

인도적 지원의 핵심 기준 Core Humanitarian STANDARD

인도적 지원의 핵심 기준에 대한 지침 및 지표

CHS Guidance Notes and Indicators

발간

CHS Alliance
Sphere 프로젝트
Groupe URD

초판

2015

ISBN: 978-2-9701015-2-9

© 동 발간물은 저작권의 보호를 받습니다. 이 책에 수록된 내용에 대한 저작권은

CHS Alliance, Sphere 프로젝트, Groupe URD에 귀속됩니다.

인도적 지원의 핵심 기준에 대한 지침 및 지표가 인정하는 조건에 한하여

훈련, 연구 및 프로그램 활동을 포함한 교육을 목적으로 한 경우에만 재 간행할 수 있습니다.

인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준(CHS)의 일부분이나 전체를 번역하거나

각색할 경우에는 반드시 info@corehumanitarianstandard.org로 이메일을 보내어

서면 동의를 받아야 합니다.

Contents

5

서문

9

아홉 가지 서약 및 질에 대한 기준

11

서약 1

17

서약 2

23

서약 3

31

서약 4

39

서약 5

47

서약 6

53

서약 7

59

서약 8

67

서약 9

75

부록 1 : 용어 해설

Introduction

The CHS Guidance Notes and Indicators are a supplement to the Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS). This document is aimed at all humanitarian actors and organisations involved in planning, managing or implementing a humanitarian response, including staff and volunteers of local, national and international agencies. It may also be used by government agencies and local authorities and adapted for use with affected communities.

The guidance provides *clarification* on the Key Actions and Organisational Responsibilities laid out in the CHS and examines some of the practical challenges that may arise when applying the CHS. It explains why each of the Nine Commitments of the CHS is important and provides some examples for different audiences and for different contexts. The guidance *does not* however provide an in-depth explanation of how to respond to humanitarian emergencies. It provides instead a list of more detailed guidance on how to meet each Commitment.

While each Commitment focuses on a discrete area of humanitarian action, there is necessarily some degree of overlap that binds the Commitments together into a coherent whole. For example, the importance of communication with crisis-affected communities and people and the supportive management of staff run through all Nine Commitments. The prevention of sexual exploitation and abuse, and the importance of transparency are also relevant to several of the Commitments.

Gender and diversity. The CHS promotes fundamental human rights and is underpinned by the right to life with dignity, and the right to protection and security as defined in international law. The CHS recognises that the participation of crisis-affected people

is the cornerstone of an effective humanitarian response. To this end, it is vital to acknowledge diversity within communities by collecting and using data disaggregated by sex, age and ability to inform programmes. This will help to ensure the different needs of various groups are met by giving them a say in the decisions that shape the response. **In this document, community is understood as a group made up of women, men, boys and girls, each with different capacities, needs and [vulner]abilities.**

The performance indicators and guiding questions are intended to promote measurement of progress towards meeting the standard and to drive continuous learning and improvement in the quality and accountability of humanitarian responses. Some organisations may wish to develop tools to enable the comparison of results across different organisations, contexts and time.

The performance indicators and guiding questions may be applied to guide:

- project and programme design;
- monitoring at project, programme, sectoral and response-wide levels;
- agency-led organisational assessments;
- capacity-building strategies;
- internal evaluations;
- peer and joint reviews and evaluations; and
- real-time monitoring by affected communities and people.

When applying the performance indicators, users are advised to consider the following:

Integrity. The performance indicators should be used as a set. They are few in number, relevant to all sectors and contexts, and reflect the need to triangulate information from different sources, including different groups within the affected population. If an organisation decides not to use an indicator, it is encouraged to make the

reasons for that decision explicit when reporting on outcomes.

Adaptation. The performance indicators should be adapted to each context- and organisation-specific process. They may be complemented by other appropriate indicators and guiding questions.

Timing. The performance indicators and guiding questions may be used at all stages of the response, from assessment to evaluation.

Measurement. The performance indicators are intended to enable the measurement of progress and/or comparison across time, programmes and contexts. In order to be meaningful and acknowledge the diversity of needs but also satisfaction with ongoing programmes, performance indicators need to be measured in a way that is consistent across time, location, and allows at a minimum to disaggregate data based on age and gender.

A simple way to score the performance indicators is to use a 5 degree Likert scale (1=Strongly disagree; 2=Disagree; 3=Neither agree nor disagree; 4=Agree; 5=Strongly agree).

Additional guidance. Users are advised to refer to the links below, to the guidance at the end of each section, and to the glossary and footnotes for other useful information.

서문

인도적 지원의 핵심 기준에 대한 지침 및 지표는 인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준 (CHS)의 부록입니다. 이 문서는 현지 및 국가, 국제 기관의 직원과 자원봉사자를 포함하여, 인도주의적 대응의 기획, 관리 또는 실행에 관여하는 모든 인도적 지원 주체와 기관을 대상으로 합니다. 또한, 이 문서는 국가 및 지방 정부도 사용 가능하며 위기의 영향을 받은 지역 공동체에 맞게 각색될 수 있습니다.

이 지침서는 CHS에 기술된 주요 활동과 기관의 책임에 대해 설명하고 CHS 적용 시 발생할 수 있는 실제 도전 과제 몇 가지를 자세히 검토합니다. 또한 CHS의 아홉 가지 서약이 각각 왜 중요한지 설명하고 서로 다른 독자를 대상으로 한 사례와 서로 다른 상황에서의 사례도 제공합니다. 그러나 이 지침서는 인도적 긴급 원조를 지원하는 방법을 상세히 설명하지는 않습니다. 대신 각각의 서약을 지키는 방법에 대한 보다 자세한 지침을 제공합니다.

각 서약은 각 개별적인 인도적 지원 활동에 초점을 두지만, 모든 서약은 일관성 있는 전체 서약 중 하나이므로 어느 정도 공통부분이 존재합니다. 예를 들어, 위기의 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들과의 소통의 중요성과 직원의 지원 관리 내용은 9가지 서약 전체에 들어가 있습니다. 또한, 성적 착취 및 학대의 방지, 투명성의 중요성도 여러 서약과 관련이 있습니다.

성별과 다양성. CHS는 근본적인 인권을 고취시키고, 국제법에 명시된 존엄한 삶과 보호, 안전에 대한 권리에 기반하고 있습니다. CHS는 위기의 영향을 받은 주민들의 참여를 효율적인 인도적 지원의 초석으로 여깁니다. 이를 위해, 성별·연령별 및 프로그램 인식 능력별로 세분화된 데이터를 수집 및 활용하여 지역 공동체의 다양성을 인식하는 것이 필수적입니다.

인도적 지원의 유형을 결정하는 데 주민들을 참여시킴으로써 다양한 그룹의 서로 다른 필요를 충족시킬 수 있습니다. **이 문서에서 지역사회는 각기 다른 역량과 필요, 취약성을 지닌 여성, 남성, 소년, 소녀로 구성된 그룹을 가리킵니다.**

성과 지표와 안내질문의 목적은 그 기준에 부합하기 위한 진척 사항을 측정하기 용이하게 하고 지속적인 학습과 인도적 지원의 질과 책무성의 향상을 도모하는 것입니다. 기관별, 상황별, 시간별 성과의 달성 정도를 측정하기 위한 도구를 개발하고자 하는 인도적 지원 기관들도 있을 것입니다.

성과 지표와 안내질문들은 다음 사항들을 안내하는 데 적용될 수 있습니다.

