



Czym jest
Sfera?

DRAFT

Podręcz-

Czym jest Sfera?

ZASADY + PODSTAWY



Zaopatrzenie w wodę, warunki sanitarne i promocja higieny



Bezpieczeństwo żywnościowe i żywienie



Schronienie i zasiedlanie



Zdrowie

STANDARDY

ZAŁĄCZNIK 1 Podstawa prawna Sfery

ZAŁĄCZNIK 2 Kodeks Postępowania

ZAŁĄCZNIK 3 Akronimy i skróty

Spis treści

Czym jest Sfera?.....	4
1. Podręcznik	4
Cztery rozdziały fundamentalne i cztery rozdziały techniczne	5
Minimalne Standardy wspierają spójne podejście.....	6
Struktura standardów	6
Praca z kluczowymi wskaźnikami	7
Powiązania z innymi standardami.....	7
2. Stosowanie standardów w kontekście.....	8
Standardy obowiązują w całym cyklu programu.....	9
Ocena i analiza.....	9
Opracowanie strategii i tworzenie programu.....	9
Wdrożenie	10
Monitoring, ewaluacja, odpowiedzialność i nauka.....	10
Zrozumienie podatności i możliwości	10
Dezagregacja danych	12
Dzieci	12
Osoby starsze.....	13
Płeć.....	13
Przemoc uwarunkowana płcią	14
Osoby z niepełnosprawnościami.....	14
Osoby chorujące na HIV i dotknięte HIV	15
Osoby LGBTIQI.....	15
Zdrowie psychiczne i wsparcie psychospołeczne.....	15
Zrozumienie warunków operacyjnych	16
Wspieranie krajowych i lokalnych podmiotów	16
Kryzysy długotrwałe	17
Obszary miejskie	17
Osiedla komunalne.....	18
Obszary, na których stacjonują krajowe lub międzynarodowe siły zbrojne.....	18
Działywanie na środowisko związane z pomocą humanitarną.....	19
Załącznik: Dostarczanie pomocy za pośrednictwem rynków	20
Odniesienia i materiały dodatkowe.....	26



Czym jest Sfera?

Projekt Sfera, obecnie nazywaną Sferą, został utworzony w 1997 roku przez grupę pozarządowych organizacji humanitarnych oraz Czerwony Krzyż i Ruch Czerwonego Półksiężyca. Jego celem była poprawa jakości niesionej pomocy humanitarnej oraz zwiększenie odpowiedzialności za podejmowane działania. Filozofia Sfery opiera się na dwóch głównych założeniach:

- Osoby dotknięte klęską lub konfliktem mają prawo do życia z godnością, a co za tym idzie, prawo do otrzymania pomocy;
- Należy podejmować wszelkie możliwe kroki, aby złagodzić ludzkie cierpienie powodowane przez klęskę lub konflikt.

Karta Humanitarna i Minimalne Standardy wcielają te główne założenia w życie. Zasady Ochrony są wytycznymi dla wszystkich działań humanitarnych, a Podstawowy Standard Humanitarny zawiera zobowiązania wzmacniające przyjmowanie odpowiedzialności we wszystkich obszarach. Wspólnie tworzą Podręcznik Sfery, który stał się jednym z najczęściej przywoływanych zasobów humanitarnych na świecie.

1. Podręcznik

Głównymi odbiorcami Podręcznika Sfery są specjaliści zajmujący się planowaniem, zarządzaniem lub wdrażaniem pomocy humanitarnej. Są to pracownicy i wolontariusze lokalnych, krajowych i międzynarodowych organizacji humanitarnych, którzy reagują na sytuację kryzysową, jak również osoby poszkodowane. Podręcznik jest także wykorzystywany dla potrzeb rzecznictwa humanitarnego w celu zwiększenia jakości i odpowiedzialności w zakresie pomocy i ochrony zgodnie z zasadami humanitarnymi. Jest w coraz większym stopniu wykorzystywany przez organy rządowe, darczyńców, sektor wojskowy czy prywatny, które opierają na nim swoje działania, jak również ma on im zapewnić ramy dla konstruktywnej współpracy z organizacjami humanitarnymi, które stosują te standardy.

Pilotażowa wersja Podręcznika została wprowadzona w 1998 roku, a kolejne wersje poprawione wyszły w roku 2000, 2004, 2011 i 2018. Każdy proces aktualizacji opiera się na konsultacjach branżowych z osobami indywidualnymi, organizacjami pozarządowymi (NGO), rządami i agencjami ONZ. Powstałe standardy i wytyczne bazują na dowodach i odzwierciedlają 20-letnie badania terenowe prowadzone przez specjalistów na całym świecie.

Czwarta edycja podsumowuje 20-lecie istnienia Podręcznika Sfery i odzwierciedla zmiany, jakie następowały w sektorze humanitarnym w tym czasie. Zawiera nowe wytyczne dla pracy w obszarze miejskim, zastosowania Minimalnych Standardów w przypadku długotrwałych kryzysów oraz udzielania pomocy za pośrednictwem rynków, które mają pomóc w spełnieniu

standardów. Uaktualniono wszystkie rozdziały techniczne, aby uwzględnić obecnie stosowane praktyki, a ujednolicony Podstawowy Standard Humanitarny zastępuje wcześniejsze Podstawowe Standardy.

Cztery rozdziały fundamentalne i cztery rozdziały techniczne

Podręcznik odzwierciedla zobowiązanie Sfery do podejmowania działań humanitarnych w oparciu o zasady i prawa. U jego podstaw leży fundamentalne poszanowanie prawa ludzi do pełnego uczestniczenia w podejmowaniu decyzji dotyczących powrotu do normalności.

Cztery rozdziały fundamentalne ilustrują etyczne, prawne i praktyczne podstawy dla działań humanitarnych. Stanowią fundament dla wszystkich branż i programów technicznych. Opisują zobowiązania i procesy zapewniające wysoką jakość działań humanitarnych i zachęcają podmioty niosące pomoc do przyjęcia odpowiedzialności wobec osób, na które ich działania mają wpływ. Rozdziały pomagają użytkownikom bardziej efektywnie stosować Minimalne Standardy w dowolnym kontekście. Czytanie samych rozdziałów technicznych, bez zapoznania się z rozdziałami fundamentalnymi wiąże się z ryzykiem pominięcia kluczowych elementów standardów. Rozdziały fundamentalne:

Czym jest Sfera? (ten rozdział): Sfera przedstawia strukturę Podręcznika, jego zastosowanie i podstawowe założenia. Co ważne, ilustruje sposób zastosowania Podręcznika w praktyce.

Karta Humanitarna: Stanowi podstawę Podręcznika Sfera, wyraża wspólne przekonanie podmiotów udzielających pomocy humanitarnej, że wszystkie osoby dotknięte kryzysem mają prawo do uzyskania ochrony i pomocy. To prawo zapewnia podstawowe warunki do życia z godnością. Karta przedstawia kontekst prawny i etyczny Zasad Ochrony, Podstawowego Standardu Humanitarnego i Minimalnych Standardów. Opiera się na Kodeksie Postępowania z 1994 roku dla Międzynarodowego Czerwonego Krzyża i Ruchu Czerwonego Księżyca oraz organizacji pozarządowych (NGO) w przypadku katastrof. Kodeks Postępowania stanowi integralną część Podręcznika Sfery *patrz Aneks 2*.

Wykaz kluczowych dokumentów stanowiących podstawę prawną Karty Humanitarnej znajduje się w *Aneksie 1*.

Zasady Ochrony: Praktyczne przełożenie założeń prawnych oraz praw zarysowanych w Kartce Humanitarnej na cztery zasady, które przedstawiają wytyczne dla wszystkich działań humanitarnych.

Podstawowy Standard Humanitarny: Dziewięć zobowiązań opisujących niezbędne procesy oraz obowiązki organizacyjne, aby zagwarantować jakość i odpowiedzialność działań ukierunkowanych na osiągnięcie Minimalnych Standardów.

Cztery rozdziały techniczne włączają Minimalne Standardy do kluczowych obszarów pomocy humanitarnej:

- Zaopatrzenie w wodę, warunki sanitarne i promocja higieny (WASH)



Kodeks Postępowania: 10 Podstawowych Zasad

1. Obowiązek udzielenia pomocy humanitarnej ma nadrzędne znaczenie.
2. Pomoc jest świadczona niezależnie od rasy, wyznania czy narodowości beneficjentów oraz bez jakichkolwiek form negatywnego rozróżniania. Priorytety dotyczące pomocy są ustalane wyłącznie na podstawie potrzeb.
3. Pomoc nie będzie wykorzystywana w celu wsparcia stanowiska politycznego lub religijnego.
4. Dokładamy wszelkich starań, aby nie występować w charakterze instrumentów polityki zagranicznej rządów.
5. Szanujemy kulturę i obyczaje.
6. Próbujemy opierać działania w obliczu klęsk na lokalnych możliwościach.
7. Należy ustanowić sposoby angażowania beneficjentów programu w zarządzanie pomocą doraźną.
8. Pomoc doraźna musi z założenia dążyć do ograniczenia przyszłego narażenia na klęski żywiołowe oraz zaspokojenia podstawowych potrzeb.
9. Ponosimy odpowiedzialność zarówno za osoby, którym zamieramy pomagać oraz za podmioty, od których przyjmujemy zasoby.
10. W naszych działaniach w zakresie informowania, nagłaśniania i reklamowania szanujemy ofiary klęsk żywiołowych jako istoty ludzkie, które należy traktować z

- Bezpieczeństwo żywnościowe i żywienie
- Schronienie i zasiedlanie
- Zdrowie

W praktyce, potrzeby humanitarne nie kwalifikują się jednoznacznie do poszczególnych obszarów. Efektywna pomoc humanitarna z założenia powinna zajmować się potrzebami człowieka w sposób holistyczny, a poszczególne obszary powinny ze sobą współpracować i wspólnie koordynować działania w tym zakresie. W kontekście długotrwałego kryzysu, może to wykraczać także poza ramy pomocy humanitarnej, gdy istnieje potrzeba ścisłej współpracy z podmiotami działającymi w dziedzinie rozwoju. Podręcznik zawiera odniesienia ułatwiające ustanowienie takich powiązań. Czytelnicy powinni zaznajomić się ze wszystkimi rozdziałami, co pomaga zapewnić holistyczne podejście do działań humanitarnych.

Minimalne Standardy promują spójne podejście

Standardy bazują na dostępnych dowodach i doświadczeniu w niesieniu pomocy humanitarnej. Przedstawiają najlepsze praktyki na podstawie szerokiego konsensusu. Ponieważ odzwierciedlają niezbywalne prawa człowieka, mają uniwersalne zastosowanie.

Jednakże musi zostać zrozumiany kontekst, w jakim pomoc jest niesiona, jak również musi on być monitorowany i analizowany, aby standardy były efektywnie stosowane.

Struktura standardów

Standardy mają wspólną strukturę, dzięki czemu czytelnik może zrozumieć uniwersalne oświadczenie, za którym stoją kluczowe działania, kluczowe wskaźniki i wytyczne umożliwiające ich uzyskanie.

- **Standardy** wynikają z zasady poszanowania prawa do życia z godnością. Mają one charakter ogólny i odnoszą się do jakości, przedstawiając niezbędne minimum, jakie należy osiągnąć w przypadku każdego kryzysu. Ich odpowiednikami w Podstawowym Standardzie Humanitarnym (PSH) są „zobowiązanie” i „kryterium jakości”.
- **Kluczowe działania** zarysowują praktyczne kroki, jakie należy podjąć w celu spełnienia Minimalnego Standardu. Są to sugestie, które mogą nie mieć zastosowania w każdych okolicznościach. Praktycy powinni wybrać najbardziej odpowiednie dla danej sytuacji.
- **Kluczowe wskaźniki** pełnią rolę sygnałów, za pomocą których można sprawdzić, czy standard jest osiągnięty. Dzięki nim możliwe jest porównanie wyników procesu i programu do standardu oraz w całym okresie niesienia pomocy. Minimalne wymogi ilościowe stanowią najniższy możliwy do przyjęcia poziom osiągnięcia dla wskaźników i są uwzględnione tylko w tych obszarach, dla których istnieje porozumienie wśród wszystkich sektorów.
- **Wytyczne** zawierają informacje dodatkowe, które uzupełniają kluczowe działania, z odniesieniami do Zasad Ochrony, Podstawowego Standardu Humanitarnego i innych standardów opisanych w Podręczniku. Uwzględniono również odniesienia do innych standardów Humanitarian Standards Partnership (Partnerstwo na rzecz standardów humanitarnych).

Praca z kluczowymi wskaźnikami

Kluczowe wskaźniki Sfery służą do pomiaru, czy standard jest spełniany; nie należy ich mylić ze standardem. Standard ma charakter uniwersalny, a kluczowe wskaźniki tak jak kluczowe działania należy rozważać biorąc pod uwagę kontekst i fazę akcji humanitarnej. Istnieją trzy rodzaje wskaźników Sfery:

- **Wskaźniki procesu** sprawdzają, czy minimalne wymaganie zostało osiągnięte. Na przykład: ujednolicone protokoły stosuje się do analizy bezpieczeństwa żywnościowego, środków do życia i strategii radzenia sobie *patrz Standard oceny bezpieczeństwa żywnościowego i żywienia 1.1: Ocena bezpieczeństwa żywnościowego*.
- **Wskaźniki postępów** są jednostką miary pozwalającą monitorować spełnianie standardu. Stosuje się je w celu ustalenia punktów odniesienia, wyznaczenia celów wspólnie z partnerami i interesariuszami, a także do monitorowania zmian prowadzących do celu. Na przykład: odsetek zaobserwowanych gospodarstw przechowuje wodę w sposób bezpieczny, w czystych i zamkniętych pojemnikach przez cały czas *patrz Standard dostawy wody 2.2: Jakość wody*. Chociaż optymalny cel wynosi 100 procent, praktycy powinni powiązać wskaźnik z rzeczywistą sytuacją, monitorować usprawnienia w porównaniu



do punktów odniesienia i postępy w osiągnięciu uzgodnionego celu w miarę upływu czasu.

- **Wskaźniki docelowe** są określonymi, mierzalnymi celami odzwierciedlającymi mierzalne minimum, które musi być spełnione, żeby standard był osiągnięty. Cele te należy osiągnąć tak szybko, jak to możliwe, jako że niewypełnienie celu wpłynie negatywnie na ogólną skuteczność programu. Na przykład: odsetek dzieci w wieku od sześciu miesięcy do 15 lat, które zostały zaszczepione na odrę: cel wynosi 95 procent *patrz Podstawowa opieka zdrowotna – standard opieki zdrowotnej dla dzieci 2.2.1: Choroby wieku dziecięcego zwalczane drogą szczepień.*

Powiązania z innymi standardami

Podręcznik Sfery nie omawia wszystkich kwestii związanych z pomocą humanitarną, które wspierają prawo do życia z godnością. Organizacje partnerskie opracowały standardy uzupełniające w kilkunastu obszarach, opierając się na tej samej filozofii i zobowiązaniach, co standardy Sfery. Są one udostępnione przez Sferę, jak również znajdują się na stronach internetowych Humanitarian Standards Partnership (Partnerstwo na rzecz standardów humanitarnych) i organizacji partnerskich.

- Wytyczne i standardy dla nagłych przypadków dotyczących żywego inwentarza: LEGS Project
- Minimalne Standardy Ochrony Dzieci w Działaniach Humanitarnych: Alliance for Child Protection in Humanitarian Action
- Minimalne Standardy w Edukacji: Gotowość, Reakcja, Powrót do Normalności: Inter-Agency Network for Education in Emergencies (INEE)
- Minimalne Standardy w Zakresie Naprawy Gospodarczej (MERS): Small Enterprise Education and Promotion (SEEP) Network
- Minimalne Standardy w Zakresie Analizy Rynku (MISMA): Cash Learning Partnership (CaLP)
- Standardy Objęcia Pomocą Humanitarną Osób Starszych i Osób z Niepełnosprawnościami: Age and Disability Consortium

2. Stosowanie standardów w kontekście

Działania humanitarne są prowadzone w wielu różnych kontekstach. Różne czynniki będą miały wpływ na to, w jaki sposób można wprowadzić Minimalne Standardy do środowiska operacyjnego, aby wspierać prawo do życia z godnością. Czynniki te obejmują:

- uwarunkowania, w jakich udzielana jest pomoc humanitarna;
- różnice pomiędzy populacjami i różnorodność wśród osób indywidualnych;
- Realia operacyjne i logistyczne, które mają wpływ na sposób i rodzaj udzielanej pomocy humanitarnej;
- precyzyjne punkty odniesienia i wskaźniki w różnych kontekstach, w tym definiowanie kluczowych pojęć i wyznaczanie celów.

Standardy Sfery są wyrażeniem praw podstawowych odnoszących się do życia z godnością i pozostają niezmiennie. Wskaźniki i minimalne wymagania mogą wymagać dostosowania do kontekstu sytuacyjnego. Tam, gdzie standardy nie są spełniane, należy z ostrożnością podchodzić do propozycji ograniczenia minimalnych wymagań. Wspólnie uzgadniaj wszelkie zmiany i zgłaszaj niedostatki w osiąganych postępach w stosunku do minimalnych wymagań w szerokim kontekście. Ponadto organizacje humanitarne mają obowiązek oceniać negatywny wpływ na populację, jaki ma niespełnianie standardu oraz podjąć kroki celem zminimalizowania ewentualnych szkód. Wykorzystaj istniejącą

Takie czynniki jak kultura, język, możliwości podmiotów niosących pomoc, bezpieczeństwo, dostęp, warunki środowiskowe i zasoby będą miały wpływ na działania. Istotne jest także przewidzenie wszelkich potencjalnych negatywnych skutków działań oraz podjęcie kroków, aby je ograniczyć *patrz Zasady Ochrony 1 i 2, oraz Zobowiązanie w zakresie podstawowego standardu humanitarnego 3.*

Podręcznik Sfery jest dobrowolnym kodeksem wspierającym jakość i odpowiedzialność, opracowany w sposób zachęcający do możliwie jak najszerszego zastosowania i przyjęcia odpowiedzialności za standardy. Nie jest to instrukcja wyjaśniająca „jak wykonać”, lecz opis tego, co musi być wprowadzone jako minimum, aby umożliwić ludziom przeżycie i wyjście z kryzysu z godnością.

Spełnianie standardów Sfery nie wiąże się z wdrożeniem wszystkich kluczowych działań czy osiągnięciem wszystkich kluczowych wskaźników dla wszystkich standardów. Stopień przestrzegania standardów przez organizację będzie zależał od różnych czynników, a część z nich jest poza ich kontrolą. Dostęp do dotkniętej ludności bądź niestabilność polityczna czy ekonomiczna mogą w niektórych sytuacjach uniemożliwić osiągnięcie standardów.

W przypadkach, gdzie minimalne wymagania przewyższają warunki życia społeczności przyjmującej, należy rozważyć, jak ograniczyć potencjalne napięcia, na przykład poprzez oferowanie usług środowiskowych. W niektórych sytuacjach władze krajowe mogą ustanowić minimalne wymagania, które przewyższają Minimalne Standardy Sfery.

Standardy obowiązują w całym cyklu programu

Standardy Sfery powinny być stosowane w całym cyklu programu, od oceny i analizy poprzez opracowanie strategii, planowanie i projektowanie programu, wdrożenie i monitoring, do ewaluacji i nauki.

Ocena i analiza

Minimalne Standardy Sfery zapewniają do przeprowadzenia oceny i analizy potrzeb w każdym sektorze; w każdym rozdziale przedstawione są listy kontrolne oceny. Na początku kryzysu, standardy Sfery pomagają ustalić pilne potrzeby i określić priorytetowe działania w odpowiedzi na te potrzeby. Ustalenie planowanych środków i minimalne poziomy pomocy są zarysowane w perspektywie globalnej, aby pomóc



w sformułowaniu minimalne rezultaty dla wszystkich działań. A zatem standardy służą także poprawie koordynacji wśród organizacji i sektorów.

Opracowanie strategii i tworzenie programu

Podstawowy Standard Humanitarny i Minimalne Standardy wspomagają planowanie działań, aby zapewnić, że udzielana jest właściwa pomoc humanitarna, jest ona niesiona we właściwym czasie i skierowana do najbardziej potrzebujących. Pełne uczestnictwo dotkniętej populacji i koordynacja działań z krajowymi i lokalnymi władzami są konieczne, żeby to uzyskać we wszystkich obszarach.

Kluczowe działania i wskaźniki są założeniami służącymi do określenia priorytetów, ustalenia planowanych środków i wspierania współpracy pomiędzy różnymi obszarami. Pomaga to zapewnić, że działania poszczególnych sektorów wzajemnie się wzmacniają i wspierają zdolność populacji do zaspokajania swoich potrzeb. Kluczowe działania i wskaźniki przedstawiają założenia dotyczące jakości pomocy, która powinna być osiągnięta. Stanowią także podstawę do przeprowadzenia analizy działań, która określi najlepszą metodę zaspokojenia wskazanych potrzeb i zminimalizowania potencjalnych szkodliwych skutków ubocznych.

Planowanie programu zakłada zazwyczaj analizę kilku opcji reagowania, takich jak świadczenia rzeczowe w postaci towarów, pomoc pieniężna, bezpośrednie świadczenie usług, wsparcie techniczne lub połączenie tych wariantów. Specyficzna kombinacja wybranych opcji reagowania zazwyczaj ewoluuje z czasem. Minimalne Standardy koncentrują się bardziej na tym, co trzeba zrobić niż w jaki sposób pomoc powinna być niesiona.

Coraz częściej w celu spełnienia potrzeb humanitarnych stosuje się pomoc pieniężną, która jest formą programu opartego na mechanizmach rynkowych. Założenia dotyczące stosowania pomocy pieniężnej zostały uwzględnione we wszystkich rozdziałach Podręcznika. Pomoc pieniężna może służyć do spełnienia potrzeb wielosektorowych lub potrzeb dotyczących określonego sektora. Może być również stosowana do zwalczania praktyk dyskryminujących, które ograniczają kobietom dostęp do aktywów, jak również podejmowanie decyzji związanych z zarządzaniem aktywami. Dotacje różnego przeznaczenia mogą być skutecznym sposobem niesienia pomocy i spełnienia standardów w różnych sektorach. Wszelka pomoc pieniężna powinna opierać się na wielosektorowej analizie potrzeb, dynamice w kontekście, funkcjonalności rynku i ocenie wykonalności.

Nie wszystkie sektory są dobrze przystosowane do programów opartych na mechanizmach rynkowych. Dotyczy to w szczególności podmiotów świadczących usługi bezpośrednio lub wsparcie techniczne. Dostawcy świadczeń zdrowotnych i żywnościowych mogą zdecydować się wesprzeć istniejące podmioty świadczące opiekę zdrowotną i lokalne interwencje wspierające zdrowie publiczne, które nie działają na zasadzie rynkowej.

W celu ustalenia, w jaki sposób najlepiej zapewniać pomoc, konieczne będą: przeprowadzenie konsultacji z populacją, analizy rynków, wiedza na temat sposobów świadczenia usług, a także zrozumie łańcucha dostaw i możliwości logistycznych.

Oceniaj bieżącą sytuację i tendencje w miarę upływu czasu

<ul style="list-style-type: none"> – Kto jest poszkodowany? – Potrzeby i podatności – Strategie i możliwości radzenia sobie – Wysiedleni? Mobilni? – Jakie są priorytety poszkodowanych osób? 	<ul style="list-style-type: none"> – Ryzyko i zagrożenia związane z ochroną – Sytuacja dotycząca bezpieczeństwa a praworzędność – Dostęp do pomocy – Dostęp do osób w potrzebie? – Zmiany sezonowe dotyczące zagrożeń 	<ul style="list-style-type: none"> – Interesariusze i stosunki władzy – Możliwości i intencje podmiotów niosących pomoc – Plany reagowania władz i innych podmiotów – Rola populacja przyjmującej 	<ul style="list-style-type: none"> – Dostępne towary i usługi – Systemy rynkowe i łańcuchy dostaw – Możliwości infrastruktury – Dostawcy usług (finansowych i innych) – Możliwości i
--	--	---	---



Analizuj i wyznaczaj priorytety

Jakimi problemami należy się zająć? Dla których grup ludzi? W jakim obszarze geograficznym? W jakim horyzoncie czasowym? W stosunku do jakich standardów?



Przejrzyj opcje i zdecyduj, w jaki sposób będzie dostarczana pomoc

<p>Rozważ dostępne opcje w wybranym kontekście:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bezpośrednie dostarczanie usług – Dystrybucja towarów – Wsparcie techniczne – Programy oparte na mechanizmach rynkowych – Pomoc pieniężna 	<p>Z powyższej listy wybierz opcje reagowania w oparciu o przeprowadzoną ocenę:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pilności i perspektywy czasowej – Wykonalności – Możliwości – Godności – Ryzyka i zagrożeń związanych z – Wydajności, opłacalności – Odporności – Odpowiedzialności narodowej – Polityki rządowej
--	--



Opracuj program oparty na jakości i odpowiedzialności

<p>Kluczowe punkty zainteresowania</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dokonaj dezagregacji danych według płci, wieku i niepełnosprawności – Podatności i ochrona 	<p>Komunikacja i odpowiedzialność</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych i zgłaszania skarg – Koordynacja 	<p>Monitorowanie kontekstu, procesu, postępów i wyników</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wybór wskaźników – Dezagregacja odpowiednich danych 	<p>Okres przejściowy i strategię wyjścia z sytuacji</p> <ul style="list-style-type: none"> – Zaangażowanie i przejęcie odpowiedzialności na poziomie lokalnym
---	--	---	---

Zrozumienie kontekstu, w jakim standardy mają być stosowane (Rys. 1)



Taką analizę działania należy badać na przestrzeni czasu w zależności od rozwoju sytuacji *patrz Załącznik: Dostarczanie pomocy za pośrednictwem rynków.*

Wdrożenie

Jeżeli standardy Sfery nie mogą być spełnione dla wszystkich lub niektórych grup występujących w dotkniętej populacji, należy zbadać dlaczego oraz wyjaśnić różnice, a także obszary wymagające zmiany. Oceń negatywne implikacje, w tym także ryzyko związane z ochroną i zdrowiem publicznym. Udokumentuj te zagadnienia oraz współpracuj aktywnie z innymi sektorami i dotkniętą populacją w celu ustalenia stosownych metod ograniczenia potencjalnej krzywdy.

Monitoring, ewaluacja, odpowiedzialność i nauka

Monitoring, ewaluacja, odpowiedzialność i nauka (MEON) wspierają terminowe podejmowanie decyzji w oparciu o dowody. Umożliwiają programom humanitarnym dostosowanie się do zmieniających się kontekstów. Wszystkie Minimalne Standardy mają wskaźniki, które można monitorować w celu określenia, czy są osiągnięte, czy są osiągnięte w sposób sprawiedliwy dla wszystkich segmentów populacji lub ile jeszcze trzeba zrobić w tej kwestii. Ewaluacja wspiera uczenie się, jak poprawić politykę i przyszłą praktykę, a także promuje przyjmowanie odpowiedzialności. System MEON wspomaga także szersze aspekty nauki związane z skuteczną akcją humanitarną.

Zrozumienie podatności i możliwości

W Podręczniku pojęcie „osoby” jest używane w szerokim kontekście, które odzwierciedla przekonanie Sfery, że każdy człowiek ma prawo do życia z godnością, a w związku z tym prawo do otrzymania pomocy. Termin „osoby” należy odczytywać jako obejmujący kobiety, mężczyzn, chłopców i dziewczęta, niezależnie od ich wieku, niepełnosprawności, narodowości, rasy, etniczności, stanu zdrowia, przynależności politycznej, orientacji seksualnej, tożsamości płciowej lub wszelkich innych charakterystyk, którymi mogą posługiwać się do celów własnej identyfikacji.

Nie wszyscy ludzie mają jednakową kontrolę nad władzą i zasobami. Jednostki i grupy w obrębie populacji mają różne możliwości, potrzeby i podatności, które z czasem ulegają zmianom. Indywidualne czynniki takie jak wiek, płeć, niepełnosprawność oraz status prawny czy stan zdrowia mogą ograniczyć dostęp do pomocy. Te i inne czynniki mogą także być wykorzystywane do zamierzonej dyskryminacji. Systematyczny dialog z kobietami, mężczyznami, dziewczętami i chłopcami, niezależnie od wieku i pochodzenia – zarówno w grupach odrębnych jak i mieszanych – jest niezbędne dla skutecznego opracowania programu. Niezależnie od tego, czy dotyczy to osoby młodej lub starszej, kobiety lub dziewczynki, osoby z niepełnosprawnością lub mniejszości etnicznej, te czynniki same w sobie nie powodują, że osoba ta jest ogólnie podatna na zagrożenia. To raczej wzajemne zależności różnych czynników w danym kontekście, które mogą wzmocnić możliwości, zwiększyć odporność lub utrudnić dostęp do pomocy danej osobie bądź grupie.

Płeć	Status niepełnosprawności	Wiek									
		0–5	6–12	13–17	18–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
Kobieta	Bez niepełnosprawności										
	Z niepełnosprawnościami										

W wielu sytuacjach, na zagrożenia podatne mogą być całe społeczności i grupy, ponieważ mieszkają na obszarach oddalonych lub niedostępnych, bądź są rozproszone geograficznie i mają ograniczony dostęp do pomocy i ochrony. Grupy mogą doświadczać zaniedbań i dyskryminacji ze względu na narodowość, etniczność, język bądź przynależność religijną czy polityczną, co w myśl zasady bezstronności wymaga zwrócenia szczególnej uwagi.

Jeżeli w opracowywaniu programu uczestniczą zróżnicowane grupy, wtedy działania humanitarne są bardziej kompleksowe i mogą przynieść bardziej zrównoważone rezultaty. Włączenie i zapewnienie udziału dotkniętej ludności jest czynnikiem kluczowym dla życia z godnością.

Dezagregacja danych

W wielu sytuacjach, dane dotyczące populacji są trudne do znalezienia lub ustalenia. Jednakże zdezagregowane dane będą pokazywały odmienne potrzeby i wpływ działań na różne grupy. Zdezagregowane dane mogą pomóc w identyfikacji osób najbardziej narażonych na ryzyko, wskazać, czy mogą mieć dostęp do pomocy humanitarnej i z niej korzystać, a także czy należy podjąć dalsze kroki, aby do nich dotrzeć. Dokonuj dezagregacji danych w zakresie, w jakim jest to możliwe oraz przy uwzględnieniu kategorii stosownych do kontekstu, żeby zrozumieć różnice wynikające z płci, wieku, niepełnosprawności, geografii, etniczności, religii, kasty bądź jakichkolwiek innych czynników, które mogą ograniczyć dostęp do bezstronnej pomocy.

Aby uzyskać ogólne dane na temat wieku, używaj tych samych grup, co w krajowych systemach gromadzenia danych. Jeżeli nie istnieją krajowe grupy wiekowe, skorzystaj z poniższej tabeli. Bardziej precyzyjna dezagregacja może być potrzebna, aby dotrzeć do określonych grup takich jak niemowlęta, dzieci, młodzież, kobiety czy osoby starsze.

Dzieci

Dzieci stanowią znaczącą proporcję każdej ludności dotkniętej kryzysem, lecz często są mniej widoczne. Możliwości i potrzeby dzieci różnią się w zależności od ich biologicznego wieku i etapu rozwoju. Należy stosować szczególne środki, aby



zapewnić, że są chronione przed krzywdą i mają sprawiedliwy dostęp do podstawowych świadczeń.

Podczas kryzysu dzieci są szczególnie narażone na warunki zagrażające życiu takie jak niedożywienie, oddzielenie od rodziny, handel dziećmi, rekrutacja do ugrupowań zbrojnych oraz przemoc i nadużycia fizyczne lub seksualne - wszystkie wymagają natychmiastowej interwencji.

