

سياسات وإجراءات وحدة التطوع لجمعية حائل للإسكان

ماهية السياسات والإجراءات:

السياسات: هي قواعد توضح ما يجب الالتزام به من قبل العاملين والمتطوعين في الجمعية.

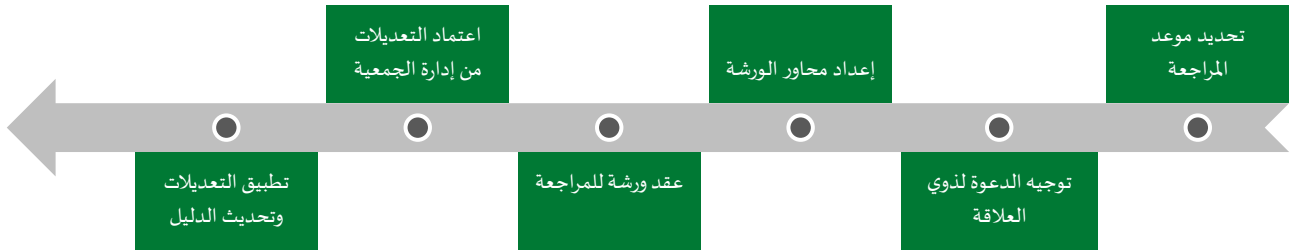
الإجراءات: توضح وتشرح كيفية تنفيذ السياسات.

السياسة الأولى:

ينظم هذا الدليل سير العمل التطوعي في الجمعية، وتتم مراجعته بشكل سنوي، ويتم تعريف جميع المتطوعين الجدد بهذا الدليل.

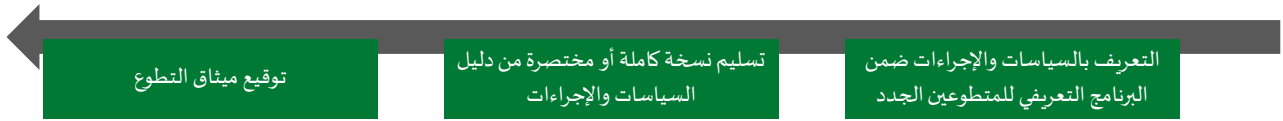
إجراءات مراجعة دليل السياسات والإجراءات:

١. تحدد إدارة التطوع الموعد المناسب لمراجعة السياسات، والإجراءات، بشكل سنوي.
٢. تقوم إدارة التطوع بدعوة الأشخاص ذوي العلاقة من مديري الإدارات والأقسام والمتطوعين.
٣. يتم عقد ورشة عمل لمراجعة السياسات والإجراءات مع أهمية التحضير المسبق لها.
٤. يتم اعتماد التعديلات من إدارة الجمعية، ثم تنزل إلى حيز التنفيذ مباشرة.
٥. في حال ورود ملحوظات أو شكاوى معينة لإدارة التطوع، تستلزم تعديلاً في السياسات والإجراءات مما يستدعي التعديل الفوري، يقوم مدير إدارة التطوع بعقد اجتماع مصغر، يدعو فيه أصحاب العلاقة لاستشارتهم في التعديل المطلوب، ثم يُرفع للمدير التنفيذي لاعتماده، ويعتمد للتنفيذ.



إجراءات تعريف المتطوعين بدليل السياسات والإجراءات:

١. يتم تعريف المتطوعين بالسياسات والإجراءات في البرنامج التعريفي الذي لابد أن يحضره أي متطوع جديد.
٢. يسلم كل متطوع نسخة كاملة أو مختصرة من دليل السياسات والإجراءات (ورقية أو إلكترونية) مع التوقيع على ميثاق التطوع الذي يتضمن تأكيده إلى استلامه لهذا المستند.



السياسة الثانية:

تتولى إدارة التطوع تقييم ومراجعة الفرص التطوعية المقدمة من قبل إدارات وأقسام الجمعية، للتأكد من وضوحها واستكمال بياناتها، وإعلانها للمتطوعين.

