

Хүмүүнлэгийн Үндсэн
СТАНДАРТ



CHS-н Удирдамж заавар,
шалгуур үзүүлэлтүүд

Хэвлүүлэн гаргасан: CHS Холбоо, Сфер төсөл, Groupe URD

Чанар, Хариуцлагатай байдлын Хүмүүнлэгийн Үндсэн Стандартын (CHS) нь Дэлхийн Зөн Монгол ОУБ-ын санхүүгийн дэмжлэгтэйгээр 2017 онд орчуулагдан хэвлэгдэв.
This publication was independently translated by World Vision International Mongolia in 2017



Эхний хэвлэл: 2015 он

ISBN: 978-2-9701015-2-9

© Бүх эрх хуулиар хамгаалагдсан болно. Энд багтсан материалын зохиогчийн эрхийг CHS Холбоо, Сфер төсөл болон Groupe URD нар эзэмшдэг. CHS-ын удирдамж заавар, шалгуур үзүүлэлтүүд гэж дурьдах замаар энэхүү материалыг сургалт, судалгаа, хөтөлбөрийн үйл ажиллагаа гэх мэт боловсролын зорилгод хуулбарлах буюу олшруулан хэрэглэж болно. CHS-ын удирдамж заавар, шалгуур үзүүлэлтүүдийг бүхэлд нь буюу хэсэгчлэн орчуулах, эсвэл хялбаршуулан өөрчлөх бол info@corehumanitarianstandard.org хаягаар цахим шуудан илгээж, урьдчилан бичгээр үйлдсэн зөвшөөрөл авах ёстой.

Агуулга

30	Оршил
32	Есөн амлалт болон чанарын хэмжих үзүүлэлтийн хүснэгт
33	Амлалт 1
36	Амлалт 2
40	Амлалт 3
45	Амлалт 4
50	Амлалт 5
54	Амлалт 6
58	Амлалт 7
62	Амлалт 8
66	Амлалт 9
71	Хавсралт1 : Нэр томъёоны тайлбар

Оршил

Хүмүүнлэгийн стандартын удирдамж заавар, шалгуур үзүүлэлтүүд нь Чанар, хариуцлагатай байдлын тухай Хүмүүнлэгийн Үндсэн Стандартыг (CHS) дагалдуулан гаргасан баримт бичиг юм. Энэхүү баримт бичиг нь хүмүүнлэгийн үйл ажиллагаанд оролцогч бүхий л талууд мөн түүнчлэн ажилтанууд, орон нутгийн, үндэсний, олон улсын байгууллагуудын сайн дурын ажилчдыг хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээний төлөвлөлт, удирдан зохион байгуулах, хэрэгжүүлэхэд татан оролцуулахад чиглэсэн юм.

CHS-т Үндсэн үйл ажиллагаа болон Байгууллагын хүлээх үүргийн талаар нэмэлт тодруулгыг оруулж өгсөн ба стандартыг хэрэгжүүлэх үед тулгарч болзошгүй бодит бэрхшээлүүдийн талаар авч үзсэн болно.

Мөн амлалт тус бүр яагаад чухал болохыг тайлбарласны зэрэгцээ хоорондоо харилцан адилгүй орон нутаг, хүмүүст болон өөр өөр нөхцөл байдалд зориулсан жишээнүүдийг гаргасан. Удирдамж нь хүмүүнлэгийн тусламжийн үйл ажиллагаа шаардлагатай байгаа онцгой байдлын үед хэрхэн хариу арга хэмжээ авах тухай нарийвчилсан, гүн гүнзгий тайлбар биш юм. Илүү дэлгэрэнгүй тайлбар агуулсан, хэрэглэж болох удирдамжийг амлалт тус бүрт багтаан оруулсан.

Амлалт нэг бүр нь хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны тус тусдаа хэсгүүд рүү чиглэсэн хэдий ч бүх Амлалтуудыг бүхэлд нь уялдаа холбоонд оруулдаг зайлшгүй давхцсан зүйлүүд тодорхой хэмжээгээр бий. Жишээлбэл гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүстэй харилцаа холбоотой ажиллахын ач холбогдол, мөн бүх Есөн амлалтыг дагаж мөрдөхөд нь чиглэсэн ажилтануудыг дэмжих менежмент хэд хэдэн амлалт дээр гарч ирнэ. Бэлгийн мөлжлөг ба хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх, мөн ил тод, үнэнч шударга байх нь чухал болох талаар хэд хэдэн амлалтуудтай хамааралтайгаар тусгагдсан.

Жендэр ба олон талт байдал. CHS нь олон улсын хуульд заасанчлан хүний үндсэн эрхийг хангах нэр төртэй амьдрах, хамгаалуулах, аюулгүй байх эрхийг дэмждэг. CHS-д гамшигт өртсөн хүмүүсийн оролцоо нь хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааг үр дүнтэй болгох гол суурь нь юм. Орон нутагт мэдээллийг цуглуулах, хэрэглэхдээ хүйс, нас, чадамжаар нь ялгаж хөтөлбөртөө тусгаж, хэрэгжүүлэх нь олон талт байдлыг хангахад чухал үүрэг гүйцэтгэнэ. Энэ нь харилцан адилгүй өөр өөр бүлгүүдэд өөрсдийн саналаа хэлж тэдний хэрэгцээ шаардлагад хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нийцсэн эсэхийг нягтлахад тусална. **Энэхүү баримт бичигт орон нутаг гэдгийг харилцан адилгүй чадавхтай, эмзэг байдалтай мөн өөр өөр, хэрэгцээ шаардлагатай эмэгтэй, эрэгтэй, охид, хөвгүүдээс бүрдсэн бүлгүүд гэж тодорхойлсон.**

Үүрэг хариуцлагын хэмжих үзүүлэлт ба чиглүүлэх асуултууд нь стандарт хэр зэрэг хангагдаж байгааг үнэлэх, хэмжихэд туслах, мөн тасралтгүй суралцаж, үйл ажиллагаагаа сайжруулахад түлхэц үзүүлэх зориулалттай. Зарим байгууллагууд өөр өөр төрлийн байгууллага, нөхцөл байдал, өөр өөр цаг хугацаанд гарсан үр дүнг хооронд нь харьцуулах боломжийг олгоход чиглэгдсэн арга хэрэгслүүдийг боловсруулах хүсэлтэй байж болох юм.

- Хэмжих үзүүлэлтүүд болон чиглүүлэх асуултуудыг доор дурдсан зорилгоор хэрэглэж болно. Үүнд:
- Төсөл, хөтөлбөрүүдийг боловсруулах
- Төслийн, хөтөлбөрийн, салбарын болон хариу арга хэмжээний түвшинд хяналт хийх
- Байгууллага өөрөө өөрийгөө үнэлэх
- Чадавхижуулах стратеги боловсруулах
- Дотоод үнэлгээ хийх
- Ижил түвшний байгууллагуудын буюу хамтарсан хяналт үнэлгээ хийх
- Хөндлөнгийн үнэлгээ, баталгаажуулалт, аудит хийх
- Гамшигт өртсөн орон нутаг болон

хүмүүс тухайн цаг хугацаанд нь хяналт мониторинг хийх

Үүрэг хариуцлагын шалгуур үзүүлэлтийг хэрэглэхдээ дараах зүйлсийг харгалзан үзэх хэрэгтэй. Үүнд:

Шударга байдлыг баримтлах: Гүйцэтгэлийг хэмжих үндсэн үзүүлэлтүүдийг цогц буюу иж бүрдэл байдлаар хэрэглэх нь зүйтэй. Эдгээр хэмжих үзүүлэлтүүд нь тооны хувьд цөөн хэдий ч бүх салбар хийгээд бүхий л нөхцөл байдалд хамааралтай ба мэдээллийг гамшигт өртсөн хүм амын гэх мэт бусад өөр өөр эх сурвалжаас шалган баталгаажуулсан хэрэгцээ шаардлагыг тусгасан болно. Тухайн байгууллага эдгээр хэмжих үзүүлэлтүүдийг хэрэглэхгүй гэсэн шийдвэр гаргасан тохиолдолд ийм шийдвэр гаргах болсон шалтгаанаа үр дүнг тайлагнахдаа тодорхой илэрхийлбэл зохино.

Тохируулан хэрэглэх: Хэмжих үзүүлэлтүүдийг зориуд ерөнхий байдлаар гаргасан бөгөөд нөхцөл байдал болон байгууллагуудын онцлогт тохируулан хэрэглэх нь зүйтэй. Эдгээрийг мөн бусад тохирох хэмжих үзүүлэлтүүд болон чиглүүлэх асуултууд дээр нэмэлт байдлаар хэрэглэж болно.

Цаг хугацаа: Гүйцэтгэлийг шалгах үзүүлэлт, чиглүүлэх асуултууд нь эхний үнэлгээнээс эхлээд эцсийн үнэлгээ хүртэлх хариу арга хэмжээний бүхий л үе шатуудад хэрэглэгдэх магадлалтай.

Хэмжилт: Хэмжих үзүүлэлтүүд нь ахиц дэвшлийг хэмжих болон цаг хугацаа, хөтөлбөр болон нөхцөл байдлын хооронд харьцуулалт хийх боломжийг олгох зориулалттай. Хэрэгцээ шаардлагын олон талт байдлыг хангахын тулд мөн хэрэгжиж байгаа хөтөлбөрт сэтгэл хангалуун байгаа эсэхийг хэмжихийн тулд гүйцэтгэлийн хэмжих үзүүлэлт нь цаг хугацаа, байршил, нас хүйсээр мэдээллийг ялгах гэх мэтийг харгалзан үзэх замаар хэмжигдэнэ. Гүйцэтгэлийг хэмжих үзүүлэлтийг 5 түвшний оноогоор (1=Ерөөсөө зөвшөөрөхгүй; 2=Зөвшөөрөхгүй; 3=Заримыг нь зөвшөөрнө, заримыг нь зөвшөөрөхгүй; 4=Зөвшөөрөх; 5=Баталгаатай зөвшөөрөх;) дүгнэх хялбар арга зам бий.

Заавартай холбоотой холбоосууд

ADCAP (2015) 'Minimum Standards For Age And Disability Inclusion In Humanitarian Action' (Pilot Version):

<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) 'Disaster resilience in an ageing world: How to make policies and programmes inclusive of older people':

<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 - Participative evaluation of accountability to affected populations (Central African Republic):

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

Олон улсын байгууллагууд, сүлжээ, UNOCHA, Groupe URD, the Sphere Project and the CHS Alliance –ийн төлөөлөлүүд ээс бүрдсэн ажлын хэсэг CHS Удирдамж заавар, Шалгуур үзүүлэлтүүдийг боловсруулсан. Энэ нь харилцан адилгүй нөхцөл байдлууд дахь өргөн хүрээг хамарсан хэрэглэгчидийн зөвлөгөө, туршилтын дагуу сайжруулагдан боловсруулагдсан. CHS менежментийн багийн зүгээс Disasters Emergency Committee-ийн Удирдамж заавар, Шалгуур үзүүлэлтүүдийг бүтээгдэхүүн болгон гаргах боломжид зориулсан санхүүгийн дэмжлэгт гүнээ талархаж байна. Удирдамж ийн боловсруулалтанд Sphere, CHS Alliance (хуучнаар NAP and People In Aid) and Groupe URD-н бичиг баримтуудыг ашигласан. Удирдамж заавар, Хэмжих үзүүлэлтүүдийг 2017 оны 3 сар хүртэл feedback@corehumanitarianstandard.org-т хэрэглэгчидээс санал, зөвлөгөө авч дахин сайжруулах болно.

CHS-д тохируулга хийхийг сонирхсон байууллагууд нь арга хэрэгсэлүүдийг CHS Alliancy-н вэб <http://chsalliance.org/what-we-do/verification> хуудаснаас авах боломжтой.

Есөн амлалт болон Чанарын шалгуур үзүүлэлт



1. Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс хэрэгцээндээ тохирсон бөгөөд холбогдолтой тусламжийг хүлээн авна.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь тохиромжтой бөгөөд холбогдолтой байна.



2. Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс хэрэгцээт хүмүүнлэгийн тусламжийг зөв зохистой цагтаа хүртэнэ.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь үр дүнтэй бөгөөд цагаа олсон байна.



3. Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны үр дүн нь гамшигт өртсөн орон нутаг, хүмүүсийг бэлэн байдлаа илүү хангасан, эрсдэлд бага өртөх, даван туулах чадвартай байхад чиглэх ба сөрөг үр нөлөөгүй байна.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь орон нутгийн дотоод чадавхыг бэхжүүлж, сөрөг үр дагавраас зайлсхийнэ.



4. Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс нь эрхээ мэддэг, мэдээлэл авах боломжтой, мөн өөрсөддөө нөлөөлөх аливаа асуудлаар шийдвэр гаргахад оролцоотой байна.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь харилцаа холбоо, оролцоо, санал зөвлөгөөнд тулгуурласан байна.



5. Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс санал хүсэлт гаргах, шийдвэрлэх, хянах аюулгүй бөгөөд шуурхай механизмаар хангагдсан байна.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэнэ.



6. Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс нь зохион байгуулалттай, харилцан бие биенээ нөхсөн хүмүүнлэгийн тусламжийг хүлээн авна.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь зохион байгуулалттай бөгөөд нэмэлт байна.



7. Байгууллагууд туршлага, сургамжаасаа суралцах тусам тусламжийн үйл ажиллагаа улам сайжирна гэдэгт гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс итгэж болно.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Хүмүүнлэгийн байгууллагууд тогтмол суралцаж, сайжирна.



8. Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс нь шаардлагатай тусламжийг чадвартай, удирдлага зохион байгуулалт сайтай ажилтнууд болон сайн дурынхнаар дамжуулан хүлээн авна.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Ажилтнуудыг ажлаа үр дүнтэй гүйцэтгэхэд дэмжлэг үзүүлэх бөгөөд тэдэнд шударга, адил тэгш хандана.



9. Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс нь тусламж үзүүлж буй байгууллагууд нөөцийг үр дүнтэй, үр ашигтай, ёс зүйтэй удирдан зохицуулж байгаа гэдэгт итгэж болно.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Нөөцийг зориулалтын дагуу хариуцлагатай удирдан зохион байгуулж, ашиглана.

Амлалт 1



Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс хэрэгцээндээ тохирсон бөгөөд холбогдолтой тусламжийг хүлээн авна.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт:
Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь тохиромжтой бөгөөд холбогдолтой байна

Яагаад энэ амлалт чухал вэ?

Амлалт 1 нь гамшигийн мөрөөр авах хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээний үндсэн зорилго болох аливаа хүмүүст учирсан зовлон шаналалыг багасгах, тусламж үйлчилгээ хүртэх болон нэр төртэй амьдрах хүний эрхийг хангах явдлыг гол чиг болгосон. Хүн нэг бүрт, нөхцөл байдал тус бүрт нэг ижил арга хэмжээ авдаг зааварчилсан механизмтай байх нь хариу арга хэмжээний үндсэн зорилтыг хангаж чадахгүйн зэрэгцээ тусламж хэрэгтэй хүмүүсийн хүртэх боломжтой тусламжийг нэмэгдүүлэх боломжгүй болгоно.

Энэхүү амлалт нь өөр өөр бүлгийн хүмүүсийн чадавхыг тодорхойлон нөхцөл байдал, гамшигт өртсөн хүмүүсийн харилцан адилгүй хэрэгцээ, мөн тэрхүү хэрэгцээ нь цаг хугацааны явцад хэрхэн өөрчлөгдөж болохыг ойлгох шаардлагатайг онцолж байгаа юм. Хэрэгцээний үнэлгээг тасралтгүй явуулах, алагчлалгүй, шударгаар тусламж үзүүлэх, хүйсийн ялгаатай байдал болон олон талт байдлыг хүлээн зөвшөөрч хариу арга хэмжээ авах явдлыг хангах үүднээс байгууллагын түвшинд бодлого, процесс байх шаардлагатай.

Гүйцэтгэлийг хэмжих үндсэн үзүүлэлтүүд

- Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээнд гамшигт өртсөн хүмүүсийн тодорхой хэрэгцээ болон ахуй нөхцлийг тооцож үзсэн эсэх.
- Үзүүлж байгаа хүмүүнлэгийн тусламж болон хамгаалалт нь үнэлгээгээр тодорхойлогдсон эрсдэл, эмзэг байдал болон хэрэгцээ шаардлагад нийцэж байгаа эсэх
- Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээнд тусламж болон/буюу хамгаалалт шаардлагатай байгаа хүмүүсийн чадавхыг (ур чадвар, бүтэц, мэдлэг) харгалзан үзсэн эсэх.

Гол үйл ажиллагааг хянах чиглүүлэх асуултууд

Хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлох бүрэн хэмжээний үнэлгээг хийж, хариу арга хэмжээний төлөвлөлтөд ашигласан уу?

Хэрэгцээ шаардлага, эрсдлүүд, чадавх, эмзэг байдал болон нөхцөл байдлыг үнэлэхдээ гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс, орон нутгийн байгууллагууд болон бусад оролцогчид гэх мэт олон эх сурвалжаас мэдээлэл авсан уу?

Үнэлгээний мэдээ баримт (өгөгдөл) болон хяналт, мониторингийн бусад мэдээ баримтыг хүйс, нас, чадавх гэх мэт бүрэлдэхүүн хэсгээр задалж авч үзсэн үү?

Эмзэг бүлгүүдийг жигд, нийцтэй байдлаар тодорхойлж байгаа юу?

Хүн амын өөр өөр бүлгүүдэд зориулсан өөр өөр төрлийн тусламж ба/буюу хамгаалалт хариу арга хэмжээнд багтсан уу?

Хувьсан өөрчлөгдөж буй хэрэгцээ шаардлага, чадавхи, эрсдэлүүд болон нөхцөл байдалд үндэслэн хариу арга хэмжээний стратегийг тохируулан өөрчлөх ямар арга хэмжээ авч байгаа вэ?

<p>1.2 Тохиромжтой хөтөлбөр нь өөр өөр бүлгүүдийн хэрэгцээг шаардлага², эрсдэл, эмзэг байдал, чадавхид хийсэн шударга үнэлгээн дээр үндэслэн төлөвлөгдөж, хэрэгжинэ.</p>	<p>Тохиромжтой хөтөлбөрүүд</p> <ul style="list-style-type: none"> Хариу арга хэмжээ нь тусламж үзүүлэхийг зорьж буй өөр өөр бүлгийн хувьд тохиромжтой, хүлээн зөвшөөрөгдөхүйц байх шаардлагатай бөгөөд тэдний оролцоо, хамтын ажиллагааны үр дүнд тодорхойлогдсон байх шаардлагатай. Хариу арга хэмжээ нь тэдний суурь хэрэгцээг (ус, эрүүл мэндийн үйлчилгээ) хангах, хамгаалалтын асуудлуудыг (бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийлэл, зүй бус харьцаанаас урьдчилан сэргийлэх) шийдвэрлэх, мөн хүний нэр төр, өөрийгөө хүндлэх үзлийг тэтгэх замаар хүний эрхийг дээдлэхэд чиглэгдсэн байна. Хөтөлбөрүүд нь хот хөдөөгийн ялгаатай нөхцөл байдалд тохирсон байдлаар боловсруулагдан төлөвлөгдсөн байх шаардлагатай. зарим ёс заншилд хүлээн зөвшөөрөгдсөн зан үйл нь хүний эрхийг зөрчсөн, ташаа ойлголтод үндэслэсэн байх (жишээлбэл охид хөвгүүдийг хүйсээр алагчлан үзэх буюу каст, охидод боловсрол олгохоос татгалзах, дархлаажуулалтад хамруулахаас татгалзах гэх мэт) тохиолдол байдаг бөгөөд үүнийг дэмжих ёсгүй. <p>Шударга үнэлгээ</p> <ul style="list-style-type: none"> Хүрч очиход хэцүү газар байгаа хүмүүст үнэлгээ хийх асуудалд онцгой хүчин чармайлт гаргах хэрэгтэй. Жишээлбэл хорогдох байранд байрлаагүй, газарзүйн хувьд хүрч очиход бэрхшээлтэй газар нутагт байгаа, эсвэл айлд байгаа хүмүүс орно. Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс, өндөр настнууд, гэрээсээ гарах боломжгүй хувь хүмүүс хавчлага дарамт, мөлжлөг, хүчирхийлэлд өртөж байж болзошгүй бөгөөд хүүхдүүд болон өсвөр насныхан хүрч очиход төдийлөн хялбар биш хирнээ эрсдэлд буй хүмүүсийг үнэлгээнд хамруулах асуудалд мөн адил онцгой хүчин чармайлт гаргах хэрэгтэй. Алагчилахгүй байна гэдэг нь бүх хүмүүс ижилхэн аюул, эрсдэлд өртсөн байна гэсэн үг биш. Яагаад гэвэл өөр өөр бүлгийн хүмүүс өөр өөр хэрэгцээ шаардлага, эмзэг байдал болон чадавхтай байдаг. <p>Эмзэг байдал</p> <ul style="list-style-type: none"> Нас (нялх эсвэл их хөгшин) болон өвчлөл (ялангуяа хөдөлгөөний хомсдолтой эсвэл ХДХВ болон ДОХ-той хүмүүс) эсвэл эмзэг байдалтай хэн нэгнийг асардаг хүмүүс гэх мэт хувь хүний хүчин зүйлүүдийн шалтгаанаар хүмүүс хэт эмзэг, өртөмтгий болох магадлалтай Нийгмийн болон нөхцөл байдлын шинжтэй хүчин зүйлс эмзэг байдалд нөлөөлж болох бөгөөд үүнд ялгаварлан гадуурхагдах, дорд үзэгдэх (эмэгтэйчүүд болон охидын статус, эрх мэдэл бага байх), мэдээлэл хүртээмжгүй байх болон нийгмээс тусгаарлагдах, хүрээлэн буй орчны доройтол (хөрсний элэгдэл, ой мод багасах); уур амьсгалын хувьсамтгай байдал; ядуурал; эзэмшил газаргүй байх, засаглал муу байх; үндэс угсаа; нийгмийн анги давхарга буюу каст; шашны буюу улс төрийн харьяалал гэх мэт зүйлс орно. <p>Чадавх</p> <ul style="list-style-type: none"> Гамшигт өртсөн хүмүүст цаг алдалгүй тусламж үзүүлж, тэднийг хамгаалах нь төрийн хүлээх үндсэн үүрэг. Гамшигт өртсөн хүн ам ба/буюу төр засаг нь хариу арга хэмжээ авахад чадавх нь хүрэлцэхгүй байгаа, хариу арга хэмжээ авах хүсэл сонирхолгүй байгаа (ялангуяа хариу арга хэмжээний эхэн үед), эсвэл төр буюу эрх барих байгууллагууд тодорхой бүлэг хүмүүсийн ба/буюу газар нутгийг ялгаварлан гадуурхаж байгаа тохиолдолд хүмүүнлэгийн байгууллагууд хөндлөнгөөс оролцох шаардлагатай. Гамшигт өртсөн эрэгтэй, эмэгтэй хүмүүс (өндөр настан, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс ч мөн адил) нь гамшигт даван туулах, түүнд хариу арга хэмжээ авах, болон сэргээн босгох ур чадвар, мэдлэг, чадавхтай байдаг ба тэд гамшигт үед ихэнхдээ хамгийн түрүүн хариу арга хэмжээ авагч байдаг. Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээнд хүмүүсийг идэвхтэй татан оролцуулах нь хүмүүсийн нэр төртэй амьдрах эрхийг хангах үндэс суурь болдог.
<p>1.3 Хөтөлбөрийн үйл ажиллагааг хувьсан өөрчлөгдөж буй хэрэгцээ шаардлага, чадавх, нөхцөл байдалд тохируулах</p>	<p>Хөтөлбөрийг тохируулах</p> <ul style="list-style-type: none"> Хариу арга хэмжээний туршид гамшигтэй голомтод ажиллаж буй хүмүүс орон нутгийнхантай тогтмол ярилцаж, хэлэлцэх замаар хариу арга хэмжээ нь тэдний хэрэгцээ шаардлагыг хангаж байгаа эсэх, мөн нэмэлт буюу өөр төрлийн арга хэмжээ шаардлагатай байгаа эсэхийг тодорхойлно Мөн хөтөлбөрийн шийдвэрүүдийг гаргах мөн амь нас аврахад чиглэсэн нэн тэргүүний арга хэмжээг тодорхойлоход эпидемиологи (өвчний тархалт судлал) болон бусад мэдээ баримтыг тогтмол хянаж байх ёстой. Хариу тусламж үзүүлэгчид нь хэрэгцээ шаардлагын өөрчлөлт, доноруудын шаардлагад нийцүүлэн дахин төлөвлөлт хийхэд хангалттай уян хатан механизмтай байна.

¹ 'Хэрэгцээ шаардлага'-т тусламж ба хамгаалал багтана. ² Үүнд, жишээлбэл: эмэгтэй, эрэгтэй, охид, хөвгүүд, залуучууд ба өндөр настанууд, мөн түүнчлэн хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, үндэсний цөөнх болон угсаатны бүлгүүд орно.

Байгууллагын хүлээсэн үүрэг хариуцлагыг хянахад зориулсан чиглүүлэх асуултууд

- Хэрэгцээнд үндэслэсэн, алагчлахгүй шударга бөгөөд хараат бус хүмүүнлэгийн арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх бодлогын баримт бичгийн дагуу хүлээсэн тодорхой амлалт байгаа юу? Ажилтнууд нь түүнийг мэдэх үү?
- Холбогдох оролцогч талууд байгууллагыг шударга, хараат бус, үл ялгаварлан гадуурхдаг байгууллага гэж үздэг үү?
- Үйл ажиллагааны процесст нас, хүйс болон ур чадвараар ялган салгасан мэдээ баримтыг тууштай цуглуулах механизм багтсан байдаг уу?
- Эдгээр мэдээ баримтыг хөтөлбөрийн боловсруулалт болон хэрэгжилтийг удирдан чиглүүлэхэд тогтмол ашигладаг уу?