Ryzyku związanemu z ochroną często towarzyszy wiele czynników. Na przykład nastoletni i młodzieńcy w większym stopniu są narażeni na rekrutację na żołnierzy przez siły i ugrupowania zbrojne lub uczestniczenie w najgorszych formach pracy dzieci. Nastoletnie dziewczęta są bardziej narażone na wykorzystywanie ich jako niewolnic seksualnych lub porwania. Dzieci z niepełnosprawnościami są bardziej narażone na porzucenie lub zaniedbanie. Dziewczęta z niepełnosprawnościami wymagają szczególnej uwagi, ponieważ są narażone na większe ryzyko przemoc seksualnej, wyzyskiwania seksualnego i niedożywienia.

Należy aktywnie starać się o uzyskanie opinii dziewcząt i chłopców w różnym wieku i o różnym pochodzeniu, aby mogli mieć wpływ na sposób udzielania, monitorowania i oceniania pomocy. Konwencja o prawach dziecka stwierdza, że „dziecko” oznacza każdą osobę w wieku poniżej 18 lat. Przeanalizuj, w jaki sposób dotknięta populacja definiuje dzieci, żeby zapewnić, że żadne dziecko lub młoda osoba nie jest wykluczona z pomocy.

Osoby starsze

Osoby starsze stanowią dynamicznie rosnący odsetek populacji w większości krajów, lecz są często zaniedbywane przy udzielaniu pomocy humanitarnej.

W wielu kulturach, osobę uważa się za starszą biorąc bardziej pod uwagę okoliczności (na przykład jeśli jest babcią/dziadkiem) oznaki fizyczne (np. białe włosy) niż wiek. Chociaż wiele źródeł definiuje starszy wiek w przypadku 60 lat i więcej, bardziej stosowne może być przyjęcie 50 lat, gdy mamy do czynienia z kryzysem humanitarnym.

Osoby starsze wnoszą wiedzę i doświadczenie w zakresie strategii radzenia sobie i pełnią rolę opiekunów, zarządzają zasobami, są koordynatorami i generują przychody. Osoby starsze często są uosobieniem historii i tradycji oraz pełnią rolę kulturowych punktów odniesienia. Izolacja, niedomagania fizyczne, zakłócenia dotyczące rodziny i struktur wsparcia społecznego, choroby przewlekłe, trudności natury funkcjonalnej i pogarszające się zdolności umysłowych mogą zwiększać podatność osób starszych w sytuacjach humanitarnych.

Zapewnij, aby na każdym etapie reagowania humanitarnego prowadzone były konsultacje z osobami starszymi oraz aby zaangażowano. Uwzględnij dostępne świadczenia, środowiska i informacje odpowiednio do wieku oraz używaj zagregowanych danych do monitorowania i zarządzania programem.

Płeć

„Płeć” odnosi się społecznie skonstruowanych różnic między kobietami a mężczyznami w całym cyklu życia. Może to się zmieniać wraz z upływem czasu oraz w obrębie i pomiędzy kulturami i kontekstami. Płeć często determinuje różne role, obowiązki, władzę i dostęp do zasobów dla kobiet, dziewcząt, chłopców i mężczyzn. Zrozumienie tych różnic oraz jak się one zmieniały w trakcie kryzysu ma krytyczne znaczenie dla efektywności programów humanitarnych i poszanowania praw człowieka. Kryzysy mogą być szansą na wyeliminowanie nierówności płci oraz wzmocnienia pozycji kobiet, dziewcząt, chłopców i mężczyzn.

Istnieje różnica pomiędzy płcią społeczno-kulturową (gender), a płcią w ujęciu cech biologicznych człowieka.

Pojęcie „gender” nie oznacza „tylko kobiety”. Podczas gdy kobiety i dziewczęta najczęściej doświadczają ograniczeń związanych z rolami przypisanymi płciom, mężczyźni i chłopcy są często pod presją ścisłych oczekiwań dotyczących męskości. Programy dotyczące równości płci wymagają włączenia ich w celu zbudowania bardziej sprawiedliwych relacji oraz zapewnienia równego udziału kobiet, dziewcząt, mężczyzn i chłopców.

Przemoc uwarunkowana płcią

Pojęcie „Przemoc uwarunkowana płcią” opisuje przemoc opartą o różnice płciowe pomiędzy mężczyznami a kobietami. Podkreśla, w jaki sposób nierówność występująca między mężczyznami a kobietami stanowi podstawę większości form przemocy stosowanych przeciwko kobietom i dziewczętom na całym świecie. Kryzysy mogą zwiększyć wiele form przemocy uwarunkowanej płcią, w tym przemoc wobec partnera, małżeństwa dzieci, przemoc seksualną i handel ludźmi.

Organizacje ponoszą odpowiedzialność za podejmowanie wszelkich zasadnych kroków zmierzających do zapobiegania seksualnemu wykorzystywaniu osób dotkniętych kryzysem, szczególnie w ramach ich własnych działań. W przypadkach, gdy zarzuty dotyczące zawinionego zachowania okażą się prawdziwe, istotne jest, aby właściwe władze pociągnęły sprawcę do odpowiedzialności, a także by takie sprawy były prowadzone w przejrzysty sposób.

Osoby z niepełnosprawnościami

Okolo 15 procent światowej populacji jest dotknięte jakąś formą niepełnosprawności. Osoby z niepełnosprawnościami obejmują osoby, które mają długotrwałe upośledzenia fizyczne, psychiczne, intelektualne bądź sensoryczne, które w sytuacji występowania różnych barier, mogą utrudniać pełne i efektywne uczestnictwo w życiu społecznym na równych zasadach z innymi ludźmi.

W kontekście humanitarnym, osoby z niepełnosprawnościami są bardziej narażone na bariery i przeszkody związane dostępem do otoczenia, transportu, informacji i komunikacji oraz usług lub obiektów humanitarnych. Programy reagowania i gotowości powinny uwzględniać możliwości oraz potrzeby wszystkich osób z niepełnosprawnościami oraz podejmować świadome działania zmierzające do wyeliminowania przeszkód fizycznych, barier w komunikacji i w zakresie postaw,



które wpływają dostęp i udział takich osób. Zagrożeniom dla kobiet i dziewcząt z niepełnosprawnościami może towarzyszyć nierówność płci i dyskryminacja.

Patrz Odniesienia: Więcej informacji na temat dezagregacji danych według statusu niepełnosprawności zawiera Washington Group Questions oraz Humanitarian inclusion standards for older people and people with disabilities [Standardy objęcia pomocą humanitarną osób starszych i osób z niepełnosprawnościami].

Osoby chorujące na HIV i dotknięte HIV

Posiadanie wiedzy na temat występowania HIV w określonych warunkach jest istotne w celu zrozumienia podatności i zagrożeń oraz dostarczenia informacji dla zapewnienia skutecznego reagowania. Przesiedlenie może prowadzić do nasilenia podatności na HIV, a kryzysy mogą łatwo powodować zakłócenia dla takich usług jak zapobieganie, testowanie, opieka, leczenie i wsparcie. Często niezbędne jest podjęcie określonych środków w celu ochrony przed przemocą i dyskryminacją wśród populacji wysokiego ryzyka. Towarzyszyć temu może nierówność płci i dyskryminacja ze względu na stopień niepełnosprawności, tożsamość płciową i orientację seksualną. Z kolei może to zniechęcać osoby żyjące z HIV do poszukiwania usług w sytuacji kryzysu, jeśli są one dostępne. Przemoc, dyskryminacja i negatywne strategie radzenia sobie, na przykład seks powiązany z wymianą dóbr ekonomicznych, zwiększają podatność na przenoszenie HIV, szczególnie wśród kobiet, dziewcząt i społeczności LGBTIQ. Osobami najbardziej narażonymi są mężczyźni, którzy uprawiają seks z mężczyznami, osoby przyjmujące narkotyki dożylnie, osoby świadczące usługi seksualne, osoby transpłciowe, osoby z niepełnosprawnościami, a także osoby przebywające w więzieniu i innych placówkach zamkniętych *patrz Podstawowa opieka zdrowotna – standard w zakresie zdrowia seksualnego i reprodukcyjnego 2.3.3: HIV.*

Czynniki takie jak ograniczenie mobilności wraz z upływem czasu i większy dostęp do usług dla ludności dotkniętej kryzysem mogą zmniejszyć ryzyko związane z HIV. Rozwiewaj wszelkie błędne wyobrażenia dotyczące obecności osób żyjących z HIV i zwiększonej częstości występowania HIV, aby uniknąć stosowania praktyk dyskryminujących. Osoby żyjące z HIV mają prawo do życia z godnością, bez dyskryminacji, i powinny mieć zapewniony niedyskryminujący dostęp do usług.

Osoby LGBTIQ

Osoby, które identyfikują się jako lesbijki, geje, osoby biseksualne, transgenderowe, queerowe lub interseksualne (LGBTIQ) są często narażone na podwyższone ryzyko dyskryminacji, stygmatyzacji, a także przemocy fizycznej i seksualnej. Mogą napotykać na przeszkody w dostępie do opieki zdrowotnej, lokali mieszkalnych, edukacji, zatrudnienia, informacji i ośrodków pomocy humanitarnej. Na przykład, osoby LGBTIQ często spotykają się z dyskryminacją w programach pomocowych opartych na „tradycyjnym” modelu rodziny, w takich kwestiach jak zakwaterowanie w nagłych przypadkach lub dystrybucja żywności. Te przeszkody mają niekorzystny wpływ na ich zdrowie i szanse na przeżycie oraz mogą nieść za sobą długofalowe konsekwencje dla integracji. Zapewnij, aby przygotowanie i planowanie obejmowało konkretne, bezpieczne i integrujące działania w zakresie ochrony. Przeprowadź

konstruktywne konsultacje z osobami i organizacjami LGBTQI na każdym etapie pomocy humanitarnej.

Zdrowie psychiczne i wsparcie psychospołeczne

Ludzie różnie reagują na stres w sytuacji kryzysu humanitarnego. Niektóre osoby będą bardziej przytłoczone przez poczucie niepokoju, szczególnie, gdy zostały przymusowo przesiedlone, oddzielone od rodziny, doświadczyły przemocy lub wcześniej miały problemy ze zdrowiem psychicznym. Niezbędne jest zapewnianie podstawowych usług i bezpieczeństwa w sposób akceptowalny społecznie i kulturowo, żeby zapobiegać poczuciu niepokoju wśród populacji i zaradzić dyskryminacji.

Wzmocnienie wsparcia psychospołecznego i samopomocy w społecznościach tworzy warunki ochronne, umożliwiając osobom dotkniętym wzajemne wspomaganie się na drodze do poprawy warunków społecznych i zdrowia emocjonalnego. Ukierunkowane interwencje indywidualne, rodzinne lub grupowe – włączając interwencje kliniczne – są ważne, lecz niekoniecznie muszą być prowadzone przez specjalistów z zakresu zdrowia psychicznego. Mogą być także przeprowadzane przez osoby nieprofesjonalne, jeśli są przeszkolone i nadzorowane *patrz Podstawowy standard opieki zdrowotnej 2.5: Zdrowie psychiczne*.

Ludność dotknięta często wyraża swoją tożsamość duchową bądź religijną i może identyfikować się z określoną wspólnotą wyznaniową. Jest to często niezbędny element strategii radzenia sobie i ma wpływ na właściwą strategię reagowania w wielu różnych sektorach. Coraz więcej dowodów przemawia za tym, że poszanowanie tożsamości wyznaniowej przez podmioty niosące pomoc humanitarną przynosi korzyści ludności dotkniętej. Istniejące wspólnoty wyznaniowe mogą w znaczący sposób przyczynić się do każdego działania humanitarnego. Podejście ukierunkowane na człowieka wymaga, aby pracownicy humanitarni mieli wiedzę na temat tożsamości wyznaniowej dotkniętej ludności. Zwiększa się ilość dostępnych narzędzi ułatwiających osiągnięcie tego celu.

Zrozumienie warunków operacyjnych

Pomoc humanitarna jest udzielana w bardzo różnych kontekstach, w środowiskach miejskich, wiejskich, w przypadku konfliktu bądź nagłej klęski, które na przestrzeni czasu często występują razem. Skuteczność działań zmierzających do zaspokojenia potrzeb ludności dotkniętej będzie zależeć od czynników geograficznych, społecznych, ekonomicznych, politycznych, środowiskowych i związanych z bezpieczeństwem. Pomimo, że Minimalne Standardy zostały opracowane z myślą o niesieniu natychmiastowej i ratującej życie pomocy, mają również zastosowanie w przypadku działań humanitarnych trwających kilka dni, tygodni, miesięcy, a nawet lat. Pomoc humanitarną należy zmieniać i dostosowywać w miarę upływu czasu; należy także unikać uzależnienia od pomocy. Regularne analizowanie kontekstu i sytuacji zasygnalizuje, kiedy programy powinny zostać dostosowane do zmieniających się warunków, takich jak nowe kwestie dotyczące bezpieczeństwa lub utrudnienia sezonowe typu powódź.



Bieżąca ewaluacja wpływu działań na lokalną dynamikę, na przykład zakup towarów i usług lub wynajem transportu jest istotna dla zapewnienia, żeby pomoc humanitarna nie nasilała konfliktu *patrz Zasada Ochrony 2*. Kiedy kryzysy się przedłużają, istniejące niedociągnięcia systemowe mogą nasilić potrzeby oraz podatności, przez co konieczne będzie podjęcie dodatkowego wysiłku w celu zapewnienia ochrony i wzmocnienia odporności. Niektóre z tych kwestii można lepiej rozwiązać za pośrednictwem lub we współpracy z podmiotami działającymi na rzecz rozwoju.

Mechanizmy koordynacji takie jak system klastrów muszą ustanowić przejrzysty podział pracy i zakres odpowiedzialności, a także określić luki dotyczące zasięgu i jakości. Ważne jest, aby unikać duplikowania wysiłków oraz marnotrawienia zasobów. Wymiana informacji i wiedzy między interesariuszami oraz wspólne planowanie i działania integrujące mogą pomóc organizacjom w lepszym zarządzaniu ryzykiem i poprawy efektów reakcji.

Wspieranie krajowych i lokalnych podmiotów

Uznając nadrzędną rolę i odpowiedzialność państwa przyjmującego, Podręcznik zapewnia wytyczne wszystkim osobom i podmiotom uczestniczącym w działaniach humanitarnych oraz przedstawia rolę, jaką mogą odegrać organizacje humanitarne we wspieraniu tej odpowiedzialności. W sytuacji konfliktu, decydujący wpływ będzie miała gotowość państwa lub podmiotów pozarządowych do zapewnienia dostępu do populacji.

Rola państwa w kierowaniu lub koordynowaniu działań będzie zależeć od wielu czynników takich jak:

- istnienie organu rządowego, któremu powierzono koordynację lub wdrożenie działań humanitarnych (często zwany Krajowy Organ lub Organizacja Zarządzająca Klęskami Żywiłowymi);
- rola i umocowanie ministerstw do wyznaczania standardów, takich jak standardy żywienia i standardy w zakresie niezbędnych leków i personelu medycznego;
- brak funkcjonujących instytucji państwowych na przykład na spornych obszarach. W tego typu nadzwyczajnych okolicznościach, podmioty udzielające pomocy humanitarnej muszą wdrożyć własne mechanizmy koordynacji.

Kryzysy długotrwałe

Gdy oczywiste jest, że działalność humanitarna będzie trwać dłużej niż kilka miesięcy lub lat, weź pod uwagę różne sposoby zaspokajania potrzeb i wspierania życia z godnością. Zbadaj możliwości współpracy z istniejącymi dostawcami usług, miejscowymi władzami, lokalnymi społecznościami, sieciami ochrony społecznej lub podmiotami działającymi na rzecz rozwoju, by pomóc w zaspokajaniu potrzeb. Rozpoznanie powinno uwzględniać kontekst i obawy dotyczące ochrony oraz rozważyć, jaki to będzie miało wpływ na prawa ludności dotkniętej. Zaangażuj przedstawicieli wszystkich płci i wszystkich grup wiekowych, osoby niepełnosprawne i o różnym pochodzeniu włączając samo-określone społeczności do uczestniczenia w

analizie, ocenie, podejmowaniu decyzji, monitorowaniu i ewaluacji. Realizuj długofalowe i trwałe rozwiązania na jak najwcześniejszym etapie. Jeżeli podmioty udzielające pomocy humanitarnej mają możliwość wypracowania długoterminowych rozwiązań, takie rozwiązania powinny stać się nadrzędne wobec tymczasowych środków.

Doceń fakt, że osoby poszkodowane często jako pierwsze reagują na swoje własne potrzeby i zapewniają sobie ochronę. Krajowe i lokalne władze, organizacje społeczeństwa obywatelskiego, organizacje wyznaniowe i inne podmioty zapewniają istotną pomoc. Weź pod uwagę istniejące sieci wsparcia i określ sposoby niesienia pomocy, zamiast podważać lub powielać ich działania.

Obszary miejskie

Ponieważ co raz większa liczba ludności na świecie przenosi się do małych i dużych miast, podmioty udzielające pomocy humanitarnej muszą być przygotowane do działania w środowisku miejskim. Obszary miejskie zwykle różnią się od innych środowisk pod względem:

- **Gęstości:** większa gęstość zaludnienia, budynków mieszkalnych, infrastruktury, przepisów prawa oraz kultur na relatywnie małym obszarze;
- **Różnorodności:** grupy zróżnicowane pod względem społecznym, etnicznym, politycznym, językowym, religijnym i ekonomicznym mieszkają w bliskiej odległości;
- **Dynamiki:** środowiska miejskie charakteryzują się płynnością i zmiennością, wysoką mobilnością i szybko zmieniającymi się stosunkami władzy.

Gminy często są kluczowym organem władzy, i są powiązane z innymi podmiotami i jednostkami rządowymi, na przykład ministrami. Należy dokładnie ocenić dostęp do podstawowych usług, bezpieczeństwo żywnościowe i środki do życia, także pod kątem ewentualnej dyskryminacji. Mieszkańcy małych i dużych miast wydają pieniądze na opłatę czynszu, zakup żywności i dostęp do opieki zdrowotnej. Minimalne Standardy dotyczące życia z godnością mają zastosowanie niezależnie od sposobów udzielania pomocy.

Minimalne Standardy Sfery mogą być stosowane celem wsparcia rozmaitych punktów wyjścia dla udzielania pomocy w obszarach miejskich opartej przede wszystkim na osiedlach, sąsiedztwach czy rejonach. Istniejące grupy, które łączą wspólne interesy, takie jak szkoły, kluby, grupy kobiece i taksówkarze mogą dostarczyć pożyteczne punkty wyjścia. Współpraca z lokalnymi podmiotami (np. sektor prywatny, lokalne władze, liderzy grup sąsiedzkich i grupy społeczne) może mieć istotne znaczenie dla ponownego uruchomienia, wspierania i wzmacniania istniejących usług, zamiast ich zastępowania. Weź pod uwagę, w jaki sposób pomoc humanitarna może wesprzeć planowanie inwestycji miejskich, tworząc wartość w trakcie trwania kryzysu, a także w perspektywie długoterminowej.

Jak w każdym okolicznościach, analiza kontekstu w środowiskach miejskich powinna uwzględnić istniejące zasoby i możliwości takie jak handel, środki pieniężne,



technologia, przestrzeń publiczna, osoby mające specjalistyczne umiejętności oraz różnorodność społeczną i kulturową, jak również kwestie dotyczące zagrożeń i ochrony. Analiza powinna stanowić źródło informacji dla wariantów reagowania oraz uzasadnienia ostatecznego wyboru metod realizacji, na przykład jeśli chodzi o decyzję, czy przekazać pomoc rzeczową czy finansową (a także, jak to zrobić najlepiej). Gospodarka małych i dużych miast oparta na obrocie gotówkowym stwarza możliwości podjęcia współpracy z podmiotami działającymi na rynkach i w sektorze technologii, które mogą wspomóc wykorzystanie pomocy finansowej.

Osiedla komunalne

Projektowane osiedla komunalne i obozy, a także schroniska dla uchodźców i prowizorycznie założone osady są domem dla milionów ludzi, którzy zostali przymusowo przesiedleni. Standardy Sfery mogą być stosowane dla zapewnienia jakości pomocy udzielanej w obrębie społeczności. Mogą one również pomóc w określeniu priorytetów dla wielosektorowych programów celem rozwiązania problemów zdrowia publicznego oraz zapewnienia prowizorycznie założonym osadom dostępu do podstawowych usług.

W przypadku osiedli komunalnych, dedykowana jednostka zarządzająca obozem może włączyć się w zapewnienie większej odpowiedzialności i skoordynowane świadczenie usług. Jednakże osiedla komunalne mogą stanowić szczególne zagrożenie dla ochrony. Na przykład kiedy odmawia się skorzystania z prawa swobody przemieszczania się i opuszczenia osiedla, osoby mogą nie mieć dostępu do rynków lub zapewnić sobie środki do życia. Należy także zwrócić szczególną uwagę na społeczności przyjmujące, ponieważ istniejące lub postrzegane różnice w traktowaniu mogą prowadzić do eskalacji napięć lub konfliktu. W takich przypadkach postulowanie alternatywnych miejsc do zamieszkania o charakterze obozów, jak też rozwiązanie potrzeb społeczności przyjmującej może pomóc zapewnić ludności dotkniętej możliwość życia z godnością.

Obszary, na których stacjonują krajowe lub międzynarodowe siły zbrojne

W sytuacjach, gdzie organizacje humanitarne prowadzą działania w tych samych obszarach co krajowe lub międzynarodowe siły zbrojne, istotna jest świadomość wzajemnych uprawnień, sposobów działania, możliwości i ograniczeń. W warunkach klęski żywiołowej bądź konfliktu, organizacje humanitarne mogą musieć współpracować blisko z różnymi oddziałami wojskowymi, włączając siły rządowe państwa przyjmującego, pozarządowe ugrupowania zbrojne i międzynarodowe siły pokojowe. Podmioty udzielające pomocy humanitarnej powinny mieć na uwadze, że rządy państw przyjmujących mają obowiązek zapewnienia pomocy i ochrony osobom dotkniętym kryzysem na ich terytorium. Często zadania te są powierzane krajowym siłom zbrojnym.

Zasady humanitarne muszą przyświecać wszelkim formom dialogu i koordynacji prowadzonych przez organizacje humanitarne i siły zbrojne na wszystkich szczeblach i etapach współdziałania. Niezbędnym elementem skutecznej koordynacji cywilno-wojskowej jest wymiana informacji, planowanie i podział zadań. O ile

wymiana informacji pomiędzy podmiotami udzielającymi pomocy humanitarnej a siłami zbrojnymi jest możliwa, musi ona uwzględniać kontekst działań operacyjnych. Agencje humanitarne nie mogą przekazywać informacji, które zapewnią jednej stronie konfliktu taktyczną przewagę lub narażą cywilów na niebezpieczeństwo.

Czasami organizacje humanitarne będą musiały wykorzystać szczególnie możliwości oddziałów wojskowych do przeprowadzenia działań humanitarnych. Pomoc sił zbrojnych dla organizacji humanitarnych powinna ograniczać się do wspierania infrastruktury i pośredniej pomocy; pomoc bezpośrednia stanowi ostateczność.

Współpraca z oddziałami wojskowymi ma rzeczywisty lub postrzegany wpływ na neutralność i niezależność operacyjną organizacji humanitarnej, dlatego należy dokładnie rozważyć tę kwestię z wyprzedzeniem. Wytyczne uzgodnione na poziomie międzynarodowym powinny stanowić odniesienie dla wszelkich porozumień w zakresie koordynacji działań organizacji humanitarnych i sił zbrojnych *patrz Zobowiązanie w zakresie Podstawowego Standardu Humanitarnego 6 i Odniesienia.*

Oddziaływanie na środowisko związane z pomocą humanitarną

Środowisko, w którym ludzie żyją i pracują ma kluczowe znaczenie dla ich zdrowia, dobrostanu i możliwości wyjścia z kryzysu. Zrozumienie, jaki wpływ na możliwość powrotu do normalności dla osób poszkodowanych ma środowisko, może stanowić cenną wskazówkę przy opracowywaniu programu oraz prowadzić do bardziej zrównoważonego reagowania na kolejne wstrząsy, a także zmniejszenia ryzyka w przyszłości.

Działania humanitarne mają bezpośredni i pośredni wpływ na środowisko. Skuteczna pomoc humanitarna powinna dokładnie oszacować ryzyko dla środowiska przy prowadzeniu szerszych badań i analizy sytuacji. Programy powinny minimalizować swoje oddziaływanie na środowisko, a także uwzględniać sposób, w jaki zakupy, transport, wybór materiałów oraz wykorzystanie gruntów i zasobów naturalnych mogą chronić lub prowadzić do dalszego pogorszenia stanu środowiska *patrz Standard w zakresie schronienia i zasiedlenia 7: Zrównoważony rozwój środowiska.*

Państwa i regiony zmagające się z ubóstwem oraz słabą zdolnością instytucjonalną i nietrwałą ekologią są narażone na większe ryzyko wystąpienia klęsk żywiołowych i niestabilności, co tworzy błędne koło postępującej degradacji społeczeństwa i środowiska. To z kolei ma wpływ na zdrowie, edukację, środki do życia i inne aspekty związane z bezpieczeństwem, godnością i dobrostanem. Zrównoważony rozwój środowiska stanowi ważny element działalności humanitarnej dobrej jakości *patrz Zobowiązania w zakresie Podstawowego Standardu Humanitarnego 3, 9 and Standard dotyczący schronienia i zasiedlenia 7: Zrównoważony rozwój środowiska.*



Załącznik

Dostarczanie pomocy za pośrednictwem rynków

Niniejszy załącznik stanowi uzupełnienie wprowadzenia do Podręcznika Sfery i zapewnia dodatkowe informacje i wytyczne dotyczące wykorzystania rynków celem osiągnięcia Minimalnych Standardów i pomagania ludziom w zaspokajaniu ich potrzeb w następstwie kryzysu. Opiera się na rozdziałach fundamentalnych i jest powoływany w rozdziałach technicznych. W związku z tym stanowi nieodłączną część Podręcznika Sfery. Aby móc reagować w skuteczny sposób, podmioty udzielające pomocy humanitarnej powinny zrozumieć aktualne potrzeby oraz jak je zaspokoić w praktyce. Jednym z aspektów tej analizy jest zrozumienie, jak funkcjonują rynki oraz jakie towary i usługi są dostępne na poziomie lokalnym, krajowym, regionalnym i międzynarodowym. Taka świadomość pozwala programom humanitarnym zapewniać rynkom wsparcie, a przynajmniej ich nie zakłócać podczas prowadzenia działań.

Analiza rynku jako element analizy działań w zakresie reagowania

Poprzez przeprowadzenie oceny potrzeb i możliwości celem ustalenia priorytetów należy przeanalizować różne sposoby reagowania i zaspokajania tych potrzeb. Analiza działań w zakresie reagowania powinna zapewnić, żeby zagrożenia i możliwości operacyjne, programowe i kontekstowe były systematycznie uwzględniane przy ocenie sposobów udzielania pomocy. Czasem nazywa się to „wyborem metody”.

Określenie najlepszego sposobu udzielania pomocy w celu zaspokojenia potrzeb wymaga:

- zdezagregowanych informacji na temat priorytetów oraz tego, w jaki sposób ludność chciałaby mieć dostęp do pomocy, w obrębie sektorów i z biegiem czasu;
- zrozumienie podatności na zagrożenia gospodarcze, zarówno na istniejące jak i wywołane przez kryzys.

Jako elementy analiza działań w zakresie reagowania, analiza rynku pomaga ustalić najbardziej skuteczny sposób zaspokojenia priorytetowych potrzeb: pomoc rzeczowa, świadczenie usług, pomoc pieniężna czy połączenie ich wszystkich w zależności od kontekstu. Analiza rynku pomoże określić wszelkie ograniczenia na rynkach, włączając kwestie dotyczące podaży i popytu, jak również procedury, normy, zasady lub infrastruktura, które ograniczają funkcjonowanie rynku.

Niezależnie od wybranej opcji reagowania, powinna ona uwzględniać warunki rynkowe i dążyć do ochrony zdolności do utrzymania się, lokalnych miejsc pracy i

przedsiębiorstw. Sfera opiera się na podstawowym poszanowaniu osób dotkniętych kryzysem i wspieraniu ich wyborów dotyczących wyjścia z kryzysu. Biorąc pod uwagę, w jaki sposób ludzie współpracują z lokalnymi rynkami w celu pozyskania towarów, usług i dochodów, analiza rynku promuje podejście skoncentrowane na potrzebach człowieka.

Programy i rynki

Pomoc udzielana za pośrednictwem rynków może być zapewniana na wiele sposobów, zarówno na poziomie lokalnym oraz krajowym i regionalnym. Programy oparte na mechanizmach rynkowych mogą być stosowane w celu bezpośredniego udzielenia pomocy lub mogą wspierać rynki, aby te skuteczniej obsługiwały ludność poszkodowaną.

- Zamawianie towarów i artykułów niezwykłościowych na poziomie lokalnym i regionalnym wspomaga podaż na rynkach.
- Z kolei pomoc pieniężna umożliwiającą ludziom zakup lokalnie dostępnych towarów lub usług wspiera popyt na rynkach.
- Wzmacnianie infrastruktury poprzez poprawę dostępu drogowego do rynków lub reformy takie jak przepisy zwalczające ustalanie cen, zapewniają wsparcie dla rynku, który może lepiej służyć poszkodowanej ludności.

Czynniki takie jak płeć, etniczność czy niepełnosprawność często mają bezpośredni wpływ na dostęp fizyczny, finansowy i społeczny do rynków. Jakie różnice w dostępie do rynku występują między mężczyznami, kobietami, młodzieżą i osobami starszymi? Czy handlowcy o określonym pochodzeniu etnicznym mają dostęp do narzędzi kredytowych? Te i inne czynniki przekładają się na stopień, w jakim poszczególne osoby mogą aktywnie uczestniczyć w rynkach.

Przy opracowywaniu programów opartych na mechanizmach rynkowych należy zrównoważyć aspekty etniczne i kwestie środowiskowe. Zadbaj o to, aby rynki, które nadmiernie eksploatują zasoby naturalne, ekosystemy i środowisko nie rozwijały się w sposób narażający ludność na dalsze zagrożenia.

Towary, usługi i rynki: Zajmując się priorytetowymi potrzebami humanitarnymi weź pod uwagę zarówno towary, jak i usługi. Większość standardów Sfery wskazuje na zapewnienie pewnego rodzaju towarów lub dostępu do produktów. Jednakże sektory społeczne takie jak zdrowie i edukacja charakteryzują się zapewnianiem dostępu do usług lub polepszeniem takiego dostępu, i świadczenie pomocy za pośrednictwem rynków może być niewykonalne. Przy współpracy z zewnętrznymi dostawcami usług lub z podwykonawcami, zadbaj o ścisłe monitorowanie jakościich usług i produktów *patrz Standard systemów opieki zdrowotnej 1.4: Finansowanie opieki zdrowotnej.*

W niektórych przypadkach dobrym rozwiązaniem będą programy oparte na mechanizmach rynkowych, które pośrednio wspomagają dostęp do usług. Pomoc



pieniężna może zapewniać środki na transport do placówek opieki zdrowotnej lub dostęp do edukacji (zakup uniformów i materiałów). Śledzenie wydatków gospodarstw domowych pozwala uzyskać przejrzyste dane na temat kosztu dostępu do usług, również takich, które powinny być bezpłatne. Monitorowanie wydatków domowych powinno zawsze być wspomagane przez monitorowanie wyników działania pomocy pieniężnej.

Sektory usługowe mogą rozważyć programy oparte na mechanizmach rynkowych także w przypadku towarów takich jak moskitiery nasączone środkami owadobójczymi, dostawy uzupełniającego żywienia i leków, jeżeli spełniają kryteria jakości *patrz Standard systemów opieki zdrowotnej 1.3: Niezbędne leki i urządzenia medyczne*.

W większości sytuacji potrzebne będzie połączenie różnych form interwencji opartych na mechanizmach rynkowych. Programy oparte na mechanizmach rynkowych będą prawdopodobnie potrzebowały wsparcia innych działań, takich jak pomoc techniczna. To połączenie będzie też rozwijało się w trakcie trwania programu i konieczne może być przejście z pomocy rzeczowej na pieniężną czy w formie bonów lub odrotnie. Poza monitorowaniem samego programu równie ważne jest monitorowanie rynku celem potwierdzenia lub dostosowania form pomocy.

