

شیوه نامه جلب مشارکت های مردمی و جذب نیروی داوطلب

مدیریت توانمند سازی نیروهای داوطلب و سازمان های مردم نهاد

بهره گیری از ظرفیت نیروهای داوطلب یکی از اهرم های آشنا و موفق در سازمان های خدماتی و عام المنفعه به شمار می رود. اهرمی که به ویژه در شرایط بحران و به هنگام بروز حوادث و سوانح نمود بیشتری پیدا می کند. در واقع استفاده از جنبه های گوناگون مشارکت مردمی از جمع آوری کمک های مالی تا حضور فیزیکی و فعال نیروهای خودجوش داوطلب، از دیرباز به عنوان یکی از بارزترین و موثرترین راهکارهای مدیریت بحران در کشور ما به کار گرفته شده و می شود. و تجربه نشان داده که در لحظات اول وقوع بحرانها خود مردم بهترین امدادگر هستند.

اما باید به این نکته توجه داشت که این منبع عظیم انرژی در صورتی که به درستی مدیریت نشود می تواند به شمشیر دو لبه ای تبدیل شود که گاه صدمات جبران ناپذیری را در پی دارد.

به عنوان مثال هجوم غیر قابل کنترل و بیش از حد نیاز داوطلبان غیر متخصص، با ایجاد ترافیک سهمگین و انسداد مسیر دسترسی به منطقه هدف، مانع از رسیدن خدمات و تجهیزات امدادی به مصدومین حادثه، به ویژه در لحظات حیاتی اولیه می شود.

یا به دفعات دیده شده که اقدامات احساسی، خودسرانه و ناآگاهانه این نیروهای غیر متخصص و فاقد مهارت و دانش فنی لازم، به جای کمک به پیشبرد اهداف و برنامه های مدیریت بحران، منجر به بروز خطرات جانی برای خود داوطلب یا سایر امدادگران شده و یا حتی ضایعات جبران ناپذیری را به مصدومین وارد می کند.

ضمن اینکه فقدان یک برنامه مدون سیستماتیک برای مدیریت نیروهای داوطلب در شرایط بحران، گاهی به اتفاقات و رخدادهای تاسف بار ناشی از حضور افراد سودجو و فرصت طلب در مناطق آسیب دیده منجر می شود.

سازمان اورژانس کشور با عنایت به بند یک ماده سه اساسنامه ، به عنوان متولی اصلی ارائه خدمات فوریت های پزشکی پیش بیمارستانی در حوادث غیرمترقبه، بلایای طبیعی، سوانح عمدی و غیر عمدی شناخته می شود. اما محدودیت های گوناگون منابع، اعم از کمبود نیروی انسانی، تجهیزات و منابع مالی، سازمان را با چالشی اساسی در مسیر اجرای ماموریت حیاتی خود مواجه ساخته اند.

در این میان تلاش برای اجرایی کردن بند های دوازده و سیزده ماده سه اساسنامه سازمان در تدوین برنامه های راهبردی در جهت جلب مشارکت فعال و هدفمند سازمان ها، نهادها، موسسات آموزشی و فرهنگی، رسانه ها و اقشار مختلف جامعه به منظور ارتقای سطح آگاهی عمومی، فرهنگ سازی و جذب، آموزش و توانمند سازی داوطلبان حرفه ای، نقش موثری در رفع و اصلاح این چالش خواهد داشت.

همچنین با عنایت به بندهای دو و سه ماده سه اساسنامه، تلاش برای جذب کمک ها و هدایای اشخاص حقیقی و حقوقی، موقوفات، نذورات و وجوهات شرعی راهکار موثری برای رفع نواقص و کاستیهای ناشی از کمبود منابع مالی سازمان خواهد بود.

بر این اساس اتخاذ یک راهکار مدون، مشخص و عملیاتی برای بهره گیری از پتانسیل عظیم مشارکت های مردمی، از جذب کمک های مالی خیرین تا جذب، آموزش و به کارگیری داوطلبان در اورژانس کشور امری بسیار ارزشمند و ضروری به نظر می رسد که انشالله به حول و قوه الهی به بازویی توانمند برای کمک به ارتقای کمی و کیفی خدمات کارکنان خدوم و توانمند سازمان اورژانس کشور به ملت شریف ایران منتج خواهد گردید.

