



مركز الدراسات النسوية
Women's Studies Centre

دليل إدارة وتنظيم العمل التطوعي

الممارسات الفضلى للسياسات والإجراءات لتنظيم
وإدارة وحدة المتطوعين والمتطوعات

ضمن برنامج سند
مركز الدراسات النسوية
بتمويل من المؤسسة السويدية IM

2022

تم إعداد هذا الدليل من قبل الاستشاري "نضال جبارين" لصالح مركز الدراسات النسوية استناداً إلى:

"دليل إدارة المتطوعين للعام 2015"
الصادر عن مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية

حقوق الطبع والنشر محفوظة © 2015 مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية (NDC)

الرقم	البند	رقم الصفحة
	المحتويات	2
1.	مقدمة	4
1.1	الخلفية والسياق	4
1.2	حول العمل التطوعي	6
1.3	تعريف العمل التطوعي	8
1.4	الإطار القانوني في عمل دليل إدارة التطوع	10
1.5	أهداف الدليل	10
1.6	مستخدمو الدليل	11
1.7	تعليمات إرشادية لاستخدام الدليل (كيفية استخدام الدليل)	11
1.8	قائمة بالمصطلحات الرئيسية	12
2.	الإعداد المؤسسي لتطبيق الدليل بكفاءة وفاعلية	13
2.1	المرجعية القانونية في تطبيق الدليل	13
2.2	المسؤوليات في تطبيق الدليل	13
2.2.1	مجلس الإدارة	13
2.2.2	المديرة العامة	13
2.2.3	مسؤولة الموارد البشرية (أو من يتم تكليفها)	13
2.2.4	مديرة الدائرة المعنية/البرنامج	14
2.2.5	مديرة البرنامج أو منسقة البرنامج	14
2.3	السياسات	14
2.3.1	أهمية العمل التطوعي	14
2.3.2	أنواع التطوع	15
2.3.3	أساليب التطوع	15
2.3.4	واجبات المتطوع/ة	15
2.3.5	حقوق المتطوع/ة	15
2.3.6	أساليب استخدام تكنولوجيا المعلومات في التطوع	16
3.	الخطوات التنفيذية لإدارة المتطوعين/ات	17
3.1	تحديد الاحتياجات من المتطوعين/ات	17
3.2	استقطاب المتطوعين/ات	18
3.3	خطوات اختيار وتعيين المتطوعين/ات	18
3.4	توجيه وتدريب ودمج المتطوعين/ات	20
3.5	خطوات إرشاد ومتابعة عمل المتطوعين/ات	21
3.6	خطوات تحفيز وتنشيط المتطوعين/ات	21
3.7	خطوات تقدير وتكريم المتطوعين/ات	23
3.8	توثيق الجهود التطوعية وتقدير قيمة العمل التطوعي	23

24	إنهاء خدمة المتطوعين/ات	3.9
26	الملاحق (النماذج)	.4
26	نموذج الاحتياجات من المتطوعين/ات	VOL-01
27	نموذج خطة الاستقطاب	VOL-02
28	نموذج الاحتياجات التدريبية للمتطوعين/ات	VOL-03
29	نموذج خطة عمل المتطوعين/ات	VOL-04
30	نموذج برنامج عمل المتطوع/ة	VOL-05
32	تقرير يومي/ أسبوعي/ شهري	VOL-06

1.1 الخلفية والسياق:

مركز الدراسات النسوية مؤسسة أهلية فلسطينية غير حكومية غير ربحية مركزها الرئيس في مدينة القدس، وهي مؤسسة حقوقية نسوية تعمل على تطوير وتعزيز خطاب نسوي تقدمي قائم على قيم العدالة الاجتماعية والمساواة بين الجنسين، واحترام حقوق الإنسان وفقاً للقوانين والمواثيق الدولية.

تأسس مركز الدراسات النسوية عام 1989 بهدف تطوير دراسات حول أوضاع المرأة الفلسطينية ومساندة الحركة النسوية الفلسطينية ودعمها في وضع البرامج التنموية بما يتلاءم مع واقع المرأة الفلسطينية واحتياجاتها الفعلية. وبعد فترة من العمل وكنتيجة لتلمس واقع الحركة النسوية الفلسطينية والتي توزعت ما بين محورين، الأول ممثلاً بالجمعيات الخيرية والتي تتناول قضايا المرأة من زاوية المنهج الخيري، والآخر ممثلاً بالأطر النسوية الفلسطينية والتي كانت تصب معظم طاقاتها في العمل الوطني، فقد كان لا بد من أن يظهر اتجاه ثالث يركز على قضايا النساء بالتركيز على حقوق النساء كحقوق إنسان متكاملة غير قابلة للانتقاص أو التجزئة. فكان لا بد إداً من تناول قضايا حقوق النساء ووضع أجندة العمل عليها، وعدم الاكتفاء بإصدار دراسات وأبحاث علمية. وعليه فقد اختار المركز ممثلاً بمجلس أمنائه وموظفاته البدء بتنفيذ برامج تصب في سد احتياجات النساء الفلسطينيات انطلاقاً من مفهوم حقوقي ينطلق من أهمية النضال من أجل تثبيت حقوق النساء الفلسطينيات كحقوق إنسان غير قابلة للمساومة. فكان أن تم تأسيس وحدة التدريب، ووحدة التثقيف والمكتبة النسوية المتخصصة، والتي قامت جميعها بتنفيذ العديد من البرامج والأنشطة التي كان لها أثر ملحوظ داخل المجتمع الفلسطيني، ومن ثم تم العمل على تطوير برامج المركز المختلفة والتي باتت تشكل الركيزة الأساسية لعمل المركز.

يستهدف المركز في برامج العمل مع النساء بكافة الفئات مع التركيز على المهمشات والناجيات من العنف، الفتيات والفتيان، النساء الشابات والرجال الشباب، الأشخاص ذوي الإعاقة مع التركيز على النساء ذوات الإعاقة، صنّاع القرار، وصنّاع التغيير في المجتمع سواء نساء أو رجال. كما يعمل المركز على حماية إنجازات الحركة النسوية، وبناء ثقافة المجتمع وتطويرها، والتواصل مع الشبكات المحلية والإقليمية والدولية، بالإضافة إلى مواصلة بناء القدرات الذاتية.

رؤية المركز

نحو مجتمع فلسطيني عادل، تسود فيه المساواة الكاملة على أساس العدل بين الجنسين في دولة فلسطينية مستقلة وديمقراطية تحترم حرية وكرامة الإنسان.

رسالة المركز

"تعمل من أجل تطوير وترويج وتعزيز خطاب نسوي تقدمي مبني على قيم العدالة الاجتماعية والمساواة بين الجنسين، وتمكين المرأة من الوصول إلى والاستفادة من كافة الموارد المجتمعية المتاحة وتطوير قيادات مجتمعية وشبابية تناضل من أجل ذلك.

قيم المركز

- **المساواة:** يؤمن المركز بالعدالة الاجتماعية، المساواة وعدم التمييز المبني على النوع الاجتماعي، اللون، العرق، الدين، العمر، الإعاقة أو المستوى الاجتماعي.
- **مصلحة المرأة:** يؤمن المركز بأن أي قرار أو سياسة يتم تبنيها في المركز يجب ان تكون في مصلحة النساء والفتيات.
- **الحرية:** يؤمن المركز بحرية الأفراد في التعبير عن آرائهم، احترام الاختلاف في الرأي، واحترام دور القانون.
- **التمكين:** يؤمن المركز بقدرات النساء وأهمية إطلاق طاقاتهم من خلال توفير الفرص في التعليم والعمل وفي كافة المجالات الأخرى.

