



سياسة إدارة المتطوعين بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالنسيم

١٤٤٢هـ / ٢٠٢١م

سياسة إدارة المتطوعين

بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالنسيم

مقدمة:

يُمثل العمل التطوعي لدى "جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالنسيم" أهمية كبيرة؛ إذ إن تنظيم هذا العمل وإشراك المتطوعين في نشاطاتها بشكل مؤسسي ومُستدام يُسهم في تحقيق دورها كجمعية معنية بالعمل الدعوي وتوعية الجاليات. وتسعى هذه السياسة إلى توضيح المفاهيم ذات العلاقة بإدارة المتطوعين؛ لتنظيم علاقتهم بالجمعية وتحديد واجباتهم وحقوقهم.

مبررات إشراك المتطوعين:

تسعى الجمعية إلى إشراك المتطوعين في عملها للمبررات التالية:

- إتاحة الفرصة وفتح الباب لكل مَنْ يريد أن يساهم في الدعوة إلى الله سبحانه ونيل الأجر؛ كلٌّ بحسب استطاعته وبما يملكه من قدرات اجتماعية أو دعوية أو تقنية أو علمية أو غير ذلك.
- نشر ثقافة العمل التطوعي الذي حث عليه الإسلام، والذي عُدد من أبرز سمات هذا الدِّين.
- الاستفادة من طاقات المتطوعين فيما يرفع مستوى الجودة في العمل وزيادة الكفاءة والفعالية.
- الاستفادة من حماسة المتطوعين وطاقاتهم ومهاراتهم وخبراتهم في تحقيق أهداف الجمعية.
- أداء للحق الواجب على الجمعية تجاه المجتمع.

حقوق المتطوع:

تضمن الجمعية للمتطوعين الحقوق التالية:

١. اختيار العمل الذي يتطوع بأدائه ما دام مُؤَهَّلاً له، وله الحق في تحديد الوقت المناسب بما يتلاءم مع أوقات الجمعية.
٢. رفض أي مهمة قد تُسند إليه إذا لم يكن يرغب في أدائها، بشرط ألا تكون ضمن المهام المُتفق عليها أثناء التزامه بالفرصة التطوعية.
٣. التعامل معه باحترام، ومعاملته كعضو من أعضاء فريق عمل الجمعية.

٤. توفير بيئة عمل آمنة له، يتوفر فيها الدعم متى ما احتاج إليه.
٥. سماع أفكاره واقتراحاته وأخذها في عين الاعتبار.
٦. الإقرار بأعماله ومجهوداته، وشكره وتقديره عليها.
٧. إعطاؤه توجيهات واضحة، ودعمًا مباشرًا فيما يتعلق بالأعمال والمهام التي يؤديها كمتطوع.
٨. تدريبه؛ ليؤدي ما يتم تكليفه به من مهام بشكل مناسب.
٩. تشجيعه وتحفيزه وإعطاؤه الملحوظات على أعماله بشكل مناسب، وكذلك إعطاءه الفرصة في طرح ملحوظاته.
١٠. طلب إفادة بأدائه للعمل التطوعي متى ما احتاج إلى ذلك.
١١. الحفاظ على خصوصية وسرية بياناته وأعماله.
١٢. أن يقوم بأعماله في بيئة خالية من المشكلات والعنف والمخالفات الأخلاقية والقانونية.
١٣. التعامل معه بعدل وإنصاف.

واجبات المتطوع:

- تتوقع الجمعية أن يلتزم المتطوع بالواجبات والمسئوليات التالية:
١. أن تكون تصرفاته وأعماله وطريقة تعامله مع الآخرين تمثل الجمعية وما يتلاءم معها من تمثيل جيد لقيمتها وأخلاقها وأنظمتها.
 ٢. ألا يطالب بأي مقابل مادي مقابل الأعمال التي يقوم بها، ما لم تكن هنالك مكافأة محددة مسبقًا للقيام بالعمل التطوعي.
 ٣. أن يقدم ويعرّف نفسه للمتطوعين الآخرين والعاملين في الجمعيات والمؤسسات المجتمعية والإعلام وعامة الناس؛ كمتطوع في "جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالنسيم".
 ٤. أن يلتزم التزامًا تامًا بالحفاظ على سرية ما قد يطلع عليه من معلومات غير قابلة للنشر تخص الجمعية أو المستفيدين منها.
 ٥. أن يلتزم بتعبئة كافة النماذج التي يتطلبها عمله كمتطوع، والحرص على صحة ودقة المعلومات التي يسجلها.
 ٦. أن يكون ملتزمًا التزامًا واضحًا فيما يتعلق بأوقات الحضور والانصراف أثناء عمله التطوعي.

