

Core Humanitarian
STANDARD

Standardul umanitar de
bază privind calitatea și
responsabilitatea

Publicat de: CHS Alliance (Alianța pentru standardul umanitar de bază), Groupe URD (Grupul Urgență, reabilitare, dezvoltare) și Sphere Project (Proiectul Sphere).

Prima ediție: 2014

ISBN: 978-2-8399-1564-9

©Toate drepturile rezervate. Drepturile de autor pentru materialele cuprinse în acest document sunt deținute de CHS Alliance, Groupe URD și Sphere Project. Acesta poate fi reprodus în scopuri educaționale, inclusiv în cadrul activităților de formare, de cercetare și de program, cu condiția ca Standardul umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea să fie recunoscut. Pentru traducerea sau adaptarea integrală sau parțială a Standardului umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea trebuie solicitată, în prealabil, o autorizație scrisă, printr-un e-mail la info@corehumanitarianstandard.org.

Cuvânt-înainte

Standardul umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea (SUB) este un rezultat direct al Joint Standard Initiative - JSI (Inițiativa comună pentru standarde), în cadrul căreia și-au unit forțele Humanitarian Accountability Partnership (Parteneriatul pentru responsabilitate umană) - HAP International, People In Aid (Persoane care ajută) și Sphere Project, cu scopul de a găsi o mai mare coerență pentru utilizatorii standardelor umanitare. JSI a consultat mai mult de 2 000 de lucrători umanitari din sediile centrale, precum și din regiunile și țările predispuse la dezastre. Feedbackul lor a evidențiat nevoia de armonizare a standardelor, având ca element central comunitățile și persoanele afectate de criză, iar la bază principiile umanitare.

SUB este rezultatul unei consultări în trei etape, care a durat 12 luni, în timpul căreia conținutul său a fost analizat în mod riguros și testat atât la sediu cât și pe teren de către lucrători umanitari, comunități și persoane afectate de criză, sute de organizații neguvernamentale (ONG-uri) și rețele, guverne, agenții ale Națiunilor Unite și agenții donatoare, precum și cadre universitare.

Feedbackul obținut în urma fiecărei consultări a fost luat în considerare, iar revizuirile ulterioare au fost aprobate de un Grup consultativ tehnic format din 65 de persoane, care reprezintă o gamă largă de grupuri constituente și domenii de expertiză tehnică din domeniul acțiunii umanitare și al elaborării standardelor.

Intenția consiliilor de administrație ale HAP International, People In Aid și Sphere Project este ca SUB să înlocuiască Standardul HAP din 2010 privind responsabilitatea și gestionarea calității, Codul de bune practici în gestionarea și sprijinirea personalului umanitar al People In Aid și secțiunea privind Standardele de bază din Manualul Sphere.

Mulțumiri

Mulțumim sutelor de organizații și persoane fizice care au participat la elaborarea SUB, oferind feedback cu privire la versiunile anterioare ale SUB, testându-l în cadrul organizațiilor lor¹ sau făcând parte din unul dintre grupurile care au supravegheat procesul de consultare privind SUB. A fost binevenită mai cu seamă implicarea în procesul de consultare și de testare a unei game diverse de comunități și de persoane afectate de criză.

În eforturile lor de armonizare a standardelor, celor de la HAP International, People In Aid și Sphere Project li s-a alăturat Groupe URD, care a integrat cadrul de referință Quality COMPAS în SUB. Grupul consultativ tehnic pentru SUB și subgrupul acestuia, Comitetul tehnic de coordonare, au fost responsabile de supravegherea procesului de consultare și de aprobarea finală a SUB. Grupul de redactare a SUB a fost însărcinat cu revizuirea SUB, încorporând feedbackul primit în fiecare etapă a consultării.

Pentru a asigura faptul că rezultatele obținute au fost incluzive, reprezentative și obiective, procesul de consultare pentru SUB a fost facilitat în mod independent de către WolfGroup Consultants.

Lista completă a membrilor Grupului consultativ tehnic, ai Grupului de coordonare tehnică și ai Grupului de redactare poate fi consultată pe site-ul www.corehumanitarianstandard.org. Fără sprijinul lor neobosit, consultarea pentru SUB nu ar fi fost posibilă.

Procesul de creare a Standardului umanitar de bază a fost sprijinit cu generozitate prin

¹ Lista completă a organizațiilor care au fost implicate în procesul de testare pentru SUB poate fi consultată pe site-ul www.corehumanitarianstandard.org

finanțare de bază și de proiect de către următorii donatori: Departamentul pentru Afaceri Externe și Comerț al Guvernului australian; Agenția Catolică pentru Dezvoltare în Străinătate (CAFOD); Ministerul Afacerilor Externe din Danemarca (Danida); Ministerul Afacerilor Externe din Republica Federală Germană; Irish Aid; Agenția Suedeză de Cooperare Internațională pentru Dezvoltare; Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare; UK Aid din partea Guvernului Regatului Unit; și Guvernul Statelor Unite.

HAP International, People In Aid și Sphere Project ar dori, de asemenea, să mulțumească următorilor membri ai consiliului de administrație pentru contribuțiile lor financiare la procesul de creare a SUB: Alianța ACT; ActionAid International; Aktion Deutschland Hilft; Crucea Roșie Britanică; Agenția Catolică pentru Dezvoltare în Străinătate (CAFOD); CARE International; Christian Aid; Community World Service Asia; DanChurchAid; Federația Luterană Mondială; Alianța internațională Salvați Copiii; Salvați Copiii SUA; și World Vision International.

