



دليل المتطوع

بجمعية التنمية الأهلية بأبو عريش



جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش:

نحن جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش جمعية غير ربحية نسعى لخدمة المجتمع تأسست عام ١٤٠٥هـ تأسست باسم (لجنة التنمية الاجتماعية لأهلية بأبوعريش) بتاريخ ٠١ / ٠٧ / ١٤٠٥هـ وترخيص رقم (٣٧) ، ثم صدر قرار مجلس الوزراء رقم ٦١٨ بتاريخ ٢٠ / ١٠ / ١٤٤٢هـ بالموافقة على تنظيم المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي والمتضمن بالبند الثامن (قيام المركز باتخاذ ما يلزم لمواءمة لجان التنمية الاجتماعية الأهلية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ١٦١ وتاريخ ١١ / ٥ / ١٤٢٨ هـ - مع نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٨) وتاريخ ١٩ / ٢ / ١٤٣٧ هـ) ، وبذلك أصبحت بمسماها الجديد (جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش) بتاريخ ٠١ / ٠١ / ٢٠٢٢م وصدر لها ترخيص رقم (4144) ونُعى بنشر وتنمية المجتمع ودعم العمل التطوعي بين أفراد الحي والقرى التي تقع في محيطها، وتوظيف طاقاتهم فيما يعود بالنفع على الفرد والأسرة والمجتمع وتقوية العلاقات الأخوية وتحقيق التواصل الاجتماعي .

منطلقات ورؤية اللجنة لإشراك المتطوعين

كما نؤمن بأنه لا يمكننا تحقيق أهدافنا وأدوارنا الرئيسية إلا من خلال إشراك فعال للمتطوعين حيث نعتقد أن التطوع عملية تبادلية بين اللجنة والمتطوع، وتعود بالنفع لكلا الطرفين، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين تركز على:

- ١ . زيادة إنتاجية اللجنة وإشراك المتطوعين في ذلك.
- ٢ . إشراك المتطوعين في تعزيز روح المواطنة الفاعلة وخدمة المجتمع.
- ٣ . اكساب المتطوعين الخبرات في العمل الاجتماعي والتطوعي.
- ٤ . استثمار طاقات الشباب فيما يعود عليهم بالنفع.



١- التعريف ببيئة العمل والأنظمة العامة:

تقع جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بحي الروضة شمال قصر الجوهرة -شارع علي بن أبي طالب وتشتمل الجمعية على الإدارة التنفيذية ، المالية ، السكرتارية ، العلاقات العامة ، وحدة التطوع ، وحدة الأسر المنتجة ، ووحدة مراكز النشاط، والكشافة ويحتوي المبنى على قاعة تدريب وقسم نسائي. يجب على المتطوع الإلتزام بالمبادئ الإسلامية والتحلي بالأخلاق العامة والإستماع الجيد وتنفيذ الأوامر التي يتلقاها من مديره المباشر.

حقوق المتطوع:

١. إعداد السياسات والإجراءات:

1.1.1	السياسة
	تلتزم جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
1,1,2	السياسة
	تعتمد جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع. (*)

الإجراءات
١. يقوم مدير التطوع بجمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين.
٢. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش في إشراك المتطوعين لدى الجمعية الإعلامية 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 المدير التنفيذي ومدير التطوع بجمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
٥. تقوم إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات الجمعية وقيمتها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
٦. تتيح جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

٢. التعرف بدو افع إشراك المتطوعين

السياسة	١.٢.١
تتبنى جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بأبو عريش نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.	

الإجراءات
١- تقوم إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش 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 المنظمة ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة.
٢- تبين إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش 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 جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.



٣. اختيار منسق / مدير التطوع

السياسة	١,٣,١
تتكلف إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى.	

الإجراءات
١- تختار إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش مديراً لكيان التطوع وتسنده له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (٢) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش.
٢- يقوم المدير التنفيذي بجمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.

