

Основний гуманітарний
СТАНДАРТ

Основний гуманітарний
стандарт з якості
та підзвітності

Видано: HAP International, People In Aid and the Sphere Project

Перше видання: 2015

ISBN: 978-2-8399-1564-9

© Всі права захищено. Авторське право на викладений у брошурі матеріал належить Міжнародному партнерству з забезпечення підзвітності гуманітарної діяльності (HAP), світовій мережі організацій People In Aid та проекту «Сфера» (the Sphere Project). Матеріали може бути використано з навчальною метою, у тому числі для тренінгів, досліджень та програмних заходів за умови обов'язкового посилання на Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності (Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability). Для здійснення перекладу або адаптації всього тексту Основного гуманітарного стандарту з якості та підзвітності або його окремої частини потрібно отримати письмовий дозвіл, написавши на електронну адресу: info@corehumanitarianstandard.org.

Ця публікація була незалежно перекладена за підтримки таких організацій:

Український форум благодійників, МФ «Відродження», НДО Форум в Україні, Офіс ООН з координації гуманітарних питань (ООНА).



This publication was independently translated with the support of the following organisations:

Ukrainian Philanthropists Forum, International Renaissance Foundation, NGO Forum Ukraine, United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA).

Передмова

Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності (Стандарт) (Core Humanitarian Standart on Quality and Accountability – CHS) – прямий результат діяльності спільної ініціативи зі стандартів (Joint Standards Initiative – JSI), в якій Міжнародне партнерство з забезпечення підзвітності гуманітарної діяльності, світова мережа організацій People In Aid та проект «Сфера» об'єднали зусилля для кращої погодженості дій суб'єктів, що користуються гуманітарними принципами. Представники Спільної ініціативи зі стандартів провели консультації з більш ніж 2000 співробітників у головних офісах, регіонах, країнах та на територіях, уразливих до стихійних лих. Зворотний зв'язок засвідчив необхідність гармонізації стандартів з громадами та людьми, які постраждали від надзвичайних ситуацій (чи конфліктів), зокрема, та принципів гуманітарної допомоги – загалом.

Стандарт – результат 12-місячних, триступневих консультацій, протягом яких співробітники гуманітарних організацій, місцеві громади й особи, що постраждали від кризи, кілька сотень неурядових організацій та мереж, уряди, Організація Об'єднаних Націй, донори та науковці ретельно аналізували зміст Стандарту та перевіряли його ефективність на рівні як головних офісів, так і безпосередньо на місці надання гуманітарної допомоги.

Відгуки та думки, отримані під час кожної консультації, було опрацьовано, всі зміни та доповнення погоджено з Технічною консультативною групою у складі 65 осіб, які представляють різні установи та сфери технічної компетенції стосовно гуманітарної діяльності та розробки стандартів.

Стандарт – це намір колегіальної ради директорів Міжнародного партнерства з забезпечення підзвітності гуманітарної діяльності, світової мережі організацій People In Aid та проекту «Сфера» замінити Стандарт з підзвітності та управління якістю 2010 року, Збірку кращих практик у сфері управління та підтримки персоналу, які надають допомогу, від світової мережі організацій People In Aid, а також розділ основних стандартів, викладений у посібнику проекту «Сфера».

Подяка

Висловлюємо щирю подяку сотням організацій і фізичних осіб, які брали участь у розробці Стандарту, подаючи свої зауваження та пропозиції, перевіряючи його ефективність у своїх організаціях або долучаючись до роботи груп, котрі контролювали весь консультативний процес. Особлива подяка постраждалим від кризи громадам і особам, які долучилися до процесу консультацій та перевірки Стандарту.

У процесі погодження стандартів до Міжнародного партнерства з забезпечення підзвітності гуманітарної діяльності, світової мережі організацій People In Aid та проекту «Сфера» приєдналася Група URD, яка включила у Стандарт метод забезпечення якості гуманітарної допомоги Quality COMPAS. Технічна консультативна група та її підгрупа, Технічний наглядовий комітет, відповідали за процес консультацій і фінальне затвердження тексту Стандарту. Завданням робочої групи було вносити зміни до Стандарту з урахуванням зауважень та пропозицій, отриманих на кожній стадії консультацій.

Щоб переконатися, що досягнуті результати всеохоплюючі, показові та об'єктивні, процес консультацій з підготовки Стандарту фасилітувався незалежними консультантами з Wolf Group.

З повним списком членів Технічної консультативної групи, Технічного наглядового комітету та робочої групи можна ознайомитися на сайті www.corehumanitarianstandard.org. Без їх постійної підтримки консультації з підготовки Стандарту не відбулися б.

