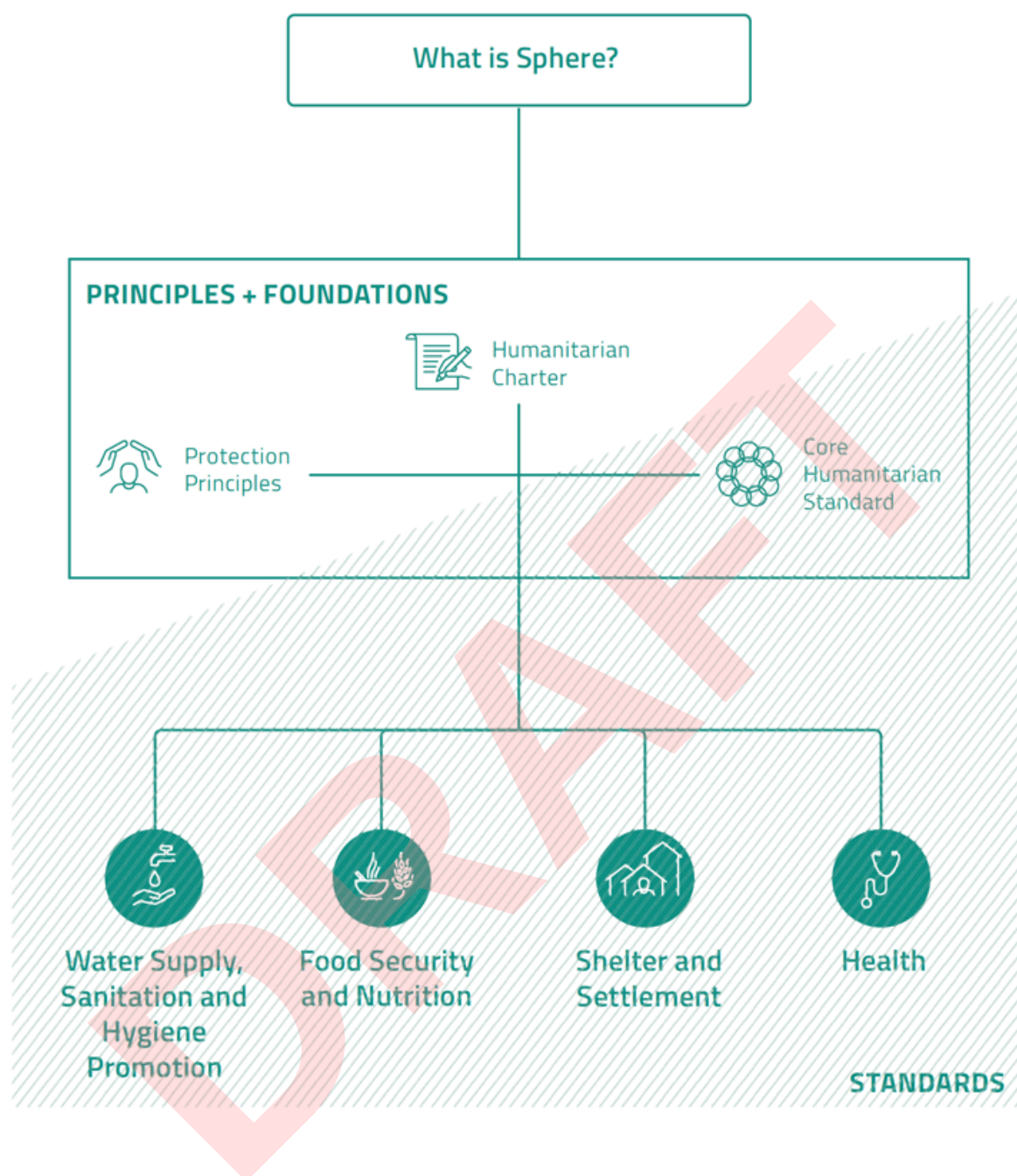


1. Що таке проєкт «Сфера»?

DRAFT

Handbook



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

Зміст

Що таке проєкт «Сфера»?

1. Посібник

Чотири розділи, присвячені базовим стандартам, і чотири технічні розділи

Мінімальні стандарти — складова послідовного підходу

Структура стандартів

Робота з ключовими показниками

Посилання на інші стандарти

2. Застосування стандартів у контексті

Стандарти застосовуються впродовж усього програмного циклу

Попередня оцінка й аналіз

Розробка стратегії та проєкт програми

Реалізація

Моніторинг, оцінка, підзвітність і навчання

Розуміння вразливості й можливостей

Дезагрегування даних

Діти

Особи похилого віку

Гендер

Гендерно зумовлене насильство

Особи з інвалідністю

Особи з ВІЛ

ЛГБТІКІ-особи

Психічне здоров'я та психосоціальна допомога

Розуміння оперативної обстановки

Підтримка національних та місцевих діючих суб'єктів

Тривалі кризи

Міські райони

Громадські поселення

Місця присутності національних та міжнародних збройних сил

Вплив діяльності з надання гуманітарної допомоги на навколишнє середовище

Додаток: Надання допомоги через ринки

Посилання та додаткова література

Що таке проєкт «Сфера»?

Проєкт «Сфера», зараз відомий як «Сфера», було створено 1997 року групою неурядових гуманітарних організацій і Рухом Червоного Хреста й Червоного Півмісяця. Метою посібника є підвищення якості гуманітарної допомоги, а також відповідальності гуманітарних організацій за свої дії. Філософія «Сфери» ґрунтується на двох засадничих позиціях:

- Люди, які постраждали внаслідок стихійного лиха чи конфлікту, мають право на життя з гідністю, а отже, мають право на допомогу; і
- Потрібно вжити всіх можливих заходів, щоб полегшувати страждання людей, спричинені стихійним лихом чи конфліктом.

Гуманітарна Хартія і мінімальні стандарти втілюють ці засадничі позиції на практиці. Принципи забезпечення захисту є основою всіх видів гуманітарної діяльності, а Основний гуманітарний стандарт містить зобов'язання підтримувати підзвітність в усіх секторах. Разом вони утворюють Посібник проєкту «Сфера», який перетворився на один із найбільш популярних гуманітарних ресурсів у світі.

1. Посібник

Основними користувачами Посібника проєкту «Сфера» є фахівці, які беруть участь у плануванні, управлінні та наданні гуманітарної допомоги. До них належать персонал і волонтери місцевих, національних і міжнародних гуманітарних організацій, які надають допомогу у кризових ситуаціях, а також самі постраждалі особи. Посібник також використовується для гуманітарної адвокації з метою підвищення якості та підзвітності допомоги й захисту відповідно до гуманітарних принципів. Його широко використовують уряди, донори, військовий та приватний сектор, щоб спрямовувати власні зусилля та конструктивно співпрацювати з гуманітарними організаціями, які застосовують описані в посібнику стандарти.

Перше пробне видання Посібника було випущено у 1998 році, а у 2000, 2004, 2011 і тепер у 2018 році до нього було внесено зміни та доповнення. Під час кожного перевидання проводилися консультації з представниками всього гуманітарного сектора із залученням окремих осіб, неурядових організацій (НУО), урядів та установ ООН. Наведені в посібнику стандарти й керівні принципи ґрунтуються на доказах і відображають 20 років польових досліджень, які проводилися фахівцями з усього світу.

Четверте видання присвячене 20-й річниці публікації Посібника проєкту «Сфера» і відображає зміни в гуманітарному секторі, які відбулися відтоді. Видання містить нові настанови щодо роботи в міських умовах, дотримання мінімальних стандартів під час тривалих кризових ситуацій та надання допомоги через ринки з метою дотримання стандартів. Усі технічні розділи відображають поточну практику, а узгоджений Основний гуманітарний стандарт замінює попередні Основні стандарти.

Чотири розділи, присвячені базовим стандартам, і чотири технічні розділи

Посібник відображає прихильність проєкту «Сфера» принципам гуманітарної допомоги, що ґрунтується на захисті прав людини. Він ґрунтується на глибокій повазі до права людей брати повну участь в ухваленні рішень щодо відновлення.

Чотири розділи, присвячені базовим стандартам, окреслюють етичне, правове та практичне підґрунтя гуманітарної допомоги і лежать в основі всіх технічних розділів та програм. Вони описують зобов'язання та процеси, які забезпечують якісне надання гуманітарної допомоги і заохочують організації, які надають цю допомогу, бути підзвітними перед населенням, на яке впливають їхні дії. Ці розділи забезпечують ефективне застосування мінімальних стандартів у будь-якому контексті. Якщо читати технічні розділи, не ознайомившись із розділами, присвяченими базовим стандартам, можна пропустити важливі елементи стандартів. Розділи за базовими стандартами:

Що таке проєкт «Сфера»? (цей розділ): Містить виклад структури посібника, його призначення та основних принципів. Що важливо, в ньому описано, як використовувати Посібник на практиці.

Гуманітарна Хартія: Наріжний камінь Посібника проєкту «Сфера», який виражає спільне переконання гуманітарних організацій у тому, що всі люди, які постраждали у кризовій ситуації, мають право на захист і допомогу. Це право забезпечує основні передумови для життя з гідністю. У Гуманітарну Хартію закладено етичні та правові основи принципів забезпечення захисту, Основного гуманітарного стандарту та мінімальних стандартів. Її розроблено на основі Кодексу поведінки Міжнародного руху Червоного Хреста і Червоного Півмісяця та неурядових організацій (НУО) при наданні допомоги у випадку стихійних лих 1994 року. Кодекс поведінки залишається невід'ємною складовою Посібника проєкту «Сфера» ⊕; див. [Додаток 2](#).

Перелік основних документів, які становлять правову основу Гуманітарної хартії ⊕, див. у [Додатку 1](#).

Принципи забезпечення захисту: Практичний виклад юридичних принципів і прав, викладених у Гуманітарній хартії, у вигляді чотирьох принципів, які визначають усі заходи з надання гуманітарної допомоги.

Основний гуманітарний стандарт: Дев'ять зобов'язань, які описують основні процеси та організаційні обов'язки, щоб забезпечити якість і підзвітність у дотриманні мінімальних стандартів.

Чотири технічні розділи містять мінімальні стандарти для ключових секторів надання гуманітарної допомоги:

- Водопостачання, санзабезпечення та сприяння дотриманню гігієни (WASH).
- Продовольча безпека та харчування.
- Забезпечення тимчасовим житлом, організація розміщення і непродовольча допомога.
- Надання медичної допомоги.

На практиці гуманітарні потреби не вдається розподілити чітко за секторами. Ефективна гуманітарна допомога має комплексно задовольняти потреби людей, а сектори мають діяти скоординовано та взаємодіяти, щоб це забезпечити. У контексті тривалої кризи також можливий вихід за межі гуманітарної допомоги з потребою в тісній співпраці з суб'єктами, що займаються питаннями розвитку. Посібник містить перехресні посилання, які допоможуть забезпечити цю співпрацю. Щоб сприяти комплексному наданню гуманітарної допомоги, потрібно ознайомитися з усіма розділами посібника.

Кодекс поведінки: 10 основних принципів

1. Пріоритет надають нагальним гуманітарним потребам.
2. Допомогу надають незалежно від раси, національності чи віросповідання того, хто її одержує, і без жодних несприятливих чи дискримінаційних відмінностей. Черговість надання допомоги визначається лише гостротою потреби в ній.
3. Допомогу не буде використано для підтримки жодної політичної чи релігійної організації.
4. Ми прагнути до того, щоб не бути інструментом внутрішньої та зовнішньої політики урядів.
5. Ми маємо поважати культуру та звичаї.
6. Під час стихійних лих та катастроф ми маємо діяти, спираючись на місцеві засоби й можливості.
7. Потрібно знайти шляхи залучення осіб, на користь яких здійснено програму, до участі в організації заходів з гуманітарної допомоги.
8. При наданні гуманітарної допомоги потрібно прагнути не тільки задовольнити основні потреби, а й знизити вразливість до стихійних лих і катастроф у майбутньому.
9. Ми підзвітні як перед тими, кому буде надано допомогу, так і перед тими, від кого отримуємо кошти.
10. У нашій інформаційній та рекламній діяльності особи, що постраждали від стихійних лих і катастроф, мають бути представлені як особистості, що мають гідність, а не об'єкт жалощів.

Кодекс поведінки: Принципи діяльності Міжнародного Руху Червоного Хреста і Червоного Півмісяця та неурядових організацій (НУО) при здійсненні програм ліквідації наслідків стихійних лих і катастроф. Повний текст: ⊕ див. [Додаток 2](#)

Мінімальні стандарти — складова послідовного підходу

Мінімальні стандарти ґрунтуються на доказах і гуманітарному досвіді і відображають вироблену в секторі спільну позицію щодо найкращої практики в галузі надання гуманітарної допомоги. Оскільки вони відображають невід'ємні права людини, то й застосовуються повсюдно.

Втім, для того, щоб ефективно застосовувати стандарти, важливо розуміти, контролювати й аналізувати контекст, у якому здійснюються заходи з надання гуманітарної допомоги.

Структура стандартів

Стандарти мають спільну структуру, що допомагає читачеві зрозуміти універсальне твердження, яке супроводжують ключові дії, ключові показники та інструкції щодо їх досягнення.

- **Стандарти** базуються на принципі, згідно з яким кожен має право на життя з гідністю. Це стандарти якості, що носять універсальний характер і визначають мінімальні рівні, яких потрібно досягати при наданні гуманітарної допомоги під час кризи. В Основному гуманітарному стандарті (CHS) еквівалентами мінімальних стандартів є поняття «зобов'язання» та «критерій якості».
- **Ключові дії** окреслюють практичні кроки, яких потрібно вжити для досягнення мінімального стандарту. Вони мають характер рекомендацій, які можуть застосовуватися не в кожному контексті, а отже, фахівець має вибрати дію, що найкраще відповідає ситуації.
- **Ключові показники** слугують індикатором, який визначає, чи було досягнуто стандарт. Вони дають змогу оцінювати результати ключових дій та інформувати про перебіг їх реалізації. Мінімальні кількісні вимоги — найнижчий прийнятний рівень досягнення показників, що включається лише за наявності консенсусу серед представників сектору.
- **Інструкції** містять додаткову інформацію щодо ключових дій і перехресні посилання на Принципи забезпечення захисту, Основний гуманітарний стандарт та інші стандарти в Посібнику. Також надаються перехресні посилання на інші стандарти Партнерства з гуманітарних стандартів.

Робота з ключовими показниками

Ключові показники проєкту «Сфера» дають змогу оцінити, чи досягнуто стандарту; не варто плутати їх із самим стандартом. Стандарт має універсальний характер, а ключові показники, як і ключові дії, потрібно розглядати у світлі контексту й фази надання гуманітарної допомоги. Розрізняють три види показників проєкту «Сфера»:

- **Показники процесу** визначають, чи було досягнуто мінімальних вимог. Приклад: для аналізу продовольчої безпеки, засобів до існування та стратегій подолання труднощів використовуються стандартизовані протоколи; ⊕ див. [стандарт 1.1. оцінювання продовольчої безпеки і харчування. Оцінювання продовольчої безпеки](#).
- **Показники прогресу** використовуються для моніторингу досягнення стандарту. Зокрема, ці показники можна використовувати для визначення базового рівня, встановлення цільових показників разом із партнерами й зацікавленими сторонами та моніторингу змін у досягненні цих цільових показників. Наприклад: відсоток домогосподарств, які постійно зберігають воду в чистих закритих контейнерах; ⊕ див. [стандарт 2.2 водопостачання: Якість води](#). Попри те, що оптимальний цільовий показник становить 100 відсотків, фахівці мають пов'язувати показник із реальними умовами на місці, відстежуючи зміни на краще порівняно з базовим рівнем та прогрес у досягненні узгодженого цільового показника з часом.
- **Цільові показники** — це конкретні цілі, що піддаються кількісному вимірюванню і представляють кількісно вимірюваний мінімальний показник, нижче якого стандарт не досягається. Цих цілей потрібно досягнути якомога швидше, адже недосягнення цільового показника поставить під загрозу реалізацію програми загалом. Приклад: відсоток дітей віком від 6 місяців до 15 років, які отримали щеплення від кору: цільовий показник становить 95 відсотків; ⊕ див. [стандарт 2.2.1 основного медичного обслуговування — охорона здоров'я дітей: Дитячі хвороби, яким можна запобігти вакцинацією](#).

Посилання на інші стандарти

Посібник проєкту «Сфера» не охоплює всі аспекти гуманітарної допомоги, які забезпечують право на життя з гідністю. Організації-партнери розробили додаткові стандарти в кількох галузях, що ґрунтуються на тій самій філософії та зобов'язаннях, що й стандарти проєкту «Сфера». Ці стандарти доступні на сайті проєкту «Сфера», партнерства з гуманітарних стандартів та на сайтах організацій-партнерів.

- Керівні принципи та стандарти здійснення операцій допомоги в НС з порятунку домашньої худоби (LEGS). Проєкт LEGS.
- Мінімальні стандарти захисту дітей у гуманітарній діяльності (CPMS). Альянс із захисту дітей у гуманітарній діяльності
- Мінімальні стандарти освіти: готовність, реагування, відновлення: Міжорганізаційна мережа з питань освіти в надзвичайних ситуаціях (INEE)
- Мінімальні стандарти відновлення економіки (MERS). мережа освіти та сприяння малим підприємствам (SEEP)
- Мінімальний стандарт аналізу ринку (MISMA). Партнерство з вивчення застосування готівкових коштів (CaLP)
- Стандарти інклюзивності осіб похилого віку та осіб з інвалідністю в гуманітарній діяльності. Консорціум з питань віку та інвалідності

2. Застосування стандартів у контексті

Надання гуманітарної допомоги відбувається в різних контекстах. На застосування мінімальних стандартів у робочому середовищі для підтримки права на життя з гідністю впливають декілька факторів:

- умови надання гуманітарної допомоги;
- відмінності між групами населення та різноманітність серед окремих осіб;
- операційні та логістичні реалії, які впливатимуть на те, як і який тип гуманітарної допомоги надаватиметься; і
- точні базові рівні та показники в різних контекстах, включно з визначенням ключових термінів і встановлення цільових показників.

На надання гуманітарної допомоги впливають культура, мова, можливості організацій з надання гуманітарної допомоги, безпека, доступ, умови навколишнього середовища та ресурси. Також важливо передбачити потенційні негативні наслідки надання гуманітарної допомоги та заходи щодо їх обмеження; ⊕ див. [Принципи забезпечення захисту 1 і 2](#), а також [зобов'язання 3 Основного гуманітарного стандарту](#)

Посібник проєкту «Сфера» — це добровільний кодекс якості та підзвітності, покликаний заохочувати широке застосування стандартів і володіння ними. Це не практичний посібник, а радше опис мінімальних стандартів виживання та подолання наслідків кризи з гідністю.

Відповідність стандартам «Сфери» не означає реалізацію всіх ключових дій або дотримання всіх ключових показників усіх стандартів. Обсяг відповідності організації стандартам залежатиме від низки факторів, деякі з яких перебувають поза її контролем. Доступ до постраждалого населення або політична чи економічна нестабільність можуть унеможливити досягнення стандартів у деяких контекстах.

У випадках, коли мінімальні вимоги перевищують фактичні умови життя громади, яка приймає постраждалих, варто подумати про те, як зменшити потенційну напругу, наприклад пропонуючи послуги на рівні громади. У деяких ситуаціях органи влади можуть встановлювати мінімальні вимоги, що перевищують мінімальні стандарти «Сфери».

Стандарти «Сфери» є вираженням основних прав, пов'язаних з життям з гідністю, і залишаються незмінними. Показники та мінімальні вимоги можуть потребувати адаптації залежно від контексту. Якщо стандарти не виконуються, варто уважно розглянути пропозиції щодо зниження мінімальних вимог. Солідарно погоджуйте будь-які зміни та повідомляйте про фактичне відставання від прогресу порівняно з мінімальними стандартами. Крім того, гуманітарні організації мають оцінити негативний вплив невідповідності стандарту на населення й ужити заходів для мінімізації шкоди. Використовуйте цю прогалину в спроможності надання допомоги для адвокації та намагайтесь якнайшвидше досягти показників.

Стандарти застосовуються впродовж усього програмного циклу

Стандарти проєкту «Сфера» потрібно використовувати впродовж усього програмного циклу, від попередньої оцінки й аналізу, розробки стратегії, планування та проєктування, впровадження й моніторингу програми до оцінювання та навчання.

Попередня оцінка й аналіз

Мінімальні стандарти «Сфери» стають основою для попередньої оцінки та аналізу потреб у кожному секторі; у кожному розділі доступний перелік контрольних запитань для оцінки. На початку кризи стандарти «Сфери» допомагають визначити нагальні потреби та встановити пріоритетність заходів для задоволення цих потреб. Планові показники та мінімальні рівні допомоги окреслені глобально, що допомагає сформулювати мінімальні результати надання допомоги. Отже, стандарти також сприяють узгодженості між організаціями та секторами.

Розробка стратегії та проєкт програми

Основний гуманітарний стандарт і мінімальні стандарти сприяють плануванню надання належної гуманітарної допомоги в потрібний час тим, хто її найбільше потребує. Повноцінна участь постраждалого населення та координація з національними та місцевими органами влади має критичне значення для дотримання цих вимог в усіх секторах.

Ключові дії та показники створюють основу для визначення пріоритетів, планових показників і координації між секторами, завдяки чому зусилля з надання допомоги в межах секторів підсилюють одне одного та здатність населення задовольняти власні потреби. Ключові дії та показники окреслюють якість допомоги, якої потрібно досягти. Крім того, вони забезпечують основу для проведення аналізу допомоги, яка визначає найкращий спосіб задоволення визначених потреб та зведення до мінімуму потенційно шкідливих побічних ефектів.

Планування програм зазвичай передбачає аналіз кількох варіантів надання допомоги, наприклад надання товарів у натуральній формі, допомоги у вигляді готівкових коштів, прямого надання послуг, технічної допомоги або поєднання цих варіантів. Із часом обрані комбінації варіантів надання допомоги зазвичай розвиваються. Мінімальні стандарти зосереджуються на тому, що має бути зроблено, а не на тому, як має надаватися допомога.

Для задоволення гуманітарних потреб широко використовується допомога у вигляді готівкових коштів — форма ринкового програмування. Міркування щодо використання допомоги у вигляді готівкових коштів

включено в усі розділи Посібника. Допомогу у вигляді готівкових коштів можна використати на задоволення багатосекторних потреб, а також потреб окремих секторів. Її також можна використовувати для боротьби з дискримінаційними практиками, які обмежують доступ жінок до активів і ухвалення ними рішень щодо управління активами. Ефективним способом надання допомоги та дотримання стандартів у різних секторах є багатоцільові гранти. Допомога, що надається в готівковій формі, має ґрунтуватися на багатосекторному аналізі потреб, мінливості контексту, функціональності ринку й оцінці здійсненності.

Не всі сектори добре адаптовані до ринкового програмування. Особливо це стосується постачальників прямих послуг або технічної допомоги. Постачальники послуг з охорони здоров'я та харчування можуть забезпечувати доступ до наявних постачальників послуг з охорони здоров'я і місцевих заходів у сфері охорони здоров'я, які не діють як ринки.

Щоб визначити оптимальний спосіб надання допомоги, потрібно проводити консультації з населенням, аналіз ринків, знати способи надання послуг, а також мати розуміння ланцюжка постачання й можливостей матеріально-технічного забезпечення. Цей аналіз потрібно час від часу переглядати в разі зміни ситуації; ⊕ див. [Додаток. Надання допомоги через ринки](#).

Реалізація

Якщо неможливо забезпечити дотримання стандартів проекту «Сфера» для всіх або частини груп постраждалого населення, встановіть причину та поясніть прогалини, а також визначте, що потрібно змінити. Оцініть негативні наслідки, включно з ризиками для захисту та здоров'я населення. Задокументуйте ці проблеми та активно співпрацюйте з іншими секторами й постраждалим населенням, щоб визначити способи зменшення потенційної шкоди.

Моніторинг, оцінка, підзвітність і навчання

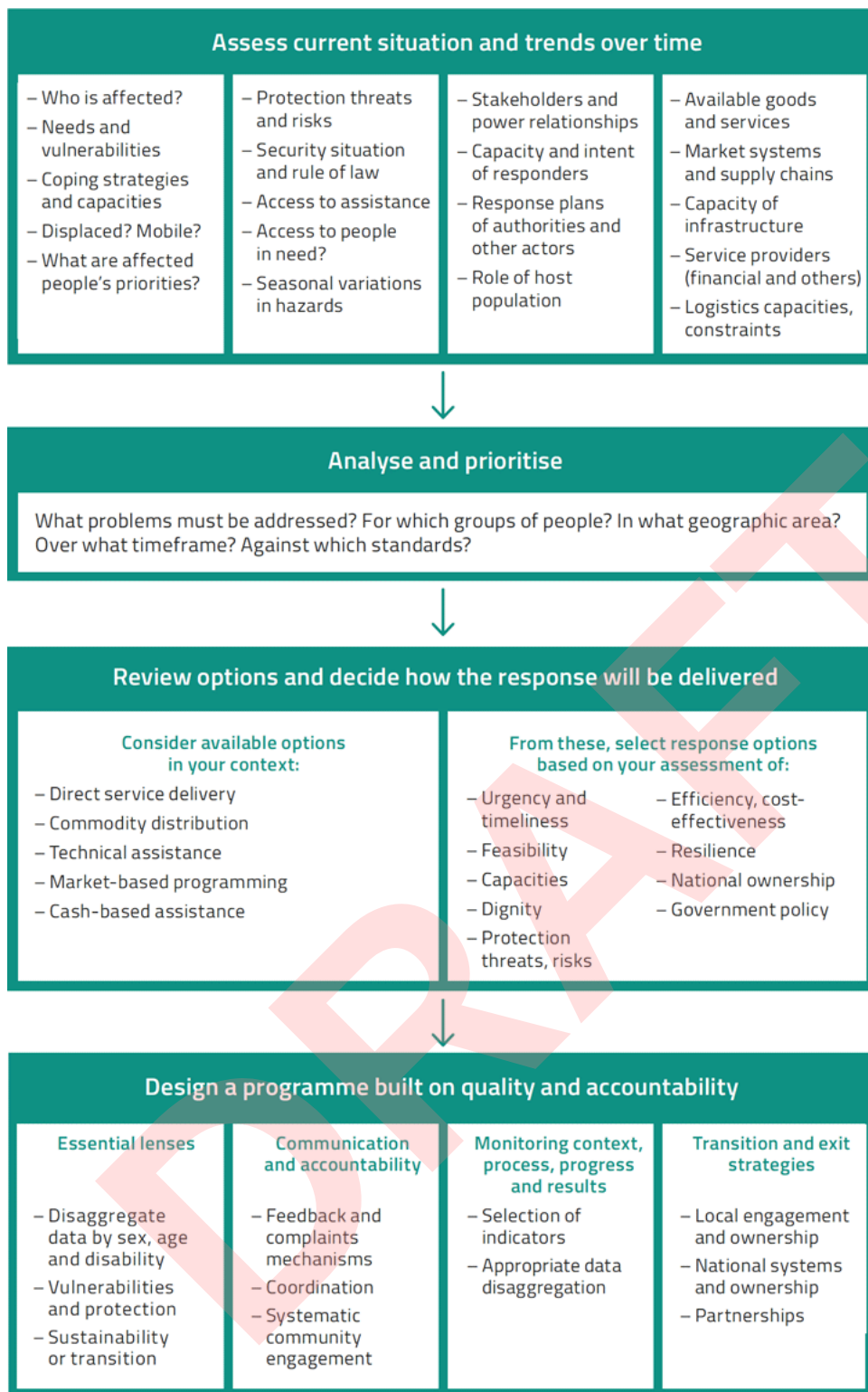
Механізми моніторингу, оцінки, підзвітності й навчання (MEAL) забезпечують своєчасне ухвалення управлінських рішень, заснованих на доказах, і сприяють адаптації гуманітарних програм до мінливих умов. Усі мінімальні стандарти мають показники, які можна піддавати моніторингу, щоб визначити, чи було їх досягнуто, чи досягаються вони справедливо для всіх верств населення і яких ще заходів потрібно вжити. Оцінка допомагає вдосконалювати політику та майбутню практику, а також сприяє підзвітності. Системи MEAL також сприяють ширшому навчанню, пов'язаному з ефективною гуманітарною діяльністю.

Розуміння вразливості й можливостей

У цьому Посібнику термін «люди» використовується в широкому сенсі, щоб відобразити переконання проекту «Сфера», згідно з яким усі люди мають право на життя з гідністю, а отже, право на допомогу. Термін «люди» варто розуміти як жінок, чоловіків, хлопчиків і дівчаток, незалежно від віку, наявності інвалідності, національності, раси, етнічного походження, стану здоров'я, політичних поглядів, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності чи будь-якої іншої характеристики, яку вони використовують для самовизначення.

Не всі люди однаково контролюють владу та ресурси. Окремі особи та групи населення мають різні можливості, потреби та вразливості, що змінюються з плином часу. Окремі фактори (вік, стать, інвалідність, юридичний статус чи стан здоров'я) можуть обмежувати доступ до допомоги. Ці та інші фактори також можуть лежати в основі умисної дискримінації. Запорукою якісного програмування є систематичний діалог із жінками, чоловіками, дівчатками та хлопчиками різного віку та походження — окремо і у змішаних групах. Те, чи є людина молодою чи літньою, жінкою чи дівчинкою, чи має інвалідність, чи належить до етнічної меншини, саме собою не робить людину всебічно вразливою. Швидше йдеться про взаємодію факторів у певному контексті, здатну зміцнити потенціал, розвинути стійкість або завадити доступу до допомоги будь-якої особи чи групи.

Розуміння контексту для застосування стандартів (рис. 1)



У багатьох контекстах цілі громади та групи також можуть бути вразливими через те, що мешкають у віддалених, небезпечних або важкодоступних районах, або через те, що вони географічно розосереджені і мають обмежений доступ до допомоги та захисту. Групи можуть бути недостатньо охоплені послугами та зазнавати дискримінації за ознакою національності, етнічної приналежності, мови, релігійних чи політичних переконань, що потребує особливої уваги для забезпечення принципу неупередженості.

Коли до проєктування програми залучаються різноманітні групи, гуманітарна допомога є більш комплексною, інклюзивною і часто має більш стійкі результати. Інклюзія та участь постраждалого населення є запорукою життя з гідністю.

Деагрегування даних

У багатьох ситуаціях складно знайти або визначити дані на рівні населення. Втім, деагреговані дані можуть продемонструвати різні потреби та вплив заходів на різні групи. Деагреговані дані допомагають виявити осіб, які перебувають у зоні найбільшого ризику, вказують, чи мають вони доступ до гуманітарної допомоги та чи можуть скористатися нею, а також у якому напрямку потрібно докласти більше зусиль, щоб охопити цих осіб. Забезпечте деагрегування даних на максимально можливому рівні, за категоріями, що відповідають контексту, щоб зрозуміти відмінності за статтю чи гендером, віком, інвалідністю, географічною чи етнічною приналежністю, релігійними переконаннями, кастою та іншими факторами, які можуть обмежити доступ до допомоги за принципом неупередженості.

Для деагрегування загальних даних про вік використовуйте ті самі когорти, що й у національних системах збору даних. Якщо такі когорти за віком відсутні, використовуйте таблицю нижче. Під час розгляду конкретних груп (немовлята, діти, молодь, жінки, люди похилого віку тощо) може знадобитися більш точне деагрегування.

Діти

Діти становлять велику частку населення, що страждає під час кризових ситуацій, проте часто ця частка менш помітна. Можливості та потреби дітей залежать від біологічного віку та рівня розвитку. Потрібно вживати особливих заходів для захисту дітей від шкоди та забезпечення рівного доступу до базових послуг.

Під час криз діти стикаються з особливими ризиками, що загрожують їхньому життю, включно з недоїданням, розлученням із родиною, торгівлею людьми, залученням до збройних угруповань, а також фізичним або сексуальним насильством та зловживаннями. Усі ці ризики потребують негайних дій.

Ризики захисту часто ускладнюються різноманітними факторами. Наприклад, хлопчиків-підлітків та юнаків, швидше за все, вербуватимуть для участі у збройних силах та угрупованнях або залучатимуть до найгірших форм дитячої праці. Дівчатка-підлітки частіше стають секс-рабінями або жертвами торгівлі людьми. Дітей з інвалідністю частіше кидають напризволяще або залишають без уваги. Дівчатка з інвалідністю потребують особливої уваги, адже стикаються з більшим ризиком сексуального насильства, сексуальної експлуатації та недоїдання.

Стать	Статус інвалідності	Вік									
		0-5	6-12	13-17	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Жіноча	Без інвалідності										
	З інвалідністю										
Чоловіча	Без інвалідності										
	З інвалідністю										

Активно дізнавайтесь думки дівчат і хлопців різного віку та походження, щоб вони мали змогу впливати на порядок надання, контролю та оцінювання допомоги. Згідно з визначенням Конвенції про права дитини, «дитина» означає будь-яку особу віком до 18 років. Проаналізуйте, як постраждале населення визначає дітей, щоб переконатися, що кожній дитині чи молодій людині буде надано допомогу.

Особи похилого віку

Особи похилого віку в більшості країн становлять частку населення, яка стрімко зростає, але якою часто нехтують у гуманітарній діяльності.

У багатьох культурах сприйняття когось як особи похилого віку пов'язано радше з обставинами (наприклад, особа є бабусею/дідусем) або з фізичними ознаками (наприклад, сиве волосся), ніж із віком. Попри те, що в багатьох джерелах похилим віком називають вік 60 років і старше, більш доцільним у контексті гуманітарної кризи можна вважати вік 50 років.

Особи похилого віку мають знання й досвід стратегій подолання труднощів і виконують функції доглядачів, розпорядників ресурсів, координаторів та джерел доходу. Часто вони є втіленням традицій та історії, і виконують роль культурних орієнтирів. Ізоляція, фізична слабкість, руйнування структур підтримки сім'ї та громади, хронічні захворювання, функціональні труднощі та зниження розумових здібностей збільшують вразливість осіб похилого віку в гуманітарному контексті.

Переконайтеся, що до осіб похилого віку звертаються по консультації та залучають їх на кожному етапі гуманітарної допомоги. Розглядайте послуги, середовища та інформацію, що відповідають віку і є доступними, і використовуйте дані, деагреговані за віком для моніторингу та управління програмою.

Гендер

Поняття «гендер» стосується соціально сконструйованих відмінностей між жінками та чоловіками впродовж їхнього життєвого циклу. Його сприйняття може змінюватися з часом, а залежно від культури та контексту. Гендер часто визначає відмінні ролі, обов'язки, владу та доступ до ресурсів жінок, дівчат, хлопців і чоловіків. Розуміння цих відмінностей і того, як вони змінюються під час кризи, має вирішальне значення для ефективного гуманітарного програмування та дотримання прав людини. Кризи можуть давати можливість подолати гендерну нерівність і розширити права та можливості жінок, дівчат, хлопців і чоловіків.

Поняття гендеру не тотожне поняттю статі, яке стосується біологічних властивостей людини.

Поняття «гендер» поширюється не лише на жінок. Хоч жінки та дівчатка й частіше стикаються з обмеженнями в гендерних ролях, на чоловіків і хлопчиків також негативно впливають суворі очікування маскулінності. Програмування гендерної рівності передбачає їх залучення для розвитку більш рівноправних стосунків і рівної участі жінок, дівчаток, чоловіків і хлопчиків.

Гендерно зумовлене насильство

«Гендерно зумовлене насильство» описує насильство, що базується на гендерних відмінностях між чоловіками та жінками. Це підкреслює, що в основі більшості форм насильства, яке вчиняється щодо жінок та дівчаток у світі, лежить нерівність між чоловіками та жінками. Кризи можуть посилити різні форми гендерно зумовленого насильства, включно з насильством з боку близького партнера, дитячими шлюбами, сексуальним насильством і торгівлею людьми.

