



الدليل الاسترشادي للتطوع في بيئة العمل للجهات الحكومية





الدليل الاسترشادي للتطوع في بيئة العمل للجهات الحكومية

حقوق الطبع © 2017 الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
جميع حقوق الطبع محفوظة.
لا يجوز دون الحصول على إذن خطي من الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية،
استخدام أي من المواد التي يتضمنها هذا الدليل، أو استنساخها أو نقلها، كلياً أو جزئياً،
في أي شكل وبأي وسيلة، سواءً بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ
الفوتوغرافي أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها،
إلا كما هو منصوص عليه في شروط وأحكام استخدام الأدلة الخاصة بالهيئة.





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

صاحب السمو الشيخ
خليفة بن زايد آل نهيان
رئيس الدولة «حفظه الله»





«كل شخص لديه إمكانية أن يحدث فرقاً حقيقياً فيمن حوله. بيئتنا 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 التآزر والتعاون وروح البذل والعطاء لصالح بناء الإنسان والوطن»



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

محتويات الدليل

24	2.2	الأدوار والمسؤوليات
26	2.3	المتطوعون
26	2.3.1	حقوق وواجبات المتطوع
27	2.3.2	جذب المتطوعين
27	2.3.3	اختيار المتطوعين
29	2.3.4	تحفيز المتطوعين والمحافظة عليهم
32	3.	قياس وتقييم العمل التطوعي
33		مرفقات
33		مرفق "أ": الاستراتيجية الوطنية لعام الخير 2017
37		مرفق "ب": استبيان تقييم برنامج التطوع المؤسسي
39		مرفق "ج": المخاطر المرتبطة بالعمل التطوعي
40		مرفق "د": نموذج وثيقة سلوك متطوع (إبراء ذمة وتعهد)
42		مرفق "هـ": أسئلة شائعة
44		مرفق "و": المراجع

12		كلمة سعادة مدير عام الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
14		المصطلحات الرئيسية في الدليل
15	1.	مقدمة
15	1.1	التطوع في دولة الإمارات العربية المتحدة
16	1.2	الأهداف الرئيسية للدليل
16	1.3	العمل التطوعي: المفهوم والأهمية والمجالات
20	2.	العمل التطوعي في القطاع الحكومي
20	2.1	برنامج التطوع المؤسسي
20	أ.	رسالة البرنامج
20	ب.	البنية التحتية (اللوائح والقوانين والسياسات والموارد)
20	ج.	أهداف البرنامج
21	د.	الأنشطة التطوعية
23	هـ.	تحديد الشركاء
23	و.	تقييم البرنامج
23	ز.	التقدير

كلمة سعادة مدير عام الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

إن مفهوم العمل التطوعي ليس بجديد على دولة الإمارات العربية المتحدة والجهات الحكومية العاملة بها، حيث أنه متوارث من عهد الآباء المؤسسين. وقد جاءت الاستراتيجية الوطنية لعام الخير 2017 لتؤكد على التزام الدولة بالعمل التطوعي ضمن مبادرات مدروسة وواضحة. وبناءً عليه فعلى الجهات أن تبذل الجهود الكافية لمأسسة هذا التوجه من خلال تبني برامج التطوع المؤسسي التي تضمن تحديد فرص التطوع لديها ونشر الوعي حولها بشكل منهجي، وكذلك تسخير مختلف الأنظمة والموارد لتقديم الدعم اللازم لتنفيذها بنجاح.

ويعتبر من الضروري فهم التحديات التي تحول دون نجاح مساعي التطوع على مستوى الفرد والجهة ومن ثم العمل على وضع الخطط الفعالة للتغلب عليها. كما يتوجب وضع وتطبيق آليات لجذب واختيار المتطوعين من داخل الجهة وخارجها، والعمل على تحفيزهم والمحافظة عليهم، حيث أنهم المحور الرئيس لنجاح العمل التطوعي. هذا وعلى الجهة تقييم برنامجها التطوعي وقياس فعاليته باستخدام مؤشرات أداء ذات صلة بحيث تحتفي بالنجاحات وتدرس مجالات التطوير بشكل وافي.

يهدف «الدليل الاسترشادي للتطوع في بيئة العمل للجهات الحكومية» إلى مساعدة الجهات على التعرف عن كثب على مفهوم العمل التطوعي في بيئة العمل، مما يسهم في إنجاح المساعي المبذولة لجعله ركيزة من ركائز خدمة المجتمع والوطن وكذلك في توسيع مشاركة موظفي الجهات الحكومية في جميع

المبادرات والفعاليات التطوعية المتاحة في كافة إمارات الدولة ضمن أجندة العمل التطوعي السنوي لموظف الحكومة. ويعرض الدليل نبذة عن التطوع في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما يتطرق إلى مفهوم العمل التطوعي والأهداف التي يحققها على مستوى الفرد وجهة العمل والمجتمع. ويوضح الدليل ضرورة التزام الجهات ببرامج التطوع المؤسسي ويُفند مكوناته الرئيسية التي من شأنها أن تدعم الجهود التطوعية فيها. وكبي تتمكن الجهات من التطبيق الفعال للعمل التطوعي، فقد بين الدليل الأدوار والمسؤوليات ذات الصلة. هذا وقد قدم الدليل شرحاً وافياً حول حقوق وواجبات المتطوعين وآليات جذبهم واختيارهم ومن ثم تحفيزهم والمحافظة عليهم. ولضمان نجاح برنامج التطوع المؤسسي، يقترح الدليل عدداً من مؤشرات الأداء الرئيسية التي يمكن استخدامها ومتابعة نتائجها بشكل دوري. و يطرح الدليل عدداً من الأمثلة العملية بحيث تسهم في توضيح الأفكار؛ كما أشار إلى المراجع التي تم الاستناد إليها أثناء تطويره وذلك لتيسير العودة إليها والاستئناس بها في حال الحاجة إلى تفاصيل إضافية.

وننتهز الفرصة لنشكر فريق عمل وزارة تنمية المجتمع على الجهد المبذول من قبلهم وذلك لدعم إصدار هذا الدليل كما نؤكد على أهمية الدور الملحق على عاتقهم في تعزيز مكانة العمل التطوعي لما يشكله من ركيزة مهمة من ركائز خدمة المجتمع والوطن وبما يعود على المجتمع من فوائد جمة و مقدره.

د. عبد الرحمن عبد المنان العور

مدير عام

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

المصطلحات الرئيسية في الدليل

1. مقدمة

1.1 - التطوع في دولة الإمارات العربية المتحدة

توج صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة، «حفظه الله»، العام 2017 بمنحه شعار «عام الخير» بحيث يسلط الضوء على المسؤولية الاجتماعية والتطوع وخدمة الوطن كمحاور أساسية في مسيرة العطاء الإنساني الذي تؤمن به الدولة وتنتهجه.

وقد جاء عام الخير متوائماً مع رؤية الإمارات 2021 التي تنادي بالحرص على الصلات الاجتماعية القوية والحيوية، وكذلك بالمضي على خطى الآباء المؤسسين من خلال عنصرها «متحدون في المسؤولية» و«متحدون في المصير»؛ كما أنه أكد على ما جاء في الأجنحة الوطنية من أهمية بناء «مجتمع متلاحم ومحافظ على هويته». ولضمان استدامة وتنظيم الجهود المبذولة في سبيل الخير والعمل على ترسيخ مكانة دولة الإمارات العربية المتحدة باعتبارها الأكثر عطاءً عالمياً، فقد وضعت الجهات المعنية استراتيجية واضحة ومتكاملة بهذا الشأن تهدف إلى النهوض بالعمل التطوعي، وتفعيل مساهمة القطاع الخاص في المسيرة التنموية للدولة، وترسيخ ثقافة الخير لدى الأفراد والمؤسسات، وتعزيز دور المؤسسات والجمعيات الخيرية والإنسانية بالدولة، وبناء منظومة تشريعية لمأسسة عمل الخير، وتعزيز دور الإعلام في دعم العمل الخيري.

