

TIÊU CHUẨN

Nhân đạo Cốt lõi

Hướng dẫn và Chỉ số CHS



NHA XUẤT BẢN TÀI NGUYÊN - MÔI TRƯỜNG
VÀ BẢN ĐỒ VIỆT NAM

Được xuất bản bởi:

NHÀ XUẤT BẢN TÀI NGUYÊN MÔI - TRƯỜNG VÀ BẢN ĐỒ VIỆT NAM

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Tổng Giám đốc - Tổng Biên tập: ThS. Kim Quang Minh

Biên tập: Ths. Đào Thị Hậu

Số xác nhận Đăng ký xuất bản: 1974-2017/CXBIPH/02-450/BaĐ

Số Quyết định xuất bản: 40/QĐ-TMBVN

ISBN: 978-604-952-148-5

© Đã đăng ký bản quyền. Tài liệu này thuộc bản quyền của Liên minh CHS, Dự án Sphere và Nhóm URD. Tài liệu được phép sao chép cho các mục đích giáo dục, bao gồm cả đào tạo, nghiên cứu và hoạt động chương trình với điều kiện trích dẫn nguồn. Trường hợp dịch thuật hay chuyển thể cho phù hợp toàn bộ hay một phần Tài liệu Hướng dẫn và Chi số CHS để sử dụng, cần phải xin phép trước chủ sở hữu quyền tác giả bằng văn bản bằng cách Email tới info@corehumanitarianstandard.org.

In 500 cuốn, khổ 14.7x21cm, 72 trang tại Công ty TNHH Thiết kế Bảo Nam
Địa chỉ: P505 Tòa nhà 142 Lê Duẩn, Đống Đa, Hà Nội.
In xong và nộp lưu chiểu tháng 6 năm 2017

Nội dung

Lời giới thiệu	2
Chín Cam kết và các Tiêu chí Chất lượng	5
Cam kết số 1	6
Cam kết số 2	12
Cam kết số 3	18
Cam kết số 4	25
Cam kết số 5	32
Cam kết số 6	39
Cam kết số 7	45
Cam kết số 8	50
Cam kết số 9	57
Phụ lục: Các thuật ngữ và định nghĩa sử dụng	64

Giới thiệu

Tài liệu Hướng dẫn và Chi số CHS bổ sung cho tài liệu Tiêu chuẩn Cốt lõi về Chất lượng và Trách nhiệm Giải trình của hoạt động Nhân đạo (CHS). Tài liệu này hướng đến tất cả các cá nhân và các tổ chức nhân đạo và các tổ chức tham gia vào lập kế hoạch, quản lý hay thực hiện cứu trợ nhân đạo, bao gồm các nhân viên, tình nguyện viên của các cơ quan địa phương, quốc gia và quốc tế. Tài liệu cũng có thể được sử dụng trong các cơ quan chính phủ, chính quyền địa phương và áp dụng cho cộng đồng bị ảnh hưởng, thiệt hại.

Tài liệu Hướng dẫn *làm rõ hơn* các Hành động Chính và Trách nhiệm của Tổ chức được đưa ra trong CHS đồng thời xem xét một số thách thức thực tế có thể nảy sinh khi áp dụng CHS. Tài liệu cũng giải thích sự quan trọng của mỗi một trong Chín Cam kết CHS và cung cấp một số ví dụ cho các đối tượng khác nhau trong những bối cảnh khác nhau. Tuy nhiên, tài liệu hướng dẫn không đi sâu vào việc giải thích về ứng phó nhân đạo trong tình huống khẩn cấp. Thay vào đó, tài liệu cung cấp danh sách các hướng dẫn chi tiết hơn về việc làm thế nào để đạt được mỗi Cam kết.

Mỗi Cam kết sẽ tập trung vào một lĩnh vực riêng biệt trong hoạt động nhân đạo, tuy nhiên có một số trường hợp cần thiết phải kết hợp, lồng ghép nhiều Cam kết với nhau thành một chính thể thống nhất.

Ví dụ, tầm quan trọng của truyền thông với các cộng đồng và người bị ảnh

hưởng bởi thảm họa và sự quản lý cán bộ/nhân viên nhân đạo mang tính hỗ trợ xuyên suốt Chín Cam kết. Việc ngăn ngừa bóc lột, lạm dụng tình dục và tầm quan trọng của sự minh bạch cũng liên quan tới một số Cam kết.

Giới và sự đa dạng. CHS thúc đẩy các quyền cơ bản của con người được cùng cổ bởi quyền được sống với phẩm giá, được bảo vệ và đảm bảo an ninh theo định nghĩa của luật pháp quốc tế. CHS nhận thấy rằng sự tham gia của dân cư bị ảnh hưởng bởi thảm họa là nền tảng của hoạt động cứu trợ nhân đạo hiệu quả. Để đạt được điều đó, điều cần thiết phải ghi nhận sự đa dạng trong cộng đồng bằng cách thu thập các dữ liệu phân tách giới, độ tuổi và năng lực để thông tin cho các chương trình. Điều này sẽ giúp đảm bảo nhu cầu khác nhau của các nhóm đối tượng khác nhau được đáp ứng bằng cách cho họ tham gia đóng góp ý kiến trong việc đưa ra các quyết định về cứu trợ.

Trong tài liệu này, cộng đồng được hiểu là một nhóm bao gồm phụ nữ, nam giới, trẻ em trai/gái; mỗi nhóm có năng lực, nhu cầu, năng lực và tình trạng dễ bị tổn thương khác nhau.

Các chi số hoạt động và các câu hỏi hướng dẫn nhằm mục đích thúc đẩy đo lường tiến độ thực hiện đúng theo tiêu chuẩn và liên tục học hỏi, nâng cao chất lượng và trách nhiệm giải trình trong hoạt động ứng phó nhân đạo. Một số tổ chức có thể mong muốn phát triển các công cụ để đối chiếu kết quả giữa các tổ chức trong các bối cảnh và thời điểm khác nhau.

Các chỉ số hoạt động và câu hỏi hướng dẫn có thể được áp dụng để hướng dẫn:

- thiết kế dự án, chương trình;
- giám sát tại dự án, chương trình, ở các cấp ngành/linh vực và ứng phó diện rộng
- đánh giá tổ chức do chính tổ chức đó thực hiện;
- chiến lược xây dựng năng lực;
- các đánh giá nội bộ;
- đồng đánh giá và đánh giá đồng đẳng lẫn nhau;
- giám sát thời gian thực bởi cộng đồng và người dân chịu ảnh hưởng.

Khi áp dụng các chỉ số hoạt động, người sử dụng cần lưu ý những vấn đề sau:

Tính toàn vẹn. Các chỉ số hoạt động nên được sử dụng theo bộ. Chúng có số lượng nhỏ, liên quan đến tất cả các lĩnh vực và bối cảnh, phản ánh nhu cầu thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm nhiều nhóm người dân khác nhau trong cộng đồng bị ảnh hưởng. Nếu một tổ chức quyết định không sử dụng một chỉ số nào đó, tổ chức đó nên nêu lý do rõ ràng khi báo cáo kết quả.

Thích nghi. Các chỉ số hoạt động cần được điều chỉnh tùy theo từng bối

cảnh, quy trình của từng tổ chức cụ thể. Chúng có thể được bổ sung bằng các chỉ số và các câu hỏi hướng dẫn phù hợp khác.

Thời điểm. Chỉ số hoạt động và các câu hỏi hướng dẫn được sử dụng trong tất cả các giai đoạn của hoạt động ứng phó, từ giai đoạn khảo sát đến giai đoạn đánh giá kết quả thực hiện.

Đo lường. Các chỉ số hoạt động nhằm mục đích hỗ trợ việc đo lường tiến độ và/hoặc so sánh qua các thời điểm, các chương trình và bối cảnh thực tiễn. Để có ý nghĩa và ghi nhận sự đa dạng của các nhu cầu đồng thời đáp ứng các chương trình đang được thực hiện, các chỉ số hoạt động cần được đo lường phù hợp theo thời gian, địa điểm và ít nhất phải cho phép phân tách dữ liệu theo độ tuổi và giới.

Cách đơn giản để chấm điểm các chỉ số hoạt động là sử dụng thang đo Likert với 5 cấp độ (1=Hoàn toàn không đồng ý; 2=Không đồng ý; 3=Không đồng ý cũng không phản bác; 4=Đồng ý; 5=Hoàn toàn đồng ý).

Hướng dẫn bổ sung. Người sử dụng nên tham khảo các tài liệu trong các đường liên kết dưới đây, hướng dẫn ở phần cuối mỗi phần, bảng chú giải thuật ngữ và chú thích cho các thông tin hữu ích khác.

Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác

ADCAP (2015) 'Tiêu chuẩn Tối thiểu về Lồng ghép Tuổi và vấn đề Khuyết tật trong Hoạt động Nhân đạo' (Phiên bản thử nghiệm):

<http://www.helpage.org/what-we-do/emergencies/adcap-age-and-disability-capacity-building-programme/>

IASC Gender Marker 2013-14:

<http://www.humanitarianresponse.info/en/topics/gender/page/iasc-gender-marker>

HelpAge International (2014) 'Tăng cường khả năng chống chịu, thích nghi và phục hồi trong một thế giới đang già hóa: Làm thế nào để đưa ra các chính sách và chương trình lồng ghép người cao tuổi':

<http://www.helpage.org/silo/files/disaster-resilience-in-an-ageing-world-how-to-make-policies-and-programmes-inclusive-of-older-people.pdf>

OCHA (2014) Methodology – 'Đánh giá có sự tham gia và trách nhiệm giải trình đối với người bị ảnh hưởng' (Cộng hòa Trung Phi):

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/Methodology-Participative-evaluation-of-AAP.pdf>

Tài liệu Hướng dẫn và Chi số CHS được xây dựng bởi nhóm làm việc với các đại diện từ các Tổ chức Phi Chính phủ, mạng lưới quốc tế, Văn phòng điều phối Viện trợ nhân đạo Liên Hợp Quốc (UNOCHA), Groupe URD, Dự án SPHERE và Liên minh CHS. Tài liệu Hướng dẫn CHS được cải thiện thông qua thảo luận và thử nghiệm thực địa với nhiều đối tượng sử dụng trong các bối cảnh khác nhau. Nhóm quản lý CHS chân thành cảm ơn Ủy ban Cứu trợ Thảm họa khẩn cấp đã hỗ trợ tài chính để xây dựng thành công Tài liệu Hướng dẫn và Chi số CHS. Nội dung tài liệu hướng dẫn CHS được rút ra từ các tài liệu hiện có như Sphere, Liên minh CHS (trước đây là HAP và People in Aid) và Groupe URD. Tài liệu Hướng dẫn và Chi số CHS sẽ được chỉnh sửa dựa trên những phản hồi của người sử dụng chậm nhất vào tháng 3 năm 2017. Vui lòng gửi các phản hồi và đề xuất đến: feedback@corehumanitarianstandard.org

Các tổ chức quan tâm đến việc kiểm chứng Tiêu chuẩn Cốt lõi về Chất lượng và Trách nhiệm Giải trình của hoạt động Nhân đạo (CHS) có thể tham khảo các công cụ có sẵn tại trang website của Liên minh CHS ở <http://chsalliance.org/what-we-do/verification>.

Chín Cam kết và Tiêu chí Chất lượng



1. Cộng đồng và người bị ảnh hưởng bởi thảm họa nhận được sự trợ giúp phù hợp và có liên quan đến nhu cầu của họ.

Tiêu chí Chất lượng: Hoạt động nhân đạo phù hợp và có liên quan.



2. Cộng đồng và người bị ảnh hưởng bởi thảm họa nhận được sự hỗ trợ họ cần đúng thời điểm.

Tiêu chí Chất lượng: Hoạt động nhân đạo hiệu quả và kịp thời.



3. Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa không chịu ảnh hưởng tiêu cực, được chuẩn bị tốt hơn, tăng cường khả năng chống chịu, thích nghi và phục hồi, và ít bị rủi ro hơn từ kết quả của hoạt động trợ giúp nhân đạo.

Tiêu chí Chất lượng: Hoạt động ứng phó nhân đạo nâng cao năng lực địa phương và phòng tránh tác động tiêu cực.



4. Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa biết quyền được làm và quyền được hưởng của mình, được tiếp cận thông tin và tham gia vào việc ra quyết định có ảnh hưởng đến mình.

Tiêu chí Chất lượng: Hoạt động ứng phó nhân đạo dựa trên trao đổi thông tin, tham gia và phản hồi.



5. Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa được tiếp cận với cơ chế giải quyết khiếu nại an toàn và có trách nhiệm.

Tiêu chí Chất lượng: Khiếu nại được đón nhận và giải quyết.



6. Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa nhận được sự trợ giúp có sự phối hợp và bổ sung cho nhau.

Tiêu chí Chất lượng: Hoạt động ứng phó nhân đạo được điều phối và hỗ trợ lẫn nhau.



7. Cộng đồng và người bị ảnh hưởng bởi thảm họa có thể trông đợi các hoạt động cứu trợ được cải thiện khi các tổ chức rút kinh nghiệm và học hỏi từ kinh nghiệm.

Tiêu chí Chất lượng: Cán bộ nhân đạo liên tục học hỏi và cải tiến.



8. Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa nhận được sự trợ giúp mà họ cần từ những cán bộ và tình nguyện viên có năng lực và được quản lý tốt.

Tiêu chí Chất lượng: Cán bộ nhân đạo được hỗ trợ để thực hiện công việc hiệu quả, và được đối xử công bằng và không thiên vị.



9. Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa có thể trông đợi các tổ chức đang hỗ trợ họ quản lý nguồn lực một cách hiệu quả, hữu dụng và có đạo đức.

Tiêu chí Chất lượng: Nguồn lực được quản lý và sử dụng có trách nhiệm, đúng mục đích.

Cam kết số 1



Cộng đồng và người bị ảnh hưởng bởi thảm họa được nhận sự trợ giúp phù hợp và có liên quan đến nhu cầu của họ.

Tiêu chí Chất lượng: Cứu trợ nhân đạo phải phù hợp và có liên quan.

Tại sao Cam kết này quan trọng?

Cam kết số 1 cho thấy mục tiêu hàng đầu của cứu trợ nhân đạo khi có thảm họa là làm dịu đi sự căng thẳng và khó khăn của người bị ảnh hưởng bởi thảm họa; đảm bảo quyền được nhận hỗ trợ và tôn trọng phẩm giá của con người. Một hoạt động cứu trợ nhân đạo thực hiện bình quân cho tất cả mọi người bị ảnh hưởng và trong mọi tình huống theo cách giống nhau sẽ là thất bại, không đạt mục đích của nó, đồng nghĩa với việc không đáp ứng lợi ích tối đa nhu cầu cần hỗ trợ của người bị ảnh hưởng.

Cam kết số 1 nhấn mạnh tầm quan trọng của việc hiểu được bối cảnh cũng như nhu cầu của các nhóm đối tượng bị ảnh hưởng khác nhau; các nhu cầu của người bị ảnh hưởng thay đổi thế nào theo thời gian và cần phải nhận biết được năng lực của các nhóm đối tượng đó. Cam kết số 1 cũng nhấn mạnh vai trò của chính sách và các quy trình cứu trợ để liên tục thực hiện đánh giá nhu cầu, hỗ trợ vô tư, có lồng ghép yếu tố giới và tính đa dạng trong ứng phó.

Chỉ số đánh giá

1. Cộng đồng và người bị ảnh hưởng bởi thảm họa được biết rằng các hoạt động cứu trợ dựa trên nhu cầu cụ thể và phù hợp với văn hóa của họ.
2. Các hoạt động trợ giúp và bảo vệ được thực hiện dựa trên đánh giá rủi ro, tình trạng dễ bị tổn thương và nhu cầu của cộng đồng và người bị ảnh hưởng.
3. Các hoạt động ứng phó phải xem xét cụ thể tới khả năng (v.d: kiến thức và kỹ năng) của người cần hỗ trợ và/hoặc sự bảo vệ.

Câu hỏi hướng dẫn giám sát các Hành động Chính

- Việc đánh giá nhu cầu tổng thể đã được tiến hành và sử dụng để thông tin trước khi đưa ra kế hoạch ứng phó hay chưa?
- Các nguồn thông tin sử dụng có được tham vấn với cộng đồng và người bị ảnh hưởng và các bên liên quan khác khi thực hiện đánh giá nhu cầu, rủi ro, năng lực, tình trạng dễ bị tổn thương và bối cảnh của thảm họa hay không?
- Các dữ liệu đánh giá và giám sát có được phân tách theo giới, độ tuổi hay khả năng của các nhóm đối tượng hay không?
- Các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương được xác định như thế nào?
- Các hoạt động ứng phó có bao gồm các hoạt động trợ giúp và bảo vệ khác nhau cho các nhóm dân cư có đặc thù nhân khẩu học khác nhau hay không?
- Các hành động nào đã thực hiện để điều chỉnh cho phù hợp với sự thay đổi về nhu cầu, năng lực, rủi ro và thực tiễn đang diễn ra ở các cộng đồng bị ảnh hưởng?

Các Hành động chính	Hướng dẫn thực hiện
<p>1.1 Tiến hành phân tích bối cảnh và các bên liên quan một cách khách quan, hệ thống và liên tục</p>	<p>Đánh giá và phân tích:</p> <ul style="list-style-type: none">• Đánh giá và phân tích số liệu là một quá trình chứ không phải là một sự việc diễn ra đơn lẻ, và nếu thời gian cho phép, có thể tiến hành đánh giá chuyên sâu. Nhu cầu của các cộng đồng bị ảnh hưởng cần được xác định dựa trên việc đánh giá và luôn luôn cập nhật có sự tham gia của người bị ảnh hưởng để tìm ra các hoạt động cứu trợ phù hợp và tuyệt đối không dựa trên giả định hoặc ý kiến chủ quan của người đánh giá.• Điều quan trọng sống còn là kiểm tra chéo và xác nhận thông tin, cần hiểu là số liệu đánh giá ban đầu là chưa hoàn chỉnh, và vẫn còn đang thay đổi.• Đánh giá sự an toàn và an ninh của các cộng đồng bị ảnh hưởng và cộng đồng tiếp nhận đánh giá là rất quan trọng để có thể xác định những nguy cơ tiềm ẩn về bạo lực, ép buộc, chối bỏ quyền được sống và các quyền cơ bản khác của con người. Một phân tích có tính đến nhu cầu theo giới sẽ giúp đưa ra các hoạt động ứng phó hiệu quả và bền vững.• Quá trình lập kế hoạch cần có sự phối kết hợp với các đơn vị/tổ chức để tránh tình trạng tăng thêm gánh nặng cho cộng đồng và người bị ảnh hưởng khi có quá nhiều đoàn đến đánh giá. Nếu điều kiện cho phép, các đơn vị nên cùng phối hợp đánh giá (ví dụ đánh giá nhanh ban đầu đa ngành, đa lĩnh vực – MIRA), kết quả và thông tin sau đánh giá cần được chia sẻ cho tất cả các bên quan tâm, các cơ quan chính phủ và cộng đồng bị ảnh hưởng.

1.2 Thiết kế và thực hiện các chương trình dự án phải phù hợp dựa trên kết quả đánh giá nhu cầu¹, rủi ro một cách vô tư, sự am hiểu về tình trạng dễ bị tổn thương và năng lực của các nhóm khác nhau².

Chương trình dự án phù hợp

- Cứu trợ nhân đạo cần phải phù hợp với các nhóm đối tượng khác nhau bị ảnh hưởng trong cộng đồng và cần đảm bảo quyền của cộng đồng và người bị ảnh hưởng: đáp ứng các nhu cầu cơ bản (như nước sạch và chăm sóc sức khỏe); đáp ứng nhu cầu cần được bảo vệ (ví dụ: bảo vệ khỏi bị bóc lột tình dục và bạo lực); và tạo cơ hội giúp đỡ họ gìn giữ nhân phẩm và tự trọng. Các chương trình cần được thiết kế phù hợp với từng bối cảnh và điều kiện ở địa phương, thành thị hay nông thôn.
- Không ủng hộ các tập quán văn hóa dựa trên các khái niệm sai lệch được người sở tại chấp nhận nhưng lại vi phạm quyền con người (ví dụ: sự thiên vị với trẻ em trai và gái, phân biệt tầng lớp xã hội, tước bỏ quyền được đi học của trẻ em gái; tư chối tiêm chủng, v.v...)

Đánh giá một cách vô tư

- Cần có những nỗ lực đặc biệt để đánh giá nhu cầu của những người ở địa bàn đặc biệt khó tiếp cận, như các đối tượng không ở trong các trại, những đối tượng ở các khu vực địa lý khó tiếp cận hay đang ở nhờ cùng với các gia đình.
- Quy trình trên cũng cần áp dụng thực hiện ở nhóm đối tượng ‘rủi ro cao’ – người khuyết tật, người cao tuổi, người khó vận động, trẻ em và người vị thành niên – những đối tượng này có nguy cơ cao bị ép buộc, bóc lột và lạm dụng. Hành động không thiên vị không có nghĩa là đối xử quân bình/giống nhau cho tất cả các đối tượng mà phải tính tới nhu cầu, tình trạng bị tổn thương và năng lực của các nhóm đối tượng bị ảnh hưởng là khác nhau.

Tình trạng dễ bị tổn thương

- Những người có thể bị tổn thương bởi các đặc điểm cá nhân (quá già hoặc quá trẻ), người khuyết tật hoặc ốm (người có kho khăn về vận động hoặc nhiễm HIV/AIDS); hoặc những người chăm sóc người khác là các đối tượng dễ bị tổn thương.
- Các yếu tố xã hội và bối cảnh cũng góp phần vào tình trạng dễ bị tổn thương. Các yếu tố này bao gồm: sự phân biệt đối xử và đẩy đối tượng ra bên lề (ví dụ: trong một số hoàn cảnh, giá trị địa vị xã hội và quyền lực của phụ nữ và trẻ em gái bị coi nhẹ), bị cô lập khỏi xã hội (bao gồm cả không được tiếp cận thông tin); môi trường bị thoái hóa (xói mòn đất và phá rừng), sự biến động của thời tiết, nghèo, không có quyền sử dụng đất, quản trị yếu kém, các hiện tượng phân biệt chủng tộc, phân cấp trong xã hội, địa vị, giai cấp, tôn giáo và chính trị.