إجراءات تقييم الفرص التطوعية:

١. تقوم إدارة المتطوعين بتدريب العاملين في الجمعية بكيفية كتابة الفرص التطوعية.
٢. تقدم الإدارات والأقسام الفرص التطوعية المتاحة لديها إلى إدارة التطوع بعد إعدادها وفقاً للنموذج المحدد.
٣. تراجع إدارة التطوع جميع الفرص التطوعية الواردة إليها، وتتأكد من استيفائها لجميع المعلومات اللازمة، والتزامها بمبادئ التطوع.
٤. تقوم إدارة التطوع باعتماد الفرص التطوعية بعد مراجعتها مع الإدارات المعنية.
٥. تقوم إدارة التطوع بالإعلان عن الفرص التطوعية بالطريقة المناسبة.



السياسة الثالثة:

تسعى الجمعية لاستقطاب المتطوعين وتسهيل تطوعهم على اختلاف جدارتهم واهتماماتهم، لضمان التنوع وتأسيس علاقة مبنية على المصداقية والشفافية.

إجراءات استقطاب وتوظيف المتطوعين:

يتم الإعلان عن الفرص التطوعية بالطريقة التي تتناسب مع الشريحة المستهدفة من المتطوعين.

مثال توضيحي: عند الحاجة إلى متطوعين محترفين في التصوير، يُعلن عن الفرص في حسابات الانستغرام الخاصة بمجموعات التصوير في المنطقة، أو عن طريق الاستعانة بمصور محترف في المنطقة، ليعلن عن الفرصة في حساباته الشخصية.

يتم استقبال طلبات التطوع للفرص المعلنة بحسب الآلية المعتمدة من قبل إدارة التطوع، مثل: التسجيل في الموقع الإلكتروني، زيارة مقر الجمعية، البريد الإلكتروني... الخ.

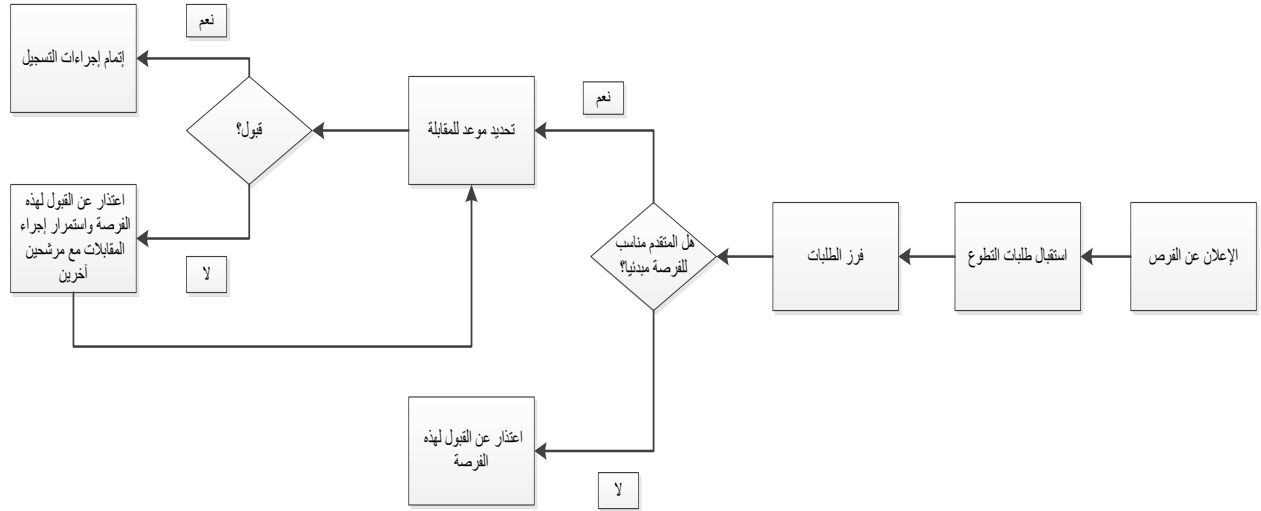
يتم فرز طلبات التطوع المقدمة و استبعاد الطلبات غير المناسبة.

يتم إرسال رسالة اعتذار مناسبة للطلبات المرفوضة، مع التوجيه لأي فرص تطوعية أخرى – إن وجد –.

يتم تحديد موعد للمقابلات مع المتطوعين المرشحين للفرصة – في حال الحاجة إلى ذلك –.

