



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

RCD-7-1

سياسة المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم

Monitoring, Evaluation,
Accountability and Learning Policy

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، 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 المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم لمؤسسة الرواد للتعاون والتنمية من قبل مجلس الأمناء، وتم اعتمادها رسمياً من المدير التنفيذي للمؤسسة

1. التعريف بإدارة المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم في مؤسسة الرواد:

تلتزم مؤسسة الرواد بتعزيز جودة برامجها وخدماتها المقدمة للمجتمع من خلال نظام داخلي فعال للمتابعة، والتقييم والمساءلة والتعلم. تأتي هذه السياسة لتنظيم آليات العمل في هذا المجال، بما يضمن دعم الفرق التنفيذية، تحسين الأداء وتعزيز اتخاذ القرار المبني على المعلومات، بعيداً عن نيج الرقابة والتفتيش.

1.1. الهدف من إدارة المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم:

تعمل إدارة المتابعة والتقييم على ضمان جودة الخدمات المقدمة للمحتاجين ووصولها إلى مستحقيها بالطريقة الأمثل ويساهم في تحسين آليات العمل في المشاريع الإنسانية ونشر ثقافة الجودة في المؤسسة.

وتساهم إدارة المتابعة والتقييم بتقديم الدعم للإدارة العليا في المؤسسة في عملية إتخاذ القرار من خلال تقديم البيانات المطلوبة بشكل واضح وصحيح وفي الوقت المناسب.

تدعم إدارة المتابعة والتقييم تحقيق أهداف مؤسسة الرواد للتعاون والتنمية من خلال التأكد من تنفيذ أنشطة مشاريعها كما خطط لها، وتدارك أي تغييرات أو عقبات قد تعترض تنفيذها والبحث عن سبل لتحسين أساليب التنفيذ وفعاليتها. كما تعتمد على تقييم الحالة قبل المشروع وبعده لقياس التغيير الحاصل الذي أحدثه المشروع ومدى توافقها مع الأهداف المعلنة وأثره على أصحاب المصلحة.

يهدف تحسين عمليات المؤسسة والتعلم من الدروس المستفادة من خلال اتباع أسلوب منهجي منظم لتحسين فاعلية وكفاءة أنشطة المؤسسة في مناطق التدخل.

1.2. الرؤية:

التأكد من أن مؤسسة الرواد تقدم الخدمات المناسبة للأشخاص المحتاجين ولها تأثير إيجابي على المجتمعات التي نتعامل معها. بالإضافة إلى ذلك، لقياس تأثير المشاريع وتكون مسؤولة عن تلقي جميع التوصيات والشكاوى منها علاوة على ذلك، للمساءلة أمام الجهات المانحة والتأكد من تحقيق الهدف.

1.3. الهدف من السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى:

- 〈 تحسين جودة البرامج والمشاريع والخدمات المقدمة
- 〈 دعم فرق العمل الميدانية والإدارية
- 〈 توحيد آليات المتابعة (جمع وتحليل البيانات) داخل المؤسسة
- 〈 تعزيز التعلم المؤسسي واستخدام الدروس المستفادة
- 〈 ضمان استخدام المتابعة في تطوير المشاريع
- 〈 ضمان المساءلة والشفافية بطريقة بناءة وغير مؤذية.

1.4. نطاق التطبيق:

تطبق هذه السياسة على:

- 〈 جميع البرامج والمشاريع التي تنفذها المؤسسة
- 〈 جميع المكاتب والشعب التابعة لمؤسسة الرواد
- 〈 جميع الموظفين المعنيين بشكل مباشر أو غير مباشر بالمتابعة والتقييم.

1.5. المبادئ الأساسية:

يعتمد نظام المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم في المؤسسة على المبادئ التالية:

- 〈 الشراكة والتعاون بين جميع الإدارات والأقسام

- 〈 الوضوح والبساطة في الإجراءات
- 〈 الحياد والموضوعية
- 〈 السرية وحماية بيانات المستفيدين
- 〈 عدم الإيذاء واحترام كرامة المستفيدين والموظفين
- 〈 التعلم والتحسين المستمر بدل اللوم والمحاسبة العقابية
- 〈 العمل بروح الفريق

1.6. آلية العمل:

تعتمد المؤسسة الآلية التالية في تنفيذ المتابعة والتقييم:

- 〈 تحديد أهداف واضحة لكل برنامج أو مشروع أو نشاط
- 〈 متابعة تنفيذ الأنشطة بشكل دوري
- 〈 جمع البيانات والملاحظات من المستفيدين والفرق الميدانية
- 〈 التحقق من جودة البيانات
- 〈 تحليل النتائج بشكل مبسط وعملي
- 〈 مشاركة النتائج مع المعنيين
- 〈 استخدام النتائج لتحسين البرامج والخدمات.

