

Core Humanitarian
STANDARD

Fagviðmið um gæði
og ábyrgð í
mannúðarstarfi

Gefið út af: CHS Alliance, Groupe URD and the Sphere Project.

Fyrsta útgáfa: 2014

© Allur réttur áskilinn. Útgáfa þessi var þýdd af Rauða krossinum á Íslandi en efni þetta er höfundarréttarvarið af CHS Alliance, Groupe URD og the Sphere Project. Notkun er heimil í fræðslu, þjálfun og menntunartilgangi, svo framarlega sem minnst er á uppruna efnis. Ef þýða á eða staðfæra hluta af viðmiðunum er mikilvægt að fá skriflegt leyfi fyrirfram með því að senda tölvupóst á info@corehumanitarianstandard.org.

Formáli

Fagviðmið um gæði og ábyrgð í mannúðarstarfi (CHS) eru afurð Joint Standards Initiative (JSI) þar sem Humanitarian Accountability Partnership (HAP) International, People in Aid og the Sphere Project leiddu saman hesta sína í þeim tilgangi að efla samráð og samvinnu milli aðila og félaga sem lúta viðmiðum um mannúð í sínum störfum. JSI hafði rúmlega 2.000 einstaklinga með í ráðum sem starfa á aðalskrifstofum og svæðum þar sem hamfarir og krísur eru tíður vágastur. Endurgjöf úr þeirri vinnu leiddi í ljós þörf á samræmdum viðmiðum þar sem samfélög og fólk eru í forgrunni og þjónustan grundvallast á gildum mannúðar.

Viðmiðin eru afurð 12 mánaða vinnu sem fól í sér þriggja þrepa samráð þar sem starfsfólk í mannúðargeiranum, samfélög og notendur, nokkur hundruð félög og samtök, stjórnvöld, Sameinuðu þjóðirnar, fræðasamfélagið og fleiri aðilar komu að því að rýna innihald viðmiðanna og prófa þau í mismunandi aðstæðum.

Endurgjöf úr samráðinu var tekin til greina og viðmiðin uppfærð af 65 manna stýrihóp sérfræðinga með fjölbreyttan bakgrunn og sérfræðipækkingu í þróun slíkra viðmiða. Það er ætlun stjórna HAP International, People in Aid og the Sphere Project að viðmiðin komi í stað 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management, the People In Aid Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel og Core Standards hluta handbókar the Sphere.

Þakkarorð

Þakkir til þeirra hundruða félaga og einstaklinga sem komu að þróun CHS með því að senda inn athugasemdir, veita endurgjöf og prófa viðmiðin innan síns félags¹ eða með því að taka þátt í teymunum sem höfðu umsjón með rýnihópum og ráðgefandi ferli þróunar CHS. Þátttaka svo fjölbreyttra samfélaga og fólks í ferlinu og prófunum er sérstaklega vel metin.

Við þessa samræmingarvinnu fengu HAP International, People in Aid og the Sphere Project til liðs við sig Groupe URD sem sá um að samþætta Quality COMPAS rammann og viðmiðin. Sérfræði- og ráðgjafateymi CHS og stýrihópur þess höfðu yfirumsjón með ráðgefandi ferli og lokasamþykkt CHS. Rithópur CHS hafði það hlutverk að endurskoða CHS út frá þeim athugasemdum og breytingatillögum sem bárust í ferlinu. Til þess að tryggja að niðurstaðan endurspeglaði raunverulega fjölbreytta þátttöku á hlutlausan hátt var ráðgefandi ferli stýrt af WolfGroup Consultants. Heildarlisti þeirra sem sátu í sérfræði- og ráðgjafateyminum má finna á www.corehumanitarianstandard.org. Ef þeirra stuðnings og vinnu hefði ekki notið við, hefðu viðmið þessi aldrei litið dagsins ljós. Ferlið við þróun og gerð viðmiðanna naut ríkulegs stuðnings eftirtaldrá aðila: ástralska

¹ Lista af félögum sem prófuðu CHS má finna á www.corehumanitarianstandard.org

utanríkis- og viðskiptaráðuneytisins; Catholic Agency for Overseas Development (CAFOD); danska utanríkisráðuneytisins; þýska utanríkisráðuneytisins; Irish Aid; Swedish International Development Cooperation; the Swiss Agency for Development and Cooperation; UK Aid from the UK Government; og bandarískra stjórnvalda.

HAP International, People In Aid og the Sphere Project vilja einnig koma á framfæri þökkum til eftirfarandi stjórnarmeðlima fyrir þeirra fjárframlög til verkefnisins: ACT Alliance; ActionAid International; Aktion Deutschland Hilft; Rauða krossins í Bretlandi; Catholic Agency for Overseas Development (CAFOD); CARE International; Christian Aid; Community World Service Asia; DanChurchAid; The Lutheran World Federation; Save the Children International; Save the Children US; og World Vision International.

Athugasemdir

Athugasemdir er varða viðmiðin eru ávallt vel þegnar. Hægt er að senda þær ásamt spurningum á info@corehumanitarianstandard.org.

Endurskoðun

Allar athugasemdir sem berast fyrir næstu endurskoðun verða teknar til greina. Frekari upplýsingar er að finna hér: www.corehumanitarianstandard.org.

Um þýðinguna

Viðmiðin eru til á ýmsum tungumálum, þar á meðal arabísku, spænsku og frönsku. Ef þú hefur í hyggju að þýða viðmiðin á önnur tungumál en þau sem til eru, vinsamlegast hafðu samband við info@corehumanitarianstandard.org til að fá frekari leiðsögn um þýðingar.

