



سياسات الجمعية الوطنية للهلال الأحمر الأردني

قائمة المحتويات :

1. سياسة الانتخاب
2. سياسة التعيين
3. سياسة التطوع
4. سياسة التدريب والتطوير
5. السياسة المالية والخدمات المساندة
6. سياسة الاتصال والاعلام
7. سياسة وتعليمات استخدام الانترنت والبريد الالكتروني
8. سياسة الخصوصية
9. سياسات منع الفساد والمبادئ التوجيهية
10. اجراءات الشراء
11. تعليمات وحدة الحركة

سياسة الانتخاب

وفقاً بما هو معمول به في الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر فقد تم اعتماد التعليمات التالية بما يخص الانتخابات:

1. تشكل لجنة مكونة من ثلاثة من أعضاء الهيئة العامة المركزية بناء على تنسيب اللجنة التنفيذية المركزية للإشراف على وإدارة عملية الانتخاب.

2. تتولى اللجنة :

أ. إدارة الانتخابات وفقاً لإحكام قانون الجمعية الوطنية للهلال الأحمر الأردني.

ب. الإشراف على العملية الانتخابية التي تكلفها بها الهيئة العامة المركزية.

ت. على اللجنة اتخاذ القرارات والاجراءات لتمكينها من اداء مهامها بنزاهة وشفافية وحياء .

3. أ. تكون اللجنة مسؤولة عن الموافقة على الاعضاء المرشحين وفق الشروط التالية:

1. أن يكون اردني الجنسية منذ مدة لا تقل عن عشر سنوات ومتمتعاً بالاهلية المدنية الكاملة.

2. أن يكون قد أمضى مدة لا تقل عن سنتين كعضو من اعضاء الهيئة العامة.

3. أن يكون حاصلًا على الشهادة الجامعية الاولى على الاقل.

4. أن يكون من ذوي الكفاءة والدراية.

5. أن يكون محمود السيرة وحسن السمعة ومعروفاً بنزاهته.

6. أن لا يكون محكوماً بأي جرم لفعل مذل بالاخلاق والآداب العامة أو الشرف أو الامانة.

7. أن يكون ملتزماً بمبادئ الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر.

8. أن يكون مسددا لكافة اشتراكات الجمعية وان يكون بريء الذمة من الجمعية.

9. أن لا يكون على خلاف او نزاع مع الجمعية أو خصماً في قضية منظورة امام المحاكم ضد الجمعية

3. ب. على المرشح أن يقوم بتقديم طلب ترشيحه للجنة الانتخابات قبل مدة لا تقل عن 6 اسابيع من موعد يوم الاقتراع.

4. اناية اعضاء الهيئة العامة:

أ. يحق لأي عضو تعذر عن الحضور والتصويت يوم الاقتراع أن يقوم بإناية أي من اعضاء الهيئة العامة لغايات التصويت بدلا عنه.

ب. لا يجوز أن يُناب أي عضو لأكثر من ثلاث انابات (أصوات).

ج. في جميع الاحوال لايجوز انابة الامن من كان عضواً في الهيئة العامة.

سياسة التعيين

انطلاقاً من سياسة التوظيف المعمول بها في الحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر ، وتمشياً مع مبادئها الاساسية تقوم الجمعية باختيار أفضل الموظفين الاكفاء و استخدام طرق الجذب (الاستقطاب) المناسبة للحصول على الموارد البشرية المتميزة و استثمارها و تدريبها على النحو الذي يسهم في تحقيق أهداف الجمعية وتقديم البرامج والخدمات عالية الجودة للمجتمعات المحلية.

الهدف

تهدف هذه السياسة إلى وضع التعليمات وتحديد المسؤوليات لدعم الجمعية بالعناصر البشرية المؤهلة علمياً وعملياً لشغل الوظائف الشاغرة بالهيكل التنظيمي المعتمد وذلك لتطوير الأداء وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للجمعية.

مجال التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع المتقدمين للعمل بالجمعية وعلى كافة المستويات الوظيفية.

المسؤولية

يتم تحديد الكادر الخاص بموظفي الجمعية والذي يبين فيه الوصف الوظيفي لكل وظيفة ودرجتها وراتبها بتعليمات تصدر عن **لجنة شؤون الموظفين** ، وايضا من خلال تحديد احتياجات الجمعية من الكوادر البشرية بالتعاون مع وحدات الجمعية واقسامها ومراعاة وجود شواغر حسب الهيكل التنظيمي وتوفر الموارد المالية ومراجعة الخطط الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بالجمعية . ويحق للجنة تعديل او الغاء أو إضافة أو تعديل على أي وظيفة حسبما تقتضي مصلحة الجمعية .

للجنة التنفيذية المركزية تشكيل لجان فرعية لتحقيق غايات الجمعية المحددة في القانون ، وتكون قرارات هذه اللجان خاضعة لتصديق اللجنة التنفيذية.

يتم تعيين موظفي الجمعية بتتسيب من لجنة شؤون الموظفين التي تتكون من ثلاثة اعضاء (مع مراعاة كلا الجنسين) برئاسة الأمين العام وبتوصية من الرئيس العام وقرارمن اللجنة التنفيذية . يكون تعيين اللجنة على النحو التالي:

- عضو من وحدة الموارد البشرية
- عضو من الوحدة المعنية التي سيعين فيها المتقدم لشغل الوظيفة.
- عضو إضافي في اللجنة (إما داخليا أوخارجيا)
- امكانية اضافة أعضاء اخرين حسب الحاجة.

وتمارس لجنة شؤون الموظفين ، وفقا للنظام الداخلي للجمعية المهام ، والصلاحيات التالية:

- 1- التوصية بتعيين الموظفين و/او إنهاء خدماتهم.
- 2- التوصية بترشيح الموظفين للبعثات والدورات داخل المملكة أو خارجها.
- 3- أية مهام أخرى تتعلق بالموظفين منصوص عليها في أحكام النظام الداخلي الخاص بالجمعية .
- 4- تجتمع اللجنة بدعوة من رئيسها كلما دعت الحاجة ، وتتخذ تنسيباتها أو قراراتها بإجماع أو أغلبية أصوات الحاضرين .
- 5- يعين الأمين العام أحد موظفي الجمعية مقررا للجنة يتولى إعداد محاضر إجتماعاتها وتوثيقها ومتابعة تنفيذها .

شروط التعيين

ينبغي فيمن يعين في الجمعية أن تتوافر فيه الشروط التالية:

- 1- أن يكون أردني الجنسية .
- 2- أن يكون قد أكمل الثامنة عشر من عمره .
- 3- أن يجتاز الفحص الطبي المقرر وأن يكون لائق صحيا للوظيفة المطلوب إشغالها
- 4- أن يكون حسن السلوك والسمعة.
- 5- أن يكون متمتعا بحقوقه المدنية ولم يحكم عليه بجناية أو بجنحة مخله بالآداب أو الشرف .
- 6- أن يكون حائزا على الشهادات والمؤهلات العلمية المطلوبة للوظيفة التي يراد إشغالها .

(يجوز استخدام غير الأردني ضمن وظائف الجمعية بتنسيب من الأمين العام وبمصادقة الرئيس العام ، كما يجوز تعيين غير الأردني ضمن وظائف الفروع والمؤسسات والمستشفيات التابعة لها بقرار من أصحاب الصلاحية في التعيين)

مصادر التعيين

تكون أولوية شغل الوظائف الشاغرة وفقا للترتيب التالي:

- 1- الإعلان عن الوظيفة الشاغرة في لوحات الإعلانات الداخلية الخاصة بالجمعية وذلك لإعطاء الفرصة للموظفين والمتطوعين للتقدم للوظيفة المطلوبة.
- 2- البحث في طلبات العمل السابقة لإحتمال وجود طلبات تتناسب ومواصفات الوظيفة الشاغرة.
- 3- عن طريق الإعلان في الموقع الرسمي للجمعية و/او وسائل التوظيف الانسب.

4- عن طريق الإتصالات الشخصية.

الاعلان عن الوظيفة

تقوم وحدة الموارد البشرية بالاعلان عن الوظيفة الشاغرة بعد توصيات لجنة شؤون الموظفين ومصادقة الرئيس العام عليه. ويتم الإعلان من خلال الموقع الالكتروني الرسمي للجمعية و/او وسائل التوظيف الانسب.

ويتضمن الاعلان عن الوظيفة ما يلي :

1. معلومات عن جمعية الهلال الاحمر الاردني.
2. طبيعة وهدف الوظيفة.
3. المهام والمسؤوليات المتعلقة بشغل الوظيفة .
4. المؤهلات العلمية والخبرات العملية المطلوبة .
5. تحديد موعد الاغلاق.

معايير الاختيار

تقوم لجنة شؤون الموظفين بتحديد معاييرالاختيار الواجب توافرها في المرشح لشغل الوظيفة و تكون مستمدة من تحليل الوظيفة بغرض الحصول على مستويات عالية من الأداء في تلك الوظيفة، وهذه المعايير هي:

1. مستوى التعليم :

تتطلب كل وظيفة من الوظائف مستوى معيناً من التأهيل العلمي، وتقوم لجنة شؤون الموظفين بتحديد المستوى العلمي المطلوب قبل الإعلان عن شغل الوظيفة.

2. الخبرة السابقة:

تفضل الجمعية الأفراد الذين لديهم خبرة سابقة بالعمل الذي سيلتحقون به؛ لأن هذه الخبرة تجعل ممارسة العمل أمراً سهلاً بالنسبة لطالب الوظيفة، كما أنها تعتبر مؤشراً لإمكانية نجاح الفرد في عمله

3.الصفات البدنية "الجسمانية":

تتطلب بعض الوظائف صفات جسمانية معينة كالتحمل، أو قوة الذراع واليدين أو بعض الصفات التي تتعلق بالاهتمام بالمظهر والإناقة في الملابس.

4.الصفات الشخصية :

تشير الصفات الشخصية إلى نمط شخصية الفرد مثل الحالة الإجتماعية، ومن البيانات التي تشير إلى الشخصية أيضا العمر.

5. المعرفة السابقة بالشخص:

تلعب المعرفة السابقة بالشخص دورا مهما في اتخاذ قرار اختياره ، فبمراعاة الاشتراطات السابقة، عند تقديم الشخص للعمل في الجمعية من خلال أحد المعارف أو الأصدقاء أو الأشخاص الموثوق بهم تكون فرصته أفضل من شخص لا تتوافر المعرفة السابقة به ولا يجب أن يفهم من ذلك إطلاق العنان للمحسوبية والقرابة كأساس للتعيين في المناصب.

إستلام وتصنيف طلبات العمل

تقوم وحدة الموارد البشرية بإستلام كافة طلبات العمل الواردة وتسجيلها فى نظام الحاسب الآلي واعلام جميع المتقدمين باستلام طلباتهم . وتقوم بتقييم طلبات العمل ومقارنتها بالوصف الوظيفي المعتمد وفرزها على النحو التالي:

1- الطلبات المرفوضة: وهي الطلبات التي لا ينطبق عليها شروط شغل الوظيفة الشاغرة.

2- الطلبات المقبولة: وهي الطلبات التي ينطبق عليها شروط شغل الوظيفة الشاغرة.

كما تقوم وحدة الموارد البشرية باعداد قائمة بالطلبات المقبولة للمرشحين للوظيفة وتزويد اللجنة بها لمراجعتها ومطابقة الخبرات والمؤهلات في المتقدمين ومقارنتها بمتطلبات الوظيفة المطلوب شغلها. وتقوم اللجنة بإعداد كشف بأسماء المرشحين المطلوب إستدعائهم للمقابلات الشخصية والإختبارات الفنية وإرسالها لوحدة الموارد البشرية لاعلام المرشحين بتاريخ ووقت ومكان المواعيد المناسبة للمقابلات والإختبارات الفنية.

طلب عمل (التوظيف)

يقوم طالب شغل الوظيفة في هذه المرحلة باستيفاء بيانات طلب التوظيف والذي يساعد الجمعية على اختيار الأفراد المطلوبين ويعطي بيانات عن الفرد تفيد في دراسة مدى فاعلية الفرد في عمله، وتكون هذه الطلبات أساس الملفات الشخصية للمرشحين الذين اجتازوا بنجاح الاختبارات المقررة لشغل الوظائف الشاغرة.

اختبارات التوظيف

تستخدم الاختبارات كأحدى وسائل الاختيار في الجمعية ، ويتحدد الشكل المناسب لاختبارات التوظيف في ضوء متطلبات الوظيفة، ومن أهم أنواع الاختبارات ما يلي:

1. اختبارات الذكاء:

تقوم بقياس المعارف والمهارات والاستعدادات الذهنية للفرد، ومن أهم القدرات العقلية ما يلي:
الفهم اللغوي، والفهم العددي، وسرعة الإدراك والفهم، والتصور البصري، والطلاقة الكلامية.

2. الاختبارات الشخصية والنفسية:

تقوم بقياس مجموعة من الخصائص والتصرفات التي تميز الفرد عن غيره من الأفراد ومن أهم هذه الخصائص: الاتزان الانفعالي، والعلاقات الاجتماعية، والميول، والقيم، والدوافع.

3. اختبارات الأداء :

يتم تصميم اختبارات الاداء للتأكد من إمكانية قيام الفرد بعمل ما أو مهمة خلال العمل التي يمكن أن تغطي بعض المجالات مثل الكفاءة الكتابية، والكفاءة العددية .

المقابلات

في هذه المرحلة يتم مقابلة المرشحين لشغل الوظيفة بشكل رسمي ويتم خلالها قياس قدرات المرشحين، والتأكد من مدى ملاءمتهم لشغل الوظيفة، ويتم اختيار الأكثر تطابقاً مع شروط شغل الوظيفة، ويتم تجميع نتائج تقارير المقابلة الشخصية في نموذج يوضح ترتيب المرشحين وتوصيات اللجنة وبعدها تقوم وحدة الموارد البشرية برفع نتيجة المقابلات الشخصية الى الرئيس العام للاعتماد النهائي.

اما بالنسبة للمتقدمين من داخل الجمعية فيخضع الموظف المتقدم لشغل الوظيفة الشاغرة لكافة الإختبارات الفنية والمقابلات الشخصية لتحديد مدى مناسبتها لشغل الوظيفة. وفي حالة ثبوت ملاءمته تقوم وحدة الموارد البشرية بإتخاذ الإجراءات اللازمة لنقل الموظف وإجراء المسمى الوظيفي وموافقة كل من المدير المباشر للموظف الحالي والجديد وموافقة الرئيس العام .

