

الرقم /
التاريخ /
المشروعات / (13)



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية البر الخيرية في محافظة ضممد
رقم التسجيل (227)

السياسات والإجراءات الخاصة بوحدة التطوع لجمعية البر الخيرية بضممد

❖ اعتماد السياسات والإجراءات .

❖ ماهي السياسات والإجراءات ؟

1. السياسة الأولى : التمكين للتطوع بالجمعية .
2. السياسة الثانية : سياسات وإجراءات التطوع .
3. السياسة الثالثة : تصميم الفرص التطوعية .
4. السياسة الرابعة : استقطاب المتطوعين .
5. السياسة الخامسة : الاتفاق مع المتطوعين وتسجيلهم .
6. السياسة السادسة : البرنامج التعريفي للمتطوعين .
7. السياسة السابعة : تدريب المتطوعين .
8. السياسة الثامنة : تعويض المتطوعين .
9. السياسة التاسعة : تقدير وتكريم المتطوعين .
10. السياسة العاشرة : التقويم والتعامل مع الشكاوي والاقتراحات .
11. السياسة الحادية عشر : الفرق التطوعية .
12. السياسة الثانية عشر : أمن وسلامة المتطوعين .
13. السياسة الثالثة عشر : حفظ البيانات والتوثيق .
14. السياسة الرابعة عشر : إنهاء خدمات المتطوع .

اعتماد السياسات والإجراءات :-

تؤمن الجمعية بأهمية وجود سياسات وإجراءات للمتطوعين مبنية على احتياج الجمعية ، لذا تم اعتماد السياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل من قبل مجلس الإدارة وتلتزم الجمعية بمراجعتها وتحديثها بشكل سنوي بما يتواءم مع المستجدات ، ويحقق أهداف الجمعية ، ويتماشى مع أهدافها .

ماهية السياسات والإجراءات :-

السياسات هي قواعد توضح ما يجب الالتزام به من قبل العاملين والمتطوعين في الجمعية ، والإجراءات توضح وتشرح كيفية تنفيذ هذه السياسات .

" دليل الاساسيات والاجراءات "

السياسة الأولى: سياسة التمكين والتطوع في الجمعية:

تلتزم جمعية البر الخيرية بضمد بالإشراك المستدام للمتطوعين في الجمعية تحقيقاً لدورها كجمعية تسعى لتقديم خدمة رائدة للمجتمع ليسعد بتنمية شاملة .

ولذلك أسست ادارة التطوع كمكون اساسي في هيكل الجمعية لا يختلف عن الاقسام الأخرى .

إجراءات التمكين للتطوع في الجمعية :-

توفر الجمعية المواد المطلوبة لتنفيذ ادارة التطوع وتسعى الى تحقيق افضل الممارسات في مجال ادارة المتطوعين و اقسام التطوع .

✓ تقوم الجمعية باعتماد وظيفة ادارية اساسية مسمى مدير ادارة التطوع سواءً كان متفرغاً أو جزئياً .

✓ تدعو ادارة الجمعية مدير ادارة التطوع للمشاركة في وضع الخطة الاستراتيجية والتشغيلية بالجمعية لأهمية دور التطوع والمتطوعين في الجمعية .

✓ تحرص الجمعية على التزام الموظفين الذين يعملون مع المتطوعين بالسياسات والاجراءات المدونة وتحرص على المتابعة بشكل دوري .

السياسة الثانية: سياسات واجراءات التطوع:

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

اجراءات مراجعة دليل السياسات والاجراءات :

✓ تحدد ادارة التطوع الموعد المناسب لمراجعة السياسات والاجراءات بشكل سنوي .

✓ يتم عقد ورشة عمل لمراجعة السياسات والاجراءات .

✓ يتم اعتماد التعديلات من ادارة الجمعية ثم تنفيذها مباشرة .

✓ تقوم ادارة التطوع بدعوة الاشخاص ذوي العلاقة من مديري الادارات التطوعية لمراجعة الدليل .

