



جمعية بيوت النسائية  
Women's Houses Association



جمعية بيوت النسائية بالقصيم

سياسة إدارة المتطوعين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دليل السياسات والإجراءات

لإدارة التطوع

بجمعية بيوت النسائية بمحافظة

عنيزة

تم اعتماد السياسات و الإجراءات الواردة في الدليل من قبل مجلس إدارة جمعية بيوت النسائية بعنيزة و تلتزم إدارة الجمعية بمراجعة هذه السياسات و الإجراءات و تحديثها بشكل دوري بما يتواءم مع المستجدات و يتماشى مع أهدافها .

## المقدمة

يساعد هذا الدليل في تقنين عملية إشراك المتطوعين داخل جمعية بيوت النسائية بعنيزة. وهو ينضم العمل التطوعي في جميع فروع وإدارات الجمعية، حيث يحتوي على مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها مساعدة كيان التطوع بالقيام بإدارة العمل التطوعي ووضع هذه العملية تحت نظام واضح وشفاف لكلا الطرفين (الجمعية والمتطوع) حيث تمكن المتطوع من التعرف على حقوقه ومسؤولياته ويلخص قيم ومبادئ المنظمة تجاه كيان التطوع.

ويعتبر هذا الدليل موجه للعاملين في إدارة التطوع وكافة منسوبي الجمعية في الأقسام الأخرى والعاملين مع المتطوعين، بالإضافة للمتطوعين في الجمعية.

ويجدر الإشارة بأن هذا الدليل لأبد أن يخضع للمراجعة والتحديث الدوري وفقاً للمستجدات التي قد تطرأ على الجمعية وما يرتئيه أصحاب العلاقة بالتطوع من خلال نزولهم للميدان بما يصب في مصلحة الجمعية والمتطوع معاً.

## هيكلة دليل السياسات والإجراءات

تم بناء هذا الدليل وفقاً لـ:

- 1- نطاقات التطوع الست والتي تعبر عن صلب أدوار وحدة التطوع ونطاق عملها الأساسي وتشمل:



- 2- بالإضافة لمحور " الفرق التطوعية " الذي يعد تفعيل الجمعية لأدوارهم وتنظيم العمل معهم ذا أهمية وتأثير على الجمعية والمجتمع معا.

سنجد تحت كل محور من نطاقات التطوع الست والفرق التطوعية مجموعة من السياسات التي توجه عمل الجمعية وإدارة التطوع وتحكمه حيث يمكن أن نعرف السياسة بأنها: القواعد العامة التي تبين توجه ورأي الجمعية تجاه المحاور الأساسية ذات العلاقة بإدارة التطوع أو التي ترى الجمعية ضرورة توضيحها، وتشكل السياسات مرجعاً أساسياً للتخطيط واتخاذ القرار حول كل ماله علاقة بإدارة التطوع في الجمعية.

ثم يتفرع من كل سياسة في هذا الدليل مجموعة من الإجراءات – عند الحاجة- تصف كيفية تنفيذ السياسات بوضوح وخطوات مبسطة ومتسلسلة.

## المصطلحات الأساسية في الدليل

|   |  |
|---|--|
| العمل التطوعي                           | كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طبيعية 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 المنظمة.   |
| الدور التطوعي                           | هو الاحتياج الفعلي التطوعي داخل منظمة ما، ويحتاج إلى متطوع مؤهل لأداء المهام الواردة فيه.  |
| 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.  |
| تصميم الفرص التطوعية                    | هي عمليات تحديد نطاق الفرصة التطوعية بدءاً من تحديد الاحتياج التطوعي ومروراً بتحديد المهام والمسؤوليات وطبيعة الفرصة والمخاطر المحتملة وانتهاءً بالمهارات والخبرات اللازمة.  |
| 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 للمنظمة وللمدير التطوع | يوضح الميثاق مجموعة القوانين والقيم والمبادئ التي تحكم قواعد العمل التطوعي من قبل المنظمة ومسؤولي التطوع، وتحدد مسؤولياتهم وواجباتهم، وتحفظ حقوقهم أثناء العمل التطوعي مع المتطوعين.   |
| دليل المتطوع                            | دليل تعريفي لكل متطوع سينضم إلى المنظمة، حيث يوضح منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وحقوق وواجبات المتطوع والسياسات والإجراءات المرتبطة به ويحتوي كذلك على أهم النماذج التي قد يحتاج إليها.   |
| أداة إدارة الفرص التطوعية               | هي أداة تساعد مسؤول التطوع على تحديد أنشطة التسويق والاستقطاب للفرصة التطوعية ومن ثم فرز المتقدمين للفرصة التطوعية واتخاذ الإجراء المناسب مع كل مرشح لشغل الفرصة التطوعية كما يتم استخدامها لمتابعة المتطوعين مع احتساب الساعات التطوعية الفعلية وما هو العائد المجتمعي الذي يساهم فيه المتطوعون، كما يشتمل على تحديد دوافع المتطوعين وربطها بالحوافز. |