Allar þýðingar standa til boða gjaldfrjálst á www.corehumanitarianstandard.org.

Ítarefni

Leiðarvísir og verkfæri sem styðja við innleiðingu og framkvæmd viðmiðanna má finna endurgjaldslaust á www.corehumanitarianstandard.org.

Efnisyfirlit

i.	Inngangur	2 - 3
ii.	Uppbygging fagviðmiða um gæði og ábyrgð í mannúðarstarfi	5
iii.	Að tileinka sér fagviðmiðin	6 - 7
iv.	Notkun	7
v.	Hugsjón og aðgerðir mannúðar	8
vi.	Viðmiðin níu og forsendur gæða þeirra	9
vii.	Viðmiðin, aðgerðir og hlutverk	10 - 18
	1. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hlýtur viðeigandi aðstoð og í samræmi við þarfir hverju sinni	10
	2. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hefur aðgang að rétttri þjónustu á réttum tímamarki	11
	3. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hlýtur ekki skaða af mannúðarstarfi og er betur undirbúið, þrautseigari og stendur á sterkari grunni fyrir tilstilli mannúðarstarfa	12
	4. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda þekkir réttindi sín og fríðindi, hefur aðgang að upplýsingum og tekur virkan þátt í ákvörðunum sem kunna að hafa áhrif á það	13
	5. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hefur aðgang að öruggum og skilvirkum leiðum til þess að senda inn athugasemdir og kvartanir	14
	6. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda nýtur samhæfðrar aðstoðar og þjónustu af hendi margra aðila sem styðja við þjónustu hvers annars	15
	7. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda má búast við stöðugum umbótum og bættari þjónustu eftir því sem félög læra af verkefnum sínum	16
	8. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda nýtur stuðnings og þjónustu af hendi vel þjálfaðs starfsfólks og sjálfbóðaliða	17
	9. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda getur treyst því að meðferð fjármuna og mannauðs sem félög búa yfir er í samræmi við siðareglur og lög	18
viii.	Orðskýringar	19

Fagviðmið um gæði og ábyrgð í mannúðarstarfi

i. Inngangur

Á hverjum einasta degi um heim allan finnur fólk á öllum aldri sig knúð til þess að bregðast við á mannúðlegan hátt - þörfin til þess að koma í veg fyrir og lina þjáningar þar sem þær eru.

Fagviðmið um gæði og ábyrgð í mannúðarstarfi (CHS) leggur upp með níu viðmið sem félög og einstaklingar sem vinna í mannúðarstörfum geta tileinkað sér til þess að efla gæði og skilvirkni í þjónustu sinni. Viðmiðin efla einnig ábyrgð gagnvart samfélögum og einstaklingum sem á þjónustunni þurfa að halda: gagnsæi í skuldbindingum og viðmiðum veitir félögum meira aðhald í störfum sínum.

Í forgrunni eru samfélög og einstaklingar sem á þjónustunni þurfa að halda og virðing fyrir grundvallarmannréttindum þeirra. Fagviðmiðin undirstrika rétt fólks til að lifa með reisu og rétt til öryggis og verndar sem kveðið er á um í alþjóðlegum mannúðarlögum, þar með talið alþjóðlegum mannréttindalögum².

Sem fagviðmið lýsa þau nauðsynlegum þáttum í ábyrgu og hágæða mannúðarstarfi. Félög í mannúðarstörfum geta tileinkað sér viðmiðin sem leiðarvísi sem aðlagast að þeirra daglegu verkferlum. Þau má einnig nota sem grunn að árangursmælingum þar sem sérstakur rammi með mælikvörðum hefur verið þróaður til þess að tryggja að fagviðmiðin megi heimfæra á ólíkar aðstæður og í ólíkum félögum.

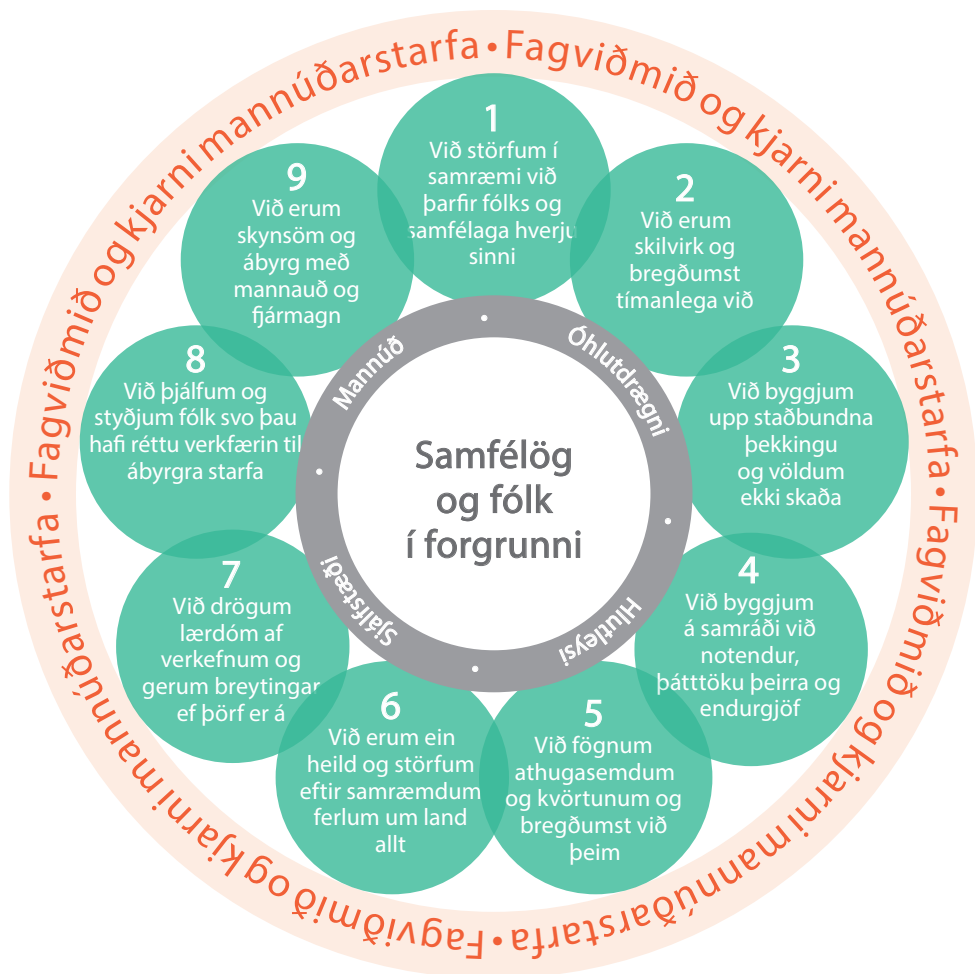
² Alþjóðleg mannréttindalög ná yfir Mannréttindayfirlýsingu Sameinuðu þjóðanna, alþjóðasamning um efnahagsleg, félagsleg og menningarleg réttindi og alþjóðasamning um borgaraleg og stjórnmálaleg réttindi og valákvæði hans.

