



جمعية طويق للإسكان والتنمية
Tuwaiq Housing Association and Development

سياسات واجراءات وحدة التطوع

ما هي السياسات والإجراءات:

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

الإجراءات: توضح وتشرح كيفية تنفيذ السياسات.

* ملاحظة: بعض السياسات لا تحتاج إلى إجراءات.

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 الموعود المناسب لمراجعة السياسات، والإجراءات، بشكل سنوي.
- ٢- تقوم إدارة التطوع بدعوة الأشخاص ذوي العلاقة من مديرى 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 لتنفيذ.

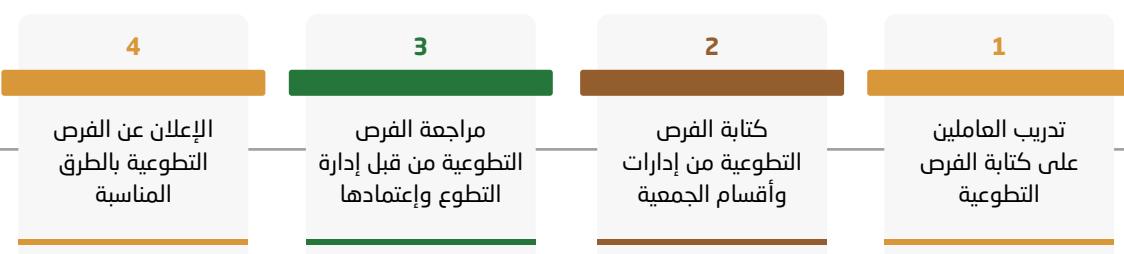


السياسة الثانية

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 للمواذج المحدد.
- ٣- تراجع إدارة التطوع جميع الفرص التطوعية الواردة إليها، وتنأك من استيفائها لجميع المعلومات اللاحقة، 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:

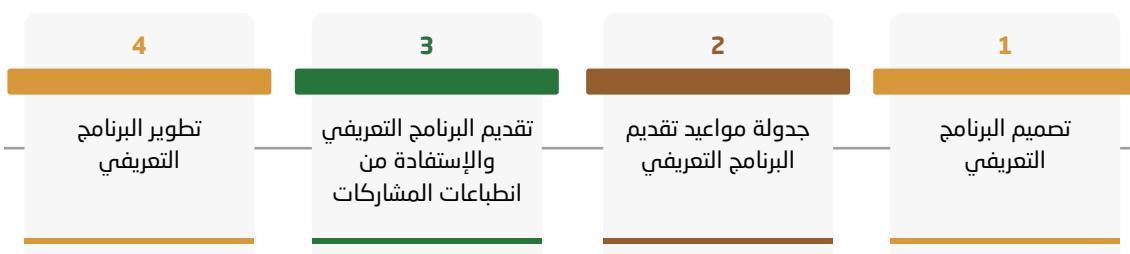
- ١- يتم الإعلان عن الفرص التطوعية بالطريقة التي تتناسب مع الشريحة المستهدفة من المتطوعين.
مثال توضيحي: عند الحاجة إلى متطوعين محترفين في التصوير، يُعلن عن الفرص في حسابات الانستغرام الخاصة بمجموعات التصوير في المنطقة، أو عن طريق الاستعانة بمصور محترف في المنطقة، ليعلن عن الفرصة في حساباته الشخصية.
- ٢- يتم استقبال طلبات التطوع للفرص المعروضة بحسب الآلية المعتمدة من قبل إدارة التطوع، مثل: التسجيل في الموقع الإلكتروني، زيارة مقر الجمعية ، البريد الإلكتروني...الخ.
- ٣- يتم فرز طلبات التطوع المقدمة و استبعاد الطلبات غير المناسبة.
- ٤- يتم إرسال رسالة اعتذار مناسبة للطلبات المرفوضة، مع التوجيه لأي فرص تطوعية أخرى - إن وجد -.
- ٥- يتم تحديد موعد للمقابلات مع المتطوعين المرشحين للفرصة - في حال الحاجة إلى ذلك -.
- ٦- يتم إرسال رسالة اعتذار مناسبة بعد المقابلات للطلبات، وتوجيهه لفرص أخرى - إن وجد -.
- ٧- 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، وبالفرص التطوعية المتاحة والجهة المشرفة على عمله التطوعي.