Feedback

Comentariile cu privire la SUB sunt binevenite în orice moment și pot fi trimise, împreună cu solicitările de informații, la adresa info@corehumanitarianstandard.org.

Recenzie

Toate comentariile primite vor fi luate în considerare în cadrul revizuirii SUB, care va fi efectuată cel mai târziu în decembrie 2019. Pentru mai multe informații despre Standardul umanitar de bază, resurse conexe și alte documente în curs de elaborare, vă rugăm să vizitați www.corehumanitarianstandard.org.

Notă privind traducerile

Standardul umanitar de bază va fi disponibil în limbile arabă, franceză și spaniolă.

Dacă doriți să traduceți SUB într-o altă limbă, vă rugăm să contactați info@corehumanitarianstandard.org pentru îndrumări privind traducerile. Toate traducerile vor putea fi accesate gratuit pe site-ul www.corehumanitarianstandard.org.

Materiale conexe

Ghidul și instrumentele puse la dispoziție pentru a sprijini aplicarea SUB pot fi accesate gratuit pe site-ul www.corehumanitarianstandard.org.

Cuprins

| | | |
|-------|--|---------|
| i. | Introducere | 2 - 3 |
| ii. | Structura Standardului umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea (SUB) | 5 |
| iii. | Aplicarea SUB | 6 - 7 |
| iv. | Afirmații | 7 |
| v. | Acțiune umanitară bazată pe principii | 8 |
| vi. | Cele nouă angajamente și criteriile de calitate | 9 |
| vii. | Angajamente, acțiuni și responsabilități | 10 - 18 |
| | 1. Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistență adecvată și relevantă pentru nevoile lor | 10 |
| | 2. Comunitățile și persoanele afectate de criză au acces la asistența umanitară de care au nevoie, la momentul potrivit. | 11 |
| | 3. Comunitățile și persoanele afectate de criză nu sunt afectate în mod negativ și sunt mai bine pregătite, mai reziliente și mai puțin expuse riscului, ca urmare a acțiunii umanitare. | 12 |
| | 4. Comunitățile și persoanele afectate de criză își cunosc drepturile și privilegiile, au acces la informații și participă la deciziile care le afectează. | 13 |
| | 5. Comunitățile și persoanele afectate de criză au acces la mecanisme sigure și reactive de soluționare a reclamațiilor. | 14 |
| | 6. Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistență coordonată și complementară. | 15 |
| | 7. Comunitățile și persoanele afectate de criză se pot aștepta să primească asistență mai eficientă pe măsură ce organizațiile învață din experiență și din reflecție. | 16 |
| | 8. Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistența de care au nevoie din partea unor membri ai personalului și a unor voluntari competenți și bine coordonați. | 17 |
| | 9. Comunitățile și persoanele afectate de criză se pot aștepta ca organizațiile care le acordă asistență să gestioneze resursele în mod eficace, eficient și etic. | 18 |
| viii. | Glosar | 19 |

Standardul umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea

i. Introducere

În fiecare zi, în întreaga lume, nenumărați oameni din toate mediile sociale sunt motivați să acționeze ca răspuns la imperativul umanitar - dorința de a preveni și de a alina suferința umană oriunde s-ar manifesta.

Standardul umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea (SUB) stabilește nouă Angajamente pe care organizațiile și persoanele implicate în răspunsul umanitar le pot utiliza pentru a îmbunătăți calitatea și eficacitatea asistenței pe care o oferă. De asemenea, acesta facilitează o mai mare responsabilitate față de comunitățile și persoanele afectate de criză: cunoașterea angajamentelor asumate de organizațiile umanitare le va permite acestora să le ceară socoteală organizațiilor.

SUB plasează comunitățile și persoanele afectate de criză în centrul acțiunii umanitare și promovează respectarea drepturilor fundamentale ale acestora. Acest lucru este susținut de dreptul la viață cu demnitate și de dreptul la protecție și securitate, așa cum sunt prevăzute în dreptul internațional, inclusiv în cadrul Cartei internaționale a drepturilor omului.²

În calitate de standard de bază, SUB descrie elementele esențiale ale unei acțiuni umanitare bazate pe principii, responsabile și de înaltă calitate. Organizațiile umanitare îl pot utiliza ca pe un cod voluntar cu care să își alinieze propriile proceduri interne. Acesta poate fi utilizat și ca bază pentru verificarea performanței, pentru care au fost elaborate un cadru specific și indicatori asociați, cu scopul de a i se asigura relevanța pentru diferite contexte și tipuri de organizații.

