

آلية إدارة المتطوعين

الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا)

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٣٤١)

دليل المتطوع

بطاقة تعريف	
١ - إعطاء فكرة عامة حول إعداد آلية إدارة المتطوعين في الجمعية.	الهدف منه
٢ - مساندة منسق ومدير التطوع في تصميم الدليل.	المعنیون
١ - المتطوعون	الاصدار
الثالث / أغسطس ٢٠١٩	

المقدمة

يُعدُّ هذا الدليل مرشدًا لكل متطوع سينضم إلى العمل التطوعي في الجمعية، حيث يحتوي على معلومات هامة من شأنها أن تساعده لأداء دوره التطوعي والتعرف على حقوقه ومسؤولياته، ويلخص هذا الدليل أبرز المعلومات والمسؤوليات والواجبات وغيرها من الأمور التي يحتاج المتطوع أن يكون على معرفة بها قبل بدء التطوع في الجمعية، وعند الحاجة إلى المزيد من التوضيح ينبغي الرجوع إلى إدارة خدمات التطوع وللدليل السياسات والإجراءات التفصيلي، أو التواصل مع إدارة وحدة التطوع بالجمعية عبر البريد الإلكتروني:

١- مقدمة عن الجمعية وتاريخها

بحمد الله وتوفيقه تم تأسيس الجمعية الأهلية للتوعية الصحية حياتنا بمنطقة الرياض بموجب تصريح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم ٣٤١ وتاريخ ٢٥/٣/١٤٢٧ هـ الموافق ٢٠٠٦/٣/١٣ م . حيث تهدف الجمعية إلى إقامة نشاطات التوعية الصحية وتطوير وتدريب العاملين في مجال التوعية الصحية وكذلك استقطاب واستثمار الخبرات والموارد في مجال التوعية الصحية . وتشمل نشاطات الجمعية تقديم البرامج والمشاريع التوعوية التي تسهم في تعزيز نمط الحياة الصحي وكذلك دعم البرامج التي تخص نمط الحياة الصحي .

٢- منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين

الجمعية الأهلية للتوعية الصحية (حياتنا) هي جمعية صحية غير ربحية تأسست عام ١٤٢٧هـ وتعنى بتقديم الخدمات الصحية التثقيفية والتوعوية لعموم فئات المجتمع.

ومن أهداف الجمعية العامة والتي تخدم قضية التطوع وإشراك المتطوعين ما يلي:

- ١) إقامة نشاطات التوعية الصحية
- ٢) التطوير والتدريب المهني للعاملين في مجال التوعية الصحية
- ٣) استقطاب واستثمار الخبرات والموارد في مجال التوعية الصحية

ولا يمكن أن نحقق أهدافنا وأدوارنا الرئيسية إلا من خلال إشراك فعال للمتطوعين حيث نؤمن أن التطوع عملية تبادلية بين الجمعية والمتطوع، وتعود بالنفع على كلا الطرفين، ولذا فإن منطلقاتنا لإشراك المتطوعين ترتكز على:

١. ترشيد استخدام الموارد (البشرية-المالية).
٢. مضاعفة القدرة على زيادة الإنتاج.
٣. تعزيز المواطن الفاعلة وتفعيل إشراك المتطوعين.
٤. نشر ثقافة التطوع الصحي.

ونسعى لأن نكون "جمعية رائدة في التوعية والتثقيف الصحي، من خلال بيئة مؤسسية متميزة وبرامج مستدامة"

وسعياً لتحقيق هذه الرؤية فإن جمعيتنا توفر أهمية كبيرة لإشراك المتطوعين، وتحرص لذلك موارد بشرية مؤهلة لتحقيق هذه الرؤية وتلبية طموحات المتطوعين، وتحل أبوابها لجميع الراغبين في التطوع عبر الموقع الإلكتروني للجمعية (www.hayatona.org.sa)

وحتى يتم دعم قضية التطوع في جمعيتنا تم تعيين الأستاذ/ عبدالله أحمد الكاتبي مديرأً للتطوع ويسعد بالتواصل معه عبر جوال (٠٥٨٢٢٢٦٦٨٤) والبريد الإلكتروني: vu@hayatona.org

إن برنامج التطوع الخاص بنا مدعاوم بسياسات مناسبة تم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة بالجمعية. وسوف يتم تحديتها كل سنة لضمان توافقنا مع معايير إشراك المتطوعين في المؤسسات غير الربحية.