Розробка Стандарту стала можливою завдяки фінансовій підтримці таких інституцій: Департамент закордонних справ і торгівлі уряду Австралії; Католицьке агентство міжнародного розвитку (CAFOD); Міністерство закордонних справ Данії (Danida); Міністерство закордонних справ Федеративної Республіки Німеччини; Програма технічної допомоги уряду Ірландії; Шведське агентство з міжнародного розвитку; Швейцарське агентство з розвитку та співробітництва; Програма технічної допомоги уряду Великобританії; уряд Сполучених Штатів.

Міжнародне партнерство із забезпечення підзвітності гуманітарної діяльності, світова мережа організацій People In Aid та проект «Сфера» також хотіли б подякувати членам Ради правління за фінансові внески для підготовки Стандарту, а саме: Німецькій коаліції гуманітарних організацій «Action Aid International»; організації «Aktion Deutschland Hilft»; Британському Товариству Червоного Хреста, Католицькому агентству з міжнародного розвитку; благодійному товариству «CARE International»; організації «Християнська допомога»; Всесвітній церковній службі Пакистан-Афганістан; датській організації «DanChurchAid»; Лютеранській всесвітній організації; міжнародній організації «Врятуймо дітей»; американській організації «Врятуймо дітей» та організації «World Vision International».

Зауваження та пропозиції

Коментарі до Стандарту, а також запити можна надсилати на ел. адресу: info@corehumanitarianstandard.org.

Коментарі до української версії Стандарту, а також запити можна надсилати на ел. адресу: info@ufb.org.ua.

Внесення змін

Всі зауваження та пропозиції буде взято до уваги при внесенні змін до Стандарту не пізніше грудня 2019 р. Більше інформації про Стандарт, додаткові ресурси та інші документи, які розробляються, можна отримати на сайті www.corehumanitarianstandard.org.

Переклад

Текст Стандарту доступний для користування арабською, французькою та іспанською мовами. Якщо ви хочете перекласти Стандарт на іншу мову, будь ласка, напишіть на info@corehumanitarianstandard.org для отримання вказівок щодо перекладу. Усі переклади буде безкоштовно опубліковано на сайті www.corehumanitarianstandard.org.

Додаткові матеріали

Керівні положення та інструменти щодо застосування Стандарту можна знайти на сайті www.corehumanitarianstandard.org.

Зміст

i.	Вступ	2 - 3
ii.	Структура Основного гуманітарного стандарту	5
iii.	Застосування CHS	6 - 7
iv.	Вимоги до застосування	7
v.	Принципи гуманітарної діяльності	8
vi.	Дев'ять зобов'язань та критерії якості	9
vii.	Зобов'язання, дії та відповідальність	10 - 18
	1. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, отримують актуальну та відповідну їхнім потребам допомогу.	10
	2. Громадам і особам, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, допомога надається своєчасно.	11
	3. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, завдяки гуманітарній діяльності захищені від негативних наслідків, більш підготовлені до них, стійкі та менш уразливі.	12
	4. Громади й особи, що постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, знають свої права та обізнані щодо допомоги, на яку мають право, а також мають доступ до інформації та беруть участь у прийнятті важливих для них рішень.	13
	5. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, мають доступ до безпечних та дієвих механізмів розгляду скарг.	14
	6. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, отримують скоординовану та взаємодоповнювальну допомогу.	15
	7. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, можуть розраховувати на допомогу кращої якості, оскільки організації постійно вчать на власному досвіді та відгуках про свою роботу.	16
	8. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, отримують необхідну допомогу від добре організованої команди компетентних співробітників та волонтерів.	17
	9. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, можуть розраховувати, що організації, які надають їм допомогу, управляють ресурсами ефективно, раціонально та з дотриманням етичних норм.	18
viii.	Глосарій	19

Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності

i. Вступ

Щодня на планеті незліченна кількість людей з різних верств населення змушена реагувати на гуманітарний виклик – потребу не допустити чи полегшити страждання людей, де б вони не були.

Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності (Стандарт) встановлює Дев'ять зобов'язань, що їх організації та фізичні особи можуть використовувати для покращення якості та ефективності гуманітарної допомоги, яку вони надають. Він також сприяє кращій підзвітності перед громадами і населенням, потерпілим від кризи: знаючи про свої зобов'язання, гуманітарні організації беруть на себе відповідальність ці зобов'язання виконати.

Стандарт визначає громади та осіб, які постраждали від кризи, головними в гуманітарній діяльності та пропагує дотримання основних прав людини. Він базується на передбачених нормах міжнародного права (у тому числі Міжнародним біллем про права людини) правах на гідне життя, захист і безпеку.

Стандарт описує основні елементи гуманітарної діяльності, основаної на принципах підзвітності та високої якості. Гуманітарні організації можуть використовувати його для приведення своєї діяльності у відповідність із ним. Його можна використовувати як основу для перевірки діяльності, для якої було встановлено спеціальні стандарти й показники з метою гарантування застосування Стандарту в різних умовах та типах організацій.

Стандартом можуть користуватися особи, організації, координаційні органи, консорціуми та інші групи, які здійснюють гуманітарну діяльність. Незважаючи на те, що Стандарт розроблявся передусім для гуманітарного сектора, його може використовувати будь-яка організація, котра прагне покращити якість та підзвітність у своїй роботі з громадами й особами, постраждалими від кризи.

Стандарт – це результат глобального консультативного процесу, який згенерував основні аспекти чинних гуманітарних стандартів і зобов'язань, а саме (перелік документів не є вичерпним):

- Кодекс поведінки Руху Міжнародного Червоного Хреста і Червоного Півмісяця та неурядових організацій у зоні лиха;
- Стандарт НАР з підзвітності та управління якістю 2010 року;
- Кодекс корпоративної культури з управління та підтримки персоналу, розроблений світовою мережею організацій People In Aid;
- Гуманітарна хартія та Довідник основних стандартів проекту «Сфера»;
- Проект забезпечення якості гуманітарної допомоги Quality COMPAS;
- Зобов'язання Міжвідомчого постійно діючого комітету щодо звітності перед постраждалими особами та населенням (CAAPs);
- Критерії оцінки розвитку та гуманітарної допомоги Комітету з розвитку та допомоги Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР).

Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності



ii. Структура Основного гуманітарного стандарту

Стандарт – це перелік із дев'яти зобов'язань перед потерпілими від кризи громадами й особами, який визначає, що останні можуть очікувати від організацій та фізичних осіб, які надають гуманітарну допомогу. Кожне зобов'язання супроводжується критеріями якості, які пояснюють, як саме гуманітарні організації та їхні співробітники повинні працювати. Структура Стандарту виглядає таким чином:

- **Дев'ять зобов'язань;**
- **Критерії якості;**
- **Основні дії**, необхідні для виконання зобов'язань;
- **Обов'язки організації щодо забезпечення** послідовного й системного виконання її співробітниками основних дій.

Основні дії та обов'язки організації, відповідно, описують:

- що повинні робити співробітники, залучені до гуманітарної діяльності, щоб послідовно впроваджувати високоякісні програми та бути підзвітними тим, кому вони надають допомогу;
- які організаційні регламенти, процедури та системи, що забезпечать надання високоякісної та підзвітної гуманітарної допомоги співробітниками, мають бути розроблені всередині організації, котра здійснює гуманітарну діяльність.

Глосарій термінів, використаних у Стандарті, з конкретними визначеннями додається в кінці даного документа.

iii. Застосування CHS

Організації, які користуються Стандартом у своїй діяльності, повинні прагнути дотримуватися всіх дев'яти зобов'язань. Принаймні, від них очікується постійна робота над удосконаленням своїх систем, структур і практик для постійного покращення якості та підзвітності наданої ними гуманітарної допомоги. Проте юридичні та фізичні особи, залучені до гуманітарної діяльності, можуть бути різними за своєю природою та організацією. Всі вони мають діяти своєчасно та відповідно до своїх можливостей і повноважень, а також з урахуванням кризових обставин, в яких вони перебувають.

У разі, коли в організаціях виникають труднощі з виконанням дев'яти зобов'язань, вони повинні це визнати й вирішити питання. Організації мають учитися на таких ситуаціях, шукаючи способи розв'язання потенційних проблем.

Аналіз якості застосування Стандарту повинен урахувати інтенсивність, з якою організація працює над виконанням дев'яти зобов'язань, а не лише здійснення нею основних дій та/або обов'язків. Основні дії, яких вимагає Стандарт, мають бути адаптовані до ситуації, що склалася.

Стандарт застосовується до організацій та фізичних осіб, які:

- надають пряму допомогу постраждалим від кризи громадам та особам;
- надають фінансову, матеріальну або технічну підтримку іншим організаціям, але не надають прямої допомоги;
- поєднують обидві форми участі.

Стандарт розроблено для застосування в різні способи суб'єктами, залученими до гуманітарної діяльності, а також як засіб:

- забезпечення кращої підзвітності перед громадами й особами, які стали жертвами стихійного лиха чи кризи, а також підвищення якості послуг, які вони надають;
- розробки робочих планів для успішної реалізації Стандарту та його постійного вдосконалення;
- контролю якості та підзвітності, використовуючи Стандарт як основу для підтримки існуючих організаційних і технічних стандартів;
- самостійної оцінки та покращення якості програм;
- перевірки або підтвердження відповідності програм Стандарту, а також демонстрації цієї відповідності іншим;
- оцінки, де необхідно, наскільки внутрішні процеси та підтримка персоналу відповідає діям та обов'язкам організації, викладеним у Стандарті.

Організації, котрі вирішують застосовувати Стандарт, мають пропагувати його як усередині організації, так і поза нею.

Організації, які працюють з партнерами, повинні інформувати їх про застосування Стандарту, зрозуміти їхню позицію щодо дев'яти зобов'язань та зробити все можливе, щоб працювати з ними над виконанням зобов'язань, передбачених Стандартом.

iv. Вимоги до застосування

Особи або організації, які здійснюють гуманітарну діяльність, заохочуються до застосування і прийняття Стандарту. Вони можуть заявити: "Ми працюємо над застосуванням Стандарту". Однак стверджувати, що працюють відповідно до Стандарту, вони мають право лише після об'єктивної перевірки на відповідність їхньої діяльності положенням Стандарту.

v. Принципи гуманітарної діяльності

Люди – головне в гуманітарній діяльності. Першочергова мотивація у наданні допомоги потерпілим – врятувати життя, полегшити страждання та відстояти право людини на гідне життя.

Гуманітарні організації визнають, що гуманізм є визначальним у наданні допомоги там, де вона необхідна.

Гуманітарна діяльність базується на чотирьох загальновизнаних принципах:

- **Гуманність:** Полегшити страждання людей, де б вони не були. Мета гуманітарної діяльності – захистити життя й здоров'я людини та забезпечити її право на повагу.
- **Неупередженість:** Гуманітарна діяльність здійснюється у випадку реальної потреби; перевага віддається найневідкладнішим ситуаціям, без проявів дискримінації через національність, расу, стать, релігійні переконання, класову або політичну приналежність.
- **Незалежність:** Гуманітарна діяльність не залежить від політичних, економічних, військових або інших цілей осіб та організацій, пов'язаних з територією, де здійснюється гуманітарна діяльність.
- **Нейтралітет:** Надавачі гуманітарної допомоги не стають на жодну зі сторін у збройних протистояннях та не вступають у конфлікти політичного, расового, релігійного або ідеологічного характеру.

В основу всієї гуманітарної діяльності покладено принципи людяності. Їх дотримання є важливим для виокремлення гуманітарної діяльності з-поміж інших форм діяльності та дій. У Стандарті чотири зазначені принципи реалізуються через: зобов'язання, критерії якості, основні дії та обов'язки організації.

Міжнародне гуманітарне право, міжнародне право з питань прав людини і міжнародне право з питань захисту прав біженців встановлюють основні правові норми щодо захисту окремих осіб і груп, а також характеру допомоги, яка може бути надана. Гуманітарна хартія проекту «Сфера» згенерувала основні правові принципи, які найбільше впливають на добробут постраждалих від стихійних лих чи конфліктів людей.

Ті, хто застосовує Основний гуманітарний стандарт, визнають першочерговий обов'язок держав та їхніх органів влади захищати постраждалих від стихійних лих чи збройних конфліктів на своїй території й допомагати їм. Гуманітарна діяльність не повинна нівелювати ці обов'язки і, коли це можливо, доповнювати їх.

ві. Дев'ять зобов'язань та критерії якості



1. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, отримують актуальну та відповідну їхнім потребам допомогу.

Критерій якості: Гуманітарна допомога актуальна та відповідає потребам.



2. Громадам і особам, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, допомога надається своєчасно.

Критерій якості: Гуманітарна допомога ефективна та вчасна.



3. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, завдяки гуманітарній діяльності захищені від негативних наслідків, більш підготовлені, стійкі та менш уразливі.

Критерій якості: Гуманітарна допомога зміцнює місцеву спроможність та відвертає негативні наслідки.



4. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, знають свої права та обізнані щодо допомоги, на яку мають право, а також мають доступ до інформації та беруть участь у прийнятті важливих для них рішень.

Критерій якості: Гуманітарна допомога базується на спілкуванні, участі, зворотному зв'язку.



5. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, мають доступ до безпечних та дієвих механізмів розгляду скарг.

Критерій якості: Скарги безвідмовно приймаються та опрацьовуються.



6. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, отримують скоординовану та всебічну допомогу.

Критерій якості: Гуманітарна допомога скоординована та всебічна.



7. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, можуть розраховувати на допомогу найкращої якості, оскільки організації постійно вчаться на власному досвіді та відгуках про свою роботу.

Критерій якості: Учасники гуманітарної діяльності постійно навчаються та самовдосконалюються.



8. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, отримують необхідну допомогу від організованої команди компетентних співробітників та волонтерів.

Критерій якості: Персонал заохочують виконувати свою роботу ефективно, ставлення до нього чесне і справедливе.



9. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, можуть розраховувати, що організації, які надають їм допомогу, розпоряджаються ресурсами ефективно, раціонально та з дотриманням етичних норм.

Критерій якості: Ресурси розподіляють та використовують згідно з цільовим призначенням.



vii. Зобов'язання, дії та відповідальність

1. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, отримують актуальну та відповідну їхнім потребам допомогу.

Критерій якості: Гуманітарна допомога актуальна та відповідає потребам.

Основні дії

- 1.1 Систематично, об'єктивно та постійно аналізувати ситуацію та зацікавлені сторони.
- 1.2 На основі об'єктивної оцінки потреб (допомога, захист) і ризиків, а також розуміння уразливості й можливостей різних груп населення розробляти та впроваджувати відповідні програми.
- 1.3 Вносити зміни у програми разом зі зміною потреб, можливостей та ситуації.

Обов'язки організації

- 1.4 Розробити організаційні регламенти, які зобов'язують неупереджено надавати допомогу, виходячи з потреб і можливостей громад і осіб, постраждалих від кризи.
- 1.5 Розробити організаційні регламенти, які визначають зобов'язання з урахуванням різних груп, представлених у громаді, в тому числі незахищених та соціально відчужених, і передбачають збір даних (актуальних потреб) по кожній окремо взятій групі.
- 1.6 Запровадити чинні процедури, які забезпечують належний постійний аналіз ситуації.



2. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, мають своєчасний доступ до допомоги.

Критерій якості: Гуманітарна допомога ефективна та вчасна.

Основні дії

- 2.1 Розробляти програми з подолання перешкод для гуманітарної діяльності (доступність допомоги, безпека, логістика, фінансування), які б гарантували реальність та безпечність запропонованої для громади дії.
- 2.2 Надавати гуманітарну допомогу своєчасно, приймаючи відповідні рішення та діючи без зволікань.
- 2.3 Будь-які потреби, котрі не вдалося задовольнити, перенаправляти організаціям, що мають відповідну технічну компетентність та повноваження, або ж адвокувати до задоволення цих потреб.
- 2.4 Використовувати відповідні технічні стандарти й кращі практики гуманітарної діяльності для планування та оцінювання програм.
- 2.5 Здійснювати моніторинг діяльності та результатів гуманітарної допомоги для адаптування програм і внесення в роботу необхідних коректив.

Обов'язки організації

- 2.6 Розробити програмні зобов'язання у відповідності з організаційними спроможностями.
- 2.7 Розробити програмні зобов'язання у відповідності з організаційними спроможностями:
 - а) систематичний, об'єктивний і постійний моніторинг, оцінку діяльності та її наслідків;
 - б) використання результатів моніторингу та оцінки для адаптації й покращення якості програм
 - в) своєчасне прийняття рішень з відповідним розподілом ресурсів.



3. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, завдяки гуманітарній діяльності захищені від негативних наслідків, більш підготовлені до них, стійкі та менш уразливі.

Критерій якості: Гуманітарна допомога зміцнює місцеву спроможність та відвертає негативні наслідки.

Основні дії

- 3.1** Гарантувати, щоб програми розроблялись з урахуванням місцевих можливостей, та працювати над підвищенням стійкості громад і осіб, постраждалих від кризи.
- 3.2** Використовувати результати оцінок будь-яких існуючих загроз та ризиків для громади, а також планів із забезпечення готовності при управлінні діяльністю.
- 3.3** Забезпечити розвиток потенціалу місцевих лідерів та організацій як перших суб'єктів реагування на кризи в майбутньому, приділяючи особливу увагу незахищеним та соціально відчуженим верствам населення.
- 3.4** Для забезпечення довгострокових позитивних результатів та мінімізації ризику залежності планувати стратегію переходу або виходу із кризи на ранніх етапах гуманітарної програми.
- 3.5** Розробляти та впроваджувати програми, які сприятимуть скорішому відновленню після лиха і принесуть користь місцевій економіці.
- 3.6** Своєчасно та постійно визначати потенційні або наявні непередбачувані негативні наслідки, вживати відповідні заходи для їх подолання, у тому числі за такими напрямками:
 - а) захист громади, безпека, гідність та права людини;
 - б) сексуальна експлуатація та сексуальна наруга з боку співробітників;
 - в) культура, гендерне питання, а також соціальні та політичні відносини;
 - г) засоби для існування;
 - д) місцева економіка;
 - е) навколишнє середовище.

Організаційні обов'язки

- 3.7** Розробляти організаційні регламенти, стратегії та керівні принципи для:
 - а) недопущення програм, які можуть негативно вплинути на потерпілі від кризи громади та осіб – наприклад, експлуатація, зловживання або дискримінація з боку персоналу
 - б) посилення місцевої спроможності.
- 3.8** Впроваджувати системи, які захищають будь-яку інформацію особистого характеру, отриману від громад та осіб, постраждалих від кризи, розголошення якої може їм зашкодити.



4. Громади й особи, що постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, знають свої права, обізнані щодо допомоги, на яку мають право, а також мають доступ до інформації та беруть участь у прийнятті важливих для них рішень.

Критерій якості: Гуманітарна допомога базується на спілкуванні, участі, зворотному зв'язку.

Основні дії

- 4.1** Надавати громадам і особам, постраждалим від кризи, інформацію про організацію: принципи, яких вона дотримується у своїй діяльності; якої поведінки варто очікувати від свого персоналу; програми, які запроваджуються; яку допомогу вони надаватимуть.
- 4.2** Спілкуватися тими мовами, у тому форматі й через ті засоби масової інформації, які легкі для розуміння й культурно прийнятні для різних членів громади, особливо вразливих і соціально відчужених груп.
- 4.3** На всіх стадіях роботи забезпечити участь та залучення громад і осіб, постраждалих від кризи.
- 4.4** Підтримувати громади й осіб, які постраждали від кризи, та допомагати їм висловитися стосовно якості й ефективності отриманої допомоги, особливо враховуючи стать, вік і етнокультурне різноманіття опитуваних.

Обов'язки організації

- 4.5** Розробити організаційні регламенти щодо інформаційного обміну та заохочення до відкритого спілкування.
- 4.6** Розробити організаційні регламенти щодо залучення громад та осіб, постраждалих від кризи, до обговорення пріоритетів і ризиків, які вони визначають на всіх стадіях роботи.
- 4.7** Упевнитись у тому, що зовнішні комунікації, в тому числі ті, які використовуються для збору коштів, перевірені, етичні й шанобливі й позиціонують постраждалих від кризи громад і осіб як таких, що мають почуття власної гідності.



5. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, мають доступ до безпечних та дієвих механізмів розгляду скарг.

Критерій якості: Скарги безвідмовно приймаються та опрацьовуються.

Основні дії

- 5.1** Проводити консультації з громадами й особами, постраждалими від кризи, щодо планування, впровадження та перевірки процедур розгляду скарг.
- 5.2** Безвідмовно приймати скарги, обговорювати засоби доступу до механізму та перелік питань, який можна за його допомогою вирішити.
- 5.3** Своєчасно, справедливо та належним чином розглядати скарги, віддаючи на всіх етапах пріоритет безпеці заявника та всіх потерпілих.

Обов'язки організації

- 5.4** Встановити та документально оформляти процедури розгляду скарг від громад і осіб, постраждалих від кризи. Цією процедурою має бути передбачено вирішення таких питань, як якість виконання програми, сексуальна експлуатація та наруга, а також інші зловживання владою.
- 5.5** Встановити корпоративну культуру, коли скарги ретельно розглядаються, а дії щодо них здійснюються відповідно до встановлених організаційних регламентів та процедур.
- 5.6** Інформувати громади й осіб, що постраждали від кризи, про правила поведінки співробітників гуманітарної організації, в тому числі організаційних зобов'язань щодо недопущення з їхнього боку сексуальної експлуатації та наруги.
- 5.7** Перенаправляти скарги, які не стосуються сфери діяльності організації, до відповідної установи.



6. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, отримують скоординовану та взаємодоповнювальну допомогу.

Критерій якості: Гуманітарна допомога скоординована та взаємодоповнювальна.