¹ “Nhu cầu” bao gồm cả sự trợ giúp và bảo vệ

² Khái niệm này dùng để đề cập đến, ví dụ như phụ nữ, nam giới, trẻ em trai, trẻ em gái, thanh thiếu niên và người già, cũng như những người khuyết tật và thuộc về một dân tộc thiểu số, sắc tộc cụ thể.

	<p>Năng lực sẵn có</p> <ul style="list-style-type: none"> Nhà nước đóng vai trò và trách nhiệm chính trong thực hiện cứu trợ kịp thời và bảo vệ cho người dân bị ảnh hưởng trong phạm vi biên giới quốc gia. Sự can thiệp của các tác nhân viện trợ nhân đạo chỉ xảy ra chỉ khi các cộng đồng bị ảnh hưởng bởi thảm họa và nhà nước không có đủ năng lực hoặc không sẵn sàng ứng phó (đặc biệt là trong những giai đoạn đầu của công tác ứng phó). Sự can thiệp này chỉ có thể được giải trình/ thực hiện khi mà nhà nước hoặc chính quyền phân biệt đối xử đối với nhóm nhất định và/hoặc người dân sống ở khu vực bị ảnh hưởng. Phụ nữ và nam giới bị ảnh hưởng bởi thảm họa (bao gồm cả người cao tuổi và người khuyết tật) đã có các kỹ năng và kinh nghiệm chống chịu, ứng phó và phục hồi sau thảm họa đồng thời học hỏi thêm qua trải nghiệm thực tiễn, họ chính là nhóm người tiên phong ứng phó khi thảm họa xảy ra. Việc chủ động đưa các nhóm đối tượng bị ảnh hưởng tham gia vào các hoạt động ứng phó nhân đạo là một phần quan trọng đảm bảo quyền được sống có nhân phẩm của họ.
<p>1.3 Điều chỉnh chương trình dự án phù hợp với diễn biến về nhu cầu, năng lực và bối cảnh đang thay đổi</p>	<p>Điều chỉnh chương trình</p> <ul style="list-style-type: none"> Trong suốt quá trình ứng phó, cán bộ địa phương cần tham vấn liên tục với cộng đồng bị ảnh hưởng để xác định được mức độ đáp ứng so với nhu cầu thực tế và để xác định cần thêm hay điều chỉnh các hoạt động ứng phó hay không. Định kỳ giám sát các số liệu dịch tễ học và các số liệu có liên quan để thông tin kịp thời cho việc ra quyết định và xác định các ưu tiên đảm bảo an toàn tinh mạng con người là trên hết. Những người tham gia các hoạt động ứng phó cần linh hoạt hiệu chỉnh các hoạt động can thiệp phù hợp với những thay đổi về nhu cầu của cộng đồng và người bị ảnh hưởng. Cần trao đổi để tìm ra sự đồng thuận từ phía nhà tài trợ đối với những thay đổi nêu trên.

Các câu hỏi hướng dẫn giám sát

Trách nhiệm của Tổ chức

- Tổ chức có chính sách rõ ràng cam kết cho các hoạt động cứu trợ nhân đạo dựa trên nhu cầu, vô tư và độc lập hay không? Các cán bộ nhân viên của của tổ chức có nhận thức được điều này không?
- Các bên liên quan có nhìn nhận tổ chức như là một cơ quan độc lập, vô tư và không phân biệt đối xử hay không?
- Quá trình thực hiện các hoạt động cứu trợ nhân đạo có bao gồm cơ chế thu thập thông tin nhất quán được phân tách giới, độ tuổi và khả năng của cộng đồng và người bị ảnh hưởng hay không?
- Các số liệu này có thường xuyên được sử dụng làm định hướng cho việc thiết kế và thực hiện chương trình hay không?

Trách nhiệm Tổ chức	Hướng dẫn thực hiện
<p>1.4. Các chính sách cam kết đem đến hỗ trợ vô tư dựa trên nhu cầu và năng lực của cộng đồng và người bị ảnh hưởng bởi thảm họa</p>	<p>Các chính sách của tổ chức có liên quan đến hoạt động hỗ trợ một cách vô tư và đáp ứng tính đa dạng của cộng đồng và người bị ảnh hưởng.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tổ chức đáp ứng được các Tiêu chuẩn Cốt lõi về trách nhiệm giải trình và nhân đạo (CHS) cần có các chính sách, quy trình và hệ thống giúp thực hiện và hỗ trợ cho cam kết của tổ chức về nguyên tắc nhân đạo (kể cả một số trường hợp ngoại lệ); đồng thời đảm bảo sự tôn trọng về giới, độ tuổi, khả năng và sự đa dạng của cộng đồng bị ảnh hưởng. • Tất cả các cán bộ/nhân viên và tình nguyện viên của tổ chức phải hiểu được trách nhiệm của mình về các chính sách này, cũng như tranh nhiệm giải trình của họ. Các bên liên quan tới các hoạt động của tổ chức cũng cần hiểu và biết về các chính sách này.
<p>1.5. Các chính sách đưa ra cam kết cần bao gồm các yếu tố về sự đa dạng của các cộng đồng bị ảnh hưởng, gồm nhóm người yếu thế và bị xao nhãng, đồng thời thu thập số liệu đã được phân tách</p>	<p>Phân tách dữ liệu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các chính sách của tổ chức cần đưa ra yêu cầu về mức độ phân tách dữ liệu một cách rõ ràng dành cho việc đánh giá và việc viết báo cáo. Việc này có thể coi là bằng chứng cho sự hỗ trợ vô tư và cho thấy các trợ giúp đã hướng đến đúng đối tượng hay chưa.

1.6. Các quy trình được thực hiện đảm bảo rằng phân tích về bối cảnh diễn ra liên tục và phù hợp

Quy trình của phân tích liên tục

- Các tổ chức nhân đạo cần phải có hệ thống quản lý và giám sát phù hợp để tạo điều kiện cho các cán bộ cứu trợ nhân đạo tiếp nhận được kiến thức, kỹ năng, hành vi và thái độ cần thiết để quản lý và thực hiện các đánh giá.
- Các hệ thống nhân sự cần phải linh hoạt để đẩy nhanh việc tuyển dụng nhân viên phục vụ cho công tác đánh giá. Đảm bảo rằng có đủ cán bộ có kỹ năng và chuyên môn để có thể tiếp tục đánh giá và phân tích diễn biến tiếp theo.
- Ngân sách và nguồn lực của chương trình cần được phân bổ dựa trên nhu cầu của cộng đồng và người bị ảnh hưởng; và đảm bảo rằng dòng ngân sách cần cho việc tiếp tục đánh giá và phân tích nhu cầu hỗ trợ và bảo vệ diễn biến tiếp theo, để điều chỉnh chương trình phù hợp với nhu cầu và đúng với cái họ cần có thay đổi theo thời gian.

Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác

ACAPS & ECB (2014) 'Đánh giá Nhu cầu Cứu trợ nhân đạo: Công cụ Hướng dẫn Tối thiểu':

<http://www.acaps.org/img/documents/h-humanitarian-needs-assessment-the-good-enough-guide.pdf>

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Xây dựng phương pháp tiếp cận có sự tham gia của người bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng trong các hoạt động ứng phó nhân đạo'. Số tay hướng dẫn có Sự tham gia (chương 7):

http://urd.org/IMG/pdf/MP_GB_CHAPITRE7.pdf

IASC (2015) 'Hướng dẫn đánh giá nhanh ban đầu đa ngành' (Hiệu chỉnh tháng 7/2015):

https://www.humanitarianresponse.info/en/system/files/documents/files/mira_revised_2015_en.pdf

IASC (2006) 'Phụ nữ, Trẻ em Gái, Trẻ em Trai và Nam giới: Nhu cầu khác nhau, Cơ hội Bình đẳng'. Số tay hướng dẫn lồng ghép Giới trong Hoạt động Ứng phó Nhân đạo:

<https://interagencystandingcommittee.org/gender-and-humanitarian-action-0/documents-public/women-girls-boys-men-different-needs-equal>

Mazurana, D., Benelli, P., Gupta, H., & Walker, P. (2011) 'Văn đề Giới và Độ tuổi: Cải tiến các Hoạt động Ứng phó Nhân đạo trong các Tình huống Khẩn cấp'. Feinstein International Center, Tufts University:

<http://www.alnap.org/resource/8144>

Xem thêm trang Web của Liên minh Tiêu chuẩn Cốt lõi về Chất lượng và Trách nhiệm Giải trình của hoạt động Nhân đạo ở đường dẫn: <http://chsalliance.org/resources>

Cam kết số 2



Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa được tiếp nhận sự hỗ trợ mà họ cần đúng thời điểm.

Tiêu chí chất lượng: Hoạt động nhân đạo hiệu quả và kịp thời.

Tại sao Cam kết này quan trọng?

Cam kết số 2 nhấn mạnh sự cần thiết đối với các hệ thống hiệu quả để hỗ trợ cho quá trình ra quyết định dựa trên bằng chứng cùng với các nhu cầu hỗ trợ và bảo vệ kịp thời và đầy đủ có tính đến các yếu tố địa lý. Cam kết này một mặt thừa nhận những thách thức về mặt tiếp cận, an ninh, tài chính, hậu cần, năng lực và các ưu tiên xung đột, mặt khác nó cũng đòi hỏi cộng đồng nhân đạo phải cùng nhau giải quyết các thách thức đó để có thể ứng phó một cách toàn diện để hỗ trợ nhu cầu của người dân bị ảnh hưởng. Dự đoán và chuẩn bị trước cho cuộc khủng hoảng sẽ làm tăng tốc độ, sự phù hợp và tính hiệu quả của công tác ứng phó và đảm bảo rằng các quyết định phải dựa trên thông tin đáng tin cậy hơn. Công tác ứng phó không chỉ kịp thời mà còn phải tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật tối thiểu nếu chúng nhằm mục đích hỗ trợ bảo vệ cuộc sống và sinh kế của người dân.

Chỉ số đánh giá

1. Các cộng đồng và người dân bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng, bao gồm các nhóm dễ bị tổn thương nhất, coi thời điểm hỗ trợ và bảo vệ mà họ nhận được là thích hợp.
2. Các cộng đồng và người dân bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng cho rằng nhu cầu của họ được đáp ứng.
3. Các báo cáo giám sát và đánh giá thể hiện rằng công tác ứng phó nhân đạo đáp ứng được mục tiêu ứng phó cả về mặt thời gian, chất lượng và số lượng.

Câu hỏi hướng dẫn giám sát các Hành động Chính

- Các khó khăn và rủi ro có thường xuyên được xác định và phân tích không, và các kế hoạch có được điều chỉnh phù hợp hay không?
- Việc lập kế hoạch có cân nhắc thời gian tối ưu cho các hoạt động, có tính đến các yếu tố chẳng hạn như thời tiết, mùa vụ hay xung đột không?
- Việc chậm trễ thực hiện các kế hoạch và hoạt động có được giám sát và giải quyết hay không?
- Có sử dụng các hệ thống cảnh báo sớm và kế hoạch dự phòng hay không?
- Các tiêu chuẩn kỹ thuật được công nhận trên toàn cầu có được sử dụng và có đạt được không?
- Các nhu cầu chưa được đáp ứng có được xác định và giải quyết không?
- Các kết quả giám sát có được sử dụng để điều chỉnh các chương trình hay không?

Các Hành động chính	Hướng dẫn thực hiện
<p>2.1 Thiết kế các chương trình nhằm giải quyết những khó khăn để các hành động được đề xuất thực tế và an toàn cho cộng đồng.</p>	<p>Giải quyết những khó khăn và lập chương trình một cách thực tế</p> <ul style="list-style-type: none">• Tình trạng mất an toàn hay các vấn đề hậu cần có thể hạn chế khả năng tiếp cận tới các nhóm dân cư, nguồn tài trợ có thể không đủ và chính quyền địa phương không cho phép các nhà hoạt động nhân đạo thực hiện công tác ứng phó. Việc đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn kỹ thuật có thể không khả thi vì những hạn chế của việc tiếp cận hoặc nguồn tài trợ. Các tổ chức và cán bộ của họ cũng có thể thiếu kinh nghiệm, thiếu hệ thống hoặc năng lực cần thiết để đáp ứng các tiêu chuẩn tối thiểu.• Ngoại giao, vận động hành lang và vận động chính sách với chính phủ, các tổ chức khác và các nhà tài trợ có thể được yêu cầu ở cấp địa phương, quốc gia hoặc quốc tế để vượt qua những trở ngại.• Để phát triển các chiến lược thì đòi hỏi phải có sự cộng tác (ví dụ như vận động chính sách, hệ thống chuyển tuyến, lập kế hoạch dự phòng) để vượt qua những thách thức ngăn cản công tác ứng phó nhân đạo để đáp ứng được Cam kết này.• Điều quan trọng là xác định được các Chỉ số đánh giá có ràng buộc về thời gian, có bối cảnh cụ thể và có thể đạt được. Các chỉ số này cần được rà soát thường xuyên để đo lường tiến trình đáp ứng nhu cầu trợ giúp và bảo vệ

2.2 Triển khai công tác ứng phó nhân đạo kịp thời, ra quyết định và hành động không trì hoãn khi không cần thiết.

Tính kịp thời

- Tính kịp thời không chỉ đề cập đến việc ứng phó nhanh tránh sự chậm trễ mà còn đề cập đến việc cung cấp các dịch vụ phù hợp vào đúng thời điểm. Ví dụ, người bị ảnh hưởng có thể có những nhu cầu khác nhau trong mùa hè và mùa đông và các hoạt động như phân phối thức ăn gia súc, hạt giống hoặc dụng cụ sẽ cần phải tính đến lịch mùa vụ nông nghiệp.
- Các kế hoạch của chương trình cần bao gồm khung thời gian cho các hệ thống phân phối và giám sát chủ động xác định và lý giải cho sự chậm trễ. Chu trình chương trình nhân đạo của IASC (xem các đường dẫn dưới đây để có thể hướng dẫn cụ thể hơn) cung cấp thêm thông tin về thời gian dự kiến đối với các tình huống khẩn cấp diễn ra từ từ và các tình huống diễn ra đột ngột.
- Sử dụng hệ thống dự báo và cảnh báo sớm để triển khai lập kế hoạch dự phòng trước một khủng hoảng cho phép các cộng đồng, chính quyền và các cơ quan sẵn sàng can thiệp kịp thời, vì thế mà người dân bị ảnh hưởng có thể bảo vệ tài sản của mình trước khi tính mạng và sinh kế của họ gặp rủi ro.

Ra quyết định

- Một loạt các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định ứng phó với một khủng hoảng nhân đạo bao gồm ngân sách sẵn có, khả năng tiếp cận với thông tin, mức độ chuẩn bị ứng phó, khả năng chuyên môn của một cơ quan, hoặc sự cần thiết để chứng minh tác động. Các chính phủ tài trợ cũng sẽ bị các cân nhắc chính trị làm ảnh hưởng. Việc ra quyết định phải dựa trên phân tích nhu cầu khách quan, nhưng trong thực tế, các thông tin chuyên sâu sẽ thường bị thiếu trong các giai đoạn đầu của một thảm họa và quyết định sẽ phải được đưa ra dựa trên kiến thức/thông tin không hoàn hảo.
- Việc ra quyết định cần phải linh hoạt và đáp ứng với các thông tin mới từ những đợt đánh giá liên tục. Các thỏa thuận ra quyết định sẽ thay đổi trong phạm vi các tổ chức, nhưng trách nhiệm cuối cùng cho việc ra quyết định là tùy thuộc vào các chính quyền quốc gia. Các quyết định và quá trình ra quyết định cần phải được ghi chép lại đầy đủ để đảm bảo sự minh bạch và phải dựa trên việc tham vấn và điều phối với các cơ quan khác (tham khảo Cam kết số 6)

<p>2.3 Giới thiệu các nhu cầu chưa được đáp ứng cho các tổ chức có chức năng nhiệm vụ và chuyên môn kỹ thuật liên quan hoặc vận động chính sách để giải quyết các nhu cầu chưa được đáp ứng.</p>	<p>Các nhu cầu chưa được đáp ứng</p> <ul style="list-style-type: none"> Một số nhu cầu không thể được đáp ứng nếu không có sự can thiệp của chính quyền (ví dụ như tiếp cận với đất đai hoặc quyền sở hữu đất đai) và các nhu cầu khác có thể nằm ngoài phạm vi kinh nghiệm và chuyên môn của một tổ chức. Tuy nhiên, các tổ chức có trách nhiệm giới thiệu các nhu cầu này với các cơ quan phù hợp và vận động hành lang để giải quyết các nhu cầu đó.
<p>2.4 Sử dụng các tiêu chuẩn kỹ thuật liên quan và các thực hành tốt được sử dụng trong lĩnh vực nhân đạo để lập kế hoạch và đánh giá các chương trình.</p>	<p>Các tiêu chuẩn kỹ thuật và các thực hành tốt</p> <ul style="list-style-type: none"> Nhìn chung, các cơ quan cần phải được hướng dẫn bởi các tiêu chuẩn quốc gia cho tất cả các ngành – mặc dù đôi khi những tiêu chuẩn này chỉ có thể áp dụng cho các tình huống dài hạn, những tiêu chuẩn này cũng có thể lỗi thời hoặc không phù hợp với các thực hành tốt đã được chấp nhận. Theo thời gian, các tổ chức có thể cùng nghiên cứu, điều chỉnh các tiêu chuẩn này để chúng phù hợp với công tác ứng phó nhân đạo trong tương lai. <i>Sổ tay Sphere</i> và các tiêu chuẩn đồng hành cung cấp một khung hướng dẫn cho các ứng phó khẩn cấp hiện tại và tương lai.
<p>2.5 Giám sát các hoạt động, đầu ra và kết quả của công tác ứng phó nhân đạo để điều chỉnh các chương trình và giải quyết việc thực hiện kém hiệu quả.</p>	<p>Giám sát các hoạt động, đầu ra và kết quả</p> <ul style="list-style-type: none"> Việc giám sát thông tin cho những sự sửa đổi của dự án, xác minh việc áp dụng các tiêu chí lựa chọn và xác nhận liệu nguồn viện trợ đó có đến đúng đối tượng. Việc giám sát bảo đảm những người ra quyết định có thể hồi đáp các phản hồi từ các nhóm khác nhau (ví dụ khắc phục sự mất cân bằng giới) và xác định các vấn đề hoặc các xu hướng nảy sinh. Việc giám sát phải đo lường tiến độ so với các mục tiêu của dự án và phải bao gồm các Chỉ số đánh giá chứ không phải là chỉ trọng tâm vào các <i>hoạt động</i> chẳng hạn như số đợt cấp phát hay <i>đầu ra</i> như số các công trình được xây dựng. Các kết quả của dự án liên quan đến các kết quả cuối cùng mong đợi của các hoạt động chẳng hạn như <i>việc sử dụng</i> các công trình hoặc <i>sự thay đổi trong thực hành</i>. Tính kịp thời của các kết quả cũng cần phải được giám sát.

- Các hệ thống giám sát phải được rà soát thường xuyên để bảo đảm rằng những thông tin hữu ích cần phải được thu thập. Các hoạt động giám sát cũng nên bao gồm và dựa vào những người bị ảnh hưởng và các bên liên quan chính (tham khảo Cam kết số 7).

Giải quyết việc thực hiện kém hiệu quả

- Các phát hiện từ các hoạt động giám sát phải được sử dụng để sửa lỗi, giải quyết các yếu kém và cải thiện sự can thiệp. Nhưng sự thay đổi như là một kết quả của hoạt động giám sát nên được ghi chép lại (tham khảo Cam kết số 7)

Các câu hỏi hướng dẫn giám sát Trách nhiệm của Tổ chức

- Có các quy trình rõ ràng để đánh giá liệu tổ chức có đủ năng lực, tài chính và cán bộ phù hợp sẵn sàng triển khai trước khi thực hiện cam kết chương trình hay không?
- Có chính sách, quy trình và nguồn lực rõ ràng để hỗ trợ giám sát và đánh giá và sử dụng các kết quả để quản lý và ra quyết định hay không? Cán bộ của tổ chức có biết đến các chính sách, quy trình và nguồn lực này hay không?
- Có quy trình rõ ràng để xác định trách nhiệm và thời hạn ra quyết định về phân bổ nguồn lực hay không?

Trách nhiệm Tổ chức	Hướng dẫn thực hiện
2.6 Cam kết chương trình phù hợp với năng lực tổ chức	<p>Năng lực tổ chức</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chính sách của tổ chức phải phản ánh tầm quan trọng của việc áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng kỹ thuật và phát triển và duy trì khả năng chuyên môn trong lĩnh vực can thiệp được lựa chọn của tổ chức. Tuy nhiên, một số tổ chức có thể có sự tiếp cận riêng đối với một lĩnh vực nào đó và có thể bị buộc phải cung cấp hoặc hỗ trợ việc cung cấp các dịch vụ quan trọng nằm ngoài lĩnh vực chuyên môn của họ cho đến khi các cơ quan khác có thể tiếp cận được. • Lập kế hoạch lực lượng lao động có thể giúp bảo đảm rằng các chức năng hoặc chuyên môn khác nhau trong một tổ chức làm việc hợp tác cùng nhau (tham khảo Cam kết số 8). Điều quan trọng cần nhớ là tập trung vào việc lập kế hoạch dự phòng và chuẩn bị ứng phó thảm họa có thể giúp cho một ứng phó kịp thời và hiệu quả hơn trong các khủng hoảng tiếp theo.