Організації несуть відповідальність за вжиття всіх заходів для запобігання сексуальній експлуатації та насильству над людьми, які постраждали внаслідок кризових ситуацій, зокрема й під час провадження власної діяльності. Якщо звинувачення у неправомірній поведінці виявляються правдивими, важливо, щоб компетентні органи притягнули зловмисника до відповідальності, а слідство велося прозоро.

Особи з інвалідністю

Близько 15 відсотків населення світу живе з певною формою інвалідності. До осіб з інвалідністю належать особи з довгостроковими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, які разом із різними бар'єрами перешкоджають їх повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими.

У гуманітарному контексті особи з інвалідністю частіше стикаються з бар'єрами та перешкодами у фізичному середовищі, транспорті, інформації та зв'язку, а також у гуманітарних об'єктах і послугах. Під час програмування гуманітарної допомоги та забезпечення готовності потрібно враховувати можливості й потреби всіх осіб з інвалідністю та докладати цілеспрямованих зусиль для усунення фізичних, комунікаційних та оціночних бар'єрів для доступу й участі. Ризики для жінок і дівчаток з інвалідністю можуть ускладнюватися гендерною нерівністю та дискримінацією.

⊕ Див. Посилання: Запитання Вашингтонської групи для дезагрегування даних за статусом інвалідності та
⊕ [Стандарти гуманітарної інклюзії людей похилого віку і людей з обмеженими можливостями](#) для отримання додаткової інформації.

Особи з ВІЛ

Поінформованість про ступінь поширення ВІЛ-інфекції у конкретному контексті відіграє важливу роль для розуміння факторів уразливості та ризиків, а також для планування ефективного надання допомоги. Переміщення може призвести до підвищення ступеня вразливості, пов'язаної із ВІЛ-інфекцією, а у кризовій ситуації можлива втрата доступу до профілактики, тестування, догляду, лікування та підтримки. Серед груп населення, які найбільше піддаються ризику, часто виникає потреба в особливих заходах для захисту від насильства та дискримінації. Ситуація може ускладнюватися гендерною нерівністю та дискримінацією за інвалідністю, гендерною ідентичністю та сексуальною орієнтацією. А це, своєю чергою, може завадити особам з ВІЛ звертатися по допомогу під час кризи. Насильство, дискримінація та негативні стратегії подолання труднощів, наприклад проституція, посилюють вразливість до зараження ВІЛ-інфекцією, особливо в жінок, дівчаток і спільнот ЛГБТКІ. До груп населення, які піддаються найвищому ризику, належать чоловіки, які вступають у статеві зносини з чоловіками, споживачі внутрішньовенних наркотиків, особи, які займаються проституцією, трансгендери, особи з інвалідністю, а також особи, які перебувають у в'язниці та інших закритих установах ⊕ див. [Основне медичне обслуговування – стандарт 2.3.3 сексуального та репродуктивного здоров'я. ВІЛ.](#)

Фактори на кшталт зменшення мобільності з часом і розширення доступу до допомоги населенню, що постраждало внаслідок кризи, можуть знизити ризик зараження ВІЛ-інфекцією. Щоб запобігти дискримінаційним практикам, розвіюйте хибні уявлення щодо наявності осіб, які живуть із ВІЛ-інфекцією, і збільшення ступеня поширення ВІЛ-інфекції. Люди, які живуть із ВІЛ, мають право на життя з гідністю, без дискримінації, і мусять мати недискримінаційний доступ до медичного обслуговування.

ЛГБТКІ-особи

Особи, які ідентифікують себе як лесбійки, геї, бісексуали, трансгендери, квіри або інтерсексуали (ЛГБТКІ), часто піддаються підвищеному ризику дискримінації, стигматизації, сексуального та фізичного насильства. Вони можуть зіткнутися з перешкодами в доступі до медичної допомоги, житла, освіти, працевлаштування, інформації та гуманітарних об'єктів. Наприклад, ЛГБТКІ-особи часто стикаються з дискримінацією в межах програм допомоги, які базуються на «традиційних» сімейних одиницях, як-от забезпечення тимчасовим житлом чи розподілу харчових продуктів. Ці перешкоди впливають на їхнє здоров'я та можливості виживання та можуть мати довгострокові наслідки для інтеграції. Підготовка та планування допомоги має включати конкретні безпечні та інклюзивні заходи захисту. На кожному етапі надання гуманітарної допомоги потрібно забезпечити змістовні консультації з ЛГБТКІ-особами та організаціями.

Психічне здоров'я та психосоціальна допомога

Люди по-різному реагують на стреси, спричинені гуманітарною кризою. Деякі найімовірніше переживатиме сильне потрясіння, особливо якщо вони були вимушено переміщені, розлучені з членами сім'ї, пережили насильство або до цього страждали на психічні розлади. Надання основних послуг і безпека з соціального та культурного погляду мають критичне значення як для запобігання стресу серед постраждалого населення, так і для боротьби з дискримінацією.

Посилення психосоціальної допомоги з боку громади та самопомоги створює захисне середовище, в якому постраждалі можуть допомагати один одному в соціальному та емоційному відновленні. Цілеспрямовані індивідуальні, сімейні чи групові втручання, включно з клінічними втручаннями, відіграють важливу роль, але зовсім не обов'язково здійснюються фахівцями з охорони психічного здоров'я. Вони також можуть здійснюватися підготовленими непрофесіоналами під наглядом фахівців ⊕ див. [Стандарт 2.5 основного медичного обслуговування. Психологічна допомога](#).

Постраждале населення часто має духовну або релігійну ідентичність і може асоціювати себе з релігійною спільнотою. Часто це важлива частина їхньої стратегії подолання труднощів, яка визначає відповідну гуманітарну допомогу в широкому колі секторів. З'являється дедалі більше свідчень того, що постраждалому населенню йде на користь, коли гуманітарні працівники враховують його релігійну ідентичність. Релігійні громади мають безліч можливостей долучитися до надання гуманітарної допомоги. Підхід, орієнтований на потреби людей, вимагає від гуманітарних працівників зважати на релігійну приналежність постраждалого населення. З'являється дедалі більше інструментів, які допоможуть цього досягти.

Розуміння оперативної обстановки

Надання гуманітарної допомоги відбувається в найрізноманітніших контекстах — від міських або сільських середовищ і до конфліктів або раптових стихійних лих. Часто ці контексти з часом поєднуються між собою. Ефективність надання допомоги з метою задоволення потреб постраждалого населення залежатиме від географічних, безпекових, соціальних, економічних, політичних та екологічних факторів. Метою розробки мінімальних стандартів була можливість зосередитися на наданні негайної допомоги для порятунку життя, проте вони застосовуються в ситуаціях надання гуманітарної допомоги, що тривають кілька днів, тижнів, місяців і навіть років. Способи надання гуманітарної допомоги потрібно змінювати з часом залежно від ситуації, щоб не допустити залежності від допомоги, що надходить ззовні. Постійний аналіз контексту та ситуації визначає, коли потрібно адаптувати програми до змін у середовищі, наприклад до нових проблем із безпекою або сезонних обмежень, як-от повені.

Постійна оцінка впливу гуманітарної допомоги на місцеву динаміку, як-от закупівля товарів і послуг або оренда транспортних засобів, дає змогу переконатися, що гуманітарна діяльність не підживлює динаміку конфлікту ⊕ див. [принцип забезпечення захисту 2](#). У разі тривалої кризи основні системні недоліки здатні загострити потреби та вразливості, через що виникне потреба в додатковому захисті та заходах із підвищення стійкості. Деякі з цих потреб і вразливостей краще усувати за участі або у співпраці з суб'єктами, що займаються питаннями розвитку.

Для встановлення чіткого розподілу праці та відповідальності, а також для виявлення прогалин у охопленні та якості потрібно розробити механізми координації, наприклад систему кластерів. Важливо не допустити дублювання зусиль і марної витрати ресурсів. Організації, які забезпечать обмін інформацією та знаннями між зацікавленими сторонами, а також спільне планування та комплексні заходи, ефективніше керуватимуть ризиками та зможуть поліпшити результати надання допомоги.

Підтримка національних та місцевих діючих суб'єктів

Визнаючи першорядну роль і відповідальність держави перебування, Посібник керує всіма учасниками процесу надання гуманітарної допомоги та визначає роль, яку гуманітарні організації можуть відігравати у забезпеченні цієї відповідальності. Під час конфлікту вирішальний вплив має готовність державних і недержавних суб'єктів полегшувати доступ для населення.

Роль держави в управлінні та координації гуманітарної допомоги визначається багатьма факторами, зокрема:

- існування спеціального урядового органу, який відповідає за координацію або реалізацію гуманітарної допомоги (часто іменованого Національним органом чи організацією з ліквідації наслідків стихійних лих);
- роль і ресурси галузевих міністерств у встановленні стандартів, як-от стандарти харчування та стандарти основних лікарських засобів і медичного персоналу;
- брак функціональних державних інституцій, наприклад у районах конфлікту. У таких надзвичайних випадках гуманітарним організаціям доведеться розробити власні механізми координації.

Тривалі кризи

Якщо очевидно, що гуманітарну допомогу доведеться надавати довше ніж кілька місяців або років, розгляньте різні способи задоволення потреб і забезпечення життя з гідністю. Вивчіть можливості співпраці з постачальниками послуг, місцевою владою, місцевими громадами, мережами соціального захисту та суб'єктами, що займаються питаннями розвитку, щоб мати змогу задовольнити потреби. Попередня оцінка має враховувати контекст і питання захисту, а також вплив на права постраждалого населення. Залучайте осіб обох статей і будь-якого віку, з інвалідністю чи без неї, різного походження, включно з самопроголошеними спільнотами, до аналізу, попередньої оцінки, ухвалення рішень, моніторингу та остаточної оцінки. Своєчасно розвивайте довгострокові та постійні рішення. Якщо гуманітарні організації мають змогу знайти довгострокові рішення, ці рішення мусять мати перевагу над тимчасовими заходами.

Важливо розуміти, що постраждалі особи часто першими реагують на власні потреби та захищають себе. Національні та місцеві органи влади, організації громадянського суспільства, релігійні та інші організації надають життєво важливу допомогу. Враховуйте ці вже наявні мережі допомоги та визначте способи підтримки, а не руйнуйте і не дублюйте їх.

Міські райони

Оскільки дедалі більше людей у світі переїжджають до міст, гуманітарні працівники мають бути готові надавати допомогу в міських умовах. Міські райони зазвичай відрізняються від інших контекстів, зважаючи на такі особливості:

- **Щільність:** більша густота населення, щільність забудови, інфраструктури, законів та культур на відносно невеликій території.
- **Різноманітність:** соціальні, етнічні, політичні, мовні, релігійні та економічно різноманітні групи, що живуть поруч.
- **Динамічність:** міське середовище дуже мінливе, вирізняється високою мобільністю та швидкими змінами владних відносин.

Ключовим органом влади, який підтримує зв'язки з іншими державними суб'єктами та департаментами, як-от профільні міністерства, часто є муніципалітет. Потрібно уважно оцінити доступ до основних послуг, продовольчої безпеки та засобів до існування, а також наявність дискримінації. Люди у великих і малих

містах використовують готівку для оплати оренди, придбання харчових продуктів та доступу до медичної допомоги. Мінімальні стандарти життя з гідністю діють незалежно від того, як надається допомога.

Мінімальні стандарти проєкту «Сфера» можна використовувати для підтримки кількох точок доступу для надання допомоги в міських районах, зокрема й за допомогою підходів на основі населених пунктів, мікрорайонів та районів міської забудови. Такими зручними точками доступу можуть стати організовані групи зі спільними інтересами (школи, клуби, неформальні жіночі організації, асоціації водіїв таксі тощо). Співпраця з місцевими діючими суб'єктами (приватний сектор, місцева влада, лідери районів і групи громадськості) є життєво важливою передумовою перезапуску, підтримки та зміцнення доступних послуг, а не їх заміни. Пам'ятайте про те, як гуманітарна допомога може сприяти плануванню муніципальних інвестицій, підвищуючи ефективність діяльності під час кризи та в довгостроковій перспективі.

Як і в будь-якій ситуації, аналіз контексту в міському середовищі має охоплювати наявні ресурси та можливості: торгівлю, готівкові ресурси, технології, громадські місця, осіб з особливими вміннями й навичками, соціальне та культурне розмаїття, а також аспекти ризиків і захисту. Аналіз має інформувати про варіанти надання допомоги та остаточний вибір способу надання, наприклад рішення про надання допомоги в натуральній формі чи у вигляді готівкових коштів (і найкращий спосіб надання такої допомоги). Економіка великих і малих міст, побудована на готівкових розрахунках, створює можливості для партнерства з учасниками ринку й галузі технологій, що може полегшити використання допомоги у вигляді готівкових коштів.

Громадські поселення

Сплановані громадські поселення й табори, а також центри колективного розміщення та стихійні поселення дають притулок мільйонам людей, які були вимушено переміщені. Стандарти проєкту «Сфера» можна використовувати для забезпечення якості допомоги в межах громадських поселень. Крім того, вони допомагають визначити пріоритети для багатосекторних програм з розв'язання проблем громадського здоров'я та доступу до основних послуг у стихійних поселеннях.

У громадських поселеннях спеціальний інструментарій управління таборами може посилювати підзвітність і сприяти скоординованому наданню послуг. Утім, громадські поселення становлять і певні ризики для захисту. Наприклад, якщо переміщених осіб позбавити права на свободу пересування за межами поселення, вони можуть не мати доступу до ринків або засобів до існування. Особливу увагу також потрібно приділяти приймаючим громадам, адже реальні чи уявні відмінності у ставленні можуть призвести до ескалації напруженості чи конфлікту. У таких випадках адвокація альтернатив таборів і задоволення потреб приймаючої громади також забезпечить можливість життя з гідністю для постраждалого населення.

Місця присутності національних та міжнародних збройних сил

Коли гуманітарні організації діють у тих самих районах, що й національні чи міжнародні збройні сили, важливо знати про повноваження, методи, можливості та обмеження перших і других. Під час стихійних лих і конфліктів гуманітарні організації можуть тісно співпрацювати з військовими структурами, включно з урядовими силами держави перебування, недержавними збройними угрупованнями та міжнародними миротворчими силами. Гуманітарні організації мають пам'ятати, що уряди держав перебування зобов'язані надавати допомогу та захист людям, які постраждали від кризи на їхній території. Здійснювати це часто доручають національним збройним силам.

Діалог між гуманітарними організаціями та військовими структурами та координація на всіх рівнях і етапах взаємодії мають регулюватися гуманітарними принципами. Обмін інформацією, планування та розподіл завдань — це три основних елементи ефективної цивільно-військового співробітництва. Обмін інформацією між гуманітарними організаціями та військовими структурами можливий, проте має залежати від контексту оперативної діяльності. Гуманітарні організації не зобов'язані ділитися інформацією, яка дає тактичну перевагу одній зі сторін конфлікту або ставить під загрозу цивільне населення.

Іноді гуманітарним організаціям доводиться використовувати унікальні можливості військових для підтримки своєї діяльності. Військова підтримка гуманітарних організацій має обмежуватися підтримкою інфраструктури та непрямою допомогою; пряма допомога є крайнім заходом.

Співпраця з військовими має фактичний або передбачуваний вплив на нейтралітет і оперативну незалежність гуманітарної організації, тому потребує ретельної попередньої оцінки. Погоджені на міжнародному рівні керівні документи мають містити інформацію про механізми гуманітарно-військового співробітництва; ⊕ див. [Зобов'язання 6 Основного гуманітарного стандарту](#) та [Посилання](#).

Вплив діяльності з надання гуманітарної допомоги на навколишнє середовище

Середовище, в якому люди живуть і працюють, має критичне значення для їхнього здоров'я, добробуту та відновлення після кризи. Розуміння того, наскільки відновлення постраждалого населення залежить від навколишнього середовища, може вплинути на проектування програм і забезпечити гуманітарну допомогу, що відповідає цілям сталого розвитку, щоб долати майбутні потрясіння та зменшити майбутні ризики.

Гуманітарна діяльність прямо й опосередковано впливає на навколишнє середовище. Отже, для ефективного надання гуманітарної допомоги потрібно ретельно оцінювати екологічні ризики у межах більш широкої оцінки й аналізу ситуації. Програми мають зводити до мінімуму свій вплив на навколишнє середовище та враховувати, як закупівлі, транспортування, вибір матеріалів або використання землі та природних ресурсів здатні захистити або зашкодити навколишньому середовищу; ⊕ див. [Стандарт 7 забезпечення тимчасовим житлом, організації розміщення і непродуктивної допомоги. Екологічна стійкість](#).

Країни та регіони, які стикаються з бідністю, а також слабким інституційним потенціалом та екологією, піддаються більшому ризику стихійних лих і нестабільності, внаслідок чого виникає хибне коло соціального та екологічного занепаду. Це впливає на здоров'я, освіту, засоби до існування та інші аспекти безпеки, гідності й добробуту. Екологічна стійкість є важливою складовою якісного надання гуманітарної допомоги; ⊕ див. [Зобов'язання 3, 9 Основного гуманітарного стандарту](#) і [Стандарт 7 забезпечення тимчасовим житлом, організації розміщення і непродуктивної допомоги. Екологічна стійкість](#).

Додаток

Надання допомоги через ринки

Цей додаток доповнює вступ до Посібника проекту «Сфера» і містить додаткову інформацію та настанови щодо використання ринків для досягнення мінімальних стандартів і допомоги в задоволенні потреб постраждалого населення протягом періоду після кризи. Він ґрунтується на розділах, присвячених базовим стандартам, а технічні розділи містять посилання на нього. Отже, цей додаток є невід'ємною складовою Посібника проекту «Сфера». Для ефективного надання допомоги, гуманітарні організації мають розуміти наявні потреби і як їх задовольнити на практиці. Цей аналіз також включає в себе розуміння того, як функціонують ринки та які товари й послуги доступні на місцевому, національному, регіональному та міжнародному рівнях. Завдяки цьому розумінню гуманітарні програми отримують змогу підтримувати — або принаймні не руйнувати — ринки під час реагування на кризову ситуацію.

Аналіз ринку як складова аналізу програм гуманітарної допомоги

Після оцінки потреб і можливостей для визначення пріоритетів варто проаналізувати різні способи надання гуманітарної допомоги й задоволення цих потреб. Аналіз програм гуманітарної допомоги має гарантувати, що операційні, програмні та ситуативні ризики й можливості систематично розглядаються під час визначення способу надання допомоги. Іноді це називають «вибором модальності».

Визначення найкращого способу допомоги для задоволення потреб передбачає наявність:

- інформації про пріоритети й те, в який спосіб люди хочуть мати доступ до допомоги, дезагредованої за секторами та часом;
- розуміння економічної вразливості, як уже наявної, так і спричиненої кризою.

У межах аналізу програми гуманітарної допомоги аналіз ринку допомагає визначити найефективніший спосіб задоволення найважливіших потреб: допомога в натуральній формі, надання послуг, допомога у вигляді готівкових коштів або поєднання цих способів у контексті. Аналіз ринку допоможе виявити будь-які обмеження на ринках, включно з питаннями попиту та пропозиції, а також політики, норми, правила чи інфраструктуру, які обмежують функціонування ринку.

Який би варіант надання допомоги не було обрано, він має враховувати особливості ринку та прагнути захистити засоби до існування, місцеві робочі місця та бізнес. В основі проекту «Сфера» лежить фундаментальна повага до людей, які постраждали внаслідок кризи, і підтримка їхнього вибору способів відновлення. Аналіз ринку розглядає те, як люди взаємодіють із місцевими ринками, щоб отримати товари, послуги та дохід, і підтримує підхід, орієнтований на потреби людей.

Програмування й ринки

Допомога може в різні способи надаватись через ринки на місцевому, національному та регіональному рівнях. Ринкове програмування можна використовувати безпосередньо для надання допомоги; як варіант, можна підтримувати ринки, щоб поліпшити обслуговування постраждалого населення.

- Закупівля товарів і непродовольчих товарів на місцевому та регіональному рівні сприяє ринковій пропозиції.
- Допомога у вигляді готівкових коштів, завдяки якій люди мають змогу купувати місцеві товари та послуги, сприяє ринковому попиту.
- Підтримка інфраструктури, наприклад полегшення доступу до ринків, або реформи, як-от закони про запобігання маніпулюванню цінами, підтримує ринок, щоб забезпечити краще обслуговування постраждалого населення.

Стать, етнічна приналежність або інвалідність часто безпосередньо впливають на фізичний, фінансовий і соціальний доступ до ринків. Чому чоловіки, жінки, молодь і літні люди по-різному отримують доступ до ринків? Чи мають торговці певної етнічної групи доступ до кредитних установ? Ці та інші фактори впливають на те, наскільки активну участь люди можуть брати у ринковій діяльності.

Під час розробки ринкових програм потрібно враховувати етичні та екологічні міркування. Важливо забезпечити, щоб ринки, які надмірно експлуатують природні ресурси, екосистеми та навколишнє середовище, не розвивалися у спосіб, що наражатиме людей на подальший ризик.

Товари, послуги й ринки: Реагуючи на першочергові гуманітарні потреби, потрібно враховувати як товари, так і послуги. Більшість стандартів «Сфери» передбачають надання певного товару або доступу до товарів. Втім, соціальні сектори на кшталт охорони здоров'я та освіти характеризуються наданням або полегшенням доступу до послуг, тож надання допомоги через ринки може виявитися неможливим. У співпраці зі сторонніми постачальниками послуг або субпідрядниками вживайте заходів для уважного моніторингу якості товарів та послуг, які ті надають; ⊕ див. [стандарт 1.4 систем охорони здоров'я Фінансування охорони здоров'я](#).

У деяких випадках доцільними є ринкові програми, які опосередковано підтримують доступ до послуг. Допомога у вигляді готівкових коштів може бути націлена на транспортування до закладів охорони здоров'я або доступ до освіти (купівля уніформи та матеріалів). Відстеження витрат домогосподарств дає чіткі дані про вартість доступу до послуг, зокрема й тих, які мають бути безкоштовними. Моніторинг витрат домогосподарств завжди має супроводжуватися моніторингом результатів допомоги у вигляді готівкових коштів.

Сектори послуг також можуть враховувати розробку ринкових програм для протимоскітних сіток, оброблених інсектицидами, прикорму та фармацевтичної продукції, якщо вони відповідають критеріям якості; ⊕ див. [стандарт 1.3 систем охорони здоров'я. Лікарські засоби та вироби медичного призначення першої необхідності](#).

У більшості контекстів знадобиться поєднувати різні втручання у ринковій сфері. Наприклад, ринкові програми, ймовірно, доведеться поєднувати з іншими видами діяльності, як-от надання технічної допомоги. Ці поєднання змінюватимуться впродовж дії програми й можуть переходити від допомоги в натуральній формі до допомоги у вигляді готівкових коштів або ваучерів і навпаки. Поряд з моніторингом програм важливу роль відіграє моніторинг ринку для підтвердження або коригування форми допомоги.

Потрібно забезпечити постійну взаємодію між функціями ланцюжків постачання, матеріально-технічного постачання та програм. Для отримання додаткових вказівок щодо інструментів, які забезпечують цей вибір і аналіз, ⊕ див. [Посилання](#).

Переліки контрольних запитань

Перелік контрольних запитань щодо допомоги у вигляді готівкових коштів

У цьому розділі представлено перелік рекомендацій щодо надання допомоги через ринки. Він охоплює цикл управління програмою та інші важливі елементи, які потрібно враховувати під час упровадження цього підходу для дотримання мінімальних стандартів. Контексти будуть різними, а варіанти механізмів надання допомоги відрізнятимуться залежно від інфраструктури, захисту даних, економічної доцільності та доступу до фінансових послуг.

Проект програми

- Базуйте цільові критерії на цілях програми та включайте міркування щодо допомоги у вигляді готівкових коштів.
- Ретельно визначайте, хто в домогосподарстві має отримувати допомогу у вигляді готівкових коштів, ґрунтуючись на чіткій оцінці ризику та зваживши будь-які проблемні питання щодо захисту.
- Визначте безпечні, доступні й ефективні механізми надання допомоги на основі контексту, цілей та обсягу програми, а також фінансової грамотності й уподобань одержувачів.

- Розрахуйте суму переказу з огляду на потреби, які потрібно покрити, і вартість задоволення цих потреб.
- Встановіть частоту й тривалість переказу на підставі потреб, сезонності, можливостей постачальника фінансових послуг і ризиків захисту.
- Якщо можливо й доцільно, застосуйте багатосекторну перспективу.
- Визначте ключові проблеми та відповідні показники для моніторингу рівня процесів, діяльності, результатів і наслідків.

Реалізація

- Включіть обумовлені контекстом міркування та інші відповідні виміри в тендерах постачальників фінансових послуг і встановіть чіткі критерії відбору.
- Розгляньте можливість використання наявних знайомих механізмів надання соціального захисту.
- Налаштуйте системи реєстрації та ідентифікації одержувачів, які відповідають механізму надання допомоги та захисту особистих даних.
- Переконайтеся, що реєстрація та ідентифікація охоплюють дані, яких потребує постачальник фінансових послуг.
- Застосовуйте та документуйте заходи з захисту даних.
- У міру можливості встановіть механізми для цифрових даних у взаємодії з різними організаціями («сумісні системи»).
- Чітко визначте процедури, ролі та відповідальність за процес передачі готівки, а також механізми управління ризиками.
- Переконайтеся, що процес надання допомоги у вигляді готівкових коштів є загальнодоступним та ефективним.
- Переконайтеся, що всі постраждалі групи мають доступ до вибраного механізму надання допомоги протягом усього життєвого циклу проекту.
- Переконайтеся, що одержувачі мають інформацію про цілі програми та тривалість надання грошової допомоги, щоб ухвалювати обґрунтовані рішення щодо витрат.
- Переконайтеся, що постачальники фінансових послуг підзвітні одержувачам шляхом договірного управління та моніторингу; ⊕ див. [Зобов'язання 4](#) і [5 Основного гуманітарного стандарту](#).

Моніторинг, оцінка й навчання

- Здійснюйте моніторинг процесів, діяльності, результатів і ризиків, пов'язаних із наданням допомоги у вигляді готівкових коштів, зокрема шляхом моніторингу після розподілу.
- Контролюйте, чи готівку або ваучери одержала потрібна особа, у безпечний спосіб, вчасно та в правильному розмірі.
- Крім моніторингу цін, здійснюйте послідовний моніторинг ринків та їхніх ланцюжків постачання.
- Здійснюйте моніторинг витрат домогосподарств і визначайте на основі даних моніторингу ринку, чи дійсно потреби можна задовольнити шляхом надання допомоги у вигляді готівкових коштів та скорочення негативних стратегій подолання труднощів.

- Здійснюйте моніторинг потенційних ризиків допомоги у вигляді готівкових коштів, включно з ризиками захисту та негативним впливом на природні ресурси.
- Оцініть наслідки, пов'язані з наданням допомоги у вигляді готівкових коштів.
- Регулярно оцінюйте, чи обрана допомога у вигляді готівкових коштів ефективно задовольняє мінливі потреби, відповідно адаптуйте програму та підтримуйте безперервне навчання для майбутніх програм.

Перелік контрольних запитань щодо управління ланцюжками постачання та матеріально-технічного забезпечення

У цьому розділі наведено рекомендації щодо управління ланцюжками постачання та матеріально-технічного забезпечення. Він охоплює цикл управління програмою та інші важливі елементи, які потрібно враховувати.

Управління ланцюжками постачання (SCM) починається з вибору товару чи послуги, що передбачає визначення джерела, закупівлю, управління якістю, управління ризиками (включно зі страхуванням), пакування, відвантаження, транспортування, складування, управління запасами, доставку та розподіл. Процес SCM охоплює велику кількість партнерів, тому важливо координувати дії; ⊕ див. [Зобов'язання 6 Основного гуманітарного стандарту](#).

Для здійснення SCM потрібно мати відповідний досвід. Зокрема, йдеться про досвід управління контрактами, управління транспортуванням і складом, управління запасами, аналіз об'єму продажів і управління інформацією, відстеження статусу відвантажень і управління імпортом. Заходи з управління та моніторингу мають гарантувати безпечне доправлення товарів до пунктів розподілу. Водночас гуманітарні організації несуть відповідальність за те, щоб продукти та послуги (включно з послугами надання допомоги у вигляді готівкових коштів) досягали осіб, які потребують допомоги.

Місцеві та регіональні закупівлі стимулюють місцеві ринки, що може заохочувати фермерів і виробників виробляти більше продукції і, своєю чергою, сприяти зростанню місцевої економіки. Втім, коли поставки вже відносно обмежені, місцеві та регіональні закупівлі можуть призвести до проблем на інших ринках або порушити роботу наявних комерційних мереж. І навпаки, імпорт може витіснити місцевих або регіональних виробників, а також порушити роботу наявних комерційних мереж.

Проект програми

- Оцініть наявність потрібних товарів і послуг на місцевому ринку, перш ніж шукати їх за межами регіону.
- Розгляньте можливість співпраці з авторитетними місцевими або регіональними перевізниками, які володіють цінними знаннями про місцеві правила, процедури та матеріально-технічну базу і допоможуть дотримуватися законів країни перебування та прискорити процеси доставки.
- В умовах конфлікту застосовуйте особливо ретельний процес перевірки постачальників послуг.
- Переконайтеся, що використання місцевих ресурсів не спричиняє та не загострює бойові дії.
- Зважайте на те, чи є використання природних ресурсів стійким і чи може призвести до конфлікту через ресурси.
- Упровадьте прозору, чесну та відкриту процедуру укладання контрактів, враховуючи варіанти на місцевому, національному та міжнародному рівні.
- Якщо залучено декілька організацій, у міру можливості координуйте використання місцевих ресурсів.

Реалізація

- Будуйте гарні взаємини з постачальниками, місцевими торговцями та постачальниками послуг.
- Забезпечуйте належну якість товарів і послуг, що надаються за контрактами, а також етичні та екологічно стійкі практики.
- Навчайте та контролюйте персонал на всіх рівнях ланцюжка постачання, щоб забезпечити незмінну якість продукції та дотримання процедур безпеки (для одержувачів і персоналу), а також етичних та екологічно стійких практик.
- Залучайте персонал організацій-партнерів і постачальників послуг до навчання та проводьте навчання місцевими мовами.
- Організуйте процедури звітності, включно з плануванням постачання, транспортування та зберігання, управлінням запасами, звітністю та фінансовими системами.
- Не використовуйте харчові продукти для оплати логістичних операцій, зокрема розвантаження на складах. Такі витрати мають бути включені до основного бюджету.
- Рекомендовано використовувати різні склади для продовольчих і непродовольчих товарів. Під час вибору складу переконайтеся, що його не використовували для зберігання небезпечних вантажів і що відсутня небезпека зараження. Серед факторів, які потрібно враховувати, — безпека, місткість, зручність доступу, міцність конструкції та відсутність загрози затоплення.
- Здійснюйте оцінку й управління ризиками для безпеки транспортних шляхів і складів.
- У конфліктних ситуаціях створіть системи контролю та контролюйте всі етапи ланцюжка постачання, щоб звести до мінімуму ризик мародерства або реквізиції сторонами конфлікту.
- Аналізуйте та розглядайте ширші політичні наслідки та наслідки для безпеки, зокрема можливість перенаправлення запасів для підживлення збройного конфлікту; ⊕ див. [Принцип захисту 2](#).
- Зведіть до мінімуму втрати продукції на всіх рівнях ланцюжка постачання та повідомляйте про них.
- Забезпечте перевірку пошкоджених або невідповідних товарів кваліфікованими інспекторами (наприклад, експертами з безпеки харчових продуктів і лабораторіями громадського здоров'я) і подальшу сертифікацію для утилізації.
- Швидко утилізуйте пошкоджені товари, перш ніж вони створять загрозу для здоров'я та безпеки. До методів утилізації товарів належать продаж (наприклад, у вигляді їжі для тварин) і захоронення або спалювання у спосіб, дозволений місцевими нормами і засвідчений відповідальними органами. У будь-якому випадку, непридатні товари не мають повторно потрапляти в ланцюжок постачання, завдавати шкоди навколишньому середовищу або забруднювати джерела води; ⊕ див. [Водопостачання, санзабезпечення та сприяння дотриманню гігієни \(WASH\), стандарти утилізації твердих відходів 5.1 — 5.3](#).
- Повсякденні потреби з управління охоплюють оперативне та прозоре звітування про будь-які затримки або відхилення в ланцюжку постачання. Надати достатню кількість документів та форм місцевою мовою в усіх місцях отримання, зберігання та/або відправлення товарів. У цей спосіб буде збережено задокументований аудиторський слід транзакцій.

Моніторинг, оцінка й навчання

- Здійснюйте моніторинг і управління надходженням товарів, щоб уникнути відхилень та переривання розподілу, а також запобігти спотворенню ринкової рівноваги.
- Регулярно інформуйте зацікавлені сторони про ефективність роботи ланцюжка постачання.

- Діліться відповідною інформацією про рівні запасів, очікувані надходження та розподіл між зацікавленими сторонами ланцюжка постачання. Використовуйте відстеження рівня запасів, щоб своєчасно висвітлити очікувані недоліки та проблеми. Обмін інформацією між партнерами сприятиме отриманню позик, що запобігає порушенню надходження товарів. Якщо бракує ресурсів, потрібно визначити пріоритетність товарів. Під час розгляду рішень консультуйтеся із зацікавленими сторонами.
- Переконайтеся, що механізми підзвітності та комунікації відображають особливості процесів доставки.
- Переконайтеся, що системи відстеження товарів та управління інформацією використовуються із самого початку втручання.
- Регулярно оцінюйте, чи обрана допомога ефективно задовольняє мінливі потреби, відповідно адаптуйте програму та підтримуйте безперервне навчання для майбутніх програм.

DRAFT

Посилання та додаткова література

Розуміння вразливості й можливостей

Стандарти інклюзивності осіб похилого віку та осіб з інвалідністю в гуманітарній діяльності. Консорціум з питань віку та інвалідності в межах програми ADCAP. HelpAge, 2018 р. www.helpage.org

Програмування на основі релігійної ідентичності

A faith-sensitive approach in humanitarian response: Guidance on mental health and psychosocial programming. The Lutheran World Federation and Islamic Relief Worldwide, 2018. <https://interagencystandingcommittee.org>

Аналіз ринку й ринкове програмування

Мінімальні стандарти відновлення економіки (MERS). Основний стандарт 2 і стандарти з оцінки й аналізу. Мережа освіти та сприяння малим підприємствам (SEEP), 2017. <https://seepnetwork.org>

Мінімальний стандарт аналізу ринку (MISMA). Партнерство з вивчення застосування готівкових коштів (CaLP), 2017. www.cashlearning.org

Допомога у вигляді готівкових коштів

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

Управління ланцюжками постачання та матеріально-технічне забезпечення

Cargo Tracking: Relief Item Tracking Application (RITA). Logistics Cluster. www.logcluster.org

HumanitarianResponse.info: Logistics references page. UNOCHA. <https://www.humanitarianresponse.info>

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

Oxfam Market Systems and Scenarios for CTP – RAG Model 2013. Logistics Cluster. www.logcluster.org

Toolkit for Logistics in C&V. Logistics Cluster. www.logcluster.org

Додаткова література

Рекомендації щодо додаткової літератури містяться за посиланням www.spherestandards.org/handbook/online-resources

2. Гуманітарна Хартія

DRAFT

Гуманітарна Хартія

У Гуманітарну Хартію закладено етичні та правові основи принципів забезпечення захисту, Основного гуманітарного стандарту та мінімальних стандартів, які розглядаються в Посібнику. Вона є вираженням встановлених юридичних прав і обов'язків, а також загальних переконань гуманітарних організацій.