Основні дії

- 6.1** Визначити ролі, обов'язки, можливості та інтереси різних зацікавлених сторін.
- 6.2** Доповнити необхідним гуманітарну допомогу, надану центральними й місцевими органами влади та іншими гуманітарними організаціями.
- 6.3** Брати участь у роботі відповідних координаційних груп та співпрацювати з іншими суб'єктами з метою скоротити перелік вимог до громади та збільшити масштаб і спектр послуг в гуманітарній діяльності.
- 6.4** Обмінюватися необхідною інформацією з партнерами, координаційними групами та іншими зацікавленими суб'єктами через відповідні канали зв'язку.

Обов'язки організації

- 6.5** Розробити організаційні регламенти та стратегії, що передбачають чітке зобов'язання щодо координації та співпраці з іншими, у тому числі з центральними та місцевими органами влади, з дотриманням гуманітарних принципів.
- 6.6** Співпрацю з партнерами регулювати чіткими і послідовними угодами, які поважають повноваження, обов'язки й незалежність кожного з партнерів і визнають їх відповідні обмеження та зобов'язання.



7. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, можуть розраховувати на допомогу найкращої якості, оскільки організації постійно вчаться на власному досвіді та відгуках про свою роботу.

Критерій якості: Надавачі гуманітарної допомоги постійно навчаються та самовдосконалюються.

Основні дії

- 7.1** При розробці програм враховувати попередній досвід роботи та відгуки про неї.
- 7.2** Вчитися, впроваджувати нововведення та зміни, беручи до уваги результати моніторингів, оцінок, зворотного зв'язку і розглянутих скарг.
- 7.3** Повідомляти про навчання та нововведення співробітникам організації, громадам і особам, постраждалим від кризи, а також іншим зацікавленим сторонам.

Обов'язки організації

- 7.4** Розробити організаційні регламенти, які стосуються оцінки персоналу та навчання, а також можливостей для вивчення досвіду інших та вдосконалення чинних практик.
- 7.5** Встановити механізм документування досвіду й знань для надання їх у широке користування співробітникам організації.
- 7.6** Сприяти навчанню та впровадженню нововведень стосовно гуманітарного реагування як усередині організації, так і в гуманітарному секторі.



8. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, отримують необхідну допомогу від добре організованої команди компетентних співробітників та волонтерів.

Критерій якості: Персонал заохочують до ефективного виконання своєї роботи, ставляться до нього справедливо та чесно.

Основні дії

- 8.1** Персонал виконує роботу відповідно до повноважень, цінностей організації, а також погоджених цілей і стандартів діяльності
- 8.2** Персонал дотримується організаційних регламентів, які його стосуються, й усвідомлює наслідки у разі їх порушення.
- 8.3** Персонал розвиває і використовує необхідні особисті й управлінські якості, технічні знання для виконання своїх обов'язків і розуміє, яким чином організація може підтримати їх у робочому процесі.

Обов'язки організації

- 8.4** Забезпечити ефективних керівників, людські ресурси та технічні можливості для виконання своїх програм.
- 8.5** Розробити справедливі, прозорі, недискримінаційні регламенти щодо персоналу, які відповідають місцевому закону про зайнятість.
- 8.6** Розробити посадові інструкції, перелік обов'язків та схему зворотного зв'язку, які дають персоналу чітке розуміння того, що від нього вимагають.
- 8.7** Запровадити кодекс поведінки, який зобов'язує персонал, як мінімум, не експлуатувати, не ображати людей, ставитися до них без проявів дискримінації.
- 8.8** Розробити організаційні регламенти, які надають персоналові підтримку в його професійному зростанні.
- 8.9** Розробити організаційні регламенти, які гарантують персоналові безпеку та добробут.



9. Громадянські особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, можуть розраховувати, що організації, які надають їм допомогу, управляють ресурсами ефективно, раціонально та з дотриманням етичних норм.

Критерій якості: Ресурси розподіляються та використовуються згідно з цільовим призначенням.

Основні дії

- 9.1 Розробляти програми й упроваджувати процеси для забезпечення ефективного використання ресурсів (кошти, обладнання, час, природні та людські ресурси тощо), балансуючи між їх якістю, вартістю та часовими рамками на кожному етапі надання допомоги.
- 9.2 Управляти та використовувати ресурси за прямим призначенням з метою мінімізації зайвих витрат.
- 9.3 Моніторити та звітувати по видатках згідно з бюджетом.
- 9.4 При використанні місцевих та природних ресурсів враховувати їх вплив на навколишнє середовище.
- 9.5 Не допускати проявів корупції, у разі її виявлення - вжити необхідних заходів.

