

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - امان

دليل

منع الفساد في

المساعدات الإنسانية



آذار ٢٠١٤

الدليل الوطني حول

منع الفساد في المساعدات الإنسانية

مقدمة الدليل

يعد هذا الدليل بمثابة أداة معيارية وتوجيهية نحو أفضل الممارسات في تقديم المساعدات الإنسانية والمعونات للمواطنين سواء كانت نقدية أم عينية، في الظروف الاعتيادية أو الطارئة، بغض النظر عن الفئة المستهدفة. ويساعد هذا الدليل وزارة الشؤون الاجتماعية وأية جهات أو سلطات أخرى بتعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة ضمن برامجها ومشاريعها وما يتخللها من عمليات وإجراءات وخطط ومتابعات وتقييمات لضمان وصول المساعدة لمستحقيها على أسس تحفظ كرامة الانسان وتتسم بالعدالة والحيادية والموضوعية.

لقد تم وضع هذا الدليل إنطلاقاً من المبادئ التي تضمنها دليل الممارسات الجيدة حول منع الفساد في العمليات الإنسانية الذي أعدته منظمة الشفافية الدولية في العام 2010، وأخذاً بعين الاعتبار استراتيجية وواقع عمل وزارة الشؤون الاجتماعية وقطاع الحماية الاجتماعية وتخصيصاً للوحدات والإدارات المنوط بها تقديم المساعدات أو تقييمها على اختلاف أنواعها كما سنبينه في موضوع لاحق من هذا الدليل.

يعكس تبني هذا الدليل من قبل الوزارة والجهات ذات العلاقة إرادة ورغبة نحو التحسين والتميز في تقديم خدماتها النبيلة للمواطنين سعياً نحو بناء حكم صالح وتشبيد إطار مؤسسي حصين يسهم في منع الفساد في الخدمة العامة على قاعدة أن الخدمة هي حق لمن يستحقها. لذلك يمثل هذا الدليل خطوة ضرورية وملحة تساند النظم التشريعية والتنفيذية التي تحتكم لها الوزارة في عملها، وهو يكمل هذه المنظومة على المستويين السياسي والعملي (الإجرائي) ويقدم نموذجاً يقتدى به من أية جهات أخرى رسمية أو غير رسمية تعمل في هذا المجال.

محتويات الدليل

٣	مقدمة الدليل
٥	مفهوم الفساد والمفاهيم الأساسية المرتبطة بالحد منه
٨	ماهية المساعدات الإنسانية
٩	أشكال الفساد التي يمكن أن تمارس في عمليات المساعدات الإنسانية
١١	غايات هذا الدليل ومن يستهدف

أقسام الدليل

المبادئ التوجيهية لمنع الفساد في المساعدات الإنسانية

١٣	القسم الأول: المبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات المؤسسية والنظم القانونية
١٦	القسم الثاني: المبادئ التوجيهية المتعلقة بأسس تحديد المساعدات والمستفيدين منها
	١- اختيار باحثين ميدانيين ذوي تخصص وكفاءة وحيادية
	٢- تحديد المستفيدين من المساعدات على اساس الاستحقاق
	٣- التوريدات والمشتريات/ العطاءات
٢٣	القسم الثالث: المبادئ التوجيهية المتعلقة بأسس نقل المساعدات وتوزيعها على المستفيدين
	١- النقل واستخدام المركبات
	٢- تخزين المساعدات وحفظها
	٣- توزيع المساعدات
٢٨	القسم الرابع: مبادئ توجيهية متفرقة
	١- سلوكيات مقدمي المساعدات
	٢- الجوانب المالية
	٣- تلقي الشكاوى حول الفساد في المساعدات الإنسانية

مفهوم الفساد

والمفاهيم الأساسية المرتبطة بالحد منه

الفساد

يُعرف الفساد بأنه كل عمل يتضمن سوء استخدام السلطة أو المنصب العام لتحقيق مصلحة خاصة أو منفعة شخصية. وتعد جريمة الفساد من الجرائم الخطيرة التي يعاقب مرتكبها وفقاً للقانون الفلسطيني المعمول به (قانون مكافحة الفساد رقم (1) لسنة 2005) فهي جريمة تمس بالأموال العامة وتحدث خللاً في النظر الإدارية والمالية وتمس بقيم وأخلاق المجتمع. والفساد قد يكون مالياً أو إدارياً أو سياسياً وعلى ما سنوضحه في موضع لاحق من هذا الدليل فإن الفساد في المساعدات الإنسانية والإغاثية قد ينطوي على كل أو بعض هذه الصور.

يرتبط بالحد من الفساد مفاهيم أساسية يشتمل كل منها على معايير وأسس من شأن تبنيها أو تطبيقها التقليل من فرص الفساد أو قطع دابرهم، فيما يلي توضيح لهذه المفاهيم وفقاً لما عرفته منظمة الشفافية الدولية وأمان .

النزاهة

النزاهة تعني مجموعة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في سلوك العاملين في العمل (يعمل الجميع بعدالة ودون تمييز أو انحياز ويتصرف بمهنية وموضوعية في إدارة الشأن العام المسؤول عنه) وفي العلاقة مع الآخرين ويتطلب توفيرها وجود عدد من الضمانات التي تقف في وجه مظاهر الفساد وتضمن عدم وجود تضارب في المصالح يمكن أن يحسم لصالح الفرد المعني ضد المصلحة العامة.

تُعرف النزاهة في مجال توزيع المساعدات الإنسانية بأنها مجموعة من القيم المتعلقة بسلوك الأشخاص الذين يديرون هذا العمل من حيث تمتعهم بالصدق والأمانة والإخلاص في توزيع المساعدات، ويتطلب وجودها توفير عدد من الضمانات، التي تقلل من فرص ومظاهر الفساد المختلفة، مثل محاباة أشخاص بوجه غير حق أو

إن الالتزام بما ورد في هذا الدليل وتطبيقه ليس فقط من شأنه الكشف عن أي أفعال تشكل فساداً أو قد تقضي إلى الفساد وإنما من شأن ذلك تعزيز الوقاية والمناعة لمنع انتشار الفساد أو زيادته وتمكين فئات الموظفين المكلفين بتقديم المساعدات على اختلاف درجاتهم ومهامهم من الإحاطة بالقواعد والأسس واجبة الاتباع لتحقيق نتائج فعّالة تعزز ثقة المواطن بالمؤسسة العامة وتزيد من فرص جلب المساعدات أو التمويل اللازم لتقديمها. بالمقابل فإن عدم تقديم المساعدات على أسس سليمة ونزيهة وشفافة من شأنه أن يزيد من مخاطر أو فرص تفشي الفساد وآثاره السلبية اجتماعياً وسياسياً واقتصادياً وعلى حقوق الإنسان، كما أنه سيؤثر سلباً على استمرار العمليات الإغاثية.

يقتضي تطبيق هذا الدليل بصورة فعّالة الاهتمام برفع قدرات طواقم وزارة الشؤون الاجتماعية والمؤسسات ذات العلاقة التي تعمل في برامج المساعدات وأية وحدات مساندة أخرى سواء في داخل الوزارة أو مديرياتها أو الباحثين الميدانيين فيها من خلال التدريب والتوعية بأهمية هذا الدليل وكيفية تطبيقه وتضمنه ضمن العمليات والخطط. كما أنه من الأهمية نشر وتعميم هذا الدليل بشتى الوسائل المتاحة إلكترونياً وورقياً لضمان إطلاع المعنيين بقطاع الحماية الاجتماعية والأطراف الشريكة عليه من المؤسسات العامة أو الخاصة أو الأهلية أو اللجان المحلية أو الجهات التمويلية أو المتطوعين وطالبي الخدمة .

