**الفئات المستهدفة (مستخدمو الدليل)**

**الجدول التالي يبني الفئات المستهدفة من الدليل واغراض استخدامهم له:**

|  |  |
| --- | --- |
| **الفئة المستهدفة** | **الغرض من الاستخدام** |
| رئيس وأعضاء مجلس إدارة المؤسسة الأهلية | التعرف على أهمية التطوع في المؤسسة الأهلية والتعرف على طبيعة وأهمية دورهم |
| المتطوعين في المؤسسة الأهلية | معرفة حقوقهم وواجباتهم في ما يخص الموارد البشرية |
| مدراء الدوائر والبرامج والمشاريع والعاملين في الموارد البشرية | مرجعية لهم في تطبيق وسياسات واجراءات التطوع |

**تعليمات إرشادية لاستخدام الدليل (كيفية استخدام الدليل(:**

لتسهيل الاستخدام، تم تصميم الدليل بطريقة سلسة تتيح للمستخدم الوصول للمعلومة بسهولة وبأسرع الطرق حيث تم ترتيب خطوات إدارة تفعيل المتطوعين في الدليل وفق دورة حياة المتطوع في المؤسسة الأهلية ابتداء من تحديد حقوق وواجبات المتطوع وتحديد الاحتياج من المتطوعين إلى تكريم المتطوعين، ويتم استخدام الدليل وفقاً لما يلي:

•يستخدم هذا الدليل كمرجعية للعمل في المؤسسة، بحيث يتم الرجوع إلى الجزء ذي العلاقة من هذا الدليل للاسترشاد به.

•هذا الدليل هو دليل موحد بحيث يمكن تطبيقه على المؤسسات الأهلية التي يكون فيها نشاط التطوع نشاطا جزئيا أو رئيسياً . يعتبر هذا الدليل وسيلة حيوية قابلة للتنفيذ بعد موافقة مجلس الإدارة عليه، ويوصى بمراجعة الدليل سنويا وتحديثه عند الحاجة إلى ذلك ،على أن يتم موافقة مجلس الإدارة خطياً على هذه التعديلات.

**قائمة بالمصطلحات الرئيسية:**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **المصطلح** | **التعريف** |
| **المؤسسة** | المؤسسة الأهلية. |
| **مجلس الإدارة** | مجلس إدارة المؤسسة الأهلية المنتخب من الهيئة العامة |
| **الرئيس** | رئيس مجلس إدارة المؤسسة الأهلية. |
| **المدير العام** | مدير عام المؤسسة الأهلية |
| **قانون العمل** | قانون العمل ساري المفعول وأية تعديلات قد تطرأ عليه. |
| **الدليل** | دليل التطوع هذا. |
| **تعريف العمل التطوعي** | تقديم العون والنفع إلى شخص أو مجموعة أشخاص يحتاجون إليه دون مقابل مادي أو معنوي. |
| **المتطوع** | هو الشخص الذي يتمتع بمهارة أو خبرة لأداء واجب اجتماعي طواعية ولا يكون له أي مردود مادي أو وظيفي مقابل الجهد المبذول، ويمكن تحديد مكافئات عينية أو مادية حسب سياسة كل مؤسسة |
| **عقد التطوع** | هو اتفاق كتابي محدد المدة ينظم العلاقة بين المتطوع والمؤسسة. |
| **استقطاب المتطوعين** | مجموع الأنشطة التي تدخل في عملية تشجيع الأفراد الذين يملكون المهارات المطلوبة للتقدم والانتساب للتطوع في المؤسسة. |

**الإعداد المؤسسي لتطبيق الدليل بكفاءة وفاعلية**

**1.2 المرجعية القانونية في تطبيق الدليل:**

* يعتبر هذا الدليل وسيلة قابلة للتنفيذ بعد موافقة واعتماده من مجلس إدارة المؤسسة الأهلية وعلى جميع الدوائر والأقسام في المؤسسة الأهلية والمتطوعين فيها الالتزام بما هو وارد فيه.
* يتم مراجعة الدليل كل سنتين وتحديثه عند الحاجة أو في حال طلب من مجلس الإدارة، على أن تتم موافقة مجلس الإدارة خطياً على أي تعديلات تطرأ على الدليل.
* يجب اطالع وتعميم الدليل على المتطوعين بهدف توعيتهم وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم وفق ما هو وارد في الدليل

**. 2.2 المسؤوليات في تطبيق الدليل:**

**2.1مجلس الإدارة**

* اعتماد هذا الدليل وأية تعديلات مستقبلية تطرأ عليه.
* توفير الإمكانيات اللازمة للمتطوعين.