٤. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

السياسة	١,٤,١
تلتزم جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)	
الإجراءات	
١- توفر جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.	



ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

١. تصميم الفرص التطوعية

السياسة	٢.١.١
السياسة	٢.١.٢

تقوم جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.*

تؤمن جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات
١. يقوم مدير التطوع مع إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية رقم (٣).
٢. يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلبي احتياجات الجمعية.
٣. يحدد المشرف الفني المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لأداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية رقم (٤).
٤. يحدد المشرف الفني من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك (بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة).
٥. يحدد المشرف الفني ومسؤول التطوع أنواع الدعم الذي سيحصل عليه المتطوع للقيام بمهامه (كالتوجيه،



- التدريب، سداد النفقات، المواصلات، الخ).
٦. يحدد المشرف الفني ومسؤول 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 المشرف الفني الإطار الزمني لأداء الفرصة وهل يوجد حد أدنى للمدة الزمنية للالتزام.
 ٨. يدرس المشرف الفني ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
 ٩. يخطط مسؤول التطوع بالتعاون مع المشرف الفني لتسويق الفرصة التطوعية بما يضمن استهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.
 ١٠. تنشر جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها.

٢. التقنية لتسويق الفرص التطوعية

السياسة	٢,٢,١
تعتمد جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.	

الإجراءات
١- يحدد مدير التطوع بجمعية التنمية الأهلية بأبو عريش القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
٢- يستخدم مدير التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.



٣. تحديد الإجراءات التأديبية

السياسة	٢,٣,١
تتخذ جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية. (*)	

الإجراءات	
١-	تقوم إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
٢-	تقوم إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار حدوثها من المتطوعين.
٣-	تحدد إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش 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

السياسة	٣,١,١
تطلب جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.	



السياسة	٣,١,٢
تتأكد جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.	

الإجراءات
١ - يقوم مدير التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.
٢ - ترسل إدارة جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش طلباً للجهات الأمنية للتأكد من سلامة السجلات المدنية للمتطوعين في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.



٢. حماية خصوصية المتطوعين

السياسة	٣,٣,١
تقوم جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين. (*)	

الإجراءات
١- يقوم مدير التطوع في جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين. ٢- يخصص مدير التطوع ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية. ٣- تطلب جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

٣. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

السياسة	٣,٤,١
تعتمد جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس المنظمة إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.	



الإجراءات
١- تقوم وحدة التطوع بإفاداة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
٢- تستثمر جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش علاقتها بالمنظمات الأخرى وتوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم.

رابعاً: التوجيه والتدريب

١. التوجيه والتعريف

٤,٢,١	السياسة
تُعرف جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش جميع المتطوعين الجدد بالمنظمة ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام اللجنة والعاملين فيها.	

الإجراءات
١. يحدد مدير التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي بالمتطوعين الجدد رقم (٧).
٢. يزود مدير التطوع 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 التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.



٢. التدريب والتطوير

السياسة	٣,٣,١
تسند جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مدير التطوع والعاملين معه في التطوع.	

الإجراءات
١- يقوم مدير التطوع بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (٨).
٢- يحدد مدير 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 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

١. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

٥,١,١	السياسة
تعتمد جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة. (*)	
٥,١,٢	السياسة
تبلغ جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها. (*)	

الإجراءات	
١.	يُعلم مدير التطوع المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبين الخطوات والاجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى.
٢.	يبدل المتطوع ورئيسه المباشر (المرجع الفني) 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 رقم (١٠) يرفعه إلى رئيسه المباشر، وإذا كان رئيسه المباشر طرفاً في التظلم فإنه يتم رفعه إلى مدير التطوع.
٤.	يكون القسم 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 طعنًا 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 حيثيات 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 جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق: يقوم مدير 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.

٢. أحقية رفض المتطوع المطالب:

السياسة	٥,٢,١
للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.	