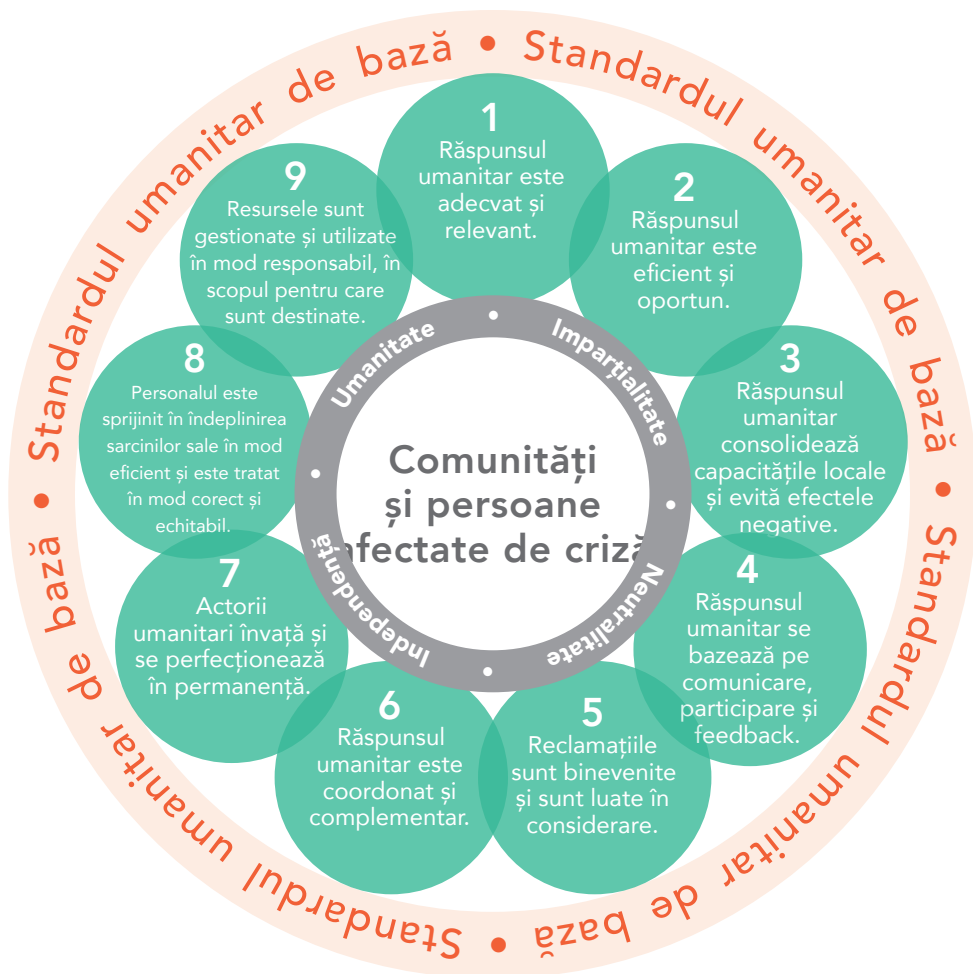
² Carta internațională a drepturilor cuprinde Declarația universală a drepturilor omului, Pactul internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale și Pactul internațional cu privire la drepturile civile și politice și protocoalele sale opționale.

SUB poate fi promovat și pus în aplicare de către persoane, organizații, organisme de coordonare, consorții și alte grupuri care întreprind sau contribuie la acțiuni umanitare. Deși este destinat în primul rând sectorului umanitar, SUB poate fi utilizat de orice organizație pentru a avea o mai bună calitate și o mai mare responsabilitate în toate aspectele activității sale cu comunitățile și persoanele afectate de criză.

SUB este rezultatul unui proces de consultare la nivel mondial. Acesta reunește elemente-cheie ale standardelor și angajamentelor umanitare existente. Acestea includ, dar nu se limitează la:

- Codul de conduită pentru Mișcarea Internațională de Cruce Roșie și Semilună Roșie și pentru ONG-uri în domeniul ajutorului în caz de dezastre;
- Standardul privind responsabilitatea și gestionarea calității al organizației HAP, din 2010;
- Codul de bune practici în gestionarea și sprijinirea personalului din domeniul asistenței umanitare al organizației People In Aid;
- Standardele de bază din manualul Sphere și Carta umanitară Sphere;
- Quality COMPAS;
- Angajamentele Comitetului permanent interagenții privind responsabilitatea față de persoanele/populațiile afectate (CAAP); și
- Criteriile Comitetului de asistență pentru dezvoltare (CAD) al Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE) pentru evaluarea dezvoltării și asistenței umanitare.

Standardul umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea



ii. Structura Standardului umanitar de bază

SUB reprezintă un set de nouă Angajamente față de comunitățile și persoanele afectate de criză, în care se precizează la ce se pot aștepta de la organizațiile și persoanele care le oferă asistență umanitară. Fiecare Angajament este susținut de un Criteriu de calitate care indică modul în care organizațiile umanitare și personalul acestora ar trebui să acționeze pentru a-l îndeplini. SUB este structurat după cum urmează:

- Cele nouă Angajamente;
- Criteriile de calitate care le susțin;
- Acțiunile-cheie care trebuie întreprinse pentru îndeplinirea angajamentelor; și
- Responsabilități organizaționale pentru a sprijini implementarea consecventă și sistematică a Acțiunilor-cheie în întreaga organizație.

Acțiunile-cheie și, respectiv, Responsabilitățile organizaționale descriu:

- ce ar trebui să facă membrii personalului implicați în acțiuni umanitare pentru a furniza în mod constant programe de înaltă calitate și pentru a fi responsabili față de cei pe care încearcă să-i ajute; și
- politicile, procesele și sistemele pe care organizațiile angajate în acțiuni umanitare trebuie să le pună în aplicare pentru a se asigura că personalul lor oferă asistență umanitară de înaltă calitate și responsabilă.

La sfârșitul prezentului document este inclus un glosar al termenilor cu definiție specifică utilizați în cadrul SUB.

iii. Aplicarea SUB

Organizațiile care se angajează să respecte SUB au scopul de a îndeplini toate cele nouă Angajamente. Așteptările minime de la acestea sunt de a depune eforturi pentru a-și îmbunătăți permanent sistemele, structurile și practicile pentru a-și îmbunătăți în mod constant calitatea și responsabilitatea răspunsurilor umanitare. Cu toate acestea, organizațiile și persoanele implicate în acțiunea umanitară sunt diverse. Acestea trebuie să acționeze în timp util și să își adapteze acțiunile la capacitățile și mandatul organizațiilor lor, precum și la faza și circumstanțele crizei în care se află.

