

Core Humanitarian
STANDARD

Základná humanitárna
norma kvality
a zodpovednosti

Vydali: Aliancia pre základné humanitárne normy (CHS Alliance), Groupe URD a Sphere Project.

Prvé vydanie: 2014

ISBN: 978-2-8399-1564-9

© Všetky práva vyhradené. Autorské práva na obsah tohto dokumentu vlastní Aliancia pre základnú humanitárnu normu (CHS Alliance), Groupe URD a Sphere Project. Môže sa reprodukovať na vzdelávacie účely vrátane odbornej prípravy, výskumu a programových činností za predpokladu, že sa dokument Základná humanitárna norma kvality a zodpovednosti uvedie ako zdroj. Ak chcete úplne alebo len čiastočne preložiť alebo upraviť dokument Základná humanitárna norma kvality a zodpovednosti, musíte vopred požiadať o písomné povolenie e-mailom na adresu info@corehumanitarianstandard.org.

Predslov

Základná humanitárna norma kvality a zodpovednosti (CHS) je priamym výsledkom iniciatívy pre spoločné normy (JSI), v rámci ktorej iniciatívy Medzinárodné partnerstvo pre humanitárnu zodpovednosť (HAP International), People In Aid a Sphere Project spojili svoje sily s cieľom dosiahnuť väčšiu súdržnosť pre používateľov humanitárnych noriem. Iniciatíva pre spoločné normy (JSI) konzultovala s viac ako 2 000 humanitárnymi pracovníkmi v ústrediach, regiónoch a krajinách, ktoré sú náchylné na katastrofy. Spätná väzba zdôraznila potrebu zosúladenia noriem, pričom v centre pozornosti by mali byť komunity a ľudia postihnutí krízou a základom by mali byť humanitárne zásady.

CHS je výsledkom dvanásťmesačnej trojfázovej konzultácie, počas ktorej humanitárni pracovníci, komunity a ľudia postihnutí krízou, niekoľko stoviek mimovládnych organizácií a sietí, vlády, Organizácia Spojených národov a darcovské organizácie a akademickí pracovníci dôsledne analyzovali obsah CHS a testovali ho na ústredí a v teréne.

Následne sa zväžila spätná väzba z každej konzultácie a revízie schválila 65-členná technická poradná skupina, ktorá zastupuje široké spektrum volebných obvodov a oblastí technickej odbornosti v oblasti humanitárnej činnosti a tvorby noriem.

Zámerom správnych rád iniciatív HAP International, People in Aid a humanitárneho projektu Sphere je nahradiť štandard HAP týkajúci sa zodpovednosti a riadenia kvality z roku 2010, Kódex správnych postupov People in Aid pri riadení a podpore pracovníkov v oblasti humanitárnej pomoci a časť Základné normy príručky k humanitárnemu projektu Sphere základnou humanitárnou normou (CHS).

Podakovanie

Ďakujeme stovkám organizácií a jednotlivcov, ktorí sa podieľali na vypracovaní CHS poskytovaním spätnej väzby k návrhom CHS, jeho testovaním v rámci ich organizácií alebo účasťou v jednej zo skupín, ktoré dohliadali na konzultačný proces CHS. Obzvlášť si ceníme zapojenie rôznych komunit a ľudí postihnutých krízou do konzultačného a testovacieho procesu.

V snahe o zosúladenie noriem sa k iniciatívam Medzinárodné partnerstvo pre humanitárnu zodpovednosť (HAP International), People In Aid a k humanitárneho projektu Sphere pridal aj ústav Groupe URD, ktorý začlenil do CHS referenčný rámec metódy Quality COMPAS. Technická poradná skupina pre CHS a jej podskupina, technický riadiaci výbor, boli zodpovedné za dohľad nad konzultačným procesom a konečným schválením CHS. Redakčná skupina CHS bola poverená revíziou CHS, ktorá zahŕňala spätnú väzbu získanú po každej fáze konzultácie.

S cieľom zabezpečiť, aby dosiahnuté výsledky boli inkluzívne, reprezentatívne a objektívne, konzultačný proces CHS nezávisle uľahčila poradenská spoločnosť WolfGroup Consultants.

Úplný zoznam členov technickej poradnej skupiny, technickej riadiacej skupiny a

¹ Úplný zoznam organizácií, ktoré testovali CHS, nájdete na stránke www.corehumanitarianstandard.org

redakčnej skupiny nájdete na stránke www.corehumanitarianstandard.org. Bez ich neprestajnej podpory by konzultácie CHS neboli možné.

Proces vypracovania Základnej humanitárnej normy veľkoryso podporili prostredníctvom základného a projektového financovania nasledujúci darcovia: Ministerstvo zahraničných vecí a obchodu austrálskej vlády; Katolícka agentúra pre zámorský rozvoj (CAFOD); Ministerstvo zahraničných vecí Dánska (Danida); Ministerstvo zahraničných vecí Spolkovej republiky Nemecko; pomoc Írska; Švédska agentúra pre medzinárodnú rozvojovú spoluprácu; Švajčiarska agentúra pre rozvoj a spoluprácu; pomoc Spojeného kráľovstva od vlády Spojeného kráľovstva; a vláda Spojených štátov.

Iniciatívy HAP International, People In Aid a humanitárny projekt Sphere by sa tiež chceli poďakovať nasledujúcim členom rady za ich finančnú podporu procesu CHS: Aliancia ACT; ActionAid International; Aktion Deutschland Hilft; britský Červený kríž; Katolícka agentúra pre zámorský rozvoj (CAFOD); CARE International; Christian Aid; Community World Service Asia; DanChurchAid; Svetový luteránsky zväz; Save the Children International; Save the Children US; a World Vision International.

Spätná väzba

Pripomienky k CHS sú kedykoľvek vítané a môžete ich zaslať spolu s otázkami na info@corehumanitarianstandard.org.

