



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

دليل السياسات والإجراءات لوحة التطوع بالجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك ١٤٤١هـ - ٢٠٢٠م



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك وهو ينضم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة قسم التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (المنظمة والمتطوع) وتمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته كما يلخص قيم ومبادئ المنظمة تجاه قسم التطوع بالجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك. ويقدم هذا الدليل مجموعة من النماذج التي يعتمد عليها كيان التطوع في إدارة هذه العملية الهامة



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

العمل التطوعي	هو كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة منه في خدمة المجتمع وتنميته
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير وحدة التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون ملائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة
تصميم الفرص التطوعية	هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة
المتطوع	هو كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها
الميثاق الأخلاقي للمنظمة وللمدير التطوعي	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين
دليل المتطوع	دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يُوضّح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية

برقم ٧٧٢

إدارة الفرص التطوعية	هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز
الملف التعريفي	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة
القالب التعريفي	هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.
أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي	هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير).
المدير المباشر (المرجع الفني)	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرفي بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة
المتطوعون المحتملون	هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.
التسكين	هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.

• نطاقات قسم التطوع



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢



أولاً: التخطيط والتعزيز .

- ١- إعداد السياسات والاجراءات
- ٢- التعريف بدوافع إشراك المتطوعين
- ٣- اختيار منسق / مدير التطوع
- ٤- وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية
- ٥- استثمار التقنية في عملية التطوع
- ٦- مراجعة عملية إشراك المتطوعين ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

ثانياً: تصميم الفرص التطوعية

- ١- التقنية لتسويق الفرص التطوعية
- ٢- تحديد الإجراءات التأديبية

ثالثاً: الفرز والتسكين

- ١- توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
- ٢- التعرف على دوافع المتطوعين



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

- ٣- حماية خصوصية المتطوعين
- ٤- التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

رابعاً: التوجيه والتدريب

- ١- التوجيه قبل التسكين
- ٢- التوجيه والتعريف
- ٣- التدريب والتطوير

خامساً: الدعم والإشراف

- ١- الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.
- ٢- أحقية رفض المتطوع المطالب
- ٣- الدعم المالي والإشراف الفني
- ٤- تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

سادساً: التقدير والتكريم

أولاً: التخطيط والتعزيز

١- إعداد السياسات والإجراءات:

- (أ) - تلتزم الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
- (ب) - تعتمد الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات المتبعة

- ١- يقوم مجلس الإدارة في الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك صياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين.
- ٢- تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك في إشراك المتطوعين لدى مدير قسم التطوع بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.
- ٣- يسهم مديرو الإدارات الموازية والمتطوعون الحاليون والسابقون في رسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
- ٤- يقوم مجلس الإدارة في الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

- ٥- تقوم إدارة الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
- ٦- تتيح الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

تتبنى الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

الإجراءات المتبعة

- ١- تقوم إدارة الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
- ٢- تبين إدارة الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).
- ٣- تشرك إدارة الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

اختيار منسق / مدير التطوع

تكلف الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك مسؤولية إدارة قسم التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

الإجراءات المتبعة

- ١- تختار الجمعية الصحية بتبوك منسقا أو مديراً لقسم التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة المنظمة.
- ٢- يقوم مدير الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بإضافة قسم التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.

وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

تلتزم الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

الاجراءات المتبعة

١. توفر الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

ثانياً تصميم الفرص والاستقطاب

تصميم الفرص التطوعية

- ١- تقوم الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية الصحية بتبوك، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر
- ٢- الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.
- ٣- تسعى الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك لتكييف المهام الموجودة في الفرص التطوعية لتناسب مع تنوع احتياجات وقدرات وإمكانات الأفراد الراغبين في التطوع لدى الجمعية.

