# **إجراءات التطوع**

تمهيد:

تعمل المؤسسة على اعتماد إجراءات محددة لسير العمل في كل مهمة، ثم تطويرها بعد التنفيذ بشكل دوري لتطوير العمل ومواكبة عجلة التقدم، حيث تسعى هنا وحدة التطوع لتحقيق الاهداف والمؤشرات الموكلة لوحدة التطوع، وكذلك لضمان سير العمل بشكل منتظم ومستوى عالٍ من الجودة مع اختلاف الظروف وتغير الكادر البشري من المتطوعين وذلك من خلال الآتي:

إجراء تحديد الاحتياجات من المتطوعين:

1. تتعاون وحدة التطوع مع مختلف وحدات المؤسسة لتحديد احتياجاتها من التطوع.
2. يتم ربط هذه الاحتياجات بإستراتيجية عمل المؤسسة وأهدافها المخطط لها لهذا العام.
3. يتم تقييم إمكانيات المؤسسة من حيث استيعاب المتطوعين وتوفير الاحتياجات اللازمة لهم.

إجراء تدريب المتطوعين وتأهيلهم بناءً على مهامهم:

1. تحليل الاحتياج التدريبي للمتطوعين بناءً على ترشيح الحاجات التدريبية والتطويرية الأكثر حاجة والأكبر أثراً.
2. التواصل مع الشركاء والجهات الممكن مساهمتها في تدريب المتطوعين.
3. بناء وتصميم خطة تنفيذية لتدريب وتطوير المتطوعين.
4. اعتماد الخطة التنفيذية لتدريب وتطوير المتطوعين.
5. إعلان وتسويق خطة التدريب على المتطوعين.
6. تنفيذ إجراءات التسجيل للبرنامج التدريبي.
7. فرز وترشيح المتدربين وإعلان القبول.
8. تنفيذ البرنامج التدريبي.
9. تقييم البرنامج التدريبي، المدرب/المتدرب/المشرف.
10. التوثيق الفوتوغرافي لعملية التدريب والتطوير.
11. 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 حيث تسعى وحدة التطوع إلى الجودة وذلك من خلال تسيير تلك الإجراءات بشكل منتظم ومستوى عالٍ وهي كالآتي:

1. بناء الفرصة التطوعية وفقًا للنموذج المعتمد.
2. الرفع للإدارة العامة للمؤسسة للموافقة.

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

1. تكليف المشرف أو منسق المبادرة.
2. تشكيل الفريق التطوعي وتحديد المهام لكل متطوع.
3. توفير الاحتياجات اللازمة لتنفيذ الفعالية.
4. إجراء التواصل والتنسيق مع الشركاء والمعنيين.
5. تنفيذ العمل التطوعي وفق الخطة التنفيذية المعتمدة.
6. الإشراف على التنفيذ حسب مستويات الإشراف والصلاحيات.
7. تقديم الدعم والمساندة للمتطوعين والفرق التطوعية.
8. تقييم فعالية الإجراءات بشكل دوري وإجراء التعديلات اللازمة
9. المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواثيق.
10. متابعة احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات حيالها.
11. التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لإجراءات التنفيذ حسب الأصول المهنية.
12. إعداد وتقديم تقرير أولي لوحدة التطوع فور إنجاز المهمة.
13. توثيق جهود المتطوعين والشركاء وإصدار الشهادات اللازمة لهم.

إجراء تحفيز المتطوعين:

1. تحديد وحصر أهم أدوات تحفيز المتطوعين والفرق التطوعية.
2. التأكد من إشراك العاملين في حصر المحفزات لضمان ملاءمتها لتوقعات المتطوعين.
3. بناء وتصميم خطة تنفيذية لتحفيز المتطوعين.
4. اعتماد الخطة التنفيذية لتحفيز المتطوعين.
5. توفير الاحتياجات اللازمة لتنفيذ خطة التحفيز.
6. تنفيذ خطة تحفيز المتطوعين.
7. تقييم التنفيذ لعملية تحفيز المتطوعين وقياس الأثر.
8. إعداد تقرير فني سنوي لعملية تحفيز المتطوعين.

إجراء إنهاء خدمات المتطوعين:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان سير العمل التطوعي بكفاءة وفعالية وتحقيق أفضل النتائج للمؤسسة والمجتمع، لذلك يحق لوحدة التطوع بالمؤسسة إنهاء خدمات المتطوع خلال فترة تطوعه بالمؤسسة في الحالات التالية:

1. مخالفته أنظمة المؤسسة والتعليمات المعمول بها.
2. إذا أخفق المتطوع في أداء الرسالة إلى حد غير مرضٍ وفق تقرير يعده عنه مشرفه، يتضمن:

* عدم إنجاز المهام الموكلة إليه.
* عدم الالتزام بالمواعيد المحددة.
* عدم إظهار المهارات والقدرات المطلوبة.