2.7 Các cam kết chính sách bảo đảm:

- a. việc giám sát và đánh giá liên tục các hoạt động và các tác động một cách hệ thống và khách quan;
- b. bằng chứng từ giám sát và đánh giá được sử dụng để điều chỉnh và cải thiện các chương trình;
- c. ra quyết định kịp thời cùng với các nguồn lực được phân bổ phù hợp

Chính sách, quy trình và hệ thống của tổ chức

- Bằng chứng được xác định là dữ liệu mà có thể đưa ra một sự phán xét hoặc kết luận khách quan. Bằng chứng có thể có nhiều hình thức và có thể đưa ra các mức độ kiểm chứng (không nhất thiết là khoa học). Cần phải xây dựng các bằng chứng bằng văn bản cho hành động nhân đạo để cải thiện kết quả với sự giám sát và đánh giá có hệ thống và nghiêm ngặt đóng góp cho qui trình này.
- Một tổ chức đáp ứng các tiêu chuẩn cốt lõi về hoạt động nhân đạo cần phải cho thấy dữ liệu từ giám sát và đánh giá được sử dụng như thế nào để điều chỉnh chương trình, chính sách và chiến lược và cải thiện việc chuẩn bị và thực hiện kịp thời (tham khảo Cam kết số 7). Điều này có thể bao gồm việc tuyển dụng cán bộ mới hoặc sử dụng cán bộ hiện có của tổ chức để triển khai nhanh khi cần thiết hoặc sự sẵn có của một quỹ ứng phó khẩn cấp.

Quyết định của tổ chức

- Cả trách nhiệm và quy trình ra quyết định trong phạm vi tổ chức phải được xác định và hiểu rõ ràng, bao gồm người chịu trách nhiệm, người sẽ được tham vấn và thông tin nào cần thông tin cho việc ra quyết định.

Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác

IASC (2015) Module tham khảo thực hiện Chu trình Chương trình Nhân đạo:

<https://www.humanitarianresponse.info/en/programme-cycle/space/programme-cycletoolbox>

Dự án Sphere (2011) Sổ tay Sphere: Hiện chương Nhân đạo và các Tiêu chuẩn Tối thiểu trong Ứng phó Nhân đạo:

<http://www.sphereproject.org/handbook/>

ALNAP & Groupe URD (2009) Xây dựng một phương pháp tiếp cận có sự tham gia của những người bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng vào trong công tác ứng phó nhân đạo. *Sổ tay Tham gia* (chương 8):

http://urd.org/IMG/pdf/MP_GB_CHAPITRE8.pdf

Tham khảo trang thông tin của liên minh CHS để nắm thêm thông tin: <http://chsalliance.org/resources>

Cam kết số 3



Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa không chịu ảnh hưởng tiêu cực, được chuẩn bị tốt hơn, tăng cường khả năng chống chịu, thích nghi và phục hồi và ít bị rủi ro hơn từ kết quả của hoạt động trợ giúp nhân đạo.

Tiêu chí Chất lượng: Hoạt động ứng phó nhân đạo tăng cường năng lực địa phương và tránh tác động tiêu cực.

Tại sao Cam kết này quan trọng?

Cam kết này thừa nhận sự cần thiết của việc công nhận và xây dựng năng lực của địa phương và quốc gia khi ứng phó với thảm họa và tạo ra mối liên kết chặt chẽ hơn với các tổ chức địa phương. Việc đảm bảo rằng các cá nhân, cộng đồng và quốc gia có sự kiểm soát tốt hơn đối với việc đưa ra quyết định và trở nên chống chịu thích nghi tốt hơn dẫn đến phục hồi nhanh hơn và năng lực tốt hơn để chống chịu các cú sốc trong tương lai. Hành động nhân đạo có thể dẫn đến những kết quả có hại không mong muốn – các tổ chức phải nhận thức được điều này và hợp tác với các bên khác để ngăn ngừa hoặc giảm nhẹ những ảnh hưởng như vậy.

Chỉ số đánh giá

1. Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa tự cho rằng có thể chịu được các cú sốc và căng thẳng trong tương lai nhờ hành động nhân đạo.
2. Chính quyền, lãnh đạo và các tổ chức địa phương với trách nhiệm ứng phó với các thảm họa cho rằng khả năng của họ đã được tăng cường.
3. Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa (bao gồm cả những nhóm dễ tổn thương nhất) không chịu bất kỳ ảnh hưởng tiêu cực nào từ hành động nhân đạo.

Câu hỏi hướng dẫn giám sát các Hành động Chính

- Liệu năng lực chống chịu, thích nghi và phục hồi địa phương (ví dụ: cơ cấu, các tổ chức, các chỉ số lãnh đạo và mạng lưới hỗ trợ) đã được xác định chưa và có các kế hoạch để tăng cường những năng lực này không?
- Những thông tin sẵn có về rủi ro, các hiểm họa, tính dễ tổn thương và các kế hoạch liên quan có được sử dụng trong các hoạt động chương trình chưa?

- Các chiến lược và hành động nhằm giảm thiểu rủi ro và xây dựng khả năng chống chịu, thích nghi và phục hồi có được thiết kế có tham vấn người dân và các cộng đồng bị ảnh hưởng không?
- Lãnh đạo và/hoặc chính quyền địa phương được tham vấn để đảm bảo các chiến lược hoạt động được song hành với các ưu tiên của địa phương và/hoặc quốc gia bằng những cách thức nào (cả chính thức và không chính thức)?
- Tất cả các nhóm trong những người bị ảnh hưởng, đặc biệt là những người bị gạt ra bên lề và dễ bị tổn thương có nhận được nhận được cơ hội công bằng khuyến khích tham gia không?
- Hoạt động ứng phó có được thiết kế để tạo điều kiện cho quá trình phục hồi sớm không?
- Những tiêu chuẩn kỹ thuật được công nhận rộng rãi trên toàn cầu có được các cán bộ nhân đạo sử dụng không?
- Chiến lược chuyển giao và/hoặc rút lui rõ ràng có được phát triển có tham vấn những người bị ảnh hưởng và các bên liên quan khác không?

Các Hành động chính	Hướng dẫn thực hiện
<p>3.1 Đảm bảo chương trình được xây dựng dựa trên năng lực địa phương và hoạt động hướng đến nâng cao khả năng chống chịu, thích nghi và phục hồi của cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa.</p>	<p>Khả năng chống chịu, thích nghi và phục hồi của cộng đồng</p> <ul style="list-style-type: none"> • Năng lực của cộng đồng và quốc gia bao gồm kỹ năng, kiến thức, mạng lưới, tổ chức và các sáng kiến. Xây dựng năng lực có thể bao gồm cả nguồn lực (như là nguồn ngân sách, các nguyên vật liệu, v.v) và sự hỗ trợ đối với các hệ thống quản lý và quản trị. • Khả năng chống chịu, thích nghi và phục hồi cũng có thể được tăng cường bằng việc tạo ra các dịch vụ có thể giảm thiểu tác động của các hiểm họa (ví dụ như các biện pháp để chống lại hạn hán hay lũ, bão, hay động đất).
<p>3.2 Sử dụng kết quả của bất kỳ đánh giá rủi ro và hiểm họa trong cộng đồng cũng như các kế hoạch chuẩn bị để định hướng các hoạt động.</p>	<p>Đánh giá rủi ro và hiểm họa trong cộng đồng</p> <ul style="list-style-type: none"> • Những cá nhân, cộng đồng, hoặc quốc gia càng dễ bị tổn thương thì càng có nhiều khả năng phải chịu những tác động tiêu cực. • Phụ nữ, nam giới, trẻ em và các nhóm khác trong xã hội đối mặt với các mức độ rủi ro khác nhau. Điều quan trọng là sử dụng nhưng đánh giá có sự tham gia của cộng đồng để hiểu những hiểm họa tại địa phương ảnh hưởng như thế nào tới các nhóm dễ bị tổn thương khác nhau và năng lực nào của họ có thể dùng để đối phó với chúng.

3.3 Tạo điều kiện cho sự phát triển năng lực lãnh đạo và năng lực của các tổ chức địa phương với tư cách là những người ứng phó đầu tiên trong trường hợp thảm họa trong tương lai, từng bước bảo đảm rằng các nhóm yếu thế được đại diện một cách hợp lý.

Phát triển khả năng lãnh đạo và năng lực địa phương

- Các cơ quan và cộng đồng địa phương thường là những người đầu tiên hành động và có hiểu biết sâu rộng về hoàn cảnh địa phương. Một số tổ chức địa phương sẽ hiểu biết hơn về nhu cầu của các nhóm cụ thể - chẳng hạn như những người làm việc với phụ nữ, trẻ em, hoặc người khuyết tật.
- Các Tổ chức Phi Chính phủ địa phương nói riêng có thể được coi như một cách thực hiện những mục tiêu của chương trình hơn là việc được coi như các đối tác ngang hàng. Tuy nhiên, vẫn có trường hợp có thể chuyển nhiều viện trợ hơn thông qua các tổ chức địa phương (bao gồm cả các tổ chức đại diện cho phụ nữ và người khuyết tật) để phát triển năng lực và cung cấp cho họ những tài nguyên cần thiết để có thể ứng phó trên diện rộng. Điều này đòi hỏi sự thay đổi thái độ và các Tổ chức Phi Chính phủ quốc tế phải đưa ra tầm nhìn dài hạn hơn để các đối tác địa phương tự chủ trong việc kiểm soát quá trình. Việc này cũng đòi hỏi một cam kết giữa các cơ quan trong nước và quốc tế tham gia vào cuộc đối thoại cởi mở với những phê bình mang tính xây dựng.
- Bất cứ khi nào có thể, các chương trình nên tuyển cán bộ tại địa phương và quốc gia để thay cho người nước ngoài.

3.4 Lên kế hoạch cho các chiến lược chuyển giao hoặc rút lui ngay từ những giai đoạn đầu của chương trình nhân đạo nhằm đảm bảo những hiệu quả tích cực về mặt lâu dài và giảm thiểu rủi ro bị lệ thuộc.

Kế hoạch chuyển giao và rút lui

- Nên cung cấp những dịch vụ để hỗ trợ các hệ thống cộng đồng và quốc gia hiện tại hơn là sử dụng các dịch vụ song song mà sẽ không tồn tại vượt quá thời gian ứng phó.
- Việc lên kế hoạch rút lui sớm, phối hợp với chính quyền và cộng đồng bị ảnh hưởng sẽ khuyến khích việc xây dựng các dịch vụ sẽ được tiếp tục sau khi chương trình kết thúc (ví dụ như giới thiệu các giải pháp phục hồi tiết kiệm, sử dụng những tài nguyên sẵn có tại địa phương hoặc tăng cường năng lực quản lý tại địa phương) và tạo nhiều thời gian hơn chuẩn bị cho chuyển giao.

<p>3.5 Thiết kế và triển khai chương trình giúp xúc tiến phục hồi sau thảm họa sớm và có lợi cho nền kinh tế địa phương.</p>	<p>Phục hồi kinh tế</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các hành động nhằm tăng cường năng lực địa phương và khôi phục các dịch vụ, giáo dục, thị trường và các cơ hội sinh kế sẽ thúc đẩy sự phục hồi sớm. • Các hoạt động làm lợi cho nền kinh tế địa phương bao gồm mua hàng hóa, dịch vụ tại địa phương và cung cấp hỗ trợ bằng tiền mặt (xem “Tiêu chuẩn Tối thiểu về Phục hồi Kinh tế năm 2010” trong mục Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác).
<p>3.6 Xác định và hành động dựa trên những ảnh hưởng tiêu cực có thể xảy ra hoặc thực sự xảy ra một cách kịp thời và có hệ thống, bao gồm trong các lĩnh vực sau:</p> <p>a. an toàn, an ninh, phẩm giá và quyền con người;</p> <p>b. hành vi bóc lột và lạm dụng tình dục của cán bộ/nhân viên nhân đạo;</p> <p>c. văn hóa, giới, và các quan hệ xã hội và chính trị;</p> <p>d. sinh kế;</p> <p>e. kinh tế địa phương;</p> <p>f. môi trường.</p>	<p>Ảnh hưởng tiêu cực và “không làm hại”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giá trị cao của các nguồn viện trợ và vị trí quyền lực của cán bộ/nhân viên cứu trợ có thể dẫn đến sự bóc lột và lạm dụng, cạnh tranh, xung đột, sử dụng sai hoặc biến thủ viện trợ. Viện trợ có thể phá hoại sinh kế và làm gia tăng sự bất bình đẳng trong quyền lực giữa các nhóm khác nhau và/hoặc giữa nam, nữ giới và trẻ em. Những ảnh hưởng tiêu cực tiềm tàng này nên được giám sát và hành động để ngăn chặn chúng. • Các cơ chế phản hồi và khiếu nại an toàn và mang tính hồi đáp có thể làm giảm sự lạm dụng, sử dụng sai (xem Cam kết số 4 và 5) và cán bộ nhân đạo nên cởi mở đón nhận và khuyến khích những lời góp ý và khiếu nại. Cán bộ nên được đào tạo làm thế nào để thực hiện bảo mật và tiếp cận những thông tin nhạy cảm, ví dụ như những tiết lộ về bóc lột, lợi dụng và lạm dụng. <p>Quan tâm tới môi trường và biến đổi khí hậu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ứng phó nhân đạo có thể gây ra suy thoái môi trường (ví dụ như xói mòn đất, suy giảm tầng nước ngầm, đánh bắt quá mức, hoặc ô nhiễm), dẫn tới làm gia tăng khủng hoảng hoặc các mức độ dễ bị tổn thương. • Các biện pháp làm giảm thiểu tác động tiêu cực sẽ dựa trên sự can thiệp. Các can thiệp có thể bao gồm trồng rừng, thu hứng nước mưa, sử dụng hiệu quả tài nguyên, và các chính sách và thực hành mua sắm có đạo đức. Các hoạt động xây dựng lớn chỉ nên được thực hiện sau việc đánh giá môi trường. <p>Bóc lột và lạm dụng tình dục bởi cán bộ/nhân viên nhân đạo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tất cả các cán bộ nhân đạo cùng chịu trách nhiệm duy trì một môi trường không có bóc lột và lạm dụng tình dục. Các cán bộ/nhân viên có trách nhiệm báo cáo bất kỳ sự lạm dụng nào mà họ nghi ngờ hay chứng kiến, dù có thuộc hoặc không thuộc tổ chức của họ.

Các câu hỏi hướng dẫn giám sát

Trách nhiệm của Tổ chức

- Có chính sách nào yêu cầu thực hiện đánh giá rủi ro và thực hành giảm thiểu rủi ro đối với những người dễ bị tổn thương trong vùng chương trình của tổ chức? Tất cả các cán bộ đều biết về chính sách này hay chưa?
- Đã có chính sách và qui trình nào để đánh giá và giảm nhẹ những ảnh hưởng tiêu cực từ ứng phó đối với người dân chưa? Tất cả các cán bộ đều biết về chính sách này hay chưa?
- Đã có chính sách và thủ tục đặc biệt nào để giải quyết các tình huống bóc lột tình dục, lạm dụng tình dục hoặc phân biệt đối xử chưa? Tất cả các cán bộ đều biết về chính sách này hay chưa?
- Đã có kế hoạch dự phòng để ứng phó với các khủng hoảng mới hoặc khủng hoảng phát triển rộng thêm chưa? Tất cả các cán bộ đều biết về chính sách này hay chưa?
- Cán bộ nhân đạo có hiểu về điều họ cần làm về các vấn đề bảo vệ, an ninh và rủi ro chưa?

Trách nhiệm Tổ chức	Hướng dẫn thực hiện
<p>3.7 Chính sách, chiến lược, và định hướng được xây dựng nhằm:</p> <p>a. ngăn không cho các chương trình có bất kỳ ảnh hưởng tiêu cực nào, ví dụ như bóc lột, lạm dụng và phân biệt bởi cán bộ nhân đạo đối với cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa;</p>	<p>Chính sách của tổ chức</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các tổ chức được khuyến khích có các hệ thống và chính sách quản lý rủi ro ở dạng văn bản rõ ràng. Các Tổ chức Phi Chính phủ thất bại trong việc xử lý tham nhũng thông qua các chính sách và thủ tục chống hối lộ của họ và thông qua các hoạt động tập thể với các Tổ chức Phi Chính phủ khác sẽ làm tăng nguy cơ tham nhũng cho các tác nhân nhân đạo khác. • Các chính sách và thủ tục của tổ chức nên thể hiện cam kết nhằm bảo vệ những người dễ bị tổn thương và vạch ra hướng ngăn chặn và điều tra sự lạm dụng quyền lực. • Các hoạt động tuyển dụng, kiểm tra, và thực hành thuê tuyển một cách kỹ lưỡng có thể giúp giảm thiểu các rủi ro về hành vi sai trái của cán bộ nhân đạo, và quy tắc ứng xử nên làm rõ thực hành nào bị cấm. Cán bộ/nhân viên nhân đạo cần chính thức tuân thủ các quy tắc này và cần được biết về các chế tài xử phạt nếu vi phạm (xem Cam kết số 8).

<p>b. nâng cao năng lực địa phương.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Khiếu nại và thủ tục khiếu nại, bao gồm cả chính sách “Hệ thống cung cấp thông tin nội bộ”, nên có sẵn và các cán bộ/nhân viên nhân đạo cần biết cách để tiếp cận chúng. • Chính sách mua sắm xanh có thể giúp đảm bảo tránh được các ảnh hưởng môi trường tiêu cực ngoài ý muốn (xem Cam kết số 9).
<p>3.8 Có các hệ thống bảo mật thông tin cá nhân thu thập từ cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa mà những thông tin này có thể đem lại rủi ro cho họ.</p>	<p>Thông tin cá nhân được bảo mật</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tất cả các thông tin cá nhân thu thập từ cộng đồng nên được giữ bí mật. Đặc biệt là trường hợp có liên quan đến việc xử lý khiếu nại về lạm dụng và bóc lột tình dục (xem Cam kết số 5) trong đó việc đảm bảo giữ bí mật là cần thiết để ngăn chặn những bất lợi có thể xảy ra sau này. • Việc tăng cường sử dụng hệ thống đăng ký và phân loại điện tử trong ứng phó nhân đạo dân tới nhu cầu cần có nhưng chính sách rõ ràng và toàn diện hơn trước về bảo mật thông tin. Các thỏa thuận bắt buộc đối với bên thứ ba như ngân hàng và các tổ chức thương mại nhằm có những biện pháp thích hợp để bảo mật thông tin là rất cần thiết. Việc có hướng dẫn rõ ràng về cách thức thu thập, lưu trữ, sử dụng và xóa bỏ thông tin phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế và luật bảo mật dữ liệu địa phương cũng vô cùng quan trọng. • Nên có sẵn các hệ thống nhằm giảm thiểu rủi ro bị mất thông tin. Thông tin không nên được lưu giữ lâu hơn thời gian đã yêu cầu và nên được hủy ngay khi có thể. • Những người nhận cứu trợ nên được thông báo về quyền của họ liên quan tới bảo mật thông tin và có thể tiếp cận thông tin cá nhân mà tổ chức nắm giữ về họ và nên thể hiện bất kỳ quan ngại nào mà họ có về việc sử dụng sai thông tin để được điều tra.

Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác

IFRC (2006) 'VCA là gì? Giới thiệu đánh giá tình trạng dễ tổn thương và năng lực':

<http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/vca/whats-vca-en.pdf>

Turnbull, M., Sterret, C. & Hilleboe, A. (2013) 'Hướng tới khả năng chống chịu, thích nghi và phục hồi, hướng dẫn giảm nhẹ rủi ro thiên tai và thích ứng với biến đổi khí hậu'. Hành động thực hành:

<http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/ECB-toward-resilience-Disaster-risk-reduction-Climate-Change-Adaptation-guide-english.pdf>

Groupe URD (2013) 'Tiếp cận khả năng Chống chịu, Thích nghi và Phục hồi: Sách hướng dẫn Phục hồi 2.0 cho các nhà thực hành và các nhà hoạch định chính sách về Giảm nhẹ Rủi ro Thiên tai, Thích ứng với Biến đổi khí hậu và Giảm Nghèo':

<http://www.reachingresilience.org/IMG/pdf/resilience-handbook.pdf>

Slim, H. & Bonwick, A. (2005) 'Bảo vệ: Hướng dẫn của ALNAP cho các cơ quan nhân đạo':

www.alnap.org/resource/5263

SEEP Network (2010) 'Các Tiêu chuẩn Tối thiểu về Phục hồi Kinh tế':

<http://www.seepnetwork.org/minimum-economic-recovery-standards-resources-174.php>

Tham khảo trang web của CHS Alliance để thêm nhiều tài liệu hơn: <http://chsalliance.org/resources>

Cam kết số 4



Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa biết quyền được làm và quyền được hưởng của mình, được tiếp cận thông tin và tham gia vào việc ra quyết định có ảnh hưởng đến mình.

Tiêu chí Chất lượng: Hoạt động ứng phó nhân đạo dựa trên trao đổi thông tin, tham gia và phản hồi.

Tại sao Cam kết này quan trọng?

Cam kết này nhấn mạnh sự cần thiết tham gia của những người chịu ảnh hưởng bởi thảm họa. Điều này đòi hỏi sự thiện chí trong việc cho phép và khuyến khích những người nhận được viện trợ nói lên mong muốn của họ và tham gia vào và có ảnh hưởng quá trình ra quyết định. Thông tin và truyền thông là những hình thức viện trợ quan trọng mà nếu không có chúng những người bị ảnh hưởng không thể tiếp cận các dịch vụ, và cũng không thể ra được quyết định tốt nhất cho bản thân họ và cộng đồng của họ, hoặc không thể đảm bảo các cơ quan viện trợ có thể làm tốt công việc của mình. Chia sẻ thông tin, lắng nghe các cộng đồng bị ảnh hưởng và để họ tham gia vào quá trình ra quyết định sẽ đóng góp hiệu quả hơn vào các chương trình và cải thiện chất lượng của các dịch vụ. Khi người dân có cơ hội nói lên ý kiến của mình, nó sẽ giúp cải thiện được vị thế của họ, giúp họ thích nghi với mọi thách thức phải đối mặt và khiến họ tích cực và chủ động hơn trong quá trình phục hồi.