وتفيداً لاستراتيجية الخير فيما يخص العمل التطوعي، تعمل الجهات الحكومية المحلية والاتحادية يداً بيد بما يعزز إشراك كافة فئات المجتمع كل حسب اهتماماته ومؤهلاته وخبراته من خلال إحدى عشرة مبادرة. وقد جاء هذا دعماً لجهود الكثير من الجهات المنظمة لقطاع العمل التطوعي ومنها، على سبيل المثال لا الحصر، وزارة تنمية المجتمع، مؤسسة التنمية الأسرية في أبوظبي، وهيئة تنمية المجتمع بدبي، ودائرة الخدمات الاجتماعية في الشارقة؛ وكذلك للجهات التي تعنى بتدريب وتأهيل المتطوعين مثل أكاديمية الإمارات للتطوع وجمعية تطوعي الإمارات، وتلك التي تعرض فرص التطوع وتدعو إليها مثل برنامج تكاتف، ومؤسسة دبي العطاء، وهيئة الهلال الأحمر الإماراتي، وبرنامج تم التطوعي، وغيرها (لمزيد من التفاصيل حول الاستراتيجية، برجاء الاطلاع على المرفق «أ» من هذا الدليل).

وتجدر الإشارة إلى أن الجهات الاتحادية تقدر الجهد التطوعي، وذلك تماشياً مع قرار مجلس الوزراء رقم (18) لسنة 2015 بشأن نظام منح المكافآت والحوافز لموظفي الحكومة الاتحادية ضمن فئة «الموظف المجتمعي»؛ والذي بموجبه تتم مكافأة الموظف لما قام به من عمل مجتمعي تطوعي خارج أوقات الدوام الرسمي لم يحصل لقاءه على أجر من أي جهة وذلك في سبيل خدمة المجتمع.

وتأكيداً على أهمية الأمر فقد اهتمت الدولة بشكل كبير في تعزيز مفهوم التطوع و عليه فقد أطلقت العديد من الجوائز التقديرية في هذا الشأن ومنها: «جائزة الشارقة للعمل التطوعي» عام 2001 وهي تعتبر الأولى من نوعها على مستوى الدولة والعالم العربي. كما أن جوائز التميز المحلية قد أدرجت مكاناً خاصاً للتطوع ضمن معاييرها تأكيداً على أهميته وتشجيعاً للجهود المبذولة بخصوصه. فنجد بأن برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز قد ضمنه في معيار الشراكة والالتزام المجتمعي والموارد، وكذلك عززته جائزة الإمارات للسيدات من خلال معيار المساهمات الاجتماعية حيث يتم إبراز كيفية مساهمة المرشحة في خدمة المجتمع من خلال الأنشطة التطوعية.

وإن أمعنا النظر في ثقافة التطوع في الدولة، سنخلص إلى أنها متأصلة في نسيج المجتمع الإماراتي لوجود القدوة الحسنة المتمثلة في القيادة الرشيدة، وللدور الفاعل الذي تلعبه المؤسسات الاجتماعية والتربوية، ولوجود برامج جاذبة للمتطوعين، وكذلك وجود الحس التطوعي المسؤول لدى الأفراد الذين أدركوا بأن وطننا يعطي بلا مقابل يستحق أن يُبذل الجهد والوقت من أجله بلا مقابل.

الدليل	: دليل التطوع في بيئة العمل للجهات الحكومية.
صاحب الهمة	: هو كل شخص مصاب بقصور أو اختلال كلي أو جزئي بشكل مستقر أو مؤقت في قدراته الجسمانية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية إلى المدنى الذي يقلل من إمكانية تلبية متطلباته العادية في ظروف أمثاله ممن ليس لديه إعاقة. (المصدر: القانون الاتحادي رقم «29» لسنة 2009 في شأن حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة)
المنصة الوطنية للتطوع	: هي الموقع الإلكتروني الوطني الذي يحتوي على بيانات خاصة بالأفراد المتطوعين والفرق التطوعية والمؤسسات المشاركة في العمل التطوعي والفرص التطوعية ويتيح الموقع الربط بين الجهات المشاركة في العمل التطوعي، وتتولى وزارة تنمية المجتمع تطويرها وإدارتها.
ميثاق العمل التطوعي	: الوثيقة التي تحدد فيها القيم الأساسية للتطوع وحقوق وواجبات المتطوع.
مبادرة فرسان الخير	: برنامج يهدف إلى توحيد الجهود الإعلامية على كافة المنصات المرئية، والمسموعة، والمطبوعة ووسائل التواصل الاجتماعي لإبراز جهود أفراد المجتمع في المجال الخيري وإبراز قصص النجاح بهدف تكثيف الزخم الإعلامي على مستوى الدولة.
المسؤولية المجتمعية للجهات	: تطوير برامج ومشاريع تطوعية والمشاركة فيها، وتعزيز قيمة العمل الإنساني والخيري والتطوعي لدى موظفي الجهة، وتعزيز المنظومة الأخلاقية للعمل وتفعيلها والحرص على تطبيقها، وتعميم القيم الخاصة بالحفاظ على البيئة وحماية موارد المجتمع، إلى جانب العمل الإنساني بمختلف أشكاله. (المصدر: الموقع الإلكتروني لعام الخير 2017 - https://www.giving.ae/social-responsibility)
العمل التطوعي	: كل جهد فردي أو جماعي يهدف إلى تحقيق منفعة عامة دون مقابل أو أجر
المتطوع:	كل شخص طبيعي يمارس عملاً تطوعياً
الاستراتيجية الوطنية للتطوع	: هي استراتيجية للتطوع تعدها وتطلقها وزارة تنمية المجتمع كي تنفذ من قبل الجهات الحكومية والخاصة والأهلية بحيث توضع وفق دراسة مستفيضة للوضع الحالي وتضمن النهوض بالعمل التطوعي في الدولة وجعلها رائدة في المجال إقليمياً وعالمياً. (المصدر: الاستراتيجية الوطنية لعام الخير 2017).

1.2 - الأهداف الرئيسية للدليل

يخدم الدليل مجموعة الأهداف الرئيسية التالية:

- توضيح مفهوم التطوع وأهدافه ومجالات العمل التطوعي مما يساعد الجهات على تحديد فرص التطوع لديها؛
- توضيح مكونات برنامج التطوع المؤسسي بحيث تتمكن الجهات من تصميم برامجها الخاصة؛
- تحديد الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بأنشطة عمل التطوع المؤسسي؛
- تنفيذ حقوق وواجبات المتطوع وكذلك طرق جذبهم للعمل التطوعي المؤسسي؛
- توضيح آلية اختيار المتطوعين وتحفيزهم والمحافظة عليهم؛
- عرض عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية (الاستراتيجية والتشغيلية) مما يساهم في قياس مدى فعالية برنامج التطوع المؤسسي.

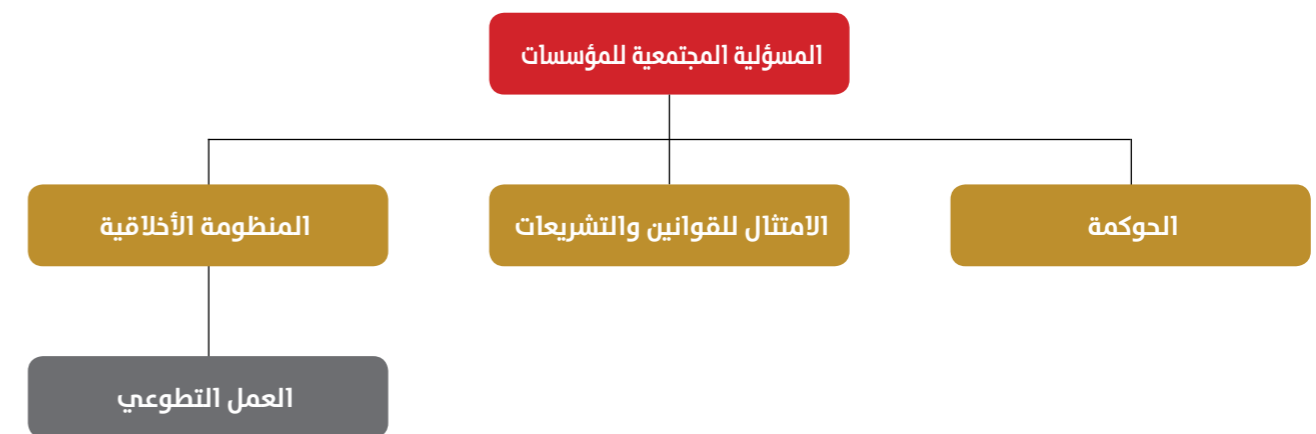
1.3 - العمل التطوعي: المفهوم والأهداف والمجالات

1.3.1 - مفهوم التطوع

1.3.1.1 - المسؤولية المجتمعية والعمل التطوعي

لقد عرف البنك الدولي «المسؤولية المجتمعية» على أنها 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.

