

Core Humanitarian  
STANDARD

Minőségre és  
Elszámoltathatóságra  
Vonatkozó Alapvető  
Humanitárius Norma

**Kiadta:** CHS Alliance, Groupe URD és a Sphere projekt

**Első kiadás:** 2014

**ISBN: 978-2-8399-1564-9**

© Minden jog fenntartva. Az itt található anyag szerzői jogának birtokosa a CHS Alliance, a Groupe URD és a Sphere projekt. Oktatási célokra reprodukálható, beleértve a képzési, kutatási és programirányítási tevékenységeket, feltéve, hogy a Minőségre és Elszámoltathatóságra Vonatkozó Alapvető Humanitárius Normát forrásként megemlítik. A Minőségre és Elszámoltathatóságra Vonatkozó Alapvető Humanitárius Norma részének vagy egészének lefordításához vagy adaptációjához előzetes írásos jóváhagyást kell szerezni e-mailen keresztül: [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org).

## Előszó

A Minőségre és Elszámoltathatóságra Vonatkozó Alapvető Humanitárius Norma (Core Humanitarian Standard, CHS) a Közös Normákról szóló Kezdeményezés (Joint Standards Initiative, JSI) közvetlen eredménye, amelynek keretében a Nemzetközi Humanitárius Elszámoltathatósági Együttműködés (Humanitarian Accountability Partnership, HAP International), a People In Aid és a Sphere Projekt egyesítették erőiket, hogy nagyobb koherenciára törekedjenek a humanitárius normák felhasználói számára. A JSI több mint 2000 humanitárius szakemberrel konzultált központi hivatalokban, régiókban és katasztrófáknak kitett országokban. A visszajelzések rámutattak a normák harmonizációjának szükségességére, ahol a krízis által érintett közösségek és személyek vannak a középpontban és humanitárius elvek képezik az alapot.

A CHS egy 12 hónapos, három lépcsős konzultáció eredménye, amelynek során a humanitárius szakemberek, a krízis által érintett közösségek és személyek, több száz civil szervezet (NGO) és hálózat, kormányok, az Egyesült Nemzetek Szervezete, valamint adományozó ügynökségek és akadémikusok alaposan elemezték a CHS tartalmát, és tesztelték azt a székhelyükön, illetve terepen is.

Az egyes konzultációkról kapott visszajelzéseket ezt követően beépítették, majd a módosításokat egy 65 fős szakmai tanácsadó csoport hagyta jóvá, amelynek tagjai számos különböző felhasználói területet képviseltek, továbbá a humanitárius tevékenységben és normák kidolgozásában szerteágazó szakértelemmel rendelkeztek.

A HAP International, a People In Aid és a Sphere projekt vezetőinek szándéka szerint a CHS felváltja majd az elszámoltathatóságra és minőségirányításra vonatkozó 2010 évi HAP normát, a People In Aid kódexét a segélynyújtó személyzet irányításának és támogatásának bevált gyakorlatairól, valamint a Sphere kézikönyv alapvető normákról szóló szakaszát.

## Köszönetnyilvánítások

Köszönetünket fejezzük ki a sok száz szervezetnek és egyénnek, akik részt vettek a CHS kidolgozásában az által, hogy visszajelzést adtak a CHS tervezeteiről, azt tesztelték a szervezeteiken belül<sup>1</sup>, illetve részt vettek azon csoportok egyikében, amelyek felügyelték a CHS konzultációs folyamatát. Különösen nagyra értékeljük a krízis által érintett, rendkívül sokféle közösség és egyén közreműködését a konzultációs és tesztelési folyamatban.

A normák harmonizálására irányuló erőfeszítéseik keretében a HAP International, a People In Aid és a Sphere projekt mellett a Groupe URD is részt vett a munkában az által, hogy a CHS-be integrálta a COMPASS minőségirányítási keretrendszert. A CHS szakmai tanácsadó csoportja és annak alcsoportja, a szakmai irányítóbizottság felelték azért, hogy a CHS konzultációs folyamatát és végső jóváhagyását felügyeljék. A CHS írócsoportja kapta meg a feladatot, hogy a konzultáció összes szakaszából kapott visszajelzéseket integrálva dolgozza át a CHS-t.

<sup>1</sup> A CHS-t tesztelő szervezetek teljes listája itt található: [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org)

Annak érdekében, hogy az elért eredmények inkluzívak, reprezentatívak és objektívek legyenek, a CHS konzultációs folyamatát független félként a WolfGroup Tanácsadó cég segítette.

A szakmai tanácsadó csoport, a szakmai irányítócsoporthoz és az írócsoport tagjainak teljes listája itt található: [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org). Az ő fáradhatatlan támogatásuk nélkül a CHS konzultáció nem lett volna lehetséges.

Az Alapvető Humanitárius Norma kialakításának folyamatát nagylelkűen támogatták alap- és projektfinanszírozáson keresztül az alábbi adományozók: Ausztrália Kormányának Külügyi és Kereskedelmi Minisztériuma; a Katolikus Tengerentúli Fejlesztési Hivatal (Catholic Agency for Overseas Development, CAFOD); Dánia Külügyminisztériuma (Danida); a Német Szövetségi Köztársaság Külügyminisztériuma; az írországi Irish Aid; a svédországi Nemzetközi Fejlesztési Együttműködési Ügynökség; a svájci Fejlesztési és Együttműködési Ügynökség; a UK Aid az Egyesült Királyság Kormánya részéről; és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya.

A HAP International, a People In Aid és a Sphere projekt szeretne köszönetet mondani továbbá a következő igazgatósági tagoknak a CHS folyamathoz való pénzügyi hozzájárulásaiért: ACT Alliance; ActionAid International; Aktion Deutschland Hilft; British Red Cross; Katolikus Tengerentúli Fejlesztési Hivatal (Catholic Agency for Overseas Development, CAFOD); CARE International; Christian Aid; Ázsiai Közösségi Világszolgálat (Community World Service Asia); DanChurchAid; Lutheránus Világszövetség; Save the Children International; Save the Children US; és World Vision International.

## Visszajelzés

A CHS kapcsán bármikor szívesen vesszük az észrevételeket, és ezeket a kérdéseikkel együtt az alábbi címre küldhetik: [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org).