الاجراءات المتبعة

- ١- يقوم مدير قسم التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية.
- ٢- يكتب مدير قسم التطوع المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية.
- ٣- يحدد منسق التطوع المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية
- ٤- يحدد منسق التطوع من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
- ٥- يحدد منسق التطوع ومدير قسم التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه، التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
- ٦- يحدد منسق التطوع ومدير قسم التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت على المتطوع (مباشرة أو غير مباشرة، كإكتساب المهارات، أو الرضا بإسعاد الآخرين).



- ٧- يحدد منسق التطوع الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
- ٨- يدرس منسق التطوع ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
- ٩- يخطط مدير قسم التطوع بالتعاون مع منسق التطوع لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
- ١٠- تنشر الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

التقنية لتسويق الفرص التطوعية

تعتمد الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

الاجراءات المتبعة

- ١- يحدد مدير قسم التطوع بالجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
- ٢- يستخدم مدير قسم التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

تحديد الإجراءات التأديبية

- ١- تتخذ الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.
- الاجراءات المتبعة**
- ١- تقوم إدارة الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
- ٢- تقوم إدارة الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين.
- ٣- تحدد إدارة الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
- ٤- يخطر جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.

ثالثاً الفرز والتسكين

- ١- توثيق معلومات وبيانات المتطوعين
- ١- تطلب الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

٢- تتأكد الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

الاجراءات المتبعة

- ١- يقوم مدير قسم التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية
- ٢- ترسل إدارة الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

حماية خصوصية المتطوعين

تقوم الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الاجراءات المتبعة

- ١- يقوم مدير قسم التطوع في الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين.
- ٢- يخصص مدير قسم التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- ٣- تطلب الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

تعتمد الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الاجراءات المتبعة

- ١- تقوم إدارة التطوع بالجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- ٢- تستثمر الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً التوجيه والتدريب

التوجيه والتعريف

تُعرّف الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام المنظمة والعاملين فيها.

الاجراءات المتبعة



- ١- يحدد مدير قسم التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد
- ٢- يزود مدير قسم التطوع مع المنسقين كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من الوصف الوظيفي الخ.).
- ٣- يصحب مدير قسم التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

التدريب والتطوير

تسند الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مسؤول التطوع والعاملين معه في التطوع.

الاجراءات المتبعة

- ١- يقوم مدير قسم التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين
- ٢- يحدد مدير قسم التطوع البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.
- ٣- يقوم مدير قسم التطوع بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.

خامساً: الدعم والإشراف

الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

- ١- تعتمد الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة
- ٢- تبلغ الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الاجراءات المتبعة

- ١- يبلغ مدير قسم التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
- ٢- يبذل المتطوع ورئيسه المباشر (منسق التطوع) والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.
- ٣- إذا شعر المتطوع أو رئيسه بأن التظلم لم يتم حله أو لا يمكن معالجته بالطريقة غير الرسمية، فإنه يتم الانتقال إلى الطريقة الرسمية وتعبئة نموذج الشكاوى والتظلم يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرف في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير قسم التطوع.



- ٤- يكون قسم التطوع لجنة محايدة لدراسة موضوع التظلم.
- ٥- يتم تحديد موعد لعقد اجتماع بين المتطوع والمعنيين بالتظلم خلال يومين من تاريخ استلام خطاب التظلم.
- ٦- يتم إتباع الاجتماع برسالة استجابة خلال يومين من تاريخ الاجتماع يوضح القرار المتعلق بالتعامل مع التظلم المرفوع من المتطوع، ويتضمن توضيحاً لحق الطعن في القرار الصادر.
- ٧- في حالة الحاجة إلى مزيد من التحقيق والنقاش مع أطراف التظلم يتم إرسال رسالة للإعلام بتمديد الموعد وتحديد موعد بديل.
- ٨- في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر بشأن التظلم المرفوع، يمكن له أن يقدم طعناً رسمياً خلال يومين من تاريخ إعلامه بالقرار، يوضح فيها أوجه وأسباب الطعن على القرار الصادر.
- ٩- يتم تكوين لجنة مصغرة مختلفة محايدة لدراسة الطعن المقدم بعد فهم حثثيات التظلم والاستماع لأطرافه المختلفة، وتقوم بإصدار قرار نهائي ملزم لجميع الأطراف وغير قابل للطعن.
- ١٠- يتم إبلاغ المتطوع بنتيجة الطعن خلال يومين من صدور قرار الطعن.
- ١١- أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق
- ١٢- يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات وجزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته وأثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

أحقية رفض المتطوع المطالب:

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.