اجراءات تعريف المتطوعين بدليل السياسات والاجراءات :

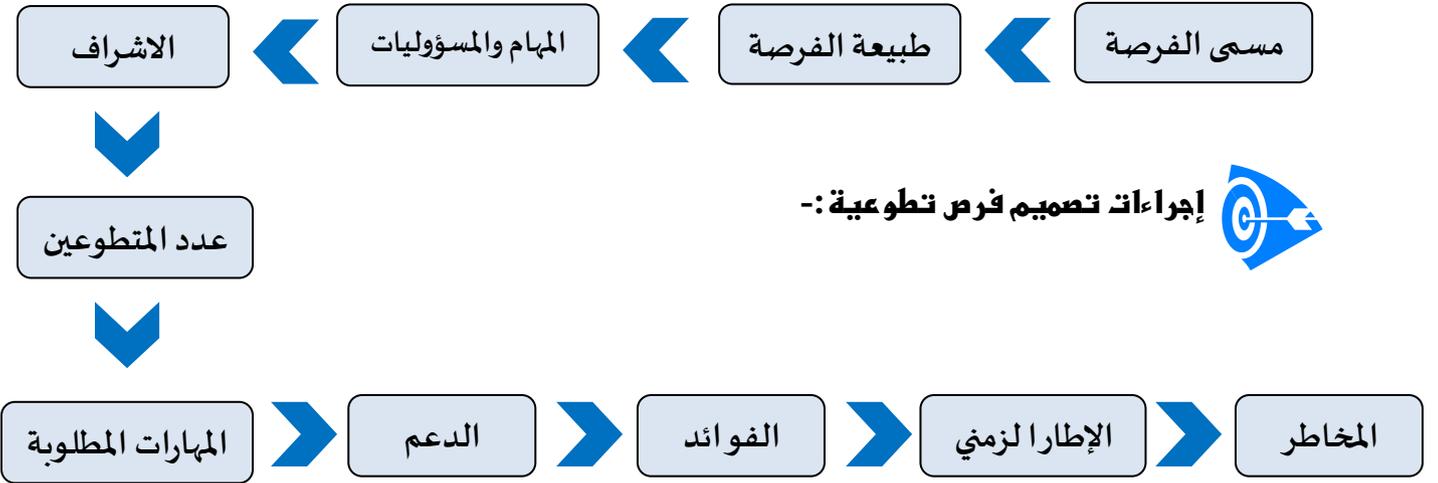
1) يتم تعريف المتطوعين بالسياسات والاجراءات في البرنامج التعريفي الذي لابد ان يحضره أي متطوع جديد .

2) يسلم كل متطوع نسخة كاملة أو مختصرة من دليل السياسات والاجراءات مع التوقيع على ميثاق التطوع الذي يتضمن تأكيده الى استلامه هذا المستند .

السياسة الثالثة: سياسة تصميم الفرص التطوعية :

تقوم إدارة التطوع بالجمعية بتصميم فرص تطوعية واضحة ومحددة ومتنوعة لتناسب اهتمام ومهارات المتطوعين وتتولى إدارة التطوع بمراجعة وتقييم الفرص التطوعية المقدمة من قبل ادارات و اقسام الجمعية للتأكد من وضوحها واستكمال بياناتها واعلانها للمتطوعين .

1. الفرصة التطوعية هي توصيف العمل التطوعي المطلوب تنفيذه مكتوباً على شكل مهمه محدد و تحوي على التفاصيل التالية :-



2. يتم تسويق الفرصة التطوعية باستخدام الوسائل التالية :-



إجراءات تقييم الفرص التطوعية :-

- 1) تقوم إدارة التطوع بتدريب العاملين في الجمعية على تصميم كتابة الفرص التطوعية .
- 2) تقوم إدارة التطوع بإعداد الفرص التطوعية بالتنسيق مع الأقسام والإدارات وفقاً للنموذج المحدد، وتؤكد من استيفائها لجميع المعلومات اللازمة والتزامها بمبادئ التطوع .
- 3) تقوم إدارة التطوع باعتماد الفرص التطوعية بعد مراجعتها مع الإدارات المعنية .
- 4) تقوم إدارة التطوع بالإعلان عن الفرص التطوعية بالطرق المناسبة .