З погляду юридичних прав і обов'язків Гуманітарна Хартія резюмує основні правові принципи, які мають найбільше значення для добробуту осіб, які постраждали від надзвичайної ситуації або конфлікту. З погляду колективних переконань, вона прагне закріпити вироблену спільними зусиллями гуманітарних організацій думку щодо принципів, якими варто керуватися під час надання допомоги в разі надзвичайної ситуації або конфлікту, зокрема функцій та обов'язків різних суб'єктів, які беруть участь у наданні цієї допомоги.

Гуманітарна Хартія створює основу для зобов'язань, які беруть на себе гуманітарні організації, що підтримують проект «Сфера», і закликає всіх, хто бере участь у гуманітарній діяльності, дотримуватися тих самих принципів.

Наші переконання

1. Гуманітарна Хартія виражає наше спільне як гуманітарних організацій переконання, згідно з яким усі постраждалі від надзвичайної ситуації або конфлікту особи мають право на отримання захисту і допомоги з метою створення основних умов для життя з гідністю. Ми переконані в тому, що викладені в Гуманітарній Хартії принципи універсальні й поширюються на всіх, хто постраждав від надзвичайної ситуації чи конфлікту, де б вони не відбувалися, а також на всіх, хто прагне надати їм допомогу або гарантувати їхню безпеку. Ці принципи відображено у міжнародному праві, проте джерелом їх дієвості є те, що вони зрештою спираються на головний етичний принцип **гуманності**, згідно з яким усі люди народжуються вільними й рівними у своїй гідності та правах. Згідно з цим принципом, ми підтверджуємо першочергове значення **гуманітарного імперативу**, який вимагає вживати заходів з метою запобігання або полегшення страждань, спричинених надзвичайною ситуацією або конфліктом, і за жодних обставин не відмовлятися від дотримання цього принципу.

Ми, місцеві, національні та міжнародні гуманітарні організації, беремо на себе зобов'язання сприяти поширенню і дотримуватися принципів, викладених у цій Гуманітарній Хартії, і у своїх зусиллях із захисту постраждалих дотримуватися мінімальних стандартів. Ми закликаємо всіх, хто бере участь у здійсненні гуманітарної діяльності, зокрема органи влади та представників приватного сектору, схвалити загальні принципи, права й обов'язки, викладені нижче, як вираження спільних гуманітарних переконань.

Наша функція

2. Ми визнаємо, що основні потреби осіб, які постраждали від надзвичайної ситуації або конфлікту, задовольняються передусім їхніми власними зусиллями та за підтримки громади й місцевих установ. Ми визнаємо першочергову роль та відповідальність постраждалої держави за надання своєчасної допомоги постраждалим, гарантування їхнього захисту та безпеки і надання допомоги для відновлення. Ми переконані, що для ефективного запобігання надзвичайним ситуаціям і реагування на них потрібно поєднати заходи, яких вживають офіційні організації і добровольці, і що в цьому сенсі важливу роль у справі надання підтримки органам державної влади виконують національні товариства у складі Руху Червоного Хреста і Червоного Півмісяця. У разі відсутності в держави достатніх ресурсів ми визнаємо роль більш широкого міжнародного співтовариства, включно з урядовими донорами і регіональними організаціями, у наданні країнам допомоги з виконання їхніх обов'язків. Ми визнаємо й підтримуємо особливі функції, які виконують уповноважені установи ООН і Міжнародний комітет Червоного Хреста.

3. Як гуманітарні організації ми визначаємо свою функцію передусім у зв'язку з потребами й можливостями постраждалого населення, а також обов'язками урядів або органів влади, які здійснюють контроль. Наша функція у наданні допомоги відображає той факт, що суб'єкти, на кому лежить головна відповідальність за цю діяльність, не завжди здатні повною мірою самотійно виконувати цю функцію або не бажають її

виконувати. У міру можливості під час дотримання гуманітарного імперативу та інших принципів, викладених у цій Хартії, ми підтримуватимемо зусилля відповідних органів влади щодо забезпечення захисту й надання допомоги постраждалому населенню. Ми закликаємо всіх державних і недержавних діючих суб'єктів поважати неупереджену, незалежну й нейтральну роль гуманітарних організацій і сприяти їх роботі, усуваючи зайві перешкоди юридичного та практичного характеру, гарантуючи їх безпеку і своєчасно надаючи сталий доступ до постраждалого населення.

Спільні принципи, права та обов'язки

4. Ми пропонуємо свої послуги як гуманітарних організацій, виходячи з принципу гуманності й гуманітарного імперативу, і визнаємо права всіх людей, постраждалих від надзвичайної ситуації або конфлікту, — жінок і чоловіків, хлопчиків і дівчаток. Тут йдеться також про права на захист і допомогу, закріплені в положеннях міжнародного гуманітарного права, правах людини і нормах права щодо біженців. Для цілей цієї Гуманітарної Хартії ми коротко викладаємо зазначені права так:

- **право на життя з гідністю;**
- **право на отримання гуманітарної допомоги;**
- **право на захист і безпеку.**

Попри те, що в міжнародному праві ці права не мають такого формулювання, вони виражають цілу низку встановлених юридичних прав і розширюють практичне значення поняття гуманітарного імперативу.

5. **Право на життя з гідністю** відображено в положеннях міжнародного права, зокрема у передбачених правами людини заходах, які стосуються права на життя, права на достатній життєвий рівень, а також свободи від катувань і жорстокого, нелюдського чи такого, що принижує гідність, поводження і покарання. Право на життя тягне за собою обов'язок оберігати життя, якщо воно опиняється під загрозою. Це передбачає обов'язок не відмовляти і не перешкоджати наданню допомоги для порятунку життя. Гідність передбачає не лише фізичний добробут, але й повагу до людської особистості загалом, зокрема цінностей і переконань окремих осіб і постраждалих громад, а також дотримання їх прав людини, включно з правом на свободу, а також права на свободу совісті та віросповідання.

6. **Право на отримання гуманітарної допомоги** — це невід'ємна складова права на життя з гідністю. Воно включає в себе право на достатній життєвий рівень, зокрема на достатнє харчування, воду, одяг, житло і медичне обслуговування, що безпосередньо гарантовано міжнародним правом. Ці права знайшли відображення й отримали практичне вираження в Основному гуманітарному стандарті й мінімальних стандартах проєкту «Сфера», особливо щодо надання допомоги населенню, яке постраждало від надзвичайної ситуації або конфлікту. Якщо урядові або неурядові діючі суб'єкти не надають цю допомогу, то, на наше переконання, вони мають дозволити робити це іншим. Будь-яку подібну допомогу потрібно надавати згідно з принципом **неупередженості**, який передбачає, що допомога має надаватися лише з огляду на потребу й відповідно їй. Це відображає більш широкий принцип **відсутності дискримінації**, згідно з яким ніхто не має зазнавати дискримінації за ознакою віку, статі, раси, кольору шкіри, етнічної приналежності, сексуальної орієнтації, мови, віросповідання, інвалідності, стану здоров'я, політичних та інших переконань, національного або соціального походження.

7. **Право на захист і безпеку** ґрунтується на положеннях міжнародного права, резолюціях ООН та інших міжурядових організацій, а також на суверенному обов'язку держав захищати людей, які перебувають під їх юрисдикцією. Захищеність і безпека людей у надзвичайних ситуаціях або в ситуаціях конфлікту — це критично важлива проблема гуманітарного характеру, включно з питаннями захисту біженців і внутрішньо переміщених осіб. Згідно з положеннями права, деякі люди можуть бути особливо вразливими до протиправного поводження та незаконної дискримінації за ознаками віку, статі або раси, і можуть потребувати особливих заходів захисту і допомоги. Ми переконані, що держава, в якій бракує ресурсів для забезпечення захисту людей за цих обставин, має звертатися по міжнародну допомогу.

Норми права щодо захисту цивільних і переміщених осіб потребують особливої уваги:

- Під час **збройного конфлікту** згідно з визначенням міжнародного гуманітарного права діє спеціальне правове положення щодо захисту й надання допомоги особам, які не беруть участі

у конфлікті. Зокрема, Женевські конвенції 1949 року і Додаткові протоколи до них від 1977 року покладають зобов'язання на сторони в міжнародних і неміжнародних збройних конфліктах. Ми підкреслюємо важливість загальної недоторканності цивільного населення щодо нападу й репресій і, зокрема, важливість таких принципів та обов'язків:

- принципу **розмежування** між цивільним населенням і комбатантами, а також між цивільними та військовими об'єктами;
- принципу **пропорційності** у застосуванні військової сили і **заходів безпеки** у разі нападу;
- обов'язку утримуватися від застосування зброї невибіркової дії або зброї, яка за своєю природою завдає надмірні каліцтва або спричиняє зайві страждання;
- обов'язку дозволяти надавати постраждалим допомогу за принципом неупередженості.

Недотримання цих основоположних принципів є причиною страждань, яких можна було уникнути, завданих цивільному населенню під час збройних конфліктів.

- ii. **Право притулку** досі є запорукою забезпечення захисту осіб, які зазнають переслідувань або насильства. Особи, які постраждали від надзвичайної ситуації або конфлікту, часто змушені залишати батьківщину в пошуках безпеки та засобів до існування. Положення, що містяться в Конвенції про статус біженців 1951 року (зі змінами та поправками) та в інших міжнародних і регіональних угодах, забезпечують основні гарантії для осіб, які не можуть скористатися захистом держави свого громадянства або проживання і змушені шукати захисту в іншій державі. Головною з цих гарантій є принцип **заборони депортації**, згідно з яким особу не можна вислати до країни, де їй життю, свободі або фізичній безпеці може загрожувати небезпека або де їй може загрожувати небезпека катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання. Аналогічний принцип поширюється на внутрішньо переміщених осіб, що відображено в міжнародному праві прав людини і детально викладений в Керівних принципах внутрішнього переміщення осіб від 1998 року та відповідних регіональних і національних законодавствах.

Наше зобов'язання

8. Ми пропонуємо наші послуги з огляду на переконання в тому, що об'єктом гуманітарної діяльності є насамперед постраждале населення, і визнаємо, що його активна участь є запорукою того, щоб допомога надавалася у спосіб, який найбільш ефективно задовольняє потреби постраждалого населення, зокрема й потреби вразливих та соціально ізольованих осіб. Ми намагатимемось підтримувати місцеві зусилля у сфері запобігання надзвичайним ситуаціям, підготовки до них та реагування на них, і зміцнювати потенціал місцевих діючих суб'єктів на всіх рівнях.

9. Ми усвідомлюємо, що спроби надати гуманітарну допомогу за певних обставин матимуть непередбачувані несприятливі наслідки. Ми ставимо перед собою мету у співпраці з постраждалими громадами і владою звести до мінімуму негативні наслідки гуманітарної діяльності для місцевої громади та навколишнього середовища. Що стосується збройних конфліктів, ми визнаємо, що спосіб надання гуманітарної допомоги може призвести до підвищення вразливості цивільного населення до нападу або, в окремих випадках, ненавмисно надати перевагу одній або кільком сторонам конфлікту. Ми зобов'язуємося звести до мінімуму ці несприятливі наслідки, за умови, що це відповідатиме викладеним вище принципам.

10. Ми діятимемо відповідно до принципів гуманітарної діяльності, викладених у цій Гуманітарній Хартії, зокрема керуючись Кодексом поведінки Міжнародного руху Червоного Хреста і Червоного Півмісяця та неурядових організацій (НУО) при наданні допомоги у випадку стихійних лих (1994).

11. Основний гуманітарний стандарт і мінімальні стандарти проекту «Сфера» надають практичне значення загальним принципам, викладеним у цій Хартії, і в їх основі лежить розуміння гуманітарними установами

того, що є базовими мінімальними умовами життя з гідністю, а також їхній досвід із надання гуманітарної допомоги. Попри те, що виконання цих стандартів залежить від цілої низки факторів, значна частина яких можуть виявитися нам невідповідними, ми беремо на себе зобов'язання постійно прагнути до їх здійснення і готові нести за це відповідальність. Ми закликаємо всі сторони, включно з постраждалими державами і державами-донорами, міжнародними організаціями, приватними та неурядовими діючими суб'єктами застосовувати Основний гуманітарний стандарт і мінімальні стандарти проекту «Сфера» як загальноприйняті норми діяльності.

12. Вирішивши дотримуватися Основного гуманітарного стандарту й мінімальних стандартів, ми беремо на себе зобов'язання робити все можливе, щоб забезпечити людям, які постраждали від надзвичайних ситуацій та конфліктів, доступ принаймні до мінімальних умов для життя з гідністю і безпеки, включно з доступом до водопостачання, санітарного забезпечення, продовольства, харчування, житла та медичного обслуговування. Маючи це на меті, ми й далі боротимемось за те, щоб держави та інші сторони дотримувались своїх моральних та юридичних зобов'язань перед постраджалим населенням. Зі свого боку ми беремо на себе зобов'язання підвищувати ефективність, доцільність і підзвітність нашої діяльності у сфері надання гуманітарної допомоги шляхом проведення ретельної початкової оцінки й моніторингу мінливої місцевої обстановки за рахунок прозорості процесу інформування й ухвалення рішень, а також шляхом підвищення ефективності координації та співпраці з іншими суб'єктами, які беруть участь у наданні допомоги на всіх рівнях, як це докладно викладено в Основному гуманітарному стандарті й мінімальних стандартах. Зокрема, ми зобов'язуємося провадити нашу діяльність у співпраці з постраджалим населенням, зосереджуючи увагу на його активній участі в програмах із надання гуманітарної допомоги. Ми усвідомлюємо, що насамперед зобов'язані звітувати перед людьми, яким намагаємось допомогти.

3. Принципи захисту

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

APPENDIX Summary of Professional Standards for Protection Work

[Принципи захисту](#)

[Принцип 1](#)

[Принцип 2](#)

[Принцип 3](#)

[Принцип 4](#)

[Доповнення: Короткий зміст професійних стандартів роботи із захисту](#)

[Посилання та додаткова література](#)

DRAFT

Принципи захисту

Чотири принципи захисту застосовуються до всіх видів гуманітарної діяльності та всіх суб'єктів, які займаються гуманітарною діяльністю.

1. Підвищувати рівень безпеки, відчуття гідності та дотримання прав людей, а також уникати ситуацій, що наражають їх на ризик завдання шкоди.
2. Забезпечувати людям доступ до допомоги відповідно до потреб і без дискримінації.
3. Допомогати людям відновитися від фізичних і психологічних наслідків насильства — як того, що їм загрожує, так і фактичного, а також примусу чи навмисного позбавлення [певних благ].
4. Допомогати людям відстоювати свої права.

Принципи захисту підтримують права, викладені в Гуманітарній Хартії: право на гідне життя, право на гуманітарну допомогу та право на захист і безпеку. Принципи чітко формулюють роль, яку можуть відігравати всі суб'єкти, що займаються гуманітарною діяльністю, допомагаючи захистити людей. Однак ролі та обов'язки суб'єктів, що займаються гуманітарною діяльністю, є другорядними порівняно з державними. Держава чи інші органи влади несуть юридичну відповідальність за благополуччя осіб, які перебувають на їхній території чи під їх контролем, а також за безпеку цивільного населення під час збройного конфлікту. Зрештою, саме ці органи влади мають обов'язок забезпечувати захист та безпеку людей через певні дії або обмеження. Роль суб'єктів, що займаються гуманітарною діяльністю, може полягати в тому, щоб заохочувати та переконувати органи влади виконувати їхні обов'язки, а якщо вони цього не роблять — допомагати людям боротися з наслідками.

Цей розділ містить вказівки щодо того, як гуманітарні організації можуть сприяти захисту, допомагаючи людям залишатися в безпеці, отримувати допомогу, відновлюватися після насильства та відстоювати свої права.

Захист стосується безпеки, гідності та прав осіб, які постраждали від надзвичайних ситуацій/катастроф чи збройного конфлікту. Міжвідомчий постійний комітет (МПК) визначає захист так:

«...уся діяльність, спрямована на забезпечення повної поваги до прав особи відповідно до букви та духу застосовних зведень правових норм (тобто міжнародного права прав людини, міжнародного гуманітарного права, міжнародного права щодо біженців)».

У широкому розумінні захист охоплює всі зусилля, які докладають суб'єкти, що займаються гуманітарною та правозахисною діяльністю, для забезпечення того, щоб права постраждалих осіб і зобов'язання носіїв обов'язків згідно з міжнародним правом розуміли, поважали, захищали та виконували без дискримінації.

Захист означає вжиття заходів для захисту людей від насильства, примусу та навмисного позбавлення благ. Часто існує ряд пріоритетних питань захисту, які стосуються цілих громад у будь-якому конкретному гуманітарному контексті, де узгоджені дії є критично важливими для їх ефективного вирішення. Щоб гуманітарна відповідь була орієнтована на захист, вирішальне значення має розуміння та врахування ключових ризиків для постраждалих осіб, включно з серйозною шкодою, спричиненою недотриманням міжнародного гуманітарного права, права щодо біженців або прав людини.

Застосування Принципів на практиці

Будь-хто, хто застосовує Мінімальні стандарти проекту «Сфера», повинен керуватися Принципами захисту, навіть якщо він/вона не має чіткого мандату на захист або спеціалізованих можливостей із захисту. Це включає розуміння контексту та вжиття заходів для попередження, обмеження або припинення порушень і ризиків для безпеки людей. Надання інформації та підтримка здатності осіб приймати обґрунтовані рішення щодо власної ситуації та відновлення мають ключове значення.

Спеціалізовані суб'єкти захисту повинні дотримуватися цих Принципів додатково до конкретних додаткових стандартів. Спеціалізовані суб'єкти захисту виконують самостійну роботу, зосереджуючись на конкретних проблемних сферах, таких як:

- захист дітей;

- гендерно зумовлене насильство;
- права на житло, землю та майно;
- діяльність із розмінування;
- верховенство права та справедливості;
- юридичні консультації;
- активісти з прав людини та правозахисники;
- внутрішньо переміщене населення; і
- права біженців.

⊕ Див. [Посилання](#) та [Додаток: Професійні стандарти роботи із захисту](#), які охоплюють розшук родини, відновлення документів, захист даних та інші сфери.

Діяльність із захисту

Діяльність, пов'язана із захистом, може бути попереджувальною, реагувальною, відновлювальною та такою, що формує середовище. Дотримання Принципів захисту вимагає поєднання цих видів діяльності.

- **Попереджувальні:** Попередження виникнення загроз безпеці, гідності чи правам або зменшення впливу чи вразливості до цих загроз.
- **Реагувальні:** Припинення постійних порушень або зловживань шляхом негайного реагування на випадки насильства, примусу та позбавлення благ.
- **Відновлювальні:** Надання засобів правового захисту від поточних або минулих зловживань шляхом забезпечення охорони здоров'я (включно з психосоціальною підтримкою), правової допомоги чи іншої підтримки, щоб допомогти особам відновити свою гідність.
- **Такі, що формують середовище:** Внесок у політичне, соціальне, культурне, інституційне та правове середовище, яке підтримує повну повагу до прав постраждалого населення. Це включає заохочення поваги до прав відповідно до міжнародного права.

Адвокація, державна чи приватна, є спільною для всіх чотирьох видів діяльності. Якщо загрози постраждалому населенню випливають з умисних рішень, дій чи політик, гуманітарні та правозахисні організації повинні виступати за зміни рішень, дій чи політик, які загрожують правам постраждалого населення. Це може включати вплив або зміну поведінки особи чи організації, яка становить загрозу, а також намагання змінити дискримінаційну політику чи правову базу. Це також може включати підтримку власних зусиль осіб, спрямованих на те, щоб залишатися в безпеці та зменшити ризик для себе.

Принцип захисту 1:

Підвищувати рівень безпеки, відчуття гідності та дотримання прав осіб, а також уникати ситуацій, що наражають їх на ризик подальшого завдання шкоди

Суб'єкти, що займаються гуманітарною діяльністю, вживають заходів для зменшення загальних ризиків і вразливості людей, включно з потенційно негативними впливами гуманітарних програм.

Цей Принцип включає:

- Розуміння ризиків захисту в контексті;

- Надання допомоги, яка зменшує ризики, з якими можуть зіткнутися особи, задовольняючи свої потреби з гідністю;
- Надання допомоги в середовищі, яке більше не наражає осіб на фізичну небезпеку, насильство чи зловживання; і
- Підтримку здатності людей захищати себе.

Головною в цьому принципі є важливість уникнення негативних впливів, спричинених формуванням програм гуманітарної діяльності ⊕ див. [Основні гуманітарні стандарти, Зобов'язання 3](#).

Керівні настанови

Контекстний аналіз: Розумійте контекст і передбачайте наслідки гуманітарної діяльності, що можуть вплинути на безпеку, гідність і права постраждалого населення. Співпрацюйте з партнерами та групами постраждалих жінок, чоловіків, хлопчиків і дівчаток для проведення регулярного аналізу ризиків, оскільки ситуація змінюється з часом.

Наведений нижче перелік не є вичерпним, але може стати основою для такого аналізу:

- У чому полягають загрози захисту, ризики та вразливості для всього населення? Які можливості має населення, щоб їх мінімізувати?
- Чи є групи, які стикаються з конкретними ризиками? Чому? Наприклад, можна розглянути етнічну приналежність, касту, клас, гендер, стать, вік, інвалідність або сексуальну орієнтацію.
- Чи існують перешкоди, які заважають людям отримати допомогу або брати участь у прийнятті рішень? Це можуть бути безпека, соціальні чи фізичні бар'єри або спосіб надання інформації.
- Що роблять місцеві громади, щоб захистити себе? Як гуманітарні організації можуть підтримати ці зусилля, не нашкодивши їм? Чи існують ризики для осіб, що захищають себе?
- Чи залучені люди до негативних механізмів пристосування, таких як статеві зносини за винагороду, ранні шлюби, дитяча праця чи ризикована міграція? Що можна зробити для пом'якшення основних вразливостей?
- Чи має гуманітарна діяльність непередбачені негативні наслідки, такі як піддавання осіб ризику в пунктах роздачі допомоги або спричинення розколу всередині громади чи з приймаючими громадами? Що можна зробити, щоб зменшити цей ризик?
- Чи існують каральні закони, які становлять ризик для захисту, наприклад, обов'язкове тестування на ВІЛ, криміналізація одностатевих стосунків тощо?

Встановіть і підтримуйте механізми обміну інформацією та підзвітності з громадами, включно з тими, що знаходяться в зоні ризику, для виявлення та вирішення проблем захисту.

Уникайте бути співучасниками порушень прав людей через дії, які надають легітимності політикам і практикам, що спричиняють проблему. Приклади можуть включати діяльність, яка дозволяє примусове переміщення населення з політичних чи військових міркувань або опосередковане посилення конфлікту через недбалий вибір партнерів чи комерційних підрядників. Цей аналіз може передбачати складні вибори та рішення, але його слід чітко враховувати та переглядати в міру зміни обставин.

Гуманітарна допомога: Спосіб надання допомоги та середовище, в якому вона надається, можуть зробити осіб більш вразливими до шкоди, насильства чи примусу.

- Надавайте допомогу в максимально безпечному середовищі та активно шукайте шляхи мінімізації загроз і вразливостей. Наприклад, гарантуйте освіту та охорону здоров'я в місцях, куди всі особи мають безпечний доступ ⊕ див. [Довідник Міжвідомчої мережі з питань освіти у надзвичайних ситуаціях \(INEE\)](#).
- Вживайте всіх розумних заходів під час надання та управління допомогою, щоб захистити осіб від фізичного та сексуального насильства. Наприклад, цінні товари або допомога в готівковій формі можуть стати предметом пограбування, що наражає одержувачів на ризик заподіяння шкоди.
- Допоможіть особам знайти безпечні варіанти задоволення основних потреб у спосіб, який знизить вразливість до ризиків. Наприклад, запропонуйте альтернативне пальне, яке зменшить потребу збирати дрова в небезпечних умовах.
- Розробляйте заходи для захисту дівчаток і хлопчиків, що не створюють додаткових ризиків, таких як вербування дітей, викрадення або розлучення з родиною ⊕ див. [Посібник CPMS](#).
- Координуйте з державними органами та спеціалізованими організаціями вилучення протипіхотних мін і боєприпасів, що не розірвалися, із регіонів, де надається допомога ⊕ див. [Міжнародні стандарти протимінної діяльності](#).
- Розглядайте будь-який ненавмисний вплив на навколишнє середовище, який може вплинути на безпеку, гідність і права людей.
- Консультуйтеся з різними сегментами громади, включно з групами ризику та організаціями, яким вони довіряють, щоб виявити найефективніший спосіб надання допомоги. Наприклад, працюйте з особами з інвалідністю, щоб визначити, як надавати допомогу. Не повинно бути жодних додаткових ризиків для їхнього добробуту чи добробуту осіб, яким вони довіряють отримання допомоги від свого імені.

Механізми захисту на рівні громади: Зрозуміти, якими є засоби, за допомогою яких особи намагаються захистити себе, свої родини та громади. Підтримувати ініціативи самопомоги, якими керують громади. Гуманітарні втручання не повинні ставити під загрозу здатність людей захищати себе та інших.

Конфіденційна інформація: Переконайтеся, що особи не піддаються ризику через спосіб, за допомогою якого суб'єкти, що займаються гуманітарною діяльністю, фіксують інформацію та обмінюються нею. Встановіть політику збору та посилення на конфіденційну інформацію. Вона має визначати обставини, за яких інформацію може бути передано, і відповідати принципу інформованої згоди. Невиконання цієї вимоги може поставити під загрозу безпеку тих, хто вижив, і персоналу.

Принцип захисту 2: Забезпечувати людям доступ до безсторонньої допомоги відповідно до потреб і без дискримінації

Суб'єкти, що займаються гуманітарною діяльністю, виявляють перешкоди для доступу до допомоги та вживають заходів для забезпечення її надання відповідно до потреб і без дискримінації.

Цей Принцип включає:

- Заперечення будь-яких дій, які навмисно позбавляють осіб їхніх основних потреб, застосування гуманітарних принципів та відповідного законодавства ⊕ див. [Гуманітарну Хартію](#);
- Забезпечення того, щоб особи отримували підтримку на підставі потреби та щоб вони не зазнавали дискримінації за будь-якими іншими ознаками; і

- Забезпечення доступу до допомоги для всіх сегментів постраждалого населення.

Основоположною в цьому принципі є ідея про те, що громади повинні мати доступ до гуманітарної допомоги, якої вони потребують ⊕ див. [Основні гуманітарні стандарти, Зобов'язання 2](#).

Керівні настанови

Безсторонність: Пріоритезуйте допомогу лише на основі потреби та надавайте допомогу пропорційно потребі. Це принцип безсторонності, підтверджений у Кодексі поведінки Міжнародного руху Червоного Хреста і Червоного Півмісяця та неурядових організацій, які займаються наданням допомоги у надзвичайних ситуаціях ⊕ див. [Додаток 2 і Гуманітарну Хартію](#). Гуманітарні організації не повинні зосереджуватися виключно на конкретній групі (наприклад, переміщених особах у таборі або конкретних меншинах), якщо така зосередженість шкодить іншій групі постраждалого населення, яка потребує допомоги.

Право на отримання гуманітарної допомоги: Відстоюйте право осіб, які постраждали від кризи, на отримання гуманітарної допомоги. Якщо особи не можуть задовольнити свої основні потреби, а відповідні органи влади не можуть надати допомогу, органи влади не повинні відмовляти в доступі безстороннім гуманітарним організаціям. Така відмова може порушувати міжнародне право, особливо в ситуаціях збройного конфлікту. Особи, що постраждали від кризи, не потребують особливого правового статусу, щоб отримати гуманітарну допомогу та захист.

Органи влади не повинні заперечувати існування гуманітарних потреб або використовувати бюрократичні бар'єри для обмеження переміщення гуманітарних працівників.

Перешкоди для доступу: Здійснюйте моніторинг доступу осіб до гуманітарної допомоги, щоб визначити та зрозуміти будь-які перешкоди, з якими вони можуть зіткнутися. Вживайте заходів для вирішення цих проблем, де це можливо.

- Розгляньте бар'єри, які обмежують свободу пересування осіб або їх фізичний доступ до гуманітарної допомоги. Це включає блокади, протипіхотні міни та блокпости. Під час збройного конфлікту сторони можуть встановлювати блокпости, але вони не повинні допускати дискримінацію певних категорій постраждалих осіб або надмірно перешкоджати доступу осіб до гуманітарної допомоги.
- Вирішуйте проблему перешкод, які можуть обмежувати доступ певних груп і окремих осіб, що призведе до несправедливого розподілу допомоги. Перешкоди можуть стати причиною дискримінації жінок і дітей, осіб похилого віку, осіб з інвалідністю або представників меншин. Вони також можуть завадити особам отримати допомогу на основі етнічного походження, релігійних переконань, політичних поглядів, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності, мови чи інших міркувань.
- Надавайте інформацію в доступних форматах і доступними мовами про права та механізми зворотного зв'язку. Сприяйте інформаційно-роз'яснювальній роботі з «прихованими» групами ризику, такими як особи з інвалідністю, діти, які живуть на вулиці, або ті, хто проживає в менш доступних регіонах, щоб спростити для них безпечний доступ до допомоги.

Принцип захисту 3:

Допомагати людям відновитися від фізичних і психологічних наслідків насильства — як того, що їм загрожує, так і фактичного, а також примусу чи навмисного позбавлення [певних благ]

Суб'єкти, що займаються гуманітарною діяльністю, надають негайну та сталу підтримку тим, хто постраждав від порушень, включно з перенаправленням їх до додаткових служб, якщо необхідно.

Цей Принцип включає:

- Направлення осіб, що пережили насильство, до відповідних служб підтримки;
- Вжиття всіх розумних заходів для забезпечення того, щоб постраждале населення не зазнавало подальшого насильства, примусу чи позбавлення благ; і
- Підтримку власних зусиль осіб, спрямованих на відновлення їх гідності та прав у межах їх громад та забезпечення їх безпеки.

Основоположною в цьому Принципі є ідея про те, що громади та особи, які постраждали від кризи, повинні отримувати скоординовану додаткову допомогу ⊕ див. [Основні гуманітарні стандарти, Зобов'язання 6](#).

Керівні настанови

Перенаправлення: Володійте інформацією про існуючі системи перенаправлення та допомагайте особам, які постраждали від насильства, безпечно отримати доступ до відповідних послуг. Деякі особи можуть не звертатися за допомогою після порушення. Вживайте заходів, щоб зрозуміти, в чому полягають бар'єри, які заважають людям звертатися за допомогою, і відповідно адаптувати систему направлення.

Підтримуйте тих, хто пережив фізичне або гендерно зумовлене насильство, щоб вони могли отримати доступ до таких послуг, як охорона здоров'я, допомога поліції, підтримка психічного здоров'я та психосоціальна підтримка тощо. Ці послуги мають враховувати стать, вік, інвалідність, сексуальну орієнтацію осіб та інші відповідні чинники ⊕ див. [Рекомендації з інтеграції заходів боротьби із гендерно зумовленим насильством в гуманітарну діяльність](#).

Створіть та використовуйте безпечні й ефективні механізми перенаправлення до служб захисту дітей, які підтримують дітей, що пережили насильство, експлуатацію, жорстоке поводження та недбалість.

Діяльність на рівні громад: Підтримуйте дії громади та заходи самопомогі, які сприяють відновленню почуття власної значимості осіб та поліпшенню їхнього захисту.

Підтримуйте механізми захисту на рівні сім'ї, громади та індивідуального реагування, а також підтримки психічного здоров'я та психосоціальної підтримки. Це може включати створення можливостей, за яких особи можуть обговорити свою ситуацію, вибрати конкретні загрози для захисту, які потрібно розглянути, а також розробити та впровадити кроки для їх вирішення.

Допомагайте місцевим групам, таким як групи молоді, групи жінок або релігійні групи, застосовувати ненасильницькі засоби самозахисту, та підтримуйте вразливих осіб.

Усюди, де це можливо, тримайте сім'ї разом, у тому числі нетрадиційні сім'ї, і давайте змогу особам із певного села чи мережі підтримки проживати в одній місцевості.

Підтримуйте позитивні громадські механізми пристосування, такі як культурно прийнятні поховання, релігійні церемонії та практики, а також нешкідливі культурні та соціальні практики.

Постійні порушення, моніторинг і звітність: Будьте обізнані щодо механізмів повідомлення про порушення прав людини та дотримуйтесь процедур і політик для безпечного обміну конфіденційною інформацією ⊕ див. [Принцип захисту 1](#) і [Додаток: Професійні стандарти роботи із захисту](#).

Постійні порушення також необхідно розглядати та вирішувати разом із партнерами та спеціалізованими агенціями. Основна відповідальність за захист людей покладається на уряд та інші відповідні органи влади. Співпрацюйте зі спеціалізованими агенціями, щоб визначити сторони, які мають юридичну відповідальність або спроможність надавати захист, і нагадуйте їм про їхні зобов'язання.

Важливу роль у забезпеченні фізичної безпеки людей відіграють органи безпеки та правоохоронні органи, поліція, військові та миротворчі сили. Якщо це доцільно та безпечно, повідомте поліцію, правоохоронні органи чи військових про порушення прав людини.

Під час збройного конфлікту поміркуйте про моніторинг установ, які надають основні послуги та особливо захищені міжнародним гуманітарним правом, таких як школи та лікарні, і повідомляйте про будь-які

напади на них. Докладайте конкретних зусиль, щоб зменшити ризики та загрози викрадень або примусового вербування, які можуть ставатися в цих місцях.

Керування конфіденційною інформацією: Гуманітарні організації повинні мати чіткі політики та процедури для надання персоналу вказівок щодо того, як вони повинні реагувати, якщо їм стає відомо про зловживання або вони стають його свідками, а також щодо того, як здійснювати перенаправлення до фахівців чи спеціалізованих установ. Ці політики повинні містити пояснення щодо конфіденційності інформації.

Такі докази, як свідчення свідків, профілі населення та зображення, за якими можна ідентифікувати осіб, можуть становити суворо конфіденційну інформацію і наражати певних осіб на небезпеку. Конфіденційну інформацію про конкретні зловживання чи порушення повинні збирати спеціалізовані агенції, які мають необхідні навички, системи, потенціал і протоколи ⊕ див. [Додаток: Професійні стандарти роботи із захисту](#).

Принцип захисту 4: Допомагати людям відстоювати свої права

Суб'єкти, що займаються гуманітарною діяльністю, допомагають постраждалим громадам відстоювати свої права за допомогою інформації та документації, а також підтримують зусилля з посилення дотримання прав.

Цей Принцип включає:

- Підтримку осіб у відстоюванні їхніх прав і доступі до засобів правового захисту від уряду чи інших джерел;
- Надання допомоги особам в отриманні документів, яких вони потребують для підтвердження своїх прав; і
- Відстоювання повної поваги до прав людей і міжнародного права, сприяння потужнішому середовищу захисту.

Головним аспектом цього Принципу є те, що особи, які постраждали від кризи, повинні знати свої права та привілеї ⊕ див. [Основні гуманітарні стандарти, Зобов'язання 4](#).

Керівні настанови

Доступна інформація: Забезпечуйте освіту та інформацію, які дадуть змогу людям розуміти і відстоювати свої права. Інформуйте людей про доступні для них привілеї, наприклад, щодо варіантів повернення та переселення. Співпрацюйте зі спеціалізованими організаціями, що надають правову допомогу, щоб інформувати людей про їхні права відповідно до законів і нормативних актів країни.

Надавайте інформацію мовами, які постраждалі особи можуть розуміти. Використовуйте різні формати (наприклад, письмовий, графічний чи аудіоформат), щоб зробити інформацію максимально загальнодоступною. Перевіряйте розуміння повідомлення різними групами, враховуючи відмінності у віці, гендері, рівні освіти та рідній мові.

Документація: Люди мають права загалом, незалежно від того, чи є у них ті чи інші документи. Однак без певної форми документації, як-от свідоцтво про народження, свідоцтво про шлюб, свідоцтво про смерть, паспорт, свідоцтво про право власності на землю чи свідоцтво про освіту, люди можуть зіткнутися з бар'єрами в доступі до своїх прав або пільг. Направте їх до установ, які можуть надати або замінити ці документи.