## Felülvizsgálat

Minden beérkező észrevételt figyelembe veszünk a CHS felülvizsgálatában, amelyre legkésőbb 2019 decemberében kerül sor. Az Alapvető Humanitárius Normáról további információkért, kapcsolódó forrásokért és kidolgozás alatt álló egyéb dokumentumokért kérjük, látogasson el a [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org) címre.

## Megjegyzés a fordításokról

Az Alapvető Humanitárius Norma elérhető lesz arab, francia és spanyol nyelven. Ha szeretné lefordítani a CHS-t egy további nyelvre, az [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org) e-mail címen kérjen útmutatást a fordításhoz. Minden fordítás ingyenesen elérhető lesz a [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org) címen.

## Kapcsolódó anyagok

A CHS alkalmazását támogató útmutatás és eszközök ingyenesen elérhetők a [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org) címen.

# Tartalomjegyzék

i.	Bevezetés	2 - 3
ii.	A Minőségre és Elszámoltathatóságra Vonatkozó Alapvető Humanitárius Norma (CHS) felépítése	5
iii.	A CHS alkalmazása	6 - 7
iv.	Tanúsítás	7
v.	Elvi alapokon nyugvó humanitárius tevékenység	8
vi.	A kilenc kötelezettségvállalás és a minőségi kritériumok	9
vii.	Kötelezettségvállalások, tevékenységek és felelőségek	10 - 18
	1. A krízis által érintett közösségek és személyek a szükségleteiknek megfelelő és releváns segítséget kapnak.	10
	2. A krízis által érintett közösségek és személyek hozzáférnek kellő időben a számukra szükséges humanitárius segítségnyújtáshoz.	11
	3. A krízis által érintett közösségeket és személyeket nem érik hátrányos hatások, és a humanitárius tevékenység eredményeképpen felkészültebbek, ellenállóbbak és kevésbé vannak kitéve kockázatoknak.	12
	4. A krízis által érintett közösségek és személyek ismerik a jogaikat és jogosultságaikat, hozzáférésük van az információkhoz, és részt vesznek az őket érintő döntésekben.	13
	5. A krízis által érintett közösségek és személyek hozzáférnek biztonságos és válaszkész mechanizmusokhoz a panaszok kezelésére.	14
	6. A krízis által érintett közösségek és személyek összehangolt, egymást kiegészítő segítséget kapnak.	15
	7. A krízis által érintett közösségek és személyek jobb segítségnyújtásra számíthatnak, ahogy a szervezetek tanulnak a tapasztalatokból és észrevételekből.	16
	8. A krízis által érintett közösségek és személyek a számukra szükséges segítséget hozzáfértesítik és jól irányított munkatársaktól és önkéntesektől kapják meg.	17
	9. A krízis által érintett közösségek és személyek számíthatnak arra, hogy az őket segítő szervezetek hatékonyan, eredményesen és etikusan kezelik az erőforrásokat.	18
viii.	Szószedet	19

# Minőségre és Elszámoltathatóságra Vonatkozó Alapvető Humanitárius Norma

## i. Bevezetés

Minden nap világszerte számtalan ember, éle szakasztól függetlenül, indíttatást érez a segítségnyújtásra humanitárius szükségszerűségből – az iránti vágyukból, hogy megakadályozzák és enyhítsék az emberi szenvedést, bárhol is történjen az.

A Minőségre és Elszámoltathatóságra Vonatkozó Alapvető Humanitárius Norma (CHS) kilenc kötelezettségvállalást rögzít, amelyeket a humanitárius segítségnyújtásban részt vevő szervezetek és egyének használhatnak arra, hogy javítsák az általuk nyújtott segítség minőségét és hatékonyságát. Elősegíti továbbá a nagyobb felelősségvállalást is a krízis által érintett közösségek és személyek felé: a humanitárius szervezetek által vállalt kötelezettségek ismeretében képesek lesznek azokat számon kérni a szervezeteken.

A CHS a krízis által érintett közösségeket és személyeket helyezi a humanitárius tevékenység középpontjába, és előmozdítja az alapvető emberi jogaik tiszteletben tartását. Ezt megerősíti a méltóságteljes élethez való jog, valamint a védelemhez és biztonságához való jog, ahogy azt a nemzetközi jogszabályok, többek között a Nemzetközi Emberi Jogi Kódex előírják.<sup>2</sup>

A CHS alapvető normaként leírja az elveken alapuló, felelős és kiváló minőségű humanitárius tevékenység elengedhetetlen elemeit. A humanitárius szervezetek használhatják önkéntes kódexként, amellyel összehangolhatják a saját belső eljárásaikat. Felhasználható továbbá alapként a teljesítmény ellenőrzéséhez, amelyhez konkrét keretrendszert és kapcsolódó mutatókat dolgoztak ki annak biztosítására, hogy releváns legyen a különböző kontextusok és szervezettípusok szempontjából.