السياسة الرابعة: سياسة استقطاب المتطوعين :

تسعى الجمعية لاستقطاب المتطوعين المناسبين وتسهيل تطوعهم وتسكينهم وفق الفرص المناسبة .
اجراءات استقطاب وتوظيف المتطوعين :-

- 1) يتم الاعلان عن الفرص التطوعية بالطريقة التي تتناسب مع الشريحة المستهدفة من المتطوعين .
- 2) يتم استقبال طلبات التطوع للفرص المعلنة بحسب الالية المعتمدة من قبل ادارة التطوع .
- 3) يتم فرز طلبات التطوع المقدمة واستبعاد الطلبات غير المناسبة .
- 4) يتم ارسال رسالة اعتذار مناسبة للطلبات المرفوضة مع توجيهه لفرص اخرى .
- 5) يتم تحديد موعد للمقابلات مع المتطوعين المرشحين للفرصة .
- 6) يتم ارسال رسالة اعتذار مناسبة بعد المقابلات للطلبات وتوجيهه لفرص اخرى .
- 7) يقوم المتطوعون الذين تم قبولهم بالتوقيع على الفرصة التطوعية وميثاق التطوع .

السياسة الخامسة: الاتفاق مع المتطوعين وتسجيلهم:

تقوم الجمعية بتسجيل المتطوعين معها بشكل رسمي وهي تدرك بأن التزام هؤلاء المتطوعين معها هو التزام تطوعي غير ملزم ولكن ذلك لا يمنع من وجود اتفاق لتوضيح توقعات الطرفين .
اجراءات الاتفاق مع المتطوعين وتسجيلهم :-

1. يتم ابلاغ المتطوعين المتقدمين للفرصة التطوعية والذين وقع عليهم الاختيار وطلب اوراق التسجيل الرسمية مثل الاثباتات الرسمية ووقت البرنامج أو الزيارة التعريفية واسم المسؤول الذي استقبلهم .
2. يتم عمل اتفاق غير ملزم لتوضيح التوقعات بين الطرفين ويتم اصدار ثلاث نسخ ، نسخة للمتطوع ونسخة لإدارة التطوع ونسخة للجهة المعنية بالتوثق والارشافة في الجمعية .

❖ يحوي الاتفاق على البنود التالية :

- 1) تعريف الفرصة التطوعية والمدة الزمنية ويوم البدء .
- 2) توضيح المستندات والمعلومات التي ستقدم للمتطوع من توصيف للدور التطوعي ودليل المتطوع .
- 3) بيان توقعات المتطوع وتوقعات القسم منه موعد البدء بالعمل .

❖ وتشمل توقعات المتطوع :

1. التوجيه المناسب والتدريب الضروري للقيام بالدور التطوعي .
2. تعريفه بالشخص الذي سيتولى مهمة الاشراف والدعم للمتطوع .
3. معاملته باحترام وبناء على سياسات واجراءات الجمعية .
4. تعويضه عن المصروفات التي ينفقها من جيبه الخاص في مهمته التطوعية .

❖ وتشمل توقعات الجمعية :

1. ان يقوم المتطوع بالأوقات التي تمت الموافقة عليها من الطرفين .
2. التزام المتطوع بأهداف الجمعية وسياساتها واجراءاتها .
3. يتم مراجعة الاتفاق مع المتطوع والتأكد من استيعاب المتطوع كل بنوده .
4. يتم عمل ملف للمتطوع الجديد ويرفق به جميع الأوراق التي تم طلبها منه مع مجموعة صور شخصية ونسخة .
5. من الاتفاق الموقع .
6. اصدار بطاقة تعريف للمتطوع واي خطابات ضرورية لعمله في حال الاحتياج لذلك .
7. يتم اعلام المتطوع بموعد اللقاء التعريفي والخطوات التي تليها .

السياسة السادسة: البرنامج التعريفي للمتطوعين :

يتم تقديم برنامج تعريفي لجميع المتطوعين الجدد بغرض التعريف بالجمعية والوحدة ورؤيتها والعاملين فيها والفرص التطوعية المتاحة والمشرف المباشر على عمله التطوعي .