- 프로젝트와 프로그램 디자인
- 프로젝트와 프로그램, 부문별 및 지원에 대한 종합적인 모니터링
- 기관 주도의 조직적 평가
- 역량 강화 전략
- 내부 평가
- 동료평가, 합동 검토 및 합동평가
- 위기의 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들에 의한 실시간 모니터링

성과 지표를 적용할 때, 사용자들은 다음을 고려하기 바랍니다.

진실성. 이 성과 지표는 세트로 사용됩니다. 수적으로는 적지만, 모든 분야와 상황에 연관되어 있으며, 위기의 영향을 받은 주민들 중 서로 다른 그룹을 비롯한 서로 다른 출처에서 얻은 정보를 삼각화할 필요성을 반영합니다. 기관이 특정 지표를 사용하지 않기로 결정할 경우, 성과 보고 시 그 결정에 대한 분명한 사유를 제시할 것을 권장합니다.

조정가능성. 이 성과 지표는 각 상황 별, 기관 별 과정에 맞게 조정되어야 합니다. 다른 적절한 지표와 안내질문들로 보강될 수 있습니다.

적시성. 이 성과 지표와 안내질문들은 사전조사에서부터 평가에 이르기까지 인도적 지원의 모든 단계에서 사용할 수 있습니다.

측정도. 이 성과 지표의 목적은 시간과 프로그램, 상황에 따른 진행 사항을 측정하고 비교할 수 있도록 하는 것입니다 성과지표는 진행되는 사업의 취지와, 다양한 수요뿐만 아니라 프로그램에 대한 만족도를 확인할 수 있도록 모든 시간과 장소에 걸쳐 일관성 있게 측정되어야 하고, 최소한 성별 및 연령별로 데이터를 세분화해야 합니다.

이 성과 지표의 점수를 매기는 간단한 방법은 5단계의 라이커트(Likert) 눈금을 사용하는 것이다. (1=매우 그렇지 않다, 2= 그렇지 않다, 3=그저 그렇다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)

추가 지침. 사용자들은 아래 링크와 각 섹션 마지막에 적힌 지침, 기타 유용한 정보 관련 용어 및 각주를 참조하기 바랍니다.

Links to further guidance

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

The CHS Guidance Notes and Indicators were developed by a working group made up of representatives of international NGOs, networks, UNOCHA, Groupe URD, the Sphere Project and the CHS Alliance. It has been enhanced through consultation and field-testing involving a wide range of users in different contexts. The CHS management team would like to gratefully acknowledge the financial support the Disasters Emergency Committee made available for the production of the Guidance Notes and Indicators. The development of the guidance has drawn on existing materials from Sphere, CHS Alliance (formerly HAP and People In Aid) and Groupe URD. The Guidance Notes and Indicators will be revised based on feedback from users by March 2017 at the latest. Please send any feedback and suggestions to feedback@corehumanitarianstandard.org.

Organisations who are interested in verification against the CHS can refer to the tools available on the CHS Alliance website under <http://chsalliance.org/what-we-do/verification>.

추가 자료

Age and Disability Capacity Building Programme (ADCAP) (2015) 'Minimum Standards for Age and Disability Inclusion in Humanitarian Action':
http://www.helpage.org/what-we-do/emergencies/adcap-age-and-disability-capacity-building-programme/
The Inter-Agency Standing Committee (IASC) Gender Marker 2013-2014 Report:
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

인도적 지원의 핵심 기준에 대한 지침 및 지표는 국제 비정부기구들과 네트워크, 유엔 인도지원조정실(UNOCHA), Groupe URD, Sphere Project, CHS Alliance의 대표들로 구성된 실무단이 개발했습니다. 이 지침과 지표는 다양하고 광범위한 사용자들을 아우른 컨설팅과 현장 테스트를 통해 개선되었습니다. 이 지침서는 Sphere, CHS Alliance[(구)HAP과 People in Aid], Group URD의 자료에 기반하여 개발되었습니다. 피드백과 제안 사항은 feedback@corehumanitarianstandard.org을 보내실 수 있습니다.

CHS에 대한 검증에 관심 있는 기관은 CHS Alliance 웹사이트의 <http://chsalliance.org/what-we-do/verification>에 있는 도구를 참조하기 바랍니다.

The Nine Commitments and Quality Criteria



1. Communities and people affected by crisis receive assistance appropriate and relevant to their needs.

Quality Criterion: Humanitarian response is appropriate and relevant.



2. Communities and people affected by crisis have access to the humanitarian assistance they need at the right time.

Quality Criterion: Humanitarian response is effective and timely.



3. Communities and people affected by crisis are not negatively affected and are more prepared, resilient and less at-risk as a result of humanitarian action.

Quality Criterion: Humanitarian response strengthens local capacities and avoids negative effects.



4. Communities and people affected by crisis know their rights and entitlements, have access to information and participate in decisions that affect them.

Quality Criterion: Humanitarian response is based on communication, participation and feedback.



5. Communities and people affected by crisis have access to safe and responsive mechanisms to handle complaints.

Quality Criterion: Complaints are welcomed and addressed.



6. Communities and people affected by crisis receive coordinated, complementary assistance.

Quality Criterion: Humanitarian response is coordinated and complementary.



7. Communities and people affected by crisis can expect delivery of improved assistance as organisations learn from experience and reflection.

Quality Criterion: Humanitarian actors continuously learn and improve.



8. Communities and people affected by crisis receive the assistance they require from competent and well-managed staff and volunteers.

Quality Criterion: Staff are supported to do their job effectively, and are treated fairly and equitably.



9. Communities and people affected by crisis can expect that the organisations assisting them are managing resources effectively, efficiently and ethically.

Quality Criterion: Resources are managed and used responsibly for their intended purpose.

아홉 가지 서약 및 질적 기준



1. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 그들의 필요와 관련된 적절한 지원을 받는다.

질적 기준: 인도적 지원의 적절성



2. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 그들에게 필요한 인도적 지원을 알맞은 때에 이용할 수 있다.

질적 기준: 인도적 지원의 효과성 및 적시성



3. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원의 결과로 추가적인 피해를 받지 않으며, 보다 강한 대비 및 회복력을 갖추므로 위험에 덜 노출된다.

질적 기준: 지역의 역량 강화와 추가적 피해 방지



4. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 자신들의 권리와 혜택을 알고, 자신들에게 영향을 끼칠 수 있는 정보에 대한 접근 및 결정에 참여할 수 있다.

질적 기준: 의사소통, 참여, 피드백에 기초를 둔 인도적 지원



5. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 불만을 처리할 수 있는 안전하고 즉각적인 방법을 이용할 수 있다.

질적 기준: 주민의 고충/불만의 적극적 처리



6. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 조정이 이루어지고, 상호 보완적인 지원을 받는다.

질적 기준: 인도적 지원의 조정 및 상호보완성



7. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원 기관들이 경험과 반성으로 배운 더 나은 지원을 기대한다.

질적 기준: 인도적 지원 활동가들의 지속적 학습과 발전



8. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 역량 있고 관리가 잘 된 직원과 자원봉사자들로부터 자신이 필요한 도움을 받는다.

질적 기준: 효과적인 업무 수행을 위한 지원과 직원에 대한 공평·공정한 처우제공



9. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원 기관이 자원을 효율적이고, 효과적이며 윤리적으로 관리할 것을 기대한다.

질적 기준: 자원의 책임 있는 관리와 사용

Commitment 1



Communities and people affected by crisis receive assistance appropriate to their needs.

Quality criterion:
Humanitarian response is appropriate and relevant.

Why is this Commitment important?

Commitment 1 captures the primary purpose of responding to humanitarian crises, which is to alleviate distress and suffering, uphold people's rights to assistance and ensure their dignity as human beings. A response that automatically treats everybody and every situation in the same way may fail to meet its objectives and is unlikely to maximise its potential benefit to those in need.