وتستخدم الجمعية انواعاً مختلفة من المقابلات الشخصية :

نوع المقابلة	نوع الأسئلة	الاستخدامات
غير المخططة	تحدد الأسئلة خلال المقابلة.	يمكن استخدامها في مقابلة المرشحين لشغل المناصب الإدارية العليا، أو عند الرغبة في إعطاء المرشح فرصة للتحدث عن نفسه.
المخططة	قائمة أسئلة محددة من قبل، توجه إلى كل المرشحين.	يمكن استخدامها في الحالات التي يكون فيها عدد المتقدمين لشغل الوظيفة كبير، وبالتالي يمكن المقارنة بينهم واستبعاد غير اللائق.

المختلطة	خليط من الأسئلة المخططة وغير المخططة.	مناسبة في الحالات التي ترغب فيها المنظمة في تحقيق أهداف المقارنة مع السماح بحرية التعبير عن الذات.
السلوكية	أسئلة عن مواقف افتراضية يطلب من المرشح توضيح كيفية التصرف فيها.	تستخدم لاختبار قدرات الفرد المنطقية وقدرته على تحليل وحل المشاكل تحت ظروف افتراضية.

مراجعة التوصيات والمعرفين

تقوم وحدة الموارد البشرية بمراجعة الأفراد أو الجهات الذين تم ذكرهم من قبل المتقدم للوظيفة في طلب التوظيف الخاص به كأشخاص أو جهات يمكن الرجوع إليهم للسؤال عن سلوك المتقدم السابق في عمله بعد اجتيازه مرحلة المقابلة الشخصية، وأوشك على التعيين. ويتم الحصول على البيانات التي تخصها اما عن طريق المقابلة الشخصية لهؤلاء المعرفين او استخدام نموذج خاص يرسل اليهم لطلب بيانات عن المتقدم للوظيفة.

عرض وعقد العمل

تقوم وحدة الموارد البشرية باعداد كتاب للمرشح للوظيفة موضح به الوظيفة والراتب وتاريخ مباشرة العمل وتقوم بتجهيز عقد العمل باستخدام نموذج "عقد عمل محدد المدة" وتوقيعه من المرشح للوظيفة . ويتم الطلب من المرشح بتزويد وحدة الموارد البشرية بكافة المعلومات والمستندات التي تحتاجها لاستكمال اجراءات تعيينه و يتم الاحتفاظ بنسخه من كتاب عرض العمل وعقد العمل في ملف الموظف.

مباشرة العمل وفترة الإختبار

تتولى وحدة الموارد البشرية اطلاع الموظف الجديد على السياسات واللوائح والانظمة والتعليمات الداخلية المعمول بها في الجمعية بالاضافة الى اعطائه فكرة عامة عن الجمعية ونشاطاتها. ويتولى الرئيس المباشر للموظف الجديد تعريفه بالعاملين الذين سيعمل معهم ويطلعهم على الاعمال التي سيتولى القيام بها ومسؤولياته وصلاحياته. ويخضع الموظف الجديد لفته اختبار لمدة ثلاثة اشهر من تاريخ التحاقه بالعمل تتقرر خلالها صلاحيته للقيام بالعمل الموكل اليه ويعتبر الموظف مثبتا بالخدمة إذا إنقضت فترة الإختبار ولم يخطر كتابة بإنهاء خدماته.

الوثائق / المراسلات المتعلقة بطلب شغل الوظيفة

تحتفظ وحدة الموارد البشرية بجميع الوثائق المتعلقة بعملية التوظيف لفترة لا تقل عن ستة أشهر، ويتم الاحتفاظ والتخلص منها سريا.

المتابعة والمراجعة

تقوم وحدة الموارد البشرية بتقييم ومراجعة شاملة للاجراءات التي اتبعت في عملية التوظيف.

سياسة التطوع

التطوع ومساعدة الآخرين ومؤازرتهم عند الحاجة هي من الصفات الراسخة في المجتمع بمختلف مكوناته وأعراقه وهذا يدل على أن التطوع بمفهومه الحديث يبني على ثقافة اجتماعية تقليدية نابعة من موروثات المجتمع التي تساعد على نشر فكرة التطوع . فالمتطوع يشكل أساساً جوهرياً في الجمعيات الوطنية القوية حيث ترتبط قدراتها وفعاليتها مباشرة بقدرتها على حشد المتطوعين وإدارتهم وتمكينهم .

وايماننا بدور المتطوعين ، كونهم الركيزة الاساسية واهم الموارد البشرية للجمعية ، فقد تم اعتماد هذه السياسة لتوجيه عملية التطوع لمزيد من الإنجازات لتنظيم العمل سواء من حقوق وواجبات الجمعية والمتطوع، وزيادة اعداد المتطوعين وتهيئة البيئة الصالحة لتمكينهم وحمايتهم وبناء قدراتهم لكي تصل خدماتنا المقدمة الى المجتمعات المحلية والفئات المستضعفة بشكل أفضل. تعمل هذه السياسة على نشر وتعزيز مفاهيم التطوع انسجاماً مع استراتيجيتنا:

- نشر القيم والمبادئ الانسانية للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الاحمر .
- تشجيع الافراد على التطوع من خلال أنشطة الجمعية المختلفة.
- تحفيز المتطوعين ورعايتهم وتدريبهم وتنمية قدراتهم ومهاراتهم.

تعريف التطوع والمتطوعين

التطوع هو سلوك انساني ذاتي يقوم على المساعدة دون النظر الى تحقيق اي عائد مادي .
والمتطوع هو الذي يرغب بالقيام بأنشطة تطوعية لخدمة مجتمعه من خلال الجمعية بين فترة وأخرى أو بانتظام انسجاماً مع المبادئ الاساسية للحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر .

حماية ودعم المتطوعين

تركز الجمعية على الاهتمام بالمتطوعين والاعتراف بدورهم في بناء مجتمعاتهم المحلية وتدريبهم وتمكينهم وتعزيز قدراتهم والمحافظة عليهم ليتولوا ادواراً قيادية في الأنشطة التطوعية والمشاركة فيها وزيادة فرصهم في شغل المناصب القيادية وفي أجهزة الحكم والإدارة. كذلك تؤمن الجمعية بأن أصوات المتطوعين يجب أن تُسمع من خلال نشر الأفكار البناءة ونشر القيم والمبادئ الانسانية للحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر .

تعمل الجمعية على تزويد المتطوعين بالمعلومات ذات العلاقة وتوفير المعدات اللازمة لهم وتقييم أداءهم، وتزودهم بإجراءات الأمن والسلامة . كما نسعى الى تأمين المتطوعين على الحياة انسجاماً مع سياسية الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الاحمر والهلال الاحمر بهذا الخصوص، ونوفر لهم الدعم النفسي والاجتماعي الملائم وعند اللزوم. وقد يكون المتطوعون أنفسهم من المستضعفين مما يستدعي توجيه الاهتمام لحاجتهم ومساعدتهم وحمايتهم.

تبنى انجازات المتطوعين والنهوض بعملية التطوع : وفي هذا الصدد تقوم الجمعية بما يلي

1. تهيئة بيئة جاذبة للتطوع من خلال وضوح السياسات والإجراءات والأنظمة التي تحفظ حقوق المتطوع وتوضح مهامه .
2. الحرص على استقطاب المتطوعين دون تحيز لعرق أو جنس أو معتقدات أو عجز أو سن من خلال ازالة كل الحواجز المادية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تعيق مشاركتهم .
3. تشجيع المتطوعين على مشاركتهم في عملية صنع القرار وتطوير العمل وتحسينه في مراحل التخطيط والتنفيذ والمتابعة.
4. الاعتراف بدورهم باعتبارهم سفراء بين الثقافات ووسطاء من أجل تغيير السلوك، ومناصرة المستضعفين.
5. تغطية كافة النفقات الخاصة بالمتطوعين والمرتبطة بمهامهم التطوعية وفق الاجراءات المتبعة .
6. بناء الشراكات مع القطاعين العام والخاص والتعاون مع الجهات الاخرى المعنية لتهيئة بيئة مناسبة للتطوع.
7. تمكين المتطوع من خلال تطوير قدراته وابرار مهاراته وخبراته واستثمارها لخدمة المجتمع.
8. تقدير المتطوع ومنحهم شهادات معتمدة لمساعدتهم في القيام بمهامهم بشكل أفضل.

حقوق وواجبات المتطوعين

تقوم الجمعية بتوفير الانظمة والتعليمات للمتطوعين والتي تحدد حقوقهم وواجباتهم.

واجبات المتطوعين :

- العمل وفقاً للمبادئ الأساسية للحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر والالتزام بمدونة السلوك.
- احترام القواعد المتعلقة باستخدام شارة الهلال الأحمر واستخدامها دون الإساءة والاستغلال.
- الاستعداد الدائم في حالات الطوارئ، وفقاً للقدرات والمهارات المتوفرة.

- السعي بتنفيذ أفضل الخدمات التي تقدم للفئات المستهدفة دون تمييز والاستجابة لاحتياجاتهم واحترام السرية والخصوصية.

حقوق المتطوعين :

- الحصول على التدريب الملائم وفقا للامكانيات المتوفرة لدى الجمعية.
- الحصول على المعدات والادوات اللازمة للقيام بالمهام الموكولة اليهم.
- تغطية النفقات المتعلقة بتنفيذ النشاطات الموكولة اليهم.
- امكانية الانتساب لعضوية الجمعية وفقا لقانونها.
- التأمين على الحياة.

سياسة التدريب والتطوير

تطورت المعارف والمعلومات والتقنيات في هذا العصر مما وضع الإنسان أمام مهمات ومتطلبات جديدة لمواكبة سرعة التغيير العلمي والعملية والتقني. والتدريب يعتبر من اهم الضرورات لتطوير اداء الموظفين والمتطوعين وبناء قدرات المجتمعات المحلية ورفع كفاءتهم.

يعرف التدريب بأنه عملية مستمرة وشاملة لتحسين الأداء على مستوى الفرد والجماعة من خلال إحداث تغييرات قابلة للقياس في المعارف والمهارات والسلوك الإجتماعي والأخلاقي لرفع الكفاءة والفاعلية في الأداء والانتاجية.

أهداف التدريب :

العمل على بناء قدرات الموظفين والمتطوعين وتنفيذ مهامهم وبرامجهم ونشاطاتهم بناء على الاحتياجات التدريبية، وكذلك على تعزيز المهارات القيادية والسلوك الايجابي والشعور بقيمة العمل ومهارات اتخاذ القرار وذلك من خلال :

1. إعداد وتدريب الموظفين والمتطوعين لتعزيز قدراتهم وصقل شخصياتهم
2. تحسين مستوى أداء مهامهم ومسؤولياتهم في الوظائف التي يشغلونها
3. تمكينهم من تولي مسؤوليات ومهام جديدة تدعم احتياجات الجمعية وأهدافها المستقبلية.

دراسة وتحديد احتياجات التدريب والتطوير :-

تعتمد دراسة وتحديد الإحتياجات على الفلسفة الخاصة بالتدريب وهي عملية متكاملة مترابطة تأتي على شكل مراحل متتالية بشكل مرتب ومنظم على النحو التالي في الشكل التالي



دورة مراحل التدريب

تقوم وحدة التطوير والتنظيم بدراسة وتحديد الإحتياجات التدريبية للموظفين والمتطوعين وذلك بالتنسيق مع الوحدات المعنية من أجل تحديد القدرات والكفاءات والمهارات اللازمة لتمكينهم من تحسين أدائهم من خلال ما يلي.

- توفير التدريب الذي يلبي متطلبات الوظيفة.
- التقييم السنوي وتوصيات مسؤولي الوحدات التي تتعلق بأداء للموظفين.
- التقييم الذاتي للموظف.
- مواكبة التغييرات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بالعمل.
- أي مصادر أخرى قد تراها الجمعية مناسبة.

خطة التدريب والتطوير السنوية:-

يقوم كل مسؤول وحدة بدراسة وتحديد الإحتياجات التدريبية للموظفين والمتطوعين ووضع خطة سنوية للتدريب والتطوير من خلال :

- 1- وضع أولويات التدريب والتطوير الوظيفي في المركز الرئيسي والفروع .
- 2- تحديد انواع التدريبات المناسبة.
- 3- تحديد الدورات التدريبية المطلوبة لكل موظف.
- 4- اعداد موازنة لخطة التدريب .

أنواع البرامج التدريبية :

يخضع الموظفون والمتطوعون لمجموعة من البرامج التدريبية العملية والنظرية من بداية الالتحاق بالعمل وخلالها لتحسين مستوى الاداء وزيادة الكفاءة والمعرفة وتعزيز المهارات من خلال البرامج التالية:

1- البرامج التعريفية والتمهيدية التي تقدم فكرة عامة عن الجمعية وإدارتها وأقسامها وبرامجها إضافة إلى بعض الكتيبات التعريفية التي تبين المهام والواجبات. كما تتضمن البرامج التعريف بقواعد السلوك واجراءات الامن والسلامة ومكونات الحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر وادوارها المختلفة والقيم والمبادئ الانسانية .

2- الدورات المتقدمة او المتخصصة في بعض المجالات كالنظم المحاسبية والمستودعات وادارة المشاريع وغيرها.

3- التدريب أثناء العمل باعتباره جزءا أساسيا من عملية التدريب وبشكل خاص الموظفين الجدد والذي يركز على المهام والمسؤوليات الواجب تنفيذها وتقديم التوجيه العملي والإشراف على أدائهم ومناقشة نتائج الأداء وتوثيقها.

4- الدورات المحلية التي تعقد داخل البلاد وتغطي كافة التخصصات والمجالات الإدارية والفنية والتي يمكن أن تقوم بها المراكز والمعاهد في المملكة. وقد يشمل هذا النوع تدريبا متخصصا لدرجات اكايدمية عليا قد تستفيد منها الجمعية في المستقبل وفقا للنظم المعمول بها .

5- الدورات الخارجية التي تعقد خارج البلاد، وتساعد في تطوير المهارات الإدارية والفنية الرئيسية والحديثة وتوفر فرص المعرفة بالنظم الحديثة والتكنولوجيا وفرص التواصل والتشبيك مع المهنيين والمتخصصين من مختلف الدول.

