



عرض اطلاق الدليل الاسترشادي للتطوع في الجهات الحكومية

هيئة اتحادية | Federal Authority

يوليو 2017



«هدفنا غرس حب الخير والتطوع وخدمة المجتمع كقيمة عليا في مؤسساتنا، ومبدأ أساسي في حياة أبنائنا»

صاحب السمو / الشيخ خليفة زايد بن سلطان آل نهيان
رئيس الدولة "حفظه الله"



«كل شخص لديه إمكانية أن يحدث فرقاً حقيقياً فيمن حوله. بيتنا التي نعيش فيها تحتاج منا الكثير من الخير.. وهنا يأتي دور التطوع .. تطوع بساعة أو بيوم أو بأسبوع .. تطوع بمهارة أو بكفاءة أو بعلم .. تطوع بشيء من طاقتك .. تطوع بنصيحة أو مشورة .. تطوع وأحدث فرقاً في مجتمعك»

صاحب السمو / الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي "رعاه الله"



«العمل التطوعي رافد أساسي من روافد تنمية المجتمع والنهوض بمكانته، تتكامل به الأدوار وتتضافر من خلاله الجهود، وتتلاقى حوله الأفكار لتجسد أبلغ معاني التأزر والتعاون وروح البذل والعطاء لصالح بناء الإنسان والوطن»

صاحب السمو / الشيخ محمد بن زايد آل نهيان
ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة "رعاه الله"



التطوع في دولة الإمارات العربية المتحدة



- 2017... عام الخير (المسؤولية الاجتماعية.. التطوع.. خدمة الوطن)

➤ استراتيجية الخير في مجال العمل التطوعي

- رؤية الإمارات 2021 (متحدون في المسؤولية.. متحدون في المصير)
- الأجندة الوطنية (مجتمع متلاحم ومحافظ على هويته)
- تقدير الجهات الاتحادية «للموظف المجتمعي» (قرار مجلس الوزراء رقم (18) لسنة 2015 بشأن نظام منح المكافآت والحوافز لموظفي الحكومة الاتحادية)
- الجوائز المحلية (جائزة الشارقة للعمل التطوعي.. برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز.. جائزة

الإمارات للسيدات)



الأهداف الرئيسية للدليل

- توضيح مفهوم التطوع وأهدافه ومجالات العمل التطوعي
- توضيح مكونات برنامج التطوع المؤسسي
- تحديد الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بأنشطة عمل التطوع المؤسسي
- تنفيذ حقوق وواجبات المتطوع وكذلك طرق جذبهم للعمل التطوعي المؤسسي
- عرض عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية لضمان فعالية برنامج التطوع المؤسسي