اجراءات البرنامج التعريفي :-

- 1) يتم تقديم البرنامج التعريفي لجميع المتطوعين الجدد كما يتم إعادة تقديمه للمتطوعين القدامى في حال تغيرت السياسات أو الاجراءات أو لإبلاغهم بتغييرات أخرى تهمهم في الجمعية .
- 2) يراعى في البرنامج التعريفي تعدد الوسائل المستخدمة وإضفاء جانب من المتعة والتشويق ويتكون من :
 1. التعريف الموجز ببرامج الجمعية ورسالتها ودورها في خدمة التطوع وانجازاتها .
 2. التعريف الموجز بإدارات الجمعية واقسامها وادوارها الاساسية .
 3. التعريف بشكل اكثر تفصيلا بإدارة التطوع والعاملين فيها وادوارهم .
 4. التعريف بحقوق المتطوع وواجباته والسياسات والاجراءات .
 5. يتم وضع جدول لعقد البرنامج التعريفي بشكل دوري ويتم تكراره وفقا لتدفق المتطوعين مع الفرص التطوعية المستجدة في الجمعية .
 6. يقدم البرنامج التعريفي وفقا لما هو مجدول له .
 7. يتم مراجعة مكونات البرنامج التعريفي بشكل دوري وتحديثه مباشرة اذا تغير فيه أي عنصر .

السياسة السابعة: سياسة تدريب المتطوعين :

تؤمن الجمعية بأهمية التدريب للمتطوعين وفق احتياجاتهم المتعلقة بالفرص التطوعية وتقوم بتأهيلهم وتطويرهم وذلك بمساعدة المشرف في الادارة او القسم او من خلال المشاركة في البرامج التدريبية التي تقيمها الجمعية .
اجراءات تدريب المتطوعين :-

- 1) يتم تحديد الاحتياجات التدريبية الضرورية عند تصميم الفرص التطوعية .
- 2) يعتبر المشرف المباشر على المتطوع هو المسؤول الأول عن احتياجات المتطوع التدريبية .
- 3) تقوم ادارة التطوع في الجمعية بالتنسيق مع الجهة المشرفة على التدريب والتطوير في الجمعية وتوفير برامج تدريبية مشتركة أو توفير مقاعد للمتطوعين في البرامج المقدمة .
- 4) تقوم إدارة التطوع بالحصول على تقييم المتطوعين لهذه البرامج والانشطة التدريبية للتطوير والتحسين .

السياسة الثامنة: سياسة تعويض المتطوعين :

تلتزم الجمعية بتأمين متطلبات المبادرات التطوعية وتحمل جميع التكاليف المالية .
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 الاجراءات التالية لدفع أي مبالغ تمت الموافقة عليها :
- 1) تعبئة النموذج الخاص بذلك وتقديم الطلب لإدارة التطوع .
 - 2) تراجع إدارة التطوع الطلب المقدم ، وتؤكد من دقة وتتأكد من دقة المعلومات مع الجهة المختصة في الجمعية .
 - 3) يتم الرد على الطلب خلال 3 أيام عمل تبدأ من اليوم التالي لاستلام الطلب ، ويتم صرف المبالغ خلال 10 أيام عمل في حال قبول الطلب .

السياسة التاسعة: سياسة تقدير وتكريم المتطوعين :

تقدر الجمعية جميع الجهود التي يقوم بها المتطوعين على كافة المستويات وتقوم بتكريمهم واحتساب الساعات التطوعية لهم ، وتكريم المتطوعين بالشكل اللائق ، وتوزيع شهادات التطوع .
إجراءات تقدير وتكريم المتطوعين :-

- 1) تقوم إدارة التطوع بحساب الساعات التطوعية المحددة وفقاً للفرصة التطوعية المحددة مع التأكد من التزام المتطوع بهذه الساعات المحددة بالتنسيق مع مشرفه المباشر .
- 2) تحرص إدارة التطوع على توفير كافة الموارد الضرورية للمتطوع .
- 3) يقوم المشرف المباشر على المتطوع بتعريفه بالمهمة المحددة في الفرصة التطوعية واعطائه أي تعليمات أو معلومات ضرورية لإنجازه لمهمته التطوعية وتعريفه على موظفين آخرين قد يكون بحاجة لهم للتواصل معهم لتأدية مهامه .