تقييم التدريب والتطوير وقياس الأثر على الموظفين والجمعية:

تقوم وحدة التطوير التنظيمي بالتنسيق مع الوحدات المعنية في إجراء عملية التقييم الشاملة للتدريب وتشمل :

- الإلتزام بالمعايير المطلوبة عند ترشيح الموظف او المتطوع
- تجميع كافة البيانات المتعلقة بأهداف التدريب وماهية المهارات والمعرفة المتوقع اكتسابها.
- التقييم الذاتي للمتدرب.
- تقييم المدربين.
- تقييم المديرين وروؤساء الوحدات لأثر التدريب على أداء الموظفين المتدربين.

السياسة المالية وسياسة الخدمات المساندة

تُعتبر القدرة على تحديد وقياس وتفسير وفهم الكُلف أمراً ضرورياً للوصول إلى فهمٍ مُعمّق للقدرة التنظيمية والاستدامة ، كما تبرز أهميتها عند اتخاذ قراراتٍ استراتيجيةٍ وفي ضمان الاستقرار المالي للجمعية الوطنية. وحيث أن جمعية الهلال الأحمر الأردني هي الجهة التي تتحمل النفقات الناتجة عن الخدمات التي تقدّمها كجزءٍ من نشاطاتها الإنسانية وتعاونها، فعليها، إذا ما أردت الاستمرار في عملياتها، أن تحافظ على استقرارها المالي وذلك من خلال تعديل سياساتها المالية الحالية. وتجدر الإشارة هنا بأن اللجنة التنفيذية للجمعية كانت قد صادقت في عام 2017 على " سياسة آلية استرداد الكُلف الكلية" والتي أصبحت جزءاً من السياسة المالية وسياسة الخدمات المساندة الرامية إلى استرداد الكلف الكلية لمدخلات المشاريع والتي تتحملها الجمعية كجزء من الخدمات الوطنية التي توفّرها والتي تندرج في إطار اتفاقية التعاون الثنائي مع شركائنا. وتحدّد هذه السياسة الكيفية التي يُمكن لجمعية الهلال الأحمر الأردني والجمعيات الوطنية الشريكة أن تعمل من خلالها لتعزيز أداء البرامج ودعم جهود بناء قدرات الجمعية، وتقاسم العبء الإداري الكبير الذي تتحمّله الجمعية الوطنية المُضيفة نتيجةً لتنفيذ المشاريع الإنسانية.

الهدف الرئيس لتبني السياسة المُوصى بها

تقدّم هذه الوثيقة شرحاً للسياسات التي تطبّقها الجمعية والخاصة بالمكوّنات الأساسية التي ينبغي توافرها عند إدارة أي مشروع من المشاريع. وتهدف هذه السياسة إلى ضمان ما يلي:

- إدارة المشاريع بشكلٍ كفؤٍ وضمن المحدّدات الخاصة بنطاق التطبيق ومعايير الجودة والموارد (الوقت والموازنة والمخاطر المُحتَملة).
- وضع وترسيخ أسس الحوكمة وأنظمة الضبط والرقابة.
- وضع وتنفيذ خطط الاتصال وضمن الجودة وإدارة المخاطر طوال فترة المشروع.
- وضع أسس تفويض الصلاحيات والقبول؟ بحيث تكون نافذة طيلة مدة المشروع.
- شمولية التواصل مع الأطراف ذات المصلحة.
- القيام بالمراجعة اللاحقة لتنفيذ المشروع والاستفادة من نتائجها في تحسين سير تنفيذ المشروع.

إيضاح بالكُلف الواجب استعادتها ضمن كل مشروع واللازمة لضمان استقرار المشروع واستقرار المنظمة (الجمعية) كذلك

تعرف الكُلف الكلية على أنها الكلف التي ترتبط بـ أو تُخصّص لمشروع أو لخدمة معينة، وهي تشمل الكلف المباشرة وغير المباشرة.

الكلف المباشرة، وهي الكلف المرتبطة بشكلٍ مباشرٍ بمشروعٍ أو بخدمة معيّنة، والتي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر:

- الكلف المرتبطة بموظفي المشروع - والتي تشير إلى الوقت او المدة التي يعمل خلالها الموظفون إما على تنفيذ أو دعم المشروع أو في تقديم الخدمات، ويشمل ذلك الموظفين الذين يعملون بدوام كاملٍ و/أو جزئيٍّ في الميدان.
- الكلف المرتبطة بالوظائف الإدارية والوظائف المساندة المرتبطة بتنفيذ مشروع أو بتقديم خدمة (المشورة الفنية، المالية، الأمن، الموارد البشرية، الشؤون اللوجستية، الخدمات القانونية، إلخ).
- الكُلف الخاصة بالأطراف الثالثة - أي الكُلف التي تتحملها الأطراف الثالثة والتي تعاقدت معها الجمعية الوطنية في إطار تنفيذ المشروع أو تقديم خدمة؛ لشراء المستلزمات على سبيل المثال.
- كُلف المعدات المستخدمة - أي المعدات التي يتم شراؤها أو استئجارها واستخدامها بغرض تنفيذ المشروع أو لتقديم الخدمة.
- كُلف السفر - أي كلفة الرحلات الجوية (تذاكر السفر بالطائرة)، المياومات، أجور السيارات، إلخ.
- كُلف المركبات - أي الكلف المرتبطة باستئجار المركبات، والتأمين، والترخيص، الوقود، والصيانة، إلخ.
- كُلفة الاستشارات - أي كلف المستشارين المعيّنين؟ بشكلٍ مباشرٍ بالمشروع أو بالخدمة.
- كُلف الاتصال - ككُلفة التسويق، ونشر المعلومات، والترويج/الإعلان عن المشروع، إضافةً إلى الكُلف المباشرة الأخرى الخاصة بالمشروع أو بالخدمة.
- الأتعاب المهنية: أي الكُلف المترتبة على وضع الهيكل القانوني للجمعية، والكُلف الخاصة بالعلامات التجارية، وحقوق الطبع، وبراءات الاختراع، وصياغة اتفاقيات الشراكة وعدم الإفصاح، إضافةً إلى أتعاب المحامين والمحاسبين مقابل تقديم المشورة المستمرة.
- كُلف التكنولوجيا: أي تلك الخاصة بأجهزة الحاسوب والبرمجيات، والطابعات والهواتف الخلوية وتطوير وصيانة الموقع الإلكتروني، وخدمة الوصول السريع إلى الإنترنت، الخوادم، الإجراءات الأمنية، وغيرها من خدمات استشارية حول النواحي الإلكترونية.
- الكُلف الإدارية: والتي تغطي مختلف أنواع التأمينات على العمل، اللوازم المكتبية، التراخيص، وخدمات البريد والشحن السريع، وتغليف المنتجات، وخدمة الاصطفاف، الإيجار، المرافق، الهواتف، آلات النسخ، أجهزة الفاكس، المكاتب، المقاعد، خزائن حفظ الملفات - وأية أشياء أخرى قد تحتاج إليها بشكل يومي لتسيير العمل.

• كُلف الأجور والامتيازات: والتي تشمل رواتب الموظفين، الضرائب على الأجور، وامتيازات وتعويضات العاملين.

ملاحظة: لا تقتصر الكُلف المباشرة على بنود الإنفاق الإضافية الواضحة التي تترتب على تنفيذ مشروع جديد، بل قد تشمل كلف استخدام الموارد التي تستخدمها الجمعية الوطنية عادةً في تسيير أعمالها (تنفيذ نشاطاتها)، والتي تم تخصيصها في الوقت الراهن لدعم تنفيذ المشروع الجديد.

الكُلف غير المباشرة: وهي الكُلف التي يصعب ربطها بشكلٍ محدّدٍ بمشروع أو بخدمة، وهي تمثل الكُلف التي تتحمّلها الجمعية والتي تُسهم في، بل تعدّ ركناً أساسياً في الكثير من الأحيان، في تنفيذ المشروع أو تقديم الخدمة. هذا ويتمّ تقاسم الكُلف غير المباشرة بين المشاريع والخدمات، وقد يصعب تحديدها وتخصيصها لمشروع أو خدمة بشكل دقيق حيث أنها تنشأ من خلال تنفيذ نشاطات مشتركة (ثنائية أو متعدّدة الأطراف في بعض الأحيان).

وتضمّ الكُلف غير المباشرة، لكنّها لا تتحصر بـ:

- الكُلف الإدارية والكلف المترتبة على قيادة المشروع وذلك على مستوى المقر الرئيسي للجمعية الوطنية أو على مستوى فروع جمعية الهلال الأحمر الاردني .
- الكُلف الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- الكُلف المرتبطة بالوظائف المهنيّة والخدميّة المتعلقة بالنواحي المالية واللوجستية والتكنولوجية والموارد البشرية، إلخ.
- الكُلف الخاصة بأسطول المركبات: أي جميع الكلف التي ترتبط باستئجار المركبات من أسطول المركبات التابع لجمعية الهلال الأحمر الاردني.
- المكاتب: جميع الكُلف التي ترتبط باستئجار المكاتب من جمعية الهلال الأحمر الأردني، والتي يجب أن تغطّي النفقات الجارية الأخرى (الإيجار، الصيانة، اللزائم المكتبية والصيانة، والتنظيف)
- مرافق التدريب والإقامة: وهي تشمل جميع الكلف وأجور الخدمات المرتبطة باستخدام مرافق التدريب والإقامة وذلك وفقاً لقائمة الكُلف المرفقة لكل مرفق وخدمة على حدة.
- المكاتب والخدمات المشتركة: وهي تشمل وظائف الخدمات المساندة (الإدارية، الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات/الاتصالات اللاسلكية والمالية) والتي يتم تجميعها ومن ثم إعادة توزيعها عبر المشاريع والخدمات بطريقة متساوية. وبموجب سياسة استرداد الكلفة المنقّذة من جانب الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب والهلال الأحمر، تقوم الجمعية الوطنية بخصم نسبة (معدّلة) من الموازنة المرصودة لتمويل أجور وامتيازات موظفيها ممن يعملون على تنفيذ أو دعم المشروع أو الخدمة بشكل مباشر، وتستخدم الجمعية الوطنية هذا المبلغ (هذه المخصّصات) الذي تجري مراجعته بشكل

ربعي بناءً على عدد الموظفين العاملين على تنفيذ/دعم المشروع أو الخدمة وذلك لتغطية النفقات ذات العلاقة بطاقم العمل الأساسي الذين لا يندرجون تحت نظام المشاريع.

• **الصّرف الأجنبي:** الربح/ الخسارة المتأبّية من حيازة النقد الأجنبي على مستوى الدولة.

استرداد كلف دعم البرامج والخدمات (PSSR): تُعرّف الكُلف غير المباشرة التي يتم استردادها من المشاريع والخدمات بأنها الكُلف التي تتحمّلها الوحدات التنظيمية في المقرّ الرئيسي للجمعية الوطنية والتي تكمن وظيفتها الأساسية في تطوير وصياغة وتوظيف وتعبئة الموارد والرقابة على إدارة برامج الجمعية وخدماتها الإضافية (التكميلية). وقد تشمل كُلف دعم البرامج والخدمات تلك الكُلف التي يتحمّلها المقرّ الرئيسي أو أحد الفروع، والتي يجب عدم الخلط بينها وبين الكلف المرتبطة بتشارك المكاتب والخدمات أو بأجور الخدمات والتي تندرج ضمن الكلف المباشرة. وبموجب قرار اللجنة التنفيذية، وبناءً على نتائج المشاورات الأخيرة التي أجرتها الدائرة المالية والإدارية، يجب أن ترتبط نسبة الكلف المستردّة بإجمالي الموازنة المرصودة لكل مشروع حسب المعادلات التالية:

- 6.5% في المشاريع التي يصل حجم موازنتها إلى مليون دينار

- 5% في المشاريع التي يصل حجم موازنتها إلى مليوني دينار

- 4% في المشاريع التي يزيد حجم موازنتها عن مليوني دينار

-

الكلف المباشرة الخاصة بأطراف ثالثة: أي المبالغ التي تدفع إلى طرف ثالث (خارج الجمعية الوطنية) والتي يجب أن تغطي جميع الكلف التي تتحملها الأطراف الثالثة والخاصة بتنفيذ المشروع أو بتقديم خدمة:

- اللوازم، المعدات، النقل والشؤون اللوجستية، ويشمل ذلك أجور الخدمات
- ورشات العمل والدورات التدريبية: الدورات الخارجية التي تنظمها جمعية الهلال الأحمر الأردني، والمواد التدريبية، وأتاعاب الميسرين، إلخ.
- كلف السفر: الرحلات الجوية والإقامة
- الكُلف المكتبية
- كُلف الاتصالات (البريد العادي والبريد السريع والاتصالات اللاسلكية)

المقدمة

يعتبر الاتصال من الركائز والمقومات الأساسية التي تعتمد عليها الجمعية من اجل تنفيذ مهامها وخصوصا بعد التطور وظهور التكنولوجيا مما يؤدي الى ضرورة تطوير وسائل الاتصال باعتبارها همزة الوصل بينها وبين العاملين وبينهم وبين العالم الخارجي. فقدرات الجمعية واهدافها وتوجهاتها وخططها ونجاحها مرتبط بعملية الاتصال الذي يعكس تميزها ومدى فعاليتها. تكمن اهمية الاتصال بين الادارة والموظفين في المساهمة في تفهم الفرد لجوانب العمل المطلوبة منه والتعرف على مشكلات ومعوقات العمل التي قد تواجهه بالاضافة الى تدعيم العلاقات الانسانية ورفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة الرضا عن العمل وازالة سوء الفهم بين الموظفين.

الاطار

ينطلق الاتصال من رؤية الجمعية في قدرتها على مواجهة التحديات والتغيرات السريعة التي تواجه عالمنا المتغير ومهمتها في تخفيف معاناة المستضعفين وضحايا النزاعات المسلحة والكوارث الطبيعية وحماية كرامتهم وحقوقهم وامنهم وتماشيا مع خطتها الاستراتيجية التي تسعى دائما الى تطوير الاتصال والدور الذي يلعبه في عكس انجازات الجمعية وانشطتها للفئات المستهدفة والشركاء ووسائل الاعلام . لهذا اصبح من الضروري تنظيمه وتحقيق فاعليته بحيث تنتقل المعلومات والبيانات في حركة مستمرة بين مستويات التنظيم بالاضافة الى نقلها بسهولة الى المسنفدين .