**2.2.2.المدير العام**

* اعتماد الاحتياجات من المتطوعين وخطة عمل المتطوعين.
* حل المشاكل والمعيقات التي تواجه المتطوعين. .
* تكريم المتطوعين ومنحهم شهادات التطوع والتقدير.
* اعتماد اتفاقيات التطوع.

**3.2.2المدير الإداري/مسؤول الموارد البشرية**

* تقديم التوصيات والاقتراحات المناسبة لتعديل الدليل.
* الإشراف على تطبيق الدليل.
* مراجعة الاحتياجات من المتطوعين.
* العمل على استقطاب المتطوعين وفق الخطة المعتمدة.
* المشاركة في تهيئة وتدريب المتطوعين.
* حفظ ملفات ووثائق المتطوعين.
* إعداد شهادات التطوع والتقدير.

**4.2.2مدير الدائرة المعنية/البرنامج/المشروع**

* إعداد خطة عمل المتطوعين وبرنامج عمل المتطوعين.
* تحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين ومتابعة تدريبهم.
* تقييم المتطوعين.
* العمل على استقطاب المتطوعين وفق الخطة المعتمدة.
* المشاركة في تهيئة وتدريب المتطوعين.

**5.2.2منسق البرنامج/منسق المشروع/المرشد**

* تنفيذ خطة عمل المتطوعين وبرنامج عمل المتطوعين.
* تهيئة وتدريب المتطوعين.
* مرافقة وإرشاد المتطوعين.
* المشاركة في تقييم المتطوعين.

**3.2السياسات:**

**1.3.2 أهمية العمل التطوعي:**

* المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
* المساهمة في مواجهة الأزمات والكوارث التي يتعرض لها المجتمع .
* المساهمة في توحيد النسيج المجتمع 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 ينمى روح الانتماء والمواطنة.
* الحد من الجريمة.
* تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وزيادة القدرة على تلبية احتياجات المجتمعات المحلية حيث يتميز العمل التطوعي..

**2.3.2أنواع التطوع:**

* تطوع دائم - أن يكون المتطوع عاملا بشكل دائم ومستمر.
* تطوع مؤقت - وهو أن يكون التطوع إما
* زمنياً :لفترة زمنية محددة ومستمرة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة .
* أدائياً : لنشاط محدد ومعني فقط أو لجملة أنشطة وفعاليات محددة. .

**3.3.2. أسـالـيـب الـتـطــوع :**

* التطوع المستمر: كامل الوقت اليومي.
* التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب الاتفاق مع المتطوع.
* التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين المتطوع والمؤسسة.

**4.3.2 واجبات المتطوع:**

* الالتزام بأنظمة العمل التي تحددها المؤسسة .
* المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية.
* المحافظة على سرية المعلومات في المؤسسة .
* المحافظة على أدوات العمل التي بحوزته .
* المحافظة على موارد المؤسسة.
* حسن التعامل مع الآخرين.
* الشعور بالانتماء لبيئة العمل.
* التعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي.
* العمل ضمن فريق واحد.
* القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه.
* تقبل توجيهات المسؤولين في المؤسسة.
* عدم محاولة استغلال التطوع لأهداف أخرى.
* الالتزام بالعمل التطوعي كالالتزام بالوظيفة الرسمية

**. 5.3.2 حقوق المتطوع**

* التعامل معه باحترام وثقة وشفافية وديمقراطية، وبأن جهوده تساعد فعلياً في تحقيق أهداف المؤسسة.
* إطلاع المتطوع بطريقة مهنية وواضحة على مناخ المؤسسة وتنظيماتها والمعلومات الضرورية للقيام بعمله.
* مساعدة المتطوع على إبراز قدراته ومواهبه.
* إدماج المتطوع في العمل، والعمل على توظيف طاقاته وقدراته للاستفادة منها بأكبر قدر.
* التعامل بجدية مع المتطوعين.
* تقديم التوجيه والتدريب للمتطوع ليتمكن من القيام بالأعمال المنوطة به بكفاءة وفاعلية.

