

وثيقة معايير التميز في العمل التطوعي

1) رسالة والبرنامج

المؤسسات التطوعية وجدت من أجل الخير العام وتعمل لإنجاز أهداف دقيقة من خلال برامج وأنشطة محددة، المؤسسات التطوعية يجب أن يكون لها رسالة محددة وأن تعمل برامجها بكفاءة لتحقيق هذه الرسالة.

أ) الرسالة - (المهمة)

غاية المؤسسة كما حددها ووافق عليها المتطوعون يجب أن تكون محددة واضحة، وعلى الأنشطة والبرامج أن تكون مرتبطة بالغاية المحددة.

ب) تقييم المؤسسة

يجب مراجعة رسالة المؤسسة دورياً للتأكد من أن البرامج والأنشطة التي تبنتها خطة الجمعية مرتبطة برسالة ومهمة المؤسسة أم تحتاج الى تعديل في ضوء المتغيرات وهل الرسالة التي تبنتها المؤسسة تتلائم مع المتغيرات والمستجدات العصرية.

ج) تقييم البرنامج:

تحديد كلفة البرنامج، نوعية الخدمة، حجم الخدمة، عدد المستفيدين، الإجراءات يجب أن تأخذ بعين الاعتبار فعاليات البرنامج وكفاءة العمل، علاقة مردود العمل مع كلفة البرنامج.

(2) المجالس الحاكمة

تدار المؤسسات التطوعية من قبل هيئات إدارية منتخبة تضم أفراداً مؤمنون وملتزمون برسالة العمل التطوعي ورسالة المؤسسة التي يعملون فيها.

الهيئات الحاكمة تحدد رسالة المؤسسة وسياسة عملها وأنظمتها الإدارية ونوعية العاملين من متطوعين وعاملين بأجر، ومصادر تمويلها وسياستها التمويلية.

أ) مسؤوليات المجالس الحاكمة:-

❖ التزام أعضاء المجلس بتنفيذ النشاطات والبرامج التي تحقق مهمة المؤسسة.

❖ تحديد الغايات والأهداف المرتبطة برسالة المؤسسة.

❖ تقييم البرامج والأنشطة ومدى نجاحها في تحقيق الرسالة.

- ❖ على المجلس أن يتبنى سياسات إدارية وتنظيمية مثل السياسات المالية، ونظام الموظفين، وإدارة المؤسسة... الخ.
- ❖ الموافقة على الميزانية السنوية والميزانية التقديرية وتقييم الأداء المالي للمؤسسة، حجم الصرف بالنسبة للإنجازات.. الخ.
- ❖ تعيين المدراء التنفيذيين وتقييم أداء المدراء التنفيذيين.
- ❖ المجلس يجب مراجعة نظام الرواتب والنظام المالي دورياً.

ب) تشكيل المجالس الحاكمة:-

تشكل المجالس الحاكمة من:-

❖ الأشخاص الملتزمين والمهتمين برسالة المؤسسة وأهدافها
وغاياتها.

❖ لا يقل عدد أعضاء المجلس عن سبعة أشخاص.

❖ تحديد مدة ولاية المجلس

❖ عضوية المجلس يجب أن تمثل المجتمع المحلي حسب تنوعه الاجتماعي.

❖ عدم الاستفادة مادياً مقابل خدماتهم ويمكن صرف بدل نفقات كلفة قيامهم بعمل كأجور مواصلات... وغيرها.

ج) إدارة المجلس:-

❖ المجلس مسؤول عن إدارة أعماله ونوعية أعضائه وتدريبهم وتقييم أدائهم حيث كان ذلك مناسباً، ومن ثم اختيار أعضاء المجالس التنفيذية.

❖ تشكيل لجان فنية متخصصة.

❖ الاجتماعات الدورية المنظمة.

❖ كتابة محاضر الجلسات واتخاذ القرارات.

د) خدمة البرنامج

❖ يجب تقديم الخدمات بكفاءة ومعاملة المستفيدين باحترام.

❖ يجب ما أمكن المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بالمستفيدين من الخدمة.

(3) معيار تنازع المصالح

على المتطوعين العمل لمصلحة المؤسسة وليس لمصالحهم الشخصية، أو لمصلحة طرف ثالث، وان يتم تنفيذ سياسة المؤسسة كما اتفق عليها ومنع أي مخالفات أو عمل يستفيد منه أحد المتطوعين.

أ) على المؤسسة التطوعية أن يكون لديها تعليمات واضحة ومكتوبة لمنع الاستفادة من قرارات المجلس أو لهم مصلحة شخصية في أعمال المنظمة، وأن تكون هذه التعليمات متوفرة أمام المتطوعين والموظفين.

ب) على أعضاء المجلس أن يقدموا اقرارا عن ممتلكاتهم وأعمالهم وأعمال أسرهم المرتبطة بأعمال المؤسسة التطوعية الذين يعملون بها.

(4) المعايير المالية والقانونية

المؤسسات التطوعية عليها أن تطبق أنظمة إدارة مالية يتفق مع المتطلبات والتعليمات القانونية.