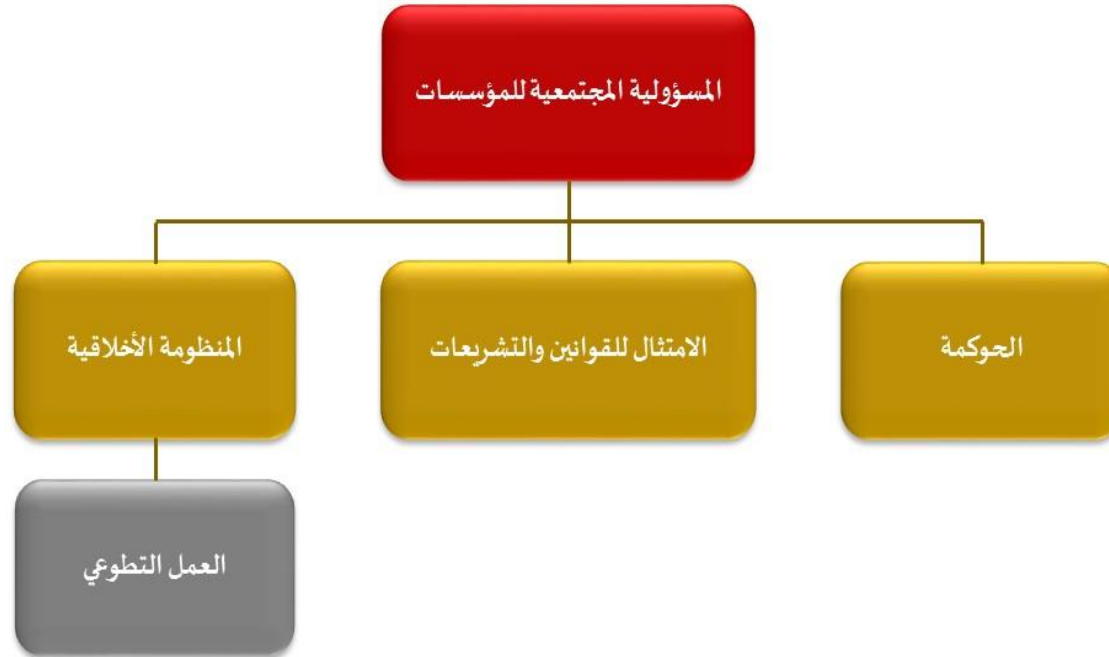




مفهوم التطوع

• المسؤولية المجتمعية والعمل التطوعي

المسؤولية المجتمعية: التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم ومجتمعهم المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد (المصدر: البنك الدولي).





مفهوم التطوع

العمل التطوعي

- كل جهد فردي أو جماعي يهدف إلى تحقيق منفعة عامة دون مقابل أو أجر (المصدر: مشروع قانون التطوع).
- التطوع العام والتطوع التخصصي
- التطوع الفردي والتطوع المؤسسي





أهداف التطوع

على مستوى المجتمع

- ترسيخ مبدأ التكافل والتضامن بين أفراد المجتمع؛
- الاجتهاد والعمل الدؤوب في سبيل تحقيق الأهداف المجتمعية؛
- الإسهام الفعال في التنمية الاجتماعية عبر المحافظة على القيم والفضائل التي يتميز بها المجتمع، والتنمية الاقتصادية من خلال ترسيخ مفهوم البذل والسخاء والمساهمة في بناء مؤسسات الخدمات العامة مثل المدارس والمستشفيات وغيرها.

على مستوى جهة العمل

- الاستثمار الأمثل للموارد والإمكانيات؛
- رفع مستوى روح العمل الجماعي؛
- زيادة معدل الإنتاجية وخفض مستويات التغيب؛
- تحسين مستوى مشاركة وتناغم الموظفين والرفاه الوظيفي؛
- اكتساب الجهة سمعة مؤسسية طيبة ونشر الوعي بالمسؤولية المجتمعية للجهة مما يدعم جذب واستقطاب الكفاءات للعمل لديها؛
- الاستفادة من الكفاءات والمواهب البشرية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

على مستوى الفرد

- تعزيز الانتماء الوطني؛
- صقل المهارات والمعارف والخبرات واكتساب الجديد منها؛
- إقامة علاقات اجتماعية مبنية على حب الخير والعطاء دون مقابل؛
- الشعور بمستوى أعلى من الرضا عن النفس وتحقيق الذات.