Байгууллагын хүлээх үүрэг хариуцлага	Удирдамж заавар
1.4 Гамшигт нэрвэгдсэн орон нутаг болон хүмүүсийн хэрэгцээ болон чадавхид үндэслэн алагчлахгүй, шударгаар тусламж үзүүлэх үүргийг бодлогоор дамжуулан хүлээнэ	<p>Ялгаварлахгүй, шударга байдал болон өөр өөр олон талт байдалтай холбоотой байгууллагын бодлогууд</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стандартыг хангаж ажилладаг байгууллагад хүмүүнлэгийн арга хэмжээний зарчмуудыг (болон үүнд хамаарахгүй байх нөхцлийг) баримтлах, мөн хүйс, нас, чадвар, олон талт байдлыг хүндэтгэн үзэх талаар тодорхой амлалтуудыг тусгасан бодлого болон процессууд хэрэгтэй. • Эдгээр бодлогуудтай холбоотойгоор хүлээх үүрэг юу болох, бодлогуудын хүрээнд хэрхэн хариуцлага хүлээх зэргийг бүх ажилтнууд болон сайн дурын ажилтнууд мэддэг, ойлгодог байх хэрэгтэй. Гол оролцогч талууд мөн эдгээр бодлогуудын талаар мэддэг байвал зохино.
1.5 Нийгмийн бүлгүүдийн олон талт байдал, тэр дундаа эмзэг бүлгийн болон нийгмээс тусгаарлагдсан хүмүүсийг харгалзан үзсэн амлалтыг бодлогодоо тусгаж, бүрэлдэхүүн хэсгээр нь салгасан мэдээ баримтыг цуглуулна	<p>Мэдээ баримтыг задлах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Үнэлгээ хийх болон тайлагнах зорилгоор мэдээ баримтыг ямар түвшинд задлан салгах шаардлагатайг байгууллагын бодлогод тодорхой тусгасан байх. Энэ нь ялгаварлахгүй, шударга байдлаар тусламж үзүүлснийг баримтаар нотлохын зэрэгцээ тусламж зорилтот бүлгүүддээ хүрч байгаа эсэхийг харуулахад тусална.
1.6 Нөхцөл байдалд тасралтгүй, зохистой дүн шинжилгээ хийх процесстэй байна	<p>Тасралтгүй дүн шинжилгээ хийх процессууд</p> <ul style="list-style-type: none"> • Үнэлгээг удирдан зохицуулах болон гардан гүйцэтгэх мэдлэг, ур чадвар, зан байдал, хандлагыг ажилтнууддаа төлөвшүүлэхийн тулд хүмүүнлэгийн байгууллагууд зохистой менежмент, удирдлагын дэмжлэг тусалцааг ажилтнууддаа хангаж өгөх хэрэгтэй. • Хүний нөөцийн тогтолцоо нь үнэлгээний багийг хурдан хугацаанд ажилд авч, тараан байрлуулахуйц хангалттай уян хатан байх шаардлагатай бөгөөд тохирсон ур чадвартай, хангалттай тооны ажилтнууд байгаа тохиолдолд үнэлгээ болон дүн шинжилгээг тасралтгүй хийх боломжтой. • Хөтөлбөрийн төсөв болон нөөцийг хэрэгцээний дагуу хуваарилах хэрэгтэй. Ингэхдээ тусламж болон хамгаалалтын хэрэгцээнд тогтмол дүн шинжилгээ хийх, хөтөлбөрт өөрчлөлт оруулах, засч залруулах боломжийг олгох хэмжээнд санхүүжилтийг хуваарилбал зохистой.

Заавартай холбоотой холбоосууд

ACAPS & ECB (2014) 'Humanitarian Needs Assessment: The Good Enough Guide':

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

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response'. The Participation Handbook (chapter 7):

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

IASC (2015) 'Multi-sector initial rapid assessment guidance' (revised July 2015):

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

IASC (2006) 'Women, Girls, Boys and Men: Different Needs, Equal Opportunities'. The Gender Handbook in humanitarian Action:

<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) 'Sex and Age Matter: Improving Humanitarian Response in Emergencies'. Feinstein International Center, Tufts University:

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

Амлалт 2



Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс хэрэгцээт хүмүүнлэгийн тусламжийг зөв зохистой цагт нь хүртэнэ.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь үр дүнтэй бөгөөд цагаа олсон байна.

Яагаад энэ амлалт чухал вэ?

Амлалт 2 нь цаг тухайд нь, баримт нотолгоонд түшиглэн шийдвэр гаргах явцыг хангаж, тусламж авах, хамгаалуулах хэрэгцээг газарзүйн хувьд хангалттай хамарч чадах, үр дүнтэй систем болон бүтэц хэрэгцээтэй байгааг онцолж байгаа юм. Энэ амлалт нь хүртээмж, аюулгүй байдал, санхүүжилт, ложистик, байгууллагийн болон хандивлагчдын нэн тэргүүний зорилт, чадавхтай холбоотойгоор тулгардаг бэрхшээлүүдийг хүлээн зөвшөөрч байгаа боловч гамшигт өртсөн хүмүүсийн хэрэгцээг бүрэн хангах түвшинд хариу арга хэмжээ авахын тулд хамтран ажиллаж, дээр дурьдсан бэрхшээлүүдийг даван туулах арга зам олохыг хүмүүнлэгийн салбарынхнаас шаардаж байгаа юм. Гамшигийг урьдчилан тооцоолж, бэлэн байдлыг хангах нь хариу арга хэмжээний хурд, цаг тухайд нь үр нөлөөг нэмэгдүүлж, шийдвэрийг илүү найдвартай мэдээлэлд үндэслэн гаргах боломжийг олгоно. Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь зөвхөн цаг хугацаандаа байгаад зогсохгүй хүмүүсийн амь нас, амьжиргааг хамгаалахад чиглэгдсэн техникийн стандартуудыг дагаж мөрдөх шаардлагатай.

Гүйцэтгэлийг хэмжих үндсэн үзүүлэлтүүд

- 1.Хамгийн эмзэг бүлгүүдийг оролцуулан гамшигт өртсөн хүмүүс өөрсдийн хүлээн авч буй тусламж болон хамгаалалтыг цагаа олсон гэж үзэж байгаа эсэх.
- 2.Хамгийн эмзэг бүлгүүдийг оролцуулан гамшигт өртсөн хүмүүс хариу арга хэмжээг тэдний хэрэгцээ шаардлагыг хангасан гэж үзэж байгаа эсэх.
- 3.Хариу арга хэмжээ нь цаг хугацааны хувьд зорилтыг хангахад дөхөм үзүүлсэн гэж үзэж байгаа эсэх

Гол үйл ажиллагааг хянах чиглүүлэх асуултууд

- Саад бэрхшээлүүд болон эрсдлүүдийг тогтмол тодорхойлж, дүн шинжилгээ хийж түүний дагуу төлөвлөгөөндөө өөрчлөлт оруулдаг уу?
- Төлөвлөлт хийхдээ цаг агаар, улирал эсвэл зөрчил мөргөлдөөн гэх мэт үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх тохиромжтой цаг хугацаанд нөлөөлөх хүчин зүйлүүдийг авч үзсэн үү?
- Төлөвлөгөө болон үйл ажиллагааг хэрэгжилтийг удаашруулж, хойшлуулж болзошгүй зүйлүүдийг анхаарч, хянаж үзсэн үү?
- Эрт зарлан мэдээлэх систем болон тооцоолоогүй нөхцөл байдалд хэрэглэх төлөвлөгөө ашигладаг уу?
- Дэлхий нийтийн хэмжээнд хүлээн зөвшөөрөгдсөн техникийн стандартуудыг хэрэглэж, тэдгээрийг ханган биелүүлдэг үү?
- Хангагдаагүй хэрэгцээг тодорхойлж, шийдвэрлэдэг үү?
- Хяналтын үр дүнг ашиглаж хөтөлбөрт өөрчлөлт оруулдаг уу?

Гол үйл ажиллагаа	Удирдамж заавар
2.1 Төлөвлөсөн үйл ажиллагаа нь бодитой бөгөөд орон нутгийнхны хувьд аюулгүй байх нөхцлийг хангах үүднээс аливаа саад бэрхшээлийг шийдвэрлэх хөтөлбөрийг төлөвлөнө	Саад бэрхшээлийг шийдвэрлэж, бодитой хэрэгжих хөтөлбөр боловсруулах <ul style="list-style-type: none">• Байдал тодорхойгүй байгаагаас, эсвэл ложистикийн асуудлаас болж хүн амд нэвтрэх боломжгүй байх, санхүүжилт хүрэлцэхгүй байх, эсвэл орон нутгийн эрх бүхий байгууллагууд хариу арга хэмжээ авахыг зөвшөөрөхгүй байх магадлалтай. Нэвтрэх боломжгүй эсвэл санхүүжилт хүрэлцээгүйгээс болж гамшигт өртсөн хүн амд ба/буюу тэднийг хүлээн авч буй орон нутагт зориулсан техникийн минимум стандартад заасан хэмжих үзүүлэлтүүдийг хангах боломжгүй байж болзошгүй. Мөн байгууллагуудад болон тэдгээрийн ажилтнуудад минимум стандартыг хангахад шаардлагатай туршлага, систем, мэдлэг чадвар байхгүй байж болно.• Саад бэрхшээлийг даван туулахын тулд орон нутгийн, үндэсний болон олон улсын түвшинд засгийн газар, бусад байгууллагууд, хандивлагч нартай хэлэлцээр хийх, ятгах болон нөлөөллийн үйл ажиллагаа явуулах шаардлага гарч болно.

-	<ul style="list-style-type: none"> • Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээнд Амлалтыг биелүүлэхэд саад бэрхшээлүүдийг даван туулах стратеги боловсруулах болон арга хэрэгслүүдийг (нөлөөлөх, бусад байгууллагуудад шилжүүлэх, тооцоолоогүй нөхцөл байдалд хэрэглэх төлөвлөгөө гаргах) ашиглахад хамтын ажиллагаа үргэлж шаардлагатай болдог. • Нөхцөл байдалд тохирсон бөгөөд тодорхой цаг хугацааны дотор биелүүлэх боломжтой хэмжих үзүүлэлтүүдийг тодорхойлж, тусламж хамгаалал нь хэрэгцээ шаардлагад нийцэж байгаа эсэхийг тогтмол хэмжиж байх нь чухал юм
<p>2.2 Шийдвэр гаргах болон арга хэмжээ авах ажлуудыг шалтгаангүй саатуулалгүй, хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээг цаг хугацаанд нь хүргэнэ</p>	<p>Цаг үеэ олсон байдал</p> <ul style="list-style-type: none"> • Цаг үеэ олсон байдал гэдэг нь дан ганц хугацаа алдахаас зайлсхийсэн хурдацтай арга хэмжээнд хамаараад зогсохгүй мөн зөв үйлчилгээг зөв цагтаа үзүүлэхэд хамаарна. Жишээ нь зун болон өвлийн улирлын хэрэгцээ өөр өөр байж болох бөгөөд малын өвс тэжээл эсвэл үр тариа, багаж хэрэгсэл түгээхэд хөдөө аж ахуй, газар тариалангийн хуваарийг харгалзан үзэх шаардлага гарч болох юм. • Хөтөлбөрийн төлөвлөгөөнд хүлээгдэх үр дүн гарах хугацааг зааж оруулах хэрэгтэй бөгөөд хяналтын системээр хугацаа хоцрох тохиолдлыг тодорхойлж чаддаг байх хэрэгтэй. “Байгууллагууд хоорондын байнгын хороо” (IASC)-ны Хүмүүнлэгийн хөтөлбөрийн цикл (доор жагсаасан нэмэлт зөвлөмжтэй холбоотой линкүүдийг харна уу) нэртэй баримт бичгээс удаан явцтай болон түргэн явцтай гамшигт тохирох хүлээгдэх хугацааны талаар илүү дэлгэрэнгүй мэдээллийг авч болно • Гамшиг болохоос өмнө гэнэтийн болзошгүй нөхцөл байдлын төлөвлөгөө боловсруулах үүднээс цаг агаарын урьдчилан сэргийлэх мэдээ болон эрт зарлан мэдээлэх системийг ашиглах нь орон нутаг, эрх бүхий байгууллагууд болон байгууллагуудад цагаа олж үйл ажиллагаагаа эхлэх, хэрэгжүүлэх, бэлэн байдлыг хангах боломжийг олгодог бол өртсөн хүмүүст ч суурь хэрэгцээний зүйлсээ хүртээмжтэй болгохын зэрэгцээ амь нас, амьжиргаанд нь эрсдэл учрахаас өмнө өмч хөрөнгө, үнэт зүйлсээ бэхжүүлж хамгаалах боломжийг олгодог. <p>Шийдвэр гаргалт</p> <ul style="list-style-type: none"> • Гамшгийн мөрөөр хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ авах шийдвэрийг гаргахад хөрөнгө мөнгөний боломж, мэдээллийн хүртээмж, гамшгийн бэлэн байдлыг хангах төлөвлөлтийн түвшин, тухайн байгууллагын мэргэшсэн байдал болон чадвар, нөлөө үзүүлэх хэрэгцээ гэх мэт өргөн хүрээний олон хүчин зүйл нөлөөлдөг. Хандивлагч засгийн газруудад ч бас гадаад бодлого болон улс төрийн талаас анхаарах асуудлууд нөлөөлдөг. Хэрэгцээг бодитой шинжилсэн дүн шинжилгээнд үндэслэж шийдвэр гаргах хэрэгтэй боловч бодит байдалд хурц, түргэн явцтай гамшгийн үед нарийвчилсан, гүн гүнзгий, мэдээлэл байдаггүй тул төгс бус мэдээлэлд үндэслэж шийдвэр гаргахаас өөр аргагүй байдалд хүрдэг. • Шийдвэр гаргах үйл явц нь хийгдэж буй үнэлгээнээс гарч байгаа шинэ мэдээллийн дагуу хариу арга хэмжээ авахуйц уян хатан байх хэрэгтэй. Шийдвэр гаргах тогтолцоо байгууллагуудад харилцан адилгүй бөгөөд хариу арга хэмжээнээс мөн хамаардаг. Гэхдээ үндэсний хэмжээний эрх барих байгууллагууд эцсийн шийдвэрийг гаргах үүрэгтэй байвал илүү оновчтой. Ил тод байдлыг хангах үүднээс гаргасан шийдвэр болон тухайн шийдвэрийг гаргасан үйл явцыг сайтар баримтжуулдаг байх хэрэгтэй бөгөөд бусадтай зөвшилцөж, зохицуулалт хийсний үндсэн дээр шийдвэрийг гаргавал зохино (амлалт 6-г харна уу).
<p>2.3 Хангагдаагүй хэрэгцээг холбогдох техникийн мэргэжлийн мэдлэгтэй бөгөөд эрхтэй байгууллагад шилжүүлэх буюу эсвэл түүнийг шийдвэрлүүлэхэд нөлөө үзүүлнэ</p>	<p>Хангагдаагүй хэрэгцээ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Зарим хэрэгцээ шаардлага (газар өмчлөх, ашиглах эрх) засгийн газрын оролцоогүйгээр хангагдах боломжгүй байдаг бөгөөд хэрэгцээ шаардлага нь байгууллагын мэргэшсэн байдал болон туршлагаас хамааран хангагдахгүй байж болзошгүй байдаг. Гэсэн хэдий ч, байгууллага эдгээр хэрэгцээ шаардлагуудыг хангахын төлөө хичээл, зүтгэл, лобби хийх үүрэг хариуцлагатай

<p>2.4. Хөтөлбөрүүдийг төлөвлөх болон үнэлэх ажиллагаанд хүмүүнлэгийн салбарт хэрэглэгддэг холбогдох техникийн стандарт болон зохистой практикийг хэрэглэнэ.</p>	<p>Техникийн стандартууд болон сайн туршлага</p> <ul style="list-style-type: none"> • Байгууллагууд ерөнхийдөө бүх салбарын техникийн стандартуудыг удирдамж болгон ажиллах хэрэгтэй. Гэхдээ заримдаа эдгээр стандартууд зөвхөн урт хугацааны нөхцөл байдалд хамаарах буюу эсвэл хуучирч, өнөөгийн үйл ажиллагаанд нийцэхээ больсон байх үе бий. Цаг хугацааны хувьд боломж олдвол үндэсний стандартуудыг шинэчлэх асуудлаар хамтран ажиллах ба/буюу эсвэл цаашид явуулах хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээнд зориулж өөрчлөх боломжтой байж болно. Сфер гарын авлага болон түүний хамтрагч байгууллагын гаргасан стандартуудад одоогийн болон ирээдүйн хариу арга хэмжээнд заавар болохуйц үйл ажиллагааны хүрээг тусгасан байдаг.
<p>2.5 Хөтөлбөрүүдийг тохиромжтой байдлаар өөрчлөх, гүйцэтгэл тааруу байгаа асуудлыг шийдвэрлэх зорилгоор хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээний үйл ажиллагаа, гарц, үр дүнг хянана.</p>	<p>Хяналтын зорилго зорилт үйл ажиллагаа</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хяналт шалгалт нь төсөлд засвар өөрчлөлт оруулах, сонгох шалгуур үзүүлэлтүүдийг бататгах болон тусламж нь зорилтот хүмүүст хүрч байгаа эсэхийг нягтлах боломж олгоно. Үүний зэрэгцээ зэрэгцээ орон нутгийнхны санал хүсэлтийн мөрөөр хариу арга хэмжээ авах, шинээр гарч ирж буй асуудлууд болон хандлага чиглэлийг (жишээ нь жендерийн тэгш бус байдлыг залруулах гэх мэт) тодорхойлох боломжийг шийдвэр гаргагчдад олгоно. • Хяналт шалгалт нь хэмжих үзүүлэлтүүд болон төслийн төрөл бүрийн түвшний зорилтуудыг ашиглан ажлын ахиц дэвшлийг хэмждэг үйл ажиллагаа байх ёстой бөгөөд зөвхөн түгээлт гэх мэт үйл ажиллагаанд юмуу барьсан байгууламжийн тоо гэх мэт ажлын гарц буюу бүтээмжид голлон анхаардаггүй байвал зохино. Төслийн үр дүн байгууламжийн ашиглалт юмуу эсвэл практикт гарсан өөрчлөлт гэх мэт үйл ажиллагааны зорьсон эцсийн үр дүнтэй холбоотой. Үр дүнгийн хамрах цаг хугацаанд мөн адил хяналт тавих шаардлагатай. • Хяналт шалгалтийн системийг тогтмол хянан үзэж, зөвхөн ашиглагдах хэрэгцээт мэдээллийг цуглуулах нь зүйтэй. Хяналтын үйл ажиллагаанд гамшигт өртсөн хүн ам болон гол оролцогч талуудыг хамруулах хэрэгтэй (амлалт 7-г харна уу). <p>Шаардлага хангахгүй гүйцэтгэлийг үнэлэх</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хяналт, шалгалтын хариуд үндэслэн алдаа дутагдлыг засч залруулах, сул дутагдалтай талуудыг шийдвэрлэх болон үйл ажиллагааг сайжруулахад ашигладаг байвал зохистой. Хяналт, шалгалтыг хийсний үр дүнд гарсан өөрчлөлтүүдийг баримтжуулж байх шаардлагатай. (амлалт 7 харна уу)

Байгууллагын хүлээсэн үүрэг хариуцлагыг хянахад зориулсан чиглүүлэх асуултууд

- Хөтөлбөрөөр дамжуулж амлалт үүрэг хүлээхээс өмнө байгууллага санхүүгийг чадавхитай эсэх, дайчлагдан ажиллах мэргэжлийн ажилтанууд байгаа эсэхийг үнэлэх тодорхой процесс байдаг уу?
- Мониторинг болон үнэлгээ хийхэд туслах, мөн тэдгээрийн үр дүнг менежмент хийх болон шийдвэр гаргахад ашигладаг тодорхой бодлого, процесс, нөөц байдаг уу? Ажилтнууд тэдгээрийг мэддэг үү?
- Нөөцийн хуваарилалтын асуудлаар шийдвэр гаргах үүрэг болон хугацааг тодорхойлох тодорхой процессууд байгаа юу?

Байгууллагын хүлээх үүрэг хариуцлага	Удирдамж заавар
<p>2.6 Хөтөлбөрийн хүрээнд хүлээсэн амлалт нь байгууллагын чадавхид нийцсэн байна</p>	<p>Байгууллагын чадавх</p> <ul style="list-style-type: none"> • Байгууллагын бодлогуудад чанарын талаарх техникийн стандартуудыг хэрэглэхийн ач холбогдол, мөн байгууллагын үйл ажиллагаа хэрэгжүүлэхээр сонгосон чиглэлүүдээр мэргэжлийн мэдлэгээ хөгжүүлж, хадгалахын ач холбогдлыг тусгасан байх хэрэгтэй. Гэсэн хэдий ч, зарим байгууллагын хувьд тодорхой хүрээг хамарсан өвөрмөц үйл ажиллагаа явуулдаг байдаг ба зарим тохиолдолд бусад байгууллага тэдний хамрах хүрээ, үйл ажиллагаанаас өөр дэмжлэг, тусламжийн чухал үйлчилгээ үзүүлэх шаардлага ирэх магадалалтай. • Ажиллах хүчний төлөвлөгөөтэй байх нь байгууллага дотор үүрэг хариуцлагийн ялгаатай ажилчид, өөр өөр мэргэжлийн ажлыг хамтран явуулна. (амлалт 8 харна уу). Мөн гамшгийн бэлэн байдлаа хангах болон төлөвлөгөө нь гамшгийн үед илүү үр дүнтэй тусламжийн үйл ажиллагааг цаг хуцаанд нь хийхэд хувь нэмрээ оруулна гэдгийг анхаарах нь чухал юм.
<p>2.7 Бодлогын хүрээнд хүлээсэн амлалт нь дараах боломжийг хангана. Үүнд:</p> <p>a. Үйл ажиллагаанууд болон тэдгээрийн үр дүнг системтэй, бодитой, тасралтгүй хянана;</p> <p>b. Хяналт, үнэлгээний баримтыг ашиглан хөтөлбөрт зохистой өөрчлөлт оруулж, сайжруулна;</p> <p>c. Шийдвэрийг цаг алдалгүй гаргаж, нөөцийг зохистой хуваарилна</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Баримт нотолгоо гэдгийг аливаа шийдвэр буюу дүгнэлтийг гаргахад үндэслэсэн мэдээ баримт (дата) гэж тодорхойлж болно. Баримт нотолгоо олон янзын хэлбэртэй байж болохын зэрэгцээ үндэслэлтэй байдал нь түвшний хувьд харилцан адилгүй бөгөөд заавал шинжлэх ухаанч байх албагүй. Хүмүүнлэгийн арга хэмжээний үр дүнг сайжруулахын тулд баримтжуулсан баримт нотолгооны бааз суурийг хөгжүүлэх хэрэгтэй байгаа бөгөөд системтэй, нарийн нямбай хяналт, үнэлгээний ажил энэ үйл явцад тус нэмэр болно. • CHS стандартыг хангаж ажиллаж буй аливаа байгууллага нь хөтөлбөр, бодлого, стратегид өөрчлөлт оруулах, бэлэн байдал болон гүйцэтгэлийг сайжруулахад хяналт, үнэлгээний мэдээ баримтыг хэрхэн ашиглаж байгааг харуулж чаддаг байх хэрэгтэй (амлалт 7-г харна уу). Үүнд хэрэгцээтэй үед эсвэл яаралтай хариу арга хэмжээний цар хүрээ нэмэгдсэн үед маш хурдан ажилтан авах, дайчлах боломжтой эсэх мөн хамаарна.

Заавартай холбоотой холбоосууд

IASC (2013) Reference module for the implementation of the Humanitarian Programme Cycle:

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

The Sphere Project (2011) The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response:

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

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response'. The Participation Handbook (chapter 8):

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

Амлалт 3



Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны үр дүн нь гамшигт өртсөн орон нутаг, хүмүүсийг бэлэн байдлаа илүү хангасан эрсдэлд бага өртөх, даван туулах чадвартай байхад чиглэх ба сөрөг үр нөлөөгүй байна.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Хүмүүнлэгийн арга хэмжээ нь орон нутгийн дотоод чадавхыг бэхжүүлж, сөрөг үр дагавраас зайлсхийнэ.

Яагаад энэ амлалт чухал вэ?

Гамшиг удаа дараалан тохиолддог улс орнуудад хувь хүмүүс, орон нутгийнхан болон улс орон нь шийдвэр гаргах үйл ажиллагааг илүүтэй хянадаг бөгөөд гамшигийг даван туулах чадвар сайтай болгосноор хожим гамшиг тохиолдоход илүү хурдан хугацаанд түүнийг даван туулж, сэргээн босгох чадвартай болно. Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь санаатай бус хэдий ч хортой үр дагавартай байж болох бөгөөд байгууллагууд үүнийг ойлгож, ийм үр дагавар гарахаас зайлсхийх буюу ийм үр дагаврыг арилгахын тулд дээд эергийн хүчин чармайлт гаргах ёстой.