1.7. الأدوار والمسؤوليات:

1.7.1. قسم المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم MEAL

- 〈 تطوير أدوات متابعة بسيطة ومناسبة لطبيعة العمل
- 〈 دعم البرامج والمراكز في تطبيق آليات المتابعة
- 〈 جمع وتحليل البيانات وإعداد التقارير
- 〈 مشاركة النتائج والدروس المستفادة
- 〈 بناء قدرات الموظفين في مجال المتابعة والتعلم

1.7.2. مدراء المشاريع:

- 〈 التعاون مع قسم المتابعة والتقييم
- 〈 تسهيل الوصول الى المعلومات والأنشطة
- 〈 استخدام نتائج المتابعة في تحسين التنفيذ.

1.7.3. المكاتب والفرق الميدانية:

- 〈 تسهيل تنفيذ أنشطة المتابعة
- 〈 الالتزام والأدوات والنماذج المعتمدة
- 〈 تقديم التغذية الراجعة والملاحظات

1.8. أدوات المتابعة والتقييم

تشمل أدوات المتابعة، على سبيل المثال:

- 〈 استبيانات ورقية أو رقمية
- 〈 ملاحظات وزيارات ميدانية
- 〈 مقابلات فردية أو جماعية
- 〈 جلسات استماع للمستفيدين
- 〈 أدوات رقمية مثل Kobo Toolbox
- 〈 تلتزم المؤسسة بتوفير قنوات واضحة وأمنة لاستقبال الشكاوى والملاحظات.

1.9. المساءلة والشكاوى:

- 〈 تعالج الشكاوى بسرية تامة وحياد.
- 〈 يتم التحقق من الشكاوى بطريقة مهنية دون إيذاء.
- 〈 يركز التعامل مع الشكاوى على الحل و التحسين.

1.10. التعلم والتحسين المستمر:

- 〈 تعقد اجتماعات دورية لمراجعة النتائج
- 〈 تشارك الدروس المستفادة مع الفرق المعنية
- 〈 تستخدم نتائج المتابعة في تطوير السياسات والأدوات

1.11. التوصيفات الوظيفية:

مدير/ة المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم (MEAL Manager)	
مدير/ة المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم	المسمى الوظيفي
يتبع إدارياً إلى: المدير التنفيذي يتعاون فنياً مع: مدير العمليات - مدير المشاريع - مدير المنح والشراكات	التبعية الإدارية
ينفذ هذا الدور بروح الشراكة والدعم، ويهدف إلى تحسين جودة الخدمات والتعلم المؤسسي، وليس الرقابة والمحاسبة.	الهدف العام من الوظيفة
1- قيادة وتطوير نظام المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم على مستوى المؤسسة. 2- إعداد وتحديث سياسات وإجراءات المتابعة والتقييم بما يتناسب مع طبيعة المؤسسة. 3- الإشراف على تصميم الأطر المنطقية ومؤشرات المشاريع بالتنسيق مع مدراء المشاريع. 4- ضمان جودة أدوات جمع البيانات وتحليلها واستخدامها في اتخاذ القرار. 5- إدارة وتطوير آلية الشكاوى، والملاحظات وضممان سريتها وفعاليتها. 6- تحليل نتائج المتابعة واستخلاص الدروس المستفادة ومشاركتها مع الإدارة. 7- دعم إدارة المشاريع في تحسين جودة التنفيذ بناءً على نتائج المتابعة. 8- الإشراف الفني على فريق المتابعة والتقييم في المراكز وبناء قدراتهم.	المهام والمسؤوليات الأساسية مدير إدارة المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم

<p>9- الإشراف على إعداد التقارير الدورية والتقارير الختامية للمشاريع.</p> <p>10- استخدام التحليلات لتحديد نقاط القوة والضعف وتحسين الأداء المستقبلي.</p> <p>11- تحديث الخارطة الخدمية للمؤسسة ودعم آليات الإحالة والتنسيق القطاعي.</p> <p>12- التنسيق مع مدير المشاريع والعمليات والإدارة العليا فيما يخص جودة المشاريع والخدمات المقدمة.</p> <p>13- متابعة الالتزام بالسياسات والمعايير الداخلية للمتابعة والتقييم.</p> <p>14- متابعة تنفيذ الخطة التنفيذية واتخاذ الإجراءات التصحيحية في حال حدوث اي خلل أثناء التنفيذ.</p> <p>15- المساهمة في التخطيط الاستراتيجي وتطوير السياسات الداخلية.</p> <p>16- أي مهام وتكاليف أخرى موكلة من قبل المدير المباشر بما يضمن التنفيذ المناسب والملائم لأنشطة المشروع.</p>	
--	--