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| هو عبارة عن حصر لأهم المعلومات التعريفية عن المنظمة بغرض إظهارها للمجتمع من خلال قالب تعريفي مناسب، كما ينبغي أن يحتوي كذلك على منطلقات ورؤية المنظمة لإشراك المتطوعين وطرق التطوع في المنظمة. | الملف التعريفي                     |
| هو الشكل الاعلامي المناسب لظهور الملف التعريفي للمجتمع.  | القالب التعريفي                    |
| هي أداة عملية تساعد مسؤول التطوع على احتساب القيمة الاقتصادية من التطوع لفترة زمنية محددة عن طريق احتساب تكاليف التطوع وقيمة الاسهامات التطوعية والقيمة الاضافية المضافة.                      | أداة قياس العائد الاقتصادي التطوعي |
| هي المراحل الستة لإدارة عمليات التطوع (التخطيط والتعزيز، تصميم الفرص والاستقطاب، الفرز والتسكين، التوجيه والتدريب، الدعم والاشراف، التكريم والتقدير).  | نطاقات التطوع                      |
| هو المسؤول الفني عن أداء المتطوع في بيئة التطوع، والمسؤول عن توجيهه لأداء مهامه التفصيلية ورفع التقارير الدورية لمسؤول التطوع عن أدائه للفترة المحددة.   | المدير المباشر (المرجع الفني)      |
| هو مسؤول التطوع أو من ينوبه والذي يقوم بمتابعة حالة المتطوع الإدارية والتأكد من وضعه التطوعي في القسم أو الإدارة المحددة.  | المرجع الإداري                     |
| هو اتفاق شرطي بين المتطوع والمنظمة للتطوع لفترة زمنية محددة.   | اتفاقية التطوع                     |
| هم المتقدمون على الفرص التطوعية والذين تم إشعارهم بقبولهم المبدئي قبل تسكينهم على الفرص التطوعية.  | المتطوعون المحتملون                |
| هي العملية الرئيسية لربط المتطوع بالمنظمة وبالفرصة التطوعية ومديره المباشر.  | التسكين                            |
| هي عبارة عن ورقة رسمية تثبت الجهد والانجاز الذي قام به المتطوع، وتحدد المهام والمسؤوليات التي كانت لديه، وعدد ساعات التطوع التي تطوع بها بالفعل.   | شهادة التطوع                       |



## أولاً: التخطيط والتعزيز

| السياسة | ١,١  |
|---------|--|
|         | تلتزم جمعية بيوت النسائية بتوضيح منطلقاتها ورؤيتها لإشراك المتطوعين، ونشرها داخلياً وخارجياً، ويتم تضمينها في مستندات وأدلة ومواقع جمعية بيوت.   |
|         | <b>الإجراءات:</b>  |
|         | ١. يقوم مسؤول التطوع بمشاركة الإدارة التنفيذية و إدارات الجمعية بصياغة منطلقات الجمعية ورؤيتها في إشراك المتطوعين.<br>٢. تقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة واعتماد منطلقات الجمعية ورؤيتها في إشراك المتطوعين.<br>٣. يقوم مسؤول التطوع بنشر منطلقات الجمعية ورؤيتها لإشراك المتطوعين داخلياً على مستوى المنظمة بالوسائل المناسبة (منشورات البريد - وسائل التواصل - ورش - اجتماعات - بنرات ...) وخارجياً (وسائل التواصل - الأركان التعريفية في المعارض والفعاليات - المؤتمرات - الندوات والمحاضرات - زيارات المدارس والجامعات...)<br>٤. يقوم مسؤول التطوع بالمشاركة مع كافة الإدارات بالمراجعة الدورية للمنطلقات والعمل على تحديثها وتطويرها " عند الحاجة" مع كل خطة استراتيجية جديدة. |

