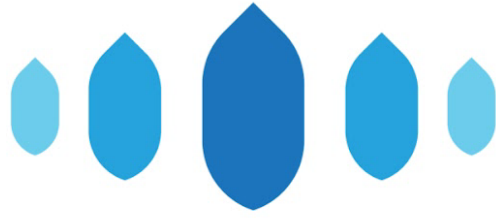


دليل سياسات وإجراءات إدارة التطوع

إدارة الحوكمة والمراجعة الداخلية بجمعية الإسكان الأهلية بالقصيم

(نسخة ١) معتمد بمحضر اجتماع اللجنة التنفيذية بتاريخ ١٤٤١/٥/٦ هـ



جمعية الإسكان الأهلية

NATIONAL HOUSING ASSOCIATION

بالقصيم - AL-QASSIM

دليل سياسات وإجراءات
إدارة التطوع
بجمعية الإسكان الأهلية

دليل التعريف

بطاقة تعريف



الهدف من الدليل

دليل السياسات والإجراءات الخاص بإدارة المتطوعين بجمعية الإسكان الأهلية بالقصيم.



رقم الإصدار

الإصدار الأول



تاريخ الاصدار

١٤٤٢/١٢/١ هـ

المحتويات

- ١ دليل السياسات والإجراءات
- ٢ هيكل دليل السياسات والإجراءات
- ٣ محاور دليل السياسات والإجراءات
- ٤ مختصر دليل
- ٥ السياسات والإجراءات الإدارية

دليل السياسات والإجراءات

يعد دليل السياسات و الإجراءات منظما لإدارة التطوع داخل جمعية الإسكان الاهلية و حاكما لها ، حيث يضمن الدليل سير العمليات الإدارية داخل الجمعية بشكل واضح و شفاف ، كما يوضح لكل من الجمعية و المتطوع نطاقات التدخل و حدودها حافظا لحق الطرفين ، وداعما لعملية إشراك المتطوعين داخل جمعية الإسكان الاهلية كما يحتوي الدليل على مجموعة من النماذج العملية التي من شأنها أن تسهل على إدارة التطوع تفعيل التطوع والمتطوعين بالجمعية.

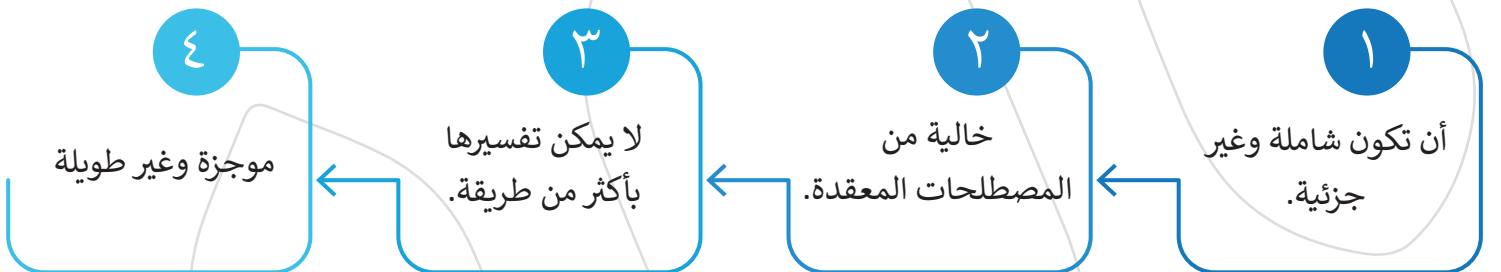
و يجدر الإشارة بأن هذا الدليل لابد أن يخضع للمراجعة و التحديث الدوري وفقا للمستجدات التي قد تطرأ على الجمعية و ما يترتب عليه أصحاب العلاقة بالتطوع من خلال نزولهم للميدان بما يصب في مصلحة الجمعية و المتطوع معا.