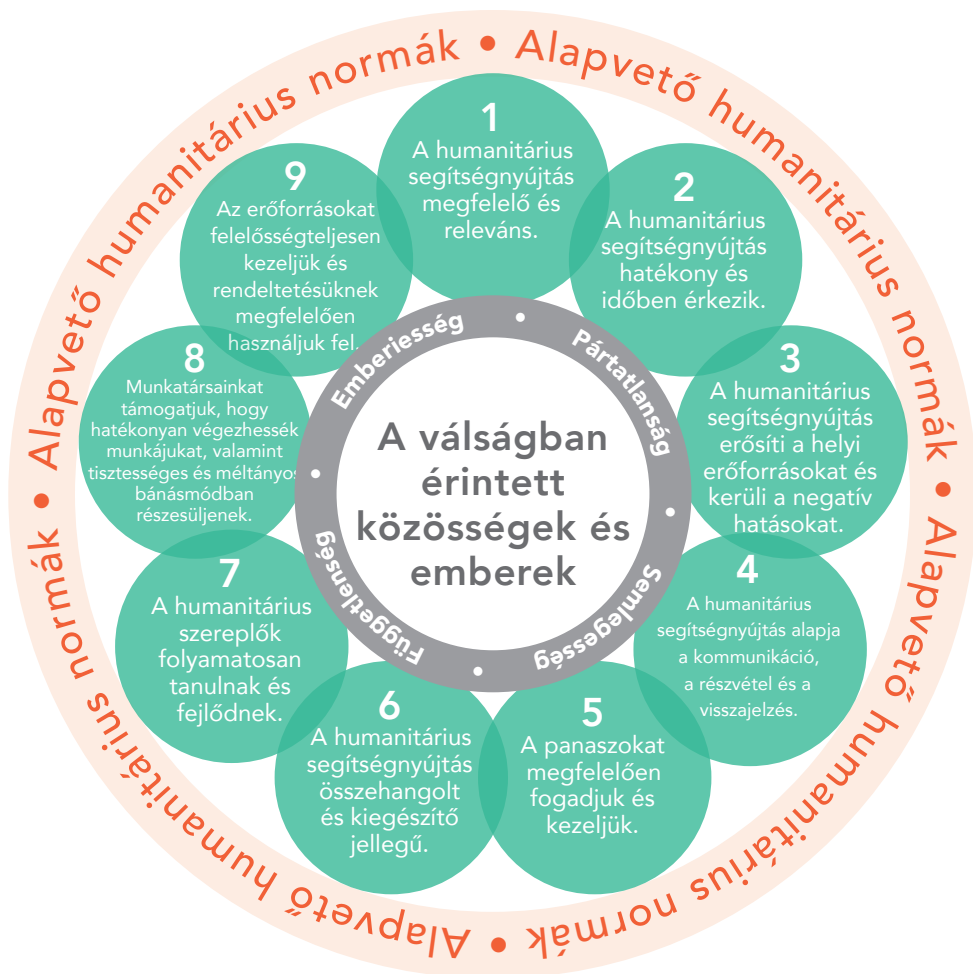
<sup>2</sup> A Nemzetközi Emberi Jogi Kódex tartalmazza az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatát, a gazdasági, szociális és kulturális jogokról szóló nemzetközi egyezségokmányt, valamint a polgári és politikai jogokról szóló nemzetközi egyezségokmányt, és annak fakultatív jegyzőkönyveit.

A CHS előmozdítását és bevezetését végezhetik egyének, szervezetek, koordináló szervek, konzorciumok és más csoportok, amelyek humanitárius tevékenységet vállalnak vagy ahhoz hozzájárulnak. Bár elsősorban a humanitárius szektornak szánták, a CHS-t bármely szervezet felhasználhatja arra, hogy jobb minőséget és fokozottabb elszámoltathatóságot érjen el a krízis által érintett közösségekkel és személyekkel folytatott munkájának minden aspektusában.

A CHS egy világméretű konzultációs folyamat eredményeként jött létre. Összevonja a meglévő humanitárius normák és kötelezettségvállalások kulcsfontosságú elemeit. Ezek közé tartoznak többek között:

- A Nemzetközi Vöröskereszt és a Vörös Félhold Mozgalom, valamint a katasztrófaelhárításban részt vevő civil szervezetek magatartási kódexei;
- A minőségre és elszámoltathatóságra vonatkozó 2010 évi HAP norma;
- A People In Aid kódexe a segélynyújtó személyzet irányításának és támogatásának bevált gyakorlatairól;
- A Sphere kézikönyv alapvető normái és a Humanitárius charta;
- A COMPASS minőségirányítási módszer;
- Az Intézményközi Állandó Bizottság elszámoltathatóságot érintő kötelezettségvállalásai az érintett személyek/lakosság felé (CAAP-k); és
- A Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD) Fejlesztéstámogatási Bizottságának (Development Assistance Committee, DAC) kritériumai a fejlesztés értékelésére és a humanitárius segítségnyújtásra vonatkozóan.

## A Minőségre és Elszámoltathatóságra Vonatkozó Alapvető Humanitárius Norma





## ii. Az Alapvető Humanitárius Norma felépítése

A CHS egy kilenc pontból álló kötelezettségvállalás a krízis által érintett közösségek és személyek felé, amely kimondja, hogy mire számíthatnak a humanitárius segítségnyújtást biztosító szervezetektől és egyénektől. Minden egyes kötelezettségvállalást egy minőségi kritérium támaszt alá, amely megmutatja, hogy a humanitárius szervezeteknek és munkatársaiknak hogyan kell együttműködniük azok teljesítése érdekében. A CHS a következőképpen épül fel:

- A kilenc kötelezettségvállalás;
- alátámasztó minőségi kritériumok;
- Kulcsfontosságú tevékenységek, amelyeket el kell végezni ahhoz, hogy a kötelezettségvállalásokat teljesítsék; és
- Szervezeti felelőségek a kulcsfontosságú tevékenységek következetes és szisztematikus végrehajtásának támogatásához a szervezet egészében.

A kulcsfontosságú tevékenységek, illetve a szervezeti felelőségek az alábbiakat írják le:

- mit tegyenek a humanitárius tevékenységben részt vevő munkatársak annak érdekében, hogy következetesen kiváló minőségű programokat biztosítsanak és elszámoltathatóak legyenek azok felé, akiknek segítséget kívánnak nyújtani; és
- humanitárius tevékenységben részt vevő szervezetek által bevezetendő szabályzatok, folyamatok és rendszerek, annak biztosítására, hogy a munkatársaik kiváló minőségű, elszámoltatható humanitárius segítséget nyújtsanak.

A CHS-ben használt kifejezések szószedete azok pontos definícióival a jelen dokumentum végén található.

### iii. A CHS alkalmazása

A CHS mellett elkötelezett szervezetek célja a kilenc kötelezettségvállalás mindegyikének teljesítése. Minimális elvárás, hogy dolgozzanak a rendszereik, struktúráik és gyakorlataik folyamatos javításán annak érdekében, hogy következetesen javítsák a humanitárius segítségnyújtásuk minőségét és elszámoltathatóságát. Azonban a humanitárius tevékenységben részt vevő szervezetek és egyének különfélék. Időben kell cselekedniük, és igazítaniuk kell a tevékenységeiket a szervezeteik kapacitásaihoz és megbízatásához, valamint a fellépő krízis fázisához és körülményéhez.

Amikor a szervezetek nehézségekkel szembesülnek a kilenc kötelezettségvállalás teljesítésében, ezt tudatosítaniuk kell, és át kell gondolniuk, hogyan kezeljék az őket ebben megakadályozó problémákat. A szervezeteknek tanulniuk kell az ilyen helyzetekből, kidolgozva módokat arra, hogy miként győzhetik le azokat a korlátokat, amelyekkel szembesülnek.