تعاریف و کلمات کاربردی:

مشارکت های مردمی

جذب مشارکت و کمک های مادی و معنوی در راستای پیشبرد اهداف سازمانی با رعایت قوانین، مقررات و مفاد اساسنامه سازمان

الف – مشارکت اقتصادی: اهدای نذورات، موقوفات، وجوهات، اموال منقول و غیرمنقول مصرفی و سرمایه ای
ب – مشارکت اجتماعی: حضور داوطلبانه در فعالیتهای مورد نیاز سازمان به صورت تمام وقت یا پاره وقت در شرایط عادی و اضطراری

ج – مشارکت فرهنگی: مشارکت در امر آموزش، فرهنگ سازی و ارتقای سطح آگاهی عمومی آحاد جامعه

خیرین اورژانس

هر فرد دارای تمایل برای ارائه کمک مالی مستقیم، واگذاری ملک، اهدای نذورات، موقوفات، اموال منقول و غیرمنقول مصرفی و سرمایه ای در راستای پیشبرد اهداف سازمان اورژانس کشور

داوطلبان اورژانس

افراد علاقه مند که پس از گذراندن مراحل جذب و توانمندسازی به صورت داوطلبانه و بدون مطالبه هر گونه حق و حقوقی (اداری، مادی و معنوی) در حوزه های مورد نیاز، تحت نظارت سازمان فعالیت می کنند.

داوطلبان بر اساس تخصص، دانش فنی و مهارت در دو گروه زیر دسته بندی می شوند.

داوطلب تخصصی (اورژانسیار):

نیروهای داوطلب دارای مدرک دانشگاهی معتبر در یکی از رشته های علوم پزشکی و پیراپزشکی پس از گذراندن دوره های آموزشی مهارتی مصوب با سازمان همکاری می کنند.

- **فرایند جذب:** جذب داوطلبان از طریق انتشار فراخوان در رسانه های تصویری و نوشتاری، فضای مجازی برگزاری همایش های فرهنگی و یا مراجعه حضوری صورت می گیرد.
- **ثبت نام:** تمامی مراحل ثبت نام اولیه به صورت الکترونیک بوده و افراد علاقه مند به همکاری باید نسبت به تکمیل فرم الکترونیک حاوی سوالات مربوط به اطلاعات شخصی، حرفه ای و اجتماعی و همچنین ارسال تصاویر مدارک و مستندات مرتبط مشتمل بر کارت ملی، شناسنامه، آخرین مدرک تحصیلی، کارت نظام صنفی اقدام نمایند.
- **فرایند عضویت:**

- **الف: احراز صلاحیت:** صلاحیت تمام داوطلبان باید از دو منظر علمی و اخلاقی مورد ارزیابی قرار گرفته به تایید مراجع ذیصلاح سازمان برسد. فرایند احراز صلاحیت داوطلب مشتمل بر موارد ذیل می باشد.
- تعیین صلاحیت اخلاقی و اداری رزومه داوطلب توسط اداره کل حراست
- ارائه اصل مدرک تحصیلی داوطلبان به معاونت آموزش
- حضور داوطلب در جلسات توجیهی – آموزشی و اخذ گواهی شرکت در جلسات آموزشی
- **ب: ثبت در سامانه داوطلبان اورژانس و صدور کد عضویت**
- **ج: صدور کارت عضویت**

- **فرایند به کارگیری:** بهره گیری از اورژانسیاران، در موارد اضطرار یا سایر موارد با تشخیص سازمان اورژانس کشور، شامل

- انتخاب اورژانسیاران برای همکاری بر اساس نوع تخصص و سرعت دسترسی به منطقه
- فراخوان اورژانسیاران منتخب از طریق ارسال پیام الکترونیک برای حضور در منطقه و معرفی خود به مدیر عملیات در زمان تعیین شده
- ارسال فهرست اسامی و مشخصات اورژانسیاران برای مدیر عملیات در منطقه
- دریافت گزارش عملکرد و نحوه همکاری اورژانسیاران از مدیر عملیات جهت ثبت در پرونده ارزشیابی

- **پایش و ارزشیابی:** پایش و ارزشیابی اورژانسیاران بر اساس

- گزارش معاون آموزش از نحوه حضور و میزان مشارکت اورژانسیاران در جلسات آموزش ادواری
- گزارش معاونت عملیات از نحوه عملکرد و مشارکت اورژانسیاران

داوطلب غیر متخصص (همیار اورژانس)

نیروهای داوطلب (فاقد مدرک دانشگاهی در رشته های علوم پزشکی) که پس از گذراندن دوره های آموزشی مصوب با سازمان همکاری می کنند.