هيكلة دليل السياسات و الإجراءات

تم بناء هذا الدليل وفقا لنطاقات التطوع الست التي تمثل صلب عمل إدارة التطوع بالإضافة لمحاور أخرى يعد تحكيمها ذا أهمية لدى الجمعية وإدارة التطوع، حيث يتفرع من كل محور مجموعة من السياسات المتعلقة والتي من شأنها أن توجه عمل الجمعية وإدارة التطوع وتحكمه.

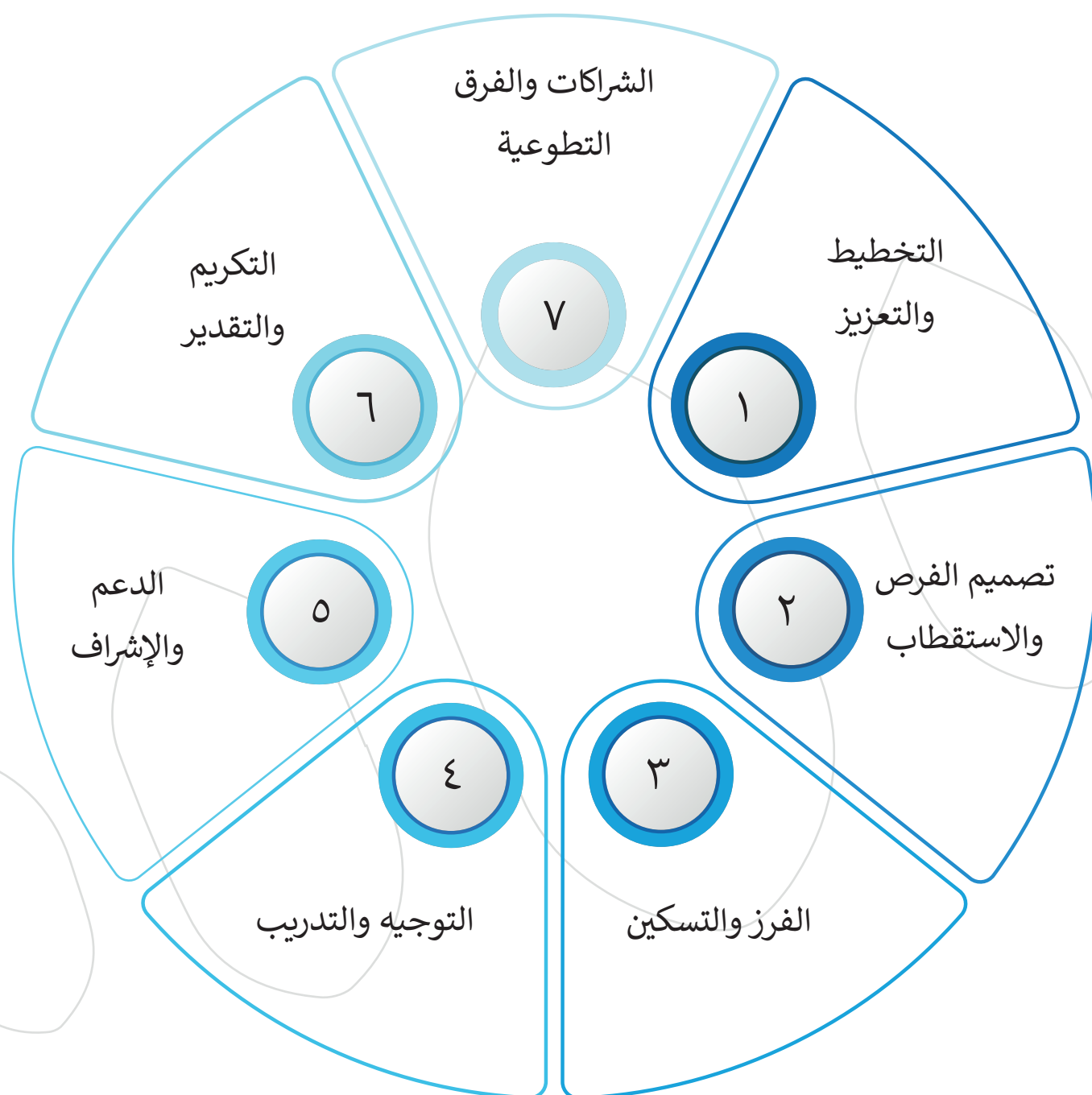
حيث يمكن أن نعرف السياسة بأنها: القواعد العامة التي تبين توجه ورأي الجمعية تجاه المحاور الأساسية ذات العلاقة بإدارة التطوع أو التي ترى الجمعية ضرورة توضيحها، وتشكل السياسات مرجعا أساسيا للتخطيط واتخاذ القرار حول كل ماله علاقة بإدارة التطوع في الجمعية.

