



Core
Humanitarian
Standard

STANDARDUL UMANITAR DE BAZĂ PRIVIND CALITATEA ȘI RESPONSABILITATEA

Ediția 2024



© Toate drepturile rezervate. Standardul umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea (CHS) este un standard disponibil public, încurajat să fie utilizat de cât mai multe părți interesate. Drepturile de autor asupra acestui material sunt deținute de CHS Alliance, Groupe URD și Sphere. Titularii drepturilor de autor își exprimă acordul pentru reproducerea acestei lucrări în scopuri educaționale, inclusiv în cadrul activităților de formare, de cercetare și de programare, cu condiția să se menționeze CHS. Pentru traducerea sau adaptarea integrală sau parțială a standardului CHS, trebuie obținută o autorizație scrisă la adresa de e-mail chs@chsalliance.org.

CUPRINS

Introducere 02

Cele nouă angajamente 04

Persoanele și comunitățile în situații de criză și vulnerabilitate...

1. Își pot exercita drepturile și pot participa la acțiunile și deciziile care îi afectează. 06
2. au acces la asistență oportună și eficientă, în conformitate cu necesitățile și prioritățile lor specifice. 07
3. sunt mai bine pregătite și mai reziliente la eventualele crize. 08
4. au acces la asistență care nu dăunează persoanelor sau mediului. 09
5. pot raporta în siguranță preocupările și plângerile și pot obține soluționarea acestora. 10
6. au acces la asistență coordonată și complementară. 11
7. au acces la asistență care este adaptată și îmbunătățită în mod continuu, luând în considerare feedbackul și experiența acumulată. 12
8. interacționează cu angajați și voluntari care sunt respectuoși, competenți și gestionați în mod adecvat. 13
9. se pot aștepta ca resursele să fie gestionate în mod etic și responsabil. 14

Glosar 16

Standardul umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea (CHS) stabilește nouă angajamente pentru a asigura că organizațiile sprijină persoanele și comunitățile afectate de criză și vulnerabilitate în moduri care respectă drepturile și demnitatea acestora și promovează rolul lor principal în găsirea de soluții la crizele cu care se confruntă.

CHS este un standard măsurabil și recunoscut la nivel mondial. Promovează relații echitabile și de colaborare între persoane și comunități și cei care lucrează pentru a-i ajuta. Urmărește să abordeze dezechilibrele de putere. Este relevant și aplicabil pentru toți cei care, în mod individual sau colectiv, lucrează pentru a oferi asistență persoanelor și comunităților. Poate fi utilizat în calitate de cadru pentru:

- Oferirea persoanelor și comunităților posibilității de a solicita responsabilizarea celor care îi sprijină.
- Îmbunătățirea calității și responsabilității organizațiilor și a activității acestora.
- Evaluarea și verificarea performanțelor organizațiilor și demonstrarea parcursul lor de învățare în vederea îndeplinirii angajamentelor CHS.
- Promovarea eforturilor colective de asigurare a calității și responsabilității.

CHS este întemeiat pe principiile umanitare convenite la nivel internațional privind umanitatea, imparțialitatea, independența și neutralitatea. Se bazează pe Carta umanitară Sphere, care descrie dreptul persoanelor la o viață demnă, dreptul lor de a primi sprijin și asistență și dreptul lor la protecție și securitate. Organizațiile care lucrează în situații de criză umanitară sunt încurajate să utilizeze CHS împreună cu standardele minime Sphere și alte standarde care fac parte din Parteneriatul pentru standarde umanitare.

CHS recunoaște responsabilitatea primară a statelor și a altor autorități relevante de a proteja și sprijini persoanele afectate de crize.



Cele nouă angajamente descriu la ce s-ar putea aștepta persoanele și comunitățile aflate în situații de criză și vulnerabilitate de la cei care oferă asistență. Angajamentele se completează reciproc și constituie elemente esențiale ale CHS. Fiecare angajament este însoțit de cerințe care descriu ce trebuie să se facă pentru a asigura respectarea acestuia în procesul de acordare de asistență persoanelor și comunităților.

Implementarea CHS

Pentru a realiza cu succes cele nouă angajamente și cerințele aferente ale CHS, organizațiile trebuie să dispună de un mediu favorabil necesar pentru a sprijini aplicarea sistematică a acestuia.