1. عدم تقبله أو تنفيذه للتوجيهات التي يتلقاها من مشرفيه.
2. العجز أو المرض الذي لا يستطيع المتطوع من خلاله الاستمرار في العمل التطوعي.

إجراء تقويم أعمال التطوع:

1. إعداد واعتماد نماذج التقييم لكل فرصة تطوعية.
2. التأكد من تقييم جهة الإشراف لإجراءات تنفيذ الفرصة التطوعية.
3. التأكد من تحقق المؤشرات المستهدفة وتحديد الانحراف.
4. تقييم جهة الإشراف أداء المتطوعين وفق المهام والمواصفات المعتمدة.
5. تقييم المتطوعين لإجراءات التنفيذ ولجهة الإشراف.
6. تقييم المستفيدين لإجراءات التنفيذ وللمتطوعين.
7. تحديد النقاط التي تحتاج تصحيحاً واقتراح التصحيح.
8. تحديد النقاط التي تحتاج تطوير واقتراح خطوات التطوير.
9. تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها.
10. إعداد تقويم شامل ومختصر لكل فرصة تطوعية.
11. تزويد جميع المعنيين بنسخة من التقويم.

إجراء إعداد التقارير الفنية:

1. التأكد من التوثيق الفوتوغرافي والفيديو لجميع أعمال التطوع.
2. التأكد من إصدار التقارير الفنية لكل فرصة تطوعية.
3. مراجعة التقارير والتأكد من تحقق الأهداف والمؤشرات المستهدفة.
4. إعداد تقرير فني سنوي شامل لأعمال وحدة التطوع.
5. مراجعة التقرير والتأكد من تحقق المؤشرات الموكلة لوحدة التطوع.
6. التأكد من التزام جميع العاملين، والمتطوعين بالسياسات، والإجراءات، والمواثيق.
7. تحديد النقاط التي تحتاج تصحيح واقتراح التصحيح.
8. تحديد النقاط التي تحتاج تطوير واقتراح خطوات التطوير.
9. تحديد فرص التحسين الجديدة الممكن استثمارها.
10. تزويد جميع المعنيين بنسخة من التقارير.

إجراء توثيق سجلات المتطوعين:

1. توثيق قائمة احتياج المؤسسة من المتطوعين.
2. توثيق نتائج وتقارير عملية استقطاب المتطوعين.
3. توثيق سجلات المتطوعين المرشحين وغير المرشحين تشمل معلوماتهم التفصيلية ووسائل التواصل بهم.
4. تحديث سجلات المتطوعين بعد كل مهمة ينجزها المتطوع.
5. التواصل مع المتطوعين لتحديث بياناتهم بشكل دوري نصف سنوي.
6. إصدار تقرير سنوي بأعداد المتطوعين وفئاتهم وانجازاتهم وساعات التطوع المنجزة.

إجراء إدارة المخاطر لبرامج التطوع:

حيث تعمل وحدة التطوع بالمؤسسة على إدارة المخاطر بهدف ضمان سير العمل بشكل منتظم ومستوى عال من الجودة مع اختلاف الظروف وتغير الإطار البشري من موظفين ومتطوعين، لذا يجب على المؤسسة اتخاذ بعض الخطوات اللازمة لتقليل المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها بالتعامل مع المتطوعين وذلك من خلال:

1. حصر قائمة المخاطر المحتملة وتصنيفها.
2. تحديد آليات وضوابط إدارة المخاطر والتعامل معها.
3. تحديد مسؤوليات كل عامل ومتطوع في التعامل مع المخاطر.
4. إعداد خطة إدارة المخاطر وفق الخطوات السابقة.
5. توفير الأدوات والموارد اللازمة لتنفيذ إدارة المخاطر.
6. تدريب منسقي التطوع ومشرفي الفرق التطوعية على خطة إدارة المخاطر.
7. متابعة تنفيذ خطة وإجراءات إدارة المخاطر.
8. تقويم خطة وإجراءات إدارة المخاطر واتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها.
9. إعداد تقرير سنوي لعمليات إدارة المخاطر.

خطة استقطاب واختيار المتطوعين:

عندما تحدد المؤسسة احتياجاتها من المتطوعين، يبقى لها أن تجذب أكــبر عدد ممكن من المتطوعين الذين يملكون المهارات المطلوبة للتطوع للعمل بالمؤسسة لبعض الوقت دون مقابل مادي، وذلك لكي تختار أفضل العناصر من بينهم واستثمار خبراتهم وحماسهم وتوظيفها بشكل مناسب لخدمة العمــل في المؤسسة والحرص على تنميــة مهــاراتهم وقــدراتهم، ويطلق على هــذه الوظيفــة الاستقطاب والاختيار وتعنـــــي وظيفة استقطاب بجذب أكـــــبر عدد ممكن من المرشـحين لشــغل الوظائف الشاغرة، بينما تعنى وظيفة الاختيار بتصفية المتطوعين للتواصل إلى أفضلهم.

أهم وسائل استقطاب المتطوعين التي يمكن أن تعمل عليها الوحدة:

* الإعلانات المنتظمة من قبل المؤسسة.
* النشر لجهود المؤسسة في مجال التطوع.
* تحسين الصورة الذهنية عن المؤسسة.
* حضور أهم الملتقيات والندوات التطوعية.
* توظيف الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي لجذب المتطوعين بشكل إبداعي.

عوامل نجاح عملية الاستقطاب:

العمل التطوعي لا بد له من مقومات وأســـباب تأخذ به نحو النجاح، ولذلك من المهم معرفة أســـباب النجاح ليتم الحرص عليها وتفعيلها وتثبيتها، وفي المقابل معرفة الأسباب التي تؤدي إلى الفشـــل والإخفاق ليتم البعد عنها وعلاجها في حال الوقوع فيها أو في بعضـــها، ومن أســـباب نجاح العمل التطوعي ما يلي:

1. أن يكون هناك إدارة أو وحدة مختصة تشرف على وحدة المتطوعين.
2. إعداد الســـياســـات والإجراءات التي تحكم عمل المتطوعين، وتوضـــح مســـؤولياتهم وواجباتهم وحقوقهم.
3. أعمال حيوية ذات طبيعة جذابة، وإنتاجية ملموسة.
4. تطبيق التقنية في عملية الاستقطاب.
5. دراسة أسباب تسرب المتطوعين داخل المنظمة لمعالجة الأخطاء وتجنبها مستقبلاً.
6. إعطاء معلومات عن المؤسسة للمتطوعين.
7. تدريب المتطوعين.

إجراء استقطاب المتطوعين:

1. تحديد وحصر احتياجات المؤسسة والوحدة والفرص التطوعية من المتطوعين.
2. تحديد المواصفات المطلوبة في كل متطوع نحتاج استقطابه حسب مهمته.
3. بناء وتصميم خطة تنفيذية لاستقطاب المتطوعين.
4. مراجعة خطة الاستقطاب والتأكد من تحقيقها أهداف الاستقطاب.
5. اعتماد خطة الاستقطاب من صاحب الصلاحية.
6. تنفيذ الإجراءات التسويقية اللازمة لعملية الاستقطاب.
7. تنفيذ خطة وإجراءات استقطاب المتطوعين.
8. توثيق تسجيل المتطوعين وحفظ وتنظيم بياناتهم.
9. قبول وترشيح المتطوعين المناسبين وفق المواصفات والأعداد المطلوبة.
10. التواصل مع جميع المتطوعين وإشعارهم بنتائج الترشيح.
11. إصدار تقرير فني لعملية الاستقطاب.

إجراء اختيار المتطوعين:

1. توزيع المتطوعين على الفرص التطوعية حسب المهام والمواصفات المحددة سلفاً.
2. التأكد من تغطية حاجة كل مهمة من المتطوعين.
3. التأكد من وضع كل متطوع في المهمة المناسبة له وفقًا لمهاراته واهتماماته.
4. التأكد من تحقق أهداف المؤسسة وأهداف المتطوع بهذا التكليف.
5. إشعار المتطوع بترشيحه لمهمة معينة وتفاصيلها.
6. إبرام عقد مع المتطوع على أن يشمل توضيحًا للحقوق والواجبات.
7. تعريف المتطوع بالمؤسسة ورسالتها وسياساتها.
8. تعريف المتطوع بحقوقه وواجباته وبميثاق التطوع.
9. التأكد من استيعاب المتطوع للمهمة الموكلة له.
10. ربط المتطوع بمنسق الفرصة التطوعية وقائد الفريق التطوعي.
11. التأكد من انسجام المتطوع مع الفريق.