قراراتهم وسياساتهم والاستعداد لتحمل المسؤوليات المترتبة على هذه القرارات والالتزام بتقديم تقارير عن سير العمل في مؤسستهم بشكل يوضح الإيجابيات والسلبيات ومدى النجاح أو الإخفاق في تنفيذ سياساتهم في العمل كما ويهدف أيضا إلى التأكد من أن عملهم يتفق مع القيم القائمة على العدل والوضوح والمساواة.

المحاسبة

خضوع الذين يتولون الوظائف العامة ومقدمي الخدمات للمساءلة القانونية والإدارية والأخلاقية إزاء قراراتهم وأعمالهم وتصرفاتهم ، ويتمثل ذلك بوضع من يشغلون الوظائف العامة أمام مسؤوليتهم نتيجة للفحص والمساءلة من قبل المسؤولين عنهم.

تقديم المساعدات عن طريق الوساطة والمحسوبة بالإضافة إلى التأكد من عدم وجود تضارب في المصالح للاشخاص المكلفين يمكن أن يُحسم لصالح الفرد المعني ضد المصلحة العامة.

الشفافية

الشفافية تعني التدفق الحر للمعلومات الدقيقة وفي موقيتها وتشير إلى تقاسم المعلومات والتصرف بطريقة واضحة. وهي تتيح للجمهور المعني في شأن ما أن يجمع معلومات حوله، فتمكنهم من أن يكون لها دور فعال في الكشف عن المساوئ في حماية مصالحهم، وتمت لك الأنظمة ذات الشفافية إجراءات واضحة لكيفية صنع القرار على الصعيد العام، كما تمتلك قنوات اتصال مفتوحة بين أصحاب المصلحة والمسؤولين، وتضع سلسلة واسعة من المعلومات في متناول الجمهور. وتعني الشفافية في موضوع توزيع المساعدات ووضوح إجراءات تقديم الاشخاص المكلفين للخدمات، وآلية اتخاذ القرار وجهة اتخاذه، والإفصاح للجمهور عن السياسات المتبعة، خاصة السياسات ذات العلاقة بإدارة المساعدات، وتأمين وصول المعلومات ذات العلاقة بالموضوع كشرط من يستحقها مثلا لجميع المواطنين دون تمييز في الوقت المناسب والشكل المناسب، حتى يتمكن الجمهور من الاستفادة منها بشكل متساو.

المساءلة

المساءلة تعني الطلب من المسؤولين تقديم التقارير والمعلومات والتوضيحات اللازمة لأصحاب المصلحة حول كيفية استخدام صلاحياتهم وتصريف واجباتهم، والأخذ بالانتقادات التي توجه لهم وتلبية المتطلبات المطلوبة منهم وتحمل المسؤولية عن أعمالهم نجاحا أو فشلا. وتتضمن المساءلة واجب المسؤولين عن تقديم تقارير دورية حول سير العمل في المؤسسة أو الوزارة وبشكل تفصيلي يوضح الإيجابيات والسلبيات ومدى النجاح أو الاخفاق في تنفيذ سياساتهم في العمل، وتحمل للمسؤولية عن قراراتهم والإجابة عن أية استفسارات عن أعمالهم.

وتعترف نظم المساءلة في مجال توزيع المساعدات على أنها واجب المسؤولين في تقديم تقارير دورية حول سير العمل في المؤسسة وبشكل يتم فيه توضيح وتفسير

لمحة عن واقع المساعدات

ماهية المساعدات الإنسانية

- لأغراض هذا الدليل - **ولكن ليس حصراً** - تشمل المساعدات الإنسانية الأساسية التي تقدمها وزارة الشؤون الاجتماعية في إطار الحماية الاجتماعية ما يأتي:
1. المساعدات المالية النقدية للفقراء.
 2. المساعدات الطارئة وتشمل: مساعدات مالية للفقراء، ترميم منازل، مواءمة سكن للمعاقين، نفقات سفر للعلاج، أجهزة طبية مساندة وتعويض الأسر عن الأضرار التي يسببها الإحتلال.
 3. المساعدات الغذائية بصورها المختلفة.
 4. التأمين الصحي.
 5. خدمة الإعفاء المدرسي/ التعليم المجاني للأسر الفقيرة.
 6. دعم الحد الأدنى من فاتورة الكهرباء.
 7. المنح والقروض المالية للأسر الفقيرة لإنشاء مشاريع.
 8. الدعم المالي للمسنين.
 9. قروض الطلاب المتدربين المعاقين لإنشاء مشاريع.
 10. مخصصات كفالة الأيتام.
 11. توزيع الحقيبة المدرسية للأيتام المكفولين.
 12. كسوة العيد.
 13. برنامج الأسر المستفيدة من الزراعة المنزلية.
 14. الإعفاء الجمركي للأشخاص ذوي الإعاقة.
 15. المساعدات العينية والمادية للزلاء وعائلاتهم.
 16. شراء الخدمات للمسنين وذوي الإعاقة والنساء والأطفال والأيتام.
 17. أية مساعدات أو معونات تقتضيها الظروف تندرج بصفة دائمة أو مؤقتة في برامج الوزارة وخططها الاستراتيجية والتنفيذية لتحقيق الحماية الاجتماعية مستقبلاً.

أشكال الفساد

التي يمكن أن تكون فيه المساعدات الإنسانية

قد يبدو صعباً الإحاطة بكل صور وأشكال الفساد التي يمكن أن تحدث في المساعدات الإنسانية، ولكننا يمكن أن نمثل مجموعة من تلك الأشكال والتي من أبرزها: الرشوة والاختلاس وتبذير المال العام واستغلال أو سوء استخدام المنصب العام أو الموقع الوظيفي، وتلقي الهدايا والعطايا، وأعمال الوساطة والمحسوبية والمحاباة، الكسب غير المشروع و هدر اموال المساعدات وتبديدها دون فائدة وعدم معالجة حالات تضارب المصالح. إن اللجوء إلى مثل هذه الأفعال السلبية بالضرورة سيؤدي إلى عدم الاختيار الصحيح للمستفيدين (مستحيي المساعدات)، وتحويل المساعدات لصالح الفئات غير المستحقة، وتخصيص موارد المساعدات مقابل الحصول على منافع أو خدمات من الفئات المتلقية، وتكريس عدم المساواة والتمييز والمعاملة التفضيلية للأقارب أو الأصدقاء أو لأشخاص من ذات الحزب أو الطائفة أو المنطقة أو الجنس. إن تحقيق المكاسب الخاصة نتيجة لأعمال الفساد في مجال المساعدات الإنسانية قد لا يكون مادياً دائماً، وإنما قد قصد منه تحقيق نفوذ أكبر أو تعزيز السمعة الشخصية أو التنظيمية أو تحقيق أغراض اجتماعية أو سياسية. أيضاً فإن التستر أو عدم تطبيق القانون على من يُخلون بتقديم المساعدات أو عدم محاسبتهم وفقاً للأصول الإدارية والقانونية المرعية من شأنه أن يحبط الجهود لمنع الفساد ويزيد من فرص انتشاره.

فيما يلي تعريف ببعض أشكال الفساد التي قد تمارس في المساعدات الإنسانية:

الوساطة

التدخل لصالح فرد ما، أو جماعة دون الالتزام بأصول العمل والكفاءة بالرغم من أن هذا الفرد أو الجماعة غير مستحق/ة.

استغلال السلطة أو سوء استخدام المنصب العام

قيام الموظف او المسؤول باستغلال مناصبهم لتحقيق مصالح سياسية او للحصول على امتياز خاص أو تحقيق مكاسب بالغالب تكون مادية على حساب المصلحة العامة.

الكسب غير المشروع

الإثراء بطريقة غير مشروعة وأي زيادة مالية غير مبررة يعجز صاحبها عن اثبات مصدرها.

تضارب المصالح

تدخل الاعتبارات والمنافع الشخصية في اتخاذ القرارات من قبل اصحاب النفوذ.

التزوير

تحريف من قبل الموظف او المسؤول مفتعل للحقيقة في الوقائع والبيانات التي يراد اثباتها بصك أو مخطوط يحتج بهما أو يمكن أن ينجم عنه ضرر مادي أو معنوي أو اجتماعي.

غايات هذا الدليل ومن يستهدف

يساعد هذا الدليل على تعزيز العمل الشفاف والنزيه والسلوك الحسن، ويوطن لممارسات جيدة في المساعدات الانسانية، بغرض معالجة الفساد والتصدي له بغية الوصول لتحسين جودة ونوعية الخدمة الانسانية، وتحقيق نتائج أفضل في الميدان من ناحية الحد من مخاطر الفساد التي قد يتعرض لها القائمين على هذه المساعدات والكشف عنها. كما يسهل هذا الدليل على المشتغلين من الوزارة في هذا المجال من مدراء وموظفين وباحثين أو موظفين ميدانيين أو متطوعين معرفة الأفعال التي تشكل فسادا أو يمكن أن تقضي إلى الفساد وهو ما سيساعدهم على تجنب الوقوع في الخطأ واتخاذ التدابير التي يقدمها الدليل على محمل من الجدبة وتحمل المسؤولية الأخلاقية والقانونية عن تقديم المساعدات.

المحسوبة

تنفيذ أعمال لصالح فرد أو جهة ينتمي لها الشخص مثل حزب أو عائلة أو منطقة... الخ، دون أن يكونوا مستحقين لها.

المحاباة

تفضيل جهة على أخرى في الخدمة لاعتبارات غير موضوعية كالانتماء السياسي او المناطقى او الدينى او غيرها من الاعتبارات غير الموضوعية .

الرشوة

الحصول على أموال أو أية منافع أخرى من أجل تنفيذ عمل أو الامتناع عن تنفيذه مخالفةً للأصول.

الاختلاس أو نهب المال العام

إدخال الموظف في ذمته ما وكل اليه من إدارة أو جباية أو حفظ نقود وأشياء أخرى للدولة أو لأحد الناس بحكم وظيفته بمعنى الحصول على أموال الدولة والتصرف بها من غير وجه حق تحت مسميات مختلفة.

استغلال الوظيفة

قيام الموظف وكل إليه أمر شراء أو بيع أو إدارة مال منقول أو غير منقول لحساب الدولة أو لحساب إدارة عامة بإقتراف غش في أحد هذه الأعمال وذلك بغرض تحقيق مغنم ذاتي أو مراعاة لفريق أو للإضرار بفريق آخر أو إضراراً بالإدارة العامة.

الابتزاز

الحصول على أموال من طرف معين في المجتمع مقابل تنفيذ مصالح مرتبطة بوظيفة الشخص المتصف بالفساد.

تبذير المال العام

من خلال منح تراخيص أو إعفاءات ضريبية أو جمركية لأشخاص أو شركات بدون وجه حق.

المبادئ التوجيهية لمنع الفساد في المساعدات الإنسانية

القسم الأول

المبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسات المؤسسية والنظم القانونية

تدرج هذه المبادئ ضمن سياق خلق بيئة وإطار تنظيمي شديد المقاومة للفساد، من خلال وجود مجموعة من السياسات والإجراءات والتشريعات التي تعمل على تعزيز الشفافية والنزاهة والمساءلة، وبالتالي بناء استراتيجيات وخطط تبنى المفهوم العام لمكافحة الفساد وتضع أهداف محددة رئيسية أو فرعية ونشاطات وأدوات تقوم على الحد من مخاطر الفساد ومعالجته في حال وقوعه.

لعل أهم المبادئ التوجيهية التي لا بد من الحرص على تبنيها في هذا المجال تشمل:

◀ إجراء تحليل لمخاطر الفساد لتحديد أشكال الفساد المتوقع حدوثها واختيار السياسات والأدوات الاجرائية اللازمة للكشف عنها والتعامل معها.

◀ المراجعة المستمرة للقوانين والأنظمة أو اللوائح التنفيذية والتعليمات والإجراءات التي تعمل بموجبها الوزارة للكشف عن حالات النقص التشريعي والثغرات التي قد تعيق مواجهة حالات الفساد أو قد تخضع لأكثر من تفسير أو تأويل بما لا يخدم التطبيق الفعّال لها، وإختيار الأسلوب الأمثل لتعديل هذه الأدوات التشريعية لضمان شموليتها ووضوحها.

◀ تقنين الإجراءات قدر المستطاع لضمان وجود إجراءات مكتوبة ومعلنة لضمان

أقسام الدليل

يتألف هذا الدليل من أربعة أقسام رئيسية على النحو الآتي:

القسم الأول: المبادئ المتعلقة بالسياسات المؤسسية والنظم القانونية.

القسم الثاني: المبادئ التوجيهية المتعلقة بأسس تحديد المساعدات والمستفيدين منها.

القسم الثالث: المبادئ التوجيهية المتعلقة بأسس نقل المساعدات وتوزيعها على المستفيدين.

القسم الرابع: ويتضمن مبادئ توجيهية متفرقة.

- ◀ تبني استراتيجية شمولية خاصة بمكافحة الفساد في عمل الوزارة أو إدراج أهداف استراتيجية محددة وشمولية من ضمن الاستراتيجية العامة للوزارة بهذا الخصوص بما يتلاءم مع بنائها الهيكلي والتنظيمي والبرامجي.
- ◀ وجود قيادة فعّالة تتابع وتراقب على مستويات مختلفة بما يعكس إرادة ورغبة حقيقية نحو منع الفساد واعتباره تحدياً لا بد من مواجهته لا مشكلة اعتيادية معترف بها.
- ◀ تحديد الإطار المؤسسي لإدارة عملية توزيع المساعدات بالاشتراك بين الوزارات الحكومية ذات الاختصاص والقطاع الأهلي وتشكيل هيئة وطنية مشهود لها بالاستقلالية والاستقامة والنزاهة تشرف على لجنة تنسيق تنفيذية، وتحديد المرجعية الرسمية لهذا الإطار باللجنة لضمان الدور الرقابي على هذه العملية والخروج من حالة البلبلة الناتجة عن التعدد في الجهات التي تتولى توزيع المساعدات الإنسانية وغياب الرقابة في هذا المجال وبهدف التنسيق بين مختلف المؤسسات التي تقدم المساعدات الإغاثية بما يجعلها أكثر فاعلية، ولضمان استفادة أكبر قدر ممكن من الفئات المتضررة.
- ◀ تطوير العلاقة التنسيقية بين الجمعيات المختلفة وبين تلك الجمعيات والجهات الحكومية ذات الاختصاص بشكل يحقق الأهداف الاجتماعية والتنمية الوطنية.

النزاهة والشفافية وتعزيز المساءلة والمحاسبة، بما في ذلك اعتماد نظام وإجراءات مكتوبة خاصة بالمساعدات الإنسانية بشتى أنواعها.

◀ وضع مدونة السلوك الوظيفي في الوظيفة العامة موضع التطبيق ومواءمتها مع خصوصيات الوزارة وطبيعة خدماتها وعملها، والإلتزام بسياسة واضحة حول منع تضارب المصالح.

◀ اعتماد برامج بناء القدرات والتدريب والتوجيه لتمكين الطاقم من الفهم الصحيح للفساد وأشكاله وأسباب انتشاره وكيفية التعامل معه وقواعد الإبلاغ عنه وسبل الحماية المتاحة للمبلغين ومعرفة القوانين والأجهزة المعنية بملاحقته ومحاسبة مرتكبيه.

◀ إجراء مراجعة دورية للتقارير الصادرة عن جهات الرقابة الإدارية أو المالية أو وحدات الشكاوى أو الرقابة الداخلية وتحليل نتائج هذه التقارير لتنعكس بشكل واضح في السياسات العليا للوزارة وفي الإجراءات والتدابير العملية المتخذة.

◀ العمل على وضع نظام حوافز بمقابل نظام جزاءات لتعزيز التبليغ عن حالات الفساد أو السلوك المفضي إلى الفساد وعدم التسامح أو التساهل معه أو تغطيته بأفعال ايجابية أو سلبية.

◀ تفعيل سياسات تواصل وبرامج إعلامية تؤدي إلى التعريف بخدمات الوزارة ونشاطاتها لضمان مساءلتها أمام المستفيدين والجمهور بما في ذلك تعريف الفئات المهمشة أو المتضررة بحقوقها ومستحققاتها وإشراكها في تقييم برامج المساعدات من خلال أنشطة تواصل دورية.

◀ انتهاج سياسات تساعد في تبادل المعلومات مع المؤسسات الشريكة سواء من المؤسسات العامة الأخرى أو المجتمع المدني أو جهات التمويل لضمان وصول المساعدات لمستحقيها على أساس التكاملية لا الازدواجية خصوصاً في حالات الطوارئ، وللاستفادة من خبرات مؤسسات المجتمع المدني كشريك في التوعية المجتمعية بمكافحة الفساد ورقب على مستوى ونوعية المساعدات والخدمات المقدمة.

- إجراء تحري دقيق عن المرشحين وفحص سيرهم الذاتية ومدى صلتهم بموظفين آخرين في الوزارة.
- اعتماد نتائج المسابقة الوظيفية في اختيار الباحثين دون تحريف أو تبديل.
- ضرورة تقديم الباحثين والموظفين لقرارات الذمة المالية.
- ضرورة وجود نظام افصاح عن حالات تضارب المصالح.

◀ تحديد المستفيدين من المساعدات على أساس الاستحقاق، وفقا للأسس الآتية:

- الحرص على وضع معايير مكتوبة ومعلنة لكيفية اختيار المستفيدين من المساعدات بحيث تقوم على أسس قطاعية وجغرافية متوازنة تأخذ بالاعتبار احتياجات الفئات الفلسطينية الأكثر تضررا والمناطق المنكوبة، والعاطلين عن العمل، والمناطق المتضررة ونشر هذه المعايير والالتزام بها.
- فتح ملف المساعدات لإطلاع الجمهور من مختلف الجوانب سواء من حيث حجمها أو المعايير المعتمدة لتوزيعها وأسماء المستفيدين منها والتقارير الدورية المعدة حولها للجهات المشرفة.
- تجنب التحيز في اختيار المستفيدين بناءً على أسس تمييزية مردها العشوائية أو الطائفية أو الحزبية أو المناطقية أو الجنس.
- تجنب إرسال باحثين ميدانيين من المقيمين في المنطقة المستهدفة أو الذين تربطهم صلات بأشخاص أو مؤسسات محلية في هذه المنطقة.
- تجنب الحصول على البيانات والمعلومات عن المستفيدين من مصدر واحد.
- الحرص على مراجعة وتحليل البيانات التي يصدرها جهاز الإحصاء المركزي بخصوص الفقر والنسب التي تقدمها هذه البيانات عن مواقع انتشاره.
- تجنب إضافة مستفيدين بناء على بيانات ومعلومات يقدمها طرف ثالث.
- الإلتباه للضغوطات التي قد تدفع باتجاه الوصول لمستفيدين معينين أو تلك التي تحد من الوصول لمستفيدين آخرين أو منطقة سكنية معينة.

القسم الثاني

المبادئ التوجيهية المتعلقة بأسس تحديد المساعدات والمستفيدين منها

تدرج هذه المبادئ ضمن سياق فعالية ونزاهة وشفافية التحضير لتقديم المساعدات الإنسانية من خلال توفير بيانات ومعلومات صحيحة من شأنها ان تساعد في الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بدءً من اختيار القائمين على تحديد الحالات المستفيدة إلى المستفيدين أنفسهم وإلى نظام التوريد والمشتريات.

لعل أهم المبادئ التوجيهية التي لا بد من الحرص على تبنيها في هذا المجال تشمل:

- ◀ **اختيار باحثين ميدانيين ذوي تخصص وكفاءة وحيادية، وفقا للأسس الآتية:**
 - تجنب أعمال التعيين أو التوظيف دون إجراء مسابقة وظيفية (امتحان مكتوب ومقابلة على الأقل).
 - الاختيار على قاعدة تكافؤ الفرص بإعلان عام وبمعايير وشروط توظيف معلنة غير موجهة.
 - اختيار لجان توظيف تتصف بالمهنية والموضوعية والمعرفة بطبيعة الوظيفة المقصودة.
 - استلام طلبات المتقدمين وتوقيع استلامها من موظفين اثنين لا موظف واحد.
 - عدم عرقلة تعيين المرشحين الحاصلين على المرتبة أو المراتب الأولى.
 - تجنب الوساطة والمحسوبية والمحاباة في التوظيف.
 - تجنب الابتزاز أو الرشوة أو إساءة استخدام السلطة أو المنصب أو النفوذ الوظيفي للضغط على لجان التوظيف أو موظفي الموارد البشرية.
 - تجنب الضغوطات التي من شأنها تخطي بعض مراحل التوظيف تحت حجة الضرورة والسرعة الملحة.

- تجنب اعتماد قوائم جاهزة مقدمة من جهات عليا (الرئاسة او الحكومة أو الجهات الامنية او ما شابهها)، والحرص على إخضاعها لمعايير الاختيار والاستحقاق قبل اعتمادها.
- الإلتباه إلى القوائم الموسعة المقدمة في فترة إجراء الانتخابات (العامه والمحلية)، والتحقق من أنها ليست بغرض شراء الأصوات والحرص على إخضاعها لمعايير الاختيار والاستحقاق قبل اعتمادها.
- الإلتباه إلى الحالات التي يتم فيها تضخيم عدد أفراد أسرة المستفيدين من خلال إحضار أطفال وهميين بغرض الحصول على مساعدة أكبر.
- الحرص على إعداد قائمة مسجلة بالمستفيدين مع بيانات ومعلومات ومستندات حقيقية وصحيحة.
- تجنب تكرار أسماء المستفيدين والإلتباه لمن هم مسجلون في أكثر من موقع سواء بالخطأ أو التلاعب أو من يحاولون الاستفادة من استحقاقات أقاربهم المتوفيين.
- الحرص على متابعة مستمرة ودورية للحالات المستفيدة والتغيرات التي تطرأ عليها إيجاباً أو سلباً من نواحي الوضع المعيشي والاقتصادي، مواليد أو وفيات، وافدين أو مغادرين، بهدف إعادة تقييم هذه الحالات وتحديثها سنوياً أو كل ستة أشهر.
- الحرص على تشكيل لجنة للنظر في إمكانية حجب المساعدة عن مستفيدين معينين (لجنة الحجب) وفقاً لنتائج تقييم الحالات المستفيدة سنوياً أو كل ستة أشهر أو عند ورود معلومات تستدعي التقييم الفوري للحالة واتخاذ قرار بشأنها.
- وجود نظام محوسب موحد لمنع تكرار تقديم المساعدات الإنسانية لغير مستحقيها .

التوريدات والمشتريات/ العطاءات

- تجنب وضع مواصفات للسلع والخدمات تكون ضيقة أو محددة للغاية بحيث لا يتأهل سوى مورد واحد.
- تجنب وضع شروط أو متطلبات خاصة بهدف استبعاد موردين مقصودين.
- الحرص على الإعلان عن العطاء لفترة زمنية مناسبة الاي في الحالات الاغاثية

- الحذر من المعلومات الكيدية التي تكون ناتجة عن عداوة بين سكان المنطقة او المواطنين.
- الحرص على التشاور مع المقيمين في المنطقة من خلال اشراك النساء والأقليات.
- الإلتباه إلى المبالغات في الاحتياجات والتكاليف بالنسبة للمستفيدين المتوقعين في منطقة معينة.
- الإلتباه إلى المبالغات في أعداد المستفيدين في منطقة معينة وتجنب الضغوطات التي ترمي لتحريف الأعداد بالزيادة من أجل لفت الانتباه إلى المنطقة بغية اجتذاب دعم إضافي غير مبرر أو مستحق.
- تجنب الإبتزاز أو الرشوة أو العمولات أو إساءة استخدام السلطة أو المنصب او النفوذ الوظيفي أو الإكراه للضغط باتجاه زيادة المستفيدين أو تخصيص المساعدات لمستفيدين معينين.
- تجنب الوساطة والمحسوبية والمحابة في تحديد المستفيدين.
- تجنب اخفاء معلومات أو حقائق من شأن اخفائها أن يُحرم مستفيد مستحق أو يعطي فرصة لمستفيد غير مستحق.
- اشراك أكثر من باحث ميداني في الحالات المشكوك فيها بحيث يتم إجراء مقارنات بين التقارير والبيانات المقدمة.
- تجنب الضغوط التي قد تمارسها جهات خارجية (جهات التمويل أو جهات خارج المنطقة المستهدفة مثلا) أو داخلية (مؤسسة محلية كالبلدية أو جمعية معينة) بهدف التحيز في اختيار المستفيدين.
- تجنب وضع معايير اختيار معقدة أو غامضة أو ضيقة أو عامة جدا أو تلك المعايير التي تفضل أو تستبعد شخص أو آخر، جماعة أو أخرى، منطقة أو أخرى.
- الإلتباه إلى المظاهر الشكلية الخارجية كمكان سكن المستفيدين أو الظهور بحسن الهمدام.
- الإلتباه إلى إمكانية وجود موارد غير ظاهرة للأفراد أو الأسر المستفيدة وتحقق من ذلك عبر جهات الاختصاص الأخرى (كوزارة الزراعة ودوائر السير ودوائر الأراضي والبلديات).

- الحرص على استلام العطاءات المختومة بتوقيع موظفين أثبتن على الاستلام وليس موظف واحد.
- الإلتباه إلى تغيير أو تقديم العطاءات الفائزة في اللحظة الأخيرة على ضوء وجود معلومات محتملة حول العطاءات الأخرى.
- التأكد من انسحاب بعض الموظفين من لجنة العطاءات في حال وجود تضارب مصالح.
- الحرص على تغيير لجان العطاءات لتجنب احتمالية نشوء اتصالات غير مناسبة أو مصالح مع موردين معينين.
- الحرص على منع الموردين من الإفصاح عن أسعار العطاءات أو تقديم معلومات مغلوبة أو التلاعب والتواطؤ أو محاولة استمالة الموظفين.
- الإلتباه إلى وجود أسماء موردين وهميين بهدف استيفاء الحد الأدنى من أعداد مقدمي العروض التنافسية.
- الحرص على التحقق من عناوين الموردين بما في ذلك مقر العمل وعنوان الشارع ورقم الهاتف الأرضي، بما في ذلك القيام بزيارات مكتبية.
- الإلتباه إلى استخدام نفس الحسابات أو العناوين أو أرقام الهواتف أو نفس اللغة أو الصيغ في العطاءات باستخدام أوراق بترويسات مختلفة.
- الإلتباه أن تكون العطاءات التنافسية مقدمة من قبل الشركات الفرعية أو التابعة.
- تجنب التعاقد مرة ثانية مع موردين فاسدين أو قاموا بالتلاعب أو التواطؤ في حالات سابقة.
- تجنب المطالبات باللجوء إلى أسلوب المصدر الواحد في التوريد دون منافسة أيًا كانت الأسباب.
- الإلتباه إلى تجاوز مقدمي العطاءات ذوي السعر الأقل لمنح العقد لمورد قدم سعراً أعلى.
- الإلتباه إلى أية أوامر غير مبررة بإجراء تغييرات على العقود بعد منحها.
- الإلتباه إلى التأخير غير المبرر في التعاقد والذي قد يدل على أنه يجري التفاوض على شروط فاسدة.
- الإلتباه لحدوث تغييرات أو فروقات كبيرة في التسعير تختلف عن تلك التي

- الناتجة عن كوارث طبيعية وما شابهها.
- تجنب تقسيم العقود إلى مناقصات متعددة بقيمة تقل عن قيمة المبلغ الابتدائي للعطاءات التنافسية.
- تجنب تجزئة قيم العقود بحيث تصبح أقل من قيمة المبلغ الابتدائي الذي يحتاج لمراجعة الإدارة العليا.
- تجنب منح عقود متعددة أو متكررة لنفس المورد أو لنفس المجموعة من الموردين.
- الإلتباه إلى زيادة الحالات التي يبرر فيها تقصير مدة الاعلان عن العطاء بحجة الاستعجال.
- الإلتباه إلى وثائق المناقصات غير المختومة.
- الحرص على صياغة المواصفات المطلوبة للسلع والخدمات من قبل موظفين فنيين غير موظفي التوريدات.
- الحرص على طلب عينات من السلع تسلم مع وثائق العطاء للتحقق من مطابقتها للمواصفات المطلوبة، ومطابقة العينة بالكميات الموردة .
- تجنب تعديل مواصفات السلع والخدمات بعد إعلانها بغرض التحيز لمورد معين.
- تجنب تسريب المعلومات السرية حول العطاء للمورد المحتمل أو تقديم معلومات قد تكون محجوبة عن بعض مقدمي العروض.
- تجنب الإبتزاز أو الرشوة أو العمولات أو إساءة استخدام السلطة أو المنصب أو النفوذ الوظيفي أو الإكراه للضغط باتجاه مورد معين.
- تجنب الوساطة والمحسوبية والمحاباة في تحديد الموردين.
- الإلتباه إلى أعمال التلاعب أو التواطؤ بين الموردين المتقدمين للعطاء بحيث يضعون سعراً منسجماً فيما بينهم أعلى من سعر السوق.
- الإلتباه إلى منح العقود إلى أفراد عائلة الموظفين أو أصدقاءهم أو مقربين منهم.
- تجنب استلام عطاءات تم فتحها قبل الأوان أو لم يتم الاحتفاظ بها بشكل آمن.

القسم الثالث

المبادئ التوجيهية المتعلقة بأسس نقل المساعدات وتوزيعها على المستفيدين

تندرج هذه المبادئ ضمن سياق نزاهة وشفافية عمليات نقل وتوزيع المساعدات الإنسانية من خلال توفير الوسائل السليمة لاستخدام مركبات النقل والأماكن الآمنة لتخزين المساعدات والضمانات لوصول هذه المساعدات لمستحقيها وتوزيعها عليهم على أسس سليمة.

لعل أهم المبادئ التوجيهية التي لا بد من الحرص على تبنيها في هذا المجال تشمل:

النقل واستخدام المركبات

- الإلتباه إلى الادعاءات التي يقدمها موظفي النقل حول سرقة المساعدات أو تلفها أثناء النقل.
- الإلتباه أن المساعدات لم تتعرض للتبديل أثناء عملية النقل أو أنها وصلت بأوزان أقل أو عدد أقل أو نوعية مختلفة ذات مستوى أدنى.
- الحرص على أن تكون وثائق النقل موجودة ومكتملة وصحيحة ولم يتم تصحيحها أو تغييرها أو كتابتها يدوياً.
- الإلتباه إلى الفترة الزمنية التي استغرقتها نقل المساعدات أو وصولها في وقت أطول من المعتاد أو أن يشير عداد الكيلومترات في مركبات النقل إلى قطع مسافات طويلة غير اعتيادية.
- الحرص على عدم مبيت المركبات وهي محملة بالمساعدات أو نقل المساعدات ليلاً وأن تكون المساعدات مغطاة بصورة تحجبها عن النظر.
- الحرص على عدم الاستخدام الشخصي لمركبات نقل المساعدات أو قيادتها في غير أوقات العمل الرسمي.

- تم تحديدها في عقود سابقة أو تختلف عن مستويات السوق.
- الإلتباه إلى ضرورة الحصول على ضمانات حسن التنفيذ ككفالات حسن التنفيذ وعدم انهاءها الا بعد التحقق من حسن التنفيذ.
- الإلتباه إلى عمليات الشراء غير الضرورية والتي قد يكون مصيرها بيع الفائض وتقاسم الأرباح.
- الإلتباه إلى ما قد يقوم به الموردين من إصدار ايصالات أو فواتير عن كمية كبيرة من المشتريات أو قد يقدمون السلع والخدمات بحجم يقل عن المتعاقد عليه ويصدرون فواتير بالكمية الكاملة.
- الإلتباه إلى وجود كمية كبيرة من المخزون في المستودعات.
- الإلتباه إلى الحالات التي يتم فيها بيع السلع بكميات كبيرة في الأسواق المحلية.
- الإلتباه لوجود مطالبات بإجراء عمليات شراء عاجلة في نهاية السنة حيث يكون هناك ضغط على صرف الميزانيات.
- الحرص على توثيق عملية استلام السلع أو الخدمات من الموردين في سجل خاص مع إجراء فحص بصري ومادي للتحقق من عدم وجود نقص.
- الحرص على استخدام أسلوب توزيع القسائم على المستحقين لشراء السلع والخدمات مباشرة من السوق المحلي.
- الحرص على وضع إشارات تظهر أن هذه السلع مجانية متبرع بها ولا يجوز الإتجار بها تحت طائلة المسؤولية القانونية.
- الحرص على التحقق من عدم بيع السلع في السوق المحلي.
- الإلتباه إلى تطابق السلع والخدمات مع العينة التي تم تقديمها مع وثائق العطاء.
- الحرص أن تكون قيمة السلع والخدمات كما ونوعاً "الجودة" وفقاً لما هو مطلوب في العطاء.
- الإلتباه لعدم تواطؤ الموظفين والموردين بإدخال تغييرات على مواصفات الجودة أو الاسعار المنصوص عليها في العقد.
- الإلتباه للبضائع أو السلع منتهية الصلاحية أو التي على وشك انتهاء صلاحيتها.

◀ تخزين المساعدات وحفظها

- التأكيد من أن المساعدات تم تخزينها في أماكن آمنة وصحية وسليمة حسب نوعية المساعدات.
- الحرص على معالجة أية رطوبة قد تنشأ داخل أماكن التخزين لتفادي تلف المواد المخزنة.
- الحرص على مكافحة انتشار الجردان في أماكن التخزين بطرق فعالة وسليمة لتفادي تلف المواد المخزنة أو انتشار الأمراض.
- الإلتباه إلى وجود وثائق تخزين للمساعدات وأنها مطبوعة ولم يتم كتابتها يدوياً أو تغييرها يدوياً.
- الإلتباه إلى وصول الموظفين إلى أماكن التخزين في أوقات غير اعتيادية.
- الحرص على اجراء جولات تفتيشية للمخازن أو المستودعات.
- الحرص على الاحتفاظ بسجلات تبين تواريخ صلاحية المساعدات المخزنة وتواريخ انتهاء الصلاحية حتى لا يُعزى نقصانها أو فقدانها لإدعاء انتهاء صلاحيتها.
- الحرص على الحصول على إذن مسبق من جهات أعلى في حال الحاجة للتخلص من المساعدات المخزنة بسبب تعرضها للتلف أو عدم الصلاحية للتوزيع مع توضيح أسباب عدم الصلاحية.
- التأكيد من أسماء الموظفين المتواجدين في المستودعات أثناء الدوام الرسمي وفقاً لسجل خاص، أو من يصلون إليها خارج ساعات الدوام.
- الحرص على وضع وسائل مراقبة للمستودعات (كاميرات مثلا) ليتم الرجوع إليها في حالات الادعاء بتعرض المساعدات المخزنة للسرقة أو التهريب أو دخول أشخاص خارج ساعات الدوام.
- التأكيد من القيام بعمليات الجرد ووجود وثائق الجرد وعدم العبث بها أو تحريفها.
- الحرص على تركيب أكثر من قفل لإغلاق المستودعات (قفلين مثلا) مع تسليم المفتاحين لشخصين مختلفين.
- الإلتباه إلى ظهور علامات تشير إلى أنه تم فتح رزم المساعدات أو العبث بها.