Гүйцэтгэлийг хэмжих үндсэн үзүүлэлтүүд

1. Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс хүмүүнлэгийн арга хэмжээний үр дүнд өөрсдийгөө ирээдүйд тохиолдож болзошгүй хямрал болон стрессийг даван туулах чадвар сайтай болсон гэж үзэж байгаа эсэх.
2. Гамшигийн мөрөөр хариу арга хэмжээ авах үүрэгтэй орон нутгийн эрх баригчид болон удирдагчид өөрсдийн үр чадвар, мэдлэг нэмэгдсэн гэж үзэж байгаа эсэх
3. Гамшигт нэрвэгдсэн орон нутаг болон хүмүүст (мөн эмзэг бүлгийнхэн) хүмүүнлэгийн арга хэмжээнээс үүдсэн сөрөг нөлөө байхгүй эсэх

Гол үйл ажиллагааг хянах чиглүүлэх асуултууд

- Тухайн бүс нутаг (бүтэц, байгууллагууд, удирдлага, дэмжлэг үзүүлэх сүлжээ) гамшигийг даван туулах чадвартай юу? Тэдгээрийг бэхжүүлэх төлөвлөгөө байгаа юу?
- Эрсдэл, аюул осол, эмзэг байдалд холбогдох төлөвлөгөөнүүдийн талаар бэлэн байгаа мэдээллүүдийг хөтөлбөрийн үйл ажиллагаанд ашиглаж байгаа юу?
- Эрсдлийг бууруулах, даван туулах чадварыг бий болгох стратеги болон арга хэмжээнүүдийг боловсруулахдаа гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүстэй зөвлөлдөж байгаа юу?
- Стратегүүдийг орон нутгийн болон/буюу үндэсний нэн тэргүүний зорилтуудтай нийцүүлэхийн тулд орон нутгийн удирдагчид (албан ёсны болон албан бус) болон/буюу эрх баригчидтай ямар замаар зөвлөлддөг вэ?
- Гамшигт өртсөн хүн ам дахь бүлгүүд ялангуяа гадуурхагдсан хүмүүс бүгд оролцох боломжоор адилхан хангагдаж байгаа юу?
- Хариу арга хэмжээнд эрт үеийн сэргээн босгох үйл ажиллагааг зохион байгуулах төлөвлөлт бий юу?
- Олон улсад хүлээн зөвшөөрөгдсөн техникийн стандартуудыг ажилтанууд хэрэглэдэг үү?
- Гамшигт өртсөн хүмүүстэй болон холбогдох бусад оролцогчидтой зөвлөж боловсруулсан шилжих ба/буюу гарах стратеги байгаа юу?

Гол үйл ажиллагаа

Удирдамж заавар

3.1 Хөтөлбөрүүд нь орон нутгийн чадавхид суурилах бөгөөд гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүсийн даван туулах, чадварыг сайжруулна.

Орон нутгийн даван туулах чадавх

- Орон нутгийн мөн төр засгийн чадавхид мэдлэг, чадвар, хамтын ажиллагаа, сүлжээ, зохион байгуулалт болон санаачилгууд орно.
- Удирдлага болон менежментийн системийг дэмжих, санхүүжилт, материаллаг нөөцийг нэмэгдүүлэх замаар чадавхыг бэхжүүлж болно.
- Даван туулах чадавх нь мөн аюулын нөлөөг бууруулахад чиглэсэн үйл ажиллагааны (ган, үерийн менежмент, газар хөдлөлт, шуурганд тэсвэртэй дэд бүтэц гэх мэт) төлөвлөлтөөр дамжин сайжирч болно.

<p>3.2 Орон нутгийн аюул, эрсдлийн үнэлгээ болон бэлэн байдлын төлөвлөгөөг үйл ажиллагаандаа удирдамж болгон ашиглана.</p>	<p>Орон нутгийн аюул, эрсдэлийн үнэлгээ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хувь хүн, орон нутаг, улс орон хэдий чинээ эмзэг байна, сөрөг нөлөө учрах магадлал төдий чинээ өндөр байна. • Эрэгтэйчүүд, эмэгтэйчүүд, хүүхдүүд болон нийгэм дэх өөр өөр бүлгүүд харилцан адилгүй эрсдэлд байна. Өөр өөр эмзэг бүлгүүд аюулд хэрхэн өртөж байгааг, мөн тэдний даван туулж байгаа чадавхыг ойлгож тодорхойлохын тулд орон нутгийн оролцоотой үнэлгээг хийх нь чухал юм.
<p>3.3 Ирээдүйд гамшиг тохиолдвол нэн түрүүнд хариу арга хэмжээг авах этгээдийн хувиар орон нутгийн удирдлага болон орон нутгийн байгууллагуудын хөгжих боломжийг нээж, нийгмээс тусгаарлагдсан болон эмзэг бүлгийн төлөөллийг зохистой хангана.</p>	<p>Орон нутгийн манлайлал болон чадавхыг хөгжүүлэх</p> <ul style="list-style-type: none"> • Орон нутгийн байгууллагууд болон иргэд ямагт хамгаас түрүүлж хариу арга хэмжээ авах, мөн нөхцөл байдлын талаар хамгийн сайн мэддэг субъект байдаг. Зарим орон нутгийн байгууллагууд эмэгтэйчүүдтэй, хүүхдүүд, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүстэй ажиллах гэх мэт тусгай хэрэгцээт бүлгүүдийн хэрэгцээ шаардлагын талаар илүү их мэдлэгтэй байдаг. • Орон нутгийн ТББ-уудыг эн тэнцүү хамтрагч байгууллага гэж харахаасаа илүүтэй ердөө хөтөлбөрийн зорилгыг биелүүлэх арга зам гэж харж байна. Гамшгийн давтамж улам бүр өсөн нэмэгдэж байгаа үед орон нутгийн байгууллагуудын хариу арга хэмжээ авах хүч, чадавхыг нэмэгдүүлж, цар хэмжээнд нь тохирсон нөөцөөр хангах шаардлагатай байгаа ба үүний тулд томоохон хэмжээний тусламжийн үйл ажиллагааг орон нутгийн байгууллагуудаар дамжуулдаг болсон. Энэ нь олон улсын ТББ-уудын хандлага болон урт хугацааны төлөвийг өөрчилж, орон нутаг дахь хамтрагч байгууллагуудад уг үйл явцыг хянах эрхийг олгохыг, мөн хоёр байгууллага хоёулаа ярилцах, бүтээлч шүүмжлэх амлалт үүргийг шаардаж байгаа юм.
<p>3.4 Урт хугацааны эерэг нөлөөг бий болгож, хамааралтай байх эрсдлийг бууруулах явдлыг хангасан хүмүүнлэгийн хөтөлбөрийн эхний шатанд шилжих буюу гарах стратегийг төлөвлөнө.</p>	<p>Шилжих болон гарах стратеги</p> <ul style="list-style-type: none"> • Үйлчилгээг хариу арга хэмжээний хугацааг удаашруулж болзошгүйн зэрэгцээ байгууллагын хэлбэрээр бус харин одоо байгаа системд дэмжлэг үзүүлэх байдлаар хангах хэрэгтэй. • Эрх баригчид, өртсөн орон нутагтай хамтран хөтөлбөрийн эхэн үед гаргасан гарах төлөвлөгөө нь тэдэнд хөтөлбөр дууссаны дараа үргэлжлүүлэх үйлчилгээ, үйл ажиллагаагаа төлөвлөхөд нь дэмжлэг болдог (жишээлбэл: дотооддоо боломжтой материалуудыг ашиглан зардлаа нөхөх арга хэмжээг танилцуулах эсвэл дотоод чадавхыг нэмэгдүүлэх менежментийг сайжруулах) мөн шилжилтэнд бэлтгэх илүү их цаг хугацааг өгнө.
<p>3.5 Гамшгийн эрт үеийн сэргээн босгох үйл ажиллагааг дэмжиж, орон нутгийн эдийн засагт үр өгөөжөө өгөх хөтөлбөрүүдийг боловсруулан хэрэгжүүлнэ</p>	<p>Эдийн засгийг нөхөн сэргээх</p> <ul style="list-style-type: none"> • Орон нутгийн дотоод чадавхыг бэхжүүлэх, үйлчилгээнүүдийг сэргээх, боловсрол, зах зээл болон амьжиргаа залгуулах боломжуудыг сэргээх үйл ажиллагаа нь эрт үеийн сэргээн босголтыг дэмжиж өгдөг. • Орон нутгийн дотоод зах зээлээс бараа үйлчилгээг худалдан авах мөн бэлэн мөнгөнд суурилсан тусламж гэх мэт дотоод эдийн засгийг дэмжих үйл ажиллагаа (нэмэлт зөвлөмжийн линкийн жагсаалтад байгаа Эдийн засгийг сэргээх минимум стандарт 2010-ыг харна уу)
<p>3.6 Доор дурьдсан болон бусад чиглэлээр гарч болзошгүй буюу бодитой гарсан, урьдчилан тооцоолоогүй буюу санамсаргүй сөрөг үр нөлөөг цаг алдалгүй, системтэй тодорхойлж, түүний мөрөөр арга хэмжээ авна. Үүнд:</p>	<p>Сөрөг үр дагавар ба “хохирол үл учруулах” тухай</p> <ul style="list-style-type: none"> • Тусламжийн үнэ цэнэтэй нөөц нь мөлжлөг болон хүчирхийллийн магадлалыг нэмэгдүүлэх, өрсөлдөөн бий болгох, тусламжийн материалыг буруугаар ашиглах буюу шамшигдуулахад хүргэж болзошгүй. Мөн тусламж нь нийт эрэгтэйчүүд, эмэгтэйчүүд, хүүхдүүд гэх мэт харилцан адилгүй бүлгүүдийн хооронд хүчний тэнцвэргүй харилцааг бий болгох мөн амьжиргааг доройтуулахад нөлөөлж болзошгүй. Энэ болзошгүй сөрөг хүчин зүйлүүдэд хяналт тавьж, урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг авч байх хэрэгтэй.

<p>а. хүмүүсийн аюулгүй байдал, хамгаалалт, нэр төр, эрх;</p> <p>б. ажилтнуудын зүгээс ирэх бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийлэл;</p> <p>в. соёл ахуй, хүйс, нийгмийн болон улс төрийн харилцаа;</p> <p>г. амьжиргаа;</p> <p>д. орон нутгийн эдийн засаг;</p> <p>е. байгаль орчин.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Аюулгүй мөн хариу үйлдэл үзүүлдэг санал хүсэлт, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизм нь хүчирхийлэл болон шамшигдуулалтыг багасгах ба ажилтанууд санал зөвлөгөө болон гомдол байгаа эсэхийг нягтлан, хүлээн авахын зэрэгцээ, мэдээллийн нууцлалыг хадгалах, мөлжлөг, хүчирхийллийн талаар илчилсэн хувийн чанартай эмзэг мэдээллийг хэрхэн дамжуулах талаар сургалтанд хамрагдсан байна (амлалт 4,5-г харна уу). • Байгаль орчны асуудал болон уур амьсгалын өөрчлөлт • Байгаль орчны доройтол (хөрсний элэгдэл, ой мод устах, гүний усны хомсдол, загасыг хэт ихээр агнах, усны бохирдол) нь ирээдүйн эмзэг байдал, хямралыг нэмэгдүүлдэг. • Тусламжийн үйл ажиллагаанаас хамааран сөрөг нөлөөг багасгах арга хэмжээ авна. Үүнд, ойжуулах, борооны ус дахин ашиглах, нөөцийг зохистой ашиглах, байгальд ээлтэй худалдан авалтын бодлого, практик орно. Гол бүтээн байгуулалтын үйл ажиллагаанууд нь байгаль орчины үнэлгээг дагаж хийгдэнэ. • Ажилтнууд бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийлэл үйлдэх • Хүчирхийлэлгүй, шамшигдалтгүй орчныг бий болгоход бүх ажилтнууд үүрэг хариуцлага хүлээнэ. Мөн ажилтанууд өөрийн байгууллага дотор ч бай, байгууллагаас гадуур ч бай аливаа хүчирхийлэл, шамшигдуулалтыг харсан, сэжиг төрсөн тохиолдолд энэ талаар мэдээлэх, тайлагнах үүрэгтэй
--	---

Байгууллагын хүлээсэн үүргийг хянахад зориулсан чиглүүлэх асуултууд

- Байгууллагын хөтөлбөрт эмзэг орон нутаг болон хүмүүсийн эрсдлийн үнэлгээ хийх болон эрсдлийг бууруулахыг шаардсан бодлогууд байгаа юу? Ажилтнууд тэдгээрийн талаар мэдэх үү?
- Хариу арга хэмжээний сөрөг үр дагаврыг үнэлэх болон арилгах бодлого, журмууд бий юу? Ажилтнууд тэдгээрийн талаар мэдэх үү?
- Бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийлэл, эсвэл ялгаварлан гадуурхах нөхцөл байдлыг шийдвэрлэх тодорхой бодлого, журмууд байгаа юу? Ажилтнууд тэдгээрийн талаар мэдэх үү?
- Шинэ буюу гарч ирж буй гамшигт хариу арга хэмжээ авах болзошгүй байдлын төлөвлөгөөнүүд бий юу? Ажилтнууд тэдгээрийн талаар мэдэх үү?
- Ажилтнууд хамгаалалт, аюулгүй байдлын хамгаалалт, эрсдлийн талаар өөрсдийнх нь зүгээс хүлээгдэх хариуцлагийн талаар ойлгож байгаа юу?

Байгууллагын үүрэг хариуцлага	Удирдамж заавар
<p>3.7 Бодлого, стратеги, удирдамж нь доор заасан зориулалттай байна. Үүнд:</p> <p>а. ажилтнуудын зүгээс гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүсийг мөлжлөгөд ашиглах, хүчирхийлэх, ялгаварлан гадуурхах гэх мэт сөрөг үр дагаврууд гарахаас урьдчилан сэргийлнэ.</p> <p>б. орон нутгийн чадавхыг бэхжүүлнэ</p>	<p>Байгууллагын бодлого</p> <ul style="list-style-type: none"> • Байгууллагууд сайтар баримтжуулсан эрсдлийн менежментийн бодлого болон системтэй байх хэрэгтэй. ТББ-ууд нь хээл хахуулийн эсрэг бодлого, журмаараа системтэйгээр шийдвэрлэх чадахгүй бол хээл хахуулийн эрсдэл бий болох боломжийг бусад ТББ-д олгож болзошгүй. • Бодлого, журмуудад эмзэг өртөмтгий хүмүүсийг хамгаалах амлалт багтсан байх хэрэгтэй бөгөөд байгууллагын журмуудад эрх мэдлийг урвуулан ашиглах байдлаас урьдчилан сэргийлэх, хянаж мөрдөх талаар тусгасан байх ёстой. • Шинээр ажилтан элсүүлэх, хянан хэлэлцэх, ажилд авах явцыг илүү хянамгай болгох нь ажилтнуудын биеэ зохисгүй авч явах эрсдлийг бууруулахад туслах бөгөөд ёс зүйн хэм хэмжээнд ямар хэм хэмжээг хориглох талаар тодорхой заасан байх шаардлагатай. Ажилтанууд эдгээр ёс зүйн хэм хэмжээг дагаж мөрдөхийг албан ёсоор хүлээн зөвшөөрсөн байх ба мөн хориглох заалтуудыг мэддэг байх шаардлагатай. (амлалт 8-ыг харна уу). • Санал, гомдол гаргах журам болон хориглосон хэм хэмжээтэй холбоотой асуудлыг мэдээлэх “шүгэл үлээх” бодлогууд мөн байх хэрэгтэй бөгөөд ажилтнууд эдгээрт хэрхэн нэвтрэхээ мэддэг байх хэрэгтэй. • Байгаль орчинд ээлтэй бараа бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг худалдан авах бодлогууд нь байгаль орчинд урьдчилан тооцоолоогүй сөрөг нөлөө учруулахаас зайлсхийхэд тусална (амлалт 9-ийг харна уу).
<p>3.8 Гамшигт нэрвэгдсэн орон нутаг болон хүмүүсээс цуглуулсан бөгөөд тэднийг эрсдэлд оруулж болзошгүй хувийн мэдээллийг хамгаалах тогтолцоотой байна.</p>	<p>Хувийн мэдээллийг хамгаалах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Орон нутгаас цуглуулсан бүх хувийн мэдээллийг нууц мэдээлэл гэж үзвэл зохино. Нэн ялангуяа бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийллийн талаар гомдлуудыг шийдвэрлэхэд энэ зарчмыг баримтлах хэрэгтэй (амлалт 5-ыг харна уу). Нууцыг хадгалах баталгаа нь цаашид хор хөнөөл гарахаас урьдчилан сэргийлэх явдлыг баталгаажуулна. • Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээнд электрон бүртгэлийн, тараалтын системийн хэрэглээг нэмэгдүүлэх нь урьд өмнө нь хэрэглэгдэж байснаас илүүтэйгээр мэдээллийг хамгаалалтын тодорхой, цогц бодлогын хэрэгцээ шаардлагыг бий болгоно. Банк, худалдааны байгууллага гэх мэт гуравдагч талуудтай гэрээ байгуулахдаа мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангах тохиромжтой арга хэмжээг авах нь чухал. Мэдээллийг цуглуулах, хадгалах, ашиглах, дамжуулахад чиглэсэн олон улсын стандарт мөн мэдээллийг хамгаалах дотоод хуультай уялдсан тодорхой зааварчилгаа, удирдамжтай байх нь маш чухал юм. • Мэдээ баримтыг алдах эрсдлийг арилгах тогтолцоо бий болгож ажиллах шаардлагатай. Шаардлагатайгаас илүү хугацаагаар мэдээ баримтыг хадгалах нь зохисгүй бөгөөд аль болох хурдан устгаж байх шаардлагатай. • Тусламж хүлээж авч буй хүмүүс тухайн байгууллагад буй өөрийн мэдээлэлд нэвтрэх боломжтой байх хэрэгтэй бөгөөд мэдээллийг зохисгүй ашиглаж буй асуудлыг шалгуулах боломжтой байна.

Заавартай холбоотой холбоосууд

IFRC (2006) 'What is VCA? An introduction to vulnerability and capacity assessment':

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

Turnbull, M., Sterret, C. & Hilleboe, A. (2013) 'Toward resilience, a guide to disaster risk reduction and climate change adaptation'. Practical Action:

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

Groupe URD (2013) 'Reaching Resilience: Handbook Resilience 2.0 for aid practitioners and policymakers in Disaster Risk Reduction, Climate Change Adaptation and Poverty Reduction':

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

Slim, H. & Bonwick, A. (2005) 'Protection: An ALNAP guide for humanitarian agencies':

www.alnap.org/resource/5263

SEEP Network (2010) 'Minimum Economic Recovery Standards':

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

Амлалт 4



Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс эрхээ мэддэг, мэдээлэл авах боломжтой, мөн өөрсөддөө нөлөөлөх аливаа асуудлаар шийдвэр гаргахад оролцоотой байна

Чанарын шалгуур үзүүлэлт:
Хүмүүнлэгийн арга хэмжээ нь харилцан холбоо, хариу оролцоо, санал зөвлөгөөнд тулгуурласан байна.

Яагаад энэ амлалт чухал вэ?

Энэхүү амлалт нь гамшиг, хямралд өртсөн хүмүүсийн оролцооны хэрэгцээ шаардлагыг цохон дурьдсан. Энэ нь тусламж хүлээн авч байгаа хүмүүсийг үзэл бодлоо илэрхийлж шийдвэрт нөлөөлөх боломжийг олгох, түүнийг дэмжих хүсэл эрмэлзэлтэй байхыг шаардаж байгаа юм. Мэдээлэл, харилцаа холбоо нь тусламжийн үйл ажиллагаанд чухал байр суурийг эзэлдэг бөгөөд үүнгүйгээр өртсөн хүмүүс үйлчилгээг хүртэж чадахгүй, өөрсдийнхөө төлөө болон орон нутгийнхаа төлөө хамгийн зөв шийдвэрийг гаргаж чадахгүй, мөн тусламжийн байгууллагуудад хариуцлага тооцож чадахгүй. Хүмүүст үзэл бодлоо илэрхийлэх боломжийг олгох нь тэдний сайн сайхан байдлыг нэмэгдүүлдэг бөгөөд тулгарсан сорилтод дасан зохицоход туслахын зэрэгцээ түүнийг даван туулахад өөрсдөө идэвхтэй үүрэг гүйцэтгэх боломжийг олгодог. Өртсөн орон нутгийнхантай мэдээлэл солилцож, анхааралтай сонсож, тэднийг шийдвэр гаргах үйл ажиллагаанд оролцуулах нь хөтөлбөрийн үр нөлөөг дээшлүүлэхэд хувь нэмэр оруулахаас гадна хүргэж буй үйлчилгээний чанарыг сайжруулдаг. Хүмүүст үзэл бодлоо илэрхийлэх боломжийг олгох нь тэдний сайн сайхан байдлыг нэмэгдүүлдэг бөгөөд тулгарсан сорилтод дасан зохицоход туслахын зэрэгцээ түүнийг даван туулахад өөрсдөө идэвхтэй үүрэг гүйцэтгэх боломжийг олгодог.

Гүйцэтгэлийг хэмжих үндсэн үзүүлэлтүүд

1. Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс (хамгийн эмзэг бүлгийнхнийг оруулаад) өөрсдийн эрхээ мэддэг.
2. Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс хамааралтай мөн тодорхой мэдээллийн авдаг гэж үзэх.
3. Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс нь хариу арга хэмжээнд нөлөөлөх өөрсдийн боломжид сэтгэл хангалуун байх

Гол үйл ажиллагааг хянах чиглүүлэх асуултууд

- Байгууллагын тухай болон авч буй хариу арга хэмжээний тухай мэдээллийг өртсөн хүмүүсийн өөр өөр бүлгүүдэд хүртээмжтэй, тохиромжтой байдлаар хангаж өгч байна уу?
- Эмэгтэйчүүд, эрэгтэйчүүд, охид, хөвгүүд (ялангуяа эмзэг болон нийгмээс тусгаалагдсан бүлгийнхэн)- ий хувьд мэдээллээр хангагдаж байна уу? Хангаж байгаа мэдээллийг ойлгож байна уу?
- Хөтөлбөрийг боловсруулах болон хэрэгжүүлэхэд чиглүүлэгч болгон ашиглах зорилгоор гамшигт өртсөн хүмүүсийн, тэр дундаа хамгийн эмзэг болон нийгмээс тусгаарлагдсан хүмүүсийн үзэл бодлыг эрэлхийлж, ашиглаж байна уу?
- Өөрсдөд нь нөлөөлж буй хариу арга хэмжээний тухай шийдвэрт оролцох тэгш боломжийг олгож байна гэж өртсөн орон нутаг болон хүмүүсийн бүх бүлгүүд үзэж байна уу?
- Санал зөвлөгөө авах, өгөхтэй холбоотой саад тотгорыг тодорхойлж, шийдвэрлэж байна уу?
- Санал зөвлөгөө өгөх механизмын дагуу хангаж буй мэдээ баримтыг нас, хүйс болон бусад холбоотой ухагдахуунаар задлан салгаж байна уу?

Гол үйл ажиллагаа	Удирдамж заавар
4.1 Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүст байгууллагын тухай, байгууллагын баримталдаг зарчмуудын тухай, байгууллагын ажилтнууд хэрхэн биеэ авч явах ёстой тухай, байгууллагаас хэрэгжүүлж буй хөтөлбөрүүдийн тухай, хөтөлбөрүүдээр дамжуулан тэдэнд хүргэхийг зорьж буй зүйлсийн тухай мэдээлэл өгч, хангана.	Орон нутгийнхантай мэдээллийг хуваалцах <ul style="list-style-type: none">• Үнэн зөв, хүртээмжтэй, цагаа олсон мэдээллийг хуваалцах нь итгэлцлийг бэхжүүлж, ойлголтыг нэмэгдүүлэн оролцооны түвшинг гүнзгийрүүлэхийн зэрэгцээ төслийн нөлөөг сайжруулдаг. Энэ нь мөн хүлээн авч буй албан ёсны гомдлын тоог бууруулахад тусалдаг бөгөөд ил тод байдлын зарчмыг хангахад гол үүрэг хүлээдэг.• Санхүүгийн холбогдолтой мэдээллийг орон нутагтай хуваалцах нь зардлыг багасгахад нөлөөлдөг ба орон нутагт заль мэх мөн үргүй зардлыг онцлон анхаарахад тусална.