Când organizațiile întâmpină dificultăți în îndeplinirea celor nouă Angajamente, ar trebui să își asume acest lucru și să analizeze modul în care pot aborda problemele care le împiedică să îndeplinească Angajamentele. Organizațiile ar trebui să învețe din astfel de situații, dezvoltând modalități de a depăși constrângerile cu care se confruntă.

Orice analiză a aplicării SUB ar trebui să se bazeze pe măsura în care o anumită organizație depune eforturi pentru a îndeplini cele nouă Angajamente, nu doar pe faptul că au fost puse în aplicare Acțiunile-cheie și/sau că au fost îndeplinite Responsabilitățile organizaționale. Prin urmare, Acțiunile-cheie necesare pentru SUB trebuie să fie adaptate la context.

SUB se aplică organizațiilor și persoanelor fizice care:

- oferă asistență directă comunităților și persoanelor afectate de criză;
- oferă sprijin financiar, material sau tehnic altor organizații, dar nu participă în mod direct la furnizarea de asistență; sau
- combină aceste două abordări.

SUB este conceput pentru a fi utilizat într-o serie de moduri de către cei implicați în acțiunea umanitară, inclusiv ca mijloc de:

- facilitare a unei responsabilități mai mari față de comunitățile și persoanele afectate de criză și îmbunătățirea a calității serviciilor care le sunt furnizate;
- elaborare de planuri de lucru pentru punerea în aplicare progresivă a SUB și pentru îmbunătățirea continuă;
- monitorizare a calității și responsabilității, utilizând SUB drept cadru de sprijinire a standardelor organizaționale și tehnice existente;
- autoevaluare și îmbunătățirea a calității programelor;
- verificare sau certificare a conformității și demonstrare a acestei conformități altora; și
- evaluare, după caz, în ce măsură procesele interne și sprijinul acordat personalului îndeplinesc acțiunile și responsabilitățile organizaționale stabilite în cadrul SUB.

Organizațiile care decid să utilizeze SUB ar trebui să îl promoveze atât în cadrul organizației lor, cât și în exterior.

Organizațiile care lucrează în parteneriate ar trebui să își explice angajamentul față de SUB, să încerce să înțeleagă modul în care partenerii lor³ abordează cele nouă Angajamente și să facă tot ce le stă în putință pentru a colabora cu aceștia în vederea punerii în aplicare a angajamentelor SUB.

iv. Afirmații

Orice persoană sau organizație implicată în acțiuni umanitare este încurajată să utilizeze și să adopte SUB și poate declara: „lucrăm în vederea aplicării SUB”. Organizațiile pot pretinde că se conformează la SUB numai dacă au fost supuse unei verificări obiective în raport cu acesta.

³ A se vedea definiția din glosar.

v. Acțiune umanitară bazată pe principii

Oamenii se află în centrul acțiunii umanitare. Motivația principală a oricărui răspuns la o situație de criză este de a salva vieți, de a alina suferința umană și de a sprijini dreptul la viață cu demnitate.

Organizațiile umanitare recunosc că imperativul umanitar este pe primul loc și, prin urmare, încearcă să ofere asistență umanitară oriunde este nevoie de ea.

Acțiunea umanitară este ghidată de patru principii larg acceptate⁴:

- **Umanitate:** Suferința umană trebuie să fie remediată oriunde se găsește. Scopul acțiunii umanitare este de a proteja viața și sănătatea și de a asigura respectarea vieții ființelor umane.
- **Imparțialitate:** Acțiunea umanitară trebuie să se desfășoare exclusiv în funcție de necesități, acordând prioritate celor mai urgente cazuri de suferință și fără a face distincție pe criterii de naționalitate, rasă, gen, religie, credință, clasă sau opinie politică.
- **Independență:** Acțiunea umanitară trebuie să fie autonomă față de obiectivele politice, economice, militare sau de altă natură pe care mulți actori le-ar putea avea referitor la zona în care se desfășoară acțiunea umanitară.
- **Neutralitate:** Actorii umanitari trebuie să rămână imparțiali în cazul unor ostilități și să nu se implice în controverse de natură politică, rasială, religioasă sau ideologică.⁵

Principiile umanitare se află în centrul întregii activități umanitare. Acestea ghidează acțiunea umanitară, iar aplicarea lor este esențială pentru a distinge acțiunea umanitară de alte forme de activități și acțiuni. În cadrul SUB, cele patru principii sunt integrate în Angajamente, Criterii de calitate, Acțiuni-cheie și Responsabilități organizaționale.

Dreptul internațional umanitar, legislația internațională privind drepturile omului și dreptul internațional al refugiaților stabilesc standarde juridice fundamentale referitoare la protecția persoanelor și a grupurilor și la natura asistenței care le poate fi acordată. Carta umanitară Sphere rezumă principiile juridice fundamentale care au cea mai mare influență asupra bunăstării celor afectați de dezastre sau conflicte.

Cei care aplică Standardul umanitar de bază recunosc responsabilitatea primară a statelor și a altor autorități relevante de a proteja și a asista persoanele afectate de dezastre sau conflicte armate de pe teritoriul lor. Acțiunea umanitară nu ar trebui să submineze aceste responsabilități ci, ori de câte ori este posibil, ar trebui să le completeze.