Fagviðmiðin má innleiða á einstaklingsgrundvelli, inn í félög, milli samstarfsaðila og innan teyma sem starfa í mannúðargeiranum. Þrátt fyrir að viðmiðin séu þróuð til að innleiða í mannúðarstörfum má vel notfæra sér þau í öðrum aðstæðum til þess að efla gæði og ábyrgð í vinnu með samfélögum og einstaklingum.

Fagviðmiðin urðu til í gegnum alþjóðleg ráðgefandi ferli. Þau kristalla lykilþætti viðmiða og skuldbindinga í mannúðarstörfum sem eru meðal annars (þó ekki tæmandi listi):

- Siðareglur Alþjóðahreyfingar Rauða krossins og Rauða hálfmánans;
- 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management;
- People In Aid Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel;
- Sphere Handbook Core Standards and the Humanitarian Charter;
- Quality COMPAS;
- Inter-Agency Standing Committee Commitments on Accountability to Affected People/Populations (CAAPs); og
- Organisation for Economic Co-operation and Development's (OECD) Development Assistance Committee (DAC) Criteria for Evaluating Development and Humanitarian Assistance.

Fagviðmið um gæði og ábyrgð í mannúðarstarfi



ii. Uppbygging fagviðmiða um gæði og ábyrgð í mannúðarstarfi

Fagviðmiðin samanstanda af níu viðmiðum í þjónustu við samfélög og einstaklinga. Þeim er ætlað að lýsa því hverju við er að búast af félögum og einstaklingum sem sinna mannúðarstarfi. Hvert viðmið hefur forsendur og mælikvarða sem gefa til kynna hvernig félög, starfsfólk og sjálfboðaliðar geta starfað í samræmi við sett viðmið.

Fagviðmiðin byggjast á:

- níu viðmiðum;
- forsendum sem tryggja gæði;
- lykilaðgerðum sem þarf að framkvæma til þess að starfa í samræmi við viðmiðin;
- hlutverk og ábyrgð félaga til að tryggja samhæfða og kerfisbundna innleiðingu lykilaðgerða þvert á öll verkefni.

Lykilaðgerðir og hlutverk félaga lýsa:

- skyldum starfsfólks og sjálfboðaliða í mannúðarstarfi svo hægt sé að tryggja hágæða samræmda þjónustu og ábyrgð gagnvart notendum þjónustunnar; og
- reglum, ferlum og kerfum sem stofnunin þarf að hafa svo hægt sé að tryggja að starfsfólk og sjálfboðaliðar geti veitt hágæða, ábyrga þjónustu til notenda.

Orðskýringar yfir hugtök sem hér eru notuð er að finna á síðustu blaðsíðu þessa bækling.

iii. Að tileinka sér viðmiðin

Félög sem skuldbinda sig til þess að starfa eftir þessum fagviðmiðum, setja sér það markmið að uppfylla forsendur allra viðmiða. Að lágmarki er gerð sú krafa að þau vinni stöðugt að því að bæta kerfi, ferla og reglur til þess að tryggja stöðugar umbætur í átt að meiri gæðum og ábyrgð á mannúðarstarfi. Félög og einstaklingar sem starfa í mannúðargeiranum eru fjölbreytt. Mikilvægt er að bregðast hratt og rétt við og jafnframt að aðlaga aðgerðir að getu og hlutverki félaga hverju sinni, sem og gerð og aðstæðum hamfara og áskoranna hverju sinni.

Ef félög lenda í erfiðleikum með að uppfylla forsendur viðmiðanna er mikilvægt að horfast í augu við það og velta því upp hvort hægt sé að takast á við áskoranirnar sem hindra frekari innleiðingu. Lærdómur getur falist í slíkum aðstæðum og tækifæri til að þróast og þroskast með því að yfirstíga áskoranir sem kunna að koma upp.

Greining á því hvernig innleiðing fagviðmiða fer fram skal grundvallast á því hve djúpt félög ætla sér í innleiðingarferlinu. Lykilaðgerðir þurfa því að taka mið af aðstæðum hverju sinni.

