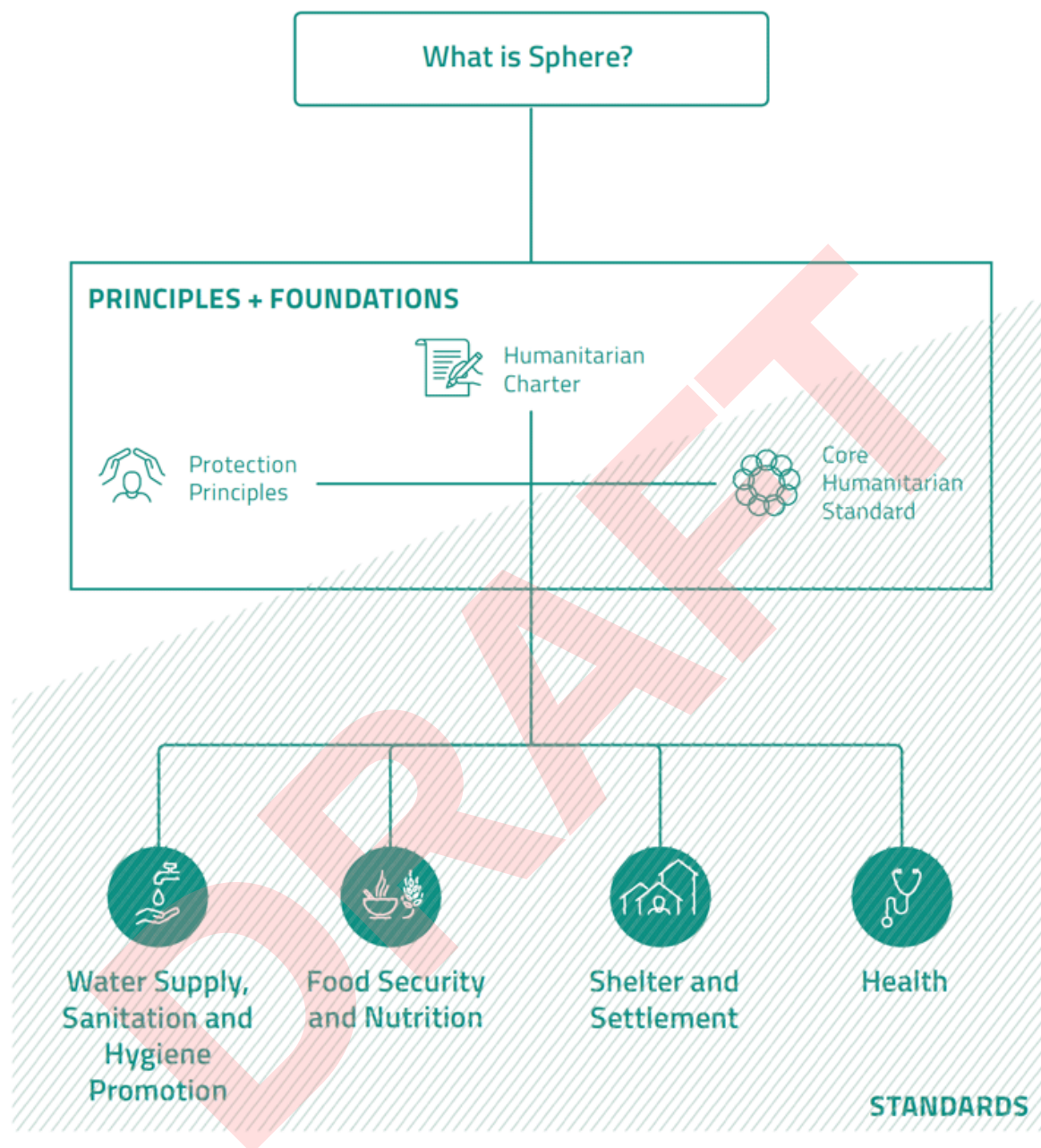


1. Ce este Sphere?

DRAFT

Handbook



- ANNEX 1** Legal foundation to Sphere
- ANNEX 2** Code of Conduct
- ANNEX 3** Acronyms and Abbreviations

Cuprins

Ce este Sphere?

1. Manualul

Patru capite de bază și patru capite tehnice

Standardele minime promovează o abordare consecventă

Structura standardelor

Lucrul cu indicatorii-cheie

Legături cu alte standarde

2. Utilizarea standardelor în context

Standardele se aplică pe parcursul întregului ciclu al programului

Evaluarea și analiza

Dezvoltarea strategiei și conceperea programelor

Implementarea

Monitorizarea, evaluarea, responsabilitatea și învățarea

Înțelegerea vulnerabilităților și a capacităților

Dezagregarea datelor

Copiii

Vârșnicii

Genul

Violența bazată pe gen

Persoanele cu dizabilități

Persoanele care trăiesc cu și sunt afectate de HIV

Persoanele LGBTQI

Sănătatea mintală și sprijinul psihosocial

Înțelegerea cadrului operațional

Sustinerea actorilor naționali și locali

Crizele prelungite

Contextul urban

Așezările comunale

Contextul prezenței unei forțe militare naționale sau internaționale

Impactul asupra mediului în răspunsul umanitar

Anexă: Furnizarea asistenței prin intermediul pietelor

Referințe și bibliografie suplimentară

Ce este Sphere?

Proiectul Sphere, cunoscut acum sub numele de Sphere, a fost creat în 1997 de un grup de organizații umanitare neguvernamentale și de Mișcarea de Cruce Roșie și Semilună Roșie. Scopul său a fost acela de a îmbunătăți calitatea răspunsurilor sale umanitare și de a răspunde pentru acțiunile sale. Filozofia Sphere se bazează pe două convingeri fundamentale:

- Persoanele afectate de dezastre sau conflicte au dreptul la demnitate și, prin urmare, dreptul la asistență;
- Trebuie luate toate măsurile posibile pentru a atenua suferințele umane cauzate de dezastre sau conflicte.

Carta umanitară și standardele minime pun în practică aceste convingeri fundamentale. Principiile de protecție stau la baza întregii acțiuni umanitare, iar standardul umanitar de bază conține angajamente de susținere a responsabilității în toate sectoarele. Împreună, acestea formează manualul Sphere, care a devenit una dintre resursele umanitare cu cele mai multe referințe la nivel mondial.

1. Manualul

Principalii utilizatori ai manualului Sphere sunt practicienii implicați în planificarea, gestionarea sau implementarea unui răspuns umanitar. Aceasta include personalul și voluntarii organizațiilor umanitare locale, naționale și internaționale care răspund în caz de criză, precum și persoanele afectate. Manualul este, de asemenea, utilizat pentru acțiunea umanitară de advocacy în vederea îmbunătățirii calității și responsabilității asistenței și protecției în conformitate cu principiile umanitare. Este utilizat din ce în ce mai mult de guverne, donatori, forțele militare sau sectorul privat pentru a-și ghida propriile acțiuni și pentru a le permite să colaboreze în mod constructiv cu organizațiile umanitare care aplică standardele.

Manualul a fost lansat pentru prima dată în 1998, ulterior au fost publicate ediții revizuite în 2000, 2004, 2011 și, în prezent, 2018. Fiecare proces de revizuire s-a sprijinit pe consultări la nivel sectorial cu persoane fizice, organizații non-guvernamentale (ONG-uri), guverne și agenții ale Organizației Națiunilor Unite. Standardele și îndrumările rezultate sunt bazate pe dovezi și reflectă 20 de ani de testare pe teren de către practicieni din întreaga lume.

Această a patra ediție marchează cea de-a 20-a aniversare a manualului Sphere și reflectă schimbările survenite în sectorul umanitar în această perioadă. Include noi îndrumări pentru lucrul în mediul urban, pentru abordarea standardelor minime în situații de criză prelungită și pentru furnizarea de asistență prin intermediul piețelor ca modalitate de respectare a standardelor. Toate capitolele tehnice au fost actualizate pentru a reflecta practicile actuale, iar standardul umanitar de bază armonizat înlocuiește standardele de bază anterioare.

Patru capitole de bază și patru capitole tehnice

Manualul reflectă angajamentul Sphere față de un răspuns umanitar bazat pe principii și pe drepturi. Acesta se bazează pe respectul fundamental pentru dreptul persoanelor de a fi pe deplin implicate în deciziile privind recuperarea lor.

Cele patru capitole de bază prezintă baza etică, juridică și practică a răspunsului umanitar. Acestea stau la baza tuturor sectoarelor și programelor tehnice. Descriu angajamentele și procesele menite să asigure un răspuns umanitar de bună calitate și încurajează persoanele care intervin să fie răspunzătoare de acțiunile lor față de populația afectată. Aceste capitole ajută utilizatorul să aplice mai eficient standardele minime în orice context.

Dacă veți lectura un capitol tehnic fără a citi, de asemenea, capitolele de bază veți risca să omiteți elemente esențiale ale standardelor. Capitolele de bază sunt:

Ce este Sphere? (prezentul capitol): prezintă structura manualului, utilizarea acestuia și principiile care stau la baza sa. Și mai important, ilustrează modul de utilizare a manualului în practică.

Carta umanitară: piatra de temelie a manualului Sphere, care exprimă convingerea comună a actorilor umanitari că toate persoanele afectate de criză au dreptul de a primi protecție și asistență. Acest drept asigură condițiile de bază pentru o viață cu demnitate. Carta reprezintă fundalul etic și juridic al principiilor de protecție, al standardului umanitar de bază și al standardelor minime. Aceasta se bazează pe Codul deontologic al Crucii Roșii Internaționale, al mișcării Semilunii Roșii și al ONG-urilor pentru intervențiile de urgență. Codul deontologic rămâne o componentă integrantă a manualului Sphere ⊕ a se vedea [Anexa 2](#).

Pentru o listă a documentelor esențiale care constituie baza legală a Cartei umanitare ⊕ a se vedea [Anexa 1](#).

Principii de protecție: O transpunere practică a principiilor juridice și a drepturilor enunțate în Carta umanitară în patru principii care stau la baza oricărui răspuns umanitar.

Standardul umanitar de bază: Nouă angajamente care descriu procesele esențiale și responsabilitățile organizaționale pentru a asigura calitatea și asumarea răspunderii în realizarea standardelor minime.

Cele patru capitole tehnice includ standarde minime în sectoarele cheie de răspuns:

- Aprovizionarea cu apă, canalizare și promovarea igienei (WASH)
- Securitate alimentară și nutriție
- Adăpostul și așezarea
- Sănătatea

În practică, nevoile umanitare nu se încadrează perfect în sectoare specifice. Un răspuns umanitar eficient trebuie să țină cont de nevoile oamenilor într-o manieră generală, iar sectoarele trebuie să se coordoneze și să colaboreze reciproc în acest sens. În contextul unei crize prelungite, acest lucru se poate extinde și dincolo de răspunsul umanitar, fiind necesară o colaborare strânsă cu actorii din domeniul dezvoltării. Manualul conține referințe încrucișate pentru a ajuta la realizarea acestor legături. Cititorii trebuie să se familiarizeze cu toate capitolele pentru o abordare holistică a intervențiilor lor.

Codul deontologic: 10 principii de bază

1. Imperativul umanitar este pe primul plan.
2. Ajutorul este acordat indiferent de rasa, opiniile de orice natură sau naționalitatea beneficiarilor și fără nici un fel de distincție negativă. Prioritățile de acordare a ajutorului sunt calculate numai în funcție de necesități.
3. Ajutorul nu va fi utilizat pentru a promova un anumit punct de vedere politic sau religios.
4. Vom depune toate eforturile pentru a nu acționa ca instrumente ale politicii externe guvernamentale.
5. Vom respecta cultura și obiceiurile.
6. Vom încerca să structurăm reacția în caz de dezastru în funcție de capacitățile locale.
7. Se vor găsi metode de implicare a beneficiarilor programelor în administrarea ajutorului acordat.
8. Acordarea ajutorului trebuie să reducă viitoarele vulnerabilități în caz de dezastru, precum și să satisfacă necesitățile de bază.
9. Ne considerăm responsabili atât față de cei pe care noi încercăm să-i ajutăm cât și față de cei de la care acceptăm resursele.
10. În activitățile noastre de informare, publicitate și promovare, vom recunoaște că victimele dezastrului sunt ființe umane demne și nu obiecte inutile.

Codul deontologic: Principiile deontologice ale Crucii Roșii Internaționale, Semilunii Roșii și ONG-urilor în programele de ajutorare în caz de dezastru. Pentru textul integral ⊕ a se vedea [Anexa 2](#)

Standardele minime promovează o abordare uniformă

Standardele se bazează pe dovezile disponibile și pe experiența umanitară. Acestea prezintă cele mai bune practici bazate pe un consens larg. Reflectând drepturile inalienabile ale omului, se aplică în mod universal.

Cu toate acestea, pentru a aplica standardele în mod eficient, contextul în care are loc un răspuns trebuie să fie înțeles, monitorizat și analizat .

Structura standardelor

Standardele au o structură comună pentru a ajuta cititorul să înțeleagă declarația universală, urmată de o serie de acțiuni-cheie, indicatori-cheie și note de îndrumare pentru a le realiza.

- **Standardele** sunt derivate din principiul dreptului la viață cu demnitate. Acestea sunt de natură generală și calitativă, indicând minimul care trebuie atins în orice criză. Echivalentele din standardul umanitar de bază (CHS) sunt „angajamentul” și „criteriul calității”.
- **Acțiunile-cheie** evidențiază etapele concrete pentru a atinge standardul minim. Acestea sunt sugestii și este posibil să nu fie aplicabile în toate contextele. Practicianul trebuie să o selecteze pe cea mai relevantă pentru situația respectivă.
- **Indicatorii-cheie** servesc drept semnale pentru a măsura dacă standardul este atins sau nu. Aceștia oferă o modalitate de a capta rezultatele procesului și ale programului în raport cu standardul și pe parcursul derulării răspunsului. Cerințele cantitative minime reprezintă cel mai scăzut nivel acceptabil de realizare a indicatorilor și sunt incluse numai în cazul în care există un consens sectorial.
- **Notele orientative** furnizează informații suplimentare pentru a sprijini acțiunile-cheie, cu trimiteri la principiile de protecție, la standardul umanitar de bază și la alte standarde din cadrul manualului. De asemenea, sunt oferite trimiteri la alte standarde ale Parteneriatului pentru standarde umanitare.

Lucrul cu indicatorii-cheie

Indicatorii-cheie Sphere reprezintă o modalitate de a măsura dacă un standard este îndeplinit; aceștia nu trebuie confundați cu standardul în sine. Standardul este universal, dar indicatorii-cheie, ca și acțiunile-cheie, trebuie luați în considerare atât în funcție de context, cât și de faza răspunsului. Există trei tipuri de indicatori Sphere:

- **Indicatorii de proces** verifică dacă a fost îndeplinită o cerință minimă. De exemplu: se utilizează protocoale standardizate pentru a analiza securitatea alimentară, mijloacele de subsistență și strategiile de adaptare ⊕ *a se vedea* [Standardul de evaluare a securității alimentare și a nutriției 1.1: Evaluarea securității alimentare](#).
- **Indicatorii de progres** constituie unitatea de măsură pentru monitorizarea îndeplinirii standardului. Trebuie utilizați pentru determinarea nivelului de referință, stabilirea obiectivelor împreună cu partenerii și părțile interesate, precum și pentru monitorizarea schimbărilor în vederea atingerii acestor obiective. De exemplu: procentul de gospodării care depozitează în permanență apa în condiții de siguranță în recipiente curate și acoperite ⊕ *a se vedea* [Standardul pentru alimentarea cu apă 2.2: Calitatea apei](#). În timp ce obiectivul optim este de 100%, practicienii trebuie să asocieze indicatorul cu realitatea de pe teren, monitorizând progresele în raport cu nivelul de referință și cu progresele înregistrate în timp în vederea atingerii obiectivului convenit.
- **Indicatorii-țintă** sunt obiective specifice, cuantificabile, care reprezintă minimul cuantificabil sub care standardul nu este îndeplinit. Obiectivele respective trebuie atinse cât mai rapid posibil, deoarece lipsa atingerii acestora duce la compromiterea întregului program. De exemplu: procentul de copii cu vârste cuprinse între 6 luni și 15 ani care au fost vaccinați împotriva rujeolei: obiectivul este de 95% ⊕ *a se vedea* [Asistență medicală esențială - standardul privind sănătatea copilului 2.2.1: Afecțiuni care pot fi prevenite prin vaccinare în copilărie](#).

Legături cu alte standarde

Manualul Sphere nu acoperă toate aspectele asistenței umanitare care sprijină dreptul la o viață cu demnitate. Organizațiile partenere au elaborat standarde complementare în mai multe sectoare, bazate pe

aceeași filozofie și aceleași angajamente precum cele ale Sphere. Standardele sunt disponibile prin intermediul Sphere, al Parteneriatului pentru standarde umanitare și pe site-urile proprii ale organizațiilor partenere.

- Livestock Emergency Guidelines and Standards (LEGS) (Orientări și standarde de urgență privind creșterea animalelor): Proiectul LEGS
- Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action (CPMS) (Standardele minime privind protecția copilului în acțiunile umanitare): Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (Alianța pentru protecția copilului în acțiunile umanitare)
- Standardele minime privind educația: Pregătire, răspuns, recuperare: Inter-Agency Network for Education in Emergencies (INEE) (Rețeaua inter-agenții pentru educație în situații de urgență)
- Minimum Economic Recovery Standards (MERS) (Standarde minime de redresare economică): Small Enterprise Education and Promotion (SEEP) Network (Rețeaua privind formarea și promovarea întreprinderilor mici)
- Minimum Standard for Market Analysis (MISMA) (Standardul minim pentru analiza pieței): Cash Learning Partnership (CaLP) (Rețeaua privind Parteneriatul CALP)
- Standarde privind incluziunea umanitară pentru vârstnici și persoanele cu dizabilități: Consorțiul pentru vârstă și dizabilitate

2. Utilizarea standardelor în context

Intervențiile umanitare au loc în multe contexte diferite. Mai mulți factori vor influența modul în care standardele minime pot fi aplicate în mediul operațional pentru a sprijini dreptul la o viață cu demnitate. Acești factori includ:

- cadrul în care se desfășoară intervenția umanitară;
- diferențele dintre populații și diversitatea dintre indivizi;
- realitățile operaționale și logistice care vor afecta modalitatea și tipul de răspuns umanitar;
- niveluri de referință și indicatori exacti în diferite contexte, inclusiv definirea termenilor-cheie și stabilirea obiectivelor.

Cultura, limba, capacitatea personalului de intervenție, securitatea, accesul, condițiile de mediu și resursele vor influența răspunsul. De asemenea, este important să se anticipeze orice efecte negative potențiale ale răspunsului și să se acționeze pentru a le limita ⊕ a se vedea [Principii de protecție 1 și 2](#), și [Angajamentul privind standardul umanitar de bază](#).

Manualul Sphere este un cod voluntar care permite asigurarea calității și responsabilității, conceput pentru a încuraja o utilizare și o asumare cât mai largă a standardelor. Nu este un ghid despre „cum se procedează”, ci o descriere a ceea ce trebuie făcut cel puțin pentru ca persoanele să supraviețuiască și să își revină cu demnitate în urma crizei.

Conformitatea cu standardele Sphere nu înseamnă implementarea tuturor acțiunilor-cheie sau îndeplinirea tuturor indicatorilor-cheie din toate standardele. Măsura în care o organizație poate îndeplini standardele va depinde de o serie de factori, dintre care unii sunt în afara controlului acesteia. Accesul la populația afectată sau insecuritatea politică sau economică pot face imposibilă îndeplinirea standardelor în anumite contexte.

În cazurile în care cerințele minime depășesc condițiile de trai ale comunității gazdă, trebuie să se ia în considerare modalitățile de reducere a tensiunilor potențiale, de exemplu, prin oferirea de servicii comunitare.

În anumite situații, autoritățile naționale pot stabili cerințe minime care sunt mai ridicate decât standardele minime Sphere.

Standardele Sphere sunt o expresie a drepturilor fundamentale legate de viața cu demnitate și rămân constante. Este posibil ca indicatorii și cerințele minime să fie nevoie să fie adaptate pentru a fi semnificative în context. În cazul în care standardele nu sunt îndeplinite, orice propunere de reducere a cerințelor minime trebuie analizată cu atenție. Trebuie să se convină, în mod colectiv, asupra oricăror modificări și să se raporteze pe scară largă deficitul de progres real față de obiectivele minime. În plus, organizațiile umanitare trebuie să evalueze impactul negativ pe care l-ar avea asupra populației nerespectarea unui standard și să ia măsuri pentru a minimiza impactul respectiv. Utilizați acest decalaj de răspuns pentru acțiunea de advocacy și depuneți eforturi pentru a atinge indicatorii cât mai curând posibil.

Standardele se aplică pe parcursul întregului ciclu al programului

Standardele Sphere trebuie să fie utilizate pe tot parcursul ciclului programului, de la evaluare și analiză, trecând prin dezvoltarea strategiei, planificarea și conceperea programului, implementarea și monitorizarea, până la evaluare și învățare.

Evaluarea și analiza

Standardele minime Sphere oferă o bază pentru evaluarea și analiza nevoilor în fiecare sector, cu liste de verificare a evaluării disponibile în fiecare capitol. La debutul unei crize, standardele Sphere ajută la identificarea nevoilor imediate și la stabilirea priorităților activităților care vor răspunde acestor nevoi. Valorile de planificare și nivelurile minime de asistență sunt prezentate la nivel global pentru a contribui la formularea unor rezultate minime la nivelul întregului răspuns. Prin urmare, standardele servesc, de asemenea, la îmbunătățirea coordonării între organizații și sectoare.

Dezvoltarea strategiei și conceperea programelor

Standardul umanitar de bază și standardele minime sprijină planificarea răspunsurilor pentru a oferi asistența umanitară adecvată, la momentul potrivit, celor care au cea mai mare nevoie de aceasta. Participarea deplină a populației afectate și coordonarea cu autoritățile naționale și locale sunt esențiale pentru a realiza acest lucru în toate sectoarele.

Acțiunile-cheie și indicatorii oferă un cadru pentru identificarea priorităților, stabilirea valorilor de planificare și coordonarea între sectoare. Acest lucru contribuie la asigurarea faptului că răspunsurile sectoriale se consolidează reciproc și sprijină capacitatea populației de a-și satisface nevoile. Acțiunile-cheie și indicatorii subliniază calitatea asistenței care trebuie să fie obținută. Aceștia oferă, de asemenea, o bază pentru efectuarea unei analize de răspuns care să identifice cea mai bună modalitate de a satisface nevoile identificate și de a minimiza potențialele efecte secundare vătămătoare.

Planificarea programului implică, de obicei, analiza mai multor opțiuni de răspuns, cum ar fi furnizarea de bunuri în natură, asistența în numerar, furnizarea directă de servicii, asistența tehnică sau o combinație a

acestor opțiuni Combinația specifică de opțiuni de răspuns aleasă evoluează, de obicei, în timp. Standardele minime se axează pe ceea ce trebuie făcut, mai degrabă decât pe modul în care trebuie furnizată asistența.

Asistența în numerar, o formă de programare bazată pe piață, este din ce în ce mai des utilizată pentru a răspunde nevoilor umanitare. Considerente privind utilizarea asistenței bazate pe numerar au fost integrate în toate capitolele manualului. Asistența bazată pe numerar poate fi utilizată pentru a răspunde nevoilor multisectoriale, precum și nevoilor specifice unui sector. De asemenea, poate fi utilizată împotriva practicilor discriminatorii care restricționează accesul femeilor la resurse și procesul de luare a deciziilor privind gestionarea acestora din urmă. Subvențiile multifuncționale pot fi o modalitate eficientă de a oferi asistență și de a respecta standardele în toate sectoarele. Întreaga asistență bazată pe numerar trebuie să se bazeze pe o analiză multisectorială a nevoilor, pe dinamica contextului, pe funcționalitatea pieței și pe o evaluare a fezabilității.

Nu toate sectoarele sunt bine adaptate la programarea bazată pe piață. Este, în special, cazul pentru furnizorii de servicii directe sau de asistență tehnică. Furnizorii de servicii sanitare și de nutriție pot alege să sprijine accesul la furnizorii de servicii sanitare existenți și la intervențiile locale de sănătate publică care nu funcționează ca piețe.

Pentru a determina modul în care asistența poate fi furnizată optim, sunt necesare consultări cu populația, analiza piețelor, cunoașterea modalităților de furnizare a serviciilor și înțelegerea lanțului de aprovizionare și a capacităților logistice. Această analiză a răspunsului trebuie revizuită în timp, pe măsură ce situația se schimbă
⊕ a se vedea [Anexă: Furnizarea asistenței prin intermediul piețelor](#).

Implementarea

Dacă standardele Sphere nu pot fi îndeplinite pentru toate sau pentru unele grupuri din populația afectată, trebuie cercetat motivul și explicate lacunele, precum și ce anume trebuie schimbat. Este necesară evaluarea implicațiilor negative, inclusiv în termeni de protecție și riscuri pentru sănătatea publică. Trebuie documentate aceste aspecte și colaborat în mod activ cu alte sectoare și cu populația afectată pentru a identifica modalitățile adecvate de reducere la minimum a eventualelor prejudicii.

Monitorizarea, evaluarea, responsabilitatea și învățarea

Monitorizarea, evaluarea, responsabilitatea și învățarea (MEAL) contribuie la luarea deciziilor de gestionare în timp util și bazate pe probe. Permite programelor umanitare să se adapteze la contexte aflate în schimbare. Toate standardele minime au indicatori care pot fi monitorizați pentru a determina dacă acestea sunt atinse, dacă sunt atinse în mod echitabil pentru toate segmentele unei populații sau cât de mult mai rămâne de făcut. Evaluarea sprijină învățarea în vederea îmbunătățirii politicilor și a practicilor viitoare și promovează responsabilitatea. Sistemele MEAL contribuie, de asemenea, la eforturile mai ample de învățare legate de acțiunea umanitară eficientă.

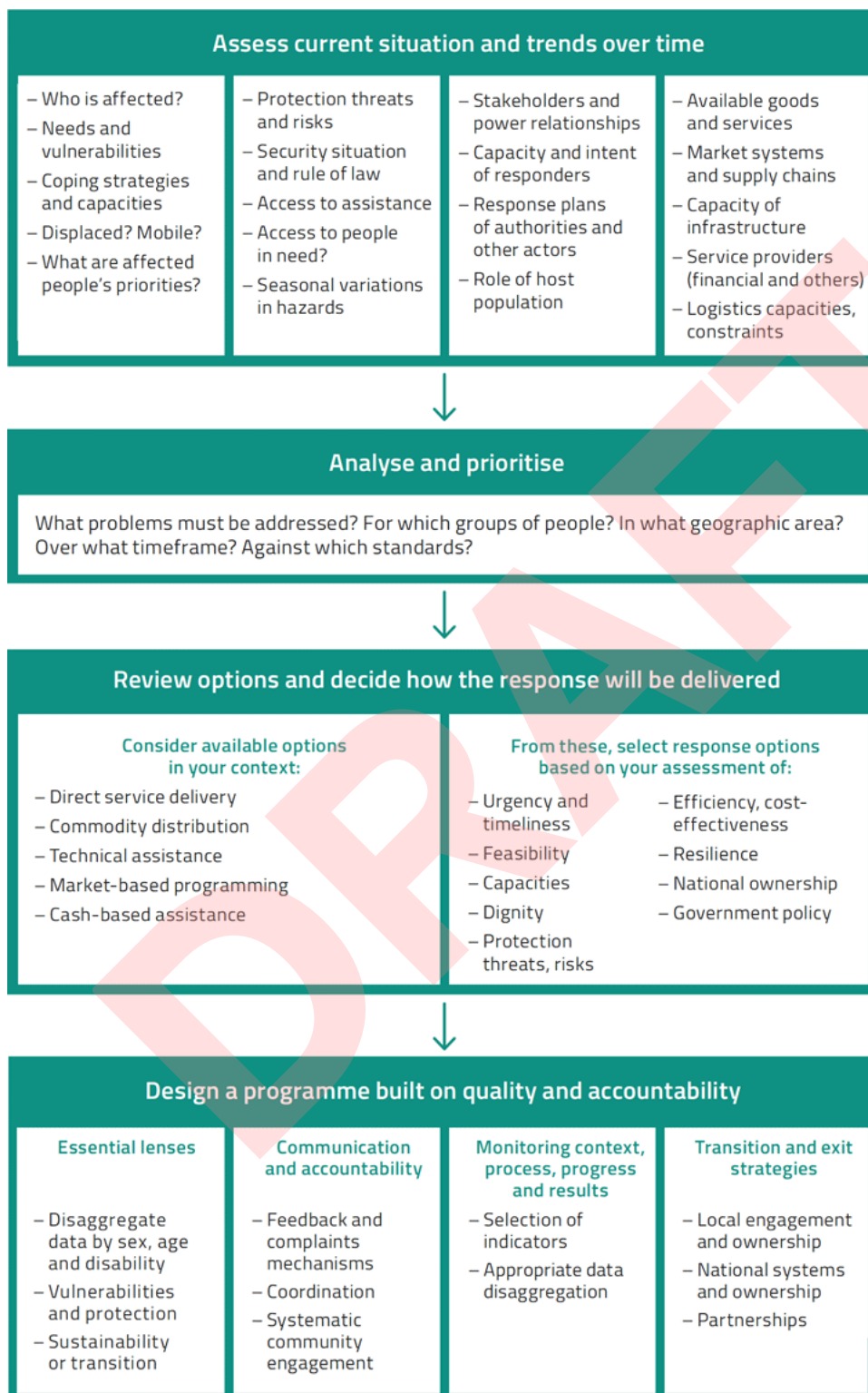
Înțelegerea vulnerabilităților și a capacităților

Pe tot parcursul manualului, termenul „persoane” a fost folosit, în sens larg, pentru a reflecta convingerea Sphere că toți indivizii au dreptul la o viață cu demnitate și, prin urmare, dreptul la asistență. Termenul „persoane” trebuie interpretat ca incluzând femeile, bărbații, băieți și fete, indiferent de vârstă, dizabilitate, naționalitate, rasă, etnie, stare de sănătate, apartenență politică, orientare sexuală, identitate de gen sau orice altă caracteristică pe care acestea o pot folosi pentru a se defini.

Nu toate persoanele au un control egal asupra puterii și resurselor. Indivizii și grupurile din cadrul unei populații au capacități, nevoi și vulnerabilități diferite, care se schimbă în timp. Factorii individuali, cum ar fi vârsta, sexul, dizabilitatea și statutul juridic sau starea de sănătate pot limita accesul la asistență. Aceștia și alți factori pot constitui, de asemenea, baza unei discriminări intenționate. Dialogul sistematic cu femei, bărbați, fete și băieți de toate vârstele și din toate mediile - atât separat, cât și în grupuri mixte - este fundamental pentru o bună programare. Faptul că e tânăr sau bătrân, femeie sau fată, persoană cu dizabilități sau aparținând unei minorități etnice, nu face ca o persoană să fie universal vulnerabilă. Mai degrabă, este vorba

de interacțiunea factorilor dintr-un anumit context care poate consolida capacitățile, poate crea reziliență sau poate submina accesul la asistență pentru orice persoană sau grup.

Înțelegerea contextului pentru aplicarea standardelor (Figura 1)



În numeroase contexte, comunități și grupuri întregi pot fi, de asemenea, vulnerabile, deoarece trăiesc în zone îndepărtate, nesigure sau inaccesibile, sau sunt dispersate geografic și au acces limitat la asistență și protecție. Grupurile pot fi defavorizate și discriminate din cauza naționalității, etniei, limbii sau a apartenenței religioase sau politice, ceea ce necesită o atenție specială pentru a reflecta principiul imparțialității.

Atunci când diverse grupuri sunt implicate în elaborarea programelor, răspunsurile umanitare sunt mai cuprinzătoare, mai incluzive și pot avea rezultate mai sustenabile. Includerea și participarea populației afectate este fundamentală pentru o viață cu demnitate.

Dezagregarea datelor

În multe situații, datele la nivel de populație sunt dificil de găsit sau de determinat. Cu toate acestea, datele dezagregate vor arăta nevoile distincte și impactul acțiunilor asupra diferitelor grupuri. Datele dezagregate pot ajuta la identificarea persoanelor cele mai expuse la risc, pot indica dacă acestea sunt capabile să acceseze și să utilizeze asistența umanitară și unde este nevoie de mai multe eforturi pentru a ajunge la ele. Dezagregarea datelor în măsura în care este posibil și cu ajutorul unor categorii adecvate contextului pentru a înțelege diferențele bazate pe sex sau gen, vârstă, dizabilitate, geografie, etnie, religie, castă sau orice alți factori care pot limita accesul la asistență imparțială.

Pentru datele generale privind vârsta, se utilizează aceleași cohorte ca în sistemele naționale de colectare a datelor. În cazul în care nu există cohorte naționale de vârstă, utilizați tabelul de mai jos. Poate fi necesară o dezagregare mai fină pentru a viza grupuri specifice, cum ar fi sugarii, copiii, tinerii, femeile sau vârstnicii.

Copiii

Copiii reprezintă o proporție semnificativă din orice populație afectată de criză, dar sunt adesea mai puțin vizibili. Capacitățile și nevoile copiilor variază în funcție de vârsta lor biologică și de stadiul de dezvoltare. Trebuie luate măsuri speciale pentru a asigura protecția acestora și accesul echitabil la serviciile de bază.

În timpul crizelor, copiii se confruntă cu riscuri specifice care le pun viața în pericol, inclusiv malnutriția, separarea de familiile lor, traficul de persoane, recrutarea în grupări armate, precum și violența și abuzul fizic sau sexual, toate acestea necesitând acțiune imediată.

Riscurile de protecție sunt adesea agravate de mai mulți factori. De exemplu, este mai probabil ca băieții adolescenți și mai tineri să fie recrutați ca soldați de către forțele și grupările armate sau să participe la cele mai grave forme de exploatare prin muncă a copiilor. Adolescențele sunt mai susceptibile de a fi recrutate ca sclave sexuale sau să devină victime ale traficului de persoane. În cazul copiilor cu dizabilități, riscul este mai mare de a fi abandonați sau neglijăți. Fetele cu dizabilități necesită o atenție deosebită, deoarece se confruntă cu un risc mai mare de violență sexuală, exploatare sexuală și malnutriție.

Sex	Status de dizabilitate	Vârsta									
		0–5	6–12	13–17	18–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
Feminin	Fără dizabilități										
	Cu dizabilități										
Masculin	Fără dizabilități										
	Cu dizabilități										

Este necesară solicitarea activă a opiniilor fetelor și băieților de toate vârstele și din toate mediile, astfel încât aceștia să poată influența modul în care asistența este furnizată, monitorizată și evaluată. Convenția cu privire la drepturile copilului prevede că prin „copil” se înțelege orice ființă umană sub vârsta de 18 ani. Trebuie analizat modul în care populația afectată definește copiii, pentru a garanta că niciun copil sau tânăr nu este exclus de la asistență.

Vârstnicii

Vârstnicii reprezintă o proporție din ce în ce mai mare a populației în majoritatea țărilor, dar sunt adesea neglijăți în cadrul răspunsurilor umanitare.

În multe culturi, faptul de a fi considerat bătrân este legat de circumstanțe (cum ar fi statutul de bunic) sau de semne fizice (cum ar fi părul alb), mai degrabă decât de vârstă. În timp ce multe surse definesc bătrânețea ca fiind vârsta de cel puțin 60 de ani, vârsta de 50 de ani poate fi mai potrivită în contextele în care au loc crize umanitare.

Vârstnicii aduc cunoștințe și experiență în ceea ce privește strategiile de adaptare și își asumă rolul de îngrijitori, gestionari de resurse, coordonatori și generatori de venituri. Vârstnicii întrucoapează adesea tradițiile și istoria și acționează ca puncte de referință culturale. Izolarea, slăbiciunea fizică, întreruperea structurilor de sprijin familial și comunitar, bolile cronice, dificultățile funcționale și declinul capacităților mintale pot crește vulnerabilitatea vârstnicilor în contexte umanitare.

Este necesar să se asigure că aceștia sunt consultați și implicați în fiecare etapă a răspunsului umanitar. Trebuie să fie avute în vedere servicii, medii și informații adaptate vârstei și accesibile și să fie utilizate date dezagregate în funcție de vârstă pentru monitorizarea și gestionarea programelor.

Genul

„Genul” se referă la diferențele constituite din punct de vedere social între femei și bărbați de-a lungul ciclului de viață. Acest lucru se poate schimba în timp și între culturi, precum și în funcție de context. Genul determină adesea rolurile, responsabilitățile, puterea și accesul la resurse ale femeilor, fetelor, băieților și bărbaților. Înțelegerea acestor diferențe și a modului în care s-au schimbat în timpul crizei este esențială pentru o programare umanitară eficientă și pentru respectarea drepturilor omului. Crizele pot fi o oportunitate de a aborda inegalitățile de gen și de a încuraja autonomia și responsabilitatea femeilor, fetelor, băieților și bărbaților.

Genul nu este același lucru cu sexul, care se referă la atributele biologice ale unei persoane.

„Gen” nu înseamnă „exclusiv femei”. Deși femeile și fetele se confruntă cel mai adesea cu constrângeri în cadrul rolurilor de gen, și bărbații și băieții sunt influențați de așteptările stricte privind masculinitatea. Programarea privind egalitatea de gen necesită implicarea persoanelor de ambele sexe pentru dezvoltarea unor relații mai echitabile și participarea egală a femeilor, fetelor, bărbaților și băieților.

Violența bazată pe gen

„Violența bazată pe gen” descrie violența bazată pe diferența de gen dintre bărbați și femei. Subliniază modul în care inegalitatea dintre bărbați și femei stă la baza majorității formelor de violență comise împotriva femeilor și fetelor din întreaga lume. Crizele pot intensifica multe forme de violență bazată pe gen, inclusiv violența partenerului intim, căsătoria copiilor, violența sexuală și traficul de persoane.

Organizațiile au responsabilitatea de a lua toate măsurile necesare pentru a preveni exploatarea și abuzul sexual al persoanelor afectate de crize, inclusiv în cadrul propriilor activități. În cazul în care acuzațiile de conduită necorespunzătoare se dovedesc a fi adevărate, este important ca autoritățile competente să îl tragă la răspundere pe autorul faptei și ca aceste cazuri să fie abordate în mod transparent.