الإجراءات المتبعة

- ١- يقدم المتطوع إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه ويراهم لا تتناسب مع قدراته ونطاق فرصته التطوعية.
- ٢- يقوم مدير قسم التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.
- ٣- يُبلغ المتطوع بالتحديثات والإجراءات المترتبة على طلبه.

الدعم المالي والإشراف الفني

- ١- تقوم الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية



٢- تقوم الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الاجراءات المتبعة

- ١- يقوم مدير قسم التطوع بإعلام المتطوعين بإجراءات تعويضهم عن مصاريفهم ذات العلاقة بالعمل التطوعي، وكيفية القيام بذلك، وأنواع المصروفات التي يتم تعويض المتطوعين عنها والتي لا يتم التعويض عنها والمتطلبات الخاصة بذلك.
- ٢- إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ المشرف المباشر بالمبالغ المتوقع صرفها.
- ٣- يقوم مدير قسم التطوع أو من يقوم مقامه بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
- ٤- يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (منسق التطوع) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات.

تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

- ١- تقوم الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
- ٢- تعقد الجمعية الصحية بتبوك اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

الاجراءات المتبعة

- ١- تقوم إدارة الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أو جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ممثلة بمركز التميز لتطوير الجهات غير الربحية أو جهة مماثلة.
- ٢- يعمل مدير قسم التطوع بالجمعية على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
- ٣- تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء قسم التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
- ٤- تشرك الجمعية العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لقسم التطوع.

التغذية الراجعة

- ١- تقوم الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- ٢- تُبلغ الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.



٣- تعتمد الجمعية الصحية بتبوك آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الاجراءات المتبعة

- ١- يقوم مدير قسم التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
- ٢- يقوم مدير قسم التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع الذي تعتمده المنظمة في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
- ٣- يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور منسقي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
- ٤- يقوم مدير قسم التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
- ٥- يعمل قسم التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات ورفعها للإدارة التنفيذية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

سادساً: التقدير والتكريم

تقوم الجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

الاجراءات المتبعة

- ١- يقوم قسم إدارة التطوع بالجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بنشر إسهامات وانجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- ٢- يعمل قسم إدارة التطوع بالجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
- ٣- يقوم قسم إدارة التطوع بالجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
- ٤- يقدم قسم إدارة التطوع بالجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع.
- ٥- يقوم قسم إدارة التطوع بالجمعية الخيرية للرعاية الصحية بمنطقة تبوك باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
- ٦- يقيم قسم إدارة التطوع بالجمعية الصحية بتبوك فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