Fagviðmiðin eiga við um félög og einstaklinga sem:

- veita beina þjónustu til samfélaga og einstaklinga;
- veita fjárhagslega, efnislega eða tæknilega aðstoð til annarra félaga, en taka ekki beinan þátt í því að veita aðstoðina; eða
- sambland beggja þessara þátta.

Fagviðmiðin eru þróuð til þess að hægt sé að nota þau á ýmsa vegu af þeim sem starfa í mannúðargeiranum, þar á meðal til þess að:

- efla ábyrgð gagnvart samfélögum og einstaklingum og efla gæði þjónustunnar sem þau njóta;
- þróa framúrstefnulega áætlun um innleiðingu fagviðmiða og stöðugra umbóta;
- meta gæði og ábyrgð með því að nota fagviðmiðin til þess að styðja við núverandi verkefnastjórnun og reglur;
- fara í gegnum endurmat verkefna og bæta gæði þeirra;
- sannreyna og tryggja samræmi þvert á öll störf og verkefni; og
- meta, þar sem við á, hve vel innri ferlar og stuðningur við starfsfólk og sjálfboðaliða styðja við aðgerðir og hlutverk sem lýst er í innleiðingu fagviðmiða.

Félög sem ákveða að nota fagviðmiðin skulu efla þekkingu á þeim innan og utan félagsins.

Félög sem vinna með öðrum skulu útskýra viðmiðin í sínu samstarfi og leitast við að skilja hvernig samstarfsaðilar³ þeirra nálgast þessi viðmið. Sömuleiðis skal kanna vilja hjá samstarfsaðilum til þess að innleiða viðmiðin í sitt starf.

iv. Notkun

Einstaklingar og félög í mannúðargeiranum eru hvött til þess að nota og tileinka sér fagviðmiðin. Þar er hægt að taka fram að unnið sé að innleiðingu fagviðmiða, en aðeins má segjast vinna í samræmi við fagviðmiðin þegar félag hefur gengist undir hlutlaust mat á því.

³ Sjá skilgreiningu í orðskýringum.

v. Hugsjón og aðgerðir mannúðar

Fólk er í forgrunni í öllu mannúðarstarfi. Megin hvati starfsins er að bjarga lífum, lina þjáningar og styðja við rétt fólks til að lifa með reisn.

Félög og samtök í mannúðargeiranum vita það að hugsjónir mannúðar ganga fyrir og leitast þar af leiðandi við að veita mannúðaraðstoð þar sem hennar er þörf.

Mannúðarstörf grundvallast á fjórum þekktum hugsjónum⁴:

- **Mannúð:** Ávallt skal bregðast við þjáningu fólks, hvar sem hana er að finna. Tilgangur mannúðarstarfa er að vernda líf og heilsu og tryggja virðingu fólks og mannhelgi.
- **Óhlutdrægni:** Mannúðarstarf skal ávallt grundvallast af þörfinni einni. Forgangur er veittur þeim er í mestri þörf eru og ekki er gerður munur á milli fólks eftir þjóðerni þeirra, uppruna, kyni, trúarbrögðum, stétt eða stjórnmálaskoðunum.
- **Sjálfstæði:** Mannúðarstarf skal vera sjálfstætt og óháð stjórnmálaöflum, fjárhagslegum, eða hernaðarlegum tilgangi eða öðrum markmiðum sem aðrir aðilar kunna að hafa þar sem þjónusta og mannúðarstarf er starfrækt.
- **Hlutleysi:** Aðilar í mannúðarstarfi gæta ávallt hlutleysis og taka ekki þátt í deilum vegna stjórnmála, uppruna, trúarbragða eða hugmyndafræði⁵.

Grunngildi mannúðar eru kjarni alls mannúðarstarfs. Þau leiða aðgerðir og framkvæmd þeirra er nauðsynleg til þess að hægt sé að skilja mannúðarstörf frá öðrum aðgerðum og verkefnum. Í fagviðmiðunum eru hugsjónirnar fjórar samþættar með viðmiðum, forsendum, lykilaðgerðum og hlutverkum.

Alþjóðleg mannúðarlög, alþjóðleg mannréttindalög og alþjóðleg lög um flóttafólk leggja grunn að lagalegum viðmiðum er tengjast vernd einstaklinga og hópa og eðli þjónustunnar sem á að standa þeim til boða. Sphere Humanitarian Charter tók saman helstu lög sem hafa áhrif á velferð þeirra sem verða fyrir áhrifum af hamförum eða átökum.

Þar sem fagviðmiðin eru innleidd er mikilvægt að gera grein fyrir helstu ábyrgð ríkja og annarra stjórnvalda til að veita aðstoð og þjónustu til þeirra sem verða fyrir áhrifum af hamförum eða átökum. Mannúðarstarf á ekki að grafa undan þeirri ábyrgð heldur styðja við störf stjórnvalda þar sem við á.

⁴ Grunngildin mannúð, óhlutdrægni, sjálfstæði og hlutleysi eru byggð á grundvallargildum Rauða krossins og Rauða hálfmánans sem samþykkt voru í Vín árið 1965 á 20. alþjóðaráðstefnu Rauða krossins og Rauða hálfmánans; Aðalfundi Sameinuðu þjóðanna 46/182, 19. desember 1991; og Aðalfundi Sameinuðu þjóðanna 58/114, 5. febrúar 2004.

⁵ Sumstaðar, þrátt fyrir að veita hlutlausu þjónustu og taka ekki afstöðu í deilum, er ekki litíð svo á að hugsjónin um hlutleysi útiloki það að hægt sé að sinna málsvarastarfi tengdu ábyrgð og réttlæti.

vi. Viðmiðin níu og forsendur gæða þeirra



1. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hlýtur viðeigandi aðstoð og í samræmi við þarfir hverju sinni.