**3 .الخطوات التنفيذية لإدارة المتطوعين**

**إدارة التطوع**

* تخطيط.
* اختيار وتعيين.
* تدريب ودمج.
* اشراف وتقييم.
* إنهاء الخدمة وتكريم.

**1.3 تحديد الاحتياجات من المتطوعين:**

* تقوم الهيئة الإدارية والطاقم بالمشاركة بتحديد أنواع التطوع المطلوبة وكيفية اندماجها باستراتيجية عمل المؤسسة.
* بناءً على خطة المؤسسة السنوية، يقوم مدراء البرامج والمشاريع ومدير الدائرة المعنية في بداية شهر كانون أول من كل عام بتحديد احتياجاتهم من المتطوعين وفق نموذج تحديد الاحتياجات من المتطوعين وارسالها إلى مسؤول الموارد البشرية/منسق المشاريع.
* يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشاريع بعرضها على المدير الإداري/المدير العام للمراجعة والاعتماد والتأكد من مدى الحاجة والمواصفات المطلوبة في المتطوعين وعدد المتطوعين.

**2.3 استقطاب المتطوعين:**

* في حال مصادقة المدير العام على الاحتياجات من المتطوعين يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسقي المشاريع بإعداد خطة الاستقطاب بالتنسيق والتعاون مع مدراء البرامج والمشاريع مع الأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية عند إعداد خطة الاستقطاب:

أماكن تواجد المتطوعين الذين يرغبون بالمشاركة (الجامعات، المعاهد، الكليات، المدارس، المؤسسات التي تهتم بالخريجين , المؤسسات التي تهتم بالعاطلين عن العمل , ....)

* طرق التواصل مع المتطوعين (الإعلان في الصحف أو موقع المؤسسة الالكتروني أو أحد المواقع الالكترونية الإخبارية المحلية أو حساب المؤسسة على الفيسبوك , الإعلان في الجامعات والمعاهد و الكليات و المدارس , الاتصال و التواصل مع الجامعات و الكليات و المؤسسات التي تهتم بالخريجين)
* احتياجات المتطوعين للمشاركة .
* كيف سيتم تحفيز و تشجيع المتطوعين .
* أفضل وقت الاستقطاب .
* ماذا يمكن أن نقدم للمتطوعين؟
* من سيقوم بعملية الاستقطاب؟
* ومن ثم يقوم مسؤول الموارد البشرية / منسقي المشاريع برفعها إلى المدير الإداري / المدير العام للمراجعة والاعتماد :
* يقوم مجلس الإدارة بالمصادقة على خطة الاستقطاب أو إجراء التعديلات اللازمة عليها.
* يقوم مسؤول الموارد البشرية بتعميم خطة الاستقطاب المعتمدة على مدراء الدوائر والبرامج والمشاريع المعنيين.
* في حالة الحاجة إلى تحديث خطة التعيين الاستقطاب يقوم مسؤول الموارد البشرية بتحديثها و رفعها إلى المدير الإداري للمراجعة و منه إلى المدير العام للاعتماد و الذي يقوم برفع خطة الاستقطاب المحدثة إلى مجلس الإدارة للاعتماد.