Persoanele cu dizabilități

Aproximativ 15% din populația lumii trăiește cu o anumită formă de dizabilitate. Persoanele cu dizabilități includ persoanele care suferă de deficiențe fizice, mintale, intelectuale sau senzoriale pe termen lung care, în interacțiune cu diverse bariere, pot împiedica participarea lor deplină și efectivă în societate în condiții de egalitate cu ceilalți.

În contexte umanitare, este mai probabil ca persoanele cu dizabilități să se confrunte cu bariere și obstacole în ceea ce privește mediul fizic, transportul, informarea și comunicarea, precum și accesul la facilitățile sau serviciile umanitare. Programele de răspuns și de pregătire trebuie să ia în considerare capacitățile și nevoile tuturor persoanelor cu dizabilități și să depună eforturi deliberate pentru a elimina barierele fizice, de comunicare și de atitudine care împiedică accesul și participarea acestora. Riscurile la care sunt expuse femeile și fetele cu dizabilități pot fi agravate de inegalitatea de gen și de discriminare.

⊕ A se vedea referințele: *Washington Group Questions* pentru dezagregarea datelor în funcție de dizabilitate, și ⊕ [Standarde privind incluziunea umanitară pentru vârstnici și persoane cu dizabilități](#), pentru mai multe informații.

Persoanele care trăiesc cu și sunt afectate de HIV

Cunoașterea prevalenței HIV într-un anumit context este importantă pentru a înțelege vulnerabilitățile și riscurile și pentru a elabora un răspuns eficient. Dislocarea poate duce la creșterea vulnerabilității la HIV, iar crizele sunt susceptibile de a provoca întreruperi în ceea ce privește prevenirea, testarea, îngrijirea, tratamentul și serviciile de asistență. Adesea este necesară adoptarea de măsuri specifice pentru a proteja împotriva violenței și a discriminării în rândul populațiilor cu risc ridicat. Situația poate fi agravată de inegalitatea de gen și de discriminarea bazată pe dizabilitate, identitatea de gen și orientarea sexuală. Persoanele care trăiesc cu HIV pot fi descurajate să apeleze la servicii în situații de criză, în cazul în care acestea sunt disponibile. Violenta, discriminarea și strategiile negative de adaptare, cum ar fi sexul tranzacțional, sporesc vulnerabilitatea la transmiterea HIV, în special pentru femei, fete și comunitățile LGBTQI. Printre cei care prezintă cel mai mare risc se numără bărbații care au contacte sexuale cu alți bărbați, consumatorii de droguri injectabile, lucrătorii sexuali, persoanele transsexuale, persoanele cu dizabilități și persoanele deținute în penitenciare și alte structuri închise ⊕ a se vedea [Asistența medicală esențială - standardul privind sănătatea sexuală și reproductivă 2.3.3: HIV](#).

Factori precum o reducere a mobilității în timp și un acces mai mare la servicii pentru populațiile afectate de criză pot reduce riscul de infectare cu HIV. Este necesară înlăturarea oricăror concepții greșite cu privire la prezența persoanelor care trăiesc cu HIV și la o prevalență crescută a HIV pentru a evita practicile discriminatorii. Persoanele care trăiesc cu HIV au dreptul de a-și trăi viața cu demnitate, fără discriminare, și trebuie să beneficieze de acces nediscriminatoriu la servicii.

Persoanele LGBTQI

Persoanele care se identifică drept lesbiene, homosexuali, bisexuali, transsexuali, „queer” sau intersexuali (LGBTQI) sunt adesea expuse unui risc sporit de discriminare, stigmatizare și violență sexuală și fizică. Acestea se pot confrunta cu obstacole în calea accesului la asistență medicală, locuințe, educație, locuri de muncă, informații și instalații umanitare. De exemplu, persoanele LGBTQI se confruntă adesea cu discriminarea în cadrul programelor de asistență care se bazează pe unități familiale „convenționale”, cum ar fi cele de cazare de urgență sau de distribuire a alimentelor. Astfel de obstacole le afectează sănătatea și supraviețuirea și pot avea consecințe pe termen lung asupra integrității. La pregătirea și planificarea unui răspuns, trebuie prevăzute măsuri de protecție specifice, sigure și bazate pe solidaritate. Trebuie asigurată o consultare semnificativă cu persoanele și organizațiile LGBTQI în fiecare etapă a răspunsului umanitar.

Sănătatea mintală și sprijinul psihosocial

Persoanele reacționează diferit la stresul generat de o criză umanitară. Unii sunt mai predispuși să fie copleșiți de suferință, în special dacă au fost strămutați cu forța, separați de membrii familiei, dacă au supraviețuit violenței sau dacă au avut anterior probleme de sănătate mintală. Furnizarea de servicii de bază și de securitate într-un mod adecvat din punct de vedere social și cultural este esențială atât pentru a preveni suferința în rândul populațiilor afectate, cât și pentru a combate discriminarea.

Consolidarea sprijinului psihosocial al comunității și a autoajutorării creează un mediu protector, permițând celor afectați să se ajute reciproc în vederea recuperării sociale și emoționale. Intervențiile individuale, familiale sau de grup focalizate - inclusiv intervențiile clinice - sunt importante, dar nu trebuie neapărat să fie oferite de specialiști în domeniul sănătății mintale. Acestea pot fi furnizate și de persoane obișnuite instruite și supravegheate ⊕ a se vedea [Standard privind asistența medicală esențială 2.5: Îngrijirea sănătății mintale](#).

Populațiile afectate exprimă adesea o identitate spirituală sau religioasă și se pot asocia cu o comunitate confesională. Aceasta este adesea o parte esențială a strategiei lor de supraviețuire și influențează un răspuns adecvat într-o gamă largă de sectoare. Există din ce în ce mai multe dovezi că populațiile afectate beneficiază atunci când personalul umanitar ține cont de identitatea religioasă a acestora. Comunitățile religioase existente au un mare potențial de a contribui la orice răspuns umanitar. O abordare centrată pe persoane necesită ca lucrătorii umanitari să fie conștienți de identitatea religioasă a populațiilor afectate. Există un număr din ce în ce mai mare de instrumente care ajută la realizarea acestui obiectiv.

Înțelegerea cadrului operațional

Răspunsul umanitar are loc în contexte extrem de diferite, de la mediul urban la cel rural, de la conflicte la dezastre cu declanșare rapidă și, adesea, o combinație a acestora în timp. Eficacitatea cu care intervenția răspunde nevoilor populației afectate va depinde de factori geografici, de securitate, sociali, economici, politici și de mediu. Deși standardele minime au fost elaborate pentru a se concentra pe asistența imediată pentru salvarea de vieți omenești, acestea sunt aplicabile în cadrul răspunsurilor umanitare care durează câteva zile, săptămâni, luni sau chiar ani. Răspunsul umanitar trebuie să se schimbe și să se adapteze în timp și să evite crearea unei dependențe de ajutor. O analiză continuă a contextului și a situației va indica momentul în care programele trebuie adaptate la un mediu în schimbare, cum ar fi noile probleme de securitate sau constrângerile sezoniere, cum ar fi inundațiile.

O evaluare continuă a modului în care răspunsul afectează dinamica locală, cum ar fi achiziționarea de bunuri și servicii sau închirierea de mijloace de transport, este esențială pentru a se asigura că acțiunea umanitară nu alimentează dinamica conflictului și se vede [Principiul de protecție 2](#). Atunci când crizele se prelungesc, slăbiciunile sistemice de fond pot intensifica nevoile și vulnerabilitățile, necesitând eforturi suplimentare de protecție și de consolidare a rezilienței. Unele dintre acestea vor fi abordate mai bine prin intermediul sau în cooperare cu actorii din domeniul dezvoltării.

Mecanismele de coordonare, cum ar fi sistemul de grup (cluster system), sunt necesare pentru a stabili o diviziune clară a muncii și a responsabilității și pentru a identifica lacunele în ceea ce privește acoperirea și calitatea. Este important să se prevină duplicarea eforturilor și risipa de resurse. Schimbul de informații și de cunoștințe între părțile interesate, împreună cu planificarea comună și activitățile integrate, pot asigura, de asemenea, o mai bună gestionare a riscurilor de către organizații și pot îmbunătăți rezultatele unui răspuns.

Suținerea actorilor naționali și locali

Recunoscând rolul și responsabilitatea primordială a statului gazdă, manualul îi ghidează pe toți cei implicați în răspunsul umanitar și indică rolul pe care organizațiile umanitare îl pot juca în susținerea acestei responsabilități. În cadrul unui conflict, disponibilitatea actorilor statali sau non-statali de a facilita accesul la populație va avea un efect determinant.

Rolul statului în conducerea sau coordonarea unui răspuns va fi influențat de mulți factori, printre care:

- existența unui organism guvernamental însărcinat în mod special cu coordonarea sau punerea în aplicare a răspunsului umanitar (deseori denumit Autoritatea națională de gestionare a dezastrelor);
- rolul și capacitatea ministerelor de resort de a stabili standarde, cum ar fi standardele de nutriție și standardele pentru medicamentele esențiale și personalul medical;
- lipsa unor instituții de stat funcționale, de exemplu în zonele contestate. În astfel de cazuri extraordinare, este posibil ca actorii umanitari să fie nevoiți să instituie propriile mecanisme de coordonare.

Crizele prelungite

Atunci când este evident că un răspuns umanitar va dura mai mult de câteva luni sau ani, trebuie luate în considerare diferite mijloace pentru a răspunde nevoilor populației afectate și a-i permite o viață cu demnitate. Pentru aceasta, trebuie explorate oportunitățile de a colabora cu furnizorii de servicii existenți, cu autoritățile locale, comunitățile locale, rețelele de protecție socială sau actorii din domeniul dezvoltării. Evaluările trebuie să ia în considerare contextul și preocupările în termeni de protecție, precum și modul în care vor fi influențate drepturile populației afectate. Implicarea persoanelor de ambele sexe și de toate vârstele, cu dizabilități și din toate mediile, inclusiv a comunităților autodefinite, în analiza, evaluarea, procesul decizional, precum și în monitorizare și evaluare. Este necesară căutarea de soluții pe termen lung și

permanente cât mai curând posibil. Atunci când actorii umanitari au posibilitatea de a stabili soluții pe termen lung, acestea trebuie să aibă prioritate față de măsurile temporare.

Trebuie recunoscut faptul că persoanele afectate sunt adesea primele care răspund la propriile nevoi și se protejează singure. Asistența esențială este oferită de autoritățile naționale și locale, organizațiile societății civile, organizațiile religioase și altele. Trebuie conștientizate aceste rețele de asistență preexistente și identificate modalități de a le sprijini, mai degrabă decât de a le submina sau de a se suprapune.

Contextul urban

Întrucât o parte tot mai mare din populația lumii se mută în orașe, lucrătorii umanitari trebuie să fie pregătiți să răspundă în context urban. Zonele urbane diferă de obicei de alte contexte în ceea ce privește:

- **Densitatea:** o densitate mai mare de persoane, case, infrastructură, legislație și culturi pe o suprafață relativ mică;
- **Diversitatea:** grupuri diverse din punct de vedere social, etnic, politic, lingvistic, religios și economic trăiesc în imediată apropiere;
- **Dinamica:** mediile urbane sunt fluide și schimbătoare, cu o mobilitate ridicată și relații de putere care se modifică rapid.

Municipalitatea va fi adesea principala autoritate guvernamentală, având legături cu alți actori și departamente guvernamentale, cum ar fi ministerele de resort. Trebuie evaluat cu atenție accesul la serviciile de bază, la securitatea alimentară și la mijloacele de subsistență și trebuie luate în considerare aspectele privind discriminarea. Persoanele din orașe folosesc numerar pentru plata chiriilor, cumpărarea alimentelor și accesul la asistență medicală. Sunt aplicabile standardele minime pentru o viață cu demnitate, indiferent de modul în care este oferită asistența.

Standardele minime Sphere pot fi utilizate pentru a sprijini mai multe puncte de intrare pentru furnizarea de asistență în zonele urbane, inclusiv prin abordări la nivel de locuințe, cartiere sau zone. Grupurile înființate în funcție de interese comune, cum ar fi școlile, cluburile, organizațiile de femei și taximetriștii, pot oferi puncte de intrare utile. Colaborarea cu actorii locali (cum ar fi sectorul privat, administrația locală, liderii de cartier și grupările comunitare) poate fi vitală pentru repornirea, susținerea și consolidarea serviciilor existente, în loc să le înlocuiască. Atenție la modul în care asistența umanitară poate sprijini planificarea investițiilor municipale, creând valoare în timpul crizei și pe termen lung.

Ca în orice cadru, o analiză a contextului în mediul urban trebuie să ia în considerare resursele și oportunitățile existente, cum ar fi comerțul, lichiditățile, tehnologia, spațiile publice, persoanele cu aptitudini specializate și diversitatea socială și culturală, precum și riscurile și aspectele legate de protecție. Analiza trebuie să ofere opțiunile de răspuns și alegerea finală a modului de furnizare, cum ar fi decizia de a oferi asistență în natură sau în numerar (și cea mai bună modalitate de a face acest lucru). Economia urbană bazată pe numerar oferă oportunități pentru parteneriate cu actori din piață și din sectorul tehnologic, care pot facilita utilizarea asistenței bazate pe numerar.

Așezările comunale

Așezările și taberele comunale planificate, precum și centrele colective și așezările spontane găzduiesc milioane de persoane care au fost strămutate cu forța. Standardele Sphere pot fi utilizate pentru a asigura calitatea asistenței în mediile comunitare. Acestea pot contribui, de asemenea, la identificarea priorităților pentru programele multisectoriale de abordare a problemelor de sănătate publică și pentru accesul la serviciile de bază în așezările spontane.

În așezările comunale, înființarea unei echipe de gestionare a taberei poate contribui la o mai mare responsabilitate și la furnizarea coordonată a serviciilor. Cu toate acestea, așezările comunale prezintă și riscuri specifice de protecție. De exemplu, atunci când este refuzat dreptul la libertatea de circulație pentru a părăsi așezarea, este posibil ca persoanele să nu poată avea acces la piețe sau să nu-și poată asigura mijloacele

de subzistență. De asemenea, trebuie acordată o atenție specială comunităților gazdă, deoarece diferențele de tratament reale sau percepute pot conduce la escaladarea tensiunilor sau a conflictelor. În astfel de cazuri, pledoaria în favoarea unei alternative la așezările de tip tabără și luarea în considerare a nevoilor comunității gazdă poate contribui la asigurarea faptului că populațiile afectate pot trăi cu demnitate.

Contextul prezenței unei forțe militare naționale sau internaționale

Atunci când organizațiile umanitare intervin în aceeași zonă cu forțele militare naționale sau internaționale, este important să fie conștiente de mandatele, modul de operare, capacitățile și limitele fiecăreia dintre acestea. În cazuri de dezastre și conflicte, organizațiile umanitare se pot afla în situația de a lucra îndeaproape cu o serie de forțe militare, inclusiv cu forțele guvernului gazdă, cu grupuri armate non-statale și cu forțele internaționale de menținere a păcii. Actorii umanitari trebuie să ia în considerare faptul că guvernele gazdă sunt obligate să ofere asistență și protecție persoanelor afectate de crize pe teritoriul lor. Forțele militare naționale sunt adesea mandatate să facă acest lucru.

Principiile umanitare trebuie să ghideze întregul dialog și coordonarea umanitar-militară la toate nivelurile și în toate etapele de interacțiune. Schimbul de informații, planificarea și împărțirea sarcinilor sunt trei elemente esențiale ale unei coordonări civil-militare eficiente. Deși schimbul de informații între actorii umanitari și cei militari poate avea loc, acesta trebuie să depindă de contextul activităților operaționale. Agențiile umanitare nu trebuie să împărtășească informații care oferă unei părți implicate într-un conflict un avantaj tactic sau care pune în pericol populația civilă.

Uneori, este posibil ca organizațiile umanitare să fie nevoite să utilizeze capacitățile unice ale armatei pentru a le sprijini în operațiunile umanitare. Sprijinul militar acordat organizațiilor umanitare trebuie să se limiteze la sprijin pentru infrastructură și asistență indirectă; asistența directă este o soluție de ultimă instanță.

Cooperarea cu forțele armate are un impact real sau perceput asupra neutralității și independenței operaționale a unei organizații umanitare, astfel încât trebuie să fie analizată cu atenție în prealabil. Documentele de orientare convenite la nivel internațional trebuie să stea la baza oricăror acorduri de coordonare umanitar-militară ⊕ a se vedea [Angajamentul privind standardul umanitar de bază 6](#) și [Referințe](#).

Impactul asupra mediului în răspunsul umanitar

Mediul în care oamenii trăiesc și lucrează este esențial pentru sănătatea, bunăstarea și recuperarea în urma unei crize. Înțelegerea modului în care persoanele afectate depind de mediul înconjurător pentru propria lor recuperare poate, de asemenea, să influențeze elaborarea programelor și să conducă la răspunsuri mai sustenabile pentru a face față șocurilor viitoare și pentru a reduce riscurile viitoare.

Operațiunile umanitare afectează mediul atât direct, cât și indirect. Răspunsul umanitar eficient trebuie, prin urmare, să evalueze cu atenție riscul de mediu, alături de evaluări mai ample și de analize ale situației. Programele trebuie să își reducă la minimum impactul asupra mediului și să ia în considerare modul în care achizițiile, transportul, alegerea materialelor sau utilizarea terenurilor și a resurselor naturale pot proteja sau degrada și mai mult mediul înconjurător ⊕ a se vedea [Standardul privind adăposturile și așezările 7: Sustenabilitatea mediului](#).

Țările și regiunile care se confruntă cu sărăcia, precum și cu o capacitate instituțională și ecologică fragilă prezintă un risc mai mare de dezastre naturale și instabilitate, creând un cerc vicios al degradării sociale și de mediu. Acest lucru are consecințe asupra sănătății, educației, mijloacelor de subzistență și altor dimensiuni ale securității, demnității și bunăstării. Sustenabilitatea mediului este o componentă importantă a unui răspuns umanitar de bună calitate ⊕ a se vedea [Angajamentele privind standardul umanitar de bază 3, 9 și Standardul privind adăposturile și așezările 7: Sustenabilitatea mediului](#).

ANEXĂ

Furnizarea asistenței prin intermediul piețelor

Această anexă completează introducerea Manualului Sphere, oferind informații și îndrumări suplimentare cu privire la utilizarea piețelor pentru îndeplinirea standardelor minime și pentru a ajuta persoanele să își satisfacă nevoile în urma unei crize. Se bazează pe capitolele fundamentale și este menționată în capitolele tehnice. Ca atare, reprezintă o componentă integrală a manualului Sphere. Pentru a răspunde eficient, actorii umanitari trebuie să înțeleagă care sunt nevoile, precum și cum să le satisfacă în mod practic. O parte a analizei constă în înțelegerea modului în care funcționează piețele și ce bunuri și servicii sunt disponibile la nivel local, național, regional și internațional. Această înțelegere permite, de asemenea, programelor umanitare să sprijine - sau cel puțin să nu perturbe - piețele în timpul răspunsului.

Analiza pieței ca parte a analizei de răspuns

Odată ce nevoile și capacitățile au fost evaluate pentru a identifica prioritățile, trebuie analizate diferitele modalități de a răspunde și de a satisface aceste nevoi. Analiza răspunsului trebuie să garanteze că riscurile și oportunitățile operaționale, programatice și contextuale sunt luate în considerare în mod sistematic atunci când se stabilește modul în care va fi furnizată asistența. Acest lucru se numește uneori „alegerea modalității”.

Identificarea celei mai bune modalități de asistență pentru a răspunde nevoilor necesită:

- informații dezagregate privind prioritățile și modul în care persoanele doresc să acceseze asistența, în toate sectoarele și pe parcursul timpului;
- o înțelegere a vulnerabilităților economice, atât a celor preexistente, cât și a celor create de criză.

Ca parte a analizei de răspuns, analiza pieței ajută la identificarea celui mai eficient mod de a răspunde nevoilor prioritare: asistență în natură, furnizarea de servicii, asistență în numerar sau o combinație a acestora în context. Analiza pieței va contribui la identificarea oricăror constrângeri pe piețe, inclusiv probleme legate de cerere și ofertă sau politici, norme, reguli sau infrastructuri care limitează funcționarea pieței.

Oricare ar fi opțiunea de răspuns aleasă, aceasta trebuie să fie sensibilă la piață și să încerce să protejeze mijloacele de trai, locurile de muncă și întreprinderile locale. Sphere se bazează pe un respect fundamental față de persoanele afectate de criză și pe sprijinirea opțiunilor acestora pentru propria lor recuperare. Prin luarea în considerare a modului în care persoanele interacționează cu piețele locale pentru a obține bunuri, servicii și venituri, analiza pieței sprijină o abordare centrată pe persoane.

Programarea și piețele

Asistența poate fi furnizată prin intermediul piețelor în mai multe moduri la nivel local, național sau regional. Poate fi utilizată direct programarea bazată pe piață pentru a furniza asistență sau piețele pot fi sprijinite pentru a servi mai bine populația afectată.

- Achiziția locală și regională de produse de bază și de produse nealimentare sprijină furnizarea piețelor.
- Asistența în numerar, care îi ajută pe oameni să achiziționeze bunuri sau servicii disponibile la nivel local, sprijină cererea piețelor.

- Sprijinul pentru infrastructură, cum ar fi îmbunătățirea accesului rutier la piețe, sau reforme, cum ar fi legislația care să prevină fixarea prețurilor, sprijină piața astfel încât aceasta să poată deservi mai bine populația afectată.

Sexul, etnia sau dizabilitatea influențează adesea în mod direct accesul fizic, financiar și social la piețe. Ce diferențe există între bărbați, femei, tineri și vârstnici în ceea ce privește accesul la piețe? Sunt comercianții de o anumită etnie în măsură să aibă acces la facilitățile de creditare? Aceștia și alți factori influențează măsura în care persoanele pot participa activ pe piețe.

Considerentele etice și de mediu trebuie luate în considerare atunci când se elaborează programe bazate pe piață. Este necesar ca piețele care exploatează excesiv resursele naturale, ecosistemele și mediul înconjurător să nu fie dezvoltate într-un mod care să expună și mai mult populația la riscuri.

Bunuri, servicii și piețe: Atunci când se răspunde la nevoile umanitare prioritare, trebuie să se ia în considerare atât bunurile, cât și serviciile. Majoritatea standardelor Sphere implică furnizarea unui anumit tip de mărfuri sau accesul la bunuri. Cu toate acestea, sectoarele sociale, cum ar fi sănătatea și educația, se caracterizează prin furnizarea sau îmbunătățirea accesului la servicii, iar furnizarea prin intermediul piețelor poate să nu fie o opțiune. Atunci când se lucrează cu terți furnizori de servicii sau cu subcontractanți, trebuie luate măsuri pentru monitorizarea îndeaproape a calității serviciilor și produselor furnizate de aceștia ⊕ *a se vedea* [Standard privind sistemele de sănătate 1.4: Finanțarea în domeniul sănătății](#).

În unele cazuri, sunt adecvate programele bazate pe piață care sprijină indirect accesul la servicii. Asistența în numerar poate sprijini transportul către unitățile sanitare sau accesul la educație (cumpărarea de uniforme și materiale). Controlul cheltuielilor casnice oferă date clare cu privire la costul accesului la servicii, inclusiv la cele care ar trebui să fie gratuite. Monitorizarea cheltuielilor casnice trebuie să fie întotdeauna susținută de monitorizarea rezultatelor asistenței în numerar.

Sectoarele bazate pe servicii pot lua în considerare, de asemenea, o programare bazată pe piață pentru bunuri precum plase de pat tratate cu insecticid, alimente suplimentare și produse farmaceutice, în cazul în care acestea îndeplinesc criteriile de calitate ⊕ *a se vedea* [Standard privind sistemele de sănătate 1.3: Medicamente esențiale și dispozitive medicale](#).

În majoritatea contextelor, va fi necesară o combinație de intervenții bazate pe piață. Programele bazate pe piață vor trebui probabil sprijinite de alte activități, cum ar fi cele care oferă asistență tehnică. Această combinație va evolua, de asemenea, pe parcursul programului și poate trece de la ajutor în natură la ajutor în numerar sau cupoane sau viceversa. Împreună cu monitorizarea programului, monitorizarea pieței este importantă pentru a confirma sau ajusta forma de asistență.

Colaborarea între lanțul de aprovizionare, logistică și funcțiile de program este necesară în orice moment. Pentru îndrumări suplimentare privind instrumentele care sprijină această alegere și analiză ⊕ *a se vedea* [Referințe](#).

Liste de control

Checklist pentru asistența în numerar

Această secțiune prezintă o listă de considerații pentru furnizarea de asistență prin intermediul piețelor. Urmează ciclul de management al programului și include alte elemente importante care trebuie luate în considerare la această abordare pentru îndeplinirea standardelor minime. Fiecare context va fi diferit, iar opțiunile pentru mecanismele de furnizare vor varia în funcție de infrastructură, protecția datelor, rentabilitate și incluziune financiară.

Conceperea programelor

- Determinarea criteriilor de orientare în funcție de obiectivele programului și includerea considerentelor specifice asistenței în numerar.

- Trebuie analizat cu atenție cine din cadrul familiei ar trebui să primească asistență în numerar, pe baza unei evaluări clare a riscurilor și luând în considerare eventualele preocupări privind protecția.
- Identificarea unor mecanisme sigure, accesibile și eficiente de furnizare a asistenței, în funcție de contextul, obiectivele și dimensiunea programului, precum și de cunoștințele și preferințele financiare ale beneficiarilor.
- Calcularea sumei de transfer pe baza nevoilor care trebuie acoperite și a costurilor aferente.
- Stabilirea frecvenței și a duratei transferului în funcție de nevoi, de variația sezonieră, de capacitatea furnizorului de servicii financiare și de riscurile de protecție.
- Atunci când este posibil și fezabil, adoptarea unei perspective multisectoriale.
- Definirea aspectelor-cheie și a indicatorilor corespunzători pentru monitorizarea nivelurilor de proces, activitățile, nivelul de realizare și rezultatul.

Implementarea

- Includerea considerentelor specifice contextului și a oricăror alte dimensiuni relevante în ofertele furnizorilor de servicii financiare și stabilirea unor criterii clare de selecție.
- Să se aibă în vedere utilizarea mecanismelor familiare de furnizare a serviciilor de protecție socială deja existente.
- Instituirea unor sisteme de înregistrare și de identificare a destinatarilor care să fie adecvate pentru mecanismul de livrare și pentru protecția datelor cu caracter personal.
- Garantarea faptului că înregistrarea și identificarea acoperă datele solicitate de furnizorul de servicii financiare.
- Aplicarea și documentarea măsurilor de protecție a datelor.
- Instituirea unor mecanisme pentru datele digitale în colaborare cu diferite organizații, în măsura în care este posibil („sisteme interoperabile”).
- Definirea clară a procedurilor, rolurilor și responsabilităților pentru procesul de livrare de numerar, precum și a mecanismelor de gestionare a riscurilor.
- Asigurarea faptului că procesul de furnizare a asistenței în numerar este accesibil și efectiv.
- Garantarea faptului că toate grupurile afectate pot avea acces la mecanismul de livrare ales pe toată durata proiectului.
- Asigurarea faptului că beneficiarii dispun de informații cu privire la obiectivele programului și la durata asistenței în numerar, astfel încât aceștia să-și poată prevedea cheltuielile în cunoștință de cauză.
- Asigurarea faptului că furnizorii de servicii financiare răspund față de beneficiari de gestionarea și monitorizarea contractelor ⊕ a se vedea [Angajamentele privind standardul umanitar de bază 4 și 5](#).

Monitorizarea, evaluarea și învățarea

- Monitorizarea proceselor, activităților, rezultatelor și riscurilor legate de asistența în numerar, inclusiv prin monitorizarea post-distribuire.
- Monitorizarea primirii de persoana potrivită a numerarului sau a bonurilor, în condiții de siguranță, la timp și în cuantumul corect.
- Monitorizarea consecvență a piețelor și a lanțurilor lor de aprovizionare, dincolo de monitorizarea prețurilor.
- Monitorizarea cheltuielilor casnice și triangularea cu datele de monitorizare a pieței pentru a evalua dacă nevoile pot fi într-adevăr satisfăcute prin asistența în numerar și dacă strategiile de adaptare negative pot fi reduce.
- Monitorizarea riscurilor potențiale ale asistenței în numerar, inclusiv riscurile legate de protecție și orice impact negativ asupra resurselor naturale.
- Evaluarea rezultatelor legate de asistența în numerar.
- Evaluarea periodică a eficacității alegerii asistenței bazate pe numerar pentru a răspunde nevoilor în schimbare, adaptarea programului în consecință și sprijinirea învățării continue pentru programele viitoare.

Checklist pentru managementul lanțului de aprovizionare și logistică

Această secțiune prezintă o listă de considerații privind managementul lanțului de aprovizionare și logistică. Urmează ciclul de management al programului și include și alte elemente importante care trebuie luate în considerare.

Managementul lanțului de aprovizionare (SCM) începe cu alegerea produselor sau a serviciilor. Acesta include identificarea sursei lucrurilor necesare, achizițiile, managementul calității, managementul riscului (inclusiv asigurarea), ambalarea, expedierea, transportul, depozitarea, gestionarea inventarului, livrarea și distribuția. SCM implică mulți parteneri diferiți și este important să se coordoneze activitățile ⊕ a se vedea [Angajamentul privind standardul umanitar de bază 6](#).

Este necesară o expertiză specifică SCM. Printre tipurile particulare de expertiză relevantă se numără managementul contractelor, managementul transporturilor și al depozitelor, managementul inventarului, managementul analizei fluxului și informațiilor, urmărirea transporturilor și managementul importurilor. Practicile de management și de monitorizare trebuie să garanteze că produsele de bază sunt protejate până la punctele de distribuție. Cu toate acestea, organizațiile umanitare sunt, de asemenea, responsabile pentru a se asigura că produsele și serviciile (inclusiv serviciile de asistență în numerar) ajung la persoanele care au nevoie de asistență.

Achizițiile locale și regionale stimulează piețele locale, ceea ce poate stimula fermierii și producătorii să producă mai mult și, astfel, economia locală să fie dinamizată. Cu toate acestea, atunci când rezervele sunt deja relativ limitate, achizițiile locale sau regionale ar putea cauza probleme pe alte piețe sau ar putea perturba rețelele comerciale existente. Pe de altă parte, importul poate elimina producătorii locali sau regionali și, de asemenea, poate perturba rețelele comerciale existente.

Conceperea programelor

- Evaluarea disponibilității la nivel local a bunurilor și serviciilor necesare înainte de a le procura din afara zonei.

- Considerarea posibilității de a lucra cu transportatori locali sau regionali de renume, care au cunoștințe valoroase despre reglementările, procedurile și facilitățile locale și care pot contribui la asigurarea conformității cu legile țării gazdă și la accelerarea livrărilor.
- Într-un mediu de conflict, instituirea unui proces deosebit de riguros de verificare a furnizorilor de servicii.
- Garantarea că aprovizionarea la nivel local nu provoacă sau exacerbează ostilitățile.
- Determinarea dacă utilizarea resurselor naturale este sustenabilă și dacă această utilizare poate conduce la conflicte suplimentare cu privire la resurse.
- Stabilirea unei proceduri transparente, echitabile și deschise de atribuire a contractelor, luând în considerare opțiunile locale, naționale și internaționale.
- În cazul în care sunt implicate mai multe organizații, coordonarea aprovizionării locale în măsura în care este posibil.

Implementarea

- Dezvoltarea unor relații bune cu furnizorii, comercianții locali și prestatorii de servicii.
- Impunerea unei calități corespunzătoare a bunurilor și serviciilor prin contracte, precum și a unor practici etice și durabile din punct de vedere ecologic.
- Formarea și supervizarea personalului la toate nivelurile lanțului de aprovizionare pentru a se asigura că sunt respectate calitatea produselor, procedurile de siguranță (pentru beneficiari și personal), precum și practicile etice și durabile din punct de vedere ecologic.
- Participarea personalului organizațiilor partenere și al furnizorilor de servicii la formare și desfășurarea acesteia în limba locală.
- Stabilirea procedurilor de asumare a răspunderii, inclusiv planificarea aprovizionării, a transportului și a depozitării, gestionarea inventarului, raportarea și sistemele financiare.
- Evitarea utilizării alimentelor pentru plata operațiunilor logistice, cum ar fi descărcarea în depozite. Aceste costuri trebuie să fie incluse în bugetul de bază.
- Se recomandă depozite separate pentru produsele alimentare și cele nealimentare. Atunci când se alege un depozit, trebuie să se stabilească dacă acesta nu a fost folosit pentru depozitarea de mărfuri periculoase și dacă nu există niciun pericol de contaminare. Printre factorii care trebuie luați în considerare se numără: securitatea, capacitatea, ușurința accesului, soliditatea structurală și absența oricărei amenințări de inundații.
- Evaluarea și gestionarea riscurilor pentru securitatea rutelor de transport și a depozitelor.
- În situații de conflict, stabilirea unor sisteme de control și supravegherea tuturor etapelor lanțului de aprovizionare pentru a reduce la minimum riscul de furt sau de rechiziționare de către părțile beligerante.
- Analiza și abordarea implicațiilor politice și de securitate mai ample, cum ar fi posibilitatea ca stocurile deturnate să alimenteze un conflict armat ⊕ a se vedea [Principiul de protecție 2](#).

- Reducerea la minimum și raportarea pierderilor de produse la toate nivelurile lanțului de aprovizionare.
- Inspectarea mărfurilor deteriorate sau necorespunzătoare de către inspectori calificați (cum ar fi experți în siguranța alimentară și laboratoare de sănătate publică) și vizarea mărfurilor respective pentru eliminare.
- Eliminarea rapidă a produselor deteriorate, înainte ca acestea să devină un pericol pentru sănătate sau securitate. Metodele de eliminare a mărfurilor includ vânzarea (de exemplu, pentru hrana animalelor) și îngroparea sau incinerarea autorizată și în prezența autorităților competente. În toate cazurile, mărfurile necorespunzătoare nu trebuie să reintre în lanțul de aprovizionare, să dăuneze mediului sau să contamineze sursele de apă ⊕ *a se vedea [WASH Standarde privind managementul deșeurilor solide 5.1 to 5.3](#)*.
- Necesitățile de management cotidian includ raportarea promptă și transparentă a oricăror întârzieri sau abateri în lanțul de aprovizionare. Punerea la dispoziție a unei documentații și a unor formulare adecvate, în limba locală, în toate locațiile în care se primesc, se depozitează și/sau se expediază mărfuri. Astfel, se păstrează o evidență documentată a tranzacțiilor.

Monitorizarea, evaluarea și învățarea

- Monitorizarea și gestionarea canalelor de aprovizionare de mărfuri pentru a evita deturnarea și întreruperea distribuțiilor, precum și pentru a evita denaturarea pieței.
- Informarea periodică a părților interesate cu privire la performanța eforturilor depuse în cadrul lanțului de aprovizionare.
- Schimbul de informații relevante privind nivelul stocurilor, sosirile preconizate și distribuțiile între părțile interesate din lanțul de aprovizionare. Urmărirea nivelurilor stocurilor pentru a evidenția la timp deficitele și problemele anticipate. Schimbul de informații între parteneri poate facilita acordarea de împrumuturi care să prevină întreruperea fluxurilor de aprovizionare. În cazul în care resursele sunt insuficiente, mărfurile vor trebui prioritizate. Consultarea părților interesate atunci când se iau în considerare soluții.
- Asigurarea faptului că mecanismele de responsabilizare și de comunicare reflectă particularitățile proceselor de livrare.
- Asigurarea existenței unor sisteme de urmărire a produselor și de management al informațiilor încă de la începutul intervenției.
- Evaluarea periodică a eficacității asistenței în ceea ce privește satisfacerea nevoilor în schimbare, adaptarea programului în consecință și sprijinirea învățării continue pentru programele viitoare.

Referințe și bibliografie suplimentară

Înțelegerea vulnerabilităților și a capacităților

Humanitarian Inclusion Standards for Older People and People with Disabilities. Age and Disability Consortium as part of the ADCAP programme (Standarde umanitare de includere a vârstnicilor și a persoanelor cu dizabilități. Consorțiul pentru vârstă și dizabilitate ca parte a programului ADCAP). HelpAge, 2018.

www.helpage.org

Programarea bazată pe apartenența religioasă

A faith-sensitive approach in humanitarian response: Guidance on mental health and psychosocial programming (O abordare sensibilă la apartenența religioasă în răspunsul umanitar: îndrumări privind programarea în materie de sănătate mintală și psihosocială). The Lutheran World Federation and Islamic Relief Worldwide, 2018. <https://interagencystandingcommittee.org>

Analiza pieței și programarea bazată pe piață

Minimum Economic Recovery Standards (MERS) (Standarde minime de redresare economică): Core Standard 2 and Assessment and Analysis Standards (Standardul de bază 2 și Standarde în materie de evaluare și analiză). The Small Enterprise Education and Promotion Network (SEEP) (Rețeaua privind formarea și promovarea întreprinderilor mici), 2017. <https://seepnetwork.org>

Minimum Standard for Market Analysis (MISMA) (Standardul minim pentru analiza pieței). The Cash Learning Partnership (CaLP) (Rețeaua privind Parteneriatul CALP), 2017. www.cashlearning.org

Asistență în numerar

CBA Programme Quality Toolbox. CaLP. <http://pqtoolbox.cashlearning.org>

Managementul lanțului de aprovizionare și logistică

Cargo Tracking: Relief Item Tracking Application (RITA) (Aplicație pentru asistența urmăririi transporturilor). Logistics Cluster. www.logcluster.org

HumanitarianResponse.info: Logistics references page (Pagină de referințe logistice). UNOCHA. <https://www.humanitarianresponse.info>

Logistics Operational Guide (LOG) (Ghid operațional logistic). Logistics Cluster. <http://dlca.logcluster.org>

Oxfam Market Systems and Scenarios for CTP – RAG Model 2013 (Sisteme de piață și scenarii Oxfam). Logistics Cluster. www.logcluster.org

Toolkit for Logistics in C&V (Set de instrumente în C&V). Logistics Cluster. www.logcluster.org

Bibliografie suplimentară

Pentru alte sugestii de lectură, vă rugăm să accesați www.spherestandards.org/handbook/online-resources

2. Carta umanitară

DRAFT

Carta umanitară

Carta umanitară reprezintă fundalul etic și juridic al principiilor de protecție, al standardului umanitar de bază și al standardelor minime prezentate în manual. Este, în parte, o declarație de drepturi și obligații recunoscute; de asemenea, este o declarație de convingeri comune.