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



٣. الدعم المالي والإشراف الفني

٥,٣,١	السياسة
تقوم جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)	
٥,٣,٢	السياسة
تقوم جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.	

الإجراءات	
١. يقوم مدير 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 التطوع بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.	
٤. يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها) وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (مرجعه الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات رقم (٩).	
٥. لا يتم صرف أي مبالغ مالية من دون موافقة مسبقة من إدارة وحدة التطوع حسب النموذج المعد لذلك. ويتم اتخاذ الإجراءات التالية لدفع أي مبالغ تمت الموافقة عليها	



٤. تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

السياسة	٥,٤,١
تقوم جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.	
السياسة	٥,٤,٢
تعقد جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.	

الإجراءات	
١. تقوم جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش 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 الغير ربحية أو جهة مماثلة.	
٢. يعمل المدير التنفيذي بجمعية التنمية الأهلية بأبوعريش على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.	
٣. تقوم الإدارة التنفيذية بجمعية التنمية الأهلية بأبوعريش على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.	
٤. تشرك جمعية التنمية الأهلية بأبوعريش العاملين الذين يشرفون على المتطوعين في إعداد الخطط التشغيلية لكيان التطوع.	



٥. التغذية الراجعة:

٥,٥,١	السياسة
تقوم جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.	
٥,٥,٢	السياسة
تُبَلِّغ جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.	
٥,٥,٣	السياسة
تعتمد جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.	

الإجراءات	
١.	يقوم مدير التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع باستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
٢.	يقوم مدير التطوع بتعبئة النموذج تقييم أداء المتطوع رقم (١١) الذي تعتمده جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش في تقييم المتطوعين وذلك بناءً على أنشطة الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
٣.	يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح له الفرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام.
٤.	يقوم مدير التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أويجاباً على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة.
٥.	تعمل وحدة 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

السياسة	٦.١.١
	تقوم جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش 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. (*)

الإجراءات
١. تقوم جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع رقم (١٢)
٥. تقوم جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش 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. تقيم جمعية التنمية الأهلية بأبو عريش فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.



الميثاق الأخلاقي للمتطوع

١- القيم والأخلاق:

لابد أن ترتبط الأعمال الناجحة بمرجعية أخلاقية مستمدة من ديننا الحنيف وقيم مجتمعا السعودي، ومن رؤية المملكة ٢٠٣٠ بما ينعكس على تصرفات المتطوع ويقوده إلى تحقيق الغاية من المشاركة التطوعية ومن أجل هذا يجب على المتطوع:

- ١- الالتزام بالقيم والأخلاق بناءً على المبادئ الإسلامية والمواطنة المسؤولة.
- ٢- التحلي بالمسؤولية عن عمله التطوعي بما ينعكس إيجابياً على المنظمة والمجتمع.
- ٣- إنجاز العمل التطوعي بأمانة ونزاهة وفق مقتضيات العمل التطوعي ومبادئه وأخلاقه.
- ٤- تقدير ومعاملة الجميع باحترام وكرامة.

٢- السرية:

ينطوي العمل في المجال التطوعي على العديد من الممارسات التي لا تخلو من الاطلاع على بعض الأمور السرية للشريحة المستفيدة من الخدمة وغيرها، إلى جانب حساسية بعض القضايا المطروحة في برنامج العمل التطوعي، وتشمل السرية كافة الأمور المكتوبة والمقروءة والإلكترونية وما هو في حكم "السرية" كما هو متعارف عليه من قبل الناس، وبناء عليه فيجب على المتطوعين الالتزام بالتالي:

- ١- عدم إفشاء معلومات خاصة بالمستفيدين من العمل التطوعي.
- ٢- عدم إفشاء المعلومات المصنفة بكونها "سرية" عن المنظمة بأي وسيلة كانت سواء إعلامية أو غيرها أثناء تطوعه أو بعده.