تهدف هذه السياسة الى تقديم اطار للاتصال الخارجي والداخلي وتؤكد بأن الاتصال بين الادارات والفروع يتم تنسيقه بصورة جيدة وبفعالية باستخدام وسائل تقنية ملائمة لتسهيل تبادل المعلومات خلالها وتشمل الهاتف والبريد الالكتروني والفاكس والراديو والصحف،..... الخ).

تم اعداد هذه السياسة لتحسين طرق واليات الاتصال لتعزيز خدمات الاتصال الخارجي (محليا ودوليا) ، والداخلي (العلاقات بين المركز الرئيسي والفروع ، والعلاقات الداخلية بين الموظفين والاعضاء والمتطوعين، والعلاقات مع المجتمعات المحلية ووسائل الاعلام) .

لتعزيز تنفيذ المكونات الاساسية للاستراتيجية تركز الجمعية على:

- نشر القيم والمبادئ الاساسية للحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر والقانون الدولي الانساني
- العلاقة مع وسائل الاعلام
- دعم الاتصال بما يحقق تنمية الموارد (المادية والبشرية)
- مناصرة الفئات الأشد ضعفا
- الاتصال والتواصل في حالات الطوارئ

- بناء قدرات الموظفين والمتطوعين في الاتصال وتلتزم الجمعية بمبادئ الحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر والقيم الانسانية وتعمل مع الشركاء في المجالات الاستراتيجية التالية:
- تمكين المجتمعات المحلية
- تعزيز سبل التعاون والتنسيق
- التنوع في طرق التنفيذ
- تعبئة الموارد وتنميتها

الاتصال في الجمعية

عملية تفاعلية يتم من خلالها تدفق المعلومات وتبادلها داخل الجمعية والبيئة الخارجية المحيطة بها.

الاتصال الداخلي

يساعد الاتصال الداخلي بين الادارة والعاملين وبين الفروع في تحقيق أهداف الجمعية وتطبيق مهام الحركة الدولية بفاعلية ، وهو الذي يدفع بالجميع لتقديم الأفضل، علما بان الموظفين الذين يملكون المعلومات هم أكثر حماسا ونتاجية واداء .

تشجع الجمعية أي شكل من اشكال الاتصال الرسمي وغير الرسمي خاصة التي تدعم قدرة الأفراد والعاملين والتي لا تتعارض مع الأهداف والمبادئ الاساسية. وبما ان الاتصال الالكتروني يشكل الجزء الأكبر من عناصر الاتصال الداخلي والخارجي . تقوم الجمعية باعداد تعليمات تسهل ضبط وسلامة استخدام قنوات الاتصال الالكتروني.

- جميع المعلومات متاحة للأعضاء والموظفين والمتطوعين ويمكن للجميع الوصول إليها .
- يتوقع من كل الموظفين والمتطوعين والأعضاء التصرف بما يتناسب والأهداف المرسومة والمبادئ الأساسية للجمعية والحركة .
- جميع الوحدات في المركز الرئيسي والفروع تشارك في تنفيذ السياسة الإعلامية الداخلية لتعزيز أداء العاملين وتحسين صورة الجمعية.
- عدم ممارسة الانتقائية في كشف المعلومات التي توفرها الجمعية فالمعلومات تبقى من ممتلكاتها ولا ينبغي إفشاءها أثناء الخدمة أو بعدها.
- تعمل وحدة العلاقات العامة والاعلام مع الادارة في تقديم استشارات دورية للموظفين والأعضاء والمتطوعين لتحسين إنسياب المعلومات داخل الجمعية .

- تعمل وحدة العلاقات العامة والاعلام والوحدات الاخرى والفروع مع بعضها لخلق بيئة مساعدة للعمل من خلال تعزيز روح الفريق وتوفير الأنظمة والتعليمات للموظفين والمتطوعين.
- **الاتصال الرسمي** : يتم توصيل القرارات للموظفين وأعضاء الهيئة العامة فيما يتعلق بالسياسات والشؤون الأخرى حسب الوسائل المعمول بها داخل الجمعية .
- **الاتصال بين الموظفين** يتم وفق قنوات الاتصال في الهيكل التنظيمي.
- **الاتصال بين المقر الرئيسي والفروع** : ويتم من خلال قنوات الاتصال المعمول بها وصاحب العلاقة.
- **الاتصال بين الفروع** : تشجيع الفروع على التعاون فيما بينها (الزيارات وتبادل المعلومات والخبرات)
- **الاتصال الإلكتروني** : التشجيع على استخدام مصادر الاتصال الإلكتروني في مراسلاتها وأنشطتها وبرامجها وعدم استخدامها لغايات ومنافع شخصية .
- **محتويات الاتصالات الإلكترونية** : أن تتوافق مع القوانين المحلية المتبعة وسياسات الحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر وبما لا يتعارض مع الملكية الفكرية وحقوق الطبع وبراءة الاختراع والعلامات التجارية.
- **استخدام معدات وادوات الاتصال الإلكترونية** : تمنح بموافقة الجمعية وتخضع لشروط واجراءات الاستخدام.
- **الموظفون والمتطوعون** : يسمح لهم باستخدام مصادر الاتصال الإلكتروني اثناء العمل الرسمي فقط ولا يسمح بزيارة المواقع المنافسة للاداب او أي مواقع اخرى لا علاقة لها بالعمل.
- **إنشاء نظام ملفات إلكتروني مركزي** : تحتوي على جميع الملفات الرسمية للجمعية وتكون متاحة لجميع الموظفين والمتطوعين المسؤولين المعنيين باستعمال كلمة مرور (Password) .
- **حدود وحماية المعلومات** : وجوب حصول الموظفين والمتطوعين المسؤولين عن التصوير أو تسجيلات المستفيدين في الميدان على اذن مسبق للقيام بهذه المهمة.

الاتصال الخارجي والعلاقات العامة

تهدف الادارة الى تعزيز الصورة الايجابية للجمعية بين المستفيدين والارتقاء بأنشطة الجمعية للحصول على الدعم لبرامجها وأنشطتها لدى الشركاء وجميع المانحين من خلال تعزيز العلاقة مع وسائل الاعلام واستخدام النشرات التعليمية والتثقيفية والتوعوية المتاحة.

كما تهدف الى التعريف بالجمعية على نطاق اوسع مما يدعم تأثيرها الانساني لضمان مساهمة اصحاب العمل والمؤثرين (الاكاديميين والمجتمع المحلي ووسائل الاعلام) في التنمية سيما ولديهم القدرة على التأثير في الجمهور والمستفيدين باستخدام بعض التوجهات:

- انجاز تقارير نوعية لجميع البرامج والمشاريع.
- اصدار نشرات منتظمة عن الجمعية لوسائل الاعلام والشركاء.
- العمل على تطوير قنوات الاتصال في مجال العلاقات العامة
- الاشراف وتنظيم الزيارات الرسمية للجمعية.
- يتم الاتصال بين الجمعية والشركاء من خلال الادارة لتعزيز العلاقات الثنائية ولموظفي الجمعية حرية الاتصال بنظرائهم بالجمعيات الصديقة لتبادل المعلومات والخبرات.
- تطوير قنوات الاتصال لتحسين فهم الاعضاء ومنظمات المجتمع المحلي ووسائل الاعلام والمؤسسات الاكاديمية وشركاء التنمية والمواطنين لدورها في الاستعداد والاستجابة للكوارث وتقديم الخدمات الصحة والرعاية الاجتماعية من خلال تبادل المعلومات وتنظيم برامج تثقيفية موجهة.
- تعزيز علاقاتها وانشطة الاتصال مع مكونات الحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر.
- حرص الفروع على تطوير وبناء علاقات مع منظمات المجتمع المحلي والشركاء المحليين من خلال التشبيك بما لا يتعارض مع ساسية الجمعية .

علاقة الجمعية بالمطابع والمؤسسات الصحفية

- الشارة والشعار هما علاماتها (التجارية) ، وتشيران الى المصادقية والجودة للجمهور والمستفيدين وعليه يجب استخدامها بصورة ملائمة لاستمرار تميز نوعية الخدمات المقدمة والتي تمثل القيم الانسانية والمبادئ الاساسية التي تتبناها الجمعية والحركة الدولية. وتتبع السياسة ما يلي :
- توحيد تصميم الشعار والشاره لاستخدامهما في كل المواد التعليمية والتثقيفية والنشرات المطبوعة.
 - تستخدم كل الوحدات في المركز الرئيسي والفروع فقط التصاميم المجازة.
 - تكون الوحدات والفروع مسؤولة عن المحتويات والتدقيق الفني للمواد التي يتم تصميمها وتحريها للطباعة بعد مناقشتها واجازتها.

العلاقة مع وسائل الاعلام:

تلعب وسائل الاعلام دوراً هاماً في إبراز اثر الرسائل خصوصا في حالة الاستعداد والاستجابة للكوارث على الفئات المستهدفة حيث يمكن استخدام الاعلام لتعزيز دور وجهود الجمعية في جميع المجالات. ونظرا لمحدودية الموارد المتاحة للتواصل الخارجي في الجمعية فهي تعمل بدقة في تحديد الأشخاص الرئيسيين الذين يقومون بعملية الإتصال ويكون لهم تأثير على الرأي العام بما يخص اخبار الجمعية ، وتعمل ضمن المبادئ والمحددات التالية :

- الرئيس العام والموظفون يعملون معا لإبراز دور الجمعية في عملياتها وانشطتها وسط الجماهير المستهدفة سواء بالإتصال الشخصي وفي المناسبات والبيانات الصحفية والمؤتمرات والمقابلات مع وسائل الإعلام المختلفة مع التركيز على المبادئ الأساسية للحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر.
- الرئيس العام هو المتحدث الرسمي للجمعية وله السلطة في اعلان البيانات الصحفية عن الجمعية لوسائل الإعلام ، ويمكنه تفويض من يراه مناسباً للتحدث باسم الجمعية . ولا يحق للشركاء الادلاء بتصريحاتهم عن أعمال الجمعية دون إستشارة وموافقة الجمعية الخطية.
- تعمل الجمعية على تطوير وبناء علاقات ايجابية مع وسائل الإعلام وتحديد شخصيات إعلامية ذات مصداقية وتطوير شبكة من الصحفيين المحليين للعمل معهم في وقت السلم وخلال الازمات.
- يعمل رؤساء الوحدات ومنسقي البرامج مع وحدة العلاقات العامة والاعلام على اعداد وتطوير البرامج الإذاعية والتلفزيونية لتنفيذها عبر وسائل الإعلام المختلفة.
- الموقع الالكتروني : تعمل وحدة العلاقات العامة والاعلام بالتعاون مع رؤساء الوحدات ومنسقي البرامج على تحديث البيانات والمعلومات بانتظام على الموقع والتأكد من صحتها ودقتها.
- علاقة الفروع مع وسائل الإعلام : تقوم الفروع بدعوة وسائل الإعلام لحضور نشاطاتها ومناسباتها وعليه تقوم بدورها وتزويد المركز الرئيسي بذلك معززا بالتقارير والصور لمثل تلك المناسبات واللقاءات
- المقابلات الإعلامية : للرئيس العام او من ينيبه الحق بعقد المؤتمرات الصحفية أو إجراء المقابلات للتحدث عن مسائل متعلقة بسياسات الجمعية.
- يصرح للموظفين والمتطوعين بإجراء المقابلات الصحفية فيما يتعلق بأنشطتهم وبرامجهم المنفذة على المستوى المحلي أو الفروع باعتبار أن لديهم المعرفة التامة عن الموضوع ومثل هذه المقابلات ينبغي تسجيلها وأرشفتها للرجوع اليها مستقبلا.
- حفز وسائل الإعلام معنوياً لتغطيتهم أنشطة الجمعية ومناسباتها.
- التداول الإعلامي السلبي : تبذل الجمعية كل جهدها لمنع الإعلام السلبي الذي يؤثر على صورتها وتعريض علاقاتها مع الشركاء للخطر وتحفظ بحقها في الرد بالطريقة المناسبة.
- قد تدعو الجمعية لمؤتمر صحفي أو اصدار تصريح صحفي أو توضيحات مكتوبة او شفوية عند الضرورة للتأكيد بأنها ستبقى ثابتة في ممارسة مسؤولياتها وملتزمة بالمبادئ الأساسية للحركة الدولية لجمعيات الصليب الاحمر والهلال الاحمر وتوثيق ذلك.
- تنظيم المناسبات : لا يحق لأي موظف المشاركة في أي نشاط بهدف جمع التبرعات للجمعية دون موافقة الادارة .

- تتسق الجمعية باستمرار مع الإتحاد الدولي لجمعيات الصليب الاحمر و الهلال الأحمر واللجنة الدولية للصليب الاحمر والشركاء في تطوير برامج تلبى احتياجات الشبكات الفنية الإقليمية ومجموعات العمل في الإتصال.

البحوث ونشر القانون الدولي الإنساني :

تشجع الجمعية بحكم عضويتها في اللجنة الوطنية لتنفيذ القانون الدولي الانساني التعريف به ونشره وفق معايير اللجنة الدولية للصليب الاحمر بالاضافة الى رفد مكتبها باستمرار بالمراجع والابحاث والوثائق ذات العلاقة بمادة القانون الدولي الإنساني والقيم الإنسانية وتحرص على التعاون مع مكونات الحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر على تطوير القانون الدولي الإنساني والمهام الخاصة بالنشر.

الدعم والتدريب:

تسعى الجمعية باستمرار لمراجعة وتطوير إستراتيجيتها في الإتصال وتقديم الدعم الفني لكل ادواته لتعزيز صورتها وسمعتها داخليا وخارجياً . كما تعمل على تدريب الموظفين والمتطوعين لتحسين مهاراتهم وتمكينهم من تقديم خدمات افضل للمستهدفين لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية المستمرة . وتعترف الجمعية بان الإتصال وظيفته متداخلة لكل الوحدات والبرامج والنشاطات ومن المكونات الهامة والاساسية للعمل حيث يندرج في جميع برامجها ونشاطاتها على كل المستويات .