وتشمل المسؤولية المجتمعية تحت مظلتها ثلاثة محاور أساسية وهي الحوكمة، والامتثال للقوانين والتشريعات، واتباع منظومة أخلاقية واضحة بحيث تخدم جميعها تحقيق الاستدامة. وإن أردنا أن نتعرف على موقع العمل التطوعي من المسؤولية المجتمعية، سنذكر بأنه يندرج تحت محور المنظومة الأخلاقية للجهات حيث أنه أحد القيم الأخلاقية المميزة للمجتمعات وجهات العمل المسؤولة.



الشكل رقم (1): محاور المسؤولية المجتمعية للمؤسسات وموقع العمل التطوعي منها

1.3.1.2 - العمل التطوعي

تتعدد تعريفات التطوع إلا أن مشروع قانون التطوع عرفه على أنه: «كل جهد فردي أو جماعي يهدف إلى تحقيق منفعة عامة دون مقابل أو أجر».

وينقسم التطوع إلى تطوع عام وآخر تخصصي. أما التطوع العام فهو أن يقوم شخص بعمل تطوعي لا يتصل بشكل مباشر بخلفيته العلمية و/أو العملية؛ وبالنسبة للتطوع التخصصي فيقوم المتطوع من خلاله بتقديم معارفه وخبراته التخصصية التي اكتسبها عبر الدراسة والعمل (مثل إجراء الأبحاث والدراسات، تقديم الاستشارات الإدارية، صيانة أجهزة الحاسب الآلي، تقديم مشورة صحية، وغيرها) بحيث تستفيد منها الجهات التي توفر فرصاً تطوعية ذات صلة.

كما يمكن تصنيف التطوع إلى تطوع فردي وتطوع مؤسسي؛ والتطوع الفردي يندرج ضمن التعريف الموضح سابقاً أما التطوع المؤسسي فيركز على تجميع الجهود الفردية للتطوع ووضعها ضمن إطار واضح ومنظم يساهم في توفير البيئة المناسبة لتطوع الفرد بحيث يعود النفع الأكبر عليه وعلى جهة العمل والمجتمع.

1.3.2 - أهداف التطوع

يحقق العمل التطوعي أهدافاً كثيرة على مستوى الفرد وجهة العمل والمجتمع، ومنها ما يلي:

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.

على مستوى جهة العمل

- الاستثمار الأمثل للموارد والإمكانيات (مثل الخبرات والمعارف البشرية، والوقت، والمال، وغيرها)؛
- رفع مستوى روح العمل الجماعي؛
- زيادة معدل الإنتاجية وخفض مستويات التغيب؛
- تحسين مستوى مشاركة وتناغم الموظفين "Employee Engagement" والرفاه الوظيفي "Employee Well-Being"؛
- 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 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.

1.3.3 أمثلة لمجالات العمل التطوعي

هناك العديد من مجالات العمل التطوعي التي قد تبرز لدى الجهات المختلفة ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

مجال العمل التطوعي	مثال
تعزيز الانتماء الوطني :	المشاركة في الحملات التثقيفية والتوعوية التي تتعلق بتعزيز الانتماء للوطن على سبيل المثال فعاليات اليوم الوطني، يوم الشهيد، توحيد القوات المسلحة، وغيرها.
الصحة :	المشاركة في الحملات التثقيفية والتوعوية وحملات التطعيم ومكافحة انتشار الأمراض.
العمل الإنساني والإغاثي :	تقديم الخدمات الإغاثية في حالات الكوارث والأزمات من إيواء وتغذية وغيرها.
الاجتماعي :	الموائد الرمضانية ورعاية الأيتام والمسنين وأصحاب الهمم، على سبيل المثال من خلال زيارتهم في الدور المخصصة لهم أو في المستشفيات، وغيرها.
البيئة :	المشاركة في مشاريع وحملات تثقيفية وتوعوية تتعلق بحماية البيئة والمحافظة عليها والأنشطة والبرامج التي تُعنى بنشر ثقافة المحافظة على الحيوانات المهددة بالانقراض، غيرها.
الثقافة والتراث :	المشاركة في الأنشطة والبرامج التي تبرز ثقافة الدولة وتراثها (مثل الحرف اليدوية، صناعة الخوص، صناعة السدو، صناعة الفخار، وغيرها).
التعليم :	المشاركة في تقديم دروس التقوية للطلاب أصحاب المستوى الدراسي المتدني وغيرها.
الرياضة :	المشاركة في تدريب الأطفال والفرق على الأنشطة الرياضية المختلفة ومنها كرة القدم، السباحة، ركوب الخيل، وغيرها.
الدعم الإداري والتقني :	القيام بأعمال تصميم البرامج الحاسوبية والمواقع الإلكترونية، وإدخال البيانات، وتنظيم الملفات والأرشيف الإلكترونية والمساهمة في تخطيط وتنظيم وتنفيذ الفعاليات، وغيرها.



الشكل رقم (2): فوائد برامج التطوع الوظيفي المدعوم من قبل جهة العمل وفقاً للجمعية الأمريكية لإدارة الموارد البشرية SHRM

2. العمل التطوعي في القطاع الحكومي

من الضروري أن تتبنى الجهة برنامجاً واضحاً للنهوض بالعمل التطوعي فيها وأن تضع آليات تُمكنها من تحفيز المتطوعين والمحافظة عليهم.

2.1 - برنامج التطوع المؤسسي

يسهم برنامج التطوع المؤسسي في تركيز الجهود على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة والاستراتيجيات والتوجهات الوطنية للتطوع بما فيها خدمة الوطن والمجتمع. ويمكن أن يشمل على المكونات التالية:

أ. رسالة البرنامج

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

مثال: رسالة مركز التطوع المجتمعي (كندا) – [The Community Volunteer Centre](#)

يعتمد مركز التطوع المجتمعي على المتطوعين في كافة أعمال الجهة، كما أنه يُمن الوقت والمهارات والشغف الذي يتسم به المتطوعون لتحقيق رسالتنا وذلك من خلال القيادة، والبرامج، والمشاريع الخاصة، وخدمة المجتمع. إن إشراك المتطوعين والتواصل مع المدارس، والجهات الخدمية، وقطاع الأعمال، والجهات الحكومية تربطنا بالأشخاص الذين يتمتعون بمختلف المهارات والخلفيات الثقافية والأعمار والقدرات التي من شأنها أن تعزز من إمكانياتنا على تلبية الاحتياجات المتزايدة لمجتمعنا. هذا وملتزم بخلق بيئة ودية، وآمنة، وشمولية تُسهم في تقدير وتنمية الكفاءات و المواهب الفريدة للمتطوعين ويتوفر فيها الموظفون والموارد التي تدعم فرص التطوع الهادفة.

ب. البنية التحتية (اللوائح والقوانين والسياسات والموارد)

يعتمد نجاح البرنامج على وجود بنية تحتية مدروسة بشكل جيد بحيث تخدم أهداف البرنامج، ومنها:

اللوائح والقوانين والسياسات :	وضع وتطبيق منظومة تشريعية تنظم العمل التطوعي وتشجع عليه.
الموارد البشرية :	تحديد أشخاص من ذوي الخبرة والكفاءة للقيام بإدارة البرنامج وتقديم الدعم اللازم.
الموارد المالية :	رصد موازنة للبرنامج بحيث تغطي المصاريف المترتبة على تطبيقه.
الموارد التكنولوجية :	توفير التكنولوجيا اللازمة (مثل: أجهزة الحاسب الآلي، والبرمجيات، وغيرها).
الأصول :	توفير ما يلزم من أصول (مثل: وسائل النقل، والمكاتب، وغيرها).

ج. أهداف البرنامج

من المهم أن تقوم الجهة بوضع أهداف ومؤشرات أداء رئيسية تخص برنامج التطوع المؤسسي بحيث تكون متوائمة مع استراتيجيتها. من هذه الأهداف ما يكون ذا صلة بالمجتمع ومنها ما يخص الجهة والمتطوع (سواءً كان موظفاً لديها أو أحد أفراد المجتمع).

مثال:

- **الهدف المجتمعي:** تعزيز الوعي والدور المجتمعي للجهات الحكومية.
- **مؤشر الأداء:** نسبة نجاح الطلاب المستفيدين من حضور دروس التقوية (التي قدمها متطوعون).
- **الهدف الخاص بالجهة:** خلق بيئة عمل سعيدة ومحفزة.
- **مؤشر الأداء:** معدل الرضا الوظيفي عن العمل الجماعي في الجهة.
- **الهدف الخاص بالفرد (المتطوع):** تطوير كفاءة العمل الجماعي.
- **مؤشر الأداء:** معدل ساعات العمل التطوعي التي قام بها موظفو الجهة.