فوائد برامج التطوع الوظيفي المدعوم من قبل جهة العمل





المبادئ الرئيسية للعمل التطوعي

المبدأ (1): العمل التطوعي هو عمل دون مقابل	
- إظهار التزام الجهة بنهج العمل التطوعي وتقديرها له من خلال رسالتها ورؤيتها وقيمها المؤسسية وسلوكيات القيادة العليا فيها. - توضيح الفوائد التي تعود على المتطوع بما يتوافق مع ما يحفزها للقيام بالعمل التطوعي، مثلاً: - تحديد المهارات الضرورية للقيام بالعمل التطوعي وتلك التي يمكن للجهة أن تطورها لدى المتطوع. - تطوير ومراجعة السياسات والإجراءات بطريقة تجعل من العمل التطوعي جزءاً لا يتجزأ من كيان الجهة.	
- يمكن استخدام الاختبارات (مثل اختبارات القياس النفسي، وغيرها) التي تخدم العمل التطوعي المؤسسي؛ - التعرف على قدرات و كفاءة و ميول المرشح وإمكانية الاستفادة من إمكانياته في مجال التطوع المتاح؛ - التعرف على إسهامات المرشح في مجال التطوع.	الاختيار:
- العمل على ربط خطة التطوير الفردي بالكفاءات التخصصية و / أو السلوكية التي يمكن للموظف اكتسابها وتطويرها من خلال العمل التطوعي (مثل العمل ضمن فريق، ومهارات التواصل، وغيرها)؛ - توفير فرص التعلم والتدريب الأساسية وكذلك التخصصية التي تخدم العمل التطوعي في الجهة.	التعلم والتطوير:
- وضع أهداف ذكية تتعلق بالعمل التطوعي للموظفين وربطها بنظام إدارة الأداء في الجهة؛ - تحديد أهداف النشاط التطوعي والمخرجات المتوقعة وتوضيح معايير قياس الأداء للمتطوعين؛ - توفير التغذية الراجعة لكافة المتطوعين بحيث يتعرفون على نواحي القوة ومجالات التطوير فيما يخص أداءهم.	إدارة الأداء:
- تفعيل بنود تتعلق بالمزايا والحوافز التي تشجع على العمل التطوعي مثل: - المكافآت المالية وغير المالية (مثل شهادات التقدير، نشر أسماء المتطوعين المتميزين، إلخ)؛ - إبراز قصص نجاح المتطوعين سواءً من داخل الجهة أو خارجها	المكافآت والحوافز:
تطبيق ساعات الدوام المرنة، كلما أمكن، تسهياً للمشاركة في الأنشطة التطوعية بما لا يؤثر على كفاءة وإنتاجية العمل الحكومي.	ساعات الدوام الرسمي:
- توفير بيئة داعمة للمتطوعين من أصحاب الهمم والمتقاعدين الكبار في السن؛ - تحديد وتوضيح إجراءات الأمن والصحة والسلامة بالنسبة للمتطوعين والتأكد من التزامهم بها؛ - التأكد من وجود خطط الطوارئ في حالات الأزمات والتطبيق الفعال لها.	الأمن والصحة والسلامة:



تابع

المبدأ (2): العمل التطوعي هو عمل يخدم المجتمع

- توضيح كيفية مساهمة الدور التطوعي في تحقيق رسالة الجهة وأهدافها المؤسسية والتي قد تتعلق بأمور مثل: القضايا البيئية؛ القضايا المجتمعية؛ القضايا الإنسانية. القضايا الوطنية

المبدأ (3): العمل التطوعي هو عمل طوعي وغير إجباري

- مشاركة المتطوع في تصميم الدور التطوعي بحيث تتمكن الجهة من التعرف على ميوله وتفضيلاته فيما يخص العمل التطوعي وكذلك الاستفادة القصوى من جهوده ضمن الوقت الزمني المتوفر لديه؛
- تصميم الدور بحيث يضمن نوعاً من المرونة في عمل المتطوع ويتواءم مع أسلوب حياته، إن أمكن. أما في حالات التطوع التي تتطلب وجود المتطوع مدة محددة مثل حالات الطوارئ، فيجب أن يتضح ذلك جلياً في بطاقة وصف دور المتطوع.
- تصميم الأدوار التطوعية بشكل يسمح للمتطوع بتطوير قدراته والمشاركة في فرص تطوعية متنوعة وفيها تحدٍ أكبر.



تابع

المبدأ
(4):

العمل التطوعي داعم لاستقرار بيئة العمل و حافز للانتاجية و المشاركة

- تعتبر الوظيفة بدوام كامل مهمة وضرورية لتحقيق الهدف من إنشاء الجهة كما أن الحاجة لها مهمة لأداء الاختصاصات و الأدوار الرئيسية المنوطة بالجهة بينما توفر الجهة فرص التطوع للمتطوعين الذين يرغبون في تقديم معارفهم ومهاراتهم وخبراتهم بطريقة تلأئم احتياجات الجهة وبما يخدم المجتمع بشكل مباشر؛
- تتطلب الوظيفة بدوام كامل رصد موازنة لتعيين موظف لشغلها بينما لا يتطلب عمل المتطوع رصد موازنة شبيهة؛
- يترتب على الأداء المتدني لشاغل الوظيفة بدوام كامل تبعات يستوجب معالجتها وفق الأصول الواردة في التشريعات بينما العمل التطوعي يستدعي الالتزام و عدم مخالفة اللوائح والقوانين ذات الصلة في الدولة؛
- يكون العمل التطوعي لمدد محدودة وضمن عدد ساعات معين يترك تحديدها للجهات علماً بأنه إذا كان التطوع فردياً لا يكون اثناء ساعات الدوام الرسمي