| السياسة | ١,٢   |
|---------|---|
|         | تلتزم جمعية بيوت النسائية بوجود سياسات وإجراءات إدارية تحكم عمليات إدارة المتطوعين بما يتوافق مع احتياجات بيوت، وتقوم بإتاحتها لأصحاب العلاقة بالتطوع.  |
|         | <b>الإجراءات:</b>   |
|         | ١- يقوم مسؤول التطوع بإشراك إدارات الجمعية والمتطوعين في اقتراح مسودة تنظم عمل التطوع داخل الجمعية.<br>٢- يقوم مسؤول التطوع بوضع سياسات مكتوبة وإجراءات مفصلة تسهم في إشراك المتطوعين في العملية التطوعية بما يحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، على أن تتسم بالشمولية لجميع نطاقات التطوع، ومراجعتها دورياً والعمل على تطويرها عند الحاجة.<br>٣- تقوم الإدارة التنفيذية بمراجعة واعتماد السياسات والإجراءات بما يتوافق مع توجهات الجمعية وقيمها المؤسسية وبما يضمن تحقيق العدالة في تكافؤ الفرص والتنوع بالفرص التطوعية.<br>٤- تتيح المنظمة السياسات والإجراءات لجميع المعنيين بالتطوع وتؤكد من استيعابهم وفهمهم وتحثهم على تطبيقه وتطويره.<br>٥- يقوم مسؤول التطوع بالمراجعة الدورية للسياسات والإجراءات والعمل تحديثها وتطويرها عند الحاجة. |

| السياسة  | ١,٣ |
|--|-----|
| تبنى الجمعية نشر ثقافة التطوع بين العاملين وتبين أسباب ودوافع إشراكها للمتطوعين فيها والقيام بمساندتهم لتحقيق الأهداف المنشودة.  |     |
| <b>الإجراءات:</b>  |     |
| <p>١- يقوم مسؤول التطوع بإشراك الإدارات في إعداد أهداف وحدة التطوع وتصميم الفرص التطوعية في إداراتهم .</p> <p>٢- يقوم مسؤول التطوع بوضع خطة لنشر ثقافة العمل التطوعي داخل الجمعية وخارجها بأساليب مختلفة، بما يضمن تبني العاملين في الجمعية هذه الثقافة وضمان نشرها خارجياً وتضمينها في الخطة التشغيلية السنوية.</p> <p>٣- ينفذ مسؤول التطوع خطة نشر ثقافة العمل التطوعي داخل الجمعية وخارجها.</p> |     |

| السياسة  | ١,٤ |
|--|-----|
| تكلف جمعية بيوت مسؤولية وحدة إدارة التطوع إلى فرد (مسؤول التطوع) يكون متفرغ كلياً، وتقوم بإعداد وصف وظيفي خاص به يتضمن عمليات إدارة التطوع ويتم التصديق عليه من قبل مجلس إدارة المنظمة (أو من يقوم مقامهم) ولا يختلف عن إدارات المنظمة الأخرى.   |     |
| <b>الإجراءات:</b>  |     |
| <p>١. تختار الجمعية مسؤول التطوع وتحدد صلاحياته ومهامه الوظيفية بوضوح في نموذج الوصف الوظيفي (!).</p> <p>٢. يتم تعيينه بقرار رسمي من قبل المفوضين بذلك.</p> <p>٣. يتم إعلام الإدارات والأقسام والمتطوعين داخل الجمعية بالسؤال عن وحدة التطوع.</p> <p>٤. تقوم الجمعية بمراجعة الوصف الوظيفي بشكل دوري وتحديثه عند الحاجة.</p> |     |

| السياسة   | ١,٥ |
|---|-----|
| تلتزم المنظمة بتغطية جميع الاحتياجات المتعلقة بالتطوع، وتعمل على توفير الموارد والمواد الضرورية لقيام المتطوعين بفرصهم التطوعية.  |     |
| <b>الإجراءات:</b>   |     |
| <p>١- يقوم مسؤول التطوع بوضع خطة تشغيلية وموازنة تقديرية سنوية لإدارة التطوع ويتم اعتمادها من الإدارة التنفيذية. نموذج الخطة التشغيلية.</p> <p>٢- يقوم مسؤول التطوع بتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ الخطة التشغيلية ورفع الفواتير للإدارة المالية.</p> <p>٣- تقوم الإدارة المالية باعتماد الفواتير و صرفها لإدارة التطوع.</p> |     |

تلتزم الجمعية بوضع لائحة للمخالفات توضح فيها جميع المخالفات والإجراءات التأديبية التي يتم اتخاذها تجاه أي تصرف أو سلوك مخالف يصدر عن المتطوع وتبلغه بها.

