

دليل السياسات والإجراءات للتطوع



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بالربوة

المحتويات

أولا: التخطيط والتعزيز	3
إعداد السياسات والإجراءات.....	3
التعريف بدوافع إشراك المتطوعين.....	4
اختيار منسق / مدير التطوع.....	5
وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية.....	5
ثانيا: تصميم الفرص والاستقطاب.....	6
تصميم الفرص التطوعية.....	6
التقنية لتسويق الفرص التطوعية	7
ثالثا: الفرز والتسكين.....	8
توثيق معلومات وبيانات المتطوعين.....	8
حماية خصوصية المتطوعين	9
التعامل مع المتطوع في حال عدم قبوله.....	9
رابعا: التوجيه والتدريب.....	10
التوجيه والتعريف.....	10
التدريب والتطوير	10
خامسا: الدعم والإشراف.....	11
الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.....	11
أحقية رفض المتطوع المطالب خارج مسؤولياته	12
الدعم المالي والإشراف الفني.....	12
تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين.....	13
التغذية الراجعة.....	14
تحديد الإجراءات التأديبية.....	15
سادسا: التقدير والتكريم.....	16
التقدير والتكريم.....	16
سابعا: إدارة الفرق التطوعية.....	17
تسجيل الفرق التطوعية ودعمها.....	17
تشكيل الفريق التطوعي.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
الالتزامات بين الفريق التطوعي والجمعية.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

أولاً: التخطيط والتعزيز

• إعداد السياسات والإجراءات

السياسات:

1. تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.
2. تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات:

1. يشرف مدير التطوع في الجمعية على كتابة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين.
2. يعتمد المدير التنفيذي المنطلقات والرؤية.
3. يتابع منسق التطوع عملية نشر منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين على موقع الجمعية.
4. يشرف مدير التطوع على وضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين وفي العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع ويراجعها سنوياً مع المعنيين في إدارة التطوع.
5. يقوم المدير التنفيذي في الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات.
6. يُضمن منسق التطوع السياسات والإجراءات الخاصة بالمتطوعين في دليل المتطوع.

• التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

السياسة:

تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

الإجراءات:

1. يشرف مدير التطوع على نشر ثقافة التطوع وتفعيل دوافع إشراك المتطوعين من خلال أحد التالي :-

- نقاش قضايا المتطوعين في المجلس التنفيذي
 - عرض إنجازات المتطوعين على الشاشات
 - دراسة واقع إدارات الجمعية وإجراء تحليل للفرص والفجوات بحيث يكون التعامل مع المتطوعين أحد ركائز التعامل مع تلك الفجوات
 - إشراك الفاعلين من الإدارات الأخرى في بعض مشاريع إدارة التطوع مثل ديوانية التطوع، برنامج ماهر، ...
2. يشرك مدير التطوع أو من يُنيب العاملين في تصميم عدد من الفرص التطوعية لأقسامهم.

• اختيار منسق / مدير التطوع

السياسة:

تكلف الجمعية إدارة التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

الإجراءات:

1. يختار المدير التنفيذي منسقاً ومديراً لإدارة التطوع وتُسند لهما مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي لكل منهما، ويتم تعيينهما بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
2. يقوم المدير التنفيذي بإضافة إدارة التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده.

• وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية

السياسة:

تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

الإجراء:

توفر الإدارة التنفيذية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المعتمدة في الموازنة المالية، وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

• تصميم الفرص التطوعية

السياسات:

1. تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياجات الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.
2. تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.

الإجراءات:

1. يشرف مدير التطوع على وضع قائمة من الفرص التطوعية تُحقق المعايير التالية
 - فرص متصلة بأهداف الجمعية
 - طريقة التسجيل في الفرصة والمتابعة لا تكلف مزيد وقت
 - الفرصة لا تتأثر إذا لم يؤديها الطالب التطوع الموظف
 - الفرصة تقبل أعداد كبيرة
 - قابلة للتكرار
2. يجمع منسق التطوع الفرص التطوعية السابقة وتوضع في بنك خاص ويُحدَّث بشكل سنوي.
3. يشرف مدير التطوع على بناء مشاريع تطوعية (حقيبة تطوع الموظفين، حقيبة المرحلة الثانوية، النشر المتخصص...).
- 4- في حال احتاج أحد المشرفين الفنيين لمتطوعين، فإنه يقوم بتعبئة النموذج الخاص بطلب فرصة تطوعية.