أمثلة لمجالات العمل التطوعي

مجال الرياضة

مجال البيئة

مجال الصحة

مجال الدعم الإداري
والتقني

مجال الثقافة والتراث

مجال العمل الإنساني
والإغاثي

مجال تعزيز الانتماء
الوطني

مجال التعليم

المجال الاجتماعي



العمل التطوعي في القطاع الحكومي

برنامج التطوع المؤسسي

• رسالة البرنامج

يجب أن تكون رسالة البرنامج واضحة وموثقة بحيث تتضح الغاية العامة من تطبيقه

• البنية التحتية

يعتمد نجاح البرنامج على وجود بنية تحتية مدروسة بشكل جيد بحيث تخدم أهداف البرنامج، ومنها اللوائح والقوانين والسياسات، الموارد البشرية، والموارد المالية، والموارد التكنولوجية، والأصول.

• أهداف البرنامج

• الأنشطة التطوعية

- هل هناك قيمة مضافة ستجنيها الجهة نتيجة المساعدة التي يقدمها المتطوعون؟
- هل ستضفي الفرصة التطوعية قيمة حقيقية لعمل المتطوعين مما يسهم في تحفيزهم؟
- هل سيؤدي العمل التطوعي إلى تحسين كفاءة العمل في الجهة؟
- هل قام / يقوم أحد الموظفين الحاليين في الجهة بالمهام والمسؤوليات المطلوبة ضمن فرصة التطوع؟



• الأنشطة التطوعية

لاستخدام المنصة الوطنية للتطوع، على الجهة أن تقوم بتسجيل بياناتها وفرص التطوع المتاحة لديها عبر الموقع volunteers.ae / متطوعين.امارات.

تسجيل المؤسسات

أطلب المتطوعين لأج من الفعاليات، المؤتمرات، المشاريع والأنشطة، يرجى تعبئة البيانات التالية

اسم المؤسسة (بالإنجليزية) *	اسم المؤسسة (بالعربية) *
شعار المؤسسة *	
طبيعة عمل المؤسسة *	الولاية *
العنوان *	
البريد الإلكتروني للمؤسسة *	هاتف *
تفاصيل الاتصال الشخصية	
الاسم الثلاثي *	البريد الإلكتروني *
رقم الهاتف المحمول *	
☐ موافق على بنود وشروط اتفاقية المتطوعين (إمارة) *	
تسجيل	



• تحديد الشركاء

يتطلب نجاح برنامج التطوع المؤسسي إقامة شراكات مع جهات حكومية و / أو مؤسسات القطاع الخاص، ولذلك من المهم أن يكون هناك توافق بين رؤية الجهة وقيمها وتلك المتعلقة بالشركاء.

• تقييم البرنامج

➤ توافق برنامج التطوع المؤسسي مع استراتيجية الجهة

➤ دعم القيادة العليا لبرنامج التطوع المؤسسي

➤ خطط التواصل الداخلي والخارجي

➤ الثقافة المؤسسية

➤ تقييم المخرجات

➤ مشاركة الموظفين



نموذج استرشادي

• تقييم البرنامج

تقييم برنامج التطوع المؤسسي	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة	لا ينطبق
1. تقييم المخرجات					
5.1 تقوم الجهة بمراقبة معدل مشاركة الموظفين في العمل التطوعي ورفع التقارير حوله.					
5.2 يوجد نظام واضح لقياس مدى فعالية برنامج التطوع المؤسسي بالإضافة إلى الفعاليات والأنشطة ذات الصلة.					
5.3 يتم قياس أثر برنامج التطوع المؤسسي على المجتمع.					
2. مشاركة الموظفين					
6.1 ما نسبة مشاركة الموظفين الحاليين في برنامج التطوع المؤسسي؟ (نسبة المشاركة = عدد الموظفين المشاركين في العمل التطوعي / المجموع الكلي لموظفي الجهة x 100)	☐ 1 - 20 %	☐ 21 - 40 %	☐ 41 - 60 %	☐ 61 - 80 %	☐ أكثر من 80 % لا ينطبق
3. التحديات / المعوقات					
7.1 يرجى ذكر التحديات / المعوقات التي تحول دون نجاح برنامج التطوع المؤسسي.					