Współpraca między łańcuchem dostaw, logistyką a funkcjami programu musi być prowadzona przez cały czas. W celu uzyskania dalszych wytycznych odnośnie narzędzi wspierających ten wybór i analizę *patrz Odniesienia*.

Listy kontrolne

Lista kontrolna pomocy pieniężnej

Niniejsza sekcja przedstawia listę kwestii do rozważenia w przypadku dostarczania pomocy za pośrednictwem rynków. Jest zgodna z cyklem zarządzania programem i zawiera inne istotne zagadnienia, które należy uwzględnić, jeśli przyjmuje się to podejście, aby zapewnić osiągnięcie Minimalnych Standardów. Każdy kontekst ma inną specyfikę, a dostępne mechanizmy świadczenia pomocy będą różnić się w zależności od takich czynników jak infrastruktura, ochrona danych, efektywność kosztowa i integracja finansowa.

Tworzenie programu

- Zapewnij, aby kryteria selekcji beneficjentów uwzględniały cele programu i szczególne uwarunkowania dotyczące pomocy pieniężnej.
- Dokładnie rozważ, które osoby w gospodarstwie domowym powinny otrzymać pomoc pieniężną, opierając się na przejrzystej ocenie ryzyka i zwracając uwagę na wszelkie kwestie dotyczące ochrony.
- Ustal bezpieczne, dostępne i skuteczne mechanizmy dostarczania pomocy w oparciu o kontekst, cele i wielkość programu, jak również uwzględniając poziom wiedzy w zakresie finansów wśród beneficjentów i ich preferencje.

- Oblicz kwotę przekazu na podstawie potrzeb, które mają być pokryte i kosztu ich zaspokojenia.
- Ustal częstotliwość i czas trwania przekazywania środków w zależności od potrzeb, sezonowości, możliwości dostawcy usług finansowych i zagrożeń związanych z ochroną.
- Jeżeli jest to możliwe i wykonalne, przyjmij perspektywę wielosektorową.
- Zdefiniuj kluczowe zagadnienia i powiązane wskaźniki do monitorowania procesu, działań, poziomu postępów i wyników.

Wdrożenie

- Przy organizowaniu przetargów dla dostawców usług finansowych uwzględnij specyficzne kwestie dla danego kontekstu i pozostałe istotne zagadnienia, a także ustanów przejrzyste kryteria selekcji.
- Rozważ wykorzystanie istniejących i znanych mechanizmów świadczenia pomocy, które są już wprowadzone w przypadku ochrony społecznej.
- Wprowadź systemy rejestracji i identyfikacji beneficjentów, które są dostosowane do mechanizmów świadczenia pomocy oraz zapewniają ochronę danych osobowych.
- Upewnij się, że rejestracja i identyfikacja obejmuje dane wymagane przez dostawcę usług finansowych.
- Zastosuj środki ochrony danych i je udokumentuj.
- Ustanów mechanizmy dotyczące danych cyfrowych we współpracy z różnymi organizacjami w zakresie, w jakim jest to możliwe („systemy interoperacyjne”).
- Zdefiniuj precyzyjne procedury, role i zakresy obowiązków dla procesu dostarczania środków pieniężnych, a także mechanizmy zarządzania ryzykiem.
- Zapewnij, aby proces dostarczania pomocy pieniężnej był dostępny i skuteczny.
- Upewnij się, że wszystkie poszkodowane grupy mają dostęp do wybranych mechanizmów świadczenia pomocy w okresie trwania projektu.
- Przekaż beneficjentom informacje na temat celów programu i czasu trwania pomocy pieniężnej, aby mogli podejmować świadome decyzje dotyczące wydatków.
- Zapewnij, aby dostawcy usług finansowych ponosili odpowiedzialność wobec beneficjentów poprzez zarządzanie i monitorowanie umów *patrz Zobowiązania w zakresie Podstawowego Standardu Humanitarnego 4 i 5.*

Monitoring, ewaluacja i nauka

- Monitoruj procesy, działania, rezultaty i zagrożenia powiązane z dostarczaniem pomocy pieniężnej włączając monitorowanie po przekazaniu środków.
- Monitoruj, czy środki pieniężne lub bony zostały odebrane przez właściwą osobę, w sposób bezpieczny, na czas i w odpowiedniej kwocie.
- Dodatkowo do monitorowania cen, stale monitoruj rynki i ich łańcuchy dostaw.



- Monitoruj wydatki gospodarstw domowych i odwołuj się do danych pochodzących z monitorowania rynku, aby ocenić, czy potrzeby mogą zostać zaspokojone poprzez pomoc pieniężną oraz czy można ograniczyć negatywne strategie radzenia sobie.
- Monitoruj potencjalne zagrożenia dla pomocy pieniężnej uwzględniając ryzyko związane z ochroną i negatywny wpływ na zasoby naturalne.
- Oceniaj rezultaty powiązane z pomocą pieniężną.
- Regularnie oceniaj, czy zastosowanie pomocy pieniężnej pozwala na skuteczne zaspokajanie potrzeb, dostosuj odpowiednio program oraz wspieraj ciągłe uczenie się na potrzeby przyszłych programów.

Lista kontrolna zarządzania łańcuchem dostaw i logistyki

Niniejsza sekcja przedstawia listę kwestii do rozważenia w zakresie zarządzania łańcucha dostaw i logistyki. Jest zgodna z cyklem zarządzania programem i zawiera inne istotne zagadnienia, które należy uwzględnić.

Zarządzanie łańcuchem dostaw (ZŁD) rozpoczyna się od wyboru towaru lub usługi. Obejmuje określenie źródła tego, co jest potrzebne, zamówienia, zarządzanie jakością, zarządzanie ryzykiem (włączając ubezpieczenie), pakowanie, wysyłkę, transport, składowanie, zarządzanie zapasami, dostawę i dystrybucję. ZŁD angażuje wielu różnych partnerów, dlatego istotną sprawą jest koordynowanie działań *patrz Zobowiązanie w zakresie Podstawowego Standardu Humanitarnego 6.*

Wymaga jest specjalistycznej wiedzy z zakresu ZŁD. Poszczególne rodzaje stosownej wiedzy obejmują zarządzanie kontraktami, zarządzanie transportem i magazynami, zarządzanie zapasami, analiza planowanych działań i zarządzanie informacjami, śledzenie przesyłek i zarządzanie importem. Praktyki zarządzania i monitorowania powinny zapewniać, że towary bezpiecznie docierają do punktów dystrybucji. Jednakże organizacje humanitarne są także odpowiedzialne za zapewnienie, aby produkty i usługi (włączające usługi pomocy pieniężnej) docierały do osób, które potrzebują wsparcia.

Zakupy lokalne i regionalne stymulują miejscowe rynki, które mogą stanowić bodziec dla farmerów i wytwórców do zwiększenia produkcji, co może z kolei pobudzić lokalną gospodarkę. Jednakże w przypadku, gdy dostawy są już relatywnie ograniczone, lokalne i regionalne zakupy mogłyby wywołać problemy na innych rynkach lub zaszkodzić istniejącym sieciom handlowym. Z drugiej strony, import może z kolei wyprzeć lokalnych lub regionalnych producentów i także zakłócić istniejące sieci handlowe.

Tworzenie programu

- Oceń miejscową dostępność potrzebnych towarów i usług przed pozyskaniem ich ze źródeł zewnętrznych.
- Rozważ współpracę z renomowanymi lokalnymi lub regionalnymi firmami przewoźnymi, które mają cenną wiedzę na temat lokalnych przepisów,



Karta Humanitarna

DRAFT

Karta Humanitarna

Karta Humanitarna przedstawia kontekst prawny i etyczny Zasad Ochrony, Podstawowego Standardu Humanitarnego i Minimalnych Standardów, które są zawarte w Podręczniku. Jest ona z jednej strony zbiorem ustanowionych praw i obowiązków, a z drugiej zaś wyznaniem wspólnego przekonania.

W kwestii praw i obowiązków, Karta Humanitarna podsumowuje podstawowe zasady prawne, które mają największy wpływ na dobrostan osób dotkniętych klęską lub konfliktem. Jeśli chodzi o wspólne przekonanie, próbuje ująć jednomyślne podejście agencji humanitarnych w kwestii zasad, które powinny regulować reagowanie na klęskę żywiołową lub konflikt, włączając role i obowiązki różnych zaangażowanych podmiotów.

Karta Humanitarna tworzy podstawę dla zobowiązania przyjętego przez agencje humanitarne, które popiera Sfera; stanowi także zaproszenie dla wszystkich osób zaangażowanych w akcję humanitarną do przyjęcia tych samych zasad.

Nasze przekonania

1. Karta Humanitarna wyraża nasze wspólne przekonanie, jako agencji humanitarnych, że wszystkie osoby dotknięte klęską żywiołową lub konfliktem mają prawo do otrzymania ochrony i pomocy, której celem jest zapewnienie im podstawowych warunków do życia z godnością. Wierzymy, że zasady przedstawione w Karcie Humanitarnej mają charakter uniwersalny, dotyczą wszystkich ludzi dotkniętych klęską żywiołową lub konfliktem niezależnie od tego, gdzie się znajdują, jak również wszystkich podmiotów, które chcą nieść im pomoc czy zapewnić im bezpieczeństwo. Zasady te są odzwierciedlone przez prawo międzynarodowe, lecz czerpią siłę przede wszystkim z fundamentalnej zasady moralnej, jaką jest **człowieczeństwo**: że wszyscy ludzie rodzą się wolni i równi pod względem swej godności i swych praw. W oparciu o powyższą zasadę, przyznajemy pierwszeństwo **obowiązkowi humanitarnemu**: że należy podejmować wszelkie możliwe kroki, aby łagodzić ludzkie cierpienie powodowane przez klęskę lub konflikt.

Jako agencje humanitarne o zasięgu lokalnym, krajowym i międzynarodowym, zobowiązujemy się promować oraz przestrzegać zasad określonych w niniejszej Karcie, jak również spełniać Minimalne Standardy w zakresie wysiłków podejmowanych na rzecz pomocy i ochrony osób poszkodowanych. Zachęcamy wszystkie podmioty zaangażowane w działania humanitarne, włączając organy rządowe i podmioty sektora prywatnego, aby przyjęły wspólne zasady, prawa i obowiązki wskazane poniżej jako idee wyrażającą wspólne przekonanie humanitarne.

Nasza rola

2. Przyznajemy, że podstawowe potrzeby osób dotkniętych klęską żywiołową lub konfliktem są spełniane w pierwszej kolejności poprzez ich własne wysiłki, a także

poprzez wsparcie społeczności i miejscowych instytucji. Uznajemy pierwszoplanową rolę i odpowiedzialność państwa dotkniętego w kwestii niesienia na czas pomocy osobom poszkodowanym, aby zapewnić im ochronę i bezpieczeństwo oraz udzielić wsparcia w powrocie do normalności. Wierzymy, że połączenie oficjalnych i dobrowolnych działań jest kluczowym czynnikiem efektywnego zapobiegania i reagowania, i w tym zakresie rola Stowarzyszeń Krajowego Czerwonego Krzyża lub Czerwonego Półksiężycy oraz innych organizacji społecznych we wspieraniu władz publicznych jest bardzo istotna. W przypadku, gdy zdolności na szczeblu krajowym są niewystarczające, a probujemy rolę szerszej społeczności międzynarodowej, włączając darczyńców rządowych i organizacje międzynarodowe, we wspieraniu państw w wypełnianiu ich obowiązków. Uznajemy i wspieramy szczególnie rolę odgrywane przez upoważnione agencje Organizacji Narodów Zjednoczonych i Międzynarodowy Komitet Czerwonego Krzyża.

3. Jako agencje humanitarne, interpretujemy naszą rolę w odniesieniu do potrzeb i możliwości ludności dotkniętej, a także obowiązków ich rządów lub sił sprawujących władzę. Nasza rola w niesieniu pomocy odzwierciedla rzeczywistość, w której podmioty ponoszące główną odpowiedzialność nie zawsze są w pełni zdolne do samodzielnego pełnienia tej funkcji lub mogą być temu niechętnie. W możliwie najszerszym zakresie, w sposób zgodny z obowiązkiem humanitarnym i innymi zasadami zawartymi w tej Karcie, będziemy wspierać wysiłki odpowiednich władz w kwestii ochrony i pomocy osobom poszkodowanym. Wzywamy wszystkie podmioty rządowe i pozarządowe do poszanowania bezstronnej, niezależnej i neutralnej roli agencji humanitarnych oraz ułatwienia im pracy poprzez usuwanie niepotrzebnych barier prawnych i przeszkód praktycznych, zapewniając im bezpieczeństwo i umożliwiając im stały i niezwłoczny dostęp do ludności dotkniętej.



Wspólne zasady, prawa i obowiązki

4. Jako agencje humanitarne, oferujemy nasze usługi w oparciu o zasadę humanitaryzmu oraz obowiązek humanitarny, uznając prawa wszystkich ludzi dotkniętych przez klęskę żywiołową lub konflikt – kobiet i mężczyzn, chłopców i dziewcząt. Obejmują one prawa do ochrony i pomocy wyrażone w postanowieniach międzynarodowego prawa humanitarnego, prawach człowieka i prawie uchodźczym. Do celów niniejszej Karty, przedstawiamy podsumowanie tych praw:

- **prawo do życia z godnością,**
- **prawo do otrzymania pomocy humanitarnej,**
- **prawo do ochrony i bezpieczeństwa.**

Pomimo, że te prawa nie są sformułowane w takim ujęciu w prawie międzynarodowym, obejmują szereg ustanowionych praw i nadają obowiązkowi humanitarnemu pełniejszy wymiar.

5. **Prawo do życia z godnością** jest odzwierciedlone w postanowieniach prawa międzynarodowego, a w szczególności w zagadnieniach praw człowieka dotyczących prawa do życia, do odpowiedniego standardu życia i prawa do niestosowania tortur i innego okrutnego, nieludzkiego lub poniżającego traktowania lub karania.

Prawo do życia wiąże się z obowiązkiem ochrony życia w sytuacji jego zagrożenia. Obowiązek ten zakłada niewstrzymywanie ani nieszkodzenie działaniom zapewniającym pomoc ratującą życie. Godność ma szerszy kontekst niż dobrostan fizyczny; wymaga poszanowania całej istoty ludzkiej, w tym wartości i wierzeń poszkodowanych osób i społeczności, a także poszanowanie przysługujących praw człowieka takich jak swoboda, wolność sumienia i praktyk religijnych.

6. Prawo do otrzymania pomocy humanitarnej jest istotnym elementem prawa do życia z godnością. Uwzględnia prawo do odpowiedniego standardu życia, włączając odpowiednią żywność, wodę, ubrania, schronienie oraz wymagania dotyczące dobrego stanu zdrowia, które są wyraźnie zagwarantowane w prawie międzynarodowym. Podstawowy Standard Humanitarny i Minimalne Standardy odzwierciedlają te prawa i nadają im praktyczny wymiar, w szczególności w odniesieniu do niesienia pomocy osobom dotkniętym przez klęskę żywiołową lub konflikt. W sytuacji, gdy podmioty rządowe lub pozarządowe nie udzielają takiej pomocy, wierzymy, że muszą pozwolić innym, by mogli pomóc to robić. Wszelka taka pomoc musi być udzielana zgodnie z zasadą **bezstronności**, która zakłada, że pomoc jest udzielana wyłącznie w oparciu o potrzebę i proporcjonalnie do potrzeby. To obrazuje szerszą zasadę **niedyskryminacji**: żadna osoba nie powinna być dyskryminowana z powodu lub w oparciu o status taki jak wiek, płeć, rasa, kolor, etniczność, orientacja seksualna, język, religia, niepełnosprawność, stan zdrowia, poglądy polityczne lub inne, a także kraj pochodzenia i pochodzenie społeczne.

7. Prawo do ochrony i bezpieczeństwa oparte jest na postanowieniach praw międzynarodowego, rozporządzeń Organizacji Narodów Zjednoczonych i innych organizacji pozarządowych, a także suwerennej odpowiedzialności krajów za ochronę osób objętych ich jurysdykcją. Bezpieczeństwo jest szczególnie ważnym zagadnieniem z humanitarnego punktu widzenia, włączając kwestię ochrony uchodźców i osób przesiedlonych wewnętrznie. Zgodnie z literą prawa, niektóre osoby mogą być szczególnie narażone na przemoc i dyskryminację ze względu na ich status, na przykład wiek, płeć lub rasę i mogą wymagać podjęcia specjalnych środków ochrony i pomocy. W stopniu, w jakim państwo jest niezdolne do ochrony ludności w takich okolicznościach, uważamy, że powinno zwrócić się w tym zakresie o wsparcie międzynarodowe.

Prawo dotyczące ochrony ludności cywilnej i osób wysiedlonych wymaga zwrócenia szczególnej uwagi na takie kwestie jak:

- i. Podczas **konfliktu zbrojnego**, jak zdefiniowano w międzynarodowym prawie humanitarnym, istnieje szczególny przepis prawny dotyczący zapewnienia pomocy i ochrony osobom nieuczestniczącym w konflikcie. W szczególności, Konwencje Genewskie z 1949 roku i Protokoły Dodatkowe z 1977 roku nakładają obowiązki na strony uczestniczące w międzynarodowych i niemiędzynarodowych konfliktach zbrojnych. Podkreślamy wyłączenie ludności cywilnej z ataków i działań odwetowych, a w szczególności znaczenie:
 - zasady **różnicowania** między cywilami a walczącymi oraz między obiektami cywilnymi a wojskowymi;
 - zasady **proporcjonalności** w kwestii użycia siły i **ostrożności** w przeprowadzaniu ataków;

- obowiązku odstąpienia od użycia broni przynoszącej masowe skutki lub która z uwagi na swój charakter powoduje zbędne urazy lub niepotrzebne cierpienie;
- obowiązku zezwolenia na udzielenie bezstronnej pomocy.

Większość możliwego do uniknięcia cierpienia dotyczącego cywilów w konfliktach zbrojnych wynika z nieprzestrzegania tych podstawowych zasad.

- ii. **Prawo do ubiegania się o azyl lub schronienie** ma kluczowe znaczenie dla ochrony osób doznających prześladowania lub przemocy. Osoby dotknięte klęską żywiołową lub konfliktem są często zmuszone do ucieczki z domu w poszukiwaniu bezpieczeństwa i środków utrzymania. Postanowienia Konwencji dotyczącej statusu uchodźców z 1951 roku (ze zmianami) oraz innych traktatów międzynarodowych i regionalnych zawierają zasadnicze zabezpieczenia dla osób, które nie mogą uzyskać zapewnienia ochrony od państwa pochodzenia lub w którym mieszkają, są zmuszone do poszukiwania bezpieczeństwa w innym kraju. Najważniejszą z nich jest zasada **non-refoulement**, która stanowi, że nie wolno odsyłać nikogo do kraju, w którym życie, wolność i bezpieczeństwo fizyczne takiej osoby byłoby zagrożone lub gdy istnieje prawdopodobieństwo, że mogłaby być torturowana lub doznać innego okrutnego, nieludzkiego lub poniżającego traktowania lub karania. Ta sama zasada ma zastosowanie z mocy rozszerzenia do osób wewnątrznie wysiedlonych, co jest odzwierciedlone w międzynarodowych prawach człowieka i opisane w Zasadach Przewodnich Wysiedleń Wewnętrznych z 1998 roku oraz powiązanych przepisach regionalnych i krajowych.



Nasze zobowiązanie

8. Oferujemy nasze usługi wierząc, że akcja humanitarna stawia ludność dotkniętą w centrum swoich działań oraz uznajemy, że aktywne uczestnictwo ludności dotkniętej jest niezbędne, aby pomoc była niesiona w sposób, który najlepiej zaspokaja jej potrzeby, włączając potrzeby osób narażonych i wykluczonych społecznie. Będziemy dokładać starań, aby wspierać lokalne wysiłki podejmowane na rzecz zapobiegania, przygotowania i reagowania na klęski żywiołowe oraz na skutki konfliktów, a także celem wzmocnienia możliwości lokalnych podmiotów na wszystkich szczeblach.

9. Jesteśmy świadomi, że próby niesienia pomocy humanitarnej mogą czasami mieć niezamierzone negatywne skutki. We współpracy ze społecznościami dotkniętymi i organami władzy, dążymy do minimalizowania wszelkich niepożądanych skutków dla społeczności lokalnej lub środowiska naturalnego. W odniesieniu do konfliktu zbrojnego, rozumiemy, że sposób udzielania pomocy humanitarnej może potencjalnie narazić ludność cywilną na większą podatność na ataki lub może czasami przynieść niezamierzoną korzyść jednej lub większej liczbie stron konfliktu. Jesteśmy zobowiązani do minimalizowania takich negatywnych skutków w zakresie, w jakim jest to zgodne z wyżej przedstawionymi zasadami.

10. Będziemy postępować zgodnie z zasadami działania humanitarnego określonymi w niniejszej Karcie oraz zgodnie ze szczególnymi wytycznymi Kodeksu Postępowania z 1994 roku dla Międzynarodowego Czerwonego Krzyża i Ruchu

Czerwonego Księżyca oraz Organizacji Pozarządowych (NGO) w zakresie niesienia pomocy w przypadku katastrof.

11. Podstawowy Standard Humanitarny i Minimalne Standardy stanowią merytoryczną podstawę powszechnych zasad zawartych w niniejszej Karcie, opierając się na rozumieniu przez agencje kwestii podstawowych minimalnych wymagań dotyczących życia z godnością oraz doświadczeniach w niesieniu pomocy humanitarnej. Chociaż osiągnięcie standardów zależne jest od różnorodnych czynników, z których wiele może wykraczać poza naszą kontrolę, zobowiązujemy się dążyć konsekwentnie do ich osiągnięcia oraz oczekujemy, że zostaniemy pociągnięci do odpowiedzialności w tym zakresie. Zapraszamy wszystkie strony, włączając rządy krajów dotkniętych i krajów-darczyńców, organizacje międzynarodowe, a także podmioty prywatne i pozarządowe, do zatwierdzenia Podstawowego Standardu Humanitarnego i Minimalnych Standardów jako przyjętych norm.

12. Przestrzegając Podstawowego Standardu Humanitarnego i Minimalnych Standardów, zobowiązujemy się dokładać wszelkich starań w celu zapewnienia, że ludność dotknięta katastrofą lub konfliktem ma dostęp co najmniej do minimalnych wymagań dotyczących godnego i bezpiecznego życia, włączając odpowiedni dostęp do wody, warunków sanitarnych, żywności, pożywienia, schronienia i opieki zdrowotnej. W tym celu będziemy w dalszym ciągu nawoływać państwa i inne strony do wywiązywania się wobec ludności dotkniętej ze swoich obowiązków moralnych i prawnych. Z naszej strony zobowiązujemy się podejmować wysiłek, aby nasze reakcje były skuteczniejsze, właściwsze i bardziej odpowiedzialne poprzez rzetelną ocenę i monitorowanie zmieniających się uwarunkowań lokalnych, poprzez przejrzystość informacji i procesu podejmowania decyzji oraz poprzez efektywniejszą koordynację i współpracę z innymi ważnymi podmiotami na wszystkich poziomach, jak określono w Podstawowym Standardzie Humanitarnym i Minimalnych Standardach. W szczególności zobowiązujemy się do współpracy z populacjami dotkniętymi, podkreślając ich aktywne uczestnictwo w działaniach reagowania. Uznajemy, że odpowiedzialność wobec osób, którym staramy się pomóc jest naszą fundamentalną powinnością.



Podstawowe zasady ochrony

DRAFT



Karta Humanitarna



Podstawowe Zasady Ochrony

ZASADA 1

Działaj na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa, poszanowania godności i praw człowieka oraz unikaj narażania ludzi na dalszą krzywdę

ZASADA 2

Zapewnij ludziom dostęp do bezstronnej pomocy zgodnie z potrzebami i bez dyskryminacji

ZASADA 3

Pomagaj ludziom w powrocie do normalności w następstwie skutków fizycznych i psychologicznych związanych z potencjalną lub rzeczywistą przemocą, przymusem lub celowym niedostatkiem

ZASADA 4

Wspieraj ludzi w egzekwowaniu swoich praw

Spis treści

Podstawowe zasady ochrony	36
Zasada 1	38
Zasada 2	40
Zasada 3	41
Zasada 4	43
Załącznik: Podsumowanie Standardów Zawodowych Dotyczących Zapewnienia Ochrony.....	45
Odniesienia i materiały dodatkowe.....	47



Podstawowe zasady ochrony

Do wszelkich działań humanitarnych i wszystkich podmiotów udzielających pomocy humanitarnej mają zastosowanie cztery podstawowe zasady ochrony.

1. Działaj na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa, poszanowania godności i praw człowieka oraz zapobiegaj sytuacjom niosącym ryzyko odniesienia krzywdy.
2. Zapewnij dostęp do pomocy zgodnie z potrzebami i bez dyskryminacji.
3. Pomagaj ludziom wrócić do normalności w następstwie skutków fizycznych i psychologicznych związanych z potencjalną lub rzeczywistą przemocą, przymusem albo celowym niedostatkiem.
4. Wspieraj ludzi w egzekwowaniu ich praw.

Podstawowe zasady ochrony ludności cywilnej stanowią wsparcie praw określonych w Karcie Humanitarnej: prawa do życia w godności, prawa do pomocy humanitarnej oraz prawa do ochrony i bezpieczeństwa. Podstawowe zasady stanowią opis roli, jaką mogą odgrywać wszystkie podmioty udzielające pomocy humanitarnej w ramach zapewniania ochrony ludności. Jednakże zadania i obowiązki podmiotów udzielających pomocy humanitarnej mają charakter drugorzędny w stosunku do zadań i obowiązków państwa. Państwo lub inne organy ponoszą odpowiedzialność prawną za zapewnianie dobrobytu osobom zamieszkującym terytorium tego państwa lub znajdującym się pod jego kontrolą, a także za bezpieczeństwo ludności cywilnej w przypadku konfliktu zbrojnego. Ostatecznie organy te mają obowiązek zapewniać bezpieczeństwo poprzez podejmowanie lub ograniczanie działań. Rolą podmiotów udzielających pomocy humanitarnej może być zachęcanie i przekonywanie organów władzy, aby wypełniały swoje obowiązki, a

Ochrona dotyczy takich kwestii, jak np. bezpieczeństwo, godność i prawa ludzi dotkniętych klęską żywiołową lub konfliktem zbrojnym. Stały Komitet Międzyagencyjny (The Inter-Agency Standing Committee, IASC) definiuje ochronę jako:

„... wszystkie działania zmierzające do uzyskania pełnego poszanowania praw osób indywidualnych zgodnie z literą i duchem stosownych zbiorów prawa (np. międzynarodowego prawa w zakresie praw człowieka, międzynarodowego prawa dotyczącego pomocy humanitarnej, międzynarodowego prawa dotyczącego uchodźców).”

W szerszym sensie ochrona obejmuje wszelkie wysiłki podejmowane przez podmioty udzielające pomocy humanitarnej i działające w obszarze praw człowieka w celu zagwarantowania rozumienia, przestrzegania, ochrony oraz egzekwowania praw osób poszkodowanych i obowiązków podmiotów odpowiedzialnych w ramach prawa międzynarodowego bez dyskryminacji.

Ochrona polega na podejmowaniu działań zapewniających ludziom bezpieczeństwo oraz brak przemocy, przymusu i celowego niedostatku. Często występują priorytetowe kwestie dotyczące ochrony, które mają wpływ na całe społeczeństwa w danym kontekście humanitarnym, w przypadku których konieczne jest podejmowanie zgodnych działań, by móc zagwarantować efektywne rozwiązanie tych problemów. Aby reakcja

jeżeli nie będą się z nich wywiązywać, wspomaganie ludności w radzeniu sobie z konsekwencjami.

W niniejszym rozdziale przedstawione są wytyczne, które określają, w jaki sposób organizacje humanitarne mogą przyczynić się do zapewnienia ochrony poprzez udzielanie wsparcia w zakresie bezpieczeństwa, dostępu do pomocy, powrotu do normalności w następstwie przemocy oraz egzekwowania swoich praw.

Zastosowanie Zasad w praktyce

Każdy, kto stosuje Minimalne Standardy Sfery, powinien kierować się Podstawowymi Zasadami Ochrony – bez względu na to, czy ma umocowanie lub kompetencje w tym zakresie. Oznacza to m.in. zrozumienie kontekstu i podejmowanie działań, aby zapobiegać naruszaniu bezpieczeństwa osób oraz jego stwarzaniu, ograniczać takie przypadki lub je eliminować. Niezbędne jest przekazywanie informacji i wspieranie możliwości podejmowania świadomych decyzji w sprawie sytuacji osobistej oraz powrotu do normalności.

Podmioty specjalizujące się w ochronie ludności cywilnej powinny przestrzegać niniejszych Zasad oprócz odpowiednich standardów uzupełniających. Podmioty specjalizujące się w ochronie wykonują niezależne działania nastawione na określone obszary, jak np.:

- ochrona dzieci;
- przemoc uwarunkowana płcią;
- prawa do lokali mieszkalnych, gruntów i nieruchomości;
- działania przeciwwminowe;
- praworządność i sprawiedliwość;
- pomoc prawna;
- rzecznicy i obrońcy praw człowieka;
- populacje wewnętrznie wysiedlone;
- prawa uchodźców.

Patrz: Odniesienia i Załącznik: Standardy Zawodowe Dotyczące Zapewnienia Ochrony, które obejmują poszukiwanie członków rodziny, odnawianie dokumentów, ochronę danych i inne obszary.

Działania na rzecz ochrony

Działania związane z ochroną mogą mieć charakter profilaktyczny, mogą odpowiadać potrzebom, służyć usuwaniu skutków i tworzyć środowisko. Przestrzeganie Podstawowych Zasad Ochrony wymaga połączenia powyższych działań.

- **Profilaktyka:** Zapobiegaj występowaniu zagrożeń bezpieczeństwa, zagrożeń godności bądź praw, ograniczaj ekspozycję lub podatność na te zagrożenia.
- **Odpowiadanie potrzebom:** Eliminuj bieżące naruszenia lub przemoc poprzez niezwłoczne reagowanie na przypadki występowania przemocy, przymusu bądź ubóstwa.



- **Usuwanie skutków:** Usuwać skutki bieżących lub wcześniejszych nadużyć poprzez oferowanie opieki zdrowotnej (łącznie ze wsparciem psychospołecznym), pomocy prawnej oraz innych form wsparcia, które pomagają w odzyskaniu poczucia godności.
- **Tworzenie środowiska:** Działać na rzecz tworzenia zasad, środowiska społecznego, kulturalnego, instytucjonalnego i prawnego, które będzie sprzyjać wspieraniu pełnego poszanowania praw ludności dotkniętej problemem. Oznacza to m.in. zachęcanie do poszanowania praw dotkniętej ludności zgodnie z prawem międzynarodowym.

Działalność rzecznicza – zarówno publiczna, jak i prywatna, występuje we wszystkich czterech kategoriach działań. W przypadku, gdy zagrożenia wobec ludności dotkniętej problemem są wynikiem celowych decyzji, działań lub zasad, organizacje humanitarne lub organizacje praw człowieka powinny nawoływać do zmian decyzji, działań lub zasad, które zagrażają prawom ludności dotkniętej problemem. Może to oznaczać m.in. wywieranie wpływu na postępowanie osoby bądź organizacji, która stanowi zagrożenie, lub zmianę tego postępowania, jak również dążenie do zmiany dyskryminacyjnych zasad lub ram prawnych. Mogą to być również działania, które stanowią wsparcie starań podejmowanych przez ludność na rzecz zapewnienia własnego bezpieczeństwa oraz ograniczenia ekspozycji na ryzyko.

Zasada Ochrony 1: Działaj na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa, poszanowania godności i praw człowieka oraz unikaj narażania osób na dalszą krzywdę

Podmioty udzielające pomocy humanitarnej podejmują działania, aby ograniczyć ogólne ryzyko i podatność na zagrożenia, w tym m.in. na ewentualne negatywne skutki programów humanitarnych.