### الإجراءات:

- ١- يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع منسوبي الجمعية بإعداد لائحة للمخالفات والعقوبات المترتبة عليها. والتي تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية. (نموذج لائحة المخالفات والعقوبات)
- ٢- يحدد مسؤول التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية في حق المتطوعين المخالفين.
- ٣- يتم مراجعة اللائحة واعتمادها من قبل المدير التنفيذي.
- ٤- يبلغ مسؤول التطوع المتطوعين بلائحة المخالفات والإجراءات التأديبية ويوضحها في اللقاء التعريفي قبل التحاقهم بالفرصة وبما يضمن إلمامهم بها.
- ٥- في حال ارتكب المتطوع أحد المخالفات المنصوص عليها بلائحة المخالفات يقوم مسؤول التطوع باتخاذ الإجراءات اللازمة، وتسجيل ذلك في أداة إدارة الفرص التطوعية وإبلاغ المعنيين بذلك.

## ثانياً: تصميم الفرص والاستقطاب

| السياسة | ٢,١  |
|---------|--|
|         | <p>يلتزم مسؤول التطوع بتوصيف دقيق لكل فرصة تطوعية بشفافية ووضوح، موضحةً المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلي احتياج المنظمة، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من المنظمة، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.</p>  |
|         | <p><b>الإجراءات:</b></p>   |
|         | <ol style="list-style-type: none"><li>١. يقوم مسؤول التطوع بحصر الاحتياج التطوعي بشكل دوري . وفقاً لنموذج (تحديد الاحتياج التطوعي)</li><li>٢. يتولى العاملون في الإدارات تصميم الفرص التطوعية المتنوعة. لتشمل جميع البنود المحدد والموجودة في نموذج (تصميم الفرص التطوعية)</li><li>٣. يستقبل مسؤول التطوع الفرص المصممة عبر البريد الإلكتروني الرسمي بشكل دوري كل نهاية شهر ميلادي وفي الحالات الطارئة يمكن طلب الفرصة قبل ٥ أيام من تاريخ تنفيذ الفرصة التطوعية كحد أقصى.</li><li>٤. يقوم مسؤول التطوع بمراجعة التي تم استقبالها واعتمادها، وفي حال احتاجت الفرصة إلى تعديل يتم إعادة توجيهها للإدارة المعنية مع توضيح الملاحظات.</li><li>٥. يقوم مسؤول التطوع باعتماد تاريخ الفرصة التطوعية بناء على تسليم التعديل النهائي للفرصة.</li></ol> |
| السياسة | ٢,٢  |
|         | <p>تقوم الجمعية بنشر الفرص التطوعية والتسويق لها بالوسائل المناسبة التي تتلاءم مع الفرصة التطوعية المسوق لها وبالتعاون مع إدارات الجمعية</p>   |
|         | <p><b>الإجراءات:</b></p>   |
|         | <ol style="list-style-type: none"><li>١. يحدد مسؤول التطوع مع مسؤول التسويق والإعلام لدى الجمعية القنوات المناسبة والوسائل التقنية الفعالة لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين واستهداف الشريحة المناسبة للفرصة التطوعية.</li><li>٢. يستخدم مسؤول التطوع الوسائل المناسبة والتي تم تحديدها مسبقاً لتسويق الفرص التطوعية واستقطاب المتطوعين، ويقوم بنشر الفرص التطوعية عبر الوسائل المتاحة والتي تم تحديدها الى جانب المنصة الوطنية للتطوع،</li></ol>  |

تتخذ المنظمة الإجراءات التأديبية تجاه أي تصرف أو سلوك مسيء يصدر عن المتطوع، ولا تتغاضى عن ذلك لكونه متطوعاً، إدراكاً منها بأن المتطوع يمثل المنظمة.

### الإجراءات:

1. يقوم مسؤول التطوع بإعداد لائحة للمخالفات و العقوبات المترتبة عليها و التي تصدر من المتطوع أثناء تنفيذ الفرصة التطوعية.
2. يحدد مسؤول التطوع آلية واضحة لتنفيذ الإجراءات التأديبية أو العقوبات في حق المتطوعين المخالفين.
3. يتم مراجعة اللائحة واعتمادها من قبل المدير التنفيذي.
4. يبلغ مسؤول التطوع المتطوعين بلائحة المخالفات و الإجراءات التأديبية و يوضحها في اللقاء التعريفي قبل التحاقهم بالفرصة و بما يضمن إلمامهم بها .
5. في حال ارتكب المتطوع أحد المخالفات المنصوص عليها بلائحة المخالفات يقوم مسؤول التطوع باتخاذ الإجراءات اللازمة.