٧. أن يؤدي عمله التطوعي الذي التزم بأدائه بمسئولية، ويكون أهلاً للثقة، حريصاً على مهامه، مُحسناً في عمله.
٨. أن يكون ملتزماً بالمواعيد، مع التواصل بالطريقة المناسبة في حال عدم القدرة على الحضور.
٩. أن يقدم جهوده في إطار أنظمة ومعايير العمل الذي كُلف به.
١٠. أن يحافظ على ما يتسلمه من عُهد وأدوات، ويحرص على سلامة المرافق التي يعمل بها.
١١. احترام آداب وحدود العمل التطوعي على الصعيد الشخصي، أو على صعيد الجمعية، أو على صعيد الجهات الأخرى المتعاونة.
١٢. أن يكون مرناً في الاستجابة لاحتياجات العمل التطوعي والتغيرات التي تطرأ على العمل، بما لا يتعارض مع واجباته الأخرى.
١٣. أن يتعامل بأدب واحترام ومهنية مع القائمين على التطوع في الجمعية، وكافة أعضاء الجهات الأخرى المتعاونة، والمتطوعين الآخرين، وعامة الناس.
١٤. أن يتحلى بالمسئولية والنزاهة والصدق وحُسن التعامل.
١٥. أن يسارع بالإبلاغ عن أي ملحوظة يراها حول إجراءات الأمن والسلامة، أو احتمالية وجود إساءة لأي أحد.
١٦. أن يساهم في صنع بيئة مناسبة وصحية للعمل التطوعي، ويرحب بجميع المتطوعين الآخرين.

آلية إشراك المتطوعين:

١. يتم إشراك المتطوعين من خلال فتح المجال أمامهم للمشاركة عبر الفرص التطوعية المتاحة في الجمعية.
٢. يتم فتح الباب للتسجيل بطرق مُتعددة بما يتناسب مع أوضاع المتطوعين.
٣. تتاح فرص التسجيل لجميع الراغبين الذين يحققون اشتراطات فرص العمل المتاحة، ويلتزمون بقيم وأخلاق الجمعية.
٤. يتم إجراء مقابلات مع المتطوعين لأخذ آرائهم وتصوراتهم عن التطوع في الجمعية، ومدى ملاءمتهم للفرصة التطوعية المتاحة.

٥. يتم اختيار الأنسب لأداء العمل التطوعي المطلوب، ويتم إشراكه في البرنامج التعريفي، ثم يوجه للإدارة أو المشروع الذي سيتطوع معه.
٦. يتم توفير احتياجات العمل التطوعي المطلوب وفقاً لما يرد في تفصيل الفرصة التطوعية.
٧. تتم متابعة المتطوع ودعمه أثناء تنفيذه لعمله من مرجعيته الإدارية في الجمعية.
٨. يتم احتساب الساعات التطوعية للمتطوع، وتضاف إلى رصيده، ويتم تكريمه والإشادة به.

تطبيق إجراءات العمل التطوعي:

يُنظَّم العمل التطوعي في الجمعية سياسات وإجراءات مكتوبة ومُقرَّرة من مجلس إدارة الجمعية، ويتم مراجعتها وتحديثها بشكل سنوي بمشاركة من المتطوعين والعاملين في الجمعية، بما يتواءم مع المستجدات ويحقق مصلحة العمل التطوعي ويتمشى مع أهداف الجمعية.

ولضمان تطبيق السياسات والإجراءات يتم إشراك المتطوعين الجُدد في برنامج تحضيري تُعرض فيه هذه السياسات والإجراءات، ويتعرف فيه المتطوعون على حقوقهم وواجباتهم، بالإضافة إلى رؤية الجمعية ورسالتها وأهدافها، وربط أدوارهم بالمساهمة في تحقيق ذلك.

تتولى إدارة العلاقات العامة والإعلام بالتنسيق مع الإدارات الأخرى في الجمعية إدارة وتنظيم العمل التطوعي فيها، ومتابعة تطبيق السياسات والإجراءات المنظَّمة للعمل، وتكون الإدارة أو المشروع الذي يتطوع فيه المتطوع هي مرجعيته الإدارية والفنية في عمله التطوعي.

الإجراءات:

- تنظم السياسات والإجراءات الخاصة بالعمل التطوعي سير العمل التطوعي في الجمعية.
- يتم التعريف بالسياسات والإجراءات لجميع المتطوعين الجُدد، وتوفير نسخة منها لهم (ورقية أو إلكترونية).
- إشراك المتطوعين والعاملين في الجمعية في مراجعة السياسات والإجراءات المتعلقة بالمتطوعين.
- تتولى إدارة العلاقات العامة والإعلام ما يلي:
 - متابعة تطبيق السياسات والإجراءات، ومراجعتها وتعديلها.