Zasada ta obejmuje:

- Zrozumienie ryzyka i zagrożeń związanych z ochroną w odpowiednim kontekście;
- Zapewnianie pomocy poprzez ograniczanie ryzyka, jakie może grozić ludności dążącej do spełniania własnych potrzeb w godny sposób;
- Udzielanie pomocy w takim otoczeniu, w którym nie ma ekspozycji na dalsze zagrożenia fizyczne, przemoc lub nadużycia;
- Wzmacnianie zdolności osób do zapewnienia sobie ochrony.

Kluczowym elementem tej zasady jest znaczenie unikania negatywnych skutków powodowanych przez programy humanitarne *patrz: Zobowiązanie w zakresie Podstawowego Standardu Humanitarnego 3.*

Wytyczne

Analiza kontekstu: Zrozum kontekst i przewiduj konsekwencje działań humanitarnych, które mogą wpływać na bezpieczeństwo, godność oraz prawa osób dotkniętych problemem. Współpracuj z partnerami i grupami kobiet, mężczyzn, chłopców oraz dziewcząt dotkniętych problemem i prowadź regularną analizę ryzyka w miarę zmiany sytuacji z biegiem czasu.

Poniższa lista nie jest ostateczna, lecz może stanowić podstawę do takiej analizy:

- Jakie zagrożenia, ryzyko i czynniki sprzyjające związane z ochroną ludności występują w obrębie całej populacji? Jakie możliwości ich minimalizowania mają te osoby?
- Czy są jakieś grupy szczególnie zagrożone? Dlaczego? Rozważ np. pochodzenie etniczne, kastowe, klasowe, płeć, wiek, niepełnosprawność lub orientację seksualną.
- Czy istnieją przeszkody, które uniemożliwiają dostęp do pomocy lub uczestniczenie w podejmowaniu decyzji? Mogą to być np. takie kwestie, jak bezpieczeństwo, bariery społeczne lub fizyczne czy sposób przekazywania informacji.
- Co robią społeczności lokalne, aby zapewnić sobie ochronę? W jaki sposób organizacje humanitarne mogą wspomagać takie starania zamiast im szkodzić? Czy osoby, które się bronią, są narażone na jakieś zagrożenia?
- Czy występują negatywne mechanizmy radzenia sobie z sytuacją, jak np. seks w zamian za dobra ekonomiczne, wczesne małżeństwa, praca dzieci czy ryzykowna migracja? Co można zrobić, żeby ograniczyć występujące czynniki sprzyjające?
- Czy działania humanitarne mają niezamierzone konsekwencje negatywne i np. narażają ludzi na niebezpieczeństwo w punktach dystrybucji lub powodują podziały w społeczności lub w społecznościach przyjmujących? Co można zrobić, żeby ograniczyć takie ryzyko?
- Czy istnieją przepisy o charakterze represyjnym, które stwarzają ryzyko związane z ochroną, jak np. obowiązkowe badania na HIV, traktowanie związków jednopłciowych jako przestępstwa lub inne działania?

Ustanów i utrzymuj mechanizmy wymiany informacji oraz ponoszenia odpowiedzialności wspólnie ze społecznościami – również tymi, które są zagrożone – aby określić i pracować nad kwestiami związanymi z ochroną ludności.

Unikaj współdziałania w naruszaniu praw człowieka poprzez uczestniczenie w działaniach, które uzasadniają legitymizację zasad oraz praktyk stwarzających problem. Wśród przykładów można tu wymienić działania, które umożliwiają przymusową relokację populacji z powodów politycznych lub wojskowych, bądź działania, które pośrednio powodują narastanie konfliktu poprzez nieuważne dobieranie partnerów lub kontrahentów handlowych. Taka analiza może wiązać się z podejmowaniem trudnych wyborów i decyzji, lecz należy ją dokładnie rozpa-trywać oraz weryfikować w miarę zmiany okoliczności.



Pomoc humanitarna: Sposób udzielania pomocy i środowisko, w którym jest udzielana, może skutkować większym narażeniem na krzywdę, przemoc lub stosowanie przymusu.

- Zapewnij pomoc w możliwie najbardziej bezpiecznym otoczeniu i aktywnie poszukuj metod ograniczania zagrożeń oraz podatności. Oferuj np. edukację i opiekę zdrowotną w miejscach, do których ludzie mogą się bezpiecznie dostać *patrz: Podręcznik INEE.*
- Podejmij wszelkie zasadne kroki przy udzielaniu i zarządzaniu pomocą, aby chronić ludność przed przemocą fizyczną oraz seksualną. Przykładowo: cenne towary lub pomoc finansowa mogą być przedmiotem kradzieży, co naraża osoby je otrzymujące na ryzyko doznania krzywdy.
- Pomagaj znajdować bezpieczne rozwiązania, które służą spełnianiu podstawowych potrzeb w sposób zmniejszający narażenie na ryzyko. Zapewnij np. paliwa alternatywne, które ograniczają konieczność zbierania drewna opałowego w niebezpiecznych miejscach.
- Opracuj działania na rzecz ochrony dziewczynek i chłopców; nie stwarzaj dalszego zagrożenia, jak np. rekrutacja dzieci, porwania lub oddzielenie od rodziny *patrz Podręcznik CPMS.*
- Koordynuj z władzami rządowymi oraz wyspecjalizowanymi organizacjami kwestie dotyczące usuwania min przeciwpiechotnych i niewybuchów z obszarów, na których udzielana jest pomoc *patrz: Międzynarodowe standardy działań przeciwmicznych.*
- Uwzględniaj niezamierzone oddziaływanie na środowisko, które mogłoby mieć wpływ na bezpieczeństwo, godność i prawa ludności.
- Prowadź konsultacje z różnymi kręgami społecznymi, włączając zagrożone grupy i organizacje, którym takie grupy ufają, żeby zrozumieć, w jaki sposób najlepiej im pomagać. Np. we współpracy z osobami z niepełnosprawnościami ustalaj sposoby niesienia pomocy takim osobom. Nie powinno to się wiązać z jakimkolwiek dodatkowym ryzykiem dla ich dobrostanu lub dobrostanu osób, którym ufają, a które otrzymują pomoc w ich imieniu.

Mechanizmy ochrony społecznej: Zrozum środki, którymi ludzie próbują chronić siebie, swoje rodziny i społeczności. Wspieraj działania samopomocowe prowadzone przez społeczności. Interwencje humanitarne nie powinny prowadzić do pogorszenia zdolności ludzi do zapewnienia ochrony sobie i innym.

Wrażliwe informacje: Dbaj, aby nikogo nie narażać na ryzyko wynikające ze sposobu rejestrowania i przekazywania informacji przez podmioty udzielające pomocy humanitarnej. Ustanów politykę w sprawie zbierania i przekazywania wrażliwych informacji. Powinny w niej być określone okoliczności, w których można przekazywać informacje i powinna ona zapewniać poszanowanie zasady świadomej zgody. Niezastosowanie się do tego wymogu może stanowić zagrożenie bezpieczeństwa osób ocalałych i personelu.

Podstawowa Zasada Ochrony 2: Zapewnij ludziom dostęp do bezstronnej pomocy zgodnie z potrzebami i bez stosowania dyskryminacji

Podmioty udzielające pomocy humanitarnej określają przeszkody związane z dostępem do pomocy i podejmują działania, aby zapewnić udzielanie pomocy w sposób proporcjonalny do potrzeb i niedyskryminacyjny.

Zasada ta obejmuje:

- Kwestionowanie wszelkich działań, które celowo odbierają ludziom możliwość zaspokojenia podstawowych potrzeb, poprzez stosowanie zasad humanitarnych oraz odpowiednich przepisów prawa *patrz: Karta Humanitarna*;
- Dbanie, aby ludzie otrzymywali wsparcie według potrzeb i nie byli dyskryminowani z jakichkolwiek innych przyczyn;
- Zapewnianie dostępu do pomocy wszystkim kręgom dotkniętej populacji.

Kluczowym elementem tej zasady jest idea, że społeczności powinny mieć dostęp do niezbędnej pomocy humanitarnej *patrz: Zobowiązanie w zakresie Podstawowego standardu humanitarnego 2*.



Wytyczne

Bezstronność: Nadawaj priorytet pomocy według potrzeb i proporcjonalnie do potrzeb. Powyższa zasada bezstronności została zatwierdzona w Kodeksie postępowania Międzynarodowego Czerwonego Krzyża / Czerwonego Półksiężycy oraz organizacji pozarządowych w kwestii niesienia pomocy na wypadek klęski *patrz: Aneks 2 i Karta Humanitarna*. Organizacje humanitarne nie powinny koncentrować się wyłącznie na określonej grupie (np. osoby wysiedlone w obozowisku lub szczególne grupy mniejszościowe), jeżeli takie nastawienie ma negatywne skutki dla osób dotkniętych problemem.

Prawo do otrzymania pomocy humanitarnej: Dbaj o prawa do otrzymywania pomocy humanitarnej przez osoby dotknięte kryzysem. W miejscach, w których ludność nie jest w stanie spełniać swoich podstawowych potrzeb, a władze nie są w stanie zapewnić im pomocy, takie władze nie powinny odmawiać dostępu do bezstronnych organizacji humanitarnych. Odmowa dostępu może stanowić naruszenie prawa międzynarodowego, szczególnie w przypadkach konfliktów zbrojnych. Osoby dotknięte kryzysem nie muszą mieć specjalnego statusu prawnego, aby mieć prawo do otrzymywania pomocy i ochrony humanitarnej.

Władze nie powinny kwestionować istnienia potrzeb humanitarnych ani stosować barier biurokratycznych w celu ograniczenia pracownikom humanitarnym możliwości poruszania się.

Bariery w dostępie: Nadzoruj dostęp ludności do pomocy humanitarnej, aby określić oraz zrozumieć wszelkie występujące bariery. W miarę możliwości podejmuj działania, aby je usunąć.

- Bierz pod uwagę bariery, które ograniczają wolność poruszania się lub fizyczny dostęp do pomocy humanitarnej. Mogą to być np. blokady, miny przeciwpiechotne i posterunki. W przypadku konfliktu zbrojnego strony mogą wyznaczać posterunki, lecz nie powinny rozróżniać kategorii osób dotkniętych lub nadmiernie utrudniać dostępu do pomocy humanitarnej.
- Zajmij się barierami, które mogą ograniczać dostęp do pomocy niektórym grupom i osobom, a także powodować udzielanie pomocy w niesprawiedliwy sposób. Bariery mogą prowadzić do dyskryminacji wobec kobiet i dzieci, osób starszych, osób niepełnosprawnych lub grup mniejszościowych. Mogą również uniemożliwiać dostęp do pomocy ze względu na pochodzenie etniczne, religię, orientację polityczną, seksualną, tożsamość płciową, język lub inne kwestie.
- Udzielaj informacji na temat przysługujących praw i mechanizmów przekazywania informacji zwrotnych w łatwo dostępnych formatach i językach. Działaj na rzecz docierania do tzw. ukrytych grup ryzyka – np. osób niepełnosprawnych, dzieci mieszkających na ulicy lub mieszkańców obszarów mniej dostępnych – i organizuj im bezpieczny dostęp do pomocy.

Podstawowa Zasada Ochrony 3: Pomagaj ludziom w powrocie do normalności w następstwie skutków fizycznych i psychologicznych związanych z potencjalną lub faktyczną przemocą, przymusem lub celowym niedostatkiem

Podmioty udzielające pomocy humanitarnej zapewniają niezwłoczne i stałe wsparcie osobom pokrzywdzonym w wyniku naruszeń – m.in. poprzez oferowanie im w stosownych przypadkach dodatkowych świadczeń.

Zasada ta obejmuje:

- Oferowanie ofiarom dodatkowych usług wsparcia;
- Prowadzenie wszelkich zasadnych działań, które dają gwarancję, że wobec dotkniętej ludności nie będzie już stosowana przemoc, przymus lub niedostatek.
- Wspomaganie starań podejmowanych przez ludność na rzecz odzyskania godności i praw w obrębie własnej społeczności oraz zapewnienia sobie bezpieczeństwa.

Kluczowym elementem tej zasady jest idea, że społeczności oraz osoby dotknięte kryzysem powinny mieć dostęp do skoordynowanej pomocy uzupełniającej *patrz: Zobowiązanie w zakresie Podstawowego standardu humanitarnego 6.*

Wytyczne

Skierowania: Należy mieć na uwadze aktualne systemy skierowań i pomagać osobom poszkodowanym w wyniku przemocy w uzyskaniu bezpiecznego dostępu do odpowiednich usług. Niektóre osoby w następstwie wykroczeń, które miały miejsce, mogą nie chcieć szukać pomocy. Podejmij kroki w celu zrozumienia barier, które powstrzymują ludzi przed zwróceniem się o pomoc i odpowiednio dostosuj system skierowań.

Wspomagaj osoby, które doświadczyły przemocy fizycznej lub przemocy uwarunkowanej płcią w uzyskiwaniu dostępu do takich świadczeń, jak opieka zdrowotna, pomoc policji, pomoc w zakresie zdrowia psychicznego, wsparcie psychospołeczne i inne formy pomocy. Podstawą tych usług powinno być poszanowanie płci, wieku, niepełnosprawności, orientacji seksualnej i innych stosownych czynników *patrz: Wytyczne do wdrażania interwencji w związku z przemocą uwarunkowaną płcią w ramach działalności humanitarnej.*

Ustanów i używaj bezpiecznych oraz skutecznych mechanizmów skierowań do instytucji ochrony dzieci zapewniających wsparcie dzieciom, które są ofiarami przemocy, wykorzystywania, nadużyć i zaniedbania.

Działania społeczności lokalnej: Wspieraj przedsięwzięcia społeczności lokalnej oraz działania samopomocowe, które pomagają odzyskać poczucie sprawczości i zwiększyć własną ochronę.

Wspomagaj rodzinne, społeczne oraz indywidualne mechanizmy reagowania w zakresie ochrony, jak również pomoc w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego. Może to oznaczać m.in. stwarzanie sytuacji umożliwiających ludziom omawianie własnej sytuacji, wybór szczególnych zagrożeń dotyczących ochrony, którymi należy się zająć, oraz opracowanie i wdrożenie służących temu działań.

Pomagaj lokalnym grupom – np. grupom młodzieżowym, grupom kobiet lub grupom religijnym – we wdrażaniu środków samoobrony bez użycia siły, a także we wspieraniu osób szczególnie narażonych.

O ile to możliwe, dbaj o to, aby nie rozdzielać rodzin – także w przypadku rodzin nietradycyjnych – jak również zapewniaj możliwość mieszkania na tym samym obszarze ludności danej wioski lub sieci wsparcia.

Wspieraj pozytywne mechanizmy związane z radzeniem sobie z kwestiami komunalnymi, takimi jak np. pochówki dostosowane pod względem kulturowym, ceremonie i zwyczaje religijne oraz nieszkodliwe praktyki kulturowe i społeczne.

Bieżące naruszenia, nadzorowanie i zgłaszanie: Miej świadomość istniejących mechanizmów zgłaszania naruszeń praw człowieka oraz przestrzegania



obowiązujących procedur i zasad dotyczących bezpiecznego przekazywania informacji wrażliwych *Patrz: Zasada Ochrony 1 i Załącznik: Standardy Zawodowe Dotyczące Zapewnienia Ochrony.*

Utrzymujące się naruszenia należy omawiać i odpowiednio rozwiązywać wspólnie z partnerami oraz wyspecjalizowanymi agencjami. Podstawowa odpowiedzialność za ochronę ludności cywilnej spoczywa na rządzie i innych stosownych organach władzy. We współpracy z wyspecjalizowanymi agencjami określaj strony, które ponoszą odpowiedzialność prawną lub mają możliwość zapewnienia ochrony, i przypominaj im o ich obowiązkach.

Służby bezpieczeństwa oraz organy egzekwowania prawa, policja i wojsko oraz siły pokojowe odgrywają ważną rolę w zapewnieniu ludności ochrony fizycznej. Jeśli to możliwe i bezpieczne, powiadamiaj policję lub organy egzekwowania prawa bądź siły wojskowe o naruszeniach praw człowieka.

W przypadku trwającego konfliktu zbrojnego rozważ nadzorowanie instytucji, które udzielają podstawowych świadczeń i są szczególnie chronione zgodnie z międzynarodowym prawem humanitarnym (np. szkoły, szpitale), jak również zgłaszanie wszelkich ataków na te instytucje. Podejmuj specjalne wysiłki w celu ograniczenia ryzyka i zagrożeń dotyczących uprowadzeń lub przymusowej pracy, które mogą występować w tych miejscach.

Zarządzanie informacjami wrażliwymi: Organizacje humanitarne powinny mieć precyzyjne zasady i procedury, które zawierają wytyczne dla pracowników w sprawie metod reagowania w przypadku, gdy dowiedzą się lub będą świadkami nadużyć oraz zasad kierowania do specjalistów lub wyspecjalizowanych agencji. Zasady te powinny również zawierać informacje na temat poufności informacji.

Takie dowody, jak np. zeznania świadków, profile populacji oraz zdjęcia umożliwiające identyfikację osób mogą być szczególnie wrażliwe i narażać ludzi na ryzyko. Informacje wrażliwe dotyczące określonych nadużyć lub naruszeń powinny zbierać wyspecjalizowane agencje, które mają wdrożone niezbędne umiejętności, systemy, możliwości oraz protokoły *patrz: Załącznik: Standardy Zawodowe Dotyczące Zapewnienia Ochrony.*

Podstawowa Zasada Ochrony 4: Wspieraj ludzi w egzekwowaniu ich praw

Podmioty udzielające pomocy humanitarnej wspomagają dotknięte społeczności w ubieganiu się o własne prawa poprzez przekazywanie informacji i dokumentacji, a także wspierają wysiłki na rzecz zwiększenia poszanowania prawa.

Zasada ta obejmuje:

- Wspieranie ludności w dochodzeniu swoich praw i otrzymywaniu środków zaradczych od rządu lub z innych źródeł;
- Pomaganie w zabezpieczeniu dokumentacji niezbędnej do wykazania posiadanych uprawnień;
- Postulowanie pełnego poszanowania praw człowieka i prawa międzynarodowego, dzięki czemu tworzy się silniejsze otoczenie zapewniające ochronę.

Kluczowym elementem tej zasady jest to, aby ludność dotknięta kryzysem знаła przysługujące jej prawa i uprawnienia *patrz: Zobowiązanie w zakresie Podstawowego standardu humanitarnego 4.*

Wytyczne

Łatwy dostęp do informacji: Oferuj ludziom edukację i informacje umożliwiające zrozumienie i występowanie w obronie swoich praw. Informuj ludzi o przysługujących prawach, na przykład w odniesieniu do opcji powrotu i przesiedlenia. We współpracy z wyspecjalizowanymi organizacjami udzielającymi pomocy prawnej informuj ludzi o ich prawach na mocy przepisów i regulacji danego kraju.

Przekazuj informacje w językach, którymi posługują się osoby poszkodowane. Stosuj wiele formatów (np. tekst, grafika lub dźwięk), aby informacje docierały do jak najszerszego grona odbiorców. Sprawdzaj stopień zrozumienia przekazu w różnych grupach, biorąc pod uwagę takie różnice, jak wiek, płeć, poziom wykształcenia i język ojczysty.

Dokumentacja: Ludzie mają swoje prawa, niezależnie od tego, czy posiadają wymagane dokumenty. Jednakże bez dokumentu w jakiegokolwiek formie, np. aktu urodzenia, aktu małżeństwa, aktu zgonu, paszportu, prawa do gruntu lub świadectwa ukończenia szkoły, osoby te mogą napotykać przeszkody w dostępie do swoich praw lub uprawnień. Takie osoby należy odsyłać do służb, które mogą wydać lub wymienić niezbędne dokumenty.

Dokumentacji prawnej uznawanej przez stosowne władze nie należy mylić z dokumentami wydawanymi przez organizacje humanitarne, np. z kartkami na żywność lub dokumentami rejestracyjnymi. Dokumentacja wydawana przez władze nie powinna określać, kto jest uprawniony do otrzymywania pomocy od organizacji humanitarnych.

Dostęp do pomocy prawnej i systemów sprawiedliwości: Ludzie mają prawo do ubiegania się o pomoc prawną oraz środki naprawcze od rządu i stosownych organów władzy w związku z naruszeniem ich praw. Może to obejmować zadośćuczynienie z tytułu poniesionej straty lub zwrot mienia. Ludność ma także prawo oczekiwać, że dopuszczający się naruszeń zostaną postawieni przed sądem.

Udzielaj wsparcia osobom, które wybierają środki prawne dające bezpieczny dostęp do mechanizmów sprawiedliwości. Skuteczne skierowanie wymaga zrozumienia, które instytucje mogą zapewnić pomoc prawną.



Unikaj promowania dostępu do sprawiedliwości w sytuacjach, kiedy proces sądowy może powodować doznawanie dalszych szkód przez ofiary. Np. dostawcy świadczeń zdrowotnych i sieci konsultacyjne działające w obszarze przemocy uwarunkowanej płcią powinny mieć rozeznanie w krajowych systemach medyczno-prawnych oraz przepisach regulujących przemoc seksualną. Informuj ofiary przemocy o wszelkich przepisach dotyczących informacji podlegających obowiązkowi zgłoszenia, które mogą ograniczać poufność informacji ujawnianych przez pacjentów. To może mieć wpływ na decyzję takich osób w kwestii kontynuacji leczenia lub dalszego zgłaszania, którą należy uszanować *patrz: Zdrowie: Standard zdrowia seksualnego i reprodukcyjnego 2.3.2.*

W czasie kryzysów społeczności dotknięte problemami mogą mieć możliwość korzystania z alternatywnych i nieformalnych mechanizmów rozwiązywania sporów, takich jak np. mediacje środowiskowe. Jeżeli takie mechanizmy istnieją, informuj i wyjaśniaj, jak można uzyskać dostęp do takich usług.

Dostęp do ziemi i własność gruntów może prowadzić do poważnych sporów. Zachęcaj władze oraz społeczności do podjęcia współpracy w celu rozwiązania problemów związanych z dostępem do ziemi i własnością gruntów.

Załącznik

Podsumowanie Standardów Zawodowych Dotyczących Zapewnienia Ochrony.

W przypadku konfliktu zbrojnego lub innych form przemocy krytyczne znaczenie ma ochrona ludności cywilnej, która może być narażona na krzywdę i cierpienie. Skuteczna reakcja w zakresie ochrony ludności cywilnej wymaga profesjonalnych kompetencji oraz przestrzegania wspólnie uzgodnionych Minimalnych Standardów mających zastosowanie do wszystkich podmiotów odpowiedzialnych za ochronę ludności.

W celu zapewnienia wspólnej podstawy w zakresie pracy związanej z ochroną ludności wśród podmiotów udzielających pomocy humanitarnej i działających w obszarze praw człowieka ustanowiono standardy zawodowe dotyczące pracy związanej z ochroną ludności cywilnej. Mają one pomóc maksymalnie zwiększyć skuteczność działań podejmowanych na rzecz dotkniętej populacji. Uzupełniają one Podstawowe Zasady Ochrony.

Standardy odzwierciedlają założenie, że ludzie muszą się znajdować w centrum działań podejmowanych w ich imieniu. Ludzie mają do odegrania znaczącą rolę w kwestii analizowania, opracowywania oraz nadzorowania reakcji w zakresie ochrony ludności w odpowiedzi na stojące przed nimi zagrożenia i ryzyko. Poza poprawą bezpieczeństwa fizycznego ludności cywilnej podejmowane wysiłki powinny sprzyjać przestrzeganiu praw oraz poszanowaniu godności i integralności osób narażonych na naruszenia oraz nadużycia.

Zakres działań wdrażanych przez podmioty udzielające pomocy humanitarnej jest bardzo zróżnicowany, dlatego wszystkie podmioty powinny koniecznie włączać do swojej praktyki wszelkie kwestie związane z ochroną, zgodnie z Podstawowymi Zasadami Ochrony. Standardy Zawodowe są przeznaczone przede wszystkim dla specjalistów zajmujących się ochroną ludności i organizacji wdrażających specjalne działania w zakresie ochrony ludności w przypadku konfliktu zbrojnego oraz innych sytuacji związanych z przemocą.

Standardy Zawodowe zapewniają organizacjom rzetelną podstawę służącą do analizy i opracowywania wewnętrznych zasad, wytycznych i materiałów szkoleniowych. Stanowią praktyczne odniesienie dla specjalistów zajmujących się tworzeniem i wdrażaniem strategii ochrony na szczeblu terenowym. Mogą również stanowić źródło inspiracji. Są pożytecznym punktem odniesienia, dzięki któremu inne podmioty oraz interesariusze mogą łatwiej zrozumieć, w jaki sposób wyspecjalizowane podmioty działające w obszarze ochrony ludności wprowadzają bezpieczne działania służące wzmocnieniu ochrony osób indywidualnych i społeczności.



Niniejsze standardy nie mają na celu regulowania zapewnienia ochrony lub ograniczania różnorodności – stanowią raczej uzupełnienie innych zawodowych zasad oraz mają zachęcać podmioty działające w obszarze ochrony ludności do włączenia ich do własnych praktyk, wytycznych i szkoleń.

Standardy zawodowe z 2018 roku są zorganizowane w następujący sposób:

1. Nadrzędne zasady pracy przy zapewnianiu ochrony
2. Zarządzanie strategiami ochrony
3. Nakreślenie ram dotyczących ochrony
4. Wykorzystanie podstawy prawnej w zakresie ochrony
5. Promowanie komplementarności
6. Zarządzanie danymi i informacjami w zakresie efektów związanych z ochroną
7. Zapewnienie kompetencji zawodowych

Standardy przedstawiają stanowisko dotyczące implikacji technologii informacyjnych i komunikacyjnych (TIK) oraz powiększającego się prawodawstwa w zakresie ochrony danych, jak również zapewniają szczególne wytyczne dotyczące zarządzania informacjami związanymi z ochroną ludności.

Często niezbędne jest podejmowanie dialogu oraz interakcji między podmiotami działającymi w obszarze pomocy humanitarnej i praw człowieka a operacjami pokojowymi Narodów Zjednoczonych i innymi siłami zbrojnymi oraz policyjnymi działającymi z upoważnienia społeczności międzynarodowej w celu zabezpieczenia efektów związanych z ochroną ludności. Standardy zawodowe określają wytyczne dotyczące utrzymania podejścia opartego na zasadach w przypadku takich interakcji.

Wysiłki podejmowane na szczeblu krajowym, regionalnym i międzynarodowym na rzecz rozwiązania problemu tzw. brutalnego ekstremizmu poprzez ustanowienie prawodawstwa w zakresie zwalczania terroryzmu są także omówione w Standardach Zawodowych, które zawierają wyjaśnienie, w jaki sposób takie prawodawstwo może wpłynąć na działania podmiotów zajmujących się ochroną.

Pobierz Standardy zawodowe dotyczące pracy związanej z ochroną ludności cywilnej ze sklepu e-book Międzynarodowego Komitetu Czerwonego Krzyża (MKCK):
<https://shop.icrc.org/e-books/icrc-activities-ebook.html>.

Odniesienia i więcej materiałów

Ogólna ochrona: informacje i narzędzia

Minimum Agency Standards for Incorporating Protection into Humanitarian Response – Field Testing Version [Minimalne standardy agencji dotyczące wprowadzenia ochrony do działań humanitarnych – wersja dla badań terenowych]. Caritas Australia, CARE Australia, Oxfam Australia and World Vision Australia, 2008. <https://drc.ngo>

Policy on Protection in Humanitarian Action [Polityka Ochrony w Działaniach Humanitarnych]. IASC, 2016. www.interagencystandingcommittee.org

Professional Standards for Protection Work Carried Out by Humanitarian and Human Rights Actors in Armed Conflict and Other Situations of Violence [Standardy zawodowe dotyczące zapewnienia ochrony prowadzone przez podmioty udzielające pomocy humanitarnej i działające na rzecz praw człowieka w konfliktach zbrojnych i innych sytuacjach przemocy]. ICRC, 2018. <https://shop.icrc.org>

Przemoc uwarunkowana płcią

Guidelines for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience, and aiding recovery [Wytyczne do wdrażania interwencji w związku z przemocą uwarunkowaną płcią w ramach działalności humanitarnej: Ograniczenie ryzyka, promowanie odporności i wspomaganie powrotu do normalności]. IASC, 2015. gbvguidelines.org



Prawa do zasobów mieszkaniowych, gruntów i nieruchomości

Principles on Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons. [Zasady przywracania zasobów mieszkaniowych i nieruchomości dla uchodźców i osób wysiedlonych]. OHCHR, 2005. www.unhcr.org

Populacje wewnętrznie wysiedlone

Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons [Podręcznik ochrony populacji wewnętrznie wysiedlonych]. Global Protection Cluster, 2010. www.globalprotectioncluster.org

Pomoc w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcie psychospołeczne

IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings [Wytyczne IASC w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego w sytuacjach nadzwyczajnych]. IASC, 2007. <https://interagencystandingcommittee.org>

Działania przeciwminowe

International Mine Action Standards. [Standardy dotyczące działań przeciwminowych]. www.mineactionstandards.org

Osoby starsze i osoby niepełnosprawne

Humanitarian Inclusion Standards for Older People and People with Disabilities [Standardy objęcia pomocą humanitarną osób starszych i osób niepełnosprawnych]. Age and Disability Consortium w ramach programu ADCAP. HelpAge, 2018. www.helpage.org

Dzieci i ochrona dzieci

INEE Minimum Standards for Education: Preparedness, Response, Recovery [INEE Minimalne Standardy w Edukacji: Gotowość, reakcja, powrót do normalności]. INEE, 2010. www.ineesite.org/en/minimum-standards

Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action: Alliance for Child Protection in Humanitarian Action [Minimalne standardy dotyczące ochrony dzieci w działaniach humanitarnych: Sojusz na rzecz dzieci w działaniach humanitarnych], 2012. <http://cpwg.net>

Więcej materiałów

Sugestie dotyczące materiałów dodatkowych są dostępne tutaj: www.spherestandards.org/handbook/online-resources

Więcej materiałów

Ogólna ochrona: informacje i narzędzia

Aide Memoire: For the Consideration of Issues Pertaining for the Protection of Civilians [Notatka pomocnicza: Do rozważenia kwestii dotyczących ochrony ludności cywilnej]. OCHA, 2016. https://www.unocha.org/sites/unocha/files/Aide%20Memoire%202016%20II_0.pdf

Enhancing Protection for Civilians in Armed Conflict and Other Situations of Violence [Wzmacnianie ochrony ludności cywilnej w konfliktach zbrojnych i innych sytuacjach związanych z przemocą]. ICRC, 2017. www.icrc.org/eng/resources/documents/publication/p0956.htm

FMR 53: Local communities: first and last providers of protection [Społeczności lokalne: pierwsze i ostatnie źródła ochrony]. University of Oxford and Refugee Studies Centre, 2016. www.fmreview.org/community-protection.html

Gioisci Caverzasio, S. *Strengthening Protection in War: A Search for Professional Standards* [Wzmacnianie ochrony ludności podczas wojny: Poszukiwanie profesjonalnych standardów]. ICRC, 2001. <https://www.icrc.org/en/publication/0783-strengthening-protection-war-search-professional-standards>

Growing the Sheltering Tree – Protecting Rights through Humanitarian Action – Programmes & practices gathered from the field [Rozwijanie struktury schronienia – Ochrona praw poprzez działania humanitarne – Programy i praktyki zebrane w terenie]. IASC, 2002. www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/tools_and_guidance/IASC_Growing_Sheltering_Tree_2002_EN.pdf

Operational Guidelines on the Protection of Persons in Situations of Natural Disasters [Wytyczne operacyjne dotyczące ochrony osób w sytuacjach klęsk żywiołowych]. IASC, 2011. www.ohchr.org/Documents/Issues/IDPersons/OperationalGuidelines_IDP.pdf

O’Callaghan, S. Pantuliano, S. *Protective Action: Incorporating Civilian Protection into Humanitarian Response* [Działania ochronne: Włącznie ochrony ludności cywilnej do reagowania w sytuacjach humanitarnych]. HPG Report 26. ODI, 2007. <https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/1640.pdf>

Protection and Accountability to Affected Populations in the HPC (EDG Preliminary Guidance Note) [Ochrona i odpowiedzialność wobec dotkniętych populacji w HPC (Wstępna nota wyjaśniająca do EDG)]. IASC, 2016. www.interagencystandingcommittee.org/system/files/edg_-_aap_protection_guidance_note_2016.pdf