وتبني الساسة وفقا لمعايير محددة من أهمها:



ثم يتفرع من كل سياسة في هذا الدليل مجموعة من الإجراءات - عند الحاجة- تصف كيفية تنفيذ السياسات بوضوح وخطوات مبسطة ومتسلسلة. ويتبع بعض الإجراءات رسم توضيحي لآلية سير الإجراءات وتتابع العمليات فيه ليكون أكثر فهما ووضوحا.

محاور دليل السياسات والإجراءات



مختصر محاور الدليل :

التخطيط والتعزيز

- سياسة ١.١: تلتزم الجمعية بنشر مُنطلقاتها ورؤيتها في إشراك المتطوعين داخليا وخارجيا.
- سياسة ١.٢: تلتزم الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين بما يتوافق مع احتياجات المنظمة.
- سياسة ١.٣: تتبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.
- سياسة ١.٤: تكلف المنظمة مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ جزئياً أو كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة المنظمة.
- سياسة ١.٥: تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.

تصميم الفرص والاستقطاب

- سياسة ٢.١: تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح واختيار الاداء المناسبة للتسويق لها، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجات المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.
- سياسة ٢.٢: تتخذ الجمعية الإجراءات التأديبية اتجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر من المتطوع ، ولاتتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً , ادراكا منها بأن التطوع يمثل المنظمة .

الفرز والتسكين

- سياسة ٣.١: تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة للحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها , كما تضمن عدم نشرها اول تداولها مع أي منظمات أخرى الا بعد اخذ الاذن من المتطوعين .

التوجيه والتدريب

- سياسة ٤.١: تُعرف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع وإدارات واقسام الجمعية العاملين عليها .
- سياسة ٤.٢: تسند الجمعية مهمة تدريب المتطوعين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم للقيام بفرصهم التطوعية الى المشرف الفني والعاملين معه في التطوع .

مختصر محاور الدليل :

الدعم والإشراف

سياسة ٥,١: تبلغ المنظمة المتطوعين أثناء تعريفهم بالمنظمة بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

سياسة ٥,٢: تلتزم الجمعية بتوفير الموارد اللازمة والضرورية للعمل لجميع المتطوعين والتي تشمل على الموارد المالية والبشرية والأدوات الإدارية ، وتمنع تكبد المتطوع لأي نفقات أو توفيره لاحتياجات لأداء فرصته التطوعية إيماناً منها مسؤوليتها تجاه التطوع والمتطوعين.

سياسة ٥,٣: تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى او حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة

التكريم والتقدير

سياسة ٦,١: تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين وثيقة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم.

الشركات والفرق التطوعية

سياسة ٧,١: يقوم مسؤول التطوع بعقد الشراكات مع الفرق التطوعية المعتمدة رسمياً والتي تخدم فرصها وأنشطتها وأهدافها .

سياسة ٧,٢: تتبنى الجمعية الفرق التطوعية التي تتوافق أهدافها مع أهداف الجمعية وتقدم لهم كافة التسهيلات.

مختصر محاور الدليل :

أولاً: التخطيط والتعزيز

السياسة ١,١:

تلتزم الجمعية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً.