تقييم برنامج التطوع المؤسسي	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة	لا ينطبق
1. توافق برنامج التطوع المؤسسي مع استراتيجية الجهة					
1.1 يعكس إلى الالتزام بالعمل التطوعي في رسالة الجهة وينعكس في قيمها وأولوياتها الاستراتيجية.					
1.2 تلتزم الجهة ببرنامج مؤسسي للتطوع يتم مراجعته وتحديثه سنوياً.					
1.3 يوجد لدى المؤسسة سياسة خاصة بالعمل التطوعي.					
1.4 تضع الجهة أهدافاً خاصة بالعمل التطوعي.					
1.5 تُقيم الجهة علاقات عمل مشترك في مجال التطوع مع شركاء لها في المجتمع					
2. دعم القيادة العليا لبرنامج التطوع المؤسسي					
2.1 يخصص الموظفون وقتاً للقيام بالأعمال التطوعية.					
2.2 ترصد الجهة موازنة ملائمة لدعم التطوع في بيئة العمل.					
2.3 تدعم القيادة العليا للجهة العمل التطوعي في بيئة العمل.					
3. خطط التواصل الداخلي والخارجي					
3.1 يمكن للموظفين التعرف على فرص التطوع المتاحة بسهولة وبشكل دوري.					
3.2 يمكن للموظفين المشاركة في الأنشطة التطوعية التي تدعمها الجهة.					
3.3 يشمل الدليل الاسترشادي للموظفين الجدد على معلومات حول برنامج التطوع المؤسسي.					
3.4 يتم الإعلان عن الجهود التطوعية للموظفين باستخدام قنوات التواصل الداخلي والخارجي مثلاً: التقارير السنوية، والموقع الإلكتروني للجهة، والاجتماعات الداخلية، وغيرها).					
4. الثقافة المؤسسية					
4.1 يمكن للموظفين المشاركة في وضع ومراجعة وتحديث برنامج التطوع المؤسسي.					
4.2 يتم تقدير الجهود التطوعية التي يبذلها الموظفون داخل الجهة وخارجها.					
4.3 تخصص الجهة عدداً من الحوافز والمزايا المرتبطة ببرنامج التطوع المؤسسي.					



• التقدير

على الجهة تقدير المساهمات التطوعية لموظفيها وأفراد المجتمع الذين كرسوا الوقت والجهد في سبيل إنجاح برنامج التطوع المؤسسي وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها.

مثال: قرار مجلس الوزراء رقم (18) لسنة 2015 بشأن نظام منح المكافآت و الحوافز لموظفي الحكومة الاتحادية (دولة الإمارات العربية المتحدة)

فئات المكافآت النقدية: فئة "الموظف المجتمعي":

تُمنح للموظف الذي ساهم في إبراز دور الوزارة أو الجهة الاتحادية في مجال خدمة المجتمع من خلال عمله التطوعي أو عضويته في جمعيات تخدم المجتمع.

قيمة المكافأة	معايير وشروط الاستحقاق
مبلغ مقطوع قدره (٥,٠٠٠) خمسة آلاف درهم في السنة.	- أن يكون الموظف قد قام بعمل مجتمعي يساهم في خدمة وتطوير المجتمع - أن يقدم الموظف وثائق تثبت مشاركته؛ - أن يكون العمل المجتمعي الذي قام به الموظف تطوعياً بحيث لم يكن قد حصل على أجر من أي جهة أخرى؛ - أن يكون العمل التطوعي خارج أوقات الدوام الرسمي.



الأدوار والمسؤوليات فيما يخص العمل التطوعي

يتطلب العمل على برنامج التطوع المؤسسي التزام ودعم ومتابعة عدد من الموظفين والوحدات التنظيمية في الجهة، تقوم بعض الجهات بتشكيل فريق يختص بالعمل التطوعي – “Volunteering Champions” يتألف من 5 إلى 7 أعضاء من مختلف الوحدات التنظيمية في الجهة (يعتمد عدد الأعضاء على نطاق العمل وحجمه).

الإدارة العليا

- التأكد من توفير كل ما يدعم تطبيق الاستراتيجية الوطنية للتطوع 2021 في الجهة؛
- اعتماد خطة التطوع المؤسسي الخاصة بالجهة بما فيها الموزانة؛
- التأكد من تقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالعمل التطوعي؛
- بناء علاقات عمل إيجابية وبناءة مع الشركاء الاستراتيجيين في تنفيذ العمل التطوعي (مثل مؤسسات القطاع الخاص، وغيرها)؛
- المشاركة الفاعلة في الأنشطة التطوعية وتشجيع الموظفين وأفراد المجتمع على العمل التطوعي؛
- متابعة الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسة الخاصة بالعمل التطوعي والمرتبطة به والتوجيه بوضع أي خطط استباقية و/أو التصحيحية.