Protection Mainstreaming Training & Sector-Specific Guidance [Zagadnienia mainstreamingu w ochronie ludności – szkolenia i wytyczne branżowe]. Global Protection Cluster. www.globalprotectioncluster.org/en/areas-of-responsibility/protection-mainstreaming

Safety with Dignity: A field manual for integrating community-based protection across humanitarian programs [Bezpieczeństwo z poszanowaniem godności: Podręcznik



terenowy w zakresie włączania środowiskowej ochrony do programów humanitarnych]. Action Aid, 2009. www.actionaid.org/sites/files/actionaid/safety_with_dignity_actionaid_2009.pdf

Statement on the Centrality of Protection in Humanitarian Action [Oświadczenie w sprawie centralnego znaczenia ochrony w działalności humanitarnej]. IASC, 2013. https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/centrality_of_protection_in_humanitarian_action_statement_by_iasc_princi.pdf

Slim, H. Bonwick, A. *Protection – An ALNAP Guide for Humanitarian Agencies [Ochrona ludności – Przewodnik ALNAP dla agencji humanitarnych].* ALNAP, 2005. www.alnap.org/resource/5263

Strategie i możliwości w zakresie ochrony własnej

Local Perspectives on Protection: Recommendations for a Community-based Approach to Protection in Humanitarian Action [Lokalne perspektywy dotyczące ochrony: Rekomendacje dotyczące podejścia środowiskowego do ochrony w działaniach humanitarnych]. Global Protection Cluster, 2015. www.local2global.info/wp-content/uploads/L2GP_pixi_Final_WEB.pdf

Thematic Policy Document no 8 – Humanitarian Protection: improving protection outcomes to reduce risks for people in humanitarian crises [Dokument polityki tematycznej nr 8 – Ochrona humanitarna: poprawa efektów związanych z ochroną ludności w celu ograniczenia zagrożeń stojących przed ludnością w kryzysach humanitarnych],, strona 24. DG ECHO, EC, 2016. ec.europa.eu/echo/sites/echo-site/files/policy_guidelines_humanitarian_protection_en.pdf

Programy pomocy pieniężnej

Guide for Protection in Cash-based Interventions [Przewodnik w zakresie ochrony w programach pomocy pieniężnej]. UNHCR and partners, 2015. www.global-protectioncluster.org/_assets/files/tools_and_guidance/cash-based-interventions/erc-guide-for-protection-in-cash-based-interventions-web_en.pdf

Osoby niepełnosprawne

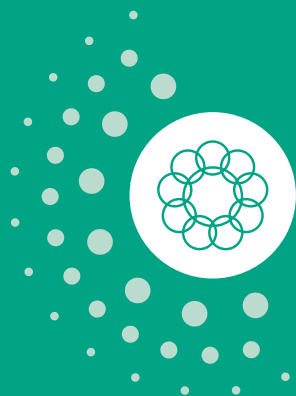
Including Children with Disabilities in Humanitarian Action: Child Protection [Uwzględnianie dzieci z niepełnosprawnościami w akcji humanitarnej: Ochrona dzieci]. UNICEF, 2017. training.unicef.org/disability/emergencies/protection.html

Need to Know Guidance: Working with Persons with Disabilities in Forced Displacement [Wytyczne na temat potrzebnej wiedzy: Praca z osobami niepełnosprawnymi w sytuacji przymusowego przesiedlenia]. UNHCR, 2011. www.unhcr.org/4ec3c81c9.pdf

Washington Group on Disability Statistics [Grupa Waszyngtońska w sprawie statystyk dotyczących niepełnosprawności]. 2018. www.washingtongroup-disability.com

Przemoc uwarunkowana płcią

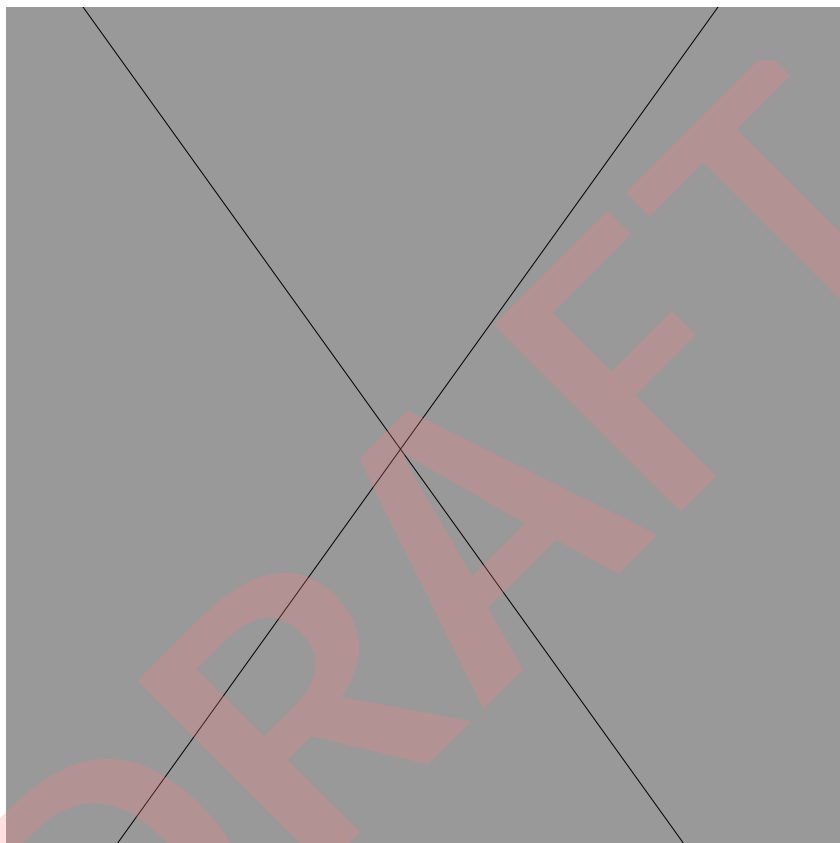
Building Capacity for Disability Inclusion in Gender-based Violence Programming in Humanitarian Settings: A Toolkit for GBV Practitioners [Polepszanie możliwości w zakresie włączenia niepełnosprawności do programów działań]



Podstawowy Standard Humanitarny

DRAFT

Karta Humanitarna i Zasady Ochrony bezpośrednio wspierają Podstawowy Standard Humanitarny. Te trzy rozdziały łącznie stanowią zasady i podstawy standardów Sfery.



Spis treści

Jeden podstawowy standard z dziewięcioma Zobowiązaniami.....	52
Zobowiązanie 1.....	54
Zobowiązanie 2.....	56
Zobowiązanie 3.....	59
Zobowiązanie 4.....	63
Zobowiązanie 5.....	66
Zobowiązanie 6.....	70
Zobowiązanie 7.....	73
Zobowiązanie 8.....	76
Zobowiązanie 9.....	80
Załącznik: Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania kluczowych działań i obowiązków organizacyjnych (online)	
Odniesienia i materiały dodatkowe.....	85



Jeden podstawowy standard z dziewięcioma zobowiązaniami

W działaniach prowadzonych w ramach reagowania humanitarnego zazwyczaj uczestniczy wiele organizacji i osób. Z tego względu pomocne będą wspólne elementy i sposoby pracy, które zachęcają do skutecznego działania. Jeżeli nie ma wspólnego podejścia, rezultaty mogą być niespójne i nieprzewidywalne.

Podstawowy Standard Humanitarny dotyczący Jakości i Odpowiedzialności (PSH) określa dziewięć Zobowiązań, które mogą być stosowane przez organizacje i osoby indywidualne zaangażowane w działania humanitarne w celu poprawy jakości i skuteczności zapewnianej pomocy. Umożliwia także zwiększenie zakresu odpowiedzialności wobec społeczności i osób dotkniętych kryzysem, personelu, darczyńców, rządów i pozostałych interesariuszy. Mając świadomość, do czego zobowiązały się organizacje humanitarne, będą mogły pociągnąć te organizacje do odpowiedzialności. Są to dobrowolne założenia zarówno dla osób indywidualnych, jak i organizacji.

Standard ma zastosowanie na poziomie reagowania, jak również we wszystkich fazach reagowania. Jednakże dziewięć Zobowiązań nie nawiązuje do żadnej konkretnej fazy cyklu programu. Niektóre z nich są bardziej istotne dla określonych faz cyklu, a inne, takie jak komunikacja z osobami poszkodowanymi, mają zastosowanie przez cały okres trwania wszystkich faz.

Podstawowy Standard Humanitarny wraz z Kartą Humanitarną i Zasadami Ochrony tworzą silny fundament Podręcznika Sfery i wspomagają wszystkie standardy techniczne. W całym Podręczniku znajdują się odniesienia nawiązujące do rozdziałów technicznych i tych podstaw.

Bardziej szczegółowe informacje na temat Podstawowego Standardu Humanitarnego, włączając zasoby umożliwiające jego praktyczne zastosowanie, dostępne są na stronie corehumanitarianstandard.org.

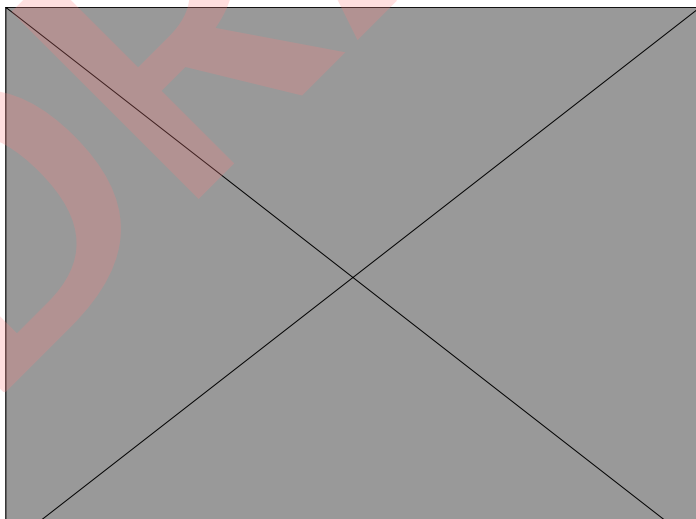
Unikalna struktura

Podstawowy Standard Humanitarny został opracowany dzięki wspólnym wysiłkom sektora humanitarnego podejmowanych na rzecz ujednoczenia podstawowych standardów Sfery, Humanitarian Accountability Partnership (HAP), People In Aid oraz Groupe URD, jak i nadania im spójnej ramy. Jest on obecnie zarządzany w imieniu sektora przez Sferę, CHS Alliance i Groupe URD, które wspólnie posiadają prawa autorskie.

Każde z dziewięciu zobowiązań koncentruje się na konkretnym aspekcie reagowania. Łącznie tworzą one solidne podejście dla skutecznej i przejrzystej działalności humanitarnej.

Struktura Podstawowego Standardu Humanitarnego nieznacznie odbiega od struktury pozostałych standardów Sfery:

- **Zobowiązanie** określa, czego mogą oczekiwać społeczności i osoby dotknięte przez kryzys od organizacji i osób udzielających pomocy humanitarnej.
- **Kryterium jakości** opisuje sytuację, w której Zobowiązanie jest spełnione oraz określa, w jaki sposób organizacje humanitarne i personel powinni pracować, żeby spełnić Zobowiązanie.
- **Wskaźniki wykonania** mierzą postępy w wypełnianiu Zobowiązania, wspierają uczenie się i doskonalenie oraz umożliwiają dokonywanie porównań w czasie i między różnymi lokalizacjami.
- **Kluczowe działania i Obowiązki organizacyjne** opisują, jakimi zadaniami powinien zajmować się personel oraz wytyczne, procesy i systemy, które organizacje muszą wdrożyć celem zapewnienia, że ich pracownicy udzielają pomocy humanitarnej, którą cechuje wysoka jakość i odpowiedzialność.
- **Wskazówki** wspomagają Kluczowe działania i Obowiązki organizacyjne dzięki przykładom i dodatkowym informacjom.
- **Pytania pomocnicze** wspierają planowanie, działania ewaluacji i przeglądu *patrz Załącznik 1 (dostępny online)*.
- **Odniesienia** przedstawiają dodatkowe materiały na temat określonych zagadnień.



Stosowanie Podstawowego Standardu Humanitarnego (Rysunek 2)



Poniższy wykres pokazuje, w jaki sposób Podstawowy Standard Humanitarny może być stosowany na różnych poziomach. Sfera, Groupe URD i CHS Alliance proponują narzędzia uzupełniające, które są dostępne na corehumanitarianstandard.org.

Zobowiązanie 1

Społeczności i osoby dotknięte kryzysem otrzymują pomoc stosownie do ich potrzeb.

Kryterium jakości

Pomoc humanitarna jest stosowna i adekwatna.

Wskaźniki wykonania

1. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem uważają, że działania humanitarne uwzględniają ich określone potrzeby, kulturę i preferencje.
2. Zapewniana pomoc i ochrona odpowiadają ocenionym zagrożeniom, podatnościom i potrzebom.
3. Działania humanitarne biorą pod uwagę możliwości, umiejętności i wiedzę osób wymagających pomocy i ochrony.

1.1

Kluczowe działania

1. Przeprowadzaj regularną, obiektywną i bieżącą analizę kontekstu i interesariuszy.

- Oceń rolę i możliwości lokalnego rządu oraz pozostałych podmiotów politycznych i działających w innych obszarach, a także to, jaki wpływ ma na nich kryzys.
- Oceń istniejące możliwości lokalne (materialne, potencjał ludzki, rynki) pozwalające zaspokoić priorytetowe potrzeby w zakresie pomocy i ochrony, mając na uwadze, że będą się one zmieniać w czasie.
- Sprawdź i zweryfikuj informacje biorąc pod uwagę, że dane z oceny początkowo nie będą doskonałe, lecz nie powinno to utrudniać prowadzenia działań ratujących życie.
- Oceń bezpieczeństwo populacji dotkniętych, przesiedlonych i przyjmujących w celu określenia groźb użycia przemocy i wszelkich form przymusu, odmowy zapewnienia środków utrzymania lub odmowy poszanowania podstawowych praw człowieka.

1.2

Oceń dynamikę dotyczącą płci oraz dynamikę sił, jak również marginalizację społeczną, aby zdefiniować skuteczniejsze i bardziej zrównoważone sposoby reagowania.

- Koordynuj działania z innymi, aby społeczności nie były obciążane zbyt wieloma ocenami. Wspólne oceny i ustalenia należy udostępnić zainteresowanym agencjom, rządowi oraz dotkniętym populacjom.

1.3 Opracuj i wprowadź odpowiednie programy w oparciu o bezstronną ocenę potrzeb i zagrożeń oraz świadomość podatności i możliwości różnych grup.

- Oceń potrzeby w zakresie ochrony i pomocy dla kobiet, mężczyzn i nastolatków, osób z trudno dostępnymi terenami i grup ryzyka takich jak osoby z niepełnosprawnościami, osoby starsze, osoby odizolowane społecznie, gospodarstwa domowe prowadzone przez kobiety, mniejszości etniczne lub językowe, a także grupy napiętnowane (na przykład osoby żyjące z HIV).

1. Dostosuj program do zmieniających się potrzeb, możliwości i kontekstu.

1.4 Monitoruj sytuację polityczną oraz dostosuj analizę interesariuszy i ich bezpieczeństwo.

- Regularnie monitoruj dane epidemiologiczne i inne dane, aby zapewnić informacje niezbędne do podejmowania decyzji i działań ratujących życie.
- Wykazuj się elastycznością w stopniu umożliwiającym dostosowanie działań w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby. Potwierdź z darczyńcami, że zgadzają się na zmiany w programie, jeśli to konieczne.

1.5 **Wiązki organizacyjne**

1. Wytyczne zobowiązują do udzielania bezstronnej pomocy w oparciu o potrzeby i możliwości społeczności i osób dotkniętych kryzysem.

- Organizacje utrzymują wytyczne, procesy i systemy wspierające zaangażowanie na rzecz zasad humanitarnych i włączenia społecznego.

1.6 Wszyscy pracownicy rozumieją swoje obowiązki oraz sposób, w jaki mogą zostać pociągnięci do odpowiedzialności.

- Organizacje udostępniają te wytyczne innym interesariuszom z poszanowaniem przejrzystości.

1. Wytyczne określają zobowiązania, które uwzględniają różnorodność społeczności, obejmują osoby znajdujące się w trudnej sytuacji lub na marginesie społecznym, jak również gromadzenie zdezagregowanych danych.

- Wymagane poziomy dezagregacji danych dla potrzeb oceny i raportowania są wyraźnie sformułowane.

1. Istnieją procesy zapewniające prowadzenie na bieżąco stosownej analizy kontekstu.

- Pracownicy humanitarni mają wsparcie kierownictwa umożliwiające zdobywanie wiedzy oraz rozwój umiejętności, zachowań i postaw niezbędnych do zarządzania i przeprowadzania ocen.

Wytyczne

Ocena i analiza to proces, a nie pojedyncze zdarzenie. Jeżeli czas na to pozwala, należy przeprowadzić dogłębną analizę. Nie należy zakładać możliwości lub potrzeb



poszkodowanych osób i społeczności, lecz trzeba je identyfikować za pomocą ocen, które angażują takie osoby i społeczności w toczącą się dyskusję na temat ustalenia stosownych form reagowania.

Rozważ zapewnienie podstawowego szkolenia w zakresie pierwszej pomocy psychologicznej dla personelu uczestniczącego w ocenach. Może to pomóc pracownikom w radzeniu sobie z osobami, które w trakcie oceny przeżywają trudne chwile.

Zadbaj o przeprowadzenie specjalistycznych ocen dla grup potencjalnie narażonych na ryzyko związane z ochroną. Przykładem mogą być szczegółowe oceny przeprowadzane z kobietami, mężczyznami, chłopcami i dziewczętami, aby zrozumieć, w jaki sposób są narażeni na przemoc, dyskryminację i inne szkody.

Bezstronna ocena: Działanie w bezstronny sposób nie oznacza, że wszystkich ludzi należy traktować w ten sam sposób. Zapewnianie pomocy w oparciu o przysługujące prawa wymaga zrozumienia różnych możliwości, potrzeb i podatności. Osoby mogą być podatne na zagrożenia w wyniku dyskryminacji ze względu na indywidualne czynniki takie jak wiek, płeć, niepełnosprawność, stan zdrowia, orientacja seksualna, tożsamość płciowa lub dlatego, że opiekują się innymi osobami, które są szczególnie narażone.

Podatność na zagrożenia: Na podatność na zagrożenia mają wpływ także czynniki społeczne i kontekstowe. Obejmują one dyskryminację i marginalizację, izolację społeczną, degradację środowiska, zmienność klimatu, ubóstwo, brak własnej ziemi, niewłaściwe zarządzanie, etniczność, przynależność do kasty lub powiązania religijne czy polityczne.

Istniejące możliwości: Ludzie, społeczności, organizacje i władze dotknięte kryzysem mają już odpowiednie umiejętności, wiedzę i możliwości pozwalające na przeciwdziałanie, regowanie i wyjście z kryzysu. Aby chronić ich prawo do życia z godnością, aktywnie angażuj dotknięte osoby w podejmowanie decyzji, które mają na nie wpływ. Konieczne może być podjęcie celowych wysiłków, żeby wzmocnić udział zwyczajowo niereprezentowanych grup takich jak kobiety, dzieci, osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami oraz mniejszości językowe bądź etniczne.

Dezagregacja danych: Ważne jest zrozumienie, w jaki sposób działania lub zdarzenia mogą wpłynąć na różne grupy. Dobre praktyki jako minimum zalecają dokonywanie dezagregacji danych według płci, wieku i niepełnosprawności. Dodatkowe czynniki powinny wynikać z kontekstu.

Analiza dezagregowanych danych jest niezbędna, żeby posługiwać się standardami stosownie do kontekstu oraz dla potrzeb monitorowania. Właściwe wykorzystanie zdezagregowanych danych może pokazać, które osoby są najbardziej dotknięte, kto może mieć dostęp do pomocy i gdzie trzeba zrobić więcej, aby dotrzeć do zagrożonej populacji *patrz Czym jest Sfera?*

Bieżąca analiza i efektywne wykorzystanie danych: Systemy zasobów ludzkich powinny być wystarczająco elastyczne, aby umożliwić szybką rekrutację i uruchomienie zespołów przeprowadzających oceny. Przydzielaj środki budżetowe i zasoby

programu zgodnie z potrzebą. Finansowanie powinno wspomagać bieżącą analizę potrzeb w zakresie pomocy i ochrony, wspierać dostosowanie i korektę programów oraz uwzględniać środki zapewniające dostęp (na przykład mechanizmy dotarcia do potrzebujących, dostępność obiektów i komunikacja).

Zobowiązanie 2

2.1 Społeczności i osoby dotknięte kryzysem mają dostęp do niezbędnej pomocy humanitarnej we właściwym czasie.

Kryterium jakości

Pomoc humanitarna jest efektywna i niesiona na czas.

Wskaźniki wykonania

1. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem, włączając najbardziej podatne grupy, uważają, że pomoc i ochrona są zapewniane w odpowiednim czasie.
- 2.2 Społeczności i osoby dotknięte kryzysem uważają, że działania humanitarne zaspokajają ich potrzeby.
3. Monitoring i raporty ewaluacji pokazują, że pomoc humanitarna spełnia swoje założenia dotyczące terminowości, jakości i ilości.

Kluczowe działania

1. Opracuj programy, które rozwiązują ograniczenia, aby proponowane działanie było realistyczne i bezpieczne dla społeczności.

- Sprecyzuj i wskaż wszelkie ograniczenia w przypadku, gdy uzyskanie dostępu do i spełnianie potrzeb dla określonego obszaru lub grupy ludności (w tym w trudno dostępnych lokalizacjach) jest niemożliwe.

2.3 Wyznaczaj priorytety dotyczące lokalnych możliwości reagowania z wyprzedzeniem w sytuacji, gdy planowanie interwencyjne pokazuje, że istnieją obszary lub populacje podatne na ryzyko, co w przyszłości może utrudnić do nich dostęp.

1. Udzielaj pomocy humanitarnej na czas, podejmując decyzje i działając bez zbędnej zwłoki.

- 2.4
 - Miej świadomość warunków życia, zwyczajów kulturowych, sezonów, kalendarzy rolnych i innych czynników, które mają wpływ na świadczenie właściwych usług we właściwym czasie.
 - W planach programu uwzględnij ramy czasowe dla systemów dostaw i monitoringu; przewiduj i zaznaczaj opóźnienia.
 - Uznaj, że na wczesnych etapach ostrego kryzysu decyzje będą podejmowane w oparciu o niepełną wiedzę, doprecyzowuj decyzje w miarę napływu informacji.



2.5 Współpracuj z innymi celem opracowania wspólnych strategii radzenia sobie ze zbiorowymi kwestiami, które blokują zapewnianie pomocy na czas.

1. Skieruj wszelkie niezaspokojone potrzeby do organizacji, które mają odpowiednią wiedzę i kompetencje lub postuluj konieczność zająć się tymi potrzebami.

- Obejmują one zarówno niespełnione potrzeby informacyjne, jak również potrzeby dotyczące ochrony i pomocy.

1. Stosuj odpowiednie standardy techniczne i dobre praktyki obowiązujące w sektorze humanitarnym do planowania i oceny programów.

- Korzystaj z krajowych standardów technicznych, jeśli takie istnieją, dostosowanych do kontekstu humanitarnego.
- Współpracuj z odpowiednimi interesariuszami w celu propagowania stosowania globalnie uzgodnionych standardów jako uzupełnienia standardów krajowych (włączając Sferę i standardy partnerów w powiązanych sektorach).

2.6 **Monitoruj działania, rezultaty i efekty pomocy humanitarnej, żeby dostosować programy i poprawić słabe wyniki.**

- Zdefiniuj wskaźniki wykonania, które są określone w czasie i adekwatne do kontekstu. Weryfikuj je regularnie, aby mierzyć postępy w spełnianiu potrzeb związanych z pomocą i ochroną.

2.7 Oprócz mierzenia postępu działań i efektów (np. ilość wybudowanych obiektów) uwzględnij także mierzenie postępu w stosunku do założeń i wskaźników wykonania. Monitoruj wyniki projektu i pożądanе rezultaty, na przykład korzystanie z obiektów lub zmiany praktyki.

- Regularnie przeglądaj systemy, aby gromadzić tylko pożyteczne informacje i zapewnić aktualne dane kontekstowe (na przykład działanie lokalnego rynku, zmiana w bezpieczeństwie).

Obowiązki organizacyjne

1. Zobowiązania programowe są zgodne z możliwościami organizacyjnymi.

- Wytyczne odzwierciedlają istotność polegania na uzgodnionych standardach jakości technicznej dla pomocy humanitarnej, a także poszerzania wiedzy w wybranych obszarach interwencji.
- Uwzględnij warunki, zgodnie z którymi organizacja może musieć świadczyć usługi poza daną dziedziną specjalizacji, dopóki inni nie będą mogli się włączyć.

1. Zobowiązania w zakresie wytycznych zapewniają:

- a. **systematyczne, obiektywne i bieżące monitorowanie i ocenę działań i ich skutków;**
- b. **stosowanie dowodów pochodzących z monitoringu i ewaluacji w celu dostosowania i poprawy programów;**
- c. **terminowe podejmowanie decyzji i właściwe przydzielanie zasobów.**

Wytyczne

Eliminacja ograniczeń i tworzenie realistycznych programów: Kiedy organizacja nie ma dostępu do populacji lub nie spełnia określonych potrzeb, ma obowiązek przekazać te potrzeby właściwym podmiotom (włączając podmioty rządowe i pozarządowe) *patrz Zasada Ochrony 3*.

W ramach planowania interwencyjnego przed wystąpieniem kryzysu korzystaj z prognoz i systemów wczesnego ostrzegania, aby pomóc społecznościom, władzom i agencjom szybko reagować w razie potrzeby. Pozwoli to także osobom dotkniętym chronić swoje aktywa zanim ich życie i środki do życia będą zagrożone.

Opracuj procesy podejmowania decyzji, które są wystarczająco elastyczne, aby móc uwzględnić nowe informacje wynikające z bieżących ocen. W obrębie organizacji deleguj decyzje i zasoby jak najbliżej miejsca realizacji projektu.

Dokumentuj decyzje i procesy podejmowania decyzji w celu zachowania przejrzystości. Opieraj procesy na konsultacjach, konstruktywnym uczestnictwie i koordynacji z innymi *patrz Zobowiązanie 6*.

Monitorowanie działań, rezultaty i efekty: Monitoring zapewnia informacje potrzebne do wprowadzenia zmian w projekcie, weryfikuje stosowanie kryteriów selekcji i potwierdza, czy pomoc dociera do najbardziej potrzebujących. Dokumentuj wszelkie zmiany w programie, które wynikają z monitoringu oraz ustanów systemy monitorowania, które angażują i polegają na osobach poszkodowanych i kluczowych interesariuszach *patrz Zobowiązanie 7*.

Tam, gdzie to możliwe, korzystaj ze wskaźników monitoringu obejmujących wszystkie obszary reagowania.

Podejmowanie decyzji na szczeblu organizacji: Obowiązki i procesy związane z podejmowaniem decyzji w obrębie organizacji muszą być jasno zdefiniowane i uświadomione i uwzględniać następujące kwestie: kto jest odpowiedzialny, z kim będą prowadzone konsultacje oraz jakie informacje są potrzebne dla procesu podejmowania decyzji.

Wytyczne, procesy i systemy organizacyjne: Organizacje powinny dokumentować, w jaki sposób akcja humanitarna poprawia rezultaty, stosując systematyczny i rygorystyczny monitoring oraz ewaluację. Wykaż, w jaki sposób dane z monitoringu i ewaluacji są wykorzystywane w celu dostosowania programów, wytycznych i strategii, wzmocnienia gotowości i poprawy wydajności w odpowiednim czasie *patrz Zobowiązanie 7*. Może to obejmować fundusz reagowania kryzysowego lub zdolność do szybkiego pozyskania lub rozmieszczenia wykwalifikowanego personelu, jeśli zajdzie taka potrzeba.

3.1



3.2 **Zobowiązanie 3**

Społeczności i osoby dotknięte kryzysem nie odczuwają negatywnych skutków i są bardziej przygotowane, odporne i mniej narażone na ryzyko w wyniku akcji humanitarnej.

3.3 **Kryterium jakości**

Pomoc humanitarna wzmacnia lokalne możliwości i eliminuje negatywne skutki.

Wskaźniki wykonania

1. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem uważają, że w wyniku akcji humanitarnej są lepiej przygotowane na to, by radzić sobie z przyszłymi wstrząsami i sytuacjami stresowymi.
2. Lokalne władze, liderzy i organizacje odpowiedzialne za reagowanie na kryzys uważają, że ich możliwości poprawiły się.
3. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem, w tym osoby szczególnie narażone i znajdujące się na marginesie społecznym, nie stwierdzają negatywnych skutków będących wynikiem akcji humanitarnej.

Kluczowe działania

1. **Zapewnij, że programy polegają na lokalnych możliwościach oraz pracuj nad poprawą odporności społeczności i osób dotkniętych kryzysem.**

- 3.5 Projektuj usługi (na przykład zarządzanie suszą oraz struktury odporne na powódzie, huragany lub trzęsienia ziemi), które ograniczają skutki zagrożeń.
- Wspieraj inicjatywy samopomocowe i działania wspomagające gotowość społeczności.

1. **Wytyczaj kierunek działań na podstawie wyników istniejących ocen ryzyka i zagrożeń oraz planów gotowości dotyczących społeczności.**

- Zrozum i zajmij się potrzebami i możliwościami różnych grup, które są narażone na różne poziomy ryzyka.

1. **Umożliw rozwój lokalnego przywództwa i organizacji pełniących pierwszoplanowe role w sytuacji reagowania na wypadek przyszłych kryzysów, podejmując kroki zapewniające, że grupy znajdujące się w trudnej sytuacji lub na marginesie społecznym są właściwie reprezentowane.**

- 3.6
- Współpracuj z władzami gminnymi i samorządami w możliwie największym stopniu.
 - Przekonuj, że lokalne podmioty są traktowane jako równorzędni partnerzy i mają autonomię w zakresie projektowania i/lub prowadzenia działań humanitarnych.

- Wspieraj inicjatywy lokalnych grup i organizacji, postrzegając je jako platformę do nauki i budowania potencjału w celu wzmocnienia szybkiego reagowania w przypadku przyszłych kryzysów.

3.7

- Tam, gdzie to możliwe, zamiast pracowników z zagranicy zatrudniaj miejscowych i krajowych pracowników, biorąc pod uwagę różnorodność wśród populacji.

1. Planuj strategię przejściową lub strategię wyjścia na wczesnych etapach programu humanitarnego, które przyniosą pozytywne skutki w dłuższej perspektywie oraz ograniczą ryzyko uzależnienia.

3.8

- Zapewnij wsparcie celem wzmocnienia istniejących systemów rządowych i społecznych zamiast ustanawiania równoległych wysiłków, które nie będą trwały dłużej niż działanie humanitarne.
- 1. Zaprojektuj i wdróż programy promujące wczesne usuwanie skutków klęski i przynoszące korzyści lokalnej gospodarce.**
- Podejmij kroki zmierzające do odbudowy usług społecznych, edukacji, rynków, mechanizmów transferu i szans na pozyskanie środków do życia, które uwzględniają potrzeby grup szczególnie narażonych.
 - Analizując, które formy pomocy (gotówka, bony czy pomoc rzeczowa) przyniosą najlepszy możliwy wynik, w pełni rozważ warunki rynkowe.
 - Kupuj towary i usługi lokalnie, jeśli to możliwe.
 - Niweluj negatywne reperkusje dla rynku w możliwie największym stopniu.
- 1. Określ potencjalne lub realne niezamierzone negatywne skutki i podejmuj działania w sposób terminowy i systematyczny, w szczególności w takich obszarach jak:**
- a. bezpieczeństwo, poszanowanie godności i prawa człowieka;
 - b. wyzyskiwanie i przemoc seksualna ze strony personelu;
 - c. kultura, płeć oraz stosunki społeczne i polityczne;
 - d. środki do życia;
 - e. lokalna gospodarka;
 - f. środowisko.