- تقييم الفرص التطوعية المقدمّة من قِبل الإدارات والمشاريع الأخرى، والتأكد من كتابتها بالشكل الصحيح قبل عرضها وإتاحتها للمتطوعين.
- طلب الموازنات اللازمة لتسيير عملها من قِبل إدارة الجمعية، وتعطى صلاحية الصرف بناء على الآلية المتّبعة في الجمعية.
- مراجعة السياسات والإجراءات بشكل دوري، وتستقبل الملاحظات عليها من كافة المتطوعين أو العاملين في الجمعية.
- تثقيف العاملين في الإدارات والمشاريع الأخرى بكيفية كتابة الفرص التطوعية بالشكل السليم.
- استقبال الفرص التطوعية من الإدارات والمشاريع الأخرى بعد كتابتها، باستخدام النموذج المعد لذلك.
- مراجعة جميع الفرص الواردة لها، وتؤكد من استيفائها لجميع المعلومات اللازمة للعمل التطوعي بالجمعية.
- يتم اعتماد الفرص بعد المراجعة من الإدارات والمشاريع المعنية.
- تعلن الفرص بعد اعتمادها للمتطوعين بالطريقة المناسبة.

الاستقطاب وتوظيف المتطوعين:

- تسعى الجمعية لإشراك المتطوعين على اختلاف جداراتهم واهتماماتهم، بما يضمن التنوع وإتاحة الفرص.
- تقوم عملية الاستقطاب والتوظيف على العدل والشفافية والوضوح واختيار الأنسب للفرص التطوعية المتاحة.
- يتم اختيار المتطوعين بناءً على وصف واضح للفرص التطوعية المتاحة.

إجراءات متعلقة بالاستقطاب وتوظيف المتطوعين:

- يُعلن عن الفرصة التطوعية بالطريقة التي تتناسب مع الشريحة المستهدفة من المتطوعين.
- يتم استقبال طلبات التطوع للفرص المعلنة بطرق مختلفة؛ أو عن طريقة منصة التطوع أو عن طريق الموقع، أو مقر الجمعية، أو البريد الإلكتروني، أو غير ذلك.

- تُفَرِّز الطلبات بحسب ما هو مناسب للفرصة المُختارة، ويتم استبعاد ما هو غير مناسب، ويُرسَل لمن يرفض طلبه رسالة مناسبة تمثل اعتذارًا لطيفًا، مع التوجيه للفرص التطوعية الأخرى والمتاحة.
- يتم تحديد موعد للمقابلات مع المتطوعين المرشحين للفرصة؛ ومن ثمَّ يتم اختيار الأنسب للعمل المطلوب.
- في حال تم عقد مقابلات أسفرت عن عدم مناسبة الشخص أو وجود مَنْ هو أكفأ منه؛ يتم الاعتذار منه بشكل لائق وتوجيهه لفرص أخرى متاحة.
- بعد اختيار المتطوع يتم عمل الإجراءات الإدارية الخاصة بقبوله.

العمل وبيئة العمل:

- تتكفل الجمعية بتوفير بيئة عمل مناسبة، تتوفر فيها اشتراطات الأمن والسلامة اللازمة للمتطوعين.
- يتم توفير مساحة عمل مناسبة للمتطوعين في مقر الجمعية، بناءً على الاحتياج الخاص بطبيعة العمل التطوعي.
- توفر الجمعية فرصًا تطوعية واضحة ومحددة؛ حتى يتمكن المتطوع من أداء العمل بشكل سليم.

التدريب والتطوير:

- يتم إشراك كافة المتطوعين الجُدد في البرنامج التعريفي.
- يتم توفير التدريب اللازم من قبل الجمعية للمتطوع، إذا دعت طبيعة الفرصة التطوعية المُكَلَّف بها إلى ذلك.
- للمتطوع الحق في المشاركة في البرامج التدريبية التي تقيمها الجمعية، إذا كانت تدعمه في مجال عمله التطوعي.
- يقوم المشرف على المتطوع بتدريبه على رأس العمل متى ما دعت الحاجة إلى ذلك، بما لا يتعارض مع واجباته الأخرى.
- توفر الجمعية مصادر للتعليم والتطوير في مجالات العمل المتعلقة بطبيعة أنشطة الجمعية، وتُتاح هذه المصادر للمتطوعين.