⁴ Principiile umanității, imparțialității, independenței și neutralității derivă din: Principiile fundamentale ale Mișcării Internaționale de Cruce Roșie și Semilună Roșie proclamate la Viena în 1965 de către cea de-a douăzecea Conferință Internațională a Crucii Roșii și Semilunii Roșii; Rezoluția 46/182 a Adunării Generale a Organizației Națiunilor Unite (ONU) din 19 decembrie 1991; și Rezoluția 58/114 a Adunării Generale a ONU din 5 februarie 2004.

⁵ Unele organizații, deși se angajează să ofere asistență imparțială și să nu ia parte la ostilități, nu consideră că principiul neutralității împiedică promovarea unor aspecte legate de responsabilitate și justiție.

vi. Cele nouă angajamente și criteriile de calitate



1. Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistență adecvată și relevantă pentru nevoile lor.

Criteriu de calitate: Răspunsul umanitar este adecvat și relevant.



2. Comunitățile și persoanele afectate de criză au acces la asistența umanitară de care au nevoie, la momentul potrivit.

Criteriu de calitate: Răspunsul umanitar este eficient și oportun.



3. Comunitățile și persoanele afectate de criză nu sunt afectate în mod negativ și sunt mai bine pregătite, mai reziliente și mai puțin expuse riscului, ca urmare a acțiunii umanitare.

Criteriu de calitate: Răspunsul umanitar consolidează capacitățile locale și evită efectele negative.



4. Comunitățile și persoanele afectate de criză își cunosc drepturile și privilegiile, au acces la informații și participă la deciziile care le afectează.

Criteriu de calitate: Răspunsul umanitar se bazează pe comunicare, participare și feedback.



5. Comunitățile și persoanele afectate de criză au acces la mecanisme sigure și reactive de soluționare a reclamațiilor.

Criteriu de calitate: Reclamațiile sunt binevenite și sunt luate în considerare.



6. Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistență coordonată și complementară.

Criteriu de calitate: Răspunsul umanitar este coordonat și complementar.



7. Comunitățile și persoanele afectate de criză se pot aștepta să primească asistență mai eficientă pe măsură ce organizațiile învață din experiență și din reflecție.

Criteriu de calitate: Actorii umanitari învață și se perfecționează în permanență.



8. Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistența de care au nevoie din partea unor membri ai personalului și a unor voluntari competenți și bine coordonați.

Criteriu de calitate: Personalul este sprijinit în îndeplinirea sarcinilor sale în mod eficient și este tratat în mod corect și echitabil.



9. Comunitățile și persoanele afectate de criză se pot aștepta ca organizațiile care le acordă asistență să gestioneze resursele în mod eficace, eficient și etic.

Criteriu de calitate: Resursele sunt gestionate și utilizate în mod responsabil, în scopul pentru care sunt destinate.



vii. Angajamente, acțiuni și responsabilități

1. Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistență adecvată și relevantă pentru nevoile lor.

Criteriu de calitate: Răspunsul umanitar este adecvat și relevant.

Acțiuni-cheie

- 1.1 Să efectueze o analiză sistematică, obiectivă și continuă a contextului și a părților interesate.
- 1.2 Să conceapă și să pună în aplicare programe adecvate pe baza unei evaluări imparțiale a nevoilor⁶ și a riscurilor, precum și a unei înțelegeri a vulnerabilităților și a capacităților diferitelor grupuri⁷.
- 1.3 Să adapteze programele la nevoile, capacitățile și contextul în schimbare.

Responsabilități organizaționale

- 1.4 Politicile se angajează să ofere asistență imparțială bazată pe nevoile și capacitățile comunităților și ale persoanelor afectate de criză.
- 1.5 Politicile stabilesc angajamente care iau în considerare diversitatea comunităților, inclusiv a persoanelor defavorizate sau marginalizate, și să colecteze date dezagregate.
- 1.6 Există procese care să asigure o analiză adecvată și continuă a contextului.

⁶ „Nevoile” includ asistență și protecție.

⁷ Acestea pot fi, de exemplu: femei, bărbați, fete, băieți, tineri și persoane în vârstă, precum și persoane cu dizabilități și grupuri minoritare sau etnice specifice, fără nicio distincție.



2. Comunitățile și persoanele afectate de criză au acces la asistența umanitară de care au nevoie, la momentul potrivit.

Criteriu de calitate: Răspunsul umanitar este eficient și oportun.

Acțiuni-cheie

- 2.1 Să conceapă programe care să soluționeze constrângerile⁸, astfel încât acțiunea propusă să fie realistă și sigură pentru comunități.
- 2.2 Să furnizeze un răspuns umanitar în timp util, luând decizii și acționând fără întârzieri inutile.
- 2.3 Să direcționeze orice nevoi nesatisfăcute către acele organizații care dispun de expertiza tehnică și de mandatul corespunzător, sau să solicite ca aceste nevoi să fie satisfăcute.
- 2.4 Să utilizeze standardele tehnice relevante și bune practici folosite în sectorul umanitar pentru planificarea și evaluarea programelor.
- 2.5 Să monitorizeze activitățile, rezultatele și consecințele răspunsurilor umanitare pentru a adapta programele și a corecta performanțele slabe.

Responsabilități organizaționale

- 2.6 Angajamentele programului sunt în concordanță cu capacitățile organizaționale.
- 2.7 Angajamentele politice asigură:
 - a. monitorizarea și evaluarea sistematică, obiectivă și continuă a activităților și a efectelor acestora;
 - b. că dovezile obținute în urma monitorizării și a evaluărilor sunt utilizate pentru a adapta și a îmbunătăți programele; și
 - c. că deciziile sunt luate în timp util, cu resurse alocate în consecință.

