برنامج تدريبي داخلي من الممكن إرسال المتطوعين إلى برامج تدريبية أخرى خارجية.

إجراءات إرشاد ومتابعة عمل المتطوعين

1. يقوم مدير إدارة التطوع أو الموظف المسؤول بإعداد برنامج عمل للمتطوعين يبين فيه هدف التطوع والأنشطة والمهام والمخرجات المطلوبة ضمن فترة التطوع، وتحديد أدوات العمل اللازمة وتسليمها للمتطوع.
2. يقوم مدير إدارة التطوع بتحديد الموظف المرشد أو الموظف المسؤول عن المتطوع، والذي سيقوم بمرافقة المتطوع وإرشاده.
3. يقوم المرشد أو الموظف المسؤول بتهيئة المتطوع للعمل وإرشاده وتقديم الدعم له لإنجاح مهمته.

4. يقوم المتطوع برفع تقرير يومي أو أسبوعي أو حسب الحاجة عن الأعمال المنجزة أو المعوقات التي واجهها في العمل والاقتراحات لتحسين العمل وتسليمه للمرشد أو الموظف المسؤول.
5. يكون المرشد أو الموظف المسؤول على تواصل مستمر مع المتطوع وتوفير كافة الاحتياجات اللازمة له للقيام بمهامه وتذليل العقبات التي تواجهه في العمل.
6. يقوم مدير إدارة التطوع بعقد اجتماع دوري مع المتطوعين ومرشديهم لمعرفة احتياجاتهم واقتراحاتهم وتوجيههم لإنجاز الأعمال المطلوبة بكفاءة وفعالية.
7. يزود مدير إدارة التطوع مدير عام الجهة بالمعلومات عن الأعمال المنجزة للمتطوعين والاقتراحات والمعوقات التي تواجههم والعمل على حلها وفق الإمكانيات المتاحة.

إجراءات تحفيز وتنشيط المتطوعين

أشكال التحفيز والتقدير:

1. زيادة مسؤوليات وسلطات المتطوع.
2. دمج ضمن هيكل الجهة إن أمكن ذلك.
3. إشعاره بالانتماء للجهة وإنجازاتها.
4. تقييمه دورياً بالتنسيق معه ليقف على مدى تطور أدائه وقدراته.
5. مكافأته معنوياً بتكريمه في تجمع عام للجهة أو في حفلها السنوي أو خلال الانعقاد الدوري للجمعية العمومية.
6. الاعتراف بإنجازات المتطوع وعطاءاته والعمل على شكره وتقديره.

7. إتاحة فرصة الحوارات والمناقشات للمتطوعين وأخذ آرائهم وخاصة في مجال عملهم.
8. إزالة مختلف العقبات التي تواجه المتطوعين لتشجيعهم على مواصلة العمل.
9. التعامل مع المتطوعين باحترام.
10. تشجيع المتطوعين على تقديم الاقتراحات لتحسين العمل.
11. ترشيح المتطوع لدورات تدريبية متخصصة داخل وخارج المؤسسة.
12. ترشيح المتميزين منهم للمشاركة في فعاليات دولية تتعلق بعملهم، إذا توفرت الفرص لذلك.

إجراءات تقييم أداء المتطوع

1. يقوم المرشد أو الموظف المسؤول بتقييم أداء المتطوع عبر تعبئة تقييم متطوع.
2. يسلم المرشد أو الموظف المسؤول نموذج التقييم إلى مدير إدارة التطوع.
3. يقوم مدير إدارة التطوع بإدراج نتائج التقييم، وأبرز الملاحظات في ملف المتطوع.
4. تراعى نتائج التقييم، والملاحظات المسجلة على المتطوع عند تقدمه للتطوع مرة أخرى.
5. توثيق قصص نجاح المتميزين كتابياً أو فيديو أو غيرها وتعميمها أو عرضها في فعاليات الجهة المختلفة.
6. تقوم الجهة بإنشاء حساب على مواقع التواصل الاجتماعي للمتطوعين بهدف التواصل معهم خلال وبعد عملية التطوع.

إجراءات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

- 1- يتم إعلام جميع المتطوعين بإمكانية تقديم الشكاوى والاقتراحات، وطرقها.
- 2- في حال ورود شكوى تُدرس من قبل مدير إدارة التطوع، ويتخذ فيها الإجراء المناسب خلال (أسبوع)، وترسل إفادة لصاحبها بالإجراء المتخذ.
- 3- في حال ورود اقتراح، يتم الرد بالشكر والتقدير مباشرة من قبل مدير إدارة التطوع، ثم يدرس الاقتراح ويرسل لصاحبه إفادة ما تم بشأن اقتراحه، وذلك في مدة محددة ومعلومة.