Forsenda: Við störfum í samræmi við þarfir fólks og samfélaga hverju sinni.



2. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hefur aðgang að réttri þjónustu á réttum tímapunkti.

Forsenda: Við erum skilvirk og bregðumst tímanlega við.



3. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hlýtur ekki skaða af manúðarstarfi og er betur undirbúið, þrautseigari og stendur á sterkari grunni fyrir tilstilli manúðarstarfa.

Forsenda: Við byggjum upp staðbundna þekkingu og völdum ekki skaða.



4. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda þekkir réttindi sín og fríðindi, hefur aðgang að upplýsingum og tekur virkan þátt í ákvörðunum sem kunna að hafa áhrif á það.

Forsenda: Við byggjum á samráði við notendur, þátttöku þeirra og endurgjöf.



5. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hefur aðgang að öruggum og skilvirkum leiðum til þess að senda inn athugasemdir og kvartanir.

Forsenda: Við fögnum athugasemdum og kvörtunum og bregðumst við þeim.



6. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda nýtur samhæfðar aðstoðar og þjónustu af hendi margra aðila sem styðja við þjónustu hvers annars.

Forsenda: Við erum ein heild og störfum eftir samræmdum ferlum um land allt.



7. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda má búast við stöðugum umbótum og bættari þjónustu eftir því sem félög læra af verkefnum sínum.

Forsenda: Við drögum lærdóm af verkefnum og gerum breytingar ef þörf er á.



8. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda nýtur stuðnings og þjónustu af hendi vel þjálfaðs starfsfólks og sjálfbóðaliða.

Forsenda: Við þjálfum og styðjum fólk svo þau hafi réttu verkfærin til ábyrgra starfa.



9. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda getur treyst því að meðferð fjármuna og mannauðs sem félög búa yfir er í samræmi við siðareglur og lög.

Forsenda: Við erum skynsöm og ábyrg með mannauð og fjármagn.



vii. Viðmiðin, aðgerðir og hlutverk

1. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hlýtur viðeigandi aðstoð og í samræmi við þarfir hverju sinni.

Forsenda: Við störfum í samræmi við þarfir fólks og samfélaga hverju sinni.

Lykilaðgerðir

- 1.1 Framkvæma kerfisbundna, hlutlausa og reglulega greiningu á aðstæðum og haghöfum hverju sinni.
- 1.2 Þróa og innleiða viðeigandi verkefni sem byggja á hlutlausri þarfagreiningu⁶ og áhættumati sem og víðtækum skilningi á aðstæðum og getu viðkvæmra og jaðarsettra hópa⁷.
- 1.3 Aðlaga verkefni að breyttum þörfum, getu og aðstæðum hverju sinni.

Hlutverk og ábyrgð

- 1.4 Reglur endurspeglar það að veita hlutlausa aðstoð og þjónustu sem byggir á þörfum og getu samfélaga og einstaklinga.
- 1.5 Reglur taka mið af fjölbreytileika samfélagsins, aðskildum gögnum er safnað um ólíka þjóðfélagshópa.
- 1.6 Ferlar tryggja að greining á aðstæðum í þjóðfélaginu fer fram með reglubundnum hætti.

⁶ Þörf notenda fyrir þjónustu og vernd.

⁷ Vísað t.d.: kvenna, karla, stúlkna, drengja, ungmenna, eldra fólks, fólks með fötlun, minnihlutahópa, fólks sem notar vímuefni í æð, ýmissa þjóðarbrotá o.fl..



2. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hefur aðgang að réttri þjónustu á réttum tímapunkti.

Forsenda: Við erum skilvirk og bregðumst tímanlega við.

Lykilaðgerðir

- 2.1 Próa verkefni sem taka mið af hömlum og takmörkunum í umhverfinu⁸ svo að aðgerðir og verkefni séu raunhæf og örugg fyrir samfélög og fólk.
- 2.2 Vera tímanleg í allri okkar aðstoð og þjónustu, ákvarðanatataka og aðgerðir eru skilvirkar og án óþarfa tafa.
- 2.3 Koma auga á þarfir sem ekki er mætt og vísa þeim til viðeigandi aðila og/eða sinna málsvaahlutverki gagnvart þeim þörfum.
- 2.4 Nota viðeigandi tæknilega staðla og fagleg vinnubrögð til þess að skipuleggja og meta verkefni.
- 2.5 Fylgjast með aðgerðum, afurðum og niðurstöðum í starfi okkar til þess að aðlaga verkefni og taka á slökum árangri.

Hlutverk og ábyrgð

- 2.6 Markmið verkefna eru í samræmi við getu og hæfni félagsins.
- 2.7 Reglur tryggja:
 - a. kerfisbundna, hlutlausa og reglubundna eftirfylgni og árangursmat á aðgerðum og áhrifum þeirra;
 - b. gögn úr slíkri eftirfylgni eru notuð til þess að aðlaga og betrumbæta verkefni; og
 - c. tilfærsla á mannauð og fjármagni er rétt tímasett og í samræmi við niðurstöður eftirfylgni og árangursmats.

⁸ T.a.m. aðgengi, öryggi, hagnýtir þættir og fjáröflun.



3. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hlýtur ekki skaða af mannúðarstarfi og er betur undirbúið, þrautseigari og stendur á sterkari grunni fyrir tilstilli mannúðarstarfa.

Forsenda: Við byggjum upp staðbundna þekkingu og völdum ekki skaða.