Obowiązki organizacyjne

- 1. Wytyczne, strategie i wskazówki służą:**
- a. zapobieganiu negatywnym skutkom programów takim jak wyzyskiwanie, przemoc czy dyskryminacja ze strony personelu wobec społeczności i osób dotkniętych kryzysem;
 - b. wzmocnieniu lokalnych możliwości.

1. Istniejące systemy zapewniające zabezpieczenie wszelkich informacji osobowych zbieranych od dotkniętych kryzysem społeczności osób, które mogłyby narazić je na ryzyko.

- Ustanów jasne i zrozumiałe wytyczne w zakresie ochrony danych, włączając elektroniczne systemy rejestracji i dystrybucji.
- Poinformuj beneficjentów pomocy o ich prawach związanych z ochroną danych, w jaki sposób mogą mieć wgląd do danych osobowych przechowywanych przez organizacje oraz jak zgłaszać obawy dotyczące nadużyć informacji.

Wytyczne

Odporność społeczności i lokalne przywództwo: Społeczności, lokalne organizacje i władze podejmują pierwsze kroki w sytuacji kryzysu i mają dogłębną wiedzę na temat sytuacji i konkretnych potrzeb. Lokalne podmioty powinny być równorzędnymi partnerami oraz mieć autonomię w zakresie projektowania lub prowadzenia działań. Takie podejście wymaga zobowiązania ze strony międzynarodowych i lokalnych agencji do dostosowania swoich metod pracy oraz zaangażowania się w otwarty dialog i konstruktywną krytykę. Należy korzystać z lokalnej infrastruktury finansowej lub usług zawsze, kiedy to możliwe, zamiast tworzyć nowe, równoległe systemy.

Strategia przejściowa i wyjścia: We współpracy z władzami i dotkniętą populacją jak najszybciej zaprojektuj usługi, które będą kontynuowane po zakończeniu programu kryzysowego (na przykład wprowadź mechanizmy zwrotu kosztów, stosuj dostępne lokalnie materiały lub wzmacniaj miejscowe możliwości zarządzania).

Negatywne skutki i zasada „nie krzywdź”: Wysoka wartość zasobów pomocy i mocna pozycja pracowników humanitarnych może prowadzić do wyciskania i przemocy, współzawodnictwa, konfliktu i nadużywania bądź sprzeniewierzenia pomocy. Pomoc może osłabić źródła utrzymania i systemy rynkowe, prowadzić do konfliktu dotyczącego zasobów oraz wzmocnienia nierównych stosunków władzy między różnymi grupami. Przewiduj potencjalne negatywne skutki tego typu, monitoruj i podejmuj działania, by zapobiec im, jeśli to możliwe.

Miej świadomość praktyk kulturowych, które mogą mieć negatywne skutki dla niektórych grup. Przykłady: stronnictwo wobec dziewcząt, chłopców lub wybranych kast; nierówności w dostępie do edukacji dla dziewcząt; odmowa szczepień; inne formy dyskryminacji lub preferencyjnego traktowania.

Bezpieczne i elastyczne mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych i rozpatrywania skarg mogą zmniejszyć występowanie przypadków nadużyć i niewłaściwego wykorzystania. Personel powinien przyjmować i zwracać się o sugestie i zażalenia. Personel powinien być przeszkolony w zakresie zachowywania poufności i przekazywania informacji wrażliwych, na przykład ujawniania przypadków wyciskania i nadużyć.

Wyzyskiwanie i przemoc seksualna ze strony personelu: Wszyscy pracownicy wspólnie ponoszą odpowiedzialność za zapobieganie występowaniu wyzyskiwania i przemocy. Pracownicy są zobowiązani zgłaszać wszelkie nadużycia, które podejrzewają lub obserwują, zarówno w obrębie własnej organizacji, jak i na zewnątrz. Zwróć uwagę, że dzieci (w szczególności dziewczęta) są często bardzo podatne, a wytyczne powinny wyraźnie chronić dzieci przed wyzyskiwaniem i przemocą *patrz Zobowiązanie 5*.

Kwestie dotyczące środowiska: Pomoc humanitarna może powodować degradację środowiska (na przykład erozję gleby, zubożenie lub zanieczyszczenie wód gruntowych, przełowienie ryb, generowanie odpadów i wylesienie). Degradacja środowiska może zwiększyć kryzys lub stopień podatności oraz obniżyć odporność ludności na wstrząsy.

Środki zmniejszające degradację środowiska obejmują dolesianie, gromadzenie wody deszczowej, skuteczne wykorzystanie zasobów, a także etyczne wytyczne i praktyki zamówień. Poważne prace budowlane należy wykonywać wyłącznie po przeprowadzeniu oceny wpływu na środowisko *patrz Zobowiązanie 9*.

Wytyczne organizacyjne służące zapobieganiu negatywnych skutkom i wzmocnieniu lokalnych możliwości: Zachęca się organizacje, aby miały jasno udokumentowaną politykę i system zarządzania ryzykiem. Organizacje pozarządowe (NGO), które systematycznie nie rozwiązują kwestii nieetycznych zachowań lub korupcji za pomocą własnych zasad i procedur antykorupcyjnych bądź poprzez podejmowanie działań zbiorowych wspólnie z innymi organizacjami pozarządowymi, zwiększają ryzyko występowania korupcji wśród innych podmiotów.

Wytyczne i procedury powinny odzwierciedlać zobowiązanie na rzecz ochrony osób szczególnie narażonych oraz precyzować sposoby zapobiegania i badania przypadków nadużywania władzy. Dokładne praktyki rekrutacji, przesiewania i zatrudniania mogą pomóc ograniczyć ryzyko niewłaściwego zachowania personelu, a kodeksy postępowania powinny wyraźnie wskazywać, jakie praktyki są zabronione.

4.1 Pracownicy powinni formalnie wyrazić zgodę na przestrzeganie tych kodeksów oraz być świadomi grożących im sankcji w przypadku niewywiązywania się z tego obowiązku *patrz Zobowiązanie 8*.

Zabezpieczanie informacji osobowych: Wszystkie informacje osobowe zbierane od osób indywidualnych i społeczności muszą być traktowane jako poufne. Ma to szczególne znaczenie w przypadku posługiwania się danymi dotyczącymi ochrony, zgłoszonych naruszeń, skarg dotyczących przemocy lub wyzyskiwania oraz przemocy uwarunkowanej płcią. Niezbędne są systemy zapewniające poufność celem zapobiegania dalszym szkodom *patrz Zasady Ochrony oraz Zobowiązania 5 i 7*.

4.2 oraz szersze korzystanie z elektronicznych systemów rejestracji i dystrybucji w przypadku pomocy humanitarnej podkreśla potrzebę ustanowienia jasnych i zrozumiałych wytycznych w zakresie ochrony danych. Niezbędne są umowy zobowiązujące strony trzecie, na przykład banki i organizacje komercyjne, do zabezpieczenia



informacji. Równie ważne jest zapewnienie jasnych wskazówek w kwestii gromadzenia, przechowywania, używania i niszczenia danych, które są zgodne z międzynarodowymi standardami i lokalnymi przepisami o ochronie danych. Należy wprowadzić systemy mające na celu zmniejszenie ryzyka utraty danych. Dane, które nie są już potrzebne, powinny być niszczone.

4.4

Zobowiązanie 4

Społeczności i osoby dotknięte kryzysem znają swoje prawa i uprawnienia, mają dostęp do informacji i uczestniczą w podejmowaniu decyzji, które ich dotyczą.

Kryterium jakości

Pomoc humanitarna opiera się na komunikacji, partycypacji i informacjach zwrotnych.

Wskaźniki wykonania

1. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem są świadome swoich praw i uprawnień.
- 4.5 2. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem uważają, że mają dostęp do przejrzystych i odpowiednich informacji we właściwym czasie, także do informacji na temat kwestii, które mogą narazić je na dalsze ryzyko.
3. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem są zadowolone z dostępnych im możliwości wpływania na sposoby reagowania.
- 4.6 4. Wszyscy pracownicy są przeszkoleni oraz otrzymali wytyczne w zakresie praw przysługujących ludności dotkniętej.

Kluczowe działania

1. **Przekazuj społecznościom osobom dotkniętym kryzysem informacje na temat organizacji, zasad, jakich przestrzega, oczekiwań wobec własnych pracowników, wdrażanych przez nią programów oraz zakładanych efektów tych programów.**
- 4.7 Traktuj informacje jako kluczowy element ochrony. Nie mając dokładnych informacji dotyczących pomocy i przysługujących praw, ludzie mogą stać się podatni na wyzyskiwanie i przemoc *patrz Zasada Ochrony 1*.
 - Komunikuj ludziom w jasny sposób, jakich zachowań można oczekiwać od pracowników humanitarnych i w jaki sposób mogą złożyć skargę, jeśli nie są zadowoleni.
1. **W komunikacji używaj języków, formatów i mediów, które są łatwe do zrozumienia, wyrażają szacunek i są właściwe pod względem kulturowym biorąc pod uwagę**

różnych członków społeczności, przedewszystkim grupyszczególnienarażone i na marginesie społecznym.

- Wykorzystuj istniejące systemy komunikacji i konsultuj z ludźmi ich preferencje odnośnie komunikacji. Weź pod uwagę wymagania dotyczące zachowania prywatności w przypadku różnych formatów i nośników.
 - Zapewnij, że technologie komunikacyjne, zarówno te nowe, jak i starsze, są stosowane w sposób skuteczny i bezpieczny.
1. **Zapewnij, aby reprezentacja opierała się na włączeniu społecznym oraz obejmowała uczestnictwo i zaangażowanie społeczności osób dotkniętych kryzysem na wszystkich etapach pracy.**
 - Poświęć uwagę grupom lub osobom, które w przeszłości były wyłączone z procesów władzy i podejmowania decyzji. Systematycznie analizuj etyczne sposoby utrzymywania relacji z tymi osobami i grupami, aby zapewnić poszanowanie godności i uniknąć narastania stygmatyzacji.
 - Zwróć uwagę na zachowanie równowagi między bezpośrednią partycypacją społeczności a pośrednią reprezentacją poprzez wybranych przedstawicieli na różnych etapach działań humanitarnych.
 1. **Zachęcaj i ułatwaj społecznościom i osobom dotkniętym kryzysem przekazywanie informacji zwrotnych na temat poziomu satysfakcji z jakości i skuteczności otrzymywanej pomocy, uwzględniając w szczególności płeć, wiek i różnorodność osób udzielających informacji zwrotnych.**
 - Przeszkol pracowników odnośnie pozyskiwania i utrzymywania zaufania, sposobów reagowania na pozytywne i negatywne informacje zwrotne oraz obserwacji reakcji różnych członków społeczności na sposób świadczenia usług.
 - Włącz zbieranie informacji zwrotnych do szerszego kontekstu wśród organizacji lub sektorów, aby mieć możliwość przeglądania i analizowania informacji zwrotnych oraz podejmowania działań w oparciu o nie.
 - Udostępnij społeczności odpowiedzi na informacje zwrotne.

Obowiązki organizacyjne

1. **Wytyczne w zakresie udostępniania informacji są wdrożone oraz promują kulturę otwartej komunikacji.**
 - Zdefiniuj i udokumentuj procesy dotyczące udostępniania informacji.
 - Dokładaj starań, aby udostępniać różnym interesariuszom w sposób otwarty informacje organizacji na temat sukcesów i porażek celem promowania kultury otwartości i odpowiedzialności w całym systemie.



1. Wdrożone są wytyczne dotyczące angażowania społeczności i osób dotkniętych kryzysem, odzwierciedlając priorytety zagrożenia, które one wskazują na wszystkich etapach pracy.

- Określ, w jaki sposób pracownicy są szkoleni i zachęceni do wspierania angażowania społeczności i podejmowania decyzji, słuchania różnorodnych społeczności, do których należą osoby poszkodowane oraz zarządzania informacjami zwrotnymi.
- Opracuj wytyczne i strategie ułatwiające tworzenie przestrzeni i możliwości czasowych dla potrzeb dialogu społecznego, podejmowania decyzji i samopomocy.

1. Komunikacja zewnętrzna, także ta służąca pozyskiwaniu środków, jest dokładna, etyczna i pełna szacunku oraz przedstawia społeczności i osoby dotknięte kryzysem jako traktowane z godnością i stoty ludzkie.

- Informacje udostępniaj w oparciu o ocenę ryzyka. Weź pod uwagę potencjalne szkody dla populacji przy udostępnianiu takich informacji jak wypłaty gotówkowe lub demografia poszczególnych osiedli, które mogą narazić społeczność na ryzyko ataku.
- Zachowaj ostrożność przy wykorzystywaniu historii lub zdjęć, które opisują i przedstawiają osoby poszkodowane, ponieważ może to stanowić naruszenie ich prywatności oraz niezachowanie poufności, w przypadku niezyskania ich zgody *patrz Zasada Ochrony 1*.

Wytyczne

Udostępnianie informacji społecznościom: Udostępnianie dokładnych, aktualnych, zrozumiałych i przystępnych informacji wzmacnia zaufanie, zwiększa stopień partycypacji i przyczynia się do poprawy skuteczności projektu. Ma to kluczowe znaczenie dla zachowania przejrzystości. Udostępnianie danych finansowych społecznościom może zwiększyć efektywność pod względem kosztów oraz pomóc społecznościom wskazać i podkreślić stratę lub oszustwo.

Jeśli organizacja nie udostępnia osobom, którym zamierza pomagać, informacji w sposób właściwy, mogą z tego wynikać nieporozumienia i opóźnienia, niestosowne projekty, które marnotrawią zasoby, a także negatywne postrzeganie samej organizacji. Może to wywołać złość, frustrację i brak poczucia bezpieczeństwa.

Skuteczna, bezpieczna i zrozumiała komunikacja sprzyjająca włączeniu społecznemu: Różne grupy mają różne potrzeby dotyczące komunikacji i informacji, a także ich źródła. Mogą potrzebować czasu, aby porozmawiać między sobą w bezpiecznych warunkach, żeby omówić informacje i ich implikacje.

Świadoma zgoda: Miej świadomość, że niektóre osoby mogą wyrazić zgodę mimo braku pełnego zrozumienia implikacji. Nie jest to dobre, lecz na początku konieczne może okazać się założenie pewnego poziomu zgody i partycypacji w oparciu o wyrażoną chęć uczestniczenia w działaniach projektu, obserwacje, wiedzę, dokumenty

prawne lub inne (na przykład porozumienia umowne ze społecznością *patrz Zasada Ochrony 1*).

Partycypacja i zaangażowanie: Konsultuj się z dotkniętą ludnością i lokalnymi instytucjami już na wczesnym etapie reagowania, aby wykorzystać istniejącą wiedzę i zbudować pozytywne relacje oparte na szacunku. Wczesne konsultacje mogą okazać się lepszym wykorzystaniem czasu niż późniejsze naprawianie niewłaściwych decyzji. Na wczesnych etapach ostrej reakcji konsultacje mogą być możliwe **5.1** do udziałem ograniczonej liczby osób dotkniętych. Wraz z czasem będą pojawiać się dalsze możliwości, aby w podejmowanie decyzji angażować więcej osób i grup.

Miej świadomość, że w niektórych sytuacjach konfliktowych, zachęcanie do grupowych rozmów i podejmowania decyzji może być postrzegane jako forma organizowania struktury politycznej i może przynieść szkodę lokalnej społeczności. Rozważ różne metody wspierające zaangażowanie społeczności w system informacji zwrotnych, jak na przykład wykorzystanie społecznych kart wyników.

Informacje zwrotne: Formalne informacje zwrotne mogą być uzyskiwane przy pomocy konkretnych ocen (z wykorzystaniem dyskusji grupowych lub wywiadów), monitorowania post-dystrybucji lub ankiet. Z kolei nieformalne informacje zwrotne **5.2** zymywane podczas codziennych interakcji powinny być na bieżąco wykorzystywane do pogłębienia zaufania i doskonalenia programów. Zwracaj się o informacje zwrotne na temat tego, czy kobiety, mężczyźni, dziewczęta i chłopcy czują się szanowani i usatysfakcjonowani swoim wpływem na podejmowanie decyzji. Ludzie mogą być **5.3** zadowoleni z otrzymywanej pomocy, lecz mogą nie być usatysfakcjonowani swoim wpływem na podejmowanie decyzji.

Mogą się obawiać, że negatywne informacje zwrotne będą miały niekorzystne skutki. Krytyka interwencji humanitarnej może być nieakceptowalna także z powodów kulturowych. Poszukuj różnych metod przekazywania nieformalnych i formalnych informacji zwrotnych, także sposobów udzielania informacji zwrotnych z zachowaniem poufności.

Zaprojektuj mechanizmy informacji zwrotnych wspólnie z innymi agencjami i upewnij się, że są łatwo dostępne dla wszystkich osób. Powinny one być odrębne od mechanizmów rozpatrywania skarg, które dotyczą poważnych naruszeń praktyki lub **5.4** howań *patrz Zobowiązanie 5*, chociaż w praktyce zwykle bywa tak, że rodzaje otrzymanych informacji zwrotnych i skarg często nakładają się na siebie. Przyjmuj i odnoś się do otrzymywanych informacji zwrotnych, a tam, gdzie właściwe, dostosuj program. Wprowadź mechanizmy informacji zwrotnych do systemów monitorowania i ewaluacji w organizacji.

Promowanie kultury otwartej komunikacji: Organizacje powinny zadeklarować publicznie (na swoich stronach internetowych lub materiałach promocyjnych, które są dostępne dla poszkodowanej ludności) wszelkie szczególne interesy, jak na przykład tożsamość polityczna lub religijna. Dzięki temu interesariusze



5.5) mogą łatwiej zrozumieć charakter organizacji oraz jej prawdopodobne powiązania i wytyczne.

Zobowiązanie organizacji do partycypacji i słuchania społeczności: Polityka w zakresie płci i różnorodności może pomóc w promowaniu wartości i zobowiązań organizacji, jak również wskazać konkretne przykłady oczekiwanego sposobu zachowania. Informacje zwrotne od osób poszkodowanych powinny być uwzględniane także przy opracowaniu strategii i programu.

Ograniczanie informacji, poufność i nieujawnianie: Nie wszystkie informacje można lub trzeba udostępniać wszystkim interesariuszom. Rozważ, w jaki sposób gromadzenie informacji umożliwiających identyfikację grup (demografia) lub osób może prowadzić do lub zwiększyć ich podatność czy tworzyć nowe zagrożenia *patrz Zasady Ochrony*.

5.6) **zne podejście do komunikacji zewnętrznej:** Materiały i zdjęcia na temat pozyskiwania środków wyjęte z kontekstu mogą często być mylące, i mogą także zwiększać ryzyko związane z ochroną. Procedury i wytyczne dotyczące komunikacji zewnętrznej powinny być dostępne dla wszystkich pracowników; mogą przyczynić się do zapewnienia, że nie są popełniane błędy.

Informacje dołączone do zdjęć i zawarte w historiach absolutnie nie mogą umożliwiać identyfikacji domu lub społeczności przedstawionych w nich osób (w szczególności dzieci). Podczas robienia zdjęć należy wyłączyć opcję geotagowania.

5.7)

Zobowiązanie 5

Społeczności i osoby dotknięte kryzysem mają dostęp do bezpiecznych i elastycznych mechanizmów rozpatrywania skarg.

Kryterium jakości

Skargi są mile widziane i rozpatrywane.

Wskaźniki wykonania

1. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem, włączając grupy szczególnie narażone i na marginesie społecznym, są poinformowane o mechanizmach rozpatrywania skarg, które są dla nich opracowane.
2. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem uważają, że mechanizmy reagowania na skargi są łatwo dostępne, skuteczne, poufne i bezpieczne.
3. Skargi są badane, rozwiązywane, a wyniki postępowania są przekazywane osobie wnoszącej skargę we wskazanym terminie.

Kluczowe działania

1. **Konsultuj ze społecznościami i osobami dotkniętymi kryzysem opracowanie, wdrożenie i monitorowanie procesów zgłaszania skarg.**
 - Dokonuj dezagregacji według płci, wieku i niepełnosprawności, ponieważ te kryteria mogą mieć wpływ na opinie ludzi dotyczące dostępu do mechanizmów rozpatrywania skarg i towarzyszącym im przeszkód.
 - Uzgodnij sposób składania skarg, przyczyny, dla których osoby bądź pracownicy mogą nie złożyć skargi oraz w jaki sposób chcą otrzymać odpowiedź na złożoną skargę. Rozważ, w jaki sposób skargi będą rejestrowane i śledzone oraz w jaki sposób wnioski z nich płynące będą włączane w przyszłe planowanie.
 - Zbadaj wspólne mechanizmy rozpatrywania skarg z innymi agencjami, partnerami i wykonawcami zewnętrznymi.
 - Zapewnij przeszkolenie personelu z mechanizmu zgłaszania skarg.
1. **Przyjmuj z życzliwością i akceptuj skargi oraz informuj, jak można korzystać z mechanizmu i jakie rodzaje spraw mogą być rozpatrywane.**
 - Rozważ przeprowadzenie kampanii informacyjnej celem zwiększenia świadomości na temat systemu i procedur, w trakcie której ludzie będą mogli zadać dodatkowe pytania na temat ich działania.
1. **Zarządzaj skargami w sposób terminowy, sprawiedliwy i właściwy, zapewniając, że bezpieczeństwo osoby wnoszącej skargę i osób poszkodowanych jest traktowane priorytetowo na wszystkich etapach.**
 - Każdą skargę rozpatruj indywidualnie, nawet jeśli dotyczy podobnych kwestii, co inne skargi.
 - Udzielaj odpowiedzi w podanym przedziale czasu. Osoba wnosząca skargę powinna wiedzieć, kiedy może spodziewać się odpowiedzi.
 - Rozważ, czy społeczność może zarządzać lub uczestniczyć w systemie rozpatrywania skarg.



Obowiązki organizacyjne

1. **Proces reagowania na skargi społeczności i osób dotkniętych kryzysem jest udokumentowany i wdrożony. Proces powinien obejmować takie obszary jak program pomocy, wyzyskiwanie i przemoc seksualna oraz inne nadużycia uprawnień.**
 - Rejestruj, w jaki sposób mechanizm rozpatrywania skarg jest zorganizowany, ja również kryteria podejmowania decyzji, wszystkie zgłoszone skargi, jakie odpowiedzi zostały udzielone i w jakim przedziale czasu.
 - Zadbaj o to, aby zapewnić, że informacje na temat skarg są traktowane jako poufne, w ścisłej zgodności z wytycznymi w zakresie ochrony danych.
 - Współpracuj z innymi organizacjami w kwestii mechanizmów rozpatrywania skarg, co może okazać się mniej mylące dla społeczności i personelu.

1. Ustanowionokulturęorganizacyjną,którazakładapoważnetraktowanieskargi ich rozwiązywanie zgodnie ze zdefiniowanymi wytycznymi i procesami.

- Udostępnij publicznie wytyczne organizacji, które odnoszą się do jej obowiązku dochowania należytej staranności w stosunku do osób, którym zamierza pomagać, jej kodeksów postępowania oraz sposobów ochrony grup potencjalnie podatnych takich jak kobiety, dzieci i osoby z niepełnosprawnościami.
- Stwórz procedury dotyczące formalnego postępowania, które odpowiadają zasadom zachowania poufności, niezależności i szacunku. Prowadź dochodzenia w rzetelny, profesjonalny i terminowy sposób, zgodnie ze standardami prawnymi i wymogami lokalnego prawa pracy. Zorganizuj szkolenie dla wyznaczonych kierowników w zakresie prowadzenia dochodzeń i postępowania w przypadku wykroczeń pracowników lub zapewnij im dostęp do specjalistycznych porad.
- Wprowadź procedurę składania skarg i politykę zgłaszania naruszeń, które zajmują się rozpatrywaniem zażaleń personelu i poinformuj o nich pracowników.

1. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem są w pełni świadome oczekiwanego zachowaniapracownikówhumanitarnych, w tymtakże zobowiązańorganizacji dotyczących zapobiegania wyzyskiwaniu i przemocy seksualnej.

- Objaśnij społecznościom i pracownikom proces rozpatrywania skarg. Uwzględnij mechanizmy dotyczące kwestii wrażliwych (na przykład odnoszących się do korupcji, wyzyskiwania i przemocy seksualnej, rażących wykroczeń lub nieprawidłowych praktyk) oraz informacji niechronionych (na przykład problemy ze stosowaniem kryteriów selekcji).

1. Skargi, które nie wchodzą w zakres kompetencji organizacji są przekazywane odpowiedniemu podmiotowi w sposób zgodny z dobrą praktyką.

6.1

- Uściśl wytyczne, według których skargi mieszczą się w zakresie odpowiedzialności organizacji oraz kiedy i jak przekierowywać je do innych dostawców usług.

Wytyczne

Projektowanie mechanizmu rozpatrywania skarg: Przed podjęciem decyzji w sprawie najlepszego sposobu interakcji ze społecznościami należy wcześniej ocenić dynamikę społeczną i dynamikę władzy. Zwracaj uwagę na potrzeby osób starszych, kobiet i dziewcząt, chłopców i mężczyzn, osób z niepełnosprawnościami oraz innych osób, które mogą być marginalizowane. Zapewnij, żeby mogli mieć wpływ na projektowanie i wdrożenie systemów rozpatrywania skarg.

Podnoszenie świadomości na temat składania skarg: Potrzebne będą zasoby i czas, aby zapewnić, że osoby poszkodowane wiedzą jakich usług, postaw i zachowań personelu mogą oczekiwać od organizacji humanitarnych. Powinni też wiedzieć, co

6.3 ić i gdzie złożyć skargę, jeżeli organizacja humanitarna nie wywiązuje się z tych zobowiązań.

Mechanizm należy odpowiednio zaprojektować, aby zapewnić, że ludzie zawsze mają możliwość złożenia skargi w sposób poufny i bez obawy o odwet.

Zajmij się oczekiwaniami, ponieważ społeczności mogą wierzyć, że proces zgłaszania skarg może rozwiązać ich wszystkie problemy. To z kolei może wywołać frustrację i rozczarowanie w przypadku, gdy oczekiwane zmiany są poza kontrolą agencji.

Zarządzanie skargami: Wyjaśnij dokładnie osobie wnoszącej skargę, kiedy skarga wykracza poza zakres kontroli i odpowiedzialności organizacji. Jeśli to możliwe oraz w porozumieniu z osobą wnoszącą skargę, przekaz jej skargę do właściwej organizacji. Współpracuj z innymi agencjami i sektorami, aby zapewnić skuteczne działanie

6.4 m zakresie.

Zarzuty dotyczące wyzyskiwania i przemocy seksualnej ze strony pracowników humanitarnych powinny być badane wyłącznie przez odpowiednio przeszkolony personel.

Osoby wnoszące skargę powinny być kierowane po dodatkowe wsparcie i usługi (na przykład zdrowie psychiczne i wsparcie psychospołeczne lub inne usługi opieki zdrowotnej) zgodnie z ich życzeniem oraz w sposób poufny.

Anonimowe lub złośliwe skargi stanowią istotne wyzwanie, ponieważ ich źródło jest nieznane. Mogą być sygnałem ostrzegawczym dla organizacji świadczącym o istniejącym niezadowoleniu, a w ramach działań następczych konieczne będzie zbadanie, czy istnieje nieuwzględniona wcześniej przyczyna skargi.

Ochrona osób wnoszących skargi: Zachowaj ostrożność przy podejmowaniu decyzji o tym, kto musi mieć dostęp do danych informacji w organizacji. Osoby zgłaszające **6.5** nadużycia seksualne mogą spotkać się ze stygmatyzmem społecznym oraz prawdziwym niebezpieczeństwem ze strony prześladowców i ich własnych rodzin. Zaprojektuj mechanizm, który zapewnia poufne traktowanie skarg. Należy wprowadzić politykę zgłaszania skarg przez pracowników, aby chronić personel, który wskazuje problemy dotyczące programu lub zachowania współpracowników.

Polityka w zakresie ochrony danych powinna określać, jak długo należy przechowywać określone rodzaje informacji, zgodnie z odpowiednimi przepisami dotyczącymi ochrony danych.

Proces rozwiązywania skarg: Zapewnij, że zarówno personel organizacji, jak i społeczności, którym udzielają pomocy, mają możliwość zgłaszania skarg. Takie skargi mogą być postrzegane jako szansa usprawnienia organizacji i jej pracy. Skargi mogą **6.6** zazywać wpływ i stosowność interwencji, potencjalne ryzyka i podatności oraz stopień zadowolenia ludzi ze świadczonych usług.

Wyzyskiwanie i przemoc seksualna (WPS) wobec osób dotkniętych kryzysem: Organizacja i jej kadra kierownicza ponoszą odpowiedzialność za zapewnienie, że wdrożone są mechanizmy rozpatrywania skarg, które są bezpieczne, przejrzyste, łatwo dostępne i poufne. Tam, gdzie stosowne, organizacje powinny rozważyć



dodanie oświadczeń dotyczących współpracy przy dochodzeniach prowadzonych w przypadkach WPS w swoich umowach partnerskich.

Kultura organizacyjna: Kierownicy i personel wyższego szczebla powinni kształtować i promować kulturę wzajemnego poszanowania między wszystkimi pracownikami, partnerami, wolontariuszami i osobami dotkniętymi przez kryzys. Ich wsparcie w zakresie wdrożenia mechanizmów rozpatrywania skarg społecznościami ma kluczowe znaczenie. Personel powinien wiedzieć, w jaki sposób rozpatrywać skargi lub zarzuty dotyczące przemocy. W przypadku działań przestępczych lub naruszenia prawa międzynarodowego, personel powinien wiedzieć, jak kontaktować się z właściwymi władzami. Organizacje współdziałające z partnerami powinny uzgodnić sposób zgłaszania i rozpatrywania skarg (włączając skargi przeciwko sobie).

Zachowanie pracowników i kodeksy postępowania: Organizacje powinny mieć kodeks postępowania dla pracowników, który został zatwierdzony przez kadre zarządzającą i jest ujawniony publicznie. Polityka ochrony dzieci powinna obowiązywać wszystkich pracowników i partnerów, należy także zapewnić szkolenia wstępne i warsztaty na temat oczekiwanych standardów zachowania. Personel powinien wiedzieć i rozumieć konsekwencje naruszeń kodeksu postępowania *patrz Zobowiązania 3 i 8.*

Zobowiązanie 6

Społeczności i osoby dotknięte kryzysem otrzymują skoordynowaną i komplementarną pomoc.

Kryterium jakości

Pomoc humanitarna jest skoordynowana i komplementarna.

Wskaźniki wykonania

1. Organizacje minimalizują luki i nakładające się kwestie wskazane przez poszkodowane społeczności i partnerów w ramach skoordynowanych działań.
2. Organizacje udzielające pomocy – włączając lokalne organizacje – udostępniają stosowne informacje za pośrednictwem formalnych i nieformalnych mechanizmów koordynacji.
3. Organizacje koordynują przeprowadzanie ocen dotyczących potrzeb, niesienie pomocy humanitarnej i koordynowanie wdrażania pomocy.
4. Lokalne organizacje zgłaszają odpowiednią partycypację i reprezentację w mechanizmach koordynacji.