În ceea ce privește drepturile și obligațiile juridice, Carta umanitară sintetizează principiile juridice fundamentale care au cea mai mare influență asupra bunăstării celor afectați de dezastre sau conflicte. Cu privire la convingerea comună, Carta reprezintă o încercare de exprimare a unui consens între agențiile umanitare față de principiile care trebuie să guverneze răspunsul la dezastre sau conflicte, inclusiv rolurile și responsabilitățile diferiților actori implicați.

Carta umanitară stă la baza angajamentului din partea agențiilor umanitare care aderă la Sphere și este o invitație adresată tuturor celor care se implică în acțiuni umanitare de a adopta aceleași principii.

Convingerile noastre

1. Carta umanitară exprimă convingerea noastră comună, în calitate de agenții umanitare, că toate persoanele afectate de dezastre sau conflicte au dreptul de a primi protecție și asistență care să asigure condițiile de bază pentru o viață cu demnitate. Considerăm că principiile descrise în Cartă sunt universale, aplicându-se tuturor celor afectați de dezastre sau conflicte, oriunde s-ar afla, și tuturor celor care încearcă să le acorde asistență sau să le garanteze securitatea. Aceste principii sunt reflectate în dreptul internațional, dar își derivă forța, în ultimă instanță, din principiul moral fundamental al **umanității**: toate ființele umane se nasc libere și egale în demnitate și drepturi. Pe baza acestui principiu, afirmăm **supremația imperativului umanitar**: faptul că trebuie să se ia măsuri pentru a preveni sau a atenua suferința umană care decurge din dezastre sau conflicte și că nimic nu trebuie să prevaleze asupra acestui principiu.

În calitate de agenții umanitare locale, naționale și internaționale, ne angajăm să promovăm și să respectăm principiile din prezenta Cartă și să îndeplinim standardele minime în eforturile noastre de asistență și protecție a celor afectați. Îi invităm pe toți cei care se implică în activități umanitare, inclusiv actorii guvernamentali și din sectorul privat, să adere la principiile, drepturile și îndatoririle comune enunțate mai jos, ca o declarație de convingere umanitară comună.

Rolul nostru

2. Recunoaștem că **nevoile de bază** ale persoanelor afectate de dezastre sau conflicte sunt satisfăcute în primul rând prin propriile eforturi și prin sprijinul instituțiilor comunitare și locale. Recunoaștem rolul și responsabilitatea primordială a statului afectat de a oferi asistență în timp util celor afectați, de a asigura protecția și securitatea persoanelor și de a oferi sprijin pentru recuperarea acestora. Considerăm că o combinație de acțiuni oficiale și voluntare este crucială pentru măsuri de prevenire și organizarea unui răspuns eficient, iar în această privință societățile naționale ale Mișcării de Cruce Roșie și Semilună Roșie și alți actori ai societății civile au un rol esențial de jucat în sprijinirea autorităților publice. În cazul în care capacitatea națională este insuficientă, afirmăm rolul comunității internaționale mai largi, în special al donatorilor guvernamentali și al organizațiilor regionale, de a ajuta statele să își îndeplinească responsabilitățile. Recunoaștem și sprijinim rolurile speciale jucate de agențiile mandatate de Organizația Națiunilor Unite și de Comitetul Internațional al Crucii Roșii.

3. În calitate de agenții umanitare, ne interpretăm rolul în raport cu nevoile și capacitățile populațiilor afectate, precum și cu responsabilitățile guvernelor acestora sau ale puterilor care le controlează. Rolul nostru de a oferi asistență reflectă realitatea faptului că cei care au, în principal, această responsabilitate nu sunt întotdeauna pe deplin capabili să îndeplinească ei înșiși acest rol sau nu sunt dispuși să și-l asume. În măsura în care este

posibil, în concordanță cu respectarea imperativului umanitar și a altor principii enunțate în prezenta Cartă, vom sprijini eforturile autorităților relevante de a proteja și asista persoanele afectate. Facem apel la toți actorii statali și nestatali să respecte rolul imparțial, independent și nepărtinitor al agențiilor umanitare și să le faciliteze activitatea prin eliminarea obstacolelor juridice și practice inutile, asigurându-le siguranța și permițându-le accesul în timp util și consecvent la populațiile afectate.

Principii comune, drepturi și obligații

4. Ne oferim serviciile, în calitate de agenții umanitare, pe baza principiului umanității și a imperativului umanitar, recunoscând drepturile tuturor persoanelor afectate de dezastre sau conflicte - femei și bărbați, băieți și fete. Printre acestea se numără drepturile la protecție și asistență reflectate în dispozițiile dreptului internațional umanitar, ale drepturilor omului și ale dreptului refugiaților. În sensul prezentei Carte, rezumăm aceste drepturi după cum urmează:

- **dreptul la o viață cu demnitate;**
- **dreptul de a primi asistență umanitară;**
- **dreptul la protecție și securitate.**

Deși aceste drepturi nu sunt formulate în astfel de termeni în dreptul internațional, ele înglobează o serie de drepturi juridice consacrate și dau un conținut mai deplin imperativului umanitar.

5. **Dreptul la o viață cu demnitate** este reflectat în dispozițiile dreptului internațional și, în special, în măsurile privind drepturile omului referitoare la dreptul la viață, la un nivel de trai adecvat și la dreptul de a nu fi supus torturii sau tratamentelor sau pedepselor crude, inumane sau degradante. Dreptul la viață implică datoria de a proteja viața atunci când aceasta este amenințată. Este implicită datoria de a nu refuza sau de a nu împiedica furnizarea de asistență pentru salvarea vieții. Demnitatea presupune mai mult decât bunăstarea fizică; ea presupune respectul pentru întreaga persoană, inclusiv pentru valorile și convingerile indivizilor și ale comunităților afectate, precum și respectarea drepturilor omului, inclusiv a libertății în sens general, a libertății de conștiință și a practicii religioase.

6. **Dreptul de a primi asistență umanitară** este un element necesar al dreptului la o viață cu demnitate. Aceasta include dreptul la un nivel de trai adecvat, inclusiv la hrană, apă, îmbrăcăminte, adăpost și mijloace adecvate de asigurare a unei bune sănătăți, care sunt garantate în mod expres în dreptul internațional. Standardul umanitar de bază și standardele minime reflectă aceste drepturi și le dau o expresie practică, în special în ceea ce privește furnizarea de asistență pentru persoanele afectate de dezastre sau conflicte. În cazul în care actorii statali sau non-statali nu oferă ei înșiși o astfel de asistență, credem că trebuie să permită celorlalți să facă acest lucru. Orice astfel de asistență trebuie să fie furnizată în conformitate cu principiul **imparțialității**, care impune furnizarea ei exclusiv pe baza necesităților și proporțional cu acestea. Atitudinea sus-menționată reflectă principiul mai larg al **nediscriminării**: nimeni nu trebuie discriminat din orice motiv, inclusiv din cauza vârstei, sexului, rasei, culorii, etniei, orientării sexuale, limbii, religiei, dizabilității, stării de sănătate, opiniei politice sau de altă natură și originii naționale sau sociale.

7. **Dreptul la protecție și securitate** este înrădăcinat în dispozițiile dreptului internațional, în rezoluțiile Organizației Națiunilor Unite și ale altor organizații interguvernamentale, precum și în responsabilitatea suverană a statelor de a-i proteja pe toți cei aflați sub jurisdicția lor. Siguranța și securitatea reprezintă o preocupare umanitară deosebită, inclusiv protecția refugiaților și a persoanelor strămutate pe plan intern. După cum este recunoscut în lege, unele persoane pot fi deosebit de vulnerabile la abuzuri și discriminare din cauza statutului lor, de exemplu vârsta, sexul sau rasa, și pot avea nevoie de măsuri speciale de protecție și asistență. În măsura în care un stat nu are capacitatea de a proteja oamenii în circumstanțele respective, considerăm că trebuie să solicite asistență internațională pentru a face acest lucru.

Legislația privind protecția civililor și a persoanelor strămutate necesită o atenție deosebită în următoarele cazuri:

- i. În timpul unui **conflict armat**, așa cum este definit în dreptul internațional umanitar, există prevederi legale specifice privind protecția și asistența acordate celor care nu sunt implicați în conflict. În special, Convențiile de la Geneva din 1949 și Protocoalele adiționale din 1977 impun obligații atât părților la conflictele armate internaționale, cât și la cele neinternaționale. Subliniem imunitatea generală a populației civile față de atacuri și represalii și, în special, importanța următoarelor principii și obligații:
- principiul **distincției** între civili și combatanți, precum și între bunuri civile și obiective militare;
 - principiile **proporționalității** în utilizarea forței și **precauției** în atac;
 - obligația de a se abține de la utilizarea armelor fără discriminare sau a armelor care, prin natura lor, provoacă răni sau suferințe inutile;
 - obligația de a permite acordarea de asistență imparțială.

Mare parte din suferințele evitabile cauzate civililor în conflictele armate rezultă din nerespectarea acestor principii de bază.

- ii. **Dreptul de a solicita azil sau refugiu** rămâne vital pentru protecția celor care se confruntă cu persecuția sau violența. Persoanele afectate de dezastre sau conflicte sunt adesea forțate să își părăsească locuințele în căutarea securității și a mijloacelor de subsistență. Dispozițiile Convenției din 1951 privind statutul refugiaților (astfel cum a fost modificată) și ale altor tratate internaționale și regionale oferă garanții fundamentale pentru cei care nu pot obține protecție din partea statului de cetățenie sau de reședință și care sunt nevoiți să caute siguranță în altă țară. Cel mai important este principiul **nereturnării**: principiul conform căruia nimeni nu poate fi trimis înapoi într-o țară în care viața, libertatea sau securitatea fizică îi sunt amenințate sau în care este posibil să fie supus torturii sau altor pedepse sau tratamente crude, inumane sau degradante. Același principiu se aplică, prin extensie, persoanelor strămutate în interiorul țării, așa cum se reflectă în dreptul internațional al drepturilor omului și cum a fost dezvoltat în Principiile directoare privind strămutarea internă din 1998 și în legislația regională și națională în materie.

Angajamentul nostru

8. Ne oferim serviciile având convingerea că populația afectată se află în centrul acțiunii umanitare și recunoaștem că participarea activă a acesteia este esențială pentru a oferi asistență în moduri care să răspundă cel mai bine nevoilor sale, inclusiv ale persoanelor vulnerabile și excluse social. Ne vom strădui să sprijinim eforturile locale de prevenire, pregătire și răspuns la dezastre și la efectele conflictelor și să consolidăm capacitățile actorilor locali la toate nivelurile.

9. Suntem conștienți de faptul că încercările de a oferi asistență umanitară pot avea uneori efecte adverse neintenționate. În colaborare cu comunitățile afectate și autoritățile, ne propunem să reducem la minimum orice efecte negative ale acțiunilor umanitare asupra comunității locale sau asupra mediului. În ceea ce privește conflictele armate, recunoaștem că modul în care este furnizată asistența umanitară poate face ca civilii să fie mai vulnerabili la atacuri sau poate, uneori, să aducă un avantaj neintenționat uneia sau mai multor părți la conflict. Ne angajăm să reducem la minimum orice astfel de efecte negative, în măsura în care acest lucru este în concordanță cu principiile prezentate mai sus.

10. Vom acționa în conformitate cu principiile acțiunii umanitare stabilite în prezenta Cartă și cu orientările specifice din Codul deontologic al Crucii Roșii Internaționale, al mișcării Semilunii Roșii și al ONG-urilor pentru intervențiile de urgență (1994).

11. Standardul umanitar de bază și standardele minime dau substanță practică principiilor comune din prezenta Cartă, pe baza înțelegerii de către agențiile umanitare a cerințelor minime de bază pentru o viață cu demnitate și a experienței lor în furnizarea de asistență umanitară. Deși îndeplinirea standardelor depinde de o serie de factori, dintre care mulți nu sunt sub controlul nostru, ne angajăm să încercăm să le îndeplinim în mod consecvent și ne angajăm răspunderea în consecință. Invităm toate părțile, inclusiv guvernele afectate și donatoare, organizațiile internaționale și actorii privați și nestatali, să adopte standardul umanitar de bază și standardele minime ca norme acceptate.

12. Prin aderarea la standardul umanitar de bază și la standardele minime, ne angajăm să depunem toate eforturile pentru a ne asigura că persoanele afectate de dezastre sau conflicte au acces cel puțin la cerințele minime pentru a avea o viață cu demnitate și siguranță, inclusiv la apă, canalizare, hrană, nutriție, adăpost și asistență medicală adecvată. În acest scop, vom continua să milităm pentru ca statele și alte părți să își îndeplinească obligațiile morale și legale față de populațiile afectate. În ceea ce ne privește, ne angajăm să facem ca răspunsurile noastre să fie mai eficiente, mai adecvate și mai responsabile prin evaluarea și monitorizarea temeinică a evoluției contextului local, prin transparența informațiilor și a procesului de luare a deciziilor, precum și printr-o coordonare și o colaborare mai eficientă cu alți actori relevanți la toate nivelurile, astfel cum se detaliază în standardul umanitar de bază și în standardele minime. În special, ne angajăm să acționăm în parteneriat cu populațiile afectate, punând accentul pe participarea activă a acestora la răspuns. Recunoaștem că responsabilitatea noastră fundamentală trebuie să fie față de cei pe care încercăm să îi ajutăm.

3. Principii de protecție

DRAFT



Humanitarian Charter



Protection Principles

PRINCIPLE 1

Enhance people's safety, dignity and rights and avoid exposing them to further harm

PRINCIPLE 2

Ensure people's access to impartial assistance, according to need and without discrimination

PRINCIPLE 3

Assist people to recover from the physical and psychological effects of threatened or actual violence, coercion or deliberate deprivation

PRINCIPLE 4

Help people to claim their rights

Cuprins

[Principii de protecție](#)

[Principiul 1](#)

[Principiul 2](#)

[Principiul 3](#)

[Principiul 4](#)

[Anexă: Rezumat privind standardele profesionale pentru activitățile de protecție](#)

[Referințe și bibliografie suplimentară](#)

DRAFT

Principii de protecție

Patru Principii de protecție se aplică tuturor acțiunilor umanitare și tuturor actoriilor umanitari.

1. Consolidarea siguranței, demnității și a drepturilor persoanelor, precum și evitarea expunerii acestora la vătămări.
2. Asigurarea accesului persoanelor la asistență, fără discriminare, în funcție de nevoile acestora.
3. Asistarea persoanelor în recuperarea fizică și psihologică necesară ca urmare a amenințărilor sau a actelor de violență, constrângerilor sau privațiunilor.
4. Sprijinirea persoanelor în revendicarea drepturilor ce li se cuvin.

Principiile de Protecție sprijină drepturile prevăzute în Carta umanitară: dreptul la demnitate, dreptul la asistență umanitară și dreptul la protecție și securitate. Principiile definesc rolul pe care toți actorii umanitari îl pot juca pentru a contribui la protejarea persoanelor. Rolurile și responsabilitățile actorilor umanitari sunt, totuși, secundare față de cele ale statului. Statul sau alte autorități competente dețin responsabilitatea legală pentru bunăstarea persoanelor aflate pe teritoriul sau sub jurisdicția lor și pentru siguranța civililor în caz de conflict armat. În ultimă instanță, aceste autorități sunt cele care au datoria de a garanta securitatea și siguranța persoanelor prin aplicarea de măsuri sau restricții. Rolul actorilor umanitari poate fi acela de a încuraja și de a convinge autoritățile să își îndeplinească responsabilitățile și, în cazul în care acestea nu reușesc să facă acest lucru, de a ajuta persoanele să facă față consecințelor apărute.

Acest capitol oferă îndrumări cu privire la modul în care organizațiile umanitare pot contribui la protecție persoanelor, ajutându-le să rămână în siguranță, să aibă acces la asistență, să se recupereze în urma violenței și să își revendice drepturile.

Protecția se referă la siguranța, demnitatea și drepturile persoanelor afectate de dezastre sau conflicte armate. Comitetul Permanent Interagenții (CPIA) definește protecția ca fiind:

„... toate activitățile menite să obțină respectarea deplină a drepturilor individului, în conformitate cu litera și spiritul legilor relevante (de exemplu, legislația internațională a drepturilor omului, dreptul internațional umanitar, dreptul internațional al refugiaților).”

În sens larg, protecția cuprinde toate eforturile depuse de actorii din domeniul umanitar și al drepturilor omului pentru a se asigura că drepturile persoanelor afectate și obligațiile părților responsabile conform dreptului internațional sunt înțelese, respectate, protejate și îndeplinite fără discriminare.

Protecția constă în luarea de măsuri pentru a menține persoanele în siguranță față de violență, constrângeri și privațiuni deliberate.

There is often a priority set of protection concerns affecting whole communities in any given humanitarian context, where concerted action is essential if these are to be effectively tackled.

Deseori, există un set prioritar de preocupări ce privesc protecția de interes pentru comunități întregi în orice scenariu umanitar, ce presupun acțiuni strategice în vederea eficientizării abordării. Pentru ca un răspuns umanitar să fie centrat pe protecție, este esențial să se înțeleagă și să se abordeze principalele riscuri la adresa populațiilor afectate, care includ prejudiciile grave rezultate din nerespectarea dreptului internațional umanitar, a dreptului refugiaților sau a drepturilor omului.

Transpunerea principiilor în practică

Oricine aplică standardele minime Sphere trebuie să se ghideze după principiile de protecție, chiar dacă nu are un focus specific pe protecție sau nu este specializat/ă în acest domeniu. Aplicarea principiilor de protecție include înțelegerea contextului și luarea de măsuri pentru a preveni, a limita sau a pune capăt încălcărilor și riscurilor la adresa siguranței persoanelor. Este esențial să se furnizeze informațiile necesare și să se sprijine capacitatea indivizilor de a lua decizii în cunoștință de cauză cu privire la propria situație și cum aceasta poate fi îmbunătățită.

Actorii specializați în domeniul protecției trebuie să respecte aceste principii, precum și standardele complementare specifice. Acești actorii specializați desfășoară activități de sine stătătoare, concentrându-se asupra unor domenii de interes specifice, cum ar fi:

- protecția copilului;
- violența bazată pe gen;
- drepturile locative, funciare și de proprietate;
- acțiunile de luptă împotriva minelor;
- statul de drept și justiția;
- consilierea juridică;
- susținătorii și apărătorii drepturilor omului;
- populațiile strămutate; și
- drepturile refugiaților.

⊕ A se vedea [Referințe](#) și [Anexa: Standarde profesionale pentru activitatea de protecție](#), care vizează localizarea familiei, reînnoirea documentelor, protecția datelor și alte aspecte.

Activități de protecție

Activitățile referitoare la protecție pot fi preventive, de reacție, de remediere și de consolidare a mediului. Respectarea principiilor de protecție implică o combinație a acestor activități.

- **Prevenție:** Prevenirea amenințărilor ce pot avea loc la adresa siguranței, demnității sau drepturilor, sau reducerea expunerii la sau a vulnerabilității față de aceste amenințări.
- **Reacție:** Stoparea încălcărilor sau a abuzurilor în desfășurare prin reacția imediată la violență, constrângere și privațiune.
- **Remediere:** Adoptarea de soluții de recuperare în urma abuzurilor curente sau suferite în trecut prin oferirea de asistență medicală (inclusiv sprijin psihosocial), asistență juridică sau alt tip de sprijin, pentru a ajuta persoanele să își recapete demnitatea.
- **Consolidarea mediului:** Contribuția la crearea unui mediu politic, social, cultural, instituțional și juridic care să sprijine respectarea deplină a drepturilor populației afectate. Aceasta include încurajarea respectării drepturilor în conformitate cu dreptul internațional.

Activitatea de advocacy, fie ea publică sau privată, este comună tuturor celor patru categorii de activități. În cazul în care amenințările la adresa populației afectate provin din decizii, acțiuni sau politici deliberate, organizațiile umanitare sau de apărare a drepturilor omului trebuie să pledeze pentru modificarea deciziilor, acțiunilor sau politicilor care amenință aceste drepturi. Aceasta poate include influențarea sau schimbarea comportamentului unei persoane sau organizații care reprezintă o amenințare, precum și încercarea de a schimba politicile sau cadrele legale discriminatorii. Poate include, de asemenea, sprijinirea eforturilor făcute de indivizi pentru a-și asigura siguranța și reducerea expunerii la riscuri.

Principiul de protecție 1: Consolidarea siguranței, demnității și a drepturilor persoanelor, precum și evitarea expunerii acestora la producerea de vătămări

Actorii din domeniul umanitar iau măsuri pentru a reduce riscurile generale și vulnerabilitatea persoanelor, inclusiv la efectele potențial negative ale programelor umanitare.

Acest principiu include:

- Înțelegerea riscurilor privind protecția în funcție de context;
- Acordarea de asistență într-o manieră demnă, care să reducă riscurile cu care se pot confrunta persoanele în satisfacerea nevoilor lor;
- Acordarea de asistență într-un mediu care nu expune și mai mult persoanele la pericole fizice, violență sau abuzuri;
- Sprijinirea capacității persoanelor de a se proteja singure.

În centrul acestui principiu se află importanța evitării efectelor negative cauzate de programele de asistență umanitară ⊕ *a se vedea* [Angajamentul privind standardul umanitar de bază 3](#).

Note orientative

Analiza contextului: Presupune înțelegerea contextului și anticiparea consecințelor acțiunilor umanitare care pot afecta siguranța, demnitatea și drepturile populației afectate. Implică colaborarea cu partenerii și cu grupurile de femei, bărbați, băieți și fete afectați pentru a efectua analize periodice a riscurilor, pe măsură ce situația se schimbă.

Următoarea listă nu este exhaustivă, dar poate constitui o bază pentru o astfel de analiză:

- Care sunt amenințările, riscurile și vulnerabilitățile în materie de protecție la nivelul întregii populații? Ce capacități are populația pentru a le minimiza?
- Există grupuri care se confruntă cu riscuri specifice? De ce? Luați în considerare, de exemplu, etnia, casta, clasa socială, genul, sexul, vârsta, handicapul sau orientarea sexuală.
- Există obstacole care împiedică persoanele să aibă acces la asistență sau să participe la luarea deciziilor? Acestea pot include securitatea, barierele sociale sau fizice sau modul în care sunt furnizate informațiile.
- Ce fac comunitățile locale pentru a se proteja? Cum pot organizațiile umanitare să sprijine și să nu submineze aceste eforturi? Există riscuri pentru persoanele care se protejează singure?

- Există persoane care adoptă mecanisme adaptative negative, cum ar fi sexul tranzacțional, căsătoria timpurie, exploatarea copiilor prin muncă sau migrația riscantă? Ce se poate face pentru a atenua vulnerabilitățile ce stau la baza acestor mecanisme?
- Au activitățile umanitare consecințe negative nedorite, cum ar fi punerea în pericol a persoanelor la punctele de distribuție sau provocarea de diviziuni în cadrul comunității sau cu comunitățile gazdă? Ce se poate face pentru a reduce acest risc?
- Există legi represive cu risc de protecție, cum ar fi testarea obligatorie pentru HIV, criminalizarea relațiilor homosexuale sau altele?

Este necesară înființarea și menținerea unor mecanisme de schimb de informații cu și de responsabilizare față de comunități, inclusiv cu cele aflate în situații de risc, pentru a identifica și redresa aspectele legate de protecție.

Trebuie evitat a deveni complice în încălcarea drepturilor persoanelor prin desfășurarea de activități care conferă legitimitate politicilor și practicilor care cauzează problema. Printre exemplele care pot conduce la acest rezultat se numără activități care conduc la relocarea forțată a populațiilor din motive politice sau militare sau escaladarea indirectă a conflictului prin alegerea neglijentă a partenerilor sau a contractanților comerciali. Această analiză poate implica alegeri și decizii dificile, dar trebuie să fie luată în considerare în mod explicit și revizuită pe măsură ce circumstanțele se schimbă.

Asistență umanitară: Modul și mediul în care este oferită asistența constituie factori care pot face ca indivizii să devină mai vulnerabili la prejudicii, violență sau constrângere.

- Asistența trebuie furnizată în cel mai sigur mediu posibil și trebuie căutate activ modalități de minimizare a potențialelor amenințări și vulnerabilități. De exemplu, asigurarea accesului la educație și asistență medicală în locații la care toate persoanele pot avea acces în siguranță ⊕ a se vedea [Manualul INEE](#).
- Trebuie adoptate toate măsurile rezonabile atunci când se furnizează și gestionează asistența pentru a asigura protejarea persoanelor de agresiuni fizice și sexuale. De exemplu, bunuri de consum de valoare sau asistența în numerar pot face obiectul unui furt, punând beneficiarii în pericol.
- Indivizii trebuie sprijiniți să găsească opțiuni sigure pentru satisfacerea nevoilor de bază într-un mod care să reducă expunerea la riscuri. De exemplu, furnizarea de alternative de combustibil care reduc necesitatea colectării lemnului de foc în medii periculoase.
- Trebuie concepute activități care să protejeze fetele și băieții, și care nu creează riscuri suplimentare pentru ei, cum ar fi recrutarea copiilor ca soldați, răpirea sau separarea de familie ⊕ a se vedea [Manualul CPMS](#).
- Este necesară coordonarea cu autoritățile guvernamentale și cu organizațiile specializate în ceea ce privește îndepărtarea minelor antipersonal și a munițiilor neexplodate din zonele în care se acordă asistență ⊕ a se vedea [Standardele internaționale de acțiune împotriva minelor](#).
- Trebuie luat în considerare orice impact neintenționat asupra mediului care ar putea afecta siguranța, demnitatea și drepturile persoanelor.
- Este necesară consultarea diferitelor părți ale comunității, inclusiv a grupurilor vulnerabile la risc și a organizațiilor în care acestea se încred, pentru a înțelege care este cel mai bun mod de a oferi asistență. De exemplu, este indicată colaborarea cu persoanele cu dizabilități pentru a stabili cum se poate oferi asistență acestei categorii. Nu trebuie să existe riscuri suplimentare

pentru bunăstarea acestora sau a persoanelor în care au încredere pentru a primi asistență în numele acestora.

Mecanisme de protecție comunitară: Trebuie înțelese mijloacelor prin care persoanele încearcă să se protejeze pe ele însele, familiile și comunitățile lor. Este necesară sprijinirea inițiativelor de întraajutorare gestionate de comunitate. Intervențiile umanitare nu trebuie să compromită capacitatea indivizilor de a se proteja pe ei înșiși și pe ceilalți.

Informații sensibile: Persoanele nu trebuie puse în pericol ca urmare a modului în care actorii umanitari înregistrează și împărtășesc informațiile. Este necesară stabilirea unei politici privind colectarea și trimiterea de informații sensibile. Aceasta trebuie să definească circumstanțele în care pot fi transmise informații și trebuie să respecte principiul consimțământului în cunoștință de cauză. În caz contrar, se poate compromite siguranța supraviețuitorilor și a personalului.

Principiul de protecție 2: Asigurarea accesului persoanelor la asistență, fără discriminare, în funcție de nevoile acestora .

Actorii umanitari identifică obstacolele în calea accesului la asistență și iau măsuri pentru a se asigura că aceasta este furnizată proporțional cu nevoile identificate și fără discriminare.

Acest principiu include:

- Contestarea oricăror acțiuni care îi privează în mod deliberat pe indivizi de nevoile lor de bază, utilizând principiile umanitare și legislația relevantă ⊕ a se vedea [Carta umanitară](#);
- Oferirea de sprijin în funcție de nevoile persoanelor și asigurarea faptului că acestea nu sunt discriminate din alte motive;
- Asigurarea accesului la asistență pentru toate categoriile de populație afectată.

În centrul acestui principiu se află ideea conform căreia comunitățile trebuie să aibă acces la asistență umanitară de care au nevoie ⊕ a se vedea [Angajamentul privind standardul umanitar de bază 2](#).

Note orientative

Imparțialitate: Este necesară stabilirea priorităților de asistență exclusiv pe baza necesităților și acordarea de asistență proporțional cu nevoile. Este vorba de principiul imparțialității enunțat în Codul Deontologic al Mișcării Internaționale de Cruce Roșie și Semilună Roșie și al ONG-urilor pentru intervenții de urgență ⊕ a se vedea [Anexa 2](#) și [Carta umanitară](#). Organizațiile umanitare nu trebuie să se concentreze exclusiv asupra unui anumit grup (de exemplu, persoanele strămutate într-o tabără sau anumite grupuri minoritare) dacă această concentrare se face în detrimentul unui alt grup din populația afectată care are nevoie de ajutor.

Dreptul de a primi asistență umanitară: Este necesară pledarea în favoarea dreptului persoanelor afectate de situațiile de criză în a primi asistență umanitară. În cazul în care persoanele nu-și pot satisface nevoile de bază singure și autoritățile competente nu sunt în măsură să ofere asistența necesară, autoritățile nu trebuie să refuze accesul organizațiilor umanitare imparțiale. Un astfel de refuz poate încălca dreptul internațional, în special în situații de conflict armat. Persoanele afectate de criză nu trebuie să aibă un statut juridic special pentru a beneficia de asistență și protecție umanitară.

Autoritățile nu trebuie să nege existența nevoilor umanitare sau să folosească obstacole birocratice pentru a restricționa circulația lucrătorilor umanitari.

Obstacole în calea accesului: Este necesară monitorizarea accesului persoanelor la asistență umanitară pentru a identifica și înțelege orice obstacole cu care acestea se pot confrunta. Trebuie luate măsuri pentru a depăși aceste obstacole, acolo unde este posibil.

- Trebuie luate în considerare obstacolele care reduc libertatea de mișcare a persoanelor sau accesul fizic al acestora la asistență umanitară. Aici sunt incluse blocade, minarea terenului și puncte de control. În conflictele armate, părțile pot înființa puncte de control, dar acestea nu ar trebui să discrimineze nicio categorie de persoane afectate sau să împiedice în mod nejustificat accesul persoanelor la asistență umanitară.
- Este necesară înlăturarea obstacolelor care pot restricționa accesul unor grupuri și persoane, ceea ce ar rezulta în furnizarea de asistență inechitabilă. Obstacolele pot conduce la discriminarea femeilor și a copiilor, a vârstnicilor, a persoanelor cu dizabilități sau a minorităților. De asemenea, acestea pot împiedica accesul persoanelor la asistență pe motive etnice, religioase, politice, de orientare sexuală, de identitate de gen, de limbă sau alte criterii.
- Trebuie furnizate informații, în formate și limbi accesibile, în legătură cu drepturile cuvenite și mecanismele de feedback. Sunt necesare eforturi crescute pentru a ajunge la grupuri ce prezintă riscuri „ascunse” precum persoanele cu dizabilități, copiii care trăiesc pe străzi sau cei care locuiesc în regiuni mai puțin accesibile, pentru a le facilita accesul în siguranță la asistență.

Principiul de protecție 3:

Asistarea persoanelor în recuperarea fizică și psihologică necesară ca urmare a amenințărilor sau a realelor acte de violență, constrângerilor sau privațiunilor

Actorii umanitari oferă sprijin imediat și susținut celor afectați de aceste încălcări, inclusiv referirea către servicii suplimentare, după caz.

Acest principiu include:

- Referirea supraviețuitorilor către serviciile de sprijin relevante;
- Luarea tuturor măsurilor rezonabile pentru a se asigura că populația afectată nu este expusă la alte violențe, constrângeri sau privațiuni;
- Sprijinirea eforturilor proprii ale persoanelor de a-și recăpăta demnitatea și drepturile în cadrul comunităților lor și de a fi în siguranță.

La baza acestui principiu se află ideea conform căreia comunitățile și persoanele afectate de crize primesc asistență coordonată și complementară ⊕ *a se vedea* [Angajamentul privind standardul umanitar de bază 6](#).

Note orientative

Recomandări: Este necesară cunoașterea sistemelor de referire existente și sprijinirea persoanelor afectate de violență pentru a accesa în siguranță servicii adecvate oferite de acestea. Este posibil ca unele persoane să nu solicite asistență după o încălcare a drepturilor. În acest caz, trebuie luate măsuri pentru a înțelege obstacolele care îi împiedică pe indivizi să solicite asistență și trebuie adaptat sistemul de referire în consecință.

Trebuie sprijiniți supraviețuitorii violenței fizice sau bazate pe gen pentru a accesa servicii precum asistență medicală, asistență din partea poliției, sănătate mintală și sprijin psihosocial, precum și alte servicii. Aceste servicii trebuie să țină seama de sexul, vârsta, handicapul, orientarea sexuală a persoanei sprijinite, precum și

de alți factori relevanți ⊕ a se vedea [Orientări pentru integrarea intervențiilor privind violența bazată pe gen în acțiunile umanitare](#).

Este necesară înființarea și utilizarea unor mecanisme sigure și eficiente de direcționare către serviciile de protecție a copilului care sprijină copiii supraviețuitori ai violenței, exploatării, abuzului și neglijenței.

Acțiune comunitară: Trebuie sprijinite acțiunile comunitare și activitățile de întraajutorare care contribuie la restabilirea sentimentului de autonomie a persoanelor și la îmbunătățirea protecției acestora.

Este necesară sprijinirea mecanismelor de răspuns în domeniul protecției familiei, comunității și individului, precum și a sănătății mintale și a asistenței psihosociale. Acestea pot include crearea unui cadru securizant în care persoanele pot discuta despre situația lor, pot alege cum să răspundă la anumite amenințări la adresa protecției lor și pot elabora și pune în aplicare măsuri pentru a le adresa.

Este necesară sprijinirea grupurilor locale, cum ar fi grupurile de tineri, grupurile de femei sau grupurile religioase, pentru a pune în aplicare mijloace non-violente de autoprotecție și pentru a sprijini persoanele vulnerabile.

Ori de câte ori este posibil, permiteți ca familiile să rămână împreună, inclusiv familiile netradiționale, și permiteți persoanelor dintr-un anumit sat sau dintr-o anumită rețea de sprijin să locuiască în aceeași zonă.

Trebuie sprijinite mecanismele adaptative pozitive de la nivel comunitar, cum ar fi înmormântările conform obiceiurilor culturale locale, ceremoniile și practicile religioase, precum și practicile culturale și sociale care nu sunt considerate un pericol pentru ceilalți.

Încălcări continue a drepturilor omului, monitorizare și raportare: Este necesară cunoașterea mecanismelor de raportare a încălcărilor drepturilor omului și respectarea procedurilor și politicilor existente pentru schimbul de informații sensibile în condiții de siguranță ⊕ a se vedea [Principiul de protecție 1](#) și [Anexa: Standarde profesionale pentru activitatea de protecție](#).

De asemenea, încălcările în desfășurare trebuie considerate și abordate împreună cu partenerii și agențiile specializate. Responsabilitatea principală de a proteja indivizii revine guvernului și altor autorități competente. Trebuie colaborat cu agențiile specializate pentru a identifica actorii cu responsabilitate legală sau capacitate de a oferi servicii de protecție și pentru a le reaminti obligațiile ce le revin. Agențiile de securitate și de aplicare a legii, poliția și forțele militare și de menținere a păcii joacă un rol important în asigurarea securității fizice a persoanelor. Atunci când este sigur și situația o permite, alertați poliția, forțele de ordine sau forțele militare cu privire la încălcări ale drepturilor omului.

În timpul conflictelor armate, luați în considerare monitorizarea situației instituțiilor care furnizează servicii esențiale și care sunt protejate în mod specific de dreptul internațional umanitar, cum ar fi școlile și spitalele, și raportați orice atac asupra acestora. Depuneți eforturi specifice pentru a reduce riscurile și amenințările de răpire sau de recrutare forțată care pot avea loc în perimetrul acestora.

Gestionarea informațiilor sensibile: Organizațiile umanitare trebuie să dispună de politici și proceduri clare care să ghideze personalul cu privire la modul în care trebuie să reacționeze în cazul în care constată sau sunt martori la abuzuri, precum și cu privire la modul în care trebuie să refere cazurile către specialiști sau agenții specializate. Confidențialitatea informațiilor trebuie explicată în cadrul acestor politici.

Probele, cum ar fi declarațiile martorilor, profilurile persoanelor și imaginile care permit identificarea indivizilor, pot fi extrem de sensibile și pot îi pot pune pe aceștia în pericol. Informațiile sensibile cu privire la abuzuri sau încălcări specifice trebuie colectate de agenții specializate care dispun de competențele, sistemele, capacitățile și protocoalele necesare ⊕ a se vedea [Anexa: Standarde profesionale pentru activitatea de protecție](#).

Principiul de Protecție 4: Sprijinirea persoanelor în revendicarea drepturilor ce li se cuvin

Actorii umanitari ajută comunitățile afectate să își revendice drepturile prin informare și documentare, și sprijină eforturile de consolidare a respectării drepturilor.

Acest principiu include:

- Sprijinirea persoanelor pentru a-și afirma drepturile și pentru a accesa soluții din partea guvernului sau a altor surse;
- Asistarea persoanelor pentru a obține documentele de care au nevoie pentru a-și demonstra drepturile;
- Promovarea respectării depline a drepturilor persoanelor și a dreptului internațional, contribuind la un mediu de protecție mai puternic.

În centrul acestui principiu se află necesitatea ca persoanele afectate de crize să își cunoască drepturile de care dispun și beneficiile pe care le pot accesa ⊕ a se vedea [Angajamentul privind standardul umanitar de bază 4](#).

Note orientative

Informații accesibile: Este necesară educarea și furnizarea de informații care să le permită persoanelor să înțeleagă și să își susțină drepturile. Informarea persoanelor cu privire la drepturile lor, de exemplu în ceea ce privește opțiunile de reîntoarcere și relocare. Este importantă colaborarea cu organizațiile specializate care oferă asistență juridică pentru a informa persoanele cu privire la drepturile lor în temeiul legilor și reglementărilor țării în cauză.

Furnizați informații în limbi pe care persoanele afectate le pot înțelege. Utilizați mai multe formate (cum ar fi cele scrise, grafice sau audio) pentru a face informația cât mai larg accesibilă. Testați înțelegerea mesajelor cu diferite grupuri, luând în considerare variațiile de vârstă, sex, nivel de educație și limbă maternă.