إجراءات البرنامج التعريفي:

- ١- يراعى في البرنامج التعريفي تعدد الوسائل المستخدمة، وإضفاء جانب من المتعة والتشويق بحيث يشتمل على الآتي:
 - التعريف بالجمعية ، ورسالتها، وأهدافها، دور الجمعية في خدمة هذه الرسالة، والأهداف بحيث يشعر بقيمة ما يؤديه مما كانت طبيعة العمل.
 - التعريف الموجز ببرامج الجمعية ، وإنجازاتها.
 - التعريف الموجز بإدارات الجمعية ، وأقسامها، وأدوارها الأساسية.
 - التعريف بشكل أكثر تفصيلاً بإدارة التطوع، والعاملين فيها، وأدوارهم.
 - التعريف بحقوق المتطوع، وواجباته، وبالأنظمة، والسياسات، والإجراءات.
 - التعريف بالمرافق، والخدمات التي توفرها الجمعية للمتطوعين.
- ٢- 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.
- ٣- يقدم البرنامج التعريفي وفقاً لما هو مجدول له، أو في حال توظيف ما يزيد عن (سبعة) متطوعين، فيتم عقد البرنامج لهم مباشرة.
- ٤- يراجع البرنامج بشكل دوري، ويتم تحديده مباشرة إذا تغير أي عنصر فيه.



السياسة الخامسة

تلزم الجمعية توفير 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:

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

السياسة السادسة

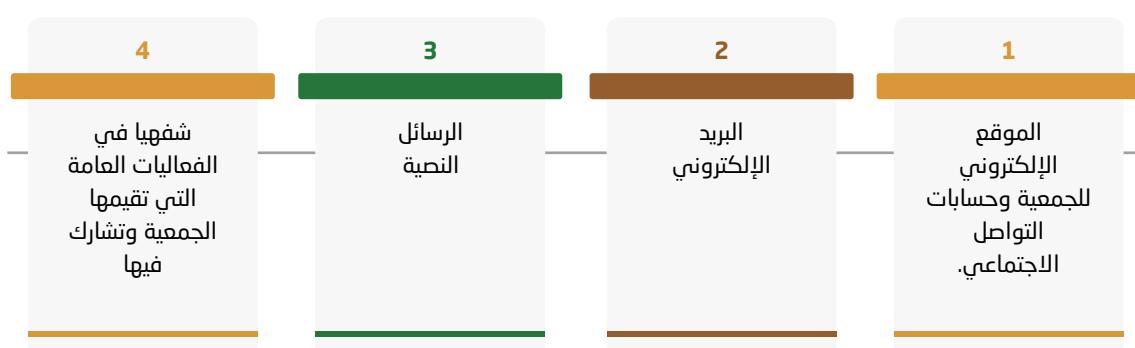
تقوم إدارة التطوع بالتعاون مع إدارات وأقسام الجمعية بتصميم فرص تطوعية واضحة، ومكتوبة، ومتعددة لتلائم اهتمامات ومهارات المتطوعين المختلفة.

إجراءات تصميم الفرص التطوعية:

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

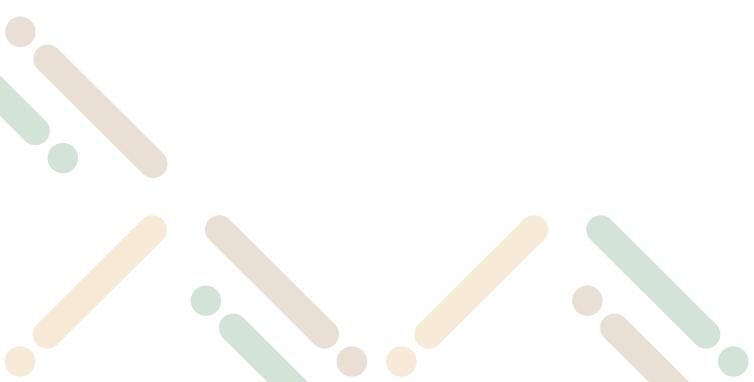
- ١- عنوان الفرصة.
- ٢- الجهة / الإدارة / القسم / إدارة التطوع التي سيعمل معها المتدرب كمتطوع.
- ٣- وصف مختصر للمهمة التي سيقوم بها.
- ٤- المهارات والخبرات المطلوبة لتنفيذ العمل.
- ٥- الوقت المحدد للمهمة، والمدة الزمنية التي تستغرقها.
- ٦- مقر التطوع (داخل مقر الجمعية ، خارج مقر الجمعية ... إلخ)
- ٧- المتطلبات الالزامية، ومقدار الالتزام المطلوب.
- ٨- الإشتراطات المطلوبة في الشخص المطلوب لتنفيذ العمل ، ومقدار الالتزام المطلوب، العمر ، التخصص ، الجنس ...إلخ.
- ٩- القضايا التي يخدمها العمل (خدمة المجتمع، البيئة، التعليم والتدريب، التوعية ...إلخ).
- ١٠- هل الفرص تحتاج إلى شخص أم مجموعة.