٣- الموثوقية وتحمل المسؤولية:

أن يكون المتطوع محلاً للثقة، متصفاً بالمسؤولية في تصرفاته وأقواله، إضافة إلى كونه:



- ١- متحملاً لمسؤولية تنفيذ الأعمال المناطة به.
- ٢- يرجع إلى منسق البرنامج أو صاحب الصلاحية في حالة وقوع مشاكل أو تحديات.
- ٣- مدركاً لكونه لا يمثل المنظمة التي ينتهي إليها فقط، بل هو ممثل للموطن وقيمه ومبادئه.

٤- التواصل الفعال:

- ينبغي التواصل الفعال علاقات جيدة بين المتطوع وأصدقائه وزملائه في العمل، والمستفيدين الذين يتعامل معهم، ويساعد على تنمية قدرات الفرد في التعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح بما يجعل الآخرين قادرين على فهمه، وهذا يساعد على حل المشكلات والتغلب على التحديات. ولذا يجدر بالمتطوع:
- أن يستفيد من العمل التطوعي في رفع الخبرة العملية والمهنية.
 - أن يكون واعياً وملمماً بمرجعية الاستفسارات حول السياسات والإجراءات في المنظمة.
 - أن يتواصل مع الآخرين بجودة وفاعلية.

٥- تقديم الدعم:

- تنظر المنظمة لكل فرد من المتطوعين على أنه جزء هام من عملية الدعم بكل الأشكال الممكنة لإنجاح العمل التطوعي. ولهذا فإنه يُتَوَقَّعُ من المتطوع:
- أن يكون داعماً لمن حوله من المستفيدين والمتطوعين الآخرين، خصوصاً في المكان الذي يؤدي فيه عمله التطوعي.
 - أن يكون داعماً لجميع الجهود الرامية إلى تعزيز الكفاءة والفعالية وتحقيق التميز في إدارة المنظمة في مجال العمل التطوعي.

٦- الشخصية الإيجابية:

- الشخصية الإيجابية هي الشخصية المبادرة المعطاءة التي تساند وتساهم دون انتظار مقابل، وهي شخصية متزنة، ومتوازنة بين الحقوق والواجبات وتمتلك الجدية، والموضوعية والمثابرة. وبناء على هذا ينتظر من المتطوع الإيجابي ما يلي:
- أن يقدم ما لديه بإيجابية مثمرة تنعكس على من حوله.



- أن يتخذ الجانب الإيجابي المنفتح في التعامل مع العاملين في المنظمة وتسخير الإمكانيات المتاحة له لإنجاح المشاريع التطوعية التي يعمل بها.
- أن يحرص على المظهر الخارجي المناسب في جميع الأوقات والمناسبات.
- أن يسعى للتعرف على الأنماط الاجتماعية والسلوكية للمستفيدين من العمل التطوعي، بهدف تحسين تعامله معهم واستيعابهم بشكل أفضل.

٧- المهنية:

- لا بد أن يرتبط أي عمل بوسيلة لقياس نجاحه، ويمكن قياس نجاح العمل التطوعي بنتائجه الإيجابية التي تنعكس على المستفيدين منه، وبمستوى مهنية المتطوع ومستوى تجويده لعمله، ومن دلائل المهنية في العمل التطوعي:
- ١- أن يسعى المتطوع إلى رفع وتحسين أساليب العمل وتجويدها والاستفادة من التطورات المهنية في نفس المجال.
 - ٢- أن يحرص المتطوع على تقديم العمل وإخراجه بأعلى مستويات الجودة الممكنة.
 - ٣- أن يقوم المتطوع بإدارة شؤونه الخاصة والعملية بطريقة لا تضر بسمعة المنظمة التي يتطوع معها.