- الحرص على متابعة حركة المركبات وفقاً لسجل منتظم من حيث أذن الحركة وعدد الكيلومترات واستهلاك الوقود ومكان مييت المركبات.
- في حال كان النقل من مسؤولية شركة خاصة بالنقل، الحرص على أن يتم اختيارها وفقاً لعتاء خاص بذلك.
- الحرص على الإبلاغ عن تعطل المركبات والحاجة لإصلاحها والعطل المتوقع فيها.
- الحرص على عدم تواطؤ الموظفين مع أصحاب ورش العمل بتضخيم تكاليف إصلاح المركبات أو الاشارة لوضع قطع جديدة مع أن المركبات أصيف اليها قطع مستعملة أو أن اصلاحها لم يتطلب ذلك.
- التأكيد أن كلفة إصلاح المركبات وصيانتها لا تتجاوز المتوقع.
- الحرص على عمل مقارنات بين مركبات تستعمل لنفس الغرض والإلتباه للفتاوتات بينها من حيث الحاجة لإصلاحها أو صيانتها.
- الحرص أن يكون اصلاح المركبات في ورش عمل متخصصة وموثوقة ويمكن أن تحدد هذه الورش مسبقاً بناءً على عطاء خاص بذلك.
- الحرص على عمل جولات تفقدية لمواقع تصليح المركبات أو أماكن بيع قطع الغيار.
- الإلتباه إلى الاستهلاك غير الاعتيادي للوقود أو وجود تفاوتات بين أكثر من مركبة من ناحية الاستهلاك بناءً على عدد الكيلومترات أو نمط الاستخدام.
- الإلتباه إلى إمكانية التلاعب في قسائم تعبئة الوقود أو الفواتير للتغطية على كمية الوقود المعبأة فعلياً (قد تكون الكمية أقل مما تشير إليه الفاتورة).
- الإلتباه إلى عدم قيام الموظفين ببيع الوقود أو الكميات الفائضة منه أو استخدامه لتعبئة السيارات الخاصة أو إعطاء القسائم لآخرين عبر بيعها لهم بمقابل نقدي أو اذا كانوا أقارب أو أصدقاء لهم.
- الحرص على تزويد المركبات بالوقود من موردين معتمدين وفقاً لعطاء خاص بذلك.
- في حال العطل الطارئ للمركبة والذي لا يحتمل إصلاحه التأخير لوجود المركبة في مكان بعيد أو أن الحاجة لإصلاح العطل لا تتطلب تكاليف كبيرة، الحرص على أخذ الإذن بإصلاح العطل في مكان تواجد المركبة ولا يكون التصرف بدافع ذاتي.

- الحرص على إشراك وإعلام المجتمع المحلي بعملية التوزيع عبر ملصقات أو اجتماعات.
- التأكد أن مستلمي المساعدات قد وقعوا على استلامها بعد عملية التسليم وليس قبل ذلك.
- التأكد بعناية من هوية من يستلمون المساعدات لكبار السن أو المرضى أو النساء.
- الحرص على إعلام المجتمع المحلي ومتلقي المساعدات عن كمية المساعدات.
- التأكد في حال أن بعض المساعدات لم يتم استلامها (الفائض) قد تم إعادتها وتجنب التوزيع العشوائي للمساعدات الفائضة.
- الحرص على زيارات مفاجئة لمواقع التوزيع أو زيارات بيتية لمستفيدين تلقوا المساعدات.
- تجنب استخدام عبارات أو كلمات من شأنها الحط من كرامة الانسان أو تخويفه عند تسليم المساعدات.
- الإلتباه إلى تشابه الأسماء أو التواقيع عند تسليم المساعدات.
- تجنب تقديم مساعدات إضافية غير المقررة لمن يقومون بتقديم المعونة في توزيع المساعدات.
- التعامل مع مستلمي المساعدات على قاعدة المساواة وعدم التحيز بالنسبة للنخب المحلية.
- التأكد من أن المساعدات للنزلاء في مراكز الإصلاح والتأهيل قد وصلت فعلا للمستحقين، والحرص على عمل زيارات لهم وسؤالهم عن ذلك.
- الحرص على التعامل مع مستلمي المساعدات باحترام وباستخدام لغة واضحة وبحسن استماع ضمن الوقت الكافي دون استعجال او لا مبالاة أو استخدام ألفاظ غير لائقة.

- الإلتباه إلى عدم تغيير المساعدات في حال إعادة التعبئة والتغليف، والحرص على تسجيل الوزن الكلي للمساعدات قبل هذه العملية وبعدها.
- الإلتباه عند اللجوء إلى التقريب في تحديد أوزان المساعدات المخزنة.
- الإلتباه إلى طريقة التكديس والتخزين بحيث لا يكون هناك تجويف داخلي يسمح بإخفاء إزالة جزء من المساعدات المخزنة.
- الحرص على التبليغ الفوري عن المساعدات المفقودة أو التالفة دون إبطاء أو تأخير.
- الحرص على فصل المهام وتوزيع الأدوار بين الموظفين من نواحي طلب المساعدات واستلامها وتخزينها ومراقبة تخزينها وارسالها، على أن يتحمل الموظف «مسؤول المستودع» المسؤولية النهائية عنها.
- الحرص على تدوير الطاقم ما بين أماكن التخزين وإشراك موظفين من مكان آخر.
- الإحتفاظ بسجل مركزي للتواقيع المأذونة المتعلقة بطلب المساعدات واستلامها وارسالها.

توزيع المساعدات

- الإلتباه إلى وجود تناقضات في المساعدات (خصوصا النقدية) في تقييم الاحتياجات والصراف.
- الحرص على وجود سجلات توزيع منظمة وموثقة ليس فيها تبديل أو تغيير أو تحريف.
- التأكد أن المساعدات وزعت بالكامل وفقاً للحصص المقررة.
- التأكد من عدم حذف بعض المساعدات القيمة عند التوزيع.
- الإلتباه والحرص على عدم بيع المساعدات في الأسواق.
- الإلتباه في حال تم توزيع حصص مساعدات أكثر من المقرر لأشخاص معينين.

تدرج هذه المبادئ ضمن سياق نزاهة وشفافية سلوكيات مقدمي المساعدات والجوانب المالية وتلقي ومتابعة الشكاوى حول الفساد في المساعدات الإنسانية.

لعل أهم المبادئ التوجيهية التي لا بد من الحرص على تبنيها في هذا المجال تشمل:

سلوكيات مقدمي المساعدات

- الحرص على عدم الإسراف أو الظهور بمظهر استفزازي من خلال استخدام سيارات فاخرة أو ما شابه ذلك.
- الإلتباه إلى ما يتحدث به سكان المنطقة المستهدفة عن السلوك الشخصي لمقدمي المساعدات.
- الإلتباه إلى التقارير الإعلامية أو التحقيقات الصحفية حول إسراف مقدمي الخدمات أو عدم فعالية توصيل المساعدات لمستحقيها.
- الحرص على مناقشة سلوك مقدمي المساعدات مع المجموعات المستفيدة عبر لقاءات معهم أو عند إجراء مسوحات دورية لاستطلاع تصوراتهم.
- الإلتباه إلى وقوع مقدمي المساعدات في حالة توتر أو اضطراب أو تعرضهم لتخويف أو تهديد أو ابتزاز.
- الحرص على توفير حماية لمقدمي المساعدات خصوصاً في حالات الخطر أو الظروف الطارئة، وتوثيق الحوادث الأمنية الميدانية التي تتخلل تقديم المساعدات.
- الإلتباه لحالات تلقي مقدمي المساعدات هدايا أو هبات أو عدم إفصاحهم عن ذلك برغم عدم قبولهم لها.
- الحرص على الحيادية بالانسحاب من اتخاذ القرارات المرتبطة بوجود مصالح شخصية أو لمقربين.

الجوانب المالية

- الحرص في حال وجود موظفين دوليين أو أجنبان عند تقديم المساعدات على توضيح سبب وجودهم، والإلتباه إلى ضرورة إعلام هؤلاء بخصوصيات المنطقة والعادات والسلوكيات المطلوبة.
- الإلتباه إلى المستوى المعيشي لمقدمي المساعدات وهل يتناسب مع امكانياتهم.

