

دليل السياسات والإجراءات لوحدة التطوع والتدريب للجمعية السعودية الخيرية لمكافحة السرطان "سدن"



وينبغي أن تنتظر الجمعية إلى عملية إشراك المتطوعين بأنها عملية تُنفَّذ وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، لذا تدرك الجمعية في تأسيس قسمها الخاص بشؤون المتطوعين إلى اتّباع ومطابقة معيار إدامة، وهو المعيار الذي قامت على تصميمه جامعة الملك فهد للبترول والمعادن وهو المعيار الوطني لوحدة إدارات التطوع المعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

المصطلحات الأساسية المرتبطة بالدليل:

العمل التطوعي	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طوعية أو اعتبارية بطوعه واختياره رغبة في خدمة المجتمع وتنميته
مسؤول التطوع	هو منسق أو مدير التطوع المتفرغ للتطوع سواءً أكان موظفاً بدوام كامل أم متعاوناً بدوام جزئي، ذكراً أو أنثى، وهو الذي يدير التطوع داخل الجمعية.
الفرصة التطوعية	هو الدور التطوعي بعد تطويره ليكون متلائماً مع شريحة محددة من المتطوعين المحتملين، لغرض استقطابهم وتسكينهم في هذا الدور في فترة زمنية محددة.
المتطوع	كل من يقدم عملاً تطوعياً دون اشتراط مقابل مادي أو معنوي
الميثاق الأخلاقي للمتطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي، وتوضح شروطه وتحدد سلوك المتطوعين وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي من خلال سياسة المنظمة والبيئة التي يعمل فيها.
الميثاق الأخلاقي للجمعية ومدير التطوع	يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل الجمعية ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.
دليل المتطوع	دليل تعريفى لكل متطوع سينضم إلى الجمعية، حيث يُوضَح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.
الملف التعريفى	هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن الجمعية بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفى مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية الجمعية لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة.
نطاقات التطوع	هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والإشراف، التكريم والتقدير).
المدير المشر (المرجع الفنى)	هو المسؤول الفنى عن أداء المتطوع فى بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.
المرجع الإداري	هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.
اتفاقية التطوع	هو اتفاق شرعى بين المتطوع والجمعية للتطوع لفترة زمنية محددة.
شهادة التطوع	هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوَّع بها بالفعل.



نطاقات كيان التطوع



أولاً: التخطيط والتعزيز

1. إعداد السياسات والإجراءات:

1.1.1

السياسة

تلتزم الجمعية بتوضيح مطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع الجمعية.

الاجراءات:

1. يقوم قسم التطوع في الجمعية بصياغة منطلقات ورؤية المنظمة إشراك المتطوعين.
2. تكون مسؤولية نشر منطلقات ورؤية الجمعية في إشراك المتطوعين لدى قسم التطوع بما يحقق تعزيز ثقافة التطوع داخلياً وخارجياً.

1,1,2

السياسة

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

الإجراءات

- 1 -يقوم قسم التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للجمعية، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع.
- 2 -تقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما تتوافق مع توجهات المنظمة وقيمتها المؤسسية وبما تضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع في تحديد الأدوار التطوعية.
- 3 -تتيح الجمعية السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتتأكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.

2. التعريف بدوافع إشراك المتطوعين

1.2.1

السياسة

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

الإجراءات

- 1- تقوم إدارة 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 المنظمة.
- 2- 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).
- 3- تشرك إدارة الجمعية العاملين في تصميم أهداف كيان التطوع وتصمم عدد من الفرص التطوعية في أقسام مختلفة.

3. اختيار منسق / مدير التطوع

1,3,1

السياسة

- 4- تكلف الجمعية 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 الجمعية (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات الجمعية الأخرى.

الإجراءات

- 1- تختار الجمعية منسقاً أو مديراً لكيان التطوع وتُسند له مهاماً وواجبات وصلاحيات تُضمّن في نموذج بطاقة الوصف الوظيفي رقم (2) ويتم تعيينه بقرار رسمي من إدارة الجمعية.
- 2- يقوم المدير التنفيذي بإضافة كيان التطوع في الهيكل التنظيمي للجمعية ويتم اعتماده ونشره.
- 3-

4. وضع خطة تشغيلية بموازنة سنوية:

1,4,1

السياسة

- تلتزم الجمعية بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية. (*)

الإجراءات

- 1- توفر الجمعية المبالغ المالية الكافية لتحقيق البرامج والأنشطة والمبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية وتتأكد من صرفها ضمن البنود المخصصة لها.



5. الفرق التطوعية:

1. المبادرات:

1,5,1

السياسة

يتم قبول مبادرات الفرق التطوعية وفقاً لمعايير محددة، ان يكون تحت مظلة رسمية، وان يكون مجالهم يخدم مرضى السرطان، والمحتوى المقدم يناسب رؤية ورسالة الجمعية.

الإجراءات

رفع خطاب طلب عمل مبادرة لمرضى السرطان لإدارة وحدة التطوع.

يتم مقابلة الفريق التطوعي.