تم الاعتماد من قبل مجلس الإدارة في اجتماعه رقم (٤٢/١) وتاريخ ١٤٤٢/٣/١ هـ



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

النماذج الخاصة بالتطوع

نموذج رقم

اتفاقية تطوع

طبيعة الفرصة		مسمى الفرصة التطوعية	
المدينة	المكان	المهمة الأساسية	
البريد الإلكتروني		رقم الجوال	
السيدة/..... ورقم الهوية/.....			
يسر منظمة..... أن ترحب بكم كأحد المتطوعين بقسم/..... بفرع.....			
وحيث أن لكم الرغبة بالتطوع في الفرصة الموضحة أعلاه فقد تم تحديد مدير التطوع الأستاذ/.....			
ليكون مرجعكم الإداري المباشر للحصول على الدعم اللازم كمتطوع/ة، نرجو أن لا تترددوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة مهامكم التطوعية، كما تم تحديد الأستاذ/..... مدير / رئيس قسم.....			
ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لفرصتكم التطوعية.			
<u>الفترة الزمنية:</u>			
كما تم الاتفاق معكم لمدة..... يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع..... ساعة في اليوم/الأسبوع.			
وتاريخ / / ١٤هـ وحتى يوم وتاريخ / / ١٤.			
نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أو لديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر .			
<ul style="list-style-type: none">التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات.الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه.تحقيق المستهدفات المتفق عليها من الفرصة التطوعية وهي:<ul style="list-style-type: none">○○		ما تتوقعه المنظمة منكم	
<ul style="list-style-type: none">التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها وبالفرصة التطوعية وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة.التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بمهامكم وكذلك التدريب والتأهيل.الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر.التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال فرصتكم التطوعية، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها .		ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة:	
تطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين			
التوقيع		المتطوع/ة	
التوقيع		مدير التطوع	

تم إرفاق صورة الهوية.



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

نموذج رقم

المقابلة الشخصية

اسم المتقدم			الفرصة التطوعية
ضعيف	متوسط	عالٍ	المعيار
			مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية
			القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة
			مستوى الحماس للفرصة
			مستوى الالتزام في الكلام
			الاتجاهات العامة وردود الافعال
			نوعية الاسئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها
			اهتمامات المتطوع الأخرى
			المرونة
			النضج والثبات
			مدى الثقة في النفس
			مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة
			الخبرات العملية التي يمتلكها المتقدم للفرصة التطوعية
			الدورات التدريبية التي حضرها
			التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي
			دوافع المتطوع للتقدم للفرصة
			وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع
			نعم <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> أبداً <input type="checkbox"/>
			التفضيل لأنواع معينة من الأعمال
			المستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة
			التطوعية
			مناسب جداً <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> غير مناسب تماماً <input type="checkbox"/>
		التوقيع	مدير التطوع
		التوقيع	المدير الفني



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

نموذج رقم
تصميم الفرصة التطوعية

				اسم منسق الجهة	
				رقم جوال منسق الجهة	
				مسمى الفرصة التطوعية	
				مكان الفرصة التطوعية	
موقع التنفيذ		الفريق		طبيعة الفرصة التطوعية	
				مهام ومسؤوليات المتطوع	
العمر المناسب للمتطوعين		الجنس		عدد المتطوعين المطلوب	
				مواصفات المتطوعين	
				المؤهلات والاشتراطات للمتطوع	
				المهارات المطلوبة للمتطوع	
				آلية الإشراف	
				الدعم المُقدم للمتطوع	
				الفوائد العائدة على المتطوع	
إجمالي الساعات		تاريخ النهاية		عدد الساعات لليوم	
الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر		المخاطر (التحديات)		عدد الأيام	
				إدارة المخاطر	
				قيمة المهمة الشهرية	



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

جداول إرشادية لتحديد مستوى الإشراف والمتابعة والحوافز للمتطوعين

التعريف بمستويات الإشراف والمتابعة				
مرتفعة المخاطر		قليلة المخاطر		طبيعة الفرصة التطوعية
تحتاج مهارات ومعارف مرتفعة	تحتاج مهارات ومعارف منخفضة	تحتاج مهارات ومعارف مرتفعة	تحتاج مهارات ومعارف منخفضة	
الإشراف على المهمة+ التطوير	الإشراف على المهمة+ مراجعة الأداء	الإشراف على المهمة+ مراجعة الأداء	الإشراف على المهمة	مؤقتة/قصيرة المدى
الإشراف الاستراتيجي	الإشراف الاستراتيجي	الإشراف على المهمة+ التطوير	الإشراف على المهمة+ التطوير	طويلة المدى
الإشراف الاستراتيجي		الإشراف الاستراتيجي		دورية (مجلس الإدارة)

حوافز مقترحة للمتطوعين بناءً على دوافعهم	
التقدير المقترح	احتياجات ومحفزات المتطوعين الأساسية
رسالة شكر خاصة من عميل مستفيد بشكل مباشر (رسالة من يتيم، مسن الخ)	القيم
دفع تكاليف رسوم اشتراك في مؤتمر	الفهم والتعلم
تكريم بهدية أمام الأقران ومواقع التواصل الاجتماعي	الوضع الاجتماعي
تقديم دورة تدريبية / ترقية وإعطاء صلاحيات	التطوير الوظيفي
تقديم أدلة واضحة وصريحة على الأثر الناتج من التطوع الخاص به	الهروب من الواقع اليومي أو الشعور بالذنب
تقديم رسالة شكر من مجلس الإدارة أو حفل تكريم من شخصية مرموقة	التقدير الذاتي



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

مثال توضيحي للنموذج

نموذج رقم (٤) تصميم الفرصة التطوعية				
خالد عبدالله السيف			اسم منسق الجهة	
*****.٥٥٥٢			رقم جوال منسق الجهة	
تنظيم وارشاد في موسم العمرة للمعتمرين			مسمى الفرصة التطوعية	
مكة المكرمة			مكان الفرصة التطوعية	
موقع التنفيذ		الفريق		طبيعة الفرصة التطوعية
<input type="radio"/> خارج المنظمة	<input type="radio"/> داخل المنظمة	<input type="radio"/> جماعي	<input type="radio"/> فردي	
تنظيم حركة المعتمرين الإجابة عن أسئلة المعتمرين إرشاد وتوجيه التائمين من المعتمرين			مهام ومسؤوليات المتطوع	
العمر المناسب للمتطوعين	الجنس		عدد المتطوعين المطلوب	مواصفات المتطوعين
٢٥-٢٠	<input type="radio"/> كلاهما	<input type="radio"/> أنثى <input type="radio"/> ذكر	٣٢	
بكالوريوس شارك في برنامج تأهيل متطوعي الحج			المؤهلات والاشتراطات للمتطوع	
العمل تحت الضغط معرفة الاتجاهات اللباقة والتواصل الفعال			المهارات المطلوبة للمتطوع	
تقوم جمعية **** بالإشراف المباشر على المتطوعين حيث سيكون هناك شخص في موقع التطوع للمتابعة والإشراف			آلية الإشراف	
تقدم جمعية *** تدريباً للمتطوعين في مهارات التوجيه والإرشاد، كما توفر للمتطوعين زي خاص لتسهيل مهام عملهم			الدعم المقدم للمتطوع	
تنمية روح التطوع الأجر العظيم في خدمة المعتمرين شهادة تطوع بعدد الساعات التطوعية تطوير مهارات التواصل			الفوائد العائدة على المتطوع	



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

نموذج رقم (٤) تصميم الفرصة التطوعية				
إجمالي الساعات	تاريخ النهاية	تاريخ البداية	عدد الأيام	الإطار الزمني
١٢٠	١٤**/**/**	١٤**/**/**	١٠	
الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر		المخاطر (التحديات)		إدارة المخاطر
أخذ التطعيمات اللازمة قبل موسم الحج بفترة كافية		تعرض المتطوع لعدوى مرضية من الحجاج		
عدم التعرض لأشعة الشمس المباشرة والإكثار من شرب السوائل		عرض المتطوع لإجهاد أو ضربة شمس		
خمسة آلاف ريال				قيمة المهمة الشهرية



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

نموذج رقم

المقابلة الشخصية

اسم المتقدم			الفرصة التطوعية
ضعيف	متوسط	عالٍ	المعيار
			مدى تعاون المتطوع في الاستجابة للأسئلة التي تتعلق بالمؤهل والخلفية العلمية
			القدرة على التواصل بفاعلية أثناء المقابلة
			مستوى الحماس للفرصة
			مستوى الالتزام في الكلام
			الاتجاهات العامة وردود الافعال
			نوعية الاسئلة التي طرحت حول المؤسسة وانشطتها
			اهتمامات المتطوع الأخرى
			المرونة
			النضج والثبات
			مدى الثقة في النفس
			مدى الالتزام بالوقت في حديثه عن الفرص السابقة
			الخبرات العملية التي يمتلكها المتقدم للفرصة التطوعية
			الدورات التدريبية التي حضرها
			التفضيل للعمل مع الجماعة أو العمل بشكل فردي
			دوافع المتطوع للتقدم للفرصة
			وجود دوافع غير واضحة لدى المتطوع
			<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> أبداً
			التفضيل لأنواع معينة من الأعمال



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

<input type="checkbox"/> مناسب جداً <input type="checkbox"/> نوعاً ما <input type="checkbox"/> غير مناسب تماماً		المستوى العام للمتقدم ومناسبته للفرصة التطوعية	
	التوقيع		مدير التطوع
	التوقيع		المدير الفني

نموذج رقم
الشكوى والتظلم

خاص بالمتطوع			
			اسم المتطوع
تاريخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم	مسمى الفرصة التطوعية
نوع المشكلة		تاريخ المشكلة	
<input type="radio"/> تظلم	<input type="radio"/> شكوى	١٤ / / هـ	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
<input type="radio"/> المدير التنفيذي	<input type="radio"/> مدير التطوع	<input type="radio"/> المدير المباشر	
خاص بمن ينظر في المشكلة			
التوقيع	تاريخ النظر فيها	اسم من نظري المشكلة	
التوجيه:			



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

تنفيذ التوجيه: <input type="radio"/> تم <input type="radio"/> لم يتم ، والسبب:		
إغلاق الشكوى		
التوقيع	تاريخ إغلاق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى

نموذج رقم

تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد

الغرض	النقاط الأساسية	الأدوات	المسؤول	الموقع	الزمن
التعريف بالمنظمة	<ul style="list-style-type: none">المهمة والأهداف والغايات.الخطة التشغيلية للمنظمة.الهيكل الإداري وفروع ومباني المنظمة.	<ul style="list-style-type: none">لقاء مباشرعرض تقديميجولة تعريفية	<ul style="list-style-type: none">مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري		
التعريف بالتطوع وقسم إدارة التطوع	<ul style="list-style-type: none">منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين بالمنظمة.دليل سياسات وإجراءات التطوع.استعراض الوصف الوظيفي للدور التطوعي.نطاق الإشراف والمتابعة .التسهيلات المقدمة للمتطوعين.التأكيد على دور المتطوعين والالتزام الزمني منهم.	<ul style="list-style-type: none">محاضرة تعريفيةلقاء مباشرالأدلة التعريفية	<ul style="list-style-type: none">مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري		
التفاصيل الأدوار التطوعية	<ul style="list-style-type: none">التعريف بالإدارة الفنية المشرفة والأقسام التابعة لها.التعريف بمهام موظفي الإدارة الفنية المشرفة.توضيح مؤشرات الأداء والمهام المطلوبة في الدور التطوعي والسلوك المتوقع وسرية البيانات المتعلقة بالمستفيدين.	<ul style="list-style-type: none">لقاء مباشراجتماع مع فريق عمل الإدارة الفنية	<ul style="list-style-type: none">مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري والرئيس المباشر (المشرف الفني)		



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

فريق العمل	التعريف بفريق العمل من الإدارات الأخرى ووظائفهم وعلاقتهم بالدور التطوعي. آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل.	جولة تعريفية لكل إدارة وقسم	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري
الدعم	<ul style="list-style-type: none">التعريف بنوع الدعم المقدم من المنظمة للعمل التطوعي.الصحة والسلامة.المخاطر المحتملة وإجراءات الدعم المقدمة.	<ul style="list-style-type: none">لقاء مباشراجتماعمحاضرة تعريفية	مدير التطوع بمساندة المرجع الإداري

نموذج تخطيط حملة الاستقطاب



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

الهدف من الفرصة		الفرصة التطوعية
		المهام
		المتطلبات
لماذا؟		من يرغب بالقيام بهذا العمل؟ (الفئة المستهدفة)
		عوامل التحفيز
		أين غالبا تتواجد الفئة المستهدفة؟
		ما هي الوسائل العالمية التي يحتمل أن تتابعها الفئة المستهدفة؟
		ما هي الأوقات التي تخصصها الفئة للمتابعة العالمية (اليوم/الساعة)؟
تخطيط الرسالة التسويقية		
		الرسالة التسويقية
		الوسائل الإعلانية
		الصورة الرمزية للفرصة
		الزمن المقترح للتسويق (اليوم/الساعة)
		المسؤول على الاجابة على الاستفسارات المحتملة
		موعد الفرز والمقابلة
التوقيع		مدير التطوع



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

نموذج رقم

تقييم أداء المتطوع

				عنوان الفرصة التطوعية
من: / / إلى / /				بداية الفرصة التطوعية ونهايتها
بالأيام: (.....) يوم ، بالساعات: (.....) ساعة				مدة الفرصة التطوعية
مكان الفرصة التطوعية				
		المدينة	المنطقة	
وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع				
أبرز المعوقات			أبرز الإيجابيات	
ضعيف	جيد	جيد جدا	ممتاز	التقييم
				١. مستوى أداء المتطوع للفرصة التطوعية
				٢. التزام المتطوع بالوقت
				٣. التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي
مقترحات للتحسين				
اسم المتطوع:		التوقيع:		التاريخ:
اسم المشرف على العملية التطوعية:		التوقيع:		
توصيات المشرف على العملية التطوعية				



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية

م	بنود التقييم	بدرجة منخفضة جداً	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة جداً
١	نموذج التسجيل للفرصة التطوعية المعلنه مناسب					
٢	إجراءات قبولي في الفرص التطوعية المعلنه مناسبة					
٣	قدمت لي المنظمة التهيئة الكافية للقيام بالمهام الموكلة إلي					
٤	الدعم الذي قدمته المنظمة لي ساهم في تحسين أدائي للفرصة التطوعية					
٥	المهام التي قمت بها في الفرصة التطوعية متطابقة مع الفرصة التطوعية المعلنه					
٦	شعرت بأهمية مساهمتي من خلال التقدير الذي قدمته لي المنظمة					
٧	سأوصي زملائي بالتطوع في الفرص التطوعية التي تعلن عنها هذه المنظمة					

ماهي الفوائد و الأمور الإيجابية التي استفدتها من خلال قيامك بهذه الفرصة التطوعية؟

هل لديك أي مقترحات لتحسين تجربة التطوع بالمنظمة ؟



الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك

الجمعية الخيرية للرعاية الصحية
بمنطقة تبوك
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الإجتماعية
برقم ٧٧٢

نموذج تقييم دورة تدريبية

أولاً: معلومات عامة	
اسم المتدرب:	
مسمى الورشة التدريبية:	مسمى الورشة :
اسم المحاضر:	تاريخ الانعقاد:
مكان الانعقاد:	مدة الدورة:

ثانياً: تقييم المحاضر

فضلا ضع علامة √ أمام الخيار المناسب					
البيان	ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف
إمام المحاضر بمواضيع البرنامج					
قدرة المحاضر على توصيل المعلومات					
طريقة تنظيم العرض (من حيث الوضوح والكفاية)					
قدرته على شرح محتوى الدورة					
مدى تعاونه مع المتدربين					
تنوع الأنشطة والتمارين والوسائل المستخدمة					
قدرة المحاضر على تحفيز المشاركين على التفاعل.					
قدرة المحاضر على إدارة المداخلات والمناقشات					

ثالثاً: تقييم الدورة التدريبية

فضلا ضع علامة √ أمام الخيار المناسب					
البيان	ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف
محتوى التدريب					
تنظيم وسهولة محتوى المادة العلمية					
تحقيق أهداف البرنامج					
مستوى تنظيم التدريب					
التجهيزات والوسائل المستخدمة					
مدة البرنامج					
مكان البرنامج					