Commitment 1 stresses the importance of understanding the context and the needs of the different people affected and how these needs might change over time as well as the necessity to recognise the capacity of different groups of people. It also highlights the role of policies and processes to drive the *ongoing assessment* of needs, impartial assistance, and acknowledging gender and diversity in the response.

Performance indicators

1. Communities and people affected by crisis consider that the response takes account of their specific needs and culture.
2. The assistance and protection provided correspond with assessed risks, vulnerabilities and needs.
3. The response takes account of the capacities (e.g. the skills and knowledge) of people requiring assistance and/or protection.

Guiding questions for monitoring Key Actions

- Has a comprehensive needs assessment been conducted and used to inform response planning?
- Are multiple sources of information, including affected people and communities, local institutions and other stakeholders consulted when assessing needs, risks, capacities, vulnerabilities and context?
- Are assessment and monitoring data disaggregated by sex, age and ability?
- How have vulnerable groups been identified?
- Does the response include different types of assistance and/or protection for different demographic groups?
- What actions are taken to adapt the response strategy based on changing needs, capacities, risks and the context?

Key Actions	Guidance notes
1.1 Conduct a systematic, objective and ongoing analysis of the context and stakeholders.	Assessment and analysis <ul style="list-style-type: none">• Assessment and analysis is a process, not a single event and, as time allows, in-depth analysis should be carried out. The needs of affected communities should not be assumed but identified through assessments that engage them in an ongoing discussion to find appropriate responses.• It is vital to cross check and verify (i.e. triangulate) information, acknowledging that assessment data will initially be imperfect.• An assessment of the safety and security of both disaster-affected and host populations is important to identify threats of violence and any forms of coercion, denial of subsistence or denial of basic human rights. An analysis of gender-related needs also helps to define a more effective and sustainable response.• Planning is required to coordinate with others and avoid burdening communities with multiple assessments. Wherever possible, joint assessments (such as the multi-cluster/sector initial rapid assessment (MIRA)) should be carried out and information (including selection criteria) shared with interested agencies, government and affected populations.

서약 1



위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 그들의 필요와 관련된 적절한 지원을 받는다.

질적 기준:
인도적 지원의 적절성

왜 이 서약이 중요한가?

서약 1의 주요 목적은 인도주의적 위기에 대응하여 정신적, 육체적 고통을 경감시키고, 사람들의 원조 받을 권리를 옹호하고, 인간의 존엄성을 보장하는 것이다. 모든 사람과 모든 상황에 자동으로 동일한 방식의 인도적 지원을 제공하면 소기의 목적을 달성할 수 없을 것이고 도움이 필요한 사람들에 대한 잠재적 해택을 극대화할 수 없을 것이다.

서약 1은 위기에 영향을 받은 주민들의 다양한 상황과 필요를 이해하고, 서로 다른 그룹의 사람들이 가진 역량을 인식할 필요성뿐 아니라 시간이 지남에 따라 이러한 주민들의 필요가 어떻게 변하는지 이해하는 것이 중요하다는 점을 강조한다. 또한, 필요의 지속적 평가와 공평한 원조, 인도적 지원의 성별과 다양성에 대한 인지를 촉구할 정책과 절차의 역할을 강조한다.

성과 지표

1. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원이 자신들의 특수한 필요와 문화를 고려한다고 생각한다.
2. 조사를 통하여 위기와 취약성, 필요에 부합한 지원과 보호를 제공한다.
3. 인도적 지원은 원조와 보호를 필요로 하는 사람들의 역량(예: 기술 및 지식)을 고려한다.

주요 활동에 대한 모니터링 질문

- 포괄적인 수요 조사를 실시했고 이를 인도적 지원 계획을 알리는 데 사용했는가?
- 위기, 역량, 취약성, 수요에 대한 조사 시, 위기에 영향을 받은 주민과 지역 공동체, 지역 시설들, 기타 이해관계자 등을 포함한 다양한 집단의 의견을 물었는가?
- 조사 및 모니터링 데이터는 성별 및 연령, 역량별로 세분화되었는가?
- 취약 계층을 파악했는가?
- 인도적 지원은 다양한 인구 그룹을 위한 다양한 유형의 지원과 보호를 포함하는가?
- 변화하는 필요와 역량, 위기, 상황에 기반하여 인도적 지원 전략을 조정하기 위해 어떤 조치를 취했는가?

주요 활동	지침
1.1 상황과 이해관계자에 대한 조직적이고 객관적이며 지속적인 분석을 수행한다.	조사와 분석 <ul style="list-style-type: none">• 조사와 분석은 일회성이 아니라 지원과정 전체에 걸쳐 이루어져야 하며, 시간이 허락할 경우 심도 깊은 분석을 실시해야 한다. 위기의 영향을 받은 지역 공동체의 필요는 추정하는 것이 아니라 지역사회가 참여하여 적절한 인도적 지원 방법을 모색할 수 있도록 지속적인 논의를 통하여 확인해야 한다.• 초기 조사 데이터는 불완전하다는 사실을 인지하고, 정보를 확인하고 입증하는(즉, 삼각측량) 것이 중요하다.• 재난의 영향을 받은 주민들과 이재민을 수용하는 지역사회의 안전과 안보를 파악하는 것은 폭력의 위협과 그 어떤 형태의 강압, 최저 생활 유지의 불가, 기본 인권의 부정확을 확인하는 데 있어 중요하다. 성별 관련 필요의 분석 또한 보다 효율적이고 지속 가능한 인도적 지원을 정의하는 데 도움이 된다.• 다른 사람들과 조정하고, 여러 번의 평가 활동으로 인해 지역 공동체가 부담을 갖지 않도록 하기 위해서는 계획이 필요하다. 가능한 한, 공동 조사/평가(예: MIRA(다중 클러스터/부문간 최초 신속 평가))를 실시하고 정보(선정 기준 포함)는 이해관계가 있는 단체와 정부, 위기의 영향을 받은 주민들과 공유해야 한다.

<p>1.2 Design and implement appropriate programmes based on an impartial assessment of needs¹ and risks, and an understanding of the vulnerabilities and capacities of different groups.²</p>	<p>Appropriate programmes</p> <ul style="list-style-type: none"> Humanitarian response must be acceptable to the different groups affected within the community and should seek to uphold rights of all community members by: meeting their basic needs (such as for clean water and healthcare); responding to their protection concerns (preventing sexual exploitation and violence, for example); and enabling people to maintain their sense of dignity and self-respect. Programmes should be designed to cater to each particular context and its conditions, based for example on whether it is rural or urban. Some culturally acceptable practices violate people's human rights or are founded on misconceptions (e.g. biased targeting of girls, boys or specific castes, denial of education to girls, refusal of immunisation, etc.) and should not be supported. <p>Impartial assessment</p> <ul style="list-style-type: none"> Special efforts are needed to assess needs of people in hard-to-reach locations, such as people who are not in camps, are in less accessible geographical areas or staying with host families. The same applies to 'at-risk' people – such as those with disabilities, older people, housebound individuals, children and adolescents – all of whom may be subject to coercion, exploitation and abuse. Acting impartially does not mean that all people should be treated the same, because different groups will have different needs, vulnerabilities and capacities. <p>Vulnerability</p> <ul style="list-style-type: none"> People may be vulnerable because of individual factors such as age (particularly the very young and the very old), disability or illness (e.g. people with mobility problems or people living with HIV and AIDS) or because they are caring for others who are vulnerable. Social and contextual factors also contribute to people's vulnerability. These include discrimination and marginalisation (e.g. in some contexts, the low status and power of women and girls), social isolation (including the lack of access to information), environmental degradation (e.g. soil erosion or deforestation), climate variability, poverty, lack of land tenure, poor governance, ethnicity, class, caste, and religious or political affiliations. <p>Existing capacity</p> <ul style="list-style-type: none"> The state has the primary role and responsibility to provide timely assistance and protection to affected people within its borders. Intervention by other humanitarian actors should take place only if the affected population and/or the state does not have sufficient capacity or willingness to respond (particularly during the early stages of the response). Intervention may also be justified if the state or authorities actively discriminate against certain groups and/or people living in a particular affected area. Women and men affected by crisis (including older people and those with disabilities) already possess and can further acquire skills, knowledge and capacities to cope with, respond to and recover from disasters. They will usually be the first to respond. Actively engaging affected people in humanitarian response is an essential part of upholding their right to life with dignity.
<p>1.3 Adapt programmes to changing needs, capacities and contexts.</p>	<p>Adapting programmes</p> <ul style="list-style-type: none"> Throughout the response, field workers should continuously consult with communities to find out how far the response is meeting their needs, and whether additional or different responses are required. Epidemiological and other data must be monitored regularly and used to inform ongoing decision-making and identify lifesaving priorities. Responders will have to remain flexible enough to redesign any intervention in response to changing needs, and discussions may be needed to ensure that donors are in agreement with this.