٨- المرجعية:

لكل عمل منظم مرجعية ولوائح يجب التقيد بها لضمان جودة العمل والمخرجات، وتُلزم المرجعية العاملين في العمل التطوعي:

- ١- بتنفيذ المهام بحسب الهيكلية والمرجعيات المعتمدة في المنظمة.
- ٢- بالالتزام الكامل بالضوابط واللوائح والسياسات المعتمدة من قبل المنظمة.
- ٣- بالالتزام بالمحافظة على ممتلكات المنظمة وعلى العهد المسلمة إليه بجميع أشكالها وإعادتها للمنظمة.
- ٤- بالالتزام بالاتفاقيات والشراكات التي تعقدها المنظمة.
- ٥- بالامتناع عن إعطاء أي تعهد أو التزام نيابة عن المنظمة دون الرجوع للمسؤولين وأخذ التصريح الرسمي بذلك.



٩- تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية قرار المتطوع واستقلاليته أثناء أدائه لعمل التطوعي بمصلحة شخصية، مادية أو معنوية تهمُّه شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر عمله التطوعي باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار. ومن أجل تفادي هذا التضارب في المصالح يجب على المتطوع:

- ١- عدم استخدام موارد المنظمة لأغراض ومنافع شخصية، بأي شكل من الأشكال.
- ٢- الامتناع عن قبول أي هدية أو خدمة أو عطايا باستثناء الحالات التي تبررها قواعد وأعراف الضيافة واللياقة.

١٠- المساواة في التعامل:

١١- يجب أن تنعكس المساواة في التعامل على أداء المتطوع على أساس واضح وحيادي بعيداً عن كل أنواع التمييز والعنصرية. ولهذا يجب عدم التمييز في تقديم خدمة التطوع للمستفيدين على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو السن أو الجنسية أو الدين أو الإعاقة الجسدية أو العقلية.



نماذج المتطوعين:

تحديد الاحتياج التطوعي في اللجنة

تاريخ تحديد الاحتياج التطوعي:

العدد	أهمية الدور	وصف عام للدور	الأدوار التطوعية الممكنة	الاحتياج الوظيفي	م	الإدارة/ القسم
					١	
					١	
					١	
					١	
					١	



تصميم الفرصة التطوعية					
				اسم منسق الجهة	
				رقم جوال منسق الجهة	
				مسمى الفرصة التطوعية	
				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		
				مهام ومسؤوليات المتطوع	
العمر المناسب للمتطوعين		الجنس		عدد المتطوعين المطلوب	مواصفات المتطوعين
		<input type="radio"/> كلاهما	<input type="radio"/> أنثى	<input type="radio"/> ذكر	
				المؤهلات والاشتراطات للمتطوع	
				المهارات المطلوبة للمتطوع	
				آلية الإشراف	
				الدعم المقدم للمتطوع	
				الفوائد العائدة على المتطوع	
إجمالي الساعات		تاريخ النهاية	تاريخ البداية	عدد الأيام	الإطار الزمني
الإجراءات المقترحة للتعامل مع المخاطر			المخاطر (التحديات)		إدارة المخاطر



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



تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين 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 مباشر عرض تقديمي جولة تعريفية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة 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 الاشراف والمتابعة . التسهيلات المقدمة للمتطوعين. التأكيد على دور المتطوعين والالتزام الزمني منهم. 	<ul style="list-style-type: none"> محاضرة تعريفية لقاء مباشر الأدلة التعريفية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة 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 مباشر اجتماع مع فريق عمل الإدارة الفنية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري والرئيس المباشر (المشرف الفني) 		
فريق العمل	<ul style="list-style-type: none"> التعريف بفريق العمل من الإدارات الأخرى ووظائفهم وعلاقتهم بالدور التطوعي. آلية التواصل والتنسيق مع فريق العمل. 	<ul style="list-style-type: none"> جولة تعريفية لكل إدارة وقسم 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة 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 مباشر اجتماع محاضرة تعريفية 	<ul style="list-style-type: none"> مدير التطوع بمساعدة المرجع الإداري 		