في حال توفرت الشروط يتم توقيع عقد اتفاقية تطوع.

يتم ارسال دليل المتطوع.

2. فريق تطوعي تحت مظلة الجمعية:

1,5,2

السياسة

يتم قبول الفرق التطوعية كمظلة رسمية تابعة للجمعية في حال مطابقة الشروط

الإجراءات للفرق كمظلة:

1 - يتم رفع الانضمام كفريق تطوعي تحت مظلة الجمعية السعودية الخيرية لمكافحة السرطان عبر بريد الجمعية الرسمي (info@saudicancer.org)

2 - يتم دراسة الطلب من الإدارة التنفيذية وفي حال الموافقة ومطابقة المعايير يتم تسجيل الفريق بمنصة العمل التطوعي التابع للجمعية وتوقيع عقد فريق تطوعي.

ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

1. تصميم الفرص التطوعية

2.1.1

السياسة

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 لتخفيف تأثير هذه المخاطر. (*)

الإجراءات

1. يقوم مدير التطوع مع إدارة الجمعية بتحديد الاحتياج من المتطوعين بجميع الإدارات والأقسام وفق نموذج تحديد الاحتياج التطوعي في الجمعية.

2 - عند طلب متطوع يقوم كل ادارة موازية بتعبئة نموذج الفرص التطوعية وتحديد الاتي:.

3- المهام المطلوبة من المتطوعين في كل فرصة من الفرص التطوعية والتي تلبي احتياجات الجمعية

4- المهارات والخبرات والسمات الشخصية اللازم توفرها في المتطوع لإداء المهام المطلوبة وفق نموذج تصميم الفرص التطوعية.

5- تحديد من سيقوم بالإشراف والمتابعة على المتطوعين في هذه الفرصة، وآلية القيام بذلك بحسب إطار الإشراف في قسم الإشراف والمتابعة.

- 01:02:1100:1=20%0=01:02=11=0:1000=0:10=20%00=001:02:1100:1=20%0=01:02=11=0:1000=0:10=20%00=001:02=0001:02:1100:1=20%0=01:02=0001:02:1100:1

3,3,1

السياسة

- 1- تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي جمعيات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين. (*)

الإجراءات

- 2- يقوم قسم التطوع في الجمعية بحفظ بيانات ومعلومات المتطوعين ويمنع الاطلاع عليها لغير ذوي الصلاحية.
- 3- تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لجمعيات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعيات ببياناتهم.

3. التعامل مع المتطوع في حالة عدم قبوله

3,4,1 السياسة

- تعتمد الجمعية آلية للتواصل مع المتطوعين الذين تم رفضهم وإبلاغهم بالاعتذار عن قبولهم في الفرصة مع توضيح أسباب ذلك.

الإجراءات

- تقوم إدارة وحدة التطوع بإفادة المتقدمين للفرصة التطوعية بأسباب عدم قبولهم بالطريقة المناسبة والوسيلة الملائمة.



رابعاً: التوجيه والتدريب

1. التوجيه والتعريف

4,2,1

السياسة

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

الإجراءات

1. يحدد المشرف الفني إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق نموذج تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد رقم (7).

2. يزود مسؤول التطوع كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع).

3. يصحب المشرف الفني المتطوعين الجدد في جولة لتعريفهم بمرافق الجمعية.

2. التدريب والتطوير

3,3,1

السياسة

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

الإجراءات

1- يقوم المشرف الفني بتحديد الاحتياجات التدريبية للمتطوعين، وفق نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للمتطوعين رقم (8).

2- يحدد قسم التطوع البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها.



خامساً: الدعم والإشراف

1. الشكاوى والتظلمات والتصرف مع الحالات غير اللائقة.

5,1,1 السياسة

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. (*)

5,1,2 السياسة

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

الإجراءات

1. تزويد المتطوعين أثناء عملية التوجيه بحقوقهم في التظلم والإبلاغ وتقديم الشكاوى، كما يتم تبیین الخطوات والإجراءات وقنوات الاتصال الفعالة التي ينبغي استخدامها للتظلم أو الشكاوى عن طريق تعبئة نموذج الشكاوى والتظلم وتسليمه لمدير قسم التطوع

2. يبذل المتطوع ورئيسه المباشر) المشرف الفني (والمعنيون بالتظلم كل الجهود من أجل حل التظلم بشكل تعاوني وغير رسمي.

3. يتم العمل على حل الشكاوى مع الإدارة التنفيذية حسب طبيعة ونوع المشكلة

4. التواصل مع الأطراف المتعلقة بالشكاوى لتوضيح القرار بشأن التظلم المرفوع من قبل المتطوع

2. أحقية رفض المتطوع المطالب:

5,2,1

السياسة

للمتطوع حق رفض المهام التي يرى بأنها خارج نطاق مسؤولياته أو قدراته، وعلى مسؤول التطوع التعامل مع هذا الرفض بجدية وأخذه بعين الاعتبار.