Aceasta înseamnă aplicarea și demonstrarea la toate nivelurile și în cadrul tuturor funcțiilor organizației a unei culturi a calității și responsabilității în ceea ce privește valorile organizaționale, abordările de lucru și metodele interne, precum și în interacțiunile cu părțile interesate. Aceste abordări și metode de lucru vor varia în funcție de misiunea și valorile organizației, de contextul în care aceasta funcționează, de natura activităților sale și de relațiile cu părțile interesate, inclusiv cu persoanele și comunitățile.

CELE NOUĂ ANGAJAMENTE

Persoanele și comunitățile în situații de criză și vulnerabilitate...



1

își pot exercita drepturile și pot participa la acțiunile și deciziile care îi afectează.



2

au acces la asistență oportună și eficientă, în conformitate cu necesitățile și prioritățile lor specifice.



3

sunt mai bine pregătite și mai reziliente la eventualele crize.



4

au acces la asistență care nu dăunează persoanelor sau mediului.



5

pot raporta în siguranță preocupările și plângerile și pot obține soluționarea acestora.



6

au acces la asistență coordonată și complementară.



7

au acces la asistență care este adaptată și îmbunătățită în mod continuu, luând în considerare feedbackul și experiența acumulată.



8

interacționează cu angajați și voluntari care sunt respectuoși, competenți și gestionați în mod adecvat.



9

se pot aștepta ca resursele să fie gestionate în mod etic și responsabil.



ANGAJAMENTE ȘI CERINȚE

Angajamentul 1

Persoanele și comunitățile își pot exercita drepturile și pot participa la acțiunile și deciziile care îi afectează.

Cerințe:



1.1

Asigurarea integrării diversității, echității și incluziunii în activitățile organizației cu persoanele și comunitățile, acordând atenție celor mai marginalizați.

1.2

Împărtășirea cu regularitate a informațiilor relevante și în timp util cu persoanele și comunitățile, inclusiv cu privire la drepturile lor în legătură cu angajamentele și responsabilitățile organizației.

1.3

Comunicarea în limbi și formate care sunt ușor de accesat, ușor de înțeles, respectuoase și adecvate contextului pentru persoane și comunități.

1.4

Asigurarea unei participări semnificative a persoanelor la decizii și acțiuni, într-un mod care corespunde modalităților lor preferate de implicare.

1.5

Comunicările care reprezintă persoane și comunități, inclusiv cele utilizate pentru activități de advocacy și colectare de fonduri, sunt făcute cu consimțământul informat al acestora, denotă corectitudine, respect, etică și le păstrează demnitatea.

1.6

Stabilirea unei abordări organizaționale coerente pentru a asigura schimbul transparent de informații, comunicarea și participarea semnificativă a persoanelor și a comunităților la acțiunile și deciziile care îi afectează.

Angajamentul 2

Persoanele și comunitățile au acces la asistență oportună și eficientă, în conformitate cu necesitățile și prioritățile lor specifice.



2.1

Cerințe:

Planificarea și implementarea programelor care respectă și valorifică cunoștințele, capacitățile și acțiunile existente la nivel local.

2.2

Utilizarea criteriilor echitabile, imparțiale și transparente pentru a defini programele și persoanele sau grupurile sprijinite de organizație.

2.3

Monitorizarea și ajustarea cu regularitate a programelor pentru a asigura că acțiunile sunt oportune, accesibile și răspund necesităților prioritare ale persoanelor și comunităților.

2.4

Aplicarea standardelor tehnice relevante și ale bunelor practici recunoscute în activitatea organizației cu persoanele și comunitățile.

2.5

Direcționarea oricăror necesități prioritare nesatisfăcute către părțile interesate relevante care dispun de expertiza tehnică și de capacitatea de a le soluționa.

2.6

Crearea unei abordări organizaționale coerente pentru a asigura fundamentarea asistenței acordate pe înțelegerea contextului și a culturii, precum și a diverselor capacități, vulnerabilități, necesități și riscuri cu care se confruntă persoanele și comunitățile, acordând atenție celor mai marginalizați.

Angajamentul 3

Persoanele și comunitățile sunt mai bine pregătite și mai reziliente la eventualele crize.

Cerințe:



3.1

Sprijinirea conducerii formale și informale a comunității și a eforturilor la nivel local de consolidare a rezilienței persoanelor și comunităților.