ويهتم مركز الدراسات النسوية في تحفيز العمل التطوعي في فلسطين، مع الاهتمام بالمتطوعين/ات بهدف تطوير معرفتهم/ن وقدراتهم/ن على المناصرة والتأثير على صانعي القرار في فلسطين من أجل تبني إجراءات عملية تساهم في تحسين واقع الخدمات المبنية على النوع الاجتماعي، بالإضافة الى رفع معرفتهم/ن في قضايا النوع الاجتماعي، والمشاركة المدنية والمجتمعية، والحوكمة الرشيدة، ومهارات المساءلة والتفاوض، بالإضافة إلى تعزيز المشاركة المدنية لدعم حقوق النساء والشابات الأقل حظاً في الحياة المدنية والمشاركة والاندماج الاجتماعي.

ضمن سياق عمل المركز فقد تم العمل على إعداد هذا الدليل بهدف تنظيم عملية إدارة التطوع في أنشطة المركز وبرامجه التنموية بما يتضمن (الممارسات الفضلى) للسياسات والإجراءات اللازمة لتنظيم العمل التطوعي وإدارته وبما يمكن المتطوعين/ات من التعرف على حقوقهم/ن ومسؤولياتهم/ن وتوضيح قيم ومبادئ المركز تجاه التطوع، وذلك ضمن إطار برنامج سند.

1.2 حول العمل التطوعي

تاريخ العمل التطوعي

إن التغيرات السياسية التي ألمّت بالشعب الفلسطيني منذ نكبة عام 1948م لها دوراً حاسماً وبارزاً في اتساع دائرة المشاركة في العمل التطوعي وزيادتها؛ حيث يعتبر العمل التطوعي من أهم الركائز الأساسية لتعزيز الحياة الاجتماعية والمساهمة في بناء المجتمع. فبعد أن كان العمل التطوعي غير مؤسس، ويغلب عليه الطابع الاجتماعي، ويرتكز على ما عرف "بالعونة" التي كانت منتشرة في موسم قطف ثمار الزيتون، وعند عقد سقوف البيوت- أصبح يمثل شكلاً من أشكال النضال ومقاومة الاحتلال، ليقترن بذلك العمل التطوعي بالقضية الوطنية؛ ففي ظل تنامي الشعور الوطني في سنوات السبعينيات والثمانينيات نحو مقاومة الاحتلال، تشكلت عدة لجان للعمل التطوعي مثل "لجان العمل التطوعي في الأراضي الفلسطينية"، "اتحاد لجان الشبيبة للعمل التطوعي"، "الاتحاد العام للجان العمل التطوعي"، و"اتحاد الشباب الديمقراطي للعمل التطوعي". حيث صمد الشعب الفلسطيني في وجه كل محاولات النيل من عزيمته منذ الانتداب البريطاني وصولاً إلى الاحتلال الإسرائيلي وحتى يومنا هذا. ويعتبر أغلب أبناء شعبنا العمل التطوعي واجباً وطنياً واجتماعياً يشارك فيه الأفراد والجماعات على حد سواء.

لقد كان لهذه اللجان دوراً فعالاً نحو تعزيز العمل التطوعي كأحد أهم أشكال العمل المجتمعي المقاوم؛ وكانت معظم أنشطة هذه اللجان تتركز في تنظيم فعاليات تطوعية تأخذ بعض الأحيان طابعاً دورياً، مثل: مساعدة الفلاحين في قطف ثمار الزيتون وزراعة الأشجار، وحملات النظافة في المدن والقرى والمخيمات، وتنظيم المعسكرات الشبابية والتطوعية.

بعد اندلاع الانتفاضة الفلسطينية الأولى تعاضد دور العمل التطوعي في تعزيز صمود المواطن الفلسطيني عبر سلسلة من الأعمال التطوعية كأحد أهم أشكال العمل المجتمعي في مقاومة الاحتلال. وكانت الجامعات والكليات الفلسطينية مسرحاً للنشاط الوطني والاجتماعي؛ وخلية من النشاط والحركة والإبداع والمبادرة من خلال تنظيم الفعاليات الوطنية والمظاهرات ضد الاحتلال الإسرائيلي؛ فقد قامت الأطر الطلابية ومجالس الطلبة بتنظيم المهرجانات الفنية والتراثية السنوية والفصلية وتنظيم العمل التطوعي في قطف الزيتون، وكذلك إقامة المعارض الفنية والتراثية الفلسطينية، وإحياء جميع المناسبات الوطنية؛ ما دفع بسلطات الاحتلال إلى إغلاقها لفترات زمنية طويلة.

وبعد قيام السلطة الوطنية الفلسطينية، قامت العديد من المجموعات المجتمعية بإنشاء مؤسسات أهلية تخدم المجتمع بشكل عام مثل المؤسسات الشبابية والنسوية وغيرها. ومع دخول انتفاضة الأقصى في عام 2000، بدأ العمل التطوعي يظهر بكل قوة في كل الميادين لمواجهة ما يتعرض له الشعب الفلسطيني من اجتياحات وحصار ودمار وإغلاقات؛ مثل تشكيل مجموعات طوارئ تطوعية لتقديم المساعدات الإنسانية والخيرية للمجتمع، ومروراً بالأحداث المتتالية لهذه الانتفاضة.

يعد العمل التطوعي المؤسسي أكثر نمواً وتطوراً وتقدماً من العمل الفردي، حيث يمثل هذا النموذج صورة رائعة من الترابط والتفاعل الاجتماعي بين جميع أفراد المجتمع وشرائحه، ويعتبر هذا النموذج الأكثر تنظيماً وكذلك الأوسع انتشاراً داخل المجتمع في فلسطين، حيث توجد العديد من المؤسسات والجمعيات التي تسهم في الأعمال

التطوعية، والتي بدورها تقدم خدمات كثيرة للمجتمع بطريقة منظمة من خلال تجنيد الأفراد والجماعات للمشاركة في برامج العمل التطوعي.

عالمياً، شاركت الأمم المتحدة بفعالية في تطوير وتشجيع برامج التطوع، ونشر هذه الثقافة وتفعيلها حول العالم منذ أواخر القرن العشرين. حيث طرح "برنامج الأمم المتحدة الإنمائي" أواخر العام 1967م "برنامج متطوعي الأمم المتحدة". في كانون الثاني/يناير من العام 1971م، أقرّ تشكيل "برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين" الهادف لتحقيق السلام والتنمية من خلال العمل التطوعي في جميع أنحاء العالم بقرار رقم 2659 كما أقرّت الجمعية العامة للأمم المتحدة في هذا القرار المبادئ التوجيهية لبرنامج متطوعي الأمم المتحدة. كما أطلقت الأمم المتحدة عام 1985م "يوم التطوع العالمي" أو "اليوم الدولي للمتطوعين/ات- IVD"، ليكون احتفالية عالمية في الخامس من كانون الأول/ديسمبر من كل عام، ويعتبر الهدف من هذا النشاط هو شكر المتطوعين والمتطوعات على مجهوداتهم/ن وتحفيزهم/ن إضافةً إلى زيادة الوعي بثقافة التطوع ودورها والمساهمة في نشرها.

ودعت الأمم المتحدة ليكون العام 2001م عاماً دولياً لتنشيط وتفعيل العمل التطوعي وتكثيف الندوات والمؤتمرات وورش العمل للدعوة إلى استقطاب المتطوعين/ات ووضع البرامج التي تساهم في تنشيط هذا العمل التطوعي. وقد حدّدت الأمم المتحدة أهدافاً محدّدة للتطوع تتلخّص في التأكيد على اعتراف الحكومات والسلطات المحلية بالعمل التطوعي، ودمجه بالقطاع التنموي. كما طالبت بتيسير الخدمة التطوعية والتنسيق بين السياسات العامة للدولة وخطط المنظمات التطوعية، والتنسيق مع القطاع الخاص لضمان التمويل المستمر للقطاع التطوعي، وأكّدت على أهمية توثيق الصلة بين المنظمات، وعلى دور الإعلام، وأهمية تكريم المتطوعين وجهودهم.