Kluczowe działania

- 1. Określ role, obowiązki, możliwości i zainteresowania różnych interesariuszy.**
 - Rozważ podjęcie współpracy celem optymalizacji możliwości społeczności rządów państw przyjmujących, darczyńców, sektora prywatnego i organizacji humanitarnych (lokalnych, krajowych i międzynarodowych) w połączeniu z różnorodnymi kompetencjami i wiedzą.
 - Zaproponuj i kieruj wspólnymi ocenami, szkoleniami i ewaluacjami wśród organizacji i innych interesariuszy, aby wypracować bardziej spójne podejście.
- 1. Zapewnij, aby pomoc humanitarna stanowiła uzupełnienie działań podejmowanych przez władze lokalne i krajowe oraz inne organizacje humanitarne.**
 - Miej na uwadze, że ostatecznie to rząd kraju przyjmującego odpowiada za ogólne planowanie i koordynację działań. Organizacje humanitarne powinny odgrywać kluczową rolę we wspieraniu funkcji państwa w zakresie reagowania i koordynacji.
- 1. Uczestnicz we właściwych organach koordynacyjnych i współpracuj z innym podmiotami, aby zminimalizować oczekiwania wobec społeczności i zwiększyć w możliwym zakresie zasięg i usługi zapewniane w ramach szerszej pomocy humanitarnej.**
 - Promuj stosowanie i przestrzeganie uznanych standardów jakości i powiązanych wytycznych poprzez działania koordynacyjne. Wykorzystuj organy koordynacyjne do umieszczenia standardów humanitarnych w szerszym kontekście, w szczególności wskaźników, aby zapewnić wspólne monitorowanie i ewaluację działań oraz całościowego wysiłku pomocowego.
 - Ustal zakres działań i zobowiązań oraz ewentualnych obszarów, które się nakładają z pozostałymi organami koordynacyjnymi, a także w jaki sposób te kwestie będą zarządzane, na przykład w odniesieniu do odpowiedzialności, płci czy koordynacji ochrony.
- 1. Udostępniaj niezbędne informacje partnerom, grupom koordynacyjnym i innym stosownym podmiotom za pośrednictwem odpowiednich kanałów komunikacji.**
 - Przestrzegaj zasady posługiwania się koalnymi językami podczas spotkań i w innych formach komunikacji. Analizuj bariery w komunikacji, aby lokalni interesariusze mogli w niej uczestniczyć.
 - Komunikuj w przejrzysty sposób i unikaj żargonu oraz kolokwializmów, w szczególności, kiedy uczestnicy nie posługują się tym samym językiem.
 - Angażuj tłumaczy ustnych i pisemnych, jeśli zajdzie taka potrzeba.
 - Zwróć uwagę, aby miejsca spotkań umożliwiałały uczestnictwo lokalnych podmiotów.
- 7.1**
 - Współpracuj z sieciami lokalnych organizacji społecznych, aby zapewnić uwzględnienie wkładu ich członków.



7.2 Wytyczne i strategie zawierają wyraźne zobowiązanie w kwestii koordynacji i współpracy z innymi, włączając władze krajowe i lokalne, bez uszczerbku dla zasad humanitarnych.

- Włącz koordynację do wytycznych organizacyjnych i strategii pozyskiwania. Organizacja powinna przedstawić oświadczenie odnośnie tego, jak współpracuje z partnerami, władzami kraju przyjmującego oraz innymi organizacjami humanitarnymi bądź podmiotami niebędącymi takimi organizacjami.
- Pracownicy reprezentujący agencje na spotkaniach koordynacyjnych powinni mieć odpowiednie informacje, umiejętności i uprawnienia, aby mogli wносить wkład w planowanie i podejmowanie decyzji. Wyraźnie wskaż obowiązki w zakresie koordynacji w opisach stanowisk pracy.

1. Współpraca z partnerami odbywa się w oparciu o przejrzyste i spójne porozumienia, która szanują kompetencje, obowiązki, niezależność poszczególnych partnerów oraz uwzględniają ich ograniczenia i zobowiązania.

- Lokalne i krajowe organizacje uczestniczą lub współpracują z partnerami kierując się wspólnym zrozumieniem kompetencji organizacyjnych każdej z nich, jak również wzajemnych ról i obowiązków w celu zapewnienia skutecznego i odpowiedzialnego działania.

7.4

Wytyczne

Współpraca z sektorem prywatnym: Sektor prywatny może przynieść organizacjom humanitarnym skuteczność komercyjną, dodatkową wiedzę fachową i zasoby. Wymagana jest co najmniej wymiana informacji, aby uniknąć duplikowania oraz promować dobrą praktykę w obszarze pomocy humanitarnej. Zapewnij, że współpracujące przedsiębiorstwa zobowiązały się przestrzegać podstawowych praw człowieka, a także że nie dopuszczają się w przeszłości wzmocnienia nierówności lub dyskryminujących praktyk. Partnerstwa z sektorem prywatnym powinny przynosić wymierne korzyści dla osób dotkniętych kryzysem, mając jednocześnie na względzie, że podmioty sektora prywatnego mogą mieć swoje własne, dodatkowe cele.

7.5

Koordinacja cywilno-wojskowa: Organizacje humanitarne muszą zachować wyraźną niezależność od wojska, aby uniknąć rzeczywistych lub pozornych powiązań z programem działań politycznych lub wojskowych, co mogłoby niekorzystnie wpłynąć na bezstronność, niezależność i wiarygodność agencji, jak również bezpieczeństwo i dostęp do ludności dotkniętej.

7.6

Wojsko posiada szczególną wiedzę i zasoby, w tym dotyczące bezpieczeństwa, logistyki, transportu i komunikacji. Jednakże wszelkie powiązania z wojskiem muszą służyć organizacjom humanitarnym i być przez nie nadzorowane oraz odbywać się zgodnie z zatwierdzonymi wytycznymi *patrz Czym jest Sfera? Karta Humanitarna i Zasady Ochrony*. Niektóre organizacje będą prowadziły minimalny dialog w celu zapewnienia wydajności operacyjnej, podczas gdy inne mogą tworzyć silniejsze więzy.

Trzy kluczowe elementy koordynacji cywilno-prawnej to udostępnianie informacji, planowanie i podział zadań. Dialog powinien odbywać przez cały czas, w każdym kontekście i na wszystkich poziomach.

Pomoc uzupełniająca: Lokalne organizacje, miejscowe władze i sieci społeczne mają znaczące doświadczenie dotyczące danego kontekstu. Mogą potrzebować wsparcia w ponownym umocnieniu się w następstwie skutków kryzysu oraz powinny być zaangażowane i reprezentowane przy koordynacji wysiłków pomocowych.

Jeżeli władze są stroną konfliktu, podmioty udzielające pomocy humanitarnej powinny kierować się własnym osądem w kwestii niezależności władz, stawiając interesy ludności dotkniętej w centrum swoich procesów podejmowania decyzji.

Koordynacja: Międzysektorowa koordynacja pozwala reagować na potrzeby ludzi w sposób holistyczny, a nie jednostkowy. Na przykład koordynacja w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego musi przebiegać wśród takich sektorów jak zdrowie, ochrona i edukacja i może być prowadzona przez techniczną grupę roboczą, w skład której wchodzi specjalistów tych dziedzin.

Liderzy koordynacji mają obowiązek zapewnić, że spotkania i wymiana wiedzy są dobrze zarządzane, skuteczne i ukierunkowane na wyniki. Lokalne podmioty mogą nie uczestniczyć w mechanizmach koordynacji, jeśli te będą wydawały się istotne tylko dla międzynarodowych agencji z powodu języka lub lokalizacji. Niezbędne mogą być krajowe i regionalne mechanizmy koordynacji, których stosunki podległości powinny być jasno określone.

Uczestniczenie w mechanizmach koordynacji przed wystąpieniem klęski żywiołowej pozwala nawiązać relacje oraz wzmacnia koordynację podczas trwania działań pomocowych. Powiąż struktury koordynacji w nagłych sytuacjach z długookresowymi planami rozwoju i organami organizacyjnymi tam, gdzie istnieją.

Międzynarodowe mechanizmy międzyagencyjne dotyczące koordynacji nagłych sytuacji powinny wspierać krajowe mechanizmy koordynacji. W przypadku pomocy udzielanej uchodźcom, należy opierać się na mechanizmie koordynacji odnoszącym się do uchodźców stosowanym przez UNHCR.

Wymiana informacji (włączając informacje finansowe): między różnorodnymi interesariuszami i różnymi mechanizmami koordynacji zwiększa szansę na określenie luk duplikacji występujących w programach.

Współpraca z partnerami: Mogą istnieć różne rodzaje uzgodnień z partnerami, od czysto umownych do obejmujących wspólne podejmowanie decyzji i współdzielenie zasobów. Szanuj kompetencje i wizję organizacji partnerskiej, jak również jej niezależność. Identyfikuj szanse dla wzajemnego uczenia się i rozwoju. Określ, jakie korzyści z partnerstwa będą odnosić obie strony wraz ze zwiększaniem swojej wiedzy i możliwości oraz zapewnianiem lepszego przygotowania do działania i bardziej zróżnicowanych opcji reagowania.

Długoterminowa współpraca między lokalnymi i krajowymi organizacjami społecznymi a organizacjami międzynarodowymi może pozwolić wszystkim partnerom



pogłębić wiedzę i zwiększyć możliwości, jak również zapewnić lepsze przygotowanie do działania i bardziej zróżnicowane opcje reagowania.

Zobowiązanie 7

Społeczności i osoby dotknięte kryzysem mogą oczekiwać lepszej pomocy, jako że organizacje uczą się na podstawie doświadczeń i przemyśleń.

Kryterium jakości

Podmioty humanitarne ciągle uczą się i doskonalą.

Wskaźniki wykonania

1. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem wskazują usprawnienia, jakie można wprowadzić do pomocy i ochrony otrzymywanej na przestrzeni czasu.
2. W interwencjach niosących pomoc i służących ochronie wprowadzane są usprawnienia w wyniku wniosków płynących z obecnych działań pomocowych.
3. Zapewniana pomoc i ochrona odzwierciedlają wnioski wyciągnięte z innych działań humanitarnych.

Kluczowe działania

1. Przy opracowywaniu programów opieraj się na wyciągniętych wnioskach i wcześniejszych doświadczeniach.

- Opracuj systemy monitorowania, które są proste i łatwo dostępne, uwzględniając, że informacje powinny być reprezentatywne dla różnych grup, wyraźnie wskazując, kto skorzystał z poprzednich programów, a kto nie odniósł korzyści.
- Weź pod uwagę zarówno porażki jak i sukcesy.

1. Ucz się, wdrażaj innowacje i wprowadzaj zmiany w oparciu o monitorowanie i ewaluację, a także informacje zwrotne i skargi.

- Stosuj słuchanie otwarte i inne jakościowe podejścia partycypatywne. Osoby dotknięte kryzysem są najlepszym źródłem informacji na temat potrzeb i zmian w sytuacji.
- Udostępniaj i omawiaj wyciągnięte wnioski ze społecznościami, pytając, co chciałyby robić inaczej oraz jak wzmocnić ich rolę w podejmowaniu decyzji lub zarządzaniu.

8.1

1. Udostępniaj wnioski i innowacje na użytek wewnętrzny, a także społecznościom i osobom dotkniętym kryzysem oraz innym interesariuszom.

- Przedstawiaj informacje zebrane w ramach monitorowania i ewaluacji w łatwo dostępnym formacie, który umożliwi udostępnianie i podejmowanie decyzji *patrz Zobowiązanie 4.*

- 8.3** Określ sposoby wspierające działania związane z uczeniem się, które obejmują cały system.

Obowiązki organizacyjne

1. Istnieje polityka w zakresie uczenia się i oceny oraz są dostępne środki wspierające uczenie się na podstawie doświadczeń i ulepszanie praktyk.

- Organizacje uwzględniają w swoim cyklu uczenia się ocenę efektywności i plan udoskonalień, które opierają się na mierzalnych i obiektywnych

8.4 wskaźnikach.

- Wszyscy pracownicy rozumieją swoje obowiązki związane z monitorowaniem postępu ich pracy oraz to, w jaki sposób uczenie się może wspomóc ich rozwój zawodowy.

1. Istnieją mechanizmy umożliwiające rejestrowanie wiedzy i doświadczenia oraz udostępnianie ich w obrębie organizacji.

- Uczenie się organizacji prowadzi do zmian w praktyce (na przykład usprawnienie strategii przeprowadzania ocen, reorganizacja zespołów umożliwiające bardziej spójne reagowanie oraz precyzyjniejsze określenie obowiązków w zakresie podejmowania decyzji).

1. Organizacja przyczynia się do nauki i innowacji w działaniach humanitarnych wśród równorzędnych organizacji oraz w ramach sektora.

- Sporządzaj i publikuj raporty na temat działań humanitarnych, uwzględniając kluczowe wnioski i rekomendacje dla praktyk wymagających rewizji w przyszłych działaniach.

8.5

Wytyczne

Wyciąganie wniosków z doświadczeń: Różne podejścia i metody odpowiadają różnym celom dotyczącym efektywności, uczenia się i odpowiedzialności:

8.6 Monitoring – gromadzenie regularnych zbiorów danych na temat działań i skuteczności projektów może być wykorzystane do korygowania ich przebiegu. Stosuj dane jakościowe i ilościowe do monitorowania i ewaluacji; dokonuj triangulacji danych i prowadź spójne rejestry. Zwróć uwagę na kwestie etyczne dotyczące gromadzenia, zarządzania i raportowania danych. Ustal, jakie dane są gromadzone oraz jak są one prezentowane w oparciu o zamierzone zastosowanie i użytkowników tych danych.

8.7 Nie zbieraj danych, które nie będą analizowane ani wykorzystywane.

Weryfikacje w czasie rzeczywistym – prowadzenie jednorazowych ocen, które angażują osoby pracujące przy projekcie – mogą być wykorzystane do korekty przebiegu programu.

Informacje zwrotne – opinie otrzymane od osób poszkodowanych, niekoniecznie od struktur, mogą być wykorzystane do skorygowania przebiegu programu. Osoby



Monitoring prowadzony przez osoby dotknięte kryzysem może zwiększyć przejrzystość i jakość, a także zachęcić do przyjęcia odpowiedzialności za informacje.

Polityka w zakresie ewaluacji i uczenia się: Kluczowe wnioski, które zostały stwierdzone jako punkty do poprawy, nie zawsze są traktowane w systematyczny sposób; nie mogą one zostać uznane za wyciągnięte dopóki nie przyniosą wyraźnych zmian w obecnych lub przyszłych działaniach.

Zarządzanie wiedzą i uczenie się organizacji: Zarządzanie wiedzą wiąże się z gromadzeniem, rozwijaniem, udostępnianiem, przechowywaniem i efektywnym korzystaniem z wiedzy organizacyjnej i wniosków wyciąganych przez organizację. Pracownicy długoterminowi często odgrywają kluczową rolę w pielęgnowaniu lokalnej wiedzy i relacji. Uczenie się powinno obejmować swoim zasięgiem także podmioty krajowe, regionalne i lokalne oraz pomóc im opracować lub uaktualnić ich własne plany gotowości na wypadek sytuacji kryzysowej.

Zobowiązanie 8

Społeczności i osoby dotknięte kryzysem otrzymują niezbędną pomoc od kompetentnych i dobrze zarządzanych pracowników i wolontariuszy.

Kryterium jakości

Pracownicy mają wsparcie pozwalające skutecznie wykonywać pracę, są także traktowani w równy i sprawiedliwy sposób.

Wskaźniki wykonania

1. Wszyscy pracownicy uważają, że organizacja zapewnia im odpowiednie wsparcie, aby mogli wykonywać swoją pracę.
2. Pracownicy osiągają cele dotyczące wyników pracy w zadowalającym stopniu.
3. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem oceniają pracowników, aby wykazywali się efektywnością pod względem posiadanej wiedzy, umiejętności, zachowania i postaw.
4. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem są świadome kodeksów postępowania dla organizacji humanitarnych oraz wiedzą jak zgłaszać obawy dotyczące naruszeń.

Kluczowe działania

1. **Pracownicy wykonują pracę zgodnie z mandatem i wartościami organizacji, a także uzgodnionymi celami i standardami wydajności pracy.**
 - W zależności od rodzaju pełnionego stanowiska lub hierarchii służbowej pracowników, zastosowanie mogą mieć różne warunki i zasady. Krajowe prawo pracy często dyktuje status jednostki i musi być przestrzegane. Wszyscy pracownicy muszą być poinformowani o swoim statusie prawnym i organizacyjnym, zarówno krajowym, jak i międzynarodowym.



1. **Pracownicy przestrzegają wytycznych, które ich obowiązują oraz rozumieją konsekwencje związane z ich nieprzestrzeganiem.**
 - Konieczność zapewnienia wprowadzenia i szkoleń w zakresie kompetencji organizacji, jej zasad i kodeksów postępowania ma zastosowanie we wszystkich sytuacjach, włączając szybkie uruchamianie pomocy lub rozszerzanie działań.
1. **Pracownicy rozwijają i wykorzystują kompetencje indywidualne, techniczne i kierownicze, aby wykonywać swoje zadania i zrozumieć, jak organizacja może im w tym pomóc.**
 - Możliwości formalnego rozwoju pracowników mogą być ograniczone w pierwszej fazie reagowania, lecz kierownicy jako minimum powinni zapewnić im szkolenie wprowadzające i stanowiskowe.

Obowiązki organizacyjne

1. **Organizacja posiada możliwość oraz potencjał kierowniczy i pracowniczy, aby realizować swoje programy.**
 - Zatrudniaj osoby, które zwiększą dostępność usług i unikaj jakichkolwiek posądzeń o dyskryminację w oparciu o język, etniczność, płeć, niepełnosprawność i wiek.
 - Rozważ z wyprzedzeniem, w jaki sposób organizacja rozwiąże kwestie skoków zapotrzebowania na wykwalifikowany personel. Uściślaj role i obowiązki na poziomie krajowym, a także wewnętrzne uprawnienia do podejmowania decyzji i komunikację.
 - Unikaj przydzielania pracowników na krótkie okresy, co prowadzi do wysokiej fluktuacji pracowników, zaburza ciągłość i jakość programu oraz może prowadzić do unikania przez pracowników przyjęcia osobistej odpowiedzialności za przydzielone zadania.
 - Wprowadź etyczne praktyki rekrutacyjne, aby uniknąć podważenia kompetencji lokalnych NGO.
 - Rozwijaj pracowników zatrudnionych lokalnie, którzy raczej pozostaną na dłużej. W agencjach, które mają różne obszary kompetencji, pracownicy badawczo-rozwojowi powinni być przeszkoleni oraz dostępni do niesienia pomocy humanitarnej.
1. **Wytyczne i procedury dotyczące zatrudnienia pracowników są uczciwe, przejrzyste, niedyskryminujące i zgodne z lokalnym prawem pracy.**
 - Wytyczne i praktyki organizacyjne promują rolę pracowników krajowych na poziomie kierowniczym i przywódczym, aby zapewnić ciągłość, pamięć instytucjonalną oraz udzielanie pomocy humanitarnej w sposób bardziej dostosowany do kontekstu.

1. Istnieją opisy stanowisk pracy, cele związane z pracą i procesy przekazywania informacji zwrotnych, dzięki czemu pracownicy rozumieją, co jest od nich wymagane.

- Opisy stanowisk pracy są dokładne i na bieżąco aktualizowane.
- Pracownicy opracowują indywidualne cele dotyczące aspiracji i kompetencji zawodowych, co jest dokumentowane w planach rozwoju.

1. Wprowadzono kodeks postępowania, który jako minimum ustanawia obowiązki niewyzyskiwania, niestosowania przemocy ani innych form dyskryminacji wobec ludzi przez personel.

- Kodeks postępowania organizacji jest zrozumiały, podpisany i przestrzegany, jak również wszyscy przedstawiciele organizacji (włączając pracowników, wolontariuszy, partnerów i wykonawców) są świadomi, jakich standardów zachowania oczekuje się oraz jakie będą konsekwencje za naruszenie kodeksu.

1. Wprowadzono wytyczne zapewniające pracownikom możliwość doskonałości umiejętności i kompetencji.

- Organizacje powinny mieć mechanizmy pozwalające na weryfikację efektywności pracowników, ocenę luk w umiejętnościach i rozwój talentów.

1. Wdrożone są wytyczne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i dobrostanu pracowników.

- Agencje dochowują należytej staranności wobec swoich pracowników. Kierownicy uświadamiają pracowników humanitarnych na temat ryzyka oraz chronią ich przed narażaniem się na niepotrzebne zagrożenia dla zdrowia fizycznego i emocjonalnego.

- Środki, jakie można wprowadzić, obejmują skuteczne zarządzanie bezpieczeństwem, porady w zakresie profilaktyki zdrowotnej, aktywne wspieranie świadczenia pracy w rozsądnych godzinach oraz dostęp do pomocy psychologicznej.

- Ustanów wytyczne, które wyrażają zero tolerancji dla molestowania i przemocy, włączając molestowanie i przemoc seksualną, w miejscu pracy.

- Opracuj holistyczne strategie zapobiegania i reagowania w przypadku incydentów molestowania i przemocy na tle seksualnym, gdzie ofiarami lub sprawcami są pracownicy.

Wytyczne

Pracownicy i wolontariusze: Każdy wyznaczony przedstawiciel organizacji, włączając pracowników na szczeblu krajowym, międzynarodowym, zatrudnionych na stałe lub na krótki okres, jak również wolontariuszy i konsultantów, jest uważany za członka personelu.



Organizacje powinny uwrażliwić personel i wolontariuszy na podnoszenie poziomu świadomości na temat zmarginalizowanych grup, a także unikania stygmatyzacji oraz postaw i praktyk nacechowanych dyskryminacją.

Przestrzeganie kompetencji, wartości i wytycznych organizacyjnych: Pracownicy mają pracować zgodnie z ramami prawnymi, misją, wartościami i wizją organizacji, które powinny być zdefiniowane i zakomunikowane pracownikom. Poza szerszym zrozumieniem swojej roli i sposobów wykonywania pracy w organizacji, pracownik powinien pracować nad osiągnięciem indywidualnych celów oraz oczekiwań dotyczących efektywności, uzgodnionych ze swoim kierownikiem.

Wytyczne powinny zawierać wyraźne zobowiązania dotyczące równowagi płci w odniesieniu do pracowników i wolontariuszy.

Wytyczne powinny promować środowisko pracy, które cechuje się otwartością, sprzyja włączeniu społecznemu i jest dostępne dla osób z niepełnosprawnościami. Może to obejmować: identyfikowanie i eliminowanie barier związanych z dostępnością w miejscu pracy; zabranianie stosowania dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność; promowanie równych możliwości i równego wynagrodzenia za pracę o jednakowej wartości; zapewnianie zasadnych udogodnień w miejscu pracy dla osób z niepełnosprawnościami.

Zewnętrzni partnerzy, wykonawcy i dostawcy usług także powinni być zaznajomieni z wytycznymi i kodeksami postępowania, które ich dotyczą, jak również świadomi konsekwencji związanych z ich nieprzestrzeganiem (na przykład rozwiązanie umów).

Standardy wydajności pracy i rozwój kompetencji: Pracownicy i pracodawcy ponoszą wspólną odpowiedzialność za rozwój ich umiejętności, włączając umiejętności zarządzania. Dzięki wyraźnym celom i standardom wydajności pracy powinni rozumieć, jakie umiejętności, kompetencje i wiedza są wymagane, aby mogli wypełniać obowiązki na zajmowanym stanowisku. Powinni być także uświadomieni na temat możliwości wzrostu i rozwoju, które mogą być dostępne lub wymagane. Kompetencje można doskonalić poprzez doświadczenie, szkolenia, mentoring i coaching.

Dostępne są różne metody oceny umiejętności i zachowań pracownika takie jak obserwacja, weryfikacja wydajności pracy, bezpośrednie rozmowy z pracownikami i wywiady z ich współpracownikami. Regularnie prowadzone oceny wyników pracy powinny pozwolić kierownikom identyfikować obszary wymagające wsparcia i szkolenia.

Możliwości i potencjał pracowników: Systemy zarządzania personelem różnią się w zależności od agencji i kontekstu, lecz powinny opierać się na dobrej praktyce. Powinny być rozważane i planowane na poziomie strategicznym przy wsparciu kadry zarządzającej. Plany organizacji i projektów muszą brać pod uwagę możliwości pracowników i równowagę płci. Konieczne jest posiadanie właściwej liczby pracowników o odpowiednich umiejętnościach we właściwym miejscu i czasie, aby realizować krótkoterminowe i długofalowe cele organizacyjne.

Organizacje powinny zapewnić, że pracownicy mają kompetencje umożliwiające słuchanie społeczności, podejmowanie decyzji i działań. Pracownicy powinni być przeszkoleni w zakresie stosowania standardowych procedur operacyjnych, co daje większy zakres delegowania i pozwala na szybsze reagowanie.

Planowane przeglądy wydajności pracy muszą być odpowiednio elastyczne, żeby obejmowały zarówno pracowników krótkoterminowych jak i osoby pracujące na umowach na czas nieokreślony. Należy zwrócić uwagę na to, aby poświęcić takim kompetencjom jak słuchanie, umożliwianie włączenia społecznego, przeprowadzanie dialogu ze społecznością oraz podejmowanie decyzji i inicjatyw w obrębie społeczności. Organizacje partnerskie powinny uzgodnić kompetencje wymagane od pracowników, dzięki którym mogą wywiązywać się z uzgodnionych zobowiązań.

Wytyczne i procedury dla pracowników: Styl i złożoność wytycznych i procedur dla pracowników zależy od wielkości i kontekstu każdej agencji. Niezależnie od tego, na ile prosta lub złożona jest agencja, pracownicy powinni uczestniczyć w opracowywaniu i weryfikacji wytycznych tam, gdzie to możliwe, aby zapewnić, że ich poglądy są uwzględnione. Podręcznik pracownika przekazuje wiedzę i informację na temat wytycznych oraz konsekwencji nieprzestrzegania ich.

Instrukcja pracowników: Każdy pracownik powinien określić indywidualne cele, które dotyczą jego aspiracji zawodowych a także kompetencji, jakie zamierza rozwijać, a następnie udokumentować je w planie rozwoju.

Skuteczne reagowanie nie polega tylko na zapewnieniu, że dostępny jest wykwalifikowany personel, lecz zależy również od sposobu zarządzania indywidualnymi pracownikami. Badania przeprowadzone w oparciu o nagłe przypadki pokazują, że efektywne zarządzanie, zasady ramowe i procedury są tak samo ważne, o ile nie ważniejsze od umiejętności personelu, żeby zapewnić skuteczne reagowanie.

Bezpieczeństwo and dobrostan: Pracownicy często pracują przez wiele godzin w niebezpiecznych i stresujących warunkach. Dochowanie należytej staranności przez agencję w stosunku do jej krajowych i międzynarodowych pracowników wiąże się z podejmowaniem działań promujących dobrą kondycję psychiczną i fizyczną oraz unikanie długotrwałego wyczerpania, wypalenia, urazów lub chorób.

Kierownicy mogą promować zachowanie należytej staranności poprzez modelowanie dobrej praktyki i dbałość o przestrzeganie wytycznych. Pracownicy humanitarni muszą również wziąć osobistą odpowiedzialność za dbanie o swoje samopoczucie. Pierwsza pomoc psychologiczna powinna być niezwłocznie dostępna dla pracowników, którzy uczestniczyli w bardzo stresujących sytuacjach lub byli ich świadkami.

Przeszkol pracowników w zakresie otrzymywania informacji o incydentach przemocy seksualnej z udziałem ich współpracowników. Zapewnij dostęp do rzetelnych postępowań dochodzeniowych i środków odstraszających, które wspierają zaufanie i odpowiedzialność. W przypadku występowania incydentów kieruj się dobrem osób, które je przeżyły, gdy chodzi o wsparcie medyczne i psychospołeczne, co



obejmuje także uznanie doznawanej traumy. Wsparcie powinno oferować pomoc oraz uwzględniać potrzeby krajowych i zagranicznych pracowników.

Specjalista ds. zdrowia psychicznego, właściwy pod względem kulturowym i językowym, powinien skontaktować się ze wszystkimi krajowymi i zagranicznymi pracownikami i wolontariuszami w przeciągu jednego do trzech miesięcy po przeżyciu potencjalnie traumatycznego zdarzenia. Specjalista powinien zbadać osobę, której to się zdarzyło i skierować na leczenie kliniczne w stosownym przypadku.

Zobowiązanie 9

Społeczności i osoby dotknięte kryzysem mogą oczekiwać, że organizacje udzielające im pomocy zarządzają zasobami w skuteczny, wydajny i etyczny sposób.

Kryterium jakości

Zasoby są zarządzane i wykorzystywane w sposób odpowiedzialny i zgodnie z ich przeznaczeniem.

Wskaźniki wykonania

1. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem są świadome budżetów, wydatków i wyników dotyczących ich społeczności.
2. Społeczności i osoby dotknięte kryzysem uważają, że dostępne zasoby są używane:
 - a. zgodnie z zamierzonym celem;
 - b. bez wykorzystywania niezgodnie z przeznaczeniem ani marnotrawstwa.
3. Zasoby pozyskane na cele związane z działaniem humanitarnym są używane i monitorowane zgodnie z ustalonymi planami, celami, budżetami i ramami czasowymi.
4. Pomoc humanitarna jest udzielana w efektywny kosztowo sposób.

Kluczowe działania

1. **Zaprojektuj programy i wdróż procesy zapewniające wydajne wykorzystywanie zasobów, które opiera się na osiągnięciu równowagi pomiędzy jakością, kosztami i terminowością w każdej fazie działania humanitarnego.**
 - W przypadku nagłych kryzysów dostosowuj procedury w celu zapewnienia szybszego podejmowania decyzji na temat finansów i radzenia sobie z wyzwaniem (na przykład brak dostępnych dostawców, żeby przeprowadzić konkurencyjne przetargi).

1. **Zarządzaj zasobami i wykorzystuj je w sposób zgodny z przeznaczeniem, minimalizując straty.**
 - Zapewnij pracowników mających określone umiejętności oraz systemy pozwalające zarządzać ryzykiem związanym z zaopatrzeniem, pomocą pieniężną i zarządzaniem zapasami.
1. **Monitoruj i sprawozdawaj wydatki zgodnie z budżetem.**
 - Wprowadź systemy planowania i monitorowania finansów w celu zapewnienia, że osiągnięte są cele programu, włączając procedury ograniczające ryzyko związane z kluczowymi zagadnieniami zarządzania finansami.
 - Śledź wszystkie transakcje finansowe.
1. **Korzystając z zasobów lokalnych i naturalnych, rozważ ich wpływ na środowisko naturalne.**
 - Przeprowadź szybką ocenę oddziaływania na środowisko, aby określić ryzyko i wprowadzić środki ograniczające do działania lub programu humanitarnego tak szybko, jak to możliwe.
1. **Zarządzaj ryzykiem wystąpienia korupcji i podejmij odpowiednie kroki, jeśli zostanie zidentyfikowane.**
 - Udokumentuj kryteria finansowania i źródła pozyskiwania finansowania. Stosuj zasadę otwartości i przejrzystości w odniesieniu do informacji dotyczących projektu.
 - Zachęcaj interesariuszy do zgłaszania nadużyć dotyczących uprawnień.

Obowiązki organizacyjne

1. **Istnieją wytyczne procesy regulujące wykorzystywanie zasobów w zarządzaniu nimi, włączając w jaki sposób organizacja:**
 - a. **przyjmuje i przydziela fundusze i darowizny rzeczowe w sposób etyczny i zgodnie z prawem,**
 - b. **wykorzystuje swoje zasoby w sposób odpowiedzialny wobec środowiska naturalnego,**
 - c. **zapobiega i zwalcza takie kwestie jak korupcja, oszustwa, konflikty interesów i sprzeniewierzenie zasobów,**
 - d. **przeprowadza audyty, weryfikuje zgodność i prowadzi przejrzystą sprawozdawczość,**
 - e. **na bieżąco ocenia, zarządza i ogranicza ryzyko,**
 - f. **zapewnia, że przyjmowanie zasobów nie zagraża jej niezależności.**

Wytyczne



Efektywne wykorzystywanie zasobów: Pojęcie „zasoby” odnosi się do wkładów, jakie organizacja musi zapewnić dla swojej misji. Obejmują one przede wszystkim fundusze, personel, towary, sprzęt, czas, grunty i środowisko.

Poważnym kryzysem o kluczowym znaczeniu często towarzyszy presja, aby reagować szybko i udowodnić, że agencje robią cokolwiek w reakcji na sytuację. Takie podejście może prowadzić do niewłaściwego planowania projektu i kłódnienia niewystarczającego nacisku na zbadanie różnych potencjalnych opcji dotyczących programu i finansowania (na przykład wykorzystanie pomocy pieniężnej), które mogą umożliwić lepsze wykorzystanie środków. Jednakże zwiększona ryzyko wystąpienia korupcji w takich sytuacjach oznacza, że ważne jest zapewnienie pracownikom szkoleń i wsparcia oraz wprowadzenie mechanizmów rozpatrywania skarg, aby zapobiegać korupcji w obrębie systemów *patrz Zobowiązanie 3 i 5.*

Rozmieszczenie doświadczonych i starszych pracowników w tym czasie może pomóc złagodzić ryzyko i uzyskać równowagę między niesieniem pomocy na czas, utrzymaniem standardów i ograniczeniem marnotrawstwa.