د. الأنشطة التطوعية

قد تحتاج الجهة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية كي تقوم بحصر وتحديد الأنشطة التطوعية المتاحة لديها بشكل سنوي وكذلك تلك التي تظهر عند الضرورة:

- 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؟

ومن ثم تنشر الجهة التفاصيل وفق خطة التواصل المعتمدة لديها والتي قد تشمل استخدام (على سبيل المثال لا الحصر):

- النشرة الداخلية
- البريد الإلكتروني
- الموقع الإلكتروني للجهة
- وسائل التواصل الاجتماعي
- المنصة الوطنية للتطوع
- الإعلان عبر البرامج التلفزيونية والإذاعية وعبر الصحف والمجلات المتخصصة

هـ. تحديد الشركاء

قد 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.

ولانتقاء الشركاء المحتملين، يمكن للجهة دراسة الأمور التالية لديهم ومدى مواءمتها مع البرنامج:

- التزام القيادة العليا؛
- المهارات والكفاءات؛
- بناء شبكة تواصل من الخبراء وذوي الاختصاص والاستعانة بها؛
- الرغبة في مشاركة المعارف والموارد؛
- المرونة وإتاحة المجال لنقل المعارف والدروس المستفادة؛
- تعزيز الهوية المؤسسية؛
- وجود منهجية واضحة للحوكمة والمساءلة و تحديد الأدوار

بعدها تقوم الجهة بتوقيع اتفاقية شراكة أو مذكرة تفاهم لتنظيم العمل بين الطرفين وتحديد الأدوار والمسؤوليات مما يساهم في نجاح برنامج التطوع المؤسسي.

و. تقييم البرنامج

لضمان نجاح برنامج التطوع المؤسسي، يتوجب على الجهة تقييم جدواه في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وذلك من خلال الاستبيانات، والتغذية الراجعة التي يوفرها المعنيون في الجهة و/أو خارجها والمتطوعون، وكذلك بناءً على نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية التي وضعت لهذا الغرض (لمزيد من التفاصيل حول «تقييم برنامج التطوع المؤسسي، برجاء الاطلاع على المرفق «ب» من هذا الدليل).

يتضمن الدليل في المرفق «ب» نموذجاً استرشادياً لاستبيان تقييم برنامج التطوع المؤسسي

ز. 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 (5,000) خمسة آلاف درهم في السنة.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

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

وتجدر الإشارة هنا إلى أن حصر وتحديد ونشر الأنشطة التطوعية يعود على المتطوع والجهة بفوائد جمة ومنها على سبيل المثال:

الفوائد التي تعود على المتطوع

1. الاستعداد بشكل أفضل لمقابلة الجهة بخصوص الفرصة التطوعية المتاحة وذلك بسبب فهم طبيعة المهام والمهارات والوقت المطلوب للتطوع؛
2. تنظيم علاقة المتطوع مع الجهة من خلال توضيح حدود دوره والمهام الموكلة إليه وموقعه في الجهة أثناء فترة التطوع؛
3. تحديد المزايا التي قد يحصل عليها المتطوع مما سيحفزه على العمل التطوعي (مثلاً المواصلات، وجبات خفيفة، وغيرها)؛
4. في حال كان المتطوع من الباحثين عن وظيفة، يمكنه صقل المهارات التي ستساعده لاحقاً في الحصول على وظيفة مناسبة.

الفوائد التي تعود على الجهة

1. المساعدة في اختيار المتطوع المناسب للفرصة التطوعية المتاحة (مثلاً التمتع بالمعارف والمهارات المطلوبة لإنجاز عمل محدد، إلخ)؛
2. تنظيم العلاقة بين الموظفين والمتطوعين مما يعزز روح التعاون والعمل الجماعي؛
3. تعظيم الفائدة من الوقت الذي يقضيه المتطوع في الجهة من خلال تلبية احتياجات الجهة؛
4. تسهيل عملية إعطاء الملاحظات / التغذية الراجعة للمتطوعين في ظل ما أوكل إليهم من مهام ومسؤوليات؛
5. تسهيل عملية البحث عن متطوعين بدلاء في حال انسحاب أحدهم أو الاستغناء عن خدماته؛
6. تحديد البيانات والمعلومات التي يطالع عليها المتطوع بناءً على دوره مما يساهم في الحد من المخاطر؛
7. إعطاء انطباع حقيقي للمتطوع بأهمية العمل التطوعي بالنسبة للجهة كونها بذلت جهداً في تحديده وتنفيذ متطلباته.

2.2 - الأدوار والمسؤوليات

يتطلب العمل على برنامج التطوع المؤسسي التزام ودعم ومتابعة عدد من الموظفين والوحدات التنظيمية في الجهة. هذا وتقوم بعض الجهات بتشكيل فريق يختص بالعمل التطوعي - "Volunteering Champions" بحيث يتألف من 5 إلى 7 أعضاء من مختلف الوحدات التنظيمية في الجهة (يعتمد عدد الأعضاء على نطاق العمل وحجمه).

بغض النظر عن الهيكل التنظيمي للجهة، فإن الأدوار والمسؤوليات تتمحور حول التالي:

1. فريق 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 الرئيسية الخاصة بالعمل التطوعي والمرتبطة به والتوجيه بوضع أي خطط استباقية و/أو التصحيحية.

2. 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 (مع مراعاة عوامل عدة منها، على سبيل المثال لا الحصر، توفر الموارد، وغيرها)؛
- توثيق أدوار ومسؤوليات وواجبات كل دور من أدوار التطوع (بالتعاون مع الموظفين المعنيين والمتطوعين في بعض الأحيان) والتأكد من توزيع هذه الوثائق على المتطوعين مع الاحتفاظ بنسخ منها في سجلات الموارد البشرية؛
- 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 وذلك باستخدام منهجيات مختلفة منها، على سبيل المثال، ورش العمل، النشرة الشهرية للجهة، وغيرها؛
- 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.

3. إدارة الاستراتيجية والمستقبل (فيما يخص العمل التطوعي):

- 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.

4. إدارة الموارد البشرية (فيما يخص العمل التطوعي):

- 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) وضمان تلبية الاحتياجات 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) [لمزيد من التفاصيل حول المخاطر المرتبطة بالعمل التطوعي، برجاء الاطلاع على المرفق «ج» من هذا الدليل].
- 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 بقاعدة بيانات المتطوعين؛
- المساهمة في بناء ثقافة العمل التطوعي في الجهة من خلال وضع مبادرات تتعلق بتشجيع وتحفيز الموظفين على العمل التطوعي (مثلاً مكافأة الموظف المجتمعي، إلخ).

5. إدارة تقنية المعلومات (فيما يخص العمل التطوعي):

- 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.

6. إدارة الاتصال الحكومي (فيما يخص العمل التطوعي):

- التنسيق مع فريق العمل التطوعي وإدارتي الموارد البشرية وتقنية 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 الصلة مثل «تطبيق الخير» بحيث تصل إلى أكبر شريحة من المجتمع.

7. الوحدات التنظيمية الأخرى (فيما يخص العمل التطوعي):

- 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.

2.3 - المتطوعون

2.3.1 - حقوق وواجبات المتطوع

يجب التأكيد هنا على أن المتطوع يشارك بشكل طوعي دون مقابل خارج ساعات دوامه الرسمي، وإن الهدف من توضيح حقوق المتطوع وواجباته وتنظيم العلاقة بينه وبين الجهة بما يسهم في نجاح الجهود التطوعية.

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

يتضمن الدليل في المرفق «د» نموذجاً لوثيقة سلوك المتطوع والمتمثلة بإبراء الذمة والتعهد

أ. حقوق المتطوع

- التعريف بأهداف النشاط التطوعي والنتائج المرجوة؛
- التعامل مع المتطوع باحترام ومنحه الثقة للقيام بالمهام والمسؤوليات التطوعية المتفق عليها؛
- التزام الجهة بالخطة 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 (مثل الأنظمة الإلكترونية، المواصلات، والوجبات الخفيفة، وغيرها)؛
- 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 (في حال قامت الجهة بتحديد موقع معين لتقديم الخدمات التطوعية)؛
- منح المتطوع إفادة خطية من الجهة توضح التفاصيل المتعلقة بمشاركته التطوعية (مثل طبيعة النشاط التطوعي، وعدد ساعات التطوع، وغيرها)؛

ب. 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؛
- 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؛
- عدم عرض أو تقديم أو الترويج أو الإعلان عن أي سلع وخدمات أثناء ممارسة العمل التطوعي وتعود بالمنفعة المادية له أو تحقيق مكاسب شخصية.