Prehľad

Všetky doručené pripomienky budú predmetom revízie CHS, ktorá sa uskutoční najneskôr v decembri 2019. Ďalšie informácie o základnej humanitárnej norme, súvisiacich zdrojoch a iných dokumentoch, ktoré sú v štádiu vývoja, nájdete na stránke www.corehumanitarianstandard.org.

Poznámka k prekladom

Základná humanitárna norma bude k dispozícii v arabčine, francúzštine a španielčine. Ak by ste chceli CHS preložiť do ďalšieho jazyka, kontaktujte info@corehumanitarianstandard.org, kde nájdete pokyny k prekladom. Všetky preklady budú voľne prístupné na stránke www.corehumanitarianstandard.org.

Súvisiace materiály

Na podporu uplatňovania CHS sú k dispozícii usmernenia a nástroje, ktoré sú voľne prístupné na stránke www.corehumanitarianstandard.org.

Obsah

i.	Úvod	2 - 3
ii.	Štruktúra Základnej humanitárnej normy kvality a zodpovednosti (CHS)	5
iii.	Uplatňovanie CHS	6 - 7
iv.	Vyhlásenia	7
v.	Zásadová humanitárna činnosť	8
vi.	Deväť záväzkov a kritériá kvality	9
vii.	Záväzky, opatrenia a povinnosti	10 - 18
	1. Komunity a ľudia postihnutí krízou dostávajú pomoc primeranú a relevantnú ich potrebám.	10
	2. Komunity a ľudia postihnutí krízou majú prístup k humanitárnej pomoci, ktorú potrebujú, v správnom čase.	11
	3. Komunity a ľudia postihnutí krízou nie sú v dôsledku humanitárnej činnosti negatívne zasiahnutí a sú lepšie pripravení, odolnejší a vystavení menšiemu riziku.	12
	4. Komunity a ľudia postihnutí krízou poznajú svoje práva a nároky, majú prístup k informáciám a podieľajú sa na rozhodnutiach, ktoré sa ich týkajú.	13
	5. Komunity a ľudia postihnutí krízou majú prístup k bezpečným a pružným mechanizmom na vybavovanie sťažnosti.	14
	6. Komunitám a ľuďom postihnutým krízou sa poskytuje koordinovaná doplnková pomoc.	15
	7. Komunity a ľudia môžu očakávať poskytovanie lepšej pomoci, keďže organizácie sa učia zo skúsenosti a sebareflexie.	16
	8. Komunity a ľudia postihnutí krízou dostávajú potrebnú pomoc od kompetentných a dobre riadených pracovníkov a dobrovoľníkov.	17
	9. Komunity a ľudia postihnutí krízou môžu očakávať, že organizácie, ktoré im pomáhajú, hospodária so zdrojmi efektívne, účinne a eticky.	18
viii.	Slovník	19

Základná humanitárna norma kvality a zodpovednosti

i. Úvod

Každý deň na celom svete je nespočetné množstvo ľudí zo všetkých spoločenských vrstiev podnecované konať v reakcii na humanitárnu potrebu – túžba predchádzať ľudskému utrpeniu a zmierňovať ho, nech sa deje kdekoľvek.

Základná humanitárna norma kvality a zodpovednosti (CHS) stanovujú deväť záväzkov, ktoré organizácie a jednotlivci zapojení do humanitárnej reakcie môžu využiť na zlepšenie kvality a účinnosti pomoci, ktorú poskytujú. Vedomie toho, k čomu sa humanitárne organizácie zaviazali, uľahčuje tiež zabezpečenie väčšej zodpovednosti voči komunitám a ľuďom postihnutým krízou, a umožní im od týchto organizácií vyžadovať zodpovednosť.

CHS stavia komunity a ľudí postihnutých krízou do centra humanitárnej činnosti a podporuje dodržiavanie ich základných ľudských práv. Opiera sa o právo na dôstojný život a právo na ochranu a bezpečnosť, ako je stanovené v medzinárodnom práve, vrátane Medzinárodnej listiny ľudských práv.²

CHS ako základná norma opisuje hlavné prvky zásadovej, zodpovednej a vysokokvalitnej humanitárnej činnosti. Humanitárne organizácie ho môžu použiť ako dobrovoľný kódex, s ktorým zosúladia svoje vlastné vnútorné postupy. Môže sa použiť aj ako základ pre overovanie výkonnosti, pre ktoré bol vypracovaný osobitný rámec a súvisiace ukazovatele s cieľom zabezpečiť jeho relevantnosť pre rôzne situácie a typy organizácií.