تابع:

فريق العمل التطوعي

- إعداد وتطوير وتحديث خطة التطوع المؤسسي بحيث تتواءم مع استراتيجية وأهداف الجهة؛
- تطبيق السياسات والإجراءات المتعلقة بالتطوع المؤسسي بما يتوافق مع المنظومة التشريعية ذات الصلة في الدولة؛
- حصر وتحديد فرص التطوع المتاحة في الجهة بالتعاون مع الوحدات التنظيمية الأخرى، ومن ثم مراقبة مستوى إنجازها
- توثيق أدوار ومسؤوليات وواجبات كل دور من أدوار
- الاطلاع على أفضل الممارسات المحلية والعالمية في مجال العمل التطوعي المؤسسي بهدف تحديث وتطوير أسلوب العمل؛
- نشر ثقافة العمل التطوعي آخذين بعين الاعتبار أفضل الممارسات محلياً وعالمياً
- التنسيق مع الجهات المعنية في المنصة الوطنية للتطوع وكذلك البرنامج الوطني لتأهيل وتدريب المتطوعين لأغراض اختيار المتطوعين المناسبين والعمل على تطوير مهاراتهم بما يتناسب مع خطة التطوع المؤسسي؛
- متابعة شؤون المتطوعين والعمل على توفير الدعم اللازم لهم.



تابع:

ادارة الموارد البشرية

- التأكد من فعالية عمليات الاستقطاب والتعيين بحيث يتم توظيف المرشحين الذين يتبنون ثقافة العمل التطوعي؛
- تحديد الاحتياجات التدريبية والتعليمية والورش التوعوية لكافة موظفي الجهة بالتعاون مع الوحدات التنظيمية (ومن بينها فريق العمل التطوعي) ضمن الإطار الزمني المحدد، بالإضافة إلى متابعة تطبيق الإجراءات الخاصة بالعمل التطوعي؛
- توضيح الإجراءات الضرورية عند الشروع في العمل التطوعي مثل تلك المتعلقة بالأمن والصحة والسلامة، وبتأمين المسؤولية العامة (Public Liability Insurance)
- تأسيس وتطوير وتحديث قاعدة بيانات الموظفين بحيث توضح الكفاءات والمهارات والمعارف المختلفة التي يتمتعون بها (بنك المهارات) وبالتالي إمكانية الاستفادة منهم في أنشطة التطوع التخصصي ؛
- الاحتفاظ بسجلات المتطوعين وفقاً لمنهجية إدارة السجلات في الجهة؛
- المساهمة في بناء ثقافة العمل التطوعي في الجهة من خلال وضع مبادرات تتعلق بتشجيع وتحفيز الموظفين على العمل التطوعي (مثلاً مكافأة الموظف المجتمعي، إلخ).



تابع:

ادارة تقنية المعلومات

- التنسيق مع فريق العمل التطوعي للتعرف على الاحتياجات التقنية التي تسهم في تحقيق خطة التطوع المؤسسي؛
- ضمان توافق وتكامل الأنظمة التقنية والبرمجيات مع متطلبات المنصة الوطنية للتطوع؛
- توفير الدعم التقني لفرص التطوع التي تتيحها الجهة وذلك ضمن الإطار الزمني المحدد؛
- تسهيل وصول الموظفين إلى التقنية التي يمكن من خلالها الحصول على معلومات حول فرص التطوع المتاحة وكذلك للتسجيل كمتطوعين.

ادارة الاستراتيجية والمستقبل

- التأكد من مواءمة خطة التطوع المؤسسي مع الخطة الاستراتيجية للجهة؛
- مراجعة الأهداف ومؤشرات الأداء المتعلقة بالعمل التطوعي للتأكد من دقتها وفعاليتها؛
- متابعة نتائج مؤشرات الأداء ومراجعة تقارير الإنجاز المتعلقة بالعمل التطوعي لضمان التحسين المستمر؛
- المشاركة مع الوحدات التنظيمية الأخرى داخل الجهة لمراجعة وتعديل أي عمليات تطويرية.