إجراءات تقدير وتكريم المتطوعين

1. عقد حفل تكريم للمتطوعين يتم منحهم فيه شهادات تقدير.
2. إطلاق أسماء المتميزين منهم على لوحة الشرف داخل الجهة.
3. تكريمهم في حفلات عامة بحضور المسؤولين في المجتمع.
4. تكريمهم عن طريق نشرات مطبوعة تتضمن أسمائهم وصورهم ودور كل واحد منهم.
5. إنشاء قصص نجاح للمتميزين منهم ونشرها على الموقع الإلكتروني للجهة أو حسابها على مواقع التواصل الاجتماعي.
6. يعطى المتطوع الأولوية في التوظيف في حال تزامن وجوده مع وجود مشاريع ممولة وذلك حسب نتيجة تقييم الأداء وحسب المؤهلات والمتطلبات التي تنسجم مع سياسات الجهة.
7. منح المتطوع شهادة تطوع عن فترة التطوع التي قضاها في الجهة.

إجراءات توثيق الجهود التطوعية وتقدير قيمة العمل التطوعي

- على الجهة الاحتفاظ بالوثائق والسجلات التي توثق جهود المتطوعين.
- تقوم إدارة التطوع بفتح سجل للمتطوعين يحتوي على ما يلي: 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 الجهات تقدير ساعات العمل للمتطوعين وتقييم قيمتها المالية بحال لو عمل عليها موظفون بأجر، وذلك ليعكس الحجم الفعلي لعمل الجهات، خاصة التي تعتمد بشكل كبير على الجهود التطوعي.

إجراءات الأمن والسلامة للمتطوعين

- تعرض تعليمات الأمن والسلامة العامة لجميع المتطوعين ضمن البرنامج التعريفي.
- تعريف المتطوعين على موقع مخارج الطوارئ في المبنى، وأماكن التجمع.
- تعريف المتطوعين على مكان أدوات الحرائق وكيفية استخدامها.
- تعريف المتطوعين على موقع لوازم الإسعافات الأولية.
- تعريف المتطوعين على الإجراءات الأولية للتعامل مع الإصابات.

- إطلاع المتطوعين على قائمة بالأرقام الضرورية (الإسعاف، الدفاع المدني، الشرطة... الخ)
- تعريف المتطوعين على كيفية الإبلاغ عن أي قضية متعلقة بالأمن والسلامة تظهر أثناء تطوعهم

إجراءات وأسباب إنهاء فترة التطوع

يتم إنهاء فترة التطوع بتنسيق من مدير إدارة التطوع وقرار من المدير التنفيذي في إحدى الحالات التالية:

1. عدم الالتزام بالأنظمة واللوائح الداخلية للجهة.
2. استخدام مقر الجهة لأغراض خاصة.
3. انقطاع المتطوع عن التطوع لفترة دون سبب أو تبليغ.
4. التسبب في خسائر مادية أو معنوية للجهة.
5. إبداء عدم الرغبة في العمل التطوعي بالجهة وإلغاء الطلب برغبة المتطوع.
6. انتهاء مدة التطوع وعدم اتخاذ قرار بتجديدها.

إجراءات إنهاء خدمة المتطوعين

1. يتم إعلام المرشد المباشر أو الموظف المسؤول بإنهاء خدمات المتطوع
2. يتم إخطار المتطوع كتابياً ومسبباً تسلم له مباشرة.
3. في حال وجود عهدة لدى المتطوع يقوم بتسليم هذه العهدة، ويحصل على خلو طرف. يتم توثيق سبب إنهاء خدمات المتطوع في قاعدة البيانات الخاصة بالمتطوعين

الباب الرابع

المبادرات

المبادرات

نستطيع أن نتكلم كثيراً عن العمل التطوعي وأهمية العطاء ومساعدة الآخرين، لكن يبقى السؤال الأبرز هو كيف نجعل ذلك في إطار عملي؟ وقد وجدنا من خلال الخبرة العملية أنّ المبادرات هي الإطار العملي الحقيقي لتحويل التنظير إلى واقع عملي. حيث إنّ المبادرات هي الإطار العملي والممارسة التنفيذية لأي فرد. وقبل الخوض في مراحل إطلاق المبادرة، نود الإشارة إلى مجموعة من القضايا الهامة وهو أنّ الهدف الأهم للمبادرات هو تطوير وتنمية قدرات ومهارات المبادرين أنفسهم في مختلف النواحي والمجالات، بالرغم أنّ معالجة القضايا المجتمعية وتقديم الحلول لها هي أيضاً هامة وستكون إحدى نتائج المبادرات وتلعب الجهات والمؤسسات دوراً حيوياً في دعم المبادرات.

تعريف المبادرة

هي فكرة وخطة عمل تطرح لمعالجة قضايا المجتمع وتتحول إلى مشاريع تنمية قصيرة المدى وبعيدة المدى.