Chỉ số đánh giá

1. Cộng đồng và người dân bị ảnh hưởng bởi thảm họa (gồm những người dễ bị tổn thương nhất) nhận thức được quyền và quyền lợi của họ.
2. Cộng đồng và người dân bị ảnh hưởng bởi thảm họa có thể tiếp cận kịp thời với thông tin liên quan một cách rõ ràng.
3. Cộng đồng và người dân bị ảnh hưởng bởi thảm họa hài lòng với những cơ hội mà họ có để có thể giúp ảnh hưởng tới ứng phó nhân đạo

Câu hỏi hướng dẫn giám sát các Hành động Chính

- Thông tin về tổ chức và ứng phó có được cung cấp theo cách phù hợp và dễ tiếp cận cho những nhóm người bị ảnh hưởng không?
- Phụ nữ, nam giới, trẻ em trai và trẻ em gái (đặc biệt là những người bị gạt ra bên lề và dễ bị tổn thương) có thể tiếp cận thông tin được cung cấp không, và họ có hiểu các thông tin này không?
- Quan điểm của những người bị ảnh hưởng, bao gồm cả những người dễ bị tổn thương và yếu thế bị gạt ra bên lề, có được sử dụng để phục vụ việc thiết kế và thực hiện chương trình không?
- Các nhóm cộng đồng bị ảnh hưởng có cảm thấy là họ có cơ hội bình đẳng để tham gia vào quá trình ra quyết định về ứng phó có ảnh hưởng tới họ hay không?
- Các nhóm cộng đồng bị ảnh hưởng có nhận thức được cách để đưa ra phản hồi ứng phó hay không? và họ có cảm thấy an toàn khi sử dụng những kênh/cách này không?
- Những rào cản cho việc đưa ra phản hồi có được xác định và giải quyết không?
- Dữ liệu có được cung cấp thông qua các cơ chế phản hồi được phân tách theo tuổi tác, giới và các tiêu chí phân loại liên quan khác hay không?

Các Hành động chính	Hướng dẫn thực hiện
4.1 Cung cấp thông tin cho cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa, về tổ chức, các nguyên tắc mà tổ chức tuân thủ, về mong chờ của tổ chức đối với ứng xử của cán bộ, về các chương trình đang được tiến hành ra sao và những gì tổ chức mong muốn chương trình đạt được.	Chia sẻ thông tin với cộng đồng <ul style="list-style-type: none">• Việc chia sẻ thông tin chính xác, kịp thời và dễ tiếp cận sẽ làm gia tăng niềm tin, tăng vốn hiểu biết, tăng mức độ tham gia và cải thiện tác động của dự án. Nó có thể giúp giảm số lượng khiếu nại chính thức và là chìa khóa để trở nên minh bạch.• Chia sẻ thông tin tài chính với cộng đồng cũng có thể cải thiện hiệu quả về chi phí và giúp cộng đồng thấy rõ được sự lãng phí hoặc gian lận.• Nếu như một tổ chức không chia sẻ thông tin phù hợp với người mà họ muốn hỗ trợ, điều này có thể gây ra sự hiểu lầm và tri hoãn, các dự án không phù hợp gây lãng phí nguồn lực, và những nhận thức tiêu cực về tổ chức có thể gây phát sinh giận dữ, thất vọng và mất an toàn.• Nếu không có thông tin chính xác, người dân không thể đưa ra những quyết định sáng suốt. Họ có thể bị lợi dụng và lạm dụng (kể cả lạm dụng tình dục). Nếu họ không biết họ có quyền lợi gì, họ không chắc về những hành vi mà họ mong chờ từ các cán bộ/nhân viên hỗ trợ và làm thế nào để phản ánh lên trên nếu họ không hài lòng với mức độ dịch vụ cung cấp.

<p>4.2 Truyền thông bằng ngôn ngữ, phương tiện truyền thông hay bất kỳ dạng thức nào khác mà dễ hiểu, bày tỏ được sự tôn trọng và phù hợp về văn hóa cho các nhóm đối tượng tham gia giao tiếp, đặc biệt là các nhóm đối tượng bị gạt ra ngoài lề và dễ bị tổn thương.</p>	<p>Giao tiếp hiệu quả và toàn diện</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các nhóm đối tượng khác nhau (ví dụ: các bà mẹ có con nhỏ, người cao tuổi hoặc phụ nữ khuyết tật) sẽ có các nhu cầu thông tin và giao tiếp khác nhau và có thể có những nguồn giao tiếp tin cậy khác nhau. • Thay vì sử dụng phương pháp giao tiếp thông tin một chiều, các tổ chức nên đảm bảo rằng không chỉ hệ thống truyền thông hiện có được sử dụng mà người dân còn được tham vấn về sở thích và mức độ riêng tư họ yêu cầu. • Cần phải chú ý và đảm bảo rằng công nghệ truyền thông mới sẽ được sử dụng một cách an toàn và hiệu quả.
<p>4.3 Đảm bảo sự đại diện của cộng đồng và người dân bị ảnh hưởng bởi thảm họa ở mọi giai đoạn của công việc.</p>	<p>Sự tham gia và gắn kết</p> <ul style="list-style-type: none"> • Người dân địa phương thường là những người phản ứng đầu tiên khi có thiên tai xảy ra và ở mức độ nào đó sự tham gia của cộng đồng thậm chí còn ở giai đoạn rất sớm trước khi có ứng phó xảy ra. Những người dân bị ảnh hưởng sẽ có ý tưởng về việc hành động thế nào cho phù hợp với thảm họa và những quan điểm của họ về thiết kế chương trình cũng nên được tìm hiểu liên tục. Thời gian dành cho việc tham vấn sớm có thể tiết kiệm rất nhiều thời gian để cố gắng sửa chữa những quyết định không phù hợp sau này. • Các mức độ tham gia khác nhau có thể phù hợp ở các thời điểm khác nhau. Ví dụ, trong những giai đoạn đầu tiên của một ứng phó, việc tham vấn chỉ có thể diễn ra với số lượng có hạn những người bị ảnh hưởng, nhưng qua thời gian sẽ có nhiều cơ hội hơn cho nhiều người và nhóm hơn để được tham gia vào sự ra quyết định. • Là kết quả của bối cảnh hoặc sự khác biệt về quyền lực đã tồn tại từ trước (ví dụ như trên cơ sở giới, dòng họ, giai cấp, đẳng cấp và các đặc tính khác), sự tham gia thường không xảy ra một cách tự phát. Thay vào đó, các tổ chức viện trợ có thể sẽ phải đẩy nhanh quá trình học hỏi và đối thoại lẫn nhau để thúc đẩy mức độ tham gia lớn hơn. • Cần đặc biệt chú ý đến các nhóm hoặc cá nhân thường không có quyền lực và không được tham gia vào việc đưa ra quyết định.

	<p>Sự chấp thuận có thông báo</p> <ul style="list-style-type: none"> Một khía cạnh khác của sự tham gia là sự chấp thuận có thông báo. Người dân có thể thể hiện sự đồng ý mà không hiểu được toàn bộ ý nghĩa của nó. Mặc dù điều này là không lý tưởng, mức độ chấp thuận và tham gia có thể được giả định lúc ban đầu, dựa trên thiện chí được bộc lộ để tham gia vào các hoạt động của dự án, sự quan sát, kiến thức, các văn bản pháp luật và các tài liệu khác (ví dụ như các thỏa thuận hợp đồng với cộng đồng).
<p>4.4 Khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi cho cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa để có thể đưa ra những phản hồi về mức độ hài lòng với chất lượng và hiệu quả của sự hỗ trợ nhận được, đặc biệt quan tâm đến yếu tố về giới, tuổi tác, và sự đa dạng của những người gửi phản hồi.</p>	<p>Phản hồi</p> <ul style="list-style-type: none"> Thông tin phản hồi chính thức có thể được tìm thấy thông qua sự đánh giá cụ thể (sử dụng thảo luận nhóm hoặc phỏng vấn), giám sát sau cấp phát hoặc bảng câu hỏi. Những phản hồi không chính thức trong quá trình tương tác hàng ngày nên được đánh giá và sử dụng để xây dựng lòng tin và cải thiện chương trình hiện tại (xem Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác ở phía dưới để tìm hiểu thêm về các hướng dẫn). Người dân có thể lo sợ rằng những phản hồi sẽ dẫn tới việc cắt viện trợ hoặc có những hậu quả tiêu cực. Cũng có thể có những lý do về mặt văn hóa để giải thích vì sao chi trích sự can thiệp là không thể chấp nhận được. Khám phá các phương pháp khác nhau trong việc cung cấp phản hồi chính thức và không chính thức là rất quan trọng. Tất cả các cán bộ thực địa nên hiểu cách để đạt được và duy trì lòng tin của người dân, hoan nghênh những ý kiến đóng góp và nhận xét của người dân, biết cách để đáp lại cả phản hồi tích cực và tiêu cực và quan sát mọi hành động của các thành viên cộng đồng với cách họ được cung cấp dịch vụ. Các cơ chế phản hồi nên được thiết kế phối hợp với các cơ quan khác. Chúng nên được nhìn nhận tách biệt với các cơ chế khiếu nại đối với những hành vi nghiêm trọng (xem Cam kết số 5) mặc dù trong thực tế thường có sự chồng chéo giữa phản hồi và khiếu nại. Việc tiếp nhận và giải quyết các phản hồi cũng như điều chỉnh các chương trình cho phù hợp là rất quan trọng, nếu quá trình này là đáng tin cậy.

Các câu hỏi hướng dẫn giám sát

Trách nhiệm của Tổ chức

- Các chính sách và kế hoạch chương trình có bao gồm việc chia sẻ thông tin, các tiêu chí để xác định dạng thông tin nên hay không nên chia sẻ hay không? Cán bộ có biết đến các chính sách và kế hoạch đó không?
- Các chính sách có bao gồm các cách xử lý thông tin mật và nhạy cảm, hoặc thông tin có thể khiến cán bộ và người bị ảnh hưởng gặp nguy hiểm hay không? Và cán bộ có biết đến các chính sách đó không?
- Có cam kết về chính sách và hướng dẫn cho người bị ảnh hưởng tham gia vào các cuộc trao đổi từ bên ngoài hay các tài liệu gây quỹ hay không? Và cán bộ có biết đến các cam kết và hướng dẫn đó không?

Trách nhiệm Tổ chức	Hướng dẫn thực hiện
<p>4.5 Có các chính sách chia sẻ thông tin khuyến khích văn hóa giao tiếp mở.</p>	<p>Thúc đẩy văn hóa giao tiếp mở</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tổ chức nên xác định và lưu trữ lại các quá trình chia sẻ thông tin, ví dụ như sự cam kết chia sẻ thông tin chính xác và kịp thời; thông tin nào sẽ được chia sẻ với mọi người để tìm kiếm sự giúp đỡ từ các bên liên quan khác; làm cách nào để quyết định được đưa ra về việc chia sẻ thông tin và chia sẻ như thế nào; và các tiêu chí được sử dụng để quyết định việc không chia sẻ thông tin. • Đáp ứng Cam kết này còn đòi hỏi các tổ chức công khai (ví dụ ở trên trang web của họ hoặc trong tài liệu quảng cáo) các lợi ích và cam kết, ví dụ như mối liên kết về mặt chính trị và tôn giáo. Mục đích của tuyên bố về lợi ích là nhằm khuyến khích cách tiếp cận “không bất ngờ”, tạo cơ hội cho tất cả các bên liên quan hiểu rõ hơn về bản chất của tổ chức và các mối liên kết, chính sách, quan hệ đối tác và các mối quan hệ khác. • Các tổ chức nên cố gắng để chia sẻ thông tin về thành công cũng như thất bại của họ cởi mở hơn, để thúc đẩy nền văn hóa mở và có trách nhiệm giải trình. Các tổ chức minh bạch và cởi mở trong việc chia sẻ thông tin với cán bộ sẽ nhiều khả năng cởi mở với cộng đồng và công chúng hơn.

<p>4.6 Các chính sách được đưa ra để ràng buộc cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa, phản ánh những ưu tiên và rủi ro mà họ xác định được trong mọi giai đoạn của công việc</p>	<p>Tổ chức cam kết tham gia và lắng nghe cộng đồng</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các chính sách và chiến lược nên chỉ rõ cách mà các cán bộ được đào tạo để hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi cho cộng đồng tham gia vào việc ra quyết định, lắng nghe những người bị ảnh hưởng và quản lý những phản hồi tiêu cực. Các chính sách về đa dạng và giới cũng giúp thúc đẩy các giá trị và cam kết của tổ chức và cung cấp các ví dụ cụ thể về hành vi được mong đợi. Phản hồi từ cộng đồng bị ảnh hưởng bởi thảm họa cũng nên là thông tin đầu vào cho việc xây dựng các chính sách và chương trình. <p>Hạn chế thông tin, bảo mật và không tiết lộ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Không phải tất cả các thông tin đều có thể được chia sẻ với tất cả các bên liên quan. Các quyết định về loại thông tin nào nên được chia sẻ dựa trên đánh giá rủi ro. Ví dụ trong một số lĩnh vực không an ninh, việc công khai thông tin về cấp phát tiền mặt có thể khiến mọi người có nguy cơ bị tấn công.
<p>4.7 Truyền thông ra bên ngoài, bao gồm cả các loại hình truyền thông cho mục đích gây quỹ, phải chính xác, đảm bảo mật đạo đức, bày tỏ sự tôn trọng tới cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa.</p>	<p>Truyền thông bảo chi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phải cẩn trọng trong việc sử dụng câu chuyện và hình ảnh của cộng đồng bị ảnh hưởng. Bởi vì nó có thể được coi là sự xâm phạm quyền riêng tư và phá vỡ nguyên tắc bảo mật nếu chưa được sự cho phép của họ. Tài liệu dùng để gây quỹ và hình chụp bị tách ra khỏi bối cảnh của nó có thể dẫn đến hiểu sai lệch thông tin. Chúng có thể khiến người xem cho rằng những người nhận viện trợ là những người thiếu thốn và yếu đuối và có thể không làm nổi bật nhân phẩm và năng lực của họ để giúp đỡ họ. Các chính sách và chỉ dẫn liên quan tới truyền thông ra bên ngoài nên được cung cấp đầy đủ cho mọi cán bộ và có thể đảm bảo rằng không xảy ra những lỗi sai đó.

Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác

**ALNAP & Groupe URD (2009) 'Phát triển phương pháp tiếp cận có sự tham gia để hòa nhập những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa trong ứng phó nhân đạo'.
Số tay Tham gia:**

<http://www.alnap.org/resource/8531>

CRS (2013) 'Bộ Công cụ Truyền thông: Hướng dẫn thực hiện cho các nhà quản lý chương trình nhằm cải thiện cách thức truyền thông giữa những người tham gia và thành viên trong cộng đồng':

<http://www.crsprogramquality.org/storage/pubs/general/communication-toolbox.pdf>

ALNAP (2014) 'Khép kín vòng tròn – Hướng dẫn thực hiện các cơ chế phản hồi hiệu quả trong bối cảnh nhân đạo'. ALNAP Practitioner Guidance. London: ALNAP/ODI:

<http://www.alnap.org/what-we-do/engagement/feedback-loop>

Infoasaid (2013) Công cụ chuẩn đoán:

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140626100739-b0u7q>

Infoasaid (2015) E-learning course:

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/e-learning/>

Tham khảo trang web của CHS Alliance để thêm nhiều tài liệu hơn: <http://chsalliance.org/resources>

Cam kết số 5



Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa được tiếp cận với cơ chế giải quyết khiếu nại an toàn và có trách nhiệm.

Tiêu chí Chất lượng: Khiếu nại được đón nhận và giải quyết.

Tại sao Cam kết này quan trọng?

Những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa có quyền khiếu nại một cơ quan/đơn vị và có quyền được phản hồi một cách kịp thời và phù hợp. Các cơ chế chính thức cho việc khiếu nại và sửa sai là một thành phần cần thiết trong hệ thống giải trình của một cơ quan và tạo điều kiện cho các cộng đồng bị ảnh hưởng một số yếu tố cần thiết để kiểm soát cuộc sống của họ. Việc khiếu nại bao gồm những lời than phiền cụ thể và có thể cảnh báo cho một tổ chức về những hành vi sai trái nghiêm trọng hoặc những thất bại trong việc giải quyết, tạo điều kiện cho họ có những hành động kịp thời nhằm cải thiện chất lượng chương trình. Tất cả các tổ chức đều có thể dễ bị tổn thương trước các hành vi gian lận hoặc lạm dụng quyền lực, việc duy trì hệ thống khiếu nại có thể giúp tổ chức nhận ra và ứng phó với những việc làm bất chính, các mảnh khoe và sự bóc lột.

Chỉ số đánh giá

1. Các cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa, bao gồm các nhóm dễ bị tổn thương và bị gạt ra ngoài lề nhận thức được các cơ chế khiếu nại được thiết lập để họ có thể sử dụng.
2. Các cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa cảm thấy rằng các cơ chế khiếu nại dễ tiếp cận, hiệu quả, mang tính bảo mật và an toàn.
3. Các khiếu nại được điều tra, giải quyết và các kết quả được phản hồi trong một quang thời gian nhất định.

Câu hỏi hướng dẫn giám sát các Hành động Chính

- Các cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa có được tham vấn về việc thiết kế các cơ chế khiếu nại không?
- Liệu những sở thích của tất cả các nhóm người thuộc các đặc điểm nhân khẩu học khác nhau, nhất là khía cạnh an toàn và tinh bảo mật có được cân nhắc trong quá trình thiết kế các cơ chế khiếu nại hay không?
- Liệu các thông tin về cách vận hành của các cơ chế khiếu nại và những loại hình khiếu nại nào có thể tiến hành, cung cấp và các nhóm người thuộc các đặc điểm nhân khẩu học khác nhau đều hiểu được hay không?
- Liệu có khung thời gian được thống nhất và được tôn trọng trong quá trình giải quyết các khiếu nại hay không? Thời gian giữa khiếu nại được lưu trữ và giải quyết có được ghi lại không?
- Liệu các khiếu nại liên quan đến việc lạm dụng và bóc lột tình dục sẽ được các cán bộ đủ thẩm quyền và trình độ chuyên môn tiến hành điều tra một cách thích hợp hay không?

Các Hành động chính	Hướng dẫn thực hiện
5.1 Tham vấn với các cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa về việc thiết kế, thực hiện và giám sát quá trình xử lý các khiếu nại.	Thiết kế một cơ chế khiếu nại <ul style="list-style-type: none">• Các cộng đồng bị ảnh hưởng bởi thảm họa và các bên liên quan khác (bao gồm cả những cán bộ và những nhóm đặc biệt dễ bị tổn thương) cần phải được tham vấn về các vấn đề: quan điểm của họ về các cơ chế khiếu nại; các khiếu nại gần đây được xử lý ra sao; cách thức người dân mong muốn để có thể đưa ra các khiếu nại đến các tổ chức; và cách thức họ mong muốn khi nhận các phản hồi về việc khiếu nại. Các thủ tục cần phải được thiết kế phù hợp với các yêu cầu của từng bối cảnh và tính khả thi của các cơ chế cho việc cùng khiếu nại với các tổ chức khác cần được tìm hiểu.• Các cán bộ/nhân viên cần được tập huấn để có thể hiểu được lý do cơ bản phía sau cơ chế khiếu nại và các thủ tục để vận hành cơ chế đó. Cũng rất cần cân nhắc xem các khiếu nại tiếp nhận sẽ được ghi lại và theo dấu cũng như những bài học từ đó sẽ được áp dụng ra sao trong quá trình lập kế hoạch trong tương lai.

5.2 Sẵn sàng đón nhận các khiếu nại, cũng như chia sẻ về cách thức có thể tiếp cận đến cơ chế và quy mô những vấn đề có thể giải quyết

Nâng cao nhận thức về cách khiếu nại

- Sẽ cần đến thời gian và các nguồn lực để đảm bảo rằng các nhóm khác nhau trong cộng đồng bị ảnh hưởng bởi thảm họa hiểu được là họ có thể mong đợi gì từ các tổ chức xét về góc độ các dịch vụ, quan điểm và hành vi của các cán bộ, cũng như những gì họ có thể làm và cần đi đến đâu nếu như họ muốn khiếu nại khi tổ chức không đạt được các tiêu chuẩn đó. Họ cũng cần phải được đảm bảo rằng họ có thể khiếu nại mà danh tính được giữ kín mà không sợ bị trả đũa.
- Có thể tổ chức một chiến dịch thông tin nhằm nâng cao nhận thức về các hệ thống và các thủ tục; và người dân cũng cần được tạo điều kiện để đặt thêm câu hỏi nhằm có thể tìm hiểu hệ thống và các thủ tục đó sẽ được vận hành như thế nào.
- Việc quản lý những mong đợi rất quan trọng, bởi lẽ các cộng đồng có thể tin tưởng rằng quá trình khiếu nại có thể giải quyết hết tất cả các vấn đề của họ. Điều này có thể dẫn đến những bực tức và thất vọng nếu những thay đổi mà họ mong đợi nằm ngoài sự kiểm soát của tổ chức.