Правову документацію, визнану відповідними органами, не слід плутати з документами, виданими гуманітарними організаціями, такими як продовольчі картки або реєстраційні документи. Документація, видана органами влади, не повинна визначати, хто має право на допомогу від гуманітарних організацій.

Доступ до юридичної підтримки та систем правосуддя: Люди мають право вимагати від уряду та відповідних органів судового та іншого правового захисту в разі порушення їхніх прав. Це може включати компенсацію за втрату або повернення власності. Люди також мають право очікувати притягнення до відповідальності осіб, винних у порушеннях.

Допомагайте тим, хто обирає засоби правового захисту, отримати безпечний доступ до механізмів правосуддя. Ефективне перенаправлення вимагає розуміння того, які агенції можуть надати юридичну підтримку.

Уникайте сприяння доступу до правосуддя в ситуаціях, коли судовий процес може завдати додаткової шкоди жертвам. Наприклад, постачальники медичних послуг і мережі перенаправлення з питань гендерно зумовленого насильства повинні знати про національну медико-правову систему та відповідні закони про сексуальне насильство. Інформуйте осіб, що пережили насильство, про будь-які закони про обов'язкове звітування, що можуть обмежити конфіденційність інформації, яку розкривають пацієнти. Це може вплинути на рішення особи, що пережила насильство, продовжити отримання лікування або повідомляти про насильство, але таке рішення слід поважати ⊕ див. [Здоров'я: Стандарт сексуального та репродуктивного здоров'я 2.3.2.](#)

Під час кризи постраждалі громади можуть використовувати альтернативні та неформальні механізми вирішення суперечок, такі як посередництво на рівні громади. Там, де вони існують, повідомте людям і поясніть, як вони можуть отримати доступ до послуг.

Основними предметами спору можуть бути доступ до землі та право власності. Заохочуйте органи влади та громади до спільної роботи над вирішенням питань, пов'язаних із доступом або правом власності на землю.

Додаток

Короткий зміст професійних стандартів роботи із захисту

Під час збройного конфлікту чи інших ситуацій насильства критично важливим є захист цивільних осіб, які можуть зазнати шкоди та страждань. Ефективне захисне реагування вимагає професійної компетентності та дотримання загально визнаних професійних мінімальних стандартів, застосовних до всіх суб'єктів захисту.

Професійні стандарти роботи із захисту було створено з метою формування спільної основи для роботи із захисту серед суб'єктів, що займаються гуманітарною та правозахисною діяльністю, а також максимального підвищення ефективності цієї роботи для постраждалого населення. Вони доповнюють Принципи захисту.

Стандарти відображають думку про те, що люди повинні бути в центрі діяльності, що здійснюється від їх імені. Люди відіграють значиму роль в аналізі, розробці та моніторингу захисного реагування на загрози і ризики, з якими вони стикаються. Окрім поліпшення фізичної безпеки людей, зусилля щодо захисту мають сприяти повазі до прав, гідності та цілісності тих, хто перебуває під загрозою або зазнає порушень і зловживань.

Спектр діяльності, яку здійснюють суб'єкти, що займаються гуманітарною діяльністю, дуже різниться, і для всіх суб'єктів критично важливо інтегрувати питання захисту у свою практику відповідно до Принципів захисту. Професійні стандарти передусім призначені для фахівців із захисту та організацій, які займаються спеціалізованою роботою із захисту в збройних конфліктах та інших ситуаціях насильства.

Професійні стандарти пропонують організаціям міцну основу для перегляду та розробки внутрішніх політик, керівництв і навчальних матеріалів. Вони надають практичну довідку для спеціалістів-практиків, які розробляють і впроваджують стратегії захисту на місцевому рівні. Вони також можуть служити джерелом нових ідей. Це корисний орієнтир, що допомагає іншим суб'єктам і зацікавленим сторонам зрозуміти, як суб'єкти спеціалізованого захисту безпечно впроваджують заходи для посилення захисту окремих осіб і громад.

Ці стандарти не мають на меті регулювати роботу із захисту чи обмежувати різноманітність, а радше доповнюють інші професійні принципи та заохочують суб'єктів захисту інтегрувати їх у власні практики, рекомендації та навчання.

Професійні стандарти 2018 року організовано таким чином:

1. Основоположні принципи в роботі із захисту
2. Управління стратегіями захисту
3. Окреслення архітектури захисту
4. Розбудова правової бази захисту
5. Сприяння взаємодоповнюваності
6. Управління даними та інформацією для результатів у сфері захисту
7. Забезпечення професійних можливостей

Стандарти містять погляд на наслідки інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) і зростаючий обсяг законів про захист даних, а також конкретні вказівки щодо управління інформацією про захист.

Діалог і взаємодія між суб'єктами, що займаються гуманітарною та правозахисною діяльністю і миротворчими операціями Організації Об'єднаних Націй та іншими військовими і поліцейськими силами, що мають міжнародний мандат, часто необхідні для забезпечення результатів захисту. Професійні стандарти містять вказівки щодо дотримання принципового підходу в цих взаємодіях.

Національні, регіональні та міжнародні зусилля щодо боротьби з «насильницьким екстремізмом» за допомогою антитерористичного законодавства також розглядаються в Професійних стандартах, пояснюючи, як таке законодавство може вплинути на діяльність суб'єктів захисту.

Завантажуйте Професійні стандарти роботи із захисту з магазину електронних книг Міжнародного комітету Червоного Хреста (МКЧХ): <https://shop.icrc.org/e-books/icrc-activities-ebook.html>.

DRAFT

Посилання та додаткова література

Загальний захист: передумови та інструменти

Minimum Agency Standards for Incorporating Protection into Humanitarian Response – Field Testing Version. Caritas Australia, CARE Australia, Oxfam Australia and World Vision Australia, 2008. <https://drc.ngo> [Мінімальні стандарти агентства щодо включення захисту в гуманітарну відповідь. Версія для польових випробувань. «Карітас-Австралія», агентство CARE Australia, Oxfam Australia та World Vision Australia, 2008 р. <https://drc.ngo>]

Policy on Protection in Humanitarian Action. IASC, 2016. www.interagencystandingcommittee.org [Політика щодо захисту в гуманітарній діяльності. Міжвідомчий постійний комітет (МПК), 2016 р. www.interagencystandingcommittee.org]

Professional Standards for Protection Work Carried Out by Humanitarian and Human Rights Actors in Armed Conflict and Other Situations of Violence. ICRC, 2018. <https://shop.icrc.org> [Професійні стандарти роботи із захисту, яку виконують суб'єкти, що займаються гуманітарною та правозахисною діяльністю, під час збройних конфліктів та інших ситуацій насильства. МКЧХ, 2018 р. <https://shop.icrc.org>]

Гендерно зумовлене насильство

Guidelines for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience, and aiding recovery. IASC, 2015. gbvguidelines.org [Рекомендації з інтеграції заходів боротьби із гендерно зумовленим насильством в гуманітарну діяльність: Зменшення ризиків, підвищення стійкості та допомога у відновленні. Міжвідомчий постійний комітет (МПК), 2015 р. gbvguidelines.org]

Права на житло, землю та майно

Principles on Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons. OHCHR, 2005. www.unhcr.org [Принципи реституції житла та власності біженців та переміщених осіб. УВКПЛ, 2005 р. www.unhcr.org]

Внутрішньо переміщені особи

Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons. Global Protection Cluster, 2010. www.globalprotectioncluster.org [Посібник із захисту внутрішньо переміщених осіб. Глобальний кластер захисту, 2010 р. www.globalprotectioncluster.org]

Психічне здоров'я та психосоціальна підтримка

IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. IASC, 2007. <https://interagencystandingcommittee.org> [Керівництво МПК з психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в надзвичайних ситуаціях. Міжвідомчий постійний комітет (МПК), 2007 р. <https://interagencystandingcommittee.org>]

Діяльність із розмінування

International Mine Action Standards. www.mineactionstandards.org [Міжнародні стандарти протимінної діяльності. www.mineactionstandards.org]

Особи похилого віку та особи з інвалідністю

Humanitarian Inclusion Standards for Older People and People with Disabilities. Age and Disability Consortium as part of the ADCAP programme. HelpAge, 2018. www.helpage.org [Стандарти інклюзивності осіб похилого віку та осіб з інвалідністю в гуманітарній діяльності. Консорціум з питань віку та інвалідності в межах програми ADCAP. HelpAge, 2018 р. www.helpage.org]

Діти та захист дітей

INEE Minimum Standards for Education: Preparedness, Response, Recovery. INEE, 2010. www.ineesite.org/en/minimum-standards [Міжвідомча мережа з питань освіти у надзвичайних ситуаціях (INEE), Мінімальні стандарти освіти: готовність, реагування, відновлення. INEE, 2010 р. www.ineesite.org/en/minimum-standards]

Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action: Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, 2012. <http://cpwg.net> [Мінімальні стандарти захисту дітей у гуманітарних заходах: Альянс за захист дітей у гуманітарній діяльності, 2012 р. <http://cpwg.net>]

Додаткова література

For further reading suggestions please go to www.spherestandards.org/handbook/online-resources [Рекомендації щодо додаткової літератури містяться за посиланням www.spherestandards.org/handbook/online-resources]

Додаткова література

Загальний захист: передумови та інструменти

Aide Memoire: For the Consideration of Issues Pertaining for the Protection of Civilians. OCHA, 2016. https://www.unocha.org/sites/unocha/files/Aide%20Memoire%202016%20II_0.pdf [Пам'ятна записка: Щодо розгляду питань захисту цивільного населення. Управління ООН з координації гуманітарних справ (УКГС), 2016 р. 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. ICRC, 2017. www.icrc.org/eng/resources/documents/publication/p0956.htm [Посилення захисту цивільних осіб у збройних конфліктах та інших ситуаціях насильства. МКЧХ, 2017 р. www.icrc.org/eng/resources/documents/publication/p0956.htm]

FMR 53: Local communities: first and last providers of protection. University of Oxford and Refugee Studies Centre, 2016. www.fmreview.org/community-protection.html [Огляд примусової міграції (FMR) 53: Місцеві громади: перший і останній постачальник захисту. Оксфордський університет і Центр вивчення біженців, 2016 р. www.fmreview.org/community-protection.html]

Gioffi Caverzasio, S. Strengthening Protection in War: A Search for Professional Standards. ICRC, 2001. <https://www.icrc.org/en/publication/0783-strengthening-protection-war-search-professional-standards> [Джосі Каверзасіо, С. Зміцнення захисту на війні: Пошук професійних стандартів (Gioffi Caverzasio, S. Strengthening Protection in War: A Search for Professional Standards). МКЧХ, 2001 р. <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. IASC, 2002. www.globalprotectioncluster.org/assets/files/tools_and_guidance/IASC_Growing_Sheltering_Tree_2002_EN.pdf [Вирощування «дерева захисту» — захист прав через гуманітарну діяльність — програми та практики, зібрані на місцях. Міжвідомчий постійний комітет (МПК), 2002 р. 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. IASC, 2011. www.ohchr.org/Documents/Issues/IDPersons/OperationalGuidelines_IDP.pdf [Оперативне керівництво щодо захисту осіб у надзвичайних ситуаціях природного походження. Міжвідомчий постійний комітет (МПК), 2011 р. www.ohchr.org/Documents/Issues/IDPersons/OperationalGuidelines_IDP.pdf]

O'Callaghan, S. Pantuliano, S. Protective Action: Incorporating Civilian Protection into Humanitarian Response. HPG Report 26. ODI, 2007. <https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/1640.pdf> [О'Каллаган, С., Пантуліано, С. Захисні заходи: Включення цивільного захисту в гуманітарну відповідь (O'Callaghan, S. Pantuliano, S. Protective Action: Incorporating Civilian Protection into Humanitarian Response). Звіт HPG 26. ODI, 2007 р. <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). IASC, 2016. www.interagencystandingcommittee.org/system/files/edg_aap_protection_guidance_note_2016.pdf [Захист і підзвітність постраждалому населенню в ЦГЗ (Попередня настанова Групи директорів з питань надзвичайних ситуацій (Emergency Directors Group, EDG)). Міжвідомчий постійний комітет (МПК), 2016 р. www.interagencystandingcommittee.org/system/files/edg_aap_protection_guidance_note_2016.pdf]

Protection Mainstreaming Training & Sector-Specific Guidance. Global Protection Cluster. www.globalprotectioncluster.org/en/areas-of-responsibility/protection-mainstreaming [Навчання з інтеграції захисту та настанови для окремих секторів. Глобальний кластер захисту. www.globalprotectioncluster.org/en/areas-of-responsibility/protection-mainstreaming]

Safety with Dignity: A field manual for integrating community-based protection across humanitarian programs. Action Aid, 2009. www.actionaid.org/sites/files/actionaid/safety_with_dignity_actionaid_2009.pdf [Безпека з гідністю: Польовий посібник з інтеграції захисту на рівні громад у гуманітарні програми. Action Aid, 2009 р. www.actionaid.org/sites/files/actionaid/safety_with_dignity_actionaid_2009.pdf]

Statement on the Centrality of Protection in Humanitarian Action. IASC, 2013.

https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/centrality_of_protection_in_humanitarian_action_statement_by_iasc_princi.pdf [Заява про центральну роль захисту в гуманітарній діяльності.

Міжвідомчий постійний комітет (МПК), 2013 р.

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. ALNAP, 2005.

www.alnap.org/resource/5263 [Слім, Г., Бонвік, А. Захист — Посібник ALNAP для гуманітарних організацій (Slim, H. Bonwick, A. Protection — An ALNAP Guide for Humanitarian Agencies). ALNAP, 2005 р. www.alnap.org/resource/5263]

Стратегії та можливості самозахисту

Local Perspectives on Protection: Recommendations for a Community-based Approach to Protection in Humanitarian Action. Local to Global Protection, 2015. www.local2global.info/wp-content/uploads/L2GP_pixi_Final_WEB.pdf [Місцеві погляди на захист: Рекомендації щодо підходу до захисту в гуманітарній діяльності на рівні громад. Ініціатива Local to Global Protection («Від локального до глобального захисту»), 2015 р. 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, page 24. DG ECHO, EC, 2016. ec.europa.eu/echo/sites/echo-site/files/policy_guidelines_humanitarian_protection_en.pdf [Тематичний програмний документ № 8 — Гуманітарний захист: поліпшення результатів захисту для зменшення ризиків для осіб у гуманітарних кризах, сторінка 24. Генеральний Директорат Європейської Комісії з питань цивільного захисту та гуманітарної допомоги (DG ECHO), ЄК, 2016 р. ec.europa.eu/echo/sites/echo-site/files/policy_guidelines_humanitarian_protection_en.pdf]

Заходи на основі грошових коштів

Guide for Protection in Cash-based Interventions. UNHCR and partners, 2015.

www.globalprotectioncluster.org/assets/files/tools_and_guidance/cash-based-interventions/erc-guide-for-protection-in-cash-based-interventions-web_en.pdf [Посібник із захисту через заходи на основі грошових коштів. УВКБ ООН та партнери, 2015 р. www.globalprotectioncluster.org/assets/files/tools_and_guidance/cash-based-interventions/erc-guide-for-protection-in-cash-based-interventions-web_en.pdf]

Особи з інвалідністю

Including Children with Disabilities in Humanitarian Action: Child Protection. UNICEF, 2017.

training.unicef.org/disability/emergencies/protection.html [Включення дітей з інвалідністю до гуманітарної діяльності: Захист дітей. ЮНІСЕФ, 2017 р. training.unicef.org/disability/emergencies/protection.html]

Need to Know Guidance: Working with Persons with Disabilities in Forced Displacement. UNHCR, 2011.

www.unhcr.org/4ec3c81c9.pdf [Вказівки за принципом мінімальної обізнаності: Робота з особами з інвалідністю у вимушеному переселенні. УВКБ ООН, 2011 р. www.unhcr.org/4ec3c81c9.pdf]

Washington Group on Disability Statistics. 2018. www.washingtongroup-disability.com [Вашингтонська група зі статистики інвалідності. 2018 р. www.washingtongroup-disability.com]

Гендерно зумовлене насильство

Building Capacity for Disability Inclusion in Gender-based Violence Programming in Humanitarian Settings: A Toolkit for GBV Practitioners. Women's Refugee Commission & International Rescue Committee, 2015. www.womensrefugeecommission.org/?option=com_zdocs&view=document&id=1173 [Розвиток потенціалу для включення осіб з інвалідністю в програми боротьби з гендерно зумовленим насильством у гуманітарних поселеннях: Інструментарій для практиків з питань ГЗН. Жіноча комісія у справах біженців і Міжнародний комітет порятунку, 2015 р. www.womensrefugeecommission.org/?option=com_zdocs&view=document&id=1173]

Ethical and safety recommendations for researching, documenting and monitoring sexual violence in emergencies. WHO, 2007. http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43709/9789241595681_eng.pdf;jsessionid=9834DA17763D28859CAD360E992A223B?sequence=1 [Рекомендації щодо етики та безпеки для дослідження, документування та моніторингу сексуального насильства в надзвичайних ситуаціях. ВООЗ, 2007 р. 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. Women's Refugee Commission, ChildFund International, 2016. www.womensrefugeecommission.org/populations/disabilities/research-and-resources/1289-youth-disabilities-toolkit [Гендерно зумовлене насильство щодо дітей та молоді з інвалідністю: Інструментарій для суб'єктів, що займаються захистом дітей. Жіноча комісія у справах біженців, міжнародний фонд ChildFund International, 2016 р. www.womensrefugeecommission.org/populations/disabilities/research-and-resources/1289-youth-disabilities-toolkit]

Права на житло, землю та майно

Checklist of Housing, Land and Property Rights and Broader Land Issues Throughout the Displacement Timeline from Emergency to Recovery. Global Protection Cluster, Housing, Land and Property Area of Responsibility, 2009. [Контрольний перелік прав на житло, землю та майно, а також ширших земельних проблем протягом усього періоду переміщення від надзвичайної ситуації до відновлення. Глобальний кластер захисту, сфера відповідальності за житло, землю та майно, 2009 р.]

Handbook on Housing and Property Restitution for Refugees and Displaced Persons. Implementing the "Pinheiro Principles". Internal Displacement Monitoring Centre, FAO, OCHA, Office of the UN High Commissioner for Human Rights, UN-Habitat and UNHCR, 2007. www.unhcr.org/refworld/docid/4693432c2.html [Довідник із реституції житла та власності біженців та переміщених осіб. Реалізація «Принципів Пінейро». Центр моніторингу внутрішніх переміщень, Продовольча та сільськогосподарська організація ООН (ФАО), УКГС, Управління Верховного комісара ООН з прав людини, ООН-Хабітат та УВКБ ООН, 2007 р. www.unhcr.org/refworld/docid/4693432c2.html]

Land and Natural Disasters: Guidance for Practitioners. UN Human Settlements Programme. UN-Habitat, FAO, Global Land Tool Network and Early Recovery Cluster, 2010. <https://unhabitat.org/books/land-and-natural-disasters-guidance-for-practitioners/> [Земля та стихійні лиха: Керівництво для практиків. Програма ООН з населених пунктів. ООН-Хабітат, ФАО, Глобальна мережа інструментів для землекористування та Кластер раннього відновлення, 2010 р. <https://unhabitat.org/books/land-and-natural-disasters-guidance-for-practitioners/>]

Внутрішньо переміщені особи

Addressing Internal Displacement: A Framework for National Responsibility. Brookings Institution – University of Bern Project of Internal Displacement, 2005. <https://www.brookings.edu/research/addressing-internal-displacement-a-framework-for-national-responsibility/> [Вирішення проблеми внутрішнього переміщення: Концепція національної відповідальності. Брукінгський інститут — Бернський університет, Проєкт щодо внутрішнього переміщення, 2005 р. <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.* 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/> [Бешшоу, С. Пол, Д. Захищати чи

нехтувати? Щодо більш ефективного підходу ООН до захисту внутрішньо переміщених осіб (Bagshaw, S. Paul, D. Protect or Neglect? Toward a More Effective United Nations Approach to the Protection of Internally Displaced Persons). Проект Brookings-SAIS щодо внутрішнього переміщення та УКГС ООН, Міжвідомчий відділ внутрішнього переміщення, 2004 р. <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. IASC, 2010. www.brookings.edu/research/iasc-framework-on-durable-solutions-for-internally-displaced-persons/ [Рамкова програма з пошуку довгострокових рішень в інтересах внутрішньо переміщених осіб. Міжвідомчий постійний комітет (МПК), 2010 р. 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. IASC, 2004. www.refworld.org/pdfid/41ee9a074.pdf [Реалізація спільного реагування на ситуації внутрішнього переміщення: Посібник для координаторів з гуманітарних питань та/або постійних координаторів і команд за країнами ООН. Міжвідомчий постійний комітет (МПК), 2004 р. www.refworld.org/pdfid/41ee9a074.pdf]

UN Guiding Principles on Internal Displacement. UN Economic and Social Council, 1998. www.unhcr.org/protection/idps/43ce1cff2/guiding-principles-internal-displacement.html [Керівні принципи внутрішнього переміщення, ООН. Економічна і соціальна рада ООН, 1998 р. www.unhcr.org/protection/idps/43ce1cff2/guiding-principles-internal-displacement.html]

Психічне здоров'я та психосоціальна підтримка

Community-based Protection and Mental Health & Psychosocial Support. UNHCR, 2017. www.unhcrexchange.org/communities/9159/contents/347734 [Захист, психічне здоров'я та психосоціальна підтримка на рівні громад. УВКБ ООН, 2017 р. www.unhcrexchange.org/communities/9159/contents/347734]

Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS) in Humanitarian Emergencies: What Should Protection Programme Managers Know? IASC Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support, 2010. https://interagencystandingcommittee.org/system/files/legacy_files/MHPSS%20Protection%20Actors.pdf [Психічне здоров'я та психосоціальна підтримка (ПЗПСП) у надзвичайних гуманітарних ситуаціях: Що повинні знати керівники програм захисту? Референтна група МПК з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки, 2010 р. https://interagencystandingcommittee.org/system/files/legacy_files/MHPSS%20Protection%20Actors.pdf]

Особи похилого віку

Humanitarian Action and Older Persons: An essential brief for humanitarian actors. WHO, HelpAge International, IASC, 2008. www.globalprotectioncluster.org/assets/files/tools_and_guidance/IASC_HumanitarianAction_OlderPersons_EN.pdf [Гуманітарна діяльність та особи похилого віку: Стислий виклад ключової інформації для суб'єктів, що займаються гуманітарною діяльністю. ВООЗ, HelpAge International, МПК, 2008 р. www.globalprotectioncluster.org/assets/files/tools_and_guidance/IASC_HumanitarianAction_OlderPersons_EN.pdf]

Діти та захист дітей

Handbook for Professionals and Policymakers on Justice in matters involving child victims and witnesses of crime. UNODC, 2009. https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_justice_in_matters_professionals.pdf [Посібник для професіоналів і осіб, що розробляють політики, щодо правосуддя з питань, пов'язаних з участю дітей-жертв та свідків злочинів. УНЗ ООН, 2009 р. https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_justice_in_matters_professionals.pdf]

Integrated Disarmament, Demobilization, and Reintegration Standards. UN-DDR, 2006. www.unddr.org/iddrs.aspx [Комплексні стандарти щодо роззброєння, демобілізації та реінтеграції. ООН РДР, 2006 р. www.unddr.org/iddrs.aspx]

Inter-agency Guiding Principles on Unaccompanied and Separated Children. ICRC, International Rescue Committee, Save the Children, UNICEF, UNHCR and World Vision, 2004. www.icrc.org/eng/assets/files/other/icrc_002_1011.pdf [Міжвідомчі керівні принципи щодо дітей без супроводу та дітей, розлучених із сім'єю. МКЧХ, Міжнародний комітет порятунку, організація Save the Children («Врятуймо дітей»), ЮНІСЕФ, УВКБ ООН та World Vision, 2004 р. www.icrc.org/eng/assets/files/other/icrc_002_1011.pdf]

INSPIRE: Seven Strategies for Ending Violence against Children. WHO, 2016. www.who.int/violence_injury_prevention/violence/inspire/en/ [INSPIRE: Сім стратегій для подолання насильства щодо дітей. ВООЗ, 2016 р. 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. UNICEF, 2007. https://www.unicef.org/protection/57929_58012.html [Паризькі принципи та зобов'язання щодо захисту дітей від незаконного вербування чи використання збройними силами або угрупованнями. ЮНІСЕФ, 2007 р. https://www.unicef.org/protection/57929_58012.html]

Responding to the Worst Forms of Child Labour in Emergencies. CPWG, 2010. http://cpwg.net/wp-content/uploads/sites/2/2014/12/Review_Responding_to_WFCL_in_Emergencies_final.pdf [Реагування на найгірші форми дитячої праці в надзвичайних ситуаціях. CPWG, 2010 р. http://cpwg.net/wp-content/uploads/sites/2/2014/12/Review_Responding_to_WFCL_in_Emergencies_final.pdf]

ВІЛ

Consolidated Guidelines on HIV Prevention, Diagnosis, Treatment and Care for Key Populations. Update. WHO, 2016. www.who.int/hiv/pub/guidelines/keypopulations-2016/en/ [Зведені рекомендації щодо профілактики, діагностики, лікування та догляду за ВІЛ-інфікованими для ключових груп населення. Оновлення. ВООЗ, 2016 р. www.who.int/hiv/pub/guidelines/keypopulations-2016/en/]

Implementing Comprehensive HIV and STI Programmes with Transgender People: Practical guidance for collaborative interventions. UNDP, 2016. www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/hiv-aids/implementing-comprehensive-hiv-and-sti-programmes-with-transgend.html [Впровадження комплексних програм роботи з ВІЛ та ІПСШ для трансгендерних осіб: Практичне керівництво для спільних заходів. ПРООН, 2016 р. 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. UNODC, 2017. www.unodc.org/unodc/en/hiv-aids/new/practical-guidance-for-collaborative-interventions.html [Впровадження комплексних програм роботи з ВІЛ та ВГС для осіб, які вживають ін'єкційні наркотики: Практичне керівництво для спільних заходів. УНЗ ООН, 2017 р. 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. WHO, 2013. www.who.int/hiv/pub/sti/sex_worker_implementation/en/ [Впровадження комплексних програм роботи з ВІЛ/ІПСШ для секс-працівників/працівниць: Практичні підходи від спільних заходів. ВООЗ, 2013 р. 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. UNFPA, 2015. www.who.int/hiv/pub/toolkits/msm-implementation-tool/en/ [Впровадження комплексних програм роботи з ВІЛ/ІПСШ для чоловіків, які мають статеві зносини з чоловіками: Практичне керівництво для спільних заходів. Фонд ООН у галузі народонаселення (UNFPA), 2015 р. www.who.int/hiv/pub/toolkits/msm-implementation-tool/en/]

Joint United Nations Statement on ending discrimination in health care settings. WHO, 2017. www.who.int/mediacentre/news/statements/2017/discrimination-in-health-care/en/ [Спільна заява ООН про припинення дискримінації в закладах охорони здоров'я. ВООЗ, 2017 р. www.who.int/mediacentre/news/statements/2017/discrimination-in-health-care/en/]

Особи ЛГБТКІ та різноманітна сексуальна орієнтація, гендерна ідентичність і самовираження, а також статеві характеристики

Joint UN Statement on ending violence and discrimination against lesbian, gay, bisexual, transgender and intersex (LGBTI) people. OHCHR, 2015.

www.ohchr.org/EN/Issues/Discrimination/Pages/JointLGBTIstatement.aspx [Спільна заява ООН щодо припинення насильства і дискримінації стосовно лесбійок, геїв, бісексуалів, трансгендерів та інтерсексуалів (ЛГБТІ). УВКПЛ, 2015 р. www.ohchr.org/EN/Issues/Discrimination/Pages/JointLGBTIstatement.aspx]

Mean Streets: Identifying and Responding to Urban Refugees' Risks of Gender-Based Violence – LGBTI Refugees. Women's Refugee Commission, 2016.

<https://www.womensrefugeecommission.org/gbv/resources/document/download/1284> [Злі вулиці: Виявлення та реагування на ризики гендерно зумовленого насильства серед міських біженців — ЛГБТІ-біженці. Жіноча комісія у справах біженців, 2016 р. <https://www.womensrefugeecommission.org/gbv/resources/document/download/1284>]

Training Package on the Protection of LGBTI Persons in Forced Displacement. UNHCR, 2015.

www.unhcrexchange.org/old/topics/15810/contents [Навчальний пакет із захисту ЛГБТІ-осіб у вимушеному переміщенні. УВКБ ООН, 2015 р. 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. International Commission of Jurists, 2007. www.yogyakartaprinciples.org

[Джок'якартські принципи: Принципи застосування міжнародного права прав людини щодо сексуальної орієнтації та гендерної ідентичності. Міжнародна комісія юристів, 2007 р. www.yogyakartaprinciples.org]

Working with Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender & Intersex Persons in Forced Displacement. UNHCR, 2011.

www.refworld.org/pdfid/4e6073972.pdf [Робота з лесбійками, геями, бісексуалами, трансгендерами та інтерсексуалами у вимушеному переміщенні. УВКБ ООН, 2011 р. www.refworld.org/pdfid/4e6073972.pdf]

4. Основний гуманітарний стандарт

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)

Зміст

Основний стандарт і дев'ять зобов'язань

[Зобов'язання 1](#)

[Зобов'язання 2](#)

[Зобов'язання 3](#)

[Зобов'язання 4](#)

[Зобов'язання 5](#)

[Зобов'язання 6](#)

[Зобов'язання 7](#)

[Зобов'язання 8](#)

[Зобов'язання 9](#)

Додаток: Керівні запитання для моніторингу ключових дій та організаційних обов'язків (онлайн)

Посилання та додаткова література

DRAFT

Основний стандарт і дев'ять зобов'язань

У наданні гуманітарної допомоги зазвичай беруть участь багато організацій та окремих осіб. Тому для забезпечення ефективної допомоги розроблені деякі загальні елементи та способи провадження діяльності. За відсутності спільного підходу результати можуть бути непослідовними та непередбачуваними.

Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності (CHS) визначає дев'ять Зобов'язань, за допомогою яких організації та фізичні особи можуть поліпшувати якість та ефективність гуманітарної допомоги, яку надають. Він також сприяє кращій підзвітності перед громадами і населенням, потерпілим від кризи, персоналом, донорами, урядами та іншими зацікавленими особами. Знаючи про свої зобов'язання, гуманітарні організації беруть на себе відповідальність ці зобов'язання виконати. Це добровільна правова основа як для окремих осіб, так і для організацій.

Стандарт застосовується як на рівні надання допомоги, так і на рівні програмування і на всіх етапах надання допомоги. Водночас, кожне з дев'яти зобов'язань не відповідає конкретному етапу програмного циклу. Деякі зобов'язання більш актуальні для певного етапу циклу, натомість інші, як-от спілкування з особами, які постраждали, мають застосовуватись протягом усіх етапів.

Основний гуманітарний стандарт разом із Гуманітарною хартією та Принципами захисту є міцним фундаментом Посібника проєкту «Сфера» і лежить в основі всіх технічних стандартів. У Посібнику містяться перехресні посилання між технічними та базовими розділами.

Докладну інформацію про Основний гуманітарний стандарт, включно з ресурсами, які допоможуть застосовувати його на практиці, можна знайти на сторінці corehumanitarianstandard.org.

Унікальна структура

Основний гуманітарний стандарт є результатом спільних зусиль у межах гуманітарного сектору, покликаних об'єднати основні стандарти проєкту «Сфера», Міжнародного партнерства з забезпечення підзвітності гуманітарної діяльності (НАР), світової мережі організацій People In Aid і групи URD в єдину структуру. Тепер від імені сектору він перебуває у відомстві проєкту «Сфера», Альянсу CHS і групи URD, які спільно володіють авторськими правами.

Кожне з дев'яти зобов'язань зосереджене на конкретному аспекті надання гуманітарної допомоги. Разом вони формують надійний підхід до ефективної та підзвітної гуманітарної діяльності.

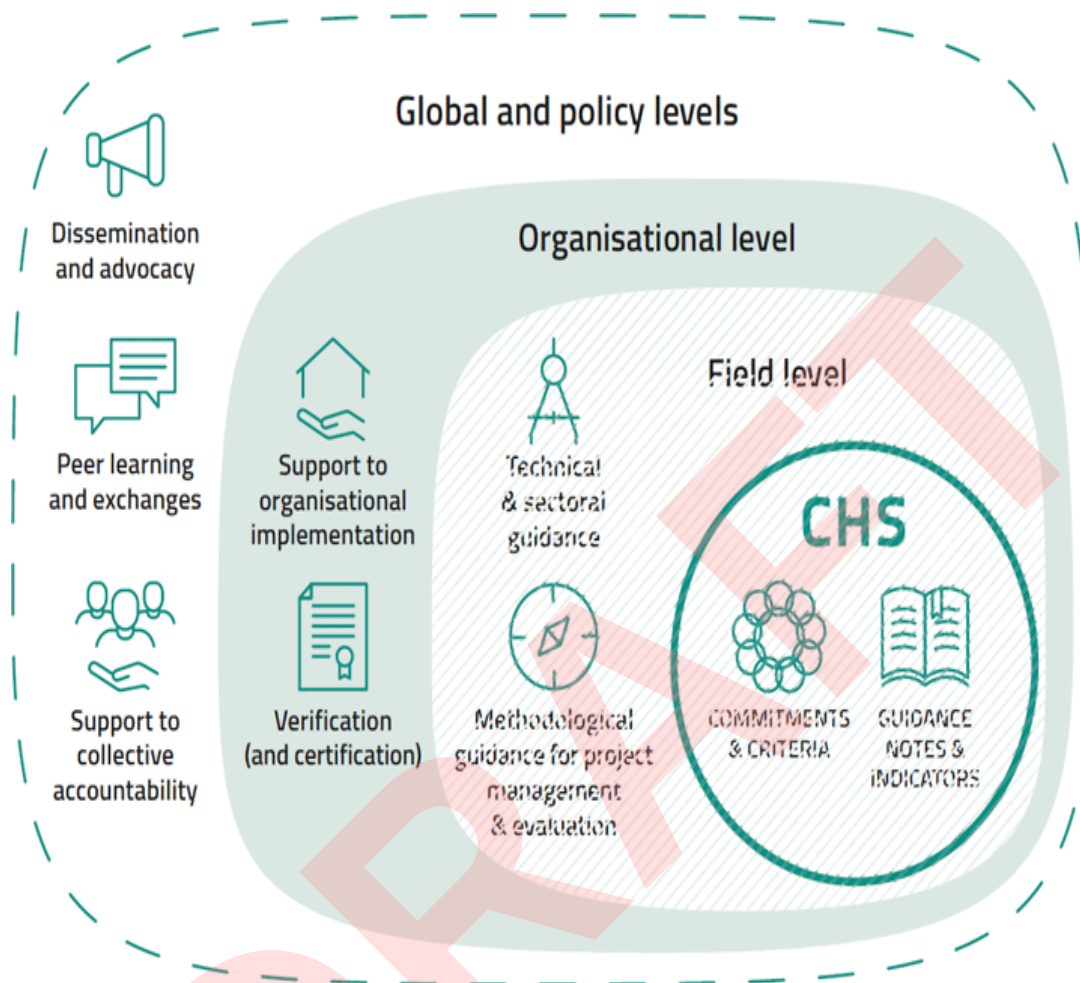
Структура Основного гуманітарного стандарту дещо відрізняється від структури інших стандартів «Сфери»:

- **Зобов'язання** визначає, чого громади та люди, які постраждали від кризи, можуть очікувати від організацій та окремих осіб, які надають гуманітарну допомогу.
- **Критерій якості** описує ситуацію, в якій зобов'язання виконано, і те, як гуманітарна організація та персонал мають разом виконувати зобов'язання.
- **Показники ефективності** визначають прогрес у виконанні зобов'язань, стимулюють навчання та вдосконалення, а також дають змогу порівнювати час і місце.
- **Ключові дії та організаційні обов'язки** описують, що має виконувати персонал, а також політику, процеси та системи, які мають упровадити організації, щоб гарантувати, що їхній персонал надає якісну гуманітарну допомогу згідно з принципами підзвітності.
- **Вказівки** підкріплюють ключові дії та організаційні обов'язки прикладами та додатковою інформацією.
- **Керівні запитання** допомагають у плануванні, оцінюванні та аналізі; ⊕ див. [Додаток 1 \(доступний онлайн\)](#).

