

Temel İnsani Yardım
STANDARDI

Temel Kalite ve Hesap
Verebilirlik İnsani Yardım
Standardı

Yayımlayan: CHS Alliance, Sphere Project ve Groupe URD.

İlk yayımlanma tarihi: 2014

Tercüme Tarihi: 2015

Tercüme ve Yayın Organizasyonu: Mavi Kalem Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği

Yayına hazırlayan: Sivil Toplum Afet Platformu (SİTAP)

Editör: Zeynep M. Türkmen Sanduvaç, zeynepturkmen@mavikalem.org

ISBN: 978-2-8399-1564-9

© Tüm hakları saklıdır. Bu belgenin bütün içeriğinin telif hakları CHS Alliance, Sphere Project ve Groupe URD'ye aittir. Bu belgenin içeriği Temel Kalite ve Hesap Verebilirlik İnsani Yardım Standardının kabul edilmesi şartı ile eğitim, araştırma ve program faaliyetleri dahil olmak üzere eğitim amaçlı olarak çoğaltılabilir. Temel Kalite ve Hesap Verebilirlik İnsani Yardım Standardının bir başka dile tercüme edilmesi veya adaptasyonu öncesinde info@corehumanitarianstandard.org adresine e-posta gönderilerek önceden yazılı izin alınması zorunludur.

Önsöz

Humanitarian Accountability Partnership (HAP) International, People in Aid ve Sphere Project insani yardım standartlarını uygulayanlar arasında ortak yaklaşım ve uyum sağlamak için Joint Standards Initiative (JSI)-Ortak Standartlar Girişimi (OSG) oluşturmuştur. Temel Kalite ve Hesap Verebilirlik İnsani Yardım Standardı (TİS), Ortak Standartlar Girişimi (OSG)'nin çalışması sonucu ortaya çıkmıştır. OSG bu çalışma kapsamında merkez ofislerde, çeşitli bölgelerde ve afetlere-eğilimli ülkelerde 2,000'den fazla insani yardım çalışanına danışmıştır. Alınan geri bildirimler, insani yardım ilkeleri ışığında merkezinde 'afetlerden etkilenen toplumlar ve insanlar' olmak üzere, standartların uyumlu hale getirilme ihtiyacını ortaya koymuştur.

TİS 12 ay süren üç aşamalı bir danışmanlık sürecinin sonucudur. Bu süreçte insani yardım çalışanları, krizden etkilenen topluluklar ve insanlar, yüzlerce sivil toplum kuruluşu (STK) ve ağları, hükümetler, Birleşmiş Milletler ve sponsor kuruluşlar, ile akademisyenler TİS'nin içeriğini derinlemesine analiz etmiş ve merkez ofis ve saha seviyesinde test etmişlerdir.

Her danışma sürecinden elde edilen geri bildirimler dikkate alınmıştır. Önerilen revizyonlar insani yardım hareketi ve standart geliştirme alanlarında tecrübe ve teknik uzmanlıkta çok farklı geçmişe sahip 65 kişilik bir Teknik Danışman Grubu tarafından onaylanmıştır.

HAP International, People in Aid ve Sphere Project'in amacı TİS'nin, 2010 HAP Hesap Verebilirlik ve Kalite Yönetimi Standardı, People in Aid İnsani Yardım Personelinin Yönetimi ve Desteklenmesi ile İyi Uygulamalar Kılavuzu ve Sphere El Kitabı'ndaki Temel Standartların yerini almasıdır.

Teşekkürler

TİS'nin taslakları ile ilgili geri bildirimde bulunarak, kendi organizasyonları içinde TİS'nı test ederek¹, ya da TİS danışmanlık sürecini yöneten gruplardan birinde yer alarak TİS'nin oluşturulmasında yer almış olan yüzlerce organizasyon ve bireye teşekkürlerimizi sunarız. Danışmanlık ve test sürecinde krizlerden etkilenmiş olan çok farklı toplulukların ve bireylerin katılımı özellikle faydalı olmuştur.

Standartların uyumlu hale getirilmesine yönelik çabalarında HAP International, People in Aid ve Sphere Project'e Groupe URD de katılmış ve TİS'na Quality COMPAS referans çerçevesini entegre etmiştir. TİS Teknik Danışmanlık Grubu ve onun alt-grubu olan Teknik Yürütme Kurulu danışmanlık sürecinin yönetiminden ve TİS'nin nihai onayından sorumlu olmuştur. TİS Yazım Grubu, danışmanlık sürecinin her aşamasında alınan geri bildirimleri dikkate alarak TİS'nı gözden geçirme çalışması ile görevlendirilmiştir.

Elde edilen sonuçların kapsayıcı, temsil edici ve objektif olmasını sağlamak amacıyla, TİS danışmanlık süreci bağımsız olarak WolfGroup Consultants tarafından yönetilmiştir.

¹ TİS'ı test etmiş olan organizasyonların tam listesi www.corehumanitarianstandard.org adresinde mevcuttur.

Teknik Danışmanlık Grubun, Teknik Yürütme Kurulu ve Yazım Grubunun üyelerinin tam listesi www.corehumanitarianstandard.org adresinde mevcuttur. Onların desteği olmadan TİS Danışmanlık süreci mümkün olamazdı.

Temel İnsani Yardım Standardı sürecine aşağıdaki kuruluşlar proje finansmanı yardımıyla bulunmuşlardır: Avusturalya Hükümeti Dış İlişkiler ve Ticaret Bakanlığı; Catholic Agency for Overseas Development (CAFOD); Danimarka Dış İşleri Bakanlığı (Danida); Almanya Federal Cumhuriyeti Dış İlişkiler Ofisi; Irish Aid; Swedish International Development Cooperation Agency; Swiss Agency for Development and Cooperation; İngiliz Hükümeti UK Aid birimi; ve ABD Hükümeti.

HAP International, People in Aid ve Sphere Project aynı zamanda TİS sürecine olan finansal katkılarından ötürü şu yönetim kurulu üyelerine teşekkür etmektedir: ACT Alliance; ActionAid International; Aktion Deutschland Hilft; British Red Cross; Catholic Agency for Overseas Development (CAFOD); CARE International; Christian Aid; CWS Pakistan-Afganistan; DanChurchAid; The Lutheran World Federation; Save the Children International; Save the Children US ve World Vision International.

