

دليل السياسات و الإجراءات لإدارة التطوع



المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل الجمعية و هو ينضم العمل التطوعي في جميع أقسام الجمعية حيث يحتوي على مجموعة من السياسات و الإجراءات التي من شأنها مساعدة المتطوع بالقيام بالعمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح لكلا الطرفين (الجمعية و المتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه و مسؤولياته و يلخص قيم و مبادئ الجمعية اتجاه التطوع .

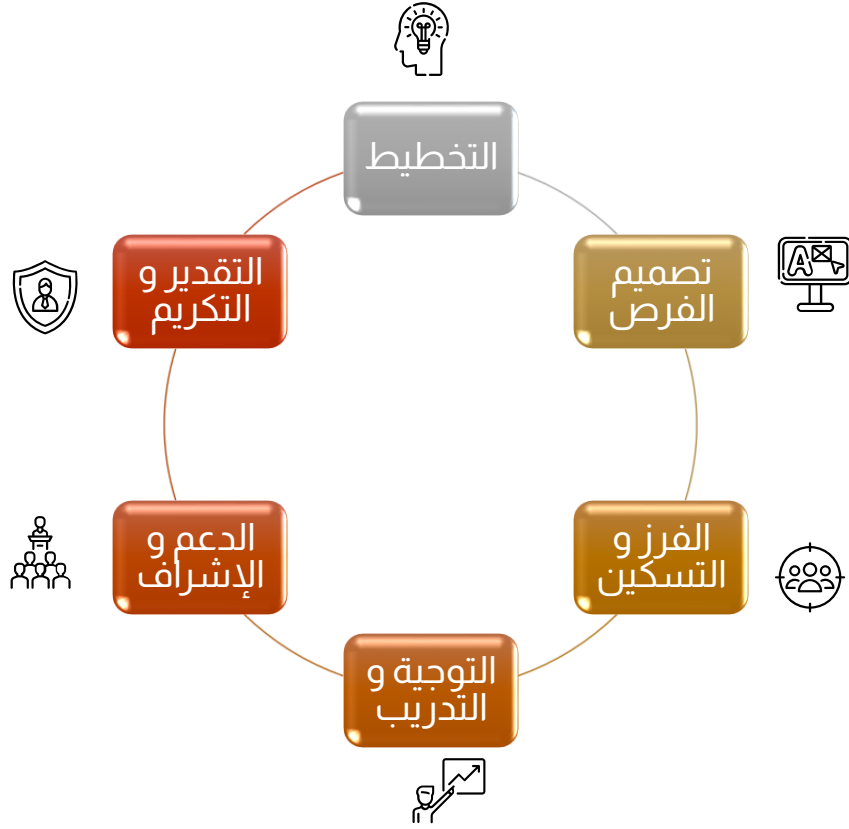


مصطلحات التطوع

العمل التطوعي	أي نشاط اختياري يتضمن قضاء وقت محدد بدون أجر للقيام بمهمة معينة تهدف إلى إضافة قيمة اجتماعية لطرف آخر.
المتطوع	الشخص الراغب بتقديم مهارة معينة للجمعية بدون مقابل
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ بدوام كامل أو جزئي و يدير التطوع داخل الجمعية.
الدور التطوعي	هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل جمعية ما و يحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.
الفرص التطوعية	هو الدور التطوعي المتلائم مع شريحة محددة من المتطوعين لغرض استقطابهم في دور تطوعي لفترة محددة من الزمن.
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين و القيم و المبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي , و توضح شروطه و تحدد سلوك المتطوعين و واجباتهم , وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة و البيئة التي يعمل فيها.
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى المنظمة أو الجمعية، حيث يوضح رسالة و رؤية الجمعية لإشراك المتطوعين و حقوق و واجبات المتطوع.
المرجع الفني	هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، المسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية و رفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت جهد المتطوع و إنجازه و عدد ساعات التطوع التي تطوع بها.



نطاقات إدارة التطوع



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

الإجراءات : توضح و تشرح كيفية تنفيذ السياسات .



أولاً: التخطيط

١- إعداد السياسات و الإجراءات :

١,١,١- السياسة

تلتزم الجمعية بتوضيح رسالتها و رؤيتها للمتطوعين , و نشرها داخلياً و خارجياً , ويتم تضمينها في مستندات و مواقع الجمعية .

١,١,٢- الإجراءات

- ١- يقوم مجلس إدارة الجمعية بصياغة رسالة و رؤية الجمعية لإشراك المتطوعين .
- ٢- تسند إدارة الجمعية مهمة نشر رسالة و رؤية الجمعية لمدير التطوع بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع في الجمعية.
- ٣- تحدد إدارة التطوع الموعد المناسب لمراجعة السياسات و الإجراءات بشكل سنوي .
- ٤- يقوم مدير التطوع بوضع سياسات مكتوبة و مفصلة بما يحقق الكفاءة و الفاعلية للجمعية .

٢- التعريف بدوافع إشراك المتطوعين :

١,٢,١- السياسة

تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين و القيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

١,٢,٢- الإجراءات

- ١- تقوم إدارة الجمعية بنشر ثقافة التطوع بين العاملين . من خلال دورات تدريبية و ورش عمل و مواقع التواصل الاجتماعي و الموقع الالكتروني و الاجتماعات الدورية .
- ٢- تشرك الجمعية العاملين في تصميم أهداف إدارة التطوع و تصميم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة .



ثانياً: تصميم الفرص و الاستقطاب

١- تصميم الفرص التطوعية :

٢,١,٢- السياسة

تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بوضوح , موضحة المهام و المهارات المطلوبة من المتطوع و التي تلبي احتياجات الجمعية . كما توضح الفرص و الفوائد العائدة على المتطوع من هذه الفرصة التطوعية .

٢,١,٢- الإجراءات

- ١- تقوم إدارة التطوع بتدريب العاملين في الجمعية بكيفية كتابة الفرص التطوعية .
- ٢- تقوم إدارة التطوع بتحديد الاحتياج من المتطوعين.
- ٣- يكتب المشرف الفني المعام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة تطوعية .
- ٤- يحدد مدير التطوع و المشرف أنواع الدعم التي سيحصل عليها المتطوع للقيام بمهامه .
- ٥- يحدد مدير التطوع الفوائد التي ستعود على المتطوعين من أداء هذه الفرصة سواء كانت (مباشرة أو غير مباشرة) .
- ٦- تقوم إدارة التطوع باعتماد الفرصة التطوعية بعد مراجعتها مع المشرف الفني .
- ٧- تنشر الجمعية فرصاً تطوعية تشمل أكبر شريحة من المتطوعين بما يحقق أهدافها .

٢- تحديد الإجراءات التأديبية :

٢,٣,١- السياسة

تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر من المتطوع , و لا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوع .

٢,٣,٢- الإجراءات

- ١- تقوم إدارة التطوع بإعداد آلية للتعامل مع مخالفات المتطوعين و العقوبات المترتبة عليها .
- ٢- تقوم إدارة التطوع بتصنيف المخالفات إلى مستويات حسب تأثيرها و تكرار صدورها من المتطوعين .
- ٣- يشعر جميع الموظفين و المتطوعين بالعقوبات المتخذة في حق المتطوع المخالف .



ثالثاً: الفرز و التسكين

١- توثيق معلومات و بيانات المتطوعين :

٣،١،١- السياسة

تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية .

٣،١،٢- الإجراءات

- ١- يقوم مدير التطوع بتسجيل بيانات المتطوعين .
- ٢- تعتمد الجمعية منصة العمل لتطوعي لتسجيل المتطوعين و التحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذ الفرص التطوعية .

٢- حماية خصوصية المتطوعين :

٣،٢،١- السياسة

تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها ,كما يتضمن عدم مشاركتها مع أي جهة أخرى إلا بعد الإذن من المتطوعين .

٣،٢،٢- الإجراءات

- ١- تخصص إدارة التطوع ملفات لحفظ مستندات و بيانات المتطوعين و يمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية .
- ٢- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى .



رابعاً: التوجيه و التدريب

١- التوجيه و التدريب :

٤.٢.١- السياسة

تعد إدارة التطوع في الجمعية خطة لتعريف جميع المتطوعين الجدد بالجمعية و دورها في خدمة المجتمع و تعريف بأقسام الجمعية و العاملين فيها

٤.٢.٢- الإجراءات

- ١- يحدد مدير التطوع إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد.
- ٢- يزود مدير التطوع كل متطوع جديد بنسخة من الأدلة و البروشورات التي يحتاجها المتطوع للقيام بمهمته .
- ٣- يصحب مدير التطوع المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية مالم تكن الفرصة التطوعية عن بعد .

خامساً: الدعم و الإشراف

١- الدعم و الإشراف

٥.١.١- السياسة

تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات و الإجراءات المترتبة عليها .

٥.١.٢- الإجراءات

- ١- تعتمد الجمعية آلية واضحة للمتطوعين رفع شكاوي أو استفسار.
- ٢- تشكيل لجنة لمناقشة الشكاوي و الاستفسارات الصادرة من المتطوعين .
- ٣- ضمان حق كل من إدارة التطوع و المتطوع .



٢- التغذية الراجعة

٥.٢.١- السياسة

تقوم إدارة التطوع بتقييم أداء المتطوعين و جودته.

٥.٢.٢- الإجراءات

- ١- يقوم مدير إدارة التطوع بتقديم تغذية راجعة و تقييم أداء المتطوع .
- ٢- تقوم إدارة التطوع بإرسال رابط نموذج تقييم التجربة التطوعية لمنح المتطوع فرصة لتقييم تجربته و تقديم وجهة نظره عن دور المشرفين , وتتاح فرصة لتقديم رأيه حول أدائه بشكل عام عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية .
- ٣- تعمل إدارة التطوع على جمع المعلومات و قياس الانطباعات و تدوين المقترحات للمتطوعين الذين انتهت مهامهم , و رفعها للإدارة التنفيذية للجمعية لاتخاذ القرارات المناسبة و الملائمة لتطوير و تعزيز ثقافة العمل التطوعي .

سادساً: التقدير و التكریم

٦.١.١- السياسة

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين و يساهم في ذلك جميع منسوبي الجمعية كما تمنح للمتطوعين شهادة توضح انجازاتهم التطوعية و عدد الساعات التي قدموها .

٦.١.٢- الإجراءات

- ١- تقوم العلاقات العامة للجمعية بنشر إسهامات المتطوعين على مواقع التواصل الاجتماعي و الموقع الإلكتروني .
- ٢- تقدم الجمعية حوافز للمتطوعين على تفاعلهم و استجابتهم .
- ٣- تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل دوري .