- **Посилання** надають додаткову інформацію з конкретних питань.

На схемі нижче показано, як Основний гуманітарний стандарт можна використовувати на різних рівнях. «Сфера», група URD і Альянс CHS пропонують додаткові інструменти, які можна знайти на сторінці corehumanitarianstandard.org.

Застосування Основного гуманітарного стандарту (Рис. 2)



Зобов'язання 1

Громади й особи, які постраждали від кризи, отримують актуальну та відповідну їхнім потребам допомогу.

Критерій якості

Гуманітарна допомога актуальна та відповідає потребам.

Показники ефективності

1. Громади й особи, які постраждали від кризи, вважають, що допомога, яку вони отримують, враховує їхні особливі потреби, культуру та вподобання.
2. Допомога та захист відповідають оціненим ризикам, вразливості й потребам.
3. Допомога враховує можливості, навички та знання людей, які потребують допомоги й захисту.

Ключові дії

1.1 Систематично, об'єктивно та постійно аналізувати ситуацію та зацікавлені сторони.

- Оцінити роль і спроможність місцевої влади та інших політичних і неполітичних діючих суб'єктів, а також вплив на них кризової ситуації.
- Оцінити наявні можливості на місцевому рівні (матеріальні, людські, ринкові) для задоволення першочергових потреб у допомозі та захисті, з розумінням того, що вони змінюватимуться з часом.
- Перевіряти та підтверджувати інформацію, визнаючи, що дані початкової оцінки спершу будуть недосконалими, але не мають заважати діяльності з порятунку життя.
- Оцінити безпеку та захист постраждалого, переміщеного населення та приймаючого населення, щоб виявити загрозу насильства та будь-яких форм примусу, відмови в засобах до існування або в основних правах людини.
- Оцінити гендерну динаміку та динаміку влади, а також соціальну відчуженість, щоб визначити більш ефективну та стійку програму допомоги.
- Працювати у взаємодії з іншими суб'єктами, щоб не допустити обтяження громад множинним оцінюванням. Спільними оцінками та висновками потрібно поділитися з зацікавленими установами, урядом та населенням, яке постраждало.

1.2 На основі об'єктивної оцінки потреб (допомога, захист) і ризиків, а також розуміння уразливості й можливостей різних груп населення розробляти та впроваджувати відповідні програми.

- Оцінити потреби в захисті та допомозі жінок, чоловіків, дітей і підлітків, осіб, які перебувають у важкодоступних місцях, і груп ризику, зокрема осіб з інвалідністю, осіб похилого віку, соціально ізольованих осіб, домогосподарств, очолюваних жінками, етнічних чи мовних меншин та стигматизованих груп населення (наприклад, осіб із ВІЛ-інфекцією).

1.3 Вносити зміни у програми разом зі зміною потреб, можливостей та ситуації.

- Здійснювати моніторинг політичної обстановки та адаптувати аналіз зацікавлених сторін і безпеки.
- Регулярно відстежувати епідеміологічні та інші дані, щоб інформувати про ухвалені рішення й визначати пріоритетність втручань задля порятунку життя.
- Зберігати достатню гнучкість, щоб перепроєктувати будь-яке втручання відповідно до змін у потребах. Якщо потрібно, підтвердити, що донори погоджуються зі змінами програми.

Організаційні обов'язки

1.4 Політики зобов'язують неупереджено надавати допомогу, виходячи з потреб і можливостей громад і осіб, які постраждали від кризи.

- Організації підтримують політику, процеси та системи, які забезпечують відданість гуманітарним принципам та принципу інклюзивності.
- Весь персонал розуміє свої обов'язки й те, як їх можна притягнути до відповідальності.
- Організації в прозорий спосіб діляться цією політикою з іншими зацікавленими сторонами.

1.5 Політики визначають зобов'язання з урахуванням різноманітних груп населення, представлених у громаді, включно з незахищеними та соціально відчуженими групами, і передбачають збір даних, розбитих за групами.

- Чітко визначені рівні дезагрегування даних для оцінки та звітності.

1.6 Запроваджено чинні процедури, які забезпечують належний постійний аналіз ситуації.

- Гуманітарні працівники користуються підтримкою керівництва в отриманні знань, навичок, поведінки та ставлення, обов'язкових для управління та оцінювання.

Інструкції

Оцінка й аналіз — це процес, а не окрема подія. У міру можливості проводиться глибокий аналіз. Можливості та потреби постраждалих осіб і громад не варто припускати — їх визначають шляхом оцінки, яка залучає цих осіб і громади до постійного обговорення для пошуку належної стратегії допомоги.

Важливо розглянути можливість проведення базової підготовки з надання першої психологічної допомоги для персоналу, який бере участь в оцінюванні. Це допоможе персоналу ефективно працювати з людьми, які відчувають сильний стрес під час оцінювання.

Забезпечити проведення спеціалізованого оцінювання для груп, які потенційно зазнають ризиків захисту. Прикладом є спеціалізоване оцінювання за участі жінок, чоловіків, хлопчиків та дівчаток, щоб зрозуміти, чи піддаються вони насильству, дискримінації та іншій шкоді.

Неупереджена оцінка. Діяти неупереджено не означає ставитися до всіх людей однаково. Надання допомоги, що базується на правах людини, передбачає розуміння різних можливостей, потреб і вразливостей. Люди можуть бути вразливими через дискримінацію на основі індивідуальних факторів, як-от вік, стать, інвалідність, стан здоров'я, сексуальна орієнтація чи гендерна ідентичність, або через те, що вони піклуються про представників інших вразливих груп.

Вразливість. Соціальні фактори, а також фактори, пов'язані з контекстом, можуть підвищити міру вразливості людей. До цих факторів належать дискримінація та соціальна відчуженість, соціальна ізоляція, негативний вплив на навколишнє середовище, зміни клімату, бідність, відсутність прав землеволодіння, низька якість управління, етнічна приналежність, клас, каста, релігійні чи політичні переконання тощо.

Наявні можливості. Люди, громади, організації та органи влади, які постраждали від кризи, вже володіють навичками, знаннями та здатністю долати кризові ситуації, реагувати на них і відновлюватися після кризи. Щоб відстоювати право на життя з гідністю, активно залучайте постраждалих до ухвалення рішень, які можуть на них вплинути. Можливо, доведеться вжити цілеспрямованих заходів для посилення участі зазвичай недостатньо представлених груп: жінок, дітей, осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, мовних чи етнічних меншин.

Дезагрегування даних. Дезагрегування даних відіграє важливу роль для розуміння впливу діяльності або подій на різні групи. Належна практика щонайменше заохочує дезагрегування даних за статтю, віком та інвалідністю. Додаткові фактори залежать від контексту.

Аналіз дезагредованих даних сприяє використанню стандартів у контексті та моніторингу. Правильне використання дезагредованих даних демонструє, хто найбільше постраждав, хто має доступ до допомоги, а в якому випадку потрібно зробити більше, щоб повністю охопити групу ризику; ⊕ див. [Що таке проєкт «Сфера»?.](#)

Постійний аналіз та ефективне використання даних. Системи управління персоналом мають бути достатньо гнучкими, щоб швидко набирати та розгортати команди для проведення оцінювання. Важливо

розподіляти програмні бюджети та ресурси відповідно до потреб. Фінансування має сприяти постійному аналізу потреб у допомозі та захисті, а також зміну та коригування програм, включно з заходами для полегшення доступу (інформаційно-роз'яснювальні механізми, доступність об'єктів і комунікації).

Зобов'язання 2

Громади й особи, які постраждали від кризи, мають своєчасний доступ до допомоги.

Критерій якості

Гуманітарна допомога ефективна та вчасна.

Показники ефективності

1. Громади й особи, які постраждали від кризи, включно з найбільш вразливими групами, вважають, що отримують допомогу й захист своєчасно.
2. Громади й особи, які постраждали від кризи, вважають, що допомога відповідає їхнім потребам.
3. Звіти з моніторингу та оцінки показують, що гуманітарна допомога відповідає поставленим цілям з погляду часу, якості та кількості.

Ключові дії

2.1 Розробляти програми з подолання перешкод для гуманітарної діяльності, які б гарантували реальність та безпечність запропонованої для громади дії.

- Чітко визначити та вказати будь-які обмеження, якщо неможливо оцінити та задовольнити потреби конкретної території чи групи населення, включно з важкодоступними місцями.
- Заздалегідь визначити пріоритетність підтримки місцевого потенціалу допомоги, якщо планування на випадок надзвичайних ситуацій показує, що території чи населення вразливі й можуть виявитися важкодоступними в майбутньому.

2.2 Надавати гуманітарну допомогу своєчасно, ухвалюючи відповідні рішення та діючи без зволікань

- Не забувати про умови життя, культурні звичаї, пори року, сільськогосподарські календарі та інші фактори, які впливають на надання потрібних послуг у потрібний час.
- Включати в програмні плани часові межі для систем постачання та моніторингу; передбачати та позначати затримки.
- Визнати, що на ранніх стадіях гострої кризи рішення ухвалюються на основі недосконалих знань, і уточнюються в міру того, як стане доступною нова інформація.
- Співпрацювати з іншими сторонами для розробки спільних стратегій розв'язання колективних проблем, які блокують своєчасне надання допомоги.

2.3 Будь-які потреби, котрі не вдалося задовольнити, перенаправляти організаціям, що мають відповідну технічну компетентність та повноваження, або ж адвокувати до задоволення цих потреб.

- Серед іншого, йдеться про незадоволені потреби в інформації, а також потреби в захисті та допомозі.

2.4 Використовувати відповідні технічні стандарти й кращі практики гуманітарної діяльності для планування та оцінювання програм.

- Застосовувати національні технічні стандарти (якщо вони існують), адаптовані до гуманітарного контексту.
- Координувати роботу з відповідними зацікавленими сторонами для адвокації використання узгоджених на глобальному рівні стандартів на доповнення до національних стандартів (включно зі стандартами проекту «Сфера» і стандартами партнерів у суміжних секторах).

2.5 Здійснювати моніторинг діяльності, результатів і наслідків гуманітарної допомоги для адаптування програм і внесення в роботу відповідних коректив.

- Визначати показники ефективності, прив'язані до часу та контексту. Регулярно їх переглядати, щоб оцінити прогрес у задоволенні потреб у допомозі та захисті.
- Включати прогрес у досягненні цілей і показників ефективності на додаток до діяльності та результатів (наприклад, кількості побудованих об'єктів). Здійснювати моніторинг висновків проекту та бажаних результатів, на кшталт використання об'єктів або змін у практиці.
- Регулярно аналізувати системи, щоб збирати лише корисну оновлену інформацію про оперативну обстановку (наприклад, функціонування місцевого ринку, зміни в безпеці).

Організаційні обов'язки

2.6 Програмні зобов'язання відповідають організаційним спроможностям.

- Політика відображає важливість використання узгоджених гуманітарних технічних стандартів якості та набуття знань у вибраних сферах втручання.
- Визнати умови, за яких організації може знадобитися надавати послуги за межами цієї сфери знань, доки це не зможуть робити інші.

2.7 Політичні зобов'язання гарантують:

- a. систематичний, об'єктивний і постійний моніторинг, оцінку діяльності та її наслідків;
- b. використання результатів моніторингу та оцінки для адаптації й поліпшення якості програм;
- c. своєчасне ухвалення рішень з відповідним розподілом ресурсів.

Інструкції

Усунення обмежень і реалістичне програмування. Якщо організація не може отримати доступ до населення або задовольнити визначені потреби, вона зобов'язана передати ці потреби відповідним діючим суб'єктам (включно з урядовими та неурядовими суб'єктами);

⊕ див. [Принцип захисту 3](#).

Для планування на випадок надзвичайних ситуацій перед кризою потрібно використовувати прогнози та системи раннього попередження, щоб у разі потреби допомоги громадам, органам влади та установам швидко реагувати на ситуацію. Це також допоможе особам, які постраждали, захистити своє майно до того, як їхнє життя та засоби до існування опиняться під загрозою.

Розробити процеси ухвалення рішень, достатньо гнучкі, щоб реагувати на нову інформацію на основі поточних оцінок. В межах організації делегувати рішення та ресурси якомога ближче до місця реалізації.

Документувати рішення та процеси ухвалення рішень, щоб продемонструвати прозорість. Базувати процеси на консультаціях, значущій участі та координації з іншими суб'єктами; ⊕ див. [Зобов'язання 6](#).

Моніторинг діяльності, результатів та висновків. Моніторинг надає інформацію про перегляд проєкту, перевіряє застосування критеріїв відбору та підтверджує, чи досягає допомога осіб, які її найбільше потребують. Документувати будь-які зміни в програмі, які є результатом моніторингу, і упровадити системи моніторингу, які залучатимуть постраждалих осіб і ключових зацікавлених сторін; ⊕ див. [Зобов'язання 7](#).

Використовувати загальні показники моніторингу для всього процесу надання допомоги, якщо вони є.

Ухвалення організаційних рішень. Обов'язки та процеси ухвалення рішень в межах організацій мають бути чітко визначені та зрозумілі, включно з відповідальними особами, з якими консультуватимуться, та інформацією, на основі якої ухвалюються рішення.

Організаційні політики, процеси та системи. Організації мають документувати, як гуманітарна діяльність поліпшує результати на основі систематичного й ретельного моніторингу та оцінки. Демонструвати, як дані моніторингу та оцінки використовуються для змін програм, політик і стратегій, посилення готовності та своєчасного підвищення ефективності; ⊕ див. [Зобов'язання 7](#). Сюди можна віднести фонд реагування на надзвичайні ситуації або можливість у відповідній ситуації швидко набирати або розгортати кваліфікований персонал.

Зобов'язання 3

Громади й особи, які постраждали від кризи, завдяки гуманітарній діяльності захищені від негативних наслідків, більш підготовлені до них, стійкі та менш уразливі.

Критерій якості

Гуманітарна допомога посилює місцеву спроможність та відвертає негативні наслідки.

Показники ефективності

1. Громади й особи, які постраждали від кризи, завдяки гуманітарній діяльності вважають себе більш здатними протистояти майбутнім потрясінням і стресам.
2. Місцеві органи влади, лідери та організації, відповідальні за реагування на надзвичайні ситуації, вважають, що їхні можливості були розширені.
3. Громади й особи, які постраждали від кризи, включно з уразливими та соціально відчуженими особами, не відчують негативних наслідків гуманітарної діяльності.

Ключові дії

3.1 Гарантувати, щоб програми розроблялись з урахуванням місцевих можливостей, та працювати над підвищенням стійкості громад і осіб, постраждалих від кризи.

- Проєктувати послуги (наприклад, управління посухами та стійкі до повеней, ураганів або землетрусів конструкції), які зменшують вплив небезпек.
- Підтримувати ініціативи самодопомоги та заходи з готовності громади.

3.2 Використовувати результати оцінок будь-яких існуючих загроз та ризиків для громади, а також планів із забезпечення готовності при управлінні діяльністю.

- Розуміти та враховувати потреби й можливості різних груп, які піддаються різним рівням ризику.

3.3 Забезпечити розвиток потенціалу місцевих лідерів та організацій як перших суб'єктів реагування на кризи в майбутньому, приділяючи особливу увагу незахищеним та соціально відчуженим верствам населення.

- Якомога активніше співпрацювати з органами муніципальної влади та місцевого самоврядування.

- Боротися за те, щоб місцеві діючі суб'єкти розглядалися як рівні партнери, наділені свободою розробки та/або управління процесом надання допомоги.
 - Підтримувати ініціативи місцевих груп і організацій як платформу для навчання та нарощування потенціалу з метою поліпшення невідкладного реагування на майбутні кризи.
 - Якщо можливо, наймати місцевий і національний персонал, враховуючи різноманітність населення, а не іноземців.
- 3.4 Для забезпечення довгострокових позитивних результатів та мінімізації ризику залежності планувати стратегію переходу або виходу із кризи на ранніх етапах гуманітарної програми.**
- Надавати підтримку для зміцнення наявних державних і громадських систем, замість упроваджувати паралельні зусилля, які не триватимуть після закінчення терміну надання допомоги.
- 3.5 Розробляти та впроваджувати програми, які сприятимуть скорішому відновленню після лиха і принесуть користь місцевій економіці.**
- Вживати заходів з відновлення соціальних послуг, освіти, ринків, механізмів передачі та засобів до існування, які задовольняють потреби вразливих груп населення.
 - Повністю враховувати ринкові умови під час аналізу для визначення форми допомоги (у вигляді готівки, ваучерів чи в натуральній формі), яка матиме найбільш позитивний результат.
 - Якщо можливо, купувати товари та послуги на місцях.
 - Наскільки це можливо, пом'якшувати негативні наслідки для ринку.
- 3.6 Своєчасно та постійно визначати потенційні або наявні непередбачувані негативні наслідки, вживати відповідних заходів для їх подолання, зокрема й за такими напрямками:**
- a. захист громади, безпека, гідність і права людини;
 - b. сексуальна експлуатація та сексуальна наруга з боку співробітників;
 - c. культура, гендерні питання, а також соціальні та політичні відносини;
 - d. засоби до існування;
 - e. місцева економіка;
 - f. навколишнє середовище.

Організаційні обов'язки

3.7 Розробка політик, стратегій та керівних принципів для:

- a. недопущення програм, які можуть негативно вплинути на потерпілі від кризи громади та осіб — наприклад, експлуатація, жорстоке поводження або дискримінація з боку персоналу;
- b. посилення місцевої спроможності.

3.8 Упровадження систем, які захищають будь-яку інформацію особистого характеру, отриману від громад та осіб, постраждалих від кризи, розголошення якої може їм зашкодити.

- Упровадити чітку комплексну політику захисту даних, включно з системами електронної реєстрації та розповсюдження.
- Інформувати осіб, які отримують допомогу, про їхні права щодо захисту даних, про те, як вони можуть отримати доступ до особистої інформації, яку зберігає про них організація, і про те, як висловити занепокоєння щодо неправомірного використання інформації.

Інструкції

Стійкість громади та місцеві лідери. Громади, місцеві організації та органи влади є першими, хто діє в умовах кризи та має глибоке знання ситуації та конкретних потреб. Ці місцеві суб'єкти мають бути рівноправними партнерами та користуватися свободою розробки чи управління процесом надання допомоги. Для цього міжнародні та місцеві організації мають зобов'язатися адаптувати свій спосіб роботи та брати участь у відкритому діалозі та конструктивній критиці. Якщо можливо, потрібно використовувати місцеву фінансову інфраструктуру/послуги замість створення нових паралельних систем.

Стратегії переходу та виходу з кризи. У співпраці з органами влади та населенням, яке постраждало, якнайшвидше розробити послуги, які надаватимуться після завершення програми реагування в надзвичайній ситуації (наприклад, упровадити заходи з відшкодування витрат, використати доступні на місці матеріали або зміцнити місцевий потенціал управління).

Негативні наслідки й принцип «Не нашкодь». Висока цінність ресурсів для надання допомоги та впливова позиція гуманітарних працівників можуть призвести до експлуатації та жорстокого поводження, конкуренції, конфліктів і нецільового використання або привласнення допомоги. Допомога може підірвати засоби до існування та ринкові системи, спровокувати конфлікт за ресурси і посилити нерівність у владних відносинах між різними групами. Потрібно передбачити ці потенційні негативні наслідки, відстежувати та, якщо можливо, вживати запобіжних заходів.

Звертати увагу на культурні практики, які можуть мати негативний вплив на певні групи. Приклади: упередження щодо дівчаток, хлопчиків або певних каст; нерівні можливості дівчаток в отриманні освіти; відмова від щеплень; та інші форми дискримінації або привілейованих умов.

Безпечні та оперативні механізми зворотного зв'язку та скарг можуть зменшити жорстоке поводження та нецільове використання. Персонал має вітати та заохочувати пропозиції й скарги. Персонал має бути навчений захисту конфіденційності та адресуванню конфіденційної інформації, як-от інформації про експлуатацію та жорстоке поводження.

Сексуальна експлуатація та жорстоке поводження з боку співробітників. Весь персонал несе спільну відповідальність за запобігання експлуатації та жорстокого поводження. Співробітники зобов'язані повідомляти про будь-які випадки жорстокого поводження, які вони підозрюють або свідками яких стають, як у власній організації, так і за її межами. Зауважте, що діти (особливо дівчатка) часто дуже вразливі, і політики мають чітко захищати дітей від експлуатації та жорстокого поводження; ⊕ див. [Зобов'язання 5](#).

Негативний вплив на навколишнє середовище. Надання гуманітарної допомоги може погіршити стан навколишнього середовища (наприклад, спричинити ерозію ґрунту, виснаження або забруднення ґрунтових вод, надмірний вилов риби, виробництво відходів і вирубку лісів). Негативний вплив на навколишнє середовище може посилити кризу або рівень вразливості та зменшити стійкість населення до потрясінь.

До заходів зі зменшення негативного впливу на навколишнє середовище належить відновлення лісів, збір дощової води, ефективне використання ресурсів та етичні політики й практики закупівель. Капітальне будівництво можна виконувати лише після проведення екологічної оцінки; ⊕ див. [Зобов'язання 9](#).

Організаційна політика запобігання негативним наслідкам і посилення місцевої спроможності. Організаціям рекомендується мати чітко задокументовану політику та систему управління ризиками. Неурядові організації (НУО), які не в змозі систематично боротися з неетичною поведінкою чи корупцією методами власної політики та процедур боротьби з хабарництвом, а також шляхом спільних дій з іншими НУО, збільшують корупційні ризики для інших суб'єктів.

Політика та процедури мають відображати зобов'язання щодо захисту вразливих груп населення та окреслювати шляхи запобігання та розслідування зловживань владою. Ретельний підбір, перевірка та наймання допоможуть зменшити ризик неправомірної поведінки персоналу, а кодекси поведінки мають чітко вказувати, які практики заборонені. Персонал має офіційно погодитися дотримуватися цих кодексів і бути поінформованим про санкції, яких зазнає у разі їх порушення; ⊕ див. [Зобов'язання 8](#).

Захист особистої інформації. Уся особиста інформація, отримана від окремих осіб і громад, має розглядатися як конфіденційна. Особливо це стосується обробки даних, пов'язаних із захистом, повідомлень про порушення, скарг на жорстоке поводження чи експлуатацію та гендерно зумовлене насильство. Системи, які забезпечують конфіденційність, мають критичне значення для запобігання додатковій шкоді; ⊕ див. [Принципи захисту](#) і [Зобов'язання 5](#) і [7](#).

Широке використання електронних систем реєстрації та розповсюдження в межах процесу надання гуманітарної допомоги підкреслює потребу в чіткій комплексній політиці захисту даних. Критичне значення мають угоди, які зобов'язують треті сторони, наприклад банки та комерційні організації, захищати інформацію. Важливо керуватися чіткими вказівками щодо збору, зберігання, використання та видалення даних, узгоджені з міжнародними стандартами та місцевими законами про захист даних. Потрібно запровадити системи для зменшення ризику втрати даних. Дані, що вже не потрібні, мають бути знищені.

Зобов'язання 4

Громади й особи, що постраждали від кризи, знають свої права, обізнані щодо допомоги, на яку мають право, а також мають доступ до інформації та беруть участь в ухваленні важливих для них рішень.

Критерій якості

Гуманітарна допомога базується на спілкуванні, участі, зворотному зв'язку.

Показники ефективності

1. Громади та особи, які постраждали від кризи, знають свої права.
2. Громади та особи, які постраждали від кризи, вважають, що мають своєчасний доступ до чіткої та актуальної інформації, зокрема щодо проблем, які можуть поставити їх під загрозу.
3. Громади та особи, які постраждали від кризи, задоволені наявними у них можливостями впливати на процес надання їм допомоги.
4. Весь персонал проходить навчання та інструктаж щодо прав постраждалого населення.

Ключові дії

4.1 Надавати громадам і особам, які постраждали від кризи, інформацію про організацію: принципи, яких вона дотримується у своїй діяльності; якої поведінки варто очікувати від свого персоналу; програми, які запроваджуються; яку допомогу вони надаватимуть.

- Розглядати саму інформацію як ключовий елемент захисту. Без точної інформації про допомогу та свої права люди можуть ставати вразливими до експлуатації та жорстокого поводження; ⊕ див. [Принцип захисту 1](#).
- Чітко повідомляти, якої поведінки люди можуть очікувати від гуманітарних працівників і який механізм подачі скарг, якщо вони не задоволені.

4.2 Спілкуватися тими мовами, у тому форматі й через ті засоби масової інформації, які легкі для розуміння й культурно прийнятні для різних членів громади, особливо вразливих і соціально відчужених груп.

- Використовувати наявні системи комунікації та радитися з людьми щодо засобів комунікації, яким вони віддають перевагу. Враховувати ступінь конфіденційності, який потрібно забезпечити для різних форматів і носіїв.

- Забезпечити ефективне та безпечне використання комунікаційних технологій, як нових, так і старих.

4.3 На всіх стадіях роботи забезпечити участь та залучення громад і осіб, які постраждали від кризи.

- Приділяти увагу групам або особам, які історично були відсторонені від влади та процесів ухвалення рішень. Систематично розглядати етичні способи взаємодії з цими особами та групами, щоб поважати гідність і уникати посилення стигми.
- Розглянути баланс між прямою участю громади та непрямым представництвом обраними представниками на різних етапах надання допомоги.

4.4 Підтримувати громади й осіб, які постраждали від кризи, та допомагати їм висловитися стосовно якості й ефективності отриманої допомоги, особливо враховуючи стать, вік і етнокультурне різноманіття опитуваних.

- Навчити персонал завойовувати та зберігати довіру людей, знати, як реагувати на позитивні й негативні відгуки та спостерігати за реакцією різних членів громади на спосіб надання послуг.
- Інтегрувати збір зворотного зв'язку у межах більш широкого підходу, що діє в різних організаціях чи секторах, щоб переглядати, аналізувати та діяти на основі зворотного зв'язку.
- Ділитися відповідями на відгуки з представниками громади.

Організаційні обов'язки

4.5 Розроблено політики щодо обміну інформацією та заохочення до відкритого спілкування

- Визначити й задокументувати процеси для обміну інформацією.
- Прагнути відкрито ділитися організаційною інформацією про успіхи та невдачі з зацікавленими сторонами, щоб сприяти загальносистемній культурі відкритості та підзвітності.

4.6 Розроблено політики щодо залучення громад та осіб, постраждалих від кризи, до обговорення пріоритетів і ризиків, які ті визначають на всіх стадіях роботи.

- Окреслити, як співробітники навчаються та заохочуються сприяти залученню громади та ухваленню рішень, прислухатися до різних громад постраждалих осіб та керувати негативним зворотним зв'язком.
- Розробляти політики та стратегії для створення простору й часу для діалогу з представниками громади, ухвалення рішень і самопомогі.

4.7 Зовнішні комунікації, включно з тими, які використовуються для збору коштів, перевірені, етичні й шанобливі й позиціонують постраждалі від кризи громади й осіб як таких, що мають почуття власної гідності.

- Ділитися інформацією на основі оцінки ризиків. Враховувати потенційну шкоду для населення, наприклад у разі обміну інформацією про розподіл готівкових коштів або демографічними даними конкретних населених пунктів, що може поставити людей під загрозу нападу.
- Обережно використовувати історії та зображення, які обговорюють і зображують постраждалих людей, оскільки це може бути втручанням у їхнє приватне життя та порушенням конфіденційності, якщо робити це без їхнього дозволу; ⊕ див. [Принцип захисту 1 щодо інформованої згоди](#).

Інструкції

Обмін інформацією з громадами. Обмін достовірною, своєчасною, зрозумілою та доступною інформацією зміцнює довіру, поглиблює рівень участі та посилює вплив проекту. Це запорука прозорості. Обмін фінансовою інформацією з громадами підвищить економічну ефективність і допоможе громадам виявляти й висвітлювати марнотратство та шахрайство.

Якщо організація неналежним чином ділиться інформацією з людьми, яким прагне допомогти, можуть виникати непорозуміння та затримки, невідповідні проекти, на які даремно витрачаються ресурси, і негативне сприйняття організації. Наслідком може стати гнів, розчарування та невпевненість.

Ефективне, безпечне, доступне та інклюзивне спілкування. Різні групи мають різні комунікаційні та інформаційні потреби та джерела. Вони можуть потребувати часу для розмови між собою в безпечній приватній обстановці, щоб обмірковувати інформацію та її наслідки.

Інформована згода. Варто мати на увазі, що деякі люди можуть висловити згоду, не розуміючи повністю її наслідків. Хоч це й не ідеально, але певний ступінь згоди та участі спершу має припускатися на підставі висловленої готовності брати участь у проектній діяльності, спостереженні, здобутті знань або розробці юридичних та інших документів (як-от угоди з громадою); ⊕ див. [Принцип захисту 1](#).

Учассть і залучення. Консультуватися з особами, які постраждали, та місцевими установами на початкових етапах надання допомоги, щоб спиратися на наявні знання та розвивати позитивні, шанобливі взаємини. Краще присвятити час попереднім консультаціям, ніж усувати наслідки помилкових рішень пізніше. На ранніх стадіях реагування на гостру кризу консультації можливі лише з обмеженою кількістю постраждалих осіб. З часом з'являться можливості для залучення більшої кількості осіб і груп до процесу ухвалення рішень.

Слід зауважити, що в деяких конфліктних ситуаціях заохочення групових обговорень і ухвалення рішень може розглядатися як форма політичної організації та зашкодити місцевому населенню. Розглядати різні методи

посилення взаємодії громади з системою зворотного зв'язку, включно з використанням карток оцінки громади.

Зворотний зв'язок. Формальний зворотний зв'язок можна отримати шляхом спеціального оцінювання (з використанням групових обговорень чи інтерв'ю), моніторингу після розподілу або анкетування. Неформальний зворотний зв'язок, отриманий під час щоденної взаємодії, також потрібно використовувати для розширення довіри та постійного вдосконалення програм. Отримати зворотний зв'язок про те, чи відчують жінки, чоловіки, дівчатка та хлопчики повагу та чи задоволені вони своїм впливом на ухвалення рішень. Люди можуть бути задоволені наданою допомогою, але незадоволені своїм впливом на ухвалення рішень.

Люди можуть боятися, що критичний відгук матиме для них негативні наслідки. Також можуть існувати культурні причини, через які критика втручання є неприйнятною. Розглянути різні методи надання неформального і формального зворотного зв'язку, включно з методами конфіденційного обміну зворотним зв'язком.

Розробити механізми зворотного зв'язку з іншими установами та переконатися, що вони доступні для всіх людей. Їх потрібно розглядати окремо від механізмів подання скарг у разі серйозних порушень практики чи поведінки, ⊕ див. [Зобов'язання 5](#), попри те, що на практиці типи зворотного зв'язку і скарг зазвичай збігаються. Врахувати й уточнити отримані відгуки, а також у разі потреби внести відповідні зміни до програми. Інтегрувати механізми зворотного зв'язку в системи моніторингу та оцінювання організацій.

Сприяння розвитку культури відкритого спілкування. Організації мають публічно заявляти (на своєму вебсайті або в рекламних матеріалах, доступних для постраждалих осіб) про свої конкретні інтереси, як-от політична чи релігійна ідентичність. Це дасть змогу зацікавленим сторонам краще зрозуміти характер організації, її ймовірну приналежність і політику.

Організаційне зобов'язання щодо участі та вислуховування громад. Гендерна політика та політика різноманітності допомагають просувати цінності та зобов'язання організації та надати конкретні приклади очікуваної поведінки. Зворотний зв'язок від постраждалих осіб також має інформувати про стратегію та розробку програми.

Обмеження інформації, конфіденційність і нерозголошення. Не вся інформація може або має передаватися всім зацікавленим сторонам. Потрібно обмірковувати, як збір інформації, яка може ідентифікувати групи (демографічні дані) або окремих осіб, може зумовити чи посилити вразливість осіб або створити нові загрози для їх безпеки; ⊕ див. [Принципи захисту](#).

Етичний підхід до зовнішніх комунікацій. Матеріали для збору коштів і фотографії, вирвані з контексту, часто можуть вводити в оману, а також збільшують ризики для безпеки. Політики та вказівки щодо зовнішніх комунікацій мають бути доступними для всіх співробітників і гарантують відсутність помилок.

Деталі, додані до зображень і включені в історії, не мають давати змогу прив'язати осіб (особливо дітей) до їх дому чи громади. Під час фотографування потрібно вимкнути геолокацію.

Зобов'язання 5

Громади й особи, які постраждали від кризи, мають доступ до безпечних та дієвих механізмів розгляду скарг.
Критерій якості

Скарги безвідмовно приймаються та опрацьовуються.

Показники ефективності

1. Громади та особи, які постраждали від кризи, включно з вразливими та соціально відчуженими групами, знають про спеціально створені для них механізми подання скарг.
2. Громади та особи, які постраждали від кризи, вважають механізми реагування на скарги доступними, ефективними, конфіденційними та безпечними.
3. Скарги розглядаються, задовольняються, а результати повертаються скаржнику протягом зазначеного часу.

Ключові дії

5.1 Проводити консультації з громадами й особами, які постраждали від кризи, щодо планування, впровадження та перевірки процедур розгляду скарг.

- Дезагрегувати за статтю, віком та статусом інвалідності, адже ці критерії можуть впливати на погляди людей щодо доступу та перешкод до механізмів подання скарг.
- Домовитись про порядок подання скарг, про те, що може завадити людям і персоналу подати скаргу, і як вони хочуть отримувати відповідь на скарги. Обміркувати порядок реєстрації та відстеження скарг, а також те, як отримані з них дані буде включено в майбутнє планування.
- Розглянути спільні механізми подання скарг з іншими агентствами, партнерами та сторонніми підрядниками.
- Провести інструктаж для персоналу з механізму розгляду скарг.

5.2 Безвідмовно приймати скарги, обговорювати засоби доступу до механізму та перелік питань, який можна за його допомогою вирішити.

- Розглянути можливість проведення інформаційної кампанії, яка допоможе підвищити обізнаність щодо системи та процедур, під час якої люди зможуть ставити додаткові запитання про те, як вона працюватиме.

5.3 Своєчасно, справедливо та належним чином розглядати скарги, віддаючи на всіх етапах пріоритет безпеці скаржника та всіх постраждалих осіб.

- Розглядати кожну скаргу окремо, навіть якщо декілька скарг стосуються схожих питань.
- Надавати відповідь у визначений термін. Скаржник має знати, коли чекати на відповідь.
- Розглянути можливість управління або залучення громади до системи розгляду скарг.

Організаційні обов'язки

5.4 Упроваджено та документально оформлено процедури розгляду скарг від громад і осіб, які постраждали від кризи. Цією процедурою має бути передбачено вирішення питань якості виконання програми, сексуальної експлуатації та жорстокого поводження та інших зловживань владою.

- Вести записи про принцип дії механізму подання скарг, критерії ухвалення рішень, усі подані скарги, як на них було надано відповідь і протягом якого часу.
- Дбати про збереження конфіденційності інформації про скарги відповідно до політики захисту даних.
- Розробляти механізми подання скарг у співпраці з іншими організаціями, адже це допоможе уникнути плутанини для громади та персоналу.

5.5 Упроваджено корпоративну культуру, згідно з якою скарги ретельно розглядаються, а дії щодо них здійснюються відповідно до встановлених політик і процедур.