يتم إرسال رسالة اعتذار مناسبة بعد المقابلات للطلبات، وتوجيهه لفرص أخرى – إن وجد –.

يقوم المتطوعون الذين تم قبولهم بالتوقيع على الفرصة التطوعية التي سوف يؤدونها وميثاق التطوع.



السياسة الرابعة:

يتم إشراك جميع المتطوعين الجدد في برنامج تعريفي بالجمعية ورؤيتها والعاملين فيها، وبالفرض التطوعية المتاحة والجهة المشرفة على عمله التطوعي.

إجراءات البرنامج التعريفي:

1. يراعى في البرنامج التعريفي تعدد الوسائل المستخدمة، وإضفاء جانب من المتعة والتشويق بحيث يشتمل على الآتي:
 1. التعريف بالجمعية، ورسالتها، وأهدافها، ودور الجمعية في خدمة هذه الرسالة، والأهداف بحيث يشعر بقيمة ما يؤديه مهما كانت طبيعة العمل.
 2. التعريف الموجز ببرامج الجمعية، وإنجازاتها.
 3. التعريف الموجز بإدارات الجمعية، وأقسامها، وأدوارها الأساسية.
 4. التعريف بشكل أكثر تفصيلاً بإدارة التطوع، والعاملين فيها، وأدوارهم.
 5. التعريف بحقوق المتطوع، وواجباته، والأنظمة، والسياسات، والإجراءات.
 6. التعريف بالمرافق، والخدمات التي توفرها الجمعية للمتطوعين.
2. يتم وضع جدول لعقد البرنامج التعريفي بشكل مستمر، ويعتمد تكراره على مدى تدفق المتطوعين، ويضمن إدراج جميع المتطوعين الجدد فيه، فيمكن عقده مرة، أو مرتين في الشهر، أو بما يتناسب مع حجم العمل في الجمعية.
3. يقدم البرنامج التعريفي وفقاً لما هو مجدول له، أو في حال توظيف ما يزيد عن (سبعة) متطوعين، فيتم عقد البرنامج لهم مباشرة.
4. يراجع البرنامج بشكل دوري، ويتم تحديثه مباشرة إذا تغير أي عنصر فيه.



السياسة الخامسة:

تلتزم الجمعية بتوفير التدريب اللازم للمتطوع عن طريق التدريب على رأس العمل بمساعدة المشرف في الإدارة أو القسم، أو من خلال المشاركة في البرامج التدريبية التي تقيمها الجمعية.

إجراءات تطوير المتطوعين

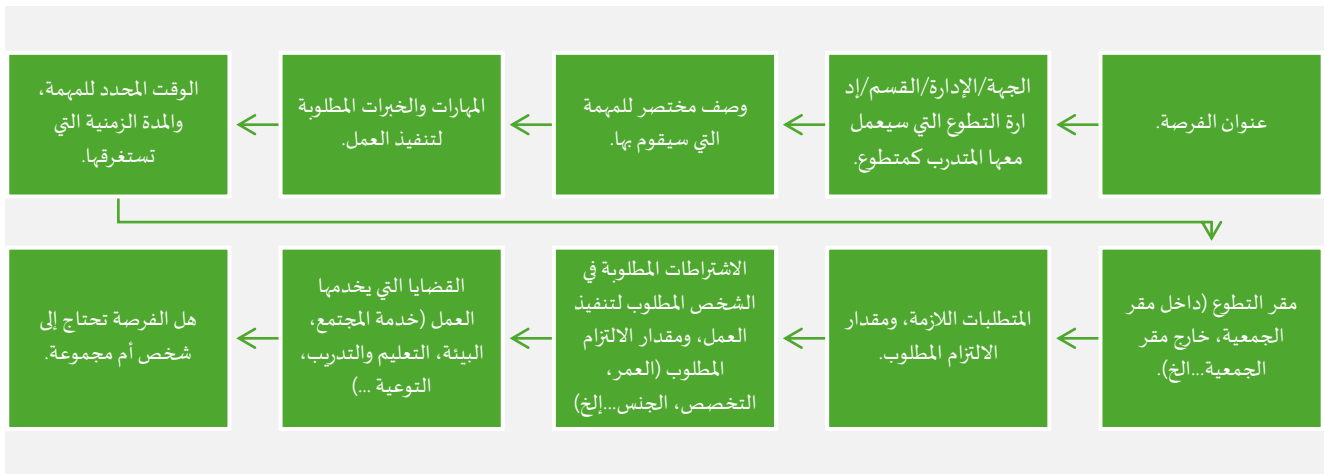
1. تحديد الاحتياجات التدريبية الضرورية عند تصميم الفرص التطوعية.
2. تكليف المشرف المباشر على المتطوع بتدريبه على رأس العمل قبل البدء بتنفيذ المهمة التطوعية - في حال الحاجة إلى ذلك.
3. التنسيق مع الجهة ذات العلاقة بالتدريب والتطوير في الجمعية لتنسيق برامج تدريبية مشتركة.
4. الحرص على تقديم برامج تدريبية عملية تصب مباشرة في تأهيل المتطوع لتنفيذ الفرصة التطوعية بالشكل الصحيح.
5. الحصول على تقييم المتطوعين لهذه البرامج والأنشطة التدريبية للتطوير والتحسين.