¹ 'Needs' includes assistance and protection.

² This may refer, for example, to: women, men, girls, boys, young people and old people, as well as those with disabilities and specific minority or ethnic groups.

<p>1.2 필요¹와 위험에 대한 공정한 조사 및 서로 다른 그룹 간의 취약성과 역량에 대한 이해를 기반으로 적절한 프로그램을 설계하고 실행한다.²</p>	<p>적절한 프로그램</p> <ul style="list-style-type: none"> 인도적 지원은 반드시 지역 공동체 중 위기에 영향을 받은 다양한 그룹의 사람들이 수용할 수 있는 지원이어야 하고, 모든 지역 공동체 구성원들의 권리를 옹호해야 한다. 이를 위해, 구성원들의 기본적 욕구(예: 깨끗한 물과 의료 서비스 등)를 충족시켜주고, 보호에 관한 우려(예: 성적 학대와 폭력에 대한 방지 등)에 대응하고, 존엄성과 자존감을 지킬 수 있도록 돕는다. 인도적 지원 프로그램들은 지방이나 도시와 같은 각각의 특정 상황과 조건에 맞게 설계되어야 한다. 문화적으로 허용되는 일부 관행들이 인권을 침해하거나 잘못된 관념에 기반하는 경우(예: 소년, 소녀 또는 특정 카스트에 대한 편견, 소녀에 대한 교육 제공 거부, 예방접종 거부 등)가 있는데, 이러한 관행들을 지지해서는 안된다. <p>공정한 조사</p> <ul style="list-style-type: none"> 캠프에 거주하지 않는 이재민, 지리적으로 접근성이 떨어지는 지역의 사람들 또는 이재민을 수용한 가구와 함께 사는 사람들처럼, 조사를 위한 접촉이 어려운 사람들의 필요를 파악하기 위해서는 특별한 노력이 필요하다. 강압과 착취, 학대 받기 쉬운 장애인과 노인, 바깥출입을 못 하는 사람들, 아동, 청소년 등 '위기에 처한' 사람들에게도 마찬가지로 특별한 노력이 필요하다. 그룹마다 서로 다른 필요와 취약성, 역량을 갖고 있기 때문에 공정한 행동이란 모든 사람들을 동일하게 대해야 한다는 뜻이 아니다. <p>취약성</p> <ul style="list-style-type: none"> 사람들은 연령(특히 매우 어리거나 매우 나이가 많은 경우), 장애, 또는 질병(예: 움직이기 어려운 사람이나 HIV 보균자이거나 에이즈 환자) 등 개개인이 가진 특징 혹은 취약한 다른 사람을 돌보는 일로 인하여 취약해 질 수도 있다. 사회적·상황적 요인 또한 사람들의 취약성에 기여한다. 차별과 소외(예: 특정 문화에서 여성 및 소녀의 낮은 지위와 권한), 사회적 고립(정보 접근권 부족 포함), 환경 악화(예: 토양 침식 또는 삼림 벌채), 기후 변화, 빈곤, 토지 소유권 부족, 부실한 통치체제, 인종, 계층, 카스트, 종교 또는 정치적 소속이 이러한 요인에 속한다. <p>기존 역량</p> <ul style="list-style-type: none"> 정부는 자국의 국경 내에 있는 위기의 영향을 받은 주민들에게 적시에 원조를 제공하고 보호할 주된 역할과 책임을 갖는다. 외부 인도적 지원 주체들은 위기에 영향을 받은 주민들과 정부가(특히 대응 초기 단계에서) 인도적 지원을 제공할 충분한 역량이나 의지를 갖고 있지 않을 경우에만 개입해야 한다. 이러한 개입은 정부나 당국이 특정 재난 지역의 특정 그룹이나 주민들을 심히 차별할 경우에도 정당화될 수 있다. 노인과 장애인을 포함하여 위기에 영향을 받은 사람들은 이미 재난에 대처하고 대응하며 이를 극복할 기술과 지식, 역량을 보유하고 있고 이를 더 향상시킬 수도 있다. 대체로 이들은 위기에 가장 먼저 대응하는 사람들인 경우가 많다. 위기에 영향을 받은 사람들을 인도적 지원 활동에 적극 참여시키는 것은 이들의 존엄하게 살 권리를 지지하는 데 있어 중요하다.
<p>1.3 필요와 역량 및 상황의 변화에 따라 프로그램을 조정한다.</p>	<p>프로그램 조정</p> <ul style="list-style-type: none"> 인도적 지원을 제공하는 전 기간에 걸쳐, 현장 직원들은 인도적 지원이 얼마나 지역 공동체의 필요에 부응하고 추가적인 지원이나 다른 지원이 필요한지를 파악하기 위해 지역 공동체와 지속적으로 상의해야 한다. 유행병학적 데이터와 그 외 데이터는 반드시 정기적으로 모니터링해야 하고 이 데이터를 사용해 지속적인 의사결정 사항을 통보하고 구명의 우선순위를 파악해야 한다. 인도적 지원 주체들은 변화하는 필요에 따라 개입 활동을 재설계할 수 있는 유연성을 유지해야 하고, 후원자들이 이에 동의하도록 상호간에 협의해야 한다.

¹ "필요"는 지원과 보호를 포함한다.

² 서로 다른 그룹의 예는 여성, 남성, 소년, 소녀, 청소년, 노약자, 장애인, 특정 소수 민족 또는 종족 등을 일컫는다.

Guiding questions for monitoring Organisational Responsibilities

- Does the organisation have a clear policy commitment to needs-based, impartial and independent humanitarian action, and are staff members aware of it?
- Do relevant stakeholders perceive the organisation as impartial, independent and non-discriminatory?
- Do working processes include mechanisms for consistently collecting data disaggregated by sex, age and ability?
- Are these data regularly used to guide programme design and implementation?