دور العمل التطوعي في تنمية المجتمع

يلعب العمل التطوعي دوراً مهماً في التنمية المجتمعية، وذلك بجانب ما يعنيه من قيم وروابط اجتماعية إيجابية، وتكمن أهمية دوره البناء على الصعيد الفردي إلى جانب صعيد المجتمع، وذلك من خلال دوره الإيجابي في رفع المستوى الاقتصادي والاجتماعي بالإضافة إلى المحافظة على القيم الإنسانية والتي تعمل على تجسيد مبدأ التكافل الاجتماعي والاستثمار الحقيقي لأوقات الفراغ، وكذلك يعد العمل الجماعي جانباً قيماً من جوانب الخير في النفس الإنسانية ويعبّر عن الدوافع الإنسانية والعاطفية التي تمتلكها.

وتكمن الحاجة إلى العمل التطوعي في عدم قدرة الدولة في المجتمع المعاصر على الاستجابة لجميع الحاجات المجتمعية أو حتى تلك الخاصة ببعض فئاته، لأسباب مالية بحتة، من حيث القدرة على توفير المصادر المالية الكافية لسد احتياجات الناس في الوقت المناسب، أو لأسباب أخرى من أجل سد حاجات الفئات الفقيرة والمهمشة في المجتمع التي لا صوت لها

مفهوم العمل التطوعي

يعتبر العمل التطوعي من ركائز التنمية الاجتماعية والاقتصادية، بل إنه من أهم ركائز التنمية بمفهومها الشامل، وهو استثمار وتفعيل للطاقات الكامنة في المجتمع. كما أن العمل التطوعي يعتبر دليل على ازدهار المجتمع ويساهم في تطوره ونموه، ويشكل العمل التطوعي إطاراً ينظم المشاركة الفاعلة داخل المجتمع لما يمثله من قيم وروابط اجتماعية إيجابية. من هنا يعتبر العمل التطوعي وسيلة من وسائل النهوض بالمجتمعات، وهو بهذا المعنى أداة من أدوات التنمية، وهو شكل من أشكال المشاركة على اختلافها.

إن مفهوم العمل التطوعي يجب أن ينظر إليه على أنه مجموعة من التجارب الوطنية التي تصنع التقدم وتدعمه، فهو غاية في المساهمة التي يجب أن يقدمها كل مواطن لمجتمعه، وهو يمثل أيضاً "على المستوى الفردي منهجاً للتعلم من مواقف الحياة وتجاربها. وبذلك فإن قيمة وأهمية التطوع في مختلف أشكاله يجب ألا تقاس على المدى القريب، بل يجب أن تقاس بالعائد التربوي والثقافي والاجتماعي والاقتصادي على المدى البعيد.

إن الدافع الأساسي للعمل التطوعي هو الرغبة الطوعية في تقديم العمل من أجل تقدم المجتمع وازدهاره، وإلى جانب هذا الدافع الأساسي يوجد العديد من الدوافع لعل أهمها: الرغبة في تحقيق الذات والدفاع عن القيم ونشر المبادئ التي يؤمن بها الإنسان، الرغبة في زيادة احترام الذات، وتطلع الفرد إلى مزيد من الاحترام والتقدير الذي قد يأتي من جراء العمل التطوعي، ارتفاع درجة المسؤولية الاجتماعية والتي تجسد مسؤولية الفرد أمام ذاته عن المجتمع وإثراء الشخصية الإيجابية المتفاعلة المتوافقة مع المجتمع، الرغبة في التعلم واكتساب المعارف الجديدة والنمو الشخصي، والحاجة للاتصال بالآخرين وتوسيع دائرة العلاقات خاصة فئة الشباب إذ يمكن أن يكون التعرف على الآخرين مفتاحاً لدخول أكبر في المجتمع.

1.3 تعريف العمل التطوعي

تعريف العمل التطوعي وطنياً ودولياً

ورد تعريف العمل التطوعي في قاموس المعاني على أنه تقديم العطاء عن اختيار وطوعية. ويعرف العمل التطوعي بشكل عام في كثير من المراجع على أنه القيام بالمساعدة والعون وتقديم الجهد بشكل طوعي دون إجبار (إرادة داخلية) من أجل العمل على تحقيق صالح المجتمع وتنميته، حيث أنه يمثل عمل أو سلوك اجتماعي يمارسه الفرد برغبة منه وإرادة، بدون أي مردود مادي، ويقوم على دوافع أخلاقية أو اجتماعية أو إنسانية أو ثقافية أو مهنية.

أما وفقاً للأمم المتحدة فإن العمل التطوعي " هو الجهد الإنساني، المبذول من أفراد المجتمع بصورة فردية أو جماعية، ويقوم بصفة أساسية على الرغبة والدافع الذاتي سواء كان هذا الدافع شعورياً أو لا شعورياً، ولا يهدف 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 " .

تعريف العمل التطوعي لدى المركز

وفي هذا الدليل يعرف المركز العمل التطوعي بأنه " المجهود الفردي أو الجماعي القائم على مهارة و/أو خبرة لتقديم أي عون، نفع، خدمة، أو أية مساعدة إلى المركز طوعية، ولا يكون له أي مردود مادي أو وظيفي مقابل الجهد المبذول، ويمكن تحديد مكافئات و/أو بدلات عينية أو مادية حسب سياسة المركز وإمكانياته.

كما يعرف المتطوع/ة على أنه/ا الشخص الذي يتمتع بمهارة و/أو خبرة لأداء عمل ما طوعية ولا يكون له أي مردود مادي أو وظيفي مقابل الجهد المبذول، ويمكن تحديد مكافئات و/أو بدلات عينية أو مادية حسب سياسة المركز وإمكانياته.

أما المتدرب/ة فيقصد به/ها كل الأشخاص الذين يتقدمون للمركز بهدف التدريب لبعض الوقت في الأنشطة والبرامج التي يقدمها المركز، وعادة ما يكون طالب/ة أو خريج/ة بهدف الحصول على خبرة عملية لما تعلموه في الجامعة وهو/هي بهذا يختلف عن المتطوع/ة.

أما المستهدف/ة فيقصد به/ا كل الأشخاص الذين يتم استهدافهم/ن للمشاركة في أو الاستفادة من برامج المركز وغالباً ما يطلق عليهم/ن (الفئة أو الفئات المستهدفة). وهو/هي بهذا يختلف عن المتطوع/ة.

أما المشارك/ة فيقصد به/ا كل الأشخاص الذين يشاركون/يشاركن فعلياً في برامج المركز (ما تم الوصول إليه من الاستهداف). وهو/هي بهذا يختلف عن المتطوع/ة.

أما المشرف/ة فيقصد به من يقوم بمتابعة المتطوع/ة والإشراف عليه/ا في العمل وفقاً للمهمة التي يقوم بها المتطوع/ة.

1.4 الإطار القانوني في عمل دليل إدارة التطوع

بشكل عام لا يخضع التطوع لقوانين وتشريعات محددة، بل يتم معالجة أوضاع وحالة المتطوعين/ات وفق أنظمة ولوائح مختلفة للمنظمات الأهلية المعنية. فضلاً عن أن العمل التطوعي في المنظمات الأهلية يتأثر بالخصائص الثقافية والاجتماعية والقيم والعادات والتقاليد للمنطقة التي تتواجد بها المنظمة. على الرغم من ذلك فإن التوجيهات والإجراءات التطوعية التي يتضمنها هذا الدليل تراعي ما يلي:

- قانون رقم (1) لسنة 2000 بشأن الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية وتعديله لعام 2011.
- اللائحة التنفيذية لقانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية.
- قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لسنة 2004.
- مدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية.
- الأنظمة الداخلية المستخدمة لدى مركز الدراسات النسوية.
- أدلة توجيهية لمؤسسات مشابهة في عملها لعميل مركز الدراسات النسوية.