السياسة السادسة:

تقوم إدارة التطوع بالتعاون مع إدارات وأقسام الجمعية بتصميم فرص تطوعية واضحة، ومكتوبة، ومتنوعة لتلائم اهتمامات ومهارات المتطوعين المختلفة.

إجراءات تصميم الفرص التطوعية:

الفرصة التطوعية هي توصيف للعمل التطوعي المطلوب تنفيذه، مكتوباً على شكل مهمة محددة وتحتوي على التفاصيل التالية :



يتم تسويق الفرصة التطوعية باستخدام الوسائل التالية



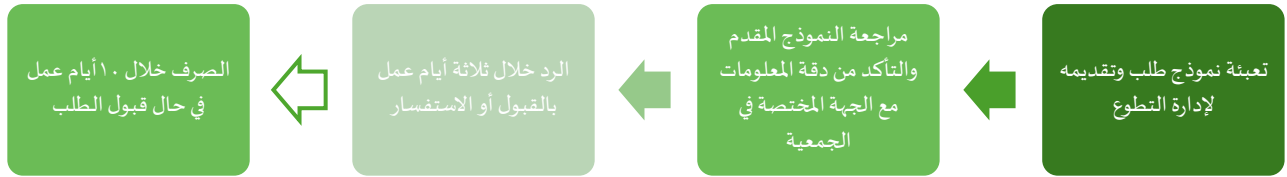
السياسة السابعة

تقوم الجمعية بإعطاء الصلاحيات وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ الأعمال التطوعية، وتحمل الجمعية جميع التكاليف المالية للأعمال التطوعية.

إجراءات تعويض المتطوعين عن المبالغ المالية:

لا يتم صرف أي مبالغ مالية من دون موافقة مسبقة من إدارة التطوع حسب النموذج المعد لذلك، ويتم اتخاذ الإجراءات التالية لدفع أي مبالغ تمت الموافقة عليها:

١. تعبئة النموذج الخاص بذلك وتقديم الطلب لإدارة التطوع.
٢. تُراجع إدارة التطوع الطلب المقدم، وتتأكد من دقة المعلومات مع الجهة المختصة في الجمعية.
٣. يتم الرد على الطلب خلال (٣) أيام عمل تبدأ في اليوم التالي لتسليم الطلب، ويتم صرف المبالغ خلال (١٠) أيام عمل في حال قبول الطلب.



السياسة الثامنة:

تلتزم الجمعية بتقدير المتطوعين لما يقدمونه من خدمة للجمعية والمجتمع، كما تقوم بحساب الساعات التطوعية وتوزيع شهادات التطوع في حفل تكريم دوري.

إجراءات تقدير وتكريم المتطوعين:

١. تقوم إدارة التطوع بحساب الساعات التطوعية وفقا للفرصة التطوعية المحددة، مع التأكد من التزام المتطوع بهذه الساعات المحددة بالتنسيق مع مشرفه المباشر.
٢. تحرص إدارة التطوع على توفير كافة الموارد الضرورية للمتطوع.
٣. يقوم المشرف المباشر على المتطوع بتعريفه بالمهمة المحددة في الفرصة التطوعية، وإعطائه أي تعليمات أو معلومات ضرورية لإنجازه لمهمته التطوعية، وتعريفه على موظفين آخرين قد يكون بحاجة للتواصل معهم لتأدية مهامه.