Documentație: În general, persoanele au drepturi, indiferent dacă dețin sau nu anumite documente. Cu toate acestea, fără un anumit document, cum ar fi certificatul de naștere, certificatul de căsătorie, certificatul de deces, pașaportul, un titlu de proprietate sau un certificat de studii, persoanele se pot confrunta cu obstacole în calea exercitării drepturilor și beneficiilor lor. Îndrumați-i către agențiile care pot furniza sau înlocui aceste documente.

Documentele juridice recunoscute de autoritățile competente nu trebuie confundate cu documentele eliberate de organizațiile umanitare, cum ar fi cartelele de rație sau documentele de înregistrare. Documentele eliberate de autorități nu trebuie să determine cine este eligibil pentru asistență furnizată de organizațiile umanitare.

Accesul la asistență juridică și la sistemul judiciar: Persoanele au dreptul de a solicita despăgubiri legale și de altă natură din partea guvernului și a autorităților competente pentru încălcarea drepturilor lor. Solicitarea poate include despăgubiri pentru pierderea unui bun sau restituirea acestuia. De asemenea, indivizii au dreptul să se aștepte ca cei ce le încălcă drepturile să fie aduși în fața justiției.

Este necesară asistarea celor care optează pentru acțiuni legale pentru a avea acces la mecanismele de justiție în condiții de siguranță. O îndrumare eficientă necesită o înțelegere a agențiilor care pot oferi asistență juridică.

Promovarea accesului la justiție în situațiile în care procedura judiciară ar putea cauza prejudicii suplimentare victimelor trebuie evitată. De exemplu, furnizorii de asistență medicală și rețelele de referire a cazurilor de violență bazată pe gen trebuie să cunoască sistemul medico-legal național și legile în vigoare privind violența

sexuală. Supraviețuitorii trebuie informați cu privire la existența unor legi de raportare obligatorie, ce limitează confidențialitatea informațiilor pe care pacienții le furnizează. Acest lucru poate influența decizia supraviețuitorului privind continuarea primirii de servicii medicale sau raportarea incidentelor, dar această decizie trebuie respectată $\oplus$ a se vedea [Sănătatea: Standardul 2.3.2 privind sănătatea sexuală și reproductivă](#).

În timpul perioadelor de criză, comunitățile afectate pot utiliza mecanisme alternative și informale de soluționare a litigiilor, cum ar fi medierea la nivel comunitar. În cazul în care acestea există, informați persoanele și explicați-le cum pot accesa aceste servicii.

Proprietatea funciară și accesul la aceasta pot fi surse majore de dispute. Încurajați autoritățile și comunitățile să colaboreze pentru a rezolva problemele legate de acestea.

DRAFT

Anexă

Rezumat privind standardele profesionale pentru activitatea de protecție

În conflictele armate sau în alte situații de violență, este esențială protecția civililor care pot fi expuși la producerea de prejudicii și suferințe. Un răspuns eficient în materie de protecție necesită competențe profesionale și respectarea unor standarde minime profesionale convenite de comun acord, care sunt aplicabile tuturor actorilor din domeniul protecției.

Standardele profesionale pentru activitatea de protecție au fost stabilite pentru a crea o bază comună pentru activitatea de protecție în rândul actorilor din domeniul umanitar și al drepturilor omului și pentru a maximiza eficiența acestei activități pentru populația afectată. Acestea vin în completarea principiilor de protecție.

Standardele reflectă ideea conform căreia persoanele trebuie să se afle în centrul acțiunilor întreprinse în numele lor. Indivizii au un rol important în analiza, dezvoltarea și monitorizarea răspunsurilor de protecție la amenințările și riscurile cu care se confruntă. Dincolo de îmbunătățirea siguranței fizice a oamenilor, eforturile de protecție trebuie să promoveze respectarea drepturilor, a demnității și integrității celor expuși la risc sau care fac obiectul unor încălcări și abuzuri.

Paleta de activități puse în aplicare de actorii umanitari variază foarte mult și este esențial ca toți actorii să integreze preocupările legate de protecție în practica lor, în conformitate cu principiile de protecție. Standardele profesionale se adresează, în primul rând, profesioniștilor din domeniul protecției și organizațiilor care desfășoară activități de protecție specifice în conflicte armate și în alte situații de violență.

Standardele profesionale oferă organizațiilor un fundament solid pe baza căruia să revizuiască și să elaboreze politici interne, orientări și materiale de formare. Oferă o referință practică pentru profesioniștii care elaborează și implementează strategii de protecție pe teren. Acestea pot servi, de asemenea, ca sursă de inspirație. Reprezintă un punct de referință util pentru a ajuta alți actori și părți interesate să înțeleagă modul în care actorii specializați în domeniul protecției pun în aplicare în condiții de siguranță activitățile pentru a spori protecția persoanelor și a comunităților.

Aceste standarde nu urmăresc să reglementeze activitatea de protecție sau să limiteze diversitatea din acest domeniu, ci mai degrabă completează alte principii profesionale și încurajează actorii din domeniul protecției să le integreze în propriile practici, orientări și cursuri de formare.

Standardele profesionale 2018 sunt organizate după cum urmează:

1. Principii generale în activitatea de protecție
2. Gestionarea strategiilor de protecție
3. Schițarea structurii de protecție
4. Consolidarea bazei juridice de protecție
5. Promovarea complementarității
6. Gestionarea datelor și informațiilor în vederea obținerii de rezultate în materie de protecție
7. Menținerea capacității profesionale

Standardele includ informații cu privire la implicațiile tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC) și legislației tot mai cuprinzătoare din domeniul protecției datelor, cu îndrumări specifice privind gestionarea informațiilor de protecție.

Dialogul și colaborarea între lucrătorii din domeniul umanitar și al drepturilor omului, forțele de menținere a păcii ale Organizației Națiunilor Unite și alte forțe militare și de poliție mandatate la nivel internațional sunt adesea necesare pentru a asigura rezultate în materie de protecție. Standardele profesionale oferă orientări privind menținerea unei abordări bazate pe principii în aceste interacțiuni.

Eforturile naționale, regionale și internaționale de combatere a „extremismului violent” prin intermediul legislației antiteroriste sunt, de asemenea, abordate în Standardele profesionale, clarificând modul în care acest tip de legislație poate afecta activitățile actorilor din domeniul protecției.

Descărcați Standardele profesionale pentru activitatea de protecție din magazinul de cărți electronice al Comitetului Internațional al Crucii Roșii (CICR): <https://shop.icrc.org/e-books/icrc-activities-ebook.html>.

DRAFT

Referințe și bibliografie suplimentară

Protecția generală: context și instrumente

Minimum Agency Standards for Incorporating Protection into Humanitarian Response – Field Testing Version (Standardele minime ale agenției pentru incorporarea protecției în răspunsul umanitar – Versiunea de testare pe teren), Caritas Australia, CARE Australia, Oxfam Australia și World Vision Australia, 2008, <https://drc.ngo>

Policy on Protection in Humanitarian Action (Politica privind protecția în acțiunile umanitare), 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 (Standarde profesionale pentru activitățile de protecție îndeplinite de actorii umanitari și cei din domeniul drepturilor omului în conflicte armate și alte situații de violență), ICRC, 2018, <https://shop.icrc.org>

Violența bazată pe gen

Guidelines for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience, and aiding recovery (Directive pentru integrarea intervențiilor ce vizează violență bazată pe gen în acțiunile umanitare: reducerea riscului, promovarea rezilienței și sprijinirea recuperării), IASC, 2015, gbvguidelines.org

Drepturi locative, funciare și de proprietate

Principles on Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons (Principii privind restituirea locuințelor și a bunurilor în cazul refugiaților și a persoanelor strămutate), OHCHR, 2005, www.unhcr.org

Persoane strămutate

Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons (Manual pentru protecția persoanelor strămutate), Global Protection Cluster, 2010, www.globalprotectioncluster.org

Sănătate mintală și sprijin psihosocial

IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings (Directive ale IASC privind sănătatea mintală și sprijinul psihosocial în situații de urgență), IASC, 2007, <https://interagencystandingcommittee.org>

Acțiune împotriva minelor

International Mine Action Standards (Standarde internaționale privind acțiunea împotriva minelor), www.mineactionstandards.org

Vârstnici și persoane cu dizabilități

Humanitarian Inclusion Standards for Older People and People with Disabilities. Age and Disability Consortium as part of the ADCAP programme (Standarde umanitare de includere a vârstnicilor și a persoanelor cu dizabilități. Consorțiul pentru vârstă și dizabilitate ca parte a programului ADCAP), HelpAge, 2018, www.helpage.org

Copiii și protecția copiilor

INEE Minimum Standards for Education: Preparedness, Response, Recovery (Standarde minime INEE pentru educație: pregătire, răspuns, recuperare), INEE, 2010, www.ineesite.org/en/minimum-standards

Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action: Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (Standarde minime pentru protecția copilului în acțiunea umanitară: alianța pentru protecția copilului în acțiunea umanitară), 2012, <http://cpwg.net>

Bibliografie suplimentară

Pentru alte sugestii de lectură, vă rugăm să accesați www.spherestandards.org/handbook/online-resources

Bibliografie suplimentară

Protecția generală: context și instrumente

Aide Memoire: For the Consideration of Issues Pertaining for the Protection of Civilians (Aide-mémoire: analizarea aspectelor care privesc protecția civililor), 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 (Consolidarea protecției civililor în caz de conflict armat și alte situații de violență), ICRC, 2017, www.icrc.org/eng/resources/documents/publication/p0956.htm

FMR 53: Local communities: first and last providers of protection (FMR 53: comunitățile locale: furnizori de protecție în primă și în ultimă instanță), Universitatea Oxford și Centrul de Studii pentru Refugiați, 2016, www.fmreview.org/community-protection.html

Giossi Caverzasio, S., Strengthening Protection in War: A Search for Professional Standards (Consolidarea protecției în timp de război: căutarea standardelor profesionale), 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 (Creșterea arborelui protector – Protecția drepturilor prin acțiuni umanitare – Programe și practici obținute în urma analizei făcute pe teren), 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 (Directive operaționale privind protecția persoanelor aflate în situații de dezastre naturale), IASC, 2011, www.ohchr.org/Documents/Issues/IDPersons/OperationalGuidelines_IDP.pdf

O'Callaghan, S., Pantuliano, S., Protective Action: Incorporating Civilian Protection into Humanitarian Response (Măsurile de protecție: includerea protecției civile în răspunsul umanitar), 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), [Protecție și responsabilitate față de populațiile afectate în managementul programelor umanitare (EDG Notă orientativă preliminară)], IASC, 2016, www.interagencystandingcommittee.org/system/files/edg_aap_protection_guidance_note_2016.pdf

Protection Mainstreaming Training & Sector-Specific Guidance (Formare privind abordarea integrată a protecției și directive specifice sectoriale), 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 (Siguranță cu demnitate: un manual de teren pentru integrarea protecției comunitare în programele

umanitare), Action Aid, 2009, www.actionaid.org/sites/files/actionaid/safety_with_dignity_actionaid_2009.pdf

Statement on the Centrality of Protection in Humanitarian Action, (Declarație privind rolul central al protecției în acțiunea umanitară), 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 (Protecția – un ghid ALNAP pentru organizațiile umanitare), ALNAP, 2005, www.alnap.org/resource/5263

Strategii și capacități de autoprotecție

Local Perspectives on Protection: Recommendations for a Community-based Approach to Protection in Humanitarian Action (Perspectivă locală privind protecția: Recomandări pentru o abordare comunitară a protecției în acțiunea umanitară), *Local to Global Protection*, 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 (Documentul de politică tematică nr. 8 – Protecția umanitară: îmbunătățirea rezultatelor protecției pentru reducerea riscurilor ce afectează persoanele aflate în criză umanitară), pag. 24, DG ECHO, EC, 2016, ec.europa.eu/echo/sites/echo-site/files/policy_guidelines_humanitarian_protection_en.pdf

Intervenții bazate pe numerar

Guide for Protection in Cash-based Interventions (Ghid privind protecția în intervențiile bazate pe numerar), UNHCR și parteneri, 2015, www.globalprotectioncluster.org/assets/files/tools_and_guidance/cash-based-interventions/erc-guide-for-protection-in-cash-based-interventions-web_en.pdf

Persoane cu dizabilități

Including Children with Disabilities in Humanitarian Action: Child Protection (Includerea copiilor cu dizabilități în acțiunea umanitară: protecția copiilor), UNICEF, 2017, training.unicef.org/disability/emergencies/protection.html

Need to Know Guidance: Working with Persons with Disabilities in Forced Displacement (Notă orientativă: Activități cu persoanele cu dizabilități strămutate forțat), UNHCR, 2011, www.unhcr.org/4ec3c81c9.pdf

Washington Group on Disability Statistics (Grupul Washington - statisticele referitoare la dizabilitate), 2018, www.washingtongroup-disability.com

Violența bazată pe gen

Building Capacity for Disability Inclusion in Gender-based Violence Programming in Humanitarian Settings: A Toolkit for GBV Practitioners (Consolidarea capacității de includere a aspectelor privind dizabilitatea în programele ce adresează violența bazată pe gen în cadru umanitar: un set de instrumente destinat practicienilor din domeniul GBV), *Women's Refugee Commission și International Rescue Committee*, 2015, www.womensrefugeecommission.org/?option=com_zdocs&view=document&id=1173

Ethical and safety recommendations for researching, documenting and monitoring sexual violence in emergencies (Recomandări etice și de siguranță pentru cercetarea, documentarea și monitorizarea violenței sexuale în situații de urgență), WHO, 2007, http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43709/9789241595681_eng.pdf;jsessionid=9834DA17763D28859CAD360E992A223B?sequence=1

Gender-based Violence Against Children and Youth with Disabilities: A Toolkit for Child Protection Actors (Violența bazată pe gen împotriva copiilor și a tinerilor cu dizabilități: un set de instrumente destinat actorilor

din domeniul protecției copiilor), *Women's Refugee Commission, ChildFund International, 2016*, www.womensrefugeecommission.org/populations/disabilities/research-and-resources/1289-youth-disabilities-toolkit

Drepturi locative, funciare și de proprietate

Checklist of Housing, Land and Property Rights and Broader Land Issues Throughout the Displacement Timeline from Emergency to Recovery (Lista de verificare a evoluției drepturilor locative, funciare și de proprietate, precum și a unor aspecte funciare extinse, de-a lungul strămutării, de la urgență la recuperare), *Global Protection Cluster, Housing, Land and Property Area of Responsibility, 2009*.

Handbook on Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons. Implementing the "Pinheiro Principles" (Manual privind restituirea imobilelor și bunurilor refugiaților și ale persoanelor strămutate. Implementarea „Principiilor Pinheiro”), *Internal Displacement Monitoring Centre, FAO, OCHA, Oficiul Înaltului Comisar al Organizației Națiunilor Unite pentru Drepturile Omului, UN-Habitat și UNHCR, 2007*, www.unhcr.org/refworld/docid/4693432c.html

Land and Natural Disasters: Guidance for Practitioners (Dezastre terestre și naturale: ghid pentru practicieni), *UN Human Settlements Programme. UN-Habitat, FAO, Global Land Tool Network și Early Recovery Cluster, 2010*, <https://unhabitat.org/books/land-and-natural-disasters-guidance-for-practitioners/>

Persoane strămutate

Addressing Internal Displacement: A Framework for National Responsibility (Abordarea problemei strămutării interne: cadru pentru responsabilitatea națională), *Brookings Institution – University of Bern Project of Internal Displacement, 2005*, <https://www.brookings.edu/research/addressing-internal-displacement-a-framework-for-national-responsibility/>

Bagshaw, S., Paul, D., Protect or Neglect? Toward a More Effective United Nations Approach to the Protection of Internally Displaced Persons (Protecție sau neglijență? Către o abordare mai eficientă de către Organizația Națiunilor Unite a protecției persoanelor strămutate), *Brookings-SAIS Project on Internal Displacement and UNOCHA, Interagency Internal Displacement Division, 2004*, <https://www.brookings.edu/research/protect-or-neglect-toward-a-more-effective-united-nations-approach-to-the-protection-of-internally-displaced-persons/>

Framework on Durable Solutions for Internally Displaced Persons (Cadrul pentru soluții durabile în cazul persoanelor strămutate), *IASC, 2010*, www.brookings.edu/research/iasc-framework-on-durable-solutions-for-internally-displaced-persons/

Implementing the Collaborative Response to Situations of Internal Displacement: Guidance for UN Humanitarian and/or Resident Coordinators and Country Teams (Implementarea răspunsului colectiv la situația strămutărilor interne: directive pentru coordonatorii umanitari și/sau rezidenți ai ONU și pentru echipele naționale), *IASC, 2004*, www.refworld.org/pdfid/41ee9a074.pdf

UN Guiding Principles on Internal Displacement (Principii directoare ale ONU privind strămutarea internă), *UN Economic and Social Council, 1998*, www.unhcr.org/protection/idps/43ce1cff2/guiding-principles-internal-displacement.html

Sănătate mintală și sprijin psihosocial

Community-based Protection and Mental Health & Psychosocial Support, (Protecție comunitară, sănătate mintală și sprijin psihosocial), *UNHCR, 2017*, www.unhcrexchange.org/communities/9159/contents/347734

Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS) in Humanitarian Emergencies: What Should Protection Programme Managers Know? (Sănătate mintală și sprijin psihosocial în urgențele umanitare: ce ar trebui să știe managerii programelor de protecție?), *IASC Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support (Grupul de referință IASC cu privire la sănătatea mintală și sprijinul psihosocial), 2010*, https://interagencystandingcommittee.org/system/files/legacy_files/MHPSS%20Protection%20Actors.pdf

Vârșnici

Humanitarian Action and Older Persons: An essential brief for humanitarian actors (Acțiunea umanitară și vârstnicii: un rezumat esențial pentru actorii umanitari), OMS, HelpAge International, IASC, 2008, www.globalprotectioncluster.org/assets/files/tools_and_guidance/IASC_HumanitarianAction_OlderPersons_EN.pdf

Copiii și protecția copiilor

Handbook for Professionals and Policymakers on Justice in matters involving child victims and witnesses of crime (Manual pentru profesioniștii și factorii de decizie politică din justiție în materie de copii victime și martori ai infracțiunilor), UNODC, 2009, https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_justice_in_matters_professionals.pdf

Integrated Disarmament, Demobilization, and Reintegration Standards (Standarde integrate de dezarmare, demobilizare și reinsertie), UN-DDR, 2006, www.unddr.org/iddrs.aspx

Inter-agency Guiding Principles on Unaccompanied and Separated Children (Principii directoare inter-agenții privind copiii neînsoțiți sau separați de familie), CIRC, International Rescue Committee, Save the Children, UNICEF, UNHCR and World Vision, 2004, www.icrc.org/enq/assets/files/other/icrc_002_1011.pdf

INSPIRE: Seven Strategies for Ending Violence against Children (INSPIRE: Șapte strategii pentru a pune capăt violenței asupra copiilor), WHO, 2016, www.who.int/violence_injury_prevention/violence/inspire/en/

Paris Principles and Commitments to Protect Children from Unlawful Recruitment or Use by Armed Forces or Groups (Principiile și angajamentele de la Paris pentru protecția copiilor împotriva recrutării ilegale sau utilizării de către grupări sau forțe armate), UNICEF, 2007, https://www.unicef.org/protection/57929_58012.html

Responding to the Worst Forms of Child Labour in Emergencies (Răspunzând celor mai grave forme ale exploatarei prin muncă a copiilor în situații de urgență), CPWG, 2010, http://cpwg.net/wp-content/uploads/sites/2/2014/12/Review_Responding_to-WFCL_in_Emergencies_final.pdf

HIV

Consolidated Guidelines on HIV Prevention, Diagnosis, Treatment and Care for Key Populations. Update (Directive consolidate privind prevenirea, diagnosticul, tratamentul și metodele de îngrijire a HIV pentru populația cheie. Actualizare), OMS, 2016, www.who.int/hiv/pub/guidelines/keypopulations-2016/en/

Implementing Comprehensive HIV and STI Programmes with Transgender People: Practical guidance for collaborative interventions (Implementarea unor programe comprehensive pentru HIV și ITS în privința persoanelor transgen: orientări practice pentru intervenții comune), UNDP, 2016, www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/hiv-aids/implementing-comprehensive-hiv-and-sti-programmes-with-transgend.html

Implementing Comprehensive HIV and HCV Programmes with People Who Inject Drugs: Practical guidance for collaborative interventions (Implementarea unor programe comprehensive pentru HIV și ITS pentru consumatorii de droguri: orientări practice pentru intervenții comune), UNODC, 2017, www.unodc.org/unodc/en/hiv-aids/new/practical-guidance-for-collaborative-interventions.html

Implementing Comprehensive HIV/STI Programmes with Sex Workers: Practical approaches from collaborative interventions (Implementarea unor programe comprehensive HIV/ITS pentru lucrătorii sexuali: abordări practice pentru intervenții comune), OMS, 2013, www.who.int/hiv/pub/sti/sex_worker_implementation/en/

Implementing Comprehensive HIV/STI Programmes with Men Who Have Sex with Men: Practical guidance for collaborative interventions (Implementarea unor programe comprehensive HIV/ITS pentru bărbații care au contacte sexuale cu alți bărbați: orientări practice pentru intervenții comune), UNFPA, 2015, www.who.int/hiv/pub/toolkits/msm-implementation-tool/en/

Joint United Nations Statement on ending discrimination in health care settings (Declarația comună a Organizației Națiunilor Unite privind încetarea discriminării în instituțiile de asistență medicală), OMS, 2017, www.who.int/mediacentre/news/statements/2017/discrimination-in-health-care/en/

Persoanele LGBTQI și diverse orientări sexuale, identități și expresii de gen și caracteristici sexuale

Joint UN Statement on ending violence and discrimination against lesbian, gay, bisexual, transgender and intersex (LGBTI) people (Declarația comună a Organizației Națiunilor Unite privind încetarea violenței și discriminării față de persoanele lesbiene, homosexuale, bisexuale, transgen și intersexuale - LGBTI), UNCHR, 2015, www.ohchr.org/EN/Issues/Discrimination/Pages/JointLGBTIstatement.aspx

Mean Streets: Identifying and Responding to Urban Refugees' Risks of Gender-Based Violence – LGBTI Refugees (Mean Streets: Identificarea și reacția la riscurile asociate violenței bazate pe gen la nivelul refugiaților urbani – Refugiați LGBTI), *Women's Refugee Commission*, 2016, <https://www.womensrefugeecommission.org/gbv/resources/document/download/1284>

Training Package on the Protection of LGBTI Persons in Forced Displacement (Pachet de instruire privind protecția persoanelor LGBTI în cazul strămutărilor forțate), UNHCR, 2015, www.unhcrexchange.org/old/topics/15810/contents

The Yogyakarta Principles: Principles on the Application of International Human Rights Law in Relation to Sexual Orientation and Gender Identity (Principiile de la Yogyakarta: Principii privind aplicarea legislației internaționale în materia drepturilor omului privind orientarea sexuală și identitatea de gen), *Comisia Internațională a Juriștilor*, 2007, www.yogyakartaprinciples.org

Working with Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender & Intersex Persons in Forced Displacement (Lucrul cu persoanele lesbiene, homosexuale, bisexuale, transgen și intersexuale în cazul strămutării forțate), UNHCR, 2011, www.refworld.org/pdfid/4e6073972.pdf

4. Standardul umanitar de bază

DRAFT

The Humanitarian Charter and Protection Principles directly support the Core Humanitarian Standard. Together, these three chapters constitute the principles and foundations of the Sphere standards.



The Core Humanitarian Standard (Figure 2)

APPENDIX: Guiding questions for monitoring Key actions and Organisational requirements (online)

Cuprins

[Un standard de bază cu nouă angajamente](#)

[Angajamentul 1](#)

[Angajamentul 2](#)

[Angajamentul 3](#)

[Angajamentul 4](#)

[Angajamentul 5](#)

[Angajamentul 6](#)

[Angajamentul 7](#)

[Angajamentul 8](#)

[Angajamentul 9](#)

[Anexă: Întrebări orientative pentru monitorizarea acțiunilor-cheie și a responsabilităților organizaționale \(online\)](#)

[Referințe și bibliografie suplimentară](#)

Un standard de bază cu nouă angajamente

Într-un răspuns umanitar sunt implicate, de obicei, numeroase organizații și persoane fizice. Prin urmare, unele elemente și modalități de lucru comune sunt utile pentru promovarea unui răspuns eficient. În lipsa unei abordări comune, rezultatele pot fi inconsecvente și imprevizibile.

Standardul umanitar de bază privind calitatea și asumarea răspunderii (CHS) stabilește nouă angajamente pe care organizațiile și persoanele implicate în răspunsul umanitar le pot utiliza pentru a îmbunătăți calitatea și eficacitatea asistenței pe care o oferă. De asemenea, consolidează o mai mare răspundere față de comunitățile și persoanele afectate de criză, personalul, donatorii, guvernele și alte părți interesate. Cunoașterea angajamentelor asumate de organizațiile umanitare va permite responsabilizarea acestor organizații. Reprezintă un cadru voluntar atât pentru persoane fizice, cât și pentru organizații.

Standardul se aplică atât la nivel de răspuns, cât și la elaborarea unui program, și în toate etapele unui răspuns umanitar. Cu toate acestea, cele nouă angajamente nu sunt menite să corespundă unei anumite etape a ciclului programului. Unele sunt mai relevante pentru o anumită etapă a ciclului, în timp ce altele, cum ar fi comunicarea cu persoanele afectate, sunt destinate să se aplice pe parcursul tuturor etapelor.

Standardul umanitar de bază, împreună cu Carta umanitară și principiile de protecție, constituie un o bază solidă în cadrul manualului Sphere și susține toate standardele tehnice. În tot cuprinsul manualului, există trimiteri între capitolele tehnice și această bază.

Informații mai detaliate despre standardul umanitar de bază, inclusiv resurse pentru facilitarea aplicării practice a acestuia de către utilizatori, sunt disponibile la adresa corehumanitarianstandard.org.

O structură unică

Standardul umanitar de bază a fost elaborat printr-un efort colectiv al sectorului umanitar de a armoniza într-un cadru unic standardele de bază ale Sphere, Parteneriatul pentru responsabilizarea actorilor umanitari (HAP), People In Aid și Groupe URD. În prezent, este gestionat pentru acest sector de către Sphere, CHS Alliance și Groupe URD, care dețin împreună drepturile de autor.

Fiecare dintre cele nouă angajamente se axează pe un anumit aspect al răspunsului umanitar. Luate împreună, acestea formează o abordare solidă pentru o acțiune umanitară eficientă și responsabilă.

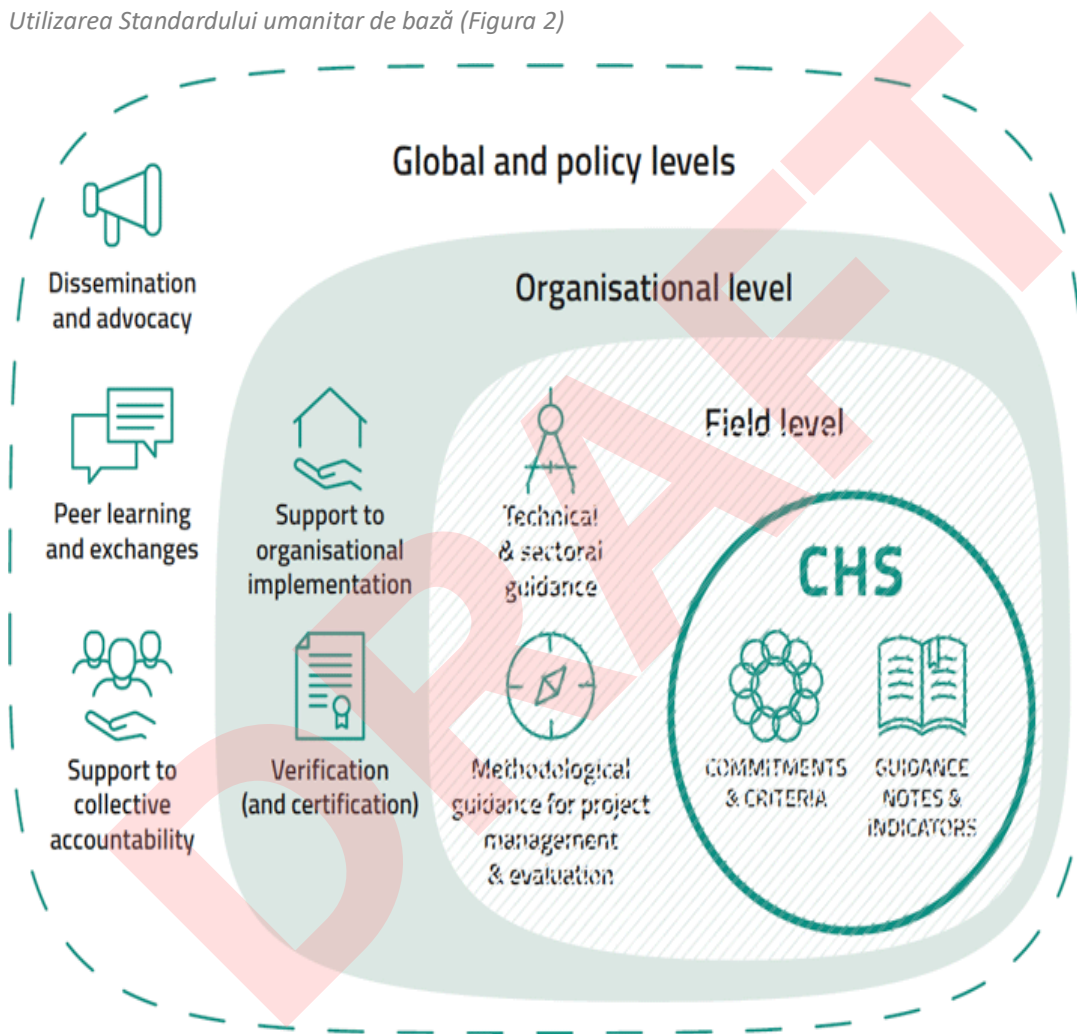
Structura standardului umanitar de bază diferă ușor de cea a celorlalte standarde Sphere:

- **Angajamentul** stabilește la ce se pot aștepta comunitățile și persoanele afectate de crize din partea organizațiilor și indivizilor care furnizează asistență umanitară.
- **Criteriul calității** descrie o situație în care angajamentul este respectat și modul în care organizația umanitară și personalul acesteia trebuie să acționeze pentru a respecta angajamentul.
- **Indicatorii de performanță** măsoară progresele înregistrate în îndeplinirea angajamentului, stimulează învățarea și încurajează îmbunătățirile și permit efectuarea de comparații în timp și în funcție de locație.
- **Acțiunile-cheie și Responsabilitățile organizaționale** descriu acțiunile ce trebuie să fie desfășurate, politicile, procesele și sistemele pe care organizațiile trebuie să le aibă în vigoare pentru a se asigura că personalul lor oferă asistență umanitară de înaltă calitate și responsabilă.

- **Notele orientative** susțin acțiunile-cheie și responsabilitățile organizaționale prin exemple și informații suplimentare.
- **Întrebările orientative** susțin activitățile de planificare, evaluare și revizuire ⊕ a se vedea [Anexa 1 \(disponibilă online\)](#).
- **Referințele** oferă informații suplimentare privind aspecte specifice.

Următoarea diagramă arată modul în care standardul umanitar de bază poate fi utilizat la diferite niveluri. Sphere, Groupe URD și CHS Alliance propun instrumente complementare care pot fi găsite la adresa corehumanitarianstandard.org.

Utilizarea Standardului umanitar de bază (Figura 2)



Angajamentul 1

Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistență adecvată nevoilor lor.

Criteriul calității

Răspunsul umanitar este adecvat și relevant.

Indicatori de performanță

1. Comunitățile și persoanele afectate de criză consideră că răspunsul ține cont de nevoile, cultura și preferințele lor specifice.
2. Asistența și protecția oferite corespund riscurilor, vulnerabilităților și nevoilor evaluate.
3. Răspunsul ține seama de capacitățile, competențele și cunoștințele persoanelor care au nevoie de asistență și protecție.

Acțiuni-cheie

1.1 Efectuarea unei analize sistematice, obiective și continue a contextului și a părților interesate.

- Evaluarea rolului și a capacității administrației locale și a altor actori politici și non-politici, precum și a impactului crizei asupra acestora.
- Evaluarea capacităților locale existente (materiale, umane, de piață) pentru a răspunde nevoilor prioritare de asistență și protecție, înțelegând că acestea se vor schimba în timp.
- Verificarea informațiilor și verificarea încrucișată, admitând faptul că datele de evaluare vor fi inițial imperfecte, dar nu trebuie să împiedice acțiunile de salvare a vieții.
- Evaluarea siguranței și securității populațiilor afectate, strămutate și gazdă pentru a identifica amenințările de violență și orice formă de constrângere, de refuz al mijloacelor de subsistență sau de negare a drepturilor fundamentale ale omului.
- Evaluarea dinamicii legate de gen și de putere, precum și a marginalizării sociale, pentru a defini un răspuns mai eficient și mai durabil.
- Coordonarea cu alți actori pentru a evita suprasolicitarea comunităților cu evaluări multiple. Evaluările și concluziile comune trebuie comunicate agențiilor interesate, guvernului și populațiilor afectate.

1.2 Conceperea și implementarea unor programe adecvate pe baza unei evaluări imparțiale a nevoilor și a riscurilor și a unei înțelegeri a vulnerabilităților și a capacităților diferitelor grupuri.

- Evaluarea nevoilor de protecție și de asistență ale femeilor, bărbaților, copiilor și adolescenților, ale celor care se află în locuri greu accesibile și ale grupurilor de risc, cum ar fi persoanele cu dizabilități, vârstnicii, persoanele izolate social, gospodăriile conduse de o femeie, minoritățile etnice sau lingvistice și grupurile stigmatizate (de exemplu, persoanele care trăiesc cu HIV).

1.3 Adaptarea programelor în funcție de evoluția nevoilor, a capacităților și a contextului.

- Monitorizarea situației politice și adaptarea analizei și securității părților interesate.
- Monitorizarea periodică a datelor epidemiologice și a altor date pentru a informa procesul decizional în curs de desfășurare și pentru a stabili prioritățile intervențiilor de salvare a vieții.
- Păstrarea unei flexibilități suficiente pentru modificarea oricărei intervenții ca răspuns la nevoile în schimbare. Confirmarea faptului că donatorii sunt de acord cu modificările programului, după caz.

Responsabilități organizaționale

1.4 Politicile garantează furnizarea de asistență imparțială, bazată pe nevoile și capacitățile comunităților și ale persoanelor afectate de criză.

- Organizațiile mențin politici, procese și sisteme care susțin un angajament față de principiile umanitare și de incluziune.
- Toți membrii personalului își înțeleg responsabilitățile și modul în care pot fi trași la răspundere.
- Organizațiile împărtășesc aceste politici în mod transparent cu alte părți interesate.

1.5 **Politicile stabilesc angajamente care țin seama de diversitatea comunităților, inclusiv a persoanelor defavorizate sau marginalizate, și de colectarea datelor dezagregate.**

- Nivelurile necesare de dezagregare a datelor pentru evaluare și raportare sunt clar definite.

1.6 **Există procese care să asigure o analiză adecvată și continuă a contextului.**

- Lucrătorii din domeniul umanitar beneficiază de sprijin din partea organizațiilor lor pentru a dobândi cunoștințele, competențele, comportamentele și atitudinile necesare pentru a gestiona și a efectua evaluări.

Note orientative

Evaluarea și analiza reprezintă un proces, nu un singur eveniment. În funcție de timpul disponibil, trebuie efectuată o analiză aprofundată. Capacitățile și nevoile persoanelor și comunităților afectate nu trebuie presupuse, ci identificate prin evaluări care să le implice într-o discuție continuă pentru găsirea unor răspunsuri adecvate.

Luarea în considerare a oferirii unei formări de bază în domeniul primului ajutor psihologic pentru personalul implicat în evaluări. Acest lucru poate ajuta personalul să lucreze cu persoanele care devin anxioase în timpul unei evaluări.

Este necesară asigurarea unor evaluări specializate pentru grupurile care se pot confrunta cu riscuri de protecție. Un exemplu în acest sens sunt evaluările specifice pentru femei, bărbați, băieți și fete, pentru a înțelege expunerea lor la violență, discriminare și alte prejudicii.

Evaluarea imparțială: A acționa imparțial nu înseamnă a trata toți oamenii la fel. Acordarea de asistență bazată pe drepturile omului necesită o înțelegere a diferitelor capacități, nevoi și vulnerabilități. Indivizii pot fi vulnerabili din cauza discriminării pe baza unor factori individuali, cum ar fi vârsta, sexul, dizabilitatea, starea de sănătate, orientarea sexuală sau identitatea de gen sau pentru că au în îngrijire alte persoane vulnerabile.

Vulnerabilitate: Factorii sociali și contextuali contribuie, de asemenea, la vulnerabilitatea persoanelor. Printre acestea se numără discriminarea și marginalizarea, izolarea socială, degradarea mediului, variabilitatea climei, sărăcia, lipsa proprietății funciare, guvernanta deficitară, etnia, clasa socială, casta și apartenența religioasă sau politică.

Capacitatea existentă: Indivizii, comunitățile, organizațiile și autoritățile afectate de crize posedă deja competențe, cunoștințe și capacități relevante pentru a face față, a răspunde și a se redresa în urma crizelor. Pentru a susține dreptul la o viață cu demnitate, trebuie ca persoanele afectate să se implice în mod activ în deciziile care le afectează. Pot fi necesare eforturi specifice pentru a consolida participarea unor grupuri de obicei subreprezentate, cum ar fi femeile, copiii, vârstnicii, persoanele cu dizabilități și minoritățile lingvistice sau etnice.

Dezagregarea datelor: Este importantă pentru a înțelege impactul acțiunilor sau al evenimentelor asupra diferitelor grupuri. Bunele practici încurajează dezagregarea cel puțin în funcție de sex, vârstă și dizabilitate. Factorii suplimentari trebuie să se bazeze pe context.