1.5 أهداف الدليل:

يهدف هذا الدليل إلى ما يلي:

- توضيح استراتيجية ومنطلقات المركز للعمل مع المتطوعين/ات وتحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة المركز بالمتطوعين/ات به، وذلك عن طريق تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كلا الطرفين.
- تزويد المركز والمسؤولين/ات فيه بمرجع مفصل حول سياسات وخطوات إدارة وتفعيل المتطوعين/ات، وتشمل:
 - تحديد معايير استقطاب المتطوعين/ات بناءً على احتياجات وأولويات المركز وبرامجه.
 - توضيح آليات استقطاب وإدارة العمل التطوعي داخل المركز بما يحقق توجهات عمل المركز وأهدافه.
 - تنظيم العمل التطوعي في المركز بما يكفل حقوق وواجبات المتطوع/ة وفق القيم والسياسات الداخلية للمركز، وبما يمكن من قياس أثر التطوع على الصعيد المهاري والمعرفي للمتطوع/ة وانعكاس ذلك على عمل المركز وبرامجه.
 - توضيح كيفية تعريف المتطوعين/ات بعمل المركز ورويته ورسالته وقيمه وأهدافه.

1.6 مستخدمو/ مستخدمات الدليل

الجدول التالي يبين الفئات المستهدفة من الدليل وأغراض استخدامهم/ن له:

الفئة المستهدفة	الغرض من الاستخدام
رئيسة/ وأعضاء مجلس إدارة المركز	التعرف على سياسات التطوع في المركز والتعرف على طبيعة وأهمية دور المتطوعين/ات.
المتطوعين/ات في المركز	معرفة حقوقهم/ن وواجباتهم/ن فيما يخص الأهداف والقيم والسياسات الداخلية للمركز.
طاقم المركز	مرجعية لهم/ن في تطبيق سياسات وإجراءات التطوع.

1.7 تعليمات إرشادية لاستخدام الدليل (كيفية استخدام الدليل):

- لتسهيل الاستخدام، تم تصميم الدليل بطريقة سلسلة تتيح الوصول للمعلومة بسهولة وبأسرع الطرق حيث تم ترتيب خطوات إدارة المتطوعين/ات في الدليل وفق دورة حياة المتطوع/ة في المركز، ويتم استخدام الدليل وفقاً لما يلي:
- يستخدم هذا الدليل كمرجعية للعمل في المركز، بحيث يتم الرجوع إلى الجزء ذي العلاقة من هذا الدليل للالتزام به في كل جانب مطلوب.
- هذا الدليل هو دليل موحد بحيث يجب تطبيقه على كافة فروع المركز وبرامجه سواء التي كان نشاط التطوع نشاطاً مستمراً أو جزئياً أو مشروطاً.
- يعتبر هذا الدليل نافذاً بعد موافقة مجلس الإدارة عليه، ويوصى بمراجعة الدليل دورياً وتحديثه عند الحاجة إلى ذلك، على أن تتم موافقة مجلس الإدارة خطياً على أية تحديثات أو تعديلات.

1.8 قائمة بالمصطلحات الرئيسية:

تكون للمصطلحات التالية أينما وردت في هذا النظام الدلالات الواردة قرب كل منها:

المصطلح	التعريف
المركز	مركز الدراسات النسوية.
مجلس الإدارة	مجلس إدارة مركز الدراسات النسوية المنتخب من الهيئة العامة.
الرئيس/ة	رئيس/ة مجلس إدارة مركز الدراسات النسوية.
المدير/ة العام/ة	مدير/ة عام/ة مركز الدراسات النسوية.
قانون العمل	قانون العمل ساري المفعول وأية تعديلات قد تطرأ عليه.
الدليل	دليل التطوع هذا.
تعريف العمل التطوعي في المركز	المجهود الفردي أو الجماعي القائم على مهارة و/أو خبرة لتقديم أي عون، نفع، خدمة، أو أية مساعدة إلى المركز طوعية، ولا يكون له أي مردود مادي أو وظيفي مقابل الجهد المبذول، ويمكن تحديد مكافئات و/أو بدلات عينية أو مادية حسب سياسة المركز وإمكانياته.
المتطوع/ة	هو/هي الشخص الذي يتمتع/تتمتع بمهارة و/أو خبرة لأداء عمل طوعية ولا يكون له أي مردود مادي أو وظيفي مقابل الجهد المبذول، ويمكن تحديد مكافئات و/أو بدلات عينية أو مادية حسب سياسة المركز وإمكانياته.
عقد التطوع	هو اتفاق كتابي محدد المدة ينظم العلاقة بين المتطوع/ة والمركز.

2. الإعداد المؤسسي لتطبيق الدليل بكفاءة وفاعلية:

2.1 المرجعية القانونية في تطبيق الدليل:

- يعتبر هذا الدليل وسيلة قابلة للتنفيذ بعد الموافقة عليه واعتماده من مجلس إدارة المركز وعلى جميع الدوائر والأقسام في المركز والمتطوعين/ات فيه الالتزام بما هو وارد فيه.
- تتم مراجعة الدليل دورياً وتحديثه عند الحاجة أو في حال تم طلب ذلك من مجلس الإدارة، وعلى أن تتم موافقة مجلس الإدارة خطياً على أي تحديثات أو تعديلات تطرأ على الدليل.
- يجب إطلاع وتعميم الدليل على المتطوعين/ات بهدف توعيتهم/ن وتعريفهم/ن بالحقوق والواجبات وفق ما هو وارد في الدليل.

2.2 المسؤوليات في تطبيق الدليل:

2.2.1 مجلس الإدارة

- اعتماد هذا الدليل وأية تحديثات أو تعديلات مستقبلية تطرأ عليه.
- توفير الإمكانيات اللازمة للمتطوعين/ات حسب الإمكانيات المتوفرة.

2.2.2 المديرية العامة

- اعتماد الاستراتيجيات والسياسات الخاصة بالمتطوعين/ات.
- اعتماد خطط العمل الخاصة بالمتطوعين/ات على المستوى العام للبرامج.
- حل أية مشاكل أو معيقات والتي قد تواجه المتطوعين/ات على مستوى المركز.
- تكريم المتطوعين/ات ومنحهم شهادات التطوع والتقدير (أو تكليف شخص بذلك).
- اعتماد اتفاقيات التطوع (أو تكليف شخص بذلك).

2.2.3 مسؤولية الموارد البشرية (أو من يتم تكليفها)

- جمع وتقديم التوصيات والاقتراحات المناسبة لتعديل الدليل عند الحاجة لذلك.
- الإشراف على تطبيق الدليل من خلال التواصل مع مدراء/مديرات الفروع والبرامج.
- المشاركة في تهيئة وتدريب المتطوعين والمتطوعات.
- حفظ ملفات ووثائق المتطوعين/ات بعد جمعها من الفروع والبرامج.
- إعداد نماذج شهادات التطوع والتقدير.

2.2.4 مديرة الدائرة المعنية/البرنامج

- تحديد الاحتياجات من المتطوعين/ات.
- العمل على استقطاب المتطوعين/ات وفق الخطط المعتمدة.
- إعداد خطة/خطط عمل المتطوعين/ات وبرامج عمل المتطوعين/ات.
- تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين/ات ومتابعة تدريبهم/ن.
- تقييم المتطوعين/ات.
- المشاركة في تهيئة وتدريب المتطوعين/ات.