أساليب مقترحة لحساب الساعات التطوعية:

١. تحديد الساعات التطوعية – بشكل تقريبي – في كل فرصة تطوعية، ويتم حساب الساعات عند انتهاء تنفيذ الفرصة التطوعية.
٢. تسجيل الحضور والانصراف وحساب عدد الساعات في نهاية المهمة التطوعية.
٣. استخدام بعض المواقع والتطبيقات الإلكترونية المتخصصة كـ (tracking volunteer hours).
٤. تطوير نظام إلكتروني خاص بالجمعية لحساب ساعات المتطوعين.

أساليب مقترحة لتقدير وتكريم المتطوعين:



السياسة التاسعة:

تقوم إدارة التطوع بالحصول على تقييم المتطوعين للفرص التطوعية، كما تقوم إدارة التطوع بتقييم المتطوعين، ويتم التعامل مع شكاوى واقتراحات المتطوعين بشكل جدي.

إجراءات تقييم الفرص التطوعية من قبل المتطوعين:

١. بعد تنفيذ الفرصة التطوعية من قبل المتطوع يرسل له مباشرة نموذج تقييم الفرصة التطوعية لتعبئته إلكترونياً.
٢. في حال عدم تعبئته خلال يومين يتم تذكيره برسالة نصية، أو بريد إلكتروني.
٣. يدرس تقييم المتطوع وملاحظاته، ويستفاد من هذا التقييم في تطوير الفرصة نفسها عند تكرارها، ويستفاد منه في تطوير العمل عموماً.

إجراءات تقييم أداء المتطوعين:

١. بعد أداء العمل التطوعي يرسل نموذج تقييم متطوع إلى إدارة التطوع، أو وحدة التطوع، ليتم تعبئته.
٢. تقوم إدارة التطوع بإدراج نتائج التقييم، وأبرز الملاحظات في ملف المتطوع.
٣. تراعى نتائج التقييم، والملاحظات المسجلة على المتطوع عند تقدمه للتطوع مرة أخرى.

إجراءات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات:

١. يتم إعلام جميع المتطوعين بالبريد الإلكتروني المخصص لاستقبال الشكاوى والاقتراحات، والطرق الأخرى لاستقبالها – إن وجد –.
٢. في حال ورود شكوى تُدرس من قبل إدارة التطوع ووحدات التطوع، ويتخذ فيها الإجراء المناسب خلال (ثلاثة) أيام. وترسل إفادة لصاحبها بالإجراء المتخذ.
٣. في حال ورود اقتراح، يتم الرد بالشكر والتقدير مباشرة من قبل إدارة التطوع ووحدات التطوع، (خلال يومي عمل) ثم يدرس الاقتراح ويرسل لصاحبه إفادة بما تم بشأن اقتراحه.

السياسة العاشرة

يتم قبول الفرق التطوعية بناء على احتياجات الجمعية وما يتناسب مع أهدافها، ويتم استيعابهم بالدرجة الأولى في الفرص التطوعية المتاحة من إدارة التطوع.

إجراءات تسجيل الفرق التطوعية لدى إدارة التطوع في الجمعية:

١. تعبئة نموذج التسجيل الخاص بالفرصة.
٢. مقابلة مسؤول الفريق للتأكد من مناسبة الفريق، وقدرته على أداء العمل.
٣. الموافقة وبدء العمل وتوقيع الميثاق الخاص بالفرق التطوعية، أو الاعتذار والبحث عن فريق آخر.

إجراءات قبول مشاريع الفرق التطوعية لدى إدارة التطوع في الجمعية:

١. أن يكون العمل يخدم قضية من القضايا التي تتبناها (قضايا الشباب - الصحة - السلامة - الأمن - البيئة).
٢. ألا يتعارض العمل مع برامج الجمعية الأخرى.
٣. ألا يكون العمل تكراراً لبرامج أخرى للجمعية ، ولا تدعو الحاجة لتكراره من جديد.
٤. أن يكون العمل قابلاً للتطبيق ضمن قدرات الجمعية المادية واللوجستية.
٥. أن يتم تقديم العمل باسم الجمعية وإدارة التطوع في الجمعية والفريق المنفذ.
٦. أن يتم الالتزام خلال جميع مراحل الإعداد، والتقييد بأنظمة الجمعية.