Współpraca i koordynacja między organizacjami (i społecznościami) także może przyczynić się do bardziej skutecznego reagowania (na przykład przeprowadzając wspólne oceny lub ewaluacje i wspierając międzyagencyjne systemy rejestracji i logistyki).

Po zakończeniu projektu, pozostałe aktywa i zasoby trzeba będzie przekazać jako darowiznę, sprzedać lub zwrócić w odpowiedzialny sposób.

Wykorzystywanie zasobów zgodnie z ich przeznaczeniem: Wszystkie podmioty humanitarne ponoszą odpowiedzialność zarówno wobec darczyńców, jak i osób poszkodowanych, a także powinny być w stanie wykazać, że zasoby są wykorzystywane mądrze i skutecznie oraz przynoszą korzyści.

Dokumentacja księgową powinna spełniać przyjęte standardy krajowe i/lub międzynarodowe, jak też być stosowana systematycznie w całej organizacji.

Oszustwa, korupcja i marnotrawstwo odbierają zasoby przeznaczone dla tych, którzy najbardziej ich potrzebują. Jednakże w przypadku interwencji, która nie jest efektywna z powodu niewystarczającej liczby personelu lub brakujących zasobów nie może podlegać odpowiedzialności. Ekonomiczny nie zawsze oznacza odpowiedniego stosunku wartości do ceny. Często należy zachować równowagę między ekonomią, skutecznością i wydajnością.

Monitorowanie i sprawozdawanie wydatków: Wszyscy pracownicy ponoszą wspólną odpowiedzialność za właściwe zarządzanie finansami. Pracowników zachęca się do zgłaszania podejrzewanych oszustw, korupcji bądź sprzeniewierzenia środków.

Oddziaływanie na środowisko i wykorzystywanie zasobów naturalnych: Pomoc humanitarna może mieć negatywny wpływ na środowisko naturalne. Na przykład, może generować ogromne ilości odpadów, powodować degradację zasobów naturalnych, przyczyniać się wyczerpania lub zanieczyszczenia wód gruntowych i

wylesiania zasobów leśnych oraz występowania innych zagrożeń dla środowiska. Ekosystemy mają zasadnicze znaczenie dla dobrostanu człowieka i tworzą barierę przed zagrożeniami naturalnymi. Wszelkie oddziaływanie na środowisko naturalne musi być brane pod uwagę jako kwestia międzysektorowa, ponieważ może powodować dalsze i długotrwałe szkody dla życia, zdrowia i źródła utrzymania. Kluczowe znaczenie ma angażowanie osób poszkodowanych w ten proces i uwzględnianie ich obaw. W programie powinno znaleźć się wsparcie dla lokalnego zarządzania zasobami naturalnymi.

Zarządzanie ryzykiem wystąpienia korupcji: Definicja i zrozumienie praktyk korupcyjnych nie są postrzegane w ten sam sposób w różnych kulturach. Fundamentalną kwestią dla przeciwdziałania temu ryzyku jest jasna definicja zachowań oczekiwanych od pracowników (także wolontariuszy) i partnerów *Patrz Zobowiązanie 8*. Podejście pełne szacunku w kontaktach z członkami społeczności oraz wprowadzenie mechanizmów monitorowania na miejscu i utrzymywanie przejrzystych relacji z interesariuszami może pomóc w ograniczeniu ryzyka wystąpienia korupcji.

Darowizny rzeczowe mogą powodować dylematy natury etycznej. Wręczenie podarunków w wielu kulturach stanowi ważną normę stosunków społecznych, w których odmowa przyjęcia prezentu byłaby uznana za nietakt. Jeżeli przyjęcie podarunku powoduje poczucie zadłużenia, należy grzecznie odmówić. W przypadku przyjęcia takiego podarunku należy to zgłosić oraz porozmawiać z kierownikiem, jeśli obawy nadal istnieją. Ogranicz ryzyko dotyczące niezależności operacyjnej i bezstronności organizacyjnej poprzez wprowadzenie wytycznych dla pracowników i promowanie przejrzystości. Pracownicy powinni być poinformowani o istniejących wytycznych oraz o możliwych dylematach.

Zasoby naturalne i oddziaływanie na środowisko: Organizacje powinny zobowiązać się do przestrzegania bezpiecznych dla środowiska zasad i praktyk (włączając plan działania i szybką ocenę oddziaływania na środowisko) oraz polegać na istniejących wytycznych, aby wspomóc rozwiązywanie kwestii środowiskowych w nagłych przypadkach. Polityka ekologicznych zamówień publicznych pomaga ograniczyć oddziaływanie na środowisko, lecz powinna być prowadzona w sposób minimalizujący opóźnienia w niesieniu pomocy.

Korupcja i oszustwa: Do oszustwa zalicza się kradzież, wykorzystanie towarów lub mienia niezgodnie z prawem i fałszowanie dokumentacji, na przykład wniosków o zwrot kosztów. Każda organizacja musi prowadzić dokładny rejestr transakcji finansowych, aby pokazać w jaki sposób środki zostały wykorzystane. Ustanów systemy i procedury zapewniające wewnętrzną kontrolę środków finansowych oraz zwalczające oszustwa i korupcję.

Organizacje powinny wspierać uznane dobre praktyki w zakresie zarządzania finansami i sprawozdawczości. Wytyczne organizacyjne powinny także zapewniać, że systemy zamówień są solidne i przejrzyste oraz uwzględniają środki służące zwalczaniu terroryzmu.



Konflikty interesów: Pracownicy mają obowiązek zapewnić, że nie istnieje konflikt pomiędzy celami organizacji a ich własnymi interesami lub interesami finansowymi. Na przykład, nie mogą przyznawać zamówień dostawcom, organizacjom lub osobom fizycznym, jeśli oni sami lub ich rodziny odniosą z tego korzyść finansową.

Istnieją różne formy konfliktów interesów, i nie zawsze można się zorientować, że naruszane są kodeksy i wytyczne organizacyjne. Na przykład wykorzystywanie zasobów organizacji bez pozwolenia lub przyjmowanie podarunków od dostawcy może być interpretowane jako konflikt interesów.

Budowanie kultury, w której ludzie czują, że mogą otwarcie omawiać oraz zgłaszać wszelkie potencjalne lub istniejące konflikty interesów ma kluczowe znaczenie dla zarządzania nimi.

Audyty i przejrzystość: Audyty mogą mieć różne formy. Audyty wewnętrzne badają, czy przestrzegane są procedury. Audyty zewnętrzne weryfikują, czy sprawozdania finansowe organizacji są prawdziwe i rzetelne. Dochodzenie przeprowadza się w sytuacji, kiedy organizacja podejrzewa istnienie określonego problemu, zwykle oszustwa.

Załącznik

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania kluczowych działań i obowiązków organizacyjnych

Poniżej przedstawiono pytania pomocnicze dotyczące kluczowych działań i obowiązków organizacyjnych wynikających z Podstawowego Standardu Humanitarnego. Pytania te mogą być pomocne przy tworzeniu programu lub wykorzystane jako narzędzie do przeglądu projektu, działania humanitarnego lub wytycznych.

Zobowiązanie 1 Społeczności i osoby dotknięte kryzysem otrzymują pomoc stosownie do ich potrzeb.

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania kluczowych działań

1. Czy przeprowadzono kompleksową ocenę w drodze konsultacji odnośnie możliwości i potrzeb, która została wykorzystana do planowania działania humanitarnego?
2. Czy przeprowadzono konsultacje z poszkodowanymi osobami i społecznościami, lokalnymi instytucjami i innymi interesariuszami (włączając reprezentatywną grupę kobiet, mężczyzn, dziewcząt i chłopców) w ramach oceny potrzeb, zagrożeń, możliwości, podatności i kontekstu? Czy dane pochodzące z oceny i monitorowania są poddawane dezagregacji według płci, wieku i niepełnosprawności?
3. W jaki sposób określono grupy narażone na ryzyko?
4. Czy analiza potrzeb i kontekstu uwzględnia odpowiednie zagadnienia przekrojowe?
5. Czy działanie humanitarne zapewnia pomoc w sposób przystosowany do potrzeb i preferencji ludności dotkniętej (na przykład pomoc rzeczowa, środki pieniężne)? Czy istnieją różne rodzaje pomocy i ochrony dla różnorodnych grup demograficznych?
6. Jakie kroki są podejmowane celem dostosowania strategii działania humanitarnego dla różnych grup demograficznych w oparciu o zmieniające się potrzeby, możliwości, ryzyko i kontekst?

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania obowiązków organizacyjnych

1. Czy organizacja posiada wyraźne zobowiązanie proceduralne dotyczące bezstronnej i niezależnej akcji humanitarnej opartej na prawach i czy pracownicy są uświadomieni w tej kwestii?
2. Czy stosowni interesariusze postrzegają organizację jako bezstronną, niezależną i niedyskryminującą?



3. Czy procesy robocze uwzględniają mechanizmy zapewniające konsekwentne gromadzenie danych poddanych dezagregacji według płci, wieku, niepełnosprawności i innych ważnych czynników?
4. Czy dane są regularnie wykorzystywane do tworzenia programu i jego wdrożenia?
5. Czy organizacja ma środki finansowe, wytyczne dla pracowników i elastyczność programową umożliwiającą dostosowywanie działania humanitarnego do zmieniających się okoliczności?
6. Czy organizacja przeprowadza systematyczną analizę rynku, aby określić odpowiednie formy pomocy?

Zobowiązanie 2 Społeczności i osoby dotknięte kryzysem mają dostęp do niezbędnej pomocy humanitarnej we właściwym czasie.

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania kluczowych działań

1. Czy ograniczenia takie jak bariery fizyczne lub dyskryminacja i ryzyko są regularnie identyfikowane i analizowane, a plany odpowiednio dostosowywane wspólnie z ludnością dotkniętą?
2. Czy planowanie uwzględnia optymalne przedziały czasu dla działań, biorąc pod uwagę takie kwestie jak pogoda, sezon, czynniki społeczne, łatwy dostęp czy konflikt?
3. Czy opóźnienia we wdrażaniu planów i działań są monitorowane i likwidowane?
4. Czy stosuje się systemy wczesnego ostrzegania i plany gotowości?
5. Czy stosuje się uznawane standardy techniczne, i czy są one spełniane?
6. Czy identyfikuje się niezaspokojone potrzeby i czy są one rozwiązywane?
7. Czy wyniki monitorowania są wykorzystywane w celu dostosowania programów?

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania obowiązków organizacyjnych

1. Czy istnieją przejrzyste procesy pozwalające ocenić, czy organizacja ma wystarczające możliwości, środki finansowe i odpowiednio rozmieszczonych pracowników, zanim przyjmie zobowiązania programowe?
2. Czy istnieją przejrzyste wytyczne, procesy i zasoby, które wspomagają monitorowanie i ewaluację oraz zapewniają stosowanie wyników w zarządzaniu i podejmowaniu decyzji? Czy pracownicy je znają?
3. Czy istnieją przejrzyste procesy służące definiowaniu obowiązków i ram czasowych dla podejmowania decyzji dotyczących przydzielania zasobów?

Zobowiązanie 3 Społeczności i osoby dotknięte kryzysem nie odczuwają negatywnych skutków i są bardziej przygotowane, odporne i mniej narażone na ryzyko w wyniku akcji humanitarnej.

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania kluczowych działań

1. Czy określono lokalne zdolności w zakresie odporności (struktury, organizacje, nieformalne grupy, przywódcy i sieci wsparcia) i czy istnieją plany wzmocnienia tych zdolności?
2. Czy istniejące informacje dotyczące ryzyka, zagrożeń, podatności i powiązanych planów są uwzględniane w działaniach programowych?
3. Czy program bierze pod uwagę czy i jakie usługi mogą być świadczone przez lokalne organizacje społeczne, organy rządowe i podmioty sektora prywatnego? Czy są wprowadzone plany wspierające te podmioty przy przejmowaniu świadczenia stosownych usług?
4. Czy strategie i działania zmniejszające ryzyko i wzmocniające odporność zostały opracowane w drodze konsultacji lub zgodnie z wytycznymi poszkodowanych osób i społeczności?
5. W jaki sposób (formalny i nieformalny) prowadzone są konsultacje z lokalnymi liderami i/lub władzami w celu zapewnienia, że strategie działania humanitarne są zgodne z lokalnymi i/lub krajowymi priorytetami?
6. Czy pracownicy zapewniają wystarczające wsparcie lokalnym inicjatywom, włączając inicjatywy samopomocowe w społecznościach, dotyczące w szczególności grup na marginesie społecznym i mniejszości, szybkiego reagowania i budowania zdolności dla potrzeb przyszłego reagowania?
7. Czy działanie humanitarne jest opracowane w sposób umożliwiający wczesną odbudowę?
8. Czy ludność lokalna progresywnie przejmuje odpowiedzialność i proces podejmowania decyzji?
9. Czy przeprowadzono ocenę rynku w celu określenia potencjalnego wpływu programu na lokalną gospodarkę?
10. Czy opracowano przejrzystą strategię przejścia i/lub wyjścia z kryzysu w drodze konsultacji z osobami poszkodowanymi i innymi ważnymi interesariuszami?

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania obowiązków organizacyjnych

1. Czy istnieją wytyczne, które wymagają przeprowadzenia ocen ryzyka i działań zmniejszających ryzyko dla osób szczególnie narażonych w obszarach dotyczących programu organizacji? Czy pracownicy je znają?
2. Czy są wytyczne i procedury dotyczące oceny i łagodzenia negatywnych skutków działania humanitarne? Czy pracownicy je znają?
3. Czy istnieją wytyczne i procedury dotyczące postępowania w sytuacjach wyzyskiwania, przemocy lub dyskryminacji na tle seksualnym, w oparciu o orientację seksualną bądź inne cechy? Czy pracownicy je znają?
4. Czy istnieją plany gotowości dotyczące reagowania na nowe lub rozwijające się kryzysy? Czy pracownicy je znają?
5. Czy pracownicy rozumieją, jakie wymagania są im stawiane w takich kwestiach jak ochrona, bezpieczeństwo i ryzyko?



6. Czy organizacja umożliwia i promuje kierowanie działaniami i samopomocą przez społeczność?

Zobowiązanie 4 Społeczności i osoby dotknięte kryzysem znają swoje prawa i uprawnienia, mają dostęp do informacji i uczestniczą w podejmowaniu decyzji, które ich dotyczą.

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania kluczowych działań

1. Czy informacje dotyczące organizacji i działania humanitarne są przekazywane w sposób dostępny i odpowiedni dla różnych grup dotkniętych?
2. Czy kobiety, mężczyźni, dziewczęta i chłopcy (przede wszystkim osoby na marginesie społecznym i szczególnie narażone) zapoznają się z przekazywanymi informacjami i je rozumieją?
3. Czy są uzyskiwane opinie osób poszkodowanych, w tym osób najbardziej podatnych i na marginesie społecznym, w oparciu o które tworzony i wdrażany jest program?
4. Czy wszystkie grupy istniejące w społeczności dotkniętej wiedzą, w jaki sposób przekazywać informacje zwrotne na temat działania humanitarnego i czy czują się bezpiecznie używając tych kanałów?
5. Czy informacje zwrotne są wykorzystywane? Czy program może wskazać punkty, które zostały zmienione na podstawie informacji zwrotnych? *Patrz Kluczowe działania 1.3 i 2.5.*
6. Czy zidentyfikowano i usunięto przeszkody w przekazywaniu informacji zwrotnych?
7. Czy dane dostarczane w ramach mechanizmów przekazywania informacji zwrotnych są poddawane dezagregacji według płci, wieku, niepełnosprawności i innych ważnych kategorii?
8. Czy w przypadku, gdy pomoc jest przekazywana za pomocą przelewów elektronicznych, ludzie mają dostęp do kanałów informacji zwrotnych nawet jeżeli nie mają bezpośredniego kontaktu z pracownikami?

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania obowiązków organizacyjnych

1. Czy wytyczne i plany dotyczące programu zawierają postanowienia regulujące udostępnianie informacji, włączając kryteria określające, które informacje mogą być udostępniane, a które nie? Czy pracownicy je znają?
2. Czy wytyczne i plany dotyczące programu zawierają postanowienia regulujące ochronę danych? Czy istnieją kryteria bezpiecznego przechowywania (w zamkniętych szafkach w przypadku dokumentacji papierowej i pliki chronione hasłem w przypadku dokumentów elektronicznych), ograniczonego dostępu, niszczenia danych w przypadku ewakuacji oraz protokołów udostępniania informacji? Czy takie protokoły wyszczególniają, jakie informacje mogą być udostępniane, komu i w jakich sytuacjach? Pamiętaj, że informacje mogą być udostępniane wyłącznie w przypadku rzeczywistego zapotrzebowania na

te informacje i nie powinny zawierać identyfikowalnych danych ani historii przypadków, jeśli nie jest to konieczne.

3. Czy wytyczne zawierają postanowienia określające, w jaki sposób postępować z informacjami poufnymi lub wrażliwymi bądź informacjami, które potencjalnie mogłyby narazić pracowników lub osoby poszkodowane na ryzyko? Czy pracownicy je znają?
4. Czy istnieją zobowiązania proceduralne na temat sposobu przedstawiania osób poszkodowanych w komunikacji zewnętrznej lub materiałach służących pozyskiwaniu środków? Czy pracownicy je znają?

Zobowiązanie 5 Społeczności i osoby dotknięte kryzysem mają dostęp do bezpiecznych i elastycznych mechanizmów rozpatrywania skarg.

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania kluczowych działań

1. Czy konsultuje się ze społecznościami i osobami dotkniętymi kryzysem projekt mechanizmów rozpatrywania skarg?
2. Czy w tworzeniu procesów rozpatrywania skarg uwzględnia się preferencje wszystkich grup demograficznych, w szczególności te odnoszące się do bezpieczeństwa i poufności?
3. Czy informacje na temat sposobu funkcjonowania mechanizmów rozpatrywania skarg oraz rodzajów skarg, jakie można składać za ich pośrednictwem są przekazywane wszystkim grupom demograficznym i są przez nie rozumiane?
4. Czy istnieją uzgodnione ramy czasowe dla badania i rozwiązywania skarg i są one przestrzegane? Czy odnotowuje się czas, jaki upływa od momentu złożenia skargi do jej rozwiązania?
5. Czy skargi dotyczące wyzyskiwania, przemocy lub dyskryminacji na tle seksualnym są niezwłocznie badane przez personel mający odpowiednie kompetencje i poziom uprawnień?

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania obowiązków organizacyjnych

1. Czy istnieją określone wytyczne, budżety i procedury dotyczące rozpatrywania skarg?
2. Czy wszyscy pracownicy otrzymują szkolenie wstępne i przypominające w zakresie wytycznych i procedur organizacji dotyczących rozpatrywania skarg?
3. Czy polityka rozpatrywania skarg w organizacji zawiera postanowienia w zakresie wyzyskiwania, przemocy lub dyskryminacji na tle seksualnym?
4. Czy zobowiązanie zawarte w wytycznych organizacji i jej procedury dotyczące zapobiegania wyzyskiwaniu, przemocy lub dyskryminacji na tle seksualnym są udostępniane osobom poszkodowanym?
5. Czy skargi, których organizacja nie może rozpatrzyć, są w odpowiednim czasie przekierowywane do innych stosownych organizacji?

Zobowiązanie 6 Społeczności i osoby dotknięte kryzysem otrzymują



skoordynowaną i komplementarną pomoc.

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania kluczowych działań

1. Czy informacje na temat kompetencji, zasobów, obszarów geograficznych i sektorów pracy organizacji są przekazywane na czas innym podmiotom reagującym na kryzys?
2. Czy informacje na temat kompetencji, zasobów, zasięgu geograficznego i sektorów pracy innych organizacji, włączając lokalne i krajowe władze są sprawdzane i wykorzystywane?
3. Czy istniejące struktury koordynacji zostały określone i czy otrzymują one wsparcie?
4. Czy przy tworzeniu, planowaniu i wdrażaniu programów są brane pod uwagę programy innych organizacji i władz?
5. Czy określa się i eliminuje luki i pokrywające się obszary zasięgu?

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania obowiązków organizacyjnych

1. Czy istnieje wyraźne zobowiązanie ujęte w wytycznych i/lub strategiach organizacji odnośnie działania we współpracy z innymi podmiotami?
2. Czy są ustanowione kryteria lub warunki wyboru partnerów, współpracy i koordynacji?
3. Czy stosowane są formalne porozumienia partnerskie?
4. Czy umowy partnerskie zawierają jasne definicje ról, obowiązków i zobowiązań każdego partnera, w tym czy określają, w jaki sposób każdy partner będzie dążył do wspólnego przestrzegania zasad humanitarnych?

Zobowiązanie 7 Społeczności i osoby dotknięte kryzysem mogą oczekiwać lepszego wsparcia, jako że organizacje uczą się na podstawie doświadczeń i przemyśleń.

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania kluczowych działań

1. Czy ewaluacje i przeglądy działania humanitarnego w podobnych kryzysach są analizowane i uwzględniane, jeśli mają zastosowanie, przy tworzeniu programu?
2. Czy procesy monitorowania, ewaluacji, informacji zwrotnych i rozpatrywania skarg przyczyniają się do zmian i/lub innowacji w tworzeniu i wdrażaniu programu?
3. Czy wyciągane wnioski są systematycznie dokumentowane?
4. Czy stosowane są określone systemy w celu wymiany wniosków z odpowiednimi interesariuszami, włączając osoby poszkodowane i partnerów?

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania obowiązków organizacyjnych

1. Czy istnieją wytyczne i zasoby dla potrzeb ewaluacji i uczenia się? Czy pracownicy je znają?

2. Czy istnieją przejrzyste zasady dotyczące rejestrowania i rozpowszechniania wniosków, w tym określone wytyczne dla kryzysów humanitarnych?
3. Czy wnioski są identyfikowane na poziomie programu, a następnie dokumentowane i udostępniane w obrębie organizacji?
4. Czy organizacja jest aktywnym uczestnikiem forów na temat uczenia się i innowacji? W jaki sposób organizacja wnosi wkład do tych forów?

Zobowiązanie 8 Społeczności i osoby dotknięte kryzysem otrzymują niezbędną pomoc od kompetentnych i dobrze zarządzanych pracowników i wolontariuszy.

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania kluczowych działań

1. Czy nowym pracownikom komunikuje się kompetencje i wartości organizacji?
2. Czy zarządza się wynikami pracy, reaguje na słabe wyniki i docenia dobre wyniki pracy?
3. Czy pracownicy podpisują kodeks postępowania lub dokument wiążący w podobny sposób? Jeśli tak, czy zrozumienie wytycznych przez pracowników opiera się na szkoleniach na ten temat oraz na temat innych istotnych wytycznych?
4. Czy składane są skargi dotyczące pracowników lub pracowników partnerów? W jaki sposób są one rozpatrywane?
5. Czy pracownicy mają wiedzę na temat dostępnych możliwości rozwoju kompetencji wymaganych na ich stanowiskach i czy z nich korzystają?

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania obowiązków organizacyjnych

1. Czy są wprowadzone procedury oceny potrzeb kadrowych w odniesieniu do wielkości i zakresu programu?
2. Czy proces planowania organizacyjnego przewiduje przyszłe potrzeby przywódcze i rozwój nowych talentów?
3. Czy wytyczne i procedury dla pracowników są zgodne z lokalnym prawem pracy i opierają się na uznanej dobrej praktyce zarządzania personelem?
4. Czy wytyczne w zakresie bezpieczeństwa i dobrostanu pracowników obejmują potrzeby praktyczne i psychospołeczne pracowników lokalnych, którzy mogą być bezpośrednio dotknięci przez kryzys?
5. Czy w procesie rekrutacji, szkoleń i ocen pracowników pod uwagę brane są umiejętności miękkie wspierające zdolność słuchania i uwzględniania informacji zwrotnych od osób dotkniętych kryzysem?
6. Czy wszyscy pracownicy mają aktualne opisy stanowisk i cele dotyczące pracy oraz sprecyzowane obowiązki?
7. Czy struktura wynagrodzeń i przywilejów jest sprawiedliwa, przejrzysta i konsekwentnie stosowana?
8. Czy wszyscy pracownicy są przeszkoleni w zakresie zarządzania wynikami pracy, wytycznych i procedur dotyczących rozwoju pracowników i mają aktualne informacje na ten temat?



9. Czy wszyscy pracownicy (i wykonawcy) są zobowiązani podpisać kodeks postępowania (który obejmuje zapobieganie wyzyskiwaniu i przemocy seksualnej) oraz przejść stosowne wdrożenie w zakresie kodeksu postępowania?
10. Czy umowa zawarta z dostawcami usług finansowych i podmiotami komercyjnymi zawiera wyraźne oświadczenie/klauzulę/kodeks postępowania dotyczący przeciwdziałania wykorzystywaniu seksualnemu i innym formom wyzyskiwania?
11. Czy organizacja posiada specyficzne dla danej lokalizacji wytyczne w zakresie wewnętrznego mechanizmu rozpatrywania skarg? Czy pracownicy je znają?
12. Czy pracownicy rozumieją, dostrzegają i reagują na dyskryminację w ich własnych programach i działaniach?

Zobowiązanie 9 Społeczności i osoby dotknięte kryzysem mogą oczekiwać, że organizacje udzielające im pomocy zarządzają zasobami w skuteczny, wydajny i etyczny sposób.

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania kluczowych działań

1. Czy pracownicy przestrzegają protokołów organizacyjnych przy podejmowaniu decyzji dotyczących wydatków?
2. Czy wydatki są regularnie monitorowane i czy raporty są udostępniane kadrze zarządzającej programem?
3. Czy towary i usługi są pozyskiwane w oparciu o konkurencyjny proces przetargowy?
4. Czy potencjalne oddziaływanie na środowisko (woda, gleba, powietrze, bioróżnorodność) jest monitorowane, i czy podejmowane są działania zmierzające do jego ograniczenia?
5. Czy istnieje procedura bezpiecznego zgłaszania naruszeń, i czy jest uświadomiona pracownikom, osobom poszkodowanym i innym interesariuszom?
6. Czy monitoruje się efektywność kosztową i wpływ społeczny?

Pytania pomocnicze dotyczące monitorowania obowiązków organizacyjnych

1. Czy istnieją wytyczne i procedury w zakresie etycznych zamówień, wykorzystywania i zarządzania zasobami?
2. Czy zawierają one postanowienia dotyczące:
 - przyjmowania i przydzielania środków?
 - przyjmowania i przydzielania darowizn rzeczowych?
 - łagodzenia i profilaktyki oddziaływania na środowisko?
 - zapobiegania oszustwom, przeciwdziałania podejrzanej i istniejącej korupcji i nadużywania zasobów?
 - konfliktów interesów?
 - audytów, weryfikacji i sprawozdawczości?
 - zapewnienia oceny ryzyka i zarządzania ryzykiem?

Odniesienia i materiały dodatkowe

Dodatkowe materiały dotyczące Podstawowego Standardu Humanitarnego: corehumanitarianstandard.org

CHS Alliance: www.chsalliance.org

CHS Quality Compass: www.urd.org

Overseas Development Institute (ODI): www.odi.org

Odpowiedzialność

Child Protection Minimum Standards (CPMS) [Minimalne Standardy Ochrony Dzieci (MSOD)]. Global Child Protection Working Group, 2010. <http://cpwg.net>

Complaints Mechanism Handbook [Podręcznik mechanizmów rozpatrywania skarg]. ALNAP, Danish Refugee Council, 2008. www.alnap.org

Guidelines on Setting Up a Community Based Complaints Mechanism Regarding Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel [Wytyczne dotyczące ustanowienia mechanizmów rozpatrywania skarg w społecznościach dotyczących wyzyskiwania i przemocy seksualnej przez pracowników ONZ i innych pracowników]. PSEA Task Force, IASC Taskforce, 2009. www.pseataaskforce.org

Humanitarian Inclusion Standards for Older People and People with Disabilities [Standardy Objęcia Pomocą Humanitarną Osób Starszych i Osób z Niepełnosprawnościami]. Age and Disability Consortium, 2018. www.refworld.org

Lewis, T. Financial Management Essentials: Handbook for NGOs [Podstawy Zarządzania Finansami: Podręcznik dla NGO]. Mango, 2015. www.mango.org

Livestock Emergency Guidelines and Standards (LEGS) [Wytyczne i standardy dla nagłych przypadków dotyczących żywego inwentarza]. LEGS Project, 2014. <https://www.livestock-emergency.net>

Minimum Economic Recovery Standards (MERS) [Minimalne Standardy w Zakresie Naprawy Gospodarczej]. SEEP Network, 2017. <https://seepnetwork.org>

Minimum Standards for Education: Preparedness, Recovery and Response [Minimalne Standardy w Edukacji: Gotowość, Odbudowa i Reakcja]. The Inter-Agency Network for Education in Emergencies INEE, 2010. www.ineesite.org

Minimum Standard for Market Analysis (MISMA) [Minimalne Standardy w Zakresie Analizy Rynku (MISMA)]. The Cash Learning Partnership (CaLP), 2017. www.cashlearning.org



Munyas Ghadially, B. *Putting Accountability into Practice [Odpowiedzialność w Przełożeniu na Praktykę]*. Resource Centre, Save the Children, 2013. <http://resource-centre.savethechildren.se>

Top Tips for Financial Governance [Kluczowe Wskazówki dla Zarządzania Finansowego]. Mango, 2013. www.mango.org

Efektywność pracownika organizacji humanitarnej

A Handbook for Measuring HR Effectiveness [Podręcznik Mierzenia Efektywności Zasobów Ludzkich]. CHS Alliance, 2015.

<http://chsalliance.org>

Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response [Budowanie Zaufania w Zróżnicowanych Zespołach: Narzędzia dla Działań Reagowania Kryzysowego]. ALNAP, 2007. www.alnap.org

Protection Against Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) [Ochrona przed Wyzyskiwaniem i Przemocą Seksualną]. OCHA.

<https://www.unocha.org>

Protection from Sexual Exploitation and Abuse [Ochrona przed Wyzyskiwaniem i Przemocą Seksualną]. CHS Alliance.

<https://www.chsalliance.org>

Rutter, L. *Core Humanitarian Competencies Guide: Humanitarian Capacity Building Throughout the Employee Life Cycle [Przewodnik po Podstawowych Kompetencjach Humanitarnych: Budowanie Potencjału Humanitarnego przez Okres Zatrudnienia Pracownika]*. NGO Coordination Resource Centre, CBHA, 2011. <https://ngocoordination.org>

Światowa Organizacja Zdrowia, War Trauma Foundation i World Vision International. *Psychological First Aid: Guide for Field Workers [Pierwsza Pomoc Psychologiczna: Przewodnik dla Pracowników Terenowych]*. WHO Geneva, 2011. www.who.int

Oceny

Ocena potrzeb humanitarnych: The Good Enough Guide [Przewodnik: Odpowiednie Przygotowanie]. ACAPS and ECB, 2014.

www.acaps.org

Multi-sector Initial Rapid Assessment Manual [Podręcznik Wielosektorowej Szybkiej Oceny Wstępnej](zrewidowany w lipcu 2015). IASC, 2015. <https://interagencystandingcommittee.org>

Participatory assessment, in *Participation Handbook for Humanitarian Field Workers [Ocena uczestnicząca w Podręczniku Uczestnictwa dla Terenowych Pracowników Pomocy Humanitarnej]*(Rozdział 7). ALNAP and Groupe URD, 2009. <http://urd.org>

Pomoc pieniężna

Blake, M. Propson, D. Monteverde, C. *Principles on Public-Private Cooperation in Humanitarian Payments [Zasady Publiczno-Prywatnej Współpracy przy Płatnościach dla Pomocy Humanitarnej]*. CaLP, World Economic Forum, 2017.

www.cashlearning.org