5.3 Quản lý các khiếu nại một cách kịp thời, công bằng và theo cách thức phù hợp nhằm luôn ưu tiên sự an toàn của người khiếu nại, cũng như người bị ảnh hưởng

Quản lý các khiếu nại

- Tất cả các khiếu nại cần được giải quyết một cách riêng rẽ, dù rằng chúng có thể liên quan đến cùng các vấn đề giống nhau. Việc hồi đáp cần được đảm bảo trong một khung thời gian xác định và người tham gia khiếu nại cần phải được biết là khi nào người đó có thể nhận được sự hồi đáp (ví dụ, bảy ngày cho những khiếu nại không quá nhạy cảm).
- Khi một khiếu nại vượt quá tầm kiểm soát và trách nhiệm của một tổ chức, điều này phải được giải thích rõ ràng cho người khiếu nại, và trong khuôn khổ cho phép cũng như với sự đồng ý của người khiếu nại, chuyển nội dung khiếu nại đó tới một cơ quan phù hợp khác. Cần phải có sự phối hợp chặt chẽ với các cơ quan ban ngành liên quan để đảm bảo điều đó được giải quyết một cách hiệu quả.
- Những tố cáo nặc danh và mang tính phung phí thường gây ra những thách thức cụ thể, bởi lẽ chúng thường xuất phát từ các nguồn không rõ ràng. Đây có thể là một dấu hiệu cảnh báo đối với một tổ chức về một sự bất mãn đang bị che giấu và liệu có cần có những động tác điều tra về những nguyên nhân của một khiếu kiện nhưng đã không được ghi nhận từ trước.
- Chỉ những cán bộ được đào tạo bài bản được phép tiến hành điều tra những cáo buộc về lạm dụng & bóc lột tình dục (SEA).

Việc tài liệu hóa

- Hồ sơ liên quan tới việc miêu tả quy trình khiếu nại (bao gồm cả quy trình ra quyết định), tất cả các khiếu nại đã ghi nhận, cách thức các khiếu nại đã được giải quyết, khung thời gian cần phải được lưu giữ. Cần phải rất cẩn thận để đảm bảo rằng các thông tin về khiếu nại được lưu giữ một cách bí mật và nghiêm ngặt tuân thủ theo các chính sách bảo vệ dữ liệu và các thông tin đó chỉ được lưu trữ tới lúc vẫn cần đến.

Bảo vệ người khiếu nại

- Những động lực về quyền lực và xã hội cần được đánh giá kỹ trước khi quyết định cách thức tốt nhất để tương tác với các cộng đồng. Cần phải hết sức chú ý tới các nhu cầu cụ thể của người cao tuổi, phụ nữ, trẻ em, người khuyết tật và những người có thể bị gạt ra bên lề xã hội nhằm có thể đảm bảo rằng họ có tiếng nói trong việc thiết kế và thực thi các hệ thống giải quyết khiếu nại.
- Phải hết sức cẩn thận trong việc đưa ra quyết định ai trong cơ quan cần biết đến thông tin gì. Do những thành kiến xã hội đối với các lạm dụng tình dục và những nguy cơ hiện hữu mà phụ nữ và trẻ em khi có những cáo buộc có thể phải đối mặt như lạm dụng của thủ phạm và gia đình của chúng, rất cần đảm bảo rằng những khiếu kiện của họ sẽ được cân nhắc một cách cẩn thận và phải đảm bảo rằng họ sẽ không đối mặt với nguy cơ bị trả thù. Chính sách hệ thống cung cấp thông tin nội bộ cần phải đảm bảo việc bảo vệ cho những cán bộ đã có nhưng phản ánh về quan ngại đối với các chương trình, hoặc hành vi của các đồng nghiệp khác.

Các câu hỏi hướng dẫn giám sát

Trách nhiệm của Tổ chức

- Tổ chức đã có sẵn những chính sách, ngân sách và các thủ tục để giải quyết các khiếu nại chưa?
- Tất cả các cán bộ/nhân viên đã được giới thiệu và tập huấn nhắc lại về chính sách và các thủ tục để giải quyết các khiếu nại chưa?
- Liệu chính sách giải quyết khiếu nại của tổ chức đã bao gồm các điều khoản về lạm dụng & bóc lột tình dục chưa?
- Liệu việc cam kết chính sách và các thủ tục để ngăn ngừa việc lạm dụng & bóc lột tình dục đã được chia sẻ với các cộng đồng và những người dân bị ảnh hưởng chưa?
- Liệu các khiếu nại mà tổ chức không giải quyết được có được chuyển một cách kịp thời đến các cơ quan/tổ chức phù hợp khác không?

Trách nhiệm Tổ chức	Hướng dẫn thực hiện
<p>5.4 Quá trình giải quyết khiếu nại cho các cộng đồng và những bị ảnh hưởng bởi thảm họa được tài liệu hóa và lưu giữ. Quá trình đó cần phải bao gồm cả các thông tin về việc xây dựng chương trình, việc lạm dụng & bóc lột tình dục và các lạm dụng quyền lực khác.</p>	<p>Quy trình giải quyết khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> • Một tổ chức đáp ứng được các Tiêu chuẩn Cốt lõi về hoạt động Nhân đạo (CHS) cần phải đảm bảo được rằng cả cán bộ của tổ chức và các cộng đồng mà tổ chức đo phục vụ có cơ hội để khiếu nại. Những khiếu nại đó có thể xem như một cơ hội để cải thiện tổ chức và công việc. Các khiếu nại có thể chỉ ra được tác động và mức độ phù hợp của các can thiệp, các rủi ro và các yếu tố dễ bị tổn thương tiềm năng. Cũng như mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ được cung cấp. • Quá trình khiếu nại cần phải được giải thích rõ ràng cho cán bộ của tổ chức và các cộng đồng, và các cơ chế rất cần cho cả các thông tin mang tính nhạy cảm (ví dụ: liên quan đến tham nhũng, lạm dụng và bóc lột tình dục, hoặc những hành vi sai trái nghiêm trọng, việc làm phi pháp) và các thông tin không nhạy cảm (ví dụ: những thách thức trong việc sử dụng các tiêu chí lựa chọn). • Các hướng dẫn cần phải chi rõ những khiếu kiện nào thuộc quyền giải quyết của chính đơn vị/tổ chức, và khi nào, cách thức các khiếu nại sẽ được chuyển đến các cơ quan/tổ chức khác. Vai trò, trách nhiệm và khung thời gian thỏa thuận cũng cần được nêu rõ. Quyền kháng cáo cũng cần được xây dựng kèm trong các cơ chế khiếu nại. • Khả năng phối hợp với các tổ chức khác về các cơ chế khiếu nại theo các địa bàn, lĩnh vực, hoặc theo liên minh/liên kết cũng cần được cân nhắc, vì cách thức này sẽ giảm bớt sự lộn xộn của cán bộ/nhân viên và các cộng đồng.

	<p>Lạm dụng và bóc lột tình dục (SEA)</p> <ul style="list-style-type: none"> Mỗi tổ chức và các quản lý cấp cao cần phải đảm bảo các cơ chế và thủ tục để khiếu nại về SEA có sẵn, an toàn, minh bạch, dễ tiếp cận và mang tính bảo mật. Các tổ chức cần phải cân nhắc việc bổ xung (ở những phần phù hợp) các tuyên bố về hợp tác với quá trình điều tra đối với những cáo buộc về SEA trong các thỏa thuận đối tác.
<p>5.5 Văn hóa của một tổ chức trong đó các khiếu nại được tiếp nhận và giải quyết một cách nghiêm túc trên cơ sở các chính sách và quy trình đã được thiết lập.</p>	<p>Văn hóa của tổ chức</p> <ul style="list-style-type: none"> Các chính sách liên quan đến trách nhiệm của một tổ chức trong việc quan tâm đến người dân mà tổ chức nhằm tới trong việc trợ giúp, các quy tắc ứng xử và cách thức tổ chức đó tiến hành để bảo vệ các nhóm dễ bị tổn thương tiềm năng như phụ nữ, trẻ em và người khuyết tật cần được thông báo rõ cho tất cả các cán bộ/nhân viên. Các cán bộ quản lý và cán bộ cao cấp cần giữ vai trò là một tấm gương và thúc đẩy một văn hóa tôn trọng lẫn nhau giữa các cán bộ, đối tác, tình nguyện viên và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa. Sự hỗ trợ cho việc thực hiện các cơ chế khiếu nại của cộng đồng là hết sức quan trọng. Các tổ chức cần phải có các thủ tục điều tra chính thức trong đó đảm bảo được các nguyên tắc bảo mật, độc lập và tôn trọng. Các cuộc điều tra cần phải được tiến hành một cách chuyên nghiệp, kịp thời và kỹ lưỡng, nhưng cũng phải đảm bảo các tiêu chuẩn luật pháp và các yêu cầu của luật lao động ở địa phương. Các cán bộ quản lý có trách nhiệm sẽ cần phải có các lời khuyên của chuyên gia hoặc được đào tạo về điều tra và giải quyết các hành động sai trái của cán bộ/nhân viên. Chính sách hệ thống cung cấp thông tin nội bộ và giải quyết bất bình cần được thiết lập để giải quyết các khiếu nại của cán bộ/nhân viên. Các tổ chức làm việc với các đối tác cần phải thống nhất về cách thức đưa ra và giải quyết các khiếu nại (kể cả các khiếu nại giữa các bên).

<p>5.6 Các cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng nhận thức đầy đủ về hành vi được mong đợi của cán bộ/nhân viên nhân đạo, bao gồm các cam kết của tổ chức nhằm ngăn ngừa bóc lột và lạm dụng tình dục.</p>	<p>Hành vi của cán bộ và quy tắc ứng xử</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các tổ chức đạt được Cam kết này cần phải có bộ quy tắc ứng xử của cán bộ được công khai và xác nhận bởi ban quản lý cấp cao. • Một chính sách bảo vệ trẻ em nên áp dụng cho tất cả cán bộ và các đối tác, và cần phải cung cấp các hướng dẫn và đào tạo về các tiêu chuẩn hành vi mong muốn. • Cán bộ/nhân viên nên biết và hiểu hậu quả của vi phạm quy tắc (xem Cam kết số 3 & 8).
<p>5.7 Các khiếu nại không thuộc quy mô giải quyết của một tổ chức cần được chuyển đến một bên liên quan theo một cách thức phù hợp với các thực hành tốt.</p>	<p>Quy mô và việc điều chuyển</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cán bộ/nhân viên cần phải nhận thức được cách giải quyết các khiếu nại hoặc những cáo buộc về việc lạm dụng. Trong trường hợp xảy ra một hoạt động tội phạm hoặc tại địa điểm mà luật pháp quốc tế đã không được tôn trọng, việc liên lạc với chính quyền địa phương ở cấp độ phù hợp sẽ là cần thiết.

Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác

Danish Refugee Council (2008) 'Sổ tay Cơ chế Khiếu nại':

<http://www.alnap.org/resource/8762>

IASC Task force on PSEA (2009) 'Hướng dẫn về Thiết lập Cơ chế Khiếu nại dựa vào Cộng đồng liên quan đến Bóc lột và Lạm dụng Tình dục của Liên Hiệp Quốc và Nhân sự LHQ':

www.pseatastaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf

Save the Children (2013) 'Đưa Trách nhiệm Giải trình vào Thực tiễn:

<http://resourcecentre.savethechildren.se/library/programme-accountability-guidance-pack-save-children-resource>

Tham khảo trang web của CHS Alliance để thêm nhiều tài liệu hơn: <http://chsalliance.org/resources>

Cam kết số 6



Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa nhận được sự trợ giúp có sự phối hợp và bổ sung lẫn nhau.

Tiêu chí Chất lượng: Hoạt động ứng phó nhân đạo cần được điều phối và hỗ trợ lẫn nhau.

Tại sao Cam kết này quan trọng?

Để đảm bảo phạm vi chương trình hợp lý và hoạt động ứng phó nhân đạo kịp thời, hiệu quả đòi hỏi phải có hành động mang tính tập thể. Các cơ chế điều phối, như hệ thống theo nhóm/linh vực là cần thiết để xác định phân công lao động và trách nhiệm cũng như những xác định những khoảng trống trong phạm vi và chất lượng chương trình. Tránh các trùng lặp nỗ lực và lãng phí nguồn lực là hết sức quan trọng. Việc chia sẻ thông tin và kiến thức giữa các bên liên quan, cùng nhau lên kế hoạch và các hoạt động tích hợp cũng đảm bảo các tổ chức quản lý rủi ro tốt hơn và cải thiện kết quả của hoạt động nhân đạo.

Chỉ số đánh giá

1. Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa không nhận thấy những khoảng trống và sự chùng chéo trong công tác ứng phó.
2. Các tổ chức ứng phó chia sẻ thông tin liên quan thông qua các cơ chế điều phối chính thức và phi chính thức.
3. Các tổ chức phối hợp thực hiện đánh giá nhu cầu, cung cấp và giám sát việc thực hiện.

Câu hỏi hướng dẫn giám sát các Hành động Chính

- Thông tin về năng lực, nguồn lực, khu vực địa lý và linh vực hoạt động của tổ chức có được chia sẻ với các tổ chức đang ứng phó với thảm họa khác một cách kịp thời không?
- Thông tin về năng lực, nguồn lực, khu vực và linh vực hoạt động của những tổ chức khác, trong đó có các cơ quan địa phương và quốc gia, có được tiếp cận và sử dụng không?
- Các cơ chế điều phối hiện hành đã được xác định và hỗ trợ chưa?

- Những chương trình của các tổ chức và cơ quan khác đã được tính đến khi thiết kế, xây dựng và thực hiện chương trình chưa?
- Các khoảng trống trong độ phủ của chương trình đã được xác định và giải quyết chưa?

Các Hành động chính	Hướng dẫn thực hiện
<p>6.1 Xác định vai trò, trách nhiệm, năng lực và lợi ích của các bên liên quan khác nhau.³</p>	<p>Hợp tác với khu vực tư nhân</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khu vực tư nhân có thể mang đến hiệu quả về mặt thương mại, khả năng chuyên môn và nguồn lực bổ sung cho các tổ chức nhân đạo. Cần phải chia sẻ thông tin, dù tối thiểu để tránh sự trùng lặp và khuyến khích thực hành tốt trong công tác nhân đạo. Xây dựng quan hệ đối tác với khu vực tư nhân cần đảm bảo lợi ích cụ thể cho người dân bị ảnh hưởng bởi thảm họa đồng thời ghi nhận rằng khu vực tư nhân có thể có những mục tiêu cá nhân riêng. <p>Hợp tác với quân đội</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quân đội có thể mang đến chuyên môn và các nguồn lực riêng bao gồm an ninh, hậu cần, vận tải và thông tin. Tuy nhiên, quan hệ với quân đội cần phải phục vụ và đặt dưới sự chủ trì của các tổ chức nhân đạo theo các hướng dẫn đã được chấp thuận. Một số tổ chức sẽ duy trì mức độ đối thoại tối thiểu để bảo đảm hiệu quả tác nghiệp (ví dụ, chia sẻ thông tin cơ bản về chương trình) trong khi một số tổ chức khác có thể thiết lập quan hệ chặt chẽ hơn (ví dụ, việc sử dụng tài sản của quân đội). • Trong mọi trường hợp, các cơ quan nhân đạo phải tách biệt rõ ràng với quân đội để tránh bất kỳ mối liên hệ thực sự hoặc do cảm nhận với những mục đích chính trị hay quân sự có thể làm ảnh hưởng đến sự trung lập, độc lập, uy tín, an ninh và khả năng tiếp cận của các tổ chức này với nhóm dân cư bị ảnh hưởng.
<p>6.2 Đảm bảo ứng phó nhân đạo bổ sung cho hoạt động ứng phó của quốc gia sở tại và chính quyền địa phương⁴ và các tổ chức nhân đạo khác.</p>	<p>Hỗ trợ bổ sung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các cơ quan nhân đạo có vai trò thiết yếu trong việc hỗ trợ chức năng ứng phó và điều phối của nhà nước. • Các tổ chức trong nước và các mạng lưới xã hội dân sự sẽ có nhiều kiến thức và kinh nghiệm về bối cảnh cụ thể của từng vùng miền nhưng có thể sẽ cần tới hỗ trợ để tái thiết sau những ảnh hưởng của thảm họa.

³ Bao gồm các tổ chức địa phương, tổ chức nhân đạo, chính quyền địa phương, công ty tư nhân và các nhóm có liên quan khác.

⁴ Khi chính quyền là một trong những bên tham gia xung đột, các tổ chức nhân đạo cần đánh giá tính độc lập của hoạt động, đặt lợi ích của cộng đồng và người bị ảnh hưởng bởi thảm họa làm trung tâm trong quyết định của tổ chức.

	<ul style="list-style-type: none"> • Việc hợp tác và, nếu có thể, chia sẻ nguồn lực và thiết bị sẽ tối ưu hóa năng lực của các cộng đồng, chính phủ nước chủ nhà, các nhà tài trợ và các tổ chức nhân đạo có tôn chỉ và chuyên môn khác nhau. Ví dụ, các đánh giá chung, tập huấn và đánh giá có thể giúp xóa bỏ các rào cản giữa các tổ chức và đảm bảo một cách tiếp cận nhất quán hơn (Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác phía dưới để được hướng dẫn cụ thể hơn).
<p>6.3 Tham gia vào các tổ chức điều phối có liên quan và hợp tác với các tổ chức khác nhằm giảm thiểu tối đa yêu cầu đối với cộng đồng và tăng cường tối đa phạm vi hoạt động và cung cấp dịch vụ nhân đạo.</p>	<p>Các cơ quan điều phối</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cần nỗ lực khuyến khích các hoạt động điều phối vì các tổ chức địa phương có thể sẽ không tham gia nếu các cơ chế này tỏ ra chi phí hợp với các tổ chức quốc tế. Địa điểm họp mặt hoặc ngôn ngữ có thể là rào cản đối với sự tham gia của các tổ chức địa phương. Cần có các cơ chế điều phối ở cấp địa phương, cấp quốc gia và thiết lập các kênh báo cáo rõ ràng. Tham gia vào những cơ chế điều phối trước một thăm họa góp phần tạo lập quan hệ và tăng cường sự điều phối trong quá trình ứng phó khẩn cấp. • Khi cần tới những cơ chế điều phối song song, phải có chiến lược rõ ràng để liên kết với các cơ quan điều phối đã hoạt động lâu hơn. Hệ thống tiếp cận theo nhóm/linh vực là một cơ chế đã được ghi nhận trong công tác điều phối khẩn cấp, nhưng cơ chế này cũng cần hỗ trợ các cơ chế điều phối quốc gia khác. • Các buổi họp với sự tham gia của nhiều ngành có thể góp phần giải quyết nhu cầu của người dân nói chung thay vì tung nhu cầu riêng rẽ (ví dụ, chỗ ở, nước, môi trường, vệ sinh và nhu cầu hỗ trợ tâm lý đều có liên quan mật thiết với nhau). • Trong mọi bối cảnh điều phối, chất lượng của cơ chế điều phối sẽ ảnh hưởng đến cam kết tham gia của các tổ chức. Trưởng nhóm điều phối có trách nhiệm đảm bảo các buổi họp và hoạt động chia sẻ thông tin được điều hành tốt, hiệu quả và hướng tới kết quả. Cơ quan điều phối cần quyết định phạm vi các hoạt động và cam kết của mình, cũng như sẽ quản lý những chồng chéo với các cơ quan điều phối khác như thế nào (ví dụ, trong mối tương quan với trách nhiệm giải trình, giới và bảo vệ).

	<ul style="list-style-type: none"> Một chức năng điều phối chính là đảm bảo việc áp dụng và tuân thủ các tiêu chuẩn và hướng dẫn, và chỉ có thể đạt được tác động thông qua hợp tác và trách nhiệm giải trình chung. Có thể thực hiện chức năng này thông qua việc nhắc nhở các tổ chức về yêu cầu tuân thủ tiêu chuẩn kỹ thuật và CHS, và đảm bảo các chỉ số đo lường thực hiện CHS được điều chỉnh cho phù hợp với bối cảnh và sử dụng để giám sát và đánh giá công tác ứng phó.
<p>6.4 Chia sẻ những thông tin cần thiết với các đối tác, nhóm điều phối và các tác nhân liên quan khác thông qua những kênh trao đổi phù hợp.</p>	<p>Chia sẻ thông tin</p> <ul style="list-style-type: none"> Chia sẻ thông tin (bao gồm thông tin tài chính) giữa các bên liên quan khác nhau và các cơ chế điều phối khác nhau sẽ khiến cho những khoảng trống và chồng chéo có nhiều khả năng được xác định hơn. Việc tôn trọng tiếng địa phương trong những buổi họp và các kênh truyền thông khác cũng như xem xét những rào cản trong giao tiếp để các bên liên quan ở địa phương có thể tham gia là hết sức quan trọng. Cần chú ý nói rõ ràng và tránh sử dụng các từ quá chuyên môn, đặc biệt khi người tham gia không nói cùng ngôn ngữ. Có thể sẽ cần phải cung cấp phiên dịch hoặc biên dịch.

Các câu hỏi hướng dẫn giám sát Trách nhiệm của Tổ chức

- Các chính sách và/hoặc chiến lược của tổ chức có cam kết rõ ràng trong việc hợp tác với các tổ chức khác không?
- Các tiêu chí hay điều kiện lựa chọn đối tác, hợp tác và điều phối đã được xác lập chưa?
- Đã có các thỏa thuận hợp tác chính thức chưa?
- Các thỏa thuận hợp tác có bao gồm định nghĩa rõ ràng về vai trò, trách nhiệm và cam kết của mỗi bên, trong đó có việc mỗi đối tác sẽ đóng góp như thế nào để cùng đảm bảo các nguyên tắc nhân đạo chưa?