يتم تسويق الفرصة التطوعية باستخدام الوسائل التالية:



يتم تحديث الفرص التطوعية دوريًا وفقاً للخطوات التالية:

- ١- فتح المجال للمتطوعين لتقديم أفكار لفرص تطوعية أو مشاريع تطوعية ضمن إطار التطوع المحدد للعمل التطوعي في الجمعية، ودعمهم في تنفيذها.
- ٢- ابتكار أفكار جديدة تتيح فرضاً تطوعية مميزة وجديدة بما يتوافق مع أهداف الجمعية والقضايا التي تخدمها.
- ٣- وضع مستهدف فضلي لزيادة الفرص التطوعية وعدد المتطوعين والفعاليات التطوعية.
- ٤- جدولة الفرص التطوعية بحيث يتم متابعة تحديث الفرص بشكل دوري بما يناسب مع طبيعة الإدارة، وطبيعة عملها، والفرص المتوفرة لديها (أسبوعي، شهري ...).



السياسة السابعة

تقوم الجمعية بإعطاء الصلاحيات وتوفير الموارد الالزمة لتنفيذ الأعمال التطوعية، وتحمّل 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 ، ويتم اتخاذ الإجراءات التالية لدفع أي مبالغ تمت الموافقة عليها:

- ١- تعبئة النموذج الخاص بذلك وتقديم الطلب لإدارة التطوع.
- ٢- تراجع إدارة التطوع الطلب المقدم، وتأكد 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 (٠) أيام عمل في حال قبول الطلب.

السياسة الثامنة

تلزم 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 وفقاً لفرصة 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 يكونون بحاجة للتواصل معهم لتأدية مهامه.

أساليب مقترحة لحساب الساعات التطوعية:

- ١- تحديد الساعات التطوعية - بشكل تقريري - 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 الواقع والتطبيقات الإلكترونية المتخصصة كـ (tracking volunteer hours).
- ٤- تطوير نظام إلكتروني خاص بالجمعية لحساب ساعات المتطوعين.

أساليب مقترنة لتقدير وتكريم المتطوعين:

الترحيب بالتطوعين في بداية الفعاليات والبرامج.
الترحيب بمن يزور الإدارة. الإجابة السريعة على استفسارات المتطوعين عبر الرسائل البريدية أو موقع التواصل الاجتماعي.

الترحيب



شكر المتطوعين بشكل عام، من قبل رئيس مجلس إدارة الجمعية، أو من ينوب عنه، والإشادة بهم.
الشكر الشخصي للمتطوع من قبل المسؤولين في قسم العمل التطوعي.
إرسال رسائل شكر للمتطوعين عبر البريد الإلكتروني، أو الجوال.
إعلان أسماء المتطوعين المميزين على موقع الجمعية وحساباتها

الشكر



تسجيل عدد ساعات التطوع وإعلام المتطوعين بها.
نسبة الإنجازات التي قام بها المتطوع إليه وليس إلى الجمعية أو إدارة التطوع.

الاعتراف
بالإنجاز



تكريم المتطوع باسمه.
توزيع الجوائز للمتطوعين.
توفير بعض الوجبات الخفيفة أثناء تنفيذ البرنامج التطوعية.
إهداء بعض الأدوات أو الأجهزة المميزة لمساعدته في أداء مهامه التطوعية بتميز وزيادة الولاء.
ترشيشه إلى مسابقات أو مشاركات محلية وإقليمية ودولية.

التحفيز



استمرار التواصل مع المتطوع حتى بعد انقطاعه عن طريق إرسال آخر الفعاليات والفرص التطوعية.
التهنئة بالمناسبات المختلفة كـ(الأعياد - التخرج من المدرسة أو الجامعة - إنجازات شخصية - الزواج ... إلخ).

التواصل



تسمح الجمعية للمتطوع المميز بالمشاركة في الترشيح والانتخاب في بعض اللجان الإدارية والاجتماعية
وصناعة القرار



السياسة التاسعة

تقوم إدارة التطوع بالحصول على تقييم المتطوعين لفرص 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 ولاحظاته، 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 الملحوظات في ملف المتطوع.
- ٣- تراعى نتائج التقييم، والملحوظات المسجلة على المتطوع عند تقدمه للتطوع مرة أخرى.