HAP International, People in Aid ve Sphere Project ayrıca TİS'in Türkçeye çevrilmesine katkı ve destek veren şu kişi ve kuruluşlara da teşekkür etmektedir: Mavi Kalem Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği, Sivil Toplum Afet Platformu, Sivil Düşün AB Programı. Ek olarak, TİS'nin Türkiye'de tanıtılması, tercüme organizasyonu ve editörlük çalışmalarından dolayı Zeynep M. Türkmen Sanduvaç' a da teşekkür ederiz.

Geri Bildirim

TİS ile ilgili geri bildirimlere her zaman açığız. Bu tür geri bildirimler ve her türlü soru info@corehumanitarianstandard.org ve Türkçe yazışma için mavikalem@mavikalem.org, zeynepturkmen@mavikalem.org adresinden ulaştırılabilir.

Değerlendirme

Gelen bütün yorumlar TİS'nin gelecek revizyonunda dikkate alınacaktır. Revizyon en geç Aralık 2019'a kadar gerçekleştirilecektir. Temel İnsani Yardım Standardı ile ilgili daha detaylı bilgi, ilgili kaynaklar ve geliştirilmekte olan diğer belgeler için <http://www.corehumanitarianstandard.org/> adresini ziyaret edebilirsiniz.

Tercüme ile ilgili not

Temel İnsani Yardım Standardı Arapça, Fransızca ve İspanyolca dillerinde de yayımlanmıştır. TİS'nin bir başka dile çevirisi için, tercüme ile ilgili yönlendirme almak üzere lütfen info@corehumanitarianstandard.org adresinden bizimle iletişim kurun. Bütün tercümelere <http://www.corehumanitarianstandard.org> adresinden ulaşılabilecektir.

İlgili Materyaller

TİS'in uygulamasını desteklen yönerge ve araçlara <http://www.corehumanitarianstandard.org> adresinden ücretsiz ulaşılabilir.

İçindekiler

i.	Giriş	2 - 3
ii.	Temel Kalite ve Hesap Verebilirlik İnsani Yardım Standardının Yapısı (TİS)	5
iii.	TİS'nin Uygulanması	6 - 7
iv.	Talepler	7
v.	İnsani Yardım İlkeleri	8
vi.	Dokuz Taahhüt ve Kalite Kriteri	9
vii.	Taahhütler, Faaliyetler ve Sorumluluklar	10 - 18
	1. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaçları ile ilgili ve uygun yardımı alırlar.	10
	2. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaç duydukları insani yardıma doğru zamanda erişebilirler.	11
	3. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler, sağlanan insani yardım faaliyetlerinden olumsuz etkilenmezler ve krizlere daha hazırlıklı, dayanıklı ve daha az risk altındadırlar.	12
	4. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler haklarını ve yetkilerini bilirler, bilgiye erişebilirler ve kendilerini etkileyen karar verme süreçlerine katılırlar.	13
	5. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler şikayetleri yöneten güvenli ve cevap veren bir mekanizmaya erişirler.	14
	6. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler eşgüdümlü ve birbirini tamamlayıcı yardım alırlar.	15
	7. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler kuruluşların edindikleri deneyim ve görüşlerine bağlı olarak gelişmiş seviyede yardım sağlanmasını bekleyebilirler.	16
	8. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaçları olan yardımı mesleki yeterlilik sahibi (işinin ehli), iyi yönetilen personel ve gönüllülerden alırlar.	17
	9. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler, kendilerine yardım sağlayan kuruluşların kaynaklarını etkin, verimli ve etik şekilde yönetmesini beklerler.	18
viii.	Terimler	19

Temel Kalite ve Hesap Verebilirlik İnsani Yardım Standardı

i. Giriş

Her gün dünyanın her yerinde her kesiminden sayısız insan, insani yardım gerektiren zorunlu durumlara müdahale etmek için harekete geçmektedir. Amaç, yaşanan ıstırapları önlemek ve hafifletmektir.

Temel Kalite ve Hesap Verebilirlik İnsani Yardım Standardı (TİS) insani yardım süreçlerine katılan kurum ve bireylerin, sağladıkları yardımın kalite ve etkinliğini arttırmak için kullanabilecekleri Dokuz Taahhüdü özetlemektedir. TİS aynı zamanda krizden etkilenen topluluklara ve bireylere karşı daha yüksek seviyede hesap verebilirliği de teşvik etmektedir. İnsani yardım kuruluşlarının hangi taahhüt ile faaliyette bulduklarını bilmek bu topluluk ve kişilerin bu kuruluşları sorumlu tutmalarını sağlayacaktır.

TİS, krizden etkilenen topluluk ve bireyleri, insani yardım faaliyetinin merkezine yerleştirir ve onlar için temel insan haklarına saygıyı teşvik eder. Bu konu Uluslararası İnsan Hakları Yasası'nda² belirtilenler dahil olmak üzere uluslararası hukukta yer alan onurlu bir yaşama sahip olma, korunma ve güvende olma hakkı ile desteklenmiştir.

Temel bir standart olarak TİS, prensiplere dayalı, hesap verebilir nitelikte ve yüksek kalitede insani yardım hareketini tanımlamaktadır. İnsani Yardım kuruluşları bunu kendi iç prosedürlerini şekillendirecekleri gönüllülük esasına dayalı bir mevzuat olarak kullanabilirler. Bu belge aynı zamanda performansın denetlenmesi için de kullanılabilir ve bu nedenle farklı bağlam ve kuruluşlara uyumlu olmasını sağlamak amacıyla buna yönelik spesifik bir çerçeve ve ilgili göstergeler geliştirilmiştir