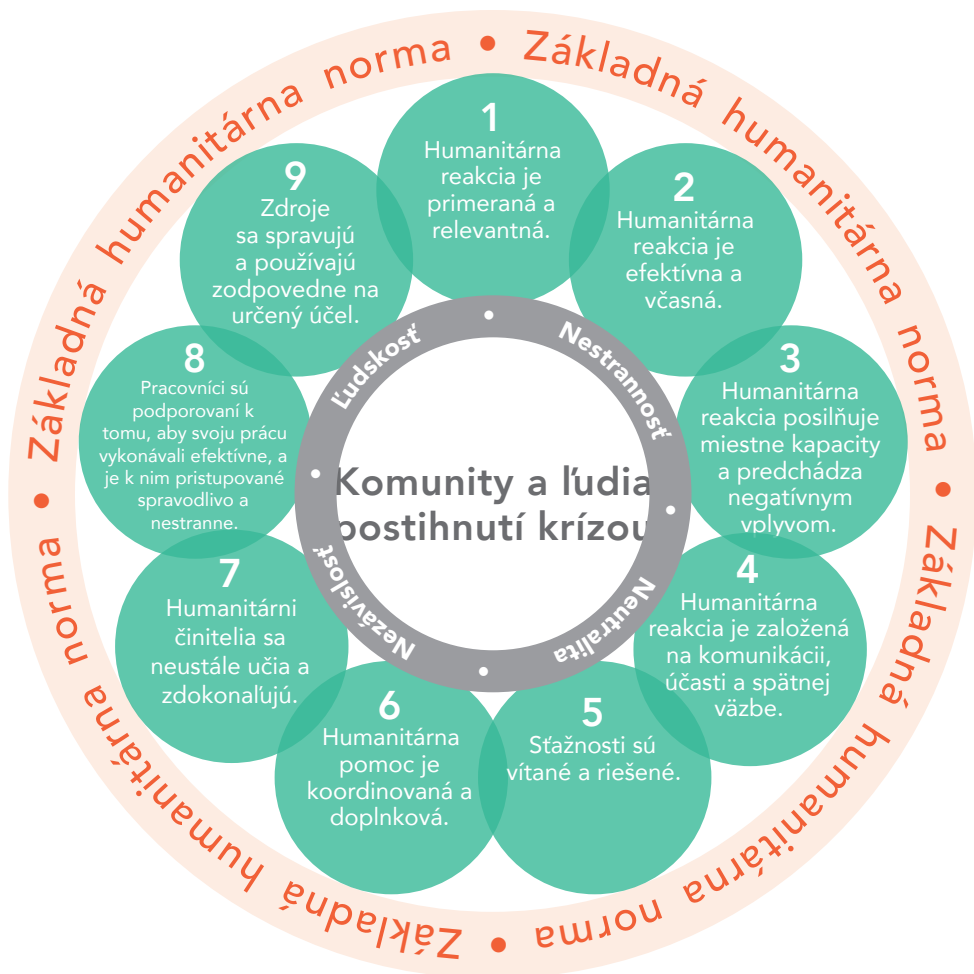
² Medzinárodná listina práv obsahuje Všeobecnú deklaráciu ľudských práv, Medzinárodný pakt o hospodárskych, sociálnych a kultúrnych právach a Medzinárodný pakt o občianskych a politických právach a jeho opčné protokoly.

CHS môžu propagovať a realizovať jednotlivci, organizácie, koordinačné orgány, konzorciá a iné skupiny, ktoré vykonávajú humanitárnu činnosť alebo k nej prispievajú. Hoci je CHS primárne určený pre humanitárny sektor, môže ho využiť akákoľvek organizácia na zabezpečenie lepšej kvality a väčšej zodpovednosti vo všetkých aspektoch jej práce s komunitami a ľuďmi postihnutými krízou.

CHS je výsledkom globálneho konzultačného procesu. Spája kľúčové prvky existujúcich humanitárnych noriem a záväzkov. Tieto okrem iného zahŕňajú:

- Kódex správania pre Medzinárodné hnutie Červeného kríža a Červeného polmesiaca a mimovládne organizácie pri odstraňovaní následkov katastrof;
- Norma HAP týkajúca sa zodpovednosti a riadenia kvality z roku 2010;
- Kódex správnych postupov People in Aid pri riadení a podpore pracovníkov v oblasti humanitárnej pomoci;
- Základné normy príručky k humanitárnemu projektu Sphere a Humanitárna charta;
- Metóda Quality COMPAS;
- Záväzky Medziagentúrneho stáleho výboru týkajúce sa zodpovednosti voči postihnutým osobám/obyvateľstvu (CAAP); a
- Kritériá hodnotenia rozvoja a humanitárnej pomoci Výboru pre rozvojovú pomoc (DAC) Organizácie pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (OECD).

Základná humanitárna norma kvality a zodpovednosti



ii. Štruktúra Základnej humanitárnej normy

CHS je súbor deviatich záväzkov voči komunitám a ľuďom postihnutým krízou, v ktorých sa uvádza, čo môžu očakávať od organizácií a jednotlivcov poskytujúcich humanitárnu pomoc. Každý záväzok sa opiera o kritérium kvality, v ktorom sa uvádza, ako by humanitárne organizácie a personál mali pracovať, aby ho splnili. CHS má takúto štruktúru:

- deväť záväzkov;
- podpora kritérií kvality;
- kľúčové opatrenia, ktoré sa majú prijať na splnenie záväzkov; a
- organizačné zodpovednosti na podporu konzistentnej a systematickej realizácie kľúčových opatrení v celej organizácii.

Kľúčové opatrenia a organizačné zodpovednosti v uvedenom poradí opisujú:

- čo by mal urobiť personál zapojený do humanitárnej činnosti, aby dôsledne poskytoval vysokokvalitné programy a aby sa zodpovedal tým, ktorým chce pomôcť; a
- zásady, procesy a systémy, ktoré musia organizácie zapojené do humanitárnej činnosti zaviesť, aby ich zamestnanci poskytovali vysokokvalitnú a zodpovednú humanitárnu pomoc.

Na konci tohto dokumentu je uvedený slovník pojmov používaných v CHS so špecifickou definíciou.

iii. Uplatňovanie CHS

Organizácie, ktoré sa zaväzujú k uplatňovaniu základných humanitárnych noriem, sa usilujú spĺňať všetkých deväť záväzkov. Očakáva sa, že budú prinajmenšom pracovať na nepretržitom vylepšovaní svojich systémov, štruktúr a postupov s cieľom neustále zvyšovať kvalitu svojich humanitárnych reakcií a zlepšovať preberanie zodpovednosti. Organizácie a jednotlivci zapojení do humanitárnej činnosti sú však rôznorodí. Musia konať včas a prispôbiť svoje opatrenia kapacitám a povereniu svojich organizácií, rovnako ako aj fáze a okolnostiam krízy, v ktorej sa nachádzajú.

Keď sa organizácie stretnú s ťažkosťami pri plnení deviatich záväzkov, mali by to uznať a zvážiť, ako riešiť problémy, ktoré im v tom bránia. Organizácie by sa mali poučiť z takýchto situácií a rozvíjať spôsoby, ako prekonávať prekážky, s ktorými sa stretávajú.