### ثالثاً: الفرز والتسكين

| السياسة  | ٣,١ |
|--|-----|
| تطلب الجمعية المعلومات الأساسية التي تخدم تسكين المتطوعين في الفرص التطوعية، ويتم تسجيلها بطريقة تلائم طبيعة الفرصة والمتطوعين المحتملين لتنفيذها.   |     |
| <b>الإجراءات:</b>  |     |
| ١. يقوم مسؤول التطوع بتسجيل بيانات ومعلومات المتطوعين الضرورية للتأكد من ملائمتهم للفرصة التطوعية.<br>٢. تعتمد جمعية بيوت منصة العمل التطوعي لتسجيل المتطوعين والتحقق من سجلاتهم المدنية قبل تنفيذهم للفرص التطوعية.<br>٣. إذا لم يكن لدى المتطوع حساب مفعّل في منصة العمل التطوعي لأي سبب تقني، فإن مسؤول التطوع يقوم بإجراءات التحقق من سجله المدني وفق الإجراء الموصى به من الجهات المعنية. |     |

| السياسة   | ٣,٢ |
|---|-----|
| تقوم الجمعية باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية بيانات المتطوعين المسجلين لديها، كما تضمن عدم نشرها أو تداولها مع أي منظمات أخرى إلا بعد أخذ الإذن من المتطوعين.   |     |
| <b>الإجراءات:</b>   |     |
| ١. يقوم مسؤول التطوع بحفظ بيانات المتطوعين في ملفات مخصصة ومنع الاطلاع عليها إلا من قبل أصحاب الصلاحية.<br>٢. يقوم مسؤول التطوع بأخذ موافقة المتطوعين الذين لديهم رغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد الجمعية ببياناتهم.<br>٣. تطلب الجمعية إذن المتطوعين الذين لديهم الرغبة في تحويلهم لمنظمات أخرى وذلك قبل تزويد المنظمات ببياناتهم. |     |

| السياسة   | ٣,٣ |
|---|-----|
| تعتذر الجمعية من المتطوعين الذين تم رفضهم مع ذكر سبب ذلك، مع إمكانية تحويلهم لمنظمات أخرى تتوافق مع قدراتهم ونشاطاتهم بعد أخذ الأذن منهم.   |     |
| <b>الإجراءات:</b>   |     |
| ١. يعتذر مسؤول التطوع من المتطوعين الغير مقبولين في الفرصة بأسلوب مناسب وبالوسيلة المعتمدة في الجمعية مع توضيح أسباب عدم القبول. (نموذج نص الاعتذار)<br>٢. يقوم مسؤول التطوع تحويل المتطوعين الغير مقبولين بعد أخذ الإذن منهم إلى منظمات أخرى تتناسب مع قدراتهم وتوجهاتهم والعمل على تنسيق ذلك. |     |

## رابعاً: التوجيه والتدريب

| ٤,١   | السياسة |
|---|---------|
| تُعرّف الجمعية جميع المتطوعين الجدد بالجمعية ودورها في خدمة المجتمع الى جانب تعريفهم بإدارة التطوع و اقسام الجمعية والعاملين فيها.  |         |
| <b>الإجراءات:</b>   |         |
| <p>١. يحدد <b>مسؤول التطوع</b> إجراءات تنفيذ التوجيه للمتطوعين الجدد وفق (نموذج تخطيط اللقاء التعريفي) بالمتطوعين الجدد. يزود <b>مسؤول التطوع</b> كل متطوع جديد بنسخة من المستندات، الأدلة أو البروشورات التي يحتاجها المتطوعون مثل (دليل المتطوع، الدليل التعريفي، نسخة من وصف الفرصة التطوعية الخ).</p> <p>٢. يعرف <b>مسؤول التطوع</b> المتطوعين الجدد بالجمعية وإدارة التطوع ويصحهم في جولة تعريفية داخل الجمعية .</p> <p>٣. يعرف المشرف الفني المتطوعين بتفاصيل الفرصة التطوعية والإدارة التابعة لها. ويتابع مسؤول التطوع المشرف الفني في ذلك.</p> <p>٤. يقوم مسؤول التطوع بعقد اجتماعات تعارف دورية لمتطوعي الجمعية لبناء علاقات إيجابية مع الجمعية.</p> |         |

| ٤,٢  | السياسة |
|--|---------|
| تقوم الجمعية بتدريب المتطوعين الجدد وتطوير قدراتهم ومهاراتهم-عند الحاجة- للقيام بفرصهم التطوعية.   |         |
| <b>الإجراءات:</b>  |         |
| <p>1. يزود <b>مسؤول التطوع</b> الإدارات بنسخة من (نموذج تحديد الاحتياج التدريبي) للمتطوعين.</p> <p>2. يقوم <b>المشرف الفني</b> بتحديد البرامج والأساليب أو الوسائل التدريبية والأهداف المراد تحقيقها مع مؤشرات الأداء وتوفير ما يلزم لتنفيذها مع جدولة التدريب زمنياً على فترة معينة مع مراعاة المواعيد التي تتناسب مع المتطوعين والبدء بالتنفيذ.</p> <p>3. يقوم <b>مسؤول التطوع</b> بتقييم البرامج التدريبية وقياس رضا المتدربين (المتطوعين) ومدى تحقيق الأهداف حسب الوقت الملائم إما بعد التدريب مباشرة أو بعد فترة محددة.</p> |         |