وعلى المؤسسة أن تحفظ لديها سجلات مالية دقيقة، وأن يكون هناك تدقيق داخلي وخارجي على نفقاتها ومصادر تمويلها.

المسؤولية المالية:-

- العمل بموجب موازنات موافق عليها من قبل الهيئة الإدارية والهيئة العامة.
- إقرار الميزانية السنوية من قبل الهيئة الإدارية والهيئة العامة.
- اختيار مدقق حسابات قانوني.
- على المؤسسة أن يكون لديها سياسات مالية مكتوبة.
- استثمار أموال المؤسسة/ الرقابة الداخلية.
- نظام المشتريات.... الخ.

(5) المصادر البشرية

بناء العلاقة الطيبة بين الجهاز التطوعي والجهاز الوظيفي في المؤسسة التطوعية ضروري لتحقيق رسالة المؤسسة.

المتطوعون هم العنصر الرئيسي في المؤسسة التطوعية.

سياسة المنظمة الإدارية يجب أن تتضمن المتطوعين والعاملين بأجر ودور كل منهم.

أ) نظام الموظفين

المؤسسة التطوعية يجب أن يكون لديها نظام للموظفين موافق عليه من قبل مجلس الاداره يحكم العلاقة بين الموظفين والمتطوعين ودور كل منهم بالإضافة إلى (حقوق الموظف، من أجازته، وحقوق نهاية الخدمة، الترقيه... الخ.)

كما يجب أن يتضمن النظام سياسة تقييم الموظف وسرية العمل المتعلقة بالمنتفعين من الخدمة وتطوير أداء الموظف.

ب) تأهيل وتدريب الموظفين، عند بداية الخدمة واثناء الخدمة.

(6) الشفافية

المؤسسات التطوعية هي منظمات غير حكومية تعمل من اجل أهداف عامة وبدعم من قاعدة شعبية، ولذلك يجب أن تقدم لجميع الناس معلومات واضحة ومكشوفة عن مهمتها ونشاطاتها وحركاتها المالية.

أ) المراقبة والاشراف

على المؤسسات التطوعية أن تفتح أبوابها للجمهور، وأن تكون خدماتها وسجلاتها واعمالها واجتماعاتها وقراراتها خاضعة للإشراف والمراقبة من قبل الأجهزة الرسمية المعنية.

ب) التقرير السنوي والتقرير المالي

تقديم تقرير سنوي ومالي عن برامجها واعمالها ونققاتها ومصادر تمويلها.

(7) معيار تنمية الموارد

أن تنمية الموارد عامل رئيسي من عوامل نجاح المنظمة واستمرار عملها، وعلى المتطوعين التركيز على تنمية الموارد لبرامج ومشاريع المنظمة من خلال المصداقية والعلاقات الطيبة مع الممولين والمتبرعين.

(أ) نشاطات تنمية الموارد

❖ أن تكون كلفة تنمية الموارد معقولة، وأن لا تتجاوز ثلث ما يجمع من موارد.

❖ يجب أن تكون المعلومات والمواد الاعلامية التي يتم تقديمها للممولين دقيقة وصادقة وتؤكد تحقيق أهداف وغايات ورسالة المؤسسة.

ب) علاقة الممول والخصوصية

❖ على المؤسسة التطوعية أن تحافظ على خصوصية وأسرار الممول وخاصة المعلومات التي يرغب الممول في أن تكون سرية.

❖ الرجاء من الممول عدم ذكر اسم المؤسسة التطوعية على المواد التي يبيعها أو يؤجرها.

ج) قبول الهدايا

❖ على المؤسسة التطوعية أن يكون لديها سياسات متفق عليها في قبول الهدايا المقدمة من محسنين ضمن حملتها التمويلية.

د) استخدام كوادر تنمية الموارد

كادر تنمية الموارد الذين يتقاضون أجراً بدوام كامل أو المستشارين أن يكون أجورهم مرتبطاً بنسبة التحصيل من المتبرعين.

ه) على المؤسسة التطوعية أن تراقب ونتابع أعمال الجهاز الوظيفي المخصص لتنمية الموارد.

(8) معيار (المشاركة الأهلية)

المؤسسات التطوعية تتيح الفرصة للأفراد لتنظيم جهودهم التطوعية والعمل كفريق لتحسين مجتمعهم، وعلى المؤسسة التطوعية أن تهيب أفراد المجتمع المحلي لخدمة أنفسهم ومشاركتهم في تنفيذ برامج المؤسسة وذلك بتوعية الأهالي وتشجيع المتطوعين والجهاز.

(أ) الدعوى والتأثير

على المؤسسة التطوعية أن تتبنى سياسة مكتوبة عن الدعوى تحدد الإجراءات والسياسات التي تتبناها المنظمة حول قضايا مهمة.

ب) التوعية الجماهيرية

على المؤسسة التطوعية أن تتأكد من أن أي معلومة تنشرها سواء من خلال وسائل الأعلام أو النشرات التي توزعها أن تكون دقيقة ومقتعة ومفهومة.

ج) تنمية المشاركة الأهلية

إشراك الأهالي في برامج ومشاريع التنمية التي تقدمها المؤسسة التطوعية.