Обов'язки організації

- 9.6 Розробити організаційні регламенти, які регулюють використання й управління ресурсами, а також визначають, в який спосіб організація:
 - а) дотримуючись етичних норм та не порушуючи закон, приймає і розподіляє кошти та цільову допомогу;
 - б) використовує свої ресурси відповідально по відношенню до навколишнього середовища;
 - в) не допускає та розглядає випадки корупції, шахрайства, конфліктів інтересів та неналежного використання ресурсів;
 - г) здійснює аудит, перевіряє відповідність видатків та надає прозорий звіт;
 - д) на постійній основі оцінює, контролює й зменшує ризик;
 - е) гарантує, що отримані ресурси жодним чином не впливають на її незалежність.

viii. Глосарій

Для досягнення цілей Стандарту слід використовувати такі визначення:

Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів:

сукупність жінок, чоловіків, дівчат і хлопців з різними потребами, ступенем уразливості й можливостями, які постраждали від стихійних лих, конфліктів, бідності та інших криз на певній території.

Гуманітарна діяльність: сукупність заходів, що вживаються з метою врятувати життя, полегшити страждання і відстояти людську гідність під час та після антропогенних криз і стихійних лих, а також не допустити їх чи підготуватися до них.

Документ: будь-яка форма запису обговорень, угод, рішень та/або дій, яка представлена в друкованому вигляді.

Ефективність: рівень, при якому гуманітарна допомога досягає своїх цілей.

Залучення: процеси, за допомогою яких організації спілкуються, проводять консультації та/або забезпечують участь зацікавлених сторін та/або постраждалих від кризи осіб, гарантуючи їм розгляд озвучених проблем, побажань, очікувань, потреб, прав і можливостей, а також упровадження та коригування програм, у рамках яких їм надається допомога.

Захист: усі заходи, спрямовані на гарантування повної й рівноправної поваги до всіх осіб, незалежно від віку, статі, етнічної, соціальної, релігійної або іншої приналежності. Поняття не вичерпується лише оперативними рятувальними заходами, яким часто під час надзвичайної ситуації приділяється основна увага.

Організаційний регламент: документально задекларована заява про наміри і правила, необхідні для прийняття рішень.

Організація: установа, яка має структуру керівництва та повноваження застосовувати Стандарт.

Партнери: організації, що працюють спільно на основі офіційної угоди для досягнення конкретної мети, з чітким і погодженим розподілом ролей та обов'язків.

Персонал: будь-який призначений представник організації, у тому числі який працює за національним, міжнародним та постійним або короткостроковим контрактом, а також волонтери і консультанти.

Підзвітність: механізм відповідального використання владних повноважень, який передбачає звітування перед зацікавленими сторонами, а особливо перед тими, на кого ці повноваження поширюються.

Раціональність: показник виконання гуманітарних програм, якісних і кількісних, порівняно з затраченими коштами.

Стійкість: здатність уразливої до загроз громади чи суспільства своєчасно та ефективно протистояти небезпеці, витримати її, пристосуватися та відновитися після наслідків небезпеки.

Якість: сукупність властивостей і характеристик гуманітарної допомоги, необхідна для своєчасного задоволення реальних та потенційних потреб і очікувань, та повага до гідності людей, яким ця допомога надається.

Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності

(Стандарт) встановлює Дев'ять зобов'язань, які організації та фізичні особи можуть використовувати для покращення якості та ефективності гуманітарної допомоги, що ними надається. Він також сприяє кращій підзвітності перед громадами і населенням, постраждалим від кризи: адже, знаючи про свої зобов'язання, гуманітарні організації беруть на себе відповідальність ці зобов'язання виконати.

Стандарт описує основні елементи принципової, підзвітної та високоякісної гуманітарної діяльності. Гуманітарні організації можуть використовувати його для приведення своєї власної діяльності у відповідність із ним та використовувати як основу для перевірки діяльності.

Стандарт - результат 12-місячних, триступневих консультацій за сприяння Міжнародного партнерства із забезпечення підзвітності гуманітарної діяльності, світової мережі організацій People In Aid та проекту «Сфера», протягом яких співробітники гуманітарних організацій, місцеві громади й особи, що постраждали від кризи, кілька сотень неурядових організацій та мереж, уряди, Організація Об'єднаних Націй, донори та науковці ретельно аналізували зміст Стандарту та перевіряли його ефективність на рівні як головних офісів, так і безпосередньо на місці надання гуманітарної допомоги.



[corehumanitarianstandard](https://www.corehumanitarianstandard.org)



[@corehumstandard](https://twitter.com/corehumstandard)

www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-8399-1564-9