⁸ De exemplu, accesul umanitar, securitatea, logistica și finanțarea.



3. Comunitățile și persoanele afectate de criză nu sunt afectate în mod negativ și sunt mai bine pregătite, mai reziliente și mai puțin expuse riscului, ca urmare a acțiunii umanitare.

Criteriu de calitate: Răspunsul umanitar consolidează capacitățile locale și evită efectele negative.

Acțiuni-cheie

- 3.1 Să se asigure că programele se bazează pe capacitățile locale și că acționează în vederea îmbunătățirii rezilienței comunităților și a persoanelor afectate de criză.
- 3.2 Să utilizeze rezultatele oricărei evaluări a pericolelor și a riscurilor existente la nivelul comunității și ale planurilor de pregătire pentru a ghida activitățile.
- 3.3 Să faciliteze perfecționarea conducerii și a organizațiilor locale în capacitatea lor de persoane care acordă prima intervenție în cazul unor crize viitoare, luând măsuri pentru a se asigura că grupurile marginalizate și dezavantajate sunt reprezentate în mod corespunzător.
- 3.4 Să planifice strategii de tranziție sau de ieșire în etapele timpurii ale programului umanitar, care să asigure efecte pozitive pe termen lung și să reducă riscul de dependență.
- 3.5 Să conceapă și să pună în aplicare programe care să promoveze redresarea rapidă în caz de dezastre și care să aducă beneficii economiei locale.
- 3.6 Să identifice și să acționeze în timp util și în mod sistematic cu privire la efectele negative potențiale sau neintenționate, inclusiv în domeniile:
 - a. siguranța, securitatea, demnitatea și drepturile oamenilor;
 - b. exploatarea sexuală și abuzul sexual comise de membri ai personalului;
 - c. cultura, genul și relațiile sociale și politice;
 - d. mijloacele de subsistență;
 - e. economia locală; și
 - f. mediul înconjurător.

Responsabilități organizaționale

- 3.7 Politicile, strategiile și orientările sunt concepute pentru:
 - a. a preveni efectele negative ale programelor, cum ar fi, de exemplu, exploatarea, abuzul sau discriminarea comise de membrii personalului împotriva comunităților și a persoanelor afectate de criză; și
 - b. a consolida capacitățile locale.
- 3.8 Există sisteme de protejare a tuturor informațiilor personale, care au fost colectate de la comunitățile și persoanele afectate de criză și care le-ar putea pune în pericol.



4. Comunitățile și persoanele afectate de criză își cunosc drepturile și privilegiile, au acces la informații și participă la deciziile care le afectează.

Criteriu de calitate: Răspunsul umanitar se bazează pe comunicare, participare și feedback.

Acțiuni-cheie

- 4.1 Să furnizeze informații comunităților și persoanelor afectate de criză cu privire la organizație, la principiile pe care le respectă, la modul în care se așteaptă ca personalul său să se comporte, la programele pe care le pune în aplicare și la ceea ce intenționează să realizeze.
- 4.2 Să comunice în limbi, formate și mijloace de comunicare care sunt ușor de înțeles, respectuoase și adecvate din punct de vedere cultural pentru diferiți membri ai comunității, în special pentru grupurile vulnerabile și marginalizate.
- 4.3 Să se asigure că reprezentarea este incluzivă, implicând participarea și mobilizarea comunităților și a persoanelor afectate de criză în toate etapele de lucru.
- 4.4 Să încurajeze și să le faciliteze comunităților și persoanelor afectate de criză oferirea de feedback cu privire la nivelul lor de satisfacție privind calitatea și eficacitatea asistenței primite, acordând o atenție deosebită genului, vârstei și diversității culturale a celor care oferă feedback.

Responsabilități organizaționale

- 4.5 Există politici pentru schimbul de informații și se promovează o cultură a comunicării deschise.
- 4.6 Există politici de implicare a comunităților și a persoanelor afectate de criză, care reflectă prioritățile și riscurile identificate de acestea în toate etapele de lucru.
- 4.7 Comunicările externe, inclusiv cele utilizate în scopul strângerii de fonduri, sunt corecte, etice și respectuoase, prezentând comunitățile și persoanele afectate de criză ca ființe umane demne.



5. Comunitățile și persoanele afectate de criză au acces la mecanisme sigure și reactive de soluționare a reclamațiilor.

Criteriu de calitate: Reclamațiile sunt binevenite și sunt luate în considerare.

Acțiuni-cheie

- 5.1 Să se consulte cu comunitățile și persoanele afectate de criză privind elaborarea, punerea în aplicare și monitorizarea proceselor de gestionare a reclamațiilor.
- 5.2 Să primească și să accepte reclamațiile, și să comunice modul în care poate fi accesat mecanismul și domeniul de aplicare al problemelor pe care le poate rezolva acesta.
- 5.3 Să gestioneze reclamațiile în timp util, în mod corect și adecvat, acordând prioritate siguranței reclamantului și a celor afectați în toate etapele.

Responsabilități organizaționale

- 5.4 Procesul de gestionare a reclamațiilor pentru comunitățile și persoanele afectate de criză este documentat și în vigoare. Procesul ar trebui să abordeze programarea (manipularea), exploatarea sexuală și abuzul sexual și alte abuzuri de putere.
- 5.5 **A fost instituită o cultură organizațională în cadrul căreia reclamațiile sunt luate în serios și li se dă curs în conformitate cu politicile și procesele stabilite.**
- 5.6 Comunitățile și persoanele afectate de criză sunt pe deplin conștiente de comportamentul la care se așteaptă din partea personalului umanitar, inclusiv de angajamentele organizaționale asumate în ceea ce privește prevenirea exploatării și a abuzurilor sexuale.
- 5.7 Reclamațiile care nu se încadrează în domeniul de activitate al organizației sunt transmise unei părți relevante, în conformitate cu bunele practici.



6. Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistență coordonată și complementară.

Criteriu de calitate: Răspunsul umanitar este coordonat și complementar.

Acțiuni-cheie

- 6.1 Să identifice rolurile, responsabilitățile, capacitățile și interesele diferitelor părți interesate.⁹
- 6.2 Să se asigure că răspunsul umanitar îl completează pe cel al autorităților naționale și locale¹⁰ și al altor organizații umanitare.
- 6.3 Să facă parte din organismele de coordonare relevante și să colaboreze cu alții pentru a reduce la minimum solicitările asupra comunităților și pentru a maximiza acoperirea și furnizarea de servicii în cadrul efortului umanitar mai larg.
- 6.4 Să împărtășească informațiile necesare cu partenerii, grupurile de coordonare și alți actori relevanți prin intermediul canalelor de comunicare adecvate.

Responsabilități organizaționale

- 6.5 Politicile și strategiile includ un angajament clar de coordonare și colaborare cu alții, inclusiv cu autoritățile naționale și locale, fără a compromite principiile umanitare.
- 6.6 Activitatea cu partenerii este guvernată de acorduri clare și consecvente, care respectă mandatul, obligațiile și independența fiecărui partener și recunoaște constrângerile și angajamentele fiecăruia.

⁹ Inclusiv actori locali, organizații umanitare, autorități locale, companii private și alte grupuri relevante.

¹⁰ În cazul în care autoritățile sunt parte la conflict, actorii umanitari ar trebui să își exercite judecata în ceea ce privește independența acțiunii, menținând interesele comunităților și ale persoanelor afectate de criză în centrul procesului decizional.



7. Comunitățile și persoanele afectate de criză se pot aștepta să primească asistență mai eficientă pe măsură ce organizațiile învață din experiență și din reflecție.

Criterii de calitate: Actorii umanitari învață și se perfecționează în permanență.

Ațiuni-cheie

- 7.1 Să se bazeze pe lecțiile învățate și pe experiența anterioară atunci când elaborează programe.
- 7.2 Să învețe, să inoveze și să implementeze schimbări pe baza monitorizării și evaluării, a feedbackului și a reclamațiilor.
- 7.3 Să împărtășească învățarea și inovarea la nivel intern, cu comunitățile și persoanele afectate de criză, precum și cu alte părți interesate.

Responsabilități organizaționale

- 7.4 Există politici de evaluare și învățare și sunt disponibile mijloacele pentru a învăța din experiență și pentru a îmbunătăți practicile.
- 7.5 Există mecanisme pentru a înregistra cunoștințele și experiența și pentru a le face accesibile în întreaga organizație.
- 7.6 Organizația contribuie la învățarea și inovarea în ceea ce privește răspunsul umanitar în rândul colegilor și în cadrul sectorului.



8. Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistența de care au nevoie din partea unor membri ai personalului și a unor voluntari competenți și bine coordonați.

Criteriu de calitate: Personalul¹¹ este sprijinit în îndeplinirea sarcinilor sale în mod eficient și este tratat în mod corect și echitabil.

Ațiuni-cheie

- 8.1 Personalul își desfășoară activitatea în conformitate cu mandatul și valorile organizației, precum și cu obiectivele și standardele de performanță convenite.
- 8.2 Membrii personalului respectă politicile relevante pentru ei și înțeleg consecințele nerespectării acestora.
- 8.3 Membrii personalului își dezvoltă și utilizează competențele personale, tehnice și de management necesare pentru a-și îndeplini rolul și înțeleg modul în care organizația îi poate sprijini în acest sens.

Responsabilități organizaționale

- 8.4 Organizația dispune de capacitatea de gestionare și de personal, precum și de capacitatea de a-și realiza programele.
- 8.5 Politicile și procedurile privind personalul sunt corecte, transparente, nediscriminatorii și conforme cu legislația locală privind ocuparea forței de muncă.
- 8.6 Există descrieri ale posturilor, obiectivelor de lucru și proceselor de feedback, astfel încât personalul să înțeleagă foarte bine ce i se cere.
- 8.7 Există un cod de conduită care stabilește, cel puțin, obligația personalului de a nu exploata, abuza sau discrimina în alt mod vreo persoană.
- 8.8 Există politici de sprijinire a membrilor personalului în vederea îmbunătățirii aptitudinilor și competențelor lor.
- 8.9 Există politici pentru securitatea și bunăstarea personalului.

¹¹ Personalul este: orice reprezentant desemnat al organizației, inclusiv angajații naționali, internaționali, permanenți sau temporari, precum și voluntarii și consultanții.



9. Comunitățile și persoanele afectate de criză se pot aștepta ca organizațiile care le acordă asistență să gestioneze resursele în mod eficace, eficient și etc.

Criteriu de calitate: Resursele sunt gestionate și utilizate în mod responsabil, în scopul pentru care sunt destinate.

Acțiuni-cheie

- 9.1 Să conceapă programe și să implementeze procese care să asigure utilizarea eficientă a resurselor¹², echilibrând calitatea, costurile și promptitudinea în fiecare fază a răspunsului.
- 9.2 Să gestioneze și să utilizeze resursele pentru a-și atinge scopul propus, astfel reducând risipa la minimum.
- 9.3 Să monitorizeze și să raporteze cheltuielile în raport cu bugetul.
- 9.4 Atunci când se utilizează resurse locale și naturale, să ia în considerare impactul acestora asupra mediului.
- 9.5 Să gestioneze riscul de corupție și să ia măsurile corespunzătoare în cazul în care acesta este identificat.