A CHS alkalmazásának elemzését arra kell alapozni, hogy milyen mértékben dolgozik az adott szervezet azon, hogy teljesítsék a kilenc kötelezettségvállalást, nem pedig pusztán azon, hogy végrehajtották-e a kulcsfontosságú tevékenységeket és/vagy a szervezeti felelőségeket. A CHS által előírt kulcsfontosságú tevékenységeket ennél fogva a körülményekhez kell igazítani.

A CHS olyan szervezetekre és egyénekre vonatkozik, amelyek/akik:

- közvetlenül nyújtanak segítséget a krízis által érintett közösségeknek és személyeknek;
- pénzügyi, anyagi vagy szakmai támogatást nyújtanak más szervezeteknek, de nem vesznek részt közvetlenül a segítségnyújtásban; illetve
- mindkét megközelítést kombinálják.

A CHS-t úgy alakították ki, hogy a humanitárius tevékenységben részt vevők sokféle módon tudják használni, beleértve az alábbiakat:

- nagyobb felelősségvállalás elősegítése a krízis által érintett közösségek és személyek felé, és a számukra biztosított szolgáltatások minőségének javítása;
- munkatervek kidolgozása a CHS progresszív végrehajtásához és folyamatos fejlesztéséhez;
- a minőség és elszámoltathatóság figyelemmel kísérése a CHS-t keretrendszerként alkalmazva, hogy támogassák a meglévő szervezeti és szakmai normákat;
- a programok minőségének önértékelése és javítása;
- a megfelelés ellenőrzése vagy igazolása, és ezen megfelelés igazolása mások felé; továbbá
- adott esetben annak felmérése, hogy milyen mértékig felelnek meg a belső folyamatok és személyzeti támogatások a CHS keretében rögzített tevékenységeknek és szervezeti felelőségeknek.

Azoknak a szervezeteknek, amelyek a CHS alkalmazása mellett döntenek, szorgalmazniuk kell azt mind a szervezetükön belül, mind azon kívül.

A partnerségben dolgozó szervezeteknek el kell magyarázniuk az elkötelezettségüket a CHS mellett, igyekezniük kell megérteni, hogy a partnereik<sup>3</sup> hogyan közelítik meg a kilenc kötelezettségvállalást, és mindent meg kell tenniük ahhoz, hogy együtt tudjanak dolgozni velük a CHS kötelezettségvállalások végrehajtása érdekében.

## iv. Tanúsítás

A humanitárius tevékenységben részt vevő minden egyént és szervezetet arra buzdítunk, hogy használják és vezessék be a CHS-t, és kijelenthessék, hogy „dolgozunk a CHS alkalmazásán”. A szervezetek csak akkor jelenthetik ki, hogy megfelelnek a CHS-nek, ha átestek egy objektív ellenőrzésen.

---

<sup>3</sup> A definíciót lásd a szöszedetben.

## v. Elvi alapokon nyugvó humanitárius tevékenység

Az emberek állnak a humanitárius tevékenység középpontjában. A krízisválasz elsődleges mozgatórugója mindig az emberéletek megmentése, az emberi szenvedés enyhítése és a méltóságteljes élethez való jog támogatása.

A humanitárius szervezetek felismerik, hogy a humanitárius kötelesség áll az első helyen, és ennél fogva arra törekednek, hogy humanitárius segítségnyújtást biztosítsanak, bárhol is legyen arra szükség.

A humanitárius tevékenységet négy általánosan elfogadott elv vezérli<sup>4</sup>:

- **Emberiesség:** Az emberi szenvedéssel minden esetben foglalkozni kell, ahol az előfordul. A humanitárius tevékenység célja az élet és az egészség védelme, valamint az emberi lények tiszteletben tartásának biztosítása.
- **Pártatlanság:** Humanitárius tevékenységet kizárólag a szükségletek alapján szabad végezni, a legsürgősebb és legsúlyosabb esetek előnyben részesítésével, és nemzetiség, faj, nem, vallásos meggyőződés, osztály vagy politikai vélemény alapján való megkülönböztetés nélkül.
- **Függetlenség:** A humanitárius cselekvésnek függetlennek kell lennie politikai, gazdasági, hadi vagy más céloktól, melyeket bármely szereplő képvisel azon a területen, ahol a humanitárius tevékenységet végrehajtják.
- **Semlegesség:** A humanitárius szereplők nem foglalhatnak állást egy ellenségeskedésben, és nem bonyolódhatnak politikai, faji, vallási vagy ideológiai természetű vitákba.<sup>5</sup>

A humanitárius elvek állnak minden humanitárius munka középpontjában. Ezek vezérik a humanitárius tevékenységet, és alkalmazásuk elengedhetetlen ahhoz, hogy a humanitárius tevékenység megkülönböztethető legyen bármilyen más cselekvési és tevékenységi formától. A CHS keretében ezt a négy alapelvet integrálták a kötelezettségvállalásokba, a minőségi kritériumokba, a kulcsfontosságú tevékenységekbe és a szervezeti felelősségekbe.

A nemzetközi humanitárius jog, a nemzetközi emberi jogi törvény és a nemzetközi menekültjog rögzíti az egyének és csoportok védelmével, továbbá a számukra nyújtható segítség jellegével kapcsolatos alapvető jogi normákat. A Sphere Humanitárius chartája összefoglalja azokat az alapvető jogi elveket, amelyek leginkább hatással vannak a katasztrófa vagy konfliktus által érintettek jóllétére.

Az Alapvető Humanitárius Normát alkalmazó szervezetek elismerik az államok és más vonatkozó hatóságok elsődleges felelősségét a katasztrófák vagy fegyveres konfliktusok által érintettek védelméért. A humanitárius tevékenység nem áthatja alá ezeket a felelősségeket; inkább, amikor csak lehetséges, ki kell egészítenie azokat.

<sup>4</sup> Az emberiesség, a pártatlanság, a függetlenség és a semlegesség elve, amelyek eredete a Nemzetközi Vöröskereszt és a Vörös Félhold Mozgalom Alapelvei, kihirdetve 1965-ben a Nemzetközi Vöröskereszt és a Vörös Félhold Mozgalom 20. Nemzetközi Konferenciáján Bécsben, az Egyesült Nemzetek Szervezete (ENSZ) 46/182.sz. közgyűlési határozata 1991. december 19.-én, valamint az ENSZ 58/114.sz. közgyűlési határozata 2004. február 5-én.