تابع:

الوحدات التنظيمية الأخرى

- حصر وتحديد الفرص التطوعية مع ذكر كافة التفاصيل المتعلقة بها (مثل الوصف، والمهام المطلوبة، إلخ)؛
- تقديم الدعم اللازم لفريق العمل التطوعي في سبيل تطبيق خطة عمله بشكل فعال؛
- دعم المتطوعين (سواءً من الموظفين أو أفراد المجتمع) وتذليل الصعاب التي قد يواجهونها أثناء قيامهم بالنشاط التطوعي؛
- تحفيز وتشجيع الموظفين على المشاركة الفعالة في العمل التطوعي.

ادارة الاتصال الحكومي

- التنسيق مع فريق العمل التطوعي وإدارة الموارد البشرية وإدارة تقنية المعلومات بخصوص خطة التواصل المتعلقة بالفرص التطوعية المتاحة في الجهة (مثل الرسائل الرئيسية، وقنوات التواصل، وغيرها)؛
- التنسيق مع الجهات الإعلامية والتأكد من مشاركة الجهة في المبادرات ذات الصلة (مثل الاستراتيجية الوطنية لعام الخير 2017 و"مبادرة فرسان الخير"، وغيرها)؛
- تجميع كافة الأنشطة والفعاليات التطوعية السنوية للجهة وضمان عرضها من خلال المواقع والتطبيقات الإلكترونية ذات بحيث تصل إلى أكبر شريحة من المجتمع.



حقوق المتطوع

- التعريف بأهداف النشاط التطوعي والنتائج المرجوة؛
- التعامل مع المتطوع باحترام ومنحه الثقة للقيام بالمهام والمسؤوليات التطوعية المتفق عليها؛
- التزام الجهة بالخطوة الزمنية للنشاط التطوعي لضمان عدم ضياع وقت المتطوع؛
- التأهيل والتدريب على أداء النشاط التطوعي المطلوب (في حال لم يكن تخصصياً)؛
- توفير الموارد اللازمة لإنجاز العمل التطوعي؛
- توفير الدعم الإشرافي اللازم للمتطوع وإطلاعه على الإجراءات المتعلقة برفع المقترحات / الملاحظات ؛
- المحافظة على سرية البيانات الشخصية للمتطوع؛
- المحافظة على أمن وصحة وسلامة المتطوع في موقع التطوع؛
- منح المتطوع إفادة خطية من الجهة توضح التفاصيل المتعلقة بمشاركته التطوعية.

يتوجب على المتطوعين الذين ينضمون لمنصة التطوع الوطنية (عبر: [متطوعين.امارات / volunteers.ae](https://volunteers.ae))، أن يقرأوا وثيقة سلوك المتطوع المتمثلة في **إبراء الذمة والتعهد** ومن ثم الموافقة على الشروط والأحكام الواردة فيه.



واجبات المتطوع

- استيفاء كافة البيانات المطلوبة للتسجيل في منصة التطوع الوطنية؛
- حضور أي جلسات تعريفية و/ أو قراءة أي تفاصيل تخص المهام التطوعية الموكلة إليه؛
- المحافظة على سرية البيانات والمعلومات التي يحصل عليها أثناء قيامه بالعمل التطوعي؛
- القيام بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليه على أكمل وجه وضمن الإطار الزمني المحدد؛
- عدم عرض أو تقديم أو الترويج أو الإعلان عن أي سلع وخدمات أثناء ممارسة العمل التطوعي مما يعود عليه بالمنفعة المادية له أو تحقيق مكاسب شخصية؛
- الالتزام بمراعاة حقوق جميع الفئات التي يتعامل معها خلال تقديم خدماته التطوعية؛
- الالتزام بتعليمات الأمن والصحة والسلامة؛
- المحافظة على أصول الجهة في حال استخدامها للقيام بالعمل التطوعي المطلوب؛
- تقديم الملاحظات / المقترحات التطويرية؛
- الحرص على إظهار السلوكيات الحميدة تجاه كافة الثقافات الأخرى وبناء علاقات متوازنة مع الزملاء والعاملين في الجهة والمتعاملين معها.