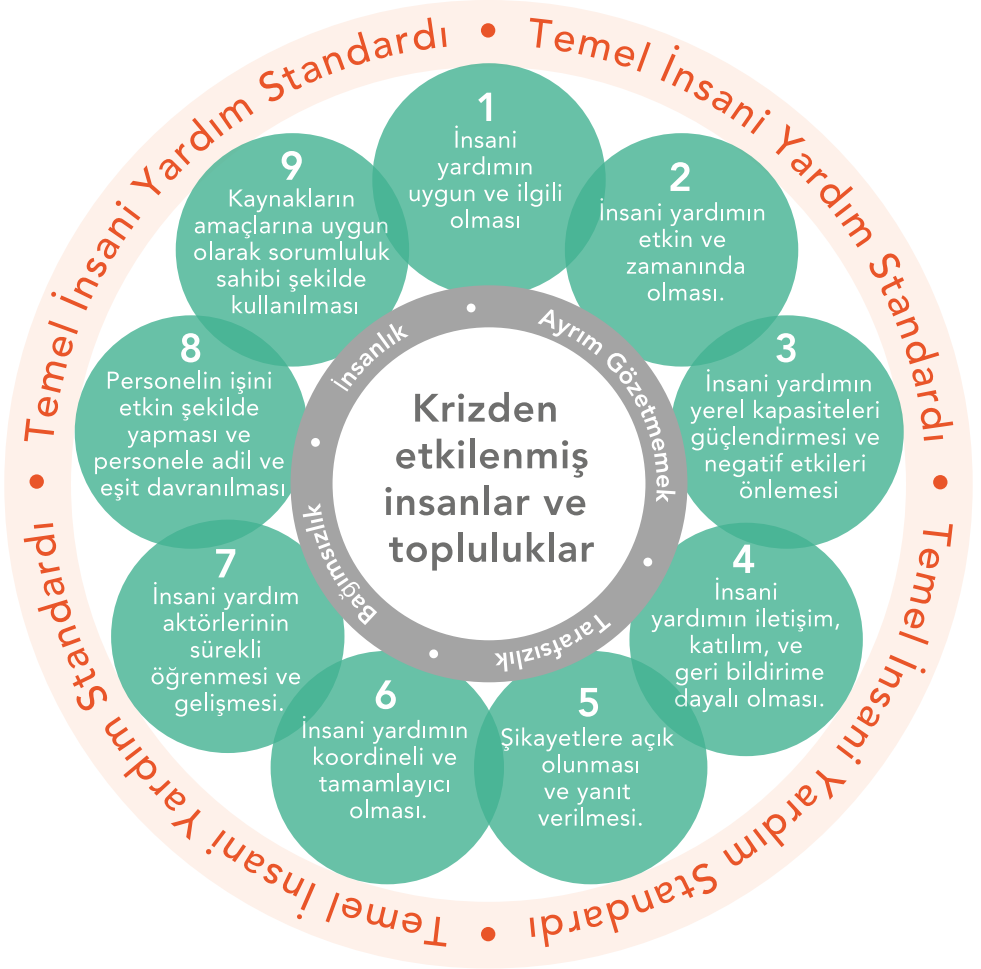
² Uluslararası İnsan Hakları Yasası, Evrensel İnsan Hakları Beyannamesini, Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Uluslararası Sözleşmesini ve Kişisel ve Siyasal Haklar Uluslararası Sözleşmesini ve onun Opsiyonel Protokollerini içermektedir.

TİS bireyler, kuruluşlar, koordine edici organlar, konsorsiyumlar ve insani yardımı yürüten ya da bunlara katkıda bulunan diğer kuruluşlar tarafından desteklenmekte ve uygulanmaktadır. Her ne kadar temel olarak insani yardım sektörü için hedeflenmiş olsa da TİS, krizden etkilenmiş topluluklar ve insanlara yönelik çalışmaların bütün yönleri ile ilgili olarak daha iyi kalite ve daha yüksek seviyede hesap verebilirlik sağlamak amacıyla her kuruluş tarafından kullanılabilir.

TİS küresel seviyede gerçekleştirilmiş bir danışmanlık sürecinin bir sonucudur. Bu belge, mevcut insani yardım standartları ve taahhütlerinin kilit unsurlarını bir araya getirmektedir. Bunların arasında aşağıdakiler ile sınırlı olmamak kaydı ile şu standartlar vardır:

- Uluslararası Kızıl Haç, Kızılay Hareketi ve Afet Yardımına Katılan STK'lar için Davranış İlkeleri
- 2010 HAP Hesap Verebilirlik ve Kalite Yönetimi Standardı
- People in Aid İnsani Yardım Personelinin Yönetim ve Desteklenmesi İyi Uygulamalar Kılavuzu
- Sphere El Kitabı Temel Standartlar ve İnsani Yardım
- Quality COMPAS
- Etkilenmiş Kişi/Topluluklara yönelik Kuruluşlar Arası Hesap Verebilirlik Daimi Komitesi Taahhütleri
- Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD)'nin Kalkınma Yardım Komitesi (DAC) Kalkınma ve İnsani Yardım Değerlendirme Kriterleri

Temel Kalite ve Hesap Verebilirlik İnsani Yardım Standartları



ii. Temel İnsani Yardım Standardının Yapısı

TİS krizlerden etkilenmiş olan topluluk ve insanlara yönelik “Dokuz Taahhüt” ten meydana gelmekte olup insani yardım sağlayan kuruluş ve bireylerden neler beklenebileceğini açıklamaktadır. Her bir taahhüt, bu taahhütün sağlanması anlamında insani yardım kuruluşları ve personelinin nasıl çalışması gerektiğini belirten “Kalite Kriteri” ile desteklenmektedir. TİS aşağıdaki şekilde yapılandırılmıştır:

- Dokuz Taahhüt
- Destekleyici Kalite Kriterleri
- Taahhütleri yerine getirmek için alınması gereken kilit faaliyetler ve
- Kuruluşun tamamında Kilit Faaliyetlerin tutarlı ve sistematik şekilde uygulanmasını desteklemeye yönelik kurumsal sorumluluklar.

Kilit Faaliyetler ve Kurumsal Sorumluluklar sırasıyla şunları tanımlamaktadır:

- Yüksek kaliteli yardım programlarını tutarlı şekilde sağlamak ve yardım sağlanan kişilere karşı hesap verebilir pozisyonda olmak için insani yardım personelinin ne yapması gerektiği.
- Personelin yüksek kaliteli, hesap verebilir nitelikte insani yardım sağlamasını garantilemek için insani yardım faaliyetinde bulunan kuruluşların sahip olması gereken politika, süreçler ve sistemler.

TİS’nda kullanılan terimler ve özel tanımları içeren bir kaynak bu belgenin sonunda sunulmuştur.

iii. TİS'nin uygulanması

TİS'ni benimseyen kuruluşlar "Dokuz Taahhüt" ün tamamını yerine getirmeyi amaçlar. Bu kuruluşların, sağladıkları insani yardımın kalitesini ve hesap verebilirliğini sürekli geliştirebilmek için kendi sistemlerini, yapılarını ve uygulamalarını geliştirmeleri beklenir. Ancak insani yardım faaliyetlerinde bulunan kuruluşlar ve bireyler çok çeşitlilik arz etmektedir. Bunların zamanında hareket etmeleri ve faaliyetlerini hem kendi organizasyonlarının kapasite ve gerekliliklerine hem de içinde oldukları krizin aşama ve koşullarına uyarlamaları gerekir.