الإجراءات

1- رفع الطلب الاعتذار عن الفرصة بمدة لا تقل عن 24 ساعة

2 -يقوم قسم التطوع بدراسة طلب المتطوع، وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام المطلوبة.

3. الدعم المالي والإشراف الفني

5,3,1 السياسة

تقوم الجمعية بتوفير الموارد التي سيحتاجها المتطوع للقيام بمهامه، وتعويضه عن كافة المصاريف المالية التي قد يتحملها والتي تتعلق بأداء فرصته التطوعية حسب الإجراءات الرسمية. (*)

5,3,2 السياسة

تقوم الجمعية بتوضيح الدعم والإشراف المقدم للمتطوع، وآلية تقديمه، والأشخاص المعنيين به والذين سيقومون بالتواصل مع المتطوع أثناء تنفيذه للفرصة التطوعية.

الإجراءات

- 1- إذا احتاج المتطوع إلى صرف أي مبالغ لتنفيذ الفرصة التطوعية فإنه يقوم بإبلاغ قسم التطوع بالمبالغ المتوقع صرفها ويقوم قسم التطوع بعد موافقة الإدارة التنفيذية بإعلام المتطوع بالموافقة أو عدمها.
- 2- يقوم المتطوع بتعبئة نموذج (طلب تعويض مصروفات) وإرفاق متطلباته الفواتير ونحوه وتسليمه إلى مسؤوله المباشر (المشرف الفني) لطلب التعويض وفق نموذج تعويض عن مصروفات.
- 3- يقوم قسم التطوع بأرسال الطلب الى قسم المالية لاعتماده من الإدارة التنفيذية.
- 4- تطوير مهارات المشرفين ومناقشة قضايا المتطوعين.

5,4,1

السياسة

تقوم الجمعية بتزويد مدراء الإدارات والأقسام بالمعارف والمهارات اللازمة والتي تمكنهم من الإشراف على المتطوعين بكفاءة عالية.

الإجراءات

- 1- تقوم إدارة الجمعية بإلحاق مدير التطوع في برنامج تأهيل مديري التطوع الذي تقدمه الوزارة أو الجهات الشريكة.
- 2- يعمل ادارة الجمعية بالمنظمة على تطوير مهارات وقدرات الذين يشرفون على المتطوعين ورفع كفاءتهم وفعاليتهم.
- 3 - تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية على متابعة أداء كيان التطوع ومناقشة قضاياهم في أجندة الاجتماعات و الخروج بتوصيات وقرارات ملائمة.
4. التغذية الراجعة

5,5,1

السياسة

تقوم الجمعية بتقييم أداء المتطوعين وجودته، وتزويد المتطوعين بالتغذية الراجعة بشكل دوري ومستمر.

الاجراءات

- 1- تقوم الجمعية قسم التطوع بتقييم أداء المتطوع من خلال نموذج تقييم المتطوع الاستخدام الطريقة المناسبة بعد انتهاءه من مهمته التطوعية.
- 2 – يقوم قسم التطوع بتقديم التغذية الراجعة وارسال للمتطوع نقاط القوة مع الشهادة.

5,5,2

السياسة

تُبلغ الجمعية المتطوعين بكافة المتغيرات والمستجدات بشكل مستمر والتي لها علاقة بالفرص التطوعية التي يقومون بها.

الاجراءات

- 1-يقوم قسم التطوع بإبلاغ المتطوعين بكافة المستجدات او المتغيرات التي قد تؤثر سلبا او ايجابيا على الفرصة التطوعية بوسائل مناسبة



5,5,3

السياسة

تعتمد الجمعية آلية للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهوا تنفيذ فرصهم التطوعية لتحسين تجربتهم التطوعية وتطوير الأدوار والفرص التطوعية.

الإجراءات

1- يقوم المتطوع بتعبئة نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية المرسل من قبل قسم التطوع .

سادساً: التقدير والتكريم

6.1.1

السياسة

تقوم الجمعية بتقدير جهود المتطوعين ويسهم في ذلك جميع منسوبي المنظمة بكافة مستوياتهم الإدارية، كما تمنح المتطوعين شهادة توضح إنجازاتهم التطوعية وعدد الساعات التي قدموها كحد أدنى للتكريم. (*)

الإجراءات

- 1- يقوم قسم التطوع بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.
- 2- يقوم قسم التطوع بوضع آلية واضحة وفق معايير محددة وأدوات متنوعة لتكريم المتطوعين بصفة دورية تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد..
- 3 - تقدم إدارة الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع ورافق ساعات التطوع على منصة العمل التطوعي.
- 4- يقوم قسم التطوع بتقييم باستخدام نموذج ملائم لجمع التغذية الراجعة المتعلقة بأنشطة التكريم المختلفة (الدورات، الاحتفالات، شهادات التقدير الخ) بنماذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية وتقوم إدارة التطوع بالتأكد من ملائمة التكريم المقدم لدوافع المتطوع.
- 5- تقيم قسم التطوع فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة دليل السياسات والإجراءات لوحدة التطوع والتدريب بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة العشرين بجلسته المنعقدة بتاريخ 2024/01/04م.