- **فرایند جذب:** جذب همیاران از طریق انتشار فراخوان در رسانه های تصویری و نوشتاری، فضای مجازی برگزاری همایش های فرهنگی و ... صورت می گیرد.
- **ثبت نام:** تمامی مراحل ثبت نام اولیه به صورت الکترونیک بوده و افراد علاقه مند به همکاری باید نسبت به تکمیل فرم الکترونیک حاوی سوالات مربوط به اطلاعات شخصی، حرفه ای و اجتماعی و همچنین ارسال تصاویر مدارک و مستندات مرتبط مشتمل بر کارت ملی، شناسنامه، آخرین مدرک تحصیلی و ... اقدام نمایند.
- **احراز صلاحیت:** صلاحیت تمام همیاران باید از منظر اخلاقی و اجتماعی مورد ارزیابی قرار گرفته به تایید اداره کل حراست سازمان برسد.
- **آموزش و توانمندسازی:** کلیه داوطلبان ملزم به گذراندن دوره های توجیهی آموزشی اولیه و دوره های آموزش ادواری برگزار شده توسط معاونت آموزش، پژوهش و برنامه ریزی می باشند.
- **فرایند عضویت:** پس از احراز صلاحیت و دریافت گواهی دوره های آموزشی، مراتب از طریق تخصیص کد همیاری و صدور کارت همیاری به وی ابلاغ خواهد شد.
- **فرایند به کارگیری:** بهره گیری از همکاری هر یک از گروه های همیاران در موارد اضطرار یا سایر موارد مورد نیاز بر اساس فرایند زیر صورت خواهد گرفت.
 - در شرایط عادی : بهره گیری از دانش و مهارت همیاران برای حضور در صحنه و ارائه خدمات اولیه به مصدومین تا زمان رسیدن کدهای اورژانس یا نیروهای امدادی
 - در شرایط اضطرار :
 - تهیه فهرستی از همیاران واجد شرایط بر اساس دانش، مهارت و سهولت دسترسی به منطقه اضطرار
 - ارائه فهرست به معاونت فنی و عملیات
 - ارسال پیام فراخوان الکترونیک به همیاران منتخب برای حضور در منطقه و معرفی خود به مدیر عملیات در زمان تعیین شده
 - دریافت گزارش عملکرد و نحوه همکاری اورژانسیاران از مدیر عملیات جهت ثبت در پرونده ارزشیابی

- **پایش و ارزشیابی:** پایش و ارزشیابی همیاران بر اساس حضور فعال و منظم در برنامه های آموزش ادواری، امتیاز آزمون های ادواری و امتیاز ناشی از گزارشات معاونت فنی و عملیات از نحوه عملکرد و میزان مشارکت همیاران صورت خواهد گرفت.

شرح وظایف و ساختار سازمانی

مدیریت مشارکت های مردمی

متولی کلیه فرایندهای مرتبط با جذب، ساماندهی و مدیریت جنبه های گوناگون مشارکت های مردمی در سازمان می باشد.

اهم وظایف واحد مشارکت های مردمی عبارتند از:

- تهیه بانک اطلاعاتی جامع از کلیه داوطلبان اعم از خیرین، اورژانسیاران و همیاران مشتمل بر اطلاعات فردی، اجتماعی و سوابق و نحوه همکاری
- طراحی و ایجاد بستر مناسب برای جذب کمک های مادی و معنوی خیرین در راستای تامین نیازها و کمبودهای سازمان
- اتخاذ راهکارهای مناسب جهت جذب و نگهداری و ارتباط متقابل و دو سویه با نیروهای داوطلب
- تعامل با معاونت آموزشی به منظور آموزش مستمر و مداوم نیروهای داوطلب
- تعامل با معاونت فنی به منظور تامین بستر مناسب برای بهره گیری از ظرفیت نیروهای داوطلب

شورای سیاستگذاری

تدوین سیاست های کلان و خط مشی کلی مشارکت های مردمی در سازمان بر عهده شورایی مرکب از اعضای ذیل است.