■ أساليب مقترحة لحساب الساعات التطوعية :

- ✓ تحديد الساعات التطوعية في كل فرصة تطوعية، ويتم حساب الساعات عند انتهاء الفرصة التطوعية .
 - ✓ تسجيل الحضور والانصراف وحساب عدد الساعات في نهاية المهمة التطوعية .
 - ✓ تطوير نظام إلكتروني خاص بالجمعية لحساب ساعات المتطوعين .
- أساليب مقترحة لتقدير وتكريم المتطوعين :
- الترحيب ◀ الشكر ◀ الاعتراف بالإنجاز ◀ التحفيز ◀ التواصل والترشيح لصناعة القرار.

السياسة العاشرة : التقييم والتعامل مع الشكاوي والاقتراحات:

تقوم إدارة التطوع بالحصول على تقييم المتطوعين للفرص التطوعية واداء إدارة التطوع ،كما تقوم إدارة التطوع والمشرفين المباشرين بتقييم المتطوعين ،ويتم التعامل مع شكاوي و اقتراحات المتطوعين بشكل جدي

إجراءات تقييم الفرص التطوعية من قبل المتطوعين:

1. بعد تنفيذ الفرصة التطوعية من قبل المتطوع يرسل له مباشرة نموذج تقييم الفرصة التطوعية لتعبئته إلكترونياً .
2. في حال تعبئته خلال (يومين) يتم تذكيره برسالة نصية أو بريد الكتروني .
3. يدرس تقييم المتطوع وملاحظاته، ويستفاد من هذا التقييم في تطوير الفرصة نفسها عند تكرارها، ويستفاد منه في تطوير العمل عموماً .

إجراءات تقييم أداء المتطوعين :

1. بعد أداء العمل التطوعي يرسل نموذج تقييم متطوع إلى إدارة التطوع ،ليتم تعبئته .
2. تقوم إدارة التطوع بإدراج نتائج التقييم ، وإبراز الملحوظات في ملف التطوع .
3. تراعى نتائج التقييم ،والملاحظات المسجلة على المتطوع عند تقدمه للتطوع مرة أخرى .

إجراءات التعامل مع الشكاوي والاقتراحات:

- 1) يتم إعلام جميع المتطوعين بالبريد الإلكتروني المخصص لاستقبال الشكاوي والاقتراحات ، والطرق الأخرى لاستقبالها أن وجد .
- 2) في حال ورود شكوى تدرس من قبل إدارة التطوع ووحدات التطوع، خلال (ثلاثة) أيام ، وترسل إفادة لصاحبها بالإجراء المتخذ .
- 3) في حال ورود اقتراح ، يتم الرد بالشكر والتقدير مباشرة من قبل إدارة التطوع ووحدات التطوع ، وذلك خلال (ثلاثة) أيام) ثم يدرس الاقتراح ويرسل لصاحبه إفادة بما تم بشأن اقتراحه .

السياسة الحادي عشر: سياسة الفرق التطوعية :

يتم قبول الفرق التطوعية بما يتوافق مع احتياجات الجمعية وتبني مبادراتهم وتوفير الدعم لهم حسب الامكانية .

إجراءات قبول مشاريع الفرق التطوعية :-

- 1) أن يخدم العمل التطوعي أحد القضايا التي تتبناها الجمعية .
- 2) ألا يتعارض العمل مع برامج الجمعية الأخرى .
- 3) ألا يكون العمل تكراراً لبرامج أخرى بالجمعية ، ولا تدعو الحاجة لتكراره من جديد .
- 4) أن يكون العمل قابلاً للتطبيق ضمن قدرات الجمعية المادية واللوجستية .
- 5) أن يتم تقديم العمل باسم الجمعية والفريق التطوعي .
- 6) أن يتم الالتزام خلال جميع مراحل الإعداد والتنفيذ بأنظمة الجمعية .

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

- ✓ تسليم الفكرة مكتوبة ومفصلة .
- ✓ دراسة الفكرة من قبل إدارة التطوع بناء على النقاط المحددة لتقييم الأفكار والمشاريع الجديدة .
- ✓ الرد على الفريق بالموافقة أو الاعتذار .
- ✓ في حال الموافقة يتم البدء بالتنفيذ حسب الجدول المتفق عليه .