2.3.2 - جذب المتطوعين

كما أوردنا سابقاً في «2.1 / برنامج التطوع المؤسسي؛ البند «د»: الأنشطة التطوعية»، فإن الجهة تقوم بالإعلان عن الأنشطة التطوعية المتاحة لديها وفق خطة معتمدة وذلك باستخدام قنوات التواصل التي تراها مناسبة لتحقيق أهدافها. ويمكن للجهة أن تطلق حملات لجذب المتطوعين آخذة بعين الاعتبار رؤيتها المؤسسية بالإضافة إلى طبيعة ومتطلبات الأنشطة التطوعية التي حددتها. وتنقسم أنواع الحملات إلى نوعين:

1. حملة جذب موسعة:

يمكن للجهة استخدام المنصة الوطنية للتطوع (متطوعين.امارات / volunteers.ae) كتي تقوم بحملة جذب موسعة في حال:

- 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.

2. حملة جذب مستهدفة:

يمكن للجهة أن تقوم بحملة جذب مستهدفة باستخدام المنصة الوطنية للتطوع (volunteers.ae) في حال:

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

2.3.3 - اختيار المتطوعين

يُعتبر اختيار المتطوعين المناسبين للقيام بالعمل التطوعي أحد مقومات نجاحه، وبالتالي فإنه على الجهة أن تهتم بإعداد بطاقة وصف لدور المتطوع بشكل دقيق، وكذلك تحديد آلية اختيار المتطوعين والتعاقد معهم. وتجدر الإشارة إلى أن هناك نوعين رئيسيين من المتطوعين:

1. متطوعون من داخل الجهة الحكومية: وهم موظفو الجهة الحكومية الذين يشاركون في الأعمال التطوعية التي تنفذها الجهة أو تشارك بها الجهة أو تعلن عنها الجهات الحكومية الأخرى؛
2. متطوعون من خارج الجهة الحكومية: وهم أي أفراد أو شركات تود المشاركة في الأعمال التطوعية التي تقوم بها الجهة الحكومية من غير موظفي الجهة نفسها.

2.3.3.2 آلية اختيار المتطوعين والتعاون معهم

في حال اختيار المتطوعين من داخل وخارج الجهة:

1. المقابلات الشخصية

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

- التعرف بشكل أكبر على ما يتمتع به المتطوع من خبرات ومهارات وكفاءات ومدى ملاءمتها لمتطلبات العمل التطوعي؛
- التعرف على ميول المتطوع وما يُفضل القيام به من أعمال تطوعية؛
- مناقشة متطلبات العمل التطوعي المتاح وأي معوقات قد تواجه المتطوع أثناء التنفيذ بهدف تذييلها (خاصة بالنسبة للمتطوعين من أصحاب الهمم ومن كبار السن)؛
- إتاحة المجال للمتطوع لطرح أي أسئلة أو استفسارات حول برنامج التطوع المؤسسي والفرص التطوعية المتاحة.

2. 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.

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

3. التعاون مع المتطوعين

توقع الجهة مع المتطوع اتفاقية تعاون توضح شروط وأحكام العمل التطوعي وتشمل بنوداً حول المواضيع التالية:

- تفاصيل النشاط التطوعي (مثلاً: مسمى الدور التطوعي، ومدة التطوع، وعدد ساعات التطوع المطلوبة، وغيرها)؛
- المحافظة على سرية البيانات والمعلومات؛
- آلية تسجيل الحضور والغياب؛
- إجراءات الأمن والصحة والسلامة؛
- آلية ترك العمل التطوعي
- ميثاق العمل الأخلاقي.

2.3.4 تحفيز المتطوعين والمحافظة عليهم

تمنح الدولة فرصة كبيرة لإبراز دور الموظف الحكومي وأفراد المجتمع في العمل التطوعي؛ كما أنها تؤكد على ضرورة وجود آليات واضحة لدى الجهات الحكومية لتعزيز وتحفيز هذا الجانب. ولكن قبل التطرق إلى هذه الآليات، علينا أن ندرس التحديات التي قد تحول دون نجاح العمل التطوعي المؤسسي.

تنقسم التحديات التي تواجه التطوع المؤسسي إلى قسمين، أحدهما يخص الموظف وأفراد المجتمع والآخر يخص جهة العمل. وفيما يلي نستعرض هذه التحديات للعمل على التغلب عليها أو على الأقل الحد منها:

أ. التحديات المتعلقة بالمتطوعين من موظفي الحكومة وأفراد المجتمع

- قلة الوعي بأهمية التطوع والفوائد التي تعود من خلاله على الفرد وجهة العمل والمجتمع؛
- عدم المعرفة بالفرص التطوعية المتاحة في الجهات الحكومية؛
- تعارض وقت الدوام الرسمي مع أوقات النشاط التطوعي؛
- عدم امتلاك المهارات و / أو المعارف الكافية في مجال النشاط التطوعي؛
- الاختلاف الثقافي (ويشمل ذلك اللغة، ادراك حجم المسؤولية، إدارة الوقت، وغيرها)؛
- عدم وجود التقدير الكافي للجهود المبذولة في العمل التطوعي.

ب. التحديات المتعلقة بالجهات الحكومية

- عدم وضوح الأهداف المتعلقة بالعمل التطوعي وعلاقتها بتحقيق استراتيجية الجهة؛
- غياب اللوائح والسياسات والبرامج المؤسسية المنظمة للعمل التطوعي داخل الجهة؛
- عدم وضوح دور المتطوع ومسؤولياته وحقوقه أثناء قيامه بالنشاط التطوعي؛
- غياب التدريب على العمل التطوعي المطلوب؛
- غياب التجانس بين موظفي الجهة والمتطوعين.

2.3.4.1 المبادئ الرئيسية للعمل التطوعي:

وللتغلب على التحديات سالفة الذكر، نعرض أدناه المبادئ الرئيسية للعمل التطوعي وبعض التوصيات التي يمكن للجهات الأخذ بها عند تصميم برنامج التطوع المؤسسي بحيث تضمن تحفيز المتطوعين والمحافظة عليهم:

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.	
تطوير ومراجعة السياسات والإجراءات بطريقة تجعل من العمل التطوعي جزءاً لا يتجزأ من كيان الجهة:	
الاختيار:	<ul style="list-style-type: none"> 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.
التعلم والتطوير:	<ul style="list-style-type: none"> 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.
إدارة الأداء:	<ul style="list-style-type: none"> 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.
المكافآت والحوافز:	<ul style="list-style-type: none"> 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 من خلال، على سبيل المثال لا الحصر، التنسيق مع القائمين على مبادرة «فرسان الخير» وغيرها.

المبدأ (1):	العمل التطوعي هو عمل دون مقابل (تتمة)
ساعات الدوام الرسمي:	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق ساعات الدوام المرنة، كلما أمكن، تسهياً للمشاركة في الأنشطة التطوعية بما لا يؤثر على كفاءة وإنتاجية العمل الحكومي.
الأمن والصحة والسلامة:	<ul style="list-style-type: none"> 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.
	<ul style="list-style-type: none"> توضيح الفوائد التي تعود على المتطوع بما يتوافق مع ما يحفزها للقيام بالعمل التطوعي، مثلاً: <ul style="list-style-type: none"> اكتساب معارف ومهارات وخبرات جديدة؛ توسعة نطاق المعارف (Network) سواءً كانوا أشخاصاً أو مؤسسات؛ التعامل المباشر مع الجمهور؛ خدمة قضايا مجتمعية. تحديد المهارات الضرورية للقيام بالعمل التطوعي وتلك التي يمكن للجهة أن تطورها لدى المتطوع.

المبدأ (2):	العمل التطوعي هو عمل يخدم المجتمع
	<ul style="list-style-type: none"> توضيح كيفية مساهمة الدور التطوعي في تحقيق رسالة الجهة وأهدافها المؤسسية والتي قد تتعلق بأمر مثل: <ul style="list-style-type: none"> القضايا البيئية؛ القضايا المجتمعية؛ القضايا الإنسانية. القضايا الوطنية

المبدأ (3):	العمل التطوعي هو عمل طوعي وغير إجباري
	<ul style="list-style-type: none"> 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.