- Публічно повідомляти про політику, яка стосується обов'язків організації піклуватися про осіб, яким вона прагне допомогти, її кодекси поведінки та те, як вона захищатиме потенційно вразливі групи, наприклад жінок, дітей та осіб з інвалідністю.
- Упровадити формальні процедури розгляду скарг відповідно до принципів конфіденційності, незалежності та поваги. Здійснювати розгляд ретельно, своєчасно та професійно, дотримуючись правових стандартів і вимог місцевого трудового законодавства. Провести навчання для

призначених керівників щодо розгляду скарг і реагування на неправомірну поведінку персоналу або забезпечити можливість звернення до спеціалістів.

- Включити порядок розгляду скарг і політику повідомлення про підозри у вчиненні неправомірних дій для розгляду скарг персоналу та довести до відома персоналу.

5.6 Громади й осіб, що постраждали від кризи, повністю обізнані щодо правил поведінки співробітників гуманітарної організації, включно з організаційними зобов'язаннями щодо недопущення з їхнього боку сексуальної експлуатації та жорстокого поводження.

- Пояснити громадам і персоналу процес подання скарг. Включити механізми розгляду конфіденційних питань (наприклад, питань корупції, сексуальної експлуатації та жорстокого поводження, грубих порушень або зловживання службовим становищем) і неконфіденційної інформації (наприклад, труднощів під час використання критеріїв відбору).

5.7 Скарги, які не стосуються сфери діяльності організації, перенаправлено до відповідної установи у спосіб, що узгоджується з передовими практиками.

- Уточнити вказівки щодо того, які скарги належать до компетенції організації, а також коли та як звертатися до інших постачальників послуг.

Інструкції

Розробка механізму подання скарг. Перш ніж обрати найкращий спосіб взаємодії з громадами, потрібно оцінити соціальну та владну динаміку. Звертати увагу на потреби осіб похилого віку, жінок і дівчаток, хлопчиків і чоловіків, осіб з інвалідністю та інших осіб, які можуть бути соціально відчуженими. Переконайтеся, що вони мають право голосу під час розробки та впровадження систем подання скарг.

Підвищення обізнаності про порядок подання скарг. Знадобляться час і ресурси, щоб переконатися, що постраждалі особи знають, яких послуг, ставлення персоналу та поведінки вони можуть очікувати від гуманітарних організацій. Вони також мають знати, що робити і куди подати скаргу, якщо гуманітарна організація не виконала цих зобов'язань.

Механізм має бути розроблений так, щоб люди могли бути впевнені, що завжди можуть подати скаргу конфіденційно та без страху помсти.

Потрібно керувати очікуваннями, адже громади можуть вірити, що процес подання скарг може усунути всі їхні проблеми. Наслідком може стати розчарування, якщо очікувані зміни знаходяться поза контролем установи.

Управління скаргами. Чітко пояснити скаржнику, коли скарга виходить за межі контролю та відповідальності організації. Якщо можливо та за погодженням зі скаржником, перенаправити скаргу до відповідної організації. Координувати роботу з іншими установами та секторами, щоб забезпечити ефективну роботу системи.

До розгляду заяв про сексуальну експлуатацію та жорстоке поводження з боку гуманітарних працівників допускається тільки навчений персонал.

Відповідно до побажань скаржників здійснюється конфіденційне перенаправлення для отримання додаткової допомоги та підтримки (наприклад, підтримки психічного здоров'я та психосоціальної допомоги або іншої медичної допомоги).

Особливу проблему становлять анонімні та зловмисні скарги, адже їх джерело невідоме. Вони можуть стати для організації попереджувальним сигналом прихованого невдоволення, і для подальшого розслідування доведеться з'ясовувати, чи існує до цього непомічена причина для скарги.

Захист скаржників. Потрібно максимально обережно визначати, хто яку інформацію мусить знати в організації. Особи, які повідомляють про сексуальне насильство, можуть зазнавати соціальної стигматизації та стикатися з реальною небезпекою з боку зловмисників і навіть власних сімей. Розробити механізм, який гарантуватиме конфіденційний розгляд скарг. Потрібно упровадити політику повідомлення про підозри у

вчиненні неправомірних дій, щоб захистити працівників, які висловлюють занепокоєння щодо програм або поведінки колег.

Політика захисту даних має регулювати тривалість зберігання певних типів інформації відповідно до законів про захист даних.

Процес розгляду скарг. Переконайтеся, що і персонал організації, і громади, які вона обслуговує, мають можливість подавати скарги. Такі скарги можна розглядати як можливість для розвитку організації та поліпшення її роботи. Скарги можуть вказувати на вплив і доцільність втручання, потенційні ризики та вразливість, а також на ступінь задоволеності людей наданими послугами.

Сексуальна експлуатація та жорстоке поводження (SEA) з особами, які постраждали від кризи.

Організація та її вище керівництво несуть відповідальність за наявність механізмів і процедур подання скарг, а також за їх безпечність, прозорість, доступність і конфіденційність. У відповідних випадках організації мають розглянути питання про включення конкретних заяв про співпрацю під час розслідувань справ SEA у свої угоди про партнерство.

Організаційна культура. Менеджери та вище керівництво мають моделювати та сприяти розвитку культури взаємної поваги між усім персоналом, партнерами, волонтерами та особами, які постраждали від кризи. Їхня підтримка впровадження механізмів подання скарг для представників громади має критичне значення. Співробітники мають вміти розглядати скарги або заяви про жорстоке поводження. У разі злочинної діяльності або порушення міжнародного права співробітники мають знати, як зв'язатися з відповідними органами. Організації, які мають партнерів, мають домовитися про те, як подавати та розглядати скарги (зокрема й одна на одну).

Поведінка та кодекси поведінки персоналу. Організації мають упровадити кодекс поведінки персоналу. Цей кодекс має бути схвалений вищим керівництвом і оприлюднений. Політика захисту дітей має поширюватися на всіх співробітників і партнерів, а також мають проводитися ввідні інструктажі та навчання очікуваним стандартам поведінки. Персонал має знати та розуміти наслідки порушення кодексу поведінки ⊕ див.

[Зобов'язання 3 і 8.](#)

Зобов'язання 6

Громади й особи, які постраждали від кризи, отримують скоординовану та взаємодоповнювану допомогу.

Критерій якості

Гуманітарна допомога координується та взаємодоповнюється.

Показники ефективності

1. Організації зводять до мінімуму кількість прогалин і дублювання, виявлених постраждалими громадами та партнерами, шляхом скоординованих дій.
2. Організації, які надають допомогу, включно з місцевими організаціями, обмінюються відповідною інформацією за допомогою формальних і неформальних механізмів координації.
3. Організації координують оцінку потреб, надання гуманітарної допомоги та моніторинг реалізації програм допомоги.
4. Місцеві організації повідомляють про належну участь та представництво в механізмах координації.

Ключові дії

6.1 Визначити ролі, обов'язки, можливості та інтереси різних зацікавлених сторін.

- Розглянути можливість співпраці для оптимізації спроможності громад, урядів країни перебування, донорів, представників приватного сектору та гуманітарних організацій (місцевих, національних, міжнародних) із різними повноваженнями та досвідом.
- Пропонувати та проводити спільні попередні оцінки, тренінги та оцінювання між організаціями та іншими зацікавленими сторонами для забезпечення більш узгодженого підходу.

6.2 Переконатись, що гуманітарна допомога доповнює допомогу, надану центральними й місцевими органами влади та іншими гуманітарними організаціями.

- Визнати, що загальне планування та координація зусиль з надання допомоги є обов'язком уряду країни перебування. Гуманітарні організації відіграють важливу роль у підтримці функцій надання допомоги та координації держави.

6.3 Брати участь у роботі відповідних координаційних органів та співпрацювати з іншими суб'єктами для того, щоб скоротити перелік вимог до громади та збільшити масштаб і спектр послуг в гуманітарній діяльності.

- Боротися за застосування та дотримання визнаних стандартів якості та настанов шляхом координації. Використовувати координаційні органи для контекстуалізації гуманітарних стандартів, особливо показників, для спільного моніторингу й оцінки діяльності та загальних заходів з надання допомоги.
- Визначити обсяг діяльності та зобов'язань, а також будь-які дублювання з іншими координаційними органами та те, як ними керувати, наприклад, з погляду підзвітності, координації гендерної політики та захисту.

6.4 Обмінюватися інформацією з партнерами, координаційними групами та іншими зацікавленими суб'єктами через відповідні канали зв'язку.

- Поважати використання місцевої мови (мов) під час зустрічей та іншого спілкування. Розглянути перешкоди для спілкування, щоб місцеві зацікавлені сторони отримали можливість участі.
- Спілкуватись чітко та уникати жаргону й просторіччя, особливо коли інші учасники не розмовляють цією мовою.
- У разі потреби надати усних і письмових перекладачів.
- Розглянути місце проведення зустрічей, щоб у них могли брати участь місцеві діючі суб'єкти.
- Працювати з мережами місцевих організацій громадянського суспільства, щоб переконатися, що включено внески їхніх членів.

Організаційні обов'язки

6.5 Політики та стратегії передбачають чітке зобов'язання щодо координації та співпраці з іншими суб'єктами, зокрема з центральними та місцевими органами влади, з дотриманням гуманітарних принципів.

- Включити координацію в організаційну політику та стратегію забезпечення ресурсами. Організація має надати заяву про те, як вона співпрацюватиме з партнерами, владою країни перебування та іншими гуманітарними чи негуманітарними діючими суб'єктами.
- Персонал, який представляє агентства на координаційних зустрічах, повинен мати відповідну інформацію, навички та повноваження для участі в плануванні та ухваленні рішень. Важливо чітко сформулювати координаційні обов'язки в посадових інструкціях персоналу.

6.6 Співпраця з партнерами регулюється чіткими й послідовними угодами, які поважають повноваження, обов'язки й незалежність кожного з партнерів і визнають їх відповідні обмеження та зобов'язання.

- Місцеві та національні організації залучають або співпрацюють з партнерами, з якими мають спільне розуміння організаційних повноважень, взаємних ролей та обов'язків для ефективних і підзвітних дій.

Інструкції

Робота з приватним сектором. Приватний сектор може забезпечити комерційну ефективність, додатковий досвід і ресурси для гуманітарних організацій. Обмін інформацією потрібен щонайменше для уникнення дублювання та сприяння передовій гуманітарній практиці. Переконатися, що підприємства-партнери дотримуються основних прав людини і не мають історії сприяння нерівності чи дискримінаційній практиці. Партнерство з приватним сектором має забезпечувати явні вигоди для осіб, які постраждали від кризи, але варто визнавати, що суб'єкти приватного сектору можуть мати власні додаткові цілі.

Цивільно-військова координація. Гуманітарні організації мають чітко відрізнитися від військових структур, щоб уникати будь-якого реального чи уявного зв'язку з політичними чи військовими програмами, які можуть звести нанівець неупередженість, незалежність, довіру, безпеку та доступ до постраждалого населення.

Збройні сили мають особливі знання і ресурси, зокрема й пов'язані з безпекою, матеріально-технічним забезпеченням, транспортом і зв'язком. Водночас будь-які зв'язки зі військовими органами мають використовуватися та керуватися гуманітарними організаціями відповідно до затверджених інструкцій; ⊕ див. [Що таке проєкт «Сфера»? Гуманітарна хартія і Принципи захисту](#). Деякі організації підтримуватимуть мінімальний діалог для забезпечення ефективності роботи, а інші можуть започаткувати тісніші зв'язки.

Трьома ключовими елементами цивільно-військової координації є обмін інформацією, планування та розподіл завдань. Діалог має відбуватися всюди, у кожному контексті та на всіх рівнях.

Додаткова допомога. Місцеві організації, місцеві органи влади та мережі громадянського суспільства мають широкий досвід, що впливає з конкретного контексту. Їм може знадобитися підтримка для відновлення після наслідків кризи, і їх потрібно залучати до координації заходів з надання допомоги.

Якщо влада є стороною конфлікту, гуманітарні організації мають використовувати власні судження щодо незалежності влади, а центральним елементом ухвалення рішень залишатимуться інтереси постраждалого населення.

Координація. Міжгалузева координація може задовольняти потреби людей цілісно, а не ізольовано. Наприклад, координація психічного здоров'я та психосоціальної допомоги має здійснюватися між секторами охорони здоров'я, захисту та освіти, наприклад через технічну робочу групу, що складається з відповідних спеціалістів.

Керівники з координації несуть відповідальність за те, щоб зустрічі та обмін інформацією були добре організовані, ефективні та орієнтовані на результат. Місцеві діючі суб'єкти можуть не брати участь у координаційних механізмах, якщо схоже, що вони мають відношення лише до міжнародних установ через мову чи місце розташування. Можуть знадобитися національні та субнаціональні механізми координації, які мусять мати чіткі лінії звітності.

Участь у механізмах координації перед катастрофою встановлює стосунки та полегшує координацію під час реагування. Пов'язати структури координації надзвичайних ситуацій із довгостроковими планами розвитку та координаційними органами, де вони існують.

Міжнародні міжвідомчі механізми координації надзвичайних ситуацій мають підтримувати національні механізми координації. У сфері допомоги біженцям механізм координації біженців має бути таким, як використовується в УВКБ ООН.

Обмін інформацією (включно з фінансовою): між різними зацікавленими сторонами та різними механізмами координації підвищує ймовірність виявлення програмних прогалин або дублювання.

Робота з партнерами. З партнерами можуть існувати різні типи домовленостей, починаючи від суто договірних і закінчуючи спільним ухваленням рішень і спільними ресурсами. Поважати повноваження і бачення партнерської організації та її незалежність. Визначити можливості для взаємного навчання та розвитку. Визначити, що обидві сторони можуть отримати від партнерства, оскільки вони поглиблюють свої знання та розширюють можливості і забезпечують кращу готовність до надання допомоги та більш різноманітні варіанти надання допомоги.

Довгострокова співпраця між місцевими та національними організаціями громадянського суспільства та міжнародними організаціями допоможе всім партнерам поглибити свої знання та потенціал, а також забезпечити кращу готовність до реагування та більш різноманітні варіанти реагування.

Зобов'язання 7

Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, можуть розраховувати на допомогу найкращої якості, оскільки організації постійно вчать на власному досвіді та відгуках про свою роботу.

Критерій якості

Суб'єкти, що займаються гуманітарною діяльністю, постійно навчаються та самовдосконалюються.

Показники ефективності

1. Громади та особи, які постраждали від кризи, визначають поліпшення допомоги та захисту, які вони отримують з часом.
2. Вдосконалено заходи з допомоги та захисту внаслідок навчання, отриманого під час поточної гуманітарної допомоги.
3. Допомога й захист відображають навчання на основі інших випадків надання допомоги.

Ключові дії

7.1 Під час розробки програм враховувати набуті знання й досвід роботи.

- Розробити системи моніторингу, які є простими та доступними, визнаючи, що інформація має бути репрезентативною для різних груп і чітко формулювати, хто отримав користь від попередніх програм, а хто ні.
- Поруч із успіхами розглядати невдачі.

7.2 Вчитися, впроваджувати нововведення та зміни, беручи до уваги результати моніторингу, оцінок, зворотного зв'язку і розглянутих скарг.

- Використовувати відкриті слухання та інші якісні підходи до участі. Особи, які постраждали від кризи, є найкращим джерелом інформації про потреби та зміни обстановки.
- Обмінюватись та обговорювати набуті знання з громадами, дізнаючись, що б вони хотіли зробити інакше та як посилити свою роль в ухваленні рішень або управлінні.

7.3 Повідомляти про навчання та нововведення співробітникам організації, громадам і особам, які постраждали від кризи, та іншим зацікавленим сторонам.

- Представляти інформацію, зібрану під час моніторингу та оцінки, у доступному форматі, який дає змогу обмінюватися інформацією та ухвалювати рішення; ⊕ див. [Зобов'язання 4](#).
- Визначити шляхи підтримки загальносистемної навчальної діяльності.

Організаційні обов'язки

7.4 Розроблено політики, які стосуються оцінки та навчання, а також можливостей для вивчення досвіду інших та вдосконалення чинних практик.

- Організації включають аналіз ефективності та план удосконалення, який ґрунтується на вимірюваних об'єктивних показниках циклу навчання.
- Усі співробітники розуміють свою відповідальність щодо моніторингу прогресу своєї роботи та того, як навчання може сприяти їх професійному розвитку.

7.5 Упроваджено механізми документування досвіду й знань для надання їх у широке користування співробітникам організації.

- Навчання в організації призводить до практичних змін (поліпшення стратегій оцінювання, реорганізація команд для більшої згуртованості та чіткішого формулювання обов'язків під час ухвалення рішень тощо).

7.6 Організація сприяє навчанню та впровадженню нововведень стосовно гуманітарного реагування як серед співробітників організації, так і в гуманітарному секторі.

- Збирати й публікувати звіти про гуманітарну допомогу, включно з основними отриманими уроками та рекомендаціями щодо перегляду практики під час майбутніх заходів з надання допомоги.

Інструкції

Навчання на власному досвіді. Різні підходи та методи відповідають різним цілям ефективності, навчання та підзвітності:

Моніторинг — збір регулярних наборів даних про проєктну діяльність і ефективність можна використовувати для коригування курсу. Використовувати якісні та кількісні дані для моніторингу та оцінки; здійснювати триангуляцію даних і зберігати узгоджені записи. Розглянути етику того, як відбувається збір, управління даними та звітність. Визначити, які дані збираються та як вони представлені на базі цільового використання та користувачів даних. Не збирати дані, які не планується аналізувати чи використовувати.

Огляди в режимі реального часу — разові оцінювальні вправи, в яких беруть участь особи, які працюють над проєктом; можуть бути використані для коригування курсу.

Зворотний зв'язок — інформація, отримана від постраждалих осіб, не обов'язково структур; може бути використана для коригування курсу. Особи, які постраждали від кризи, найкраще оцінюють зміни у своєму житті.

Огляди після дії — разові вправи за участю осіб, які працюють над проєктом; проводяться після завершення проєкту. Визначають елементи, які потрібно зберегти та змінити в майбутніх проєктах.

Оцінювання — формальна діяльність для об'єктивного визначення цінності діяльності, проєкту чи програми, яка зазвичай здійснюється третіми сторонами, може відбуватися в режимі реального часу (для коригування курсу) або після завершення проєкту, щоб забезпечити навчання щодо подібних ситуацій та оформлювати політику.

Дослідження — систематичне вивчення конкретних визначених питань, пов'язаних з гуманітарною діяльністю, які зазвичай використовуються для формування політики.

Інновації. Реагування на кризу часто призводить до розробки інновацій, адже люди та організації адаптуються до мінливого середовища. Особи, які постраждали від кризи, впроваджують інновації, адаптуючись до власних мінливих обставин; вони можуть отримати вигоду від підтримки, яка залучає їх більш систематично до процесів інновацій та розвитку.

Співпраця та обмін засвоєними уроками. Спільне навчання з іншими установами, урядовими та неурядовими організаціями та академічними організаціями є професійним обов'язком і може представити нові перспективи та ідеї, а також забезпечити максимальне використання обмежених ресурсів. Співпраця також допомагає полегшити тягар повторних оцінок в одній спільноті.

Вправи для взаємного навчання використовуються різними організаціями, і їх можна проводити для моніторингу прогресу в режимі реального часу або як аналітичну вправу після кризи.

Мережі та спільноти фахівців-практиків (включно з науковими колами) можуть створювати можливості для навчання в групах колег як на місцях, так і під час аналізу після діяльності або навчальних форумів. Це може зробити важливий внесок в організаційну практику та загальносистемне навчання. Обмін проблемами, а також успіхами між колегами допоможе гуманітарним працівникам визначити ризики та уникнути майбутніх помилок.

Особливо корисними є докази, доступні в різних секторах. Вивчення та аналіз доказів між організаціями з більшою ймовірністю сприятиме організаційним змінам, ніж уроки, отримані в межах однієї організації.

Моніторинг, який здійснюють самі особи, які постраждали від кризи, може підвищити прозорість і якість і заохочувати володіння інформацією.

Політики оцінювання та навчання. Ключові уроки та сфери для поліпшення не завжди розглядаються систематично, і уроки не можна вважати засвоєними, якщо вони не призвели до помітних змін у поточних або майбутніх програмах з надання допомоги.

Управління знаннями та організаційне навчання. Управління знаннями передбачає збір, розвиток, обмін, зберігання й ефективне використання знань і навчання в межах організації. Постійний національний персонал часто є запорукою збереження місцевих знань та відносин. Навчання також має поширюватися на національних, регіональних і місцевих учасників і допомагати їм розробляти або оновлювати власні плани готовності до кризових ситуацій.

Зобов'язання 8

Громади й особи, які постраждали від кризи, отримують необхідну допомогу від добре організованої команди компетентних співробітників та волонтерів.

Критерій якості

Персонал заохочують до ефективної роботи, ставляться до нього справедливо та чесно.

Показники ефективності

1. Весь персонал відчуває підтримку своєї організації у виконанні своєї роботи.
2. Персонал задовільно виконує свої цілі.
3. Громади й особи, які постраждали від кризи, оцінюють персонал як ефективний з точки зору знань, навичок, поведінки та ставлення.
4. Громади й особи, які постраждали від кризи, знають про гуманітарні кодекси поведінки та про те, як висловлювати занепокоєння щодо порушень.

Ключові дії

8.1 Персонал виконує роботу відповідно до повноважень, цінностей організації, а також погоджених цілей і стандартів діяльності.

- До персоналу різних типів або рівнів можуть застосовуватися різні умови. Національне трудове законодавство часто визначає статус особи, і його положень потрібно дотримуватись. Усі співробітники мають бути обізнані про свій правовий та організаційний статус, національний чи міжнародний.

8.2 Персонал дотримується політик, які його стосуються, й усвідомлює наслідки у разі їх порушення.

- Потреба у ввідному інструктажі та навчанні щодо повноважень організації, політики та кодексів поведінки стосується будь-яких ситуацій, включно з швидким розгортанням чи масштабуванням.

8.3 Персонал розвиває і використовує важливі особисті й управлінські якості, технічні вміння для виконання своїх обов'язків і розуміє, яким чином організація може підтримати їх у робочому процесі.

- Можливості для офіційного розвитку персоналу можуть бути обмежені на першому етапі надання допомоги, але керівники мають забезпечити як мінімум ввідний інструктаж і виробничу практику.

Організаційні обов'язки

8.4 Організація забезпечує наявність ефективних керівників, людські ресурси та технічні можливості для виконання своїх програм.

- Наймати персонал, який підвищить доступність послуг і уникатиме сприйняття дискримінації за ознакою мови, етнічної приналежності, гендерної ідентичності, інвалідності та віку.
- Заздалегідь обмірковувати, як організація реагуватиме на піки попиту на кваліфікований персонал. Уточнити ролі та обов'язки на рівні країни, а також внутрішні обов'язки щодо ухвалення рішень та спілкування.

- Уникати короткострокового розгортання персоналу, що призводить до високої плинності кадрів, підриває безперервність і якість програми й може призвести до того, що персонал уникатиме особистої відповідальності за виконання завдань.
- Застосовувати етичні методи найму, щоб уникнути ризику руйнування потенціалу місцевих НУО.
- Розвивати місцевий персонал, який, ймовірно, залишиться на більш тривалій період часу. У багатомандатних установах персонал з питань розвитку має бути навчений і готовий до гуманітарного реагування.

8.5 Розроблено справедливі, прозорі, недискримінаційні політики щодо персоналу, які відповідають місцевому закону про зайнятість.

- Організаційна політика та практика сприяють збільшенню ролі національного персоналу на рівні управління та керівництва для забезпечення безперервності, інституційної пам'яті та більш відповідних контексту програм надання допомоги.

8.6 Розроблено посадові інструкції, перелік обов'язків та схему зворотного зв'язку, які дають персоналу чітке розуміння того, що від нього вимагають.

- Посадові інструкції є точними та оновлюються.
- Персонал розробляє індивідуальні цілі щодо робочих прагнень і компетенцій, які зафіксовано в плані розвитку.

8.7 Упроваджено кодекс поведінки, який зобов'язує персонал, як мінімум, не експлуатувати людей, не допускати жорстокого ставлення, проявів дискримінації.

- Кодекс поведінки організації розуміють, підписують і дотримуються його, щоб усім представникам організації (включно з персоналом, волонтерами, партнерами та підрядниками) було зрозуміло, які стандарти поведінки очікуються та якими будуть наслідки в разі порушення кодексу.

8.8 Розроблено політики, які надають персоналу підтримку в професійному зростанні.

- Організації мають упровадити механізми перевірки продуктивності персоналу, оцінки прогалин у потенціалі та розвитку талантів.

8.9 Розроблено політики, які гарантують персоналу безпеку та добробут.

- Установи виконують обов'язок піклуватися про своїх працівників. Менеджери інформують гуманітарних працівників про ризики та захищають їх від зайвих загроз їх фізичному та емоційному здоров'ю.
- Заходи, яких можна вжити, охоплюють ефективне управління безпекою, профілактичні поради щодо здоров'я, активну підтримку розумного робочого дня та доступ до психологічної підтримки.
- Упровадити політику «нульової толерантності» до домагань і жорстокого поводження, включно з сексуальними домаганнями та насильством, на робочому місці.
- Розробити цілісні стратегії запобігання та реагування на випадки сексуальних домагань і насильства, які переживає або які вчиняє персонал.

Інструкції

Персонал і волонтери. Будь-який призначений представник організації, включно з національними, міжнародними, постійними або тимчасовими працівниками, а також волонтерами і консультантами, вважається членом персоналу.

Організації мають привертати увагу персоналу та волонтерів до підвищення обізнаності про соціально відчужені групи й уникати стигматизації та дискримінаційного ставлення та практик.

Дотримання організаційних повноважень, цінностей і політики. Очікується, що персонал працюватиме в межах правової сфери, місії, цінностей і бачення організації, які мають бути визначені та доведені до його відома. Окрім цього ширшого розуміння ролі та способів роботи організації, особа має працювати над набором особистих цілей та очікуваних результатів, погоджених із керівником.

Політика має містити чіткі зобов'язання щодо гендерного балансу персоналу та волонтерів.

Політика має сприяти створенню робочого середовища, яке є відкритим, інклюзивним і доступним для людей з інвалідністю. Зокрема, йдеться про виявлення та усунення перешкод для доступності на робочому місці; заборону дискримінації за ознакою інвалідності; сприяння рівним можливостям і рівній винагороді за працю рівної цінності; а також забезпечення розумних пристосувань для людей з інвалідністю на робочому місці.

Зовнішні партнери, підрядники та постачальники послуг також мають знати політику та кодекси поведінки, які до них застосовуються, а також наслідки в разі їх недотримання (наприклад, розірвання контрактів).

Стандарти ефективності та розвиток компетенцій. Персонал та роботодавці несуть взаємну відповідальність за розвиток своїх навичок, зокрема управлінських навичок. За допомогою чітких цілей і стандартів ефективності вони мають розуміти, які навички, компетенції та знання потрібні для виконання їх поточних функцій. Вони також мають бути обізнані про можливості зростання та розвитку, які можуть бути доступними або обов'язковими. Компетенції можна розвивати завдяки досвіду, навчанню, наставництву чи тренінгам.

Існують різні методи, які можна використовувати для оцінки навичок і поведінки співробітника, включно зі спостереженням, аналізом результатів роботи, прямими бесідами з ними та інтерв'ю з їхніми колегами. Регулярна задокументована оцінка ефективності має дозволити керівникам визначити сфери підтримки та навчання.

Спроможність персоналу. Системи управління персоналом відрізняються залежно від установи та контексту, але мають базуватися на належній практиці. Їх потрібно розглядати та планувати на стратегічному рівні за підтримки вищого керівництва. Організаційні та проєктні плани мають враховувати потенціал персоналу та гендерний баланс. Потрібна правильна кількість персоналу з відповідними навичками в потрібному місці в потрібний час для досягнення коротко- і довгострокових цілей організації.

Організації мають гарантувати, що рівень компетентності персоналу сприятиме проведенню слухань, ухвалення рішень і дій на рівні громади. Персонал також має бути готовий застосовувати стандартні операційні процедури, оскільки це дає змогу делегувати повноваження на більш високому рівні та швидше надавати допомогу.

Графіки перевірки ефективності мають бути достатньо гнучкими, щоб охоплювати персонал, який працює тимчасово, а також тих, хто працює за безстроковими контрактами. Належну увагу потрібно приділяти вмінням слухати, сприяти залученню, діалогу з громадою, ухваленню рішень та ініціативам у громаді. Організації-партнери мають домовитися про компетенції, обов'язкові для виконання персоналом узгоджених зобов'язань.

Кадрова політика та процедури. Стиль і складність кадрової політики та процедур залежатимуть від розміру та контексту кожної установи. Якою б простою чи складною не була установа, якщо можливо, співробітники мають брати участь у розробці та перегляді політик, щоб забезпечити представлення своїх поглядів. Посібник для персоналу сприяє поглибленню знань щодо політик та наслідків їх недотримання.

Настанови для персоналу. Кожен співробітник має визначити індивідуальні цілі, які охоплюють його робочі прагнення та компетенції, які він/вона сподівається розвинути, і зафіксувати їх у плані розвитку.

Ефективне надання допомоги залежить не лише від наявності кваліфікованого персоналу, але й від способу управління ним. Дослідження в контексті надзвичайних ситуацій свідчать, що ефективне управління, системи та процедури є так само важливими, якщо не важливішими, ніж навички персоналу для забезпечення ефективного надання допомоги.

Захист і добробут: Персонал часто подовгу працює у ризикованих і стресових умовах. Обов'язок організації піклуватися про свій національний та міжнародний персонал охоплює дії, спрямовані на сприяння психічному та фізичному добробуту й уникненню тривалого виснаження, вигорання, травм і хвороб.

Менеджери можуть пропагувати обов'язок обережності шляхом моделювання належної практики та особистого дотримання політики. Гуманітарні працівники також мають брати на себе особисту відповідальність за управління своїм добробутом. Перша психологічна допомога має бути одразу доступна працівникам, які пережили або стали свідками надзвичайно тривожних подій.

Навчати персонал отримувати інформацію про випадки сексуального насильства, яких зазнали їхні колеги. Надавати доступ до надійних засобів розслідування та стримування, які сприяють довірі та підзвітності. У разі інцидентів застосовувати орієнтований на постраждалих підхід до медичної та психосоціальної підтримки, який охоплює визнання вторинного травматичного синдрому. Підтримка має відповідати потребам іноземного та національного персоналу.

З культурного та лінгвістичного боку відповідний фахівець із психічного здоров'я має зв'язатися з усіма національними та міжнародними співробітниками та волонтерами через один-три місяці після того, як вони пережили потенційно травматичну подію. Спеціаліст має оцінити постраждалого та в разі потреби направити його на клінічне лікування.

Зобов'язання 9

Громади й особи, які постраждали від кризи, можуть розраховувати, що організації, які надають їм допомогу, управляють ресурсами ефективно, раціонально та з дотриманням етичних норм.

Критерій якості

Ресурси розподіляються та використовуються відповідально і за призначенням.

Показники ефективності

1. Громади та особи, які постраждали від кризи, знають про бюджети на рівні громад, витрати та досягнуті результати.
2. Громади та особи, які постраждали від кризи, вважають, що наявні ресурси використовуються:
 - a. за призначенням;
 - b. без відхилень чи втрат.
3. Ресурси, отримані для надання допомоги, використовуються та контролюються відповідно до погоджених планів, цілей, бюджетів і часових рамок.
4. Гуманітарна допомога надається в економічно доцільний спосіб.

Ключові дії

9.1 Розробляти програми й упроваджувати процеси для забезпечення ефективного використання ресурсів, балансуючи між їх якістю, вартістю та часовими рамками на кожному етапі надання допомоги

- Адаптувати процедури під час раптових криз, щоб забезпечити швидше ухвалення фінансових рішень і подолати труднощі (наприклад, відсутність доступних постачальників для проведення конкурентних тендерів).

9.2 Управляти та використовувати ресурси за прямим призначенням з метою мінімізації зайвих витрат.

- Забезпечити наявність персоналу зі спеціальними навичками та системами управління ризиками, пов'язаними із закупівлями, грошовою допомогою та управлінням запасами.

9.3 Здійснювати моніторинг і звітувати щодо видатків згідно з бюджетом.

- Упровадити системи фінансового планування та моніторингу, щоб гарантувати виконання цілей програми, включно з процедурами пом'якшення ключових ризиків управління фінансами.
- Відстежувати всі фінансові операції.

9.4 При використанні місцевих та природних ресурсів враховувати їх вплив на навколишнє середовище.

- Проводити швидку оцінку впливу на навколишнє середовище, щоб визначити ризики і впровадити пом'якшувальні заходи на ранніх етапах реагування або програми.

9.5 Не допускати проявів корупції, у разі її виявлення — вживати належних заходів.

- Фіксувати критерії фінансування та джерела фінансування. Обробляти інформацію про проєкт у відкритий та прозорий спосіб.
- Заохочувати зацікавлені сторони повідомляти про зловживання владою.

Організаційні обов'язки

9.6 Упроваджено політики та процедури, які регулюють використання й управління ресурсами, а також визначають, у який спосіб організація:

- а. дотримуючись етичних норм та не порушуючи закон, приймає і розподіляє кошти та цільову допомогу;
- б. використовує ресурси відповідально щодо навколишнього середовища;
- в. не допускає та розглядає випадки корупції, шахрайства, конфліктів інтересів та неналежного використання ресурсів;
- г. здійснює аудит, перевіряє відповідність видатків та надає прозорий звіт;
- д. на постійній основі оцінює, контролює й зменшує ризик;
- е. гарантує, що отримані ресурси жодним чином не впливають на її незалежність.

Інструкції

Ефективне використання ресурсів. Термін «ресурси» стосується ресурсів, потрібних організації для виконання своєї місії. Зокрема, йдеться про кошти, персонал, товари, обладнання, час, землю та навколишнє середовище загалом.

Під час гострих криз часто виникає тиск, що змушує установи швидко реагувати та демонструвати, що вони щось роблять для розв'язання ситуації. Це може призвести до слабкого планування проекту та недостатнього акценту на розгляді різних потенційних програм і фінансових варіантів (наприклад, використання грошової допомоги), які можуть запропонувати краще співвідношення ціни та якості. Втім, підвищений ризик корупції в цих контекстах означає, що важливо забезпечити навчання та підтримку персоналу і створити механізми подання скарг для запобігання корупції в межах систем; ⊕ див. [Зобов'язання 3 і 5](#).

Розгортання досвідченого керівного персоналу протягом цього періоду допоможе зменшити ризики та знайти баланс між забезпеченням своєчасної реакції, дотриманням стандартів та обмеженням відходів.

Співпраця та координація між організаціями (та громадами) також сприятимуть більш ефективній допомозі (наприклад, шляхом проведення спільних початкових або заключних оцінок та підтримки міжвідомчих систем реєстрації та логістики).

Наприкінці проекту активи та ресурси, які залишаються, потрібно буде пожертвувати, продати або повернути у відповідальний спосіб.

Використання ресурсів за призначенням. Усі суб'єкти гуманітарної діяльності підзвітні як донорам, так і постраждалим особам, і мусять мати змогу продемонструвати, що ресурси використовувалися розумно, ефективно та з користю.

Бухгалтерські записи мають відповідати прийнятим національним та/або міжнародним стандартам і систематично застосовуватися в організації.

Шахрайство, корупція та марнотратство відводять ресурси від тих, хто їх найбільше потребує. Проте втручання, яке не є ефективним через брак персоналу чи ресурсів, не можна назвати підзвітним. Економічність не завжди означає баланс ціни та якості. Часто потрібно знайти баланс між економічністю, ефективністю та продуктивністю.

Моніторинг і звітність про витрати. Усі співробітники несуть спільну відповідальність за забезпечення належного управління фінансами. Рекомендується повідомляти про будь-які підозри щодо шахрайства, корупції або нецільового використання ресурсів.