2.2.5 مديرة البرنامج أو منسقة البرنامج

- تنفيذ خطة عمل المتطوعين/ات وبرنامج عمل المتطوعين/ات.
- تهيئة وتدريب المتطوعين/ات.
- مرافقة وإرشاد المتطوعين/ات.
- المشاركة في تقييم المتطوعين/ات.

2.3 السياسات:

2.3.1 أهمية العمل التطوعي:

- ✓ المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- ✓ المساهمة في مواجهة الأزمات والكوارث التي يتعرض لها المجتمع.
- ✓ المساهمة في توحيد النسيج المجتمعي بما يمثله من قيم المشاركة والتعاون وتعزيز القيم الإنسانية النبيلة.
- ✓ حماية الشباب والفئات الأخرى من السلبيات الاجتماعية والنفسية التي يتعرضون لها لكون التطوع سلوك إرادي ينمي روح الانتماء والمواطنة.
- ✓ الحد من الجريمة والسلوكيات الخاطئة.
- ✓ تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والمواطنات وزيادة القدرة على تلبية احتياجات المجتمعات المحلية حيث يتميز العمل التطوعي.
- ✓ تطوير المفاهيم الحياتية والقيم لدى المتطوعين والمتطوعات وبما يكفل التخلص من بعض المفاهيم التقليدية غير الصحيحة.

2.3.2 أنواع التطوع:

- ✓ تطوع دائم – أن يكون التطوع بشكل دائم ومستمر.
- ✓ تطوع مؤقت – وهو أن يكون التطوع إما:
 - أ. محدد زمنياً: لفترة زمنية محددة ومستمرة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
 - ب. محدد أدائياً: لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة أنشطة وفعاليات محددة.

2.3.3 أساليب التطوع:

- ✓ التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي.
- ✓ التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب الاتفاق مع المتطوع/ة.
- ✓ التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين المتطوع/ة والمركز.

2.3.4 واجبات المتطوع/ة:

- الالتزام بمدونة السلوك للمتطوعين/ات.
- الالتزام بأنظمة العمل والسياسات والإجراءات التي يحددها المركز .
- الالتزام في الأنشطة والفعاليات التطوعية والقيام بالعمل المنوط به/ا على أكمل وجه.
- المحافظة على سرية المعلومات في المركز وعدم إفشاء أية معلومات خاصة بالمركز.
- المحافظة على أدوات العمل التي بحوزته، والمحافظة على موارد المركز.
- حسن التعامل مع الآخرين واحترامهم/ن.
- الشعور بالانتماء لبيئة العمل، والتعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي.
- تقبل توجيهات المركز والعمل ضمن فريق واحد.
- عدم محاولة استغلال التطوع لأهداف أخرى.
- احترام الاختلافات في وجهات النظر.

2.3.5 حقوق المتطوع/ة:

- ✓ التعامل معه/ا باحترام وثقة وشفافية وديمقراطية، وبأن جهوده/ا تساعد فعلياً في تحقيق أهداف المركز.
- ✓ إطلاع المتطوع/ة بطريقة مهنية وواضحة على مناخ المركز وثقافته وتنظيماته والمعلومات الضرورية للقيام بعمله/ا.
- ✓ مساعدة المتطوع/ة على إبراز قدراته/ا ومواهبه/ا.
- ✓ إدماج المتطوع/ة في العمل، والعمل على توظيف طاقاته/ا وقدراته/ا للاستفادة منه/ا بأكبر قدر.
- ✓ تقديم التوجيه و/ أو التدريب للمتطوع/ة ليتمكن/تتمكن من القيام بالأعمال المنوطة به/ا بكفاءة وفعالية.

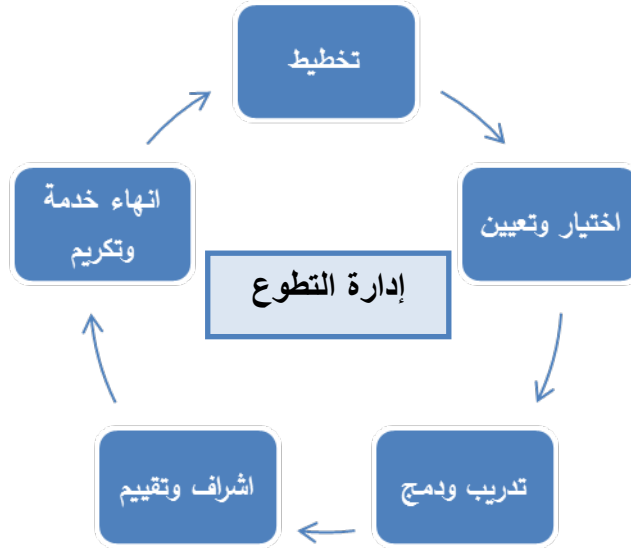
✓ توفير مكافئات و/أو تغطية بدلات للمتطوعين/ات في حالة توفر الإمكانيات لدى المركز.

2.3.6 أساليب استخدام تكنولوجيا المعلومات في التطوع:

نظراً لتوفر وسائل الاتصال الحديثة وانتشار الإنترنت ومواقع التواصل فبالإمكان الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات من خلال تطوير موقع على الإنترنت للمركز وإنشاء حساب على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة وذلك:

- ✓ نشر سياسات التطوع وحقوق المتطوعين/ات.
- ✓ نشر طلبات التطوع مع إمكانية تقديم طلبات التطوع من خلال الموقع.
- ✓ نشر معلومات عن إنجازات المتطوعين/ات بمختلف الوثائق النصية، المرئية، المسموعة.
- ✓ التفاعل مع المتطوعين/ات الجدد والمحتملين/ات واستطلاع آرائهم/ن.
- ✓ التفاعل مع المجتمع المحلي.
- ✓ تكريم المتطوعين/ات بحيث يتم اختيار أفضل متطوع/ة ونشر ذلك على الموقع.

3. الخطوات التنفيذية لإدارة المتطوعين/ات:



3.1 تحديد الاحتياجات من المتطوعين/ات:

- تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج وبمشاركة مديرة البرنامج ومنسقة البرنامج بتحديد أنواع وأساليب التطوع المطلوبة (على مستوى الدائرة أو البرنامج/المشروع) وكيفية اندماجها باستراتيجية وخطط عمل المركز.
- بناءً على استراتيجية وخطط المركز، تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج بتحديد الاحتياجات من المتطوعين/ات وفق نموذج تحديد الاحتياجات من المتطوعين/ات (VOL-01) وإرسالها إلى مسؤولية الموارد البشرية (أو من يتم تكليفها).
- تقوم مسؤولية الموارد البشرية (أو من يتم تكليفها) بعرضه على مديرة البرامج أو المديرة العامة للمراجعة والاعتماد والتأكد من مدى الحاجة والمواصفات المطلوبة في المتطوعين/ات وعدد المتطوعين/ات.