السياسة ١,٢:

تلتزم الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتوافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.

الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع بصياغة منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين ويعزز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً بنشرها ثم يعتمدها من الإدارة
٢. يقوم مسؤول التطوع والإدارة التنفيذية ومديرو الإدارات الموازية برسم المسودة العامة للسياسات والإجراءات التي تحكم عمليات إدارة التطوع من خلال ورش عمل أو لقاءات مباشرة.
٣. يقوم مسؤول التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية.
٤. تقوم إدارة الجمعية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات .

السياسة ١,٣:

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

الإجراءات:

١. يقوم مسؤول التطوع بنشر ثقافة التطوع بين العاملين من خلال الدورات التدريبية أو ورش العمل أو المنشورات أو مواقع التواصل الاجتماعي أو الاجتماعات الدورية بحيث يتقبل العاملون إشراك المتطوعين في الجمعية ويشعرون أنهم شركاء في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الجمعية.
٢. تبين إدارة الجمعية لكافة العاملين الدوافع والأسباب من إشراك المتطوعين والمنافع المتبادلة للمتطوعين والجمعية بأساليب متعددة وآليات متنوعة مثال (المواد التوعوية بالتطوع والبرامج التوجيهية للموظفين الجدد وغيرها).

السياسة ١,٤:

تكلف الجمعية مسؤولية إدارة كيان التطوع إلى فرد متفرغ كلياً أو جزئياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة الجمعية.

الإجراءات:

١. تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُصمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
٢. يقوم المدير التنفيذي بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للمنظمة ويتم اعتماده ونشره.

مختصر محاور الدليل :

أولاً: التخطيط والتعزيز

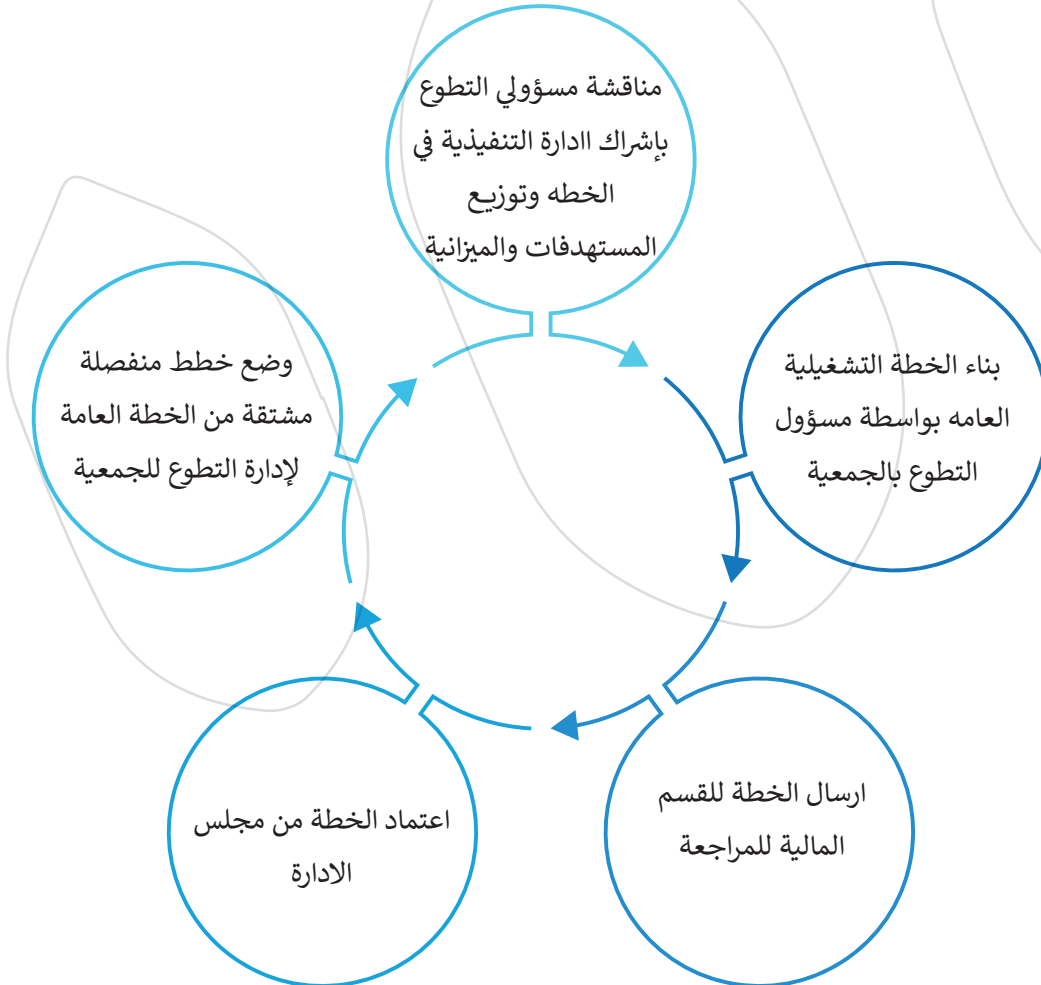
السياسة ١,٥:

تلتزم إدارة التطوع بوضع خطة تشغيلية سنوية تشمل الميزانية التي تغطي كافة احتياجات التطوع ويتم اعتمادها من مجلس الإدارة.

الاجراءات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع بإشراك الإدارة التنفيذية في وضع المستهدفات والميزانية الخاصة بإدارة التطوع ومن ثم تقسيمها على الجمعية .
- ٢- يقوم مسؤول التطوع بالجمعية بوضع الخطة التشغيلية العامة لإدارة التطوع مستوفية النطاقات الست والميزانية المالية ومحقة الأهداف التطوع في الخطة التشغيلية العامة للمنظمة.
- ٣- يتم رفع الميزانية المالية السنوية الخاصة بإدارة التطوع لقسم المالية للمراجعة ، ومن ثم الرفع مجلس الإدارة لاعتمادها .
- ٤- تقوم إدارة التطوع بالجمعية بعد الاعتماد بوضع خطة تشغيلية خاصة بهم وفقا للخطة التشغيلية العامة لإدارة التطوع تليي المستهدفات المتعلقة بهم .

- الآلية :



مختصر محاور الدليل :

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

السياسة ٢,١:

تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح واختيار الأداء المناسبة للتسويق لها ، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياجات المنظمة، 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.

الإجراءات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع بإشراك الإدارة التنفيذية في المنظمة بتحديد الاحتياجات من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية.
- ٢- يكتب المشرف الفني المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية، والتي تلي احتياجات الجمعية ، ويحدد المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم ، مع تحديد الاطار الزمني للفرصة وفق نموذج تصميم الفرص
- ٣- يدرس مسؤول التطوع ويحلل المخاطر المحتملة على المتطوع ويحدد إجراءات لتخفيف هذه المخاطر.
- ٤- يقوم مسؤول التطوع بالمنظمة بتحديد القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين.

السياسة ٢,٢:

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.

الإجراءات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع منسوبي الجمعية بإعداد اليه للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها والتي قد تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرص التطوعية، وتصنيفها إلى مستويات حسب تأثيرها وتكرار صدورها من المتطوعين .
- ٢- يحدد مسؤول التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين .
- ٣- يعلم مسؤول التطوع المتطوعين بلائحة المخالفات والإجراءات التأديبية أثناء التوجيه بما يضمن إلمامهم بها.
- ٤- في حال ارتكب المتطوع أحد المخالفات يقوم مسؤول التطوع باتخاذ الإجراء اللازم، وتسجيل ذلك في سجل مخالفات المتطوعين، ويبلغ جميع المعنيين بذلك.

مختصر محاور الدليل :

ثالثاً: الفرز والتسكين

السياسة ٣,١:

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:

١- يقوم مسؤول التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين ويخصص ملفات لحفظ مستندات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.