Lykilaðgerðir

- 3.1 Tryggja að verkefni okkar byggji á þekkingu nærsamfélagsins og að þau efli seiglu notenda og samfélaga.
- 3.2 Nota niðurstöður úr áhættumati og viðbraðgsáætlunum til þess að leiða aðgerðir.
- 3.3 Byggja upp leiðtogahæfni í nærsamfélaginu hjá viðbragðsaðilum. Tryggja að jaðarsettir og viðkvæmir hópar njóti áheyrnar og hafi fulltrúa sem fer fyrir hópnun.
- 3.4 Áætlun er til staðar um hvernig eigi að draga sig úr verkefnum og tryggja sjálfbærni verkefna og þjónustu.
- 3.5 Próa og innleiða verkefni sem styðja við viðnámsþrótt fólks og hafa jákvæð áhrif á efnahag samfélaga.
- 3.6 Bera kennsl á og bregðast við hugsanlegum neikvæðum áhrifum á skjótan og kerfisbundinn máta. Sérstaklega er viðkemur:
 - a. öryggi fólks, vernd, mannhelgi og réttindum;
 - b. kynferðislegri misbeitingu og misnotkun af hálfu starfsfólks og sjálfbóðaliða;
 - c. menningu, kyni og félagslegum og pólitískum samskiptum og tengslum;
 - d. lífsviðurværi;
 - e. efnahagi samfélaga; og
 - f. umhverfinu.

Hlutverk og ábyrgð

- 3.7 Reglur, stefna og leiðarvísar eru hannaðir til þess að:
 - a. koma í veg fyrir neikvæð áhrif af verkefnum okkar s.s. misnotkun og mismunun af hálfu starfsfólks og sjálfbóðaliða á samfélögum og einstaklingum; og
 - b. efla og byggja upp hæfni og þekkingu í nærsamfélaginu.
- 3.8 Kerfi eru til staðar sem tryggja öryggi persónuupplýsinga eða annarra upplýsinga sem gætu sett notendur í hættu.



4. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda þekkir réttindi sín og fríðindi, hefur aðgang að upplýsingum og tekur virkan þátt í ákvörðunum sem kunna að hafa áhrif á það.

Forsenda: Við byggjum á samráði við notendur, þátttöku þeirra og endurgjöf.

Lykilaðgerðir

- 4.1 Veita upplýsingar til samfélaga og einstaklinga um félagið og þau gildi sem það fer eftir sem og til hvers er ætlast af því starfsfólki og sjálfböðaliðum sem fyrir stofnunina starfa sem og verkefnin sem hún starfrækir og markmið þeirra.
- 4.2 Samskipti fara fram á tungumáli, miðli og formi sem auðvelt er að skilja, er menningarlega viðeigandi og særir ekki jaðarsetta eða viðkvæma hópa.
- 4.3 Tryggt er að öll umfjöllun um verkefnið út á við fari fram með þátttöku samfélaga og fólks er þjónustuna þiggja og að samráðsferlið sé aðgengilegt.
- 4.4 Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda er hvatt til þess að veita endurgjöf og senda inn athugasemdir eða kvartanir um gæði og áhrif verkefna. Sérstakt tillit er tekið til breyta eins og kyns, aldurs og fjölbreytileika þeirra sem senda inn athugasemdir.

Hlutverk og ábyrgð

- 4.5 Reglur fyrir upplýsingamiðlun eru til staðar og vinnustaðamenning er opin og hreinskiptin.
- 4.6 Reglur til þess að kalla hópa og einstaklinga að borðinu er til staðar og endurspeglar forgangsröðun og áhættumat.
- 4.7 Ytri samskipti, ekki síst í fjáröflunartilgangi eru sönn, siðferðislega rétt og heiðvirð, kynningarefni sýnir samfélög og fólk á virðingarverðan máta og með reisn.



5. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda hefur aðgang að öruggum og skilvirkum leiðum til þess að senda inn athugasemdir og kvartanir.

Forsenda: Við fögnum athugasemdum og kvörtunum og bregðumst við.

Lykilaðgerðir

- 5.1 Samfélög og einstaklingar eru hafðir með í ráðum hvað varðar þróun, innleiðingu og eftirfylgni með ábendingakerfi.
- 5.2 Athugasemdum og kvörtunum er tekið fagnandi og með opnum hug. Skýrt er hvernig eigi að koma kvörtunum á framfæri og hvaða málaflokka þær geti snert.
- 5.3 Ábendingar eru meðhöndlaðar innan setts tímaramma á sanngjarnan og gagnsæjan hátt, forgangsraðað er út frá öryggi og heildarhagsmunum.

Hlutverk og ábyrgð

- 5.4 Ferlið við meðhöndlun kvartana er skýrt; blaðfest og fyrirfram ákvarðað. Ferlið á að ná utan um verkefni, kynferðislegt misferli og misnotkun og aðra misbeitingu valds.
- 5.5 Mynduð hefur verið vinnustaðamenning þar sem kvartanir eru teknar alvarlega. Skýrar reglur um hvernig bregðast á við þeim er til staðar og ferlið sem kvartanir fara í er skilgreint.
- 5.6 Fólk er meðvitað um við hverju má búast af stofnunum og félögum, þar á meðal eru skuldbindingar til að koma í veg fyrir kynferðislega misnotkun.
- 5.7 Kvartanir sem falla utan þessa ramma er vísað áfram til hlutaðeigandi aðila í samræmi við fagleg vinnubrögð.



6. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda nýtur samhæfðar aðstoðar og þjónustu af hendi margra aðila sem styðja við þjónustu hvers annars.

Forsenda: Við erum ein heild og störfum eftir samræmdum ferlum um land allt.