3.2

Sprijinirea capacităților de anticipare și reducere a riscurilor de crize sau dezastre potențiale.

3.3

Planificarea și implementarea programelor care contribuie la obținerea efectelor pe termen lung asupra vieții persoanelor, mijloacelor de subsistență, economiei locale și mediului.

3.4

Încurajarea responsabilității la nivel local față de resurse și procesul decizional încă de la începutul activității cu persoanele și comunitățile.

3.5

Stabilirea unei abordări organizaționale coerente pentru a se asigura că sprijinul consolidează acțiunile și procesul decizional la nivel local.

Angajamentul 4

Persoanele și comunitățile au acces la asistență care nu dăunează persoanelor sau mediului.



4.1

Cerințe:

Identificarea, prevenirea, atenuarea și abordarea impactului negativ potențial și real al programelor asupra persoanelor și comunităților.

4.2

Identificarea, prevenirea, atenuarea și abordarea impactului negativ potențial și real al programelor asupra mediului.

4.3

Asigurarea unei gestionări sigure, etice și eficiente a datelor și informațiilor pentru a minimiza riscurile pentru persoane și comunități, în conformitate cu bunele practici recunoscute pentru protecția datelor.

4.4

Stabilirea unei abordări organizaționale coerente pentru a se asigura că organizația lucrează într-un mod care asigură siguranța, securitatea, drepturile și demnitatea persoanelor și a comunităților, precum și prevenirea tuturor formelor de exploatare și abuz, inclusiv exploatarea, abuzul și hărțuirea sexuală de către angajați și voluntari, în conformitate cu bunele practici recunoscute.

4.5

Stabilirea unei abordări organizaționale coerente pentru a reduce impactul negativ al organizației și al activității sale asupra mediului, în conformitate cu bunele practici recunoscute.

Angajamentul 5

Persoanele și comunitățile pot raporta în siguranță preocupările și plângerile și pot obține soluționarea acestora.

Cerințe:



5.1

Planificarea și implementarea modalităților sigure, accesibile și adecvate pentru ca toate grupurile dintr-o comunitate să ofere feedback și să raporteze preocupările și plângerile în conformitate cu bunele practici recunoscute.

5.2

Monitorizarea cu regularitate pentru a se asigura că persoanele și comunitățile înțeleg în ce mod angajații și voluntarii ar trebui să acționeze pentru a preveni comportamentele dăunătoare, inclusiv exploatarea, abuzul și hărțuirea sexuală.

5.3

Monitorizarea cu regularitate pentru a se asigura că persoanele, comunitățile și alte părți interesate relevante înțeleg cum să raporteze preocupările și plângerile și cum vor fi soluționate acestea.

5.4

Gestionarea, investigarea, abordarea și/sau referirea corespunzătoare a plângerilor în conformitate cu bunele practici recunoscute.

5.5

Aplicarea unei abordări adecvate centrate pe victimă/supraviețuitor pentru a investiga și a soluționa plângerile și rapoartele privind orice comportament necorespunzător, inclusiv exploatarea, abuzul și hărțuirea sexuală.

5.6

Stabilirea unei abordări organizaționale coerente pentru a asigura că toate preocupările și plângerile sunt acceptate și examinate în timp util și în mod corespunzător.

Angajamentul 6

Persoanele și comunitățile au acces la asistență coordonată și complementară.



6.1

Cerințe:

Asigurarea faptului că activitatea organizației este coordonată și complementară cu acțiunile locale și comunitare, precum și cu cele ale altor actori relevanți.

6.2

Sprijinirea partenerilor pentru a realiza angajamentele privind calitatea și responsabilitatea față de persoane și comunități la toate etapele de lucru.

6.3

Evaluarea cu regularitate a calității și eficacității relației dintre parteneri și întreprinderea măsurilor corective atunci când este necesar.

6.4

Stabilirea unei abordări organizaționale coerente pentru a se asigura că colaborarea și parteneriatele se bazează pe angajamentul de a lua decizii și a distribui resursele în mod echitabil, respectând caracteristicile, rolurile și responsabilitățile fiecărui partener.

Angajamentul 7

Persoanele și comunitățile au acces la asistență care este adaptată și îmbunătățită în mod continuu, luând în considerare feedbackul și experiența acumulată.

Cerințe:



7.1

Ascultarea și reacționarea regulată la feedbackul și contribuțiile persoanelor și comunităților cu privire la organizație și la activitatea acesteia.