في حال تقدم الفريق بفكرة خاصة ومرتبطة بأحد قضايا التطوع في الجمعية ، عليه أن يقوم بالتالي:

١. تسليم الفكرة مكتوبة ومفصلة.
٢. دراسة الفكرة من قبل وحدة التطوع بناء على النقاط المحددة لتقييم الأفكار والمشاريع الجديدة.
٣. الرد على الفريق بالموافقة، أو الاعتذار.
٤. في حال الموافقة يتم البدء بالتنفيذ حسب الجدول المتفق عليه.

السياسة الحادية عشر:

تُوفر الجمعية جميع متطلبات الأمن والسلامة اللازمة لأعمال المتطوعين، بما يضمن سلامتهم من أي أذى جسدي، أو معنوي.

إجراءات الأمن والسلامة للمتطوعين:

١. تعرض تعليمات الأمن والسلامة العامة لجميع المتطوعين ضمن البرنامج التعريفي.
٢. يراعى تلافي جميع المخاطر المحتملة أثناء تصميم الفرص التطوعية، ووضع ما يستلزمه العمل، لحفظ السلامة والأمن ضمن الاشتراطات، أو المتطلبات اللازمة للتنفيذ.
٣. في حال تقديم فريق تطوعي لفكرة مشروع معين يشترط لتنفيذه الحصول على جميع التصاريح، والموافقات اللازمة قبل التنفيذ.

متطلبات الأمن والسلامة:

١. تعريف المتطوعين على موقع مخارج الطوارئ في المبنى، وأماكن التجمع.
٢. تعريف المتطوعين على موقع وكيفية استخدام أدوات الحرائق.
٣. تعريف المتطوعين على موقع لوازم الإسعافات الأولية.
٤. تعريف المتطوعين على الإجراءات الأولية للتعامل مع الإصابات.
٥. إطلاع المتطوعين على قائمة بالأرقام الضرورية (الإسعاف، الدفاع المدني، الشرطة...الخ).
٦. تعريف المتطوعين على كيفية الإبلاغ عن أي قضية متعلقة بالأمن والسلامة تظهر أثناء تطوعهم.

السياسة الثانية عشر:

١. يحق الجمعية أن تستغني عن خدمات المتطوع مباشرة في الحالات التالية:
٢. استخدامه لاسم الجمعية في جمع تبرعات دون إذن خطي مباشر من إدارة الجمعية.
٣. استخدامه لاسم الجمعية في التواصل مع الجهات، أو الأفراد بدون إذن خطي من إدارة التطوع، ومن ذلك استخدام البريد الإلكتروني للجمعية أو حسابات التواصل الاجتماعي فيما لا يتعلق بعمله مباشرة.
٤. تمثيله للجمعية بشكل غير لائق يتعارض مع أخلاقيات وقيم الجمعية.
٥. استغلال تطوعه في الجمعية لتحقيق مصالح شخصية غير مشروعة.
٦. مخالفته الصريحة وغير المبررة لتوجيهات المشرفين عليه من قبل الجمعية.
٧. إثارة المشكلات ضمن فريق العمل الذي يعمل به، مما يؤثر سلباً على مصلحة العمل التطوعي، وبرامج الجمعية، وسير العمل به.

إجراءات إنهاء خدمات المتطوع

١. عند رغبة الجمعية في إنهاء خدمات المتطوع يتم إعلام مسؤوله المباشر.
٢. يتم إخطار المتطوع كتابياً أو برسالة مكتوبة تسلم له مباشرة، أو ترسل على بريده الإلكتروني في حال تعذر الاستلام المباشر.
٣. في حال وجود عهدة لدى المتطوع، يقوم بالتوقيع على نموذج إخلاء الطرف وتأكيد تسليمه للعهد.
٤. يتم توثيق سبب إنهاء خدمات المتطوع في قاعدة البيانات الخاصة بالمتطوعين لضمان عدم تطوعه مرة أخرى مع الجمعية، إلا بعد التأكد من انتفاء الأسباب التي أدت لإنهاء خدماته التطوعية.

