



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

RCD-2-6

سياسة الشكاوى والتغذية الراجعة

Suggestions, Complaints Policy

V01 : رقم الإصدار
Version No

21/02/2026 : تاريخ الإصدار
Issue Date



تحرص مؤسسة الرواد للتعاون والتنمية على إرساء بيئة تنظيمية تقوم على مبادئ الحوكمة، الشفافية، المساءلة، 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 الشكاوى والتغذية الراجعة لمؤسسة الرواد للتعاون والتنمية من قبل مجلس الأمناء، وتم اعتمادها رسمياً من المدير التنفيذي للمؤسسة

الهدف:

تهدف هذه السياسة الى تحديد خطوات واضحة وموحدة لمعالجة الشكاوى والتحقيق فيها بطريقة:

- 〈 حيادية
- 〈 أمانة
- 〈 سرية
- 〈 عدالة
- 〈 حماية المشتكي من أي ردة فعل انتقامي

نطاق السياسة:

تنطبق على:

- 〈 شكاوى المستفيدين
- 〈 شكاوى المجتمع المحلي
- 〈 الشكاوى ضد الموظفين والمتطوعين او المدرسين
- 〈 الشكاوى الحساسة (إساءة – تحرش – سلوك غير لائق)

أنواع الشكاوى :

النوع 1 : شكاوى بسيطة/ ملاحظات Feedback : (تعالج من قبل مسؤول المشروع خلال 3 ايام)

- 〈 رأي عن جودة الخدمة
- 〈 اقتراحات
- 〈 ملاحظات عامة
- 〈 تأخير خدمة
- 〈 عدم رضا عن التوزيع
- 〈 مشاكل بسيطة بالمراكز

النوع 2 : شكاوى متوسطة الأهمية (تحقق خلال 3 الى 5 ايام)

- 〈 استبعاد/ تمييز
- 〈 عدم عدالة

النوع 3 : شكاوى سلوكية ضد موقف (تحقق بشكل رسمي خلال 5 الى 10 ايام)

- 〈 إساءة تعامل
- 〈 سوء سلوك

النوع 4 : شكاوى حساسة (SEA / استغلال / تحرش) يتم التعامل فورا خلال 24 ساعة بسرية تامة

- 〈 إساءة جنسية
- 〈 ابتزاز
- 〈 طلب مقابل خدمة

قنوات استقبال الشكاوى:

- 〈 صندوق شكاوى في المراكز
- 〈 صندوق متنقل في الزيارات

- رقم واتس اب خاص بالشكاوى <
- بريد إلكتروني <
- موظف مسؤول شكاوى MEAL Officer <
- نموذج ورقي متوفر دائما عند الصناديق <

نظام الاستجابة الزممي:

نوع الشكاوى	الزمن المتوقع للرد	الزمن المتوقع للحل	خطوات الاستجابة	الجهة التي تحقق
بسيطة	3-5 ايام	3 ايام	من مسؤول المتابعة والتقييم MEAL في كل مكتب يتم إرسالها عبر ايميل رسمي إلى مسؤول المشروع حسب المكتب – تحول النتيجة من مسؤول المشروع الى مسؤول MEAL	مسؤول المشروع مسؤول المتابعة والتقييم MEAL
متوسطة	3-5 ايام	5 ايام	من مسؤول المتابعة والتقييم MEAL في كل مكتب يتم إرسالها عبر ايميل رسمي إلى مدير المشروع (يناقش مع مسؤول المشروع) – تحول النتيجة من مسؤول المشروع إلى مسؤول MEAL	مسؤول المتابعة والتقييم MEAL مدير المشروع مسؤول المشروع
سلوكية	5 إلى 10 ايام	10 ايام	من مسؤول المتابعة والتقييم MEAL في كل مكتب الى مسؤول قسم الشكاوى والمقترحات- يتم إرسالها عبر ايميل رسمي الى لجنة التحقق – تحول النتيجة إلى مسؤول قسم الشكاوى والمقترحات ليقوم بدوره بالرد على الشكاوى	لجنة التحقق: رئيس اللجنة (مسؤول MEAL) مسؤول الموارد البشرية مدير المشروع
حساسة	24 ساعة	حسب طبيعتها	يتم ارسال الشكاوى عبر ايميل رسمي من مسؤول المتابعة والتقييم في كل مكتب إلى المدير التنفيذي ولجنة التحقق – تحول النتيجة إلى مسؤول مسؤول قسم الشكاوى والاقتراحات ليقوم بدوره بالرد على الشكاوى	المدير التنفيذي لجنة التحقيق: رئيس اللجنة (مسؤول MEAL) مسؤول الموارد البشرية مدير المشروع