إجراءات التعامل مع الشكاوى والاقتراحات:

- ١- في حال ورود شكاوى تدرس من قبل إدارة التطوع ووحدات التطوع، ويتخذ فيها الإجراء المناسب خلال (ثلاثة) أيام. وترسل إفادتها لصاحبها بالإجراء المتتخذ.
- ٢- في حال ورود اقتراح، يتم الرد بالشكر والتقدير مباشرة من قبل إدارة التطوع ووحدات التطوع، (خلال يومي عمل) ثم يدرس الاقتراح ويرسل لصاحبها إفادته بما تم بشأن اقتراحته.

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 بالفرقة.
- 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- تسلیم الفكرة مكتوبة ومفضّلة.
- ٢- دراسة الفكرة من قبل وحدة التطوع بناء على النقاط المحددة لتقدير الأفكار والمشاريع الجديدة.
- ٣- الرد على الفريق بالموافقة، أو الاعتذار.
- ٤- في حال الموافقة يتم البدء بالتنفيذ حسب الجدول المتفق عليه.

السياسة الحادية عشر

توفر الجمعية جميع متطلبات الأمن والسلامة الالزمة لأعمال المتطوعين، بما يضمن سلامتهم من أي أذىً جسديًّا، أو معنوياً.

إجراءات الأمان والسلامة للمتطوعين:

- ١- تعرّض تعليمات الأمان والسلامة العامة لجميع المتطوعين ضمن البرنامج التعريفي.
- ٢- يراعي تلقي جميع المخاطر المحتملة أثناء تصميم الفرص التطوعية، ووضع ما يستلزم العمل، لحفظ السلامة والأمن ضمن الاشتراطات، أو المتطلبات الالزمة للتنفيذ.
- ٣- في حال تقديم فريق تطوعي لفكرة مشروع معين يشترط لتنفيذها الحصول على جميع التصاريح، والموافقات الالزمة قبل التنفيذ.

متطلبات الأمان والسلامة:

- ١- تعريف المتطوعين على موقع مخارج الطوارئ في المبني، 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

يحق الجمعية أن تستغنى عن خدمات المتطوع مباشرة في الحالات التالية:

- ١- استخدامه لاسم الجمعية في جمع تبرعات دون إذن خطي مباشر من إدارة الجمعية.
- ٢- 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 يتعلّق بعمله مباشرة.
- ٣- تمثيله للجمعية بشكل غير لائق يتعارض مع أخلاقيات وقيم الجمعية.
- ٤- استغلاله تطوعه في الجمعية لتحقيق مصالح شخصية غير مشروعة.
- ٥- مخالفته الصريحة وغير المبررة لتوجيهات المشرفين عليه من قبل الجمعية.
- ٦- إتارة 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 إخبار المتطوع كتابياً أو برسمة 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 بالتطوعيين لضمان عدم تطوعه مرة أخرى مع الجمعية، إلا بعد التأكد من انتفاء الأسباب التي أدت لإنهاء خدماته التطوعية.

السياسة الثالث عشر

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

إجراءات توثيق البرامج والمشاريع:

- ١- يقوم المتطوعون بتوثيق المهام 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 الفرض.
- ٦- تتم أرشفة النماذج بشكل يضمن سهولة الرجوع إليها، والاستفادة منها في وضع التقارير المختلفة.

نموذج مقابلة متطوع

الحوال:

الاسم:

الملحوظات	الأسئلة
	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 مهامك التطوعية؟
	ماذا تزيد أن تكتسب من هذه التجربة؟
	هل تفضل العمل بمفردك أو ضمن مجموعة؟
	ماذا تزيد أن تعرف عن الجمعية؟

التقييم

..... المظهر أنيق مقبول طريقة التصرف مهذب متحفظ عوائق جسدية (مثال : إعاقة): نعم التوصيات:

- مناسب للتطوع مع الجمعية.
- الإحتفاظ ببياناته لأجل فرصة أخرى في مجال:

..... التأكد من بياناته / طلب توصية.

..... غير مناسب للتطوع في الجمعية للأسباب التالية:

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد السياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل من قبل مجلس إدارة جمعية طويق للإسكان و التنمية في جلسه الخامسة المنعقدة بتاريخ ٢٣/٤/١٤٤٥هـ الموافق ٢٠٢٣/٠٤/٢٣م ، وتلتزم إدارة الجمعية بمراجعة هذه السياسات والإجراءات وتحديثها بشكل دوري بما يتواكب مع المستجدات، ويحقق مصلحة الجمعية، ويتماشى مع أهدافها.

رئيس مجلس الإدارة
حصة عبدالعزيز العيسى