## خامساً: الدعم والإشراف

| السياسة | ٥,١  |
|---------|--|
|         | تلتزم الجمعية بتزويد العاملين بالمعارف والخبرات المناسبة التي تساعدهم في الإشراف على المتطوعين.  |
|         | <b>الإجراءات:</b>  |
|         | ١. يقوم مسؤول التطوع بتضمين أنشطة تطوير قدرات المشرفين على المتطوعين -بعد تحديد الاحتياج- في الخطة التشغيلية السنوية لإدارة التطوع.<br>٢. يقوم مسؤول التطوع بتنفيذ الأنشطة التطويرية للمشرفين على المتطوعين. |

| السياسة | ٥,٢   |
|---------|---|
|         | تعقد الجمعية اجتماعات دورية تتعلق بقضاياها، وتضمن هذه الاجتماعات مناقشة قضايا التطوع ومؤشر الأداء خلال تلك الاجتماعات.  |
|         | <b>الإجراءات:</b>   |
|         | ١. تضمن الجمعية بند التطوع كمحور ضمن الاجتماعات الدورية لها .<br>٢. يقوم مسؤول التطوع بالاستفادة من التغذية الراجعة المقدمة من المتطوعين والمشرفين على التطوع للتعرف على القضايا التي تحتاج لنقاش وطرحها أثناء الاجتماعات الدورية .<br>٣. يدون مسؤول التطوع التوصيات التي تم الاتفاق حول قضايا المتطوعين عليها للبدء بالعمل بها . |

| السياسة | ٥,٣   |
|---------|---|
|         | تتبنى الجمعية سياسيات خاصة بتعويض المتطوعين عن أي مصروفات يتحملونها جراء العمل التطوعي مع اعتبار الوضع المالي للمنظمة.  |
|         | <b>الإجراءات:</b>   |
|         | ١- يقوم المتطوع بمراجعة المشرف الفني قبل صرف أي مبالغ تتعلق بالفرصة التطوعية وأخذ الموافقة منه.<br>٢- يقوم المتطوع برفع طلب تعويض المصروفات وفقاً (لنموذج تعويض المصروفات) للمشرف الفني مع إرفاق الفواتير اللازمة.<br>٣- يقوم المشرف الفني بتأكيد الطلب وتحويله لإدارة التطوع خلال يومين عمل من تقديم المتطوع للطلب.<br>٤- يقوم مسؤول التطوع باعتماد الطلب ورفعها للإدارة المالية ليتم الصرف للمتطوع خلال ثلاثة أيام. |



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، وتبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات و الإجراءات المترتبة عليها و آلية تطبيقها .

### الإجراءات:

١. يبلغ **مسؤول التطوع** المتطوعين أثناء اللقاء التعريفي بحقهم في تقديم الشكاوى و يبين الآلية المتبعة في ذلك .
٢. يقوم **المتطوع** بإبلاغ **مسؤول التطوع** أو **المشرف الفني** حال وجود شكوى أو مشكلة و يوضحها له.
٣. يقوم **مسؤول التطوع** أو **المشرف الفني** بالتعامل مع مشكلة التطوع من خلال إيجاد حلول ودية مناسبة و غير رسمية ، في حال لم يتم حل المشكلة بطريقة ودية ، يقوم المتطوع برفع شكوى وفقاً لنموذج الشكاوى و توجيهه **لمسؤول التطوع** .
٤. يقوم **مسؤول التطوع** أو **المشرف الفني** بتكوين لجنة محايدة لدراسة موضوع الشكاوى و اتخاذ الإجراءات اللازمة و إبلاغ المتطوع بها خلال يومي عمل.

تقوم الجمعية بتوضيح أشكال الدعم والإشراف التي تقدمها للمتطوعين ، وآلية تقديمها

### الإجراءات:

- ١- يقوم **مسؤول التطوع** و **المشرف الفني** بالتعاون مع المتطوع بتحديد الأسلوب الأنسب لتقديم الدعم والإشراف.
- ٢- يقوم **مسؤول التطوع** و **المشرف الفني** بتقديم الدعم والإشراف اللازمين للمتطوع خلال تنفيذ الفرصة التطوعية.