• التقنية لتسويق الفرص التطوعية

السياسة:

تعتمد الجمعية وسائل التواصل الاجتماعي والأنظمة الإلكترونية في استقطاب المتطوعين والتسويق للفرص التطوعية.

الإجراءات:

1. يحدد مدير التطوع القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين، عبر (شراكات فاعلة، رسائل إيميل مباشرة، تواصل مباشر، قوائم تطوع ...).
2. يستخدم منسق التطوع الوسائل المناسبة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.
3. يشرف مدير التطوع على تحديث منصات عرض الفرص التطوعية بشكل دوري وتراجع بشكل سنوي.

ثالثاً: الفرز والتسكين

• توثيق معلومات وبيانات المتطوعين

السياسات :

1. تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.
2. تتأكد الجمعية من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية، في حال كانت الفرصة ذات حساسية عالية، أو قامت الجهات الإشرافية بطلب ذلك.

الإجراءات:

1. يقوم منسق التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية في حال كان استقطاب المتطوع ليس عن طريق منصة العمل التطوعي.
2. يلتزم مدير التطوع بالتحقق من خلو السجلات المدنية للمتطوعين من المخالفات الأمنية إذا طلبت الجهة الإشرافية ذلك وفق التنظيمات المتبعة.
3. تعتمد إدارة التطوع (نموذج اتفاقية تطوع) ويقوم منسق التطوع بالإشراف على إرسالها لكل متطوع قبل بدء العمل.

• حماية خصوصية المتطوعين

السياسة:

تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات :

1. يقوم منسق التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي العلاقة.
2. يطلب منسق التطوع إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم.

• التعامل مع المتطوع في حال عدم قبوله

السياسة :

تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك، كما تدرس الجمعية إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تناسب قدراتهم ومهاراتهم بعد أخذ الإذن من المتطوعين.

الإجراءات:

1. يقوم منسق التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.
- في حال كان المتطوع عن طريق المنصة، فلا يتم قبوله إلى بعد اعتماد بدء العمل
- في حال كان المتطوع ليس عن طريق المنصة، فيُعتذر منه عبر الوسائل المتاحة (واتساب، ايميل، ... وغيرها)
2. يستثمر مدير التطوع علاقاته بالجمعيات والمنظمات الأخرى ويوصي المتطوعين الذين لم يتم قبولهم بالتوجه إلى المنظمات التي تتلاءم مع قدراتهم وتوجهاتهم، وتساهم في التنسيق بينهم حسب الإمكان.

رابعاً: التوجيه والتدريب

• التوجيه والتعريف

السياسة:

تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات وأقسام الجمعية والعاملين فيها.

الإجراء:

يزود منسق التطوع كل متطوع جديد بنسخة من (دليل المتطوع) والذي يحوي الملف التعريفي وأدلة ونماذج أخرى تهم المتطوع ويضمنه ضمن اتفاقية التطوع.

• التدريب والتطوير

السياسة:

تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية إلى مدير التطوع والعاملين معه في التطوع.

الإجراءات:

1. يقوم مدير إدارة التطوع والمشرّف الفني بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين ويُدّرج ذلك في توصيف الفرصة التطوعية

2. يحدد مدير إدارة التطوع والمشرّف الفني البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها.

خامساً: الدعم والإشراف

• الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة

السياسات:

- 1- تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة.
- 2- تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات:

1. يدرج منسق التطوع في نموذج دليل المتطوع ما يوضح للمتطوع حقه بالتظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى.
2. إذا أراد المتطوع التظلم فإنه يقوم بإرسال بريد الكتروني، يحتوي على (تفاصيل الواقعة، التاريخ والوقت، الأطراف) إلى:
 - مدير التطوع (vol@islamhouse.com) إذا كان التظلم أو الشكاوى تجاه أحد العاملين.
 - المدير التنفيذي (ceo@islamhouse.com) إذا كان التظلم أو الشكاوى تجاه أحد مدراء الإدارات.
3. يتم الرد على البريد المرسل خلال ثلاثة أيام عمل، كحد أقصى.
4. في حالة عدم رضا المتطوع عن القرار الصادر من مدير التطوع بشأن التظلم المرسل أو تأخر الرد عن ثلاثة أيام، فإنه يقوم بالإرسال إلى المدير التنفيذي (ceo@islamhouse.com)

• أحقية رفض المتطوع المطالب خارج مسؤولياته

السياسة :

تكفل الجمعية للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج مسؤولياته أو لا تناسب قدراته.