Kuruluşların Dokuz Taahhüttü yerine getirme sürecinde zorluklarla karşılaşması durumunda, bunu kabul etmeleri ve görevlerini yerine getirmelerini engelleyen konulara nasıl çözüm getireceklerine odaklanmaları gerekir. Kuruluşların bu gibi durumlardan ders almaları ve karşılaştıkları kısıtlamalarla başa çıkmak için yöntemler geliştirmeleri gereklidir.

TİS'in uygulanmasına yönelik her türlü analizin, kuruluşun "Dokuz Taahhüt" ü yerine getirme anlamında ne ölçüde çaba gösterdiğine dayanması gerekir. TİS'nin uygulanmasına yönelik değerlendirmenin, sadece Kilit Faaliyetlerin uygulanıp uygulanmadığına ve/veya Kurumsal Sorumluluk taşıyıp taşımadığına dayalı olmaması gerekir. Bu sebeple TİS'nin gerekli gördüğü Kilit Faaliyetlerin söz konusu koşullara göre uyarlanması gereklidir.

TİS aşağıdaki şartları yerine getiren kuruluşları ve bireyleri ilgilendirmektedir:

- Krizden etkilenmiş olan topluluklara ve bireylere doğrudan yardım sağlayan
- Diğer kuruluşlara finansal, maddi veya teknik destek sağlayan ancak yardım sağlamada doğrudan görev almayan veya
- Bu iki yaklaşımı birleştiren.

TİS aşağıdakileri gerçekleştirmek için bir araç olarak kullanılması da dahil olmak üzere, çok farklı şekillerde kullanılacak biçimde tasarlanmıştır:

- Krizden etkilenmiş olan topluluklara ve bireylere yönelik daha yüksek seviyede hesap verebilirliği teşvik etmek ve onlara sağlanan hizmetlerin kalitesini arttırmak.
- TİS'nin ilerleyici şekilde uygulanmasına ve sürekli gelişimine yönelik iş planları geliştirmek.
- Mevcut organizasyonel ve teknik standartları desteklemek amacıyla TİS'ni bir çerçeve olarak kullanarak kalite ve hesap verebilirliği izlemek.
- Kendini değerlendirmek ve programların kalitesini geliştirmek, TİS ile uyumluluğu doğrulamak ya da belgelemek. TİS ile uyumluluğu başkalarına göstermek ve ilgili yerlerde, iç süreçlerin ve personele verilen desteğin TİS içinde belirtilmiş olan faaliyetleri ve organizasyonel sorumlulukları ne ölçüde karşıladığını değerlendirmek.

TİS’ni kullanmaya karar veren kuruluşların bunu hem kendi organizasyonları içinde hem de dışarıda teşvik etmeleri gerekir.

Ortaklık yapan kuruluşların TİS’na olan bağlılıklarını açıklamaları, ortakların³ “Dokuz Taahhüt”e nasıl yaklaştıklarını anlamaya çalışmaları ve TİS taahhütlerini uygulamak için onlarla birlikte yapabilecekleri her şeyi yapmaları gerekir.

iv. Talepler

İnsani yardımda yer alan her birey veya kuruluşun TİS’ni kullanması ve benimsemesi tavsiye edilir ve her bir kuruluş ya da birey şunu söyleyebilir: ‘TİS’nin uygulanmasına yönelik olarak çalışıyoruz’. Kuruluşlar sadece TİS’na yönelik objektif bir doğrulama sürecinden geçmişlerse TİS ile uyumlu olabileceklerini belirtebilirler.

³ Terimler sözlüğündeki tanıma bakın.

v. İnsani Yardım İlkeleri

Etkilenen insanlar insani yardım çalışmalarının kalbinde yer alırlar. Herhangi bir krize yapılan her türlü müdahalenin arkasındaki temel motivasyon hayat kurtarmak, insanların acılarını azaltmak ve onurlu bir yaşam hakkını desteklemektir.

İnsani yardım kuruluşları insani zorunluluğun ilk sırada geldiğini kabul ederler ve bu sebeple ihtiyaç olan her yerde bu insani yardımı sağlamaya çaba gösterirler.

İnsani yardım genel olarak kabul görmüş dört kural ile yönlendirilir⁴:

- **İnsanlık:** İnsanlık acılarına gördüğü her yerde çözüm bulunması gerekir. İnsani yardımın amacı yaşamı ve sağlığı korumak ve insanlara saygı duyulmasını sağlamaktır.
- **Ayırım Gözetmemek:** İnsani yardımın sadece ihtiyaç temelli sağlanması, en acil kriz durumlarına öncelik verilmesi ve milliyet, ırk, cinsiyet, dini inanış, sınıf veya politik görüş temelinde hiç bir ayırım yapılmaması gerekir.
- **Bağımsızlık:** İnsani yardım çalışmalarının uygulandığı bölgelerde bir aktörün sahip olacağı politik, ekonomik, askeri veya diğer hedeflerden bağımsız olması gerekir.
- **Tarafsızlık:** İnsani yardım aktörlerinin çatışmalarda taraf tutmaması veya politik, ırksal, dini ya da ideolojik tartışmalara girmemeleri gerekir.⁵

İnsani yardım kuralları bütün insani yardım çalışmalarının temelidir. Bunlar insani yardım çalışmalarını yönlendirirler ve bunların uygulanmaları insani yardımı diğer faaliyet ve aktivite türlerinden ayırt etmek için gereklidir. TİS’nda bu dört kural Taahhütlere, Kalite Kriterlerine, Kilit Faaliyetlere ve Organizasyonel Sorumluluklara entegre edilmiştir.

Uluslararası İnsani Yardım Yasası, Uluslararası İnsan Hakları Yasası ve Uluslararası Mülteci Yasası bireylerin ve grupların korunması ve bunlara sağlanacak yardımın doğası ile ilgili temel hukuki standartları belirlemiştir. Sphere İnsan Hakları Ana Sözleşmesi afet ya da çatışmadan en çok etkilenmiş olan gruplar ile en ilgili olan temel hukuki prensipleri özetlemektedir.

Temel İnsani Yardım Standardını uygulayanlar, devletlerin ve diğer ilgili otoritelerin afetlerden ya da kendi topraklarında silahlı çatışmalardan etkilenmiş olanları koruma anlamındaki temel sorumluluğunu kabul ederler. İnsani yardımın bu sorumlulukları engellememesi tam aksine mümkün olan yerlerde bunları uygulaması gerekir.