نموذج اتفاقية تطوع			
طبيعة الفرصة		مسمى الفرصة التطوعية	
البريد الإلكتروني	رقم جوال قريب أو صديق	رقم الجوال	
<p>السيدة/..... هوية رقم/.....</p> <p>يسرنا في جمعية..... أن نرحب 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 تتردوا في التواصل معه بخصوص أي استفسارات حول حالة دوركم التطوعي، كما تم تحديد الأستاذ/..... مدير/ رئيس قسم ليكون رئيسكم المباشر والمرجع الفني لدوركم التطوعي.</p> <p>الفترة الزمنية:</p> <p>كما تم الاتفاق معكم لمدة..... يوم/أسبوع/شهر/سنة بواقع..... ساعة في اليوم/الأسبوع بدءاً من يوم..... وتاريخ / / ١٤هـ الموافق / / ٢٠م وحتى يوم..... وتاريخ / / ١٤هـ الموافق / / ٢٠م.</p> <p>نرجو إذا لم تتمكنوا من الحضور في المواعيد المتفق عليها أولديكم ظروف معينة وكنتم ترغبون في تغيير هذه المواعيد التنسيق مع مرجعكم الإداري المباشر.</p>			
<p>التطوع في الأوقات المتفق عليها وإعلامها لأي طارئ يطرأ عليكم وترغبون في تعديل هذه الأوقات.</p> <p>الالتزام بأهداف المؤسسة وسياساتها الموضحة في دليل السياسات والإجراءات والذي سيتم تعريفكم عليه.</p> <p>تحقيق المستهدفات المتفق عليها في الدور التطوعي وهي:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		<p>ما تتوقعه المنظمة منكم</p>	
<p>التعريف الكامل بالمنظمة وسياساتها وبدوركم التطوعي وما يمكن أن تساهموا به لخدمة أهداف المنظمة.</p> <p>التوجيه المباشر لمساعدتكم على القيام بدوركم وكذلك التدريب والتأهيل.</p> <p>الدعم المقدم من مرجعكم الإداري ومدير التطوع والرئيس المباشر.</p> <p>التقدير والتكريم لكل ما تقدمونه من خلال دوركم، وإصدار الشهادات التطوعية بعدد الساعات التي قمتم بالتطوع فيها.</p>		<p>ما يمكن أن تتوقعه من المنظمة:</p>	
<p>نتطلع لأن تكونوا يدا واحدة مع فريق العمل بالمنظمة لخدمة المجتمع وقضية المنظمة الأساسية، وأن تساهموا بتجربة تطوع جديرة بالاهتمام ومستديمة للطرفين.</p>			
توقيع المتطوع		تم الاطلاع على سياسات التطوع في الجمعية وميثاقها الأخلاقي والوصف التطوعي واتفق مع المنظمة من خلال الدور التطوعي المطلوب منا لتحقيق توقعاتهم وأهدافهم.	



طلب تعويض عن مصروفات				
		اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية	مسمى الفرصة التطوعية	
		اسم المصرف/ البنك	رقم الأبيان	
		تاريخ الصرف	المشرف الفني	
		تاريخ تقديم الطلب	مبلغ الصرف الإجمالي	
مكان الصرف	المبلغ		بيان بالمصروفات	
٢- يُعبأ من قبل المشرف الفني				
التوقيع	تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير و سلامتها حسب معايير المحاسبة في اللجنة.			
١- يُعبأ من قبل مدير المتطوع				
إحالة الطلب	○ المدير التنفيذي	○ المدير المالي	○ المحاسب	○ شخص آخر.....
مدير التطوع	التوقيع			
٣- يُعبأ من قبل المتطوع				
	التوقيع	تم استلام المبلغ		