**3.3 خطوات اختيار وتعيين المتطوعين:**

* بناءً على خطة الاستقطاب المعتمدة يقوم مدير البرنامج / مدير المشروع / مدير الدائرة المعنية بتأكيد الاستقطاب من خلال إرسال مذكرة / بريد إلكتروني إلى مسؤول الموارد البشرية / منسق المشاريع .
* يقوم مسؤول الموارد البشرية / منسق المشاريع وبناءً على خطة الاستقطاب بإعداد إعلان عن الاستقطاب و رفعه إلى المدير الإداري للاعتماد .
* يقوم مسؤول الموارد البشرية / منسق المشاريع بنشر الإعلان حسب ما هو وارد في خطة الاستقطاب المعتمدة على أن يتم تحديد شروط التطوع بما يلي :
* العمر يحدد حسب المشروع و بما يتناسب مع طبيعة و نوع التطوع .
* حسن السير و السلوك و السمعة .
* تتوفر لديه المؤهلات المطلوبة للقيام بالتطوع .
* أي شروط و متطلبات أخرى حسب طبيعة و نوع التطوع.
* في حال أن الأعمال التطوعية المطلوبة بسيطة , يمكن إعطاء الصلاحية لمنسقي المشاريع / الأنشطة للاختيار مع الحرص على الحصول على التوثيق اللازم مثل قائمة الأسماء , عناوين الاتصال ، أرقم هويات ....إلخ.
* في حال أن الأعمال التطوعية المطلوبة سيتم تنفيذها على مدار فترة زمنية طويلة نسبياً و حسب درجة تعقدها , يتم تقييم المتطوعين حيث يقوم مسؤول الموارد البشرية / منسقي المشاريع باستلام الطلبات و تصنيفها و فرزها و إعداد قائمة بأفضل المرشحين وفق المتطلبات المطلوبة للتطوع و رفعها إلى مدير البرنامج / مدير المشروع / مدير الدوائر المعنية لدراستها و تحديد آلية تقييم و اختيار المتطوعين وفق ما يلي بما يتناسب مع طبيعة و نوع المشروع :
* اختيار المتطوعين بناءً على تاريخ و وقت تقديم الطلب (في مشاريع التطوع العامة و الأعمال التطوعية العامة والبسيطة التي ليست بحاجة إلى إختيار و تقييم)
* الامتحان الكتابي.
* المقابلات ( حيث يتم تحديد أعضاء اللجنة من قبل المدير العام)
* غيرها حسب طبيعة و نوع التطوع أو المشروع .
* يقوم مسؤول الموارد البشرية / منسق المشروع بالتحضير و الإعداد لإنجاح عملية اختيار و تقييم المرشحين المطلوبة بالتنسيق مع مدير الدائرة المعنية / مدير المشروع / مدير البرنامج .
* يقوم مدير الدائرة المعنية / مدير المشروع / مدير البرنامج بإعداد معايير التقييم التي سيتم على أساسها تقييم المرشحين بما يتوافق مع المتطلبات المطلوبة للتطوع و التي من ضمنها على سبيل المثال.
* المؤهلات.
* الخبرات السابقة في مجال التطوع .
* المهارات المطلوبة .

وإرسالها إلى لجنة المقابلات حيث تقوم لجنة المقابلات بالاجتماع قبل إجراء المقابلات و ذلك للإعداد و التحضير للمقابلات و تحضير الأسئلة التي سيتم إلقائها على المرشحين و تحديد موعد المقابلات .

* يقوم مسؤول الموارد البشرية بالاتصال مع المرشحين و الإعداد و التحضير لإجراء المقابلات و إنجاحها .
* يقوم مدير الدائرة المعنية / مدير البرنامج / مدير المشروع / لجنة المقابلات و بحضور مسؤول الموارد البشرية / منسق المشروع بإجراء عملية التقييم و الاختيار / المقابلات مع المرشحين و توثيق نتائج المقابلات و رفع توصياته إلى المدير العام .
* يقوم المدير العام باتخاذ القرار المناسب الذي يؤمن اختيار أفضل المتطوعين خطياً من خلال كتاب معتمد و إرساله إلى المدير الإداري / مسؤول الموارد البشرية / منسق المشروع و ذلك لاستكمال إجراءات تعيينهم كمتطوعين .
* يقوم مسؤول الموارد البشرية / منسق المشروع بالاعتذار للمرشحين الذين لم يحالفهم الحظ , و إعلام المرشحين الذين تم قبولهم للتطوع بالموافقة على التطوع و الطلب منهم الحضور إلى المؤسسة و إحضار كافة الوثائق اللازمة للتطوع مثل :
* صورة هوية .
* نسخة من الشهادات الجامعية مصدقة .
* نسخة من شهادات الخبرة إن وجدت .
* السيرة الذاتية .
* يقوم مسؤول الموارد البشرية / منسق المشروع بإعداد نسختين من عقد التطوع لمدة التطوع المتفق عليها و اعتماده من المدير العام و من ثم توقيعه من الموظف , حيث يتم تسليم الموظف نسخة من العقد و الاحتفاظ بالنسخة الأخرى في ملفه .