Akákoľvek analýza uplatňovania základných humanitárnych noriem by mala byť založená na tom, do akej miery daná organizácia pracuje na splnení deviatich záväzkov a nie len na tom, či sa vykonali kľúčové opatrenia a/alebo či sa splnili organizačné povinnosti. Kľúčové opatrenia, ktoré sú vyžadované v rámci základných humanitárnych noriem, je preto potrebné prispôbiť danej situácii.

Základné humanitárne normy sa vzťahujú na organizácie a jednotlivcov, ktorí:

- poskytujú priamu pomoc komunitám a ľuďom postihnutým krízou;
- poskytujú finančnú, materiálnu alebo technickú podporu iným organizáciám, ale priamo sa na poskytovanie pomoci nezúčastňujú; alebo
- kombinujú oba tieto prístupy.

Základné humanitárne normy sú navrhnuté tak, aby ich osoby zapojené do humanitárnej činnosti používali rôznymi spôsobmi, a to aj ako prostriedok na:

- napomáhanie väčšej zodpovednosti komunit a ľudí postihnutých krízou a na zlepšenie kvality služieb, ktoré im poskytujú;
- vypracovanie pracovných plánov na postupné zavedenie základných humanitárnych noriem a neustále zlepšovanie;
- monitorovanie kvality a zodpovednosti s využitím základných humanitárnych noriem ako rámca na podporu existujúcich organizačných a technických noriem;
- sebahodnotenie a zlepšenie kvality programov;
- overenie alebo certifikovanie súladu a preukázanie tohto súladu ostatným; a
- v prípade potreby posúdenie do akej miery vnútorné procesy a podpora zamestnancov spĺňajú opatrenia a organizačné povinnosti stanovené v rámci základných humanitárnych noriem.

Organizácie, ktoré sa rozhodnú uplatňovať základnú humanitárnu normu CHS, by ju mali propagovať v rámci svojej organizácie ako aj mimo nej.

Organizácie pracujúce v partnerstvách by mali svoj záväzok voči základnej humanitárnej norme vysvetliť v snahe pochopiť, ako k deviatim záväzkom pristupujú ich partneri³ a urobiť všetko, čo je v ich silách, aby s nimi spolupracovali na plnení záväzkov základných humanitárnych noriem.

iv. Vyhlásenia

Vyzývame každú osobu alebo organizáciu zapojenú do humanitárnej činnosti, aby používala a uplatňovala základné humanitárne normy a každá takáto osoba alebo organizácia môže uviesť: „Pracujeme na uplatňovaní základných humanitárnych noriem“. Organizácie však môžu vyhlásiť, že dodržiavajú základné humanitárne normy, len ak sa podrobili ich objektívnemu overeniu.

³ Pozri definíciu v slovníku pojmov.

v. Zásadová humanitárna činnosť

Základ humanitárnej činnosti predstavujú ľudia. Hlavnou motiváciou každej reakcie na krízu je zachraňovať životy, zmierniť ľudské utrpenie a podporiť právo na dôstojný život.

Humanitárne organizácie uznávajú, že humanitárny imperatív je prioritou, a preto sa snažia poskytovať humanitárnu pomoc všade tam, kde je potrebná.

Humanitárna činnosť sa riadi štyrmi všeobecne uznanými zásadami⁴:

- **Ludskosť:** Ľudské utrpenie nám nesmie byť ľahostajné, nech k nemu dochádza kdekoľvek. Účelom humanitárnej činnosti je chrániť život a zdravie a zaisťiť rešpektovanie ľudských životov.
- **Nestrannosť:** Humanitárna činnosť by sa mala vykonávať výlučne podľa potreby. Prednosť majú najnaliehavejšie núdzové prípady bez nepriaznivého rozlišovania na základe národnosti, rasy, rodu, vierovyznania, sociálneho postavenia či politických názorov.
- **Nezávislosť:** Humanitárna činnosť musí byť nezávislá od politických, ekonomických, vojenských alebo iných cieľov, ktoré by humanitárni pracovníci mohli sledovať v závislosti od oblastí, kde sa humanitárna činnosť vykonáva.
- **Neutralita:** Humanitárni pracovníci sa nesmú stavať na konkrétnu stranu v ozbrojených konfliktoch, ani zapájať do sporov politickej, rasovej, náboženskej alebo ideologickej povahy.⁵

Humanitárne zásady sú základom každej humanitárnej práce. Usmerňujú humanitárnu činnosť a ich uplatňovanie je nevyhnutné na odlíšenie humanitárnej činnosti od iných foriem aktivít a pomoci. Tieto štyri zásady sú v rámci základných humanitárnych noriem integrované do záväzkov, kritérií kvality, kľúčových opatrení a organizačných povinností.

Medzinárodné humanitárne právo, medzinárodné právo v oblasti ľudských práv a medzinárodné právo o utečencoch stanovujú základné právne normy týkajúce sa ochrany jednotlivcov a skupín a povahy pomoci, ktorú im možno poskytnúť. V Humanitárnej charte projektu Sphere sú zhrnuté základné právne zásady, ktoré majú najväčší vplyv na blaho ľudí postihnutých katastrofou alebo konfliktom.

Tí, ktorí uplatňujú základné humanitárne normy, uznávajú primárnu zodpovednosť štátov a iných príslušných orgánov za ochranu a pomoc osobám postihnutým katastrofami alebo ozbrojenými konfliktmi na svojich územiach. Humanitárna činnosť by nemala túto zodpovednosť narušovať, ale mala by ju dopĺňať vždy, keď je to možné.

⁴ Zásady ľudskosti, nestrannosti, nezávislosti a neutrality sú odvodené od: Základných zásad Medzinárodného hnutia Červeného kríža a Červeného polmesiaca vyhlásených vo Viedni v roku 1965 na 20. Medzinárodnej konferencii Červeného kríža a Červeného polmesiaca; Rezolúcie č. 46/182 Valného zhromaždenia Organizácie Spojených národov (OSN) z 19. decembra 1991 a Rezolúcie č. 58/114 Valného zhromaždenia OSN z 5. februára 2004.