دائرة حياة المبادرة تبدأ



المعايير العشرة لمبادرات مجتمعية رائدة

- أن تكون مبنية على دراسة وإحصاءات وأرقام عملية.
- أن تلبي احتياج حقيقي للمجتمع النابع من دراسة ميدانية.
- أن تملك المبادرة ميزة تنافسية، سواء كانت في التكلفة أو التركيز أو المفاضلة بالجودة والخدمة.
- أن تخدم أبعاد وأركان المسؤولية الاجتماعية وهي المجتمع والاقتصاد والبيئة والموظفين.
- أن تحافظ على الاستدامة التي تفي باحتياجات الوقت الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية الاحتياجات الخاصة.
- أن تقوم على العمل المؤسسي وفق استراتيجيات واضحة وسياسات بينة بعيداً على العمل الفردي أو العشوائي.
- أن تهتم بتشجيع التطوع، وهو يكسب المبادرات جودة وجمال وتحفيز بإيجاد واتاحة الفرصة للراغبين في التطوع.
- أن تكون قادرة على إلهام وتحفيز العمل، بحيث يصبح العمل محبوباً وملهماً ويستمتع الفريق بإنجازاته وتقدمه.
- أن تتبناها كافة المستويات الإدارية، وتكمن أهمية ذلك في مسؤولية من الجميع وتسهيل العمل ودعمه من الإدارة العليا وباقي المستويات الإدارية.
- أن تكون ممكنة وقابلة للتحقيق، حيث أنه من المهم عند تصميم المبادرات أن تكون قابلة للتحقيق والاستمرارية وتتناسب مع الأنظمة والتعليمات المعمول بها.

ماذا أحتاج لتأسيس مبادرة؟

1. **الشغف:** الايمان في المبادرة.
2. **التأسيس:** اختيار أشخاص لديهم الرغبة ولديهم مهارات مختلفة العدد المثالي من 7-13 شخصاً.
3. **الاستراتيجية:** هي خارطة الطريق والتي تبني على رؤية ورسالة وأهداف الفريق لسير العمل.
4. **الاستكشاف:** البحث عن داعمين.
5. **الاعداد:** حسب نموذج العمل للمبادرة المرفق. (نموذج)
6. **الاختبار:** من قبل الشريحة المستهدفة، ويكون اختبار مبادرتك عن طريق: سؤال عينة من أفراد الشريحة المستهدفة، استشارة متخصص، تطبيق تجريبي، الاطلاع على تجارب مختلفة.
7. **الاعتماد:** وذلك بتصميم المبادرة بقالب نهائي، مع توزيع المهام بين المؤسسين وبناء الهيكل التنظيمي واستخراج الموافقات الرسمية وتسويق المشروع للدعم.
8. **الاستعداد:** حسب ما خطط له، من أهمية التوثيق لمراحل العمل.
9. **التنفيذ:** توفير الادوات والنشر الاعلامي
10. **النهاية:** إعداد التقرير النهائي وتقديمه للمانحين والشركاء وبيان تحقق الاثر من هذه المبادرة.

يحتوي نموذج العمل لأي مبادرة على

عنوان المبادرة الفريق

- 1 . الفئة المستفيدة .
- 2 . خطوات التنفيذ .
- 3 . الأثر المتوقع .
- 4 . الشركاء .
- 5 . المكان والزمان .
- 6 . التكاليف مادية وبشرية .

النماذج الإدارية لإدارة المتطوعين

- نموذج استمارة متطوع
- نموذج تقرير
- نموذج بناء فريق
- نموذج بناء مبادرة
- نموذج تحديد الاحتياج
- نموذج تقييم مبادرة
- نموذج تقييم متطوع
- نموذج توثيق جهود المتطوعين
- نموذج خطة مبادرة



كود خاص بالنماذج

- نظام العمل التطوعي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/70)، وتاريخ: 1441/5/27هـ.
- اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي في المملكة العربية السعودية، والتي تم إصدارها في عام 1442هـ.
- الدليل الأساسي لإدارة برامج العمل التطوعي، إعداد: جوي نويل -لويز روجرز -آندي فريير.
- دليل المبادرات والمشاريع الشبابية (تحويل الفكرة الى حيز التنفيذ)، إعداد وتأليف: يوسف سعادة، محمد الجيوسي. شارك في الاثراء والمراجعة: مشعل حميد الشمري - محمد سيف الانصاري
- تصميم المبادرات النوعية للمسؤولية المجتمعية، إعداد الدكتور: كمال شعبان عبدالعال.
- المبادرات والمشاريع الشبابية (طريقك للريادة المجتمعية) -نحن شباب يقودون التغيير في مجتمعهم ويحدثون فرقاً في حياتهم وحياة الاخرين من حولهم-، إعداد وتأليف: يوسف سعادة، محمد الجيوسي.

☎ 016 3839880
☎ 0502150015
🐦 @tatweerorg
✉ info@tatweer.org.sa
🌐 www.tatweer.org.sa

الجمعية الأهلية لتنمية
وتطوير العمل المؤسسي
القصيم - بريدة - طريق علي بن أبي طالب
مقابل المحكمة العامة برج البركة - الدور الأول
الرمز البريدي 52385 الرقم الإضافي 7021