Lykilaðgerðir

- 6.1 Hlutverk, ábyrgð, hæfni og hagsmunir ólíkra haghafa eru í forgrunni⁹.
- 6.2 Tryggt er að verkefni félaga skarist ekki við hlutverk og ábyrgð ríkis og sveitarfélaga, sem og hvers annars¹⁰.
- 6.3 Þátttaka í viðeigandi samræmingaraðgerðum og samvinnu með öðrum aðilum svo lágmarka megi álag á samfélagið sjálft á sama tíma og umfangið og þjónustugetan er háþörfuð.
- 6.4 Upplýsingamiðlun milli hlutaðeigandi aðila á sér stað með viðeigandi, gagnsæjum og skilvirkum hætti.

Hlutverk og ábyrgð

- 6.5 Reglur og stefna inniheldur skýra skuldbindingu hvað varðar samhæfingu og samvinnu með öðrum, þ.m.t. ríki og sveitarfélögum, án þess að gengið sé á grunnildi mannúðarstarfa.
- 6.6 Vinna með samstarfsaðilum stýrist af skýrum samningum sem endurspeglar virðingu hlutaðeigandi fyrir tilgangi, hlutverki, skyldum og sjálfstæði hvers annars.

⁹ Undir þetta falla aðilar í nærsamfélaginu, önnur félög, stjórnvöld, einkafyrirtæki og aðrir hlutaðeigandi hópar.

¹⁰ Í aðstæðum þar sem stjórnvöld eru þátttakendur í átökum, verða félög mannúðargeiranum að beita dómgreind sinni ásamt því að tryggja sjálfstæði sitt og hlutleysi en ávallt með samfélög og fólk í forgrunni í allri ákvarðanatöku.



7. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda má búast við stöðugum umbótum og bættari þjónustu eftir því sem félög læra af verkefnum sínum.

Forsenda: Við drögum lærdóm af verkefnum og gerum breytingar ef þörf er á.

Lykilaðgerðir

- 7.1 Lærdómur er dreginn af fyrri störfum og reynslu við þróun verkefna.
- 7.2 Lærdómur, nýsköpun og innleiðing breytinga á sér stað á grundvelli mats og eftirfylgni, endurgjafar og kvartana.
- 7.3 Þekkingu og umbótum innan félaga er miðlað áfram til þeirra er þjónustunnar njóta, sem og annarra haghafa.

Hlutverk og ábyrgð

- 7.4 Reglur um mat, eftirfylgni og lærdóm eru til staðar og viðeigandi verkfæri til þess að draga raunverulegan lærdóm af fyrri verkefnum og bæta núverandi þjónustu eru aðgengileg.
- 7.5 Kerfi sem geyma þekkingu og reynslu eru aðgengileg fyrir allt félagið.
- 7.6 Félög leggja sitt af mörkum til lærdóms og nýsköpunar meðal jafningja og innan geirans.



8. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda nýtur stuðnings og þjónustu af hendi vel þjálfaðs starfsfólks og sjálfboðaliða.

Forsenda: Við þjálfum og styðjum fólk¹¹ svo þau hafi réttu verkfærin til ábyrgra starfa.

Lykilaðgerðir

- 8.1 Starfsfólk og sjálfboðaliðar vinna samkvæmt hlutverki og gildum félagsins og markmiðum þess og fagviðmiðum.
- 8.2 Starfsfólk og sjálfboðaliðar fylgja reglum sem eiga við og skilur afleiðingarnar af því að fylgja þeim ekki.
- 8.3 Starfsfólk og sjálfboðaliðar þróast í starfi og nota nauðsynlega, persónulega, tæknilega og stjórnunarlega hæfni til þess að sinna hlutverki sínu og skilja hvernig félagið getur stutt sig í þróun á þessum þáttum

Hlutverk og ábyrgð

- 8.4 Félög búa yfir hæfum mannauð sem getur sinnt þjónustu og verkefnum sem þeim er falið að sinna.
- 8.5 Reglur eru sanngjarnar, gagnsæjar, taka mið af fjölbreytileika hópsins og standast ströngustu kröfur um vinnuréttindi og vinnuvernd.
- 8.6 Starfslýsingar, markmið starfa og vettvangur til þess að veita og fá endurgjöf eru til staðar svo mannauðurinn hafi skýran skilning á því hvers ætlast er til af þeim.
- 8.7 Siðareglur sem kveða á um bann við misbeitingu valds, mismunun og misnotkun af hálfu starfsfólks og sjálfboðaliða eru til staðar.
- 8.8 Reglur sem styðja við og kveða á um starfsþróun eru til staðar.
- 8.9 Reglur sem tryggja öryggi og velferð starfsfólks og sjálfboðaliða eru til staðar.

¹¹ Með fólk er átt við hvaða fulltrúa félagsins sem er, bæði héraendis og á alþjóðlegri grundu, í fastri eða tímabundinni ráðningu, sjálfboðaliða, starfsfólk og verktaka.



9. Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda getur treyst því að meðferð fjármuna og mannauðs sem félög búa yfir er í samræmi við siðareglur og lög.

Forsenda: Við erum skynsöm og ábyrg með mannauð og fjármagn.

Lykilaðgerðir

- 9.1 Ferlar og verkefni eru þróuð til þess að tryggja skilvirka notkun fjármagns og mannauðs¹², jafnvægi ríkir á milli gæða, kostnaðar og tíma í öllu starfi.
- 9.2 Stýring og notkun auðlinda til að tryggja að árangur náist samhliða því að soun er lágmarkuð.
- 9.3 Þess er gætt að kostnaður við verkefni og þjónustu fari ekki fram úr áætlun.
- 9.4 Umhverfisáhrif af allri notkun auðlinda er ávallt höfð til hliðsjónar.
- 9.5 Áhættustýring vegna spillingar er til staðar og gripið er til viðeigandi aðgerða þegar þörf krefur.