سياسة وتعليمات استخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني

تقوم الجمعية بتوفير خدمة الإنترنت لأغراض العمل والتعليم وتطوير المصادر المستخدمة في التنمية المهنية باعتبارها إحدى مصادر المعلومات التي تمكن العاملين – الموظفين والمتطوعين – من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها بسهولة. وقامت باعداد سياستها بخصوص استخدام الانترنت والبريد الالكتروني بطريقة تتناسب مع القيم والمبادئ الاساسية للحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الأحمر وأهداف الجمعية لمشاركتها مع جميع العاملين. كما اعدت نموذج اقرار (مرفق في هذه السياسة) لكل مستخدم للانترنت للتوقيع عليه قبل الموافقة على الوصول إلى الإنترنت عبر شبكة الجمعية والاحتفاظ به في ملف الموظف.

الغرض والمسؤولية

تتخذ الجمعية جميع الاجراءات الوقائية لمنع حدوث اي سلوك غير لائق وغير قانوني يتعارض مع المبادئ الاساسية للحركة وانظمة الجمعية من قبل الموظفين ومستخدمي الانترنت وشبكات الاتصال حيث تقوم بالاشراف

على استخدام الانترنت والتحقيق في حالات اساءة استخدام بالاضافة الى عدم مسؤوليتها عن اي ضرر يمكن ان ينتج عن سوء الاستخدام ، بقصد او بدون قصد.

النطاق

تركز هذه السياسة على القضايا المرتبطة بأجهزة الكمبيوتر والموجهات والخوادم وغيرها من الاجهزة وتطبق على جميع مستخدمي الانترنت في الجمعية .

خدمات الانترنت

توفر الجمعية لجميع الموظفين إمكانية الوصول إلى الإنترنت لأعمالهم وحسب الحاجة لأداء وظائفهم وأدوارهم المهنية وتزويدهم بكلمات مرور لاستخدام الانترنت. ويحق للجمعية اضافة أو حذف او حجب للخدمات او المواقع بما يتناسب مع طبيعة واحتياجات العمل ، والتأكد من عدم استخدامه لأغراض شخصية بالاضافة الى مراقبة ورصد كل نشاط يقوم به المستخدم ، واتخاذ الاجراءات المناسبة في حق من يخالف هذه السياسة.

الاستخدام المقبول للإنترنت :

- التواصل بين الموظفين وغيرهم لانجاز العمل.
- التحديث المستمر للمعلومات على الموقع الالكتروني للجمعية
- اعتباره مرجعا للمعلومات التنظيمية أو التقنية.
- الابحاث
- استخدام المواقع التي تعزز التعليم الذاتي والاسهام في بناء قدرات الموظفين والمتطوعين.

محظورات استخدام الانترنت و مصادر شبكة المعلومات:

- أية أهداف تتنافى مع سياسات الجمعية، أو تتعارض مع القوانين المحلية أو العالمية .
- استخدام الشبكة لأغراض شخصية.

- ارسال رسائل الكترونية غير مرغوب بها.
- تخزين أو تحميل أو طباعة ملفات أو مصادر اخرى لا تتناسب مع طبيعة عمل الجمعية و قوانين حقوق النشر.
- اتلاف البرامج أو البيانات التي تخص الجمعية.
- استعمال أجهزة الحاسوب لإرسال أو استلام بريد إلكتروني شخصي، أو عقد جلسات دردشة .
- استعراض النصوص أو المشاهد المخلة بالأداب العامة.
- المشاركة في أي مسابقة على الانترنت
- طلب (التسوق) من الخدمات على شبكة الإنترنت.
- أي سلوك يشكل أو يشجع على ارتكاب فعل اجرامي أو ينتهك أي لوائح أو قوانين محلية أو وطنية أخرى
- انشاء أو نشر أو نقل أو استلام أي بيانات غير قانونية أو تهديدية أو مضايقات تستند إلى العرق أو الجنس أو العمر أو الدين أو المعتقدات السياسية .
- القيام بنشاط سياسي أو المشاركة في أي شكل من أشكال جمع المعلومات الاستخباراتية من الجمعية أو الانخراط في نشر مواد كاذبة أو مواد تشهيرية .
- إتاحة خدمة الانترنت لطرف خارجي دون الحصول على اذن مسبق.
- طباعة او نشر اي معلومات على الانترنت دون الحصول على موافقة الادارة .

البريد الإلكتروني

يتم استخدام البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية لأغراض العمل فقط من خلال كلمة مرور بها كل موظف تحمل اسمه بالإضافة الى انشاء كلمة سر خاصة به . وعلى جميع مستخدميه اتباع نفس الطريقة في إنشاء وإرسال الرسائل الإلكترونية الرسمية والحرص على عدم استخدام لغة يمكن أن تخلق أو تتعارض مع المواقف على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الجنسية أو النسب أو الحالة الاجتماعية. كما يتوجب على المستخدمين توخي الحذر عند نقل المعلومات التي تتطلب التفويض أو التحقق أو الكشف عن الحماية.

يمنع استخدام أنظمة البريد الإلكتروني لأي من الأغراض التالية:

- الرسائل السياسية أو التهديدات أو المضايقة أو القذف أو التشهير أو المقامرة أو الأنشطة التجارية غير المتعلقة بالجمعية أو الاحتيال أو غير ذلك من الأنشطة غير القانونية.

- الكشف غير المصرح به عن الجمعية أو غيرها من المعلومات.
- نقل المعلومات إلى أفراد داخل أو خارج الجمعية غير مصرح لهم الحصول على المعلومات
- إنشاء رسائل البريد الإلكتروني بحيث يبدو أنها من شخص آخر (على سبيل المثال عن طريق تزوير رؤوس البريد الإلكتروني).

الاحتفاظ بالبريد الإلكتروني

معظم رسائل البريد الإلكتروني هي شكل من أشكال الاتصال المؤقتة ويمكن التخلص منها بشكل روتيني من قبل المرسل أو المستلم. ويمكن الاحتفاظ بها باعتبارها سجل رسمي وحسب أهمية محتوى الرسالة . ويتم إنشاء النسخ الاحتياطية للبريد الإلكتروني لغرض الرجوع إليها وتخضع المعلومات المخزنة إلكترونياً لعملية الاكتشاف القانوني ويمكن استدعاءها.

عواقب الانتهاكات

تقوم الجمعية باتخاذ الاجراءات المناسبة في حق كل من يخالف هذه السياسة وتقوم بتوثيق انتهاكات استخدام الانترنت والتي بدورها تؤدي إلى إلغاء امتيازات النظام و / أو الإجراءات التأديبية وإنهاء الخدمة بالإضافة الى الاحتفاظ بحق اللجوء الى القانون عن الأضرار المتكبدة نتيجة لأي انتهاك.

الخصوصية والإفصاح

تحفظ الجمعية بالحق في فحص البريد الإلكتروني ودليل الملفات الشخصية، والوصول إلى الإنترنت وغيرها من المعلومات المخزنة على أجهزتها في أي وقت ودون سابق إنذار. ويتوجب على جميع المستخدمين النظر في أنشطة الإنترنت الخاصة بهم ومراقبتها وعمل رصد دوري لانشطتهم باعتبارهم ممثلين عن الجمعية . بالإضافة الى عدم وضع مواد الجمعية مثل (المذكرات الداخلية، والنشرات الصحفية والوثائق، وغيرها) على أي قائمة بريدية او مجموعة الأخبار العامة ويجب أن تتم الموافقة على أي نشر للمواد من قبل الادارة.

تبدل الجمعية جهودها في الحفاظ على سلامة نظم البريد الإلكتروني وتشغيله بفعالية، و ينصح الموظفون بعدم اعتبار هذه النظم وسيلة آمنة للاتصال بالمعلومات الحساسة أو السرية. كما انها لا تضمن خصوصية استخدام الموظف الفردي لموارد البريد الإلكتروني ولا سرية الرسائل التي يمكن إنشاؤها أو نقلها أو استلامها أو تخزينها

علما بان معلومات البريد الإلكتروني مرئية لموظفي تكنولوجيا المعلومات المكلفين بالمتابعة او الصيانة او حل المشاكل.



نموذج اقرار لمستخدم الانترنت والبريد الالكتروني

بعد قراءة هذه السياسة فأنني اتفهم ووافق على الالتزام بقوانين سياسة استخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني، والمعرفة التامة بان استخدام الإنترنت يجب أن يكون لغرض العمل والتعليم فقط وأن الجمعية تأخذ إجراءات معينة لضمان استخدام آمن للإنترنت. وأتفهم وأوافق أيضاً أنه إذا قمت بخرق أي من قوانين سياسة استخدام الإنترنت، سيتم منعي من استخدام الإنترنت لفترة من الزمن او قد أواجه عقوبات أخرى.

ملاحظة : لا يتم منح الوصول إلى الإنترنت / البريد الإلكتروني للموظف قبل التوقيع على نموذج الإقرار وموافقة الرئيس المباشر والاحتفاظ بهذا النموذج في ملف الموظف في وحدة الموارد البشرية.

اسم الموظف : الوظيفة :

التوقيع : التاريخ :

موافقة الرئيس المباشر :

التوقيع : التاريخ :

سياسة الخصوصية

تلتزم جمعية الهلال الأحمر الأردني بضمان خصوصية عملائها. وتقدم سياسة الخصوصية التالية وصفاً لكيفية استخدام الجمعية للبيانات الشخصية ومعالجتها أو تخزينها. كما أن هناك سياسة خصوصية منفصلة خاصة بالموظفين (ويشمل ذلك الموظفين بعقود) والمتطوعين، ويلتزم هؤلاء بموجبها بالامتثال للمبادئ والممارسات الموضحة في هذه الوثيقة.

وتخضع سياسة الخصوصية هذه للقوانين المحليّة والتي تشمل التشريعات والأنظمة والتعليمات الصادرة عن أية سلطة شرعية (قانونية).

1. التعريفات

- تشمل كلمة العملاء الفئات التالية:
 - أ. الجهات المانحة للجمعية
 - ب. الأفراد الذين يتقدمون للحصول على الاستفادة من خدمات الجمعية
 - ت. الأفراد الذين يزودون الجمعية بمعلومات لغايات تقييم الاحتياجات الخاصة بهم
 - ث. كل من يلتحق بالدورات التدريبية التي تعقدتها الجمعية، من غير الموظفين والمتدربين والمتطوعين والمقاولين (المتعهدين) والطلاب.
- تشير كلمة "تجميع/جمع" إلى عملية جمع وحيازة، وتوثيق أو الحصول على البيانات الشخصية الخاصة بالأفراد بأية طريقة أخرى.
- تشير كلمة "الموافقة" إلى إذن العميل بالسماح بجمع واستخدام والإفصاح عن البيانات الشخصية إما بشكل صريح أو ضمني. كما يُمكن إعطاء الموافقة إما شفويًا أو كتابياً أو إلكترونياً. ويمكن الاستدلال على الموافقة الضمنية من خلال قيام العميل بتصرفٍ معيّن أو امتناعه عن الإتيان بأي تصرف.
- يشير اختصار "JNRCS"، وكلمة "نحن" و "من جانبنا" إلى جمعية الهلال الأحمر الأردني.
- تشير كلمة "إفصاح" إلى البيانات الشخصية المُتاحة للآخرين.
- تشير كلمة "مانح/مانحين" إلى الأفراد، الجماعات، أو المنظمات التي تتبرع للجمعية بمبالغ مادية أو بأوراق مالية، أو التي أعربت للجمعية عن نيتها بالتبرع.

- تشير عبارة "البيانات الشخصية" إلى البيانات الخاصة بفرد محدّد الهوية، أو بفرد يمكن الاستدلال على أو تحديد هويته من خلال هذه البيانات. ويُشترط أن تكون هذه البيانات موثّقة بغض النظر عن طريقة التوثيق. ولا يشمل ذلك البيانات (المعلومات) المتّاحة للعامة كمعلومات الاتصال المذكورة على بطاقات التعريف أو تلك الموجودة في دليل الهاتف.
- تشير كلمة "استخدام" إلى آليّة معالجة والتعامل مع وإدارة البيانات الشخصية.

2. المساءلة

تتعامل الجمعية مع البيانات الشخصية الخاصة بعملائها بجدية تامة، فالجمعية مسؤولة أمام عملائها، كما تعمل الجمعية بمراجعة ممارساتها بشكل دوري لضمان الحفاظ على هذه البيانات من التلف (الفقدان/ الضياع) أو السرقة، أو من إمكانية الوصول غير المصرّح به لهذه المعلومات، أو من إمكانية تغييرها (العبث بها) أو نشرها.

3. كيف نستخدم البيانات الشخصية

تستخدم الجمعية البيانات الشخصية لتيسير تنفيذ النشاطات التدريبية وغيرها من النشاطات، وفي تحقيق غايات الجمعية الزامية إلى تقديم خدمات للمحتاجين في الأردن والشرق الأوسط والعالم أجمع. وقد تُستخدم هذه البيانات في:

- التعامل مع (إدارة) التبرعات (الهبات)
- تنفيذ برامج الصحة وخدمات العناية الشخصية
- تنفيذ مبادرات خاصة بالتأهب لإدارة الكوارث وحالات الطوارئ.
- خدمات وبرامج الإسعافات الأولية
- البرامج التدريبية والتثقيفية
- المبادرات التي تهدف إلى القضاء على العنف والإساءة والإهمال والحدّ من الإصابات
- توفير الخدمات المطلوبة للعملاء
- إدارة العلاقة مع العملاء
- استيفاء المتطلبات القانونية والتنظيمية الخاصة بالجمعية
- تعزيز جهود جمع التبرعات

ولا تقوم الجمعية ببيع أو تأجير قائمة الجهات المانحة، مع إمكانية مشاركة هذه المعلومات مع المنظمات الأخرى التي تتمتع بالمصادقية وذلك من خلال آلية تبادل معلومات المانحين، وفي حال موافقة الجهة المانحة لذلك. هذا وتستخدم المعلومات الخاصة بالمانحين للأغراض التالية:

4. خصوصية وأمن الموقع الإلكتروني

أ. ملفات Cookies

تساعد ملفات الكوكيز الجمعية في معرفة أقسام الموقع الإلكتروني التي تسجل أكبر عدد من الزوّار، والروابط التي يزورها المستخدمون، والمدة التي يقضونها في التصفح. وتساعد هذه الملفات الجمعية في تطوير موقعها بحيث يصبح أكثر فائدة وتشويقاً للزائرين.