جذب المتطوعين

• حملة جذب موسعة

- الحاجة إلى عدد كبير من المتطوعين لفترة زمنية قصيرة لتغطية مهمة محددة؛
- سهولة الحصول على المهارات المطلوبة للقيام بالعمل التطوعي بحيث يستلزم الأمر قيام الجهة بتدريب محدود للقيام بالأعمال التطوعية المطلوبة.

• حملة جذب مستهدفة

- الحاجة إلى عدد قليل من المتطوعين الذين ترغب في إشراكهم في العمل التطوعي دون غيرهم؛
- الحاجة إلى مهارات وخبرات متخصصة.



يمكن للجهة استخدام المنصة الوطنية للتطوع
(متطوعين.امارات / volunteers.ae) لتقوم بحملة الجذب



قياس وتقييم برنامج التطوع المؤسسي

نوع المؤشر	مثال على المؤشر
مؤشرات استراتيجية	- العائد على الاستثمار فيما يخص خطة التطوع المؤسسي - حجم الوفورات في التكلفة الإدارية والتشغيلية للجهة / الجهات المستفيدة من التطوع - معدل الحفاظ على الموظفين من المتطوعين (Retention)
مؤشرات تشغيلية	<u>مؤشرات تتعلق بالأنشطة:</u> - نسبة المتطوعين النشطين (عدد المتطوعين المشاركين في الفعاليات مقابل المسجلين) - نسبة المتطوعين من خارج الجهة إن لزم - عدد المتطوعين المكرمين من قبل الجهة والدولة - عدد الفرص التطوعية المنفذة بنجاح مقابل المخطط لها - عدد مرات مشاركة فريق القيادة العليا في الفرص التطوعية المتاحة <u>مؤشرات تتعلق بالموارد البشرية:</u> - نسبة رضا الموظفين عن البرامج التطوعية المنفذة من الجهة - عدد ساعات التطوع المنفذة من قبل موظفي الجهة <u>مؤشرات تتعلق بالعمل المؤسسي:</u> - معدل رضا المستفيدين مثل: (المتعاملين، وأفراد المجتمع، والشركاء، إلخ)



الخلاصة:

يتوجب على الجهة أن تأخذ بعين الاعتبار المبادئ الأساسية للعمل التطوعي:

- **المبدأ الأول:** العمل التطوعي هو عمل دون مقابل
- **المبدأ الثاني:** العمل التطوعي هو عمل يخدم المجتمع
- **المبدأ الثالث:** العمل التطوعي هو عمل طوعي وغير إجباري
- **المبدأ الرابع:** العمل التطوعي داعم لاستقرار بيئة العمل و حافز للانتاجية و المشاركة



المرفقات



اختيار المتطوعين

متطوعون من خارج الجهة الحكومية

متطوعون من داخل الجهة الحكومية

المقابلات الشخصية

بعد الإعلان عن الفرص التطوعية المتاحة في الجهة عبر منصة التطوع الوطنية (متطوعين.امارات / volunteers.ae)، تبدأ مرحلة اختيار المتطوعين المناسبين. ولهذا الغرض تقوم الجهة بإجراء المقابلات مع المتطوعين المحتملين لكل دور تطوعي حسب الحاجة.





معايير استرشادية لاختيار المتطوعين

يعتبر استيفاء المتطلبات الأساسية للعمل التطوعي من ناحية المعارف والمهارات والخبرات واجتياز المقابلة الشخصية (إن لزم) وأي اختبارات ذات صلة، وكذلك توفر الرغبة في القيام بالعمل والقدرة على الالتزام بالمدة الزمنية للتطوع وتوقيته، من العناصر المهمة لقبول المتطوعين. إلا أنه بالإضافة إلى ذلك، يتوجب على المتطوع أن:

- يقدم المستندات التي تفيد بأنه:
 - حاصل على مؤهل علمي أو دراسي
 - لائق صحياً
 - حسن السيرة والسلوك
 - الخبرة في المجال التطوعي المتاح (إن وُجدت)
- يوفر بيانات ومعلومات الاتصال مع جهات قد تطوع معها سابقاً (إن وُجد)
- يوافق على حضور أي ورش عمل تدريبية تخص العمل التطوعي
- يصرح بوجود أي تضارب في المصالح (إن وُجد).



شكراً على حسن استماعكم ومشاركتكم