Organisational Responsibilities	Guidance notes
1.4 Policies commit to providing impartial assistance based on the needs and capacities of communities and people affected by crisis.	Organisational policies relating to impartial assistance and diversity <ul style="list-style-type: none">• An organisation that meets the CHS needs policies, processes and systems that articulate and support a commitment to humanitarian principles (and any exceptions to this) as well as respect for gender, age, ability and diversity.• All staff and volunteers should understand their responsibilities in relation to these policies, and how they may be held to account. Other key stakeholders should also be made aware of these policies.
1.5 Policies set out commitments which take into account the diversity of communities, including disadvantaged or marginalised people, and to collect disaggregated data.	Data disaggregation <ul style="list-style-type: none">• Organisational policies should make clear the required levels of data disaggregation for assessment and reporting. This can contribute to providing evidence of impartial assistance and can indicate if aid is reaching the groups it is intended for.
1.6 Processes are in place to ensure an appropriate ongoing analysis of the context.	Processes for ongoing analysis <ul style="list-style-type: none">• Humanitarian agencies should provide appropriate management and supervisory support to enable aid workers to acquire the knowledge, skills, behaviours and attitudes necessary to manage and carry out assessments.• Human resources systems should be flexible enough to recruit and deploy assessment teams rapidly. Adequate numbers of qualified staff should ensure that ongoing assessment and analysis is feasible.• Programme budgets and resources should be allocated according to need and ensure that funding allows for ongoing analysis of assistance and protection needs, and for programmes to be adapted and corrected.

Links to further guidance

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’. <i>The Participation Handbook</i> (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’. <i>The Gender Handbook in Humanitarian Action</i>: 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
See the CHS Alliance website for more resources: http://chsalliance.org/resources

기관의 책임에 대한 모니터링 질문

- 이 기관은 필요에 기반한 공평하고 독립적인 인도적 지원 활동을 하겠다는 명확한 정책 서약을 가지고 있고, 직원들은 이 서약에 대해 알고 있는가?
- 관련 이해당사자들은 이 기관이 공정하고 독립적이며 비차별적이라고 생각하는가?
- 업무 절차에 성별, 연령별, 능력별로 세분화된 데이터를 계속적으로 수집하는 방법도 포함되어 있는가?
- 이러한 데이터를 프로그램 설계와 실행을 안내하는 데 정기적으로 활용하는가?

기관의 책임	지침
1.4 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들의 필요와 역량을 기반으로 한 공평한 지원 제공에 대한 서약을 기관의 정책에 포함한다.	공평한 지원과 다양성에 관한 기관의 정책 <ul style="list-style-type: none">• CHS를 준수하는 기관은 성별과 연령, 능력, 다양성 존중은 물론 인도적 원칙(과 예외 사항)에 대한 서약을 명시하고, 이를 지지하는 정책과 프로세스, 시스템을 갖춰야 한다.• 모든 직원과 자원봉사자들은 이러한 정책과 관련된 자신들의 책임을 이해하고, 책임 추궁을 받게 되는 이유도 이해해야 한다. 그 외 주요 이해관계자들도 이러한 정책을 인지하도록 해야 한다.
1.5 소외되고 빈곤한 사람들을 포함한 공동체의 다양성을 고려한다는 것과 세분화된 자료 수집에 대한 서약이 기관의 정책에 명시한다.	데이터 세분화 <ul style="list-style-type: none">• 기관의 정책은 조사와 보고를 위한 데이터 세분화 수준을 명확히 정해야 한다. 이는 공평한 지원에 대한 증거를 제시하는 데 도움이 되며 의도한 해당 집단이 지원을 받았는지를 보여 준다.
1.6 상황에 대해 지속적이고 적절하게 분석할 수 있는 절차를 마련한다.	지속적 분석 절차 <ul style="list-style-type: none">• 인도적 지원 기관은 인도적 지원 활동가들이 조사를 수행하는 데 필요한 지식과 기술, 행동, 태도를 습득하도록 적절한 관리와 감독을 지원해야 한다.• 인사 시스템은 조사팀을 신속하게 고용하고 배치할 수 있을 만큼 유연해야 한다. 자격을 갖춘 직원을 충분히 많이 모집해 진행 중인 조사/평가와 분석이 타당하게 진행되도록 해야 한다.• 프로그램 예산과 재원은 수요에 맞춰 배분되어야 하고 자금 제공 시 지원 및 보호 요구에 대한 분석을 토대로 융통성 있게 프로그램이 조정되거나 수정될 수 있도록 한다.

참고링크

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’. <i>The Participation Handbook</i> (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’. <i>The Gender Handbook in Humanitarian Action</i>: 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

더 자세한 내용은 CHS Alliance 웹사이트를 참조. <http://chsalliance.org/resources>

인도적 지원의 핵심 기준에 대한 지침 및 지표

Commitment 2



Communities and people affected by crisis have access to the humanitarian assistance they need at the right time.

Quality criterion:
Humanitarian response is effective and timely.

Why is this Commitment important?

Commitment 2 highlights the need for effective systems that support timely, evidence-based decision-making, together with both adequate and timely geographical coverage of both assistance and protection needs. It recognises the challenges of access, security, funding, logistics, capacity and conflicting priorities, but requires that the humanitarian community, acting together, find ways to overcome these to provide a comprehensive response to people's needs. Anticipating and preparing for crises in advance increases the speed, appropriateness and efficiency of the response and ensures that decisions are based on more reliable information. Responses must not just be timely but also adhere to minimum technical standards if they are to help protect people's lives and livelihoods.

Performance indicators

1. Communities and people affected by crisis, including the most vulnerable groups, consider that the timing of the assistance and protection they receive is adequate.
2. Communities and people affected by crisis consider that their needs are met by the response.
3. Monitoring and evaluation reports show that the humanitarian response meets its objectives in terms of timing, quality and quantity.

Guiding questions for monitoring Key Actions

- Are constraints and risks regularly identified and analysed, and plans adapted accordingly?
- Does planning consider optimal times for activities, accounting for factors such as weather, season or conflict?
- Are delays in implementing plans and activities monitored and addressed?
- Are early warning systems and contingency plans used?
- Are globally recognised technical standards used and achieved?
- Are unmet needs identified and addressed?
- Are monitoring results used to adapt programmes?

Key Actions	Guidance notes
2.1 Design programmes that address constraints so that the proposed action is realistic and safe for communities.	<p>Addressing constraints and realistic programming</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insecurity or logistical problems may limit access to populations, funding may be insufficient and local authorities may not allow humanitarians to respond. Meeting requirements of technical standards may not be feasible because of access or funding constraints. Organisations and their staff may also lack the required experience, systems or competencies to meet minimum standards. • Diplomacy, lobbying and advocacy with government, other organisations and donors may be required at a local, national or international level to overcome constraints. • Collaborative work is often required to develop strategies (e.g. advocacy, referral systems, contingency planning) to overcome challenges that prevent humanitarian response meeting this Commitment. • It is important to define time bound performance indicators that are context-specific and achievable and reviewed on a regular basis to measure progress towards meeting assistance and protection needs.

서약 2



위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 그들에게 필요한 인도적 지원을 알맞은 때에 이용할 수 있다.

질적 기준:
인도적 지원의 효과성 및 적시성

왜 이 서약이 중요한가?

서약 2는 지원과 보호에 대한 필요에 모두 대응할 수 있는 충분하고 시기 적절한 지리적 조건과 함께, 시기 적절하고 증거에 기반한 의사 결정을 지원하는 효율적인 시스템의 필요성을 강조한다. 이 시스템은 접근성과 안전 보장, 자금 제공, 물류지원, 역량, 상충하는 우선순위 등의 과제를 인식하지만, 사람들의 필요에 종합적으로 대응하기 위해서 인도적 지원 공동체가 협력하여 이러한 과제를 극복할 방법을 함께 강구해야 한다. 위기를 사전에 감지하고 대비하면 인도적 지원의 속도와 적절성, 효율성이 향상되고 보다 믿을 수 있는 정보에 기반하여 판단할 수 있다. 사람들의 생명과 생활을 보호하고자 한다면, 인도적 지원은 반드시 시기 적절해야 할 뿐만 아니라 최소한의 기술표준을 충실히 지켜야 한다.