⁵ Niektoré organizácie sa síce zaviazali poskytovať nestrannú pomoc a neangažovať sa v ozbrojených konfliktoch, no domnievajú sa, že princíp neutrality nebráni presadzovaniu otázok súvisiacich so zodpovednosťou a spravodlivosťou.

vi. Deväť záväzkov a kritériá kvality



1. Komunity a ľudia postihnutí krízou dostávajú pomoc primeranú a relevantnú ich potrebám.

Kritérium kvality: Humanitárna reakcia je primeraná a relevantná.



2. Komunity a ľudia postihnutí krízou majú prístup k humanitárnej pomoci, ktorú potrebujú, v správnom čase.

Kritérium kvality: Humanitárna reakcia je efektívna a včasná.



3. Komunity a ľudia postihnutí krízou nie sú v dôsledku humanitárneho činu negatívne zasiahnutí a sú lepšie pripravení, odolnejší a vystavení menšiemu riziku.

Kritérium kvality: Humanitárna reakcia posilňuje miestne kapacity a predchádza negatívnym vplyvom.



4. Komunity a ľudia postihnutí krízou poznajú svoje práva a nároky, majú prístup k informáciám a podieľajú sa na rozhodnutiach, ktoré sa ich týkajú.

Kritérium kvality: Humanitárna reakcia je založená na komunikácii, účasti a spätnej väzbe.



5. Komunity a ľudia postihnutí krízou majú prístup k bezpečným a pružným mechanizmom na vybavovanie sťažností.

Kritérium kvality: Sťažnosti sú vítané a riešené.



6. Komunitám a ľuďom postihnutým krízou sa poskytuje koordinovaná doplnková pomoc.

Kritérium kvality: Humanitárna pomoc je koordinovaná a doplnková.



7. Komunity a ľudia môžu očakávať poskytovanie lepšej pomoci, keďže organizácie sa učia zo skúsenosti a sebareflexie.

Kritérium kvality: Humanitárni činitelia sa neustále učia a zdokonaľujú.



8. Komunity a ľudia postihnutí krízou dostávajú potrebnú pomoc od kompetentných a dobre riadených pracovníkov a dobrovoľníkov.

Kritérium kvality: Pracovníci sú povzbudzovaní k tomu, aby svoju prácu vykonávali efektívne, a zaobchádza sa s nimi spravodlivo a nestranne.



9. Komunity a ľudia postihnutí krízou môžu očakávať, že organizácie, ktoré im pomáhajú, hospodária so zdrojmi efektívne, účinne a eticky.

Kritérium kvality: Zdroje sa spravujú a používajú zodpovedne na určený účel.



vii. Závazky, opatrenia a povinnosti

1. Komunity a ľudia postihnutí krízou dostávajú pomoc primeranú ich potrebám.

Kritérium kvality: Humanitárna reakcia je primeraná a relevantná.

Kľúčové opatrenia

- 1.1 Vykonávať systematickú, objektívnu a priebežnú analýzu situácie a zainteresovaných strán.
- 1.2 Vypracovať a zrealizovať vhodné programy založené na nestrannom posúdení potrieb⁶ a rizík a na pochopení slabých stránok a kapacít rôznych skupín⁷.
- 1.3 Prispôbiť programy meniacim sa potrebám, kapacitám a situáciám.

Organizačné povinnosti

- 1.4 Zásady zaväzujú k poskytovaniu nestrannej pomoci na základe potrieb a kapacít komunít a ľudí postihnutých krízou.
- 1.5 Zásady stanovujú záväzky, ktoré zohľadňujú rôznorodosť komunít vrátane znevýhodneného alebo marginalizovaného obyvateľstva a zhromažďujú rozčlenené údaje.
- 1.6 Zaviedli sa postupy na zabezpečenie primeranej priebežnej analýzy situácie.

⁶ „Potreby“ zahŕňajú pomoc a ochranu.

⁷ Skupiny sa môžu vzťahovať napríklad na: ženy, mužov, dievčatá, chlapcov, mládež a staršie osoby ako aj osoby so zdravotným postihnutím a špecifické menšinové alebo etnické skupiny bez rozdielu.



2. Komunity a ľudia postihnutí krízou majú prístup k humanitárnej pomoci, ktorú potrebujú, v správnom čase.

Kritérium kvality: Humanitárna reakcia je efektívna a včasná.

Kľúčové opatrenia

- 2.1 Navrhnuť programy, ktoré by riešili obmedzenia⁸ tak, aby navrhované opatrenia boli realistické a bezpečné pre komunity.
- 2.2 Poskytnúť humanitárnu reakciu včas, prijímať rozhodnutia a konať bez zbytočných prietahov.
- 2.3 Postúpiť všetky neuspokojené potreby organizáciám s príslušnými technickými odbornými znalosťami a poverením alebo sa zasadzovať za riešenie týchto potrieb.
- 2.4 Používať príslušné technické normy a osvedčené postupy uplatňované v celom humanitárnom sektore pri plánovaní a hodnotení programov.
- 2.5 Monitorovať činnosti, výstupy a výsledky humanitárnych reakcií s cieľom prispôbiť programy a riešiť nedostatočnú výkonnosť.

Organizačné povinnosti

- 2.6 Závazky programu sú v súlade s organizačnými kapacitami.
- 2.7 Závazky v oblasti zásad zabezpečujú, že:
 - a. monitorovanie a hodnotenie aktivít a ich účinkov je systematické, objektívne a priebežné;
 - b. údaje z monitorovania a hodnotení sa používajú na prispôsobenie a zlepšenie programov; a
 - c. rozhodnutia sa prijímajú včas s primerane pridelenými zdrojmi.

⁸ Napríklad prístup k humanitárnej pomoci, bezpečnosť, logistika a financovanie.