	<ul style="list-style-type: none"> • Хэрвээ байгууллага тусламж үзүүлэхийг зорьж буй хүмүүстэй мэдээллийг хуваалцахгүй бол энэ нь буруу ойлголцох, хугацаа алдах болон төсөл үр дүнгүй болоход нөлөөлдөг бөгөөд ингэснээр нөөцийг үрэн таран хийх, байгууллагын талаар сөрөг ойлголт бий болох, улмаар уур, бухимдал, тодорхойгүй байдал үүсэхэд хүргэж болно. • Үнэн зөв мэдээлэлгүйгээр хүмүүс зохистой шийдвэр гаргаж чадахгүй. Хэрэв тэд ямар эрхтэйгээ мэдэхгүй, тусламжийн ажилтнуудаас юу хүлээж найдаж болохоо мэдэхгүй, үзүүлсэн үйлчилгээний түвшинд сэтгэл ханамжгүй байгаа үед хэрхэн гомдол гаргахаа мэдэхгүй байгаа бол эрх мэдлийг зүй бусаар ашиглах явдал, мөлжлөг болон хүчирхийлэлд (үүнд бэлгийн чанартай мөлжлөг болон хүчирхийлэл орно) эмзэг өртөмтгий байна.
<p>4.2 Тухайн орон нутаг, нийгмийн бүлэг, ялангуяа эмзэг болон нийгмээс тусгаарлагдсан бүлгүүдэд хялбархан ойлгогдох, хүндэтгэлтэй бөгөөд соёл ахуй талаасаа тохиромжтой хэл, формат, хэрэгслээр харилцана</p>	<p>Үр дүнтэй бөгөөд оролцоог хангасан харилцаа холбоо</p> <ul style="list-style-type: none"> • Бага насны хүүхэдтэй эхчүүд, эсвэл өндөр настай эрчүүд гэх мэт харилцан адилгүй бүлгийн харилцаа холбоо болон мэдээллийн хэрэгцээ өөр байх ба харилцаа холбооны найдвартай эх сурвалж нь ч өөр байж болно. • Зөвхөн нэг талт харилцан холбоог хэрэглэхийн оронд байгууллагууд орон нутагт хэрэглэгдэж байгаа харилцан холбооны системийг хэрэглээд зогсохгүй хүмүүстэй тэдний сонголт, хувийн нууцлалын түвшний талаар зөвлөлдөх хэрэгтэй. • Шинэ харилцаа холбооны технологи нь үр дүнтэй, аюулгүй байгааг баталгаажуулахын тулд анхаарал хандуулах хэрэгтэй.
<p>4.3 Ажлын үе шат болгонд гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүсийг оролцуулж, төлөөллийн оролцоог хангана.</p>	<p>Оролцоог хангах ба татан оролцуулах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Орон нутгийн хүн ам гамшигийн үед хамгийн түрүүлж хариу арга хэмжээ авах субъект байдаг бөгөөд хариу арга хэмжээний эхний шатанд хүртэл тодорхой хэмжээгээр оролцох боломжтой байдаг. Өртсөн хүн ам нь хэрхэн зохистой хариу арга хэмжээ авах талаар санаа оноо болон зөвлөгөө өгдөг бөгөөд хөтөлбөр боловсруулахдаа тэдний үзэл бодлыг байнга эрэлхийлж байх хэрэгтэй. Үүнд эртхэн цаг хугацаа зарах нь дараа нь тохиромжгүй шийдвэр гарахаас сэргийлнэ. • Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээний харилцан адилгүй үе шатанд оролцооны түвшин өөр өөр байх магадлалтай. Жишээлбэл маш яаралтай хариу арга хэмжээний эхний шатанд өртсөн цөөн тооны хүмүүстэй хариу арга хэмжээний гол гол чиглэлүүдийн талаар зөвлөлдөх боломж зөвхөн гарч болох ба цаг хугацаа өнгөрөхийн хэрээр илүү олон хүн, илүү олон бүлгийг шийдвэр гаргах үйл ажиллагаанд илүү өндөр түвшинд татан оролцуулах боломж гарна. • Орчин нөхцөл буюу эрх мэдлийн ялгаанаас үүдэн (хүйс, арьс өнгө, нийгмийн анги давхарга, кастад үндэслэн эсвэл бусад шинж байдлаар) оролцоо өөрөө аяндаа бий болохгүй байж болно. Түүний оронд тусламжийн байгууллагууд оролцоог идэвхжүүлэх үүднээс харилцан суралцах болон ярилцах процессыг хөгжүүлж болох юм. • Эрх мэдэл болон шийдвэр гаргах процесст уламжлал ёсоор оруулдаггүй байсан бүлгүүд болон хувь хүмүүст онцгой анхаарал хандуулах хэрэгтэй. <p>Мэдээлэлд үндэслэн өгсөн зөвшөөрөл</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оролцооны бас нэгэн тал нь мэдээлэлд үндэслэсэн зөвшөөрөл авах явдал юм. Хүмүүс учир холбогдолыг нь бүрэн дүүрэн ойлгохгүйгээр зөвшөөрлөө өгөх магадлалтай. Зөвшөөрөл болон оролцооны түвшинг эхний үед ажиглалт, мэдлэг эсвэл эрх зүйн буюу бусад баримт бичигт (жишээ нь орон нутагтай байгуулсан гэрээ гэх мэт) үндэслэн ойлгох шаардлагатай болсон үед энэ нь бодит биш болдог.

<p>4.4 Хүлээн авсан тусламжийн чанар, үр нөлөөнд хэр сэтгэл ханамжтай байгаа талаар гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүст санал бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх боломжийг олгох бөгөөд санал зөвлөмж өгч буй хүмүүсийн хүйс, нас, олон талт байдлыг онцгой анхаарна.</p>	<p>Санал хүсэлт</p> <ul style="list-style-type: none"> • Албан ёсны санал хүсэлт нь тодорхой үнэлгээгээр (ярилцлага, бүлгийн ярилцлага хийх) , тараалтын дараах мониторинг эсвэл асуумжаар илэрдэг. Албан бус санал хүсэлт нь өдөр тутмын хаилцааны үед илэрдэг ба энэ нь мөн үйл ажиллагааг сайжруулахад , итгэлцлийг бий болгоход үнэтэй мэдээлэл болдог. (нэмэлт зөвлөмжид зориулсан линкний жагсаалтаас харна уу) • Хүмүүс шүүмжилсэн өнгө аястай санал зөвлөгөө өгвөл тусламж авч чадахгүй болох эсвэл сөрөг үр дагавар ирнэ гэж айж болох юм. Мөн тусламжийн үйл ажиллагаанд шүүмжлэлтэй хандах нь байж болохгүй зүйл гэж үзэх ахуй соёлын шалтгаан бас байж болно. Албан болон албан бус санал хүсэлтийг хүлээн авах, хариу өгөхөд өөр өөр аргуудыг ашиглах нь чухал. • Тухайн орон нутагт ажиллаж буй ажилтнууд хүмүүсийн итгэлийг хэрхэн татаж, итгэлийг хэрхэн даах, хүмүүсээс санал зөвлөгөө, сэтгэгдлийг нь хэрхэн авах, эерэг болон сөрөг санал зөвлөгөөнд хэрхэн хандах талаар ойлгохын зэрэгцээ үйлчилгээг ханган нийлүүлж буй арга замд орон нутгийн гишүүд хэрхэн хандаж байгааг сайтар ажиглаж ойлгох шаардлагатай. • Санал зөвлөгөө авах механизмыг бусад байгууллагуудад хамтран боловсруулах хэрэгтэй бөгөөд байгууллагуудтай ноцтой асуудлуудыг тохирох байгууллагад уламжилдаг байх ёстой. Санал зөвлөгөө авах механизмыг практик буюу зан байдлын ноцтой зөрчилд холбогдох гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизмаас тусдаа байлгавал нэн оновчтой (амлалт 5-ыг харна уу). Гэхдээ практикт хүлээн авсан санал зөвлөмж болон гомдлын хэв шинж давхцах тохиолдол байж болно. Энэхүү процессыг найдвартай байдлыг хангахын тулд хүлээн авсан санал зөвлөгөөний мөрөөр тохиромжтой үед хөтөлбөрт өөрчлөлт оруулдаг байх хэрэгтэй.
---	---

Байгууллагын хүлээсэн үүргийг хянахад зориулсан чиглүүлэх асуултууд

- Бодлогууд болон хөтөлбөрийн төлөвлөгөөнүүдэд мэдээллийг хуваалцах/дамжуулах тухай, ямар мэдээллийг хуваалцаж болох болон ямар мэдээллийг хуваалцаж болохгүй талаар шалгуур үзүүлэлтийг заасан хэсэг бий юу? Ажилтнууд тэдгээрийг мэдэх үү?
- Нууц болон эмзэг мэдээлэлтэй, мөн ажилтныг юмуу өртсөн хүмүүсийг эрсдэлд оруулж болох мэдээлэлтэй хэрхэн харьцах тухай заалт бодлогуудад бий юу? Ажилтнууд тэдгээрийг мэдэх үү?
- өртсөн хүмүүсийг гадаад харилцаа холбооны болон хөрөнгө босгох материалд оруулах арга хэлбэрийн тухай бодлогоор хүлээсэн амлалт болон удирдамж бий юу? Ажилтнууд тэдгээрийг мэдэх үү?

Байгууллагын үүрэг хариуцлага	Удирдамж заавар
<p>4.5 Мэдээллийг харилцан бие биетэйгээ хуваалцах бодлоготой байх бөгөөд илэн далангүй нээлттэй харилцах орчныг бүрдүүлнэ.</p>	<p>Нээлттэй, чөлөөтэй харилцах нөхцлийг бүрдүүлэх</p> <ul style="list-style-type: none"> • Байгууллага нь дараах зүйлсийг багтаасан мэдээлэл дамжуулах/хуваалцах тухай процессуудыг тодорхойлж, баримтжуулна. Үүнд: үнэн зөв, цагаа олсон мэдээллийг хуваалцах/дамжуулах амлалт; ямар мэдээллийг тусламж үзүүлэхээр зорьж буй хүмүүс болон бусад оролцогчидтой хуваалцах тухай; мэдээллийг хэзээ, хэрхэн хуваалцах тухай шийдвэрийг хэрхэн гаргах; мэдээллийг хуваалцахгүй байх шийдвэрийг гаргахад ашиглах шалгуур үзүүлэлт багтана. • Энэ амлалтыг биелүүлэхийн тулд байгууллагууд улс төрийн болон шашны холбоо хамаарал гэх мэт нэмэлт ашиг сонирхол, амлалт үүргийнхээ талаар олон нийтэд ил (жишээлбэл вебсайт дээрээ эсвэл сурталчилгааны материалд) мэдээлэх шаардлагатай болно. Нэмэлт ашиг сонирхлын талаар ийнхүү зарлан мэдээлэхийн зорилго нь “сьюрприз биш байх” хандлагыг дэмжих, оролцогчдод тухайн байгууллагын мөн чанарыг илүү сайн ойлгож холбоотой талууд, бодлогууд, түншлэл болон харилцааны талаар урьдчилан төсөөлөх боломжийг нэмэгдүүлэхэд оршино • Системийн түвшинд нээлттэй, хариуцлагатай орчинг төлөвшүүлэхийн тулд байгууллагууд өөрийн амжилт ололт болон уналт бүтэлгүйтлийн талаар мэдээллийг хуваалцахдаа илүү ил тод байхыг эрмэлзэх хэрэгтэй. Дотооддоо мэдээллээ хуваалцдаг байгууллага гадагшаа олон нийтэд мөн мэдээллээ хуваалцах магадлал өндөр байдаг.
<p>4.6 Ажлын үе шат болгонд гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүсийг татан оролцуулж, тэдний тодорхойлсон нэн тэргүүний асуудлууд болон эрсдлүүдийг ажилдаа тусгах бодлоготой байна.</p>	<p>Орон нутгийнхныг татан оролцуулах, тэднийг сонсох байгууллагын амлалт</p> <ul style="list-style-type: none"> • Бодлогууд болон стратегиудад оролцоог хангасан арга хэлбэрийг хэрэглэх ажилтнуудын ур чадвар, сонсох чадвар болон санал зөвлөгөөг зохицуулах чадварыг хөгжүүлэх стратеги багтсан байх шаардлагатай. Жендерийн болон олон талт байдлын бодлогуудад байгууллагын амлалтууд болон эрхэмлэх зүйлсийг товч оруулсан байх шаардлагатай. Гамшигт өртсөн орон нутгийнхны өгсөн санал зөвлөгөөг стратеги болон хөтөлбөр боловсруулахад тусгах шаардлагатай. <p>Хориглох мэдээлэл, мэдээллийн нууцлал, мэдээллийг үл задруулах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Бүх мэдээллийг оролцогчтой хуваалцах боломжгүй бөгөөд хуваалцах ч учиргүй юм. Ямар мэдээллийг хуваалцах тухай шийдвэр нь эрсдлийн үнэлгээнд үндэслэсэн байвал зохино. Жишээлбэл зарим аюултай газруудад бэлэн мөнгө түгээх тухай мэдээллийг нийтэд зарлах нь хүмүүсийг дээрэмдүүлэх эрсдэлд оруулж болно.

4.7 Хөрөнгө мөнгө босгох болон бусад зорилгоор явуулж буй гадаад харилцаа нь гамшигт өртсөн орон нутгийнхан болон хүмүүсийг нэр төртэй, хүн гэдэг үүднээс танилцуулсан үнэн зөв, ёс зүйтэй, хүндэтгэлтэй байна.

Байгууллагын гаднах харилцаа холбоо

- Зөвшөөрлийг нь аваагүй тохиолдолд хувийн нууцад халдсан хэрэг болох бөгөөд нууцлалыг хангах заалтыг зөрчсөн үйлдэл болох тул өртсөн хүн амд тохиолдсон явдал болон зургийг ашиглахдаа болгоомжтой хандах ёстой. Хөрөнгө босгох материал болон орчин нөхцөлд нь хамаарахгүй зураг нь төөрөгдүүлж болох бөгөөд үзэж буй хүмүүст тусламж хүлээж авч буй хүмүүс нь дутагдаж гачигдсан, аргаа барсан хүмүүс байна гэсэн ойлголт төрүүлж тэдгээр хүмүүсийн нэр төр болон өөрөө өөрсөддөө туслах чадварыг нь тодруулахгүй орхигдуулсан үйлдэл болж болно. Байгууллагын гаднах харилцаа холбоонд хамаарах бодлогууд болон удирдамжуудыг бүх ажилтнуудад мэддэг, ашиглах боломжтой байх шаардлагтай ба энэ нь дээрх алдаануудыг хийхээс сэргийлэхэд тусална.

Заавартай холбоотой холбоосууд

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response'. TheParticipation Handbook:

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

CRS (2013) 'Communication Toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members':

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

ALNAP (2014) 'Closing the Loop – Practitioner guidance on effective feedback mechanisms in humanitarian contexts'. ALNAP Practitioner Guidance. London: ALNAP/ODI:

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

Infoasaid (2013) Diagnostic Tools:

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

Infoasaid (2015) E-learning course:

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

Амлалт 5



Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс санал хүсэлт гаргах, шийдвэрлэх, хянах аюулгүй бөгөөд шуурхай механизмаар хангагдсан байна.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт:
Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээн авч, шийдвэрлэнэ

Яагаад энэ амлалт чухал вэ?

Гамшигт өрсөн хүмүүс байгуулалт гомдол гаргах, мөн тохиромжтой бөгөөд цагаа олсон хариу хүлээн авах эрхтэй. Гарсан гомдлыг барагдуулах албан ёсны механизм нь байгууллагын хувьд хүмүүсийн өмнө хүлээсэн хариуцлагатай байдлын нэг хэсэг бөгөөд гамшигт нэрвэгдсэн хүн амын амьдралд ихээхэн нөлөөлдөг. Гомдол нь тодорхой заргыг дотроо агуулсан байдаг бөгөөд хариу арга хэмжээн дэх ноцтой алдаа дутагдал болон зохисгүй үйлдлийн талаар байгууллагад сэрэмжлүүлж, хөтөлбөрийн чанарыг сайжруулах арга хэмжээг цаг алдалгүй авах арга хэмжээг олгодог. Бүх байгууллагууд луйвар, эрх мэдлийг зүй бус ашиглах явдалд өртөмтгий байдаг бөгөөд санал хүсэлт, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх тогтолцоо нь аливаа байгууллагад хууль бус үйлдэл, ов мэх, мөлжлөг зэрэг үйлдлийг таньж, хариу арга хэмжээ авахад тусалдаг.

Гүйцэтгэлийг хэмжих үндсэн үзүүлэлтүүд

1. Эмзэг бүлгийн болон нийгмээс тусгаарлагдсан бүлгүүд мөн гамшигт нэрвэгдсэн иргэдийн хэрэгцээнд зориулан бий болгосон санал хүсэлт, гомдол хүлээн авах механизмийн талаар мэддэг.
2. Эмзэг болон нийгмээс тусгаарлагдсан бүлгүүд, гамшигт нэрвэгдсэн орон нутгийнхан болон хүмүүс гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизмыг үр дүнтэй, нууцлалыг хангасан, аюулгүй гэж үзэж байх.
3. Заасан хугацааны дотор гомдлыг шалгаж, шийдвэрлэн, үр дүнг гомдол гаргасан этгээдэд танилцуулах.

Гол үйл ажиллагааг хянах чиглүүлэх асуултууд

- Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх механизмыг боловсруулахдаа гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүсээс зөвлөгөө авч байгаа юу?
- Гамшигт өртсөн хүн амын дундах бүлгүүдийн аюулгүй байдал болон нууцлалыг хангахтай холбоотой саналыг гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх процессыг боловсруулахдаа харгалзан үздэг үү?
- Хүн амзүйн бүх бүлэгт гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизм хэрхэн ажиллах талаар болон ямар төрлийн гомдол гаргаж болох талаар мэдээлэл өгсөн үү? Тэд мэдээллийг ойлгосон уу?
- Бүх гомдлыг шалгаж, шийдвэрлэдэг зөвшөөрөгдсөн, зөвшилцсөн хугацаа байгаа юу? Гомдол, саналыг хүлээн авсан, хариу өгсөн байдлыг бүртгэдэг үү?
- Бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийллийн талаарх гомдлыг холбогдох ур чадвартай бөгөөд холбогдох түвшний эрх мэдэлтэй ажилтан нэн даруй шалгадаг уу?

Гол үйл ажиллагаа	Удирдамж заавар
5.1 Санал хүсэлт, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх процессыг боловсруулах, хэрэгжүүлэх, түүнд хяналт тавих асуудлаар гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүстэй зөвлөлдөнө.	<p>Гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизмыг боловсруулах</p> <ul style="list-style-type: none">• Өртсөн орон нутгийнхан болон бусад оролцогчидтой (үүнд ажилтнууд орно) зөвлөлдөж гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизмыг хэрхэн, юу гэж ойлгож байгаа тухай, одоогоор гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэдэг тухай, байгууллагад гомдлыг ямар арга замаар гаргахыг хүсч байгаа, гомдол гаргахад ямар саад тотгор учирч болохыг, мөн санал хүсэлт, гомдлыг хэрхэн хүлээж авахыг хүсэж байгаагаа ярилцах хэрэгтэй. Журмуудыг боловсруулахдаа шаардлагуудыг орчин нөхцөл нэг бүрт тохируулах шаардлагатай ба бусад байгууллагуудтай хамтарсан механизмтай байх хэрэгтэй.• Ажилтнуудыг сургалтанд хамруулж гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизм боловсруулах үндэслэл болон уг механизмыг ажиллуулах журмын талаар танилцуулна. Мөн ирсэн гомдлыг хэрхэн бүртгэж, хянах тухай ойлголт өгч эргүүлээд тэндээс суралцсан зүйлсээ ирээдүйн арга хэмжээний төлөвлөлтөд хэрхэн тусган оруулах тухай харгалзан үзэх нь чухал.

<p>5.2 Санал хүсэлт, гомдлыг нээлттэй хүлээн авч, энэ механизмыг ашиглах заавар болон механизмын хүрээнд шийдвэрлэх асуудлын цар хүрээний талаар мэдээлнэ.</p>	<p>Гомдол хэрхэн гаргах талаар хүмүүст мэдэгдэх</p> <ul style="list-style-type: none"> • Нэрвэгдсэн хүн ам дахь өөр өөр бүлгийнхэн хүлээн авч буй үйлчилгээ, ажилтнуудын зан байдал болон хандлагын хувьд ямар хүлээлттэй байх, байгууллага эдгээр стандартуудыг биелүүлж чадаагүйн улмаас гомдол гаргахыг хүссэн тохиолдолд юу хийх, хэнд хандах талаар мэдэж байх явдлыг хангахын тулд цаг хугацаа болон нөөц шаардлагатай. Тэд ямар ч айдасгүй, нууцлалтайгаар гомдол, санал гаргаж болох талаар мэдээллээр хангагдсан, мэддэг байх хэрэгтэй. • Гомдол, санал гаргахаар шийдсэн тохиолдолд мэдээллийн нууцлалыг хадгалах бөгөөд өс хонзон санахгүй гэсэн баталгаа өгөх хэрэгтэй. Мэдээлэл өгөх компани т ажил зохион байгуулвал хүмүүст энэ талаар ойлгуулахад тус болохын зэрэгцээ гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх тогтолцоо хэрхэн ажиллахтай холбоотой асуулт тавих боломжийг тэдэнд олгож өгнө. • Орон нутгийнхан гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх процесс нь тэдэнд байгаа бүх асуудлыг шийдвэрлэж чадна гэж итгэж магадгүй тул хүлээлтийг зохицуулах нь чухал. Гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх процесст оруулах өөрчлөлтүүд нь байгууллагын хяналтаас давсан байх тохиолдолд энэ нь сэтгэл дундуур байдал болон бухимдал төрүүлж болно.
<p>5.3 Санал хүсэлт, гомдлыг гаргасан этгээдийн болон гамшигт өртсөн хүмүүсийн аюулгүй байдлын асуудлыг бүх шатанд нэн тэргүүнд тавьж, гомдлыг цаг алдалгүй, шударгаар, зохистой байдлаар шийдвэрлэнэ.</p>	<p>Гомдлыг барагдуулах буюу шийдвэрлэх</p> <ul style="list-style-type: none"> • Адилхан асуудлуудыг хамарсан байсан ч гомдлуудыг нэг бүрчлэн шийдвэрлэх хэрэгтэй. Үүнийг заасан хугацааны дотор гүйцэлдүүлэх хэрэгтэй (жишээ нь тийм ч эмзэг бус асуудлыг хамарсан гомдлыг 7 хоногт гэх мэт) бөгөөд гомдол гаргасан хүмүүст хариуг нь хэзээ өгөхийг мэдэгдэнэ. • Хэрвээ гаргасан гомдол нь байгууллагын хяналт болон үүргээс давсан буюу гадуур хүрээний гомдол байвал энэ талаар гомдол гаргагчид сайтар тайлбарлан боломжтой тохиолдолд гомдол гаргагчтай зөвшилцөн гомдлыг зохих байгууллагад уламжилна. Гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизмыг үр дүнтэй ажиллуулахын тулд бусад байгууллагууд болон салбаруудтай уялдаа холбоотой ажиллах шаардлагатай. • Бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийлэлтэй холбон буруутгасан гомдол нь илүү их саад бэрхшээл учруулдаг. Яагаад гэвэл эх сурвалж нь тодорхой бус байдаг. Нэрээ нууцлан, өс хонзонгийн сэдлээр гаргасан гомдол нь байгууллагад дургүйцлээ илэрхийлсэн анхааруулах дохио байж болох ч тодорхой бэрхшээл учруулж болох юм • Бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийлэлтэй холбон буруутгасан мэдээллийг зөвхөн тусгайлан бэлтгэгдсэн ажилтнууд шалгана. <p>Баримтжуулалт</p> <ul style="list-style-type: none"> • Гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизмыг бий болгосон процесс (ямар шийдвэр гарсан тухай), гаргасан гомдлууд, тэдгээрийг хэдий хугацааны дотор хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар бүртгэл, тэмдэглэл хөтлөх хэрэгтэй. Гомдлуудтай холбогдох мэдээллийн нууцлалыг хангах тал дээр анхаарал хандуулах ёстой бөгөөд мэдээ баримтыг хамгаалах бодлогуудын дагуу, зөвхөн шаардлагатай хугацаагаар мэдээллийг хадгалахын хатуу баримтлах хэрэгтэй. <p>Гомдол гаргагчийг хамгаалах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Олон нийттэй харилцах хамгийн зөв арга зам нь эрх мэдэл болон нийгмийн хамаарлыг ойлгож үнэлэх юм. Эмэгтэйчүүд, өндөр настнууд, хүүхдүүд, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс болон нийгмээс гадуурхагдаж байж болзошгүй хүмүүсийн хэрэгцээнд онцгой анхаарал хандуулж, гомдол, хүсэлтийг барагдуулах тогтолцоог боловсруулах болон хэрэгжүүлэхэд тэдний үзэл бодлыг харгалзан үзнэ. • Бэлгийн хүчирхийлэлтэй холбоотой ичгүүр болон хүчирхийллийн талаар мэдээлсэн эмэгтэйчүүд/хүүхдүүдэд хүчирхийлэгчийн болон түүний гэр бүлийн зүгээс ирэх бодитой аюул заналхийлэл зэргийг харгалзан үзэж, мэдээллийн нууцыг хадгалах болон өс хонзон үл санах тухай баталгаагаар хангах нь чухал. Асуудлыг мэдээлэх “шүгэл үлээх” бодлогод хөтөлбөртэй холбоотой, эсвэл хамт ажилладаг хүний зан байдалтай холбоотой асуудлыг илчилсэн ажилтныг хамгаалах баталгаа байх хэрэгтэй.

Байгууллагын хүлэсэн үүргийг хянахад зориулсан чиглүүлэх асуултууд

- Гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх тодорхой бодлого, журмууд байдаг уу?
- Бүх ажилтнуудыг гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх байгууллагын бодлого болон журмуудын талаар танилцах сургалт болон мэдлэг ур чадварыг сэргээх сургалтанд хамруулдаг уу?
- Байгууллагын гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх бодлогод бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийллийн талаар заалтууд байдаг уу?
- Бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх тухай байгууллагын бодлогоор хүлэсэн амлалт болон журмуудын талаар мэдээллийг нэрвэгдсэн орон нутгийнхан болон хүмүүстэй хуваалцдаг уу?
- Байгууллага шийдвэрлэх боломжгүй гомдлуудыг холбогдох бусад байгууллагуудад цаг алдалгүй уламжилдаг уу?