⁴ İnsanlık, tarafsızlık, bağımsızlık ve yansızlık kuralları şuradan alınmıştır: Kızıl Haç ve Kızılay hareketinin 1965 yılında Viyana’da düzenlenmiş olan 20. Uluslararası Konferansında ilan etmiş olduğu Uluslararası Kızıl Haç ve Kızıl Ay Hareketi Temel Prensipleri; Birleşmiş Milletler Genel Kurul Kararı 46/182, 19 Aralık 1991; ve Birleşmiş Milletler Genel Kurul Kararı 58/114, 5 Şubat 2004.

⁵ Bazı kuruluşlar tarafsız yardım sağlama ve çatışmalarda taraf tutmama sözü vermiş olsalar da, tarafsızlık kuralının hesap verebilirlik ve adalet konularında taraf tutmaya engel teşkil etmediği görüşündedir.

vi. Dokuz Taahhüt ve Kalite Kriteri



1. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaçları ile ilgili ve uygun yardımı alırlar.

Kalite Kriteri: İnsani yardım müdahalesi ilgili ve uygundur.



2. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaç duydukları insani yardıma doğru zamanda erişebilirler.

Kalite Kriteri: İnsani yardım müdahalesi etkin ve zamanındadır.



3. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler insani yardım faaliyetlerinden olumsuz etkilenmezler ve krizlere daha hazırlıklı, dayanıklı ve daha az risk altındadırlar.

Kalite Kriteri: İnsani yardım müdahalesi yerel kapasiteyi güçlendirir ve olumsuz etkileri önler.



4. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler haklarını ve yetkilerini bilirler, bilgiye erişebilirler ve kendilerini etkileyen karar verme süreçlerine katılırlar.

Kalite Kriteri: İnsani yardım müdahalesi iletişim, katılım ve geri bildirim temeline dayanır.



5. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler şikayetleri yöneten güvenli ve cevap veren bir mekanizmaya erişirler.

Kalite Kriteri: Şikayetlere açık olunur ve yanıt verilir.



6. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler iyi koordine edilen ve tamamlayıcı yardım alırlar.

Kalite Kriteri: İnsani yardım müdahalesi iyi koordine edilmiş ve (birbirini) tamamlayıcıdır.



7. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler kuruluşların edindikleri deneyim ve görüşlerine bağlı olarak gelişmiş seviyede yardım sağlanmasını bekleyebilirler.

Kalite Kriteri: İnsani yardım aktörleri sürekli öğrenirler ve gelişirler.



8. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaçları olan yardımı mesleki yeterlilik sahibi (işinin ehli), iyi yönetilen personel ve gönüllülerden alırlar.

Kalite Kriteri: Personele işlerini etkin şekilde yapmaları için destek verilir, adil ve eşit davranılır.



9. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler, kendilerine yardım sağlayan kuruluşların kaynaklarını etkin, verimli ve etik şekilde yönetmesini beklerler.

Kalite Kriteri: Kaynaklar sorumlu bir şekilde, hedeflenen amaca uygun olarak kullanılır.



vii. Taahhütler, Faaliyetler ve Sorumluluklar

1. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaçları ile ilgili ve uygun yardımı alırlar.

Kalite Kriteri: İnsani yardım müdahalesi ilgili ve uygundur.

Kilit Faaliyetler:

- 1.1 Koşullara ve paydaşlara yönelik sistematik, objektif ve sürekli analiz yapın.
- 1.2 İhtiyaçların⁶ ve risklerin tarafsız değerlendirmesine ve farklı grupların⁷ zarar görebilirliklerinin ve kapasitelerinin anlaşılmasına dayalı uygun programlar tasarlayın ve uygulamaya koyun
- 1.3 Programları, değişen ihtiyaçlara, kapasiteye ve koşullara göre uyarlayın.

Organizasyonel Sorumluluklar

- 1.4 Politikalar krizden etkilenen insanların ihtiyaçlarına ve kapasitesine dayalı tarafsız yardım sağlamayı taahhüt eder.
- 1.5 Politikalar, dezavantajlı veya marjinal insanlar da dahil olmak üzere toplumsal çeşitliliği dikkate alan ve ayrıştırılmış veri toplamayı hedefleyen taahhütleri destekler.
- 1.6 Koşulların sürekli ve uygun analizini gerçekleştirecek süreçler geliştirilir.

⁶ "İhtiyaçlar" yardım ve korumayı içerir.

⁷ Bu, örneğin kadınları, erkekleri, kızları, erkek çocukları, gençleri ve yaşlı kişileri ve de aynı zamanda engellileri, belirli azınlık ya da etnik grupları ifade edebilir.



2. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaç duydukları insani yardıma doğru zamanda erişebilirler.

Kalite Kriteri: İnsani yardım müdahalesi etkin ve zamanındadır.

Kilit Faaliyetler:

- 2.1 Önerilen faaliyetin gerçekçi ve topluluklar için güvenli olması anlamında sınırlamaları da dikkate alan programlar tasarlayın.
- 2.2 İnsani yardım müdahalesini zamanında yapın ve gereksiz gecikmeler olmaksızın karar verin.
- 2.3 Karşılanmamış olan ihtiyaçları, ilgili teknik uzmanlığa ve yetkiye sahip olan kuruluşlara yönlendirin ya da bu ihtiyaçların karşılanması için savunuculuk görevi yapın.
- 2.4 Programları planlamak ve değerlendirmek amacıyla, insani yardım sektöründe kullanılan ilgili teknik standartları ve iyi uygulamaları kullanın.
- 2.5 Programları uyarlamak ve zayıf performansını iyileştirmek amacıyla insani yardım müdahalesinin çıktılarını ve sonuçlarını izleyin.

Organizasyonel Sorumluluklar

- 2.6 Program taahhütleri organizasyonel kapasite ile uyumludur.
- 2.7 Politika taahhütleri aşağıdakileri sorumlulukları getirir.
 - a. Aktivitelerin ve etkilerinin sistematik, objektif ve sürekli izlenmesi ve değerlendirmesi.
 - b. İzleme ve değerlendirmeden elde edilen veri (kanıt) programları uyarlamak ve iyileştirmek için kullanılır ve
 - c. Ayrılan kaynaklar zamanında uygun şekilde dağıtılır.