الإجراء:

يقدم المتطوع إشعاراً لمنسق التطوع بخصوص عدم قدرتهم على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تُسند إليه خارج نطاق فرصتهم التطوعية، على أن يكون الإشعار خلال يوم من قبوله في الفرصة التطوعية.

• الدعم المالي والإشراف الفني

السياسات :

- 1- تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.
- 2- تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الإجراءات:

1. يقوم المشرف الفني بإضافة تفاصيل تعويض المتطوعين عن مصاريفهم (إن وجدت) في توصيف الفرصة التطوعية.
2. يدرج منسق التطوع ضمن التزامات الجمعية مقدرات الدعم المالي (إن وجد) في اتفاقية التطوع.
3. يقوم المشرف الفني أو من ينوبه بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته (الفواتير ونحوها).

• تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين

السياسات:

1. تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.
2. تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع.

الإجراءات:

1. يستثمر مدير التطوع أو منسق التطوع الفرص التأهيلية المتاحة على أن لا تقل عن فرصة تأهيلية لكل سنة ميلادية.
2. يشرف مدير التطوع صناعة فيديوهات معرفية متاحة لجميع العاملين في الجمعية تنطلق من فجوة واحتياج.
3. تقوم الإدارة التنفيذية بمتابعة أداء إدارة التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات والخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.

• التغذية الراجعة

السياسات:

1. تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
2. تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.
3. تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات:

1. يقوم منسق التطوع بتقديم التغذية الراجعة وتقييم أداء المتطوع عبر اتفاقية التطوع المناسبة بعد انتهائه من مهمته التطوعية.
2. يقوم المشرف الفني بتعبئة تقييم "أداء المتطوع".
3. يقوم المتطوع بتقديم وجهة نظره عن دور مشرفي التطوع الفني والإداري، وتتاح لهم الفرصة لتقديم رأيه حول أدائهما بشكل عام، من خلال نموذج "تقييم المتطوع لتجربته التطوعية" ويتم إرسال النموذج للمتطوع بعد اتمام الفرصة التطوعية من قبل منسق التطوع.
4. يقوم منسق التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات أو المتغيرات التي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرص التطوعية بوسائل مناسبة.
5. تعمل إدارة التطوع على جمع المعلومات وقياس الانطباعات وتدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهمتهم، وبعدها يتم تحليل البيانات للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة وتطوير مسيرة التطوع.

• تحديد الإجراءات التأديبية

السياسات:

1. تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل الجمعية.
2. تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات:

1. يقوم مدير التطوع بالإشراف على إعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية.
2. يقوم المدير التنفيذي باعتماد لائحة المخالفات والعقوبات المعدة مسبقاً.
3. يخطر منسق التطوع جميع الموظفين والمتطوعين ذوي الصلة بالإجراءات التأديبية المتخذة في حق المتطوع المخالف إذا كانت أعمالهم تتأثر بذلك.
4. أما ما يخص إعلام المتطوعين بكيفية معالجة الجمعية للحالات التي يتصرف فيها المتطوعون بشكل غير لائق، يقوم منسق التطوع بإدراج لائحة المخالفات والعقوبات في دليل المتطوع.

سادساً: التقدير والتكريم

• التقدير والتكريم السياسة :

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

الإجراءات:

1. تقوم إدارة التطوع بطلب نشر إسهامات وإنجازات المتطوعين وعلى القنوات المتاحة (الشاشات، التقارير،...)
2. تعمل إدارة التطوع احتساب ساعات التطوع الفعلية، بما في ذلك ساعات التدريب.
3. يُرسل منسق التطوع شهادات انجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج "شهادة متطوع".

سابعاً: إدارة الفرق التطوعية

• تسجيل الفرق التطوعية ودعمها السياسة :

يحق الجمعية تشكيل وضم الفرق التطوعية التي تتوافق أهدافها مع أهداف الجمعية، وتقديم لهم الدعم والإشراف اللازمين لتنفيذ مبادراتهم التطوعية.

الإجراءات :

1. يشرف مدير التطوع على توقيع اتفاقية فريق تطوعي تشمل التزامات الطرفين.
2. بعد توقيع اتفاقية انضمام الفريق التطوعي للجمعية فإنه يحق لكل عضو في الفريق كافة الحقوق التي تحق للمتطوعين والواردة في هذا الدليل في بند التوجيه والتدريب والدعم والإشراف والتكريم والتقدير.

تم التعديل يوم الاثنين الثامن من رجب لعام 1445