المبدأ (4):	العمل التطوعي داعم لاستقرار بيئة العمل و دافع للإنتاجية و المشاركة
	<ul style="list-style-type: none"> 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 أثناء ساعات الدوام الرسمي.

3. قياس وتقييم برنامج التطوع المؤسسي

للقوف على مستوى نجاح برنامج التطوع المؤسسي وللعمل على تحسين نتائجه، لابد للجهة أن تضع عدداً من مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة. تكون نتائج مؤشرات الأداء على شكل قياسات كمية أو نوعية يمثلها رقم أو نسبة أو مدة زمنية. وهي تساعد على التنبؤ بمخرجات عملية ما، كما تدعم الجهة في تعديل مسارها فيما يتعلق بتحقيق هدف معين.

يمكن تقسيم المؤشرات الخاصة بالتطوع في بيئة العمل للجهات الحكومية إلى نوعين من المؤشرات هما الاستراتيجية والتشغيلية:

نوع المؤشر	مثال على المؤشر
مؤشرات استراتيجية	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>مؤشرات تتعلق بالأنشطة:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>مؤشرات تتعلق بالموارد البشرية:</p> <ul style="list-style-type: none"> نسبة رضا الموظفين عن البرامج التطوعية المنفذة من الجهة عدد ساعات التطوع المنفذة من قبل موظفي الجهة <p>مؤشرات تتعلق بالعمل المؤسسي:</p> <ul style="list-style-type: none"> معدل رضا المستفيدين مثل: (المتعاملين، وأفراد المجتمع، والشركاء، إلخ)

مرفقات

مرفق "أ"
الاستراتيجية الوطنية لعام الخير 2017

الرؤية:

ترسيخ مكانة دولة الإمارات العربية المتحدة باعتبارها الأكثر عطاءً عالمياً

الأهداف الاستراتيجية الرئيسية

6	5	4	3	2	1
تعزيز دور الإعلام في دعم عمل الخير	بناء منظومة تشريعية متكاملة لمأسسة عمل الخير في الإمارات	تعزيز الدور التنموي للمؤسسات والخيرية والإنسانية بالدولة	ترسيخ قيم وثقافة الخير والعطاء لدى الأفراد والمؤسسات في الدولة	تفعيل مساهمة الشركات والمؤسسات الخاصة في المسيرة التنموية للدولة	النهوض بالعمل التطوعي وتعميمه في المجتمع الإماراتي
يعد الإعلام من الأمور الداعمة والمساندة لعمل الخير، وهو ضروري لبناء ثقافة الخير وتعزيز قيم المسؤولية الاجتماعية والعمل التطوعي وخدمة الوطن، التي تشكل دعائم «عام الخير».	تؤدي عملية مأسسة الممارسات الخيرية والإنسانية من تطوع ومسؤولية اجتماعية وغيرها إلى وضعها في إطار تنموي مستدام ومستمر يحدد الجوانب التنظيمية على نحو فعال.	يعتبر القطاع الأهلي أحد المنافذ الرئيسية للأعمال الخيرية والإنسانية وبالإمكان تطويره ليخدم الأغراض التنموية للدولة في شتى القطاعات والمجالات.	يعتبر الخير والعطاء بكل أشكاله من أهم المبادئ والخصائص والسلوكيات التي يجب أن يتحلى بها الكيان المجتمعي الإماراتي بكل مستوياته ومن المهم أن يكون جزءاً من بناء الشخصية الإماراتية.	يعتبر القطاع الخاص شريكاً أساسياً للحكومة في المسيرة التنموية لدولة الإمارات في كافة المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية وغيرها حيث يعمل يداً بيد مع الحكومة.	يتطلب عمل الخير في الدولة إشراك كافة فئات المجتمع، كل حسب اهتماماته ومؤهلاته وخبراته بالعمل التطوعي مع تحديد فرص ومجالات تطوعية مبتكرة.

المبادرات المدرجة ضمن مسار التطوع لعام الخير 2017

رقم المبادرة	اسم المبادرة	وصف المبادرة	الجهة المسؤولة
1.	المركز الوطني للتطوع	إنشاء مظلة رسمية حكومية اتحادية تُعنى بتنظيم العمل التطوعي في الدولة والإشراف عليها. بالإضافة إلى القيام بمهام التدريب، والإحصاء، وإعداد الدراسات والتقارير عن أعمال التطوع وإدارة المنصة الوطنية للتطوع، وغيرها من المهام والاختصاصات.	وزارة تنمية المجتمع
2.	المنصة الوطنية للتطوع	إنشاء وإدارة أنظمة وقاعدة بيانات عن المتطوعين، واهتماماتهم، ومواعيد الفرص التطوعية وساعات التطوع. وستتميز الأنظمة بقدراتها التحليلية في الذكاء الصناعي، وستربط بين الطلاب، والمدارس، والمؤسسات الخيرية والإنسانية، والشركات، والجهات الحكومية، وغيرهم من الفئات المشاركة، وسيتم الربط بين المنصة وأية أنظمة أخرى لدى الجهات المشاركة فيها.	وزارة تنمية المجتمع
3.	برنامج العمل التطوعي التخصصي (المهني)	برنامج يعد الأول من نوعه في الدولة يقوم بحث المهنيين من أطباء ومهندسين واستشاريين ومحاسبين وغيرهم بالتبرع بوقتهم لتوظيف خبراتهم في المؤسسات والشركات التي تتطلب خبرات ومهارات تخصصية. سيتم تطوير السياسات اللازمة لتنظيم ورفع مشاركة الأفراد في العمل التطوعي التخصصي على أن يتم تضمينها في التشريعات المتعلقة بالتطوع والمزعم إعدادها ضمن مسار «المنظومة التشريعية ذات الصلة بأهداف عام الخير».	وزارة تنمية المجتمع
4.	البرنامج الوطني لتأهيل وتدريب المتطوعين	تطوير وتنفيذ برامج تدريبية وتأهيلية وثقافية لتمكين المتطوعين وصقل قدراتهم وتعزيز مهاراتهم بحيث ينعكس إيجاباً على العمل التطوعي، ويتسهدف البرامج المتطوعين الناشطين وكذلك المواطنين والمقيمين الراغبين في الدخول بالعمل التطوعي.	وزارة تنمية المجتمع
5.	الاحتفال السنوي للتطوع	عقد فعالية مشتركة بين مختلف المؤسسات والأفراد لمشاركة وعرض تجارب المتطوعين وأصحاب الخبرات في العمل التطوعي بغرض الاستفادة منها، يتم الاحتفال فيها بالعمل التطوعي في الدولة.	وزارة تنمية المجتمع
6.	الاستراتيجية الوطنية للتطوع 2021	إعداد وإطلاق استراتيجية للتطوع تنفذ من قبل الجهات الحكومية والخاصة والأهلية بحيث تُوضع وفق دراسة مستفيضة للوضع الحالي وتضمن النهوض بالعمل التطوعي في الدولة وجعلها رائدة في المجال إقليمياً وعالمياً.	وزارة تنمية المجتمع

المسارات الاستراتيجية لعام الخير 2017



مرفق "ب" استبيان تقييم برنامج التطوع المؤسسي

نعرض أدناه نموذجاً لاستبيان يسمح للجهة بتقييم برنامج التطوع المؤسسي الخاص بها:

لا ينطبق	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق	أوافق بشدة	تقييم برنامج التطوع المؤسسي
1. توافق برنامج التطوع المؤسسي مع استراتيجية الجهة					
					1.1 يعكس 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 مشتركة 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).