Responsabilități organizaționale

- 9.6 Există politici și procese care reglementează utilizarea și gestionarea resurselor, inclusiv modul în care organizația:
 - a. acceptă și alocă fonduri și donații în natură în mod etic și legal;
 - b. își utilizează resursele într-un mod responsabil din punct de vedere ecologic;
 - c. previne și rezolvă probleme precum corupția, fraudă, conflictele de interese și utilizarea abuzivă a resurselor;
 - d. efectuează audituri, verifică conformitatea și raportează în mod transparent;
 - e. evaluează, gestionează și diminuează riscurile în mod continuu; și
 - f. se asigură că acceptarea de resurse nu îi compromite independența.

¹² Termenul „resurse” ar trebui înțeles în sensul său mai larg, cuprinzând ceea ce organizația are nevoie pentru a-și îndeplini misiunea, inclusiv, dar fără a se limita la: fonduri, personal, bunuri, echipamente, timp, suprafețe de teren, sol, apă, aer, produse naturale și mediul înconjurător în general.

viii. Glosar

În contextul SUB, se aplică următoarele definiții:

Responsabilitate: procesul de utilizare a puterii în mod responsabil, luând în considerare diferitele părți interesate și fiind tras la răspundere de către acestea precum și, mai ales, de către cei care sunt afectați de exercitarea acestei puteri.

Comunități și persoane afectate de criză: totalitatea femeilor, bărbaților, fetelor și băieților dintr-un anumit loc, care au nevoi, vulnerabilități și capacități diferite și sunt afectați de dezastre, conflicte, sărăcie sau alte crize.

Document: orice formă de înregistrare a discuțiilor, acordurilor, deciziilor și/ sau acțiunilor care poate fi reprodusă.

Eficacitate: măsura în care o activitate umanitară își atinge obiectivele.

Eficiență: măsura în care rezultatele programelor umanitare, atât calitative, cât și cantitative, sunt obținute ca urmare a contribuțiilor.

Implicare: procesele prin care organizațiile comunică, se consultă și/sau asigură participarea părților interesate și/sau afectate, garantând că preocupările, dorințele, așteptările, nevoile, drepturile și oportunitățile acestora sunt luate în considerare în stabilirea, punerea în aplicare și revizuirea programelor care le acordă asistență.

Acțiune umanitară: acțiune întreprinsă cu scopul de a salva vieți, de a alina suferința și de a menține demnitatea umană în timpul și după crizele cu cauză umană și dezastrele naturale, precum și acțiuni de prevenire și de pregătire pentru acestea.¹³

Organizație: o entitate care dispune de structura de gestionare și de puterea de a aplica SUB.

Parteneri: organizații care lucrează împreună în cadrul unui acord formal pentru a atinge un obiectiv specific, cu roluri și responsabilități clare și convenite.

Politică: o declarație de intenție documentată și reguli de luare a deciziilor.

Protecție: toate activitățile menite să asigure respectarea deplină și egală a drepturilor tuturor persoanelor, indiferent de vârstă, gen, origine etnică, socială, religioasă sau de altă natură. Aceasta reprezintă mai mult decât activitățile imediate de salvare a vieților care sunt adesea în centrul atenției în timpul unei situații de urgență.

Calitate: totalitatea trăsăturilor și caracteristicilor asistenței umanitare care sprijină capacitatea acesteia de a satisface, în timp, nevoile și așteptările declarate sau implicite, și de a respecta demnitatea persoanelor pe care urmărește să le ajute.

Reziliență: capacitatea unei comunități sau a unei societăți expuse la pericole de a rezista, de a absorbi, de a se adapta și de a se reface în timp util și în mod eficient ca urmare a efectelor unui pericol.

Personal/membru al personalului: orice reprezentant desemnat al organizației, inclusiv angajații naționali, internaționali, permanenți sau temporari, precum și voluntarii și consultanții.

¹³Așa cum este definită în Ghidul-pilot de evaluare a acțiunilor umanitare ALNAP, 2013, p. 14.

Standardul umanitar de bază privind calitatea și

responsabilitatea (SUB) stabilește nouă Angajamente pe care organizațiile și persoanele implicate în răspunsul umanitar le pot utiliza pentru a îmbunătăți calitatea și eficacitatea asistenței pe care o oferă. De asemenea, acesta facilitează o mai mare responsabilitate față de comunitățile și persoanele afectate de criză: cunoașterea angajamentelor asumate de organizațiile umanitare le va permite acestora să le ceară socoteală organizațiilor.

În calitate de standard de bază, SUB descrie elementele esențiale ale unei acțiuni umanitare bazate pe principii, responsabile și de înaltă calitate. Organizațiile umanitare îl pot utiliza ca pe un cod voluntar cu care să își alinieze propriile proceduri interne. Acesta poate fi, de asemenea, utilizat ca bază pentru verificarea performanțelor.

SUB este rezultatul unei consultări în trei etape, care a durat 12 luni și a fost facilitată de HAP International, People In Aid și Sphere Project, în timpul căreia sute de persoane și organizații au analizat riguros conținutul SUB și l-au testat la nivel de sediu și pe teren.



corehumanitarianstandard



@corehumstandard

www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-8399-1564-9