Байгууллагын үүрэг хариуцлага	Удирдамж заавар
<p>5.4 Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүсээс гомдол хүлээн авч, шийдвэрлэх процесстэй байж, гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх үйл явцыг баримтжуулна. Энэ процесс нь бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийлэл, эрх мэдлийг зүй бусаар ашиглах явдлыг хамарсан хөтөлбөртэй байна.</p>	<p>Гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх процесс</p> <ul style="list-style-type: none"> • Энэ амлалтыг биелүүлж буй байгууллага өөрийн ажилтнуудад болон үйлчилж буй орон нутгийнханд гомдол, санал гаргах боломжийг олгох хэрэгтэй. Ийм гомдол саналыг байгууллага болон байгууллагын ажлыг сайжруулах боломж гэж харж болно. Гомдлууд нь үйл ажиллагааны нөлөө болон тохиромжтой байдал, боломжит эрсдлүүд болон эмзэг байдал, мөн үзүүлж буй үйлчилгээнд хүмүүс хэр сэтгэл ханамжтай байгааг харуулна. • Гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх процессыг орон нутгийнхан болон ажилтнуудад нарийн тайлбарлах хэрэгтэй бөгөөд эмзэг (авлига, бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийлэл, зохисгүй үйлдэл, биеэ зохисгүй авч явах байдал) болон эмзэг бус мэдээлэлд (хүн амын жагсаалтыг эсэргүүцэх гэх мэт) зориулсан механизмуудтай байх хэрэгтэй. • Удирдамжид ямар гомдол байгууллагын дотоодод хамаарах, мөн үйлчилгээг ханган нийлүүлдэг бусад байгууллагуудад гомдлыг ямар үед, хэрхэн яаж уламжлах талаар дурдсан байвал зохино. Үүрэг хариуцлага болон тохирсон хугацааг тодорхой заасан байх ёстой. Мөн гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизмд давж заалдах эрхийг оруулсан байна. • Гомдол саналын механизм дээр бусад байгууллагуудтай тодорхой газар нутагт хамтран ажиллах боломжийг бүх холбоо болон салбаруудад харгалзан үзэх хэрэгтэй ба энэ нь орон нутаг, мөн ажилтануудад ойлгомжгүй байдал үүсгэхээс сэргийлнэ. <p>Бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийлэл</p> <ul style="list-style-type: none"> • Бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийллийн холбогдолтой гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизм болон журмыг боловсруулж, хэрэглэх үүргийг аливаа байгууллага болон түүний дээд удирдлага хүлээнэ. Гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизм болон журам нь аюулгүй, ил тод, хүртээмжтэй бөгөөд нууцлалыг хангасан байна. Байгууллагууд нь тохиромжтой тохиолдолд бусад этгээдүүдтэй байгуулсан хамтран ажиллах тухай гэрээндээ бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийллийн тохиолдлуудыг шалгах асуудлаар хамтран ажиллах тухай заалтуудыг оруулах асуудлыг харгалзан үзнэ.
<p>5.5 Гомдлыг нухацтай авч үздэг, тодорхойлсон бодлого, процессын дагуу гомдлын мөрөөр арга хэмжээ авдаг байгууллагын соёл бүрэлдэж тогтсон байна..</p>	<p>Байгууллагын соёл</p> <ul style="list-style-type: none"> • Тусламж үзүүлэхээр зорьж буй хүмүүсийн аюулгүй байдлыг хангаж, зохих ёсны сонор сэрэмжтэй ажиллаж байгууллагын үүрэг, ёс зүйн хэм хэмжээ, хүүхдүүд, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд гэх мэт эмзэг өртөмтгий байж болзошгүй хүмүүсийг хэрхэн хамгаалахтай холбоотой бодлогуудыг бүх ажилтнуудад сурталчилан таниулах хэрэгтэй.

	<ul style="list-style-type: none"> • Хөтөлбөрийн удирдагчид болон удирдах албан тушаалтнууд нь бүх ажилтнууд, хамтрагч байгууллагууд, сайн дурынхан болон гамшигт нэрвэгдсэн хүмүүсийн хооронд харилцан бие биенээ хүндлэх зан төлөвийг бий болгож, үлгэрлэн харуулна. Тэдний дэмжлэг нь орон нутгийн гомдол саналын механизмыг хэрэгжүүлэхэд чухал юм. • Байгууллагууд нууцлалыг хангах, хараат бус байх болон хүндэтгэх зарчмуудыг баримтлан шалгалт явуулах албан ёсны журмуудтай байвал зохино. Мөрдөн шалгах ажиллагааг нарийн нямбай, цаг алдалгүй, мэргэжлийн байдлаар, эрх зүйн стандартууд болон орон нутгийн хөдөлмөрийн хууль тогтоомжуудад нийцүүлэн явуулна. Томилогдсон хөтөлбөрийн удирдагч нь мэргэжилтнүүдээс зөвлөгөө авах, мөрдөн шалгах ажиллагаа явуулах болон ажилтнуудын зохисгүй үйлдлийг шийдвэрлэх чиглэлээр сургалтанд хамрагдах боломжтой байна. Тухайн улсын буюу олон улсын хууль тогтоомжийг зөрчсөн тохиолдлуудыг зохих байгууллагад нь уламжлан шилжүүлэх тодорхой системтэй байх хэрэгтэй. • Ажилтнуудын гомдол саналыг шийдвэрлэх гомдол гаргах үйл явц болон “шүгэл үлээх бодлого-той уялдсан үйл явц нь байх хэрэгтэй. • Түншлэгч нартай хамтран ажиллаж байгаа байгууллагууд нь яаж гомдол санал гаргах, үүнийг яаж шийдвэрлэх талаар зөвшилцсон байх ёстой (байгууллага байгууллагыгаа талаар мөн адил)
<p>5.6 Гамшигт нэрвэгдсэн орон нутгийнхан болон хүмүүс хүмүүнлэгийн ажилтнуудын зохистой зан байдал болон бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх байгууллагын амлалтын талаар бүрэн дүүрэн мэдлэгтэй байна..</p>	<p>Ажилтнуудын зан байдал болон ёсзүйн хэм хэмжээ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Энэ амлалтыг ханган биелүүлж буй байгууллагууд ажилтнуудын ёс зүйн хэм хэмжээ болон зохистой практикийн хэм хэмжээтэй байж, түүнийгээ дээд удирдлага нь баталж, сайтар сурталчилдаг байх хэрэгтэй. • Хүүхэд хамгаалах бодлого бүх ажилтнуудад болон хамтрагч байгууллагуудад үйлчлэх ёстой бөгөөд зан байдлын зохистой хэм хэмжээний талаар танилцуулах сургалт болон бусад сургалтуудыг зохион байгуулах нь зүйтэй. • Дүрэм болон хэм хэмжээг зөрчсөн тохиолдолд гарах үр дагаврыг ажилтнууд мэддэг, ойлгодог байх шаардлагатай (амлалт 3; 8-ыг харна уу).
<p>5.7 Гамшигт нэрвэгдсэн орон нутгийнхан болон хүмүүс хүмүүнлэгийн ажилтнуудын зохистой зан байдал болон бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх байгууллагын амлалтын талаар бүрэн дүүрэн мэдлэгтэй байна..</p>	<p>Ажилтнуудын зан байдал болон ёсзүйн хэм хэмжээ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Энэ амлалтыг ханган биелүүлж буй байгууллагууд ажилтнуудын ёс зүйн хэм хэмжээ болон зохистой практикийн хэм хэмжээтэй байж, түүнийгээ дээд удирдлага нь баталж, сайтар сурталчилдаг байх хэрэгтэй. • Хүүхэд хамгаалах бодлого бүх ажилтнуудад болон хамтрагч байгууллагуудад үйлчлэх ёстой бөгөөд зан байдлын зохистой хэм хэмжээний талаар танилцуулах сургалт болон бусад сургалтуудыг зохион байгуулах нь зүйтэй. • Дүрэм болон хэм хэмжээг зөрчсөн тохиолдолд гарах үр дагаврыг ажилтнууд мэддэг, ойлгодог байх шаардлагатай (амлалт 3; 8-ыг харна уу).

5.5 Гомдлыг нухацтай авч үздэг, тодорхойлсон бодлого, процессын дагуу гомдлын мөрөөр арга хэмжээ авдаг байгууллагын соёл бүрэлдэж тогтсон байна..

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response'. TheParticipation Handbook:
<http://www.alnap.org/resource/8531>

CRS (2013) 'Communication Toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members':
<http://www.crsprogramquality.org/storage/pubs/general/communication-toolbox.pdf>

ALNAP (2014) 'Closing the Loop – Practitioner guidance on effective feedback mechanisms in humanitarian contexts'. ALNAP Practitioner Guidance. London: ALNAP/ODI:
<http://www.alnap.org/what-we-do/engagement/feedback-loop>

Infoasaid (2013) Diagnostic Tools:
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140626100739-b0u7q>

Infoasaid (2015) E-learning course:
<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/e-learning/>

Амлалт 6



Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс нь зохион байгуулалттай, харилцан бие биенээ нөхсөн хүмүүнлэгийн тусламжийг хүлээн авна.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт:
Хүмүүнлэгийн тусламж нь зохион байгуулалттай бөгөөд харилцан бие биенээ нөхсөн байна.

Яагаад энэ амлалт чухал вэ?

Томоохон цар хүрээг хамарсан хөтөлбөр болон цагаа олсон, үр дүнтэй хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь маш сайн зохион байгуулалттай хамтын ажиллагааны үр дүнд бий болдог. Ажлын уялдаа холбоог хангах зохион байгуулалт нь ажил болон хүлээх үүргийг нарийн зааглах, хамрах хүрээ болон чанарт гарч буй дутуу дулимаг зүйлсийг тодорхойлоход хэрэг болдог. Мөн хүчин чармайлт давхцаж, нөөцийг үргүй зарцуулахаас урьдчилан сэргийлэх нь чухал. Оролцогч талууд хоорондоо мэдээлэл, мэдлэгээ хуваалцах, хамтарч төлөвлөгөө гаргах, нэгдмэл үйл ажиллагаа явуулах нь байгууллагууд эрсдлийг илүү сайн удирдаж, хариу арга хэмжээний үр дагаврыг сайжруулах явдлыг хангаж чадна.

Гүйцэтгэлийг хэмжих үндсэн үзүүлэлтүүд

1. Орон нутаг болон хүмүүс хариу арга хэмжээн дэх дутуу болон давхардсан зүйлсийн талаар гомдол гаргахгүй байх
2. Холбоотой байгууллагууд албан ба албан бус зохион байгуулалтын механизмаар дамжуулан мэдээлэл хуваалцдаг.
3. Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ авч буй байгууллагуудын хэрэгцээг үнэлэх үнэлгээ, хүмүүнлэгийн тусламжийн хүргэлт болон түүний хэрэгжилтэд хийх хяналтын ажлыг зохион байгуулдаг.

Гол үйл ажиллагааг хянах чиглүүлэх асуултууд

- Байгууллагын ур чадвар, нөөц, үйл ажиллагааны цар хүрээ болон үйл ажиллагаа явуулдаг салбарын талаарх мэдээллийг гамшигийн мөрөөр хариу арга хэмжээ авч буй бусад байгууллагуудтай цаг хугацаанд нь хуваалцдаг уу?
- Орон нутгийн болон үндэсний эрх барих байгууллагууд гэх мэт бусад байгууллагуудын ур чадвар, нөөц, үйл ажиллагааны хүрээ, үйл ажиллагаа эрхэлдэг салбарын талаарх мэдээлэлд үнэлгээ хийж ажигладаг уу?
- Хариу арга хэмжээний уялдааг хангах зохион байгуулалтын одоогийн бүтцийг тодорхойлж, дэмждэг үү?
- Хөтөлбөрүүдийг боловсруулах, төлөвлөх, хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаанд бусад байгууллагуудын болон эрх барих байгууллагуудын хөтөлбөрүүдийг харгалзан үздэг үү?
- Хариу арга хэмжээний хамрах хүрээнд гарсан дутуу, орхигдуулсан зүйлсийг тодорхойлж шийдвэрлэдэг үү?

Гол үйл ажиллагаа	Удирдамж заавар
6.1 Оролцогч талуудын үүрэг, хариуцлага, чадавх, хувь оролцоог тодорхойлно.	Хувийн хэвшилтэй хамтран ажиллах <ul style="list-style-type: none">• Хувийн салбар нь арилжааны үр ашигтай байдал, нэмэлт магадалгаа болон нөөцийг хүмүүнлэгийн байгууллагуудад ашигтай байхаар зохицуулж чадна. Арга хэмжээнд давхцсан үйл ажиллагаа явагдахаас зайлсхийх болон хүмүүнлэгийн зохистой практикийг хэвшүүлэхийн тулд мэдээллийг хуваалцах шаардлагатай. Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагаанд хамтран ажиллаж буй хувийн хэвшлийн байгууллагуудын зүгээс гамшигт өртсөн хүн амд өгч буй тусламжыг тодорхой байлгах хэрэгтэй бөгөөд бусад байгууллагууд өөр зорилттой байж болохыг ойлгож, хүлээн зөвшөөрөх хэрэгтэй.

	<p>Цэрэг армитай хамтран ажиллах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Цэргийнхэн аюулгүйн хамгаалалт, ложистик, тээвэр, харилцаа холбоо гэх мэт чиглэлээр тодорхой мэргэжлийн нарийн мэдлэг болон нөөцийг хангаж өгнө. Гэхдээ, цэргийн байгууллагатай хамтран гүйцэтгэх аливаа ажиллагааг батлагдсан удирдамжийн дагуу хүмүүнлэгийн байгууллагуудын удирдлаган дор явуулах нь зүйтэй. Зарим байгуулгуудын үйл ажиллагааны үр нөлөөг хангахын тулд харилцааны хамгийн энгийн хэлбэрийг баримтлах (жишээлбэл хөтөлбөрийн үндсэн мэдээллийг хуваалцах) бол нөгөө хэсэг нь илүү бат бэх холбоог тогтоож (жишээлбэл цэргийн материаллаг баазыг ашиглах гэх мэт) болох юм. • Аль ч тохиолдолд хүмүүнлэгийн байгууллагууд тухайн байгууллагуудын дундыг баримтлах, хараат бус байх, найдвартай байх, аюулгүй байдлыг хангах, нэрвэгдсэн хүн амд хүрэх байдалд муугаар нөлөөлөх улс төрийн буюу цэргийн асуудалд бодитой буюу далд хэлбэрээр холбогдохоос зайлсхийхийн тулд цэргийнхнээс тодорхой хэмжээнд зай барих хэрэгтэй.
<p>6.2 Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь улсын болон орон нутгийн эрх барих байгууллагууд, хүмүүнлэгийн бусад байгууллагуудын авч хэрэгжүүлж буй арга хэмжээтэй давхардаагүй байна.</p>	<p>Харилцан бие биенээ нөхсөн тусламж</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хүмүүнлэгийн байгууллагууд нь улс орны гамшгийг үеийн хариу арга хэмжээг дэмжих, зохион байгуулахад гол үүрэг гүйцэтгэнэ. • Орон нутгийн байгууллагууд болон иргэний нийгмийн сүлжээ нь нөхцөл байдлын талаарх мэдээлэл, туршлагатай бөгөөд магадгүй гамшигийн дараа сэргээн засварлахад өөрсдийнх нь туршлага томоохон тусламж болж болно. • Хамтран ажиллах болон нөөц, тоног төхөөрөмжийг дундаа хэрэглэх нь эрх болон туршлагын хувьд харилцан адилгүй орон нутаг, засгийн газар, хандивлагчид болон хүмүүнлэгийн байгууллагуудын чадавхийг ихээр нэмэгдүүлдэг. Жишээлбэл хамтарсан үнэлгээ, сургалт зэрэг нь байгууллагуудын хоорондох саадыг арилгаж, илүү уялдаа холбоотой ажиллахад тусалдаг (доорх холбоосын жагсаалтаас харна уу)
<p>6.3 Орон нутгийн хүсэлт шаардлагыг багасгаж, хүмүүнлэгийн нийт хүчин чармайлтыг нэгтгэн, үзүүлэх тусламж, үйлчилгээний хангамжийг дээд зэргээр нэмэгдүүлэхийн тулд холбогдох зохицуулах албанд оролцож, бусад байгууллагуудтай хамтран ажиллана</p>	<p>Зохион байгуулалтын албууд</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хэрвээ зохион байгуулалтын механизм нь дан ганц олон улсын байгууллагуудад хамаарч байвал орон нутгийн байгууллагууд оролцохгүй байж болох боловч зохион байгуулалтыг дэмжих хүчин чармайлтыг байнга гаргах ёстой. Хурал, уулзалтыг явуулах хэл эсвэл байршил зэрэг нь орон нутгийн дотоодын оролцогч талуудын оролцоонд хүндрэл учруулж болзошгүй. Үндэсний хэмжээний болон дэд түвшний механизмууд шаардлагатай болох бөгөөд тайлагнах тодорхой стандартыг бий болгох хэрэгтэй. Гамшгийн өмнө зохион байгуулалтын ажилд оролцоог хангах нь гамшгийн үед харилцаа холбоог байгуулах ба зохион байгуулалтыг сайжруулдаг. • Паралел зохион байгуулалтын бүтэц шаардлагатай болсон тохиолдолд хамтрагч талуудтай урт хугацааны зохион байгуулалт хийх тодорхой стратегитай байх шаардлагатай. Кластерын систем нь онцгой байдлын үеийн зохион байгуулалтын механизм юм. Гэхдээ үндэсний зохион байгуулалтын системийг дэмжих хэрэгтэй. • Харилцан адилгүй салбарыг хамарсан хурал, уулзалт зохион байгуулах нь хүмүүсийн хэрэгцээг тус тусад нь бус харин цогцоор нь шийдвэрлэх боломжийг олгоно (жишээ нь хоргодох орон байр, ус, ариун цэвэр, эрүүл ахуйн болон сэтгэл зүйн хэрэгцээ зэрэг нь хоорондоо). • Зохион байгуулалтын бүх орчин нөхцөлд зохион байгуулалтын механизмын чанар нь зохион байгуулалтад оролцох байгууллагуудын амлалтанд нөлөөлөх бөгөөд зохион байгуулалтыг хийж буй төлөөлөгчидийн хурал болон мэдээллийг сайтар зохицуулсан, үр ашигтай бөгөөд үр дүнд чиглэсэн байх явдлыг хангах үүрэгтэй. Зохион байгуулалтын алба нь үйл ажиллагаа болон амлалтынхаа цар хүрээг тодорхойлох шаардлагатай. Мөн түүнчлэн бусад талуудтай үйл ажиллагааны давхцлыг хэрхэн зохицуулах талаар тодорхой цар хүрээг тодорхойлсон байна (хамгаалал, жендер, хариуцлагатай байдалтай хамааралтай).

	<ul style="list-style-type: none"> • Зохион байгуулалтын гол чиг үүрэг нь стандарт болон удирдамжуудыг хэрэглэж, дагаж мөрдөхөд орших бөгөөд зөвхөн хамтран ажиллаж, харилцан хариуцлага хүлээх замаар нөлөө үзүүлэх боломжтой. Байгууллагуудад дан ганц техникийн стандартыг төдийгүй хүмүүнлэгийн үндсэн стандартыг бас дагаж мөрдөх хэрэгтэйг сануулж, CHS -ийн жишээ хэмжих үзүүлэлтүүдийг орчин нөхцөлд тохируулж хариу арга хэмжээнд мониторинг хийх болон үнэлэхэд ашиглах явдлыг хангах замаар үүнийг бодитой хэрэгжүүлэх боломжтой.
<p>6.4 Харилцаа холбооны зохистой сувгийг ашиглан хамтрагч байгууллагууд, зохион байгуулах/зохицуулах бүлгүүд, орон нутгийн холбогдох байгууллагуудтай шаардлагатай мэдээллийг хуваалцана</p>	<p>Мэдээлэл хуваалцах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Мэдээллийг (үүнд санхүүгийн мэдээлэл ч орно) харилцан адилгүй оролцогч талууд болон зохион байгуулалтын механизмуудтай хуваалцсанаар нийт хөтөлбөрүүдийн хэмжээнд нэгдмэл зохион байгуулалт хийх боломжтой болох бөгөөд энэ нь дутуу болон давхардсан зүйлсийг тодорхойлох боломжийг нээнэ. • Орон нутгийн оролцогч талуудын оролцоог хангах үүднээс хурал, уулзалтуудын үеэр болон бусад мэдээлэл харилцаанд тухайн орон нутгийн хэлийг ашиглаж харилцаа холбоонд аливаа саад бэрхшээл гарч болох эсэхийг нягтлах нь чухал. • Ялангуяа бусад оролцогчид өөр хэлээр харилцдаг бол ойлгомжтой ярьж, элдэв хэлц үг болон этгээд үг хэллэг хэрэглэхээс зайлсхийх хэрэгтэй. Аман болон/буюу бичгийн орчуулгаар хангах хэрэгцээ гарч болно.

Байгууллагын хүлээсэн үүргийг хянахад зориулсан чиглүүлэх асуултууд

- Бодлогууд болон/буюу стратегиудад хариу арга хэмжээ авч буй бусад байгууллагуудтай хамтран ажиллах тодорхой амлалт өгсөн үү?
- Хамтрагч байгууллагаа сонгох, хамтран ажиллах, зохион байгуулалт хийх үйл ажиллагааны шалгуур үзүүлэлт буюу нөхцлүүдийг тодорхойлсон уу?
- Албан ёсоор хамтран ажиллах зохицуулалтууд бий юу?
- Түншлэлийн зарчмаар хамтран ажиллах гэрээнүүдэд хүмүүнлэгийн зарчмууд болон стандартуудыг баримтлан ажиллах талаар гаргасан хамтын амлалт багтсан уу?

Байнууллагын үүрэг хариуцлага	Удирдамж заавар
<p>6.5 Хүмүүнлэгийн зарчмуудыг алдагдуулахгүйгээр бусадтай, үүнд үндэсний болон орон нутгийн түвшний эрх бүхий байгууллагуудтай нягт уялдаатай хамтран ажиллах амлалт үүргийг тусгасан бодлого, стратегиудтай байна.</p>	<p>Зохион байгуулалт хийж, хамтран ажиллах тухай амлалт</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стандартыг хангаж ажиллаж буй байгууллага нь байгууллагын бодлогууд болон нөөц бүрдүүлэх стратегиуддаа зохион байгуулалт хийх амлалт үүргийг оруулсан байна. • Хуралд байгууллагуудыг төлөөлж буй ажилтнууд нь төлөвлөлт хийх болон шийдвэр гаргахад хувь нэмрээ оруулахуйц зохистой мэдээлэл, ур чадвар, эрх мэдэлтэй хүмүүс байхын зэрэгцээ тэдний ажил үүргийн хуваарьт зохион байгуулалтын талаар хүлээх үүргийг тодорхой дурьдсан байна.
<p>6.6 Хамтрагч байгууллагуудтай харилцан бие биенийхээ эрх, үүрэг, хараат бус, бие даасан байдлыг хүндэтгэсэн, харгалзах хориг хязгаар, амлалт үүргийг хүлээн зөвшөөрсөн тодорхой бөгөөд нийцтэй гэрээний дагуу хамтран ажиллана.</p>	<p>Хамтрагч байгууллагуудтай хамтран ажиллах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Орон нутгийн болон үндэсний байгууллагууд нь хамтрагч байгууллагуудтай харилцаж, хамтран ажиллах бөгөөд үр дүнтэй, хариуцлагатай хамтын ажиллагааг хэрэгжүүлэхийн тулд байгууллагууд бие биенийхээ мандат, хамтран хүлээсэн үүрэг хариуцлагын талаар жигд ойлголттой байх хэрэгтэй. • Хамтын ажиллагааны зохицуулалт олон янз байж болно. Үүнд: цэвэр гэрээний хүрээнд хамтран ажиллах, тодорхой хэмжээнд чадавх бий болгох, эсвэл хамтран шийдвэр гаргах буюу нөөцийг гаргахад дэмжлэг үзүүлэх гэх мэт багтна. • Ихэнх тохиолдолд хамтрагч байгууллага нь өөрийн гэсэн байгууллагын мандат, алсын хараатай байх бөгөөд хараат бус байдлаа хадгалахыг хүснэ. Гэхдээ харилцан бие биенээсээ суралцах, хөгжих боломж үргэлж гарах бөгөөд хамтын ажиллагаа нь хоёр талд хоёуланд нь өгөөжтэй байх болно.

Заавартай холбоотой холбоосууд

ALNAP & Groupe URD (2009) 'Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response'. The Participation Handbook: <http://www.alnap.org/resource/8531>

CRS (2013) 'Communication Toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members':

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

ALNAP (2014) 'Closing the Loop – Practitioner guidance on effective feedback mechanisms in humanitarian contexts'. ALNAP Practitioner Guidance. London: ALNAP/ODI:

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

Infoasaid (2013) Diagnostic Tools:

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140626100739-b0u7q> Infoasaid (2015) E-learning course:

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

Амлалт 7



Байгууллагууд туршлага, сургамжаасаа суралцах тусам тусламжийн үйл ажиллагаа улам сайжирна гэж гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс итгэж болно.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт:
Хүмүүнлэгийн байгууллагууд тогтмол суралцаж, сайжирна.

Яагаад энэ амлалт чухал вэ?

Алдаа, онооноосоо суралцаж, түүнийгээ одоогийн болон цаашдын ажилдаа зохих өөрчлөлт хийхэд хэрэглэх нь хариуцлагатай байдал болон чанарын менежментэд гарсан түүхэн амжилт юм. Амлалт үүрэг хүлээсэн, мэргэжлийн байгууллагын гол цөм нь суралцах, үйл ажиллагаагаа тасралтгүй сайжруулах зан төлөв байх бөгөөд энэ нь үр дүн, үр ашигтай байдлыг хангахад гол үүрэгтэй. Өөрчлөлт, шинэчлэлтийг аль болох хурдан хугацаанд нэвтрүүлэхийн тулд үйлчилгээг хэрэглэж буй хүмүүстэй тогтмол харилцах шаардлагатай. Бусад байгууллагуудтай хамтран ажиллах нь мөн суралцах боломжийг нэмэгдүүлнэ.