السياسة الثانية عشر : سياسة أمن وسلامة المتطوعين:

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

إجراءات الامن والسلامة للمتطوعين :-

- 1) تعرض تعليمات الأمن والسلامة الأساسية لجميع المتطوعين أثناء البرنامج التعريفي .
- 2) يراعى تلافي جميع المخاطر المحتملة أثناء تصميم الفرصة التطوعية ، ووضع ما يستلزمه العمل ، لحفظ السلامة والأمن ضمن الاشتراطات أو المتطلبات اللازمة للتنفيذ .
- 3) في حال تقديم فريق تطوعي لفكرة مشروع معين يشترط لتنفيذه الحصول على جميع التصاريح اللازمة قبل التنفيذ .

■ متطلبات الأمن والسلامة الأساسية :-

- 1) تعريف المتطوعين على موقع مخارج الطوارئ في المبنى ، وأماكن التجمع .
- 2) تعريف المتطوعين على مواقع وكيفية استخدام أدوات إطفاء الحريق .
- 3) تعريف المتطوعين على مواقع لوازم الاسعافات الأولية .
- 4) تعريف المتطوعين على الإجراءات الأولية للتعامل مع الإصابات .
- 5) إطلاع المتطوعين على قائمة بالأرقام الضرورية (الاسعاف ، الدفاع المدني ، الشرطة ، الهلال الأحمر وغيرها) .
- 6) تعريف المتطوعين على كيفية الإبلاغ عن أي قضية متعلقة بالأمن والسلامة تظهر أثناء تطوعهم .

السياسة الثالثة عشر : سياسة التعامل مع البيانات والوثائق :

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

إجراءات التوثيق :-

- 1) تقوم إدارة التطوع والمتطوعون بتوثيق المهمات التي تم تنفيذها وفقاً لنموذج مخصص لذلك .
- 2) يتم إرسال النموذج للشخص المكلف بالتوثيق وحفظ البيانات والأرشفة في إدارة التطوع .
- 3) يقوم الشخص المكلف بمراجعة النموذج واعتماده ثم حفظه .
- 4) في حال الحاجة لمصورين للتوثيق يتم الاستعانة بالمتطوعين من خلال طرح فرص تطوعية لهذا الغرض .
- 5) تتم أرشفة النماذج بشكل يضمن سهولة الرجوع إليها ، والاستفادة منها في وضع التقارير المختلفة .

السياسة الرابعة عشر : إنهاء خدمات المتطوع :

- يحق للجمعية أن تقوم بالاستغناء عن خدمات المتطوع مباشرة في الحالات التالية :
- 1) استخدام اسم الجمعية في جمع تبرعات دون إذن خطي مباشرة من إدارة الجمعية .
 - 2) استخدامه لاسم الجمعية في التواصل مع الجهات ، أو الأفراد بدون إذن خطي من إدارة التطوع ، من ذلك استخدام البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية أو حسابات التواصل الاجتماعي فيما لا يتعلق بعمله مباشرة .
 - 3) أن يقوم بتمثيل الجمعية بشكل غير لائق يتعارض مع أخلاقياتها وقيمها .
 - 4) استغلال تطوعه في الجمعية لتحقيق مصالح شخصية غير مشروعة .
 - 5) مخالفته الصريحة وغير المبررة لتوجيهات المشرفين من قبل الجمعية .
 - 6) إثارة المشكلات ضمن فريق العمل الذي يعمل به ، بما يؤثر على مصلحة العمل التطوعي .

إجراءات إنهاء خدمات المتطوع :

- 1) عند رغبة الجمعية في إنهاء خدمات المتطوع يتم إعلامه مسؤوله المباشر أولاً .
- 2) يتم إخطار المتطوع شفهاً أو بخطاب مكتوب يسلم إليه مباشرة أو يرسل إلى بريده الإلكتروني في حال تعذر الاستلام المباشر .
- 3) في حال وجود عهده لدى المتطوع ، يقوم المتطوع بالتوقيع على نموذج إخلاء الطرف وتسليم العهدة .
- 4) يتم توثيق سبب انتهاء خدمات المتطوع في قاعدة البيانات الخاصة بالمتطوعين لضمان عدم تطوعه مره أخرى مع الجمعية إلا بعد انتفاء الأسباب التي أدت لإنهاء خدماته التطوعية سابقاً .

والله ولي التوفيق ،،،