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. يحرص **مسؤول التطوع** و **المشرف الفني** بتضمين كافة المهام الخاصة بالفرصة التطوعية بوضوح في اتفاقية المتطوع.
2. يقوم **مسؤول التطوع** بإبلاغ **المتطوعين** أثناء اللقاء التعريفي بحقهم في رفض المهام التي تكون خارج نطاق قدرتهم و مسؤولياتهم
3. يقدم **المتطوع** إشعاراً بخصوص عدم قدرته على أداء أحد المهام أو المسؤوليات التي تسند إليه ويرى عدم مناسبتها مع قدراته قبل موعد الفرصة بثلاث أيام .
4. يقوم **مسؤول التطوع** بمشاركة **المشرف الفني** بدراسة طلب المتطوع وتحديد البدائل المناسبة لتنفيذ الفرصة أو المهام.
5. يقوم **مسؤول التطوع** بتبليغ **المتطوع** بالتحديثات و الإجراءات المترتبة على ذلك .

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

### الإجراءات:

- ١- يقوم المشرف الفني بتزويد المتطوع بالتغذية الراجعة لأدائه طيلة فترة تنفيذ الفرصة التطوعية.
- ٢- يقوم المشرف الفني بتقييم أداء المتطوع بعد انتهائه من تنفيذ الفرصة التطوعية باستخدام (نموذج تقييم أداء المتطوع) وذلك بناءً على الإشراف والمتابعة اليومية أو الدورية.
- ٣- يقوم مسؤول التطوع بتقديم التغذية الراجعة للمتطوع بناءً على التقييم المقدم من المشرف الفني.

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

### الإجراءات:

1. يقوم **مسؤول التطوع** بتضمين أنشطة تطوير قدرات المشرفين على المتطوعين - بعد تحديد الاحتياج - في الخطة التشغيلية السنوية لإدارة التطوع.
2. يقوم **مسؤول التطوع** بتنفيذ الأنشطة التطويرية للمشرفين على المتطوعين

تعتمد الجمعية على الية واضحة للحصول على التغذية الراجعة من المتطوعين الذين أنهموا الفرص التطوعية، للعمل على تحسين تجربة المتطوع وتطوير الفرص التطوعية وتحسينها.

### الإجراءات:

- ١- يقدم مسؤول التطوع (نموذج تقييم المتطوع لتجربته التطوعية) للمتطوعين ويحثهم على تعبئته.
- ٢- العمل على تحليل المعلومات التي تم الحصول عليها من المتطوعين ورفعها للمعنيين. وذلك للعمل على التطوير والتحسين المناسب بما يضمن جودة الخدمات المقدمة للمتطوعين والحفاظ على استدامة العمل التطوعي في الجمعية.

## سادساً: التقدير والتكريم

| السياسة | ٦،١   |
|---------|---|
|         | 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 كجد أدنى للتكريم. |
|         | <b>الإجراءات:</b>   |
|         | ١- يقوم مسؤول التطوع بتضمين الخطة التشغيلية أنشطة لتكريم المتطوعين تقديراً لجهودهم وتشجيعاً لجذب متطوعين جدد.   |
|         | ٢- يقوم مسؤول التطوع بالتعاون مع مسؤول التسويق والإعلام بنشر إسهامات وإنجازات المتطوعين على قنوات التواصل الاجتماعي وموقعها الإلكتروني.   |
|         | ٣- تقدم الجمعية شهادات إنجاز للمتطوعين تقديراً لجهودهم واعترافاً بإنجازاتهم وفق نموذج شهادة متطوع.  |
|         | ٤- تقيم الجمعية فعالية لتكريم المتطوعين بشكل سنوي.  |
|         | ٥- يقوم مسؤول التطوع بالتنسيق لتكريم المتطوعين في المناسبات الرسمية بالجمعية  |
|         | ٦- يقوم مسؤول التطوع بأخذ تغذية راجعة من المتطوعين حول أنشطة التكريم والتعرف على مدى وملائمتها مع لدوافع المتطوعين والعمل على تطويرها بما يتناسب مع دوافع المتطوعين.                      |