Analiza datelor dezagregate este necesară pentru utilizarea standardelor în context și pentru monitorizare. O bună utilizare a datelor dezagregate poate arăta cine a fost cel mai afectat, cine poate avea acces la asistență

și unde sunt necesare mai multe eforturi pentru a ajunge la o populație aflată în situație de risc. ⊕ a se vedea [Ce este Sphere?](#)

Analiza continuă și utilizarea eficientă a datelor: Sistemele de resurse umane trebuie să fie suficient de flexibile pentru a recruta și a mobiliza rapid echipele de evaluare. Alocarea bugetelor și a resurselor programului în funcție de necesități. Finanțarea trebuie să susțină analiza continuă a nevoilor de asistență și protecție, precum și adaptarea și rectificarea programelor, inclusiv măsurile de facilitare a accesului (cum ar fi mecanismele de informare, accesibilitatea facilităților și comunicarea).

Angajamentul 2

Comunitățile și persoanele afectate de criză au acces la asistența umanitară de care au nevoie la momentul oportun.

Criteriul calității

Răspunsul umanitar este eficient și oportun.

Indicatori de performanță

1. Comunitățile și persoanele afectate de criză, inclusiv grupurile cele mai vulnerabile, consideră că momentul în care primesc asistență și protecție este adecvat.
2. Comunitățile și persoanele afectate de criză apreciază că răspunsul corespunde nevoilor lor.
3. Rapoartele de monitorizare și evaluare arată că răspunsul umanitar își îndeplinește obiectivele în ceea ce privește termenele, calitatea și cantitatea.

Acțiuni-cheie

2.1 Conceperea de programe care să răspundă constrângerilor, astfel încât acțiunea propusă să fie realistă și sigură pentru comunități.

- Identificarea și precizarea clară a oricăror limitări în cazul în care nu este posibilă evaluarea și satisfacerea nevoilor unei anumite zone sau ale unui anumit grup al populației, inclusiv în locații greu accesibile.
- Prioritizarea sprijinului pentru capacitatea locală de răspuns în avans, în cazul în care planificarea de urgență arată că zonele sau populațiile sunt vulnerabile și se pot dovedi greu accesibile pe viitor.

2.2 Furnizarea unui răspuns umanitar în timp util, luând decizii și acționând fără amânări inutile.

- Conștientizarea condițiilor de viață, a practicilor culturale, a anotimpurilor, a graficelor agricole și a altor factori care influențează furnizarea serviciilor potrivite la momentul oportun.
- Includerea în planurile de program a unor termene pentru sistemele de livrare și monitorizare; anticiparea și semnalarea întârzierilor.
- Recunoașterea faptului că deciziile vor fi luate pe baza unor cunoștințe imperfecte în primele etape ale unei crize acute și rafinarea deciziilor pe măsură ce informațiile devin disponibile.
- Coordonarea cu ceilalți pentru a dezvolta strategii comune de abordare a problemelor colective care blochează asistența oportună.

2.3 Sesizarea oricăror nevoi nesatisfăcute către acele organizații care dispun de expertiza tehnică și de mandatul corespunzător sau promovarea soluționării acestor nevoi.

- Aceasta include nevoia de informare, precum și nevoile de protecție și asistență nesatisfăcute.

2.4 Utilizarea standardelor tehnice relevante și a bunelor practici utilizate în sectorul umanitar pentru planificarea și evaluarea programelor.

- Aplicarea standardelor tehnice naționale, acolo unde acestea există, adaptate la contextul umanitar.
- Coordonarea cu părțile interesate relevante pentru a promova utilizarea standardelor convenite la nivel internațional pentru a le completa pe cele naționale (inclusiv standardele Sphere și standardele partenerilor din sectoarele conexe).

2.5 Monitorizarea activităților, a produselor și a rezultatelor răspunsurilor umanitare pentru a adapta programele și a aborda performanțele slabe.

- Definirea unor indicatori de performanță cu termen limită și specifici contextului. Revizuirea periodică a acestora pentru a măsura progresele înregistrate în vederea satisfacerii nevoilor de asistență și protecție.
- Includerea progreselor înregistrate în raport cu obiectivele și indicatorii de performanță, pe lângă activități și rezultate (cum ar fi numărul de facilități construite). Monitorizarea rezultatelor proiectului și a rezultatelor dorite, cum ar fi utilizarea facilităților sau schimbări în practică.
- Revizuirea periodică a sistemelor, astfel încât să se colecteze numai informații utile, cu informații contextuale actualizate (cum ar fi funcția pieței locale, schimbări în materie de securitate).

Responsabilități organizaționale

2.6 Concordanța dintre angajamentele programului și capacitățile organizaționale.

- Politicile reflectă importanța utilizării standardelor de calitate tehnică umanitară convenite și a dezvoltării expertizei în anumite domenii de intervenție.
- Cunoașterea condițiilor în care organizația ar putea fi nevoită să furnizeze servicii care nu intră în domeniul său de expertiză până când alte organizații pot face acest lucru.

2.7 Angajamentele conținute în politici asigură:

- a. monitorizarea și evaluarea sistematică, obiectivă și continuă a activităților și a efectelor acestora;**
- b. faptul că probele obținute în urma monitorizării și a evaluărilor sunt utilizate pentru a adapta și îmbunătăți programele;**
- c. luarea deciziilor în timp util, cu resurse alocate în consecință.**

Note orientative

Abordarea constrângerilor și programarea realistă: În cazul în care o organizație nu poate avea acces la o populație sau nu poate răspunde nevoilor identificate, aceasta are responsabilitatea de a raporta aceste nevoi către actorii adecvați (inclusiv guvernul, actorii non-guvernamentali) ⊕ a se vedea [Principiul de protecție 3](#).

Utilizarea previziunilor și a sistemelor de avertizare timpurie pentru planificarea situațiilor de urgență înainte de o criză, pentru a ajuta comunitățile, autoritățile și agențiile să răspundă rapid în caz de nevoie. Acest lucru va permite, de asemenea, persoanelor afectate să își protejeze bunurile înainte ca viața și mijloacele de subsistență să le fie puse în pericol.

Elaborarea unor procese de luare a deciziilor care să fie suficient de flexibile pentru a reacționa la noile informații rezultate din evaluările continue. În cadrul unei organizații, se delegă deciziile și resursele cât mai aproape posibil de locul de implementare.

Documentarea deciziilor și a proceselor decizionale pentru a demonstra transparență. Procesele trebuie să se bazeze pe consultare, participare semnificativă și coordonare cu alte părți ⊕ a se vedea [Angajamentul 6](#).

Monitorizarea activităților, realizărilor și rezultatelor: Monitorizarea oferă informații pentru revizuirea proiectelor, verifică aplicarea criteriilor de selecție și confirmă dacă ajutorul ajunge la persoanele care au cea mai mare nevoie de el. Documentarea oricăror modificări ale programului care rezultă din monitorizare și stabilirea unor sisteme de monitorizare care să implice și să se bazeze pe persoanele afectate și pe părțile interesate cheie ⊕ a se vedea [Angajamentul 7](#).

Utilizarea indicatorilor comuni de monitorizare la nivelul întregului răspuns, atunci când sunt disponibili.

Adoptarea deciziilor la nivel de organizație: Atât responsabilitățile, cât și procesele de luare a deciziilor în cadrul organizațiilor trebuie să fie clar definite și înțelese, inclusiv cine este responsabil, cine va fi consultat și ce informații sunt necesare pentru luarea deciziilor.

Politici, procese și sisteme organizaționale: Organizațiile trebuie să documenteze modul în care acțiunea umanitară îmbunătățește rezultatele, utilizând o monitorizare și o evaluare sistematică și riguroasă. Demonstrarea modului în care sunt utilizate datele rezultate din monitorizare și evaluare pentru a adapta programele, politicile și strategiile, pentru a consolida gradul de pregătire și pentru a îmbunătăți performanța în mod oportun ⊕ a se vedea [Angajamentul 7](#). Aceasta poate include un fond de răspuns în caz de urgență sau posibilitatea de a recruta sau de a mobiliza rapid personal calificat atunci când este necesar.

Angajamentul 3

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

Criteriul calității

Răspunsul umanitar consolidează capacitățile locale și evită efectele negative.

Indicatori de performanță

1. Comunitățile și persoanele afectate de criză se consideră mai capabile să reziste șocurilor și solicitărilor viitoare, ca urmare a acțiunii umanitare.
2. Autoritățile locale, liderii și organizațiile cu responsabilități de răspuns la crize consideră că abilitățile lor au crescut.
3. Comunitățile și persoanele afectate de criză, inclusiv persoanele vulnerabile și marginalizate, nu identifică efecte negative rezultate din acțiunea umanitară.

Acțiuni-cheie

3.1 Asigurarea faptului că programele se bazează pe capacitățile locale și acționează în vederea îmbunătățirii rezilienței comunităților și a persoanelor afectate de criză.

- Proiectarea de servicii (de exemplu, gestionarea secetei și a structurilor rezistente la inundații, uragane sau cutremure) care reduc impactul catastrofelor.
- Sprijinirea inițiativelor de auto-ajutorare și a acțiunilor de pregătire a comunității.

3.2 Utilizarea rezultatelor evaluărilor asupra pericolelor și a riscurilor existente la nivelul comunității, precum și a planurilor de pregătire pentru a ghida activitățile.

- Înțelegerea și abordarea nevoilor și capacităților diferitelor grupuri care sunt expuse la diferite niveluri de risc.

3.3 Permitearea dezvoltării leadership-ului și a organizațiilor locale în calitate lor de prim respondenți în caz de crize viitoare, luând măsuri pentru a se asigura că grupurile marginalizate și dezavantajate sunt reprezentate în mod corespunzător.

- Colaborarea cu autoritățile municipale și cu administrația locală pe cât posibil.
- Susținerea tratării actorilor locali ca parteneri egali, cu autonomie în conceperea și/sau coordonarea unui răspuns.
- Sprijinirea inițiativelor grupurilor și organizațiilor locale, ca platformă de învățare și de consolidare a capacităților pentru a consolida primul răspuns în crize viitoare.
- Angajarea de personal local și național, ținând cont de diversitatea populației, în locul expatriaților, ori de câte ori este posibil.

3.4 Planificarea unei strategii de tranziție sau de retragere în primele etape ale programului umanitar care să asigure efecte pozitive pe termen lung și să reducă riscul dependenței.

- Furnizarea de sprijin pentru consolidarea sistemelor de stat și comunitare existente, mai degrabă decât stabilirea unor eforturi paralele care nu vor dura mai mult decât durata răspunsului.

3.5 Conceperea și implementarea de programe care să promoveze redresarea timpurie în caz de dezastre și să aducă beneficii economiei locale.

- Adoptarea de măsuri pentru restabilirea serviciilor sociale, a educației, a piețelor, a mecanismelor de transfer și a mijloacelor de subsistență care răspund nevoilor grupurilor vulnerabile.
- Luarea în considerare pe deplin a condițiilor de piață atunci când se analizează ce formă de asistență (în numerar, cupoane sau în natură) va avea cel mai bun rezultat.
- Achiziționarea de bunuri și servicii la nivel local atunci când este posibil.
- Atenuarea, în măsura posibilului, a repercusiunilor negative pe piață.

3.6 Identificarea și luarea de măsuri cu privire la efectele negative potențiale sau reale neintenționate în timp util și în mod sistematic, inclusiv în ceea ce privește:

- a. siguranța, securitatea, demnitatea și drepturile persoanelor;

- b. **exploatarea și abuzul sexual de către personal;**
- c. **cultură, gen și relații sociale și politice;**
- d. **mijloace de subzistență;**
- e. **economia locală;**
- f. **mediul.**

Responsabilități organizaționale

3.7 Politicile, strategiile și orientările sunt concepute pentru:

- a. **prevenirea oricăror efecte negative ale programelor, cum ar fi, de exemplu, exploatarea, abuzul sau discriminarea de către personal împotriva comunităților și a persoanelor afectate de criză;**
- b. **consolidarea capacităților locale.**

3.8 Existența unor sisteme pentru a proteja orice informații personale colectate de la comunitățile și persoanele afectate de criză care le-ar putea pune în pericol.

- Stabilirea unor politici clare și cuprinzătoare privind protecția datelor, inclusiv sisteme electronice de înregistrare și distribuție.
- Informarea celor care primesc ajutor cu privire la drepturile lor în ceea ce privește protecția datelor, la modul în care pot accesa informațiile personale pe care o organizație le deține despre ei și la modul în care pot exprima preocupările pe care le au cu privire la utilizarea abuzivă a informațiilor.

Note orientative

Reziliența comunității și leadership-ul local: Comunitățile, organizațiile și autoritățile locale sunt primele care acționează în situații de criză și au o cunoaștere aprofundată a situației și a nevoilor specifice. Acești actori locali trebuie să fie parteneri egali și să beneficieze de autonomie în conceperea sau coordonarea unui răspuns. Acest lucru necesită un angajament din partea agențiilor internaționale și locale de a-și adapta modul de lucru și de a se angaja într-un dialog deschis și o critică constructivă. Infrastructura/serviciile financiare locale trebuie utilizate ori de câte ori este posibil, în loc să se creeze noi sisteme paralele.

Strategii de tranziție și retragere: În colaborare cu autoritățile și cu populația afectată, înființarea, cât mai curând posibil, a unor servicii care vor continua după încheierea programului de urgență (de exemplu, introducerea unor măsuri de recuperare a costurilor, utilizarea de resurse disponibile la nivel local sau consolidarea capacității echipei locale de gestionare).

Efecte negative și principiul „a nu face rău”: Valoarea ridicată a resurselor de asistență și poziția de forță a lucrătorilor umanitari pot conduce la exploatare și abuzuri, concurență, conflicte, precum și la utilizarea improprie sau deturnarea asistenței. Asistența poate aduce atingere mijloacelor de subzistență și sistemelor de piață, poate conduce la conflicte legate de resurse și poate amplifica relațiile de putere inegale între diferite

grupuri. Este necesară anticiparea acestor potențiale efecte negative, monitorizarea și luarea de măsuri pentru a le preveni, dacă este posibil.

Conștientizarea practicilor culturale care pot avea efecte negative asupra unor grupuri. Printre exemple se numără: vizarea discriminatorie a fetelor, a băieților sau a anumitor caste; oportunități educaționale inegale pentru fete; refuzul vaccinării; alte forme de discriminare sau tratament preferențial.

Mecanismele sigure și receptive de feedback și de gestionare a reclamațiilor pot reduce abuzurile și folosirea improprie. Personalul trebuie să întâmpine favorabil sugestiile și reclamațiile și să le analizeze. Trebuie să fie instruit cu privire la modul în care trebuie să respecte confidențialitatea și să transmită informații sensibile, cum ar fi dezvoltările de exploatare și abuz.

Exploatarea și abuzul sexual din partea personalului: Toți membrii personalului au responsabilitatea de a preveni exploatarea și abuzul. Aceștia au obligația de a raporta orice abuz pe care îl suspectează sau la care sunt martori, fie în cadrul propriei organizații, fie în afara acesteia. De reținut că minorii (în special fetele) sunt adesea extrem de vulnerabili, iar politicile trebuie să protejeze în mod explicit copiii împotriva exploatării și a abuzurilor ⊕ a se vedea [Angajamentul 5](#).

Preocupări legate de mediu: Răspunsul umanitar poate cauza degradarea mediului (de exemplu, eroziunea solului, epuizarea sau poluarea apelor subterane, pescuitul excesiv, producția de deșeuri și defrișările). Degradarea mediului poate amplifica o criză sau gradul de vulnerabilitate și poate reduce reziliența persoanelor la șocuri.

Printre măsurile de reducere a degradării mediului se numără reîmpădurirea, colectarea apei de ploaie, utilizarea eficientă a resurselor și politici și practici etice în materie de achiziție. Activitățile majore de construcție trebuie realizate doar în urma unei evaluări a impactului asupra mediului ⊕ a se vedea [Angajamentul 9](#).

Politici organizaționale de prevenire a efectelor negative și de consolidare a capacităților locale: Organizațiile sunt încurajate să dispună de o politică și de un sistem de management al riscurilor clar documentate. Organizațiile non-guvernamentale (ONG-uri) care nu reușesc să abordeze în mod sistematic comportamentele lipsite de etică sau corupția prin intermediul propriilor politici și proceduri de combatere a corupției ori prin acțiuni colective cu alte ONG-uri sporesc riscurile de corupție pentru alți actori.

Politicile și procedurile trebuie să reflecte angajamentul față de protecția persoanelor vulnerabile și să prezinte modalitățile de prevenire și investigare a abuzului de putere. Practicile atente de recrutare, selecție și angajare pot contribui la reducerea riscului de comportament necorespunzător al personalului, iar codurile de conduită trebuie să clarifice ce practici sunt interzise. Personalul trebuie să accepte în mod oficial să adere la aceste coduri și să fie informat cu privire la sancțiunile la care se va expune în caz de nerespectare ⊕ a se vedea [Angajamentul 8](#).

Protejarea informațiilor personale: Toate informațiile personale colectate de la persoane și comunități trebuie să fie tratate ca fiind confidențiale. Acest lucru este valabil, în special, în ceea ce privește date legate de protecție, raportarea unor încălcări, plângeri pentru abuz sau exploatare și de violență bazată pe gen. Sistemele care asigură confidențialitatea sunt esențiale pentru a preveni alte prejudicii ⊕ a se vedea [Principii de protecție](#) și [Angajamentele 5 și 7](#).

Utilizarea din ce în ce mai frecventă a sistemelor electronice de înregistrare și distribuire în cadrul intervențiilor umanitare evidențiază necesitatea unor politici clare și cuprinzătoare privind protecția datelor. Acordurile care obligă terții, cum ar fi băncile și organizațiile comerciale, să protejeze informațiile sunt esențiale. Este important să existe îndrumări clare cu privire la colectarea, stocarea, utilizarea și eliminarea datelor, în conformitate cu standardele internaționale și cu legislația locală privind protecția datelor. Trebuie instituite sisteme de reducere a riscului de pierdere a datelor. Datele trebuie distruse atunci când nu mai sunt necesare.

Angajamentul 4

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

Criteriul calității

Răspunsul umanitar se bazează pe comunicare, participare și feedback.

Indicatori de performanță

1. Comunitățile și persoanele afectate de criză sunt conștiente de drepturile pe care le au.
2. Comunitățile și persoanele afectate de crize consideră că au acces în timp util la informații clare și relevante, inclusiv cu privire la aspectele care le pot expune la riscuri suplimentare.
3. Comunitățile și persoanele afectate de criză sunt mulțumite de oportunitățile pe care le au de a influența răspunsul umanitar.
4. Întregul personal este instruit și primește îndrumări cu privire la drepturile populației afectate.

Acțiuni-cheie

4.1 Furnizarea de informații comunităților și persoanelor afectate de criză cu privire la organizație, la principiile la care aceasta aderă, la modul în care se așteaptă ca personalul său să se comporte, la programele pe care le pune în aplicare și la ceea ce intenționează să realizeze.

- Considerarea informațiilor în sine ca fiind un element-cheie al protecției. În lipsa unor informații corecte cu privire la asistență și la drepturile lor, persoanele pot deveni vulnerabile la exploatare și abuzuri ⊕ a se vedea [Principiul de protecție 1](#).
- Comunicarea clară a comportamentului la care oamenii se pot aștepta din partea lucrătorilor umanitari și a modului în care pot depune o plângere în cazul în care nu sunt mulțumiți.

4.2 Comunicarea în limbi, formate și mijloace de comunicare care sunt ușor de înțeles, respectuoase și adecvate din punct de vedere cultural pentru diferiți membri ai comunității, în special pentru grupurile vulnerabile și marginalizate.

- Utilizarea sistemelor de comunicare existente și consultarea persoanelor cu privire la preferințele lor în materie de comunicare. Considerarea gradului de confidențialitate necesar pentru diferite formate și suporturi.
- Asigurarea faptului că tehnologia comunicațiilor, atât cea nouă, cât și cea veche, este utilizată în mod eficient și sigur.

4.3 Asigurarea unei reprezentări incluzive, care să implice participarea și implicarea comunităților și a persoanelor afectate de criză în toate etapele de lucru.

- Acordarea de atenție grupurilor sau indivizilor excluși din punct de vedere istoric de la putere și din procesele decizionale. Luarea în considerare în mod sistematic a modalităților etice de cooperare cu aceste persoane și grupuri pentru a respecta demnitatea lor și a evita accentuarea stigmatizării.
- Luarea în considerare a echilibrului dintre participarea directă a comunității și reprezentarea indirectă de către reprezentanții aleși în diferitele etape ale răspunsului umanitar.

4.4 Încurajarea și facilitarea comunităților și a persoanelor afectate de criză să ofere feedback cu privire la nivelul lor de satisfacție cu privire la calitatea și eficacitatea asistenței primite, acordând o atenție deosebită sexului, vârstei și diversității celor care oferă feedback.

- Instruirea personalului pentru a câștiga și menține încrederea persoanelor, pentru a ști cum să răspundă atât la feedback-ul pozitiv, cât și la cel negativ și pentru a observa reacțiile diferiților membri ai comunității la modul în care sunt furnizate serviciile.
- Integrarea colectării feedback-ului într-o abordare mai amplă în cadrul organizațiilor sau sectoarelor pentru a examina, analiza și a acționa în funcție de feedback.
- Comunicarea răspunsului la feedback către comunitate.

Responsabilități organizaționale

4.5 Sunt instituite politici privind schimbul de informații; acestea promovează o cultură a comunicării deschise.

- Definirea și documentarea proceselor de schimb de informații.
- Eforturi pentru a împărtăși în mod deschis informațiile organizaționale despre reușite și eșecuri cu o serie de părți interesate pentru a promova o cultură a deschiderii și a răspunderii la nivelul întregului sistem.

4.6 Existența unor politici de implicare a comunităților și a persoanelor afectate de criză, care să reflecte prioritățile și riscurile identificate de acestea în toate etapele de lucru.

- Precizarea modului în care membrii personalului sunt instruiți și încurajați să faciliteze implicarea comunității și procesul decizional, să asculte diversele comunități de persoane afectate și să gestioneze feedback-ul negativ.
- Elaborarea de politici și strategii care să contribuie la crearea de spațiu și timp pentru dialoguri comunitare, pentru luarea deciziilor și pentru autoajutorare.

4.7 Comunicările externe, inclusiv cele utilizate în scopul strângerii de fonduri, sunt corecte, etice și respectuoase, prezentând comunitățile și persoanele afectate de criză drept ființe umane demne.

- Împărtășirea informațiilor pe baza evaluării riscurilor. Luarea în considerare a potențialelor prejudicii pentru populație, cum ar fi atunci când se împărtășesc informații despre distribuția fondurilor sau date demografice ale unor așezări specifice, care pot expune persoanele la riscul de a fi atacate.
- Manifestarea precauției atunci când se utilizează povești și imagini în care se vorbește despre și se prezintă persoane afectate, deoarece acest lucru poate constitui o atingere a vieții private a acestora și o încălcare a confidențialității dacă nu se solicită permisiunea acestora ⊕ a se vedea [Principiul de protecție 1 privind consimțământul în cunoștință de cauză](#).

Note orientative

Schimbul de informații cu comunitățile: Schimbul de informații exacte, oportune, ușor de înțeles și accesibile consolidează încrederea, sporește nivelul de participare și îmbunătățește impactul unui proiect. Reprezintă un

element-cheie transparent. Schimbul de informații financiare cu comunitățile poate îmbunătăți raportul cost-eficiență și poate ajuta comunitățile să identifice și să evidențieze risipa sau fraudă.

Dacă o organizație nu împărtășește informațiile în mod corespunzător persoanelor pe care își propune să le ajute, pot apărea neînțelegeri și întârzieri, proiecte necorespunzătoare care risipesc resurse și percepții negative despre organizație. Acest lucru poate genera furie, frustrare și nesiguranță.

Comunicare eficientă, sigură, accesibilă și favorabilă incluziunii: Diferitele grupuri au nevoi și surse de comunicare și de informare diferite. Este posibil să fie necesar un timp de discuții într-un cadru sigur și privat pentru a procesa informațiile și implicațiile.

Consimțământul în cunoștință de cauză: Conștientizarea faptului că unele persoane își pot exprima consimțământul fără a înțelege pe deplin implicațiile. Acest lucru nu este ideal, dar este posibil ca un anumit grad de consimțământ și participare să trebuiască inițial să fie presupus pe baza dorinței exprimate de a lua parte la activitățile proiectului, a observației, a cunoștințelor sau a documentelor legale sau de altă natură (cum ar fi acordurile contractuale cu comunitatea) ⊕ a se vedea [Principiul de protecție 1](#).

Participarea și angajamentul: Consultarea persoanelor afectate și a instituțiilor locale încă de la începutul intervenției, pentru a valorifica cunoștințele existente și pentru a dezvolta relații pozitive și respectuoase. Consultarea inițială poate reprezenta o mai bună utilizare a timpului decât rezoluția ulterioară a unor decizii inadecvate. În primele etape ale unui răspuns acut, consultarea poate fi posibilă doar cu un număr limitat de persoane afectate. În timp, vor exista mai multe oportunități pentru mai multe persoane și grupuri de a se implica în procesul decizional.

Conștientizarea faptului că, în unele situații de conflict, încurajarea discuțiilor de grup și a luării deciziilor în grup ar putea fi văzută ca o formă de organizare politică și ar putea dăuna populației locale. Luarea în considerare a diverse metode de îmbunătățire a implicării comunității în sistemul de feedback, inclusiv utilizarea de fișe de evaluare a comunității.

Feedback: Feedback-ul formal poate fi obținut prin evaluări specifice (folosind discuții de grup sau interviuri), monitorizare post-distribuție sau chestionare. Este necesar ca și feedback-ul informal primit în cadrul interacțiunilor cotidiene să fie utilizat pentru instaurarea unui climat de încredere și îmbunătățirea programelor în continuare. Obținerea de feedback pentru a afla dacă femeile, bărbații, fetele și băieții se simt respectați și mulțumiți de influența lor asupra procesului decizional. Persoanele pot fi mulțumite de ajutorul acordat, dar nemulțumite de influența lor asupra procesului decizional.

Persoanele se pot teme că un feedback critic va avea repercusiuni negative. Pot exista, de asemenea, motive culturale pentru care critica unei intervenții este inacceptabilă. Explorarea diferitelor metode de furnizare a feedback-ului informal și formal, inclusiv a metodelor de împărtășire confidențială a feedback-ului.

Elaborarea de mecanisme de feedback împreună cu alte agenții și asigurarea faptului că acestea sunt accesibile tuturor persoanelor. Acestea trebuie considerate ca fiind separate de mecanismele de soluționare a plângerilor care abordează încălcări grave ale practicilor sau comportamentelor ⊕ a se vedea [Angajamentul 5](#), deși, în practică, există de obicei o suprapunere a tipurilor de feedback și plângeri primite. Recunoașterea și urmărirea feedback-ului primit și adaptarea programului, dacă este cazul. Integrarea mecanismelor de feedback în sistemele de monitorizare și evaluare ale organizațiilor.

Promovarea unei culturi a comunicării deschise: Organizațiile trebuie să declare public (pe site-ul lor web sau în materiale promoționale accesibile persoanelor afectate) orice interese specifice, cum ar fi identitatea politică sau religioasă. Acest lucru permite părților interesate să înțeleagă mai bine natura organizației, precum și afilierile și politicile sale probabile.

Angajamentul organizațional față de participare și ascultarea comunităților: Politicile în materie de egalitate de gen și diversitate pot contribui la promovarea valorilor și angajamentelor organizației și pot oferi exemple concrete de comportament așteptat. Feedback-ul din partea persoanelor afectate trebuie, de asemenea, să influențeze elaborarea strategiei și a programului.

Restricționarea informațiilor, confidențialitatea și nedivulgarea: Nu toate informațiile pot sau trebuie împărtășite cu toate părțile interesate. Evaluarea în ce măsură colectarea de informații care pot identifica

grupuri (date demografice) sau indivizi poate cauza sau crește vulnerabilitatea persoanelor sau poate crea noi amenințări la adresa protecției acestora ⊕ a se vedea [Principii de protecție](#).

Abordarea etică a comunicării externe: Materialele de strângere de fonduri și fotografiile scoase din context pot fi adesea înșelătoare și, de asemenea, pot crește riscurile de protecție. Politicile și orientările referitoare la comunicările externe trebuie să fie disponibile pentru întregul personal pentru evitarea acestui tip de greșeli.

Detaliile atașate imaginilor și incluse în relatări nu trebuie să permită localizarea persoanelor (în special a copiilor) până la domiciliul sau comunitatea lor. Identificarea geografică a imaginilor trebuie dezactivată atunci când se fac fotografii.

Angajamentul 5

Comunitățile și persoanele afectate de crize au acces la mecanisme sigure și receptive de soluționare a plângerilor.

Criteriul calității

Plângerile sunt întâmpinate favorabil și analizate.

Indicatori de performanță

1. Comunitățile și persoanele afectate de criză, inclusiv grupurile vulnerabile și marginalizate, au cunoștință de mecanismele de soluționare a plângerilor instituite pentru utilizarea acestora.
2. Comunitățile și persoanele afectate de criză consideră că mecanismele de soluționare a plângerilor sunt accesibile, eficiente, confidențiale și sigure.
3. Plângerile sunt investigate și soluționate, iar rezultatele sunt comunicate petentului în termenul prevăzut.

Acțiuni-cheie

5.1 Consultarea comunităților și a persoanelor afectate de criză cu privire la elaborarea, implementarea și monitorizarea proceselor de soluționare a plângerilor.

- Dezagregarea datelor în funcție de sex, vârstă și dizabilitate, deoarece aceste criterii pot influența opiniile indivizilor cu privire la accesul la mecanismele de soluționare a plângerilor și la obstacolele din calea acestora.
- Convenirea asupra modului în care pot fi depuse plângerile, asupra a ceea ce poate împiedica persoanele și personalul să depună plângeri și asupra modului în care doresc să primească răspunsul la plângerile respective. Examinarea modului în care plângerile vor fi înregistrate și urmărite și a modului în care concluziile desprinse din acestea vor fi încorporate în planificarea viitoare.
- Explorarea unor mecanisme comune de soluționare a plângerilor cu alte agenții, parteneri și terți.
- Formarea personalului cu privire la mecanismul de soluționare a plângerilor.

5.2 Acceptarea și înregistrarea plângerilor, precum și informarea modului în care poate fi accesat mecanismul și domeniul de aplicare.

- Considerarea posibilității de a organiza o campanie de informare pentru a contribui la creșterea gradului de conștientizare a sistemului și a procedurilor pe parcursul căreia oamenii pot pune întrebări suplimentare cu privire la modul în care va funcționa.

5.3 Soluționarea plângerilor în timp util, în mod corect și adecvat, acordând prioritate siguranței petentului și a celor afectați în toate etapele.

- Soluționarea fiecărei plângeri în parte, chiar dacă multe dintre ele se referă la probleme similare.
- Furnizarea unui răspuns într-un interval de timp specificat. Petentul trebuie să știe când să aștepte un răspuns.
- Luarea în considerare a participării comunității în sistemul de soluționare a plângerilor.

Responsabilități organizaționale

5.4 Procesul de răspuns la plângeri pentru comunitățile și persoanele afectate de criză este documentat și operațional. Procesul trebuie să acopere plângerile cu privire la programe, exploatarea și abuzul sexual, precum și la alte forme ale abuzului de putere.

- Păstrarea unei evidențe cu privire la modul în care este instituit mecanismul de soluționare a plângerilor, la criteriile de decizie, la toate plângerile depuse, la modul în care s-a răspuns la acestea și în ce interval de timp.
- Asigurarea că informațiile referitoare la plângeri sunt păstrate confidențiale, în strictă conformitate cu politicile de protecție a datelor.
- Colaborarea cu alte organizații în ceea ce privește mecanismele de soluționare a plângerilor, deoarece acestea pot fi mai puțin confuze pentru comunități și personal.

5.5 Instituirea unei culturi organizaționale în cadrul căreia plângerile sunt luate în serios și se acționează în conformitate cu politicile și procesele definite.

- Comunicarea publică a politicilor care se referă la datoria de diligență a unei organizații față de persoanele pe care urmărește să le susțină, la codurile sale de conduită și la modul în care protejează grupurile potențial vulnerabile, cum ar fi femeile, copiii și persoanele cu dizabilități.
- Stabilirea unor proceduri formale de investigare care să respecte principiile confidențialității, independenței și respectului. Desfășurarea investigațiilor într-un mod riguros, în timp util și profesionist, respectând standardele legale și cerințele legislației locale în domeniul muncii. Furnizarea de instruire pentru persoanele însărcinate cu investigații și cu evaluarea comportamentului necorespunzător al personalului sau asigurarea accesului la un specialist.
- Includerea unei proceduri de soluționare a plângerilor și a unei politici de denunțare a neregulilor pentru a soluționa plângerile personalului și informarea acestuia.

5.6 Comunitățile și persoanele afectate de criză sunt pe deplin conștiente de comportamentul așteptat din partea personalului umanitar, inclusiv de angajamentele organizaționale asumate în materie de prevenirea exploatării și a abuzurilor sexuale.

- Explicarea procesului soluționării plângerilor către comunități și personal. Includerea unor mecanisme atât pentru aspectele sensibile (cum ar fi cele legate de corupție, exploatare și abuz

sexual, abateri grave sau practici necorespunzătoare), cât și pentru informațiile fără caracter sensibil (cum ar fi contestarea utilizării criteriilor de selecție).

5.7 Plângerile care nu se încadrează în domeniul de activitate al organizației sunt transmise unei părți competente, în conformitate cu bunele practici.

- Clarificarea îndrumărilor privind plângerile care intră în sfera de competență a organizației, precum și situațiile și modalitățile de trimitere către alți furnizori de servicii.

Note orientative

Elaborarea unui mecanism de soluționare a plângerilor: Dinamica socială și de putere trebuie evaluată înainte de a decide care este cel mai bun mod de a interacționa cu comunitățile. Atenția acordată nevoilor vârstnicilor, femeilor și fetelor, băieților și bărbaților, persoanelor cu dizabilități și altor persoane care ar putea fi marginalizate. Asigurarea faptului că aceștia au un cuvânt de spus în ceea ce privește elaborarea și implementarea sistemelor de soluționare a plângerilor.

Creșterea gradului de conștientizare cu privire la modul de depunere a unei plângeri: Va fi nevoie de timp și resurse pentru a se asigura că persoanele afectate știu la ce se pot aștepta din partea organizațiilor umanitare, în ceea ce privește serviciile și comportamentul personalului. De asemenea, acestea trebuie să știe ce să facă și unde să depună o plângere în cazul în care o organizație umanitară nu și-a respectat aceste angajamente.

Mecanismul trebuie conceput astfel încât persoanele să fie sigure că pot depune întotdeauna o plângere în mod confidențial și fără teamă de represalii.

Este necesară gestionarea corespunzătoare a așteptărilor, deoarece comunitățile pot crede că procesul de soluționare a plângerilor le poate rezolva toate problemele. Acest lucru poate genera frustrare și dezamăgire în cazul în care schimbările așteptate sunt în afara controlului organizației.

Soluționarea plângerilor: Explicarea clară către petent a cazurilor în care plângerea nu intră în sfera de control și responsabilitate a organizației. În cazul în care este posibil și în acord cu petentul, transmiterea plângerii către organizația competentă. Coordonarea cu alte agenții și sectoare pentru a se asigura că acest lucru funcționează eficient.

Doar personalul calificat trebuie să investigheze acuzațiile de exploatare și abuz sexual din partea lucrătorilor umanitari.

Petenților trebuie să li se asigure o trimitere confidențială pentru îngrijire și sprijin suplimentar (cum ar fi sănătate mintală și sprijin psihosocial sau alte tipuri de asistență medicală) în funcție de dorințele acestora.

Plângerile anonime și rău intenționate prezintă probleme specifice, deoarece sursa lor este necunoscută. Acestea pot fi un semnal de alarmă pentru organizație cu privire la nemulțumirea de fond, iar orice acțiune ulterioară va trebui să investigheze dacă există vreun motiv similar anterior.

Protecția petenților: Acordarea de atenție atunci când se decide ce persoane pot avea acces la informații în cadrul organizației. Persoanele care se plâng cu privire la un abuz sexual se pot confrunta cu stigmatul social și cu un pericol real din partea agresorilor și a propriilor familii. Conceperea unui mecanism care să garanteze că plângerile vor fi soluționate în mod confidențial. Trebuie să existe o politică de denunțare a neregulilor pentru a proteja personalul care semnalează preocupări legate de programe sau de comportamentul colegilor.

Politicile de protecție a datelor trebuie să stabilească cât timp trebuie păstrate anumite tipuri de informații, în conformitate cu legislația relevantă privind protecția datelor.

Procesul de tratare a plângerilor: Asigurarea faptului că atât personalul organizației, cât și comunitățile pe care le deservește au posibilitatea de a formula plângeri. Astfel de plângeri pot fi privite ca o oportunitate de a îmbunătăți organizația și activitatea acesteia. Plângerile pot indica impactul și caracterul adecvat al unei

intervenții, riscurile și vulnerabilitățile potențiale, precum și gradul de satisfacție al persoanelor cu privire la serviciile furnizate.

Exploatarea și abuzul sexual (SEA) al persoanelor afectate de criză: Organizația și conducerea acesteia sunt responsabile pentru a se asigura că există mecanisme și proceduri de soluționare a plângerilor și că acestea sunt sigure, transparente, accesibile și confidențiale. Dacă este cazul, organizațiile trebuie să aibă în vedere includerea în acordurile lor de parteneriat a unor declarații specifice privind cooperarea în cadrul investigațiilor privind cazurile SEA.

Cultura organizațională: Managerii și personalul superior trebuie să modeleze și să promoveze o cultură a respectului reciproc între toți membrii personalului, partenerii, voluntarii și persoanele afectate de criză. Sprijinul acestora pentru implementarea mecanismelor comunitare de soluționare a plângerilor este vital. Personalul trebuie să știe cum să trateze plângerile sau acuzațiile de abuz. În cazul unei activități infracționale sau în cazul în care a fost încălcat dreptul internațional, personalul trebuie să știe cum să contacteze autoritățile competente. Organizațiile care colaborează cu partenerii trebuie să convină asupra modului de formulare și soluționare a plângerilor (inclusiv cele între parteneri).

Comportamentul și codurile de conduită ale personalului: Organizațiile trebuie să aibă un cod de conduită al personalului, care să fie aprobat de conducere și făcut public. O politică de protecție a copiilor trebuie aplicată tuturor angajaților și partenerilor și trebuie să se ofere cursuri de inițiere și formare cu privire la standardele de comportament așteptate. Personalul trebuie să cunoască și să înțeleagă consecințele încălcării codului de conduită și să se vedea [Angajamentele 3 și 8](#).