ب. الروابط الخارجية

هناك روابط لأطراف ثالثة على هذا الموقع تقود الزائر إلى مواقع أخرى خارج مجموعة الخدمات التي نقدمها لكنها ذات صلة بموضوع البحث. ويُذكر هنا بأن إدارة ومحتوى مواقع الأطراف الثالثة هذه لا تقع ضمن نطاق سيطرتنا؛ فنحن لسنا مسؤولون عن المصادقة على، كما أننا لا نتحمل المسؤولية بأي شكلٍ كان عن المحتوى أو أية مواد أخرى قد تحتويها هذه المواقع، أو عن استخدام هذه المواقع، أو عن أية منتجات أو خدمات يتم الإعلان عنها أو بيعها من خلال هذه المواقع. كما أن الجمعية لا تتحمل المسؤولية تحت أي ظرف من الظروف، عن أية أضرار مباشرة أو غير مباشرة قد تنشأ عن استخدام هذا الموقع أو أية مواقع لأطراف ثالثة ترتبط بهذه المواقع، سواء كنّا على علم باحتمالية حدوث هذه الأضرار أم لا.

ج. التواصل مع المانحين عبر البريد الإلكتروني

يتم التواصل مع الجهات المانحة عن طريق البريد الإلكتروني بين الحين والآخر. لكن، في حال فضّل أي من المانحين التوقّف عن تلقّي هذه الخدمة، فلديه خيار الانسحاب.

5. الموافقة

عندما يقرّر أحد الأفراد الانضمام إلى قائمة عملاء (المستفيدين من) خدمات الجمعية، فإنه يكون بذلك قد وافق على قيام الجمعية بجمع واستخدام والإفصاح عن بياناته الشخصية وفقاً لسياسة الخصوصية هذه. هذا وقد

تطلب الجمعية من الفرد موافقات إضافية في الحالات التي ينص عليها القانون أو في الظروف التي تُعتبر فيها الموافقات الإضافية ضرورية أو مناسبة.

وللفرد الحق في رفض الموافقة أو سحب موافقته على جمع أو استخدام أو الإفصاح عن بياناته الشخصية في أي وقت من الأوقات وذلك بعد إبلاغ الجمعية خطياً مع تقديم الأسباب. وقد يحجم الفرد أو أي من المانحين عن الإدلاء ببياناته الشخصية، لكن ذلك يؤدي، في بعض الظروف، إلى إعاقة تقديم الخدمة للعميل.

6. القيود المفروضة على جمع واستخدام وتخزين البيانات

أ. القيود المفروضة على جمع واستخدام البيانات: تسعى الجمعية إلى تحديد الهدف من جمع البيانات الشخصية قبل المباشرة بعملية الجمع، لكن قد يكون من الصعب القيام بذلك في ظروف معينة كحالات إدارة الكوارث. ويتم جمع البيانات من الفرد المعني مباشرةً لأكبر حدٍ ممكن.

ب. الإفصاح: تمتنع الجمعية عن الإفصاح عن البيانات الشخصية الخاصة بالمانحين أو العملاء دون علمهم وموافقتهم على ذلك، إلا في حال وجود موافقة ضمنية من هذه الأطراف. وفي حال المانحين، تشير الموافقة الضمنية إلى المانحين الذين لا يُبدون رغبة في وقف التواصل أو تبادل المعلومات الخاصة بهم مع منظمات أخرى. وفي حالاتٍ نادرة، قد يُسمح للجمعية أو يُعرض عليها الإفصاح عن البيانات الشخصية دون شرط الحصول على موافقة صريحة. وتشمل هذه الظروف لكنها لا تنحصر بـ:

- الحالات التي يتطلب فيها القانون أو الحكومة (السلطات) ذلك
- في حال كان ذلك ضرورياً من أجل حماية حقوق وخصوصية وسلامة أو ممتلكات شخص أو مجموعة محددة.
- حيثما كان ذلك ضرورياً لمساعدتنا في البحث عن الحلول المتاحة أو في الحد من أية أضرار قد تلحق بنا
- في الحالات التي تكون فيها البيانات التي يتم الإفصاح عنها أو استخدامها متاحة للعامة.

هذا وتحتفظ الجمعية بالبيانات الشخصية للمدة التي تراها ضرورية لتحقيق أهداف الجمع، أو حسبما تنص عليه القوانين المطبقة.

7. وصول الأفراد لبياناتهم الشخصية

قد يتقدّم بعض الأفراد بطلب الوصول إلى ومراجعة بياناتهم الشخصية التي تملكها الجمعية. ويُسمح للأفراد بذلك باستثناء الحالات التالية والتي تحتفظ فيها الجمعية بالحق في منع أي فرد من الوصول إلى بياناته الشخصية:

- عدم إمكانية التحقّق من هوية الشخص الذي تقدم بطلب الوصول إلى البيانات
 - عدم إمكانية استرجاع البيانات الشخصية في الوقت المطلوب، إضافةً إلى أن عبء استرجاع هذه البيانات لا يتناسب مع قيمتها؛
 - في حال كانت البيانات المطلوبة غير موجودة أصلاً، أو لم يتم الاحتفاظ بها، أو تعرّض إيجادها.
 - في حال وجود احتمالية بأن يؤدي الإفصاح عن البيانات الشخصية إلى تعريض خصوصية أو سلامة فرد آخر إلى الخطر.
 - في حال نصّ القانون على عدم الإفصاح عن البيانات أو في حال كان القانون يسمح بعدم الإفصاح
- في حال تم رفض طلب أحد الأفراد بالوصول إلى، أو تعديل أو حذف بياناته الشخصية، فسيتم إعداد مذكرة بالأسباب التي دعت إلى ذلك ومن ثم تسليمها إلى مقدّم الطلب.
- طلب تغيير المعلومات:** قد يطلب بعض الأفراد من الجمعية تغيير (تعديل) البيانات الشخصية الخاصة بهم والتي تحتفظ الجمعية بها. وللجمعية الحق بعدم تعديل أي من هذه البيانات.

8. معلومات الاتصال

في حال كانت لدى العميل أية استفسارات حول سياسة الخصوصية هذه أو حول بياناته الشخصية، فيمكنه التواصل مع الجمعية على العنوان التالي:

جمعية الهلال الأحمر الأردني

147 شارع الأمير حسن، الأشرفية

عمان 11151

العنوان البريدي: ص ب 10001، عمان 11151

info@jnrcs.org

سياسة منع الفساد والمبادئ التوجيهية

تلتزم الجمعية بالمعايير الأخلاقية والشفافية في جميع أعمالها التي تتسم بمستويات عالية من النزاهة الشخصية والتنظيمية والمساءلة داخل الجمعية وخارجها ومع شركائها. وتؤكد مسؤوليتها أمام جميع المستفيدين والأعضاء والمتطوعين والموظفين وغيرهم من الشركاء والمتبرعين والمقاولين والموردين. ان موقف الجمعية من الفساد موقف حازم مهما كان شكله ونعمل على مكافحته ومنعه ونؤكد بان الفساد لا يعني بالضرورة فائدة مالية تعود على الفرد (الافراد) الذي يرتكب الفساد بل تؤثر على صورة الجمعية سلباً. وعليه فقد تم وضع مجموعة من المبادئ التي يجب أن يلتزم بها جميع الموظفين وفي جميع العلاقات مع الشركاء والمنظمات ، وتم ايضا تحديد الأدوار والمسؤوليات والاجراءات الواجب اتخاذها في حالة الشك أو اليقين من حدوث الفساد أو وجود مخالفات خطيرة متصلة بعمليات الجمعية.

تعريف الفساد

اساءة استعمال السلطة الموكلة لتحقيق مكاسب خاصة.

اشكال الفساد :

يحدث الفساد في حالات مختلفة وهناك بعض المجالات الاكثر عرضة للفساد على سبيل المثال لا الحصر

1. العطاءات

- التلاعب بمواصفات ووثائق المناقصة.
- التلاعب في المزايدات والمعلومات الداخلية.
- التحيز للموردين.
- التلاعب في تقييم المزايدات ومنح العقود وتنفيذها.
- طلب سلع أكثر من الحاجة أو دفع ثمن أكثر من اللازم.
- توريد سلع وخدمات دون المواصفات المطلوبة.
- وجود شخص واحد فقط يقوم بعملية الشراء.
- تضارب المصالح

2. الشركاء والوسطاء المحليون

- التلاعب فى اختيار الشركاء المحليين
- مراقبة الشريك غير الفعالة

3. النقل

- الفقد أو التلف أو السرقة للسلع أثناء النقل، وادعاء مسؤول النقل أنهم اضطروا لدفع رشاوى للموردين

4. المستودعات

- تزوير وثائق المستودع والفقد أثناء التخزين.
- عدم ضبط عمليات تسجيل الصادر والوارد .
- التلاعب في اجراءات الاتلاف.

5. الموارد البشرية (HR)

- التحيز في التوظيف والزيادات
- الابتزاز أو التهديد أو الإكراه للموظفين
- التحيز في عملية التقييم للموظفين
- عدم اتباع سلم الرواتب والمبالغة فيها

6. تقييم الاحتياجات / تخصيص الموارد

- التحيز فى اختيار مواقع المشاريع .
- تضخيم الاحتياجات أو التكاليف أو أعداد المستفيدين.
- العبث في الفواتير والإيصالات .
- عدم المراجعة والتدقيق.
- المبالغة في المطالبات المالية.

7. استهداف وتسجيل المستفيدين

- التحيز في اختيار الفئات المستهدفة
- التضخم فى أعداد المستفيدين
- تكرار التسجيل

8. إدارة الأسطول (الحركة)

- عدم التطابق بين القيم المحاسبية وقوائم جرد الأصول.
- الإستخدام الشخصي غير المصرح به للمركبات .
- عدم ضبط عمليات التزود بالوقود للمركبات .
- عدم اتباع اجراءات الصيانة وإصلاح المركبات.

9. إصدار برامج ومشاريع وهمية

- التحويلات بناءً على تقارير كاذبة
- الاحتيال والتلاعب فى المرتبات
- التلاعب فى سعرالصرف

10. السلع الأساسية

- المساعدات الغذائية : تحويل الغذاء للاستخدام الشخصي أو للبيع، تزوير قائمة الجرد، وتسليم نوعيات سيئة من السلع أو الأغذية أو توريد كميات أقل.
- الهدايا العينية.: تلقي الهدايا العينية بطريقة تجعل الرقابة على كميات المنتج والجودة محدودة

11. التوزيع و ما بعده

- التلاعب فى الاستحقاقات
- تجيير المساعدات لغير مستحقيها خلال التوزيع
- استغلال المساعدات لمصالح شخصية

12. مراقبة وتقييم البرامج

- التقارير الكاذبة والمبالغ فيها أو غير المكتملة
- عدم الإبلاغ عن الفساد
- بعض المؤشرات التي تدل على احتمال وجود ممارسات خاطئة او شبهة فساد ولا تعتبر جميعها شاملة أو دليلا على حدوث الغش أو الفساد ولكن قد تساعد في تغيير طريقة العمل
- عدم وجود سندات للنفقات وعدم وجود السجلات الرسمية.

- التلاعب الجسيم فى الميزانيات أو العقود.
 - تكرار تحويل مبالغ بين الحسابات.
 - زيادة غياب الموظفين.
 - زيادة اقتراض الموظف من زملائه الموظفين.
 - الشخصية سهلة الانقياد.
 - التسرع على عدم الكفاءة.
 - انعدام الرقابة.
 - عدم الاحتفاظ بكشوف الحسابات أو التسويات المصرفية.
 - الحركة المفرطة للأموال النقدية.
 - المصالح المتضاربة غير المعلنة للموظفين، بما فى ذلك المصالح التجارية الخارجية، أو العمل فى وظائف أخرى.
 - كبر حجم الديون المعدومة أو المشكوك فى تحصيلها والمعلقة.
 - وضع الشيكات غير المؤرخة / الشيكات الشخصية المؤجلة فى المصروفات النقدية.
 - الادمان وعادات القمار وظهور علامات الشرب أو مشاكل تعاطي المخدرات.
 - المدفوعات النقدية أو المطالبات غير المدعمة بالأصول الإيصالات / الفواتير أو نسخ معتمدة.
 - ان لا يتقدم الموظف بطلب اجازة اكثر من 12 شهر.
- تشير الحالات التالية لممارسات الفساد علما بأن ليس كل الحالات يتم ثبوت التزوير أو الفساد فيها مما يتطلب وجوب تغيير هذه الممارسات:

- استغلال اللوازم والمعدات لاغراض شخصية
- استخدام الاموال المحددة لانشطة برنامج محددة فى برامج ليست ذات صلة.
- تسجيل حضور أو ساعات عمل مزيفة.
- تقديم اجازة مرضية غير صحيحة موقعة من طبيب.
- عدم تسجيل المغادرة أو تصنيف خاطئ لها.

- قبول العروض، استقبال أو تقديم رشاي أو عمولات من اجل معاملة تفضيلية.
- دفع ثمن عمل لم ينفذ.
- تقديم اواستخدام وثائق تفويض مزورة.
- شطب الديون أو الأصول القابلة للاسترداد.
- صفقات غير مصرح بها.
- تغيير سجلات الهبات والأصول والأسهم.
- تحرير شيكات لأشخاص مزيفين.
- ادراج اشخاص مزيفين في كشوف المرتبات.
- تسجيل المعاملات (النفقات / الايرادات / الودائع) بمبالغ غير صحيحة.
- استبدال السلع الجديدة بالقديمة.
- التلاعب فى عملية الشراء، بما فيها تنازع المصالح الذي لم يتم الكشف عنه.
- عدم تسجيل التبرعات كليا أو جزئيا.
- إتلاف أو تدمير الوثائق.
- عدم الكشف عن جميع الوثائق.
- فواتير مزورة، بما في ذلك استخدام تكنولوجيا التصوير لصنع فواتير أصلية .
- تعمد تأخير كشوف المرتبات.
- قبول التوقعات بالفاكس.
- تسريب المعلومات السرية.
- عدم التحقق من الوثائق أو البيانات عن الخبرات السابقة الشخصية عن التعليم أو الشهادة / دبلوم.
- سوء استخدام الاصول لتحقيق مكاسب شخصية.
- استخدام المعلومات لتحقيق مكاسب شخصية.
- عدم فاعلية وحدة الرقابة الداخلية

النطاق التوجيهي

يطبق هذا المبدأ على جميع المشاركين في عمليات الجمعية :

- أ- جميع موظفي الجمعية والمتطوعين العاملين في برامجها وأي شخص يعمل عندها او يعمل باسمها.
- ب- جميع الشركاء .
- ت- الاستشاريين، الموردين، المقاولين وغيرهم من مقدمي الخدمات أو السلع.