Гүйцэтгэлийг хэмжих үндсэн үзүүлэлтүүд

1. Цаг хугацааны явцад хүмүүс тусламжийн болон хамгаалалтын үйл ажиллагаанд гарч байгаа ахиц дэвшлийг тодорхойлдог.
2. Одоогийн хариу арга хэмжээнээс суралцсаны үр дүнд тусламж болон хамгаалалт сайжирсан.
3. Тусламж болон хамгаалалт нь бусад хариу арга хэмжээнээс авсан сургамж, сурсан, мэдсэн зүйлсийг тусгасан .

Гол үйл ажиллагааг хянах чиглүүлэх асуултууд

- Хөтөлбөрийг боловсруулахдаа ижил төстэй гамшгийн үеэр авсан хариу арга хэмжээний үнэлгээ болон тоймыг авч үздэг үү?
- Хяналт, үнэлгээ, санал зөвлөгөө болон гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх процесс нь хөтөлбөрийг боловсруулах болон хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаанд өөрчлөлт болон/буюу шинэчлэл хийхэд хүргэдэг үү?
- Сурч байгаа зүйлсээ системтэй баримтжуулдаг уу?
- Холбогдох оролцогч талуудтай сурсан зүйлээ хуваалцахад зориулсан тодорхой системийг хэрэглэдэг үү?

Гол үйл ажиллагаа	Удирдамж заавар
7.1 Хөтөлбөрүүдийг боловсруулахдаа өмнө авсан сургамж болон туршлага дээрээ үндэслэн боловсруулна	<p>Алдаанаасаа суралцах</p> <ul style="list-style-type: none">• Гүйцэтгэл, суралцах ажиллагаа болон хариуцлагатай байдлын ялгаатай зорилгод өөр өөр арга зам тохирдог. Суралцахдаа алдаа, оноогоо харгалзан үзэх хэрэгтэй бөгөөд байгууллагууд алдаанаасаа илүү их суралцдаг нь маргашгүй үнэн юм.• Үр дүнтэй хяналтын үйл ажиллагаа нь шаардлагатай чанарын болон тоон мэдээ баримтыг судалж, мэдээ баримтыг шалгаж баталгаажуулахын тулд төрөл бүрийн арга зам ашиглахын зэрэгцээ бүртгэлийг тууштай хөтөлдөг.• Мэдээ баримтыг хэрэглэх зориулалт болон хэрэглэх хүмүүс тодорхой байх нь ямар мэдээ баримт цуглуулах, хэрхэн танилцуулахыг шийдвэрлэх учиртай. Дүн шинжилгээ хийгээгүй буюу ашиглагдаагүй мэдээ баримтыг цуглуулахгүй байх, хяналтын системийг аль болох энгийн бөгөөд хүртээмжтэй болгох, төрөл бүрийн бүлгийг төлөөлсөн мэдээлэл цуглуулахад анхаарал хандуулах ёстой.• Дүн шинжилгээ хийгээгүй буюу ашиглагдаагүй мэдээ баримтыг цуглуулахгүй байх, мониторингийн системийг аль болох энгийн бөгөөд хүртээмжтэй болгох, төрөл бүрийн бүлгийг төлөөлсөн мэдээлэл цуглуулахад анхаарал хандуулах ёстой.

-	<ul style="list-style-type: none"> • Өртсөн хүмүүс нь тэдний амьдралд гарсан өөрчлөлтийг үнэлэх хамгийн тохиромжтой шүүгчид бөгөөд тэднийг нээлттэй сонсох, мөн оролцоог хангасан бусад чанарын болон тоон арга замуудыг хэрэглэх асуудлыг дэмжих хэрэгтэй. Сурсан зүйлээ мөн орон нутгийнхантай хуваалцаж, тэдэнтэй хэлэлцэж байх хэрэгтэй. • Хөтөлбөрт үнэлгээ хийхдээ ирүүлсэн санал зөвлөгөөг болон гомдол санал хүлээн авах, шийдвэрлэх механизмын хүрээнд ирсэн мэдээллийг хянаж үзэх хэрэгтэй. Хоорондоо зөвшилцөж тохиролцон, бодитой хэрэгжихүйц арга хэмжээний төлөвлөгөө гаргавал үнэлгээ, хяналтын ажлаас гарсан зөвлөмжийг ажилдаа тусгахад дөхөм болно
7.2 Хяналт, үнэлгээ, санал зөвлөгөө, гомдол зэргээс суралцахын зэрэгцээ тэдгээрт үндэслэн шинэчлэл хийж, өөрчлөлтийг хэрэгжүүлнэ	<p>Шинэчлэлт</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сүүлийн жилүүдэд шинэлэг арга барил, арга зам, хэрэгслүүдийг ашиглаж хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээнд гарч буй хүндрэл бэрхшээлүүдийг шийдвэрлэхэд ихээхэн анхаардаг болсон. Эрүүл ахуйн болон мөнгөн хөрөнгөд суурилсан хөтөлбөрүүдэд шинэ технологийг хэрэглэх, эсвэл дижитал хэрэглэгдэхүүн болон дижитал хэвлэл мэдээллийн хэрэгслийг түлхүү ашиглах явдлыг дэмжсэн санхүүжилтийн урсгалууд ч бий болсон. • Гамшигт өртсөн хүн ам өөрчлөгдөж буй нөхцөл байдалд дасан зохицохдоо цаг үргэлж санаачлагатай байсаар ирсэн бөгөөд тэднийг шинэчлэл, хөгжлийн илүү системтэй процесст татан оролцуулахын тулд дэмжлэг үзүүлж болох юм.
7.3 Сурч мэдсэн зүйл болон шинэ санаачлагын тухай мэдээллийг дотооддоо, мөн гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс, бусад оролцогч талуудтай хуваалцана	<p>Хамтын ажиллагаа ба авсан сургамжаа хуваалцах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ил тод байдал болон хөтөлбөрийн үр дүнг хангах зорилгоор мониторингийн үйл ажиллагааны мэдээллийг өртсөн орон нутагт тогтмол танилцуулж байх хэрэгтэй. Хүн ам өөрсдөө мониторинг үнэлгээг гардан гүйцэтгэсэн тохиолдолд ил тод байдал болон чанар улам нэмэгдэхийн зэрэгцээ мэдээлэл хүн амд хадгалагдаж үлдэх явдалд дэмжлэг үзүүлдэг. • Бусад байгууллагуудтай болон дээд шатны боловсролын байгууллагуудтай хамтран ажиллаж, тэднээс суралцах нь мэргэжлийн үүрэг бөгөөд шинэ санаа, үзэл бодлын шинэ өнцгийг бий болгохын зэрэгцээ хязгаарлагдмал нөөцийн зохистой хэрэглээг дээд түвшинд хүргэдэг. Хамтын ажиллагаа нь мөн нэг ижил орон нутагт олон дахих үнэлгээ хийж орон нутагт ачаалал, хүндрэл үүсгэх явдлыг багасгана. • Бусад ижил төрлийн байгууллагуудаас суралцах дасгалыг төрөл бүрийн байгууллагууд хэрэглэж ирсэн бөгөөд үүнийг орон нутагт ахиц дэвшлийг хэмжих хяналт хийхэд, эсвэл онцгой байдлын үеийн дараа эргэцүүлэх дасгал хэлбэрээр ашиглаж болно. • Мониторинг, хяналт, үнэлгээгээр дамжуулж цуглуулсан аливаа мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийж, үр дүнг нь мэдээллийг хуваалцах болон шийдвэр гаргах үйл ажиллагаанд түлхэц болохуйц товч, хүртээмжтэй хэлбэрээр танилцуулна. Богино дүгнэлт, товчилсон баримт бичиг, хурал эсвэл кино зэрэг нь мэдээлэл болон мэдлэгийг илүү хүртээмжтэй болгоход тусална.

Байгууллагын хүлээсэн үүргийг хянахад зориулсан чиглүүлэх асуултууд

- Үнэлгээ хийх, суралцахад зориулсан бодлогууд болон нөөцүүд байдаг уу? Ажилтнууд тэдгээрийн талаар мэдэх үү?
- Сурч мэдсэн зүйлсийн талаар бүртгэл тэмдэглэл хөтлөх, тараах тодорхой удирдамж, нэн ялангуяа гамшигт холбогдох тодорхой удирдамж байдаг уу?
- Хөтөлбөрийн түвшинд тодорхойлсон сургамжийг баримтжуулж, байгууллагын дотроо хуваалцдаг уу?
- Суралцах болон инновацийн чуулга уулзалтуудад байгууллага идэвхтэй оролцдог гишүүн мөн үү? Байгууллага ийм чуулга уулзалтанд ямар хувь нэмэр оруулдаг вэ?

Байгууллагын үүрэг хариуцлага	Удирдамж заавар
<p>7.4 Үнэлгээ хийх болон сурч мэдэхэд чиглэсэн бодлогуудтай байж, туршлагаасаа суралцан, практикаа сайжруулах арга хэрэгсэлтэй байна.</p>	<p>Үнэлгээ хийх болон суралцах бодлогууд</p> <ul style="list-style-type: none"> • Авсан гол сургамжууд болон сайжруулах шаардлагатай гэж тодорхойлсон ажлын чиглэлүүдийг системтэй шийдвэрлэдэггүй бөгөөд авсан аливаа сургамжийн нөлөөгөөр одоогийн, эсвэл удаах хариу арга хэмжээнд мэдэгдэхүйц бодитой өөрчлөлт гараагүй бол “сургамж авсан” гэж үзэх боломжгүй. • Суралцах циклдээ аливаа байгууллага өөрийн ажлын гүйцэтгэлийг хянах хэмжигдэхүйц, бодит хэмжүүрт суурилсан төлөвлөгөөг багтаах хэрэгтэй. • Ажлын ахиц дэвшлийг хянах мониторингтой холбоотойгоор хүлээсэн үүргээ бүх ажилтнууд ухамсарладаг байвал зохистой. Мөн өнгөрснөөсөө суралцсанаар хувь хүнийхээ хувьд хэрхэн өсөж болохыг тэд ойлгодог байх хэрэгтэй.
<p>7.5 Мэдлэг, туршлагын талаар бүртгэл тэмдэглэл хөтөлж, байгууллагын хэмжээнд хүртээмжтэй ашиглуулах механизмтай байна</p>	<p>Мэдлэгийн менежмент болон байгууллагын сурах үйл явц</p> <ul style="list-style-type: none"> • Мэдлэгийн менежмент гэдэг нь байгууллагын мэдлэг болон авсан сургамжийг цуглуулах, хөгжүүлэх, хуваалцах, хадгалах, үр дүнтэй ашиглахын нэр юм. Байгууллагын сурах үйл явц нь үнэлгээ хийх стратеги сайжрах, багийг шинээр зохион байгуулж, илүү шуурхай, уялдаа сайтай хариу арга хэмжээ авах, эсвэл шийдвэр гаргах үүргийг тодорхой заах гэх мэт бодитой өөрчлөлт рүү хөтөлдөг байх хэрэгтэй. • Удаан хугацаагаар ажиллаж буй дотоод ажилтан нь дотоод мэдлэг болон харилцааг хадгалж үлдэхэд гол үүрэг гүйцэтгэх нь бий.
<p>7.6 Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээний чиглэлээр ажил мэргэжил нэгтэй бусдаасаа болон салбарын хүрээнд суралцах, шинийг санаачлах үйлст байгууллага хувь нэмрээ оруулна.</p>	<p>Ижил төрлийн үйл ажиллагаа эрхэлдэг байгууллагуудаас болон салбараас суралцах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Орон нутагт, хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны талбарт болон арга хэмжээ авсны дараа ажлаа эргэн дүгнэх үед харилцан бие биенээсээ суралцах сүлжээ болон мэргэжил нэгтэй хүмүүсийн нэгдлийг (үүнд академийн оролцоо багтана) буюу суралцах форумыг бий болгох нь байгууллагын практик, хөгжилд төдийгүй, бүхэл бүтэн системийн хэмжээнд бие биенээсээ суралцах үйл явцад хувь нэмрээ оруулна. Алдаа оноо, бэрхшээлээ хуваалцах нь мөн эрсдэлийг олж харах мөн ирээдүйд гарах алдаанаас сэргийлэх боломж олгоно. • Нэг байгууллагын цуглуулж болох баримт нотолгооноос нийт салбарын хэмжээнд цуглуулах баримт нотолгоо хавьгүй их тул системийн түвшинд суралцах үйл ажиллагаагаар дамжуулан тэлэлтийн буюу өргөжилтийн үр өгөөжийг хүртэж бас болно. Мөн байгууллагын дотоод дахь процессоос илүүтэй байгууллага хоорондын процесс нь өөрчлөлт авч ирэх магадлал илүүтэй болохыг судалгаа харуулж байна.

Заавартай холбоотой холбоосууд

IASC (2012) 'Reference module for cluster coordination at the country level':

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

NRC (2008) 'Camp management toolkit':

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

Christian Aid (2012) 'Building the future of humanitarian aid: Local capacity and partnerships in emergency assistance':

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

Knox Clarke, P. and Campbell, L. (2015) 'Exploring coordination in humanitarian clusters'. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI:

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

Амлалт 8



Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс шаардлагатай тусламжийг чадвартай, удирдлага зохион байгуулалт сайтай ажилтнууд болон сайн дурынхнаар дамжуулан хүлээн авна

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Ажилтнуудыг ажлаа үр дүнтэй гүйцэтгэхэд дэмжлэг үзүүлэх бөгөөд тэдэнд шударга, адил тэгш хандана.

Яагаад энэ амлалт чухал вэ?

Ажилтнуудын үйлдэл нь есөн амлалт нэг бүрийн суурь бөгөөд үр дүнтэй хариу арга хэмжээ авах үндэс суурь болдог. Ажилтнуудыг болон сайн дурынхныг ажилд авах, сургах, удирдах байгууллагын чадавх нь хүмүүнлэгийн үндсэн стандартыг баримтлах үйл ажиллагааны төвд байна. Ажилтнуудтай холбоотой зардал нь байгууллагын зардлын болон ихэнх хөтөлбөрийн төсвийн хамгийн том хэсгийг бүрэлдүүлдэг бөгөөд хэрэв гамшигт өртсөн хүн амд сайн тусламжийн үр дүнг хүргэе гэвэл энэ зардлыг дэмжих хэрэгтэй. Ажилтнуудтай холбоотой үүрэг хариуцлагууд нь бусад найман амлалтад мөн багтсан болно.

Гүйцэтгэлийг хэмжих үндсэн үзүүлэлтүүд

4. Ажилтнууд болон сайн дурынхан ажлаа хийхэд байгууллага нь тэдэнд дэмжлэг үзүүлдэг гэж хүлээн зөвшөөрч байгаа.
5. Ажилтнууд болон сайн дурынхан ажлын гүйцэтгэлийг зорилтын шаардлага хангасан хэмжээнд хангаж байгаа.
6. Өртсөн орон нутгийнхан болон хүмүүс ажилтнуудыг үр дүнтэй гэж үзсэн. (Тэдний мэдлэг, чадвар, хандлага, биеэ явч байгаа байдлын талаар гэх мэт)

Гол үйл ажиллагааг хянах чиглүүлэх асуултууд

- Байгууллагын эрх хэмжээ болон үнэт зүйлсийн талаар шинэ ажилтанд танилцуулдаг уу?
- Ажилтнуудын ажлын гүйцэтгэлд анхаарал хандуулдаг уу? Сайн ажилласан тохиолдолд урамшуулдаг уу?
- Ажилтнууд ёс зүйн дүрэмд эсвэл ижил төстэй бичиг баримтанд гарын үсэг зурдаг уу? Хэрэв тийм бол эдгээрийг сайн, гүйцэд ойлгох боломж олгох танилцуулга авдаг уу?
- Ажилтнуудын талаарх өргөдөл, гомдлыг хүлээн авдаг уу? Тэдгээрийг хэрхэн шийдвэрлэдэг вэ?
- Ажилтнууд өөрсдийн хүлээх үүрэгт багтсан хөгжүүлэх шаардлагатай ур чадварын талаар мэддэг үү?
- Энэ тал дээр дэмжлэг авдаг уу, ашигладаг уу

Гол үйл ажиллагаа	Удирдамж заавар
8.1 Ажилтнууд нь байгууллагын эрх хэмжээ, үнэт зүйлст нийцүүлэн зөвшилцөн тодорхойсон зорилт болон гүйцэтгэлийн стандартын дагуу ажил үүргээ гүйцэтгэнэ (тайлбар 8.2-ыг харна уу).	Ажилтнууд болон сайн дурын ажилтнууд <ul style="list-style-type: none">• Ажилтнууд гэдэг нь дотоодын, олон улсын, байнгын, эсвэл түр хугацааны ажилтнуудыг оруулан байгууллагын томилсон аливаа төлөөлөгч, мөн сайн дурынхан болон зөвлөхүүдийг хэлнэ. Гэхдээ ажилтнуудын ажлын нөхцөл үүргээсээ хамааран ялгаатай байна.• Байгууллагад ажиллаж буй хувь хүний статусыг тухайн улсын хөдөлмөрийн хууль тогтоож өгөх бөгөөд хуулийг биелүүлж ажиллах ёстой. Бүх ажилтнууд өөрсдийн эрх зүйн болон байгууллагын статусаа мэдэж байх ёстой.
8.2 Ажилтнууд нь өөрт хамаарах бодлогуудыг дагаж мөрдөх бөгөөд тэдгээрийг дагаж мөрдөөгүйгээс үүдэн гарах үр дагаврыг ухамсарлан ойлгодог байна	Байгууллагын эрх хэмжээ, үнэт зүйлс болон бодлогуудыг баримтлах <ul style="list-style-type: none">• Ажилтнууд нь байгууллагын эрх зүйн хүрээ, эрхэм зорилт болон алсын харааны хүрээнд ажиллах ёстой бөгөөд эдгээрийг байгууллага тодорхойлж, ажилтнуудад танилцуулна.• Байгууллагын ажиллах арга хэлбэр болон үүргийг ойлгохоос гадна хувь хүмүүс нь хөтөлбөрийн удирдагчийн тодорхойлсон хувь хүний хөгжлийн багц зорилтууд болон гүйцэтгэлийн хүлээлтийг биелүүлж ажиллана.

-	<ul style="list-style-type: none"> • Байгууллага нь бодлогуудыг хүртээмжтэй байлгах хэрэгтэй. Ажилтнууд тэдэнд хамааралтай холбогдох бодлогуудыг хэрэгжүүлж ажиллах бөгөөд бодлогуудыг дагаж мөрдөөгүйгээс үүдэн гарсан үр дагаварт хариуцлага хүлээхийг хүлээн зөвшөөрнө. • Байгууллагын мандат, бодлогууд болон ёсзүйн хэм хэмжээний чиглэл, мөн энэ талаарх сургалт болон бусад сургалт нь бүх нөхцөл байдалд тохиромжтой байх хэрэгтэй (түргэвчилсэн арга хэмээний үед ч мөн адил)
<p>8.3 Ажилтнууд үүргээ гүйцэтгэхийн тулд шаардлагатай хувийн, техникийн болон менежментийн ур чадваруудыг хөгжүүлж, ашиглах бөгөөд үүнийг гүйцэлдүүлэхэд байгууллагын зүгээс хэрхэн дэмжлэг үзүүлж болохыг ойлгодог байна.</p>	<p>Гүйцэтгэлийн стандарт болон ур чадварыг хөгжүүлэх</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ажилтнуудын мэдлэг чадвар, мөн менежментийн чадварын хөгжилд, ажилтнууд өөрсдөө харилцан хариуцлага хүлээнэ. Тодорхой зорилтууд болон гүйцэтгэлийн стандартын тусламжтайгаар тэд одоогийн хүлээсэн үүргээ биелүүлэхэд ямар ур чадвар мэдлэг шаардлагатайг, мөн цаашид өсөж хөгжих ямар боломж байгааг ухамсарлан ойлгох хэрэгтэй. Туршлага хуримтлуулах, сургалтанд хамрагдах, бусдад зааж зөвлөн, дагалдуулан ажиллах замаар чадамжийг сайжруулж болно. • Гамшгийн эхний шатанд ажилтнуудыг албан ёсоор хөгжүүлэх боломж хязгаарлагдмал байж болох ч хөтөлбөрийн удирдагч нар минимум түвшинд танилцах сургалт болон ажлын байран дээрх сургалтыг хангаж өгөх хэрэгтэй. • Ажиглалт хийх, ажлын гарцыг шалгах, хамт ажилладаг хүмүүстэй ярилцах, тухайн ажилтантай өөртэй нь ярилцах гэх мэт хүмүүсийн ур чадвар болон зан байдлыг үнэлэх олон арга зам бий. Ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээг тогтмол хийж, баримтжуулснаар хөтөлбөрийн удирдагч нарт дэмжлэг болон сургалт шаардлагатай чиглэлүүдийг тодорхойлох боломжтой. (доорх нэмэлт зөвлөмжийн линкүүдийг харна уу)

Байгууллагын хүлээсэн үүргийг хянахад зориулсан чиглүүлэх асуултууд

- Хөтөлбөрийн хэмжээ болон цар хүрээтэй холбогдуулан хүний нөөцийн хэрэгцээг үнэлэх Хүний Нөөцийн журам байдаг уу?
- Байгууллага төлөвлөлт ирээдүйд гарч болзошгүй удирдах ажилтаны хэрэгцээ шаардлага мөн шинэ авьяас чадварыг хөгжүүлэхийг дэмждэг үү?
- Ажилтнуудын бодлого, журмууд нь орон нутгийн хөдөлмөрийн хуулинд нийцсэн байдаг уу? Мөн ажилтнуудыг удирдан зохицуулах хүлээн зөвшөөрөгдсөн зохистой практикийг дагаж мөрддөг үү?
- Бүх ажилтнууд шинэчилсэн ажлын байрны тодорхойлолт болон зорилтуудтай байдаг уу? Тэдгээрт нь тодорхой хүлээх үүргүүд болон зорилтууд багтдаг уу?
- Шагнал, урамшуулал, тэтгэмжийн бодлого нь ил тод, бүрэн дүүрэн хэрэгждэг үү?
- Гүйцэтгэлийн менежмент болон ажилтнуудыг хөгжүүлэх бодлого журмыг бүх ажилтанууд мэддэг үү?
- Бэлгийн мөлжлөг болон хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх ёс зүйн хэм хэмжээний талаар зохистой танилцуулах сургалтыг бүх ажилтнууд болон гэрээт гүйцэтгэгч нарт зориулан явуулдаг уу? Бүх ажилтнууд болон гэрээт гүйцэтгэгчид түүнд гарын үсэг зурах шаардлага тавигддаг уу?
- Байгууллагад аюулгүй байдлын бодлого, удирдамжууд бий юу? Тэдгээр нь бүх үйл ажиллагааны бүх байршилд тохирсон, орчин нөхцөлд нь зориулж тодорхойлсон удирдамжийн заалтуудыг агуулсан байдаг уу? Тэдгээрийг нь ажилтнууд мэдэх үү?

Байгууллагын үүрэг хариуцлага	Удирдамж заавар
<p>8.4 Байгууллага нь хөтөлбөрүүдийг хэрэгжүүлэх удирдлагын болон хүний нөөцийн чадвар, чадавхитай байна</p>	<p>Ажилтаны чадавх ба чадвар</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хүний нөөцийн менежмент хийх систем нь байгууллага болон орчин нөхцөл тус бүрээс хамаарах боловч сайн туршлагуудыг түгээж байх хэрэгтэй. Үүнийг дээд шатны удирдлагын дэмжлэгтэйгээр стратегийн түвшинд авч үзэж, төлөвлөнө. Байгууллагын болон төслийн төлөвлөгөөнд ажилтнуудын чадавхийг харгалзан үзэж байгууллагын урт болон богино хугацааны зорилтуудыг хангах зөв тооны, зөв ур чадвартай, зөв хүмүүсийг, зөв цагтаа, зөв газар нь хангана. • Байгууллагууд эхлээд шаардлагатай бүх нөөц болон туршлагыг хуримтлуулж байж, төслийг хэрэгжүүлэх ёстой гэсэн санаа байхгүй боловч нөөцийг хэрхэн ашиглах талаар зөвшилцөх бэлэн байдлыг байгууллагын түвшинд хангахын (үүнд ажиллагаа, хүний нөөц, санхүү, бусад чиг үүрэг орно) ач холбогдлыг онцлон тэмдэглэж байгаа юм. • Мөн чадварлаг ажилтнууд эрэлт хэрэгцээтэй болох оргил үеийг хэрхэн шийдвэрлэх тухай төлөвлөгөө байгууллагуудад байх хэрэгтэй. Үүрэг, хариуцлагыг орон нутгийн түвшинд тодорхой болгохын зэрэгцээ дотооддоо шийдвэр гаргах үүрэг хариуцлага, харилцаа холбоог мөн адил тодорхой болгох шаардлагатай. • Ажилтнууд ажлын байраа орхих нь их байх нь хөтөлбөрийн чанар ба хэрэгжилтэнд муугаар нөлөөлдөг. Энэ нь мөн ажилтнуудын үүрэг хариуцлагыг сулруулдаг бөгөөд байгууллага орон нутгийн хоорондын итгэлцэлд муугаар нөлөөлдөг.
<p>8.5 Ажилтнуудын бодлого, журмууд нь шударга, ил тод, үл ялгаварлан гадуурхсан, орон нутгийн хөдөлмөрийн хуулинд нийцсэн байна</p>	<p>Бодлого, журам</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ажилтнуудын бодлого болон журмуудын төрөл, нарийн түвэгтэй байдал нь байгууллага нэг бүрийн хэмжээ, орчин нөхцлөөс шалтгаална. Тухайн байгууллага хичнээн энгийн, эсвэл нарийн төвөгтэй бүтэцтэй бай ялгаагүй, ажилтнууд бодлого боловсруулах болон бодлогыг хянах үйл ажиллагаанд аль болох оролцож, өөрсдийн үзэл бодлоо тусгаж байх хэрэгтэй. Ажилтан бодлого, журмг удирдан чиглүүлнэ. • Орон нутгийн хөдөлмөрийн хуулийг ойлгож, дагаж мөрдөх ёстой бөгөөд байгууллагын бодлого болон практикаар дамжуулж, удирдлагын түвшинд ажилладаг орон нутгийн ажилтнуудын хүлээх үүргийг хариу арга хэмжээний тасралтгүй байдлыг хангах болон байгууллагын мэдээллийн бааз, орчин нөхцөлд илүү тохирсон хариу арга хэмжээ авахад чиглүүлнэ. Чадварлаг ажилчдаар хангаж өгснөөр хариу арга хэмжээ үр дүнтэй болохгүй.