السياسة الرابعة عشر:

تقوم إدارة التطوع بتوثيق جميع البرامج، والمشاريع، والأعمال التي ينفذها المتطوعون، ويتم حفظ بيانات المتطوعين وساعات تطوعهم في ملفات إلكترونية أو قاعدة بيانات لتسهيل عملية الاسترجاع والبحث، مع المحافظة على خصوصية هذه البيانات، وحمايتها بالشكل المناسب.

إجراءات توثيق البرامج والمشاريع:

١. يقوم المتطوعون بتوثيق المهمات التي قاموا بتنفيذها وفقاً لنموذج التوثيق.
٢. يتم إرسال النموذج لوحدة التطوع.
٣. تقوم وحدة التطوع بمراجعة النموذج واعتماده وإرساله إلى إدارة التطوع.
٤. تقوم إدارة التطوع بمراجعة النموذج واعتماده.
٥. في حال الحاجة لمصورين للتوثيق يتم الاستعانة بالمتطوعين من خلال طرح فرص تطوعية لهذا الغرض.
٦. تتم أرشفة النماذج بشكل يضمن سهولة الرجوع إليها، والاستفادة منها في وضع التقارير المختلفة.

نموذج مقابلة متطوع

الاسم: الجوال:

التقييم:

المظهر:

□ أنيق □ مقبول □ غير مقبول
ملاحظات:

طريقة التصرف:

□ مهذب □ متحفظ □ عدائي □ لطيف □ مزاجي
ملاحظات:

عوائق جسدية: (مثال: إعاقة)

□ نعم □ لا

ملاحظات:

التوصيات:

- مناسب للتطوع مع الجمعية.
- عمل مقابلة أخرى.
- الاحتفاظ ببياناته لأجل فرصة أخرى في مجال:
- التأكد من بياناته / طلب توصية.
- غير مناسب للتطوع في الجمعية للأسباب التالية:

نموذج تقييم أداء وحدة العمل التطوعي (متطوع)				
الرجاء تقييم النقاط التالية بمقياس من ١ إلى ٥ حيث أن الرقم خمسة يشير إلى الأفضل وبإمكانك إضافة تفاصيل أكثر في الخانات المخصصة للملاحظات				
الفرص التطوعية متوفرة ومتاحة للجميع				
1	2	3	4	5
ملاحظات				
يوجد تنوع جيد في الفرص التطوعية بما يلائم جميع المتدربين في الكلية				
1	2	3	4	5
ملاحظات				
التواصل بين المتدربين والوحدة سهل وسريع				
1	2	3	4	5
ملاحظات				
بإتاحة الكلية للتطوع (الموقع الإلكتروني) مناسب ويخدم المتدربين				
1	2	3	4	5
ملاحظات				
تستطيع الحصول على مجموع ساعاتك التطوعية بسهولة				
1	2	3	4	5
ملاحظات				
أنت مطلع على حقوقك وواجباتك كمطوع كما هو منصوص عليها في أنظمة الوحدة				
1	2	3	4	5
ملاحظات				
تشعر بأنه يتم تقدير أعمالك المتطوعية من قبل الوحدة والجهات الأخرى				
1	2	3	4	5
ملاحظات				
تقوم الوحدة بتقييم برامجها وتطويرها باستمرار				
1	2	3	4	5
ملاحظات				

الأسئلة	ملاحظات
ما الذي دفعك للتطوع مع الجمعية ؟	
ماذا تعرف عن الجمعية ؟	
ما هو المجال الذي تحب التطوع فيه؟	
هل لديك أي تجارب تطوعية سابقة	
ما هو التطوع؟	
ما هي الصفات الأبرز التي يمكن أن تصف بها نفسك؟	
ما هو الشيء الذي يثير غضبك؟	
ما هي المهارات التي تتقنها وتعتقد أنه بإمكانك استخدامها في تنفيذ مهمتك التطوعية؟	
ماذا تريد أن تكتسب من هذه التجربة؟	
هل تفضل العمل بمفردك أو ضمن مجموعة؟	
ماذا تريد أن تعرف عن الجمعية ؟	

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٣) تاريخ ١٤٤٣/٠٥/٣٠ هـ