Trách nhiệm Tổ chức	Hướng dẫn thực hiện
<p>6.5 Các chính sách và chiến lược của tổ chức cần có cam kết rõ ràng về việc điều phối và hợp tác với những tổ chức khác, bao gồm cả chính quyền sở tại và chính quyền địa phương, mà không vi phạm các nguyên tắc nhân đạo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Một tổ chức đáp ứng CHS cần phải đảm bảo Cam kết về điều phối được đưa vào trong các chính sách tổ chức và chiến lược nguồn lực. Tổ chức cần đưa ra một tuyên bố về cách thức gắn kết với các đối tác, chính quyền nước sở tại và các tổ chức nhân đạo khác (và nếu thích hợp, cả các tổ chức không hoạt động nhân đạo). Cán bộ/nhân viên đại diện cho các tổ chức tại các buổi họp điều phối phải có đủ thông tin, kỹ năng và thẩm quyền để đóng góp vào việc lập kế hoạch và ra quyết định. Trách nhiệm điều phối cần được ghi rõ trong miêu tả công việc của những cán bộ này.
<p>6.6 Hoạt động với các đối tác được điều phối thông qua những thỏa thuận rõ ràng và thống nhất, tôn trọng quyền hạn, nghĩa vụ và tính độc lập của mỗi đối tác, và thừa nhận những hạn chế và cam kết riêng của mỗi đối tác.</p>	<p>Hợp tác với đối tác</p> <ul style="list-style-type: none"> Các cơ quan ở cấp quốc gia cũng như địa phương đều nên phát triển mối quan hệ hoặc hợp tác với đối tác. Việc hai bên hiểu và nắm rõ nhiệm vụ tổ chức, vai trò và trách nhiệm của mỗi bên là cần thiết để mối quan hệ đối tác hiệu quả và có trách nhiệm giải trình. Có thể có nhiều hình thức hợp tác khác nhau, từ đơn thuần thông qua hợp đồng cho việc tới cùng ra quyết định và chia sẻ nguồn lực. Trong nhiều trường hợp, tổ chức đối tác sẽ có nhiệm vụ, tầm nhìn riêng và sẽ muốn duy trì sự độc lập của mình. Tuy nhiên, sẽ luôn có các cơ hội để cùng học hỏi, phát triển và cả hai bên đều có thể hưởng lợi từ mối quan hệ đối tác chung.

Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác

IASC (2012) 'Mô-đun tham khảo về phối hợp ở cấp quốc gia':

<https://www.humanitarianresponse.info/en/coordination/clusters>

NRC (2008) 'Bộ công cụ quản lý trại':

<http://www.nrc.no/camp#.VLz95ihb7ns>

Christian Aid (2012) 'Xây dựng tương lai của viện trợ nhân đạo: Năng lực địa phương và hợp tác trong hỗ trợ khẩn cấp':

<http://www.christianaid.org.uk/images/building-the-future-of-humanitarian-aid.pdf>

Knox Clarke, P. and Campbell, L. (2015) 'Tìm hiểu về điều phối nhóm/cụm trong hoạt động nhân đạo'. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI:

<http://www.alnap.org/resource/20360>

Tham khảo website CHS Alliance để biết thêm chi tiết: <http://chsalliance.org/resources>

Cam kết số 7



Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa có thể trông đợi sự trợ giúp được cải thiện khi các tổ chức rút kinh nghiệm và học hỏi từ kinh nghiệm.

Tiêu chí Chất lượng: Cán bộ nhân đạo liên tục học hỏi và cải tiến.

Tại sao Cam kết này quan trọng?

Học hỏi từ thất bại và thành công và vận dụng những bài học kinh nghiệm vào các chương trình trong hiện tại và tương lai là nền tảng của trách nhiệm giải trình và quản lý chất lượng. Văn hóa liên tục học hỏi và nâng cao trình độ là trọng tâm của một tổ chức chuyên nghiệp, tận tâm và có vai trò hết sức quan trọng trong việc đảm bảo hiệu quả và hiệu suất hoạt động. Thường xuyên tương tác với những người sử dụng dịch vụ là cần thiết để những thay đổi và thích ứng có thể được thực hiện nhanh chóng. Hợp tác với các tổ chức khác cũng có thể thúc đẩy việc học hỏi.

Chỉ số đánh giá

1. Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa nhận thấy sự cải thiện trong các hoạt động hỗ trợ và bảo vệ mà họ nhận được cùng với thời gian.
2. Các can thiệp hỗ trợ và bảo vệ được cải thiện nhờ những bài học kinh nghiệm tích lũy được từ hoạt động ứng phó hiện hành.
3. Công tác hỗ trợ và bảo vệ phản ánh những bài học kinh nghiệm từ các hoạt động ứng phó khác.

Câu hỏi hướng dẫn giám sát các Hành động Chính

- Các đánh giá và rà soát công tác ứng phó với những thảm họa tương tự có được tham khảo và lồng ghép phù hợp trong thiết kế chương trình không?
- Quá trình giám sát, đánh giá, phản hồi và xử lý khiếu nại có mang lại những thay đổi và/hoặc sáng tạo trong thiết kế và thực hiện chương trình không?
- Việc học hỏi có được tài liệu hóa một cách hệ thống không?
- Các hệ thống cụ thể có được sử dụng để chia sẻ những bài học với các bên liên quan, bao gồm người dân bị ảnh hưởng và đối tác không?

Các Hành động chính

Hướng dẫn thực hiện

7.1 Xây dựng chương trình dựa trên những bài học được rút ra và kinh nghiệm trước đây.

Học hỏi từ kinh nghiệm

- Các cách tiếp cận và phương pháp khác nhau phù hợp với từng mục đích hoạt động, học tập và trách nhiệm giải trình khác nhau. Quá trình học hỏi cần ghi nhận thành công cũng như thất bại và các tổ chức thậm chí có thể học được nhiều hơn từ chính những thất bại.
- Công tác giám sát hiệu quả sử dụng dữ liệu định lượng và dữ liệu định tính, đồng thời áp dụng một loạt các phương pháp để kiểm tra chéo dữ liệu và lưu giữ hồ sơ một cách có hệ thống.
- Cần phải rõ ràng về mục đích sử dụng và người sử dụng dữ liệu quyết định việc nên thu thập những thông tin nào và trình bày ra sao. Cần lưu ý không thu thập dữ liệu sẽ không được phân tích hoặc sử dụng.
- Hệ thống giám sát nên đơn giản và dễ tiếp cận nhất có thể, đồng thời ghi nhận rằng thông tin cần mang tính đại diện cho các nhóm khác nhau.
- Người dân bị ảnh hưởng bởi thiên tai sẽ là những người đánh giá tốt nhất về các thay đổi trong cuộc sống của họ và cần khuyến khích cách tiếp cận sử dụng phương pháp lắng nghe ý kiến phản hồi của người dân và các phương pháp cùng tham gia định tính cũng như định lượng khác. Việc học hỏi cũng nên được chia sẻ và thảo luận với cộng đồng.
- Thông tin từ các cơ chế phản hồi và khiếu nại cần được xem xét khi đánh giá một chương trình. Một kế hoạch hành động thực tế và được thống nhất có thể góp phần đảm bảo việc đánh giá và xem xét các khuyến nghị được thực hiện.

7.2 Học hỏi, đổi mới và áp dụng những thay đổi dựa trên giám sát, đánh giá, góp ý và khiếu nại.

Đổi mới

- Trong những năm gần đây, việc sử dụng các cách tiếp cận, phương pháp và công cụ sáng tạo để giải quyết một số những thách thức trong công tác ứng phó nhân đạo đang được chú trọng hơn. Nhiều nguồn tài trợ đã được dành cho các tổ chức mong muốn phát triển những ý tưởng mới mẻ và sáng tạo như sử dụng công nghệ mới trong các chương trình vệ sinh môi trường và cứu trợ tiền mặt hay tăng cường sử dụng công cụ số và truyền thông.
- Người dân bị ảnh hưởng bởi thiên tai vẫn luôn rất sáng tạo trong việc thích ứng với các hoàn cảnh thay đổi và cần tạo điều kiện để hỗ trợ họ tham gia vào một quá trình đổi mới và phát triển có hệ thống hơn.

7.3 Chia sẻ những bài học và đổi mới trong tổ chức với cộng đồng và người bị ảnh hưởng bởi thảm họa, và với những bên liên quan khác.

Hợp tác và chia sẻ các bài học kinh nghiệm

- Để đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả của chương trình, thông tin từ hoạt động giám sát cần được thường xuyên chia sẻ với các cộng đồng bị ảnh hưởng. Hoạt động giám sát do người dân thực hiện có thể tăng cường tính minh bạch, chất lượng và khuyến khích việc làm chủ thông tin của người dân.
- Hợp tác với các tổ chức khác và các cơ quan hàn lâm trong quá trình học hỏi là một nghĩa vụ nghề nghiệp có thể mang lại những cái nhìn và ý tưởng mới cũng như tối đa hóa nguồn lực có hạn. Hợp tác cũng giúp giảm gánh nặng của việc lặp lại đánh giá ở cùng một cộng đồng.
- Các bài tập học hỏi giữa các tổ chức đã được nhiều tổ chức sử dụng và có thể được áp dụng để theo dõi giám sát tiến độ trong thời gian thực hoặc dùng như một bài tập rút kinh nghiệm hậu tình huống khẩn cấp.
- Mọi thông tin thu thập được từ hoạt động giám sát cần được phân tích và trình bày dưới hình thức ngắn gọn và dễ hiểu để phục vụ cho việc chia sẻ những bài học và ra quyết định. Các bản tóm tắt ngắn, tài liệu giới thiệu, các buổi họp và tư liệu phim có thể giúp thông tin và kiến thức dễ tiếp cận hơn.

Các câu hỏi hướng dẫn giám sát

Trách nhiệm của Tổ chức

- Có sẵn các chính sách và nguồn lực cho việc đánh giá và học hỏi không? Cán bộ/nhân viên tổ chức có nắm được những chính sách/nguồn lực này không?
- Có sẵn các hướng dẫn rõ ràng cho việc ghi chép và phổ biến các bài học, trong đó có những hướng dẫn cụ thể có thể áp dụng cho khủng hoảng nhân đạo không?
- Việc học hỏi có được xác định ở cấp chương trình, tài liệu hóa và chia sẻ trong tổ chức không?
- Tổ chức có phải là một thành viên tích cực của các diễn đàn học hỏi và sáng tạo không? Tổ chức đóng góp vào những diễn đàn này như thế nào?

Trách nhiệm Tổ chức	Hướng dẫn thực hiện
<p>7.4 Có những chính sách đánh giá, học hỏi và công cụ để học hỏi từ kinh nghiệm và cải thiện quy trình.</p>	<p>Chính sách đánh giá và học hỏi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Những bài học kinh nghiệm và lĩnh vực được xác định cần cải thiện không phải lúc nào cũng được giải quyết một cách có hệ thống và không thể xem là đã rút kinh nghiệm thành công nếu như việc rút kinh nghiệm này chưa mang lại những thay đổi có thể minh chứng được trong công tác ứng phó trong hiện tại và tương lai. • Trong chu kỳ học hỏi của mình, một tổ chức cần có kế hoạch đánh giá và cải thiện hoạt động dựa trên những chỉ số khách quan, có thể đo lường được. • Mọi nhân viên cần phải nắm được trách nhiệm của mình trong việc giám sát tiến độ làm việc của bản thân, đồng thời hiểu việc học hỏi có thể giúp cho sự phát triển cá nhân của mình như thế nào.
<p>7.5 Có những cơ chế nhằm lưu lại tri thức và kinh nghiệm, và phổ biến chúng trong khắp tổ chức.</p>	<p>Quản lý tri thức và việc học hỏi của tổ chức</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quản lý tri thức bao gồm thu thập, phát triển, chia sẻ, lưu trữ và sử dụng một cách hiệu quả tri thức và các bài học của tổ chức. Việc học hỏi của tổ chức cần dẫn tới những thay đổi thiết thực như cải thiện các chiến lược thực hiện đánh giá, hoặc tổ chức lại các nhóm để đảm bảo ứng phó nhanh chóng và có tổ chức hơn, hoặc làm rõ hơn trách nhiệm ra quyết định. • Cán bộ quốc gia lâu năm đóng vai trò then chốt trong việc duy trì các mối quan hệ và kiến thức địa phương.
<p>7.6 Tổ chức đóng góp những bài học và cải tiến về hoạt động nhân đạo cho các tổ chức nhân đạo khác.</p>	<p>Học hỏi giữa các tổ chức</p> <ul style="list-style-type: none"> • Việc thành lập các mạng lưới và cộng đồng hành động (trong đó có sự tham gia của giới học thuật) và những cơ hội để học hỏi từ các nhóm đồng đẳng, cả trên thực địa và trong quá trình xây dựng những bài học kinh nghiệm hoặc ở các diễn đàn học tập, có thể đóng góp quan trọng vào thực hành của tổ chức và việc học hỏi trên toàn hệ thống. Chia sẻ những thách thức và thành công giữa các tổ chức có thể cho phép các tổ chức nhân đạo xác định rủi ro và tránh những sai lầm trong tương lai.

- Khối lượng bằng chứng trong ngành sẽ lớn hơn của bất kỳ một tổ chức nào, do đó, có thể đạt được lợi thế kinh tế nhờ quy mô thông qua các hoạt động học hỏi trên toàn hệ thống. Việc các tổ chức cùng học hỏi và rà soát bằng chứng có nhiều khả năng mang lại thay đổi cho tổ chức hơn là các bài học kinh nghiệm trong một tổ chức riêng lẻ.

Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác

The Sphere Project (2015) 'Sphere cho giám sát và đánh giá. Sphere Unpacked series:

<http://www.sphereproject.org/silo/files/sphere-for-monitoring-and-evaluation.pdf>

Buchanan-Smith, M. & Cosgrave, J. (2013) 'Đánh giá hoạt động nhân đạo: Hướng dẫn Thử nghiệm'. ALNAP:

<http://www.alnap.org/what-we-do/evaluation/eha#>

Norman, B. (2013) 'Thực tiễn giám sát và trách nhiệm giải trình cho quản lý từ xa các dự án thực hiện trong môi trường hoạt động nguy cơ'. Tearfund:

<http://www.alnap.org/resource/7956>

Catley, A., Burns, J., Abebe, D., Suji, O. (2013) 'Đánh giá Tác động có sự Tham gia: Hướng dẫn Thiết kế'. Feinstein International Center, Tufts University, Somerville:

http://fic.tufts.edu/assets/PIA-guide_revised-2014-3.pdf

Hallam, A. and Bonino, F. (2013) 'Sử dụng Đánh giá cho Thay đổi: Thông tin chi tiết từ các nhà hoạt động nhân đạo'. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI:

<http://www.alnap.org/resource/8980>

Tham khảo website CHS Alliance để biết thêm chi tiết: <http://chsalliance.org/resources>

Cam kết số 8



Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa nhận được sự trợ giúp mà họ cần từ những nhân viên và tình nguyện viên có năng lực và được quản lý tốt.

Tiêu chí Chất lượng: Cán bộ nhân đạo được hỗ trợ để thực hiện công việc hiệu quả, và được đối xử công bằng và không thiên vị.

Tại sao Cam kết này quan trọng?

Hành động của các nhân viên nhân đạo là cơ sở của mỗi cam kết trong số Chín Cam kết và là nền tảng của hoạt động ứng phó có hiệu quả. Khả năng tuyển dụng, đào tạo và quản lý nhân viên và tình nguyện viên của một tổ chức nhân đạo là trọng tâm để thực hiện CHS. Chi phí liên quan đến nhân viên thường là chi phí lớn nhất của một tổ chức hay của phần lớn các chương trình nhân đạo, và các khoản đầu tư dành cho con người cần được quản lý thận trọng để đem lại kết quả tốt nhất cho các cộng đồng bị ảnh hưởng bởi thảm họa. Các trách nhiệm đối với nhân viên nhân đạo và phương pháp quản lý nhân sự của một tổ chức nhân đạo cũng được nêu trong tám Cam kết khác.

Chỉ số đánh giá

1. Nhân viên nam và nữ cảm thấy họ được tổ chức hỗ trợ để thực hiện công việc của mình.
2. Nhân viên hoàn thành tốt mục tiêu của công việc.
3. Cộng đồng và người bị ảnh hưởng bởi thảm họa đánh giá nhân viên hoạt động hiệu quả (ví dụ, về mặt kiến thức, kỹ năng, hành vi và thái độ ứng xử).

Câu hỏi hướng dẫn giám sát các Hành động Chính

- Các chức năng, nhiệm vụ và giá trị của tổ chức có được truyền đạt đến các nhân viên mới không?
- Hoạt động của nhân viên có được quản lý không? Nhược điểm có được nêu ra và ưu điểm có được ghi nhận không?

- Nhân viên có phải ký Quy tắc Ứng xử hay một văn bản ràng buộc tương tự không? Nếu có, họ có được giải thích để hiểu rõ hơn văn bản này và những chính sách có liên quan khác không?
- Tổ chức có nhận được khiếu nại về nhân viên của mình hay của các đối tác không? Các khiếu nại này được giải quyết thế nào?
- Nhân viên có biết về những hỗ trợ họ có thể nhận được nhằm nâng cao những kỹ năng họ cần cho vị trí của họ không? Họ có đang sử dụng những hỗ trợ này không?

Các Hành động chính	Hướng dẫn thực hiện
<p>8.1 Nhân viên nhân đạo làm việc theo quyền hạn, các giá trị của tổ chức, các mục tiêu và tiêu chuẩn làm việc đã được thống nhất. (xem thêm hướng dẫn 8.2).</p>	<p>Nhân viên và tình nguyện viên</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mọi đại diện của tổ chức, bao gồm nhân viên trong nước, quốc tế, dài hạn hay ngắn hạn, cũng như tình nguyện viên và tư vấn, đều được coi là một nhân viên của tổ chức. Tuy nhiên, những điều khoản và điều lệ khác nhau được áp dụng cho những loại hình và cấp bậc nhân viên khác nhau. • Luật lao động của một quốc gia sẽ quyết định địa vị của một cá nhân làm việc cho tổ chức và những luật này phải được tuân theo. Mọi nhân viên phải được biết về địa vị pháp lý và địa vị của họ trong tổ chức.
<p>8.2 Nhân viên tuân thủ các quy định có liên quan tới mình và hiểu rõ hệ quả của việc không tuân theo chúng.</p>	<p>Tuân theo các chức năng, nhiệm vụ, giá trị và chính sách của tổ chức</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nhân viên phải làm việc trong khuôn khổ pháp lý, tuân theo nhiệm vụ, giá trị và tầm nhìn của tổ chức. Những điều này cần được định nghĩa và truyền đạt đến họ. Ngoài việc hiểu rõ vai trò và phương thức hoạt động của tổ chức, mỗi người cũng cần đạt được những mục tiêu cá nhân và hoàn thành những mục tiêu trong công việc theo thỏa thuận với cán bộ quản lý của họ. • Tổ chức phải giúp nhân viên dễ dàng tiếp cận những chính sách này. Nhân viên cần áp dụng những chính sách có liên quan đến họ và chấp nhận hậu quả nếu họ không tuân theo. • Trong mọi tình huống, tổ chức phải giới thiệu và đào tạo nhân viên về các yêu cầu, chính sách và quy tắc ứng xử của tổ chức (kể cả khi tổ chức đang mở rộng quy mô một cách nhanh chóng).

8.3 Nhân viên phát triển và sử dụng các năng lực cá nhân, năng lực kĩ thuật và quản lý để hoàn thành vai trò của mình và hiểu tổ chức có thể hỗ trợ mình thế nào để thực hiện vai trò của mình.

Những tiêu chuẩn về làm việc và nâng cao năng lực

- Nhân viên và người sử dụng lao động đều có trách nhiệm nâng cao năng lực của họ, trong đó bao gồm kỹ năng quản lý. Khi có những mục tiêu và tiêu chuẩn cụ thể dành cho công việc, nhân viên sẽ biết họ cần những kỹ năng, khả năng và kiến thức gì (trong đó bao gồm khả năng lắng nghe) để thực hiện vai trò của mình. Họ cũng cần biết những cơ hội họ có để hoàn thiện bản thân và nâng cao năng lực hiện có hoặc theo yêu cầu. Họ có thể nâng cao năng lực qua việc trải nghiệm, tập huấn hay hướng dẫn.
- Trong giai đoạn đầu của thảm họa, cơ hội để nâng cao năng lực cho nhân viên có thể bị hạn chế nhưng ít nhất, các quản lý cũng cần giới thiệu và đào tạo nhân viên trong quá trình công tác.
- Có nhiều phương pháp để đánh giá kỹ năng và thái độ của một nhân viên, bao gồm quan sát, xem xét kết quả công việc, thảo luận trực tiếp với họ và phỏng vấn đồng nghiệp của họ. Những văn bản hướng dẫn đánh giá kết quả công việc sẽ giúp các quản lý xác định những lĩnh vực mà nhân viên cần được hỗ trợ và đào tạo (xem thêm Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác ở phía dưới).

Các câu hỏi hướng dẫn giám sát

Trách nhiệm của Tổ chức

- Tổ chức và bộ phận nhân sự đã có các quy trình nhằm đánh giá nhu cầu về nhân lực, trong đó bao gồm kích thước và quy mô chương trình của tổ chức chưa?
- Kế hoạch hoạt động của tổ chức đã tính đến nhu cầu về đội ngũ quản lý trong tương lai và phát triển tài năng mới chưa?
- Các chính sách và quy trình dành cho nhân viên có tuân thủ luật lao động ở nước sở tại và tuân theo những phương thức quản lý nhân sự hiệu quả không?
- Mọi nhân viên đã có bản miêu tả công việc và mục tiêu mới nhất chưa, trong đó bao gồm các trách nhiệm và mục tiêu cụ thể?
- Cơ cấu khen thưởng và quyền lợi có công bằng, minh bạch và được áp dụng một cách thống nhất không?
- Mọi nhân viên có được giới thiệu và thông báo về các chính sách và quy trình quản lý hoạt động và nâng cao năng lực không?
- Mọi cán bộ (và nhà thầu) có được yêu cầu ký một bộ quy tắc ứng xử (trong đó bao gồm phòng chống bóc lột và lạm dụng tình dục) và được giải thích đầy đủ về quy tắc ứng xử không?
- Tổ chức có các chính sách và hướng dẫn an ninh dành cho từng địa điểm hay không, và các nhân viên có biết về chúng không?