3. Komunity a ľudia postihnutí krízou nie sú v dôsledku humanitárnej činnosti negatívne zasiahnutí a sú lepšie pripravení, odolnejší a vystavení menšiemu riziku.

Kritérium kvality: Humanitárna reakcia posilňuje miestne kapacity a predchádza negatívnym vplyvom.

Kľúčové opatrenia

- 3.1 Zabezpečiť, aby programy vychádzali z miestnych kapacít a snažili sa zlepšiť odolnosť komunit a ľudí postihnutých krízou.
- 3.2 Použiť výsledky všetkých existujúcich hodnotení nebezpečenstva a rizík v komunite a plánov pripravenosti na usmerňovanie činností.
- 3.3 Prijatť opatrenia na zabezpečenie primeraného zastúpenia marginalizovaných a znevýhodnených skupín a umožniť tak rozvoj miestneho vedenia a organizácií, ktoré v prípade budúcich kríz reagujú ako prvé.
- 3.4 Plánovať stratégiu prechodu alebo stratégiu na ukončenie operácie v počiatočných fázach humanitárneho programu, ktorá zabezpečí dlhodobjšie pozitívne účinky a zníži riziko závislosti.
- 3.5 Navrhnuť a zrealizovať programy, ktoré podporujú včasnú obnovu po katastrofách a sú prínosom pre miestne hospodárstvo.
- 3.6 Včas a systematicky identifikovať možné alebo skutočné neželané negatívne účinky a reagovať na ne, a to aj v týchto oblastiach:
 - a. bezpečnosť, ochrana, dôstojnosť a práva ľudí;
 - b. sexuálne vykorisťovanie a zneužívanie zamestnancami;
 - c. kultúrne, medzirodové, sociálne a politické vzťahy;
 - d. zdroje obživy;
 - e. miestne hospodárstvo; a
 - f. životné prostredie.

Organizačné povinnosti

- 3.7 Zásady, stratégie a usmernenia sú navrhnuté tak, aby:
 - a. predišli programom, ktoré majú akékoľvek negatívne účinky, ako napríklad vykorisťovanie, zneužívanie alebo diskriminácia zo strany zamestnancov voči komunitám a ľuďom postihnutým krízou; a
 - b. posilnili miestne kapacity.
- 3.8 Zaviedli sa systémy na ochranu osobných údajov získaných od komunit a ľudí postihnutých krízou, ktoré by pre nich mohli predstavovať riziko.



4. Komunity a ľudia postihnutí krízou poznajú svoje práva a nároky, majú prístup k informáciám a podieľajú sa na rozhodnutiach, ktoré sa ich týkajú.

Kritérium kvality: Humanitárna reakcia je založená na komunikácii, účasti a spätnej väzbe.

Kľúčové opatrenia

- 4.1 Poskytovať komunitám a ľuďom postihnutým krízou informácie o organizácii, zásadách, ktoré organizácia dodržiava, o tom, aké správanie očakáva od svojich zamestnancov, o programoch, ktoré realizuje a o ich zámeroch.
- 4.2 Komunikovať v jazykoch, formátoch a médiách, ktoré sú ľahko zrozumiteľné, rešpektované a kultúrne vhodné pre rôznych členov komunity, najmä pre zraniteľné a marginalizované skupiny.
- 4.3 Zabezpečiť inkluzívne zastúpenie zahŕňajúce účasť a zapojenie komunit a ľudí postihnutých krízou do všetkých fáz činnosti.
- 4.4 Povzbudzovať komunity a ľudí postihnutých krízou, aby poskytovali spätnú väzbu o svojej úrovni spokojnosti s kvalitou a účinnosťou prijatej pomoci a túto činnosť im uľahčovať, pričom osobitná pozornosť by sa mala venovať rodu, veku a rozmanitosti tých, ktorí spätnú väzbu poskytujú.

Organizačné povinnosti

- 4.5 Zaviedli sa zásady výmeny informácií, ktoré podporujú kultúru otvorenej komunikácie.
- 4.6 Zaviedli sa zásady zapojenia komunit a ľudí postihnutých krízou odrážajúce priority a riziká, ktoré identifikujú vo všetkých fázach činnosti.
- 4.7 Externá komunikácia vrátane komunikácie používanej na účely získavania finančných prostriedkov je presná, etická a úctivá a predstavuje komunity a ľudí postihnutých krízou ako dôstojné ľudské bytosti.



5. Komunity a ľudia postihnutí krízou majú prístup k bezpečným a pružným mechanizmom na vybavovanie sťažností.

Kritérium kvality: Sťažnosti sú vítané a riešené.

Kľúčové opatrenia

- 5.1 Konzultovať s komunitami a ľuďmi postihnutými krízou návrh, implementáciu a monitorovanie postupov vybavovania sťažností.
- 5.2 Prijímať sťažnosti a informovať o spôsobe prístupu k mechanizmu a rozsahu problémov, ktoré je možné riešiť.
- 5.3 Vybavovať sťažnosti včas, spravodlivo a vhodným spôsobom, ktorý vo všetkých fázach uprednostňuje bezpečnosť sťažovateľa a dotknutých osôb.

Organizačné povinnosti

- 5.4 Postup vybavovania sťažností pre komunity a osoby postihnuté krízou je zdokumentovaný a zavedený. Tento postup by sa mal týkať plánovania, sexuálneho vykorisťovania a zneužívania ako aj iného zneužívania moci.
- 5.5 Zaviedli sme organizačnú kultúru, v ktorej sa sťažnosti berú vážne a koná sa v súlade s definovanými zásadami a postupmi.
- 5.6 Komunity a ľudia postihnutí krízou sú plne informovaní o očakávanom správaní humanitárnych pracovníkov vrátane organizačných záväzkov týkajúcich sa prevencie sexuálneho vykorisťovania a zneužívania.
- 5.7 Sťažnosti, ktoré nie sú v pôsobnosti organizácie, sa postúpia príslušnej strane spôsobom zodpovedajúcim osvedčeným postupom.