- الحرص على وجود سجلات مالية ورقية و إلكترونية كاملة وصحيحة.
- الإلتباه إلى حدوث تبديل للسجلات المالية اليدوية أو تعطيل السجلات الإلكترونية بغرض إعادة ادخال البيانات.
- الحرص على وجود نظام محاسبي متطور ومحمي.
- الحرص على وجود تقارير مالية دورية يجري التحقق منها من عدة جهات.
- الحرص على تنفيذ عمليات التدقيق الداخلي والخارجي للتحقق من سلامة العملية المحاسبية ووجود وثائق داعمة.
- الحرص أن تكون تقارير التدقيق سهلة الفهم وواضحة وغير معقدة.
- الحرص على أن يكون التدقيق من قبل فريق لا فرد واحد.
- لا يجب أن ينحصر اختيار فريق التدقيق من قبل شخص واحد.
- الحرص على منح المدققين حرية الوصول المطلقة والسريعة إلى الوثائق والأشخاص.
- الحرص على مراجعة تقارير التدقيق ودراساتها بعناية والاستفادة منها في الكشف عن أي عيوب أو اخفاقات.
- الحرص على طلب بيانات عن الحسابات البنكية.
- الحرص على وجود توقيعات لأكثر من موظف أو مسؤول عند إصدار أوامر الصرف من الحسابات البنكية.
- الحرص على وجود توقيعين على الشيكات.
- في حال تقديم مبالغ نقدية، الحرص على تسليم النقد للمستفيدين المستحقين مباشرة.

- الإلتباه إلى أن تحليل شكاوى المساعدات يشكل وسيلة مهمة للكشف عن جوانب الخلل أو السلوك المُفضي إلى الفساد، ووسيلة لاستخلاص العبر وتطوير برامج المساعدات.
- الحرص على إجراء محاسبة حقيقية للمخالفين للأنظمة والإجراءات المعمول بها في تقديم المساعدات.

جزء خاص بالمؤسسات الأهلية

- عقد لقاءات عامة مفتوحة دورية بحضور الاطراف المستفيدة وادارات عمل المؤسسات الاهلية والجهات الرقابية لمناقشة الاولويات وتقييم اليات العمل وتحديد الثغرات وكيفية العمل على تلافيتها.
- إعداد ونشر تقارير دورية عن المساعدات والمستفيدين منها وتوزيعها.
- وهنا من الضروري أن يكون النظام الأساسي وكافة التعليمات والقواعد الناطمة للمؤسسات الأهلية شاملة وتعكس مفهوم الحكم الصالح، بحيث تتسم بالوضوح التام للأهداف، وطريقة الحكم، وتداول السلطة، وتوزيع الأدوار، وفتح باب العضوية وشروطها، وأنظمة اتخاذ القرارات وآلياته، وتبادل المعلومات وانسيابها باتجاه الهيئة العامة للمؤسسة وباتجاه كافة الجهات ذات العلاقة، إضافة إلى تحديد آليات التعيين، والشراء، ونظم المخالفات والعقوبات، والأنظمة المالية والمحاسبية، وسياسات استعمال موارد المؤسسة، وشروط قبول المنح وصرفها، وسياسات التقارير والتقييم، وفض النزاعات، وسلم الرواتب والمكافآت، وحقوق العاملين، إضافة إلى آليات تنظيم عمل المتطوعين وحقوقهم، بدءاً من أعضاء مجلس الإدارة وانتهاء بالمتطوعين الذين يقدمون الخدمات، وإعداد دليل شامل يحتوي على تلك السياسات والأنظمة وتوزيعه على جميع المعنيين. ويمكن تجسيد هذه المبادئ والأسس في هذا المجال من خلال القيام بما يلي:
- اعتماد هيئة رقابة داخلية مع كافة الصلاحيات الضرورية، وتقديم تقاريرها الدورية لأعضاء الهيئة العامة.
- اعتماد هيكل تنظيمي واضح يحدد الجهة التشريعية والجهة التنفيذية ويحدد الصلاحيات والمسؤوليات ويمنع تضاربها.

- الحرص على التحقق من صحة الأختام والفواتير والإيصالات وسندات القبض وأوامر الصرف.
- الحرص على اتخاذ الاحتياطات اللازمة لكشف أي عمليات تزوير للسجلات والبيانات المالية.
- الإلتباه إلى بطء التحويلات المصرفية بغرض الحصول على فوائد أكبر.
- الحرص على تأمين خزينة حفظ النقد أو الشيكات.

تعزيز الرقابة وتلقي الشكاوى حول الفساد في المساعدات الإنسانية

- الحرص على تعزيز أعمال الرقابة الداخلية والتفتيش الميداني في كل ما يتعلق بالمساعدات الإنسانية للتحقق من تطبيق معايير الاستحقاق وتقديم المساعدات وآليات الاختيار والتوزيع والنقل والتخزين للمساعدات وسلوكيات الموظفين المكلفين بذلك.
- الحرص على التعامل مع تقارير الرقابة الداخلية ونتائج التفتيش بجدية ومصداقية مع إجراء متابعة سريعة لأوجه الخلل والقصور الواردة فيها ومقترحات التصحيح والمعالجة.
- الحرص على إعطاء دور فعّال لوحدة الشكاوى في تلقي ومتابعة شكاوى المساعدات الإنسانية التي تقدمها الوزارة من حيث الاستحقاق وتقديم المساعدات وآليات الاختيار والتوزيع والنقل والتخزين للمساعدات وسلوكيات الموظفين المكلفين بذلك.
- الحرص على تنبيه متلقي المساعدات أو المواطنين في المنطقة التي يتم توزيع المساعدات فيها أن بإمكانهم اللجوء إلى وحدة الشكاوى للإبلاغ عن أي تجاوزات أو مظاهر فساد في المساعدات.
- الحرص على إجراء أعمال التحقق والتحري المطلوبة للبلغات والشكاوى المقدمة.
- أهمية الاستجابة السريعة من الإدارات والمديريات والمراكز للاستفسارات أو أعمال التحقق التي تقوم بها وحدة الشكاوى في موضوع المساعدات التي تقدمها الوزارة.
- الحرص على إعطاء المواطن رداً خطياً واضحاً وسريعاً على شكواه.

- الاتصال المنظم والدائم بين الطاقم ومجلس الإدارة وهيئة الرقابة والجمهور، وفقاً للأنظمة واللوائح.
- وضع سياسات واضحة لاستخدام أصول المؤسسة، خصوصاً وسائل النقل.
- استعمال آلية قوائم الشطب ومتابعة الإنجاز للتحقق من التزام المؤسسة بالإجراءات والخطوات اللازمة للوقاية من الفساد.
- وضع سياسات داخلية لمنع تضارب المصالح داخل المؤسسة.
- تزويد الهيئة العامة بالتقارير المالية والإدارية بانتظام.
- إصدار ميزانيات مدققة بشكل منتظم لكافة إيرادات ومصروفات الجمعية وأموالها المنقولة وأصولها الثابتة، شريطة أن تكون واضحة ومفصلة ومبسطة، بحيث يمكن للجمهور فهمها ومعرفتها بنودها دون الحاجة إلى مساعدة الآخرين.
- فتح حساب مستقل لكل مشروع من مشاريع المؤسسة.
- تزويد مجلس الإدارة بصورة الوضع المالي للمؤسسة بدقة وانتظام.
- نشر التقارير كافة الصادرة عنها في موقعها الإلكتروني وفي شتى الوسائل الممكنة.