3.2 استقطاب المتطوعين/ات:

- مرفقاً مع تحديد الاحتياجات من المتطوعين/ات تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج بإعداد خطة الاستقطاب (VOL-02) بالتنسيق والتعاون مع مديرة البرنامج ومنسقة البرنامج ومرفقاً بها (نموذج طلب التطوع) مع الأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية عند إعداد خطة الاستقطاب ونموذج طلب التطوع:
 - ✓ أماكن تواجد المتطوعين/ات الذين يرغبون بالمشاركة (الجامعات، المعاهد، الكليات، المدارس، المؤسسات التي تهتم بالخريجين، المؤسسات التي تهتم بالعاطلين عن العمل، ... وغيرها).
 - ✓ طرق التواصل مع المتطوعين/ات (الإعلان في الصحف أو موقع المركز الإلكتروني أو أحد المواقع الإلكترونية الإخبارية المحلية أو حساب المركز على الفيسبوك، الإعلان في الجامعات والمعاهد والكليات والمدارس، الاتصال والتواصل مع الجامعات والكليات والمؤسسات التي تهتم بالخريجين/ات، التعاون مع منظمات المجتمع المدني الأخرى).
 - ✓ احتياجات المتطوعين/ات للمشاركة.
 - ✓ كيف سيتم تحفيز وتشجيع المتطوعين/ات.
 - ✓ أفضل وقت للاستقطاب.
 - ✓ ماذا يمكن أن نقدم للمتطوعين/ات حسب الإمكانيات المتوفرة لدى المركز.
 - ✓ من سيقوم بعملية الاستقطاب؟
- ومن ثم تقوم مسؤولة الموارد البشرية (أو من يتم تكليفها) برفعها إلى مديرة البرامج أو المديرة العامة للمراجعة والاعتماد.
- تقوم المديرة العامة باعتماد خطة الاستقطاب (VOL-02) أو إجراء التعديلات اللازمة عليها.
- تقوم مسؤولة الموارد البشرية (أو من يتم تكليفها) بتعميم خطة الاستقطاب المعتمدة على مديرة الدائرة المعنية/البرنامج.
- في حال الحاجة إلى تحديث خطة الاستقطاب تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج بتحديثها ورفعها إلى مسؤولة الموارد البشرية (أو من يتم تكليفها) ومن ثم إلى مديرة البرامج أو المديرة العامة للمراجعة والاعتماد من قبل المديرة العامة.

3.3 خطوات اختيار وتعيين المتطوعين/ات:

- بناءً على خطة الاستقطاب المعتمدة والمصادقة تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج وبمشاركة مديرة البرنامج ومنسقة البرنامج بإعداد الإعلان عن الاستقطاب ونشره حسب ما هو وارد في خطة الاستقطاب المعتمدة على أن يتم تحديد شروط التطوع على أن تتضمن ما يلي:
 - ✓ العمر ويحدّد حسب متطلبات كل مهمة أو مشروع/نشاط وبما يتناسب مع طبيعة ونوع التطوع.
 - ✓ حسن السيرة والسلوك والسمعة للمتطوعين/ات.
 - ✓ المؤهلات والخبرات المطلوبة للقيام بالتطوع.

✓ المناطق الجغرافية المستهدفة.

✓ أي شروط ومتطلبات أخرى حسب طبيعة ونوع التطوع.

✓ نبذة عن طبيعة العمل التطوعي المطلوب.

- يتم استلام طلبات التطوع وتصنيفها وفرزها وإعداد قائمة بالمرشحين/ات ممن ينطبق عليهم/ن المتطلبات والشروط المطلوبة للتطوع (مع بيان كافة المعلومات المطلوبة) من قبل منسقة المشروع ومديرة المشروع ومن ثم رفعها إلى مدير الدائرة المعنية/البرنامج لدراستها وتحديد آلية تقييم واختيار المتطوعين/ات وفقاً للحالات التالية:

1. في حال أن الأعمال التطوعية المطلوبة بسيطة نسبياً أو أن عدد المرشحين/ات مساوي نسبياً للعدد المطلوب: يمكن أن تعطي المديرية العامة الصلاحية لمديرة الدائرة المعنية/البرنامج للاختيار مع الحرص على الحصول على التوثيق اللازم مثل قائمة أسماء المتقدمين/ات، قائمة المرشحين/ات، عناوين الاتصال أرقام هويات إلخ وعمل محضر لعملية الاختيار يتم إرساله إلى المديرية العامة لاعتماده.

2. في حال أن الأعمال التطوعية المطلوبة سيتم تنفيذها على مدار فترة زمنية طويلة نسبياً أو أن عدد المتقدمين كبير نسبياً للعدد المطلوب: يتم تشكيل لجنة تقييم واختيار بتكليف من المديرية العامة والتي تحدد آلية تقييم واختيار المتطوعين/ات بما يتناسب مع طبيعة ونوع الأعمال التطوعية المطلوبة، حسب الأساليب التالية:

✓ اختيار المتطوعين/ات بناءً على تاريخ ووقت تقديم الطلب (اختيار من تقدم/ت أولاً).

✓ اختيار المتطوعين/ات بناءً على معايير اختيار وأولويات محددة.

✓ عقد امتحان كتابي و/أو مقابلات (في الحالات التي تستلزم ذلك) حيث تقوم منسقة المشروع ومديرة المشروع بالتحضير والإعداد لإنجاح ذلك، وتقوم اللجنة بعملية تقييم الامتحانات و/أو إجراء المقابلات للمرشحين/ات بناءً على الشروط والمعايير المطلوبة بالتنسيق مع مديرة الدائرة المعنية/البرنامج.

3. في حال أن الأعمال التطوعية المطلوبة لها طبيعة خاصة أو أن عملية التقييم الاختيار تتطلب إجراءات مختلفة يتم تحديد آلية التقييم والاختيار من قبل المديرية العامة.

- تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج وبالتنسيق مع لجنة التقييم والاختيار (إن وجدت) بإرسال كافة الوثائق المطلوبة إلى مسؤولة الموارد البشرية (أو من يتم تكليفها) والتي تقوم بإرسالها لمديرة البرامج والمديرة العامة للمراجعة والاعتماد.

- تقوم المديرية العامة باتخاذ القرار المناسب واعتماد اختيار وتعيين المتطوعين/ات من خلال كتاب معتمد منها وإرساله إلى مديرة البرامج/ مسؤولة الموارد البشرية (أو من يتم تكليفها) مديرة الدائرة المعنية أو البرنامج وذلك لاستكمال إجراءات تعيينهم كمتطوعين/ات.

- تقوم منسقة البرنامج/ مديرة البرنامج بالاعتذار للمرشحين/ات الذين لم يحالفهم/ن الحظ، وإعلام المرشحين/ات الذين تم قبولهم/ن للتطوع بالموافقة على التطوع والطلب منهم/ن الحضور وإحضار كافة الوثائق اللازمة للتطوع مثل:
 - ✓ صورة هوية.
 - ✓ نسخة من الشهادات الجامعية مصدقة.
 - ✓ نسخة من شهادات الخبرة إن وجدت.
 - ✓ السيرة الذاتية.
- تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج بمشاركة منسقة المشروع ومديرة المشروع بإعداد نسختين من عقد التطوع لمدة التطوع المتفق عليها واعتماده من المديرة العامة ومن ثم توقيعه حسب الأصول، حيث يتم تسليم المتطوع/ة نسخة من العقد والاحتفاظ بالنسخة الأخرى في ملفه/ا لدى المركز.

3.4 توجيه وتدريب ودمج المتطوعين/ات:

- تقوم منسقة البرنامج ومديرة البرنامج وبالتنسيق مع مديرة الدائرة المعنية/البرنامج بتوجيه وإرشاد المتطوعين/ات لتجهيزهم/ن ودمجهم/ن في عمل في المركز من خلال تعريفهم وتدريبهم على ما يلي:
 - ✓ مكان عمل المتطوعين/ات.
 - ✓ الطاقم وأدوارهن (المتطوعين/ات والموظفات).
 - ✓ حقوق وواجبات المتطوع/ة.
 - ✓ خلفية عن المركز (الأهداف والرؤية والرسالة والقيم والهيكل التنظيمي بالإضافة الى مدونة السلوك).
 - ✓ الشخص المسؤول عنهم/ن.
 - ✓ وصف العمل والمهام المطلوبة.
 - ✓ تحديد الأهداف الخاصة بمهامهم/ن.
- تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج بإعداد برنامج تدريبي (في حالة توفر الإمكانيات لذلك) وفقاً لتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين/ات (VOL-03) بناءً على متطلبات المشروع أو مهمات التطوع ومؤهلات وخبرات المتطوعين/ات ويتم رفعه إلى مديرة البرامج والمديرة العامة العام للمصادقة.
- في حال المصادقة يتم تدريب المتطوعين/ات حيث تقوم منسقة البرنامج ومديرة البرنامج بالتحضير والترتيب والتنسيق والتوثيق للبرنامج التدريبي وتزويد المتطوعين/ات بكافة الوثائق والمعلومات اللازمة للتدريب.
- يتم إعطاء كافة المتطوعين/ات شهادة تدريبية والاحتفاظ بنسخة عنها في من ملف المتطوع.