رقم المبادرة	اسم المبادرة	وصف المبادرة	الجهة المسؤولة
7.	نقاط الخير للمتطوعين	برنامج تحفيزي يقوم بتقييم العمل التطوعي وفق برنامج نقاط يتم احتسابها بناءً على القيمة المالية للعمل التطوعي وعدد ساعات التطوع وغيرها من المعايير والمرتبب بملف المتطوع. ويظهر للجهات المعنية، بحيث تصرف كحوافز معنوية أو مادية للمتطوع، وتعطى الحوافز بشكل دوري لرموز التطوع الذين وهبوا أوقاتهم في خدمة الوطن.	وزارة تنمية المجتمع
8.	نظام الإفصاح عن الجهود التطوعية للشركات	برنامج يهدف إلى إخضاع الشركات لمقياس بحسب عدد موظفيها بالمقارنة بساعات التطوع التي تقدمها الشركة سنوياً مقابل حوافز توضع في هذا الشأن.	وزارة تنمية المجتمع بالتعاون مع وزارة الاقتصاد والدوائر الاقتصادية وغرف التجارة والصناعة في الإمارات المختلفة
9.	إشراك موظفي الحكومة في العمل التطوعي	وضع السياسات والآليات التي تكفل رفع وتعزيز وتحفيز مشاركة موظفي الحكومة الاتحادية والحكومات المحلية في العمل التطوعي على أن يتم تضمينها بشكل عام في التشريعات المتعلقة بالتطوع المزمع إعدادها ضمن مسار «المنظومة التشريعية ذات الصلة بأهداف عام الخير»، وبشكل تفصيلي في التشريعات المحلية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية لدى الجهات الحكومية المحلية.	الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
10.	فرص العطاء في الجهات الحكومية	قيام الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية بتحديد فرص التطوع لكافة فئات المجتمع لديها بحيث تشمل على أشكالها المختلفة وبالأخص التطوع التخصصي، وتطوير السياسة المناسبة لذلك على أن يتم تضمينها بشكل عام في التشريعات المتعلقة بالتطوع المزمع إعدادها ضمن مسار «المنظومة التشريعية ذات الصلة بأهداف عام الخير»، وبشكل تفصيلي في التشريعات المحلية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية لدى الجهات الحكومية المحلية.	الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
11.	منهاج التطوع	يهدف البرنامج إلى تدريس التطوع كأحد المبادئ والسلوكيات التي تشكل شخصية الطالب، بحيث يتم تعريفهم بالتطوع وأهميته وأشكاله المختلفة. بالإضافة إلى عرض الشخصيات التي يشهد لها بالعطاء والبذل.	وزارة التربية والتعليم

مرفق «ج» المخاطر المرتبطة بالعمل التطوعي

من الضروري أن تقوم الجهات بدراسة المخاطر المحتملة التي تتعلق بفرص التطوع المتاحة لديها وذلك لتجنبها والحد منها وإدارتها بفعالية في حال وقوعها. ومن هذه المخاطر مثلاً الأضرار والخسائر التي قد يتسبب بها المتطوع نتيجة خطأ أو إهمال متعمد أو غير متعمد ومنها ما يلي:

- التسبب في الإصابة الجسدية لشخص آخر في مكان التطوع؛
- التسبب في وفاة شخص في مكان التطوع؛
- التسبب بخسائر مالية للجهة؛
- التسبب في تلف أصول الجهة وممتلكاتها (مثل الأثاث، وسائل النقل، المرافق، وغيرها)؛
- التسبب في ضياع معلومات ذات أهمية.

وقد تحدث هذه المخاطر نتيجة:

- عدم الاكتراث بقواعد الاستخدام الأمثل لأدوات وأجهزة العمل من قبل المتطوع؛
- عدم تطبيق إجراءات الصحة والسلامة من قبل المتطوع بسبب غياب الورش التوعوية في هذا المجال؛
- عدم توفر لوائح وقوانين واضحة تُعنى بتوضيح التبعات التي تترتب على إلحاق الأضرار والخسائر (وإن كانت غير متعمدة)؛
- عدم توفر قنوات أو وسائل يمكن للمتطوع الاستفسار من خلالها عما يلتبس عليه من أمور أثناء تأدية العمل التطوعي.

ولإدارة المخاطر بفعالية، يتوجب على الجهات أن تأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- وضع خطة لإدارة المخاطر تتضح من خلالها المهام والمسؤوليات والأنشطة وكذلك أي متطلبات مالية؛
- التأكد من وضع وتطبيق ونشر السياسات والإجراءات المتعلقة بالأمن والصحة والسلامة (على سبيل المثال من خلال ورش التوعية، الكتيبات الإرشادية، وغيرها)؛
- توثيق كافة المخاطر التي تتعرض لها بالإضافة إلى الدروس المستفادة بحيث تضمن عدم تكرارها مستقبلاً؛
- توفير قنوات ووسائل للتواصل الفعال بينها وبين المتطوعين بحيث يتمكنون من طرح استفساراتهم والحصول على ردود وافية بخصوصها؛
- إصدار وثائق تأمين المسؤولية العامة والتي من شأنها توفير غطاء التأمين للمسؤولية القانونية عن المطالبات التي قد يتقدم بها الطرف المتضرر أو من يمثله.

لا ينطبق	لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق	أوافق بشدة	تقييم برنامج التطوع المؤسسي	
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.	
5. 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.	
6. 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)	
				20 - 1%		
				40 - 21%		
					7. التحديات / المعوقات	
						7.1 يرجى ذكر التحديات / المعوقات التي تحول دون نجاح برنامج التطوع المؤسسي.

مرفق «د» نموذج وثيقة سلوك متطوع (إبراء ذمة وتعهد)

1. **إخلاء الطرف بشأن الصور المعروضة:** يمنح المتطوعون ويحولوا الهيئات والمجموعات التطوعية وأي من المرخص لهم، خلفاؤهم، المتنازل لهم، وذوي القيمة المعترية، استلام ما يتم الإقرار به بموجبه، كحقوق وممتلكات، ومصحة غير قابلة للإلغاء، وغير محدودة، وغير مشروطة، لأي وجميع الصور، التسجيلات المسموعة أو المرئية ذات العلاقة بالمشاركة في أي فرصة تطوعية. والحقوق التي تم الإقرار بها وفقا لإبراء الذمة والتعهد هذا تشمل التسجيل، النشر، إعادة الانتاج، الاستخدام، الطبع، التوزيع، التحرير، الاذاعة وغيرها من أشكال الاستغلال للصور والتسجيلات المسموعة والمرئية، أي كانت الطريقة وأي كانت وسيلة الإعلان محددة في الوقت الحالي أو سيتم التنويه عنها لاحقاً.
2. **السلوك المُهذب:** يتفهم المتطوع/ تتفهم المتطوعة أنه يجب، وفي جميع الأوقات، (أ) الالتزام بالسلوك المهذب والإيجابي تجاه المتطوعين من الزملاء والمشاركين وغيرهم خلال المشاركة في أي من الأعمال التطوعية (على سبيل الذكر لا الحصر أي تدريب، أعمال تطوعية، أو أنشطة أخرى) ويجب الالتزام بالاحترام الواجب فيما يتعلق بالأمور الثقافية، الاجتماعية، والدينية (ب) الالتزام بالاحترام الواجب تجاه مسؤولي الهيئات والمجموعات التطوعية، وفي كل الأحوال ضمان إظهار الإيجابية والمهنية من جانب المتطوع للهيئات والمجموعات التطوعية.
3. **الالتزام بإرشادات السلامة:** يتعهد المتطوع الالتزام بقواعد السلامة التي يضعها المدربين، وموظفي الهيئات والمجموعات التطوعية أو مسؤولي الفرص التطوعية (ويشمل ذلك رواد المتطوعين) خلال الأنشطة، التدريبات، و الفعاليات والالتزام من وقت لآخر ببروتوكولات السلامة والاستجابة للطوارئ الخاصة بالهيئات والمجموعات التطوعية.
4. **معلومات الاتصال:** يوافق المتطوع ويقبل/ توافق المتطوعة وتقبل التزويد بمعلومات اتصال كاملة ودقيقة إلى رواد فرق الهيئات والمجموعات التطوعية بغرض التنسيق للفرص التطوعية الخاصة بالتدريب والفعاليات.
5. **إرجاع المواد للهيئات والمجموعات التطوعية:** فور استلام طلب القيام بذلك منا لهيئات والمجموعات التطوعية أو أي من ممثليها أو من لهم الحق في ذلك، تتعهد المتطوع وتوافق على إرجاع أي وجميع المواد، الملابس، المعدات، الوثائق وغيرها من الأغراض الخاصة بالهيئات والمجموعات التطوعية. كما يتعهد المتطوع أيضا ويوافق على عدم استخدام أي من المواد الخاصة بالهيئات والمجموعات التطوعية مثل (الزبي، بطاقات تعريف الهوية، القبعات وخلافه) سواء بشكل رسمي أو غير رسمي ما لم تصرح سياسة الهيئات والمجموعات التطوعية بذلك، أو بموجب تفويض أو موافقة من جانب موظفيها.
6. **التفاعل مع وسائل الإعلام:** يتعهد المتطوع ويوافق على عدم التفاعل مع وسائل الإعلام أو العلاقات العامة حول أي موضوعات ذات صلة بالهيئات والمجموعات التطوعية ما لم تكن بالتوافق مع سياسة الهيئات والمجموعات التطوعية، أو بموجب تعليمات خطية من موظفي الهيئات والمجموعات التطوعية.
7. **التفاهم الكامل:** يشتمل إبراء الذمة والتعهد هذا على التفاهم الكامل بخصوص الموضوع المذكور فيها ويحل محل ويستبدل كافة المفاوضات السابقة، الاتفاقيات المقترحة، والاتفاقيات الشفهية والخطية التي ترتبط بها، ولا يمكن تغييرها أو إنهاؤها، إلا بموجب موافقة خطية مسبقة من جانب الهيئات والمجموعات التطوعية.
8. **الإبقاء على الشروط وقابلية التنازل:** يقر المتطوع بأن الحقوق الممنوحة في إبراء الذمة والتعهد هذا هي لصالح الهيئات والمجموعات التطوعية وخلفاءهم، المرخص لهم، والمتنازل لهم، وهذه الحقوق يمكن التنازل عنها بحرية من الهيئات والمجموعات التطوعية. أي تنازل عن أي شرط في إبراء الذمة والتعهد في حالة معينة لا يمكن اعتباره تنازلا عن هذا الشرط في المستقبل. لا يؤثر بطلان أو عدم تنفيذ من أي شروط إبراء الذمة والتعهد بأي حال من الأحوال على صحة أو نفاذ أي ما تبقى من إبراء الذمة والتعهد.
9. **القانون المنظم والتوصل للحلول:** ينظم إبراء الذمة والتعهد القوانين الفيدرالية لدولة الإمارات العربية المتحدة. يُحال أي خلاف إلى الاختصاص القضائي الحصري والمحاكم المختصة في دولة الإمارات العربية المتحدة.
10. **إرجاع المواد للهيئات والمجموعات التطوعية:** فور استلام طلب القيام بذلك منا لهيئات والمجموعات التطوعية أو أي