٣- التعريف ببيئة العمل والأنظمة العامة:

بيئة عمل كل متطوع تختلف عن الآخر بحسب الفرصة التطوعية إن كانت بداخل الجمعية أو بخارجها وقبل كل فرصة طوعية يتم التواصل مع المتطوعين وتزويدهم بكافة المعلومات عن البيئة وطبيعة العمل التطوعي.

بيئة العمل بجمعية حياتنا هي بيئة متميزة ومناسبة لاستقطاب وتمكين المتطوعين من أصحاب الكفاءات والمهارات والقدرات والاهتمامات في القطاع الصحي الخيري، تقوم على الأخلاق الإسلامية وتطبق النظم والتعليمات الصادرة من الدولة والجهات ذات العلاقة، كما تقوم أيضاً على أخلاق العمل الخيري وقيمه ومثله النبيلة.

تلزם الجمعية وجميع العاملين بها والذين يعملون باسمها بالتعامل مع المتطوعين وأنشطتهم داخل وخارج الجمعية بطريقة مناسبة ومحترمة ولائقة.

تلزם الجمعية باعتبار متطوعها كشريكه لديها ضمن العملية التنظيمية، وتسعى للحفاظ على حقوقهم في التعبير عن آرائهم حول أدوارهم والقرارات ذات الصلة، مع خلق بيئة تمتاز بالحرية في تقديم الاقتراحات والنقد.

تلزם الجمعية بتشغيل أنظمة معلوماتها بقدر عالٍ من الشفافية بما في ذلك اللوائح والسياسات وخطط العمل والبيانات المالية وغيرها، وضمان قدرة وصول المتطوعين لهذه المعلومات حسب أدوارهم التطوعية.

يجب أن تدعم الجمعية المتطوعين بالإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي أو حتى غير مناسب من قبل الأفراد أو العاملين أو حتى من قبل الإدارة، حيث يجب ألا يتبع هذا الإبلاغ أي مساس بحقوق هؤلاء المتطوعين.

٤- حقوق المتطوع:

وفيما يلي بيان بأهم حقوق المتطوع في جمعية حياتنا:

أ- التقديم في كافة الفرص المتاحة:

للمتطوع الحق في التقدم إلى الجمعية في كافة الفرص المتاحة، ويحق له تولّها ما دامت توفر فيه المتطلبات الخاصة بالفرصة التطوعية، ويكون له مرونة الاختيار في وقت التطوع ومكانه وطريقته بما لا يتعارض وسياسة الجمعية ومتطلبات الفرصة التطوعية.

ب-تعريف المتقدم للتطوع بحالة الطلب:

تلزم الجمعية بإعلام كافة المتقدمين بوصول طلباتهم، وأنها قيد الدراسة، وهي تلتزم بإعلامهم بنتيجة طلباتهم قبولاً أو رفضاً، وبيان أسباب الرفض إن أمكن والإحالـة إلى فرص تطوعية أو جهات أخرى.

ت-تقديم التوجيه المناسب للمتطوع:

يحق لكل متطوع أن يحصل على التوجيه المناسب من قبل الجمعية، وهو يتضمن التعريف بالجمعية التي سيستطيع فيها، والأشخاص الذين سيتعامل معهم، والأدوار والمهام التي سيقوم بتنفيذها.

ث-تعريف المتطوع بمهنته وصلاحياته:

يكون للمتطوع توصيف لدوره التطوعي بحسب المعايير الموضحة في دليل السياسات والإجراءات، ويحق للمتطوع الاطلاع عليه. وتلتزم الجمعية والمتطوع بحدود هذا الدور. ولا يتم إحداث تغييرات أو تحديات على هذا الدور إلا بموافقة مشتركة من المتطوع والجمعية.

ج-تعريف المتطوع بمرجعيته:

يتم تعريف المتطوع بالمرجعية الإدارية والفنية التي يعود إليها المتطوع خلال أداء دوره التطوعي، ويتم تزويده بكلفة وسائل الاتصال بمسؤوله المباشر لأخذ المشورة والتوجيه والتدريب في أثناء عمله.