성과 지표

1. 가장 취약한 그룹을 포함하여, 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 적절한 시기에 자신이 받는 지원과 보호를 받았다고 생각한다.
2. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 대응이 자신의 필요에 부응한다고 생각한다.
3. 모니터링 및 평가 보고서는 인도적 대응의 시기와 질, 양적인 면에서 그 목적을 달성한 것을 보여준다.

주요 활동에 대한 모니터링 질문

- 정기적으로 제약사항과 위기를 확인하고 분석하며, 그에 따라 계획을 조정하는가?
- 계획 시 기후나 계절, 분쟁 등의 요소를 반영하여 활동을 수행할 가장 적절한 시기를 고려하였는가?
- 계획과 활동 실행의 지연 여부를 모니터링하고 있는가?
- 조기 경보 시스템과 비상대책이 마련되고 사용되는가?
- 국제적으로 인정되는 기술표준이 사용되고 적용되는가?
- 충족되지 않은 필요를 확인하고 다루었는가?
- 모니터링 결과를 프로그램의 조정에 사용하는가?

주요 활동	지침
2.1 프로그램 설계 시 제한된 활동이 지역사회에 안전하고 현실적일 수 있도록 제약사항에 대한 대처방안을 마련한다.	<p>제약을 고려한 현실적 프로그래밍</p> <ul style="list-style-type: none"> • 불안정 또는 물류 차원의 문제 때문에 주민들에 대한 접근이 제한되고, 자금이 부족하거나, 지방 정부가 인도적 지원을 허용하지 않을 수도 있다. 접근성 또는 자금 제약 때문에 기술표준을 지키기 어려울 수도 있다. 인도적 기관과 직원들도 최소한의 표준을 지키기 위해 필요한 경험이나 시스템, 능력이 부족할 수도 있다. • 제약 사항을 극복하기 위해서는 지역, 국가, 또는 국제적 차원에서 정부와 기타 기관, 후원자들과의 외교, 로비, 옹호가 필요할 수도 있다. • 이 서약에 부합하는 인도적 지원을 가로막는 과제를 극복하기 위해서는 전략 개발(예: 옹호, 위탁 시스템, 비상대책)에 협력이 필요한 경우가 많다. • 특정 상황에 맞고 달성 가능하며 원조와 보호 필요에 얼마나 부응하는가를 측정하기 위해 정기적으로 검토되는 시간별 성과 지표를 정의하는 것이 중요하다.

<p>2.2 Deliver humanitarian response in a timely manner, making decisions and acting without unnecessary delay.</p>	<p>Timeliness</p> <ul style="list-style-type: none"> • Timeliness refers not only to a rapid response that avoids delays but also to the provision of the right services at the right time. For example, affected people may have different needs in summer and winter and activities such as the distribution of animal fodder, seeds or tools will need to account for the agricultural calendar. • Programme plans need to include timeframes for delivery and monitoring systems proactively identify and flag delays. The IASC humanitarian programme cycle (see the links to further guidance below) provides more information on expected timelines for slow and sudden onset emergencies. • Using forecasts and early warning systems to carry out contingency planning before a crisis allows communities, authorities and agencies to be ready to intervene on time, so that affected people can protect their assets before their lives and livelihoods are at risk. <p>Decision-making</p> <ul style="list-style-type: none"> • A wide range of factors influence the decision to respond to a humanitarian crisis, including availability of funds, access to information, level of preparedness, expertise of an agency or the need to demonstrate impact. Donor governments will also be influenced by political considerations. Decision-making should be based on an objective analysis of needs, but in reality, in-depth information will often be absent in the early stages of an acute disaster and decisions will have to be made based on imperfect knowledge. • Decision-making needs to be flexible and respond to new information from ongoing assessments. Decision-making arrangements will vary within different organisations and for the response as a whole but the ultimate responsibility for decision-making should rest with national authorities. Decisions and decision-making processes should be well documented to allow for transparency and should be based on consultation and coordination with others (see Commitment 6).
<p>2.3 Refer any unmet needs to those organisations with the relevant technical expertise and mandate, or advocate for those needs to be addressed.</p>	<p>Unmet needs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Some needs cannot be met without government intervention (e.g. access to land or land ownership rights) and other needs may fall outside of an organisation's expertise and experience. However, organisations have a responsibility to refer these needs to appropriate organisations, and lobby for these needs to be met.
<p>2.4 Use relevant technical standards and good practice employed across the humanitarian sector to plan and assess programmes.</p>	<p>Technical standards and good practice</p> <ul style="list-style-type: none"> • In general, agencies should be guided by national standards for all sectors – although sometimes these may only apply to longer-term situations, be outdated or not in line with accepted best practice. As time affords, it may be possible to work towards making national standards fit for future humanitarian responses. <i>The Sphere Handbook</i> and companion standards provide a framework that can guide current and future emergency responses.
<p>2.5 Monitor the activities, outputs and outcomes of humanitarian responses in order to adapt programmes and address poor performance.</p>	<p>Monitoring activities, outputs and outcomes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring informs project revisions, verifies application of selection criteria and confirms if aid is reaching the people it is intended for. It enables decision-makers to respond to feedback from different groups (for example to redress gender imbalances) and identify emerging problems or trends. • Monitoring should measure progress against project objectives and include performance indicators, rather than only focusing on <i>activities</i> such as number of distributions or <i>outputs</i> such as the number of facilities constructed. Project outcomes relate to the desired end result of activities such as the <i>use of facilities</i> or <i>changes in practice</i>. Timeliness of results should also be monitored. • Monitoring systems should be reviewed regularly to ensure that only useful information is collected. Monitoring activities should also involve and rely on affected people and key stakeholders (see Commitment 7). <p>Addressing poor performance</p> <ul style="list-style-type: none"> • The findings from monitoring activities must be used to correct mistakes, address weaknesses and improve the intervention. Changes as a result of monitoring should be documented (see Commitment 7).