Вплив на навколишнє середовище та використання природних ресурсів. Заходи з надання гуманітарної допомоги можуть негативно впливати на навколишнє середовище. Наприклад, вони можуть призводити до утворення великої кількості відходів, погіршувати природні ресурси, виснажувати або забруднювати ґрунтові води й спричиняти вирубку лісів та інші екологічні небезпеки. Екосистеми мають важливе значення для добробуту людей і захищають від природних небезпек. Будь-який вплив на навколишнє середовище потрібно розглядати як міжгалузеву проблему, оскільки він може завдати тривалої шкоди життю, здоров'ю та засобам до існування. Ключовим є залучення постраждалих осіб та їхніх проблем до цього процесу. Підтримка місцевого управління природними ресурсами має бути інтегрована в процес розробки програм.

Управління корупційними ризиками. Визначення та розуміння корупції неоднакове в різних культурах. Чітке визначення поведінки, яка очікується від персоналу (включно з волонтерами) і партнерів, є критично важливим для усунення цього ризику; ⊕ див. [Зобов'язання 8](#). Шанобливе спілкування з членами громади, упровадження механізмів моніторингу на місці та прозорість відносин із зацікавленими сторонами сприятимуть пом'якшенню корупційних ризиків.

Подарунки в натуральній формі можуть створювати етичні дилеми. Дарування подарунків у багатьох культурах є важливою соціальною нормою, і відмова від подарунка може здатися грубістю. Якщо отримання подарунка викликає почуття заборгованості, одержувач має ввічливо відмовитися від нього. Якщо подарунок було прийнято, важливо оголосити про це та обговорити це з менеджером, якщо залишаються сумніви. Зменшити ризики для операційної незалежності та організаційної неупередженості шляхом розробки настанов для персоналу та заохочення прозорості. Персонал має бути поінформований про цю політику та можливі дилеми.

Природні ресурси та вплив на навколишнє середовище. Організації мають взяти на себе зобов'язання дотримуватися екологічно раціональної політики та практики (включно з планом дій та швидкою оцінкою впливу на навколишнє середовище) і використовувати доступні настанови, щоб долати екологічні проблеми в

надзвичайних ситуаціях. Політика зелених закупівель допомагає пом'якшити вплив на навколишнє середовище, але нею потрібно керувати так, щоб звести до мінімуму затримки в наданні допомоги.

Корупція та шахрайство. Шахрайство охоплює крадіжку, перенаправлення товарів або майна та фальсифікацію документів, як-от претензій щодо витрат. Кожна організація має вести точний облік фінансових операцій, щоб показати, як були використані кошти. Упровадити системи та процедури для забезпечення внутрішнього контролю фінансових ресурсів і запобігання шахрайству та корупції.

Організації мають підтримувати визнані передові практики фінансового управління та звітності. Організаційна політика також має забезпечувати прозорість і надійність систем закупівель і включати в себе заходи боротьби з тероризмом.

Конфлікти інтересів. Персонал має забезпечити відсутність конфліктів між цілями організації та його особистими чи фінансовими інтересами. Наприклад, не можна укладати контракти з постачальниками, організаціями чи окремими особами, якщо вони або члени їхніх сімей можуть отримати з цього фінансовий зиск.

Існують різні форми конфлікту інтересів. Люди не завжди усвідомлюють, що порушують організаційні кодекси та політики. Наприклад, використання ресурсів організації без дозволу або отримання подарунків від постачальника може розглядатися як конфлікт інтересів.

Створення культури, в якій люди відчувають, що можуть відкрито обговорювати та заявляти про потенційні чи фактичні конфлікти інтересів, є запорукою усунення цих конфліктів.

Аудит і прозорість. Аудит може проводитися в кількох формах. Внутрішні аудити перевіряють дотримання процедур. Зовнішні аудити перевіряють, чи є фінансова звітність організації достовірною та справедливою. Аудиторське розслідування проводиться, коли організація підозрює певну проблему — як правило, шахрайство.

Додаток

Керівні запитання для моніторингу ключових дій та організаційних обов'язків

Нижче наведено декілька керівних запитань, пов'язаних із ключовими діями та організаційними обов'язками згідно з Основним гуманітарним стандартом. Ці запитання можна використовувати під час розробки програми або як інструмент для перегляду проєкту, заходів з надання допомоги чи політики.

Зобов'язання 1. Громади й особи, які постраждали від кризи, отримують актуальну та відповідну їхнім потребам допомогу.

Керівні запитання для моніторингу ключових дій

1. Чи було проведено комплексну консультативну оцінку спроможності та потреб і використано для планування надання допомоги?
2. Чи проводились консультації з постраждалими особами та громадами, місцевими установами та іншими зацікавленими сторонами (включно з репрезентативними групами жінок, чоловіків, дівчаток і хлопчиків) під час оцінки потреб, ризиків, спроможностей, вразливості та контексту? Чи проведено дезагрегування даних оцінки та моніторингу за статтю, віком та статусом інвалідності?
3. Як визначали групи ризику?
4. Чи враховуються в аналізі потреб і контексту відповідні суміжні питання?
5. Чи відповідає надана допомога потребам і побажанням постраждалого населення (наприклад, надається у натуральній формі чи у вигляді готівкових коштів)? Чи існують різні види допомоги та захисту для різних демографічних груп?
6. Яких заходів вживають для адаптації стратегії надання допомоги до різних демографічних груп, з огляду на зміни потреб, спроможностей, ризиків і контексту?

Ключові запитання для моніторингу організаційних обов'язків

1. Чи має організація чітке політичне зобов'язання щодо заснованої на правах людини, неупередженої та незалежної гуманітарної діяльності, і чи знають про це її співробітники?
2. Чи сприймають зацікавлені сторони організацію як неупереджену, незалежну та недискримінаційну?
3. Чи включають робочі процеси механізми для послідовного збору даних, дезагрегованих за статтю, віком, статусом інвалідності та іншими характеристиками?
4. Чи ці дані регулярно використовуються для розробки та реалізації програм?
5. Чи є в організації фінансування, кадрова політика та програмна гнучкість, що дозволяють їй змінювати програми надання допомоги відповідно до зміни потреб?
6. Чи проводить організація систематичний аналіз ринку для визначення відповідних форм допомоги?

Зобов'язання 2. Громади й особи, які постраждали від кризи, мають своєчасний доступ до допомоги.

Керівні запитання для моніторингу ключових дій

1. Чи регулярно визначаються та аналізуються обмеження на кшталт фізичних бар'єрів або дискримінація та ризику, а плани відповідно змінюються за участі постраждалого населення?
2. Чи враховує планування оптимальний час для провадження діяльності, а також фактори як-от погода, пора року, соціальні фактори, легкість доступу чи наявність конфлікту?
3. Чи контролюються та усуваються затримки у виконанні планів і заходів?
4. Чи використовуються системи раннього попередження та плани дій у надзвичайних ситуаціях?
5. Чи використовуються та чи досягаються визнані технічні стандарти?
6. Чи виявлено та враховано незадоволені потреби?
7. Чи використовуються результати моніторингу для внесення змін до програм?

Ключові запитання для моніторингу організаційних обов'язків

1. Чи існують чіткі процедури оцінки того, чи має організація достатні можливості, фінансування та персонал, придатний для розгортання, перед ухваленням програмних зобов'язань?
2. Чи існують чіткі політики, процедури та ресурси для підтримки моніторингу та оцінки й використання результатів для управління та ухвалення рішень? Чи відомо про них персоналу?
3. Чи існують чіткі процедури для визначення відповідальності та часових рамок для ухвалення рішень щодо розподілу ресурсів?

Зобов'язання 3. Громади й особи, які постраждали від кризи, завдяки гуманітарній діяльності захищені від негативних наслідків, більш підготовлені до них, стійкі та менш уразливі.

Керівні запитання для моніторингу ключових дій

1. Чи було визначено можливості для стійкості на місцевому рівні (структури, організації, неформальні групи, лідери та мережі підтримки) і чи існують плани зміцнення цих можливостей?
2. Чи використовується наявна інформація про ризики, небезпеки, уразливості та відповідні плани в діяльності з розробки програм?
3. Чи розглядалось у програмі, чи можуть і як можуть надаватися послуги місцевим громадянським суспільством, урядом чи представниками приватного сектору? Чи існують плани підтримки цих органів, коли вони беруть на себе надання відповідних послуг?
4. Чи розробляються стратегії та дії, спрямовані на зниження ризику та підвищення стійкості, за погодженням із постраждалими особами та громадами або під їх керівництвом?
5. У який спосіб (формальний і неформальний) проводяться консультації з місцевими лідерами та/або органами влади, щоб переконатися, що стратегії надання допомоги відповідають місцевим та/або національним пріоритетам?
6. Чи достатньо персонал підтримує місцеві ініціативи, включно з ініціативами самопомогі на рівні громади, особливо для соціально відчужених верств населення і меншин, невідкладного реагування та розбудови потенціалу для надання допомоги в майбутньому?
7. Чи сприяє допомога швидкому відновленню?
8. Чи є прогресивне володіння та чи ухвалюють рішення місцеві мешканці?
9. Чи була проведена оцінка ринку для визначення можливого впливу програми на місцеву економіку?
10. Чи була розроблена чітка стратегія переходу та/або виходу після консультацій із постраждалими особами та іншими зацікавленими сторонами?

Ключові запитання для моніторингу організаційних обов'язків

1. Чи існує політика, яка передбачає проведення оцінки ризиків і вправ зі зменшення ризиків для вразливих груп у програмних сферах організації? Чи відомо про неї персоналу?
2. Чи існують політики та процедури для оцінки та пом'якшення негативних наслідків надання допомоги? Чи відомо про них персоналу?
3. Чи існують політики та процедури для розв'язання ситуацій сексуальної експлуатації, жорстокого поводження чи дискримінації, зокрема й за ознакою сексуальної орієнтації та іншими ознаками? Чи відомо про них персоналу?
4. Чи існують плани дій на випадок надзвичайних ситуацій для реагування на нові чи майбутні кризи? Чи відомо про них персоналу?
5. Чи розуміє персонал, які дії від нього очікуються для захисту, безпеки та оцінки ризиків?
6. Чи сприяє організація діяльності під керівництвом громади та самопомозі?

Зобов'язання 4. Громади й особи, що постраждали від кризи, знають свої права, обізнані щодо допомоги, на яку мають право, а також мають доступ до інформації та беруть участь в ухваленні важливих для них рішень.

Керівні запитання для моніторингу ключових дій

1. Чи надається інформація про організацію та програми надання допомоги в доступний та належний спосіб різним постраждалим групам населення?
2. Чи можуть жінки, чоловіки, дівчатка та хлопчики (особливо з соціально відчужених і вразливих груп) отримати доступ до наданої інформації та чи розуміють вони її?
3. Чи запитують і використовують погляди постраждалих осіб, включно з найбільш уразливими та соціально відчуженими верствами, під час розробки та впровадження програм?
4. Чи всі групи в постраждалій громаді знають, як надати зворотний зв'язок про гуманітарну допомогу, і чи почуваються вони в безпеці, використовуючи ці канали?
5. Чи використовується зворотний зв'язок? Чи може програма вказувати на елементи, які були змінені на основі зворотного зв'язку? ⊕ Див. [ключові дії 1.3](#) і [2.5](#).
6. Чи виявлено та усунено перешкоди для надання зворотного зв'язку?
7. Чи дезагредовано дані, які надаються через механізми зворотного зв'язку, за статтю, віком, статусом інвалідності та іншими відповідними категоріями?
8. Якщо допомога надається через електронний переказ, то чи доступні для людей канали зворотного зв'язку, навіть якщо відсутній прямий контакт з персоналом?

Ключові запитання для моніторингу організаційних обов'язків

1. Чи включають політики та плани програм положення щодо обміну інформацією, включно з критеріями щодо того, якою інформацією можна ділитися, а якою — ні? Чи відомо про них персоналу?
2. Чи містять політики та плани програм положення щодо захисту даних? Чи існують критерії безпечного зберігання даних (у шафах, що замикаються, для паперових копій, і в захищених паролем файлах для програмних копій), обмеження доступу, знищення даних у разі евакуації та протоколи обміну інформацією? Чи вказується в цих протоколах, якою інформацією можна ділитися, з ким і в яких ситуаціях? Майте на увазі, що інформація має надаватися лише за принципом суворої необхідності, і не має містити ідентифікаційних даних чи історій хвороби, якщо в цьому немає потреби.
3. Чи містить політика положення про те, як поводитися з конфіденційною або службовою інформацією або інформацією, яка потенційно може поставити персонал або постраждалих осіб під загрозу? Чи відомо про них персоналу?
4. Чи існують політичні зобов'язання та вказівки щодо того, як постраждалі особи мають бути представлені у зовнішніх повідомленнях або матеріалах для збору коштів? Чи відомо про них персоналу?

Зобов'язання 5. Громади й особи, які постраждали від кризи, мають доступ до безпечних та дієвих механізмів розгляду скарг.

Керівні запитання для моніторингу ключових дій

1. Чи проводяться консультації з громадами та особами, які постраждали від кризи, щодо розробки механізмів подання скарг?
2. Чи враховуються переваги всіх демографічних груп, особливо ті, що стосуються безпеки та конфіденційності, під час розробки процесів розгляду скарг?
3. Чи всі демографічні групи отримують і чи розуміють інформацію про те, як працюють механізми подання скарг і які види скарг можна подати через ці механізми?
4. Чи існують погоджені та витримані часові рамки для розгляду й задоволення скарг? Чи фіксується час між поданням скарги та її задоволенням?
5. Чи працівники з відповідними компетенціями та належним рівнем повноважень негайно розглядають скарги щодо сексуальної експлуатації, жорстокого поводження та дискримінації?

Ключові запитання для моніторингу організаційних обов'язків

1. Чи існують спеціальні політики, бюджети та процедури для розгляду скарг?
2. Чи всі співробітники пройшли ввідний та повторний інструктаж щодо політики та процедур розгляду скарг організації?
3. Чи містить політика організації щодо розгляду скарг положення щодо сексуальної експлуатації, жорстокого поводження та дискримінації?
4. Чи повідомлено постраждалим особам про політичні зобов'язання організації та процедури запобігання сексуальній експлуатації, жорсткому поводженню та дискримінації?
5. Чи скарги, які не можуть бути розглянуті організацією, своєчасно передаються на розгляд інших компетентних організацій?

Зобов'язання 6. Громади й особи, які постраждали від кризи, отримують скоординовану та взаємодоповнювану допомогу.

Керівні запитання для моніторингу ключових дій

1. Чи вчасно надається інформація про компетенції організації, ресурси, географічні райони та сектори роботи іншим суб'єктам, які реагують на кризу?
2. Чи здійснюється доступ до інформації про компетенції, ресурси, географічне охоплення та сектори роботи інших організацій, включно з місцевими та національними органами влади, і чи використовується ця інформація?
3. Чи були визначені та підтримані наявні координаційні структури?
4. Чи враховуються програми інших організацій та органів влади під час розробки, планування та реалізації програм?
5. Чи виявлені та усунені прогалини та дублювання в охопленні?

Ключові запитання для моніторингу організаційних обов'язків

1. Чи існує чітке зобов'язання в політиці та/або стратегії організації щодо співпраці з іншими діючими суб'єктами?
2. Чи встановлено критерії або умови для відбору партнерів, співпраці та координації?
3. Чи існують офіційні домовленості про партнерство?
4. Чи містять угоди про партнерство чітко визначені ролі, відповідальність і зобов'язання кожного партнера, включно з тим, як кожен партнер сприятиме спільному дотриманню гуманітарних принципів?

Зобов'язання 7. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів, можуть розраховувати на допомогу найкращої якості, оскільки організації постійно вчаться на власному досвіді та відгуках про свою роботу.

Керівні запитання для моніторингу ключових дій

1. Чи проводяться консультації з оцінками та аналізом заходів з реагування на подібні кризи та чи включені вони, якщо доречно, у процес розробки програм?
2. Чи процеси моніторингу, оцінки, зворотного зв'язку та розгляду скарг призводять до змін та/або інновацій у розробці та реалізації програм?
3. Чи систематично документується навчання?
4. Чи використовуються спеціальні системи для обміну знаннями з відповідними зацікавленими сторонами, включно з постраждалими особами і партнерами?

Ключові запитання для моніторингу організаційних обов'язків

1. Чи існують політики та ресурси для оцінювання та навчання? Чи відомо про них персоналу?
2. Чи існують чіткі вказівки щодо запису та розповсюдження знань, включно з конкретними інструкціями, застосовними до гуманітарних криз?
3. Чи визначається навчання на рівні програми, документується та поширюється в організації?
4. Чи є організація активним учасником форумів з навчання та інновацій? Як організація робить внесок у роботу цих форумів?

Зобов'язання 8. Громади й особи, які постраждали від кризи, отримують необхідну допомогу від добре організованої команди компетентних співробітників та волонтерів.

Керівні запитання для моніторингу ключових дій

1. Чи доводяться до нового персоналу повноваження та цінності організації?
2. Чи здійснюється управління продуктивністю персоналу, усуваються недопрацювання та визнається якісна робота?
3. Чи підписує персонал кодекс поведінки чи подібний обов'язковий документ? Якщо так, то чи підтверджується їхнє розуміння політики навчанням щодо неї та інших супутніх політик?
4. Чи надходять скарги на персонал або персонал партнерів? Як їх розглядають?
5. Чи знають співробітники про підтримку для розвитку компетенцій, важливих для їх ролі, і чи використовують вони її?

Ключові запитання для моніторингу організаційних обов'язків

1. Чи існують процедури для оцінки потреб у людських ресурсах у зв'язку з розміром та обсягом програми?
2. Чи передбачає організаційне планування майбутні потреби в лідерстві та розвиток нових талантів?
3. Чи відповідають кадрова політика та процедури місцевому законодавству про зайнятість і чи дотримуються визнаної належної практики управління персоналом?
4. Чи політика щодо безпеки та добробуту персоналу охоплює практичні та психосоціальні потреби місцевого персоналу, який міг особисто постраждати від кризи?
5. Чи враховуються навички спілкування, які підтримують здатність персоналу слухати та враховувати відгуки осіб, які постраждали від кризи, під час найму, навчання та оцінювання персоналу?
6. Чи всі співробітники мають оновлені посадові інструкції та цілі, включно з конкретними обов'язками?
7. Чи структура винагороди та пільг справедлива, прозора та застосовується послідовно?
8. Чи всі співробітники ознайомлені з політикою та процедурами управління продуктивністю та розвитку персоналу та отримують інформацію про них?

9. Чи всі співробітники (і підрядники) мають підписати кодекс поведінки (який охоплює запобігання сексуальній експлуатації та жорсткому поводженню) і пройти інструктаж щодо кодексу поведінки?
10. Чи містить контракт із постачальниками фінансових послуг і комерційними суб'єктами чітке положення/пункт/кодекс поведінки щодо запобігання сексуальній та іншій експлуатації?
11. Чи діють в організації інструкції щодо внутрішнього механізму розгляду скарг, які стосуються конкретного місця? Чи відомо про них персоналу?
12. Чи співробітники розуміють, визнають та реагують на дискримінацію у власних програмах і діяльності?

Зобов'язання 9. Громади й особи, які постраждали від кризи, можуть розраховувати, що організації, які надають їм допомогу, управляють ресурсами ефективно, раціонально та з дотриманням етичних норм.

Керівні запитання для моніторингу ключових дій

1. Чи дотримується персонал організаційних протоколів з ухвалення рішень щодо витрат?
2. Чи здійснюється регулярний моніторинг витрат і чи розподіляються звіти між керівництвом програми?
3. Чи закуповуються послуги та товари на конкурсних торгах?
4. Чи здійснюється моніторинг потенційних впливів на навколишнє середовище (вода, ґрунт, повітря, біорізноманіття) та чи вживаються заходи щодо їх пом'якшення?
5. Чи існує безпечна процедура повідомлення про підозри у вчиненні неправомірних дій, про яку відомо персоналу, постраждалим особам та іншим зацікавленим сторонам?
6. Чи здійснюється моніторинг економічної доцільності та соціального впливу?

Ключові запитання для моніторингу організаційних обов'язків

1. Чи існують політики та процедури етичних закупівель, використання та управління ресурсами?
2. Чи включають вони положення щодо:
 - приймання та розподілу коштів?
 - приймання та розподілу подарунків у натуральній формі?
 - пом'якшення та запобігання впливу на навколишнє середовище?
 - запобігання шахрайству, розгляду підозрюваної та підтвердженої корупції та нецільового використання ресурсів?
 - конфлікту інтересів?
 - аудиту, перевірки та звітності?
 - оцінки та управління ризиками щодо активів?

Посилання та додаткова література

Додаткові ресурси щодо Основного гуманітарного стандарту: corehumanitarianstandard.org

Альянс CHS: www.chsalliance.org

CHS Quality Compass: www.urd.org

Інститут закордонного розвитку (ODI): www.odi.org

Підзвітність

Мінімальні стандарти захисту дітей (CPMS). Глобальна робоча група із захисту дітей, 2010.

<http://cpwg.net>

Посібник з механізму подання скарг. ALNAP, Данська рада у справах біженців, 2008. www.alnap.org

Рекомендації щодо створення механізму подання скарг для громад стосовно сексуальної експлуатації та жорстокого поводження з боку персоналу ООН та інших осіб. Робоча група PSEA, Робоча група IASC, 2009.

www.pseataaskforce.org

Стандарти інклюзивності осіб похилого віку та осіб з інвалідністю в гуманітарній діяльності. Консорціум з питань віку та інвалідності, 2018. www.refworld.org

Lewis, T. *Financial Management Essentials: Handbook for NGOs*. Mango, 2015. www.mango.org

Керівні принципи та стандарти здійснення операцій допомоги в НС з порятунку домашньої худоби (LEGS). Проєкт LEGS, 2014. <https://www.livestock-emergency.net>

Мінімальні стандарти відновлення економіки (MERS). Мережа SEEP, 2017. <https://seepnetwork.org>

Мінімальні стандарти освіти: готовність, відновлення, реагування. Міжорганізаційна мережа з питань освіти в надзвичайних ситуаціях (INEE), 2010. www.ineesite.org

Мінімальний стандарт аналізу ринку (MISMA). Партнерство з вивчення застосування готівкових коштів (CaLP), 2017. www.cashlearning.org

Munyas Ghadially, B. *Putting Accountability into Practice*. Resource Centre, Save the Children, 2013.

<http://resourcecentre.savethechildren.se>

Top Tips for Financial Governance. Mango, 2013. www.mango.org

Продуктивність гуманітарних працівників

Посібник з визначення ефективності роботи працівників з управління персоналом. Альянс CHS, 2015.

<http://chsalliance.org>

Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response. ALNAP, 2007. www.alnap.org

Захист від сексуальної експлуатації та насильства (ЗСЕН/PSEA). OCHA. <https://www.unocha.org>

Захист від сексуальної експлуатації та насильства. Альянс CHS. <https://www.chsalliance.org>

Rutter, L. *Core Humanitarian Competencies Guide: Humanitarian Capacity Building Throughout the Employee Life Cycle*. 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*. WHO Geneva, 2011. www.who.int

Оцінка

Humanitarian Needs Assessment: The Good Enough Guide. ACAPS and ECB, 2014. www.acaps.org

Multi-sector Initial Rapid Assessment Manual (revised July 2015). IASC, 2015.

<https://interagencystandingcommittee.org>

Participatory assessment, in Participation Handbook for Humanitarian Field Workers (Chapter 7). ALNAP and Groupe URD, 2009. <http://urd.org>

Допомога у вигляді готівкових коштів

Blake, M. Propson, D. Monteverde, C. *Principles on Public-Private Cooperation in Humanitarian Payments*. CaLP, World Economic Forum, 2017. www.cashlearning.org

Cash or in-kind? Why not both? Response Analysis Lessons from Multimodal Programming. Cash Learning Partnership, July 2017. www.cashlearning.org

Martin-Simpson, S. Grootenhuis, F. Jordan, S. *Monitoring4CTP: Monitoring Guidance for CTP in Emergencies*. Cash Learning Partnership, 2017. www.cashlearning.org

Діти

Child Safeguarding Standards and how to implement them. Keeping Children Safe, 2014.

www.keepingchildrensafe.org

Співробітництво

Knox Clarke, P. Campbell, L. *Exploring Coordination in Humanitarian Clusters*. ALNAP, 2015. <https://reliefweb.int>

Reference Module for Cluster Coordination at the Country Level. Humanitarian Response, IASC, 2015.

www.humanitarianresponse.info

Проектування і допомога

The IASC Humanitarian Programme Cycle. Humanitarian Response. www.humanitarianresponse.info

Особи з інвалідністю

Конвенція про права інвалідів. Організація Об'єднаних Націй. <https://www.un.org>

Опитування Вашингтонської групи з функціональних питань. Вашингтонська група. www.washingtongroup-disability.com

Навколишнє середовище

Environment and Humanitarian Action: Increasing Effectiveness, Sustainability and Accountability. UN OCHA/UNEP, 2014. www.unocha.org

The Environmental Emergencies Guidelines, 2nd edition. Environment Emergencies Centre, 2017. www.eecentre.org

Training toolkit: Integrating the environment into humanitarian action and early recovery. UNEP, Groupe URD. <http://postconflict.unep.ch>

Гендер

Mazurana, D. Benelli, P. Gupta, H. Walker, P. Sex and Age Matter: Improving Humanitarian Response in Emergencies. ALNAP, 2011, Feinstein International Center, Tufts University.

Women, Girls, Boys and Men: Different Needs, Equal Opportunities, A Gender Handbook for Humanitarian Action. IASC, 2006. <https://interagencystandingcommittee.org>

Гендерно зумовлене насильство

Рекомендації з інтеграції заходів боротьби із гендерно зумовленим насильством в гуманітарну діяльність: Зменшення ризиків, підвищення стійкості та допомога у відновленні. Настанови з гендерно зумовленого насильства, IASC, 2015. <http://gbvguidelines.org>

Handbook for Coordinating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Settings. United Nations, UNICEF, November 2010. <https://www.un.org>

Гуманітарна допомога, орієнтована на потреби людей

Bonino, F. Jean, I. Knox Clarke, P. Closing the Loop – Effective Feedback in Humanitarian Contexts. ALNAP, March 2014, London. www.alnap.org

Participation Handbook for Humanitarian Field Workers. Groupe URD, ALNAP, 2009. www.alnap.org

What is VCA? An Introduction to Vulnerability and Capacity Assessment. IFRC, 2006, Geneva. www.ifrc.org

Продуктивність, моніторинг і оцінка

Catley, A. Burns, J. Abebe, D. Suji, O. Participatory Impact Assessment: A Design Guide. Tufts University, March 2014, Feinstein International Center, Somerville. <http://fic.tufts.edu>

CHS Alliance and Start, A. Building an Organisational Learning & Development Framework: A Guide for NGOs. CHS Alliance, 2017. www.chsalliance.org

Hallam, A. Bonino, F. Using Evaluation for a Change: Insights from Humanitarian Practitioners. ALNAP Study, October 2013, London. www.alnap.org

Project/Programme Monitoring and Evaluation (M&E) Guide. ALNAP, IRCS, January 2011. <https://www.alnap.org>

Sphere for Monitoring and Evaluation. The Sphere Project, March 2015. www.sphereproject.org

Захист

Slim, H. Bonwick, A. Protection: An ALNAP Guide for Humanitarian Agencies. ALNAP, 2005. www.alnap.org

Відновлення

Мінімальні стандарти відновлення економіки. Мережа SEEP, 2017. <https://seepnetwork.org>

Стійкість

Reaching Resilience: Handbook Resilience 2.0 for Aid Practitioners and Policymakers in Disaster Risk Reduction, Climate Change Adaptation and Poverty Reduction. Reaching Resilience, 2013. www.reachingresilience.org

Turnbull, M. Sterret, C. Hilleboe, A. Toward Resilience, A Guide to Disaster Risk Reduction and Climate Change Adaptation. Catholic Relief Services, 2013. www.crs.org

Додаткова література

Рекомендації щодо додаткової літератури містяться за посиланням
www.spherestandards.org/handbook/online-resources

Додаткова література

Підзвітність

Hees, R. Ahlendorf, M. Debere, S. Handbook of Good Practices: Preventing Corruption in Humanitarian Operations. 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). Bond, 2012.
www.bond.org.uk/data/files/Value_for_money_-_what_it_means_for_NGOs_Jan_2012.pdf

Продуктивність гуманітарних працівників

Centre of Excellence – Duty of Care: An Executive Summary of the Project Report. 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. 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. CHS Alliance, 2017.
www.chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/HR%20Toolkit%20-%202017.pdf

Debriefing: Building Staff Capacity. 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. Christian Aid, 2012. www.christianaid.org.uk/resources/about-us/building-future-humanitarian-aid-local-capacity-and-partnerships-emergency

PSEA Implementation Quick Reference Handbook. CHS Alliance, 2017. www.chsalliance.org/what-we-do/psea/psea-handbook

Проектування і допомога

Camp Management Toolkit. Norwegian Refugee Council, 2015. <http://cmtoolkit.org/>

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

Навколишнє середовище

Environment and Humanitarian Action (factsheet). OCHA and UNEP, 2014.
www.unocha.org/sites/dms/Documents/EHA_factsheet_final.pdf

Гуманітарна допомога, орієнтована на потреби людей

A Red Cross Red Crescent Guide to Community Engagement and Accountability (CEA): Improving Communication, Engagement and Accountability in All We Do. 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. 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. FRC, 2017. <http://media.ifrc.org/ifrc/document/use-social-media-better-engage-people-affected-crises/>

Infosaid Diagnostic Tools. 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/

Продуктивність, моніторинг і оцінка

Buchanan-Smith, M. Cosgrave, J. Evaluation of Humanitarian Action: Pilot Guide. 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. ALNAP, Tearfund, 2012. www.alnap.org/resource/7956

. Водопостачання

Недостатня кількість і якість водопостачання є основною причиною більшості проблем громадського здоров'я у кризових ситуаціях. У разі надзвичайної ситуації води для задоволення основних потреб може не вистачати, тому наявність достатньої для виживання кількості безпечної питної води має вирішальне значення. Пріоритет потрібно надавати забезпеченню достатньої кількості води, навіть якщо вона середньої якості, доки не буде досягнуто мінімальних стандартів щодо кількості та якості води.

В умовах конфлікту, стихійного лиха або відсутності функціональних систем обслуговування крани, колодязі та труби часто виходять з ладу. В умовах конфлікту сторони можуть використовувати позбавлення доступу до води як навмисну стратегію. Це суворо заборонено міжнародним гуманітарним правом.

Проконсультуйтеся з членами громади та відповідними зацікавленими сторонами, щоб зрозуміти, як вони використовують воду та отримують до неї доступ, чи є якісь обмеження доступу та як вони можуть змінюватися залежно від пори року.

Стандарт 2.1 водопостачання. Доступ до води та її кількість

Люди мають рівноправний доступ до достатньої кількості безпечної води для пиття, приготування їжі та особистої гігієни.

Ключові дії

1. Визначити найбільш придатні джерела ґрунтових або поверхневих вод, з огляду на потенційний вплив на навколишнє середовище.
 - Враховувати сезонні коливання попиту та пропозиції води, а також механізми доступу до питної води, води для побутових потреб і води як засобу до існування.
 - Розуміти різні джерела води, постачальників і операторів, а також доступ до води в громадах і домогосподарствах.
2. Визначити, яка кількість води потрібна, і які системи потрібні для її постачання.
 - Працювати з зацікавленими сторонами, щоб знайти точки водопостачання для безпечного й рівноправного доступу всіх членів громади.
 - Упровадити системи експлуатації та технічного обслуговування з чітким розподілом обов'язків та включенням майбутніх потреб для постійного доступу.
3. Забезпечити належний злив з точок водопостачання в домашніх і громадських зонах для прання, купання та приготування їжі, а також у приміщеннях для миття рук.
 - Шукати можливості повторного використання води, наприклад для городів, виробництва цегли чи поливу.

Ключові показники

Середня норма споживання води для пиття, приготування їжі та особистої гігієни в кожному домогосподарстві

- Не менше 15 літрів на день на людину

- Кількість визначається залежно від обстановки та етапу надзвичайної ситуації

Максимальна кількість людей, яка може перебувати у водогосподарському приміщенні

- 250 осіб на кран (з розрахунку витрати води 7,5 л/хв)
- 500 осіб на ручну помпу (з розрахунку витрати води 17 л/хв)
- 400 осіб на колодязь відкритого типу (з розрахунку витрати води 12,5 л/хв)
- 100 осіб на пральню
- 50 осіб на душове приміщення

Відсоток доходу домогосподарства, який витрачається на придбання води для пиття, приготування їжі та особистої гігієни

- Цільове значення — не більше 5 %

Відсоток цільових домогосподарств, які знають, де і коли отримають воду

Відстань від домогосподарства до найближчого пункту водопостачання

- <500 метрів

Час перебування у черзі по воду в пункті водопостачання

- <30 хвилин

Відсоток комунальних водорозподільних пунктів без стоячої води

Відсоток систем/об'єктів водопостачання з функціональною та підзвітною системою управління

Інструкції

Вибір джерел водопостачання. Під час вибору джерел водопостачання потрібно враховувати такі фактори:

- наявність, безпечність, близькість і стійке підтримання достатньої кількості води;
- потреба в обробці води та її доцільність, на рівні основної маси води або на рівні домогосподарства;
- соціальні, політичні чи юридичні фактори, які впливають на управління джерелами води, можуть бути суперечливими, особливо в умовах конфлікту.

На ранній стадії надзвичайної ситуації для забезпечення нагальних потреб часто потрібне поєднання різних підходів і джерел водопостачання. Поверхневі джерела води, хоч і потребують додаткової обробки, є найшвидшим рішенням. Але бажано використовувати ґрунтові джерельні води та/або джерела безнасосного водопостачання: вода з них менше потребує обробки і її не потрібно викачувати. Потрібно забезпечити регулярне спостереження за всіма джерелами водопостачання, щоб уникнути їх надмірного використання; ⊕ див. [Стандарт 2 забезпечення тимчасовим житлом, організації розміщення і непродуктивної допомоги. Планування розміщення та поселення](#).

Потреби: Кількість води, потрібна для пиття, приготування їжі та особистої гігієни, залежить від ситуації та етапу надзвичайної ситуації. Потрібну кількість води визначають фактори на кшталт користування до кризи, звичок людей, конструкції санітарних об'єктів, культурних звичаїв тощо; ⊕ див. [розділ Розуміння та управління ризиками WASH](#) у [стандарті 1.1 зі сприяння дотриманню гігієни](#) і [стандарті 3.2 асенізації](#).

Стандартна кількість — не менше 15 літрів на день на людину. Це не максимальна кількість, і не завжди відповідає всім контекстам або етапам надзвичайної ситуації. Наприклад, ця кількість не підходить у ситуаціях, коли люди можуть бути вимушено переселені на багато років. Під час гострої фази посухи протягом короткого часу доцільною є кількість 7,5 л води на добу на людину. У міському середовищі в осіб із середнім рівнем доходу мінімально прийнятною кількістю води для підтримки здоров'я та гідності може бути 50 літрів на добу на людину.

Наслідки забезпечення різної кількості води потрібно порівнювати з рівнем захворюваності та смертності від захворювань, пов'язаних з WASH. Координуйте дії з іншими суб'єктами діяльності у сфері WASH, щоб узгодити загальний мінімум кількості в певному середовищі. Настанови щодо визначення кількості води для людей, худоби, інституційних та інших потреб; ⊕ див. [Стандарти 2.1.1 — 2.1.4 основного медичного обслуговування. Інфекційні захворювання](#) і [розділ «Водопостачання, санзабезпечення та сприяння дотриманню гігієни», додаток 3](#). Щодо невідкладних потреб домашньої худоби ⊕ див. [Керівні принципи та стандарти здійснення операцій допомоги в НС з порятунку домашньої худоби \(LEGS\)](#).

