



مؤسسة الرّواد
للتعاون والتنمية
Al-Rowad Foundation
for Cooperation and Development

RCD-2-5

سياسة المساءلة تجاه المتضررين

Accountability to Affected
Populations - AAP

V01

:

رقم الإصدار
Version No

01/06/2026

:

تاريخ الإصدار
Issue Date



تحرص مؤسسة الرواد للتعاون والتنمية على إرساء بيئة تنظيمية تقوم على مبادئ الحوكمة الرشيدة، والشفافية، والمساءلة، والكفاءة، بما يعزز من جودة الأداء المؤسسي ويضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

وفي هذا السياق، تأتي هذه السياسة كجزء من مجموعة السياسات واللوائح الداخلية التي تنظم العمل في مختلف مجالات المؤسسة، وتحدد الأدوار والمسؤوليات وآليات التنفيذ والرقابة، بما يتماشى مع القيم والمبادئ الأساسية التي تتبناها المؤسسة.

تهدف هذه السياسة إلى توحيد الإجراءات والممارسات، وضمان الالتزام بالمعايير القانونية والتنظيمية والأخلاقية، مع تعزيز ثقافة العمل المؤسسي وتطوير الأداء المستدام.

تم إعداد الإصدار الأول من سياسة المساءلة تجاه المتضررين AAP لمؤسسة الرواد للتعاون والتنمية من قبل مجلس الأمناء، وتم اعتمادها رسمياً من المدير التنفيذي للمؤسسة



1. المقدمة والالتزام

تلتزم مؤسسة الرواد للتعاون والتنمية بإشراك المجتمعات المتضررة والمستفيدة من مشاريعها كشركاء أساسيين وليسوا مجرد متلقين للمساعدات. تهدف هذه السياسة إلى ضمان أن تكون برامجنا ومشاريعنا الإنسانية والتنموية خاضعة للمساءلة، وتتميز بالشفافية، وتضمن كرامة وحقوق الأفراد والمجتمعات التي نخدمها.

2. المبادئ الركائزية للسياسة

تقوم سياسة المساءلة في مؤسسة الرواد على أربعة ركائز أساسية:

القيادة والالتزام: دمج آليات المساءلة في ثقافة المؤسسة، وتدريب جميع الموظفين والمتطوعين عليها كجزء من سلوكهم المهني اليومي.

الشفافية ومشاركة المعلومات: تزويد المجتمعات بمعلومات دقيقة، واضحة، وفي الوقت المناسب حول هوية المؤسسة، أهداف المشاريع، معايير اختيار المستفيدين، وحقوقهم.

المشاركة والتشاور: إشراك المجتمع (بمن فيهم النساء، الأطفال، ذوي الإعاقة، والفئات المستضعفة) في جميع مراحل المشروع؛ من تقييم الاحتياجات، إلى التصميم، والتنفيذ، والتقييم.

آليات التغذية الراجعة والشكاوى: توفير قنوات آمنة وسهلة الوصول لتقديم المقترحات والشكاوى، ومعالجتها بجديّة وسريّة تامة.

3. آليات التنفيذ

أولاً: مشاركة المعلومات (الشفافية):

تلتزم المؤسسة بنشر المعلومات للمجتمعات المحلية عبر وسائل تناسب ثقافتهم وقدراتهم (مثل: جلسات التوعية، الملصقات، المطبوعات، أو الرسائل الرقمية) وتشمل:

- ميزانيات المشاريع وأهدافها وفتراتها الزمنية.
- معايير اختيار المستفيدين بكل وضوح لمنع اللبس أو الشعور بالتحيز.
- مدونة قواعد السلوك الخاصة بالموظفين (بما في ذلك سياسات منع التحرش والاستغلال الجنسي. PSEA)

ثانياً: المشاركة المجتمعية:

عقد جلسات تشاورية منفصلة مع فئات المجتمع المختلفة (الرجال، النساء، الشباب، كبار السن) لضمان سماع صوت الجميع دون حرج.

تكثيف الأنشطة والمساعدات بناءً على الملاحظات المستمرة من المجتمع لضمان ملاءمتها لاحتياجاتهم الحقيقية.

ثالثاً: نظام الشكاوى والمقترحات

تلتزم مؤسسة الرواد بتفعيل قنوات متعددة تناسب الجميع، وتضمن التعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات التالية:

1. استقبال الشكاوى عبر قنوات متعددة

خطوة مستمرة

توفير قنوات متنوعة (صناديق شكاوى مغلقة، خط ساخن/واتساب، مكتب استقبال الشكاوى في الميدان، أو عبر البريد الإلكتروني للمؤسسة).

2. التصنيف والفرز السري

خلال 48 ساعة

فرز الشكاوى من قبل مسؤول المساءلة لحماية السرية. تُصنف الشكاوى إلى: (أ) مقترحات عامة، (ب) شكاوى تشغيلية حول الخدمات، (ج) شكاوى حساسة (مثل الفساد، التحرش، أو الاستغلال).

3. التحقيق والمتابعة

حسب حساسية الحالة

تُحال الشكاوى العامة للإدارات المختصة لحلها فوراً. أما الشكاوى الحساسة، فتُحال مباشرة إلى لجنة تحقيق عليا ومستقلة تضمن سرية هوية المشتكي وحمايته.

4. الاستجابة وإغلاق الشكاوى

خلال 14 يوماً كحد أقصى

الرد على مقدم الشكاوى (إذا كانت الهوية معروفة) بالنتيجة والإجراء المتخذ، وتوثيق الدروس المستفادة لتحسين أداء المؤسسة مستقبلاً.

4. حماية مقدمي الشكاوى (منع الانتقام)

تضمن مؤسسة الرواد للتعاون والتنمية حماية تامة ومطلقة لأي مستفيد، متضرر، أو موظف يقوم بتقديم شكاوى أو التبليغ عن انتهاك. يُمنع منعاً باتاً اتخاذ أي إجراء انتقامي (مثل حرمان من المساعدات أو إنهاء عقد) ضد أي شخص يبدي رأيه أو يبلغ عن مخالفة.

5. المراجعة والتحديث

تخضع هذه السياسة للمراجعة الدورية (كل سنتين أو عند الحاجة) بناءً على تقييم فعالية آليات المساءلة في الميدان والتغذية الراجعة المستمرة من المجتمعات التي نعمل معها.

ملاحظة: تعبر هذه السياسة عن هوية ومبادئ "مؤسسة الرواد للتعاون والتنمية" وتعتبر ملزمة لجميع الموظفين، الاستشاريين، المتطوعين، والشركاء التنفيذيين دون استثناء.