**3.4 تدريب و دمج المتطوعين :**

* يقوم مسؤول الموارد البشرية / منسق المشروع وبالتنسيق مع مدير البرنامج المعني / مدير المشروع / مدير الدائرة المعنية بإعداد برنامج تدريبي تمهيدي لتهيئة المتطوعين و دمجهم في العمل في المؤسسة من خلال تعريفهم و تدريبهم على ما يلي :
* مكان عمل المتطوعين .
* الناس و أدوارهم (المتطوعين و الموظفين)
* حقوق و واجبات التطوع
* مقدمة عن المؤسسة (الأهداف و الرسالة والرؤية و الهيكل التنظيمي)
* الشخص المسؤول عنهم .
* وصف العمل و مهامهم الوظيفية .
* تحديد الأهداف الخاصة بعملهم .
* يقوم مدير الدائرة المعنية / مدير البرنامج / مدير المشروع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين بناءً على متطلبات المشروع أو التطوع / مؤهلاتهم و خبراتهم / أدائهم و يتم رفعها إلى المدير العام للمصادقة.
* في حال الموافقة يتم تدريب المتطوعين داخلياً من قبل مدير الدائرة المعنية / مدير البرنامج / مدير المشروع أو إرسال المتطوعين إلى البرامج التدريبية الممولة من المؤسسة أو الممولة خارجياً بناءً على الاحتياجات التدريبية المعتمدة.
* يقوم مسؤول الموارد البشرية بالتحضير و الترتيب و التنسيق و تسجيل المتطوع لحضور البرنامج التدريبي و إحضار كافة الوثائق و المعلومات المتعلقة بالتدريب و إرسالها للمتطوع , يقوم مسؤول الموارد البشرية بالاحتفاظ بنسخة من شهادة التدريب في ملف التطوع .

**3.5خطوات إرشاد و متابعة عمل المتطوعين :**

* يقوم مدير الدائرة المعنية / مدير البرنامج / مدير المشروع بإعداد خطة عمل المتطوعين و اعتمادها من المدير العام .
* يقوم مدير الدائرة المعنية / مدير البرنامج / مدير المشروع بإعداد برنامج عمل المتطوع يبين فيه هدف التطوع و الأنشطة و المهام المطلوبة و المخرجات المطلوبة ضمن فترة التطوع و تحديد أدوات العمل اللازمة و تسليمها للمتطوع و تحديد الموظف المسؤول عن المتطوع (المرشد) والذي سيقوم بمرافقة المتطوع و إرشاده .
* يقوم الموظف المرشد بتهيئة المتطوع للعمل و إرشاده و تقديم الدعم له لإنجاح مهمته .
* يقوم المتطوع برفع تقرير يومي / أسبوعي أو حسب الحاجة عن الأعمال المنجزة أو المعيقات التي واجهها في العمل و الاقتراحات لتحسين العمل و تسليمه للمرشد .
* يقوم المرشد على تواصل مستمر مع المتطوع و توفير كافة الاحتياجات اللازمة للمتطوع للقيام بمهامه و تذليل العقبات التي تواجهه في العمل .
* يقوم مدير الدائرة المعنية / مدير البرنامج / مدير المشروع بعقد اجتماع دوري مع المتطوعين و مرشديهم لمعرفة احتياجاتهم و اقتراحاتهم و توجيههم لإنجاز الأعمال المطلوبة بكفاءة و فاعلية .
* يقوم مدير الدائرة المعنية / مدير البرنامج / مدير المشروع باطلاع مدير عام المؤسسةعلى الأعمال المنجزة للمتطوعين و الاقتراحات و المعيقات التي تواجه المتطوعين و العمل على حلها وفق الإمكانيات المتاحة .