- ریاست سازمان
- معاونت توسعه، مدیریت منابع و پشتیبانی
- معاونت فنی و عملیات
- معاونت آموزش، پژوهش و برنامه ریزی
- مدیریت مشارکت های مردمی

ساختار تشکیلاتی

از نقطه نظر تشکیلات سازمانی، مدیریت مشارکت های مردمی زیر مجموعه دفتر ریاست سازمان بوده مسئول واحد به طور مستقیم زیر نظر ریاست سازمان انجام وظیفه می کند. اهم وظایف این واحد در دو زیر شاخه تعریف می شوند.

- **امور خیرین:** متولی کلیه امور مربوط به خیرین در سازمان بوده و اهم وظایف آن عبارتند از:
 - تدوین فهرستی از نیازهای سازمان در قالب بسته های قابل ارائه به خیرین برای جلب مشارکت این عزیزان
 - شناسایی و جذب خیرین علاقه مند برای پیوستن به جمع خیرین اورژانس کشور
 - تهیه بانک اطلاعاتی خیرین اورژانس کشور
 - اتخاذ راهکارهای مناسب برای برقراری ارتباط دوسویه و مستمر با خیرین به منظور حفظ و نگهداری آنان

● **امور داوطلبان:** متولی کلیه امور مربوط به گروه های مختلف داوطلب در سازمان می باشد.

- تدوین برنامه راهبردی برای شناسایی و جذب نیروهای داوطلب همکاری با سازمان
- تعامل با اداره کل حراست برای احراز صلاحیت اخلاقی داوطلبان
- تعامل با معاونت آموزشی برای احراز صلاحیت علمی داوطلبان
- تهیه بانک اطلاعاتی جامع نیروهای داوطلب اورژانس کشور
- تعامل با معاونت توسعه، مدیریت منابع و پشتیبانی برای برقراری بیمه حوادث و بیمه مسئولیت داوطلبان
- تدوین آیین نامه مدیریت داوطلبان اعم از دسته بندی، درجه بندی، تشویق، تنبیه، ارتقا، تنزل، اخراج و ...
- طراحی کارت، نشان و کاور ویژه برای شناسایی و درجه بندی داوطلبان در حین ماموریت
- تدوین راهکارهای اجرایی برای ارزشیابی و امتیاز دهی به نیروهای داوطلب در حین ماموریت
- تدوین راهکار اجرایی برای ترابری، اسکان و نظارت بر نحوه عملکرد داوطلبان در صحنه عملیات (در زمان بروز حوادث غیر مترقبه)
- معرفی نیروهای داوطلب به معاونت فنی و عملیات برای همکاری در شرایط عادی یا بحران

بهره گیری از ظرفیت نیروهای داوطلب یکی از اهرم های آشنا و موفق در سازمان های خدماتی و عام المنفعه به شمار می رود. اهرمی که به ویژه در شرایط بحران و به هنگام بروز حوادث و سوانح نمود بیشتری پیدا می کند. در واقع استفاده از جنبه های گوناگون مشارکت مردمی از جمع آوری کمک های مالی تا حضور فیزیکی و فعال نیروهای خودجوش داوطلب، از دیرباز به عنوان یکی از بارزترین و موثرترین راهکارهای مدیریت بحران در کشور ما به کار گرفته شده و می شود. و تجربه نشان داده که در لحظات اول وقوع بحرانها خود مردم بهترین امدادگر هستند.

داوطلبان اورژانس

افراد علاقه مند که پس از گذراندن مراحل جذب و توانمندسازی به صورت **داوطلبانه** و بدون مطالبه هر گونه حق و حقوقی (اداری، مادی و معنوی) در حوزه های مورد نیاز، تحت نظارت سازمان فعالیت می کنند. داوطلبان بر اساس تخصص، دانش فنی و مهارت در دو گروه زیر دسته بندی می شوند.

داوطلب تخصصی (اورژانس یار):

نیروهای داوطلب دارای مدرک دانشگاهی معتبر در یکی از رشته های علوم پزشکی و پیراپزشکی پس از گذراندن دوره های آموزشی مهارتی مصوب با سازمان همکاری می کنند.