التدابير الرامية إلى منع الفساد

تؤكد الجمعية بأن الوقاية من الفساد ليست عملية منفصلة و يجب أن تدرج في جميع جوانب أنشطتها كما تؤكد على أن هناك عناصر وقاية في جميع الاجراءات ذات الصلة. وتعتمد الجمعية على الاسس التالية في منع الفساد:

- **التخطيط السليم والرصد والتقييم.**
- التخطيط السليم وتحديد الاجراءات في العمليات / الانشطة الانسانية هي أداة هامة لمنع الفساد حيث تعتبر هذه الاجراءات عناصرهامة لضمان فعالية تدابير مكافحة الفساد وقدرتها على التكيف مع الظروف المتغيرة.
- **الشفافية في جميع مجالات الحكم و الادارة.**
- تسعى الجمعية الى منع الفساد بالمحافظة على الشفافية وخلق بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال الحالية متاحة ومفهومة، بالاضافة الى توفيرالمعلومات بطريقة تسمح لأصحاب الشأن بالحصول على المعلومات الضرورية للحفاظ على مصالحهم واتخاذ القرارات المناسبة واكتشاف الأخطاء وأيضا مساءلة نظم الحكم.
- **إدارة المخاطر واطار تقييم الشركاء .**
- يجب أن تكون جزءا من استراتيجيات طويلة الامد من اجل تحسين دائم. وأن تكون معدلة وفقاً للحالة والتحديات سعياً إلى معالجتها.
- **بناء القدرات.**

تقوم الجمعية بتنفيذ برامج وأنشطة تدريب لمنع الفساد لموظفيها بالإضافة الى تزويدهم بالإرشادات لمنع الفساد في العمليات / الانشطة الانسانية وتعميمها على جميع العاملين والتأكد من أن هذا التدريب شامل ومفهوم من قبل موظفيها.

الابلاغ عن وقائع فساد

جميع الموظفين / المتطوعين في الجمعية أو المنظمات / المؤسسات المشاركة في العمليات/ الانشطة الانسانية مسؤولون عن تبليغ المسؤول المباشر عن حدوث وقائع بالفساد، أو شكوك حول وقوع أعمال احتيال أو فساد فورا وخطيا اذا توافرت معلومات لديهم. وإذا تبين للشخص لأي سبب من الاسباب أنه من غير الملائم أن يخبر المسؤول المباشر عن التزوير أو الفساد يقوم بتقديم تقريرمباشرة إلى الرئيس العام .
وتقوم الجمعية بالتحقق من صحة المعلومات الواردة إليها دون أي تأخيروالمباشرة بالتحقيق وإبلاغ جهاتها المانحة وشركائها ذوي العلاقة لحالات الفساد وفق الاجراءات التالية :

- وصف واضح لحالة الفساد والأشخاص المعنيين. مستوى الغش أو الفساد؛ الخطوات التي تم اتخاذها للتحقق من المعلومات المقدمة بالإضافة الى تحديد المكان والتاريخ والوقت وعدد المرات ويجب تدعيم الوصف بالوثائق قدرالإمكان.
- الخطوات التي تم اتخاذها لاستعادة الأموال والأصول للمشروع وكيفية تعويض الخسائر.
- تقييم ما إذا كانت الإجراءات وآليات الرقابة تم الالتزام بها،والقيام بتقييم لسبب حدوث ذلك الفساد على الرغم من الالتزام بتلك القواعد.
- مقترحات محددة لكيفية دعم وتعزيز القواعد والإجراءات وآليات الرقابة حتى تتمكن الجمعية من تجنب أي حالات مماثلة في المستقبل.
- كيف ومتى يتوقع حل هذه المشكلة.
- اعداد تقريرعن وقائع الفساد التي ثبت صحتها ورفعها إلى الجهات ذات الصلة دون تأخير

حماية الشخص المبلغ :

تلتزم الجمعية بحماية الشخص المبلغ عن حالات التزوير او الفساد واحترام رغبته في عدم ذكر اسمه، وفي بعض الحالات نشجعهم للكشف عن أسمائهم وبياناتهم الشخصية للمساعدة في التحقيق. بالإضافة الى عدم تعريض السلامة الشخصية لموظفيها للخطواتخاذا جميع الاحتياطات لتجنب ذلك.

الخطوات المتبعة في حالات الفساد :

- التأكد من إعلام الرئيس المباشر دون تأخير.
- وقف اي مصروفات متعلقة بحالات الفساد لمنع المزيد من الضرر المالي أو غيره.
- تقييم الأثارالأمنية على الموظف أو المتطوع والتأكد من عدم المساس بسلامتهم.
- إبلاغ الجمعيات الوطنية الشريكة او المؤسسات ذات العلاقة.
- البدء في عملية التحقيق الشامل .
- وضع خطة عمل من أجل حل وتصحيح الوضع.
- ضمان أن جميع المعلومات والإجراءات المتبعة يتم توثيقها وحفظها.
- تنفيذ الإجراءات والتدابيرالوقائية اللازمة مثل:
 - طلب التقارير المالية .
 - طلب تغيير مراقب الحسابات.
 - إلغاء الاتفاقيات والعقود وفقاً للأحكام والشروط السارية.
 - طلب سداد المبالغ والأموال المخصصة.
 - الشروع في الإجراءات القانونية للحصول على التعويض عن الأضرار الناجمة

أدوار ومسؤوليات الوحدات المشاركة في العمليات / الانشطة الانسانية في منع الفساد.

1- الادارة المالية

تكمّن مسؤوليتها في اعداد وايضاح الحسابات المالية لتحقيق أفضل استخدام وأن تكون فعالة من حيث التكلفة، بالإضافة الى ضمان أن الحسابات موثقة بشكل صحيح ، وعمل زيارات تفتيشية بغرض المراقبة المالية للمشاريع الممولة من الجمعية والشركاء.

2- رؤساء الوحدات

تتدرج مسؤولية رؤساء الوحدات على :

- خلق بيئة مناسبة لمناقشة أمور الغش والفساد والتأكد من أن جميع الموظفين والمتطوعين يدركون أن الفساد هو أمر غير مقبول .
- تنفيذ الإجراءات الوقائية للحد من الفساد في العمليات / الأنشطة الانسانية التي تقع تحت مسؤوليتهم. وهذا يعني أن الوقاية من الفساد جزء لا يتجزأ من التخطيط والتنفيذ والمراقبة واعداد التقارير .
- اتخاذ خطوات فورية في حالات الاشتباه في الفساد من اجل وقفه والشروع في عمل خطط أو إجراءات لحل المسألة وتجنب حدوث أي حالة مماثلة وضمان أن الموظفين اوالمندوبين أو المتطوعين المشاركين أو من لهم علاقة بقضية الفساد لا يتم إشراكهم في التحقيق والإجراءات المتعلقة بقضية الفساد.
- تحديد وتقييم المخاطر المحتملة من الفساد.
- تحسين آليات منع الفساد والضوابط الداخلية.
- تعزيز الوعي لدى الموظفين والالتزام بموقف الجمعية من الفساد.

3- الموظفون / المتطوعون

الموظف أو المتطوع ملزم بالابلاغ على الفور عن أي فساد له علاقة بالأنشطة الانسانية والالتزام بمدونة قواعد السلوك ولا يتم إشراك الموظف او المتطوع في التحقيقات وأي إجراءات أخرى متعلقة بحالة الفساد.

4- الشركاء

يجب على المنظمات / الشركاء ان يكون لديها فهم جيد لموقف الجمعية حول الفساد ويتوقع أن تقوم بالرد على الفور إذا كان لديهم شك بوجود فساد أو مخالفات خطيرة أو أنشطة مشبوهة تجلب انتباههم.

الممارسات الادارية الجيدة التي يمكن أن تساعد في الحد من الغش والفساد الادارة المالية السليمة

- تسجيل الحركات المالية وفق تسلسل وقوعها والاحتفاظ بالسجلات القانونية لمدة لا تقل عن 10 سنوات.
- الموافقة على استلام جميع الشيكات وتوثيق مصدرها
- تسجيل جميع الاصول بشكل صحيح، وعمل مخصصات للخسائر المتوقعة.
- توضيح تعليمات المحاسبة والأنظمة المالية لجميع الموظفين.
- الفصل بين الواجبات، ولا سيما في المجالات المالية، المحاسبة والنقد/التعامل مع الاوراق المالية.
- الحفاظ على الاصول المادية، الوثائق المحاسبية (مثل دفاتر الشيكات، دفاتر الطلبات)، معلومات الدفع والشراء.
- مراجعة المبالغ الكبيرة وغير العادية لأرومة الشيكات او الشيكات الملغية.
- الاحتفاظ بارومة الشيكات بالترتيب العددي.
- ضمان ان جميع النفقات مصرح بها وفق الانظمة الداخلية.
- متابعة جميع الذمم ومعدل دورانها لادنى حد واتخاذ الاجراءات القانونية المناسبة .
- وجود مراجعة داخلية شهرية وسنوية تطبق على جميع المشاريع والانشطة.
- مراجعة الحسابات من قبل شركة التدقيق لاصدار الميزانية العمومية لضمان الجودة والسلامة.

الادارة

- الشفافية في جميع مجالات الحكم والادارة.
- تهيئة مناخ يشجع السلوكيات الاخلاقية.
- الاطلاع المستمر على تقرير مراجع الحسابات الداخلية /الخارجية لتصحيح مواطن الضعف في المراقبة.
- وضع أهداف يمكن تحقيقها (ميزانيات ونتائج) .

الموظفون

- فحص دقيق للسيرة الذاتية والخبرات السابقة للمتقدمين المختارين.
- ان لا يعمل الاقارب معا أو تحت سلطة أحدهم خاصة في المجالات المالية والمحاسبية
- تقييم سلوك الموظفين بانتظام.
- ضمان ان يأخذ الموظفون اجازات بانتظام.
- ضمان ان يكون الموظفون على دراية تامة بحقوقهم وواجباتهم

الشراء

- المتابعة بدقة لجميع إجراءات الشراء.
- عقود الشراء يجب أن تعطي دائما للمناقصة الأكثر فائدة وأفضل سعر.
- تتطلب سياسة الشراء القوية أكثر من عرض (واستخدام تحليل مقارنة العطاءات).

وينبغي أن يكون الشراء وفقا للمبادئ التالية:

- الشفافية في عملية الشراء.
- المساواة في المعاملة وعدم التمييز بين المقاولين والجهات مزودة الخدمة.

العلاقات مع المنظمات / الشركاء

تسعى الجمعية الى الشراكات المثالية في العمليات والانشطة الانسانية والمبنية على أساس القيم المشتركة والاحترام المتبادل لهذه القيم والأهداف المؤدية إلى احداث تطورات إيجابية في حياة المستضعفين.

ولمنع الفساد في الشراكات تم وضع مجموعة من الإجراءات الواجب التقيد بها وادراج بند الفساد في جميع الاتفاقيات .

- التأكيد على جميع الشركاء بضرورة التزام موظفيها بمدونة قواعد السلوك.
- تدريب متخصص للمنظمات /الشركاء في مكافحة منع الفساد من خلال دعم وتنمية القدرات وتحسين مهارات القيادة .
- التأكيد على أن يكون مراجع الحسابات الخارجي وفق المعايير الدولية وبموافقة عليهم من الجمعية

و يحتفظ ايضا بحق استخدام مراجعي الحسابات الخاصة بهم إذا لزم الامر. وعلى مراجعي الحسابات الخارجيين إبلاغ الجمعية في حالة وجود شك أو دليل عن الفساد.

- تمنح عقود الشراء دائما للمناقصة الأكثر فائدة من الناحية الاقتصادية، أي المناقصة التي تقدم أفضل نسبة بين الأسعار والجودة. يجب ان يتم تحليل المناقصات عن طريق المقارنة على جميع المشتريات.
- تتبع اجراءات الشراء لجميع المشتريات وفق النظام الداخلي للجمعية .

التواصل مع الجمعية

يتم التعامل مع أي معلومات ترد من خلال البريد الالكتروني بسرية تامة . info@jnrcs.org : ويتم متابعتها من قبل وحدة الموارد البشرية مع الأخذ في الاعتبار سلامة المبلغ وفي ضوء تلك المعلومات المقدمة يتم اتخاذ الاجراء المناسب.

اجراءات الشراء

تتبع الجمعية مجموعة من الاجراءات أثناء عمليات الشراء بصورة تجعل الموظفين يمارسون أعمالهم بسهولة ، وتساعدهم على توحيد طرق العمل وتحقيق التكامل والإتقان في الاداء وارشاد العاملين أثناء ممارستهم لأعمالهم. وتتصف هذه الاجراءات بالبساطة والمرونة وعدم معارضتها للسياسات والأهداف والأنظمة والقوانين المعمول بها في الاردن .

1.تحديد الاحتياجات وطلب الشراء

يتم تعبئة طلب الشراء بناء على حاجة الوحدات ومسؤولي البرامج وذلك عن طريق تعبئة النموذج الخاص الذي يتضمن معلومات كافية عن الصنف المطلوب مثل اسم الصنف ونوعه ومواصفاته والكمية المطلوبة والوحدة المستخدمة والتاريخ المتوقع لاستلام الصنف والتوقيع ، ويرفع الى لجنة المشتريات للتأكد من صحة ووضوح المعلومات وعدم توفر الأصناف في المستودعات وذلك للتسيب بالموافقة وإقرار شراء الصنف المطلوب.

2.تحديد طريقة الشراء

نظرا لتعدد طرق الشراء لا بد من تحديد الطريقة المناسبة والموافقة عليها قبل اختيار المصدر، وتعتمد اختيار طرق الشراء ، سواء كانت عن طريق المناقصة (العطاءات) أو الشراء المباشر ، على مجموعة من العوامل منها : حجم ونوع الأصناف المطلوبة واللوائح والقوانين التي تنظم عملية الشراء وكذلك على المبلغ ، والوقت المحدد لتأمين الصنف.