-	Хувь хүмүүсийг удирдан зохицуулах арга хэлбэрээс хариу арга хэмжээний үр дүн мөн адил шалтгаална. Хариу арга хэмжээний үр дүнтэй байдлыг хангахад хувь хүний үр чадвараас илүү үр дүнтэй менежмент, үйл ажиллагааны хүрээ, журам чухал болохыг онцгой байдлын орчин нөхцөлд явуулсан судалгааны дүн харуулж байна. Байгууллагыг илүү өндөр түвшинд төлөөлөх, мөн хариу арга хэмжээг хурдацтай авах боломжийг олгодог учраас стандарт ажиллагааны журмыг хэрэглэх тухай сургалтанд ажилтнуудыг хамруулах хэрэгтэй.
8.6 Ажилтнууд хүлээсэн үүрэг даалгаврынхаа талаар тодорхой ойлголттой байх үүднээс ажил үүргийн хуваарь болон ажлын байрны зорилт тодорхой байхын зэрэгцээ санал зөвлөгөө өгөх процесстэй байна	<p>Ажилтаны удирдамж</p> <ul style="list-style-type: none"> Ажлын байрны тодорхойлолтонд ажилтан нэг бүрээс хүлээгдэх зүйлсийг тодорхой тусгахын зэрэгцээ тэдгээрийг тогтмол шинэчилж байх хэрэгтэй. Түүнчлэн ажилтан нэг бүр өөрийн ажил мэргэжлийн зорилгыг хамарсан хувийн зорилтуудаа, мөн хөгжүүлэх буюу сайжруулахыг хүсч буй чадамжаа тодорхойлох нь зүйтэй ба өөрийн хөгжлийн төлөвлөгөөндөө тусгах хэрэгтэй.
8.7 Хүмүүсийг мөлжих, хүчирхийлэх, ялгаварлан гадуурхах үйлдэл гаргахгүй байхыг ажилтнуудад үүрэг болгосон ёсзүйн хэм хэмжээтэй байна Ажилтаны ёс зүй	<p>Ажилтаны ёс зүй</p> <ul style="list-style-type: none"> Байгууллагыг төлөөлж буй бүх хүмүүс (ажилтанууд, сайн дурын ажилтнууд, хамтрагч байгууллагууд, гэрээт гүйцэтгэгчид) байгууллагын ёсзүйн хэм хэмжээг ухамсарлан ойлгож, түүнд гарын үсэг зурж, дээдлэн сахихын зэрэгцээ ажилтнуудын зан байдал, төлөвшлийн зохистой хэм хэмжээ болон ёсзүйн хэм хэмжээг зөрчсөн тохиолдолд гарах үр дагаврыг тодорхой заасан байх нь нэн чухал.
8.8 Ажилтнуудыг мэдлэг, үр чадвараа дээшлүүлэхийг дэмжсэн бодлоготой байна Ажилтаны чадавх	<p>Ажилтаны чадавх</p> <ul style="list-style-type: none"> Чадвар болон чадавхийг хөгжүүлэхэд гол анхаарал хандуулснаар ажилтнуудыг идэвхжүүлж, илүү өндөр үр дүнд хүрч болно. Ажилтнуудын ажлын гүйцэтгэлийг хянаж, дутагдаж буй чадавхыг үнэлэх механизм болон чадамж, чадавхыг хөгжүүлэх стратеги байгууллагад байх хэрэгтэй. Ажлын гүйцэтгэлийг хянах хуваарь нь түр хугацааны ажилтнууд болон хугацаа заагаагүй хөдөлмөрийн гэрээгээр ажилладаг ажилтнуудыг хамрахуйц уян хатан байх ёстой. Зөвшөөрсөн амлалтуудыг биелүүлэхийн тулд ажилтнуудад тавигдах чадамжийн шаардлагын талаар байгууллага өөрийн хамтрагч байгууллагуудтай зөвшилцөн тохиролцох хэрэгтэй.

Заавартай холбоотой холбоосууд

The Sphere Project (2015) 'Sphere for monitoring and evaluation'. Sphere Unpacked series:

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

Buchanan-Smith, M. & Cosgrave, J. (2013) 'Evaluation of Humanitarian Action: Pilot Guide'. ALNAP:

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

Norman, B. (2013) 'Monitoring and accountability practices for remotely managed projects implemented in volatile operating environments'. Tearfund:

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

Catley, A., Burns, J., Abebe, D., Suji, O. (2013) 'Participatory Impact Assessment: A Design Guide'. Feinstein International Center, Tufts University, Somerville:

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

Hallam, A. and Bonino, F. (2013) 'Using Evaluation for a Change: Insights from humanitarian practitioners'. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI:

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

Амлалт 9



Гамшигт өртсөн орон нутгийн иргэд болон хүмүүс байгууллагын тусламжтайгаар нөөцийг үр дүнтэй, үр ашигтай, ёс зүйн хувьд зохицуулж чадна гэж найдаж байна.

Чанарын шалгуур үзүүлэлт: Нөөцийг зориулалтын дагуу хариуцлагатай удирдан зохион байгуулж, ашиглана

Яагаад энэ амлалт чухал вэ?

Нөөц хязгаартай тул түүнийг анхаарал болгоомжтой, хянамгай зарцуулах шаардлагатай. Хариуцлагатай байна гэдэг нь байгууллагад хандивласан болон байгууллагын удирдсан нөөцийг үр дүнтэй, үр ашигтай байдлаар, хэмнэлттэй зарцуулах үүрэг хүлээхтэй салшгүй холбоотой. Гамшигт өртсөн хүн ам нь нөөцийн буруу удирдлага, хайхрамж болгоомжгүй байдал, авилгын жинхэнэ золиос болдог тул байгууллагууд хамгийн сайн үр дүн, нөлөө үзүүлэхийн тулд нөөцийг ухаалгаар, шударгаар зарцуулах нь нэн чухал.

Гүйцэтгэлийг хэмжих үндсэн үзүүлэлтүүд

1. Гамшигт нэрвэгдсэн орон нутгийнхан болон хүмүүс орон нутгийн түвшний төсөв, зарцуулалт, хүрсэн үр дүнгийн талаар мэддэг.
2. Гамшигт нэрвэгдсэн орон нутгийнхан болон хүмүүс нөөцийн зарцуулалтад сэтгэл хангалуун байгаа эсэх. Үүнд:
 - зориулалтын дагуу ашиглах байдал.
 - өөр зориулалтаар зарцуулахгүй, үрэгдэл хорогдолгүй ашиглах байдал.
3. Хариу арга хэмжээнд зориулж хүлээн авсан нөөцийг тохиролцсон төлөвлөгөө, төсөв, хугацааны дагуу ашиглаж, хянаж байгаа эсэх.
4. Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь үр ашигтай замаар зохион байгуулагдах.

Гол үйл ажиллагааг хянах чиглүүлэх асуултууд

- Зарцуулалттай холбоотой шийдвэр гаргах байгууллагын протоколуудыг ажилтнууд дагаж мөрдөж байна уу?
- Зарцуулалтыг тогтмол хянаж, хөтөлбөрийн удирдлагуудад тайланг танилцуулдаг уу?
- Түргэвчилсэн, өрсөлдөөнтэй тендерийн процессыг ашиглаж, бараа болон үйлчилгээг ханган нийлүүлдэг үү?
- Байгаль орчинд үзүүлж болзошгүй нөлөөллийг хянаж, нөлөөллийг арилгах арга хэмжээ авдаг уу?
- Мэдээлэх - шүгэл үлээх аюулгүй журам байдаг уу? Тэр талаар ажилтнууд, орон нутаг, хүмүүс болон оролцогч талууд мэдэх үү?
- Зардлын ашигт байдал болон зардлын үр дүнтэй байдлыг хянадаг уу?

Гол үйл ажиллагаа	Удирдамж заавар
9.1 Чанар, зардал, цаг үеэ олсон байдал зэргийг тэнцүүлэн, хариу арга хэмжээний үе шат бүрт нөөцийн үр ашигтай зарцуулалтыг хангасан байдлаар хөтөлбөрийг боловсруулж, процессуудыг хэрэгжүүлнэ	Хөтөлбөрийн асуудлууд <ul style="list-style-type: none">• Онц их анхаарал татсан, хурцадмал онцгой байдлын үед их хэмжээний хөрөнгийг хурдан хугацаанд зарцуулах, нөхцөл байдлыг шийдвэрлэхээр байгууллагууд ажиллаж байгаагаа харуулах хойшлуулшгүй шаардлага тулгарах нь элбэг. Энэ нь төслийн төлөвлөлт муу хийгдэх, мөн түүнчлэн нөөцийн зарцуулалтыг илүү оновчтой болгох хөтөлбөрийн буюу санхүүгийн боломжит бусад хувилбаруудыг (бэлэн мөнгийг ашиглах гэх мэт) судлах асуудалд хангалттай хэмжээний ач холбогдол өгөхгүй орхигдуулахад хүргэж болзошгүй.• Гэнэтийн цочмог эхлэлтэй онцгой байдлын үед санхүүгийн шийдвэр гаргах асуудлыг хурдавчлах, мөн өрсөлдөөнтэй тендер явуулахад ханган нийлүүлэгч дутагдалтай гэх мэт хүмүүнлэгийн орчин нөхцөл дэх бэрхшээлийг даван туулах үүднээс байгууллагын хяналт болон журмуудыг тухайн нөхцөл байдалд тохируулан өөрчлөх шаардлага гарч болох юм.

-	<ul style="list-style-type: none"> • Гэхдээ хүмүүнлэгийн нөхцөл байдалд авилгын эрсдэл өндөр байна гэдэг нь ажилтнуудыг сургалтанд хамруулж, дэмжлэг үзүүлэх, мөн хэрэглэж буй тогтолцоог авлигад идүүлэхээс урьдчилан сэргийлэх үүднээс гомдол хүлээн авах, шийдвэрлэх механизмтай байх нь чухал гэсэн үг (амлалт 3 & 5 хариу уу). • Ийм үеэр туршлагатай, ахлах ажилтнуудыг орон нутагт ажиллуулах нь эрсдлийг бууруулахад туслахаас гадна цагаа олсон хариу арга хэмжээ авахын зэрэгцээ стандартуудыг баримталж, үргүй зардлыг хязгаарлах асуудлыг тэнцвэртэй хангахад тусалж болно. • Хамтарч үнэлгээ хийх, байгууллага хоорондын бүртгэл болон ложистикийн тогтолцоог бий болгож хэрэгжүүлэх зэргээр байгууллагууд хоорондоо хамтарч ажиллан, зохион байгуулалт хийх нь хариу арга хэмжээний үр ашгийг нэмэгдүүлэхэд тус болж болно. • Төсөл дууссаны дараа үлдсэн хөрөнгө болон нөөцийг хандивлах, худалдан борлуулах, эсвэл буцаах хэрэгтэй болох бөгөөд энэ ажлыг хариуцлагатай хийхийн тулд сайтар бодож төлөвлөх шаардлагатай
<p>9.2 Нөөцийг зориулалтаар нь ашиглаж, зохистой удирдан, хаягдлыг багасгана</p>	<p>Нөөцийг зориулалтын дагуу ашиглах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хүмүүнлэгийн бүх ажилтнууд хандивлагч нар болон гамшигт нэрвэгдсэн орон нутгийн өмнө давхар хариуцлага хүлээдэг бөгөөд нөөцийг ухаалгаар, үр ашигтай бөгөөд үр дүнтэй байдлаар зарцуулсан гэдгээ харуулах шаардлагатай. • Луйвар, авлига, болон үргүй зарцуулалт нь нөөцийг тухайн нөөц хамгийн их шаардлагатай байгаа хүмүүсээс өөр чиглэлд хандуулдаг. Гэхдээ хүн хүч дутагдалтай, эсвэл нөөц дутагдалтайгаас болж үр дүнгүй болсон үйл ажиллагааг хариуцлагатай гэж хэлэх боломжгүй бөгөөд хэмнэлт гаргах нь нөөцийн оновчтой ашиглалт болж чадахгүй байх үе бий. Тиймээс хэмнэлт, үр дүнтэй байдал болон үр ашигтай байдлын хооронд тодорхой түвшний тэнцвэрийг хангаж байх хэрэгтэй. • Тусламжийн нөөцийг террорист үйл ажиллагаанд дэмжлэг үзүүлэх зорилгод гуйвуулан ашиглаж болохгүй бөгөөд энэ эрдслийг бууруулахын тулд хамтрагч байгууллагуудад үнэлгээ хийх явдлыг хангах үүднээс байгууллагуудын түүхийг судлах системийг хэрэгжүүлэхийг олон хандивлагч нар шаарддаг.
<p>9.3 Зарцуулалтыг төсвийн дагуу хянаж, тайлагнана.</p>	<p>Зарцуулалтыг хянах ба тайлагнах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Санхүүгийн менежмент нь хөтөлбөрийн менежментийн нэг чухал тал бөгөөд хөтөлбөрийн зорилтыг ханган биелүүлэхэд санхүүгийн төлөвлөлт болон мониторингийн чанартай тогтолцоо нэн чухал. Санхүүгийн гол эрсдэлүүдийг бууруулах, мөн бүх санхүүгийн шилжүүлгийг хянах систем ба үйл явц нь бэлэн байх шаардлагатай. • Худалдан авалт, бэлэн мөнгөний хөтөлбөр мөн нөөцийн менежменттэй холбоотой гардаг гол гол эрсдэлүүдийг бууруулахад тусгай чадвар, систем шаардлагатай. Санхүүгийн бүртгэлүүд нь үндэсний/эсвэл олон улсын стандартуудад нийцсэн байх шаардлагатай ба байгууллагад системтэйгээр хэрэгждэг байх хэрэгтэй. • Мөнгө санхүүг сайн удирдан зохицуулах явдлыг хангах үүргийг бүх ажилтнууд хүлээх боловч санхүүгийн тайлан мэдээг эмхэтгэх үүрэг даалгаврыг тусгайлан хүлээсэн хүмүүс байх нь чухал. Луйвар, авлига, нөөцийн зүй бус ашиглалтын талаар сэжиглэсэн тохиолдолд ажилтнууд энэ талаар мэдээлдэг байх хэрэгтэй. (Lewis, T. 2010 линкийг харна уу)

<p>9.4 Орон нутгийн нөөц болон байгалийн баялгийг ашиглахдаа байгаль орчинд үзүүлэх нөлөөллийг харгалзан үзнэ</p>	<p>Байгаль орчинд үзүүлэх нөлөө ба байгалийн нөөцийн ашиглалт</p> <ul style="list-style-type: none"> • Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ нь их хэмжээний хог хаягдал бий болгож, байгалийн баялгийг доройтуулж, газрын гүний тогтонги ус бохирдох буюу хорогдох, ой мод устах болон байгаль орчны бусад аюул бий болоход хүргэхийн зэрэгцээ байгаль орчинд сөрөг нөлөө үзүүлж болно. • Байгаль орчинд нөлөөлөх байдлын түргэвчилсэн үнэлгээ хийх нь эрсдлүүдийг тодорхойлж, бууруулах арга хэмжээг бий болгоход тусалж болно. • Энэ үйл явцад гамшигт нэрвэгдсэн орон нутгийнхныг оролцуулж, тэдний сэтгэл зовж буй асуудлуудыг тодорхойлох нь чухал бөгөөд хөтөлбөрт байгалийн нөөцийн орон нутгийн менежментэд дэмжлэг үзүүлэх асуудлыг оруулах нь зохистой (URD/НҮБ-ын Байгаль орчны хөтөлбөр (UNEP)-ийн аргачилал – линкээс материалыг үзнэ үү).
<p>9.5 Авлигын эрсдлийг удирдан зохицуулж, илрүүлсэн тохиолдолд зохистой арга хэмжээг авна</p>	<p>Авлигын эрсдлийг удирдах</p> <ul style="list-style-type: none"> • Авлигын талаарх тодорхойлолт, ойлголт нь соёл ахуй нэг бүрт ижил байдаггүй, ижлээр ойлгогддоггүй байж болох бөгөөд ажилтнуудын болон хамтрагч байгууллагуудын зан байдлын хэм хэмжээг нарийн тодорхойлох нь эрсдлийг шийдвэрлэхэд чухал үүрэгтэй байна (амлалт 8-ыг харна уу). • Төслийн мэдээллийг илүү нээлттэй, ил тод байлгах, оролцогч талуудад эрх мэдлийг урвуулан ашиглах явдлын талаар мэдээлэхийг зөвлөх, орон нутагт хатуу хяналтыг хэрэгжүүлэх зэрэг нь мөн авлигын эрсдлийг бууруулахад тусална. Авлигатай тэмцэх бат бөх системтэй байх нь чухал боловч хурцадмал онцгой байдлын эрт үед хязгаарлагдмал хугацаанд илүү уян хатан хяналтыг хэрэгжүүлэх шаардлага гарч болно (Hees et al. 2014 линкннс харна уу).

Байгууллагын хүлээсэн үүргийг хянахад зориулсан чиглүүлэх асуултууд

- Нөөцийг ёсзүйтэй ханган нийлүүлэх, ашиглах, удирдах тухай бодлого, журмууд байдаг уу?
- Тэдгээрт дараах зүйлс тусгагдсан байдаг уу? Үүнд:
 - Хөрөнгө мөнгийг хүлээн авах, хуваарилах
 - Бараа материалын тусламжийг хүлээн авах, хуваарилах
 - Байгаль орчинд үзүүлэх нөлөөллийг арилгах, түүнээс урьдчилан сэргийлэх
 - Луйвраас урьдчилан сэргийлэх, сэжиг бүхий болон баттай тогтоогдсон авилгын болон нөөцийн зүй бус ашиглалтын асуудлыг шийдвэрлэх
 - Ашиг сонирхлын зөрчил
 - Аудит/шалгалт, баталгаажуулалт, тайлагнал
 - Хөрөнгийн эрсдлийн үнэлгээ ба менежмент

Байгууллагын үүрэг хариуцлага	Удирдамж заавар
<p>9.6 Нөөцийн ашиглалт, удирдлагыг зохицуулсан бодлого, процесстой байна. Үүнд:</p> <p>а. Хөрөнгө мөнгө болон тусламжийн бараа үйлчилгээг байгууллага хэрхэн ёс зүйтэй бөгөөд хууль ёсны байдлаар хүлээн авч, хуваарилах тухай</p> <p>б. Байгууллага нөөцийг хэрхэн байгаль орчны талаасаа хариуцлагатай байдлаар ашиглах тухай;</p> <p>в. Байгууллага авлига, луйвар, ашиг сонирхлын зөрчил, нөөцийн зохисгүй ашиглалт зэргээс хэрхэн урьдчилан сэргийлж, эдгээр асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэх тухай</p> <p>г. Байгууллага хэрхэн аудитыг гүйцэтгэж, хэрэгжилтийг нягтлан шалгаж, ил тод мэдээлэх тухай</p> <p>д. Байгууллага эрсдлийг хэрхэн тогтмол үнэлж, удирдан, бууруулах тухай</p> <p>е. Нөөцийг хүлээн авснаар байгууллагын хараат бус, бие даасан байдал алдагдахгүй гэдгийг хэрхэн баталгаажуулах тухай (удирдамж тайлбар 6-г харна уу).</p>	<p>Санхүүжилт ба эд материалын тусламж</p> <ul style="list-style-type: none"> • Санхүүжилтийн шалгуур үзүүлэлт болон эх үүсвэрийг баримтжуулж, олон нийтэд нээлттэй байлгаж, хяналт тавих боломжийг тэдэнд олгох нь зүйтэй. Санхүүжилтийн зарим эх үүсвэрийг ашиглах нь байгууллагын үйл ажиллагааны хараат бус, шударга байдалд эрсдэл учруулж болох бөгөөд ажилтнуудад зориулсан удирдамж гаргах, ил тод байдлыг дэмжиж ажиллах замаар ийм эрсдлийг бууруулах хүчин чармайлт гаргах хэрэгтэй. • Эд материалын тусламж нь мөн ёс зүйн хоёрдмол байдлыг (дилемма) үүсгэж болно. Олон улс орны хувьд бэлэг өгөх нь нийгмийн чухал хэм хэмжээ гэж тооцогддог бөгөөд бэлэгнээс татгалзах нь бүдүүлэг явдал болно. Хэрэв бэлгийг хүлээн авах нь өртэй болсон мэт санагдуулж байвал түүнийг хүлээн авахаас эелдгээр татгалзах хэрэгтэй. Хэрэв бэлгийг хүлээн авсан бол энэ талаар мэдэгдэж, сэтгэл зовоосон асуудал үлдвэл хөтөлбөрийн удирдагчтай ярилцах нь ухаалаг хэрэг болно. Ажилтнууд эдгээр бодлогуудын талаар болон үүсч болзошгүй хоёрдмол байдлын талаар мэдэж байх хэрэгтэй. (Hees et al. 2014 харна уу). <p>Байгаль орчинд хариуцлагатай байгууллагууд</p> <ul style="list-style-type: none"> • Байгууллагууд нь байгаль орчинд ээлтэй бодлого, практикийг баримталж, онцгой байдлын үед тулгарч буй байгаль орчны асуудлыг шийдвэрлэхдээ одоо байгаа удирдамжуудыг ашиглавал зохино. • Байгаль орчинд ээлтэй хангамжийн ‘ногоон’ бодлогыг баримтлах нь байгаль орчинд үзүүлэх нөлөөллийг бууруулахад тусалж чадна. Гэхдээ байгаль орчинд ээлтэй бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг сонгон авах процессыг тусламжийн үйл ажиллагааг удаашруулахгүй бөгөөд байгаль орчныг бодолцсон байдлаар зохицуулах шаардлагатай. <p>Авлига ба луйвар</p> <ul style="list-style-type: none"> • Луйвар гэдэгт бараа материал, эд хөрөнгийг хулгайлах, зувчуулах, зардлын нэхэмжлэл, бусад баримтыг хуурамчаар үйлдэх явдал орно. Байгууллага бүр хөрөнгө мөнгө хэрхэн зарцуулагдаж байгааг харуулах үүднээс хийгдэж байгаа санхүүгийн гүйлгээний бүртгэл тооцоог нямбай хөтлөх ёстой. Санхүүгийн нөөцийг дотооддоо хянаж, луйвар, авлигаас урьдчилан сэргийлэх тогтолцоо, журмыг бий болгох хэрэгтэй. • Санхүүгийн менежмент болон санхүүгийн тайлагналын хүлээн зөвшөөрөгдсөн зохистой практикийг байгууллага дэмжиж ажилладаг байх шаардлагатай. Байгууллагын бодлогууд нь хангамжийн тогтолцооны ил тод, бат бөх байдлыг хангасан бөгөөд терроризмын эсрэг арга хэмжээг багтаасан байна (Hees et al. 2014 харна уу).

Ашиг сонирхлын зөрчил

- Ажилтнууд нь байгууллагын зорилго болон ажилтнуудын хувийн ашиг сонирхол, санхүүгийн эрхийн хооронд зөрчил байхгүй байх явдлыг хангана. Жишээлбэл: ажилтнууд өөрсдөө юмуу эсвэл тэдний гэр бүлийн хүмүүс санхүүгийн ашиг хүртэх гэрээг аливаа ханган нийлүүлэгч, байгууллага, хувь хүнтэй байгуулах ёсгүй.
- Ашиг сонирхлын зөрчлийн олон хэлбэр байдаг бөгөөд хүмүүс байгууллагын хэм хэмжээ, дүрэм журам, бодлогыг зөрчиж байгаагаа ухамсарладаггүй. Жишээ нь: байгууллагын нөөцийг зөвшөөрөлгүй хэрэглэх, эсвэл нийлүүлэгчээс бэлэг авах нь ашиг сонирхлын зөрчил гэж тайлбарлагдаж болно.
- Ашиг сонирхлын болзошгүй болон бодит зөрчлийн талаар хүмүүс нээлттэй, чөлөөтэй ярилцах, мэдээлэх орчныг бий болгох нь ашиг сонирхлын зөрчлийг шийдвэрлэхэд маш чухал.

Аудит ба ил тод байдал

- Аудит нь хэд хэдэн төрлөөр хийгддэг ба дотоод аудит нь бодлого журам мөрдөгдөж байгаа эсэхийг; гадаад аудит нь байгууллагын санхүүгийн тайлан үнэн зөв эсэхийг; мөрдөн шалгах аудит нь байгууллага ихэнхдээ авилгын асуудалд орсон тохиолдолд тус тус хийгддэг.
- Бие даасан, гадаад аудитад шалгагдсан дансний жилийн хуулга нь санхүүжилтийг буруугаар, үргүй ашиглах мөн авилгын эсрэг баталгааг хэмждэг. Шалгагдсан бүртгэл мөн тогмтол хийгддэг санхүүгийн тайлангууд нь ил тод хэвлэгдсэн байх хэрэгтэй ба өртсөн орон нутаг, ажилтануудын аль алинд нь нээлттэй байх ёстой.