Trách nhiệm Tổ chức	Hướng dẫn thực hiện
<p>8.4 Tổ chức có năng lực và khả năng quản lý, và nhân viên để thực hiện các chương trình của mình.</p>	<p>Năng lực và khả năng của nhân viên</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hệ thống quản lý nguồn nhân lực là khác nhau ở từng cơ quan và bối cảnh nhưng tổ chức cần áp dụng những hệ thống hiệu quả. Việc quản lý cần được cân nhắc và hoạch định ở tầm chiến lược với sự hỗ trợ của quản lý cấp cao. Công tác tổ chức và lên kế hoạch cho dự án cần tính đến năng lực của nhân viên để đảm bảo rằng một số lượng nhân viên phù hợp với những kỹ năng thích hợp được đặt ở vị trí phù hợp vào đúng thời điểm, nhằm đạt được nhưng mục tiêu ngắn hạn và dài hạn của tổ chức. • Mặc dù điều này không có nghĩa là tổ chức chỉ nên thực hiện một dự án khi họ đã có đủ mọi nguồn lực và nhân lực cần thiết ngay từ đầu, nhưng công tác chuẩn bị trong toàn tổ chức (liên quan đến hoạt động, nhân lực, tài chính và các chức năng khác) có ý nghĩa then chốt đến việc huy động các nguồn lực cần thiết. • Ngay từ đầu, tổ chức cũng cần chuẩn bị trước phương án xử lý những tình huống đòi hỏi nhiều nhân viên có năng lực. Các vị trí và trách nhiệm ở cấp quốc gia, cũng như quyền đưa ra quyết định và truyền thông, cũng cần được nêu rõ. • Việc liên tục thay đổi nhân sự có thể ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng và tính liên tục của chương trình. Điều này cũng có thể khiến nhân viên tránh nhận trách nhiệm cá nhân và khiến tổ chức và cộng đồng được trợ giúp không thể xây dựng lòng tin ở nhau.
<p>8.5 Các chính sách và quy trình cho nhân viên là công bằng, minh bạch, không phân biệt đối xử và tuân thủ luật lao động của nước sở tại.</p>	<p>Chính sách và quy trình</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hình thức và mức độ phức tạp của các chính sách và quy trình dành cho nhân viên phụ thuộc vào kích thước và bối cảnh của mỗi tổ chức. Tuy nhiên, dù tổ chức có đơn giản hay phức tạp, nhân viên cũng cần tham gia vào việc xây dựng và điều chỉnh các chính sách này khi cần thiết để đảm bảo ý kiến của họ được xét đến. Một cuốn sổ tay nhân viên sẽ giúp nhân viên hiểu hơn và góp ý về các chính sách dành cho họ.

	<ul style="list-style-type: none"> • Luật lao động nước sở tại phải được hiểu và chấp hành, và các chính sách và hoạt động của tổ chức phải thúc đẩy vai trò của nhân viên trong nước trong việc điều hành và quản lý nhằm đảm bảo tinh xuyên suốt, thống nhất và nhưng ứng phó phù hợp với hoàn cảnh. • Ứng phó hiệu quả không chỉ là đảm bảo sự có mặt của những nhân viên có năng lực mà còn phụ thuộc vào phương pháp quản lý những nhân viên này. Nghiên cứu từ những tình huống khẩn cấp đã cho thấy để công tác ứng phó được hiệu quả thì phương pháp quản lý, các khung và quy trình hiệu quả cũng quan trọng như, nếu không phải là quan trọng hơn, trình độ của nhân viên. Nhân viên phải được tập huấn về cách áp dụng những quy trình này bởi chúng sẽ giúp hoạt động ứng phó có tổ chức và kịp thời hơn.
<p>8.6 Có miêu tả công việc, mục tiêu làm việc và quy trình góp ý để nhân viên hiểu rõ yêu cầu đối với họ.</p>	<p>Hướng dẫn nhân viên</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miêu tả công việc cần nói rõ yêu cầu với mỗi nhân viên. Miêu tả công việc cần được cập nhật thường xuyên. Bên cạnh đó, mỗi nhân viên cần đặt ra các mục tiêu cá nhân nhằm thể hiện các mong muốn trong công việc của họ và những khả năng họ muốn phát triển hay nâng cao. Những điều này nên được ghi lại thành một kế hoạch phát triển.
<p>8.7 Có bộ quy tắc ứng xử mà trong đó, ít nhất là có quy định về việc nhân viên không được phép bóc lột, lạm dụng hoặc phân biệt đối xử người khác.</p>	<p>Ứng xử của nhân viên</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quy tắc ứng xử của tổ chức phải được hiểu, ký kết và tuân thủ. Quy tắc này sẽ nêu rõ với mọi đại diện của tổ chức (bao gồm nhân viên, tình nguyện viên, đối tác và nhà thầu) về những tiêu chuẩn ứng xử dành cho họ và hậu quả của việc vi phạm quy tắc này.

<p>8.8 Có các chính sách hỗ trợ nhân viên cải thiện kỹ năng năng lực và trình độ.</p>	<p>Năng lực của nhân viên</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quan tâm đến việc nâng cao năng lực và khả năng của nhân viên có thể tạo động lực cho nhân viên và đem lại hiệu quả cao hơn. Tổ chức nên có những công cụ nhằm đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên và nhận diện những lỗ hổng trong năng lực. Tổ chức cũng cần có một chiến lược nhằm nâng cao năng lực và khả năng của nhân viên, góp phần phát triển tài năng. Lịch đánh giá hiệu quả công việc phải đủ linh hoạt để có thể áp dụng với cả nhân viên ngắn hạn và nhân viên có hợp đồng mở. • Tổ chức và các đối tác cần thống nhất về những yêu cầu năng lực đối với nhân viên để đáp ứng những Cam kết đã thỏa thuận.
<p>8.9 Có các chính sách về an ninh và phúc lợi của nhân viên.</p>	<p>An toàn và sức khỏe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nhân viên nhân đạo thường làm việc nhiều giờ trong điều kiện nhiều rủi ro và áp lực. Tổ chức có trách nhiệm chăm sóc nhân viên, trong đó bao gồm hỗ trợ sức khỏe và tránh mệt mỏi kéo dài, kiệt sức, chấn thương hay bệnh tật. • Các quản lý cần giúp nhân viên cứu trợ nhận thức được các rủi ro và bảo vệ họ khỏi các mối đe dọa không cần thiết đến sức khỏe thân thể và tinh thần của họ. Những biện pháp có thể được áp dụng bao gồm phương pháp quản lý an ninh hiệu quả, nhân viên nhận được lời khuyên để bảo vệ sức khỏe, được hỗ trợ tích cực để làm việc với thời lượng hợp lý và được tiếp cận các hỗ trợ tâm lý nếu cần. • Các quản lý có thể khuyến khích việc chăm sóc sức khỏe thông qua việc làm gương và tuân thủ chính sách này. Nhân viên nhân đạo cũng có trách nhiệm bảo đảm sức khỏe của mình. Nếu nhân viên phải trải qua hay chứng kiến những sự việc đặc biệt nghiêm trọng, họ phải được hỗ trợ tâm lý ngay lập tức.

Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác

Liên minh CHS (2015) Công cụ Nhân lực:

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/CHS-Alliance-Handbook-for-Managing-HR-Effectiveness-Final.pdf>

CBHA (2010) 'Hướng dẫn Năng lực Cốt lõi của cán bộ hoạt động Nhân đạo: Xây dựng Năng lực thông qua vòng đời của nhân viên':

<http://www.start-network.org/wp-content/uploads/2014/01/Core-Humanitarian-Competencies-Guide.pdf>

ECB (2007) 'Xây dựng Lòng tin trong những Nhóm Đa dạng: Bộ Công cụ cho Ứng phó Khẩn cấp':

<http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/building-trust-in-diverse-teams-the-toolkit-for-emergency-response-115413>

People In Aid (2011) 'Tóm tắt: Xây dựng năng lực nhân viên':

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Debriefing-building-staff-capacity.pdf>

Tham khảo các nguồn khác tại trang web của Liên minh CHS: <http://chsalliance.org/resources>

Cam kết số 9



Cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi thảm họa có thể trông đợi các tổ chức đang hỗ trợ họ quản lý nguồn lực một cách hiệu quả, hữu dụng và có đạo đức.

Tiêu chí Chất lượng: Nguồn lực được quản lý và sử dụng có trách nhiệm, đúng mục đích.

Tại sao Cam kết này quan trọng?

Nguồn lực là có hạn và cần được sử dụng một cách thận trọng. Nhân viên có trách nhiệm sử dụng hiệu quả và hiệu dụng nguồn lực mà tổ chức nhận được và quản lý. Các cộng đồng bị ảnh hưởng bởi thảm họa là những người phải chịu hậu quả của các lỗi trong quản lý, của hành vi cấu thả hay tham nhũng. Bởi thế, các tổ chức phải sử dụng nguồn lực một cách sáng suốt và trung thực để đảm bảo hiệu quả tối đa của chúng.

Chỉ số đánh giá

1. Cộng đồng và người bị ảnh hưởng bởi thảm họa được biết về ngân sách dành cho cộng đồng, chi phí và kết quả đạt được.
2. Cộng đồng và người bị ảnh hưởng bởi thảm họa nhận thấy nguồn lực hiện có đang được sử dụng:
 - a. đúng mục đích;
 - b. không bị thất thoát, lãng phí.
3. Nguồn lực dành cho ứng phó được sử dụng và giám sát theo các kế hoạch, mục tiêu, ngân sách và khung thời gian đã được thống nhất.
4. Hoạt động ứng phó nhân đạo được thực hiện một cách có hiệu quả so với chi phí.

Câu hỏi hướng dẫn giám sát các Hành động Chính

- Nhân viên có tuân thủ quy trình của tổ chức về các quyết định chi tiêu không?
- Chi phí có được giám sát thường xuyên và các báo cáo được chia sẻ tới mọi bên quản lý chương trình không?

- Hàng hóa và dịch vụ có được mua theo quy trình đấu giá cạnh tranh không?
- Các tác động có thể xảy ra với môi trường (nước, đất, không khí, đa dạng sinh học) có được giám sát không và tổ chức có những hành động nhằm giảm thiểu chúng không?
- Tổ chức đã có một quy trình cung cấp thông tin nội bộ an toàn chưa, và nhân viên, cộng đồng bị ảnh hưởng và các bên liên quan khác đã biết đến quy trình này chưa?
- Mức độ hiệu quả của chi phí và ảnh hưởng đến xã hội có được giám sát không?

Các Hành động chính	Hướng dẫn thực hiện
<p>9.1 Thiết kế các chương trình và áp dụng các quy trình nhằm đảm bảo việc sử dụng hiệu quả nguồn lực⁵, cân bằng chất lượng, chi phí và thời gian ở mỗi giai đoạn ứng phó.</p>	<p>Các vấn đề trong chương trình</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trong các thảm họa nghiêm trọng và nhận được nhiều sự chú ý, các tổ chức thường chịu áp lực phải tiêu một số tiền lớn trong một khoảng thời gian ngắn, nhằm thể hiện rằng tổ chức đang hành động để giải quyết tình hình này. Điều này có thể dẫn tới những sai sót trong việc lên kế hoạch cho dự án, hay bỏ sót những chương trình hay phương án tài chính khác có thể sử dụng tiền hiệu quả hơn (ví dụ, việc sử dụng tiền mặt). • Trong những thảm họa có diễn biến nhanh, tổ chức có thể phải áp dụng những quy trình giúp đẩy nhanh tốc độ đưa ra quyết định tài chính và giải quyết những thách thức trong hoạt động nhân đạo (ví dụ, thiếu nhà cung ứng để tiến hành đấu giá cạnh tranh). Tuy nhiên, khi đó, rủi ro tham nhũng trong hoạt động nhân đạo cũng sẽ tăng lên. Bởi vậy, các tổ chức cần tập huấn và hỗ trợ nhân viên, cũng như có các cơ chế khiếu nại nhằm ngăn ngừa nguy cơ tham nhũng khi áp dụng những quy trình mới (xem thêm Cam kết số 3 & 5). • Điều chuyển những nhân viên cấp cao và có kinh nghiệm đến địa bàn trong giai đoạn này sẽ giúp giảm thiểu rủi ro và đảm bảo cân bằng giữa một bên là ứng phó kịp thời, và bên kia là duy trì chuẩn mực và hạn chế lãng phí. • Sự hợp tác và phối hợp giữa các tổ chức cũng có thể giúp hoạt động ứng phó hiệu quả hơn (ví dụ, bằng cách thực hiện đánh giá chung và hỗ trợ các hệ thống đăng ký và hậu cần liên tổ chức). • Cuối dự án, các tài sản và nguồn lực còn lại sẽ được quyền góp, bán hoặc trả lại một cách có trách nhiệm.

⁵ Khái niệm “nguồn lực” nên được hiểu một cách rộng hơn, bao gồm những thứ tổ chức cần để thực hiện sứ mệnh của mình, bao gồm nhưng không giới hạn trong: ngân sách, cán bộ, hàng hóa, trang thiết bị, thời gian, khu vực, đất, nước, không khí, sản phẩm tự nhiên và môi trường nói chung.

<p>9.2 Quản lý và sử dụng nguồn lực nhằm đạt được mục đích đề ra, hạn chế tối đa lãng phí.</p>	<p>Sử dụng nguồn lực đúng mục đích</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mọi tác nhân nhân đạo phải chịu trách nhiệm với cả nhà tài trợ và cộng đồng bị ảnh hưởng. Họ phải thể hiện được rằng các nguồn lực đã được sử dụng sáng suốt, hiệu quả và đem lại tác động tích cực. • Gian lận, tham nhũng và lãng phí khiến nguồn lực không thể đến tay những người cần chúng nhất. Tuy nhiên, một hoạt động can thiệp không hiệu quả bởi thiếu nhân lực hay nguồn lực cũng không phải là một can thiệp có trách nhiệm giải trình. Không phải lúc nào tiết kiệm cũng cho giá trị ngang tiền. Tổ chức thường phải cân bằng giữa tài chính, mức độ hiệu quả và hiệu dụng. • Hoạt động cứu trợ không được hậu thuẫn các hành động khủng bố và nhiều nhà tài trợ đã áp dụng các cơ chế sàng lọc đối tác để giảm thiểu rủi ro này.
<p>9.3 Giám sát và báo cáo chi phí so với ngân sách.</p>	<p>Giám sát và báo cáo chi phí</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quản lý tài chính là một phần quan trọng trong quản lý chương trình. Để đạt được các mục tiêu của chương trình, cần có những cơ chế lên kế hoạch và giám sát tài chính tốt. Cần có những cơ chế và quy trình nhằm giảm thiểu các rủi ro tài chính chính yếu và giám sát mọi giao dịch tài chính. • Các rủi ro chính đòi hỏi các kỹ năng và cơ chế cụ thể để giảm thiểu chúng là mua sắm, chuyển tiền mặt và quản lý phiếu cấp phát hàng. Hệ thống kế toán cần thỏa mãn những tiêu chuẩn quốc gia và/hoặc quốc tế và cần được thực hiện có hệ thống trong toàn tổ chức. • Mọi nhân viên đều có trách nhiệm đảm bảo tài chính đang được quản lý hiệu quả. Tuy vậy, phải có những nhân viên chuyên trách tổng hợp báo cáo tài chính. Nhân viên cần được khuyến khích báo cáo bất cứ hành động nào nghi ngờ là gian lận, tham nhũng hoặc sử dụng sai nguồn lực (xem thêm Lewis, T. 2010 ở Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác phía dưới).

<p>9.4 Khi sử dụng nguồn lực địa phương và tài nguyên thiên nhiên, cần cân nhắc tác động của chúng tới môi trường.</p>	<p>Tác động môi trường và sử dụng các nguồn tài nguyên thiên nhiên</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoạt động ứng phó nhân đạo có thể tác động tiêu cực đến môi trường, tạo ra nhiều chất thải, làm giảm chất lượng tài nguyên thiên nhiên, góp phần làm cạn kiệt hay ô nhiễm mặt nước ngầm, phá rừng và các hiểm họa môi trường khác. • Đánh giá tác động đến môi trường (REA) có thể giúp xác định các rủi ro và đảm bảo chắc chắn hơn rằng các biện pháp giảm thiểu rủi ro sẽ được áp dụng. • Có sự tham gia của cộng đồng bị ảnh hưởng và lắng nghe quan ngại của họ trong quá trình này là yếu tố then chốt. Hỗ trợ cho việc quản lý tài nguyên thiên nhiên tại địa phương cần được lồng ghép vào chương trình (xem bộ công cụ URD/UNEP ở Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác phía dưới).
<p>9.5 Quản lý rủi ro tham nhũng và có biện pháp phù hợp nếu phát hiện được rủi ro tham nhũng.</p>	<p>Quản lý rủi ro tham nhũng</p> <ul style="list-style-type: none"> • Định nghĩa và cách hiểu hành vi tham nhũng là không giống nhau ở các nền văn hóa. Do vậy, tổ chức cần đưa ra một tiêu chuẩn ứng xử rõ ràng dành cho nhân viên (bao gồm tình nguyện viên) và đối tác. Đây là cơ sở để kiểm soát rủi ro này (xem Cam kết số 8). • Các biện pháp nhằm giảm thiểu nguy cơ tham nhũng là công khai, minh bạch thông tin dự án, khuyến khích các bên liên quan trình báo các hành vi lạm dụng quyền lực và giám sát chặt chẽ tại địa bàn nhưng vẫn tôn trọng các thành viên của cộng đồng. Mặc dù việc có các cơ chế chống tham nhũng vững chắc là một điều quan trọng, nhưng ở các giai đoạn đầu của một thảm họa nghiêm trọng, tổ chức có thể phải áp dụng những biện pháp linh hoạt hơn trong một khoảng thời gian nhất định (xem Hees et al. 2014 tại Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác phía dưới).

Các câu hỏi hướng dẫn giám sát Trách nhiệm của Tổ chức

- Tổ chức có các chính sách và quy trình về mua sắm, sử dụng và quản lý nguồn lực một cách có đạo đức không?
- Những chính sách và quy trình này có bao gồm những điều sau không:

- o nhận và phân bổ tiền tài trợ?
- o nhận và phân bổ quà bằng hiện vật?
- o giảm thiểu và phòng ngừa tác động đến môi trường?
- o phòng chống gian lận, xử lý các trường hợp nghi ngờ và đã được chứng minh là tham nhũng và sử dụng sai nguồn lực?
- o mâu thuẫn lợi ích?
- o kiểm toán, xác thực và báo cáo?
- o đánh giá và quản lý rủi ro tài sản?

Trách nhiệm Tổ chức	Hướng dẫn thực hiện
<p>9.6 Có những chính sách và quy trình điều phối việc sử dụng và quản lý nguồn lực, bao gồm cách tổ chức:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. tiếp nhận và phân bổ nguồn lực và đóng góp bằng hiện vật, trên phương diện đạo đức và pháp luật; b. sử dụng nguồn lực của tổ chức mà vẫn gìn giữ môi trường; c. ngăn chặn và giải quyết tham nhũng, gian lận, xung đột lợi ích và sử dụng nguồn lực sai mục đích; d. thực hiện kiểm toán, xác minh khiếu nại và báo cáo một cách minh bạch; 	<p>Tiền tài trợ và quà bằng hiện vật</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các điều kiện về tiền tài trợ và nguồn tài trợ phải được ghi thành văn bản và công khai. Việc sử dụng một số nguồn tài trợ có thể tác động tiêu cực đến tính độc lập và trung lập của tổ chức. Tổ chức cần giảm thiểu những rủi ro này bằng cách hướng dẫn nhân viên và khuyến khích sự minh bạch. • Quà bằng hiện vật có thể dẫn đến những tình huống khó xử về mặt đạo đức. Trong nhiều nền văn hóa, tặng quà được xem là một nghi lễ xã hội quan trọng và từ chối một món quà có thể bị coi là bất lịch sự. Nếu việc nhận quà khiến người nhận cảm thấy mắc nợ, người nhận có thể lịch sự từ chối nó. Nhưng nếu quà được nhận, nhân viên nên báo cáo và thảo luận với người quản lý nếu vẫn còn lo ngại. Nhân viên cần biết về những chính sách này và những tình huống khó xử có thể xảy ra (xem Hees et al. 2014). <p>Trách nhiệm với môi trường của tổ chức</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tổ chức cần thực hiện những chính sách và hoạt động không gây hại cho môi trường. Tổ chức cần tận dụng những hướng dẫn sẵn có nhằm giải quyết những vấn đề môi trường trong tình huống khẩn cấp. • Các chính sách mua sắm xanh giúp giảm thiểu tác động lên môi trường. Tuy nhiên, chúng phải được áp dụng sao cho không gây chậm trễ hoặc giảm thiểu tối đa sự chậm trễ cho quá trình mua sắm hàng cứu trợ.

- e. liên tục đánh giá, quản lý và giảm thiểu rủi ro;
- f. đảm bảo việc tiếp nhận nguồn lực không ảnh hưởng đến tính độc lập của tổ chức.

Tham nhũng và gian lận

- Gian lận bao gồm an trộm và làm thất thoát hàng hóa, tài sản, cũng như làm giả các giấy tờ như phiếu chi. Mọi tổ chức phải ghi chép chính xác các giao dịch tài chính để chứng minh tiền tài trợ đã được sử dụng như thế nào. Cần có những cơ chế và quy trình quản lý nguồn lực tài chính trong nội bộ và để ngăn ngừa gian lận và tham nhũng.
- Những biện pháp quản lý và báo cáo tài chính hiệu quả cần được tổ chức khuyến khích thực hiện. Các chính sách của tổ chức cũng cần đảm bảo rằng cơ chế mua sắm là minh bạch, vững chắc và lồng ghép các biện pháp chống khủng bố (xem Hees et al. 2014).

Mâu thuẫn lợi ích

- Nhân viên phải đảm bảo rằng không có mâu thuẫn nào giữa các mục tiêu của tổ chức và các mối quan tâm cá nhân hay tài chính của họ. Ví dụ, họ không được trao thầu cho các nhà cung ứng, tổ chức hay cá nhân nếu họ hay gia đình của họ sẽ nhận được lợi ích tài chính từ việc đó.
- Có nhiều dạng mâu thuẫn lợi ích và không phải lúc nào mọi người cũng nhận ra là họ đang vi phạm các quy định và chính sách của tổ chức. Ví dụ, họ dùng nguồn lực của tổ chức khi chưa được phép hoặc nhận quà của một nhà cung ứng và điều này có thể được coi là một mâu thuẫn lợi ích.
- Chia khóa để quản lý mâu thuẫn lợi ích là tạo ra một nền văn hóa mà tại đó, mọi người cảm thấy họ có thể công khai bàn bạc và xác nhận bất cứ mâu thuẫn lợi ích có thể xảy ra hay đang xảy ra nào.