نموذج رفع شكوى أو تظلم				
				أولاً: الشكاوى
١- يُعبأ من قبل المتطوع				
البريد الإلكتروني (الزامي)			رقم الجوال (اختياري)	
الخدمات	البيئة الخارجية	البيئة الداخلية	الفرصة التطوعية	مجال الشكاوى
أحد المتطوعين	المشرف الفني	مدير التطوع	أحد العاملين أو الموظفين	الأطراف المعنية بالشكاوى
				محتوى الشكاوى
٢- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
		المشرف الفني	مدير التطوع	التوجيه المباشر
				محتوى التوجيه
٣- يُعبأ من قبل المسؤول الموجهة له الشكاوى				
				محتوى الرد
٤- يُعبأ من قبل المدير التنفيذي				
			محتوى التوجيه لإغلاق الشكاوى	
التغذية الراجعة لمقدم الشكاوى				
٥- يُعبأ من قبل المتطوع				
غير راضي جدا	غير راضي	راضي	راضي جدا	لإغلاق الشكاوى من قبل المتطوع من خلال السؤال التالي: (ما مدى رضاك عن معالجة الشكاوى؟)
ثانياً: التظلمات				



تقييم أداء المتطوع				
			عنوان الفرصة التطوعية	
من: / / إلى / /			بداية الفرصة التطوعية ونهايتها	
بالأيام: (.....) يوم ، بالساعات: (.....) ساعة			مدة الفرصة التطوعية	
مكان الفرصة التطوعية				
			المنطقة	المدينة
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:
			اسم المشرف على العملية التطوعية:	التوقيع:
توصيات المشرف على العملية التطوعية				



تقييم المتطوع لتجربته التطوعية				
الجنس		مجال الفرصة التطوعية		
		الإدارة/ القسم الذي تم التطوع فيه		
م	بنود التقييم	موافق بشدة	موافق	غير موافق
من خلال تجربتكم التطوعية مع المنظمة، كيف تقيمون هذه التجربة من خلال ما يلي:				
أولاً: المشاركة وفعالية التواصل				
١	أشارك في الاجتماعات وورش العمل في الجمعية.			
٢	يتم إعلامي بالاجتماعات والأجندة قبل الاجتماع بوقت كافٍ.			
٣	يتم أخذ مقترحاتي بعين الاعتبار.			
٤	هناك متابعة لما يتم الاتفاق عليه في الاجتماعات.			
ثانياً: العمليات الإدارية				
٥	تم تسويق الفرصة التطوعية بعدالة وشفافية ووضوح.			
٦	تم التعامل مع طلب التقدم للفرصة بجدية وبسرعة مناسبة.			
٧	تمت عمليات المقابلة الشخصية وإتمام اتفاقية التطوع بسلاسة.			
٨	اطلعت على نموذج الفرصة التطوعية والميثاق الأخلاقي للمتطوع والسياسات المرتبطة بالمتطوعين قبل الالتزام بدوري التطوعي.			
٩	تم تعريفني بالجمعية ووحدة التطوع والعاملين فيها بشكل كامل.			
١٠	تم التعرف من قبل الجمعية في حال كانت لدي احتياجات تدريبية.			
١١	تم شرح مهام التطوعية والاطار المرتبطة -إن وجدت- بوضوح.			
١٢	تم تعريفني بالمشرف الفني وجميع العاملين والمتطوعين الذين سأعمل معهم.			
ثالثاً: الدعم والإشراف				
١٣	تم إسناد المهام لي وفق نطاق المهامي في الفرصة التطوعية.			
١٤	تم تقديم الدعم والمساندة لي أثناء أدائي لدوري التطوعي بشكل كامل.			
١٥	تم إعطائي الصلاحيات المناسبة للقيام بمهامي التطوعية.			
١٦	تم التعامل معي من قبل العاملين في الجمعية بكل احترام وتقدير وشفافية وعدالة.			
١٧	تم التعامل معي من قبل المتطوعين كأحد الأعضاء الفاعلين لديهم.			
١٨	تم الاعتراف بإسهاماتي وتم تحفيزي بشكل مناسب في الجمعية.			
١٩	تم الإشراف على دوري التطوعي بشفافية ووضوح ووفق ما تم الاتفاق عليه.			
٢٠	تم احتساب الساعات التطوعية الفعلية لي كاملة.			