**3.6 خطوات تحفيز وتنشيط المتطوعين :**

* إن التحفيز و التنشيط يقوم بدوراً بارزاً في المحافظة على المتطوع و استغلال طاقاته و يتم تحفيز المتطوعين من خلال ما يلي :
* مشاركة المتطوع مشاركة فعلية في العمل الذي تقوم به المؤسسة , بحيث يشعر المتطوع أنه جزء أصيل من المؤسسة .
* أن تكون أهداف المؤسسة معروفة و واضحة للمتطوع , إن يتم التعامل مع المتطوع بشفافية .
* الاعتراف بإنجازات المتطوعو عطاءاته والعمل على شكره و تقديره .
* إتاحة الفرصة أمام المتطوع للاندماج في المؤسسة إن أمكن .
* يجب إتاحة الفرصة لحوارات و مناقشات و أخذ آراء المتطوعين بعين الاعتبار و خاصة في مجال عملهم
* الابتعاد عن البيروقراطية الإدارية في التعامل مع المتطوعين و إزالة مختلف العقبات التي توجههم لتشجيعه على مواصلة العمل .
* تقديم الدعم للمتطوعين و حل المشاكل التي تواجههم .
* خلال عملية التطوع يقوم المرشد بتنشيط و تحفيز المتطوع من خلال ما يلي :
* تقديم الدعم و المشورة للمتطوع .
* التعامل مع المتطوع باحترام .
* مشاركته في اتخاذ القرارات التي تتعلق بعمله .
* تشجيع المتطوعين على تقديم الاقتراحات لتحسين العمل .
* ترشيح المتميزين منهم للمشاركة في فعاليات دولية تتعلق بعملهم ، إذا توفرت الفرص لذلك .
* مشاركة المتطوع في تقييمه .
* التحضير لاجتماع دوري مع مدير الدائرة / منسقي البرامج والمشاريع / المدير العام .
* توثيق قصص نجاح المتميزين كتابياً أو فيديو ... و غيرها و تعميمها أو عرضها في فعاليات المؤسسة المختلفة .
* تقوم المؤسسة بإنشاء حساب على مواقع التواصل الاجتماعي للمتطوعين بهدف التواصل معهم خلال و بعد عملية التطوع .
* قبل أسبوع من نهاية الفترة الزمنية للتطوع يقوم مسؤول الموارد البشرية / منسق المشاريع الطلب من مدراء الدوائر / مدراء البرامج و المشاريع بتقييم أداء المتطوعين التابعين لهم وفق نماذج تقييم الأداء المعتمدة حيث يتم أخذ الأمور التالية بعين الاعتبار عند التقييم :
* مدى كفاءة المتطوع في أداء المهام المطلوبة .
* مدى الالتزام بالأنظمة و التعليمات .
* الالتزام بالوقت المحدد للتطوع .
* العمل ضمن الفريق .
* سلوك المتطوع .
* التعامل مع الرؤساء و الزملاء و المتعاملين مع المؤسسة .
* جودة التقارير المقدمة .
* المشاركة في الفعاليات و الأنشطة .
* يقوم المرشد بالاجتماع مع المتطوع و توضيح الهدف من التقييم للمتطوع بناءً على تقارير الإنجاز و من ثم إطلاع و مناقشة المتطوع بنتائج التقييم .
* يتم رفع نتائج تقييم الأداء إلى مدير الدائرة المعنية للاعتماد و منه إلى المدير الإداري و مدير عام المؤسسة للمصادقة .

**3.7خطوات تقدير و تكريم المتطوعين :**

* على المؤسسة تقدير جهد المتطوع خلال عملية التطوع من خلال :
  + تحفيز المتطوعين و تقدير جهودهم التي يبذلونها .
  + تدريب و تطوير المتطوعين .
  + الثناء الحسن على الجهود المبذولة .
* عند الانتهاء من التطوع تقوم المؤسسة بتكريم المتطوعين بأحد أو أكثر الأساليب التالية :
  + عقد حفل تكريم للمتطوعين يتم منحهم فيه شهادات تقدير .
  + إطلاق أسماء المتميزين منهم على لوحة الشرف داخل المؤسسة .
  + تكريمهم في حفلات عامة بحضور المسؤولين في المجتمع .
  + تكريمهم عن طريق نشرات مطبوعة تتضمن أسمائهم و صورهم و دور كل واحد منهم .
  + إنشاء قصص نجاح للمتميزين منهم و نشرها على موقع المؤسسة الالكتروني أو حسابها عبر مواقع التواصل الاجتماعي و في نشرات المؤسسة .
  + يعطي المتطوع الأولوية في التوظيف في حال تزامن وجوده مع وجود مشاريع ممولة و ذلك حسب نتيجة تقييم الأداء و حسب المؤهلات والمتطلبات التي تنسجم مع سياسات المؤسسة .
* يتم منح المتطوع شهادة تطوع عن فترة التطوع التي قضاها في المؤسسة بعد إنتهاء فترة تطوعه .