3. Krizden etkilenen topluluklar ve insanlar, sağlanan insani yardım faaliyetlerinden olumsuz etkilenmezler. Krizlere daha hazırlıklı, dayanıklı ve daha az risk altındadırlar.

Kalite Kriteri: İnsani yardım müdahalesi yerel kapasiteyi güçlendirir ve olumsuz etkileri önler.

Kilit Faaliyetler:

- 3.1 Programların yerel kapasiteler üzerine inşa edildiğinden ve krizden etkilenen toplulukların ve insanların dayanıklılığını geliştirdiğinden emin olun.
- 3.2 Her türlü mevcut toplum tehlikesi ve risk değerlendirme sonuçlarını ve hazırlık planlarını aktivitelere yön vermek için kullanın.
- 3.3 Gelecek krizlerde ilk müdahaleci konumunda olmaları için yerel liderliğin ve yerel organizasyonların gelişmesine fırsat sağlayın. Marjinal ve dezavantajlı grupların uygun şekilde temsil edilmeleri için gerekli adımları atın.
- 3.4 İnsani yardım programının erken aşamalarında daha uzun vadeli olumlu etkiler sağlayan ve bağımlılık riskini azaltan bir geçiş ya da çıkış stratejisi planlayın.
- 3.5 Erken toparlanmayı teşvik eden ve yerel ekonomiye fayda sağlayan programlar tasarlayın ve uygulayın
- 3.6 Aşağıdaki alanlar dahil olmak üzere potansiyel veya beklenmedik olumsuz etkileri zamanında ve sistematik olarak belirleyin ve harekete geçin.
 - a. İnsanların emniyeti, güvenliği, onuru ve hakları
 - b. Personel tarafından cinsel istismar ve taciz
 - c. Kültür, cinsiyet ve sosyo-politik ilişkiler
 - d. Geçim kaynakları
 - e. Yerel ekonomi ve
 - f. Çevre

Organizasyonel Sorumluluklar

- 3.7 Politikalar, stratejiler ve yönergeler aşağıdaki amaçlarla tasarlanmıştır:
 - a. Örneğin personel tarafından krizden etkilenen topluluklara ve kişilere karşı istismar, taciz ya da ayırimcılık gibi olumsuz etkilere sahip olabilecek programların önlenmesi ve
 - b. Yerel kapasitelerin güçlendirilmesi.
- 3.8 Krizden etkilenmiş olan topluluklardan ve kişilerden toplanmış olan, onları riske sokabilecek her türlü kişisel bilgiyi korumak için sistemler mevcuttur.



4. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler haklarını ve yetkilerini bilirler, bilgiye erişebilirler ve kendilerini etkileyen karar verme süreçlerine katılırlar.

Kalite Kriteri: İnsani yardım müdahalesi iletişim, katılım ve geri bildirimde dayalıdır.

Kilit Faaliyetler:

- 4.1 Krizden etkilenen topluluklara ve kişilere kuruluşun bağlı olduğu prensipleri, personelin nasıl davranmasını gerektiğini, uyguladığı programları ve bu programların neyi amaçladığını açıklayan bilgileri sağlayın.
- 4.2 Kolayca anlaşılabilir ve özellikle zarar görebilir/ risk altında ve marjinal gruplar olmak üzere topluluğun farklı üyeleri için kültürel anlamda uygun ve saygılı lisan, format ve iletişim kanalları ile iletişim kurun.
- 4.3 Temsiliyetin kapsayıcı olmasını ve çalışmanın bütün aşamalarında krizden etkilenen toplulukların ve kişilerin katılımını içermesini sağlayın.
- 4.4 Özellikle geri bildirimde bulunan kişilerin cinsiyet, yaş ve çeşitliliğine dikkat ederek, alınan yardımın etkinliği ve kalitesi konusunda krizden etkilenen toplulukları ve kişileri memnuniyet seviyeleri konusunda geri bildirim sağlamaları için teşvik edin.

Organizasyonel Sorumluluklar

- 4.5 Bilgi paylaşımına yönelik politikalar vardır ve açık iletişim kültürünü destekler.
- 4.6 Krizden etkilenen toplulukların ve kişilerin tespit ettikleri öncelikleri ve riskleri çalışmanın her aşamasına yansıtacak şekilde sürece dahil edilmesi için gerekli politikalar vardır.
- 4.7 Fon yaratmak amacıyla kullanılanlar da dahil olmak üzere, dış iletişim doğru, etik ve saygılıdır ve bu iletişim krizden etkilenen toplulukları ve kişileri onurlu bireyler olarak yansıtır.



5. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler şikayetleri yöneten güvenli ve cevap veren bir mekanizmaya erişirler.

Kalite Kriteri: Şikayetlere açık olunur ve yanıt verilir.

Kilit Faaliyetler:

- 5.1 Şikayetlerin yönetilme sürecinin tasarımı, uygulanması ve takibi ile ilgili olarak krizden etkilenen topluluk ve kişilerin görüşlerini alın.
- 5.2 Şikayetlere açık olun, şikayetleri alın ve şikayet mekanizmasına erişim ve çözüm yöntemleri hakkında bilgi verin.
- 5.3 Şikayetleri zamanında ve adil olarak; şikayet sahibinin ve her aşamada etkilenebilecek başka kişilerin güvenliğine öncelik vererek uygun bir şekilde ele alın.

Organizasyonel Sorumluluklar

- 5.4 Krizden etkilenen topluluk ve kişilere yönelik şikayet yönetim süreci hazır ve belgelenebilir niteliktedir. Bu süreç program yapımı, cinsel istismar, taciz ve güç istismarı konularını da kapsar.
- 5.5 Şikayetlerin ciddi şekilde ele alındığı ve önceden tanımlanmış politika ve süreçler ile şikayetlere çözüm üretilen kurumsal kültür oluşturulur.
- 5.6 Krizden etkilenmiş olan topluluk ve kişilerin; cinsel taciz ve istismarın önlenmesi ile ilgili verilmiş olan organizasyonel taahhütler de dahil olmak üzere, insani yardım personelinin beklenen davranışlar konusunda tam bilgi sahibi olmaları sağlanır.
- 5.7 Kuruluşun yetkisi dışında kalan şikayetler iyi uygulamalar ile tutarlı bir şekilde ilgili taraflara aktarılır.



6. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler iyi koordine edilen ve tamamlayıcı yardım alırlar.

Kalite Kriteri: İnsani yardım müdahalesi eş güdümlü ve tamamlayıcıdır.