6. Komunitám a ľuďom postihnutým krízou sa poskytuje koordinovaná doplnková pomoc.

Kritérium kvality: Humanitárna pomoc je koordinovaná a doplnková.

Kľúčové opatrenia

- 6.1 Identifikovať úlohy, zodpovednosti, kapacity a záujmy rôznych zainteresovaných strán.⁹
- 6.2 Zabezpečiť, aby humanitárna pomoc dopĺňala pomoc vnútroštátnych a miestnych orgánov¹⁰ a iných humanitárnych organizácií.
- 6.3 Zúčastňovať sa na práci príslušných koordinačných orgánov a spolupracovať s ostatnými s cieľom minimalizovať nároky na komunity a maximalizovať pokrytie a poskytovanie služieb v rámci širšieho humanitárneho úsilia.
- 6.4 Zdieľať potrebné informácie s partnermi, koordinačnými skupinami a inými relevantnými činiteľmi prostredníctvom vhodných komunikačných kanálov.

Organizačné povinnosti

- 6.5 Zásady a stratégie zahrňujú jasný záväzok koordinácie a spolupráce s ostatnými vrátane vnútroštátnych a miestnych orgánov bez toho, aby boli ohrozené humanitárne princípy.
- 6.6 Práca s partnermi sa riadi jasnými a konzistentnými dohodami, ktoré rešpektujú mandát, povinnosti a nezávislosť každého partnera a uznávajú ich príslušné obmedzenia a záväzky.

⁹ Vráťane miestnych činiteľov, humanitárnych organizácií, miestnych orgánov, súkromných spoločností a iných relevantných skupín.

¹⁰ V prípade, že sú orgány účastníkmi konfliktu, by mali humanitárni činitelia vychádzať z vlastného úsudku, pokiaľ ide o nezávislosť činnosti, a pri rozhodovaní by mali mať na zreteli záujmy komunity a ľudí postihnutých krízou.



7. Komunity a ľudia môžu očakávať poskytovanie lepšej pomoci, keďže organizácie sa učia zo skúsenosti a sebareflexie.

Kritérium kvality: Humanitárni činitelia sa neustále učia a zdokonaľujú.

Kľúčové opatrenia

- 7.1 Pri navrhovaní programov vychádzať z nadobudnutých poznatkov a predchádzajúcich skúseností.
- 7.2 Učiť sa, inovovať a zavádzať zmeny na základe monitorovania a hodnotenia, spätnej väzby a sťažností.
- 7.3 Zdieľať poznatky a inovácie interne, s komunitami a ľuďmi postihnutými krízou a s inými zainteresovanými stranami.

Organizačné povinnosti

- 7.4 Zaviedli sa zásady hodnotenia a vzdelávania a k dispozícii sú prostriedky na poučenie sa zo skúseností a zdokonalenie postupov.
- 7.5 Existujú mechanizmy na zaznamenávanie poznatkov a skúseností a ich sprístupňovanie v rámci celej organizácie.
- 7.6 Organizácia prispieva k vzdelávaniu a inováciám v oblasti humanitárnej pomoci medzi kolegami a v rámci sektora.



8. Komunity a ľudia postihnutí krízou dostávajú potrebnú pomoc od kompetentných a dobre riadených pracovníkov a dobrovoľníkov.

Kritérium kvality: Pracovníci¹¹ sú povzbudzovaní k tomu, aby svoju prácu vykonávali efektívne, a zaobchádza sa s nimi spravodlivo a nestranne.

Kľúčové opatrenia

- 8.1 Zamestnanci pracujú v súlade s mandátom a hodnotami organizácie a podľa dohodnutých cieľov a výkonnostných štandardov.
- 8.2 Zamestnanci dodržiavajú zásady, ktoré sa ich týkajú, a sú si vedomí dôsledkov ich nedodržiavania.
- 8.3 Zamestnanci rozvíjajú a využívajú potrebné osobné, technické a manažérske kompetencie, aby plnili svoju úlohu a sú si vedomí toho, ako ich môže organizácia v tomto podporiť.

Organizačné povinnosti

- 8.4 Organizácia má riadiace a personálne kapacity a schopnosti na realizáciu svojich programov.
- 8.5 Personálna politika a postupy sú spravodlivé, transparentné, nediskriminačné a v súlade s miestnym pracovným právom.
- 8.6 Opisy práce, pracovné ciele a postupy spätnej väzby sú zavedené tak, aby zamestnanci vedeli, čo sa od nich vyžaduje.
- 8.7 Platí kódex správania, ktorý stanovuje prinajmenšom povinnosť zamestnancov nevykorisťovať, nezneužívať ani inak nediskriminovať ľudí.
- 8.8 Uplatňujú sa zásady podpory zamestnancov pri zlepšovaní ich zručností a kompetencií.
- 8.9 Zaviedli sa zásady bezpečnosti a blaha zamestnancov.

¹¹ Zamestnanci sú: všetci určení zástupcovia organizácie, vrátane národných, medzinárodných a stálych zamestnancov alebo zamestnancov na krátkodobý úväzok ako aj dobrovoľníkov a konzultantov.



9. Komunity a ľudia postihnutí krízou môžu očakávať, že organizácie, ktoré im pomáhajú, hospodária so zdrojmi efektívne, účinne a eticky.

Kritérium kvality: Zdroje sa spravujú a používajú zodpovedne na určený účel.

Kľúčové opatrenia

- 9.1 Navrhovať programy a zavádzať postupy na zabezpečenie efektívneho využívania zdrojov¹², pričom v každej fáze pomoci je potrebné vyvážiť kvalitu, náklady a správne ju načasovať.
- 9.2 Spravovať a využívať zdroje na dosiahnutie svojho zamýšľaného účelu, čím sa minimalizuje plytvanie.
- 9.3 Monitorovať a podávať správy o výdavkoch vzhľadom na rozpočet.
- 9.4 Pri využívaní miestnych a prírodných zdrojov zvážiť ich vplyv na životné prostredie.
- 9.5 Riadiť riziko korupcie a v prípade jeho zistenia prijať primerané opatrenia.