مسؤول / مسؤولة المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم (MEAL Officer)	
مسؤول / مسؤولة المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم	المسمى الوظيفي
يتبع إداريا إلى: مدير قسم المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم	التبعية الإدارية
يتعاون فنياً مع: مدراء المشاريع ومسؤولي المشاريع مدراء المكاتب الفرق الميدانية	
المساهمة في تحسين جودة المشاريع والخدمات التي تقدمها المؤسسة من خلال تنفيذ أنشطة المتابعة والتقييم , دعم المساءلة والتعلم, والمساهمة في ربط المستفيدين بالخدمات المناسبة عبر تطوير وتحديث الخارطة الخدمية ودعم آليات الإحالة.	الهدف العام من الوظيفة
<p>أولاً: المتابعة والتقييم:</p> <p>تنفيذ أنشطة المتابعة الدورية للبرامج والأنشطة في المكاتب</p> <p>جمع البيانات الكمية والنوعية باستخدام أدوات معتمدة (رقمية وورقية)</p> <p>تنفيذ زيارات ميدانية ورصد جودة الأنشطة والخدمات</p> <p>التحقق الأولي من جودة البيانات</p> <p>إعداد ملاحظات وتقارير متابعة دورية ورفعها للإدارة</p> <p>المساهمة في تحليل النتائج وتحديد التحديات والفجوات</p> <p>دعم تنفيذ الأطر المنطقية ومؤشرات الأداء المعتمدة</p>	المهام والمسؤوليات الأساسية لمدير إدارة المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم
<p>ثانياً: المساءلة والتعلم:</p> <p>دعم تنفيذ آليات المساءلة واستقبال ملاحظات وشكاوى المستفيدين.</p> <p>ضمان سرية واحترام كرامة المستفيدين أثناء جمع المعلومات.</p> <p>توثيق الملاحظات والدروس المستفادة من الميدان.</p> <p>المساهمة في تحسين الأدوات والسياسات بناء على نتائج المتابعة.</p>	
<p>ثالثاً: الخارطة الخدمية:</p> <p>المساهمة في إعداد وتحديث خارطة خدمية للخدمات المتوفرة داخل المؤسسة وخارجها.</p> <p>جمع معلومات حول:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ أنواع الخدمات ○ الجهات المقدمة ○ شروط الاستفادة ○ مواقع الخدمات 	

<p>○ تحديث الخارطة الخدمية بشكل دوري بالتنسيق مع الإدارات والمكاتب.</p> <p>○ استخدام نتائج المتابعة لتحديد الفجوات الخدمية ورفع توصيات بشأنها.</p> <p>رابعاً: دور الاحالات:</p> <p>دعم آليات الإحالة من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> 〈 توجيه المستفيدين للخدمات المناسبة حسب الحاجة. 〈 توثيق الإحالات وفق النماذج المعتمدة 〈 المتابعة الأولية لنتائج الإحالة (عند الحاجة) 〈 التنسيق مع الفرق المعنية لضمان إحالات آمنة وأخلاقية. 〈 الالتزام بمبادئ عدم الإيذاء والسرية في اجراءات الاحالة. <p>ملاحظة مهمة: دور مسؤول المتابعة والتقييم في الإحالات داعم وتنسيقي وليس تنفيذيا علاجيا او متخصصا، ويتم ضمن حدود السياسة المعتمدة للمؤسسة.</p> <p>المهام الإضافية المرتبطة بتطوير النظام:</p> <ul style="list-style-type: none"> 〈 المشاركة في تطوير أدوات المتابعة والتقييم 〈 الالتزام بالسياسات الداخلية للمؤسسة. <p>حدود الصلاحيات:</p> <ul style="list-style-type: none"> 〈 لا يملك صلاحيات ادارية او رقابية عقابية 〈 يرفع الملاحظات والتوصيات للإدارة المختصة 〈 يلتزم بتنفيذ مهامه ضمن إطار السياسات المعتمدة <p>مؤشرات الأداء (KPIs):</p> <ul style="list-style-type: none"> 〈 جودة البيانات 〈 الالتزام بخطط المتابعة 〈 عدد الزيارات الميدانية المنفذة 〈 جودة التقارير والملاحظات 〈 تحديث الخارطة الخدمية. 	
--	--

1.12. مراجعة السياسة:

تراجع هذه السياسة بشكل دوري (مرة كل سنة على الأقل) ، ويتم تحديثها حسب الحاجة وبما يتناسب مع تطور عمل المؤسسة.