Kilit Faaliyetler:

- 6.1 Farklı paydaşların görevlerini, sorumluluklarını, kapasitelerini ve ilgilerini belirleyin.⁹
- 6.2 İnsani yardım müdahalesinin, ulusal ve yerel otoriteler¹⁰ ile diğer insani yardım kuruluşlarını tamamlayıcı olmasını sağlayın.
- 6.3 Topluluklar üzerindeki talepleri en aza indirmek ve daha geniş anlamdaki insani yardım çabalarının kapsamını ve hizmet sağlama yeterliliğini en üst seviyeye çıkartmak için ilgili koordinasyon kurullarında yer alın ve paydaşlar ile işbirliği yapın.
- 6.4 Uygun haberleşme kanalları ile ortaklar, koordinasyon grupları ve diğer ilgili aktörler ile gerekli bilgileri paylaşın.

Organizasyonel Sorumluluklar

- 6.5 Politikalar ve stratejiler, ulusal ve yerel otoriteler de dahil olmak üzere, ilgili paydaşlar ile insani yardım ilkelerinden ödün vermeden, işbirliği yapma konusunda net bir bağlılık içerir.
- 6.6 Ortaklar (paydaşlar) ile yapılan çalışmalar, tarafların yetkileri, sorumlulukları ve bağımsızlıkları ile ilgili olarak anlaşmaya varılmış, net ve tutarlı uzlaşma ile yönetilir ve onların kısıtlarını ve taahhütlerini kabul eder.

⁹ Yerel aktörler, insani yardım kuruluşları, yerel otoriteler, özel şirketler ve diğer ilgili grupları içerir.

¹⁰ Otoritelerin söz konusu çatışmaya taraf olduğu durumlarda, insani yardım aktörlerinin faaliyetlerinin bağımsızlığı konusunda kendi yargılarını kullanmaları ve krizden etkilenen topluluk ve insanların çıkarlarını karar verme sürecinin merkezinde tutmaları gereklidir.



7. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler organizasyonların edindikleri deneyim ve görüşlerine bağlı olarak gelişmiş seviyede yardım sağlanmasını bekleyebilirler.

Kalite Kriteri: İnsani yardım aktörleri sürekli öğrenirler ve gelişirler.

Kilit Faaliyetler:

- 7.1 Programları tasarlarken önceki tecrübelerden ve alınan derslerden yararlanın.
- 7.2 İzleme ve değerlendirme, geri bildirim ve şikayetler temelinde öğrenin, geliştirin ve uygulayın.
- 7.3 Öğrenilenleri ve yenilikleri kuruluş içinde, krizden etkilenen topluluk ve kişiler ile ve diğer paydaşlar ile paylaşın.

Organizasyonel Sorumluluklar

- 7.4 Değerlendirme ve öğrenme süreçleri mevcuttur ve tecrübelerden öğrenmeye ve uygulamaları geliştirmeye yönelik araçlar hazırdır.
- 7.5 Bilgi ve tecrübeyi kaydetmek ve buna kuruluş içinde ulaşmayı mümkün kılacak mekanizmalar mevcuttur.
- 7.6 Kuruluş, diğer kuruluşlar arasında ve sektör içinde insani yardım müdahalesi anlamında öğrenme ve yeniliklere katkıda bulunur.



8. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler ihtiyaçları olan yardımı mesleki yeterlilik sahibi (işinin ehli), iyi yönetilen personel ve gönüllülerden alırlar.

Kalite Kriteri: Personele¹¹ işlerini yapmaları için destek verilir, adil ve eşit davranılır.

Kilit Faaliyetler:

- 8.1 Personel kuruluşun yetki ve değerlerine ve üzerinde uzlaşmış olan objektif ve performans standartlarına uygun olarak faaliyet gösterir.
- 8.2 Personel kendisi ile ilgili olan politikalara uyumlu hareket eder ve bunlara uygun hareket etmemenin sonuçlarının bilincindedir.
- 8.3 Personel, görevlerini yerine getirmek için gerekli olan kişisel, teknik ve yönetsel yeterlilikleri geliştirir ve kullanır. Kuruluşun onları bu konuda nasıl destekleyeceğini bilir.

Organizasyonel Sorumluluklar

- 8.4 Kuruluş, programlarını hayata geçirmek için gerekli olan yönetim ve personel kapasitesine ve yeterliliğine sahiptir.
- 8.5 Personel politikaları ve prosedürleri adil, şeffaf, ve eşittir ve yerel iş kanunları ile uyumludur.
- 8.6 İş tanımları, iş amaçları ve geri bildirim süreçleri mevcuttur. Bu sayede personel kendilerinden ne beklediği konusunda net bir fikre sahiptir.
- 8.7 Minimum bazda, personelin insanları istismar etmemesi, tacizde bulunmaması ya da başka bir şekilde ayırimcılık yapmama yükümlülüğünü tanımlayan bir davranış kuralları tüzüğü vardır.
- 8.8 Personelin kendi beceri ve yeterliliklerini geliştirmelerini destekleyecek politikalar mevcuttur.
- 8.9 Personelin güvenliği ve iyi olma halini korumaya yönelik politikalar mevcuttur

¹¹ Personel; uluslararası ve ulusal, daimi ya da kısa dönemli personel ve de aynı zamanda gönüllüler ve danışmanlar dahil olmak üzere kuruluşun atanmış temsilcileridir.



9. Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler kendilerine yardım sağlayan kuruluşların kaynaklarını etkin, verimli ve etik şekilde yönetmesini beklerler.

Kalite Kriteri: Kaynaklar sorumlu bir şekilde, hedeflenen amaca uygun olarak kullanılır.

Kilit Faaliyetler:

- 9.1 Müdahalenin her aşamasında kaynakların verimli kullanılmasını:¹² kalite, maliyet ve zamanlamanın dengelenmesini sağlayan programlar tasarlayın ve uygulayın.
- 9.2 Yersiz ve gereksiz miktarda kullanımı önleyerek kaynakları amacına uygun biçimde kullanın ve yönetin.
- 9.3 Bütçeye göre harcamaların gerçek seviyesini izleyin ve raporlayın.
- 9.4 Yerel ve doğal kaynaklar kullanıldığında bunların çevre üzerindeki etkilerini dikkate alın.
- 9.5 Yolsuzluk riskini yönetin ve tespit edilmesi durumunda gerekli aksiyonu alın.