Organizačné povinnosti

- 9.6 Zaviedli sa zásady a procesy, ktorými sa riadi využívanie a spravovanie zdrojov, vrátane spôsobu, akým organizácia:
 - a. prijíma a prideliť finančné prostriedky a vecné dary eticky a v súlade so zákonom;
 - b. využíva svoje zdroje environmentálne zodpovedným spôsobom;
 - c. predchádza korupcii, podvodom, konfliktom záujmov a nesprávnemu využívaniu zdrojov a rieši ich;
 - d. vykonáva audity, overuje súlad a podáva transparentné správy;
 - e. priebežne posudzuje, riadi a znižuje riziká; a
 - f. zabezpečuje, aby prijímanie zdrojov neohrozilo jej nezávislosť.

12 Pojem „zdroje“ by sa mal chápať v širšom zmysle a mal by zahŕňať to, čo organizácia potrebuje na plnenie svojho poslania. Ide okrem iného o finančné prostriedky, zamestnancov, tovar, vybavenie, čas, pozemok, pôdu, vodu, vzduch, prírodné produkty a životné prostredie ako také.

viii. Slovník

Na účely CHS platia tieto definície:

Zodpovednosť: proces zodpovedného využívania moci, zohľadňovania rôznych zainteresovaných strán a zodpovednosti voči nim, predovšetkým voči tým, ktorých sa výkon tejto moci dotýka.

Komunity a ľudia postihnutí krízou: všetky ženy a dievčatá a všetci muži a chlapci s rôznymi potrebami, slabými stránkami a schopnosťami, ktorí sú postihnutí katastrofami, konfliktmi, chudobou alebo inými krízami v konkrétnej lokalite.

Dokument: akákoľvek forma záznamu diskusií, dohôd, rozhodnutí a/alebo činností, ktorá je reprodukovateľná.

Účinnosť: rozsah, v akom aktivity podniknuté v rámci pomoci dosahujú svoj cieľ.

Efektivita: rozsah, v akom sa dosahujú kvalitatívne a kvantitatívne výsledky humanitárnych programov ako výsledok vstupov.

Angažovanosť: procesy, ktorými organizácie komunikujú, konzultujú a/alebo zabezpečujú účasť zainteresovaných a/alebo dotknutých strán, pričom ich záujmy, želania, očakávania, potreby, práva a príležitosti sú zohľadnené pri vytváraní, vykonávaní a hodnotení programov, ktoré im pomáhajú.

Humanitárna činnosť: činnosť vykonávaná s cieľom záchrany životov, zmiernenia utrpenia a zachovania ľudskej dôstojnosti počas kríz a prírodných katastrof spôsobených ľudskou činnosťou a po nich ako aj činnosť zameraná na prevenciu a prípravu na ne.¹³

Organizácia: subjekt, ktorý má riadiacu štruktúru a právomoc uplatňovať CHS.

Partneri: organizácie, ktoré spoločne pracujú v rámci formálnej dohody na dosiahnutí konkrétneho cieľa s jasnými a dohodnutými úlohami a povinnosťami.

Zásady: zdokumentované vyhlásenie o zámeroch a pravidlách rozhodovania.

Ochrana: všetky činnosti zamerané na zabezpečenie úplného a rovnakého dodržiavania práv všetkých jednotlivcov bez ohľadu na vek, rod, etnický, sociálny, náboženský alebo iný pôvod. Presahuje rámec priamych činností na záchranu života, na ktoré sa často sústreďuje pozornosť počas núdzovej situácie.

Kvalita: súhrn prvkov a charakteristík humanitárnej pomoci, ktoré podporujú jej schopnosť včas uspokojiť stanovené alebo predpokladané potreby a očakávania a rešpektovať dôstojnosť ľudí, ktorým má pomôcť.

Odolnosť: schopnosť komunity alebo spoločnosti vystavenej nebezpečenstvu včas a účinne odolávať nebezpečenstvu, absorbovať ho, prispôbiť sa mu a zotaviť sa z účinkov nebezpečenstva.

Zamestnanci: všetci určení zástupcovia organizácie, vrátane národných, medzinárodných a stálych zamestnancov alebo zamestnancov na krátkodobý úväzok ako aj dobrovoľníkov a konzultantov.

¹³ Ako je definované v príručke ALNAP Evaluation Humanitarian Action Pilot Guide, 2013, s. 14.

Základná humanitárna norma kvality a zodpovednosti

(CHS) stanovuje deväť záväzkov, ktoré môžu organizácie a jednotlivci zapojení do humanitárnej pomoci využiť na zlepšenie kvality a účinnosti poskytovanej pomoci. Vedomie toho, k čomu sa humanitárne organizácie zaviazali, uľahčuje tiež zabezpečenie väčšej zodpovednosti voči komunitám a ľuďom postihnutým krízou, a umožní im od týchto organizácií vyžadovať zodpovednosť.

CHS ako základná norma opisuje hlavné prvky zásadovej, zodpovednej a vysokokvalitnej humanitárnej činnosti. Humanitárne organizácie ho môžu použiť ako dobrovoľný kódex, s ktorým zosúladia svoje vlastné vnútorné postupy. Môže sa použiť aj ako základ na overovanie výkonnosti.

CHS je výsledkom dvanásťmesačnej trojfázovej konzultácie, ktorú sprostredkovali HAP International, People In Aid a Sphere Project, počas ktorej stovky jednotlivcov a organizácií dôkladne analyzovali obsah CHS a testovali ho na úrovni ústredia a v teréne.



www.corehumanitarianstandard.org



@corehumstandard

www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-8399-1564-9