3.5 خطوات إرشاد ومتابعة عمل المتطوعين/ات:

- تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج بمشاركة منسقة البرنامج ومديرة البرنامج بإعداد خطة عمل المتطوعين/ات (VOL-04) واعتمادها من مديرة البرامج والمديرة العامة.
- تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج بمشاركة منسقة البرنامج ومديرة البرنامج بإعداد برنامج عمل المتطوع/ة (VOL-05) يبين فيه هدف التطوع والأنشطة والمهام المطلوبة والمخرجات المطلوبة ضمن فترة التطوع وتحديد أدوات العمل اللازمة وتسليمه للمتطوع/ة مرفقاً بعقد التطوع بما يشمل تحديد الوظيفة المسؤولة عن المتطوع/ة (المرشدة) والتي ستقوم بمتابعة وإرشاد المتطوع/ة.
- تقوم الموظفة المرشدة بتهيئة المتطوع/ة للعمل وإرشاده/ا وتقديم الدعم له/ا لإنجاح مهمته/ا.
- يقوم المتطوع/ة برفع تقرير يومي/أسبوعي/شهري حسب ما تم تحديده ضمن المهام المطلوبة (VOL-06) عن الأعمال المنجزة والمعيقات في العمل والاقتراحات لتحسين العمل وتسليمه للمرشدة.
- تقوم المرشدة بالتواصل الدوري مع المتطوع/ة وتوفير كافة الاحتياجات اللازمة للمتطوع/ة للقيام بمهامه/ا وتذليل العقبات التي تواجهه/ا في العمل.
- تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج وبمشاركة منسقة البرنامج ومديرة البرنامج بعقد اجتماع دوري مع المتطوعين/ات والمشرف/ة لمعرفة احتياجاتهم/ن واقتراحاتهم/ن وتوجيههم/ن لإنجاز الأعمال المطلوبة بكفاءة وفاعلية.
- تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج بإطلاع مديرة البرامج والمديرة العامة على الأعمال المنجزة للمتطوعين/ات والاقتراحات والمعيقات التي تواجه المتطوعين/ات والعمل على حلها وفق الإمكانيات المتاحة.

3.6 خطوات تحفيز وتنشيط المتطوعين/ات:

- إن التحفيز والتنشيط يقوم بدوراً بارزاً في المحافظة على المتطوع/ة والاستفادة من طاقاته/ا ويتم تحفيز المتطوعين/ات من خلال ما يلي:
 - ✓ مشاركة المتطوع/ة مشاركة فعلية في العمل الذي يقوم به المركز، بحيث يشعر المتطوع/ة أنه جزء أصيل من المركز.
 - ✓ أن تكون أهداف وثقافة المركز معروفة وواضحة للمتطوع/ة، وأن يتم التعامل مع المتطوع/ة بشفافية.
 - ✓ الاعتراف بإنجازات المتطوع/ة وعطاءاته/ا والعمل على شكره/ا وتقديره/ا.
 - ✓ إتاحة الفرصة أمام المتطوع/ة للاندماج في المركز إن أمكن.
 - ✓ يجب إتاحة الفرصة لحوارات ومناقشات وأخذ آراء المتطوعين/ات بعين الاعتبار وخاصة في مجال عملهم/ن.

- ✓ الابتعاد عن المعوقات الإدارية في التعامل مع المتطوعين/ات وإزالة مختلف العقبات التي تواجههم/ن لتشجيعهم/ن على مواصلة العمل.
- ✓ تقديم الدعم للمتطوعين/ات وحل المشاكل التي تواجههم/ن.

• خلال عملية التطوع تقوم المشرفة أو المشرف بتنشيط وتحفيز المتطوع/ة من خلال ما يلي:

- ✓ تقديم الدعم والمشورة للمتطوع/ة.
- ✓ التعامل مع المتطوع/ة بتقدير.
- ✓ مشاركته/ا في اتخاذ القرارات التي تتعلق بعمله/ا.
- ✓ تشجيع المتطوعين/ات على تقديم الاقتراحات لتحسين العمل.
- ✓ ترشيح المتطوع/ة لدورات تدريبية داخل وخارج المركز كلما توفرت الإمكانية.
- ✓ ترشيح المتميزين منهم/ن للمشاركة في فعاليات محلية/دولية تتعلق بعملهم/ن إذا توفرت الفرص لذلك.
- ✓ مشاركة المتطوع/ة في تقييمه/ا.
- ✓ عقد اجتماعات دورية مع مدير الدائرة/مديرات ومنسقات البرامج والمشاريع/مديرة البرامج/المديرة العامة.
- ✓ توثيق قصص نجاح المتميزين/ات كتابياً أو فيديو... وغيرها وتعميمها أو عرضها في فعاليات المركز المختلفة.
- يقوم المركز بإنشاء حساب على مواقع التواصل الاجتماعي للمتطوعين/ات بهدف التواصل معهم خلال وبعد عملية التطوع.
- قبل أسبوع من نهاية الفترة الزمنية للتطوع أن تقوم منسقة البرنامج ومديرة البرنامج بتقييم أداء المتطوعين/ات وفق نماذج تقييم الأداء المعتمدة حيث يتم اخذ الأمور التالية بعين الاعتبار عند التقييم:
 - ✓ مدى كفاءة المتطوع/ة في أداء المهام المطلوبة.
 - ✓ مدى الالتزام بالأنظمة والتعليمات.
 - ✓ الالتزام بالوقت المحدد للتطوع.
 - ✓ العمل ضمن فريق.
 - ✓ سلوك المتطوع/ة.
 - ✓ التعامل مع الزملاء وموظفات المركز.
 - ✓ جودة التقارير المقدمة.
 - ✓ المشاركة في الفعاليات والأنشطة.
 - ✓ مدى قناعة المتطوع/ة بالمفاهيم النسوية وبالمساواة على أساس النوع الاجتماعي وعمله/ا كمتطوع/ا لنشر هذه المفاهيم.

- تقوم المشرفة أو المشرف بالاجتماع مع المتطوعين/ات وبيان هدف التقييم ومن ثم اطلاق ومناقشة كل متطوع/ة بنتائج التقييم.
- يتم رفع نتائج تقييم الأداء إلى مدير الدائرة المعنية/البرنامج للاعتماد ومنه إلى مديرة البرامج والمديرة العامة للمصادقة.

3.7 خطوات تقدير وتكريم المتطوعين/ات:

- يقوم المركز بتقدير جهد المتطوع/ة خلال عملية التطوع من خلال:
 - ✓ تحفيز المتطوعين/ات وتقدير جهودهم/ن التي يبذلونها.
 - ✓ تدريب وتطوير المتطوعين/ات.
 - ✓ الثناء الحسن على الجهود المبذولة.
- عند الانتهاء من التطوع يقوم المركز بتكريم المتطوعين/ات بأحد أو أكثر من الأساليب التالية (حسب الإمكانية):
 - ✓ عقد حفل تكريم للمتطوعين/ات يتم منحهم/ن فيه شهادات تقدير.
 - ✓ إطلاق أسماء المتميزين/ات منهم على لوحة الشرف داخل المركز.
 - ✓ تكريمهم/ن في حفلات عامة بحضور المسؤولين/ات في المجتمع.
 - ✓ تكريمهم/ن عن طريق نشرات مطبوعة تتضمن أسمائهم/ن وصورهم/ن ودور كل واحد منهم/ن.
 - ✓ إنشاء قصص نجاح للمتميزين منهم/ن ونشرها على موقع المركز الإلكتروني أو حسابه على مواقع التواصل الاجتماعي وفي نشرات المركز.
 - ✓ يعطى المتطوع/ة الأولوية (أو علامة إضافية) في التوظيف في حال تزامن وجوده مع وجود برامج أو مشاريع ممولة وذلك حسب نتيجة تقييم الأداء وحسب المؤهلات والمتطلبات التي تنسجم مع سياسات المركز.
- يتم منح المتطوع/ة شهادة تطوع عن فترة التطوع التي قضاها في المركز بعد انتهاء فترة تطوعه/ا.