رابعاً: التوجيه والتدريب

السياسة ٤,١:

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

السياسة ٤,٢:

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

الإجراءات:

١- يزود مسؤول التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية).

٢- يقوم المشرف الفني بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين.

رابعاً: التوجيه والتدريب

سياسة ٥,١:

تبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

الإجراءات :

يقوم مسؤول التطوع بإعلام المتطوعين الجدد بعد قبول الفرصة التطوعية أو في اللقاء التعريفي بالحالات التي يتم فيها اتخاذ إجراءات و جزاءات تجاه المتطوع، ويوضح لهم الإجراءات الإدارية الذي يتم اتباعه في مثل هذه الحالات، ومستلزماته واثره على المتطوع والفرصة التطوعية.

مختصر محاور الدليل :

سياسة ٥,٢ :

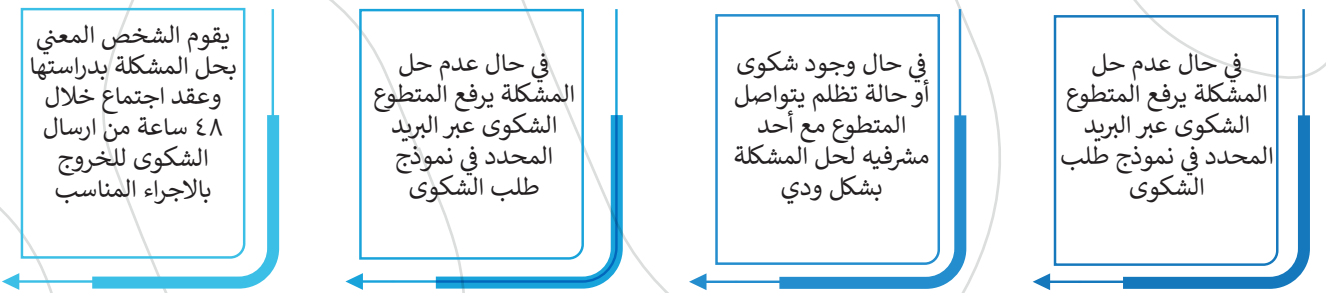
تلتزم الجمعية بتوفير الموارد اللازمة والضرورية للعمل لجميع المتطوعين والتي تشمل على الموارد المالية والبشرية والأدوات الإدارية ، وتمنع تكبد المتطوع لأي نفقات أو توفيره لاحتياجات لأداء فرصته التطوعية إيماناً منها مسؤوليتها تجاه التطوع والمتطوعين.

سياسة ٥,٣ :

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.

الإجراءات:

- ١- تتكفل الجمعية بجميع أدوات الازمه لتنفيذ الفرصة التطوعية .
- ٢- يتم إعلام المتطوعين أثناء عملية التوجيه حقهم في التظلم وتقديم الشكاوى، كما يتم توضيح الإجراءات المتخذة لتقديم الشكاوى.
- ٣- يلجأ المتطوع أولاً لأحد مشرفيه لحل المشكلة والذي يقوم بدوره محاولة حلها بشكل ودي والوصول لحل مرضي لجميع الأطراف.
- ٤- في حال عدم حلها يقوم المتطوع برفع الشكاوى من خلال إرسالها عبر البريد المخصص مستخدماً نموذج رفع الشكاوى.
- ٥- يدرس الشخص المعني بالاطلاع على الشكاوى تفاصيلها ويقوم بعقد اجتماع الاستشارة المعنيين للخروج بالإجراء المناسب خلال ٤٨ ساعة من وصول الشكاوى.
- ٦- يبلغ الشخص المسؤول عن الشكاوى المتطوع بالإجراء المتخذ حيال الشكاوى خلال ٢٤ ساعة من الاجتماع المنعقد ويتأكد من إغلاق المشكلة وحلها مع الأطراف المعنية.