<sup>5</sup> Egyes szervezetek, mialatt elkötelezettek elfogulatlan segítséget nyújtani és részrehajlástól mentesnek maradni az ellenségeskedésben, nem gondolják úgy, hogy a semlegesség elve kizárja az elszámoltathatósággal és igazságossággal kapcsolatos kérdések melletti érdekérvényesítés vállalását.

## vi. A kilenc kötelezettségvállalás és a minőségi kritériumok



1. A krízis által érintett közösségek és személyek a szükségleteiknek megfelelő és releváns segítséget kapnak.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius segítségnyújtás megfelelő és releváns.



2. A krízis által érintett közösségek és személyek hozzáférnek kellő időben a számukra szükséges humanitárius segítségnyújtáshoz.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius segítségnyújtás hatékony és időben érkezik.



3. A krízis által érintett közösségeket és személyeket nem érik hátrányos hatások, és a humanitárius tevékenység eredményeképpen felkészültebbek, ellenállóbbak és kevésbé vannak kitéve kockázatoknak.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius segítségnyújtás erősíti a helyi erőforrásokat és kerüli a negatív hatásokat.



4. A krízis által érintett közösségek és személyek ismerik a jogukat és jogosultságaikat, hozzáférésük van az információkhoz, és részt vesznek az őket érintő döntésekben.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius segítségnyújtás alapja a kommunikáció, a részvétel és a visszajelzés.



5. A krízis által érintett közösségek és személyek hozzáférnek biztonságos és válaszképes mechanizmusokhoz a panaszok kezelésére.

**Minőségi kritérium:** A panaszokat megfelelően fogadjuk és kezeljük.



6. A krízis által érintett közösségek és személyek összehangolt, egymást kiegészítő segítséget kapnak.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius segítségnyújtás összehangolt és kiegészítő jellegű.



7. A krízis által érintett közösségek és személyek jobb segítségnyújtásra számíthatnak, ahogy a szervezetek tanulnak a tapasztalatokból és észrevételekből.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius szereplők folyamatosan tanulnak és fejlődnek.



8. A krízis által érintett közösségek és személyek a számukra szükséges segítséget hozzáértő és jól irányított munkatársaktól és önkéntesektől kapják meg.

**Minőségi kritérium:** A munkatársakat támogatják, hogy hatékonyan végezhessék munkájukat, valamint tisztességes és méltányos bánásmódban részesülnek.



9. A krízis által érintett közösségek és személyek számíthatnak arra, hogy az őket segítő szervezetek hatékonyan, eredményesen és etikusan kezelik az erőforrásokat.

**Minőségi kritérium:** Az erőforrásokat felelősségteljesen kezeljük és rendeltetésüknek megfelelően használjuk fel.



## vii. Kötelezettségvállalások, tevékenységek és felelősségek

### 1. A krízis által érintett közösségek és személyek a szükségleteiknek megfelelő segítséget kapnak.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius segítségnyújtás megfelelő és releváns.

#### **Kulcsfontosságú tevékenységek**

- 1.1 Szisztematikus, objektív és folyamatos elemzés elvégzése a kontextusról és az érdekeltekről.
- 1.2 Megfelelő programok kialakítása és bevezetése a szükségletek<sup>6</sup> és kockázatok elfogulatlan értékelése és a különböző csoportok<sup>7</sup> veszélyeztetettségének és képességeinek megismerése alapján.
- 1.3 A programok adaptálása a változó szükségletek, képességek és kontextus függvényében.

#### **Szervezeti felelősségek**

- 1.4 A szabályzatok elkötelezettek az elfogulatlan segítségnyújtás mellett, a krízis által érintett közösségek és személyek szükségletei és képességei alapján.
- 1.5 A szabályzatokban rögzített kötelezettségvállalások figyelembe veszik a közösségek sokszínűségét, beleértve a hátrányos helyzetű vagy marginalizálódott embereket is, és az adatokat lebontva gyűjtik.
- 1.6 Bevezettek folyamatokat a kontextus megfelelő, folyamatos elemzésének biztosítására.

<sup>6</sup> A „szükségletek” közé tartozik a segítségnyújtás és a védelem.

<sup>7</sup> Ennek meghatározása lehet például: nők, férfiak, lányok, fiúk, fiatalok és idősebb személyek, valamint fogyatékossgal élők és meghatározott kisebbségi csoportok vagy etnikai csoportok ilyen megkülönböztetés nélkül.



## 2. A krízis által érintett közösségek és személyek hozzáférnek kellő időben a számukra szükséges humanitárius segítségnyújtáshoz.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius segítségnyújtás hatékony és időben érkezik.

### Kulcsfontosságú tevékenységek

- 2.1** A korlátokat<sup>8</sup> figyelembe vevő programok kialakítása, hogy a tervezett tevékenység realiztikus és biztonságos legyen a közösség számára.
- 2.2** Humanitárius segítségnyújtás biztosítása kellő időben, döntéshozatal és cselekvés szükségtelen késlekedés nélkül.
- 2.3** Bármely kielégítetlen szükséglet átirányítása olyan szervezetekhez, amelyek rendelkeznek releváns szakmai ismeretekkel és felhatalmazással, vagy érdekérvényesítés útján elérni, hogy ezekkel a szükségletekkel foglalkozzanak.
- 2.4** Releváns szakmai normák és a humanitárius szektor egészében bevált gyakorlatok alkalmazása a programok tervezéséhez és értékeléséhez.
- 2.5** A humanitárius segítségnyújtás tevékenységeinek, kimeneteleinek és eredményeinek figyelemmel kísérése annak érdekében, hogy a programokat ennek megfelelően átdolgozzák és a gyenge teljesítményt kezeljék.

### Szervezeti felelősségek

- 2.6** A programmal kapcsolatos elkötelezettségek összhangban állnak a szervezeti kapacitásokkal.
- 2.7** A szabályzati elkötelezettségek biztosítják:
  - a. a tevékenységeknek és azok hatásainak szisztematikus, objektív és folyamatos megfigyelését és kiértékelését;
  - b. a megfigyelésből és az értékelésekből szerzett bizonyítékok felhasználását a programok átdolgozására és fejlesztésére; és
  - c. időben történő döntéshozatalt, és az erőforrások ennek megfelelő hozzárendelését.

<sup>8</sup> Például humanitárius hozzáférés, biztonság, logisztika és finanszírozás.