3.8 توثيق الجهود التطوعية وتقدير قيمة العمل التطوعي:

- يقوم المركز بالاحتفاظ بالوثائق والسجلات التي توثق جهود المتطوعين/ات حيث تحتوي على ما يلي:
 - عند قبول المتطوع/ة تقوم منسق المشروع/مديرة المشروع بفتح ملف للمتطوع/ة يتم حفظ جميع الوثائق المتعلقة بالمتطوع/ة مثل:
 - ✓ صورة هوية.
 - ✓ الشهادات الجامعية مصدقة.
 - ✓ السيرة الذاتية.
 - ✓ صور شخصية.

- ✓ عقد التطوع.
- ✓ برنامج عمل المتطوع/ة.
- ✓ نتائج تقييم الأداء.
- ✓ صورة عن شهادة التطوع.
- تقوم منسقة البرنامج/ مديرة البرنامج بترميز الملفات برقم تسلسلي ويتم ترتيب الوثائق داخل الملف حسب فترات التطوع.
- تقوم منسقة البرنامج/ مديرة البرنامج بفتح سجل للمتطوعين/ات يحتوي على ما يلي:
 - ✓ اسم المتطوع/ة.
 - ✓ 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/ة لأي متطوع/ة جديدة حيث تحفظ ملفات المتطوعين/ات المنتهية فترة تطوعهم/ن في مكان خاص.
- يتم الرجوع إلى ملف المتطوع/ة في حال تكرار عملية التطوع حيث يتم تحديث ملف المتطوع/ة والإضافة إليه.
- يقوم المركز بتقدير ساعات العمل للمتطوعين/ات وتقييم قيمتها المالية بحال لو عمل عليها موظفون/ات بأجر، وذلك ليعكس الحجم الفعلي لعمل المركز خاصة التي تعتمد بشكل كبير على المجهود التطوعي.
- تقوم مديرة الدائرة المعنية/البرنامج بمشاركة منسقة البرنامج ومديرة البرنامج في نهاية فترة التطوع بإعداد تقرير حول المتطوعين/ات وإنجازاتهم وتقدير جهدهم/ن التطوعي من خلال احتساب ساعات العمل الفعلية لكل متطوع/ة وتقدير التكلفة التقديرية، إضافة إلى تقييم عمل المتطوعين/ات وأثره على عمل المركز.

3.9 إنهاء خدمة المتطوعين/ات:

- يتم إنهاء خدمة المتطوع/ة في الحالات التالية:
 - ✓ انتهاء مهمة وخدمة التطوع أو انتهاء مدة البرنامج أو المشروع.
 - ✓ الاستغناء عن المتطوع/ة في حال ارتكابه/ا مخالفة أو خرقه/ا لنظام وسياسات المركز، حيث تكون فيها العقوبة الاستغناء عن خدماته/ا وبشكل دائم.

- ✓ رغبة المتطوع/ة في إنهاء عمله/ا التطوعي لأسباب خاصة.
- ✓ قيام المتطوع/ة بأي عمل يخل بمبادئ عمل المركز سواء كان ذلك داخل أو خارج نطاق عمل المركز.

✓ بناء على طلب المتطوع/ة.

- تقوم المشرفة أو المشرف بالاجتماع مع المتطوعين/ات لمعرفة المشاكل التي تواجههم/ن في عملية التطوع، وكيفية تحسين عملية التطوع، ومتطلباتهم/ن وآرائهم/ن في التطوع.
- تقوم المشرفة أو المشرف بإعداد تقرير بالملاحظات والاقتراحات اللازمة ورفعها لمديرة الدائرة المعنية/البرنامج لاتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين وتطوير عملية التطوع من خلال اعتماد ذلك من المديرة العامة.

رقم النموذج: VOL-01

نموذج الاحتياجات من المتطوعين/ات

الدائرة/ البرنامج/ المشروع: التاريخ:

[illegible]

..... توقيع مديرة الدائرة/ البرنامج:

رقم النموذج: VOL-02
نموذج خطة الاستقطاب

الدائرة/البرنامج/المشروع:

تاريخ بدء التطوع	التاريخ المتوقع لانتهاج الاستقطاب	التاريخ المتوقع لبدء الاستقطاب	المسؤوليات	التكلفة المتوقعة	*وسائل الاستقطاب	مكان تواجد المتطوعين/ات	عدد المتطوعين/ات المطلوب	وظيفة التطوع المطلوبة	تخصص المتطوع/ة المطلوب

1. الإعلان في الصحف 2. الإعلان في الموقع الإلكتروني 3. مراسلة الجامعات 4. الإعلان داخلي

إعداد: التوقيع: التاريخ:
توقيع مديرة الدائرة/البرنامج: التاريخ:
توقيع مديرة البرامج: التاريخ:
اعتماد المديرة العامة: التاريخ:

رقم النموذج: VOL-03
نموذج الاحتياجات التدريبية للمتطوعين/ات

البرنامج/ المشروع/ الدائرة	اسم المتطوع/ة	البرنامج التدريبي	مدة البرنامج	مكان عقد البرنامج	المسؤول عن التدريب	التكلفة المتوقعة

إعداد: التوقيع: التاريخ:

توقيع مديرة الدائرة/البرنامج: التاريخ:

توقيع مديرة البرامج: التاريخ:

اعتماد المديرة العامة: التاريخ:

رقم النموذج: VOL-04
نموذج خطة عمل المتطوعين/ات

الدائرة/البرنامج/المشروع: تاريخ الإعداد:

اسم المتطوع/ة	وظيفة المتطوع/ة	مدة التطوع المتوقعة	تاريخ بدء التطوع المتوقع	تاريخ انتهاء التطوع المتوقع	مكان العمل	المرشدة

إعداد: التوقيع:

توقيع مديرة الدائرة/البرنامج: التاريخ:

توقيع مديرة البرامج: التاريخ:

اعتماد المديرة العامة: التاريخ:

رقم النموذج: VOL-05
نموذج برنامج عمل المتطوع/ة

معلومات عامة:	
اسم المتطوع/ة:	الدائرة/البرنامج/المشروع:
وظيفة المتطوع/ة:	مدة التطوع:
تاريخ بدء التطوع:	تاريخ انتهاء التطوع:
الهدف من التطوع:	
الأنشطة /المهام التي يقوم بها المتطوع/ة:	
المخرجات:	
المسؤولة المباشرة:	
التقارير:	

أدوات العمل اللازمة:

اعتماد مديرة الدائرة/البرنامج التاريخ:

رقم النموذج: VOL-06
تقرير يومي / أسبوعي / شهري

اسم المتطوع/ة:	الدائرة/البرنامج/المشروع:
وظيفة المتطوع/ة:	مدة التطوع:
الإنجازات خلال الفترة:	
.....	
المخرجات:	
.....	
المعيقات التي تواجه العمل:	
.....	
الاقتراحات لتحسين العمل:	
.....	

توقيع المتطوع/ة: التاريخ: