



جمعية مؤسسة إنقاذ الطفل - فلسطين

دليل إجراءات العمل التطوعي في مؤسسة إنقاذ الطفل فلسطين

2018

مقدمة

يساهم العمل التطوعي بشكل كبير في النهوض بالمجتمع وبأداء المنظمات الاهلية نحو تحقيق أهدافها التي أنشئت من اجلها، وهي أحد أدوات التنمية المجتمعية إلى جانب تعزيز القيم والروابط الاجتماعية والتكافل الاجتماعي. وعليه من الضروري على المنظمات الأهلية التعامل مع المتطوعين/ات بمهنية عالية، فقدره هذه المنظمات على إدارة البرامج التطوعية هو الضمان الأساس لاستثمار المتطوعين/ات واستمرارهم/ن في العملية التطوعية. فضلا عن دور المنظمات الاهلية في الربط بين المتطوعين/ات والداعمين، وكذلك احتياجات المجتمع وما يتطلبه من دعم ومساندة. وفي سياق ذلك يأتي الدليل الحالي "تطوير دليل إجراءات العمل التطوعي في المنظمات الأهلية الفلسطينية".

الهدف من الدليل

تم إعداد هذا الدليل ليكون مرجع مفصل وأكثر شمولاً وتنظيماً حول سياسات وخطوات إدارة وتفعيل المتطوعين/ات، والتي من شأنها تنظيم علاقة المؤسسة بالمتطوعين/ات به. وبشكل أدق يسعى هذا الدليل إلى ما يلي:

- تعزيز مفاهيم العمل التطوعي وتكريسها في المنظمات الاهلية.
- رفع الوعي بأهمية وفلسفة العمل التطوعي لدى المنظمات الاهلية.
- إرساء عدد من الضوابط المرتبطة بسلوكيات العاملين/ات بالمنظمات الأهلية بما يكفل جودة العمل التطوعي فيها والاستفادة منهم في تحقيق أهداف هذه المنظمات.
- تزويد المنظمات الأهلية بأليات وإجراءات داعمة لمأسسة العمل التطوعي فيها.
- تقديم إطار مرجعي إرشادي توجيهي للمنظمات الأهلية حول إجراءات العملية التطوعية،
- المحافظة على المتطوعين/ات الأكفاء وتشجيعهم على الاستمرار في عملية التطوع.
- تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كل من المتطوعين/ات والمنظمات الاهلية.
- تقديم دليل موحد، بحيث يمكن تطبيقه في المنظمات الأهلية.

مكونات الدليل:

بالإضافة إلى المقدمة يتكون الدليل من وأربع أبواب رئيسية، ونماذج الإجراءات التنفيذية:

- الباب الأول: العمل التطوعي في السياق التاريخي والفلسطيني
- الباب الثاني: تعريفات ومفاهيم عامة للتطوع

- الباب الثالث: الإطار القانوني والفلسفي للعمل التطوعي في المنظمات الأهلية.
- الباب الرابع: إدارة العملية التطوعية (الإجراءات).

الباب الأول:

لمحة عن العمل التطوعي في السياق التاريخي والفلسطيني.

يعد العمل التطوعي أحد أدوات التنمية المجتمعية المستخدمة في النهوض بمكانة المجتمعات في كل العصور والأزمان. ولعله أصبح في عصرنا الحالي، الذي يتميز بتعدد الحياة وتشعبها، سمة من سمات المجتمعات الحديثة خاصة في ظل العولمة، حيث تزداد الحاجة إلى العمل التطوعي على اعتبار أن الدول باتت عاجزة عن الوفاء بالتزاماتها تجاه أفراد مجتمعاتها، مما جعل الحاجة أكبر لوجود منظمات تطوعية وجمعيات خيرية فاعلة لتقف جنباً إلى جنب مع الجهات الحكومية لتلبية هذه الاحتياجات مشكلة بذلك عملاً وجهداً تكاملياً.

وفي فلسطين ارتبط التطوع بوجود الإنسان الفلسطيني على أرضه التاريخية، وتطور مع تطور الزمن حتى انه أصبح جزءاً من عاداته وتقاليده وثقافته. ففي القدم، ورغم البساطة التي تميز بها الإنسان الفلسطيني، كان العمل التطوعي دارجاً ومعروفاً لدى جميع فئات المجتمع، حيث اعتبر جزءاً من تراث الشعب الفلسطيني، ودافعاً دينياً أيضاً. وقد أخذ أشكالاً متعددة، لعل أبرزها ما كان يعرف في السابق (بالعونة) أو (بالمعونة) أو (بالمساعدة) إلى أن اصطلح على التسمية حديثاً (بالعمل التطوعي).

وتجلت أشكال العونة في موسم الحراثة والزراعة والحصاد، أو تنظيف المحاصيل، أو قطف الزيتون، أو المساعدة في بناء البيت، أو في حالة الغياب إما لدواعي السفر أو السجن أو الملاحقة أو في أوقات الشدة مثل الموت أو الكوارث الطبيعية أو حالات الخسائر المادية، إلى جانب ذلك لم يقتصر العمل التطوعي على هذه القضايا فقط بل شمل أيضاً الأفراح والأعراس التي كانت تمتد إلى أيام عدة. من هنا يمكن القول إن العمل التطوعي في المجتمع الفلسطيني أخذ أشكالاً وأبعاداً وطبيعة مختلفة حسب اللحظة التاريخية.

وقد أخذ العمل التطوعي في فلسطين شكله المنظم بداية القرن العشرين، خاصة في الظروف العصيبة التي مرّ بها الفلسطينيون، فقد فرض الانتداب البريطاني عام 1918 على فلسطين في مخطط لتنفيذ وعد بلفور لإقامة وطن قومي لليهود على الأراضي الفلسطينية. كما احتلت إسرائيل جزء كبير من أراضي فلسطين في العام 1948، واستكملت احتلالها للأراضي الفلسطينية في العام 1967م. وقد عمل كل من الانتداب البريطاني والاحتلال الإسرائيلي على محاربة ظاهرة العمل التطوعي، على اعتباره نوعاً من أنواع النضال الجماعي ولما له من أهمية للفرد والمجتمع.

على الرغم مما سبق، إلا أن الفلسطينيين قد تمسكوا بالعمل التطوعي ومارسوه من خلال الجمعيات الخيرية، واللجان الاجتماعية والتطوعية المختلفة (على مختلف انتماءاتها الفكرية والإيديولوجية)، فضلاً عن اللجان النسائية ولجان الإغاثة الصحية وغيرها. كذلك لعبت المؤسسات الجماهيرية والنقابية والحزبية دوراً كبيراً نحو تعزيز مفهوم العمل التطوعي والتقريب بين فئات الشعب على اختلاف ألوانها الدينية والمذهبية والفكرية والسياسية والاجتماعية، وتعزز بذلك مفهوم الانتماء والولاء للمجتمع الفلسطيني بشكل عام، وشكل اللبنة الأساسية للعمل التطوعي الذي نما وازدهر ونمت معه المؤسسات التطوعية.

وتعاضد دور العمل التطوعي خلال الانتفاضة الأولى عام 1987. والذي لعب الشباب الفلسطيني دوراً رئيساً فيها، كما أنها شكلت نقلة نوعية لديهم ليس على مستوى الحس والوعي الوطني فحسب، بل على مستوى الدور المجتمعي الذي لعبوه خلال هذه الفترة، فقد حولوا ولاءهم وانتماءهم الوطني لواقع عملي ملموس في خدمة القضية كأرض وشعب، فأخذ دورهم يبرز بكل قوة في الشارع الفلسطيني، وأصبحوا هم قادة الشارع يتخذون الكثير من القرارات التي تحدد مساره، فشكّلوا اللجان الشعبية والشبابية في القرى والمدن والأحياء، كما قاموا بتنظيم الفعاليات المختلفة.

وفي سياق متصل، يرى البعض أن العمل الأهلي بحد ذاته هو حالة تطوعية إذا تحول من العمل التكنوقراطي إلى حركة اجتماعية تسعى إلى تحقيق أهداف معينة، وذلك انطلاقاً من وجود ثلاث حلقات مترابطة يجب أن يتحلّى بها المجتمع المدني، وهي: وجود مجتمع سياسي واضح ومؤثر وذو بنية قادرة على التعبئة والتحرك، ووجود منظمات أهلية تشكل بيوتاً للخبرة والمعلومات، تتوسطهما حركات اجتماعية ذات مطالب محددة في جانب محدد، هنا يتكامل الفعل البشري مع المعرفة والتنظيم، وينتج أعمالاً ذات تأثير تغييري في المجتمع.

وعلى الرغم من أن هذا النموذج الترابطي مفقود في الواقع الفلسطيني، إلا أنه يتحتم على المنظمات الأهلية أن تبقيه هدفاً أساسياً واستراتيجية عمل لهذه المنظمات، حتى تصبح قوة جماهيرية وحركات اجتماعية ضاغطة على صانعي القرار تجاه تلبية احتياجات المجتمع وعلاج مشكلاته. وبهذا المعنى يصبح العمل التطوعي في المنظمات الأهلية الفلسطينية نهج ومسؤولية، ومنطلقاً أخلاقياً ضمن إطار المسؤولية المجتمعية، ليكون له أثر على السياق الاجتماعي والإنساني، ويكون له دور فاعل في تعزيز تطور إنساني واستخدام فاعل للمصادر نحو سعي مخطط لخدمة المجتمع وتنميته.

الباب الثاني تعريفات ومفاهيم عامة للتطوع

• العمل التطوعي

وفقاً للأمم المتحدة فإن العمل التطوعي " 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 شعورياً، 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 المنظمة الأهلية عن رغبة واختيار لأداء واجب بدون توقع جزاء مالي بالضرورة.

• المتطوع/ة

يقصد به/ها كل الأشخاص المؤهلين في تخصصات مختلفة ممن يتقدمون للمنظمة الأهلية بطلب التطوع لبعض الوقت في الأنشطة والبرامج التي تقدمها المنظمة لخدمة المجتمع، ولا يكون له أي مردود مادي أو وظيفي مقابل الجهد المبذول، ويمكن تحديد مكافئات عينية أو مادية حسب سياسة كل منظمة.

• المتدرب/ة

ويقصد به/ها كل الأشخاص الذين يتقدمون للمنظمة الأهلية بهدف التدريب لبعض الوقت في الأنشطة والبرامج التي تقدمها المنظمة، وعادة ما يكون/تكون طالب/ة أو خريج/ة بهدف الحصول على خبرة عملية لما تعلموه في الجامعة وهو بهذا يختلف عن المتطوع/ة.

• دليل التطوع

مجموعة الإجراءات المكتوبة بخصوص موضوع التطوع والمتطوعين/ات والذي يعتمدها مجلس إدارة المنظمة.

• سياسات التطوع

هي قواعد توضح ما يجب الالتزام به من قبل العاملين/ات والمتطوعين/ات في المنظمة الأهلية.

• إجراءات التطوع

توضيح وشرح كيفية تنفيذ سياسات التطوع المعتمدة من مجلس الإدارة وعادة ما يكون لها ضوابط في كتابتها، مثل الوضوح والجمل القصيرة.

• إدارة العملية التطوعية

الجهة المختصة بإدارة المتطوعين/ات في المنظمة الأهلية، والتي تعمل على تفعيل العملية التطوعية نحو تحقيق الأهداف.

• المدير التنفيذي/المدير العام للمنظمة الأهلية

هو/هي الشخص الذي/التي تقع/يقع على قمة الهرم الإداري في المنظمة الأهلية، ويكون/تكون مسئول/ة عن إدارة المنظمة الأهلية.

• مدير إدارة التطوع في المنظمة الأهلية

هو/هي من يقوم/تقوم بتخطيط وتنظيم ومتابعة تنفيذ العملية التطوعية في المنظمة الأهلية.

• المرشدة/ة المباشر للمتطوع/ة:

الذي/التي يقوم/تقوم بمرافقة المتطوع/ة وارشاده/ها في العمل وفقاً للمهمة التي يقوم بها المتطوع/ة:
التعاقد:

هو اتفاق كتابي محدد المدة ينظم العلاقة بين المتطوع/ة والمنظمة الأهلية.

• الاستقطاب

مجموع من الأنشطة التي تدخل في عملية تشجيع الأفراد الذين يملكون المهارات المطلوبة للتقدم والانتساب للتطوع في المنظمة الأهلية.

• المبادرات (الفرق التطوعية)

عبارة عن مجموعة أو فريق من الأفراد تشكلوا طوعاً للعمل في خدمة قضية معينة من القضايا المجتمعية (قضايا الشباب - الصحة - السلامة - الأمن - البيئة). ويأتي عملهم على شكل مبادرة، وهي عبارة عن برنامج أو مشروع يتم صياغته بطريقة مخططة ومنظمة ضمن فترة زمنية محددة. وفي أحيان كثيرة يلجأ القائمون على هذه المبادرات إلى الاستعانة بالمنظمات الأهلية لتكون حاضنة لهم.

• فلسفة التطوع

وهي المنطلقات الفكرية والأخلاقية التي تستند إليها المنظمة الأهلية في تبنيها للعمل التطوعي.

الباب الثالث

الإطار القانوني والفلسفي للعمل التطوعي في المنظمات الأهلية

الإطار القانوني للعمل التطوعي في المنظمات الأهلية

بشكل عام لا يخضع التطوع لقوانين وتشريعات محددة، بل يتم معالجة أوضاع المتطوعين/ات وفق أنظمة ولوائح مختلفة للمنظمات المعنية. فضلا عن أن العمل التطوعي في المنظمات الأهلية في قطاع غزة 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:

- قرار رقم (1) لسنة 2011م بشأن تنظيم عمل المتطوعين في أعمال الدفاع المدني الفلسطيني.
- قانون العمل الفلسطيني (7) لسنة 2000 م.
- قانون رقم (1) لسنة 2000م بشأن الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية وتعديله لعام 2011م.
- قرار رقم (9) لسنة 2003م بشأن اللائحة التنفيذية لقانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية.
- قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لسنة 2004م.
- مدونة سلوك المؤسسات الأهلية الفلسطينية (2008)
- الأنظمة الداخلية الخاصة بالمنظمات الأهلية.

المنطلقات الفلسفية والقيمية للعمل التطوعي في المنظمات الأهلية.

إن الفلسفة الكامنة للعمل التطوعي هي تعزيز مشاركة المواطن/ة من خلال الأنشطة والدعم الذي يؤدي إلى مجتمع أكثر ديمقراطية وترابط وديناميكية وتماسك في العالم المتغير الذي نعيش فيه. عادة ما تتأثر الفلسفة بكل من حجم العمل الذي تقوم فيه المنظمة ورسالتها وطبيعة عملها، وتؤثر في مبادئ وسياسات وتطبيقات تلك المنظمة. فمن الضروري أن تتأمل المنظمة في سبب استعانتها بمتطوعين، والتأكد من قيمها ورسالتها وفلسفتها ومزايا استعانتها بالمتطوعين. كما يجب أن تعترف المنظمات والمجتمع بشكل عام بما يسهم به المتطوعون، من خلال وقتهم ومهاراتهم وخبراتهم، في تحقيق أهداف المنظمة، وان تعمل على زيادة ذلك. وبناءً على ما سبق يمكن القول أن العمل التطوعي في المنظمات الأهلية يستند إلى عدة قيم منها:

- إتاحة الفرص لتطوع الفرد تعد قيمة رئيسية في المجتمع الديمقراطي. وهي فرصة متاحة للجميع بغض النظر عن النوع أو السن أو العرق أو المعتقد.
- تنظيم مساهمات المتطوعين بشكل يفيد جميع الأطراف (الشخص، المنظمة، المجتمع).
- عدم استغلال المتطوعين بأي شكل من الأشكال، والا ينتظر منهم تولي مهام تقع بشكل رئيس في نطاق العاملين باجر.

- 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 المنظمات الأهلية

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

أنواع التطوع في المنظمات الأهلية

وفقاً لعمل المنظمات الأهلية الفلسطينية ولسفقتها يمكن تقسيم العمل التطوعي الى نوعين أساسيين هما:

- **تطوع فردي** : وهو مشاركة الفرد بأعمال تطوعية داخل المنظمة لوقت محدد لمهمة محددة زمانياً وبنتهى بانتهاء المهمة
- **تطوع جماعي** : وهو مشاركة مجموعة من الافراد للقيام بعمل مجتمعي معين بالتنسيق مع منظمة تعمل إدارة وتنظيم هذه المهمة بحيث تتواءم أهداف هؤلاء الافراد مع أهداف وتطلعات المنظمة (المبادرات -الحركات الاجتماعية)
- **تطوع في حالات الطوارئ**: قيام مجموعة من الافراد بالمشاركة بأعمال وانشطة تطوعية فجائية تخضع لإدارة وتنظيم طارئ من خلال لجنة طارئة في المنظمة

الشروط الواجب توافرها في المتطوع/ة

- أن لا يقل العمر عن (18) عام
- أن يلتزم بفلسفة ورسالة وقيم المنظمة الأهلية.
- أن يكون حسن السير والسلوك.
- أن يكون لديه رغبة حقيقية وفعلية في العمل التطوعي.
- أن يكون لديه الاستعداد لتنفيذ أية مهام موكلة اليه .
- أن يمتلك مهارات وقدرات تشكل حاجة للمنظمة الأهلية اليه .

مسؤولية المنظمة الأهلية تجاه المتطوع/ة

- العمل على تحديد أنظمة ولوائح تنظم العمل بشكل واضح.
- توضيح خطة العمل في المشاريع والأنشطة و المستوى الذي سيشارك به المتطوع
- تحديد الدور الذي سيؤديه المتطوع ومدة التطوع وعدد الساعات.
- تكليف المتطوع بالمهام التي تتناسب مع مؤهلاته ومهاراته و قدراته ، وبما يسمح له بالإنتاج.
- اعلامه بنظام واضح للمتابعة والحصول على تغذية راجعة لإنجازات المتطوع .
- توفير مكان وأدوات ومواد مناسبة لتأدية المتطوع للأعمال المكلف بها.
- تحديد علاقة المتطوع بباقي العاملين الآخرين وإحاطته بذلك منذ بداية العمل.
- معاملة المتطوع باحترام والحفاظ على كرامته .
- عدم تعريض المتطوع لأي شكل من أشكال سوء المعاملة.
- الوفاء بالتزاماتها المالية تجاه المتطوع في حال تم الاتفاق معه على دفع مكافآت.
- يجب على المنظمة توقيع اتفاق مع المتطوع يشمل واجباته وحقوقه والالتزام بها.

التزامات المتطوع/ة تجاه المنظمة الأهلية

- الالتزام بأنظمة العمل التي تحددها المنظمة الاهلية.
- المحافظة على سرية المعلومات في المنظمة الاهلية.
- المحافظة على أدوات العمل التي بحوزته.
- المحافظة على موارد المنظمة الاهلية.
- حسن التعامل مع الاخرين.
- ابداء الشعور بالانتماء لبيئة العمل.
- التعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي.
- العمل ضمن فريق واحد.
- القيام بالعمل المكلف به على أكمل وجه.
- تقبل توجيهات وارشادات المسؤولين في المنظمة الاهلية.
- عدم محاولة استغلال التطوع لأهداف أخرى.
- استيعاب واضح لأهداف المنظمة وتطلعاتها.
- عدم توريط المنظمة في مواقف شخصية.
- المشاركة في الإعداد والتدريب لبرامج المنظمة.

حقوق المتطوع/ة في المنظمة الأهلية

- توفير الموارد اللازمة لتنفيذ المهام التي ستوكل اليه
- الشعور بالاحترام والثقة من قبل المنظمة والعاملين فيها.
- التعامل معه بشفافية وديمقراطية.
- إتاحة الفرصة له للاندماج ببيئة المنظمة بطريقة سليمة .
- إدماجه في إطار العمل، واستثمار طاقاته وإمكاناته استثماراً مفيداً ومؤثراً.
- أن تكون المنظمة جديّة في تعاملها مع المتطوع.

الباب الرابع

إدارة العملية التطوعية

من الضروري ان تعهد المنظمة مهمة إدارة المتطوعين الى شخص او لجنة او قسماً إدارياً في الهيكل الوظيفي فهي مهمة مركبة ولا تقل اهمية عن إدارة الموظفين، بل إن فيها أبعاداً إضافية من المهام. وتعمل الجهة المختصة بإدارة المتطوعين على تفعيل العملية التطوعية وفقا للإجراءات التالية .

إجراءات تحديد الاحتياجات والأهداف من المتطوعين/ات

- تقوم إدارة التطوع بتحديد أنواع التطوع المطلوبة وكيفية اندماجها باستراتيجية عمل المنظمة.
- لتحديد احتياجات المنظمة من المتطوعين يجب استخدام نموذج تحديد الاحتياجات من المتطوعين.
- الاعتماد والتأكد من مدى الحاجة والمواصفات المطلوبة في المتطوعين وعددهم.

إجراءات استقطاب المتطوعين/ات

بعض المنظمات تعتمد في كثير من أنشطتها على المتطوعين/ات وبهذا فإنها تلجأ إلى استقطاب الأفراد الذين يملكون المهارات المطلوبة للتقدم والانتساب للتطوع في المنظمة الأهلية، ويمكن اتباع الإجراءات التالية في عملية الاستقطاب:

- إنشاء صفحة داخلية فرعية من الموقع الالكتروني للمنظمة تحتوي على فرص للعمل التطوعي .
- التنسيق مع الجامعات لتخصيص ساعات من أوقات الطلبة للمشاركة في العمل التطوعي.
- تفعيل فكرة التطوع الصيفي لاستقطاب الطلبة من الجامعات في فترات الإجازات السنوية.
- نشر مواد دعائية للحث على التطوع في المنظمات المعنية.
- الإعلان عن دورات تدريبية عن التطوع في مختلف مجالاته .
- إعداد برامج مرئية في مجال العمل التطوعي باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي المتعددة.

إجراءات الاختيار والتعاقد للمتطوعين/ات

- تعبئة نموذج طلب التطوع المعد من المنظمة ويشمل (الاسم - المؤهل - العمر - العنوان - التلفون - البريد الالكتروني - مجال التطوع - الاهتمامات- الخبرات - الوقت المناسب والذي يستعد المتطوع/ة أن يقدمه/تقدمه للمنظمة). نموذج رقم (1)
- تقديم الطلب لمدير إدارة التطوع في المنظمة .
- يتم فرز طلبات التطوع المقدمة واستبعاد الطلبات غير المناسبة.
- يتم الاعتذار للطلبات الغير مناسبة .
- يتم تحديد موعد للمقابلات مع المتطوعين المرشحين، في حال الحاجة إلى ذلك.

- يقوم المتطوعون الذين تم قبولهم بالتوقيع على نموذج التعاقد.
- يقوم مدير إدارة التطوع بتحديد مهام المتطوع وساعات دوامه .

إجراءات تسجيل المبادرات (الفرق) التطوعية وقبولها

المبادرة هي عبارة عن برنامج أو مشروع يتم صياغته بطريقة مخططة ومنظمة ضمن فترة زمنية محددة من قبل فريق يشكل طوعاً للعمل في خدمة قضية معينة من القضايا المجتمعية (قضايا الشباب - الصحة - السلامة - الأمن - البيئة). يلجأ هذا الفريق إلى الاستعانة بالمنظمات الأهلية لتكون حاضنة له. وفي هذه الحالة تتخذ المنظمة الإجراءات التالية:

- تعبئة نموذج التسجيل الخاص بالتطوع من قبل القائمين على المبادرة.
- مقابلة مسؤول فريق المبادرة للتأكد من مناسبة الفريق، وقدرته على أداء العمل.
- الموافقة وبدء العمل وتوقيع الميثاق الخاص بالفرق التطوعية، أو الاعتذار.
- أن يكون العمل يخدم قضية من القضايا التي تتبناها المنظمة.
- ألا يتعارض العمل مع البرامج الأخرى للمنظمة .
- ألا يكون العمل تكراراً لبرامج أخرى للمنظمة، ولا تدعو الحاجة لتكراره من جديد.
- أن يكون العمل قابلاً للتطبيق ضمن قدرات المنظمة المادية واللوجستية.
- أن يتم تقديم العمل باسم المنظمة وإدارة التطوع في المنظمة والفريق المنفذ.
- أن يتم الالتزام خلال جميع مراحل الإعداد، والتقييد بأنظمة المنظمة.

إجراءات تدريب ودمج المتطوعين/ات:

- يتم تصميم برنامج تعريفي موجز عن المنظمة، وإنجازاتها، وأقسامها، وأدوارها الأساسية، وبحقوق المتطوع، وواجباته، وبالأنظمة، والسياسات، والإجراءات، وبالمرافق والخدمات التي توفرها المنظمة للمتطوعين.
- يتم إطلاع المتطوعين على البرنامج التعريفي سابق الذكر.
- في حال رغبت المنظمة في دمج المتطوعين في أنشطة العمل، يتم تحديد الاحتياجات التدريبية الضرورية لهم.
- في ضوء الاحتياجات التدريبية المشار إليها، يتم إعداد برنامج تدريبي داخلي للمتطوعين بحيث يتمكنوا من أداء العمل بشكل صحيح.

- في حال عدم توفر برنامج تدريبي داخلي من الممكن ارسال المتطوعين إلى برامج تدريبية أخرى خارجية.

إجراءات ارشاد ومتابعة عمل المتطوعين/ات:

- يقوم مدير إدارة التطوع بإعداد برنامج عمل للمتطوعين يبين فيه هدف التطوع والأنشطة والمهام والمخرجات المطلوبة ضمن فترة التطوع، وتحديد أدوات العمل اللازمة وتسليمها للمتطوع.
- يقوم مدير إدارة التطوع بتحديد الموظف المرشد عن المتطوع، والذي سيقوم بمرافقة المتطوع وارشاده.
- يقوم المرشد بتهيئة المتطوع للعمل وارشاده وتقديم الدعم له لإنجاح مهمته.
- يقوم المتطوع برفع تقرير يومي او اسبوعي او حسب الحاجة عن الاعمال المنجزة او المعوقات التي واجهها في العمل والاقتراحات لتحسين العمل وتسليمه للمرشد.
- يكون المرشد على تواصل مستمر مع المتطوع وتوفير كافة الاحتياجات اللازمة له للقيام بمهامه وتذليل العقبات التي تواجهه في العمل.
- يقوم مدير إدارة التطوع بعقد اجتماع دوري مع المتطوعين ومرشديهم لمعرفة احتياجاتهم واقتراحاتهم وتوجيههم لإنجاز الاعمال المطلوبة بكفاءة وفاعلية.
- يزود مدير إدارة التطوع مدير عام المنظمة بالمعلومات عن الاعمال المنجزة للمتطوعين والاقتراحات والمعوقات التي تواجههم والعمل على حلها وفق الإمكانيات المتاحة.

إجراءات تحفيز وتنشيط المتطوعين/ات:

- تفعيل مشاركة المتطوع في العمل الذي تقوم به المنظمة، باعتباره جزء اصيل من المنظمة.
- ان تكون اهداف المنظمة معروفة وواضحة للمتطوع، وان يتم التعامل معه بشفافية.
- الاعتراف بإنجازات المتطوع وعطاءاته والعمل على شكره وتقديره.
- اتاحة الفرصة امام المتطوع للاندماج في المنظمة قدر المستطاع.
- اتاحة الفرصة لحوارات ومناقشات التطوعي واخذ آرائه وخاصة في مجال عملهم.
- الابتعاد عن البيروقراطية الإدارية في التعامل مع المتطوعين.
- إزالة مختلف العقبات التي تواجه المتطوعين لتشجيعهم على مواصلة العمل.
- التعامل مع المتطوعين/ات باحترام.
- تشجيع المتطوعين على تقديم الاقتراحات لتحسين العمل.

- ترشيح المتطوع لدورات تدريبية داخل وخارج المؤسسة.
- ترشيح المتميزين منهم للمشاركة في فعاليات دولية تتعلق بعملهم، اذا توفرت الفرص لذلك.

إجراءات تقييم أداء المتطوع/ة

- يقوم المرش بتقييم أداء المتطوع عبر تعبئة نموذج تقييم متطوع.
- يسلم المرشد نموذج التقييم إلى مدير إدارة التطوع.
- يقوم مدير إدارة التطوع بإدراج نتائج التقييم، وأبرز الملاحظات في ملف المتطوع.
- تراعى نتائج التقييم، والملاحظات المسجلة على المتطوع عند تقدمه للتطوع مرة أخرى.
- توثيق قصص نجاح المتميزين كتابياً او فيديو... وغيرها وتعميمها او عرضها في فعاليات المنظمة المختلفة.
- تقوم المنظمة بإنشاء حساب على مواقع التواصل الاجتماعي للمتطوعين بهدف التواصل معهم خلال وبعد عملية التطوع.

إجراءات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

- يتم إعلام جميع المتطوعين/ات بإمكانية تقديم الشكاوى والاقتراحات، وطرقها.
- في حال ورود شكوى تُدرس من قبل مدير إدارة التطوع، ويتخذ فيها الإجراء المناسب خلال (أسبوع) ، وترسل إفادة لصاحبها بالإجراء المتخذ.
- 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/ات:

- عقد حفل تكريم للمتطوعين يتم منحهم فيه شهادات تقدير.
- إطلاق أسماء المتميزين منهم على لوحة الشرف داخل المنظمة.
- تكريمهم في حفلات عامة بحضور المسؤولين في المجتمع.
- تكريمهم عن طريق نشرات مطبوعة تتضمن أسمائهم وصورهم ودور كل واحد منهم.
- انشاء قصص نجاح للمتميزين منهم ونشرها على الموقع الإلكتروني للمنظمة او حسابها على مواقع التواصل الاجتماعي.
- يعطي المتطوع الأولوية في التوظيف في حال تزامن وجوده مع وجود مشاريع ممولة وذلك حسب نتيجة تقييم الأداء وحسب المؤهلات والمتطلبات التي تتسجم مع سياسات المنظمة.
- منح المتطوع شهادة تطوع عن فترة التطوع التي قضاها في المنظمة.

إجراءات توثيق الجهود التطوعية وتقدير قيمة العمل التطوعي:

- عل المنظمة الاحتفاظ بالوثائق والسجلات التي توثق جهود المتطوعين/ات.
- تقوم إدارة التطوع بفتح سجل للمتطوعين 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 انتهاء فترة التطوع لا يتم منح رقم المتطوع/ة لأي متطوع/ة جديد، حيث تحفظ ملفات المتطوعين/ات المنتهية فترة تطوعهم/هن في مكان خاص.
- يتم الرجوع الى ملف المتطوع/ة في حال تكرار عملية التطوع حيث يتم تحديث ملف المتطوع/ة.
- بإمكان المنظمات تقدير ساعات العمل للمتطوعين وتقييم قيمتها المالية بحال لو عمل عليها موظفون باجر، وذلك ليعكس الحجم الفعلي لعمل المنظمات، خاصة التي تعتمد بشكل كبير على المجهود التطوعي.

إجراءات الأمن والسلامة للمتطوعين/ات

- تعرض تعليمات الأمن والسلامة العامة لجميع المتطوعين/ات ضمن البرنامج التعريفي.
- تعريف المتطوعين/ات على موقع مخارج الطوارئ في المبنى، وأماكن التجمع.
- تعريف المتطوعين/ات على مكان أدوات الحرائق وكيفية استخدامها.
- تعريف المتطوعين/ات على موقع لوازم الإسعافات الأولية.
- تعريف المتطوعين/ات على الإجراءات الأولية للتعامل مع الإصابات.
- إطلاع المتطوعين/ات على قائمة بالأرقام الضرورية (الإسعاف، الدفاع المدني، الشرطة...الخ)
- تعريف المتطوعين/ات على كيفية الإبلاغ عن أي قضية متعلقة بالأمن والسلامة تظهر أثناء تطوعهم

إجراءات إنهاء خدمة المتطوعين/ات:

- يتم إنهاء فترة التطوع بتنسيب من مدير إدارة التطوع وقرار من المدير التنفيذي في إحدى الحالات التالية: -
- عدم الالتزام بالأنظمة باللوائح الداخلية للمنظمة.
- ارتكاب جريمة أو سلوك مخل بالآداب (سرقة - خدش الحياء العام).
- استخدام مقر المنظمة لأغراض خاصة.

- انقطاع المتطوع عن التطوع لفترة دون سبب أو تبليغ.
- التسبب في خسائر مادية أو معنوية للمنظمة.
- ابداء عدم الرغبة في العمل التطوعي بالمنظمة وإلغاء الطلب برغبة المتطوع.
- انتهاء مدة التطوع وعدم اتخاذ قرار بتجديدها.
- يتم إعلام المرشد المباشر بإنهاء خدمات المتطوع
- يتم إخطار المتطوع كتابيا ومسببة تسلم له مباشرة.
- 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.

النماذج التنفيذية

نموذج رقم (1)

استمارة تطوع

أولا البيانات الشخصية:

	الاسم
	رقم الهوية
	تاريخ الميلاد
	الجنس
	الحالة الاجتماعية

ثانيا: بيانات الاتصال:

	رقم الجوال
	رقم البيت
	البريد الالكتروني
	الفايس بوك
	صندوق بريد

ثالثا: بيانات الاتصال بالطوارئ:

	اسم الشخص
	رقم الجوال
	رقم البيت
	البريد الالكتروني
	الفايس بوك
	العنوان

رابعا: بيانات السكن

	المدينة
	المنطقة
	الحي
	الشارع

خامسا: معلومات صحية:

الحالة الصحية	
فصيلة الدم	

سادسا: التحصيل العملي:

الدرجة	التخصص	الجامعة	المدينة	سنة التخرج
دكتوراه				
ماجستير				
بكالوريوس				
دبلوم				
توجيهي				
غير ذلك				

سابعا: الدورات التدريبية:

اسم الدورة	البلدة	الشهر	السنة

ثامنا: اللغات:

اللغة	قراءة	كتابة	محادثة
العربية			
العبرية			
الانجليزية			

			الفرنسية
--	--	--	----------

تاسعا: اعمال تطوعية سابقة "حدد المنظمة "

الجمعية	البلد	الفترة	الحقل

عاشرا: الوقت الملائم للتطوع:

الأيام	عدد الأيام	الفترة
		يوما
		أسبوعيا

ملاحظات:

.....
.....
.....
.....

تاريخ تعبئة الاستمارة -----/-----/-----

-----: التوقيع

نموذج رقم (2)

كشف دوام المتطوع

- الاسم:
- اسم المؤسسة:
- طبيعة العمل بالمؤسسة:
- طبيعة العمل الموكل للمتطوع:

م	اليوم	التاريخ	ساعة الحضور	ساعة الانصراف	عدد ساعات الدوام	ملاحظات
.1						
.2						
.3						
.4						
.5						
.6						
.7						
.8						
.9						
.10						
.11						
.12						
.13						
.14						
.15						
.16						
.17						
.18						
.19						
.20						

توقيع مدير المنظمة

نموذج رقم (3)

كشف زيارة المتطوع

- الاسم:
- اسم المنظمة:
- طبيعة العمل بالمنظمة:
- طبيعة العمل الموكل للمتطوع:

م	اليوم	التاريخ	رقم الزيارة	المشرف المكلف	ملاحظات
.1					
.2					
.3					
.4					
.5					
.6					

ملاحظات:

.....

.....

.....

.....

توقيع مدير المنظمة

توقيع المشرف

نموذج رقم (4)

المهام الموكلة للمتطوع

- الاسم:
- اسم المنظمة:
- طبيعة العمل بالمنظمة:
- طبيعة العمل الموكلة للمتطوع:

بالإتفاق مع المتطوع وحسب طبيعة تخصصه وخبرته تم تكليفه بالمهام التالية:

1.
2.
3.
4.
5.

توقيع مدير المنظمة

توقيع المشرف

توقيع المتطوع

نموذج رقم (5)

بيان حالة متطوع داخل المنظمة

- الدائرة:
- البرنامج:
- المشروع:
- تاريخ بداية التطوع:
- مدة التطوع:
- تاريخ انتهاء المتطوع:
- مهام المتطوع:

مدير المنظمة

المشرف المختص

نموذج رقم (6)

نموذج برنامج عمل المتطوع

معلومات عامة:	
اسم المتطوع:	الدائرة/ البرنامج/ المشروع:
وظيفة المتطوع:	مدة التطوع:
تاريخ بدء التطوع:	تاريخ انتهاء التطوع:
الهدف من التطوع:	
الأنشطة/ المهام التي يقوم بها المتطوع:	
المخرجات	
الرئيس المباشر:	
التقارير	
أدوات العمل اللازمة	

اعتماد مدير دائرة التطوع

نموذج رقم (7)

تقرير يومي / اسبوعي / شهري

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

توقيع المتطوع: _____

نموذج رقم (8)

افادة

تفيد منظمة بان المتطوع والذي
يحمل هوية رقم: تخصص قد تطوع لدينا من الفترة:
..... الي: في مشروع /برنامج:
وقد اتم ما تم تكلفه به على أكمل وجه

وقد أعطيت /له هذه الشهادة اشعاراً من بذلك

مدير المنظمة

نموذج رقم (9)

نموذج خطة الاستقطاب

الدائرة/ البرنامج/ المشروع:

وظيفة التطوع المطلوبة	عدد المتطوعين المطلوب	مكان تواجد المتطوعين	وسائل الاستقطاب	المسؤوليات	التاريخ المتوقع لبدء الاستقطاب	التاريخ المتوقع لانتهاج الاستقطاب	تاريخ بدء التطوع

التاريخ: / /

توقيع دائرة التطوع :

التاريخ: / /

اعتماد المدير العام: _____

نموذج رقم (10)

نموذج الاحتياجات التدريبية للمتطوعين

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

التاريخ: / /

التاريخ: / /

توقيع دائرة التطوع:

اعتماد المدير العام:

نموذج رقم (11)

نموذج خطة عمل المتطوعين

اسم المتطوع	وظيفة المتطوع	مدة التطوع المتوقعة	تاريخ بدء التطوع المتوقع	تاريخ انتهاء التطوع المتوقع	مكان العمل	الرئيس المباشر

التاريخ:

التاريخ:

توقيع دائرة التطوع

اعتماد المدير العام:

نموذج رقم (10)

نموذج طلب المشاركة في المبادرات

المعلومات الأساسية			
المنطقة			
عدد الأشخاص في المجموعة			
شخص الاتصال في المجموعة			
الهاتف		الفاكس	الجوال
للاتصال بالشخص المكلف			
العنوان			
البريد الإلكتروني			
الذكور		الإناث	عدد اعضاء المجموعة
معلومات حول المبادرة			
عنوان المبادرة المقترحة:			
الفئة المستهدفة:			
حدد المساهمة المطلوبة للمبادرة (بالدولار الأمريكي):			
مساهمة المجتمع المحلي:			
الموازنة الكلية (بالدولار الأمريكي):			
1- تفاصيل المبادرة:-			
فكرة المبادرة			
2- مبررات المبادرة :-			
3- اهداف المبادرة :-			

الهدف العام:
الاهداف الفرعية:
مخرجات المبادرة :
4- جديد المبادرة :- ما هو الجديد في مبادرتك ؟
5- جدول زمني للمبادرة :- هل تستطيع وضع جدول زمني لمراحل تنفيذك للمبادرة؟ اذا كان نعم يرجى التوضيح....
6- رسالة المبادرة :- هل قمت سابقا بتنفيذ او انتاج ما، يشبه ما تقترحه الان في مبادرتك، واذا كانت الاجابة نعم الرجاء الاجابة على الاسئلة

التالي:-

ما هي الرسالة الرئيسية التي كانت محور انتاجك السابق؟

ما هو الجديد او المختلف الان؟

7- مبادرتك في سياق المشروع:-

كيف ستخدم المبادرة اهداف المشروع الرئيسي

8- جدول المهمات:-

انشطة المبادرة ؟ والميزانية المخصصة (نرجو شرح تفاصيل واليات التنفيذ)

المهمة	من سيقوم بها	الميزانية المخصصة لها
-1		
-2		
-3		

			-4
			-5
			-6
			-7

9- حول المبادرة :-

كيف تقترح ان نقيس ونقيم اثار انتاجك، بعد نشره، او بثه، او توزيعه؟

--

لماذا تعتقد ان علينا اختيار مبادرتك من المبادرات جميعا ؟

--

المراجع

1. أبو حشيش، بسام، والناطور، محمود (2012) تفعيل إدارة العمل التطوعي في جامعة الأقصى بمحافظات غزة " تصور إلكتروني مقترح" بحث للمشاركة في مؤتمر العمل التطوعي في فلسطين واقع واحتياجات ضمن محور الآفاق المستقبلية للعمل التطوعي في فلسطين.
2. أبو الدينين، الين، رؤية متعمقة للعمل التطوعي الفلسطيني وإشكالياته،
etushyeh@yahoo.com
3. الحوراني، عبد الله أحمد (1988) الجمعيات الخيرية في الضفة الفلسطينية وقطاع غزة، دار الكرمل للنشر والتوزيع، فلسطين.
4. الخطيب، عبد الله عبد الحميد (2003) العمل الجماعي التطوعي، الناشر جامعة القدس المفتوحة، القدس، فلسطين.
5. الضاني(2012) شباب الجامعي والعمل الاجتماعي التطوعي في فلسطين، الحوار المتمدن-العدد:
<http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=316305> 3793
6. تقرير التنمية البشرية (1998)، برنامج دراسات التنمية في جامعة بيرزيت، فلسطين.
7. فرمند، غسان (2001) العمل الجماعي التطوعي: الناشر جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، القدس.
8. رحال، عمر (2006) الشباب والعمل التطوعي في فلسطين، بحث مقدم إلى مؤسسة الحياة للإغاثة والتنمية، فلسطين.
9. رحال، عمر (2006) الشباب والمؤسسات والأطر والمشاريع والنوادي الشبابية، بحث مقدم إلى منتدى شارك الشبابي، فلسطين.
10. مركز تطوير المؤسسات الأهلية الفلسطينية (2015). دليل المتطوعين، رام الله- فلسطين.
11. جمعية التنمية الزراعية (بدت) . نظام إدارة المتطوعين، غزة -فلسطين.
12. جمعية عايشه لحماية المرأة والطفل (2017) دليل سياسات وإجراءات العمل التطوعي، غزة- فلسطين.
13. جمعية مراكز الأحياء بمحافظة جدة (1438هـ). دليل لإدارة وحدة العمل التطوعي، المملكة العربية السعودية.
14. تقرير حالة التطوع حول العالم 2011م، برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين، منظمة الأمم المتحدة، منشور على الانترنت، 2011م.