**3.8توثيق الجهود التطوعية و تقدير قيمة العمل التطوعي :**

* على المؤسسة الإحتفاظ بالوثائق والسجلات التي توثق جهود المتطوعين حيث تحتوي على ما يلي :
* عند قبول المتطوع يقوم مسؤول الموارد البشرية / منسق المشروع بفتح ملف للمتطوع يتم حفظ جميع الوثائق المتعلقة بالمتطوع مثل :
  + صورة هوية .
  + الشهادات الجامعية مصدقة .
  + السيرة الذاتية .
  + صور شخصية .
  + عقد التطوع.
  + برنامج عمل المتطوع .
  + نتائج تقييم الأداء .
  + صورة عن شهادة التطوع.
* يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشروع بترميز الملفات برقم تسلسلي يتكون من أربع أرقام ويتم ترتيب الوثائق داخل الملف حسب فترات التطوع.
* يقوم مسؤول الموارد البشرية/منسق المشروع بفتح سجل للمتطوعين يحتوي على ما يلي:
* اسم المتطوع
* البرنامج/المشروع
* الوظيفة التطوعية
* التكلفة التقديرية لساعة العمل
* تاريخ بدء التطوع
* عدد ساعات العمل التطوعية اليومية
* عدد ساعات العمل التطوعية الكلية •
* في حال إنهاء فترة التطوع لا يتم منح رقم المتطوع لأي متطوع جديد حيث تحفظ ملفات المتطوعين المنتهية فترة تطوعهم في مكان خاص.
* يتم الرجوع إلى ملف المتطوع في حال تكرار عملية التطوع حيث يتم تحديث ملف المتطوع.
* بإمكان المؤسسات تقدير ساعات العمل للمتطوعين وتقييم قيمتها المالية بحال لو عمل عليها موظفون بأجر، وذلك ليعكس الحجم الفعلي لعمل المؤسسات خاصة التي تعتمد بشكل كبير على المجهود التطوعي حيث يقوم مدير البرنامج/المشروع في نهاية البرنامج/المشروع التطوعي بإعداد تقرير حول المتطوعين وإنجازاتهم وتقدير جهدهم التطوعي من خلال احتساب ساعات العمل لكل متطوع وضربها بالتكلفة التقديرية لكل منها.

**9.3 إدارة المخاطر في العمل التطوعي:**

على المؤسسة اتخاذ بعض الخطوات اللازمة لتقليل المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها من خلال التعامل مع المتطوعين:

* يجب على المتطوع تقديم طلب تطوع وتوقيع عقد تطوع ويكون واضحاً أن هذا العمل تطوعيبدون أجر حالياً أو مستقبلاً وأن أي تعديل على ذلك يجب أن يكون كتابياً.
* في بعض الوظائف التطوعية والحساسة (الوظائف المالية، وظائف في مجال الرعاية الصحية، الوظائف التي سيتم التعامل بها مع النساء أو الأطفال... الخ) يجب الحصول على عدم محكومية أو التأكد من ملفه الجنائي أو سلوكياته ونزاهته من خلال الاتصال بالمعرفين.
* تأمين المتطوع ضد إصابات العمل أو إلزامهم بوجود تأمين أو التوقيع على عدم المسؤولية على المؤسسة في حال عدم توفر أي إمكانية لذلك.
* توفير مستلزمات السلامة العامة للمتطوعين حسب طبيعة الوظيفة التطوعية.

**إنهاء خدمة المتطوعين:**

* يتم إنهاء خدمة المتطوع في الحالات التالية:
* انتهاء مهمة وخدمة التطوع أو انتهاء مدة البرنامج أو المشروع.
* الاستغناء عن المتطوع في حال ارتكابه مخالفة أو خرقه لنظام المؤسسة تكون فيها العقوبة الاستغناء عن خدماته.
* ⎫العجز أو المرض الذي لا يستطيع المتطوع من خلاله الاستمرار في العمل التطوعي.
* الحكم على المتطوع بجرمية أو بجرمية مخلة بالشرف والأمانة، بشرط أن يكون الحكم نهائي.
* بناء على طلب المتطوع.
* يقوم مسؤول الموارد البشرية بالاجتماع مع المتطوعين لمعرفة المشاكل التي يواجهونها في عملية التطوع، وكيفية تحسين عملية التطوع، ومتطلباتهم وآرائهم في التطوع.
* يقوم مسؤول الموارد البشرية بإعداد تقرير بالملاحظات والاقتراحات اللازمة ورفعها لمدير عام الجمعية لإتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين وتطوير عملية التطوع.