ح-الاحتواء والاحترام:

للمتطوع الحق الكامل في أن توفر له بيئة العمل الخاصة التقدير والاحترام اللائق به، وأن يتم اعتبار آرائه ومقترناته وملحوظاته بوصفه عضواً ينتمي للمؤسسة.

خ-السلامة:

يحق للمتطوع أن يمارس دوره التطوعي في بيئة آمنة من المخاطر التي تهدد سلامته البدنية أو النفسية، وأن توفر له الجمعية الدعم المعرفي والمادي بخصوص إجراءات السلامة وأدواتها وكيفية استخدامها وذلك بناء على تقييم المخاطر الذي تقوم به الجمعية كما في دليل السياسات والإجراءات.

د- الإشراف والتغذية الراجعة والتقييم:

- تقوم الجمعية من خلال مدير التطوع باطلاع المتطوع على نموذج التقييم قبل الانخراط في المهمة التطوعية والوقوف على بنوده مع مشرف التقييم ليكون المتطوع على اطلاع على بنود تقييمه مسبقا، وإطلاعه على نتائج سير مهمته التطوعية من خلال استعراض ما تم تحقيقه أو إنجازه ومدى إتقان العمل الذي أوكل إليه والأخطاء التي قد تكون قد حصلت وكيفية علاجها.
- تكون هنالك جلسات متابعة دورية أسبوعية أو شهرية مثلاً للتأكد من تحقيق أهداف المهمة التطوعية من خلال المعلومات الواردة من الميدان أو المشرفين والمتعلقة بأداء المتطوع وتحقيق أهداف العمل. وعند الحاجة يبقى المتطوع تحت إشراف مستمر أثناء تأدية مهامه التطوعية لتقويم أدائه ليتماشى مع سياسات الجمعية.
- تقوم الجمعية بأخذ التغذية الراجعة من المتطوع عن أداء الجمعية وطبيعة دوره التطوعي وتعامل مسؤوليه والموظفين معه، ويتم اعتبار هذه التغذية الراجعة في تطوير التطوع في الجمعية.

ذ- التدريب والتطوير

- عند الحاجة يخضع كل متطوع لفترة تدريب تحت إشراف الجمعية المسؤولة عن التدريب في الجمعية قبل قيامه بأي مهام تطوعية.
- يتم من خلال التدريب استكشاف قدرات المتطوع لمقابلتها بطبيعة المهام التي تناسب قدراته ومهاراته وظروفه واحتياجاته.
- يتم في بعض المهام التطوعية الخاصة تخصيص برنامج تدريبي يخصص فقط لأداء تلك المهمة.
- يجب على المتطوع الالتزام بجميع البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية التطوعية كجزء من برنامجها لتطوير كفاءات العاملين لديها.

د- سرية المعلومات

تقوم الجمعية بجمع معلومات التواصل الخاصة بالمتطوع بالإضافة إلى بعض البيانات الشخصية للمتطوع، وتعهد الجمعية بالحفظ على خصوصية هذه المعلومات وعدم تسريبها لأي طرف ثالث دون علم المتطوع أو استخدامها لأي غرض آخر غير الذي جمعت له، وتحمل الجمعية المسؤولية القانونية حيال ذلك.

ز- الغياب:

يحق للمتطوع عدم الحضور بسبب المرض أو أي عارض يحصل له يحول دون أدائه لدوره التطوعي، بشرط أن يبلغ مسؤوله المباشر بعدم قدرته على الحضور قبل ٢٤ ساعة من موعد حضوره. وفي حالة حدوث أمر طارئ يتم إبلاغ المسؤول في أقرب فرصة ممكنة.

س- التظلم:

يحق للمتطوع أن يرفع تظلماً أو شكوى حول أي قرار أو سلوك أو أسلوب في التعامل والإدارة أو نحو ذلك يتعارض مع دوره التطوعي وسياسة ومعايير الجمعية في التطوع، ويتم ذلك بحسب الإجراءات الموضحة في دليل السياسات والإجراءات.