السياسة ٥,٤ :

تحرص الجمعية على طرح قضايا المتطوعين من خلال الاجتماعات الدورية بين مجلس إدارة الجمعية وكافة العاملين إيماناً منها بأهمية التطوير والتحسين خلق بيئة جاذبة للمتطوعين

الإجراءات:

- ١- يجمع مسؤول التطوع خلال الفترة التي تسبق الاجتماع أهم القضايا التي تحتاج إلى مناقشة من كافة أصحاب العلاقة بالتطوع.
- ٢- يقوم مسؤول التطوع بطرح القضايا في الاجتماع الربعي مجلس الإدارة والعاملين ويدون التوصيات التي توصلوا لها.
- ٣- في حال وجود قضايا عاجلة يتم تنسيق اجتماع طارئ مع مجلس الإدارة والعاملين للخروج بالتوصيات المناسبة.
- ٤- يقوم المشرف الفني والأطراف المعنيين بتطبيق التوصيات ويشرف مسؤول التطوع على تنفيذها.

مختصر محاور الدليل :

سادساً: التقدير والتكريم

السياسة ٦،١:

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:

١. تقوم الجمعية بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
٢. تعمل الجمعية على تصميم نظام عادل وشفاف لاحتساب الساعات الفعلية التي عمل فيها المتطوعون.
٣. تقوم الجمعية بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديرًا لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.
٤. تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديرًا لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع .
٥. يقوم المشرف الفني باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملاءمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
٦. تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

سابعاً: الشركات والفرق التطوعية

سياسة ٧،١:

يقوم مسؤول التطوع بعقد الشراكات مع الفرق التطوعية المعتمدة رسمياً والتي تخدم فرصها وأنشطتها وأهدافها الجمعية.

الإجراءات:

- ١- يحدد مسؤول التطوع الفرق أو الجهات التعليمية التي يحتاجها لإنجاز الفرص التطوعية خلال العام .
- ٢- يقوم مسؤول التطوع بعقد اتفاقية محددة زمنياً مع الفرق التطوعية المعتمدة رسمياً أو الجهات التعليمية والتي تخدم أنشطتها وأهدافها للعمل معهم وتوفير المتطوعين المتخصصين عند الحاجة .
- ٣- تلتزم الجمعية بتوفير كافة الدعم والاحتياجات التشغيلية للفريق التطوعي أو متطوعي الجهات التعليمية للقيام بأدوارهم وفرصهم داخل الجمعية.
- ٤- يكون ارتباط الفرق التطوعية المباشر مع قسم التطوع فقط .

مختصر محاور الدليل :

سياسة ٧,٢:

تتبنى الجمعية الفرق التطوعية التي تتوافق أهدافها مع أهداف الجمعية وتقدم لهم كافة التسهيلات.

الإجراءات:

- ١- يتقدم قائد الفريق التطوعي بطلب انضمام للجمعية يتضمن أهداف الفريق، والهدف الاستراتيجي للجمعية الذي يتقاطع مع أهداف الفريق، وأعضاء الفريق، والأنشطة الرئيسية التي يقدمونها.
- ٢- يدرس مسؤول التطوع طلب الفريق الانضمام للجمعية ، ويقوم بمشاوره القسم المختص بتقديم التوصية بالقبول أو الاعتذار من الفريق.
- ٣- عند الموافقة على طلب الفريق يتم توقيع اتفاقية انضمام فريق تطوعي وتتضمن التزامات الطرفين ومدة الاتفاقية، وآلية إنهائها، ويوقع عليها مسؤول التطوع وقائد الفريق التطوعي، ويكون هدف الفريق وأنشطته الرئيسية وأعضاؤه مضمنة في تمهيد الاتفاقية.
- ٤- بعد توقيع اتفاقية انضمام الفريق التطوعي للجمعية فإنه يحق لكل عضو في الفريق كافة الحقوق التي تحق للمتطوعين والواردة في هذا الدليل .