Kiểm toán và minh bạch

- Kiểm toán có nhiều dạng – kiểm toán nội bộ để kiểm tra xem các quy trình có đang được tuân thủ hay không; kiểm toán độc lập nhằm xác nhận các báo cáo tài chính của tổ chức là đúng và chính xác; một cuộc kiểm toán điều tra sẽ được tiến hành khi tổ chức nghi ngờ đang có một vấn đề cụ thể nào đó (thường là gian lận).
- Kiểm toán độc lập hàng năm giúp phòng chống gian lận và sử dụng sai mục đích tiền tài trợ. Kết quả kiểm toán các bản kê khai và báo cáo tài chính thường lệ khác cần được công khai để cả nhân viên và cộng đồng bị ảnh hưởng đều có thể tiếp cận.

Quản lý rủi ro

- Quản lý rủi ro bao gồm xác định, đánh giá và phân cấp rủi ro, sau đó đưa ra các chiến lược nhằm giảm thiểu, giám sát và kiểm soát chúng. Những rủi ro có thể đem lại nhiều tổn thất nhất và có nhiều khả năng xảy ra nhất cần được xử lý trước.

Liên kết đến một số tài liệu tham khảo khác

Groupe URD/UNEP 'Bộ công cụ tập huấn: Lồng ghép môi trường vào hoạt động nhân đạo và phục hồi sớm':

<http://postconflict.unep.ch/humanitarianaction/training.html>

OCHA & UNEP (2014) 'Môi trường và hoạt động Nhân đạo' (bản tóm tắt):

https://docs.unocha.org/sites/dms/Documents/EHA_factsheet_final.pdf

Mango (2013) Các mẹo hàng đầu cho quản lý tài chính (trang web):

<http://www.mango.org.uk/toptips/tt20gov>

Lewis, T. (2010) 'Những điều cần biết về Quản lý Tài chính: Sổ tay cho các Tổ chức Phi Chính phủ'. Mango:

<http://www.mango.org.uk/guide/coursehandbook>

Bond (2012) 'Giá trị của tiền – ý nghĩa của nó với các Tổ chức Phi Chính phủ Anh (tài liệu nền)':

https://www.bond.org.uk/data/files/Value_for_money_-_what_it_means_for_NGOs_Jan_2012.pdf

Hees, R., Ahlendorf, M. & Debere, S. (2014) 'Phòng ngừa tham nhũng trong hoạt động nhân đạo'. Transparency International:

http://www.transparency.org/whatwedo/publication/handbook_of_good_practices_preventing_corruption_in_humanitarian_operations

Tham khảo các nguồn khác tại trang web của Liên minh CHS: <http://chsalliance.org/resources>

Phụ lục

Các thuật ngữ và định nghĩa được sử dụng

Các định nghĩa dưới đây được sử dụng trong tài liệu **Hướng dẫn và Chi số CHS**

Trách nhiệm giải trình: quá trình sử dụng quyền lực một cách có trách nhiệm, xem xét và chịu trách nhiệm giải trình bởi các bên liên quan khác nhau, và những người bị ảnh hưởng bởi việc thực hiện quyền lực đó.

Kiểm toán: là một quá trình có hệ thống, độc lập và được ghi chép để có được các bằng chứng kiểm toán [hồ sơ, các báo cáo thực tế hoặc các thông tin khác có liên quan và có thể kiểm chứng được] và đánh giá khách quan để xác định mức độ hoàn thành các tiêu chí kiểm toán (bộ chính sách, thủ tục hay yêu cầu).

Xã hội dân sự: những công dân có liên quan đến quyền lợi chung và hoạt động tập thể nhưng không bao gồm các tổ chức tư nhân hoạt động vì lợi nhuận. Xã hội dân sự có thể là phi chính thức, hoặc được tổ chức thành các Tổ chức Phi chính Phủ hoặc các hiệp hội khác.

Thích ứng với biến đổi khí hậu: biến đổi khí hậu đẩy những người có nguy cơ vượt ra ngoài khả năng có thể đối phó của họ và làm cho nhiều người hơn dễ bị tổn thương trước những ảnh hưởng của thiên tai. Thích ứng biến đổi khí hậu liên quan đến các can thiệp nhằm xác định, giảm thiểu và quản lý rủi ro liên quan đến các sự kiện thời tiết xảy ra thường xuyên hơn, nghiêm trọng hơn và không thể dự đoán.

Quy tắc ứng xử: một tuyên bố về các nguyên tắc và giá trị thiết lập một tập hợp các mong đợi và tiêu chuẩn về cách thức tổ chức, cơ quan chính phủ hoặc đối tác sẽ hành xử, bao gồm mức độ hành vi tối thiểu được trông đợi và bất kỳ hành động kỳ luật nào có thể xảy ra trong trường hợp không tuân thủ.

Các cộng đồng và những người bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng: tổng số phụ nữ, nam giới, trẻ em gái và trẻ em trai có nhu cầu, tình trạng dễ tổn thương và năng lực khác nhau bị ảnh hưởng bởi thiên tai, xung đột, đói nghèo hoặc các khủng hoảng khác tại một địa điểm cụ thể.

Năng lực: kiến thức, kỹ năng, hành vi và thái độ mà nhân viên cần để có thể hoạt động hiệu quả trong vai trò của họ, và cuối cùng xác định thành công của một tổ chức.

Khiếu nại: khiếu nại cụ thể của bất kỳ ai bị ảnh hưởng tiêu cực bởi hành động của tổ chức hoặc người tin rằng một tổ chức đã không đạt được cam kết đã nêu.

Cơ chế ứng phó: một số cơ chế ứng phó bền vững và hữu ích, trong khi các biện pháp khác có thể lại tiêu cực, với những hậu quả bất lợi lâu dài tiềm ẩn như bán tài sản, giảm chi cho chăm sóc y tế hoặc giáo dục, tiêu thụ ít lương thực, hoặc tiêu dùng đồ uống có cồn mạnh.

Tham nhũng: “lạm dụng quyền lực được trao vì lợi ích cá nhân”⁶. Điều này bao gồm tham nhũng tài chính như gian lận (xem bên dưới), hối lộ, tống tiền và nhận tiền lại quả (các khoản tiền bất hợp pháp để đổi lấy giao dịch hoặc liên hệ với những người có ảnh hưởng). Trao đổi hàng cứu trợ để đổi lấy những đặc ân về tình dục, đái ngộ đối với bạn bè hoặc người thân khi tuyển dụng hoặc cung cấp hỗ trợ, và việc vận dụng sai danh sách phân phối và chuyển hướng các nguồn lực cũng là những hình thức tham nhũng.

Giảm nhẹ rủi ro thiên tai: là một loại ứng phó nhằm xác định và giải quyết các rủi ro do các thiên tai cả về khí hậu (như hạn hán, lũ lụt và sạt lở đất) và thiên tai không liên quan đến khí hậu (ví dụ như động đất, núi lửa và sóng thần).

Tài liệu: bất kỳ hình thức hồ sơ nào có được từ thảo luận, thỏa thuận, quyết định và/hoặc hành động nào có khả năng phát triển các tài liệu đó.

Nhiệm vụ chăm sóc: nghĩa vụ đạo đức hoặc pháp lý để đảm bảo sự an toàn của người khác. Nó đòi hỏi đáp ứng các tiêu chuẩn tối thiểu được công nhận về sức khỏe của người bị ảnh hưởng bởi thảm họa, và quan tâm thích hợp đến sự an toàn của họ và sự an toàn của nhân viên.

Hiệu quả: mức độ mà một hoạt động viện trợ đạt được các mục tiêu của nó. Hiệu quả của ứng phó nhân đạo là trách nhiệm được chia sẻ giữa người thực hiện ứng phó và kết quả từ hoạt động nên cần được đánh giá cùng với các cộng đồng bị ảnh hưởng bởi thảm họa.

Hiệu suất: mức độ mà các kết quả đầu ra của các chương trình nhân đạo, cả về định tính và định lượng, đạt được từ kết quả của các đầu vào ban đầu.

Huy động sự tham gia: các quá trình mà các tổ chức truyền thông, tham vấn và/hoặc thực hiện để lôi cuốn sự tham gia của các bên liên quan quan tâm và/hoặc bị ảnh hưởng, đảm bảo rằng mối quan tâm, mong muốn, trông đợi, nhu cầu, quyền và cơ hội của họ được xem xét trong việc thành lập, thực hiện và rà soát đánh giá các chương trình đang hỗ trợ họ.

Quyền lợi: đề cập đến quyền hưởng lợi (hàng hóa hoặc dịch vụ) được quy định cụ thể bởi luật pháp hoặc hợp đồng. Những người bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng có quyền được bảo vệ và an ninh. Những quyền này và các quyền khác được ghi trong luật nhân đạo quốc tế và tuyên bố nhân quyền, mà hầu hết các quốc gia đã ký kết.

⁶ Transparency International

Đánh giá: thường đánh giá hiệu suất, tập trung vào kết quả (kết quả và tác động) có thể là nội bộ hay bên ngoài. Đánh giá có thể cung cấp đánh giá về những gì đã làm tốt và lý do tại sao, và làm nổi bật các kết quả dự định và các kết quả không mong muốn cho các mục đích học tập và trách nhiệm giải trình.

Bảng chứng: thông tin có thể dựa trên một phán đoán hoặc kết luận. Trong hoạt động nhân đạo, nhiều loại bảng chứng khác nhau được sử dụng bao gồm thông tin chủ quan và định tính. Thông tin định tính không nhất thiết là thông tin có chất lượng thấp hơn thông tin định lượng. ALNAP⁷ sử dụng sáu tiêu chí để đánh giá chất lượng bằng chứng được sử dụng trong hoạt động nhân đạo: “tính chính xác; tính đại diện; sự liên quan; tính tổng quát; tượng trưng; và rõ ràng về bối cảnh và phương pháp”.

Cơ chế phản hồi: một hệ thống chính thức được thiết lập và sử dụng để cho phép người tiếp nhận hành động nhân đạo (và trong một số trường hợp là các nhóm bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng khác) cung cấp thông tin về trải nghiệm của họ với cơ quan nhân đạo hoặc hệ thống nhân đạo rộng hơn. Thông tin này sau đó được sử dụng cho các mục đích khác nhau, nhằm đạt được nhiều lợi ích, bao gồm thực hiện các hành động khác phục để cải thiện một số yếu tố của hoạt động ứng phó.⁸ Thông tin phản hồi cũng có thể được cung cấp không chính thức.

Gian lận: hành động cố tình lừa dối ai đó để chiếm được lợi thế không công bằng hoặc bất hợp pháp (tài chính, chính trị hoặc khác). Điều này thường được coi là vi phạm luật dân sự.

Quà tặng bằng hiện vật: bất kỳ hàng hoá và dịch vụ nào (không phải tiền) nhận được bởi một tổ chức như một khoản quyên góp. Mục đích của quà tặng bằng hiện vật là giúp đỡ một tổ chức trong việc thực hiện mục đích đã định.

Hiểm họa (và rủi ro): hiểm họa là điều có khả năng tiềm tàng gây ra những hậu quả bất lợi như động đất hoặc dịch bệnh. Rủi ro là khả năng xảy ra những thiệt hại khi các hiểm họa đó xảy ra gây thiệt hại đối với cuộc sống, sinh kế, tài sản và dịch vụ.

Nhóm Nhân đạo Quốc gia (HCT): một diễn đàn chiến lược và ra quyết định hoạt động và giám sát được thành lập và điều hành bởi Điều phối viên Nhân đạo (HC). Thành phần bao gồm đại diện của Liên hợp quốc, Tổ chức Di cư Quốc tế (IOM), các Tổ chức Phi Chính phủ quốc tế và Phong trào Chữ thập đỏ/Trang lưới liền đỏ. Các cơ quan cũng được chỉ định lãnh đạo cụm đại diện cho các cụm và các tổ chức tương ứng. HCT có trách nhiệm thỏa thuận về các vấn đề chiến lược chung liên quan đến hoạt động nhân đạo.

⁷ Knox Clarke, P. & Darcy, J. (2014) 'Insufficient evidence? The quality and use of evidence in humanitarian action'. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI: <http://www.alnap.org/resource/10441.aspx>.

⁸ Bonino, F. et al. (2014) 'Closing the Loop – effective feedback in humanitarian contexts'. ALNAP-CDA Practitioner Guidance. London: ALNAP/ODI.

Hành động nhân đạo: hành động nhằm mục tiêu cứu mạng sống, giảm bớt đau khổ và duy trì phẩm giá con người trong và sau khủng hoảng gây ra bởi con người và thiên tai, cũng như các hành động nhằm ngăn chặn và chuẩn bị cho họ.

Tinh vô tư: liên quan đến việc ưu tiên các trường hợp khẩn cấp nhất của thảm họa. Việc ưu tiên này là khách quan và không phân biệt đối xử về quốc tịch, chủng tộc, giới tính, tín ngưỡng tôn giáo, tầng lớp, liên minh bộ tộc hoặc quan điểm chính trị của ai đó.

Sự chấp thuận có thông báo: đồng ý với một hành động dựa trên sự hiểu biết rõ ràng về các sự kiện, những ngầm chỉ và hậu quả của hành động.

Tinh toàn vẹn: liên quan đến hành vi và hành động phù hợp với một bộ nguyên tắc và tiêu chuẩn đạo đức hoặc luân lý.

Giám sát: một quá trình thu thập dữ liệu liên tục và thường xuyên, tập trung vào đầu vào và đầu ra.

Trách nhiệm giải trình lẫn nhau: là quá trình mà hai hoặc nhiều đối tác đồng ý chịu trách nhiệm về các cam kết mà họ tự nguyện chịu trách nhiệm với nhau.

Tổ chức: một thực thể có cấu trúc quản lý và quyền áp dụng CHS.

Các đối tác: các tổ chức làm việc chung trong một thỏa thuận chính thức để đạt được mục tiêu cụ thể, với vai trò và trách nhiệm rõ ràng được thống nhất.

Sự tham gia: cho phép những người bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng đóng vai trò tích cực trong các quá trình ra quyết định ảnh hưởng đến họ. Việc này đạt được thông qua việc thiết lập các hướng dẫn và thực hành rõ ràng để thu hút họ một cách hợp lý và đảm bảo rằng những người bị thiệt thòi nhất và chịu ảnh hưởng tồi tệ nhất được đại diện và có ảnh hưởng.

Chính sách: một tuyên bố văn bản về ý định và các quy tắc cho việc ra quyết định.

Thực hành: đề cập đến các hành động đã được thiết lập hoặc cách thức tiến hành và thường được hướng dẫn bởi các chính sách và thủ tục.

Khu vực tư nhân: chủ yếu bao gồm các tổ chức vì lợi nhuận (tức là các doanh nghiệp), nhưng bao gồm các doanh nghiệp xã hội mà mục tiêu chính không phải là lợi nhuận và lợi nhuận của các doanh nghiệp này có thể được tái đầu tư vào các căn nguyên mang tính xã hội. Sự tham gia của khu vực tư nhân liên quan đến tất cả các loại hình liên quan, từ hoạt động như một nhà cung cấp, nhà tài trợ, nhà tư vấn hoặc nhà đối mới, đến các doanh nghiệp thực hiện các hoạt động nhân đạo.

Bảo vệ: tất cả các hoạt động nhằm đảm bảo sự tôn trọng đầy đủ và bình đẳng đối với quyền của tất cả mọi cá nhân, bất kể tuổi tác, giới tính hay dân tộc, xã hội, tôn giáo hay các khía cạnh khác. Nó vượt ra ngoài khuôn khổ các hoạt động cứu mạng sống vốn vẫn thường là trọng tâm trong tình huống khẩn cấp.

Thảo luận về mặt tâm lý: một quá trình chính thức khuyến khích những người tham gia hồi tưởng lại các sự kiện buồn hoặc chấn thương. Việc thảo luận về tâm lý này đã cho thấy rằng trường hợp tốt nhất là không có tác dụng, ở mức tồi tệ nhất, còn gây ra nhiều tác hại hơn. Điều này không nên bị nhầm lẫn với sự trợ giúp tâm lý hoặc tư vấn tâm lý nhằm lắng nghe những mối quan tâm của mọi người và cho phép họ nói chuyện về các vấn đề nếu họ muốn.

Chất lượng: tổng thể các đặc tính và đặc điểm của hỗ trợ nhân đạo hỗ trợ khả năng kịp thời đáp ứng các nhu cầu và mong đợi ngầm chi, và tôn trọng nhân phẩm của người mà họ muốn hỗ trợ.

Khả năng chống chịu, thích nghi và phục hồi: khả năng của một cộng đồng hoặc xã hội có nguy cơ trước các hiểm họa chống chịu, hấp thụ, tiếp nhận thích nghi và phục hồi từ các ảnh hưởng của một hiểm họa một cách kịp thời và hiệu quả. Tập trung vào khả năng chống chịu nhằm mục đích bảo vệ hoặc tái thiết sinh kế của người dân, đảm bảo rằng các hệ thống (bao gồm cả quản trị nhà nước và cơ sở hạ tầng) có thể chịu được những cú sốc tương lai cũng như đảm bảo rằng các cộng đồng được tổ chức và chuẩn bị để ứng phó tốt hơn với các thảm họa tiếp theo. Tiếp cận hỗ trợ về mặt xã hội, tài chính, tinh cảm thông qua các gia đình mở rộng, mạng lưới và các nghi thức tôn giáo, bạn bè, trường học, và các tổ chức cộng đồng và các hoạt động giúp tái lập tự tôn, định hình của cá nhân và cộng đồng, và tăng cường khả năng phục hồi từ thảm họa.

Bóc lột tình dục: “bất kỳ lạm dụng thực tế hoặc cố gắng lạm dụng tình trạng dễ bị tổn thương, phân biệt về quyền lực, hoặc niềm tin, vì mục đích tình dục, bao gồm, nhưng không giới hạn, lợi nhuận về mặt tiền tệ, xã hội hoặc chính trị từ việc bóc lột tình dục của người khác” (*Bản tin về bảo vệ chống lại sự khai thác và lạm dụng tình dục (PSEA)* (ST / SGB / 2003/13)).

Lạm dụng tình dục: “sự xâm nhập tình dục thực tế hoặc đe dọa tình dục, dù bằng vũ lực hoặc dưới các điều kiện bất bình đẳng hoặc cưỡng ép” (*Thông báo của Liên Hợp quốc về Bảo vệ chống lại sự lạm dụng và lạm dụng tình dục (PSEA)* (ST / SGB / 2003/13)).

Quấy rối tình dục: hành vi tình dục, thể chất, bằng lời nói hoặc phi ngôn ngữ không mong muốn có tính tình dục tại nơi làm việc. Điều này có thể bao gồm các nhận xét khiếm nhã hoặc nhu cầu tình dục.

Nhân viên: bất kỳ người nào thay mặt cho tổ chức, bao gồm nhân viên dài hạn hay ngắn hạn quốc gia hay quốc tế của một tổ chức cũng như các tình nguyện viên, chuyên gia tư vấn.

Năng lực nhân viên: kiến thức, kỹ năng, hành vi và thái độ mà nhân viên cần xây dựng trong quá trình làm việc. Năng lực nhân viên nói tới những năng lực cá nhân để làm việc hiệu quả trong vai trò của mình nhằm đạt được mục tiêu của một tổ chức.

Các bên liên quan khác: bất kỳ ai những người, các nhóm và các tổ chức khác có ảnh hưởng tới hoặc chịu ảnh hưởng bởi tổ chức, chiến lược hay dự án.

Năng lực tăng cường: nói đến khả năng một cơ quan có thể mở rộng quy mô nhanh chóng để ứng phó với những khủng hoảng quy mô lớn.

Tính minh bạch: nói đến tính cởi mở, trung thực và truyền thông. Một hoạt động, dự án hay tổ chức minh bạch khi thông tin về nó mở và chia sẻ thông tin liên quan với công chúng.

Tính dễ bị tổn thương: mức độ mà một số người có thể bị ảnh hưởng khác nhau do sự phá vỡ môi trường tự nhiên và các cơ chế hỗ trợ xã hội xảy ra sau thiên tai hoặc xung đột, dẫn tới tăng nguy cơ bị bóc lột, ốm đau hoặc tử vong. Tính dễ bị tổn thương nói tới cụ thể mỗi người và từng tình huống.

Hệ thống cung cấp thông tin nội bộ: khi một trong các nhân viên báo cáo nghi ngờ có sai trái trong công việc. Điều này bao gồm nghi ngờ gian lận hoặc lạm dụng các nguồn lực, bỏ bê các nhiệm vụ hoặc khi sức khỏe và an toàn của một ai đó đang gặp nguy hiểm.

Hướng dẫn và Chi số CHS bổ sung cho Tiêu chuẩn Cốt lõi về Chất lượng và Trách nhiệm Giải trình của hoạt động Nhân đạo (CHS). Hướng tới tất cả các nhà hoạt động và các tổ chức nhân đạo tham gia vào việc lập kế hoạch, quản lý hoặc thực hiện các ứng phó nhân đạo, tài liệu này làm rõ các Hành động Chính và Trách nhiệm Tổ chức được nêu ra trong CHS và xem xét một số những khó khăn thực tế có thể nảy sinh khi áp dụng CHS. Tài liệu cũng giải thích tại sao mỗi Cam kết trong Chín Cam kết của CHS đều quan trọng và cung cấp các chỉ số và các câu hỏi hướng dẫn nhằm thúc đẩy việc đo lường những tiến bộ đạt được tiêu chuẩn và thúc đẩy học hỏi và cải tiến liên tục.



www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-604-952-148-5



Sách không bán