ش- التكريم والتقدير:

يحق لكل متطوع ملتزم إيجابياً مع الجمعية أن يحصل على التقدير والتكريم الذي يتلاءم مع احتياجاته ورغباته ضمن إمكانات الجمعية، وأخذ مopianاته والتعرف على احتياجاته لمواءمة خطة التطوع عليها كجزء من تقدير إسهامه في تحقيق رسالة الجمعية

ص- إنهاء الاتفاق أو تغيير الفرصة التطوعية:

يمكن للمتطوع أن ينوي اتفاقه مع الجمعية التي يتطلع فيها، أو تغيير الفرصة التطوعية التي يقوم بتنفيذها في أي وقت يشاء، بشرط لا يؤثر ذلك في سير العمل الخاص بالجمعية والالتزامات المتطوع الأساسية تجاهها بشكل كبير. ويتم أخذ ملاحظاته وتغذيته الراجعة تجاه الجمعية وتجربته التطوعية عند إنهاء العقد أو تغيير الفرصة التطوعية.

٥- التزامات المتطوع

هذا هو الجزء الأساسي الثاني في هذا الدليل، ويهدف إلى بيان مسؤوليات المتطوع تجاه الجمعية أو البرنامج التابع للجمعية الذي يتطلع فيه.

ويمكن أن تشمل هذه المسؤوليات ما يلي:

أ- المسؤولية الاجتماعية:

يلتزم المتطوع بإنجاز عمله بتفانٍ واحترافية تحقيقاً لأهداف الجمعية الموكلة إليه دون تقصير أو خلل.

ب- التوقيع على اتفاق التطوع:

يقوم المتطوع والجمعية بعمل اتفاق تطوع يوضح توقعات الجمعية من المتطوع، وتوقعات المتطوع من الجمعية.

ت- الدوام وأوقات العمل:

يلتزم المتطوع بالساعات المحددة للتواجد في المكتب أو في الميدان بحسب طبيعة المهمة والبرنامج الذي يوكل إليه عند كل برنامج.

ث- سياسة الخصوصية والسرية:

يلتزم المتطوع بالاحفاظ على سرية جميع المعلومات ذات الخصوصية؛ المتعلقة بالجمعية أو بطبيعة البرنامج التطوعي والمستفیدين منه، ولا يستهين في الحفاظ على سريتها بالطرق المعتمدة، ولا يقوم بإفشاءها لطرف ثالث أو استخدامها خارج إطارها الطبيعي، كما قد تطلب الجمعية من المتطوع توقيع تعهد بالاحفاظ على خصوصية المعلومات وعدم إفشاءها والالتزام كافة إجراءات الحفاظ على سريتها، وذلك إن تطلب الأمر.

ج- تضارب المصالح:

- يعرف تضارب المصالح على أنه "الوضع أو الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار المتطوع في أثناء أدائه لوظيفته بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمه هو شخصياً، أو تهم أحد أقاربه، أو أصدقائه المقربين، أو عندما يتأثر أداؤه لاعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

- يلتزم المتطوع بعدم المشاركة في أي نشاط من شأنه أن يُعدّ تضارباً في المصالح مع دوره بوصفه متطوعاً، وعند وقوع ذلك يقوم بإعلام مدير التطوع بشكل مباشر.

ح- العروض والهدايا:

- يلتزم المتطوع بعدم قبول الهدايا من أي منظمة سواءً أكانت من الشريحة المستفيدة من البرنامج أم من الأصدقاء والأقرباء لأجل العمل التطوعي، ويشمل ذلك الهدايا النقدية أو العينية وأية هدايا ثمينة،

ويستثنى من ذلك الهدايا الصغيرة مثل الحلويات، والبسكويت، والزهور أو غيرها التي تُعدّ في أعراف الجمعية بأنها مقبولة وغير مكلفة، وينبغي أن يقتصر ذلك على الاحتفالات الموسمية.

- إذا كان المتطوع غير متأكد من طبيعة الهدية وإمكانية قبولها أو لا يجب التشاور مع مرجعه الخاص به.

خ- المظهر الشخصي والذوق العام:

بحسب سياسة الجمعية وطبيعة الدور التطوعي يلتزم المتطوع بالتقيد بالي الملائم لقيم وعادات وأعراف البلد التي يتم أداء العمل التطوعي من خلاله. ويجب أن ينسجم مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف وأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية، ويراعي الشعور العام والآداب والتعاليم الإسلامية في مظهره وتصرفاته وتعامله مع الآخرين.