### 3. A krízis által érintett közösségeket és személyeket nem érik hátrányos hatások, és a humanitárius tevékenység eredményeképpen felkészültebbek, ellenállóbbak és kevésbé vannak kitéve kockázatoknak.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius segítségnyújtás erősíti a helyi erőforrásokat és kerüli a negatív hatásokat.

#### Kulcsfontosságú tevékenységek

- 3.1 Annak biztosítása, hogy a programok a helyi kapacitásokra építenek és a krízis által érintett közösségek és személyek ellenálló képességének fokozására törekednek.
- 3.2 A meglévő közösségi veszélyforrás- és kockázati felmérések és készülségi tervek eredményeinek felhasználása iránymutatásként a tevékenységekhez.
- 3.3 A helyi vezetőség és a szervezetek támogatása a sürgősségi segélynyújtói kapacitások kialakításában a későbbi krízisek esetére, lépéseket téve annak biztosítására, hogy a marginalizálódott és hátrányos helyzetű csoportok megfelelően képviseltetve legyenek.
- 3.4 Átmeneti vagy távozási stratégia tervezése a humanitárius program korai szakaszában, amely hosszabb távú kedvező hatásokat biztosít és csökkenti a függőség kockázatát.
- 3.5 Olyan programok kialakítása és bevezetése, amelyek elősegítik a korai katasztrófa-helyreállítást és a helyi gazdaság javára válnak.
- 3.6 Potenciális vagy tényleges akaratlan hátrányos hatások azonosítása és azok kezelése kellő időben és szisztematikus módon, beleértve az alábbi területeket:
  - a. emberi biztonság, védelem, méltóság és jogok;
  - b. dolgozók általi szexuális kizsákmányolás és bántalmazás;
  - c. kultúra, nem, valamint szociális és politikai kapcsolatok;
  - d. megélhetés;
  - e. a helyi gazdaság; és
  - f. a környezet.

#### Szervezeti felelősségek

- 3.7 Szabályzatok, stratégiák és iránymutatások rendeltetése:
  - a. annak megakadályozása, hogy a programok hátrányos hatással legyenek, mint például: kizsákmányolás, bántalmazás vagy hátrányos megkülönböztetés a személyzet által a krízis által érintett közösségekkel és személyekkel szemben; és
  - b. helyi kapacitások megerősítése.
- 3.8 Működő rendszerek védik a krízis által érintett közösségektől és személyektől begyűjtött személyes adatokat, amelyek kockázatnak tehetik ki őket.





## 4. A krízis által érintett közösségek és személyek ismerik a jogaikat és jogosultságukat, hozzáférésük van az információkhoz, és részt vesznek az őket érintő döntésekben.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius segítségnyújtás alapja a kommunikáció, a részvétel és a visszajelzés.

### Kulcsfontosságú tevékenységek

- 4.1 Információval szolgálni a krízis által érintett közösségeknek és személyeknek a szervezetről, az általa képviselt alapelvekről, a munkatársai viselkedésére vonatkozó elvárásairól, az általa végrehajtott programokról és arról, hogy mit szándékozik nyújtani.
- 4.2 Olyan nyelven, formátumban és csatornán történő kommunikáció, amely könnyen érthető, tiszteletteljes és kulturálisan megfelelő a közösség különböző tagjai, különösen a kiszolgáltatott vagy marginalizálódott csoportok számára.
- 4.3 Annak biztosítása, hogy a képviselő inkluzív, és ösztönzi a krízis által érintett közösségek és személyek részvételét és szerepvállalását a munka minden szakaszában.
- 4.4 A krízis által érintett közösségek és személyek ösztönzése és segítése, hogy visszajelzéssel szolgáljanak az elégedettségük mértékéről a kapott segítségnyújtás minőségére és hatékonyságára nézve, különös figyelmet fordítva a visszajelzést adók nemére, életkorára és sokféleségére.

### Szervezeti felelősségek

- 4.5 Szabályzatok vannak életben az információk megosztására, és a nyílt kommunikáció kultúráját szorgalmazzák.
- 4.6 Szabályzatok vannak életben a krízis által érintett közösségek és személyek bevonására, tükrözve az általuk azonosított prioritásokat és kockázatokat a munka minden szakaszában.
- 4.7 A külső kommunikáció pontos, etikus és tiszteletteljes, ideértve az adománygyűjtési kéréseket is, a krízis által érintett közösségeket és személyeket méltóságsteljes emberi lényként mutatva.



## 5. A krízis által érintett közösségek és személyek hozzáférnek biztonságos és válaszkész mechanizmusokhoz a panaszok kezelésére.

**Minőségi kritérium:** A panaszokat megfelelően fogadjuk és kezeljük.

### Kulcsfontosságú tevékenységek

- 5.1 Konzultáció a krízis által érintett közösségekkel és személyekkel a panaszkezelési folyamatok kialakításáról, bevezetéséről és figyelemmel kíséréséről.
- 5.2 Panaszok befogadása és kommunikáció arról, hogy a mechanizmushoz hogyan lehet hozzáférni, és milyen panaszokkal foglalkozik.
- 5.3 Panaszok gyors, méltányos és megfelelő kezelése, a panasztevő és az érintettek biztonságát minden szakaszban kiemelten kezelve.

### Szervezeti felelősségek

- 5.4 A krízis által érintett közösségek és személyek részére nyújtott panaszkezelési folyamatot dokumentálták és bevezették. A folyamatnak ki kell terjednie a programirányításra, a szexuális kizsákmányolásra és bántalmazásra, valamint a hatalommal való visszaélés egyéb formáira.
- 5.5 Olyan szervezeti kultúrát építettek ki, amelyben a panaszokat komolyan veszik és azokról intézkednek a meghatározott szabályzatok és folyamatok szerint.
- 5.6 A krízis által érintett közösségek és személyek teljes mértékben ismerik a humanitárius munkatársaktól elvárt viselkedést, beleértve a szervezet elkötelezettségét a szexuális kizsákmányolás és bántalmazás megelőzése mellett.
- 5.7 Azokat a panaszokat, amelyek nem tartoznak a szervezet hatáskörbe, átirányítják egy releváns félhez, a bevált gyakorlatnak megfelelő módon.



## 6. A krízis által érintett közösségek és személyek összehangolt, egymást kiegészítő segítséget kapnak.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius segítségnyújtás összehangolt és kiegészítő jellegű.