Angajamentul 6

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

Criteriul calității

Răspunsul umanitar este coordonat și complementar.

Indicatori de performanță

1. Organizațiile reduc la minimum lacunele și suprapunerile identificate de comunitățile afectate și de parteneri prin acțiuni coordonate.
2. Organizațiile care răspund - inclusiv organizațiile locale - fac schimb de informații relevante prin intermediul unor mecanisme de coordonare formale și informale.
3. Organizațiile coordonează evaluarea nevoilor, furnizarea de ajutor umanitar și monitorizarea implementării ajutorului.
4. Organizațiile locale raportează o participare și o reprezentare adecvată în cadrul mecanismelor de coordonare.

Acțiuni-cheie

6.1 Identificarea rolurilor, responsabilităților, capacităților și intereselor diferitelor părți interesate.

- Luarea în considerare a colaborării pentru a optimiza capacitatea comunităților, a guvernelor gazdă, a donatorilor, a sectorului privat și a organizațiilor umanitare (locale, naționale, internaționale) cu mandate și competențe diferite.
- Propunerea și coordonarea de evaluări comune, cursuri de formare și evaluări între organizații și alte părți interesate pentru a asigura o abordare mai coerentă.

6.2 Asigurarea faptului că răspunsul umanitar îl completează pe cel al autorităților naționale și locale și al altor organizații umanitare.

- Recunoașterea faptului că planificarea și coordonarea generală a eforturilor de ajutorare sunt, în ultimă instanță, responsabilitatea guvernului gazdă. Organizațiile umanitare au un rol esențial în sprijinirea funcției de răspuns și de coordonare a statului.

6.3 Participarea la organisme de coordonare relevante și colaborarea cu alte organisme pentru a reduce la minimum solicitările asupra comunităților și pentru a maximiza acoperirea și furnizarea de servicii în cadrul efortului umanitar mai larg.

- Promovarea aplicării și respectării coordonate a standardelor și orientărilor de calitate recunoscute. Utilizarea organismelor de coordonare pentru a contextualiza standardele umanitare, în special indicatorii, pentru a monitoriza și evalua în mod colectiv activitățile și răspunsul global.
- Determinarea domeniului de aplicare a activităților și a angajamentelor, precum și a oricărei suprapuneri cu alte organisme de coordonare și a modului în care aceasta va fi gestionată, de exemplu în ceea ce privește responsabilitatea, coordonarea în materie de gen și de protecție.

6.4 Comunicarea informațiilor necesare cu partenerii, grupurile de coordonare și alți actori relevanți prin intermediul canalelor de comunicare adecvate.

- Respectarea utilizării limbilor locale în cadrul reuniunilor și al altor comunicări. Examinarea barierelor în calea comunicării, astfel încât părțile interesate locale să poată participa.
- Comunicarea clară și evitarea jargonului și a limbajului colocvial, în special atunci când ceilalți participanți nu vorbesc aceeași limbă.
- Asigurarea de interpreți și traducători, dacă este necesar.
- Analiza locului desfășurării reuniunilor pentru a permite participarea actorilor locali.
- Colaborarea cu rețelele de organizații locale ale societății civile pentru a se asigura că sunt incluse contribuțiile membrilor acestora.

Responsabilități organizaționale

6.5 Politicile și strategiile includ un angajament clar de coordonare și colaborare cu alte părți, inclusiv cu autoritățile naționale și locale, fără a compromite principiile umanitare.

- Includerea coordonării în politicile organizaționale și în strategiile de alocare a resurselor. Organizația trebuie să prezinte o declarație cu privire la modul în care va colabora cu partenerii, cu autoritățile gazdă și cu alți actori umanitari sau non-umanitari.
- Personalul care reprezintă agențiile în cadrul reuniunilor de coordonare trebuie să dispună de informațiile, competențele și autoritatea necesare pentru a contribui la planificare și adoptarea deciziilor. Articularea clară a responsabilităților de coordonare în fișele de post ale personalului.

6.6 Activitatea cu partenerii este guvernată de acorduri clare și consecvente, care respectă mandatul, obligațiile și independența fiecărui partener și recunoaște constrângerile și angajamentele fiecăruia.

- Organizațiile locale și naționale se angajează sau colaborează cu partenerii cu o înțelegere comună a mandatului organizațional al fiecăruia și a rolurilor și responsabilităților reciproce, pentru o acțiune eficientă și responsabilă.

Note orientative

Colaborarea cu sectorul privat: Sectorul privat poate aduce organizațiilor umanitare eficiență comercială, expertiză și resurse complementare. Cel puțin, schimbul de informații este necesar pentru a evita duplicarea și pentru a promova bunele practici umanitare. Asigurarea faptului că întreprinderile partenere s-au angajat să respecte drepturile fundamentale ale omului și că nu au un istoric de perpetuare a inegalităților sau a practicilor discriminatorii. Parteneriatele cu sectorul privat trebuie să asigure beneficii explicite persoanelor afectate de criză, recunoscând în același timp că actorii din sectorul privat pot avea propriile lor obiective suplimentare.

Coordonarea civil-militară: Organizațiile umanitare trebuie să rămână clar distincte de armată pentru a evita orice asociere reală sau percepută cu o agendă politică sau militară care ar putea compromite imparțialitatea, independența, credibilitatea, securitatea și accesul agențiilor la populațiile afectate.

Armata dispune de expertiză și resurse speciale, inclusiv cele asociate cu securitatea, logistica, transportul și comunicațiile. Cu toate acestea, orice asociere cu armata trebuie să fie în serviciul și sub conducerea agențiilor umanitare și în conformitate cu orientările aprobate ⊕ *a se vedea* [Ce este Sphere?](#) [Carta umanitară](#) și [Principii de protecție](#). Unele organizații vor menține un dialog minim pentru a asigura eficiența operațională, în timp ce altele pot stabili legături mai puternice.

Cele trei elemente-cheie ale coordonării civil-militare sunt schimbul de informații, planificarea și împărțirea sarcinilor. Dialogul trebuie să aibă loc în orice moment, în orice context și la toate nivelurile.

Asistența complementară: Organizațiile locale, autoritățile locale și rețelele societății civile au o experiență semnificativă în funcție de context. Acestea pot avea nevoie de sprijin pentru a se restabili în urma efectelor unei crize și trebuie să fie implicate și reprezentate în coordonarea efortului de răspuns.

În cazul în care autoritățile sunt parte la conflict, actorii umanitari trebuie să aprecieze independența autorităților, menținând interesele populațiilor afectate în centrul procesului decizional.

Coordonare: Coordonarea intersectorială poate aborda nevoile indivizilor într-o manieră generală mai degrabă decât în mod izolat. De exemplu, coordonarea în ceea ce privește sănătatea mintală și sprijinul psihosocial trebuie să se realizeze în toate sectoarele sănătății, protecției și educației, de exemplu prin intermediul unui grup de lucru tehnic alcătuit din acești specialiști.

Liderii de coordonare au responsabilitatea de a se asigura că reuniunile și schimbul de informații sunt bine gestionate, eficiente și orientate spre rezultate. Este posibil ca actorii locali să nu participe la mecanismele de coordonare dacă acestea par a fi relevante doar pentru agențiile internaționale, din cauza limbii sau a locației. Pot fi necesare mecanisme de coordonare la nivel național și subnațional, care trebuie să aibă linii de raportare clare.

Participarea la mecanismele de coordonare înainte de un dezastru stabilește relații și îmbunătățește coordonarea în timpul unui răspuns. Corelarea structurilor de coordonare în situații de urgență cu planurile de dezvoltare pe termen mai lung și cu organismele de coordonare, acolo unde acestea există.

Mecanismele inter-agenții internaționale de coordonare a situațiilor de urgență trebuie să sprijine mecanismele naționale de coordonare. În ceea ce privește asistența pentru refugiați, mecanismul de coordonare a refugiaților trebuie să fie cel utilizat de Înalțul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR).

Schimbul de informații (inclusiv financiare): între diferitele părți interesate și diferitele mecanisme de coordonare face mai probabilă identificarea unor lacune sau a unor suprapuneri ale programelor.

Colaborarea cu partenerii: Pot exista diferite tipuri de acorduri cu partenerii, de la cele pur contractuale până la cele de luare în comun a deciziilor și de partajare a resurselor. Respectarea mandatului și a viziunii organizației partenere, precum și a independenței acesteia. Identificarea oportunităților de învățare și dezvoltare reciprocă. Identificarea a ceea ce ambele părți au de câștigat de pe urma parteneriatului, pe măsură ce își sporesc cunoștințele și capacitățile și asigură o mai bună pregătire de răspuns și opțiuni de răspuns mai variate.

Colaborările pe termen mai lung între organizațiile locale și naționale ale societății civile și organizațiile internaționale pot permite tuturor partenerilor să își sporească cunoștințele și capacitățile și să asigure o mai bună pregătire de răspuns și opțiuni de răspuns mai variate.

Angajamentul 7

Comunitățile și persoanele afectate de crize se pot aștepta la furnizarea unei asistențe îmbunătățite pe măsură ce organizațiile învață din experiență și din reflecția altor organizații.

Criteriul calității

Actorii din domeniul umanitar învață și evoluează continuu.

Indicatori de performanță

1. Comunitățile și persoanele afectate de crize identifică îmbunătățiri în ceea ce privește asistența și protecția pe care le primesc în timp.
2. Se aduc îmbunătățiri intervențiilor de asistență și de protecție ca urmare a învățămintelor generate de răspunsul actual.
3. Asistența și protecția oferite reflectă învățămintele desprinse din alte răspunsuri.

Acțiuni-cheie

7.1 Valorificarea lecțiilor învățate și a experienței anterioare la elaborarea programelor.

- Conceperea unor sisteme de monitorizare care să fie simple și accesibile, recunoscând că informațiile ar trebui să fie reprezentative pentru diferite grupuri, articulând în mod clar cine a beneficiat de programele anterioare și cine nu.
- Luarea în considerare atât a eșecurilor, cât și a succeselor.

7.2 Învățarea, inovarea și implementarea de schimbări pe baza monitorizării și evaluării, a feedback-ului și a plângerilor.

- Utilizarea ascultării deschise și a altor abordări participative calitative. Persoanele afectate de criză sunt cele mai bune surse de informare cu privire la nevoi și la evoluția situației.
- Împărtășirea și discutarea rezultatelor învățării cu comunitățile, întrebând ce ar dori să facă diferit și cum să își consolideze rolul în procesul de luare a deciziilor sau de gestionare.

7.3 Împărtășirea rezultatelor învățării și a inovațiilor la nivel intern, cu comunitățile și persoanele afectate de criză, precum și cu alte părți interesate.

- Prezentarea informațiilor colectate prin monitorizare și evaluare într-un format accesibil care să permită partajarea și luarea deciziilor ⊕ a se vedea [Angajamentul 4](#).

- Identificarea modalităților de sprijinire a activităților de învățare la nivelul întregului sistem.

Responsabilități organizaționale

7.4 Existența unor politici de evaluare și de învățare, precum și a unor mijloace pentru a învăța din experiențe și a îmbunătăți practicile.

- Organizațiile includ în ciclul lor de învățare un plan de analiză și de îmbunătățire a performanțelor bazat pe indicatori măsurabili și obiectivi.
- Toți membrii personalului își înțeleg responsabilitățile în ceea ce privește monitorizarea progresului activității lor și modul în care învățarea poate contribui la dezvoltarea lor profesională.

7.5 Existența de mecanisme pentru a înregistra cunoștințele și experiența și pentru a le împărtăși în organizație.

- Învățarea organizațională conduce la schimbări practice (cum ar fi îmbunătățirea strategiilor de realizare a evaluărilor, reorganizarea echipelor pentru un răspuns mai coerent și o articulare mai clară a responsabilităților decizionale).

7.6 Organizația contribuie la învățarea și inovarea în materie de răspuns umanitar între colegi și în cadrul sectorului.

- Compilarea și publicarea de rapoarte privind răspunsurile umanitare, inclusiv lecțiile principale învățate și recomandările pentru practici revizuite în timpul răspunsurilor viitoare.

Note orientative

Învățarea din experiență: Fiecărui obiectiv de performanță, învățare și responsabilitate îi corepund o abordare și o metodă diferită:

Monitorizare - colectarea de seturi de date periodice privind activitățile și performanțele proiectului - poate fi utilizată pentru corectarea erorilor. Utilizarea de date calitative și cantitative pentru a monitoriza și evalua; încrucișarea datelor și menținerea unor înregistrări consecvente. Folosirea de metode etice de colectare, gestionare și raportare a datelor. Stabilirea tipului de date colectate și a modului în care acestea sunt prezentate în funcție de utilizarea preconizată și de utilizatorii datelor. Evitarea colectării unor date care nu vor fi analizate sau utilizate.

Modificări în timp real - exercițiile de evaluare punctuale, la care participă persoanele care lucrează la proiect, pot fi folosite pentru corectarea parcursului.

Feedback - informațiile primite de la persoanele afectate, nu neapărat de la structuri, pot fi folosite pentru rectificarea erorilor. Persoanele afectate de criză sunt cele mai în măsură să evalueze schimbările din viața lor.

Modificări post-acțiune - exerciții unice, la care participă persoanele care lucrează la proiect și care au loc după finalizarea proiectului. Identifică elementele care trebuie păstrate și modificate în proiectele viitoare.

Evaluări - activități formale pentru a determina în mod obiectiv valoarea unei activități, a unui proiect sau a unui program, efectuate în mod normal de persoane din afara proiectului, care pot fi conduse în timp real (pentru a permite rectificarea erorilor) sau după finalizarea proiectului, pentru a furniza informații utile în situații similare și pentru a documenta politicile.

Cercetare - implică investigarea sistematică a unor întrebări specifice legate de acțiunea umanitară, utilizate în general pentru a documenta politicile.

Inovare: Răspunsul în caz de criză conduce adesea la inovare, deoarece indivizii și organizațiile se adaptează la medii în schimbare. Persoanele afectate de criză inovează pe măsură ce se adaptează la propriile circumstanțe în schimbare; acestea ar putea beneficia de un sprijin care să le implice mai sistematic în procesele de inovare și dezvoltare.

Colaborarea și schimbul de cunoștințe: Învățarea în colaborare cu alte agenții, organisme guvernamentale și non-guvernamentale și organisme academice este o obligație profesională și poate introduce perspective și idei noi, optimizând utilizarea resurselor limitate. Colaborarea ajută, de asemenea, la reducerea presiunii pe care o reprezintă evaluările repetate în aceeași comunitate.

Exercițiile de învățare între colegi au fost folosite de o varietate de organizații și pot fi efectuate pentru a monitoriza progresul în timp real sau ca exercițiu de reflecție după o criză.

Rețelele și comunitățile de practică (inclusiv cele academice) pot crea oportunități de a învăța de la grupuri de colegi, atât pe teren, cât și în cadrul evaluărilor ulterioare acțiunii sau al forumurilor de învățare. Acest lucru poate aduce o contribuție importantă la practica organizațională și la învățarea la nivel de sistem. Împărtășirea provocărilor, precum și a succeselor între colegi poate permite personalului umanitar să identifice riscurile și să evite greșelile viitoare.

Informațiile obiective care sunt disponibile în toate sectoarele sunt deosebit de utile. Este mult mai probabil ca învățarea și analiza informațiilor respective între organizații să contribuie la schimbarea organizațională decât lecțiile învățate în cadrul unei singure organizații.

Monitorizarea efectuată chiar de către persoanele afectate de criză poate spori transparența și calitatea și poate încuraja însușirea informațiilor.

Politici de evaluare și învățare: Lecțiile cheie și domeniile identificate în vederea îmbunătățirii nu sunt întotdeauna abordate în mod sistematic, iar lecțiile nu pot fi considerate învățate decât dacă au determinat schimbări demonstrabile în răspunsurile actuale sau ulterioare.

Gestionarea cunoștințelor și învățarea organizațională: Gestionarea cunoștințelor presupune colectarea, dezvoltarea, partajarea, stocarea și utilizarea eficientă a cunoștințelor și a învățării organizaționale. Personalul național pe termen lung este adesea esențial pentru păstrarea cunoștințelor și a relațiilor locale. Învățarea trebuie extinsă, de asemenea, la actorii naționali, regionali și locali și trebuie să îi sprijine în elaborarea sau actualizarea propriilor planuri de pregătire pentru situații de criză.

Angajamentul 8

Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistența de care au nevoie din partea unui personal și a unor voluntari competenți și bine gestionați.

Criteriul calității

Personalul este sprijinit pentru a-și face datoria în mod eficient și este tratat în mod corect și echitabil.

Indicatori de performanță

1. Toți membrii personalului se simt susținuți de organizația lor pentru a-și face datoria.
2. Personalul își îndeplinește în mod satisfăcător obiectivele de performanță.
3. Comunitățile și persoanele afectate de criză evaluează personalul ca fiind eficient din punct de vedere al cunoștințelor, competențelor, comportamentelor și atitudinilor sale.
4. Comunitățile și persoanele afectate de criză sunt conștiente de codurile de conduită umanitară și de modul în care pot semna încălcarea acestor norme.

Acțiuni-cheie

8.1 Personalul își desfășoară activitatea în conformitate cu mandatul și valorile organizației și cu obiectivele și standardele de performanță convenite.

- Se pot aplica clauze și condiții diferite pentru personalul de diferite tipuri sau niveluri. Legislația națională privind ocuparea forței de muncă dictează adesea statutul unei persoane și trebuie respectată. Toți membrii personalului trebuie să fie informați cu privire la statutul lor juridic și organizațional, fie el național sau internațional.

8.2 Personalul aderă la politicile relevante pentru sine și înțelege consecințele nerespectării acestora.

- Nevoia de inițiere și de formare cu privire la mandatul organizațional, politicile și codurile de conduită se aplică în toate situațiile, inclusiv în cazul unei desfășurări sau extinderi rapide.

8.3 Personalul își dezvoltă și utilizează competențele personale, tehnice și de management necesare pentru a-și îndeplini rolul și înțelege modul în care organizația îl poate sprijini în acest sens.

- Oportunitățile de perfecționare formală a personalului pot fi limitate în prima fază a intervenției, dar managerii trebuie să asigure cel puțin o pregătire inițială și o instruire la locul de muncă.

Responsabilități organizaționale

8.4 Organizația dispune de competențe și de resurse umane, precum și de capacitatea de a-și realiza programele.

- Angajarea de persoane care să sporească accesibilitatea serviciilor și să evite orice percepție de discriminare, ținând cont de limbă, etnie, sex, dizabilitate și vârstă.
- Luarea în considerare a modului în care organizația va aborda în avans vârfurile de cerere de personal calificat. Clarificarea rolurilor și responsabilităților la nivel de țară, precum și a responsabilităților decizionale interne și a comunicării.
- Evitarea detașării personalului pentru perioade scurte de timp, ceea ce conduce la o fluctuație ridicată a personalului, subminează continuitatea și calitatea programului și poate determina personalul să evite responsabilitatea personală pentru misiuni.
- Adoptarea unor practici de recrutare etice pentru a evita riscul de a submina capacitatea ONG-urilor locale.
- Dezvoltarea recrutării personalului la nivel local, care este posibil să rămână pentru perioade mai lungi de timp. În cadrul agențiilor cu mai multe mandate, personalul de dezvoltare trebuie instruit și disponibil pentru intervenția umanitară.

8.5 Politicile și procedurile în materia resurselor umane sunt corecte, transparente, nediscriminatorii și conforme cu legislația locală privind ocuparea forței de muncă.

- Politica și practica organizațională promovează rolul personalului național la nivel de management și de conducere pentru a asigura continuitatea, memoria instituțională și răspunsuri mai adecvate la context.

8.6 Existența fișelor postului, obiectivelor de lucru și a proceselor de feedback, astfel încât personalul să înțeleagă clar ceea ce se așteaptă de la el.

- Fișele posturilor sunt corecte și actualizate.
- Personalul elaborează obiective individuale pentru aspirațiile și competențele profesionale care sunt documentate într-un plan de dezvoltare.

8.7 Existența unui cod de conduită care interzice personalului, cel puțin, orice formă de exploatare, abuz sau discriminare.

- Codul de conduită al organizației este înțeles, semnat și respectat, toți reprezentanții organizației (inclusiv personalul, voluntarii, partenerii și contractorii) înțelegând ce standarde de comportament sunt așteptate și care sunt consecințele în caz de încălcare a codului.

8.8 Existența unei politici de sprijinire a personalului în vederea îmbunătățirii aptitudinilor și competențelor.

- Organizațiile trebuie să dispună de mecanisme de evaluare a performanțelor personalului, de evaluare a lacunelor de capacitate și de dezvoltare a talentelor.

8.9 Existența unei politici pentru securitatea și bunăstarea personalului.

- Agențiile au obligația de a-și proteja lucrătorii. Managerii trebuie să-i informeze pe lucrătorii umanitari de riscuri și să-i protejeze de expunerea la amenințări inutile la adresa sănătății lor fizice și emoționale.
- Printre măsurile care pot fi adoptate se numără un management eficient al securității, consiliere preventivă în materie de sănătate, sprijin activ pentru un program de lucru rezonabil și acces la sprijin psihologic.
- Stabilirea unei politici care să exprime toleranța zero față de hărțuire și abuz, inclusiv hărțuire și abuz sexual, la locul de muncă.
- Stabilirea unor strategii holistice de prevenire și de răspuns pentru a aborda incidentele de hărțuire sexuală și violență, suferite sau comise de către personalul organizației.

Note orientative

Personalul și voluntarii: Orice reprezentant desemnat al organizației, inclusiv angajații naționali, internaționali, permanenți sau pe termen scurt, precum și voluntarii și consultanții, este considerat ca fiind un membru al personalului.

Organizațiile trebuie să sensibilizeze personalul și voluntarii pentru a crește gradul de conștientizare cu privire la grupurile marginalizate și pentru a evita atitudinile și practicile stigmatizante și discriminatorii.

Aderarea la mandatele, valorile și politicile organizaționale: Este de așteptat ca personalul să își desfășoare activitatea în limitele legale, ale misiunii, valorilor și viziunii organizației, care ar trebui să fie definite și comunicate acestora. Dincolo de această înțelegere mai largă a rolului și a modului de lucru al organizației, o persoană trebuie să lucreze în funcție de un set de obiective personale și de așteptări de performanță convenite cu managerul său.

Politicile trebuie să cuprindă angajamente explicite privind echilibrul între femei și bărbați în ceea ce privește personalul și voluntarii.

Politicile trebuie să promoveze un mediu de lucru deschis, favorabil incluziunii și accesibil persoanelor cu dizabilități. Aceasta ar putea include: identificarea și eliminarea barierelor în calea accesibilității la locul de muncă; interzicerea discriminării pe motiv de dizabilitate; promovarea egalității de șanse și a remunerării egale pentru o muncă de valoare egală; ajustări rezonabile pentru persoanele cu dizabilități la locul de muncă.

Partenerii externi, contractorii și furnizorii de servicii trebuie să cunoască, de asemenea, politicile și codurile de conduită care li se aplică, precum și consecințele nerespectării acestora (cum ar fi rezilierea contractelor).

Standarde de performanță și dezvoltarea competențelor: Personalul și angajatorii sunt responsabili de comun acord pentru dezvoltarea competențelor lor, inclusiv a competențelor de management. Cu ajutorul unor obiective și standarde de performanță clare, aceștia ar trebui să înțeleagă ce aptitudini, competențe și cunoștințe sunt necesare pentru a-și îndeplini rolul actual. De asemenea, aceștia trebuie să fie informați cu privire la oportunitățile de creștere și dezvoltare care ar putea fi disponibile sau necesare. Competențele pot fi îmbunătățite prin experiență, formare, mentorat sau îndrumare.

Există diverse metode care pot fi utilizate pentru a evalua competențele și comportamentele unui membru al personalului, inclusiv observarea, examinarea rezultatelor muncii, discuții directe cu acesta și interviuarea colegilor. Evaluările periodice documentate ale performanțelor trebuie să permită managerilor să identifice domeniile care necesită sprijin și formare.

Capacitatea și capabilitatea personalului: Sistemele de gestionare a personalului diferă în funcție de agenție și de context, dar trebuie să se bazeze pe bunele practici. Acestea trebuie să fie luate în considerare și planificate la un nivel strategic, cu sprijinul conducerii superioare. Planurile de organizare și de proiect trebuie să ia în considerare capacitatea personalului și echilibrul de gen. Trebuie să existe un număr corect de membri ai personalului cu competențele potrivite, la locul potrivit și la momentul potrivit, pentru a îndeplini obiectivele organizaționale pe termen scurt și lung.

Organizațiile trebuie să se asigure că personalul dispune de competențele necesare pentru a contribui la ascultarea comunității, luarea de decizii și realizarea de acțiuni. De asemenea, personalul trebuie instruit cu privire la modul de aplicare a procedurilor standard de operare, deoarece acest lucru permite un nivel mai ridicat de delegare și răspunsuri mai rapide.

Programele de evaluare a performanțelor trebuie să fie suficient de flexibile pentru a acoperi atât personalul care lucrează pe termen scurt, cât și pe cel cu contracte pe durată nedeterminată. Trebuie acordată o atenție adecvată competențelor de ascultare, de permitere a incluziunii, de facilitare a dialogului comunitar și de încurajare a procesului decizional și a inițiativelor comunitare. Organizațiile partenere trebuie să convină asupra competențelor necesare pentru ca personalul să își îndeplinească angajamentele convenite.

Politici și proceduri privind personalul: Stilul și complexitatea politicilor și procedurilor privind personalul vor depinde de dimensiunea și contextul fiecărei agenții. Oricât de simplă sau complexă ar fi agenția, personalul trebuie să participe la elaborarea și revizuirea politicilor, atunci când este posibil, pentru a se asigura că opiniile sale sunt reprezentate. Un manual specific facilitează cunoașterea și consultarea politicilor și a consecințelor nerespectării acestora.

Îndrumarea personalului: Fiecare membru al personalului trebuie să identifice obiective individuale care să acopere aspirațiile sale profesionale și competențele pe care speră să le dezvolte și să le documenteze într-un plan de dezvoltare.

Un răspuns eficient nu constă doar în asigurarea prezenței unui personal calificat, ci depinde și de modul în care sunt gestionate persoanele. Cercetările efectuate în situații de urgență arată că managementul, încadrarea și procedurile eficiente sunt la fel de importante, dacă nu chiar mai importante decât competențele personalului pentru a asigura un răspuns eficient.

Securitatea și bunăstarea: Personalul lucrează adesea un număr mare de ore în condiții riscante și stresante. Obligația unei agenții de a se îngriji de personalul său național și internațional include acțiuni de promovare a bunăstării mentale și fizice și de evitare a epuizării pe termen lung, a epuizării, a accidentării sau a îmbolnăvirii.

Managerii pot promova obligația de protecție prin modelarea bunelor practici și prin respectarea personală a politicii. Lucrătorii umanitari trebuie, de asemenea, să își asume responsabilitatea personală pentru

gestionarea bunăstării lor. Primul ajutor psihologic trebuie să fie disponibil imediat pentru lucrătorii care au trăit sau au fost martori la evenimente extrem de stresante.

Formarea personalului pentru a culege informații cu privire la actele de violență sexuală suferite de colegi. Asigurarea accesului la măsuri solide de investigare și de descurajare care promovează încrederea și asumarea răspunderii. În cazul în care au loc incidente, se adoptă o abordare centrată pe supraviețuitor în ceea ce privește asistența medicală și psihosocială, care include recunoașterea traumei secundare. Sprijinul trebuie să răspundă și să includă nevoile personalului expatriat și național.

Un specialist în materie de sănătate mintală, adecvat din punct de vedere cultural și lingvistic, trebuie să contacteze toți membrii personalului și voluntarii naționali și internaționali supraviețuitori, în termen de trei luni de la evenimentul potențial traumatizant. Profesionistul trebuie să evalueze supraviețuitorul și să îl îndrume către un tratament clinic, dacă este cazul.

Angajamentul 9

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

Criteriul calității

Resursele sunt gestionate și utilizate în mod responsabil conform destinației lor.

Indicatori de performanță

1. Comunitățile și persoanele afectate de criză sunt la curent cu bugetele, cheltuielile și rezultatele obținute la nivel comunitar.
2. Comunitățile și persoanele afectate de criză consideră că resursele disponibile sunt utilizate:
 - a. pentru scopul căruia au fost destinate;
 - b. fără deturnare sau pierderi.
3. Resursele obținute pentru intervenție sunt utilizate și monitorizate în conformitate cu planurile, obiectivele, bugetele și termenele convenite.
4. Răspunsul umanitar este furnizat într-un mod eficient din punct de vedere al costurilor.

Acțiuni-cheie

9.1 Conceperea de programe și punerea în aplicare a unor procese care să asigure utilizarea eficientă a resurselor, echilibrând calitatea, costurile și termenele în fiecare etapă a intervenției.

- Adaptarea procedurilor în cazul crizelor cu declanșare rapidă pentru a permite luarea mai rapidă a deciziilor financiare și pentru a face față provocărilor (de exemplu, lipsa furnizorilor disponibili pentru a desfășura licitații competitive).

9.2 Gestionarea și utilizarea resurselor pentru a atinge scopul propus, reducând la minimum pierderile.

- Asigurarea faptului că există personal cu competențe specifice și sisteme pentru a gestiona riscurile legate de achiziții, asistență în numerar și gestionarea stocurilor.

9.3 Monitorizarea și raportarea cheltuielilor în raport cu bugetul.

- Stabilirea unor sisteme de planificare și de monitorizare financiară pentru a se asigura că obiectivele programului sunt îndeplinite, inclusiv proceduri de atenuare a principalelor riscuri legate de gestionarea financiară.
- Monitorizarea tuturor tranzacțiilor financiare.

9.4 Atunci când se utilizează resurse locale și naturale, trebuie să se ia în considerare impactul acestora asupra mediului.

- Efectuarea unei evaluări rapide a impactului asupra mediului pentru a determina riscurile și pentru a institui măsuri de atenuare cât mai devreme posibil în cadrul intervenției sau al programului.

9.5 Gestionarea riscului de corupție și luarea de măsuri adecvate în cazul în care acesta este identificat.

- Documentarea criteriilor de finanțare și a surselor de finanțare. Comunicarea deschisă și transparentă privind informațiile despre proiect.
- Încurajarea părților interesate să raporteze abuzurile de putere.

Responsabilități organizaționale

9.6 Existența de politici și procese care să reglementeze utilizarea și gestionarea resurselor, inclusiv modul în care organizația:

- a. **acceptă și alocă fonduri și donații în natură în mod etic și legal;**
- b. **își utilizează resursele într-un mod responsabil din punct de vedere ecologic;**
- c. **previne și soluționează cazurile de corupție, fraudă, conflicte de interese și utilizarea abuzivă a resurselor;**
- d. **efectuează audituri, verifică conformitatea și raportează în mod transparent;**
- e. **evaluează, gestionează și atenuază riscurile în mod continuu;**
- f. **asigură faptul că acceptarea resurselor nu îi compromite independența.**

Note orientative

Utilizarea eficientă a resurselor: Termenul „resurse” se referă la mijloacele de care o organizație are nevoie pentru a-și îndeplini misiunea. Aceasta include, dar nu se limitează la fonduri, personal, bunuri, echipamente, timp, terenuri și mediu în general.

În cazul crizelor acute și puternic mediatizate, există adesea presiuni pentru a răspunde rapid și pentru a demonstra că agențiile acționează pentru a rezolva situația. Acest lucru poate conduce la o planificare deficitară a proiectelor și la o atenție insuficientă acordată explorării diferitelor opțiuni potențiale de program și financiare (de exemplu, utilizarea asistenței în numerar) care pot oferi un raport calitate-preț mai bun. Cu toate acestea, riscul ridicat de corupție în aceste contexte înseamnă că este important să se ofere formare și sprijin personalului și să se stabilească mecanisme de soluționare a plângerilor pentru a preveni corupția în cadrul sistemelor ⊕ a se vedea [Angajamentele 3 și 5](#).

Mobilizarea de personal cu experiență în această perioadă poate contribui la atenuarea riscurilor și la găsirea unui echilibru între furnizarea unui răspuns în timp util, menținerea standardelor și limitarea pierderilor.

Colaborarea și coordonarea între organizații (și comunități) pot contribui, de asemenea, la un răspuns mai eficient (de exemplu, prin efectuarea de evaluări comune sau evaluări și sprijinirea sistemelor de înregistrare și logistică între agenții).

La sfârșitul proiectului, activele și resursele rămase vor trebui donate, vândute sau returnate în mod responsabil.

Utilizarea resurselor conform destinației lor: Toți actorii umanitari au o responsabilitate atât față de donatori, cât și față de persoanele afectate și trebuie să poată demonstra că resursele au fost utilizate cu înțelepciune, în mod eficient și cu rezultate bune.

Înregistrările contabile trebuie să respecte standardele naționale și/sau internaționale acceptate și trebuie aplicate în mod sistematic în cadrul organizației.

Frauda, corupția și risipa deturneză resursele de la cei care au cea mai mare nevoie de ele. Cu toate acestea, nu se poate spune că o intervenție care nu este eficientă din cauza lipsei de personal sau de resurse nu poate fi considerată responsabilă. Aspectul economic nu înseamnă întotdeauna rentabilitate. Deseori va trebui să se găsească un echilibru între economie, eficacitate și eficiență.

Monitorizarea și raportarea cheltuielilor: Toți membrii personalului au responsabilitatea de a se asigura că finanțele sunt bine gestionate. Personalul este încurajat să raporteze orice suspiciune de fraudă, corupție sau utilizare abuzivă a resurselor.

Impactul asupra mediului și utilizarea resurselor naturale: Răspunsurile umanitare pot avea un impact negativ asupra mediului. De exemplu, acestea pot produce cantități mari de deșeuri, pot degrada resursele naturale, pot contribui la epuizarea sau la contaminarea pânzei freatice și pot determina defrișări și alte pericole pentru mediu. Ecosistemele sunt esențiale pentru bunăstarea persoanelor și constituie un paravan împotriva pericolelor naturale. Orice impact asupra mediului trebuie să fie abordat ca o problemă intersectorială, deoarece acesta poate pune într-un pericol suplimentar și de durată viața, sănătatea și mijloacele de trai. Implicarea persoanelor afectate și a preocupărilor lor în acest proces este esențială. Sprijinul pentru gestionarea locală a resurselor naturale trebuie integrat în programare.

Gestionarea riscurilor de corupție: Definiția și înțelegerea practicilor de corupție nu coincid în toate culturile. O definiție clară a comportamentului care se așteaptă din partea personalului (inclusiv a voluntarilor) și a partenerilor este fundamentală în abordarea acestui risc ⊕ a se vedea [Angajamentul 8](#). Colaborarea respectuoasă cu membrii comunității și stabilirea unor mecanisme de monitorizare la fața locului și de transparență cu părțile interesate pot contribui la reducerea riscurilor de corupție.

Cadourile în natură pot crea dileme etice. În numeroase culturi, oferirea de cadouri este o normă socială importantă, iar refuzul unui cadou ar părea nepoliticos. În cazul în care primirea cadoului provoacă un sentiment de îndatorare, destinatarul ar trebui să îl refuze în mod politicos. În cazul în care este acceptat, este important să se declare acest lucru și să se discute cu un manager dacă există motive de îngrijorare. Este necesară reducerea riscurilor pentru independența operațională și imparțialitatea organizațională prin elaborarea de orientări pentru personal și prin încurajarea transparenței. Personalul trebuie să fie informat cu privire la aceste politici și la posibilele dileme.

Resursele naturale și impactul asupra mediului: Organizațiile trebuie să se angajeze să adopte politici și practici ecologice (inclusiv un plan de acțiune și o evaluare rapidă a impactului asupra mediului) și să utilizeze

orientările existente pentru a contribui la soluționarea problemelor de mediu în caz de urgență. Politicile de achiziții ecologice contribuie la reducerea impactului asupra mediului, dar trebuie să fie gestionate astfel încât să reducă la minimum întârzierile în furnizarea de asistență.

Corupția și fraudă: Frauda include furtul, deturnarea de bunuri sau proprietăți și falsificarea registrelor, cum ar fi cererile de rambursare a cheltuielilor. Fiecare organizație trebuie să țină o evidență exactă a tranzacțiilor financiare pentru a arăta modul în care au fost utilizate fondurile. Stabilirea de sisteme și proceduri pentru a asigura controlul intern al resurselor financiare și pentru a preveni fraudă și corupția.

Organizațiile trebuie să sprijine bunele practici recunoscute în materie de gestiune și raportare financiară. Politicile organizaționale ar trebui, de asemenea, să garanteze că sistemele de achiziții publice sunt transparente și solide și că încorporează măsuri antiteroriste.

Conflictele de interese: Personalul trebuie să se asigure că nu există niciun conflict între obiectivele organizației și propriile interese personale sau financiare. De exemplu, nu trebuie să atribuie contracte furnizorilor, organizațiilor sau persoanelor fizice în cazul în care ei înșiși sau familia lor au de câștigat din punct de vedere financiar.

Există diferite forme de conflict de interese, iar indivizii nu recunosc întotdeauna că încalcă codurile și politicile organizaționale. De exemplu, utilizarea fără permisiune a resurselor organizației sau primirea de cadouri de la un furnizor poate fi interpretată ca un conflict de interese.

Crearea unei culturi în care oamenii să simtă că pot discuta deschis și declara orice conflicte de interese potențiale sau reale este esențială pentru gestionarea acestora.

Auditarea și transparența: Auditurile pot lua mai multe forme. Auditurile interne verifică dacă procedurile sunt respectate. Auditurile externe verifică dacă situațiile financiare ale organizației sunt reale și corecte. Un audit de investigație este lansat atunci când o organizație suspectează o anumită problemă, de obicei o fraudă.

Anexă

Întrebări orientative pentru monitorizarea acțiunilor-cheie și a responsabilităților organizaționale (online)

Mai jos sunt prezentate câteva întrebări orientative legate de acțiunile-cheie și responsabilitățile organizaționale ale standardului umanitar de bază. Aceste întrebări pot fi utilizate pentru a sprijini elaborarea programelor sau ca instrument de revizuire a unui proiect, a unui răspuns sau a unei politici.

Angajamentul 1 Comunitățile și persoanele afectate de criză primesc asistență adecvată nevoilor lor.