7.2

Colectarea de date dezagregate pentru procesul decizional care să reflecte diversitatea persoanelor și a comunităților și în moduri care să reducă la minimum povara asupra acestora.

7.3

Utilizarea datelor obținute în rezultatul acțiunilor de monitorizare, feedback, reclamații și învățare pentru a ghida procesul de luare a deciziilor și a îmbunătăți programele și modul de lucru al organizației.

7.4

Partajarea rezultatelor analizei și a informațiilor obținute prin feedback și monitorizare, precum și orice modificări aferente cu persoanele și comunitățile sprijinite de organizație și cu părțile interesate relevante.

7.5

Stabilirea unei abordări organizaționale coerente pentru învățare continuă și îmbunătățirea acțiunilor și a metodelor de lucru cu scopul de a îndeplini mai bine angajamentele privind calitatea și responsabilitatea.

Angajamentul 8

Persoanele și comunitățile interacționează cu angajați și voluntari care sunt respectuoși, competenți și gestionați în mod adecvat.

Cerințe:



8.1

Conducerea, angajații și voluntarii promovează și demonstrează o cultură organizațională a calității și responsabilității.

8.2

Menținerea unui mediu de lucru sigur și favorabil incluziunii, cu luarea măsurilor de protejare a siguranței, securității, bunăstării și demnității tuturor angajaților și voluntarilor.

8.3

Asigurarea faptului că toți angajații și voluntarii au sprijinul, aptitudinile și competențele necesare pentru a-și îndeplini rolurile și responsabilitățile în mod eficient și responsabil.

8.4

Asigurarea faptului că toți angajații și voluntarii înțeleg și aderă la un cod de conduită care, cel puțin, interzice orice formă de exploatare, abuz, hărțuire sau discriminare împotriva persoanelor sau orice utilizare necorespunzătoare a resurselor.

8.5

Asigurarea faptului că există modalități sigure, confidențiale și accesibile pentru toți angajații și voluntarii de a-și exprima preocupări și de a raporta abateri, cu o protecție adecvată pentru cei care raportează.

8.6

Întreprinderea măsurilor adecvate și în timp util pentru a aborda comportamentul necorespunzător al tuturor angajaților și al voluntarilor, în conformitate cu bunele practici recunoscute.

8.7

Stabilirea unei abordări organizaționale coerente pentru a asigura gestionarea eficientă, echitabilă, nediscriminatorie și transparentă a resurselor umane, în conformitate cu bunele practici recunoscute.

Angajamentul 9

Persoanele și comunitățile se pot aștepta ca resursele să fie gestionate în mod etic și responsabil.



Cerințe:

9.1

Asigurarea de capacități și resurse adecvate pentru a îndeplini angajamentele organizației.

9.2

Gestionarea responsabilă a resurselor financiare, în conformitate cu bunele practici recunoscute.

9.3

Asigurarea respectării principiilor de etică în procesul de colectare a fondurilor, mobilizare a resurselor și alocare a resurselor financiare, pentru a nu compromite angajamentele și valorile organizației.

9.4

Gestionarea și utilizarea resurselor pentru a atinge scopul propus, reducând la minimum deșeurile și impactul asupra mediului.

9.5

Identificarea, prevenirea și gestionarea riscurilor la toate nivelurile organizației, inclusiv a riscurilor de corupție, fraudă, utilizare necorespunzătoare a resurselor și conflictelor de interese, și întreprinderea măsurilor necesare în cazul în care acestea sunt identificate.

9.6

Stabilirea unei abordări organizaționale coerente pentru a asigura gestionarea eficientă, efectivă și etică a resurselor.

Declarații privind utilizarea CHS

Orice persoană sau organizație care oferă asistență persoanelor și comunităților aflate în situații de criză și vulnerabilitate este încurajată să utilizeze și să adopte CHS și poate declara: „Lucrăm în vederea aplicării CHS.” Alte declarații privind conformarea sau respectarea standardului pot fi făcute numai în rezultatul unui proces de verificare recunoscut și obiectiv.

GLOSAR

În sensul CHS, se folosesc următoarele noțiuni:

Responsabilitate: procesul de utilizare a puterii în mod responsabil și de luare în considerare a diferitor părți interesate, în special a celor afectate de exercitarea acestei puteri, precum și posibilitatea de a fi tras la răspundere de acești. Responsabilitatea înseamnă plasarea oamenilor și a comunităților în centrul deciziilor privind chestiunile care îi afectează, așa cum este descris în cele nouă angajamente ale CHS.