تكريم المتطوعين وتقديرهم:

- تتيح الجمعية الفرصة للمتطوعين لتنمية مهاراتهم ومواهبهم، وفقاً لطبيعة العمل التطوعي الذي يقدمونه وبما يتناسب معهم.
- تُحسب الساعات التطوعية لكل متطوع.
- يُمنح المتطوع شهادة بعمله التطوعي.
- يكرم المتطوعون في حفل سنوي خاص بهم.

تعويض المتطوعين عن المبالغ المالية:

- في حال اضطر أحد المتطوعين بدفع مبالغ مالية في أحد البرامج التطوعية الخاصة بالجمعية؛ يتم اتخاذ الإجراءات الآتية (حسب سياسة الجمعية):
- يقدم المتطوع طلباً بالتعويض عن طريق تعبئة النموذج الخاص بذلك، والموجود لدى إدارة شؤون الموظفين، ويرفق معه الفواتير المتعلقة بما صرفه.
 - تراجع إدارة العلاقات العامة والإعلام المطلب المقدم، وتراجع أسباب اضطرار المتطوع للدفع لمعالجتها مستقبلاً.
 - تتخذ إجراءات الجمعية المالية المعتادة في ذلك لتسليم المتطوع المبلغ المستحق.

التوثيق وإدارة الملفات والسجلات:

- يتم توثيق كافة البرامج والمشاريع والأعمال التي ينفذها المتطوعون بما يتناسب مع طبيعة العمل.
- تُصدر إدارة العلاقات العامة والإعلام تقريراً ربعياً عن إنجازات المتطوعين، تحصي فيه جميع أعمالهم.
- تُحفظ بيانات المتطوعين في ملفات إلكترونية تسهّل عملية الاسترجاع والبحث، وتُضمن فيها ساعاتهم التطوعية التي ينجزونها، مع المحافظة على خصوصية هذه البيانات وحمايتها بالشكل المناسب.

التطوير والمتابعة:

- يتم تصميم الفرص التطوعية بشكل مستمر، مع مراجعة وتطوير لها من قبل الإدارة أو المشروع المستفيد.

- يتم تقييم الفرص التطوعية من قبل المتطوعين.
- تُعقد ورش عمل بغرض التطوير والمراجعة للعمل التطوعي في الجمعية مرةً في السنة على الأقل.
- يتم عمل استطلاعات لآراء المتطوعين بشكل دوري مرة على الأقل سنويًا.

إجراءات متعلقة بالتطوير والمتابعة:

تقييم الفرص التطوعية من قبل المتطوعين:

- بعد تنفيذ الفرصة التطوعية من قبل المتطوع؛ يُرسل له مباشرةً نموذج تقييم الفرصة التطوعية لتعبئته إلكترونياً.
- يُدرّس تقييم المتطوع وملحوظاته، ويُستفاد من هذا التقييم في تطوير الفرصة نفسها عند تكرارها، ويُستفاد منه في تطوير العمل عمومًا.

تقييم أداء المتطوعين:

- بعد أداء العمل التطوعي يرسل نموذج تقييم متطوع إلى الإدارة أو المشروع الذي تطوع فيه؛ ليتم تعبئته.
- تقوم إدارة العلاقات العامة والإعلام بإدراج نتائج التقييم وأبرز الملاحظات في ملف المتطوع.
- تراعى نتائج التقييم والملاحظات المسجلة على المتطوع عند تقدمه للتطوع مرة أخرى.

التعامل مع الشكاوى والاقتراحات:

- تُعلم الجمعية المتطوعين بالبريد الإلكتروني المخصص لاستقبال الشكاوى والاقتراحات، والطرق الأخرى لاستقبالها - إن وُجدت -.
- في حال ورود شكوى؛ تُدرّس من قبل الإدارة، ويُتخذ فيها الإجراء المناسب، وتُرسل إفادة لصاحبها بالإجراء المتخذ.
- في حال ورود اقتراح؛ يتم الرد عليه بالشكر والتقدير مباشرةً، ثم يُدرّس الاقتراح للاستفادة منه.

الفرص التطوعية:

- يتم تصميم الفرص التطوعية بما يخدم أهداف الجمعية ويُشرك المتطوعون في تحقيقها.
- يتم عرض الفرص التطوعية للراغبين في المشاركة بشكل مكتوب.
- يتم تصميم الفرص بشكل متنوع؛ لتلائم اهتمامات ومهارات المتطوعين المختلفة.

- يتم تصميم فرص تطوعية فردية، وأخرى على شكل مشاريع تُتاح للفِرَق التطوعية الراغبة في المشاركة.
- يشمل تصميم الفرص تحليل المخاطر التي قد تحدث أثناء تنفيذ الأعمال التطوعية، ويُتخذ الإجراء اللازم تجاهها.