<p>2.2 적시에 인도적 지원을 실시하고, 불필요하게 의사결정 및 활동을 지연시키지 않는다.</p>	<p>적시성</p> <ul style="list-style-type: none"> • 적시성이란 지체하지 않고 신속하게 인도적 지원을 제공하는 것뿐 아니라 제때에 적절한 서비스를 제공하는 것을 의미한다. 예를 들어, 위기에 영향을 받은 주민들은 여름과 겨울에 서로 다른 필요를 가질 것이고, 가축 사료, 씨앗 또는 기구 분배 등의 활동 시 농사달력을 고려해야 할 것이다. • 프로그램 계획에는 지원 시기가 포함되어야 하고 모니터링 시스템은 지연 상황을 적극적으로 확인하고 표시해야 한다. IASC 인도적 프로그램 주기(아래 참고링크 참조)는 예상되는 비상사태 (천천히 혹은 갑작스럽게 발생하는)에 대한 타임라인에 관련된 더 많은 정보를 제공한다. • 위기 발생 전 비상대책을 수행할 예측 및 조기 경보 시스템을 사용하면 공동체와 당국, 기관들이 적시에 개입할 준비를 할 수 있고, 따라서 위기에 영향을 받은 주민들이 생명과 생활의 위협을 받기 전에 자산을 보호할 수 있다. <p>의사결정</p> <ul style="list-style-type: none"> • 자금 조달 가능성, 정보의 접근성, 대비 수준, 기관의 전문성, 또는 충격을 보여줄 필요성 등 인도적 위기 대응 결정에 영향을 끼치는 요인은 다양하다. 후원하는 정부도 정치적인 사항들의 영향을 받는다. 의사결정은 필요의 객관적인 분석에 기반해야 하지만, 사실상 심각한 재난 발생 초기에는 종종 상세한 정보가 부재하여 불완전한 지식을 바탕으로 의사결정을 해야 하는 상황이 발생한다. • 의사결정은 유연해야 하고 진행 중인 조사에서 도출된 새로운 정보에 대응해야 한다. 의사결정 방식은 기관별로, 그리고 인도적 지원 전반에 걸쳐 다르겠지만, 의사결정의 궁극적 책임은 국가 정부에게 있다. 투명성 보장을 위해 의사결정 내용과 과정은 제대로 문서화되어야 하고 다른 주체들과의 컨설팅과 조정에 기반해야 한다 (서약 6 참조).
<p>2.3 기관의 역량으로 다룰 수 없는 필요에 대하여 전문 지식과 기술, 사명을 보유한 기관이 다룰 수 있도록 이관하거나, 이러한 필요를 충족할 수 있도록 옹호활동을 수행한다.</p>	<p>충족되지 않은 필요</p> <ul style="list-style-type: none"> • 정부의 개입 없이는 충족될 수 없는 필요가 있고(예: 토지 접근성 또는 토지 소유권), 기관의 전문성과 경험으로는 감당할 수 없는 필요도 존재한다. 그러나 기관들은 이러한 필요를 적합한 기관에 이관하고, 이러한 필요가 충족되도록 영향력을 행사할 책임이 있다.
<p>2.4 인도적 지원분야에서 널리 활용되는 적절한 기술표준과 선례들을 활용하여 프로그램을 기획하고 조사한다.</p>	<p>기술표준과 모범 사례</p> <ul style="list-style-type: none"> • 비록 국가 표준이 장기적 상황에만 적용되고, 오래되었거나 인정되는 모범 사례와 맞지 않는 경우가 있더라도, 대체적으로 기관들은 모든 부문에 있어서 국가 표준의 안내를 따르도록 한다. 시간이 허락된다면, 향후 인도적 지원에 맞게 국가 표준을 재정비 하는 일이 가능할 수도 있다. Sphere Handbook과 관련 표준은 현재 및 미래 비상대응의 기틀을 제공한다.
<p>2.5 성과가 낮은 프로그램을 다루거나 프로그램을 조정하기 위해 인도적 지원의 활동, 산출물, 결과를 모니터링 한다.</p>	<p>활동과 산출물, 결과에 대한 모니터링</p> <ul style="list-style-type: none"> • 모니터링은 프로젝트 수정 내용을 알리고, 선정 기준의 적용을 확인하고, 원조가 의도한 대상에게 제공되었는지 입증한다. 모니터링을 통해 의사결정자들은 서로 다른 그룹의 피드백에 대응하고(예를 들어, 성비 불균형을 시정하는 것) 새로 발생한 문제 또는 경향을 확인할 수 있다. • 모니터링은 배분횟수와 같은 활동이나 건축한 시설 개수와 같은 산출물에만 주목하기보다는, 프로젝트의 목적 대비 진행 정도를 측정하고 성과 지표에 대한 모니터링도 포함해야 한다. 프로젝트 성과는 시설의 사용이나 실제 행동의 변화 등 활동으로 인한 최종 결과와 관련되어 있다. 결과의 발생시기 역시 모니터링 해야 한다. • 유용한 정보를 수집하기 위해서는 모니터링 시스템을 정기적으로 검토해야 한다. 모니터링 활동 역시 위기에 영향을 받은 사람들과 주요 이해관계자들의 참여가 필요하고 이들의 의견을 필요로 한다 (서약 7 참조). <p>저조한 성과에 대한 해결책 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> • 모니터링 활동에서 얻은 조사 결과들은 반드시 실수를 바로잡고, 약점을 다루고, 개입을 개선시키는 데 사용해야 한다. 모니터링을 통해 변화된 내용들은 문서화해야 한다 (서약 7 참조).

Guiding questions for monitoring Organisational Responsibilities

- Are there clear processes to assess if the organisation has sufficient know how, financing and the right staff available to be deployed before making programming commitments?
- Are there clear policies, processes and resources in place to support monitoring and evaluation and to use the results for management and decision-making? Are they known to staff?
- Are there clear processes to define responsibilities and timelines for decision-making on resource allocations?

Organisational Responsibilities	Guidance notes
2.6 Programme commitments are in line with organisational capacities.	Organisational capacity <ul style="list-style-type: none">• Organisational policies should reflect the importance of applying technical quality standards and developing and maintaining expertise in the agency's chosen areas of intervention. However, some organisations may have unique access to an area and may be forced to provide or support the provision of important services that are outside their area of expertise until other agencies can gain access.• Workforce planning can help to ensure that the different functions and expertise within an organisation work collaboratively together (see Commitment 8). It is also important to remember that a focus on disaster preparedness and contingency planning can contribute to a more effective and timely response in subsequent crises.
2.7 Policy commitments ensure: a. systematic, objective and ongoing monitoring and evaluation of activities and their effects; b. evidence from monitoring and evaluations is used to adapt and improve programmes; and c. timely decision-making with resources allocated accordingly.	Organisational policies, processes and systems <ul style="list-style-type: none">• Evidence is defined as data on which an objective judgment or conclusion can be made. It can take varying forms and can offer varying degrees of validity (not necessarily scientific). There is a need to develop the documented evidence base for humanitarian action in order to improve outcomes, with systematic and rigorous monitoring and evaluation contributing to this process.• An organisation that meets the CHS should be able to show how data from monitoring and evaluation is used to adapt programmes, policies and strategies and improve preparedness and performance in a timely manner (see Commitment 7). This might involve ensuring that staff can be recruited or redeployed quickly when needed or the existence of an emergency response fund. Organisational decision-making <ul style="list-style-type: none">• Both the responsibilities and processes for decision-making within organisations must be clearly defined and understood, including who is responsible, who will be consulted and what information is needed to inform decision-making.

Links to further guidance

IASC (2015) Reference module for the implementation of the Humanitarian Programme Cycle:

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

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

See the CHS Alliance website for more resources: <http://chsalliance.org/resources>

기관의 책임에 대한 모니터링 질문

- 기관이 계획에 대한 결정을 하기 전에 충분한 노하우와 자금, 파견 가능한 적합한 직원을 보유하고 있는지 평가할 수 있는 명확한 평가 절차가 있는가?
- 모니터링과 평가를 지원하고 그 평가 결과를 관리 및 의사결정에 활용하기 위한 명확한 정책과 절차, 재원이 있는가? 직원들이 이러한 정책과 절차, 재원에 대해 알고 있는가?
- 자원 분배에 관한 의사결정의 책임과 타임라인을 정의하기 위한 명확한 절차가 있는가?