مرفق «ه» أسئلة شائعة

نعرض أدناه مجموعة من الأسئلة الأكثر شيوعاً مع إجاباتها المتوفرة بشكل تفصيلي في الدليل.

سؤال 1: ما تعريف التطوع؟ وما صلة التطوع بالمسؤولية المجتمعية للمؤسسات؟

«هو المجهود الذي يقوم به الفرد بصفة اختيارية عن طريق المساهمة بخدمات للمجتمع دون مقابل مادي. هذه المساهمة قد تكون على شكل عمل أو علم أو رأي أو تمويل أو غير ذلك مما يخدم المجتمع». هذا وقد يكون التطوع عاماً أو تخصصياً (وفق تعريف مؤسسة الشرق الأدنى Near east foundation)

أما بالنسبة للمسؤولية المجتمعية للمؤسسات فتقوم على الحوكمة والامتثال للقوانين والتشريعات واتباع منظومة أخلاقية واضحة. ينضوي التطوع تحت مظلتها حيث أنه يعتبر ركيزة أساسية من ركائز المنظومة الأخلاقية.

للصلة التي تربطه بالمسؤولية المجتمعية للمؤسسات فهو ينضوي تحت مظلتها ويعتبر ركيزة أساسية من ركائزها.

سؤال 2: ما الهدف من تبني الجهة لبرنامج التطوع المؤسسي؟ وما مكوناته؟

يسهم برنامج التطوع المؤسسي في تركيز الجهود على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة بما فيها خدمة الوطن والمجتمع. ويمكن أن يشمل على المكونات التالية:

1. رسالة البرنامج
2. البنية التحتية للبرنامج (اللوائح والقوانين والسياسات والموارد)
3. أهداف البرنامج
4. الأنشطة التطوعية
5. تحديد الشركاء
6. تقييم البرنامج
7. التقدير

سؤال 3: ما حقوق وواجبات المتطوع؟

يتمتع المتطوع في الجهات الحكومية بعدد من الحقوق ويلتزم بمجموعة من الواجبات. فمن حقوقه على سبيل المثال أن يتعرف على أهداف النشاط التطوعي والنتائج المرجوة منه، والتعامل معه باحترام وتقدير جهوده، وتأهيله وتدريبه، توفير الموارد اللازمة لإنجاز العمل بنجاح. أما بالنسبة لبعض واجباته فمنها: حضور أي جلسات تعريفية حول مشاريع التطوع أي تفاصيل تخص المهام التطوعية الموكلة إليه، والمحافظة على سرية البيانات والمعلومات التي يطلع عليها، والالتزام بإظهار ومعرفة السلوكيات الحميدة تجاه الثقافات الأخرى والفئات المختلفة للمجتمع.

سؤال 4: ما هي بطاقة وصف دور متطوع؟

تساعد بطاقة وصف دور المتطوع في اختيار المتطوعين الأكثر ملاءمة للقيام بالأعمال التطوعية المتاحة لدى الجهة وذلك من خلال توضيحها لمسمى الدور التطوعي، والمهام والمسؤوليات التي ستوكل للمتطوع، ومدة التطوع، والمهارات والكفاءات والخبرات المطلوبة للدور والتي يمكن أن يكتسبها المتطوع أثناء عمله التطوعي، بالإضافة إلى تحديد من هو المسؤول المباشر للمتطوع.

سؤال 5: ما التحديات التي تواجه العمل التطوعي؟

تنقسم التحديات التي تواجه العمل التطوعي إلى نوعين:

1. التحديات المتعلقة بالمتطوع من موظفي الحكومة وأفراد المجتمع وتشمل على سبيل المثال قلة الوعي بأهمية التطوع وفوائده، وعدم المعرفة بالفرص التطوعية المتاحة، وتعارض وقت الدوام الرسمي مع أوقات النشاط التطوعي، وغيرها.
2. التحديات المتعلقة بالجهات الحكومية وتشمل عدم وضوح الأهداف ذات الصلة بالعمل التطوعي وعلاقتها بتحقيق استراتيجية الجهة، وغياب اللوائح والسياسات والبرامج المؤسسية المنظمة للعمل التطوعي، وغياب التدريب على العمل التطوعي المطلوب، وغيرها.

سؤال 6: ما مبادئ التطوع التي يجب مراعاتها لتحفيز المتطوعين على المشاركة الفاعلة في العمل التطوعي؟

إن مبادئ التطوع التي يجب مراعاتها هي التالية:

- المبدأ 1: العمل التطوعي هو عمل دون مقابل
- المبدأ 2: العمل التطوعي هو عمل يخدم المجتمع
- المبدأ 3: العمل التطوعي هو عمل طوعي وغير إجباري
- المبدأ 4: العمل التطوعي هو عمل لا يشكل تهديداً للأمان الوظيفي لموظفي الجهة

مرفق "و" المراجع

الكتيبات/ الكتب:

- العمل التطوعي
(النشر سنة 2015، إصدار MercyCorps بالتعاون مع USAID العراق)
- Canadian Code for Employer-Supported Volunteering
(Published in 2015 by Volunteer Canada)
- Designing Volunteer Roles and Position Description: Toolkit
(Published in 2007 by Volunteering Australia)
- Employer-Supported Volunteering: The Practice and the Promise of Community Engagement
(Published in 2014 by Volunteer Canada)
- Seven Practices of Effective Employee Volunteer Program: An Evaluation Framework
(Published in 2013 by the Corporate Institute: A Points of Light Enterprise)
- (SHRM Learning System for SHRM-CP/SHRM-SCP (Module: Workplace 2016
(Published in 2016 by the Society for Human Resource Management)
- The National Standards for Volunteer Involvement
(Published in 2015 by Volunteering Australia)

المواقع الإلكترونية:

- <https://www.mercergov.org/files/volhandbk.pdf>
- <http://www.pointsoflight.org>
- <http://www.tuw.org/cvc>
- <https://www.volunteer.ca>
- <http://www.volunteeringvictoria.org.au>
- <https://www.giving.ae/#responsibility>
- <http://www.volunteers.ae> (متطوعين.امارات)

الأدلة الإرشادية والقرارات:

- القانون الاتحادي رقم «29» لسنة 2006 في شأن حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة والمعدل بالقانون الاتحادي رقم «14» لسنة 2009
- القانون الاتحادي رقم «29» لسنة 2006 في شأن حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة
- قرار مجلس الوزراء رقم (18) لسنة 2015 بشأن نظام منح المكافآت والحوافز لموظفي الحكومة الاتحادية





www.fahr.gov.ae