✓ يتم استخدام طريقة الشراء المباشر بموافقة الرئيس العام في الحالات التالية :

- إذا كانت قيمة المشتريات أكثر من (1000) ألف دينار ولا تتجاوز (5000) خمسة آلاف دينار.
- إذا كانت هناك حاجة مستعجلة طارئة للوازم يصعب توقعها ولا تسمح بطرح عطاء لشرائها
- إذا لم يكن هناك أكثر من موردين أو بائعين لهذه اللوازم .
- إذا لم يتقدم للعطاء عدد كاف أو مناسب من العروض وقررت لجنة العطاءات الغاء طرح العطاء
- يتم طلب عروض الأسعار بواسطة كتب أو فاكس أو بريد إلكتروني مع الشركات المعنية أو بوساطة الإعلان .
- الحصول على ثلاثة عروض على الأقل وان تراعي عدم التجزئة الا عند الضرورة
- توقيع عروض الأسعار من أعضاء لجنة الشراء أو المكلفين بالشراء .

✓ تطرح العطاءات حسب الإجراءات التالية إذا تجاوزت القيمة التقديرية الحدود المقررة بطريقة الشراء المباشر والبالغة (1000) دينار وبناء على طلب وموافقة الرئيس العام :

- تقوم لجنة العطاءات بالتعاون مع الإدارة المختصة بوضع دفاتر الشروط العامة والخاصة والمواصفات والمخططات وجداول الكميات والأسعار المتعلقة بالعطاء .
- مصادقة الرئيس العام قبل الإعلان عن العطاء والوثائق في وسائل الإعلام المختلفة .
- الاعلان عن العطاءات قبل موعد إجرائها بمدة لا تقل عن خمسة عشر يوماً على الأقل بالنسبة للمشتريات الداخلية وعن ثلاثين يوماً على الأقل بالنسبة للمشتريات الخارجية .
- الإعلان عن العطاءات في المملكة بصحيفة يومية أو أكثر ولمرة واحدة على الأقل ، ويجب أن يتضمن الإعلان موضوع العطاء ، مكان وزمان تقديم العروض ، التأمينات المطلوبة ، الجهات التي يمكن شراء شروط ومواصفات العطاء منها وقيمتها المطلوبة ، ولا يدخل في الحسبان مدة الإعلان عن العطاء ويوم الاعلان عن العطاء .
- يجوز للجنة العطاءات بموافقة الرئيس العام تمديد موعد تقديم العروض للمدة التي تراها مناسبة ولمرة واحدة فقط على أن لا تزيد عن المدة 15 يوماً وأن يعلن عن ذلك بوسائل الإعلان نفسها التي أعلن فيها عن العطاء .
- تقدم العروض ضمن مغلفات مختومة ومعنونة بإسم الجمعية ويكتب عليها موضوع العطاء ورقمه ويحتوي المغلف على الوثائق الخاصة بالشروط والمواصفات والكميات المطلوبة لكل عطا

3. تحديد واختيار مصدر الشراء

تقوم لجنة المشتريات او لجنة العطاءات بالاتصال بمصادر الشراء المختلفة إما من خلال الإعلان في حالة المناقصة أو من خلال المراسلة في حالة الشراء المباشر، ويتم جمع المعلومات المتعلقة بالأسعار ومستوى الجودة والتسهيلات التي يقدمونها ودراستها أو التفاوض معهم والوصول إلى اتفاق من خلال الطريقة المحددة لعملية الشراء ، وعلى لجنة المشتريات المفاضلة بين المصادر أو الجهات التي سبق التعامل معها والرجوع إلى المعلومات المتوفرة في السجلات والمتعلقة بسمعة المورد في السوق وقدرته على الوفاء بالتزاماته والأصناف المتوفرة لديه وغيرها من المعلومات التي تساعد على حسن المفاضلة بين الموردين واختيار انسبهم.

4. إصدار امر الشراء او التعاقد

يعتبر أمر الشراء بمثابة اتفاق مكتوب بين الجمعية والمورد الذي تم اختياره ولا يتم إصداره إلا بعد استكمال الخطوات المتعلقة بالإعلان وفتح العطاءات والبت فيها ويجب أن يتضمن أمر الشراء البيانات الأساسية مثل اسم وعنوان المورد واسم الصنف ومواصفاته والكمية المطلوبة والعدد والسعر المتفق عليه وتاريخ وصول الطلبية وشروط الشحن وشروط الدفع وطريقته.

5. المتابعة

تتم عملية المتابعة من خلال الاتصال بالمورد وتذكيره بمواعيد التسليم والتأكيد على الالتزام بما ورد بالعقد ، فالمتابعة تمنع التأخير وتساعد على اكتشاف أية أخطاء قد تحدث في مواصفات أو حجم الأصناف المطلوبة ولا بد أن تتوفر لدى الجهة المسؤولة عن المتابعة جميع البيانات التفصيلية عن الاصناف حتى تتمكن من القيام بمهمتها.

6. الفحص والاستلام

تكون عملية الفحص والاستلام على مرحلتين :

المرحلة الأولى يتم التأكد من العدد والنوع والوزن ومن عدم وجود أي تلف أو كسر وتوثيقه
المرحلة الثانية يتم الفحص بصورة تفصيلية حيث يتم التعرف على المواصفات المطلوبة ومطابقتها الموجودة بالعقد والمتفق عليها مع المورد .

يقوم بعملية الفحص فنيون مع المعنيين من بعض الإدارات في الجمعية أو تسند هذه العملية إلى لجنة متخصصة عندما يكون الفحص معقداً أو مكلفاً أو يستلزم الاستعانة بأجهزة ومعدات لا تتوفر لدى الجمعية وتعتبر هذه الخطوة من أهم خطوات الشراء اللازم القيام بها لأنه لا يمكن بدونها القيام بعملية الرقابة الداخلية التي تجنب الجمعية الكثير من المشاكل التي قد تحدث من عدم وجود فحص للمواد المشتراه

وبعد عملية الفحص يتم اعداد تقرير من قبل اللجنة يتضمن نتائج الفحص والملاحظات والتوصيات ويرسل الى الإدارات المختصة ومن ضمنها مسؤول الامداد وعلى ضوء هذا التقرير يتم قبول أو رفض المادة المشتراه ، وادخالها الى المستودعات.

أما إذا كانت نتائج الفحص مخالفة لما يتضمنه أمر التوريد فإن الأمر يأخذ عدة وجوه :

- رد البضاعة المخالفة للمورد لاستبدالها ويتحمل مسؤولية تغطية التكاليف
- إلغاء المادة المشتراه وإعادة البضاعة الى المورد وإخطاره بالأسباب التي دعت إلى إلغاء المادة المشتراه ثم مطالبته بتحمل تكاليف النقل والاستلام والفحص
- قبول الجزء المطابق ورفض الجزء المخالف

تعليمات وحدة الحركة

تقوم وحدة الحركة بتسهيل حركة الموظفين ومتطلبات العمل الأخرى وتنسيق إستخدام المركبات ضمن المشاريع أو الوحدات الرئيسية وكافة مراكز وفروع الجمعية وأية أماكن تقوم الإدارة بتحديددها، وإيصال المراسلات للدوائر الحكومية والخاصة.

استخدام المركبات

- يتم تحديد المركبة المراد إستخدامها بعد التأكد من إجراءات السلامة وصلاحياتها.
- عند طلب مركبة للقيام بمهمة رسمية ، يتم تعبئة نموذج خاص لذلك وتوقيعه من المسؤول المباشر في الوحدة ومن ثم موافقة الادارة ويرسل إلى وحدة الحركة قبل 24 ساعة ما عدا في الحالات الطارئة .
- يقوم مسؤول وحدة الحركة بتحديد السائق وتبليغه بالمهمة.
- لا يسمح بأي تنسيق مع السائق مباشرة في اي مهمة قبل اعلام الادارة وقسم الحركة.
- يتولى مسؤول الحركة دمج رحلات متعددة في رحلة مشتركة حسب طبيعة ومكان وزمان الرحلة.
- يقوم السائق بتسجيل حركة المركبة مع قراءة العداد على الدفتر المخصص والموجود في كل مركبة قبل وبعد المهمة (Logbook).
- في حالة تغير في موعد أو مكان المهمة يتم إعلام مسؤول الحركة لاتخاذ الإجراء اللازم.
- لا يجوز تحريك أي مركبة من الحركة إلا بتصريح من مسؤول الحركة اثناء العمل الرسمي او بعده وفي العطل الرسمية
- ينظم سجل عام لحركة كل المركبات على أن يتم رفع هذه الكشوفات في نهاية كل شهر إلى وحدة الموارد البشرية.
- يمنع قيادة أي مركبة من قبل اي سائق خارج الجمعية أو أي موظف غير مخول بذلك.

- يمكن للموظف قيادة المركبة بعد اجازته من قبل مسؤول الحركة وبعد الموافقة الخطية من الادارة.
- يلتزم السائق بمسار الرحلة المقرر في طلب الحركة والتقييد بالسرعات المقررة على الطرق.
- على السائق التأكد من أسماء المشاركين في الرحلة قبل موعد الانطلاق ومطابقتها مع الأسماء الواردة في أمر الحركة وعدم السماح بإضافة أي شخص للرحلة لم يرد اسمه في الطلب المقدم.
- يكون انطلاق وعودة رحلات المشاركين في المهمات الرسمية خارج المحافظة من الجمعية والعودة إليها خلال ساعات الدوام الرسمية باستثناء الحالات المبررة.
- في حالة حصول أي سائق على إجازة سنوية أو مرضية عليه تسليم المركبة التي بعهدته إلى مسؤول الحركة وخلافاً لذلك يتحمل أي تبعات تحدث للمركبة
- في حالة وقوع حادث لأي مركبة على السائق إبلاغ مسؤول وحدة الحركة والجهات المعنية لعمل تقرير حادث (كروكة) حسب الأصول بالاضافة الى ابلاغ شركة التأمين، ويحاسب السائق إذا كان متسبباً في الحادث حسب القواعد والانظمة الخاصة بالسائقين.
- يلتزم كل سائق بتوقيع مدونة السلوك والقواعد والانظمة الخاصة بالسائق

الوقود والصيانة

الوقود

- يحدد لكل مركبة بطاقة محروقات مدفوعة مسبقاً ذات سقف معين.
- يقوم مسؤول الحركة بتوزيع بطاقات المحروقات على كل مركبة ومقارنة ما تستهلكه المركبة مع ما تقطعه من مسافة ورفع تقرير مفصل بذلك في نهاية كل شهر والإشارة إلى أي مخالفة لاستهلاك كمية زائدة من الوقود عن الحد المذكور.

الصيانة والإصلاح

- تقوم وحدة الحركة بمتابعة اعمال الصيانة بشكل دوري للحد من المشاكل والأعطال الميكانيكية التي قد تطرأ خلال عملية تشغيل المركبات.
- يخصص دفتر صيانة وإصلاح لكل مركبة.
 - يقوم مسؤول الحركة بوضع الترتيبات اللازمة للصيانة الدورية للمركبات ويعمم على كل السائقين للتنفيذ بها.

- ترسل المركبة الى مركز الصيانة بناء على مذكرة من قبل الادارة في حالة الإتفاق مع مركز محدد للصيانة .
- عند حدوث عطل طارئ، يقوم السائق بالإبلاغ عن العطل ومكان وجود المركبة، موضحاً ما يلي:-
 - قراءة العداد.
 - تحديد الأعطال الموجودة بناءً على التشخيص المبدئي.
 - التنسيق لنقل المركبة لأعمال الإصلاح.
- يقوم مسؤول الحركة بمراجعة ملف المركبة قبل وصولها للتأكد من ان العطل مكرر ام لا وفي حال وجد أن العطل مكررتعود لنفس الكراج لاعادة اصلاحها.
- بعد الإنتهاء من أعمال الصيانة او الاصلاح للمركبة يقوم مسؤول الحركة بتصوير الفواتير والمرفقات ووضعها في ملف المركبة للرجوع إليها عند الحاجة.

الصيانة الوقائية للمركبات

على السائق التأكد من صلاحية استخدام المركبة بشكل يومي واسبوعي وقبل استخدامها لضمان سلامته وسلامة المرافقين :

اسبوعي		يومي	
1	نظافة فلتر الهواء	1	نظافة المركبة من الداخل والخارج
2	التأكد من قراءات العداد وتسجيلها	2	صلاحية الاطارات
3	فحص الراديتير	3	الكوابح الامامية والخلفية
4	فحص مستوى الزيوت في المركبة	4	ماسحات الماء وكفائيتها وعملها
5	التأكد من عدم وجود صدمات أو خدوش	5	عداد السرعة
6	فحص الإطارات ومستوى ضغط الهواء	6	الاضوية الامامية والخلفية والغمازات
7	تسجيل اي ملاحظات مهمة في بطاقة المركبة وابلاغ المسؤول المباشر	7	حزام الامان
		8	وجود حقيبة الاسعافات الاولية
		9	تشغيل المركبة ما لا يقل عن 5-10 دقائق

إجراءات القوافل

تحرص الجمعية في حالات الطوارئ بتسيير قوافل منظمة للمركبات وفق الاجراءات المتبعة في الحركة الدولية للصليب الاحمر والهلال الاحمر لغايات الأمان والسلامة للمركبات والطواقم والمرافقين في المناطق التي تشهد درجة عالية من المشاكل الأمنية :

- تفقد حالة المركبات والتأكد من : الوقود، وخرائط اختيار الطريق، شارة الهلال الأحمر، والمعلومات عن المنطقة خاصة اماكن الخطر والأمان.
- إعداد خط سير القافلة وتحديد مسارها وتحديد نقاط الاتصال وتقدير وقت الإنطلاق والوصول والعودة.
- اعداد خطط بديلة لسير القوافل
- تحديد قائد للقافلة وإعلام أعضاء الفريق بخطة الطوارئ
- إعداد قائمة تشمل جميع الأفراد الموجودين في القافلة وتحديد مسؤولياتهم .
- تجهيز وسائل الإتصال بين المركبات وإدامة التواصل بين افراد القافلة .
- التأكد من وجود جميع الأوراق والوثائق في المركبات (أوراق تسجيل السيارة وعدد أفراد القافلة وعدد المركبات)
- عدم السفر عند حلول الظلام (الا في الحالات الطارئة) والتأكد من أن التوقيت يضمن وصول القافلة من/والى الموقع المحدد قبل حلول الظلام.
- تنظيم قوافل صغيرة بدلاً من قافلة كبيرة واحدة لضمان الامن والامان وسهولة القيادة وسرعة الوصول للموقع.
- ترتيب المركبات في القافلة مع مراعاة مسافات الامان بين المركبات والتي تتراوح ما بين (50 - 200 متر)

▪ الحصول على إذن مسبق لسير القافلة من السلطات المختصة وتزويدهم بخطة مفصلة.