Organizasyonel Sorumluluklar

- 9.6 Kuruluşun aşağıdakileri yapmasını sağlayacak olanlar da dahil olmak üzere kaynakların kullanım ve yönetimi ile ilgili politika ve süreçlerin mevcut olması:
 - a. Ayrılan fonları ve bağışları etik ve hukuka uygun bir şekilde kabul eder ve dağıtır.
 - b. Kaynakları çevreye karşı sorumluluk sahibi bir tutumla kullanır.
 - c. Yolsuzluk, dolandırıcılık, çıkar çatışması ve kaynakların yanlış kullanımını önler ve bunlara çözüm geliştirir.
 - d. Denetimler gerçekleştirir, uyumu kontrol eder ve şeffaf bir biçimde raporlar
 - e. Riski sürekli olarak değerlendirir, yönetir ve azaltır.
 - f. Kaynakları kabul etmenin bağımsızlığını etkilememesini sağlar.

¹² Kaynaklar' ifadesi daha geniş anlamda ele alınmalıdır. Bu bağlamda, fonlar, personel, mallar, ekipman, zaman, arazi alanı, toprak, su, doğal ürünler ve genel olarak çevre dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile organizasyonun taahhüdünü yerine getirmek için ihtiyacı olan şeyleri içermektedir.

viii. Terimler

TIS'nın amacına uygun olarak aşağıda yer alan terimler kullanılmıştır:

Hesap verebilirlik: Özellikle sahip olunan gücün kullanılmasından etkilenen paydaşlar başta olmak üzere, farklı paydaşları dikkate alarak ve onlara hesap verebilir bir tutum ile gücün kullanılması.

Krizden etkilenen topluluklar ve kişiler: Belirli bir alanda afetlerden, çatışmalardan, yoksulluk veya diğer krizlerden etkilenen ve farklı ihtiyaçları, zarar görebilirlikleri ve kapasiteleri olan kadınların, erkeklerin, kız ve erkek çocukların tamamı.

Belge: Görüşmelerin, anlaşmaların, kararların ve/veya faaliyetlerin kaydedildiği, çoğaltılabilir her türlü kayıt şekli.

Etkinlik: Bir yardım faaliyetinin amaçlarına ne ölçüde ulaştığı.

Verimlilik: İnsani yardım programlarının, hem niteliksel hem de niceliksel çıktılarının ne ölçüde bu programların girdilerinden elde edildiği.

Katılım: İlgili ve/veya etkilenen paydaşların endişelerinin, arzularının, beklentilerinin, ihtiyaçlarının, haklarının ve fırsatlarının, onlara yardımcı olacak programların oluşturulması, uygulanması ve gözden geçirilmesi süreçlerinde dikkate alınmasını sağlamak için kuruluşların; bu paydaşlar ile iletişimde olmak, onlara danışmak ve/veya katılımlarını sağlamak üzere kullandıkları süreçler.

İnsani yardım faaliyeti:¹³ İnsan kaynaklı krizler ve doğal afetleri önlemek ve bunlara hazırlık yapmak da dahil olmak üzere, insan-kaynaklı krizler ve doğal afetler sırasında ve sonrasında hayat kurtarmak, acıları azaltmak ve insan onurunu korumak amacıyla gerçekleştirilen faaliyetler.

Kuruluş: TIS'nı uygulayabilecek yönetim yapısına ve güce sahip tüzel kişilik.

Ortaklar (Paydaşlar): Resmi bir düzenleme içerisinde, net ve üzerinde uzlaşmış roller ve görevler ile, belirli bir hedefe ulaşmak amacıyla birlikte çalışan kuruluşlar.

Politika: Karar vermeye yönelik olarak oluşturulmuş bir niyet beyanı ve kurallar bütünü.

Koruma: Yaş, cinsiyet, etnik, sosyal, dini veya diğer geçmiş özelliklerinden bağımsız olarak bütün bireylerin haklarına tam ve eşit saygı gösterilmesini hedefleyen bütün faaliyetler. Bu genelde bir acil durumda odak noktası olan yaşam kurtarma faaliyetlerinin ötesinde bir konudur.

Kalite: İnsani yardım faaliyetlerinin, yardım edilmesi amaçlanan kişilerin açık veya örtülü şekilde ifade ettikleri ihtiyaç ve beklentilerini zamanında karşılama, onurlarına saygı gösterme yeteneğini destekleyen özellik ve karakteristiklerin tamamı.

Dayanma ve Baş etme: Tehlikelere açık olan bir topluluk ya da toplumun zamanında ve verimli bir şekilde, tehlikenin etkilerine direnme, bunları sindirme, uyum sağlama ve bunlardan kurtulma becerisi.

Personel: Uluslararası ve ulusal, daimi ya da kısa dönemli personel ve aynı zamanda gönüllüler ve danışmanlar dahil olmak üzere kuruluş tarafından kabul edilmiş (atanmış) temsilciler.

¹³ ALNAP Evaluation Humanitarian Action Pilot Guide, 2013, s.14'te tanımlandığı şekilde.

Temel Kalite ve Hesap Verebilirlik İnsani Yardım Standardı (TİS) insani yardım süreçlerine katılan kurum ve bireylerin, sağladıkları yardımın kalite ve etkinliğini arttırmak için kullanabilecekleri Dokuz Taahhütü özetlemektedir. Bu belge aynı zamanda krizden etkilenen topluluklara ve bireylere karşı daha yüksek seviyede hesap verebilirliği de teşvik etmektedir. İnsani yardım kuruluşlarının hangi taahhüt ile faaliyette bulduklarını bilmek etkilenen topluluk ve kişilerin bu kuruluşları sorumlu tutmalarını sağlayacaktır.

Temel bir standart olarak TİS, ilkelere dayalı, hesap verebilir nitelikte ve yüksek kaliteli insani yardım faaliyetini tanımlamaktadır. İnsani yardım kuruluşları bunu kendi iç prosedürlerini şekillendirecekleri gönüllülük esaslı bir mevzuat olarak kullanabilirler. Bu belge aynı zamanda performansın denetlenmesi anlamında da kullanılabilir.

TİS, CHS Alliance, Sphere Project ve Groupe URD tarafından yürütülmüş olan 12 ay süren üç aşamalı bir danışmanlık sürecinin sonucudur. Bu süreçte yüzlerce birey ve kuruluş TİS'nin içeriğini derinlemesine analiz etmiş ve merkez ofis ve saha seviyesinde test etmiştir.



www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-8399-1564-9