Întrebări orientative pentru monitorizarea acțiunilor-cheie

1. A fost efectuată o evaluare cuprinzătoare și consultativă a capacităților și nevoilor și a fost utilizată pentru a informa planificarea răspunsului?
2. Au fost consultate persoanele și comunitățile afectate, instituțiile locale și alte părți interesate (inclusiv grupurile reprezentative pentru femei, bărbați, fete și băieți) la evaluarea nevoilor, riscurilor, capacităților, vulnerabilităților și contextului? Sunt datele de evaluare și monitorizare dezagregate în funcție de sex, vârstă și dizabilitate?
3. Cum au fost identificate grupurile de risc?
4. Au fost luate în considerare aspectele transversale relevante în analiza nevoilor și a contextului?
5. Răspunsul oferă asistență într-un mod adaptat la nevoile și preferințele populației afectate (de exemplu, în natură, în numerar)? Există diferite tipuri de asistență și protecție pentru diferite grupuri demografice?
6. Ce acțiuni sunt întreprinse pentru a adapta strategia de răspuns la diferite grupuri demografice, pe baza nevoilor, capacităților, riscurilor și contextului în schimbare?

Întrebări orientative pentru monitorizarea responsabilităților organizaționale

1. Organizația are o politică clară de angajament față de acțiunea umanitară bazată pe drepturi, imparțială și independentă și sunt membrii personalului conștienți de acest lucru?
2. Percep părțile interesate relevante organizația ca fiind imparțială, independentă și nediscriminatorie?
3. Procedurile de lucru includ mecanisme de colectare consecventă a datelor dezagregate în funcție de sex, vârstă, dizabilitate și alte caracteristici relevante?
4. Sunt aceste date utilizate în mod regulat pentru a ghida elaborarea și implementarea programelor?
5. Dispune organizația de finanțare, de politici de personal și de o flexibilitate programatică care să îi permită să adapteze răspunsul la nevoile în schimbare?
6. Efectuează organizația în mod sistematic o analiză de piață pentru a determina formele adecvate de asistență?

Angajamentul 2 Comunitățile și persoanele afectate de crize au acces la asistența umanitară de care au nevoie la momentul oportun.

Întrebări orientative pentru monitorizare acțiunilor-cheie

1. Sunt identificate și analizate cu regularitate constrângerile, cum ar fi barierele fizice sau discriminarea și riscurile, și sunt adaptate planurile în consecință, împreună cu populația afectată?
2. Planificarea ia în considerare momentele optime pentru activități, ținând cont de factori precum starea vremii, anotimpul, factorii sociali, ușurința accesului sau conflictele?
3. Sunt monitorizate întârzierile în implementarea planurilor și activităților și sunt căutate soluții?
4. Sunt utilizate sisteme de avertizare anticipată și planuri de urgență?
5. Sunt utilizate și îndeplinite standardele tehnice recunoscute?
6. Sunt identificate și abordate nevoile nesatisfăcute?
7. Rezultatele monitorizării sunt utilizate pentru a adapta programele?

Întrebări orientative pentru monitorizarea responsabilităților organizaționale

1. Există procese clare pentru a evalua dacă organizația dispune de suficiente capacități, de finanțare și de personal adecvat care poate fi mobilizat înainte de a-și lua angajamente privind programele?
2. Există politici, procese și resurse clare pentru a sprijini monitorizarea și evaluarea și pentru a utiliza rezultatele în scopuri de management și de luare a deciziilor? Sunt cunoscute de către personal?
3. Există procese clare de definire a responsabilităților și a termenelor pentru luarea deciziilor privind alocarea resurselor?

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

Întrebări orientative pentru monitorizarea acțiunilor-cheie

1. Au fost identificate capacitățile locale de reziliență (structuri, organizații, grupuri informale, lideri și rețele de sprijin) și există planuri de consolidare a acestor capacități?
2. Sunt utilizate în activitățile de programare informațiile existente privind riscurile, pericolele, vulnerabilitățile și planurile aferente?
3. A luat programul în considerare dacă și cum ar putea fi furnizate serviciile de către societatea civilă locală, de către guvern sau de către organisme din sectorul privat? Există planuri de sprijinire a acestor organisme pe măsură ce preiau furnizarea de servicii relevante?
4. Strategiile și acțiunile de reducere a riscurilor și de consolidare a rezilienței sunt concepute în consultare cu persoanele și comunitățile afectate sau ghidate de acestea?
5. În ce mod (atât formal, cât și informal) sunt consultați liderii și/sau autoritățile locale pentru a se asigura că strategiile de răspuns sunt în concordanță cu prioritățile locale și/sau naționale?
6. Sprijină personalul suficient de mult inițiativele locale, inclusiv inițiativele de autoajutorare bazate pe comunitate, în special pentru grupurile marginalizate și minoritare, prim răspuns și consolidarea capacităților pentru un răspuns viitor?
7. Este răspunsul conceput pentru a facilita recuperarea timpurie?
8. Se realizează o asumare progresivă a responsabilității și un proces decizional de către populația locală?
9. A fost realizată o evaluare a pieței, pentru a identifica posibilele efecte ale programului asupra economiei locale?
10. A fost elaborată o strategie clară de tranziție și/sau de retragere, în consultare cu persoanele afectate și cu alte părți interesate relevante?

Întrebări orientative pentru monitorizarea responsabilităților organizaționale

1. Există o politică care să impună efectuarea de evaluări și măsuri de reducere a riscurilor pentru persoanele vulnerabile în domeniile de acțiune ale organizației? Este cunoscută de către personal?
2. Există politici și proceduri pentru evaluarea și atenuarea efectelor negative ale răspunsului? Sunt cunoscute de către personal?
3. Există politici și proceduri pentru a face față situațiilor de exploatare sexuală, abuz sau discriminare, inclusiv pe baza orientării sexuale sau a altor caracteristici? Sunt cunoscute de către personal?
4. Există planuri de urgență pentru a răspunde la crize noi sau în evoluție? Sunt cunoscute de către personal?
5. Înțelege personalul ce se așteaptă de la el în materie de protecție, securitate și riscuri?
6. Organizația permite și promovează acțiunile și autoajutorarea coordonate de comunitate?

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

Întrebări orientative pentru monitorizarea acțiunilor-cheie

1. Sunt furnizate informații despre organizare și răspuns în moduri accesibile și adecvate pentru diferitele grupuri afectate?
2. Femeile, bărbații, fetele și băieții (în special cei marginalizați și vulnerabili) pot să aibă acces la informațiile furnizate și să le înțeleagă?
3. Opiniile persoanelor afectate, inclusiv cele ale celor mai vulnerabile și marginalizate, sunt solicitate și utilizate pentru a ghida elaborarea și implementarea programelor?
4. Sunt toate grupurile din cadrul comunității afectate conștiente de modul în care pot oferi feedback cu privire la răspunsul umanitar și se simt în siguranță folosind aceste canale?
5. Este folosit feedback-ul? Poate programul să indice elementele care au fost modificate pe baza feedback-ului? ⊕ a se vedea [Acțiuni-cheie 1.3 și 2.5](#).
6. Sunt identificate și abordate obstacolele în calea oferirii de feedback?
7. Datele furnizate prin intermediul mecanismelor de feedback sunt dezagregate în funcție de sex, vârstă, dizabilitate și alte categorii relevante?
8. În cazul în care asistența este furnizată prin transferuri electronice, sunt disponibile canale de feedback pentru persoane, chiar și atunci când nu există un contact direct cu personalul?

Întrebări orientative pentru monitorizarea responsabilităților organizaționale

1. Politicile și planurile de program includ dispoziții privind schimbul de informații, inclusiv criterii care permit să se decidă ce informații ar trebui împărtășite? Sunt cunoscute de către personal?
2. Politicile și planurile de program includ dispoziții privind protecția datelor? Există criterii pentru stocarea sigură a datelor (în dulapuri cu cheie pentru copiile pe hârtie și în fișiere protejate prin parolă pentru copiile pe suport electronic), acces restricționat, distrugerea datelor în caz de evacuare și protocoale de schimb de informații? Aceste protocoale detaliază ce informații trebuie partajate, cu cine și în ce situații? De reținut că informațiile trebuie partajate numai pe baza principiului necesității de cunoaștere și nu trebuie să conțină detalii de identificare sau istoricul cazurilor, decât dacă este necesar.
3. Politicile includ prevederi privind modul de abordare a informațiilor confidențiale sau sensibile sau a informațiilor care ar putea pune în pericol personalul sau persoanele afectate? Sunt cunoscute de către personal?
4. Există angajamente politice și orientări cu privire la modul în care persoanele afectate sunt reprezentate în comunicările externe sau în materialele de strângere de fonduri? Sunt cunoscute de către personal?

Angajamentul 5 Comunitățile și persoanele afectate de crize au acces la mecanisme sigure și receptive de soluționare a plângerilor.

Întrebări orientative pentru monitorizarea acțiunilor-cheie

1. Comunitățile și persoanele afectate de criză sunt consultate cu privire la conceperea mecanismelor de soluționare a plângerilor?
2. Sunt luate în considerare preferințele tuturor grupurilor demografice, în special cele legate de siguranță și confidențialitate, în elaborarea proceselor de tratare a plângerilor?
3. Sunt furnizate și înțelese de către toate grupurile demografice informații cu privire la modul în care funcționează mecanismele de depunere a plângerilor și la tipurile de plângeri care pot fi depuse prin intermediul acestora?
4. Există termene convenite și respectate pentru investigarea și soluționarea plângerilor? Este înregistrat intervalul de timp dintre momentul depunerii unei plângeri și cel al soluționării acesteia?
5. Plângerile privind exploatarea sexuală, abuzul și discriminarea sunt investigate imediat de către personalul cu competențe relevante și cu un nivel adecvat de autoritate?

Întrebări orientative pentru monitorizarea responsabilităților organizaționale

1. Există politici, bugete și proceduri specifice pentru tratarea reclamațiilor?
2. Toți membrii personalului beneficiază de cursuri de inițiere și de perfecționare privind politica și procedurile organizației de tratare a plângerilor?
3. Politica organizației de tratare a plângerilor include dispoziții privind exploatarea sexuală, abuzul și discriminarea?
4. Angajamentul politic al organizației și procedurile de prevenire a exploatării sexuale, a abuzului și a discriminării sunt împărtășite cu persoanele afectate?
5. Plângerile care nu pot fi soluționate de către organizație sunt transmise în timp util altor organizații relevante?

Angajamentul 6 Comunitățile și persoanele afectate de criză beneficiază de asistență coordonată și complementară.

Întrebări orientative pentru monitorizarea acțiunilor-cheie

1. Informațiile privind competențele, resursele și zonele geografice și sectoarele de activitate ale organizației sunt împărtășite în timp util cu alte persoane care răspund la criză?
2. Sunt accesate și utilizate informațiile privind competențele, resursele, acoperirea geografică și sectoarele de activitate ale altor organizații, inclusiv ale autorităților locale și naționale?
3. Au fost identificate și sprijinite structurile de coordonare existente?
4. Sunt luate în considerare programele altor organizații și autorități la elaborarea, planificarea și implementarea programelor?
5. Sunt identificate și abordate lacunele și suprapunerile în ceea ce privește acoperirea?

Întrebări orientative pentru monitorizarea responsabilităților organizaționale

1. Există un angajament clar în politicile și/sau strategiile organizaționale de a colabora cu alți actori?
2. Au fost stabilite criterii sau condiții pentru selecția, colaborarea și coordonarea partenerilor?
3. Există acorduri formale de parteneriat?

4. Acordurile de parteneriat includ definiții clare ale rolurilor, responsabilităților și angajamentelor fiecărui partener, inclusiv modul în care fiecare va contribui la îndeplinirea în comun a principiilor umanitare?

Angajamentul 7 Comunitățile și persoanele afectate de crize se pot aștepta la furnizarea unei asistențe îmbunătățite pe măsură ce organizațiile învață din experiență și din reflecția altor organizații.

Întrebări orientative pentru monitorizarea acțiunilor-cheie

1. Sunt consultate evaluările și analizele reacțiilor la crize similare și sunt încorporate, după caz, în elaborarea programului?
2. Procesele de monitorizare, evaluare, feedback și tratare a plângerilor conduc la schimbări și/sau inovații în conceperea și implementarea programelor?
3. Este învățarea documentată în mod sistematic?
4. Sunt utilizate sisteme specifice pentru a împărtăși învățarea cu părțile interesate relevante, inclusiv cu persoanele afectate și cu partenerii?

Întrebări orientative pentru monitorizarea responsabilităților organizaționale

1. Există politici și resurse pentru evaluare și învățare? Sunt cunoscute de către personal?
2. Există orientări clare pentru înregistrarea și diseminarea învățării, inclusiv orientări specifice aplicabile crizelor umanitare?
3. Învățarea este identificată la nivel de program, documentată și împărtășită în cadrul organizației?
4. Organizația este un membru activ al forumurilor de învățare și inovare? Cum contribuie organizația la aceste forumuri?

Angajamentul 8 Comunitățile și persoanele afectate de crize primesc asistența de care au nevoie din partea unui personal și a unor voluntari competenți și bine gestionați.

Întrebări orientative pentru monitorizarea acțiunilor-cheie

1. Mandatul și valorile organizației sunt comunicate noilor angajați?
2. Sunt gestionate performanțele personalului, sunt abordate performanțele slabe și sunt recunoscute performanțele bune?
3. Personalul semnează un cod de conduită sau un document similar cu caracter obligatoriu? Dacă da, personalul este format pentru a înțelege codul de conduită și alte politici relevante?
4. Se primesc plângeri cu privire la personal sau la personalul partenerilor? Cum sunt tratate?
5. Personalul este conștient de sprijinul disponibil pentru dezvoltarea competențelor cerute de rolul lor și îl utilizează?

Întrebări orientative pentru monitorizarea responsabilităților organizaționale

1. Sunt instituite proceduri de evaluare a nevoilor de resurse umane în raport cu dimensiunea și domeniul de aplicare a programului?
2. Planificarea organizațională ține cont de nevoile viitoare de leadership și de dezvoltarea de noi talente?

3. Politicile și procedurile privind personalul sunt conforme cu legislația locală privind ocuparea forței de muncă și respectă bunele practici recunoscute în gestionarea personalului?
4. Politicile privind securitatea și bunăstarea personalului acoperă nevoile practice și psihosociale ale personalului local care ar putea fi afectat personal de criză?
5. La recrutarea, formarea și evaluarea personalului se iau în considerare competențele non-tehnice care sprijină capacitatea personalului de a asculta și de a ține cont de feedback-ul persoanelor afectate de criză?
6. Tot personalul are fișe de post actualizate și obiective, inclusiv responsabilități specifice?
7. Structura de compensații și beneficii este echitabilă, transparentă și aplicată în mod consecvent?
8. Membrii personalului beneficiază de o instruire adecvată și de informații regulate cu privire la managementul performanței și cu politicile și procedurile de dezvoltare a personalului?
9. Se solicită tuturor angajaților (și contractanților) să semneze un cod de conduită (care să includă prevenirea exploatării și abuzului sexual) și li se oferă o instruire adecvată cu privire la codul respectiv?
10. Contractul cu furnizorii de servicii financiare și actorii comerciali prevede, în mod clar, o declarație/clauză/cod de conduită pentru a preveni exploatarea sexuală și de altă natură?
11. Dispune organizația de orientări specifice fiecărei locații pentru un mecanism intern de tratare a plângerilor? Sunt acestea cunoscute personalului?
12. Membrii personalului înțeleg, recunosc și reacționează la discriminare în cadrul propriilor programe și activități?

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

Întrebări orientative pentru monitorizarea acțiunilor-cheie

1. Personalul angajează cheltuielile cu respectarea protocoalelor organizaționale?
2. Cheltuielile sunt monitorizate în mod regulat și rapoartele sunt partajate în cadrul managementului de program?
3. Serviciile și bunurile sunt achiziționate prin intermediul unui proces de licitație competitivă?
4. Sunt monitorizate efectele potențiale asupra mediului (apă, sol, aer, biodiversitate) și se iau măsuri pentru atenuarea acestora?
5. Există o procedură sigură de denunțare a neregulilor și este cunoscută de personal, de persoanele afectate și de alte părți interesate?
6. Sunt monitorizate raportul cost-eficacitate și impactul social?

Întrebări orientative pentru monitorizarea responsabilităților organizaționale

1. Există politici și proceduri pentru achiziționarea, utilizarea și gestionarea etică a resurselor?
2. Includ acestea prevederi pentru:
 - acceptarea și alocarea fondurilor?
 - acceptarea și alocarea cadourilor în natură?
 - atenuarea și prevenirea impactului asupra mediului?
 - prevenirea fraudei, gestionarea cazurilor suspectate și dovedite de corupție, precum și de utilizare abuzivă a resurselor?
 - conflicte de interese?

- audit, verificare și raportare?
- evaluarea și gestionarea riscurilor asociate bunurilor?

DRAFT

Referințe și bibliografie suplimentară

Resurse suplimentare pentru standardul umanitar de bază: corehumanitarianstandard.org

CHS Alliance: www.chsalliance.org

CHS Quality Compass: www.urd.org

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

Responsabilitate

Child Protection Minimum Standards (CPMS) (Standarde minime în materia protecției copilului). Global Child Protection Working Group, 2010. <http://cpwg.net>

Complaints Mechanism Handbook (Manual privind mecanismele plângerii). ALNAP, Consiliul Danez pentru Refugiați, 2008. www.alnap.org

Guidelines on Setting Up a Community Based Complaints Mechanism Regarding Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel (Orientări privind înființarea unui mecanism comunitar bazat pe plângeri privind exploatarea sexuală și abuzul comise de către personalul ONU și non-ONU). PSEA Task Force, IASC Taskforce, 2009. www.pseataskforce.org

Humanitarian inclusion standards for older people and people with disabilities (Standarde privind incluziunea umanitară pentru vârstnici și persoanele cu dizabilități). Age and Disability Consortium, 2018. www.refworld.org

Lewis, T. *Financial Management Essentials: Handbook for NGOs (Manual pentru ONG-uri).* Mango, 2015. www.mango.org

Livestock Emergency Guidelines and Standards (LEGS) (Orientări și standarde de urgență privind creșterea animalelor). LEGS Project, 2014. <https://www.livestock-emergency.net>

Minimum Economic Recovery Standards (MERS) (Standarde minime de redresare economică). SEEP Network, 2017. <https://seepnetwork.org>

Minimum Standards for Education: Preparedness, Recovery and Response (Standarde minime INEE pentru educație: pregătire, răspuns, recuperare). The Inter-Agency Network for Education in Emergencies INEE, 2010. www.ineesite.org

Minimum Standard for Market Analysis (MISMA) (Standardul minim pentru analiza pieței). The Cash Learning Partnership (CaLP), 2017. www.cashlearning.org

Munyas Ghadially, B. *Putting Accountability into Practice (Punerea răspunderii în practică).* Resource Centre, Save the Children, 2013. <http://resourcecentre.savethechildren.se>

Top Tips for Financial Governance (Sfaturi de vârf pentru guvernanta financiară). Mango, 2013. www.mango.org

Performanța lucrătorilor umanitari

A Handbook for Measuring HR Effectiveness (Manual pentru măsurarea eficacității resurselor umane). CHS Alliance, 2015. <http://chsalliance.org>

Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response (Creșterea încrederii în echipe variate: set de instrumente pentru răspunsul în situații de urgență). ALNAP, 2007. www.alnap.org

Protection Against Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) (Protecția împotriva exploatării sexuale și a abuzului). OCHA. <https://www.unocha.org>

Protection Against Sexual Exploitation and Abuse (Protecția împotriva exploatării sexuale și a abuzului). CHS Alliance. <https://www.chsalliance.org>

Rutter, L. Core Humanitarian Competencies Guide: Humanitarian Capacity Building Throughout the Employee Life Cycle (Ghid de competențe umanitare: creșterea capacității umanitare pe parcursul ciclului de viață al angajaților). NGO Coordination Resource Centre, CBHA, 2011. <https://ngocoordination.org>

World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International. Psychological First Aid: Guide for Field Workers (Primul ajutor psihologic: ghid pentru lucrătorii de teren). WHO Geneva, 2011. www.who.int

Evaluări

Humanitarian Needs Assessment: The Good Enough Guide (Evaluarea nevoilor comunitare: Ghidul „suficient de bun”). ACAPS and ECB, 2014. www.acaps.org

Multi-sector Initial Rapid Assessment Manual (revised July 2015) [Manual cu privire la evaluarea multisectorială inițială rapidă (revizuit în iulie 2015)]. IASC, 2015. <https://interagencystandingcommittee.org>

Participatory assessment, in Participation Handbook for Humanitarian Field Workers (Chapter 7) [Evaluarea participativă, în Manualul de participare pentru lucrătorii de teren din domeniul umanitar (Capitolul 7)]. ALNAP și Groupe URD, 2009. <http://urd.org>

Intervenții bazate pe numerar

Blake, M. Propson, D. Monteverde, C. Principles on Public-Private Cooperation in Humanitarian Payments (Principii privind cooperarea publică-privată în plățile din domeniul umanitar). CaLP, World Economic Forum, 2017. www.cashlearning.org

Cash or in-kind? Why not both? Response Analysis Lessons from Multimodal Programming (Cash sau în natură? De ce nu ambele? Lecții de analiză a răspunsului din programarea multimodală). Cash Learning Partnership, July 2017. www.cashlearning.org

Martin-Simpson, S. Grootenhuis, F. Jordan, S. Monitoring4CTP: Monitoring Guidance for CTP in Emergencies (Monitorizarea 4 CTP: îndrumări pentru monitorizarea CTP în situații de urgență). Cash Learning Partnership, 2017. www.cashlearning.org

Copiii

Child Safeguarding Standards and how to implement them (Norme de protecție infantilă și implementare). Keeping Children Safe, 2014. www.keepingchildrensafe.org

Coordonare:

Knox Clarke, P. Campbell, L. Exploring Coordination in Humanitarian Clusters (Explorarea coordonării în grupurile umanitare). ALNAP, 2015. <https://reliefweb.int>

Reference Module for Cluster Coordination at the Country Level (Modul de referință pentru coordonarea sectorială la nivel național). Humanitarian Response, IASC, 2015. www.humanitarianresponse.info

Concepție și răspuns

The IASC Humanitarian Programme Cycle (Ciclul programului umanitar IASC). Humanitarian Response. www.humanitarianresponse.info

Persoane cu dizabilități

Convention on the Rights of Persons with Disabilities (Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități). Organizația Națiunilor Unite. <https://www.un.org>

Washington Group on Disability Statistics and sets of disability questions (Seturi de întrebări privind persoanele cu dizabilități). Washington Group. www.washingtongroup-disability.com

Mediu

Environment and Humanitarian Action: Increasing Effectiveness, Sustainability and Accountability (Mediul și acțiunea umanitară: îmbunătățirea eficacității, a sustenabilității și a răspunderii). UN OCHA/UNEP, 2014. www.unocha.org

The Environmental Emergencies Guidelines (Linii directoare pentru urgențele de mediu), ed. a 2-a. Environment Emergencies Centre, 2017. www.eecentre.org

Training toolkit: Integrating the environment into humanitarian action and early recovery (Kit de formare: integrarea mediului în acțiunea umanitară și recuperarea timpurie). UNEP, Groupe URD. <http://postconflict.unep.ch>

Genul

Mazurana, D. Benelli, P. Gupta, H. Walker, P. Sex and Age Matter: Improving Humanitarian Response in Emergencies (Sexul și vârsta contează: îmbunătățirea răspunsului umanitar în situații de urgență). ALNAP, 2011, Feinstein International Center, Tufts University.

Women, Girls, Boys and Men: Different Needs, Equal Opportunities, A Gender Handbook for Humanitarian Action (Femei, fete, băieți și bărbați: nevoi diferite, șanse egale, un manual pentru acțiunea umanitară). IASC, 2006. <https://interagencystandingcommittee.org>

Violența bazată pe gen

Guidelines for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience, and aiding recovery (Orientări pentru integrarea intervențiilor privind violența bazată pe gen în acțiunile umanitare: reducerea riscului, promovarea rezilienței și sprijinirea recuperării). GBV Guidelines, IASC, 2015. <http://gbvguidelines.org>

Manual for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian (Manual pentru coordonarea intervențiilor împotriva violenței bazate pe gen în context umanitar). Organizația Națiunilor Unite, UNICEF, noiembrie 2010. <https://www.un.org>

Răspuns umanitar centrat pe persoana umană

Bonino, F. Jean, I. Knox Clarke, P. Closing the Loop – Effective Feedback in Humanitarian Contexts (Feedback efektiv în contexte umanitare). ALNAP, martie 2014, Londra. www.alnap.org

Participation Handbook for Humanitarian Field Workers (Manualul participării lucrătorilor de teren umanitari). Groupe URD, ALNAP, 2009. www.alnap.org

What is VCA? An Introduction to Vulnerability and Capacity Assessment (Ce este VCA? Introducere în evaluarea vulnerabilității și a capacității). IFRC, 2006, Geneva. www.ifrc.org

Performanță, monitorizare și evaluare

Catley, A. Burns, J. Abebe, D. Suji, O. Participatory Impact Assessment: A Design Guide (Evaluarea impactului participativ: ghid pentru practicieni). Tufts University, martie 2014, Feinstein International Center, Somerville. <http://fic.tufts.edu>

CHS Alliance și Start, A. *Building an Organisational Learning & Development Framework: A Guide for NGOs (Consolidarea învățării organizaționale și a cadrului dezvoltării: un ghid pentru ONG-uri)*. CHS Alliance, 2017. www.chsalliance.org

Hallam, A. Bonino, F. *Using Evaluation for a Change: Insights from Humanitarian Practitioners (Utilizarea evaluării pentru schimbare: detalii ale practicienilor umanitari)*. ALNAP, martie 2013, London. www.alnap.org

Project/Programme Monitoring and Evaluation (M&E) Guide (Ghid pentru monitorizarea și evaluarea proiectelor/programelor). ALNAP, IRCS, ianuarie 2011. <https://www.alnap.org>

Sphere for Monitoring and Evaluation (Sphere pentru monitorizare și evaluare). The Sphere Project, martie 2015. www.sphereproject.org

Protecție

Slim, H. Bonwick, A. *Protection: An ALNAP Guide for Humanitarian Agencies (Protecția: ghid ALNAP pentru agențiile umanitare)*. ALNAP, 2005. www.alnap.org

Redresare

Minimum Economic Recovery Standards (Standarde minime de redresare economică). SEEP Network, 2017. <https://seepnetwork.org>

Reziliență

Reaching Resilience: Handbook Resilience 2.0 for Aid Practitioners and Policymakers in Disaster Risk Reduction, Climate Change Adaptation and Poverty Reduction (Manual de reziliență 2.0 pentru uzul practicienilor umanitari și decidenților în materie de reducere a riscurilor în caz de dezastru, adaptare la schimbările climatice și reducere a sărăciei). Reaching Resilience, 2013. www.reachingresilience.org

Turnbull, M. Sterret, C. Hilleboe, A. *Toward Resilience, A Guide to Disaster Risk Reduction and Climate Change Adaptation (Către reziliență, un ghid pentru reducerea riscurilor în caz de dezastru și adaptarea la schimbările climatice)*. Catholic Relief Services, 2013. www.crs.org

Bibliografie suplimentară

Pentru alte sugestii de lectură, vă rugăm să accesați www.spherestandards.org/handbook/online-resources

Bibliografie suplimentară

Răspundere

Hees, R. Ahlendorf, M. Debere, S. *Handbook of Good Practices: Preventing Corruption in Humanitarian Operations (Prevenirea corupției în operațiunile umanitare)*. Transparency International, 2010. www.transparency.org/whatwedo/publication/handbook_of_good_practices_preventing_corruption_in_humanitarian_operations

Value for Money: What it Means for UK NGOs (background paper) [Valoare pentru bani: ce înseamnă pentru ONG-urile din Regatul Unit (document de bază)]. Bond, 2012. www.bond.org.uk/data/files/Value_for_money_-_what_it_means_for_NGOs_Jan_2012.pdf

Performanța lucrătorilor umanitari

Centre of Excellence – Duty of Care: An Executive Summary of the Project Report (Centru de excelență – obligația de îngrijire: rezumat al proiectului raportului). CHS Alliance, 2016.

<https://www.chsalliance.org/files/files/Resources/Articles-and-Research/Duty%20of%20Care%20-%20Summary%20Report%20April%202017.pdf>

CHS Alliance and Start, A. HR Metrics Dashboard: A Toolkit (Tablou de indicatori HR: set de instrumente). CHS Alliance, 2016. www.chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/CHS-Alliance-HR-metrics-dashboard-toolkit.pdf

CHS Alliance and Lacroix, E. Human Resources Toolkit for Small and Medium Nonprofit Actors (Set de instrumente în materie de resurse umane pentru actorii nonprofit mici și mijlocii). CHS Alliance, 2017. www.chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/HR%20Toolkit%20-%202017.pdf

Debriefing: Building Staff Capacity (Informare: creșterea capacității personalului). CHS Alliance, People In Aid, 2011. <http://chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Debriefing-building-staff-capacity.pdf>

Nightingale, K. Building the Future of Humanitarian Aid: Local Capacity and Partnerships in Emergency Assistance (Construirea viitorului umanitar: capacitate locală și parteneriate în asistența în caz de urgență). Christian Aid, 2012. www.christianaid.org.uk/resources/about-us/building-future-humanitarian-aid-local-capacity-and-partnerships-emergency

PSEA Implementation Quick Reference Handbook (Manual de referințe rapide în materie de implementare PSEA). CHS Alliance, 2017. www.chsalliance.org/what-we-do/psea/psea-handbook

Concepție și răspuns

Camp Management Toolkit (Set de instrumente pentru managementul taberei de refugiați). Consiliul Norvegian pentru Refugiați, 2015. <http://cmtoolkit.org/>

IASC Reference Module for the Implementation of The Humanitarian Programme Cycle (Version 2.0) (Modul de referință IASC pentru implementarea ciclului de program umanitar). IASC, 2015. <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-transformative-agenda/documents-public/iasc-reference-module-implementation-humanitarian>

Mediu

Environment and Humanitarian Action (factsheet) [Acțiunea de mediu și umanitară (fișă informativă)]. OCHA și UNEP, 2014. www.unocha.org/sites/dms/Documents/EHA_factsheet_final.pdf

Răspuns umanitar centrat pe persoana umană

A Red Cross Red Crescent Guide to Community Engagement and Accountability (CEA): Improving Communication, Engagement and Accountability in All We Do (Ghid al Mișcării de Cruce Roșie și Semilună Roșie în materie de angajament comunitar și asumarea răspunderii: îmbunătățirea comunicării, a angajamentului și a asumării răspunderii). IFRC, 2016. <http://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/01/CEA-GUIDE-2401-High-Resolution-1.pdf>

Communication Toolbox: Practical Guidance for Program Managers to Improve Communication with Participants and Community Members (Set de instrumente de comunicare: ghid practic pentru managerii de program pentru îmbunătățirea comunicării cu participanții și membrii comunității). Catholic Relief Services, 2013. www.crs.org/our-work-overseas/research-publications/communication-toolbox

How to Use Social Media to Better Engage People Affected by Crises (Cum să folosești platformele de comunicare socială pentru a îmbunătăți comunicarea cu persoanele afectate de o situație de criză). FRC, 2017. <http://media.ifrc.org/ifrc/document/use-social-media-better-engage-people-affected-crises/>

Infosaid Diagnostic Tools (Set de instrumente de diagnosticare Infosaid). CDAC Network, 2012. www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140626100739-b0u7q

Infosaid E-learning course. CDAC Network, 2015. www.cdacnetwork.org/learning-centre/e-learning/

Performanță, monitorizare și evaluare

Buchanan-Smith, M. Cosgrave, J. *Evaluation of Humanitarian Action: Pilot Guide* (Evaluarea acțiunii umanitare: ghid pilot). ALNAP, 2013. www.alnap.org/help-library/evaluation-of-humanitarian-action-pilot-guide

Norman, B. *Monitoring and Accountability Practices for Remotely Managed Projects Implemented in Volatile Operating Environments* (Practici de monitorizare și asumare a răspunderii în cazul proiectelor gestionate de la distanță implementate în medii operaționale volatile). ALNAP, Tearfund, 2012. www.alnap.org/resource/7956

DRAFT

Standardul privind alimentarea cu apă 2.1: Accesul și cantitatea de apă

Persoanele au acces echitabil și la prețuri accesibile la o cantitate suficientă de apă potabilă pentru a-și satisface nevoile de băut și de uz casnic.

Acțiuni-cheie

1. Identificarea celor mai adecvate surse de apă subterană sau de suprafață, luând în considerare impactul potențial asupra mediului.
 - Luarea în considerare a variațiilor sezoniere în ceea ce privește aprovizionarea și cererea de apă și mecanismele de acces la apă potabilă, apă menajeră și apă pentru mijloacele de subsistență.
 - Cunoașterea diferitelor surse de apă, a furnizorilor și operatorilor, precum și a condițiilor de acces la apă în cadrul comunităților și gospodăriilor.
2. Determinarea cantității de apă necesară și a sistemelor necesare pentru furnizarea acesteia.
 - Colaborarea cu părțile interesate pentru a localiza puncte de apă care să permită accesul sigur și echitabil pentru toți membrii comunității.
 - Stabilirea unor sisteme de exploatare și întreținere care să atribuie responsabilități clare și să includă nevoile viitoare pentru garantarea unui acces sustenabil.
3. Asigurarea unei drenări adecvate a punctelor de apă în zonele de spălare, de baie și de gătit din gospodării și din zonele comune, precum și a instalațiilor de spălare a mâinilor.
 - Căutarea oportunităților de reutilizare a apei, de exemplu pentru grădini de legume, pentru fabricarea cărămidelor sau pentru irigații.

Indicatori-cheie

Volumul mediu de apă utilizată pentru băut și igiena domestică per gospodărie

- Minim 15 litri de persoană pe zi
- Determinarea cantității în funcție de context și de etapa de răspuns

Numărul maxim de persoane care utilizează instalația de aprovizionare cu apă

- 250 de persoane per robinet (pe baza unui debit de 7,5 litri/minut)
- 500 de persoane per pompă manuală (pe baza unui debit de 17 litri/minut)
- 400 de persoane per fântână deschisă (pe baza unui debit de 12,5 litri/minut)

- 100 de persoane per spălătorie
- 50 de persoane per instalație de baie

Procentul din venitul gospodăriei folosit pentru a cumpăra apă pentru băut și igienă casnică

- Obiectiv 5% sau mai puțin

Procentul de gospodării vizate care știu unde și când își vor procura apa data următoare

Distanța de la orice gospodărie până la cel mai apropiat punct de alimentare cu apă

- <500 metri

Timpul de așteptare la sursele de apă

- <30 minute

Procentul de puncte comunale de distribuție a apei fără apă stagnantă

Procentul de sisteme/instalații de apă care dispun de un sistem de management funcțional și responsabilizat

Note orientative

Selectarea sursei de apă trebuie să ia în considerare:

- disponibilitatea, siguranța, proximitatea și sustenabilitatea unei cantități suficiente de apă;
- necesitatea și fezabilitatea tratării apei, fie că este vorba de tratare în masă sau la nivel de gospodărie;
- factorii sociali, politici sau juridici care afectează controlul surselor de apă pot fi controversați, în special în timpul conflictelor.

În faza inițială a unei crize este adesea necesară o combinație a acestor abordări pentru a satisface nevoile de supraviețuire. Sursele de apă de suprafață, deși necesită mai multe tratamente, pot fi cea mai rapidă soluție. Sunt preferabile sursele de apă subterană și/sau sursele de alimentare cu flux gravitațional de la izvoare. Acestea necesită mai puține tratamente, iar fluxul gravitațional nu necesită pompare. Monitorizarea periodică a tuturor surselor pentru a evita supraextracția ⊕ a se vedea [Standardul privind adăposturile și așezările 2: Planificarea locației și așezărilor](#).

Nevoi: Cantitatea de apă necesară pentru băut, igienă și uz casnic depinde de contextul și de etapa de răspuns. Aceasta va fi influențată de factori precum utilizarea și obiceiurile anterioare crizei, structura de rețineră a dejecțiilor și practicile culturale ⊕ a se vedea [Înțelegerea și gestionarea riscurilor WASH](#) în [Standardul privind promovarea igienei 1.1](#) și [Standardul privind managementul dejecțiilor 3.2](#).

O cantitate minimă de 15 litri de persoană pe zi reprezintă o practică stabilă. Acesta nu este niciodată un „maxim” și este posibil să nu se potrivească tuturor contextelor sau fazelor unui răspuns. De exemplu, nu este adecvată în cazul în care oamenii pot fi strămutați timp de mai mulți ani. În faza acută a secetei, o cantitate de 7,5 litri de persoană pe zi poate fi adecvată pentru o perioadă scurtă de timp. Într-un context urban cu venituri medii, 50 de litri de persoană pe zi poate fi cantitatea minimă acceptabilă pentru menținerea sănătății și a demnității.

Consecințele furnizării diferitelor cantități de apă trebuie analizate în funcție de ratele de morbiditate și mortalitate pentru bolile legate de WASH. Coordonarea cu alți actori WASH pentru a conveni asupra unui minim comun pentru cantitatea în context. Pentru îndrumări privind determinarea cantităților de apă pentru uz uman, zootehnic, instituțional și de altă natură ⊕ *a se vedea* [Standardele privind asistența medicală esențială - boli transmisibile 2.1.1 la 2.1.4](#) și [Anexa WASH 3](#). Pentru nevoile de apă de urgență pentru creșterea animalelor ⊕ *a se vedea* [Manualul LEGS](#).

Nevoi	Cantitate (litri/persoană/zi)	Adaptarea la context pe baza
Supraviețuire: aportul de apă (băut și hrană)	2.5–3	Clima și fiziologia individuală
Practici de igienă	2–6	Norme sociale și culturale
Gătit de bază	3–6	Tipul de alimente și normele sociale și culturale
Total apă de bază	7.5–15	

Nevoi minime de apă pentru supraviețuire: Necesitățile de apă vor varia în cadrul populației, în special în cazul persoanelor cu dizabilități sau care se confruntă cu dificultăți de mobilitate, precum și în rândul grupurilor cu diverse practici religioase.

Măsurarea: Nu împărțiți pur și simplu cantitatea de apă livrată la populația deservită. Sondajele în gospodării, observarea și grupurile de discuții comunitare sunt metode mai eficiente de colectare a datelor privind utilizarea și consumul de apă decât măsurarea volumului de apă transportat cu camionul sau pompat, sau utilizarea pompei manuale. Încrucișarea rapoartelor sistemului de apă cu rapoartele gospodăriilor.