## سابعا: الفرق التطوعية

| السياسة  | ٧,١  |
|--|--|
| يحق للجمعية تشكيل فريق تطوعي بمهام وأدوار واضحة، بما يحقق أهداف الجمعية ورؤيتها ورسالتها الاستراتيجية. |  |
| <b>الإجراءات:</b>  |  |
| ١-   | تعلن إدارة الجمعية عن رغبتها في تشكيل فريق تطوعي موضحة أهداف الفريق وأنشطته الرئيسية، والامتيازات التي ستقدمها للفريق، وتستقبل بيانات الراغبين في الانضمام للفريق بالوسيلة التي تراها مناسبة.                    |
| ٢-   | تقوم إدارة التطوع بدراسة طلبات الانضمام للفريق التطوعي، وتنفيذ كافة إجراءات التسكين الملائمة، بما يضمن الشفافية والعدالة بين المتقدمين، واختيار الأعضاء المناسبين.   |
| ٣-   | يتم الاعتذار من الأعضاء غير المقبولين مع توضيح أسباب عدم قبولهم في الفريق التطوعي.   |
| ٤-   | يُوزع القسم المسؤول عن الفريق التطوعي المسؤوليات والصلاحيات بين أعضاء الفريق، ويحدد قائداً للفريق.   |
| ٥-   | يتم توقيع اتفاقية تشكيل فريق تطوعي، وتتضمن التزامات الطرفين ومدة الاتفاقية، وآلية إنهائها، ويوقع عليها إدارة الجمعية وقائد الفريق التطوعي، ويكون هدف الفريق وأنشطته الرئيسية وأعضاؤه مُضمناً في تمهيد الاتفاقية. |
| ٦-   | بعد توقيع اتفاقية انضمام الفريق التطوعي للجمعية فإنه يحق لكل عضو في الفريق كافة الحقوق التي تحق للمتطوعين والواردة في هذا الدليل.  |

| السياسة   | ٧,١   |
|---|---|
| يحق للجمعية عقد شراكات مع الفرق التطوعية المعتمدة رسمياً والتي يمكن أن تخدم أنشطتها وأهدافها. |   |
| <b>الإجراءات:</b>   |   |
| ١-  | يرشح مسؤول التطوع عدد من الفرق التطوعية التي تتوافق أنشطتها مع احتياج الجمعية.  |
| ٢-  | يتم اعتماد قائمة الفرق التطوعية التي تم ترشيحها من قبل الإدارة التنفيذية.   |
| ٣-  | يتواصل مسؤول التطوع مع الفرق التطوعية التي تم اعتمادها.   |
| ٤-  | تقوم الجمعية بعقد اتفاقية مع الفرق التطوعية وتكون محددة بفترة زمنية. وتوضح فيها الالتزامات والحقوق لكل الأطراف المعنية. |
| ٥-  | تلتزم الجمعية بتوفير الدعم والاحتياجات التشغيلية للفرق التطوعية المتفق معها بما يخدم فرصهم داخل الجمعية.                |
| ٦-  | يتم تسجيل الفرق التطوعية التي تم الاتفاق معها في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.  |
| ٧-  | بعد توقيع الاتفاقية مع الفرق التطوعية فإنه يحق لكل عضو في الفريق كافة الحقوق التي تحق للمتطوعين والواردة في هذا الدليل. |

## الملحقات

- نموذج الهيكل الإداري والوصف الوظيفي (١)

- لائحة للمخالفات والعقوبات (٢)

- نموذج تحديد الاحتياج التطوعي (٣)

- نموذج تصميم الفرصة التطوعية (٤)

- نموذج اتفاقية المتطوع (٥)

- نموذج الاعتذار (٦)

- نموذج تخطيط اللقاء التعريفي (٧)

- نموذج تحديد الاحتياج التدريبي (٨)

- نموذج تعويض المصروفات (٩)

- نموذج الشكوى والتظلم (١٠)

- نموذج تقييم أداء المتطوع (١١)

- تقييم المتطوع لتجربته التطوعية (١٢)

تم اعتماد هذا النظام من قبل أعضاء مجلس إدارة جمعية بيوت النسائية وعليه تم التوقيع على ذلك :

| م | الاسم                        | أعضاء مجلس الإدارة        | التوقيع   |
|---|------------------------------|---------------------------|---|
| ١ | نورة محمد علي السعيد         | رئيس مجلس الإدارة         |    |
| ٢ | حصه علي صالح العثيم          | نائب رئيس مجلس الإدارة    |    |
| ٣ | هدى عبدالله إبراهيم القرعاوي | المشرف المالي وعضو المجلس |    |
| ٤ | منيرة علي محمد القرعاوي      | عضو مجلس الإدارة          |    |
| ٥ | أسماء علي عبدالله السمنان    | عضو مجلس الإدارة          |    |
| ٦ | فاطمة صالح إبراهيم الحجاج    | عضو مجلس الإدارة          |   |
| ٧ | دلال عبدالله علي السعيد      | عضو مجلس الإدارة          |  |



جمعية بيوت النسائية  
Women's Houses Association

## جمعية بيوت النسائية بالقصيم



beyoot\_org



beyoot\_org



beyoot111@gmail.com



beyoot.org.sa