Эрсдэлийн менежмент

- Эрсдэлийг менежмент нь эрсдэлүүдийг илрүүлж, үнэлэх замаар эрсдэийг бууруулах, хянах, шалгах стратегийг сайжруулах ач холбогдолтой. Маш их хэмжээний гарз хохирол дагуулах магадлалтай мөн тохиолдох магадлал нь өндөр эрсдэлүүдийн эсрэг хамгийн түрүүнд арга хэмжээ авах хэрэгтэй

Заавартай холбоотой холбоосууд

Groupe URD/UNEP 'Training toolkit: Integrating the environment into humanitarian action and early recovery':

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

OCHA & UNEP (2014) 'Environment and Humanitarian action' (factsheet):

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

Mango (2013) Top Tips for financial governance (webpage):

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

Lewis, T. (2010) 'Financial Management Essentials: Handbook for NGOs'. Mango:

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

Bond (2012) 'Value for money – what it means for UK NGOs (Background paper)':

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) 'Preventing corruption in humanitarian operations'. Transparency International:

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

Хавсралт 1

Хэрэглэсэн нэр томъёо

CHS-ын Удирдамж зааварт хэрэглэсэн шалгуур үзүүлэлтүүд нэр томъёонууд нь доор тайлбарласан утгатай байна. Үүнд:

Хариуцлагатай байдал: эрх мэдлийг хариуцлагатай ашиглаж, өөр өөр харилцан адилгүй оролцогч талуудыг харгалзан үзэж, тэдний өмнө, нэн ялангуяа тухайн эрх мэдлийн хэрэгжилтийн нөлөөнд өртсөн хүмүүсийн өмнө хариуцлага хүлээх процесс

Аудит: үйл ажиллагааны дутагдалтай буюу сайжруулах шаардлагатай хэсгийг тодорхойлох зорилгоор явуулж буй, мэдээ баримт, тайлан, бүртгэл, тогтолцоог системтэй шалгах үйл ажиллагаа. Санхүүгийн аудит нь ихэвчлэн байгууллагын данс тооцоог хараат бус байдлаар шалгах ажиллагаа байна.

Иргэний нийгэм: нийтлэг сонирхол, эсвэл хамтын үйл ажиллагаагаар холбогдсон иргэдийг хэлнэ. Үүнд ашгийн төлөө хувийн хэвшлийн байгууллагууд орохгүй. Иргэний нийгэм нь албан бус, эсвэл ТББ юмуу өөр нэгдэл, холбооны хэлбэрээр зохион байгуулагдсан байж болно.

Уур амьсгалын өөрчлөлтөд дасан зохицох: уур амьсгалын өөрчлөлт нь эрсдэлд буй хүмүүсийн гамшгийг даван туулах чадавхыг бууруулж, олон хүнийг гамшгийн нөлөөнд эмзэг болгодог. Уур амьсгалын өөрчлөлтөд дасан зохицох гэдэг нь илүү ойр ойрхон давтагддаг, хатуу ширүүн бөгөөд урьдчилан таамаглах боломжгүй байгалийн, цаг агаарын үзэгдлүүдтэй холбогдсон эрсдлүүдийг танин тодорхойлох, бууруулах, удирдах зорилготой интервенцийн үйл ажиллагаатай холбоотой.

Ёсзүйн хэм хэмжээ: аливаа байгууллага, төрийн байгууллага болон хамтрагч байгууллагын ажилтнуудын зан байдал, ёс зүйн хүлээгдэх хэм хэмжээний цогцыг заасан зарчим, үнэт зүйлсийн тодорхойлолт. Үүнд зан байдлын хүлээгдэх минимум түвшин болон хэм хэмжээг зөрчсөн тохиолдолд хүлээлгэх сахилгын арга хэмжээ багтсан байна.

Гамшигт өртсөн орон нутаг болон хүмүүс: хэрэгцээ шаардлага, эмзэг байдал, чадавхийн хувьд харилцан адилгүй бөгөөд тодорхой нэг байршилд гамшиг, мөргөлдөөн, ядуурал, эсвэл бусад хямралт нөхцөл байдалд өртсөн буюу өртсөн нийт эмэгтэйчүүд, эрэгтэйчүүд, охид, хөвгүүдийг хэлнэ.

1 Transparency International

Чадамж: үүрэг хариуцлагаа үр дүнтэй гүйцэтгэхэд ажилтнуудад шаардагдах мэдлэг, ур чадвар, зан байдал болон хандлагын цогцыг хэлэх бөгөөд энэ нь эцсийн дүндээ байгууллагын амжилтыг тодорхойлно.

Гомдол: байгууллагын хэрэгжүүлж буй арга хэмжээ сөрөг байдлаар нөлөөлсөн, эсвэл байгууллага дурдсан амлалтаа

биелүүлж чадаагүй гэж үзэж байгаа хүний албан ёсны эсэргүүцэл.

Даван туулах механизм: зарим даван туулах механизм нь тогтвортой, ач тустай бол зарим нь хөрөнгөө зарах, эрүүл мэнд, боловсролдоо зарцуулах төсвөө багасгах, хоол хүнсний хэрэглээгээ багасгах, эсвэл согтууруулах ундааны хэрэглээгээ ихэсгэх гэх мэт эсрэг, урт хугацаанд муу сөрөг үр дүнтэй байдаг.

Авлига: итгэмжлэн олгосон эрх мэдлийг хувийн ашиг хонжооны зорилгод урвуулан ашиглах явдал¹. Үүнд залилан, хээл хахууль, луйвар, хахуулийн мөнгө авах (хууль бус шилжүүлэгийн баримт үйлдэх эсвэл нөлөө бүхий бүлэглэлүүдтэй холбогдох) зэрэг багтана.тусламжийн барааг бэлгийн зорилгоор солих, тусламжийн ажлыг хийж байхдаа найзууд, мөн хамаатан садандаа давуу эрх олгох, тараалтын жагсаалтанд овь заль хэрэглэх, нөөцийг будилуулах, эдгээр нь мөн авилгын төрөлд орно.

Гамшгийн эрсдлийг бууруулах: уур амьсгалын шалтгаант (ган, үер, хөрсний нуралт гэх мэт) болон уур амьсгалын шалтгаант бус гамшгаас (газар хөдлөлт, галт уулын дэлбэрэлт, цунами гэх мэт) үүдсэн эрсдлийг таньж тогтоох болон шийдвэрлэх зорилготой үйл ажиллагаа.

Баримт бичиг: хэлэлцүүлэг, тохиролцоо, шийдвэр болон/буюу үйл ажиллагаатай холбоотой бөгөөд хуулбарлах боломжтой аливаа хэлбэрийн тэмдэглэл.

Зохих ёсны сонор сэрэмжтэй ажиллах үүрэг: бусдын аюулгүй байдлыг хангах ёс суртахууны болон хууль ёсны үүрэг. Үүнд гамшигт өртсөн хүн амын сайн сайхны төлөө хүлээн зөвшөөрөгдсөн минимум стандартыг биелүүлэх, гамшигт өртсөн хүн амын болон ажилтнуудын аюулгүй байдалд зохих анхаарал хандуулах явдал орно.

Үр дүнтэй байдал: тусламжийн үйл ажиллагаа өөрийн зорилтуудаа ханган биелүүлэх байдал. Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээний үр дүнтэй байдал нь хариу арга хэмжээ авч буй талуудын хамтын үүрэг хариуцлага бөгөөд үр дагаврыг гамшигт өртсөн/өртсөн орон нутагтай холбож үнэлнэ.

Үр ашигтай байдал: тодорхой хөрөнгө оруулалт, үйл ажиллагааны үр дүнд хүмүүнлэгийн хөтөлбөрийн үр дүн нь тоон болон чанарын аль ч үзүүлэлтээрээ хангагдаж буй байдал

Татан оролцуулах: байгууллагууд сонирхсон ба/ буюу гамшигт өртсөн/өртсөн оролцогч талуудтай харилцаж, зөвлөлдөн, тэдний оролцоог хангаж, тусламж үзүүлэх хөтөлбөр боловсруулах, хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх болон эргэн хянах үедээ тэдний сэтгэл зовж буй асуудлууд, хүсэлт, хүлээлт, хэрэгцээ, эрх болон боломжийг харгалзан үзэж буй процесс.

Эрх: хуулинд эсвэл гэрээнд заасан үр өгөөжийг (бараа эсвэл үйлчилгээ) хүртэх эрхийг хэлнэ. Гамшигт өртсөн хүмүүс нь хамгаалуулах, аюулгүй байх эрхтэй ба ихэнх улс оронуудын гарын үсэг зурсан олон улсын хүмүүнлэгийн хууль болон хүний эрхийн тунхаглалд заасан бусад эрхээр хангагдах эрхтэй.

Үнэлгээ: үр дүнд (үр дагавар болон нөлөө) голлон анхаарч, үе үе хийгдэх гүйцэтгэлийн үнэлгээ бөгөөд дотоод эсвэл хөндлөнгийн байж болно. Үнэлгээ нь юу, яагаад үр дүнтэй байгааг, мөн зорилтот болон урьдчилан тооцоолоогүй, санамсаргүй үр дүнг тодруулж, хариуцлага хүлээх болон алдаа онооноосоо суралцах боломжийг олгодог.

Баримт нотолгоо: шийдвэр буюу дүгнэлтийн үндэслэл болж чадах мэдээлэл. Хүмүүнлэгийн ажилд субъектив болон чанарын мэдээлэл гэх мэт олон төрлийн мэдээлэл ашиглагддаг. Чанарын мэдээлэл нь тоон мэдээллээс чанарын хувьд сул байх албагүй.

ALNAP Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээнд ашиглаж буй баримт нотолгооны чанарыг үнэлэх 6 шалгуур үзүүлэлтийг ашигладаг. Үүнд: “үнэн зөв байдал, төлөөлөх байдал, холбоо хамаарал, ерөнхийлөн дүгнэх боломжтой байдал, эх үүсвэр, орчин нөхцөл болон арга зүйн тодорхой байдал.”²

Санал зөвлөгөөний механизм: өөрийн туулсан туршлагад үндэслэн хүмүүнлэгийн байгууллагын талаар, эсвэл хүмүүнлэгийн нийт тогтолцооны талаар мэдээлэл хангах өгөх боломжийг Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээг хүртэж буй хүмүүст (зарим тохиолдолд гамшигт өртсөн бусад

хүн амд) олгох зорилгоор бий болгож, ашиглаж буй албан ёсны тогтолцоо. Ийм мэдээллийг хариу арга хэмжээний зарим элементийг сайжруулахын тулд засч залруулах арга хэмжээ авах зэрэг төрөл бүрийн зорилгод ашиглаж, тодорхой үр өгөөж гаргахыг эрмэлзэнэ³. Санал зөвлөгөө нь мөн албан бусаар ирдэг.

Луйвар: шударга бус буюу хууль бус арга замаар ашиг хонжоо (санхүүгийн, улс төрийн болон бусад) олохын тулд хэн нэгнийг санаатай залилах, хууран мэхлэхийг хэлнэ. Энэ нь ихэнхдээ иргэний эрхзүйн зөрчил гэж тооцогддог.

Эд материалын тусламж, хандив: хандив хэлбэрээр байгууллага хүлээн авсан аливаа бараа, үйлчилгээг (мөнгөн хөрөнгө бус) хэлнэ. Эд материалын тусламжийн зорилго нь тухайн байгууллагын үүсгэн байгуулагдсан зорилгыг хэрэгжүүлэхэд туслах явдал байна.

Аюул (ба эрсдэл): газар хөдлөлт, тахал гэх мэт сөрөг нөлөө үзүүлж болохуйц аливаа зүйлийг хэлнэ. Эрсдэл гэдэг нь тухайн аюулын хор хөнөөл учруулах боломж буюу амь нас, амьжиргаа, эд хөрөнгө, үйлчилгээнд гарз хохирол учруулах боломжийг хэлнэ.

Орон нутгийн хүмүүнлэгийн баг (НСТ): Хүмүүнлэгийн зохион байгуулагч (НС) байгуулж, удирдаж буй стратегийн болон үйл ажиллагааны шийдвэр гаргах, хяналт тавих форум. Бүрэлдэхүүнд нь НҮБ, Олон улсын дүрвэгсдийн байгууллага (IOM), олон улсын ТББ-ууд, Улаан загалмай/Улаан хавирган сар хөдөлгөөн багтана. Үндсэн салбаруудын ажлын хэсгүүдийн тэргүүнээр томилогдсон байгууллагууд Ажлын хэсгүүдийг болон харгалзах байгууллагуудаа төлөөлнө. Орон нутгийн хүмүүнлэгийн баг нь Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээтэй холбоотой стратегийн асуудлуудаар зөвшилцөн санал нэгдэх үүрэгтэй байна.

Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээ: хүний үйл ажиллагаанаас үүдсэн гамшгийн, эсвэл байгалийн гамшгийн үед болон дараа хүний амь насыг аврах, зовлон зүдгүүрийг хөнгөвчлөх, хүний нэр төрийг хамгаалах зорилготой арга хэмжээг хэлнэ. Мөн гамшгаас урьдчилан сэргийлэх болон гамшгийн бэлэн байдлыг хангах арга хэмжээ байна.⁴

Шударга байдал: сэлтгэлийн зовиур, шаналалын хамгийн зайлшгүй тохиодолдуудад эн тэргүүнд анхаарлаа хандуулахтай хамааралтай. Хэн нэгнийг үндэс угсаа, арьсны өнгө, хүйс, шашин шүтлэг, анги, овгийн эсвэл улс төрийн үзэл бодлоос болж алагчилахгүй, бодитоор хандах.

2 Нокс Кларк, П. (Knox Clarke, P.), Дарси, Ж. (Darcy, J.) (2014) Баримт нотолгоо хангалтгүй байна уу? Хүмүүнлэгийн арга хэмжээн дэх баримт нотолгооны чанар ба ашиглалт. ALNAP судалгаа. Лондон: ALNAP/Хилийн чанад дахь хөгжлийн институт (ODI)

3 ALNAP (2014) Гогцоог хаах нь буюу авсан санал зөвлөгөөг эргээд ажил хэрэг болгох нь: Хүмүүнлэгийн орчин дахь үр дүнтэй санал зөвлөгөөний механизмын тухай салбарын мэргэжлийн хүмүүст зориулсан удирдамж, ALNAP-CDA удирдамж. Лондон: ALNAP/Хилийн чанад дахь хөгжлийн институт (ODI)

4 ALNAP үнэлгээ Хүмүүнлэгийн арга хэмжээний туршилтын удирдамжид тодорхойлсноор. 2003 он. Хуудас 14.

Мэдээлэлд үндэслэсэн зөвшөөрөл: арга хэмжээний талаарх мэдээ баримт, арга хэмжээний нөлөө, үр дагаврыг тодорхой ойлгосны үндсэн дээр арга хэмжээг зөвшөөрөх.

Тууштай баримтлах: ёс суртахууны болон ёсзүйн зарчим, стандартад нийцсэн зан байдал, үйлдэл, арга хэмжээ.

Мониторинг/хяналт: Мониторинг гэдэг нь орц болон гарцад голлон анхаарч, мэдээ баримт цуглуулах байнгын процесс.

Харилцан хүлээх хариуцлага: хоёр (эсвэл хэд хэдэн) хамтрагч байгууллагууд сайн дураараа бие биедээ өгсөн амлалтад хариуцлага хүлээхээр тохиролцох процесс.

Байгууллага: ХҮС-ыг хэрэглэх удирдлагын бүтэц болон эрх мэдэл бүхий аж ахуйн нэгж.

Хамтрагч байгууллага: тодорхой нэг зорилгод хүрэхээр албан ёсны зохицуулалттайгаар хамтран ажиллаж байгаа бөгөөд үүрэг, хариуцлага нь тодорхой байгууллагууд.

Оролцоо: гэдэг нь оролцоог хангах тодорхой удирдамж, практикийг бий болгох замаар гамшигт өртсөн хүн амыг тэдэнд нөлөөлөх аливаа асуудлаар шийдвэр гаргах үйл явцад идэвхтэй үүрэг гүйцэтгэх боломжийг бий болгохыг хэлэх бөгөөд үүндээ нийгмээс хамгийн их тусгаарлагдсан, шийдвэрийн нөлөөнд хамгийн их өртдөг хүмүүсийн төлөөллийг оруулж, тэдний нөлөөг бий болгоно.

Бодлого: зорилго болон шийдвэр гаргах тухай дүрмийн баримтжуулсан тодорхойлолт/мэдэгдэл.

Практик: тогтсон үйл ажиллагаа буюу үйл ажиллагаа явуулах арга хэлбэрийг хэлэх бөгөөд гол төлөв бодлого, журмуудад захирагдсан байна.

Хувийн хэвшил: голчлон бизнес эрхэлдэг ашгийн төлөө байгууллагуудаас бүрдэх боловч үндсэн зорилго нь ашиг олох явдал биш бөгөөд магадгүй олсон ашгаараа нийгмийн сайн сайханд хөрөнгө оруулдаг нийгмийн байгууллага үүнд багтана. Хувийн салбарын оролцоо гэдэг нь ханган нийлүүлэгч, хандивлагч, эсвэл хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээг хэрэгжүүлж буй бизнесийн аж ахуйн нэгжийн зөвлөх, шинийг санаачлагчийн үүрэг хүлээх гэх мэт бүх төрлийн оролцоонд хамаарна.

Хамгаалалт: нас, хүйс, үндэс угсаа, нийгмийн, шашны болон бусад статусыг харгалзахгүйгээр хувь хүн нэг бүрийн эрхийг бүрэн, тэгш хангахад чиглэсэн бүх үйл ажиллагаа. Энэ нь онцгой байдлын үед голлон анхаардаг ажил болох амь нас аврах шууд үйл ажиллагаанаас илүү өргөн хүрээний ойлголт юм.

Сэтгэлзүйн асуулга: сэтгэл хямруулсан болон сэтгэлзүйд гэмтэл учруулсан аливаа үйл явдлын талаар эргэн дурсаж, ярихыг оролцогчдоос хүсдэг албан ёсны асуулгын процесс. Энэ нь хамгийн

сайн гүйцэтгэсэн тохиолдолд ямарваа үйлчлэл үзүүлдэггүй, харин хамгийн муу гүйцэтгэсэн тохиолдолд илүү их хор хөнөөл учруулдаг болох нь тогтоогдсон. Хүмүүс хүссэн тохиолдолд тэдний сэтгэл зовоосон асуудлуудын талаар яриулж, сонсдог сэтгэлзүйн анхны тусламж буюу сэтгэлзүйн зөвлөгөө өгөх үйлчилгээтэй андуурч ойлгож болохгүй.

Чанар: тусламж үзүүлэхээр зорьж буй хүмүүсийн нэр төрийг хүндлэх, тэдний дурдсан буюу эсвэл тухайн нөхцөл байдлаас урган гарсан хэрэгцээ хийгээд хүлээлтийг цаг хугацаанд нь амжиж хангах чадварыг баталсан хүмүүнлэгийн тусламжийн өвөрмөц онцлог болон шинж чанарын нэгдэл.

Даван туулах, тэсвэрлэх чадвар: аюулд өртсөн үед тухайн аюулыг цаг алдалгүй, амжилттай сөрж зогсох, туулах, дасан зохицох, хэвийн байдалдаа буцаж орох орон нутгийн буюу нийгмийн чадвар. Даван туулах, тэсвэрлэх чадвар нь хүмүүсийн амьжиргааг хамгаалах эсвэл дахин сэргээх, дараагийн аюул, хямралыг тэсч гарах чадварыг бий болгох, орон нутаг дараагийн гамшигт бэлэн байх, зохион байгуулалттай байхад чиглэсэн систем (засаглал, дэд бүтцийг багтаагаад)-ийг баталгаажуулахад чиглэдэг. Нийгмийн, санхүүгийн, соёлын, сэтгэл санааны дэмжлгийг авах нь гэр бүл, шашины сүлжээ, найз нөхөд, сургууль, орон нутгийн байгууллагууд, үйл ажиллагаануудын тусламжтайгаар хувь хүн орон нутгийн өөрөө өөрийгөө хүндлэх, нэр төр ба хүний чадвар гамшгаас нөхөн сэргээгддэг.

Бэлгийн мөлжлөг: бэлгийн дур хүслээ хангах зорилгоор эмзэг байдал, хүчний ялгаатай байдал, эсвэл итгэлийг зүй бусаар ашиглах буюу ашиглахыг оролдох явдал. Үүнд бусдыг бэлгийн мөлжлөгөд ашиглан, хөрөнгө мөнгөний, нийгмийн эсвэл улс төрийн ашиг хонжоо олох явдал багтах боловч үүгээр хязгаарлагдахгүй байна. (Бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийллээс хамгаалах тухай НҮБ-ын Ерөнхий нарийн бичгийн даргын тойм мэдээ (ST/SGB/2003/13))

Бэлгийн хүчирхийлэл: Хүч түрэмгийлэн, эсвэл тэгш бус нөхцөлд, албадан бэлгийн дур хүслээ хангах буюу хангахыг оролдох. (Бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийллээс хамгаалах тухай НҮБ-ын Ерөнхий нарийн бичгийн даргын тойм мэдээ (ST/SGB/2003/13))

Бэлгийн дарамт: ажлын байран дээр биеэр, үг хэлээр болон бусад хэлбэрээр илрэх бэлгийн чанартай хүсээгүй үйлдлийг хэлэх бөгөөд үүнд эрээ цээргүй ярих, бэлгийн харьцаанд орохыг шаардах орно.

Ажилтан: аливаа байгууллагын нэрлэсэн төлөөлөгч бөгөөд үүнд үндэсний, олон улсын, байнгын болон түр хугацааны ажилтнууд, сайн дурын ажилтнууд болон зөвлөхүүд орно.

Ажилтаны чадвар: ажил амьдралын явцад хувь хүний хөжил болох мэдлэг, чадвар, хандлага, биеэ авч явах байдал. Ажилтаны чадвар нь тухайн хувь хүний чадварууд байгууллагын зорилгодоо хүрэхэд хэрхэн хамтдаа ажиллаж байгуугаар илэрхийлэгдэнэ.

Оролцогч тал: байгууллага, стратеги, төсөлд нөлөөлж болох, эсвэл байгууллага, стратеги, төслийн нөлөөнд өртөж болох аливаа хүн

Нөөц чадавх: тусламжийн хэмжээг хурдан нэмэгдүүлж, том хэмжээний гамшгийн мөрөөр хариу арга хэмжээ авах аливаа байгууллагын чадварыг хэлнэ.

Ил тод байдал: илэн далангүй, шударга, харилцаа холбоотой байдлыг хэлнэ. Аливаа үйл ажиллагаа, төсөл, эсвэл байгууллагын мэдээлэл нээлттэй байж, олон нийтэд чөлөөтэй олдож байвал тухайн үйл ажиллагаа, төсөл, байгууллагыг ил тод гэж үзнэ.

Эмзэг байдал: гамшиг эсвэл мөргөлдөөний дараа

биет орчин эвдэрч сүйрэн, нийгмийн халамжийн механизм нуран унасны нөлөөнд зарим хүн илүүтэй өртөж, мөлжлөгт автах, өвчлөх, эсвэл нас барах эрсдэл илүү өндөртэй болж болно. Эмзэг байдал нь хувь хүн, нөхцөл байдал нэг бүрт харилцан адилгүй байна.

Шүгэл үлээх/мэдээлэх бодлого: байгууллагын ажилтан ажил дээр болж буй сэжиг бүхий буруу зүйлийн талаар мэдээлэх явдал. Үүнд сэжиг бүхий луйвар, нөөцийн зүй бус ашиглалт, ажил үүргээ үл тоомсорлох байдал, хэн нэгний эрүүл мэнд, аюулгүй байдал аюулд өртөх явдал орно.

Чанар, хариуцлагатай байдлын тухай Хүмүүнлэгийн Үндсэн Стандарт (CHS)-д хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээнд оролцож буй байгууллагууд болон хувь хүмүүс өөрийн үзүүлж буй тусламжийн чанар, үр нөлөөг сайжруулах зорилгоор хэрэглэж болох Есөн амлалт үүргийг тусгасан. Мөн уг стандарт нь хүмүүнлэгийн байгууллагуудыг гамшигт өртсөн орон нутаг болон хувь хүмүүсийн өмнө илүү хариуцлагатай ажиллах нөхцлийг бүрдүүлжээ. Өөрөөр хэлбэл хүмүүнлэгийн байгууллагуудын хүлээсэн үүргийг гамшигт өртсөн орон нутаг болон хувь хүмүүс мэдэж авснаар тухайн байгууллагуудтай хариуцлага тооцох боломжийг тэдэнд бүрдүүлж өгсөн байна.

Үндсэн стандарт болохынхоо хувьд CHS нь зарчимч, хариуцлагатай, чанартай Хүмүүнлэгийн хариу арга хэмжээний үндсэн элементүүдийг тодорхойлж өгсөн байна. Хүмүүнлэгийн байгууллагууд өөрийн дотоод журмуудыг нийцүүлэх сайн дурын хууль болгон энэхүү стандартыг хэрэглэж болно. Мөн ажлын гүйцэтгэлийг шалгах үндэс суурь болгон уг стандартыг хэрэглэж болно.

CHS нь NAR International, People In Aid, Sphere Project нарын зүгээс 12 сарын хугацаанд зохион байгуулсан, гурван үе шат бүхий зөвлөгөөний үр дүн бөгөөд энэ хугацаанд хэдэн зуун хувь хүмүүс болон байгууллагууд CHS -ын агуулгыг сайтар шинжилж, дээрх байгууллагуудын төв байр болон ажлын талбарын түвшинд шалгаж туршсан болно.