الفِرَق التطوعية:

- يتم قبول الفِرَق التطوعية بناءً على الفرص التطوعية المتاحة من قبل الجمعية.
- في حال رغبة فريق تطوعي للعمل مع الجمعية بفكرة أو مشروع جديد من غير ما هو وارد في الفرص التطوعية؛ يتم تقديم الفكرة أو المشروع بالتفصيل إلى إدارة العلاقات العامة والإعلام؛ وتقوم الإدارة بالتقييم بناءً على الآتي:
- أن يكون العمل متوافقاً مع أهداف الجمعية، ويصب في رؤيتها ورسالتها.
- ألا يتعارض العمل مع برامج الجمعية الأخرى.
- ألا يكون العمل تكراراً لبرامج أخرى للجمعية، ولا تدعو الحاجة لتكراره من جديد.
- أن يكون العمل قابلاً للتطبيق ضمن قدرات الجمعية الإدارية والمادية.
- أن يتم تقديم العمل باسم "جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالنسيم".

إجراءات متعلقة بالفِرَق التطوعية:

تسجيل الفِرَق التطوعية:

- في حال طلب التسجيل لفرصة تطوعية موجودة ومتاحة من قبل إدارة العلاقات العامة والإعلام؛ تتم الإجراءات الآتية:
- تعبئة نموذج التسجيل الخاص بالفرصة.
 - مقابلة مسئول الفريق للتأكد من مناسبة الفريق وقدرته على أداء العمل.
 - الموافقة وبدء العمل، أو الاعتذار والبحث عن فريق آخر.
- في حال تقدم الفريق بفكرة خاصة به:
- تسليم الفكرة مكتوبة ومفصّلة.

- دراسة الفكرة من قِبَل إدارة العلاقات العامة والإعلام والإدارة أو المشروع المعني بناءً على النقاط المحددة لتقييم الأفكار والمشاريع الجديدة.
- الرد على الفريق بالموافقة أو الاعتذار.
- في حال الموافقة يتم البدء بالتنفيذ حسب الجدول المتفق عليه.

الأمن والسلامة:

- توفر الجمعية كافة متطلبات الأمن والسلامة اللازمة لأعمال المتطوعين، بما يضمن سلامتهم من أي أذى جسدي أو مالي أو معنوي.
- تُعرض تعليمات الأمن والسلامة العامة لكافة المتطوعين ضمن البرنامج التعريفي.
- يُراعى تلاقي كافة المخاطر المُحتملة أثناء تصميم الفرص التطوعية، ووضع ما يستلزمه العمل لحفظ الأمن والسلامة ضمن الاشتراطات أو المُتطلّبات اللازمة للتنفيذ.
- في حال تقديم فريق تطوعي لفكرة مشروع معين؛ يُشترط لتنفيذه الحصول على كافة التصاريح والموافقات اللازمة قبل التنفيذ.

إنهاء خدمات المتطوع:

- يتم الاستغناء عن خدمات المتطوع مباشرة في الحالات التالية:
- استخدامه لاسم الجمعية في جمع تبرعات دون إذن خطي مباشر من إدارة الجمعية.
- استخدامه لاسم الجمعية في التواصل مع جهات أو أفراد فيما لا يخص عمله التطوعي؛ ومن ذلك استخدام البريد الإلكتروني للجمعية فيما لا يتعلق بعمله مباشرة.
- تمثيله للجمعية بشكل غير لائق يتعارض مع سياسات الجمعية وقيمها وصورتها كمنارة دعوية مميزة.
- استغلال تطوعه في الجمعية لتحقيق مصالح شخصية غير مشروعة.
- مخالفته الصريحة وغير المبررة لتوجيهات المشرفين عليه من قِبَل الجمعية.
- إثارة المشكلات ضمن فريق العمل الذي يعمل به؛ مما يؤثر سلبًا على مصلحة العمل التطوعي وبرامج الجمعية وسير العمل فيها.

خاتمة:

تطبق هذه السياسة ضمن نشاطات الجمعية، وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة الجمعية وإشرافها الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة، والإلمام بها، والتوقيع عليها.

الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه الأول بتاريخ ٠٦/٠٧/١٤٤٢ هـ الموافق ٢٠/٠١/٢٠٢١ م ، وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين وما في حكمها السابقة.

المراجعة:

تتم مراجعة هذه السياسة بشكل سنوي، أو حين تستدعي الحاجة للمراجعة والتعديل.

انتهى