Потреби	Кількість (л/доба/людина)	Залежно від
Життєзабезпечувальні потреби: споживання води (пиття і їжа)	2,5–3	Клімату і фізіології індивіда
Основні гігієнічні потреби	2–6	Соціальних і культурних норм
Основні потреби з приготування їжі	3–6	Різновиду їжі, а також соціальних і культурних норм
Усього: основні потреби у воді	7,5–15	

Мінімальні життєзабезпечувальні потреби у воді. Потреби у воді різняться в межах груп населення, особливо серед осіб з інвалідністю або з обмеженнями мобільності, а також серед груп, як сповідують різні релігійні практики.

Вимірювання. Не варто просто ділити кількість доставленої води на кількість населення. Більш ефективними способами збору даних щодо використання та споживання води є опитування, спостереження та обговорення в групах населення порівняно з вимірюванням кількості води, що завозиться або закачується у водогін, або часу роботи ручних насосів для закачування води. Порівнюйте звіти системи водопостачання зі звітами домогосподарств.

Доступ і рівність. До пунктів водопостачання належать загальні приміщення для купання, приготування їжі, пральні й туалети, а також громадські установи, наприклад школи або медичні заклади.

Цільові показники мінімальної кількості (див. [ключові показники](#) вище) визначають, що пункт водопостачання має бути доступний протягом близько 8 годин на день постійного водопостачання. Використовуйте ці показники обережно, адже вони не гарантують мінімальної кількості води або рівноправного доступу.

Реагування у сфері водопостачання та санітарії має відповідати потребам як населення країни перебування, так і переміщеного населення, щоб уникнути напруги та конфліктів.

Під час проектування враховуйте, що потреби залежать від вікових груп і статі, а також різняться в людей з інвалідністю або з обмеженнями мобільності. Розташуйте доступні точки водопостачання достатньо близько до домогосподарств, щоб обмежити ризики для захисту.

Інформуйте населення, яке постраждало від кризи, про те, коли і де очікувати доставки води, повідомляйте про їхнє право на справедливий розподіл і про те, як надати зворотний зв'язок.

Час перебування в черзі та тривалість подорожі в обидва боки. Надмірна тривалість подорожі в обидва боки та час перебування в черзі вказують на недостатню кількість пунктів водопостачання або недостатню продуктивність джерел води. Це може призвести до зменшення індивідуального споживання води та збільшення споживання води з незахищених поверхневих джерел, а також до зменшення часу на освіту чи діяльність, що приносить дохід. Тривале перебування в черзі також може підвищувати ризик насильства біля крана; ⊕ див. [Принцип захисту 1](#) і [Зобов'язання 1 Основного гуманітарного стандарту](#).

Придатні ємності для води. ⊕ Див. [Стандарт 1.2 зі сприяння дотриманню гігієни. Визначення і використання гігієнічних засобів та доступ до них](#). Якщо застосовується обробка води в домогосподарствах та її зберігання (HWTSS), потрібно обрати відповідну кількість ємностей належного розміру. Наприклад, процес коагуляції, флокуляції та дезінфекції потребує використання двох відер, тканинного фільтру та мішалки.

Аналіз ринку води. Проаналізуйте доступ домогосподарств до води та ємностей до та після кризи. Ця проста оцінка ринку має сприяти ухваленню рішень про те, як забезпечити стабільний доступ до води в короткостроковій і довгостроковій перспективі. Визначте, як використовувати, підтримувати та розвивати ринок води, враховуючи комбінований підхід до допомоги домогосподарствам у вигляді готівкових коштів, грантів та нарощування технічного потенціалу за участю продавців чи постачальників або іншими засобами. Відстежуйте щомісячні ринкові ціни (вода, паливо) для визначення витрат домогосподарств протягом певного часу та використовуйте ці тенденції, щоб визначати зміни в проєкті програми; ⊕ див. [Надання допомоги через ринки](#).

Оплата. Витрати на воду не мають перевищувати 3-5 відсотків від загального доходу домогосподарства. Потрібно знати, як домогосподарства покривають підвищені витрати під час кризи, і вживати заходів для протидії негативним механізмам подолання труднощів; ⊕ див. [Принцип захисту 1](#). Забезпечити прозоре управління фінансовими системами.

Управління системами та інфраструктурою водопостачання. Співпрацюйте з громадою та іншими зацікавленими сторонами, щоб ухвалювати рішення щодо розміщення, проєктування та використання пунктів водопостачання (у короткостроковій і довгостроковій перспективі). Сюди входять приміщення для купання, приготування їжі та прання, туалети та громадські установи (школи, ринки та медичні заклади). Використовуйте зворотний зв'язок, щоб змінювати та полегшувати доступ до водних об'єктів.

Розглядайте попередні та поточні структури управління водними ресурсами, здатність і готовність людей платити за послуги водопостачання та каналізації, а також механізми відшкодування витрат. Розгляньте можливість капітальних інвестицій у системи водопостачання, які забезпечують довгострокову економію або економію на масштабі. Порівняйте альтернативи на кшталт насосів на сонячній енергії або водопровідних систем із підвезенням води, особливо під час тривалих криз у містах і громадських поселеннях.

Забезпечте людей засобами для експлуатації та обслуговування систем водопостачання через комітети WASH або партнерство з приватним чи державним сектором.

Вживання води у пляшках. Очищена вода економічно більш доцільна і технічно обґрунтована, ніж вода в пляшках, з огляду на потребу в транспортуванні, вартість, якість та утворення відходів. Протягом короткого строку можна як виняток використовувати воду в пляшках (наприклад, якщо люди перебувають у русі). Упровадьте відповідну систему утилізації відходів пластику.

Приміщення для прання та купання. Якщо неможливо забезпечити приватне купання в домашніх умовах, встановіть окремі приміщення для чоловіків і жінок, які гарантуватимуть безпеку, приватність і гідність.

Проконсультуйтеся з користувачами, особливо з жінками, дівчатками та особами з інвалідністю, щодо розташування, конструкції та безпеки цих приміщень. Розгляньте можливість подачі гарячої води для купання та прання за певних обставин, наприклад у разі корости, і під час змін клімату.

Злив з точок водопостачання, приміщень для прання й купання і станцій для миття рук. Під час будівництва та реконструкції пунктів розподілу та використання води переконайтеся, що стічні води не становлять небезпеки для здоров'я і не сприяють розмноженню збудників хвороб. Створіть загальний план зливу в координації з планувальниками території, представниками сектору забезпечення тимчасовим житлом та/або органами муніципальної влади.

Проектуйте системи та інфраструктуру WASH, враховуючи потреби зливу. Наприклад, номінальний тиск у крані, розмір точки водопостачання і/або фартуха для прання, а також висота від крана до дна ємності з водою мають відповідати вимогам; ⊕ див. [Стандарт 2 забезпечення тимчасовим житлом, організації розміщення і непродуктивної допомоги. Планування розміщення та поселення](#).

Стандарт 6.1 продовольчої безпеки. Основні харчові потреби

Забезпечити задоволення потреб щодо харчування постраждалого населення включно з найбільш уразливими групами.

Ключові дії

1. Орієнтуватися на рівень доступності харчових продуктів у достатній кількості та належної якості.
 - Регулярно оцінювати рівень доступу, щоб визначити, чи стабільний він, чи ймовірно знизиться.
 - Оцінити доступ постраждалих осіб до ринків.
2. Організувати продовольчу та грошову допомогу на основі початково запланованих стандартних потреб у калоріях, білках, жирах і мікронутрієнтах.
 - Планувати раціони так, щоб компенсувати різницю між потребами в харчуванні та обсягом харчових продуктів, який люди можуть забезпечити собі самі.
3. Забезпечити доступ постраждалого населення до відповідних поживних харчових продуктів і захист, сприяння та підтримку у сфері харчування.
 - Забезпечити дітям віком 6-24 місяці доступ до прикорму, а вагітним і жінкам, які годують грудьми, — додаткову харчову підтримку.
 - Забезпечити домогосподарства з хронічно хворими членами, осіб з ВІЛ-інфекцією та туберкульозом, осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, поживним харчуванням та достатньою підтримкою у сфері харчування.

Ключові показники

Ступінь поширеності недоїдання серед дітей віком до 5 років з розбивкою за статтю та статусом інвалідності від 24 місяців

- Використовувати систему класифікації BOO3 (MAD, MDD-W).
- Для розбивки за інвалідністю використовувати модуль ЮНІСЕФ/Вашингтонської групи щодо функціонування дитини.

Відсоток цільових домогосподарств із прийнятим показником споживання їжі

- >35 відсотків; якщо додаються олія та цукор, >42 відсотки

Відсоток цільових домогосподарств із прийнятим показником різноманітності харчування

- >5 основних груп продуктів, які регулярно споживаються

Відсоток цільових домогосподарств, які отримують мінімальну потребу в калоріях (2100 кКал/доба/людина) і рекомендоване щоденне споживання мікроелементів

Інструкції

Моніторинг доступу до харчування. Розглядайте змінні, включно з рівнем продовольчої безпеки, доступом до ринків, засобами до існування, станом здоров'я і харчовими потребами. Це допоможе

визначити, чи є ситуація стабільною чи погіршується, і чи потрібне втручання з погляду продовольчої безпеки. Використовуйте проміжні показники: показник споживання їжі або інструментарій для визначення різноманітності харчування.

Форми допомоги. Використовуйте відповідні форми допомоги (у вигляді готівкових коштів, ваучерів або в натуральній формі) або поєднуйте різні форми допомоги для підтримки продовольчої безпеки. Якщо використовується допомога у формі готівки, розгляньте можливість надання харчових пайків для задоволення потреб конкретних груп. Розгляньте доступність продуктів на ринку і чи достатньо її для задоволення конкретних потреб у харчуванні. Використовуйте спеціальні методології, включно з оцінкою «мінімальної вартості здорового харчування».

Складання раціонів і якість харчування. Доступно кілька інструментів планування раціону, наприклад NutVal. Планування загальних раціонів ⊕ див. у [Додатку 6. Харчові потреби](#). Якщо раціон розрахований на забезпечення максимальної поживної цінності, то має містити достатню кількість усіх поживних речовин. Якщо раціон не повністю забезпечує енергетичні потреби, його можна скласти за допомогою одного з підходів:

- Якщо вміст поживних речовин в інших продуктах харчування, доступних населенню, невідомий, плануйте раціон так, щоб забезпечити збалансований вміст поживних речовин, пропорційно енергетичній цінності раціону.
- Якщо вміст поживних речовин у харчових продуктах, доступних населенню, відомий, сплануйте раціон так, щоб доповнити ці харчові продукти за рахунок додавання відсутніх поживних речовин.

Наведені нижче оцінки мінімальних харчових потреб населення потрібно використовувати для планування загальних раціонів і змінювати залежно від контексту.

- 2100 кКал на людину на день, причому 10–12 відсотків загальної енергетичної цінності забезпечується білками, а 17 відсотків — жирами; ⊕ див. довідкову інформацію в [Додатку 4. Харчові потреби](#).

Якщо доступні типи харчових продуктів обмежені, забезпечити достатній вміст поживних речовин у харчових раціонах стає складніше. Потрібно забезпечити доступ до йодованої солі, ніацину, тіаміну та рибофлавіну. Серед варіантів поліпшення поживної цінності раціону — збагачені основні продукти, включно зі збагаченими сумішами, і заохочення купівлі свіжих продуктів місцевого виробництва за ваучери. Розгляньте можливість використання харчових добавок, як-от готові до вживання продукти на основі ліпідів, багаті на поживні речовини, або таблетки чи порошки, що містять кілька поживних мікроелементів. Додайте повідомлення IYCF-E, щоб сприяти оптимальним практикам грудного вигодовування та прикорму; ⊕ див. [стандарти 4.1 і 4.2 годування дітей грудного та молодшого віку](#).

Плануючи раціон, проконсультуйтеся з громадою, щоб врахувати місцеві та культурні уподобання. В умовах браку палива вибирайте продукти, які не потребують тривалого приготування. Щоразу, коли відбуваються зміни в раціоні, якомога раніше повідомляйте цю інформацію всім громадам, щоб звести до мінімуму невдоволення та обмежити ризик домашнього насильства щодо жінок, яких можуть звинуватити у зменшенні раціону. Із самого початку чітко повідомте план виходу з кризи, щоб керувати очікуваннями, зменшити занепокоєння та дозволити домогосподарствам ухвалювати відповідні рішення.

Зв'язок із програмами охорони здоров'я. Продовольча допомога може запобігти погіршенню харчування постраждалого населення, особливо в поєднанні із заходами охорони здоров'я для запобігання захворюванням, таким як кір, малярія та паразитарні інфекції; ⊕ див. [стандарт 1.1 систем охорони здоров'я. Надання медичних послуг](#) та [основна медична допомога — стандарт 2.1 інфекційних захворювань. Запобігання](#).

Контроль використання харчових продуктів. Ключові показники продовольчої допомоги вимірюють доступ до харчових продуктів, але не дають кількісної оцінки споживання їжі. Безпосереднє вимірювання кількості спожитих поживних речовин — нереалістичне завдання. Проте показники вживання харчових продуктів цілком можливо виміряти за допомогою інформації, зібраної різними методами з різних джерел, включно з моніторингом наявності продовольства і його використання в домашніх господарствах, аналізу цін та наявності продуктів харчування і пального для приготування їжі на місцевих ринках. Серед інших варіантів — аналіз планів та звітності з розподілу продовольства, оцінка використання продуктів харчування з диких рослин і тварин і оцінка продовольчої безпеки.

Групи ризику. Коли встановлюєте критерії прийнятності для отримання продовольчої допомоги, проконсультуйтеся з різними групами, щоб визначити конкретні потреби, які інакше можна залишити без уваги. Включайте до загального раціону достатнє харчування прийнятної якості, наприклад вітамінізовані суміші для дитячого харчування (віком від 6 до 59 місяців). Конкретні групи населення, які можуть потребувати особливої уваги, — це особи похилого віку, особи з ВІЛ-інфекцією, особи з інвалідністю та доглядачі.

Особи похилого віку: До факторів ризику харчування, які зменшують доступність продуктів харчування і збільшують харчові потреби, належать хронічні захворювання, інвалідність, ізоляція, великі сім'ї, холод і бідність. Особам похилого віку потрібно забезпечити неутруднений доступ до джерел продовольства. Продукти не мають бути складними з погляду приготування і споживання і мають відповідати підвищеним вимогам до вмісту білка та мікронутрієнтів для літніх людей.

Люди з ВІЛ. Люди, які живуть із ВІЛ, можуть виявитися найбільш уразливими з погляду недостатності харчування в силу кількох факторів, серед яких мала кількість споживаної їжі, погане засвоєння поживних речовин, порушення обміну речовин, а також хронічні інфекції та захворювання. Енергетичні потреби осіб із ВІЛ ростуть залежно від стадії інфекції. Покращений доступ до достатнього харчування можливий за умови подрібнення й збагачення харчових продуктів, додавання насичених поживними речовинами харчових сумішей або спеціальних добавок. У деяких випадках варто збільшити раціон харчування. Люди із ВІЛ, які недоїдають, по можливості, потребують спеціальних програм годування.

Люди з інвалідністю, зокрема й з психосоціальними порушеннями, можуть потрапити в особливо вразливе становище в надзвичайній ситуації через розлуку з найближчими членами родини і з тими, хто зазвичай здійснює догляд за ними. Вони можуть також зазнавати дискримінації. Зменшити ці ризики можна, забезпечивши фізичний доступ до продуктів, доступ до висококалорійних продуктів, багатих поживними речовинами, а також заходи з надання допомоги з годування — наприклад, надавши ручні блендери, ложки й соломинки для пиття, або розробивши систему відвідування інвалідів удома або програму підтримки. Крім того, враховуйте, що діти з інвалідністю менш імовірно будуть зараховані до школи, тож не будуть охоплені шкільними програмами харчування.

Доглядачі. Дуже важливо надавати підтримку особам, які здійснюють догляд за людьми в групах ризику. Доглядачі і ті, за ким вони доглядають, можуть стикатися з особливими перешкодами щодо доступу до харчування: наприклад, у них може бути менше часу для доступу до продуктів, оскільки вони або доглядають за хворими, або самі є хворими; вони можуть відчувати значно більшу потребу в дотриманні гігієнічних правил; у них може бути менше коштів, які вони могли б запропонувати в обмін на продукти, через високі витрати на лікування чи похорон; або вони можуть зазнавати соціальної стигматизації і мати обмежений доступ до допомоги, яку надають у громаді. Можливе використання наявних соціальних мереж для навчання відібраних осіб із місцевого населення з тим, щоб вони взяли на себе відповідальність за підтримку доглядачів.

6. Гарантія володіння

Гарантія володіння означає, що люди можуть жити у власному будинку, не боячись примусового виселення, чи то в ситуаціях громадського поселення, несанкціонованих поселень, у приймаючих громадах чи після повернення. Це основа права на достатнє житло та багатьох інших прав людини. У гуманітарному контексті найбільш прийнятним є поступовий або поетапний підхід. Це означає, що переміщені особи можуть отримати допомогу для поліпшення умов життя в різних типах житла. Це не означає, що існує пріоритет допомоги власникам, і не обов'язково вказує на постійність чи право власності. Суб'єкти у сфері забезпечення житлом розвивають розуміння того, що є «достатньо безпечним» для цілей розробки варіантів житла для найбільш уразливих і незахищених осіб з точки зору володіння. Докладніше про комплексну перевірку та концепцію «достатньої безпечності» ⊕ див. Посилання. [Payne and Durand-Lasserve \(2012\)](#).

Стандарт 6 забезпечення тимчасовим житлом, організації розміщення і продовольчої допомоги. Гарантія володіння

Постраждале населення має гарантію володіння своїм притулком.

Ключові дії

1. Провести комплексну перевірку під час розробки та реалізації програми.
 - Забезпечити максимальну юридичну визначеність щодо володіння (підхід «достатньої безпечності»), враховуючи контекст і обмеження.
 - Забезпечити координацію та співпрацю з місцевими органами влади, фахівцями з права та міжвідомчими майданчиками.
2. Зрозуміти законодавчу базу та фактичну обстановку на місцях.
 - Скласти карту систем володіння та домовленостей для різних сценаріїв отримання притулку та розміщення в умовах після кризи; визначити, як вони впливають на групи найбільшого ризику.
 - Співпрацювати з місцевою владою, щоб зрозуміти, які нормативні акти виконуватимуться, а які ні, а також з'ясувати відповідні часові рамки.
 - Зрозуміти, як регулюються відносини володіння та розв'язуються суперечки, і як ці відносини змінилися з початку кризи.
3. Зрозуміти, як системи, домовленості та практика володіння впливають на гарантію володіння для груп ризику.
 - Включити гарантію володіння як показник вразливості.
 - Зрозуміти, які документи можуть знадобитися особам, які беруть участь у програмі, зауваживши, що найбільш уразливі групи населення можуть не мати цих документів або могли втратити доступ до них.
 - Переконаватися, що надання гуманітарної допомоги не є упередженням відносно угод між власниками та орендарями або угод про оформлення у власність.

4. Упроваджувати програми надання притулку та розміщення для забезпечення гарантії володіння.
 - Залучати місцевих експертів до адаптації програм до різних типів володіння, особливо для вразливих груп.
 - Переконаватися, що документація, наприклад угоди про право власності, підготовлена і відображає права всіх сторін.
 - Зменшити ризик того, що програма надання притулку спричинить або сприятиме напруженості в межах громади та між навколишніми місцевими громадами.
5. Підтримувати захист від примусового виселення.
 - У разі виселення або ризику виселення організувати направлення для визначення альтернативних рішень щодо надання притулку та іншої галузевої допомоги.
 - Допомогати розв'язувати суперечки.

Ключові показники

Відсоток одержувачів притулку, які мають гарантію володіння наданим житлом і можливість поселення принаймні протягом терміну дії програми допомоги

Відсоток одержувачів притулку, які мають відповідну угоду про гарантію володіння для свого варіанту житла

Відсоток одержувачів притулку, які мають труднощі в одержанні гарантії власності і які самостійно або через направлення отримали доступ до юридичних послуг та/або механізмів урегулювання суперечок

- ⊕ Див. [Принцип захисту 4](#).

Інструкції

Володіння — це відносини між групами або окремими особами щодо житла та землі, встановлені статутним правом або звичаєвими, неформальними чи релігійними домовленостями. Системи володіння визначають, хто може використовувати які ресурси, як довго та за яких умов. Існує багато форм домовленостей про володіння, починаючи від повної власності та офіційних угод про оренду до тимчасового житла і зайняття землі в несанкціонованих поселеннях. Незалежно від форми володіння, усі особи зберігають права на житло, землю та майно. Особи, які живуть у несанкціонованих поселеннях (часто — внутрішньо переміщені особи), можуть не мати законного права займати землю, але все ж мають право на достатнє житло та захищені від примусового виселення. Щоб визначити, чи існує гарантія володіння, потрібна документація щодо володіння та організаційне застосування методів комплексної перевірки.

Гарантія володіння — це невід'ємна складова права на достатнє житло, що гарантує правовий захист від примусового виселення, переслідувань та інших загроз і дає людям змогу жити у власному домі в безпеці, мирі та з гідністю. Усім людям, зокрема й жінкам, дається певний ступінь гарантій володіння. Важливо зрозуміти, як регулюються та застосовуються відносини володіння, включно з механізмами урегулювання суперечок, і як ці відносини могли змінитися з початку кризи. До даних для оцінки гарантії володіння належать кількість суперечок, частота виселень та сприйняття гарантії володіння.

Умове володіння. Одним із найефективніших способів зміцнення гарантій володіння є використання поточних систем володіння, які мають певну соціальну легітимність; ⊕ див. Посилання: [UN Habitat and GLTN Social Tenure Domain Model](#) і [Payne and Durand-Lasserve \(2012\)](#).

Міські райони. Більшість переміщених осіб в умовах міста проживають у несанкціонованих поселеннях або в орендованому житлі без формального права власності, оренди та/або користування. Отже, ризик примусового виселення та пов'язаних з ним форм експлуатації та переслідувань є визначальною рисою їхнього життя. Варіанти надання притулку та допомоги в поселенні в міських районах мають розглядати

складні ситуації володіння та підходи до умовного володіння для орендарів, несанкціонованих поселенців, скваттерів тощо.

Принцип «Не нашкодь»: У деяких контекстах гуманітарне втручання може призвести до виселення вразливих груп. В інших випадках акцентування уваги на питаннях гарантії володіння може збільшити ризик виселення для вразливих груп. Комплексна перевірка допоможе виявити ризики щодо гарантії володіння, з якими стикаються різні групи. У деяких випадках, коли ризики для гарантії володіння зависокі, краще взагалі нічого не робити.

Загальні приводи для виселення. Загроза виселення виникає через складну взаємодію факторів, більшість із яких також спричинені експлуатацією та жорстоким поводженням. Вони охоплюють:

- неспроможність платити орендну плату, часто через обмеження засобів до існування, як-от право на роботу;
- відсутність письмових договорів оренди з орендодавцями, що робить людей вразливими до підвищення цін та виселення;
- суперечки з орендодавцями;
- дискримінація постраждалих;
- обмеження щодо поліпшення житлового середовища. Особи, які будують без дозволу, постійно перебувають під загрозою виселення;
- користувачі або мешканці ділянок під забудову, які не можуть урегулювати свою ситуацію з цивільною адміністрацією;
- операції з житлом, що відбуваються в межах звичаєвого права або релігійних традицій, а отже, не визнаються статутним правом, і навпаки;
- для жінок: розлучення, насильство з боку близького партнера та інші форми домашнього насильства або смерть чоловіка;
- відсутність цивільних документів у жінок (вони можуть бути включені в документи батька чи чоловіка) та в інших соціально відчужених або переслідуваних груп.

Виселення та переселення. Переселення може відповідати законодавству про права людини і виконуватися з метою захисту здоров'я та безпеки мешканців, які зазнали впливу стихійних лих, екологічних небезпек, або для збереження критичних екологічних ресурсів. Водночас зловживання правилами, спрямованих на захист громадського здоров'я та безпеки чи навколишнього середовища, для виправдання виселення за відсутності справжнього ризику або коли доступні інші варіанти, суперечить міжнародному праву прав людини.

2.5 Психічне здоров'я

Психічне здоров'я та психосоціальні проблеми поширені серед дорослих, підлітків і дітей в усіх гуманітарних ситуаціях. Екстремальні чинники стресу, пов'язані з кризами, створюють підвищений ризик виникнення соціальних, поведінкових, психосоціальних проблем і психічних розладів. Охорона психічного здоров'я та психосоціальна підтримка передбачають реалізацію багатосекторних заходів. У цьому стандарті основна увага зосереджується на заходах, що здійснюються суб'єктами в галузі охорони здоров'я; ⊕ див. [Основний гуманітарний стандарт](#) і [Принципи захисту](#) для отримання додаткової інформації про психосоціальні втручання в різних секторах.

Стандарт 2.5 з психічного здоров'я. Охорона психічного здоров'я

Люди різного віку мають доступ до медичного обслуговування, метою якого є запобігання проблемам психічного здоров'я і пов'язаним із ними функціональним розладам або зменшення проявів цих проблем і розладів.

Ключові дії

1. Координувати заходи з охорони психічного здоров'я та психосоціальної підтримки у різних секторах.
 - Створити міжгалузеву технічну робочу групу з психічного здоров'я та психосоціальних питань. Її можуть спільно очолювати організація охорони здоров'я та гуманітарна організація з захисту.
2. Розробити програми на основі визначених потреб і ресурсів.
 - Проаналізувати наявні системи охорони психічного здоров'я, кваліфікації персоналу, інші ресурси та послуги.
 - Провести оцінку потреб, пам'ятаючи, що психічні розлади можуть бути хронічними, спричиненими кризою або і поєднувати обидві причини.
3. Співпрацювати з членами громади, включно з соціально відчуженими групами, для посилення самодопомоги та соціальної підтримки громади.
 - Сприяти діалогу з громадою щодо шляхів спільного вирішення проблем, спираючись на мудрість, досвід і ресурси громади.
 - Зберегти або підтримати відновлення поточних механізмів підтримки, як-от групи для жінок, молоді або осіб, які живуть з ВІЛ.
4. Проінструктувати персонал і волонтерів щодо надання першої психологічної допомоги.
 - Застосовувати принципи першої психологічної допомоги для подолання гострого стресу після нещодавнього впливу потенційно травматичних подій.
5. Зробити базову клінічну психіатричну допомогу доступною в кожному закладі охорони здоров'я.
 - Організувати коротке навчання та нагляд для медичних працівників загального профілю, які оцінюватимуть і лікуватимуть пріоритетні психічні захворювання.
 - Організувати механізм перенаправлення серед спеціалістів із психічного здоров'я, постачальників медичних послуг загального профілю, підтримки на рівні громади та інших служб.

6. Якщо можливо, зробити психологічне втручання доступним для людей, які постраждали від тривалого стресу.
 - Якщо доцільно, навчати та контролювати неспеціалістів.
7. Захист прав людей із тяжкими психічними розладами в громаді, лікарнях та установах.
 - З самого початку кризи регулярно відвідувати психіатричні лікарні та будинки-інтернати для людей із тяжкими психічними розладами.
 - Вирішувати проблему недбалості та жорстокого поводження в установах та організувати догляд.
8. Звести до мінімуму шкоду, пов'язану зі зловживанням алкоголем і наркотиками.
 - Навчити персонал виявляти та здійснювати короточасні втручання, пом'якшувати шкоду та керувати абстинентним синдромом та інтоксикацією.
9. Вживати заходів для розвитку стійкої системи охорони психічного здоров'я під час раннього планування відновлення та тривалих криз.

Ключові показники

Відсоток вторинної медичної допомоги з підготовленим персоналом під наглядом керівника і систем лікування психічних захворювань

Відсоток первинної медичної допомоги з підготовленим персоналом під наглядом керівника і систем управління психічними захворюваннями

Кількість людей, які беруть участь у громадських заходах самопомоги та соціальної підтримки

Відсоток користувачів медичних послуг, які отримують допомогу з приводу психічних захворювань

Відсоток людей, які отримували допомогу з приводу психічних захворювань, які повідомляють про поліпшення функціонування та зменшення симптомів

Кількість днів, протягом яких за останні 30 днів основні психотропні препарати були недоступні

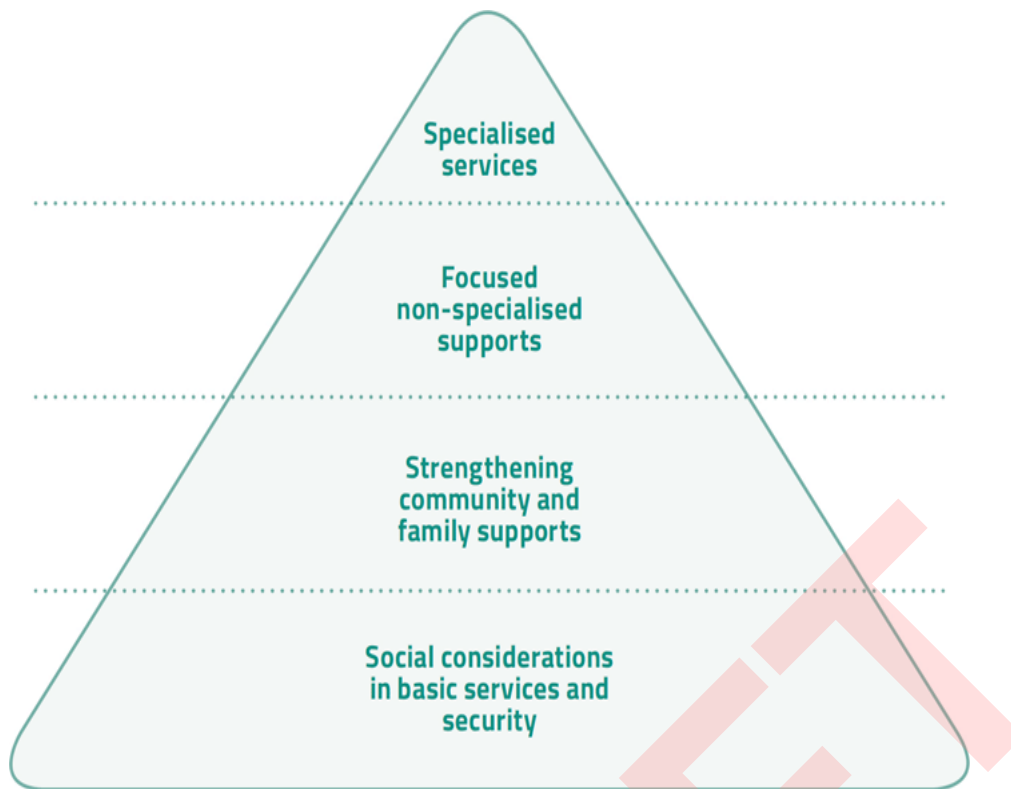
- Менше ніж чотири дні

Інструкції

Багаторівнева підтримка. Кризи по-різному впливають на людей, створюючи потребу в різних видах підтримки. Запорукою організації охорони психічного здоров'я та психосоціальної підтримки є розробка багаторівневої системи додаткової підтримки, яка відповідає різним потребам, як показано на діаграмі нижче. Ця піраміда показує, як різні дії доповнюють одна одну. Усі рівні піраміди однаково важливі і в ідеалі мають бути реалізовані одночасно.

Піраміда багаторівневих послуг і підтримки (рис. 10)

Джерело: [Цільова група МПК з питань психічного здоров'я та психосоціальної підтримки у надзвичайних ситуаціях \(2010\)](#)



Оцінка: Частота психічних розладів дуже висока під час будь-якої кризи. Для початку надання допомоги дослідження поширеності не обов'язкове. Використовувати підходи швидкої участі та, якщо можливо, інтегрувати психічне здоров'я в інші оцінки. Не варто обмежувати оцінку одним клінічним питанням.

Самодопомога та підтримка громади. Залучати медичних працівників, лідерів і волонтерів, щоб члени громади, включно з соціально відчуженими особами, посилили самодопомогу та соціальну підтримку. Діяльність включає в себе створення безпечного простору та умов для діалогу з громадою.

Перша психологічна допомога. Перша психологічна допомога має бути доступною для людей, які пережили потенційно травматичні події, наприклад фізичне або сексуальне насильство, стали свідками жорстокості та отримали тяжкі травми. Це не клінічне втручання. Це базова гуманна, підтримуюча допомога у відповідь на страждання. Вона складається з уважного вислуховування, оцінки основних потреб і забезпечення їх задоволення, заохочення соціальної підтримки та захисту від подальшої шкоди. Персонал має бути ненав'язливим і не змушувати людей говорити про своє потрясіння. Після короткого інструктажу громадські лідери, медичні працівники та інші особи, залучені в процесі надання гуманітарної допомоги, можуть надати першу психологічну допомогу людям, які перебувають у стані стресу. Попри те, що перша психологічна допомога має бути широко доступною, загальні заходи з охорони психічного здоров'я та психосоціальної підтримки не мають обмежуватися лише нею.

Психологічний дебрифінг протягом одного сеансу сприяє можливості виговоритися, заохочуючи людей стисло, але систематично переказувати враження, думки та емоційні реакції, які вони пережили під час нещодавньої стресової події. У кращому випадку це втручання неефективне і його не варто використовувати.

Інші психологічні втручання. Медичні працівники загального профілю можуть здійснювати психологічне втручання у разі депресії, тривожності та посттравматичного стресового розладу, якщо вони добре підготовлені і діють під наглядом і підтримкою спеціаліста. Зокрема, проводиться когнітивна поведінкова терапія або міжособистісна психотерапія.

Клінічна психіатрична допомога. Проінформуйте весь медичний персонал і волонтерів про доступну психіатричну допомогу. Навчайте медичних працівників відповідно до протоколів, що ґрунтуються на доказах, наприклад mhGAP. Якщо можливо, запросіть до загального медичного закладу спеціаліста з питань психічного здоров'я, наприклад психіатричну медсестру. Організуйте приватний простір для консультацій.

⊕ Див. [Посібник з гуманітарного втручання mhGAP](#).

Найчастішими станами, з якими звертаються до медичної служби в екстрених випадках, є психози, депресія, неврологічні захворювання, епілепсія. Психічне здоров'я матері спричиняє особливе занепокоєння через його потенційний вплив на догляд за дітьми.

Інтегрувати категорії психічного здоров'я в інформаційну систему охорони здоров'я; ⊕ див. [Додаток 2. Зразок форми HMIS](#).

Основні психотропні лікарські засоби. Організувати безперебійне постачання основних психотропних препаратів, принаймні по одному з кожної терапевтичної категорії (антипсихотичні, антидепресантні, анксиолітичні, протиепілептичні, а також засоби для протидії побічним ефектам антипсихотичних засобів). ⊕ Див. [Міжвідомчий комплект для невідкладної медичної допомоги \(Interagency Emergency Health Kit\)](#), що містить список рекомендованих психотропних лікарських засобів і [стандарт 1.3 систем охорони здоров'я. Лікарські засоби та вироби медичного призначення першої необхідності](#).

Захист прав людей з психічними розладами. Під час гуманітарних криз люди з тяжкими психічними розладами надзвичайно вразливі до порушень прав людини: жорстокого поводження, недбальства, залишення напризволяще та відсутності притулку, їжі чи медичного обслуговування. Визначити принаймні одну установу для задоволення потреб людей, що перебувають у спеціалізованих закладах.

Перехід до посткризового періоду. Гуманітарні кризи збільшують довгострокову частоту багатьох психічних розладів, тому важливо планувати постійне збільшення потреби в лікуванні на постраждалій території. Це охоплює зміцнення поточних національних систем психічного здоров'я та сприяння залученню до цих систем соціально відчужених груп (включно з біженцями). Демонстраційні проекти з короткостроковим екстремим фінансуванням можуть забезпечити апробацію концепції та створити імпульс для залучення подальшої підтримки та коштів для розвитку системи охорони психічного здоров'я.