Hlutverk og ábyrgð

- 9.6 Reglur og ferlar sem stýra notkun og stýringu auðlinda eru til staðar, þar með talið hvernig félög:
 - a. taka á móti og útdeila fjármagni og gjöfum á siðferðilegan og löglegan hátt;
 - b. nota auðlindir sínar með umhverfisvænum hætti;
 - c. koma í veg fyrir og taka á spillingu, svikum, hagsmunaárekstrum og misnotkun fjármagns og fólks;
 - d. framkvæma úttektir, tryggja að unnið sé í samræmi við lög og reglur og tryggja að skýrslugjöf í þeim efnum sé gagnsæ;
 - e. meta, stýra og dreifa áhættu með reglubundnum hætti; og
 - f. tryggja að sjálfstæði sé ekki í hættu með því að þiggja fjármagn eða aðrar bjargar.

¹² Bjargar og auður hér eru í víðtækum skilningi en eiga við um það sem stofnunin þarf til þess að framfylga markmiðum sínum, þ.m.t. fjármagn, fólk, tæki, aðföng, tíma, landsvæði, frumefna og umhverfisins í heild sinni.

viii. Orðskýringar

Nánari útskýring á þeim hugtökum sem fram koma:

Ábyrgð: felur í sér að iðka og beita valdi með ábyrgum hætti þar sem tekið er tillit til mismunandi haghafa og sér í lagi þeirra sem finna fyrir notkun slíkrar valdbeitingar.

Áhrif: segir til um hve mikið eða lítið ákveðin aðgerð stuðlar að stefnumiðaðum árangri.

Félag: eining sem býr yfir stjórnskipulagi og getu til þess að tileinka sér fagviðmiðin.

Gæði: eiginleikar og þættir mannúðarstarfa sem styðja við möguleika þeirra til þess að standast formlegar eða óformlegar væntingar og þarfir samhliða því að bera virðingu fyrir mannhelgi þess fólks er þjónustan beinist að.

Gögn: hvaða skrásetningarform yfir samtöl, ákvarðanir, samninga og aðgerðir sem hægt er að kalla fram.

Mannauður: hvaða fulltrúi stofnunar sem er, innanlands, erlendis, í fullu starfi eða hlutastarfi, sjálfboðnu eða launuðu.

Mannúðarstarf: aðgerðir sem miða að því að bjarga lífum, lina þjáningar og standa vörð um mannhelgi fólks á meðan og eftir að krísur og hamfarir geisa, sem og aðgerðir sem miða að því að koma í veg fyrir og bregðast við krísum og hamförum.¹³

Reglur: skjal sem kveður á um fyrirætlanir eða reglur varðandi ákvarðanatöku.

Samfélög og fólk er á þjónustu þarf að halda: heildarföldi þeirra sem á þjónustunni þurfa að halda. Þarfir þeirra, geta og samfélagsstaða getur verið ólík og margbreytileg og taka þarf mið af því.

Samstarfsaðilar: félög sem vinna saman á formlegan hátt til að ná ákveðnu markmiði með skýr hlutverk og skiptingu ábyrgðar.

Seigla: geta samfélaga eða fólks til þess að veita viðnám, aðlaga sig að breyttum aðstæðum og ná sér á strik á skilvirkan máta, eftir hamfarir eða neyðarástand.

Skilvirkni: segir til um hve mikið eða lítið af afurðum þjónustunnar, bæði megindlegar og eigindlegar, verða til vegna notkunar á aðföngum.

Þátttaka: vísar í það ferli félaga að eiga í samskiptum við, samráði eða gera ráð fyrir þátttöku haghafa í öllu sínu starfi, þar sem áhyggjur þeirra, þarfir, langanir og væntingar eru teknar með í alla þróun, innleiðingu og endurskoðun þjónustu.

Vernð: allar aðgerðir sem miða að því að tryggja fullan eða jafnan rétt allra einstaklinga, óháð aldri, kyni, uppruna, félagslegri stöðu, trúarbrögðum eða öðrum þáttum. Hugtakið gengur lengra heldur en að bjarga mannlífum og á við í breiðari skilning.

¹³ Eins og kemur fram í ALNAP Evaluation Humanitarian Action Pilot Guide, 2013, bls.14.

Fagviðmiðin um gæði og ábyrgð í mannúðarstarfi (CHS) setja fram nýu viðmið sem félög og einstaklingar sem starfa í mannúðargeiranum geta tileinkað sér til þess að efla gæði og skilvirkni í störfum sínum. Viðmiðin auka við ábyrgð gagnvart samfélögum og einstaklingum sem þjónustu þurfa, ef þau vita hvað félagið eða stofnunin stendur fyrir eflir það viðkomandi stofnun til að standa við skuldbindingar sínar gagnvart viðmiðunum.

Sem fagviðmið lýsa CHS nauðsynlegum þáttum í mannúðarstarfi sem grundvallast af hugsjón, ábyrgð og gæðum. Hægt er að nota viðmiðin sem leiðarvísi til hliðsjónar en einnig má nota þau til grundvallar árangursmælingum.

Fagviðmiðin eru afurð 12 mánaða samráðsferlis sem fór fram í þremur þrepum og var leitt af HAP International, People In Aid og the Sphere Project. Hundruðir einstaklinga og félaga komu að greiningu og prófunum á viðmiðunum, bæði í skrifstofuumhverfi og á vettvangi.



corehumanitarianstandard



@corehumstandard

www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org