٦- سياسات الجمعية العامة في التعامل مع إشراك المتطوعين وتمكينهم:

- تعتمد الجمعية كتابة سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين، بما يتواافق مع احتياجات الجمعية، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.
- تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية

- توظف الجمعية وسائل التقنية الحديثة في التعريف ببرامج التطوع بما يضمن فعالية ودعم عملية إشراك المتطوعين، وتتخذ كافة الإجراءات الإدارية التي تضمن تحقيق ذلك.
- تقوم الجمعية بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبي احتياج 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 لتخفيض تأثير هذه المخاطر.
- تؤمن الجمعية بأهمية التنوع في إشراك المتطوعين، ولذلك تحاول استقطاب شرائح جديدة من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية
- 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.
- تقوم الجمعية بدراسة دوافع المتطوعين المتقدمين لفرصة التطوعية وتحليل دوافعهم وسبب تقديمهم لفرصة التطوعية.
- يُبلغ المتقدمون على الفرص التطوعية في حال عدم قبولهم، وتقدم التغذية الراجعة لهم مع إمكانية إحالتهم إلى منظمات أخرى متى كان ذلك مناسباً.
- 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.
- للمتطوع حق رفض المهام التي يرى أنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.
- تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصارييف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية.
- تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.

- يقوم قسم التطوع بتقييم أداء المتطوعين وجودته، ويزود المتطوعين بالغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.
- 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 للتكرير.

فيما يلي أهم النماذج التي يحتاجها المتطوع:

- ❖ نموذج طلب تعويض مصروفات
- ❖ نموذج الشكوى والتظلم
- ❖ نموذج تقييم أداء متطوع

٥. نموذج طلب تعويض عن مصروفات

١- يعبأ من قبل المتطوع

اسم المتطوع الرباعي حسب الهوية	اسم المصرف / البنك	رقم الآيبان
تاريخ الصرف		المشرف الفني
تاريخ تقديم الطلب		مبلغ الصرف الإجمالي
مكان الصرف	المبلغ	بيان بالمصروفات

٢- يعبأ من قبل المشرف الفني

تم إعطاء الإذن للمتطوع بصرف المبلغ وتم مراجعة النموذج والتأكد من إرفاق كافة الفواتير وسلامتها حسب معايير المحاسبة في الجمعية.

٣- يعبأ من قبل مدير المتطوع

التوقيع	<input type="radio"/> شخص آخر.....	<input type="radio"/> المحاسب	<input type="radio"/> المدير المالي	<input type="radio"/> المدير التنفيذي	إحالة الطلب
		التوقيع	مدير المتطوع		
		التوقيع	تم استلام المبلغ		

نموذج الشكوى والتظلم

خاص بالمتطوع		
		اسم المتطوع
تاریخ بدء التطوع	رقم الجوال	القسم
		مسى الفرصة التطوعية
نوع المشكلة		تاریخ المشكلة
<input type="radio"/> تظلم	<input type="radio"/> شكوى	/ / ١٤ هـ
وصف المشكلة:		
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم		
<input type="radio"/> المدير التنفيذي	<input type="radio"/> مدير التطوع	<input type="radio"/> المدير المباشر
خاص بمن ينظر في المشكلة		
التوقيع	تاریخ النظر فيها	اسم من نظر في المشكلة
التجهيز:		
<input type="radio"/> لم يتم ، والسبب:		<input type="radio"/> تم
تنفيذ التوجيه:		
إغلاق الشكوى		
التوقيع	تاریخ إغلاق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى

تقييم أداء المتطوع				
عنوان الفرصة التطوعية				
من : / / / / / إلى				
بالأيام : (.....) يوم ، بالساعات : (.....) ساعة مدة الفرصة التطوعية				
مكان الفرصة التطوعية				
المدينة		المنطقة		
وصف الفرصة التطوعية ووظيفة المتطوع				
أبرز المعوقات			أبرز الإيجابيات	
ضعيف	جيد	جيد جدا	ممتاز	التقييم
				١. مستوى أداء المتطوع لفرصة التطوعية
				٢. التزام المتطوع بالوقت
				٣. التزام المتطوع بأخلاقيات العمل التطوعي
مقترنات للتحسين				
التاريخ :			التوقيع :	
التوقيع :			اسم المشرف على الفرصة التطوعية :	
توصيات المشرف على الفرصة التطوعية				