Accesul și echitatea: Punctele de apă includ băi, bucătării, spălătorii și toalete comune, precum și spații instituționale, cum ar fi școli sau unități sanitare.

Obiectivele cantitative minime (a se vedea, [indicatori-cheie](#) mai sus) consideră că punctul de apă este accesibil pentru aproximativ 8 ore pe zi pentru alimentarea constantă cu apă. Utilizarea obiectivelor respective se face cu prudență, deoarece acestea nu garantează o cantitate minimă de apă sau un acces echitabil.

Răspunsurile în materie de apă și canalizare trebuie să răspundă în mod echitabil nevoilor atât ale populației gazdă, cât și ale populației strămutate, pentru a evita tensiunile și conflictele.

În momentul proiectării, trebuie să se țină seama de faptul că nevoile variază în funcție de grupele de vârstă și de sex, precum și în cazul persoanelor cu dizabilități sau al celor care se confruntă cu dificultăți de mobilitate. Localizarea punctelor de apă accesibile suficient de aproape de gospodării pentru a limita expunerea la orice risc de protecție.

Informarea populației afectate cu privire la momentul și locul în care trebuie să se aștepte la livrarea apei, la dreptul lor la o distribuție echitabilă și la modul în care pot oferi feedback.

Durata transportului dus-întors și timpul de așteptare la coadă: Durata prea mare a deplasărilor dus-întors și a așteptării la coadă indică un număr inadecvat de puncte de apă sau un debit insuficient la sursele de apă. Acest lucru poate determina o reducere a consumului individual de apă și o creștere a consumului din surse de suprafață neprotejate și poate reduce timpul alocat unor activități precum educația sau activitățile generatoare de venituri. Timpul de așteptare la coadă influențează, de asemenea, riscul de violență la stația de alimentare, la robinet ⊕ *a se vedea* [Principiul de protecție 1](#) și [Angajamentul privind Standardul umanitar de bază 1](#).

Recipiente adecvate pentru apă: ⊕ *a se vedea* [Standardul privind promovarea igienei 1.2: Identificarea, accesul la și utilizarea articolelor de igienă](#). În cazul în care se folosește tratarea și depozitarea sigură a apei la nivelul gospodăriei (HWTSS), ajustarea numărului și dimensiunea recipientelor. De exemplu, un proces de coagulare, floculare și dezinfectare va necesita două găleți, o pânză de filtrare și un agitator.

Programarea aprovizionării cu apă pe bază de piață: Analizarea modului în care gospodăriile au accesat apa și recipientele înainte și după criză. Această evaluare simplă a pieței trebuie să permită să fie luate decizii privind modul de asigurare a accesului sustenabil la apă pe termen scurt și lung. Determinarea modului de utilizare, de sprijinire și de dezvoltare a pieței de apă, luând în considerare o abordare combinată de asistență în numerar pentru gospodării, subvenții și consolidare a capacității tehnice a vânzătorilor sau furnizorilor, sau alte mijloace. Monitorizarea prețurilor lunare de piață (apă, combustibil) pentru cheltuielile gospodăriilor de-a lungul timpului și utilizarea acestor tendințe pentru a documenta schimbările în proiectarea programului ⊕ a se vedea [Acordarea de asistență prin intermediul piețelor](#).

Plata: Costurile pentru apă nu trebuie să depășească 3-5% din venitul familiei. Conștientizarea modului în care gospodăriile acoperă costurile mai mari în timpul crizei și luarea de măsuri pentru a contracara strategiile negative de adaptare ⊕ a se vedea [Principiul de protecție 1](#). Asigurarea gestionării transparente a sistemelor financiare.

Managementul sistemelor de aprovizionare cu apă și a infrastructurii: Colaborarea cu comunitatea și cu alte părți interesate pentru a decide cu privire la amplasarea, proiectarea și utilizarea punctelor de apă (atât pe termen scurt, cât și pe termen lung). Aceasta include instalații de baie, de gătit și de spălare a rufelor, toalete și instituții precum școli, piețe și centre medicale. Utilizarea feedback-ului pentru adaptarea și îmbunătățirea accesului la instalațiile de apă.

Luarea în considerare a structurilor anterioare și actuale de gestionare a apei, a capacității și dorinței oamenilor de a plăti pentru serviciile de aprovizionare cu apă și canalizare și a mecanismelor de recuperare a costurilor. Considerarea investițiilor de capital în sistemele de alimentare cu apă care oferă economii pe termen lung sau economii la scară largă. Compararea alternativelor, cum ar fi pompa solară sau un sistem de canalizare a apei cu transportul de apă cu camionul, în special în cazul crizelor prelungite din zonele urbane și din așezările comunale.

Oferirea de mijloace pentru ca indivizii să opereze și să întrețină sistemele de apă prin intermediul comitetelor WASH sau al parteneriatelor cu sectorul public sau privat.

Utilizarea apei îmbuteliate: Apa tratată este mai eficientă din punct de vedere al costurilor, adecvată și sigură din punct de vedere tehnic decât apa îmbuteliată, având în vedere transportul, costurile, calitatea și generarea deșeurilor. Se pot face excepții pe termen scurt (de exemplu, în cazul persoanelor aflate în mișcare). Instituirea unui sistem adecvat de gestionare a deșeurilor de plastic.

Instalații de spălătorie, spălare și baie: În cazul în care nu este posibilă baia privată în gospodărie, asigurarea unor facilități separate pentru bărbați și femei care să garanteze siguranța, intimitatea și demnitatea.

Consultarea utilizatorilor, în special a femeilor, fetelor și persoanelor cu dizabilități, pentru a decide cu privire la amplasarea, proiectarea și siguranța instalațiilor. Luarea în considerare a accesului la apă caldă pentru baie și spălatul rufelor în contexte specifice, cum ar fi combaterea scabiei, și în timpul variațiilor climatice.

Evacuarea apei de la punctele de alimentare cu apă, zonele de spălătorie, instalațiile de baie și stațiile de spălare a mâinilor: La construirea și reabilitarea punctelor de distribuție și utilizare a apei, trebuie să se asigure că apele uzate nu reprezintă un pericol pentru sănătate sau un teren propice pentru vectorii problematici. Stabilirea unui plan general de canalizare în coordonare cu proiectanții de amplasamente, cu sectorul adăposturilor și/sau cu autoritățile municipale.

Proiectarea sistemelor WASH și a infrastructurii pentru a îndeplini cerințele în materie de canalizare. De exemplu, presiunea nominală la robinete, dimensiunea punctului de alimentare cu apă și/sau a chiuvetei de spălat și înălțimea de la robinet până la fundul recipientelor de apă trebuie să fie corespunzătoare ⊕ a se vedea [Standardul privind adăposturile și așezările 2: Planificarea locației și așezărilor](#).

Standardul privind asistența alimentară 6.1: Cerințe nutriționale generale

Necesitățile nutriționale de bază ale persoanelor afectate, inclusiv ale celor mai vulnerabile, sunt satisfăcute.

Acțiuni-cheie

1. Măsoară nivelurile de acces la o cantitate și calitate adecvate ale alimentelor.
 - Evaluează în mod frecvent nivelul de acces pentru a vedea dacă este stabil sau dacă este posibil să scadă.
 - Evaluează accesul persoanelor afectate la piețe.
2. Planifică asistența alimentară și în numerar pentru a îndeplini cerințele standard de planificare inițială pentru energie, proteine, grăsimi și micronutrienți.
 - Planifică rațiile pentru a compensa diferența dintre cerințele nutriționale și ceea ce persoanele își pot asigura pe cont propriu.
3. Protejează, promovează și sprijină accesul persoanelor afectate la alimente nutritive și la sprijin nutrițional.
 - Asigură accesul copiilor cu vârsta cuprinsă între 6 și 24 de luni la alimente complementare, precum și accesul femeilor însărcinate și a celor care alăptează la un sprijin nutrițional suplimentar.
 - Garantează că familiile cu membri bolnavi cronic, persoanele care trăiesc cu HIV sau tuberculoză, vârstnicii și persoanele cu dizabilități au la dispoziție alimente nutritive adecvate și sprijin nutrițional adaptat.

Indicatori-cheie

Prevalența malnutriției în rândul copiilor cu vârsta mai mică de 5 ani, dezagregată pe sexe și dezagregată în funcție de dizabilitate începând cu vârsta de 24 de luni

- Utilizați sistemul de clasificare al OMS (DMA, DMD-F).
- Pentru dezagregarea în funcție de dizabilitate, utilizați modulul UNICEF/Washington Group privind copiii.

Procentul de gospodării vizate cu un scor acceptabil al consumului de alimente

- >35%; dacă se furnizează ulei și zahăr >42%.

Procentul de gospodării vizate cu un scor acceptabil al diversității alimentare

- >5 grupe principale de alimente consumate în mod regulat

Procentul de gospodării vizate care primesc necesarul energetic alimentar minim (2.100kCal pe persoană pe zi) și aportul zilnic recomandat de micronutrienți

Note orientative

Monitorizarea accesului la hrană: Luarea în considerare a variabilelor, inclusiv a nivelurilor de securitate alimentară, a accesului la piețe, a mijloacelor de subsistență, a sănătății și a nutriției. Acest lucru va facilita determinarea dacă situația este stabilă sau se deteriorează și dacă sunt necesare intervenții alimentare. Utilizarea unor indicatori indirecti, cum ar fi scorul de consum alimentar sau instrumentele de diversitate alimentară.

Forme de asistență: Utilizarea unor forme adecvate de asistență (în numerar, cupoane sau în natură) sau o combinație a acestora pentru a asigura securitatea alimentară. În cazul în care se utilizează asistență în numerar, trebuie să se ia în considerare distribuția de alimente complementare sau distribuția de alimente suplimentare pentru a răspunde nevoilor unor grupuri specifice. Analizarea caracterului adecvat al piețelor pentru a satisface anumite nevoi nutriționale și utilizarea de metodologii specifice, inclusiv instrumentul de evaluare a „costului minim al unei diete sănătoase”.

Proiectarea rațiilor alimentare și calitatea nutrițională: Sunt disponibile o serie de instrumente de planificare a rațiilor, de exemplu NutVal. Pentru a planifica rații generale ⊕ a se vedea [Anexa 6: Cerințe nutriționale](#). Dacă o rație este concepută pentru a asigura întregul conținut energetic al dietei, atunci ea trebuie să conțină cantități adecvate din toți nutrienții. Dacă o rație asigură doar o parte din necesarul energetic al dietei, atunci poate fi proiectată folosind una dintre cele două abordări:

- În cazul în care nu se cunoaște conținutul nutritiv al celorlalte alimente disponibile pentru populație, pregătiți rația astfel încât să asigure un conținut nutritiv echilibrat, proporțional cu conținutul energetic pe care îl conține.
- Dacă se cunoaște conținutul nutritiv al celorlalte alimente disponibile pentru populație, concepeți rația astfel încât să completeze aceste alimente, suplinind lacunele nutritive.

Următoarele estimări privind nevoile nutriționale minime ale unei populații trebuie utilizate pentru planificarea rațiilor generale și ajustate în funcție de context.

- 2.100 kCal de persoană pe zi, cu 10-12% din energia totală furnizată de proteine și 17% de grăsimi ⊕ a se vedea [Anexa 4: Cerințe nutriționale pentru mai multe detalii](#).

Asigurarea unui conținut adecvat de nutrienți în rațiile alimentare poate fi o provocare în cazul în care sunt disponibile tipuri limitate de alimente. Luați în considerare accesul la sare iodată, niacină, tiamină și riboflavină. Printre opțiunile de îmbunătățire a calității nutriționale a rației se numără îmbogățirea produselor de bază, inclusiv a alimentelor combinate îmbogățite, și încurajarea achiziționării de alimente proaspete produse la nivel local cu ajutorul cupoanelor. Luați în considerare utilizarea unor produse suplimentare, cum ar fi alimentele pe bază de lipide, dense în nutrienți, gata de utilizare, sau tablete sau pulberi de micronutrienți multipli. Furnizarea de mesaje IYCF-E pentru a se asigura că sunt promovate practicile optime de alăptare și de alimentație complementară ⊕ a se vedea [Standarde privind alimentația sugarilor și a copiilor de vârstă mică 4.1 și 4.2](#).

La planificarea rațiilor, consultați comunitatea pentru a ține cont de preferințele locale și culturale. Alegeți alimente care nu necesită gătit îndelungat în cazul în care există deficit de combustibil. Ori de câte ori au loc modificări ale rațiilor, împărtășiți informațiile întregii comunități cât mai devreme posibil pentru a minimiza resentimentele și pentru a limita riscul de violență în gospodărie împotriva femeilor, care pot fi învinuite pentru

reducerea rațiilor. Comunicați în mod clar planul de retragere încă de la început pentru a gestiona așteptările, a reduce anxietatea și a permite familiilor să ia decizii relevante.

Corelarea cu programele de sănătate: Asistența alimentară poate preveni deteriorarea stării de nutriție a populației afectate, în special atunci când este combinată cu măsuri de sănătate publică pentru a preveni boli precum rujeola, malaria și infecțiile parazitare [⊕] a se vedea [Standardul privind sistemele de sănătate 1.1: Furnizarea de servicii medicale](#) și [Standardul privind asistența medicală esențială - boli transmisibile 2.1: Prevenție](#)

Monitorizarea consumului de alimente: Indicatorii-cheie pentru asistența alimentară măsoară accesul la hrană, dar nu cuantifică utilizarea alimentelor. Măsurarea directă a aportului de nutrienți nu este realistă. Măsurarea indirectă este o bună alternativă, utilizând informații din diverse surse, inclusiv disponibilitatea și utilizarea alimentelor la nivelul gospodăriilor și evaluând prețurile alimentelor, disponibilitatea acestora și a combustibilului pentru gătit pe piețele locale. Alte opțiuni includ examinarea planurilor de distribuire a asistenței alimentare și a registrelor, evaluarea oricărei contribuții a alimentelor provenind din flora și fauna sălbatică și efectuarea de evaluări ale securității alimentare.

Grupuri de risc: Atunci când se stabilesc criteriile de eligibilitate pentru asistența alimentară, este necesar să vă consultați cu diferite grupuri pentru a identifica orice nevoi speciale care ar putea fi altfel trecute cu vederea. Includeți în rația generală alimente adecvate și acceptabile, cum ar fi amestecuri de alimente îmbogățite pentru copii mici (cu vârsta cuprinsă între 6 și 59 de luni). Printre grupurile specifice de populație care ar putea necesita atenție se numără vârstnicii, persoanele care trăiesc cu HIV, persoanele cu dizabilități și aparținătorii.

Vârstnicii Bolile cronice și dizabilitățile, izolarea, familiile numeroase, vremea rece și sărăcia pot reduce accesul la hrană și pot crește necesarul de nutrienți. Vârstnicii ar trebui să aibă acces ușor la sursele de hrană și la transferurile de alimente. Alimentele trebuie să fie ușor de preparat și de consumat și trebuie să satisfacă nevoile suplimentare de proteine și micronutrienți ale vârstnicilor.

Persoanele care trăiesc cu HIV: Există un risc ridicat de malnutriție pentru persoanele care trăiesc cu HIV. Acest lucru este cauzat de factori precum aportul redus de alimente, absorbția slabă a nutrienților, modificări ale metabolismului și infecții și boli cronice. Necesarul energetic al persoanelor care trăiesc cu HIV variază în funcție de stadiul infecției. Măcinarea și îmbogățirea alimentelor sau furnizarea de suplimente alimentare îmbogățite, amestecate sau speciale, sunt strategii posibile pentru îmbunătățirea accesului la o dietă adecvată. În anumite situații, poate fi oportună creșterea cantității totale a rației de hrană. Îndrumați persoanele malnutrite care trăiesc cu HIV către programe de alimentație specifice, atunci când acestea sunt disponibile.

Persoanele cu dizabilități, inclusiv persoanele cu dizabilități psihosociale, pot fi expuse unui risc deosebit de separare de membrii familiei imediate și de îngrijitorii obișnuiți în caz de criză. De asemenea, acestea se pot confrunta cu discriminarea. Reduceți aceste riscuri prin asigurarea accesului fizic la hrană, la alimente bogate în energie și în nutrienți, și prin instituirea de mecanisme de susținere a alimentației. Aceasta poate include furnizarea de mixere manuale, linguri și paie, sau dezvoltarea de sisteme pentru vizite la domiciliu sau de proximitate. În plus, luați în considerare faptul că este mai puțin probabil ca copiii cu dizabilități să fie înscriși în școli, ratând astfel programele de alimentație școlară.

Îngrijitorii: Este important să fie sprijinite persoanele care au în îngrijire persoane vulnerabile. Îngrijitorii și cei care beneficiază de această îngrijire se pot confrunta cu bariere nutriționale specifice. De exemplu, aceștia pot avea mai puțin timp pentru a accesa hrana pentru că sunt bolnavi sau îngrijesc persoane bolnave. Este posibil să aibă o nevoie mai stringentă pentru a menține practicile de igienă. Este posibil să aibă mai puține mijloace de plată în schimbul alimentelor, din cauza costurilor tratamentelor sau înmormântărilor. Aceștia se pot confrunta cu stigmatizarea socială și cu accesul redus la mecanismele de sprijin comunitar. Utilizați rețelele sociale existente pentru a instrui membrii selectați ai populației în vederea sprijinirii îngrijitorilor.

Standardul privind adăposturile și așezările 6: Siguranța proprietății

Populația afectată are siguranța ocupării unei locuințe în ceea ce privește opțiunile sale de adăpost și așezare.

Acțiuni-cheie

1. Asigurarea unei diligențe corespunzătoare în ceea ce privește conceperea și implementarea programului.
 - Obținerea unei securități juridice cât mai mari cu putință în ceea ce privește ocuparea unei locuințe (abordarea „suficientei siguranțe”), având în vedere contextul și constrângerile.
 - Coordonarea și colaborarea cu autoritățile locale, cu profesioniștii din domeniul juridic și cu forurile inter-agenții.
2. Înțelegerea cadrului juridic și a realității de pe teren.
 - Cartografierea sistemelor de ocupare a unei locuințe și a aranjamentelor pentru diferitele scenarii de adăpost și așezare după criză; identificarea modului în care acestea afectează grupurile cele mai expuse la risc.
 - Colaborarea cu autoritățile locale pentru a înțelege care reglementări vor fi aplicate și care nu, precum și termenele aferente.
 - Înțelegerea modului în care sunt gestionate raporturile de ocupare a unei locuințe și litigiile soluționate, precum și a modului în care acestea s-au schimbat de la începutul crizei.
3. Înțelegerea modului în care sistemele, aranjamentele și practicile în materie de ocupare a unei locuințe afectează siguranța ocupării pentru grupurile de risc.
 - Includerea siguranței ocupării unei locuințe ca indicator al vulnerabilității.
 - Să înțeleagă de ce documente care ar putea avea nevoie persoanele care participă la un program, ținând cont de faptul că este posibil ca persoanele cele mai vulnerabile să nu aibă documentele respective sau să nu poată avea acces la ele.
 - Asigurarea că răspunsul nu este influențat în favoarea proprietarilor-ocupanți sau a aranjamentelor de deplină proprietate.
4. Implementarea de programe de adăpost și așezare pentru a sprijini siguranța ocupării unei locuințe.
 - Utilizarea expertizei locale pentru a adapta programele la diferitele tipuri de ocupări a unei locuințe, în special pentru grupurile vulnerabile.

- Asigurarea faptului că documentația, cum ar fi contractele de proprietate sau de folosință, este pregătită în mod corespunzător și reflectă drepturile tuturor părților.
 - Reducerea riscului ca programul de acordare de adăpost să provoace sau să contribuie la tensiuni în cadrul comunității și cu comunitățile locale învecinate.
5. Susținerea protecției împotriva evacuărilor forțate.
- În caz de evacuare sau risc de evacuare, să se procedeze la recomandări pentru a identifica soluții alternative de adăpost și alte tipuri de asistență sectorială.
 - Acordarea de asistență pentru soluționarea litigiilor.

Indicatori-cheie

Procentul beneficiarilor de adăposturi care au garanția securității privind opțiunea lor de adăpost sau așezare cel puțin pe durata unui anumit program de asistență

Procentul beneficiarilor de adăposturi care au încheiat un acord corespunzător privind siguranța ocupării unei locuințe pentru opțiunea lor de adăpost

Procentul beneficiarilor de adăposturi care s-au confruntat cu probleme în materie de ocupare a unei locuințe și care au accesat, în mod independent sau prin recomandare, servicii juridice și/sau mecanisme de soluționare a litigiilor

- ⊕ a se vedea [Principiul de protecție 4](#).

Note orientative

Tenure reprezintă relația dintre grupuri sau indivizi în ceea ce privește locuința și terenul, stabilită prin lege sau prin acorduri cutumiare, informale sau religioase. Sistemele de ocupare a unei locuințe determină cine și ce resurse poate folosi, pentru cât timp și în ce condiții. Există mai multe forme de aranjamente de ocupare a unei locuințe, de la proprietatea deplină și contracte de închiriere formale până la locuințe de urgență și ocuparea terenurilor în așezări informale. Indiferent de regimul de ocupare, toate persoanele își păstrează în continuare dreptul la locuință, la teren și la proprietate. Este posibil ca persoanele care locuiesc în așezări informale, adesea strămutate în interiorul țării, să nu dețină dreptul legal de a ocupa terenul, dar au totuși dreptul la o locuință adecvată și la protecție împotriva evacuării forțate din locuința lor. Pentru a determina dacă există o siguranță adecvată a ocupării locuinței, sunt necesare informații, cum ar fi actele aferente și utilizarea organizațională a metodelor de verificare prealabilă.

Siguranța ocupării unei locuințe este parte integrantă a dreptului la o locuință adecvată. Garantează protecția juridică împotriva evacuării forțate, a hărțuirii și a altor amenințări și permite persoanelor să trăiască în locuința lor în siguranță, pace și demnitate. Toate persoanele, inclusiv femeile, trebuie să aibă un anumit grad de siguranță a ocupării locuinței. Este important să se înțeleagă modul în care sunt gestionate și practicate relațiile de ocupare, inclusiv mecanismele de soluționare a litigiilor, precum și modul în care acestea s-au schimbat de la debutul crizei. Datele de evaluare a siguranței ocupării locuinței pot include numărul de litigii, ratele de evacuare și percepțiile privind siguranța ocupării.

Garantarea progresivă a ocupării locuinței: Una dintre cele mai eficiente modalități de a consolida siguranța ocupării unei locuințe este consolidarea sistemelor de ocupare care se bucură de o anumită legitimitate socială ⊕ a se vedea Referințe: [UN Habitat and GLTN Social Tenure Domain Model](#) și [Payne and Durand-Lasserve \(2012\)](#).

Considerente urbane: Majoritatea persoanelor strămutate din mediul urban trăiesc în așezări informale sau în locuințe închiriate fără contracte oficiale de proprietate, de închiriere și/sau de folosință. Prin urmare, riscul de evacuare forțată și de forme conexe de exploatare și hărțuire este o caracteristică definitorie a vieții acestora. Opțiunile de asistență în materie de adăposturi și așezări pentru zonele urbane trebuie să abordeze situațiile complexe de ocupare a locuinței și să ia în considerare abordări progresive de siguranță pentru chiriași, coloniști informali, ocupanți ilegali și alții.

Principiul „a nu face rău”: În unele contexte, o intervenție umanitară pentru adăposturi poate conduce la evacuarea grupurilor vulnerabile. În alte cazuri, evidențierea problemelor legate de siguranța ocupării unei locuințe poate crește riscul de evacuare pentru grupurile vulnerabile. O abordare rezonabilă și prudentă va identifica riscurile în materie de siguranță a ocupării locuinței cu care se confruntă diferite grupuri. În unele cazuri, atunci când riscurile sunt prea mari, ar fi de preferat să nu se întreprindă nimic.

Factori comuni de declanșare a evacuării: Amenințarea de evacuare provine dintr-o interacțiune complexă de factori, dintre care majoritatea sunt, de asemenea, factori declanșatori ai exploatării și abuzului. Aceștia includ:

- incapacitatea de a plăti chiria, adesea din cauza restrângerilor asupra mijloacele de subsistență, cum ar fi dreptul la muncă;
- absența unor contracte de închiriere scrise cu proprietarii, ceea ce îi face pe oameni vulnerabili la creșterea prețurilor și la evacuare;
- litigii cu proprietarii;
- discriminare față de persoanele afectate;
- restricții privind îmbunătățirea mediului de locuit, cei care nu dețin autorizație de construire fiind în permanență amenințați cu evacuarea;
- utilizatori sau ocupanți ai zonelor construibile care nu-și pot regulariza situația cu administrația civilă;
- tranzacțiile de locuințe care au loc în cadrul cutumiar sau religios și care, prin urmare, nu sunt recunoscute de lege, sau invers;
- pentru femei: divorț, violență conjugală și alte forme de violență domestică, decesul soțului;
- lipsa documentelor civile pentru femei (acestea pot fi incluse în documentele tatălui sau ale soțului lor) și pentru alte grupuri marginalizate sau persecutate.

Evacuări și relocare: Relocarea poate fi compatibilă cu legislația privind drepturile omului pentru a proteja sănătatea și siguranța locuitorilor expuși la dezastre naturale, la pericole de mediu sau pentru a conserva resursele critice de mediu. Cu toate acestea, utilizarea abuzivă a reglementărilor menite să protejeze sănătatea și siguranța publică sau mediul înconjurător pentru a justifica evacuarea în absența unui risc real sau atunci când sunt disponibile alte opțiuni, este contrară legislației internaționale privind drepturile omului.

2.5 Sănătatea mintală

Problemele de sănătate mintală și psihosociale sunt frecvente în rândul adulților, adolescenților și copiilor în toate mediile umanitare. Factorii de stres extrem asociați crizelor expun indivizii la un risc crescut de probleme sociale, comportamentale, psihologice și psihiatrice. Sănătatea mintală și sprijinul psihosocial implică acțiuni multisectoriale. Acest standard se axează pe acțiunile întreprinse de actorii din domeniul sănătății ⊕ *a se vedea* [Standardul umanitar de bază](#) și [Principii de protecție](#) pentru mai multe informații despre intervențiile psihosociale în toate sectoarele.

Standardul privind sănătatea mintală 2.5: Asistență privind sănătatea mintală

Persoanele de toate vârstele au acces la asistență medicală care abordează afecțiunile psihice și disfuncțiile asociate.

Acțiuni-cheie

1. Coordonarea sprijinului pentru sănătate mintală și psihosocială în toate sectoarele.
 - Înființarea unui grup de lucru tehnic intersectorial pentru sănătate mintală și probleme psihosociale. Acesta poate fi coordonat în comun de o organizație medicală și de o organizație umanitară de protecție.
2. Elaborarea de programe pe baza nevoilor și a resurselor identificate.
 - Analiza sistemelor de sănătate mintală existente, a competențelor personalului și a altor resurse sau servicii.
 - Realizarea de evaluări ale nevoilor, ținând cont de faptul că starea de sănătate mintală poate fi preexistentă, indusă de criză sau ambele.
3. Colaborarea cu membrii comunității, inclusiv cu persoanele marginalizate, pentru a consolida sprijinul social și de autoajutorare al comunității.
 - Promovarea dialogului la nivelul comunității cu privire la modalitățile de abordare a problemelor în mod colaborativ, valorificând înțelepciunea, experiența și resursele comunității.
 - Păstrarea sau sprijinirea reînființării mecanismelor de sprijin preexistente, cum ar fi grupurile adresate femeilor, tinerilor și persoanelor care trăiesc cu HIV.
4. Orientarea personalului și a voluntarilor cu privire la modul de acordare a primului ajutor psihologic.
 - Aplicarea principiilor de prim ajutor psihologic pentru gestionarea stresului acut după o expunere recentă la evenimente potențial traumatice.

5. Asigurarea accesului la asistență medicală clinică de bază în domeniul sănătății mintale în toate unitățile medicale.
 - Organizarea unor cursuri de formare de scurtă durată și supravegherea lucrătorilor din domeniul asistenței medicale generaliste în vederea evaluării și gestionării afecțiunilor prioritare de sănătate mintală.
 - Organizarea unui mecanism de trimitere între specialiștii în sănătate mintală, furnizorii de asistență medicală generalistă, serviciile de sprijin din comunitate și alte servicii.
6. Asigurarea de intervenții psihologice, acolo unde este posibil, pentru persoanele afectate de suferință prelungită.
 - Acolo unde este posibil, instruirea și supervizarea nespecialiștilor.
7. Protejarea drepturilor persoanelor cu afecțiuni grave de sănătate mintală în comunitate, în spitale și în instituții.
 - Vizitarea regulată a spitalelor de psihiatrie și a centrelor rezidențiale pentru persoanele cu afecțiuni grave de sănătate mintală, încă de la începutul crizei.
 - Abordarea neglijenței și a abuzului în instituții și organizarea îngrijirii.
8. Reducerea la minimum a efectelor nocive ale alcoolului și drogurilor.
 - Formarea personalului în ceea ce privește detectarea și intervențiile scurte, reducerea efectelor nocive și gestionarea sevrajului și a intoxicației.
9. Luarea de măsuri pentru a institui un sistem durabil de sănătate mintală în timpul planificării inițiale a redresării și al crizelor prelungite.

Indicatori-cheie

Procentul de servicii de asistență medicală secundară dotate cu personal instruit și supravegheat și cu sisteme de gestionare a condițiilor de sănătate mintală

Procentul de servicii de asistență medicală primară dotate cu personal instruit și supravegheat și cu sisteme de gestionare a condițiilor de sănătate mintală

Numărul de persoane care participă la activități comunitare de autoajutorare și sprijin social

Procentul utilizatorilor de servicii medicale care beneficiază de îngrijire pentru condiții de sănătate mintală

Procentul de persoane care au primit îngrijiri pentru condiții de sănătate mintală și care raportează o îmbunătățire a stării și o reducere a simptomelor

Numărul de zile pentru care nu au fost disponibile medicamente psihotrope esențiale în ultimele 30 de zile

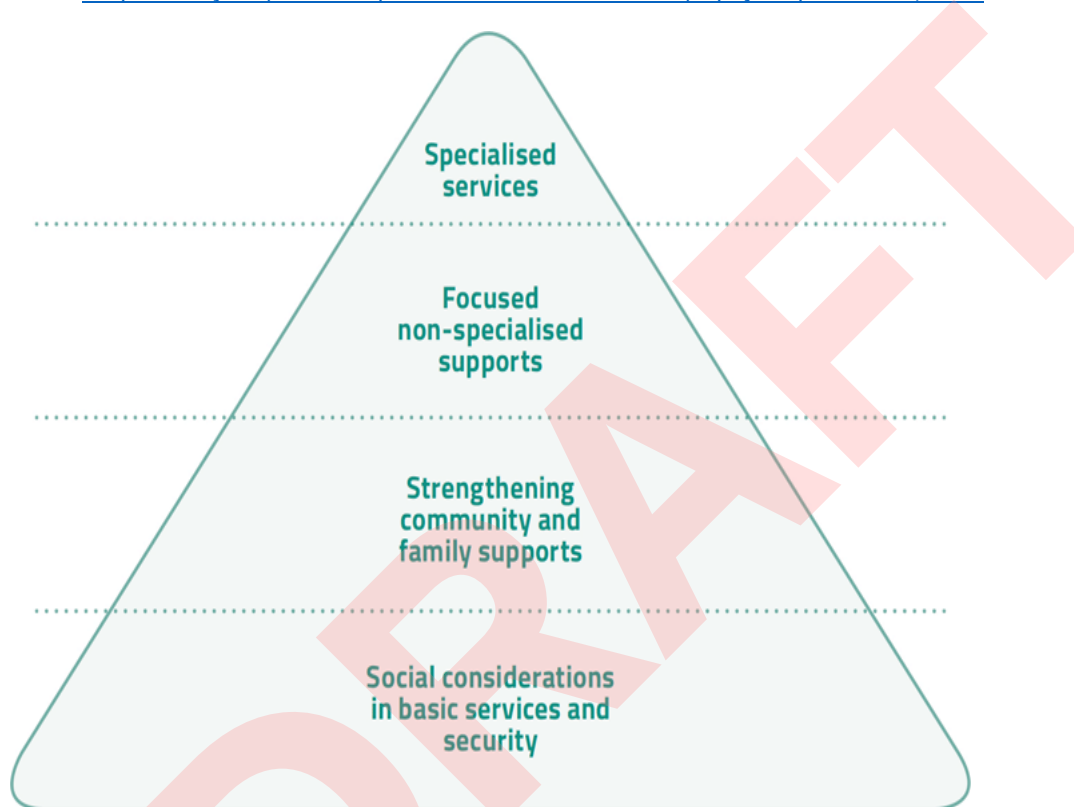
- Mai puțin de 4 zile

Note orientative

Sprijin pe mai multe niveluri: Crizele afectează oamenii în moduri diferite, necesitând diferite tipuri de sprijin. Un element cheie pentru organizarea îngrijirii pentru sănătate mintală și sprijin psihosocial este dezvoltarea unui sistem stratificat de sprijin complementar care să răspundă diferitelor nevoi, așa cum este ilustrat în diagrama de mai jos. Această piramidă ilustrează modul în care diferite acțiuni se completează reciproc. Toate nivelurile piramidei sunt importante și, în mod ideal, ar trebui implementate concomitent.

Piramida serviciilor și sprijin pe mai multe niveluri (Figura 10)

Sursa: [Grupul de referință IASC cu privire la sănătatea mintală și sprijinul psihosocial, 2010](#)



Evaluare: Ratele condițiilor de sănătate mintală sunt substanțiale în orice criză. Studiile de prevalență nu sunt esențiale pentru inițierea serviciilor. Utilizați abordări participative rapide și, acolo unde este posibil, integrați sănătatea mintală în alte evaluări. Nu limitați evaluarea la o singură problemă clinică.

Autoajutorarea și sprijinul comunitar: Implicarea lucrătorilor comunitari din domeniul medical, a liderilor și a voluntarilor pentru a le permite membrilor comunității, inclusiv persoanelor marginalizate, să crească gradul de autoajutorare și de sprijin social. Activitățile pot include crearea unor spații sigure și a condițiilor pentru dialogul comunitar.

Prim ajutor psihologic: Primul ajutor psihologic trebuie să fie disponibil persoanelor expuse la evenimente potențial traumatizante, cum ar fi violența fizică sau sexuală, prezența la atrocități și traumatisme majore. Acesta nu reprezintă o intervenție clinică. Este un răspuns fundamental, uman și de sprijin în fața suferinței. Include ascultarea cu atenție, evaluarea nevoilor de bază și asigurarea satisfacerii acestora, încurajarea sprijinului social și protecția împotriva altor efecte nocive. Este neintruziv și nu presează persoanele să vorbească despre suferința lor. După o scurtă îndrumare, liderii comunității, lucrătorii din domeniul asistenței medicale și alte persoane implicate în răspunsul umanitar pot oferi primul ajutor psihologic persoanelor aflate în dificultate. Deși primul

ajutor psihologic trebuie să fie disponibil pe scară largă, răspunsul general de sănătate mintală și sprijin psihosocial nu trebuie să se limiteze doar la acesta.

Informarea psihologică într-o singură ședință promovează eliberarea prin încurajarea persoanelor să povestească pe scurt, dar sistematic, percepțiile, gândurile și reacțiile emoționale resimțite în timpul unui eveniment stresant recent. Este, în cel mai bun caz, ineficientă și nu ar trebui folosită.

Alte intervenții psihologice: Personalul medical nespecializat poate oferi intervenții psihologice pentru depresie, anxietate și tulburare de stres posttraumatic atunci când este bine instruit, supravegheat și sprijinit. Aceasta include terapia cognitiv-comportamentală sau terapia interpersonală.

Sănătatea mintală clinică: Informarea întregului personal medical și voluntarilor cu privire la serviciile de sănătate mintală disponibile. Formarea furnizorilor de servicii medicale în conformitate cu protocoale bazate pe dovezi, cum ar fi Ghidul de intervenție umanitară mhGAP. Acolo unde este posibil, adăugați un profesionist în domeniul sănătății mintale, cum ar fi un asistent medical psihiatric, la unitățile de asistență medicală generală. Amenajarea unui spațiu privat pentru consultații. ⊕ A se vedea [Ghidul de intervenție umanitară mhGAP](#).

Cele mai frecvente afecțiuni prezentate la serviciile de asistență medicală în situații de urgență sunt psihoza, depresia și o afecțiune neurologică, epilepsia. Sănătatea mintală a mamei reprezintă o preocupare specifică din cauza impactului potențial asupra îngrijirii copiilor.

Integrarea categoriilor de sănătate mintală în sistemul informațional de sănătate ⊕ a se vedea [Anexa 2: Model de formular HMIS](#).

Medicamente psihotrope esențiale: Organizarea unei aprovizionări neîntrerupte cu medicamente psihotrope esențiale, cu cel puțin una din fiecare categorie terapeutică (antipsihotice, antidepressive, anxiolitice, antiepileptice și medicamente pentru a contracara efectele secundare ale antipsihoticelor). ⊕ A se vedea [Trusa medicală de urgență inter-agenții pentru medicamentele psihotrope sugerate și Standardul privind sistemele de sănătate 1.3: Medicamente esențiale și dispozitive medicale](#).

Protejarea drepturilor persoanelor cu condiții de sănătate mintală: În timpul crizelor umanitare, persoanele cu condiții grave de sănătate mintală sunt extrem de vulnerabile la încălcări ale drepturilor omului, cum ar fi abuzul, neglijarea, abandonul și lipsa unui adăpost, a hranei sau a îngrijirii medicale. Desemnarea a cel puțin unei agenții care să se ocupe de nevoile persoanelor aflate în instituții.

Tranziția către perioada post-criză: Crizele umanitare cresc numărul pe termen lung ale multor afecțiuni de sănătate mintală, astfel încât este important să se planifice o acoperire sporită și susținută a tratamentului în zona afectată. Aceasta include consolidarea sistemelor naționale existente de sănătate mintală și încurajarea includerii grupurilor marginalizate (inclusiv a refugiaților) în aceste sisteme. Proiectele demonstrative, cu finanțare de urgență pe termen scurt, pot valida conceptul și pot crea un impuls pentru a atrage sprijin și fonduri suplimentare pentru dezvoltarea sistemului de sănătate mintală.