Diversitate: prezența diferențelor între oameni în ceea ce privește identitățile, mediile, experiențele, perspectivele și caracteristicile acestora. Aceste diferențe pot include, dar nu se limitează la factori cum ar fi rasa, etnia, sexul, vârsta, orientarea sexuală, statutul socioeconomic, abilitățile/dizabilitățile, convingerile religioase și mediile culturale.

Asigurare: presupune existența unui anumit grad de analiză, supraveghere și control intern din partea organizației pentru a garanta respectarea angajamentelor.

Echitate: situația în care persoanele sau grupurile sunt tratate în mod echitabil în funcție de necesitățile lor specifice.

Stabilirea unei abordări organizaționale coerente: metode structurate și sistematice adoptate în cadrul unei organizații pentru atingerea obiectivelor, respectate în mod consecvent în întreaga organizație pe baza celor mai bune practici și adaptate la necesitățile acesteia.

Incluziune: efortul deliberat și proactiv de a crea medii și practici care să respecte, să prețuiască și să sprijine participarea deplină a persoanelor din medii diverse și cu identități diferite.

Cei mai marginalizați: orice persoană, în orice context, care riscă să fie supusă sau să se confrunte cu discriminare din cauza identității, originii, experiențelor, perspectivei și caracteristicilor sale.

Organizație: o entitate sau o persoană care dispune de resurse și angajamentul de a aplica CHS. Aceasta include, dar nu se limitează la, orice structură comunitară, organizație a societății civile, organizație caritabilă sau non-profit, companie din sectorul privat sau autoritate publică, organizații internaționale, consorții sau alte organisme care lucrează la nivel local, național sau internațional.

Participare: procesele și activitățile care permit oamenilor și comunităților să joace un rol activ în toate procesele de luare a deciziilor care îi afectează. Participarea semnificativă implică toate grupurile, inclusiv cele mai vulnerabile și marginalizate, și este organizată în conformitate cu necesitățile și preferințele specifice ale oamenilor. Participarea este voluntară.

Persoanele și comunitățile în situații de criză și vulnerabilitate:

totalitatea femeilor, bărbaților, fetelor și băieților cu necesități, vulnerabilități și capacități diferite, care sunt afectați de dezastre, conflicte, sărăcie sau alte crize și provocări.

Proces: acțiuni, instrumente și resurse necesare pentru a îndeplini o sarcină sau un obiectiv specific într-un mod coerent și eficient. Acestea pot fi mai mult sau mai puțin formale, în funcție de context și de factori precum dimensiunea și capacitatea unei organizații.

Calitate: un set de caracteristici care asigură faptul că sprijinul oferit persoanelor și comunităților răspunde necesităților și așteptărilor implicite sau declarate ale acestora și respectă demnitatea persoanelor.

Reziliență: capacitatea unei persoane sau a unei comunități expuse la pericole de a rezista, de a absorbi, de a se adapta și de a se refăce în timp util și în mod eficient în urma efectelor unui pericol.

Resurse: ceea ce are nevoie organizația pentru a-și îndeplini misiunea, inclusiv, dar fără a se limita la acestea, resurse naturale, umane, financiare, de capital, tehnologice și informaționale.

Drepturi: dreptul oamenilor la o viață demnă, dreptul lor de a primi sprijin și asistență și dreptul lor la protecție și securitate, astfel cum sunt descrise în Carta umanitară.

Personal și voluntari: orice reprezentant desemnat al unei organizații, inclusiv conducerea și liderii, angajații permanenți sau pe termen scurt și consultanții.

Sprijin: orice muncă sau activitate pe care o organizație o oferă sau o împărtășește cu oamenii și comunitățile pentru a atinge obiectivele, a răspunde necesităților sau a depăși provocările.



Standardul umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea (CHS) stabilește nouă angajamente pentru a asigura că organizațiile sprijină persoanele și comunitățile afectate de criză și vulnerabilitate în moduri care respectă drepturile și demnitatea acestora și promovează rolul lor principal în găsirea de soluții la crizele cu care se confruntă.

ISBN: 978-2-940732-04-3

chs@chsalliance.org

www.corehumanitarianstandard.org