آلية معالجة الشكاوى:

الخطوة 1: الاستلام والتسجيل

- تسجيل الشكاوى عبر أي قناة (صندوق- واتس اب- نموذج-مباشر) <
- اعطاء رقم/ كود للشكاوى <

الخطوة 2: التصنيف

يقوم مسؤول الشكاوى بتحديد نوع الشكاوى (بسيطة/ متوسطة/ حساسة...)

الخطوة 3: التحقيق

- جمع المعلومات والأدلة <
- مراجعة سجلات المكتب <

- مقابلة الأطراف ذات العلاقة (مقابلة المشتكي – مقابلة الشخص المشتكي عليه مع الحفاظ على السرية التامة) <
- مقابلة الشهود إن وجدوا <
- عدم اشراك اي موظف متهم في التحقيق <

ملاحظة: لا يسمح لشخص المشكو عليه بالاطلاع على هوية المشتكي.

الخطوة 4: تحليل الأدلة واتخاذ القرار

- مقارنة جميع المعلومات <
- تحديد: هل الشكوى صحيحة؟ جزئياً؟ غير صحيحة؟ <
- وضع توصيات واضحة: (إجراء تأديبي- اعادة خدمة للمستفيد- تدريب إضافي للموظف- إغلاق الشكوى بدون إجراء). <

الرد على المشتكي

- التواصل معه (هاتف-زيارة-رسالة) <
- الحفاظ على السرية مع الضمان عدم تعرضه للضرر <

الخطوة 5: الإغلاق والتوثيق

- ختم الشكوى (مغلقة) <
- توثيق النتيجة في سجل الشكاوى <
- مشاركة ملخص شهري مع الإدارة بدون ذكر أسماء <

حماية المشتكي:

- ممنوع منعاً باتاً معاقبة المشتكي , تهديده , التمييز ضده , منعه من الحصول على الخدمة <
- يحق للمشتكي: تقديم شكوى مع الحفاظ على سرية الاسم من قبل فريق المتابعة والتقييم , طلب إخفاء هويته , طلب متابعة شكواه , رفض حضور المتهم أثناء التحقيق. <
- ممنوع اي موظف التواصل مع المشتكي بشكل شخصي <
- اي انتقام = إجراءات تأديبية فورية <

تشكيل لجنة التحقيق:

يتم تشكيل لجنة من 3-4 أعضاء كما يلي:

- رئيس اللجنة (مسؤول MEAL) <
- مسؤول الموارد البشرية <
- مدير المشروع <

شروط اللجنة:

- عدم وجود تضارب مصالح <
- عدم وجود علاقة مباشرة مع الشخص المشكو عليه <
- احترام السرية التامة <
- اتخاذ القرار بالتصويت <

السرية:

- كل الشكاوى الحساسة تعامل بسرية تامة <
- لا يحق لأي موظف الاطلاع عليها إلا الأشخاص المخولين. <



حفظ بيانات برقم او كود وليس اسم <

الشفافية:

نشر لوحات إرشادية توضح كيفية تقديم الشكوى <

نشر رقم التواصل <

اعلان الناس بأن الشكوى لن تؤثر على خدماتهم <