### Kulcsfontosságú tevékenységek

- 6.1 A különböző érdekeltek szerepeinek, felelősségeinek, hatásköreinek és érdekeinek meghatározása.<sup>9</sup>
- 6.2 Annak biztosítása, hogy a humanitárius segítségnyújtás kiegészíti a helyi hatóságok<sup>10</sup> és más humanitárius szervezetek által nyújtott segítséget.
- 6.3 Releváns koordinációs testületekben való részvétel és másokkal való együttműködés annak érdekében, hogy csökkentsék a közösségek terheit és növeljék a szélesebb körű humanitárius erőfeszítés szolgáltatásainak hatókörét.
- 6.4 A szükséges információk megosztása a partnerekkel, a koordinációs csoportokkal és más releváns szereplőkkel a megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül.

### Szervezeti felelősségek

- 6.5 A szabályzatokba és stratégiákba tartozik az egyértelmű kötelezettségvállalás a másokkal való koordináció és kommunikáció mellett, beleértve az országos és helyi hatóságokat, a humanitárius elvek megsértése nélkül.
- 6.6 A partnerekkel végzett munkát egyértelmű és következetes megállapodások irányítják, amelyek tiszteltben tartják minden partner hatáskörét, kötelezettségeit és függetlenségét, és elismerik egyéni korlátaikat és kötelezettségvállalásaikat.

<sup>9</sup> Többek között a helyi szereplők, a humanitárius szervezeteket, a helyi hatóságok, a magáncégek és más releváns csoportok.

<sup>10</sup> Ahol a hatóságok részt vesznek a konfliktusban, ott a humanitárius szereplőknek a saját itélőképességüket kell használniuk a tevékenység függetlenségét illetően, a krízis által érintett közösségek és személyek érdekeit tartva a döntéshozataluk középpontjában.



## 7. A krízis által érintett közösségek és személyek jobb segítségnyújtásra számíthatnak, ahogy a szervezetek tanulnak a tapasztalatokból és észrevételekből.

**Minőségi kritérium:** A humanitárius szereplők folyamatosan tanulnak és fejlődnek.

### Kulcsfontosságú tevékenységek

- 7.1 A levont tanulságokból és korábbi tapasztalatokból okulni a programok kialakításakor.
- 7.2 Tanulni, újítani és változtatásokat bevezetni a megfigyelés és az értékelés, valamint a visszajelzések és a panaszok alapján.
- 7.3 A tanultak és az újítások megosztása szervezeten belül, a krízis által érintett közösségekkel és személyekkel, és más érdekeltekkel.

### Szervezeti felelősségek

- 7.4 Bevezettek értékelési és tanulási szabályzatokat, és rendelkezésre állnak módszerek arra, hogy a tapasztalatokból okuljanak és továbbfejlesszék a gyakorlatokat.
- 7.5 Mechanizmusok léteznek az ismeretek és tapasztalatok rögzítésére, és azok elérhetővé tételére a szervezet egészében.
- 7.6 A szervezet hozzájárul a tanuláshoz és újításhoz a humanitárius segítségnyújtásban a közös munkát végzők körében és a szektoron belül.



## 8. A krízis által érintett közösségek és személyek a számukra szükséges segítséget hozzáértő és jól irányított munkatársaktól és önkéntesektől kapják meg.

**Minőségi kritérium:** Munkatársainkat<sup>11</sup> támogatjuk, hogy hatékonyan végezhesék munkájukat, valamint tisztességes és méltányos bánásmódban részesüljenek.

### Kulcsfontosságú tevékenységek

- 8.1 A munkatársak a szervezet hatáskörének és értékeinek megfelelően és megállapított célok és teljesítményi normák szerint dolgoznak.
- 8.2 A munkatársak betartják a rájuk vonatkozó szabályzatokat és megértik az ezekbe nem tartásának következményeit.
- 8.3 A munkatársak fejlesztik és használják a szerepük betöltéséhez szükséges személyes, szakmai és vezetési kompetenciáikat, és megértik, hogyan tudja ebben segíteni őket a szervezet.

### Szervezeti felelősségek

- 8.4 A szervezet rendelkezik a programjaihoz szükséges irányítási és személyzeti kapacitással és képességekkel.
- 8.5 A személyzeti szabályzatok és eljárások méltányosak, áttekinthetőek, hátrányos megkülönböztetéstől mentesek és megfelelnek a helyi foglalkoztatási törvénynek.
- 8.6 A munkaköri leírások, munkaköri célkitűzések és visszajelzések folyamatait bevezették, hogy a munkatársak egyértelműen megértsék a velük szemben támasztott elvárásokat.
- 8.7 Bevezettek egy magatartási kódexet, amely legalább azt lefekteti, hogy a munkatársak kötelessége elkerülni a kizsákmányolást, bántalmazást vagy másféle hátrányos megkülönböztetést az egyénnel szemben.
- 8.8 Bevezettek szabályzatokat arra, hogy segítsék a munkatársakat a képességeik és kompetenciáik fejlesztésében.
- 8.9 Bevezettek szabályzatokat a munkatársak biztonsága és jólléte érdekében.

<sup>11</sup> Munkatársnak tekintendő a szervezet bármely kijelölt képviselője, beleértve az országos, nemzetközi, állandó vagy szerződéses alkalmazottakat, valamint az önkénteseket és a tanácsadókat.



## 9. A krízis által érintett közösségek és személyek számíthatnak arra, hogy az őket segítő szervezetek hatékonyan, eredményesen és etikusan kezelik az erőforrásokat.

**Minőségi kritérium:** Az erőforrásokat felelősségteljesen kezeljük és rendeltetésüknek megfelelően használjuk fel.

### Kulcsfontosságú tevékenységek

- 9.1 Programok kialakítása és folyamatok bevezetése az erőforrások<sup>12</sup> hatékony hasznosítására, a minőség, a költség és gyorsaság egyensúlyozására a válaszlépés minden szakaszában.
- 9.2 Az erőforrások kezelése úgy, hogy elérjék a szándékolt célt, ezáltal minimalizálva a veszteséget.
- 9.3 A kiadások figyelemmel követése és jelentése a költségvetés ellenében.
- 9.4 Helyi és természetes erőforrások használatakor azok környezetre gyakorolt hatásainak figyelembe vétele.
- 9.5 A korrupció kockázatának kezelése és megfelelő intézkedés megtétele, ha azt megállapítják.

### Szervezeti felelősségek

- 9.6 Bevezettek az erőforrások felhasználását irányító szabályzatokat és folyamatokat, például hogy a szervezet hogyan:
  - a. fogadja el és osztja szét az anyagi eszközöket és nem pénzbeli ajándékokat etikusan és törvénytörően;
  - b. használja az erőforrásait környezettudatos módon;
  - c. akadályozza meg és kezeli a korrupciót, csalást, érdekütközéseket és az erőforrások helytelen felhasználását;
  - d. végzi el az auditokat, ellenőrzi a megfelelést és tesz jelentést átlátható módon;
  - e. értékeli, irányítja és mérsékli a kockázatokat állandó jelleggel; és
  - f. biztosítja, hogy az erőforrások elfogadása nem kompromittálja a függetlenségét.

12 Az „erőforrások” kifejezést tágabb értelmében kell érteni, amely kiterjed mindenre, amire szüksége van a szervezetnek ahhoz, hogy végrehajtsa a küldetését, beleértve többek között az anyagi eszközöket, a munkatársakat, az árucikkeket, a berendezéseket, az időt, a földterületet, a termőföldet, a vizet, a levegőt, a természetes terményeket és általában véve a környezetet.

## viii. Szószedet

A CHS vonatkozásában az alábbi definíciókat használják:

**Elszámoltathatóság:** a hatáskör felelősségteljes alkalmazásának folyamata, figyelembe véve a különböző érdekelteket, elsősorban azokat, akiket hatáskör gyakorlása érint, és biztosítva felüljük a számonkérhetőséget.

**A krízis által érintett közösségek és személyek:** a különböző szükségletekkel, kockázatokkal és képességekkel bíró nők, férfiak, lányok és fiúk összessége, akiket katasztrófa, konfliktus, szegénység vagy más krízis érint egy adott helyszínen.

**Dokumentum:** megbeszélésekről, megállapodásokról, döntésekről és/vagy tevékenységekről készült feljegyzések bármilyen sokszorosítható formában.

**Hatásosság:** annak mértéke, hogy egy segélynyújtási tevékenység mennyire éri el a céljait.

**Hatékonyság:** annak mértéke, hogy a humanitárius programok minőségi és mennyiségi eredményeit mennyire éri el a befektetett erőforrások eredményeként.

**Közreműködés:** azon folyamatok, amelyeken keresztül a szervezetek kommunikálnak, konzultálnak és/vagy gondoskodnak az érdekelt és/vagy érintett felekkel annak érdekében, hogy az aggályaik, kívánságaik, elvárásaik, szükségleteik, jogaik és lehetőségeik megfontolásra kerüljenek az őket segítő programok kialakításában, végrehajtásában és felülvizsgálatában.

**Humanitárius tevékenység:** azzal a céllal végzett tevékenység, hogy életet mentsenek, enyhítsék a szenvedést, és megőrizték az emberi méltóságot az ember által okozott krízisek és természeti katasztrófák során és után, valamint hogy ezeket megelőzzék és ezekre felkészüljenek.<sup>13</sup>

**Szervezet:** olyan jogi személy, amely rendelkezik a CHS alkalmazásához szükséges struktúrával és hatáskörrel.

**Partnerek:** azok a szervezetek, amelyek együttműködnek egy hivatalos megállapodás keretében egy közös cél elérésén, egyértelmű és kölcsönösen elfogadott szerepkörökkel és felelőségekkel.

**Szabályzat:** dokumentált szándéknyilatkozat és szabályok a döntéshozatalhoz.

**Védelem:** minden olyan tevékenység, amely azt célozza meg, hogy minden egyén jogait teljes körűen és egyenlő mértékben tiszteletben tartsák, életkorra, nemre, etnikai, társadalmi, vallási vagy más háttérre való tekintet nélkül. Ez túlmegy az azonnali életmentő tevékenységeken, amelyek gyakran állnak a figyelem középpontjában a vészhelyzetek során.

**Minőség:** a humanitárius segítségnyújtás azon sajátosságainak és jellemzőinek összessége, amely támogatja a kimondott vagy hallgatóságos szükségletek és elvárások kielégítésének képességét, és tiszteletben tartja azok méltóságát, akiknek segíteni szándékozik.

**Ellenálló képesség:** egy veszélyforrásoknak kitett közösség vagy társadalom azon képessége, hogy ellenálljon egy veszélyforrásnak, azzal együtt éljen és azzal megbirkózzon, továbbá a hatásaiból gyorsan és hatékonyan felépüljön.

**Munkatársak:** a szervezet bármely kijelölt képviselője, beleértve az országos, nemzetközi, állandó vagy szerződéses alkalmazottakat, valamint az önkénteseket és a tanácsadókat.

<sup>13</sup> Az ALNAP által a humanitárius tevékenység értékeléséhez összeállított 2013-as kísérleti útmutató (Evaluation of Humanitarian Action Pilot Guide) 14. oldalán álló meghatározása szerint.

## **A Minőségre és Elszámoltathatóságra Vonatkozó Alapvető**

**Humanitárius Norma** (CHS) kilenc kötelezettségvállalást rögzít, amelyeket a humanitárius segítségnyújtásban részt vevő szervezetek és egyének felhasználhatnak az általuk nyújtott segítség minőségének és hatékonyságának javítására. Elősegíti továbbá a nagyobb felelősségvállalást is a krízis által érintett közösségek és személyek felé: a humanitárius szervezetek által vállalt kötelezettségek ismeretében képesek lesznek azokat számon kérni a szervezeteken.

A CHS alapvető normaként leírja az elveken alapuló, felelős és kiváló minőségű humanitárius tevékenység elengedhetetlen elemeit. A humanitárius szervezetek használhatják önkéntes kódexként, amellyel összehangolhatják a saját belső eljárásaikat. Felhasználható továbbá a teljesítményértékelés viszonyítási alapjaként.

A CHS egy 12 hónapos, három lépcsős, a HAP International, a People In Aid és a Sphere projekt által folytatott konzultáció eredménye, amely során több száz egyén és szervezet elemezte alaposan a CHS tartalmát, és tesztelték azt a színhelyükön, illetve terepen is.



corehumanitarianstandard



@corehumstandard

[www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org) | [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org)

ISBN: 978-2-8399-1564-9