기관의 책임	지침
2.6 프로그램의 결정이 기관의 역량과 부합한지 확인한다.	기관의 역량 <ul style="list-style-type: none">• 기관의 정책은 기술적 품질 표준을 적용하고 기관이 개입하고자 하는 분야에 대한 전문성을 개발 및 유지하는 것이 중요하다는 사실을 반영해야 한다. 그러나 일부 기관들은 특정 분야에 대해 독특한 접근법을 갖고 있기도 하고, 다른 기관들이 개입하기 전까지 자신의 전문 분야가 아닌 중대한 서비스까지 제공할 것을 요구 받기도 한다.• 인력계획을 통해 기관 내 서로 다른 기능과 전문성을 가진 인력이 함께 협력하여 일할 수 있도록 한다 (서약 8 참조). 또한, 재난 대비와 비상사태 대책에 초점을 두면 이후 발생하는 위기에서 보다 효율적이고 시기 적절한 원조를 제공할 수 있게 된다는 점을 명심해야 한다.
2.7 정책에 대한 서약은 아래와 같은 내용을 보장한다. a. 활동과 결과에 대한 조직적, 객관적 및 지속적인 모니터링과 평가 b. 모니터링과 평가를 통한 증거를 활용하여 프로그램을 향상시키고 조정 c. 할당된 자원에 따라 때에 맞는 의사결정	기관의 정책과 절차, 시스템 <ul style="list-style-type: none">• 증거는 객관적 판단 또는 결론이 나온 데이터라고 정의한다. 증거는 다양한 형태를 띠고 다양한 수준의(반드시 과학적인 것이 아닌) 타당성을 제공할 수 있다. 더 나은 성과를 얻기 위해서는 이 절차에 일조하는 체계적이고 엄격한 모니터링 및 평가와 더불어, 인도적 활동에 대한 문서화된 증거 자료를 만들 필요가 있다.• CHS를 준수하는 기관은 모니터링 및 평가 데이터가 프로그램과 정책, 전략을 조정하고 적시의 준비성과 수행 능력을 개선하는데 어떻게 사용되었는지 보여줄 수 있어야 한다 (서약 7 참조). 이러한 기관은 긴급대응기금 필요 시 신속하게 직원을 채용하거나 재배치하는 방법을 제시하는 것도 포함할 수 있다. 기관의 의사결정 <ul style="list-style-type: none">• 기관 내 의사결정의 책임과 절차는 반드시 명확히 정의되고 인지되어야 하는데, 누가 책임자이며 누구와 상의할 것인지, 의사결정을 통보하기 위해서는 어떤 정보가 필요한지도 이에 포함된다.

참고링크

IASC (2015) 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

더 자세한 내용은 CHS Alliance 웹사이트를 참조, <http://chsalliance.org/resources>

Commitment 3



Communities and people affected by crisis are not negatively affected and are more prepared, resilient and less at-risk as a result of humanitarian action.

Quality criterion:
Humanitarian response strengthens local capacities and avoids negative effects.

Why is this Commitment important?

This Commitment recognises the need to acknowledge and build on local and national capacity when responding to disasters and to forge stronger links with local organisations. Ensuring that individuals, communities and countries have greater control over decision-making and become more resilient leads to a quicker recovery and a greater capacity to withstand future shocks. Humanitarian action may have unintended, harmful consequences – organisations must recognise this and collaborate with others to prevent or mitigate such effects.

Performance indicators

1. Communities and people affected by crisis consider themselves better able to withstand future shocks and stresses as a result of humanitarian action.
2. Local authorities, leaders and organisations with responsibilities for responding to crises consider that their capacities have been increased.
3. Communities and people affected by crisis (including the most vulnerable) do not identify any negative effects resulting from humanitarian action.

Guiding questions for monitoring Key Actions

- Have local capacities for resilience (i.e. structures, organisations, leadership figures and support networks) been identified and do plans exist to strengthen these capacities?
- Is existing information on risks, hazards, vulnerabilities and related plans used in programming activities?
- Are strategies and actions to reduce risk and build resilience designed in consultation with affected people and communities?
- In what ways (both formal and informal) are local leaders and/or authorities consulted to ensure response strategies are in line with local and/or national priorities?
- Are equitable opportunities promoted for participation of all groups in the affected population, especially marginalised and vulnerable people?
- Is the response designed to facilitate early recovery?
- Are globally recognised technical standards used by staff?
- Has a clear transition and/or exit strategy been developed in consultation with affected people and other relevant stakeholders?

Key Actions	Guidance notes
3.1 Ensure programmes build on local capacities and work towards improving the resilience of communities and people affected by crisis.	<p>Community resilience</p> <ul style="list-style-type: none"> • The capacity of the community and state includes skills, knowledge, networks, organisations and initiatives. Building capacity can include resources (such as funding, materials, etc.) and support to governance and management systems. • Resilience can also be strengthened by designing services that can reduce the impact of hazards (such as drought management and floods, hurricane- or earthquake-resistant structures).

서약 3



위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원의 결과로 추가적인 피해를 받지 않으며, 보다 강한 대비 및 회복력을 갖추므로 위험에 덜 노출된다.

질적 기준:
지역의 역량 강화와 추가적 피해 방지

왜 이 서약이 중요한가?

이 서약은 재난 대응 시 현지 및 국가적 역량을 인지하고 이를 기반으로 해야 한다는 사실과 현지 기관들과 보다 강한 유대 관계를 맺어야 한다는 사실을 나타낸다. 개인과 공동체, 국가가 의사결정에 대한 더 큰 영향력을 갖고 보다 강한 회복력을 갖추게 되면 더 빠른 복구가 가능하고 추후 발생 가능한 충격을 더 잘 견딜 수 있는 역량을 갖추게 된다. 인도적 활동 의도하지 않은 부정적인 결과를 가져올 수 있다. 인도적 지원 기관들은 반드시 이 점을 인지하고 이러한 부작용을 방지하거나 경감시키기 위해 서로 협력해야 한다.

성과 지표

1. 위기의 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원 활동의 결과로 미래의 충격과 스트레스를 보다 잘 견딜 수 있다고 생각한다.
2. 위기 대응을 책임지는 지방 정부와 지도자들, 기관들은 자신들의 역량이 향상되었다고 생각한다.
3. (가장 취약한 계층을 포함한) 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 활동의 결과로 인한 부정적 효과를 발견하지 못한다.

주요 활동에 대한 모니터링 질문

- 현지의 회복력(예: 구조, 기관, 리더십 및 리더, 지원 네트워크)을 파악했고 회복력을 강화하기 위한 계획이 있는가?
- 위기와 위험, 취약성에 대한 기존의 정보와 관련 계획을 원조 활동을 계획하는 데 활용하는가?
- 위험 요소를 줄이고 회복력을 강화하기 위한 전략과 활동의 계획은 위기에 영향을 받은 주민들 및 공동체와 함께 상의하여 수립하는가?
- 현지 및 해당국가의 우선순위에 맞는 인도적 지원 전략을 세우기 위해 현지 지도자들과 당국은 어떤 방식(공식 및 비공식적)으로 논의하는가?
- 위기에 영향을 받은 모든 그룹의 주민들(특히 소외 계층 및 취약 계층)의 참여를 촉진하기 위해 동등한 기회를 제공했는가?
- 재난 대응은 조기 복구가 가능하도록 설계되었는가?
- 인도적 지원 활동가들이 국제적으로 인정되는 기술표준을 사용하는가?
- 명확한 이전 및 출구 전략은 위기에 영향을 받은 주민들과 그 외 관련 이해관계자들과 협의에 따라 수립되었는가?

주요 활동	지침
3.1 프로그램이 지역의 역량을 기반으로 수립되어 있으며, 위기의 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들의 회복력을 강화하는 방향으로 이행되고 있다.	<p>공동체 회복력</p> <ul style="list-style-type: none"> • 공동체와 국가의 역량에는 기술과 지식, 네트워크 기관, 이니셔티브가 있다. 역량의 강화는 자원확보(예: 기금, 물자 등) 및 거버넌스와 관리시스템에 대한 지원도 역량강화에 포함될 수 있다. • 회복력은 위험의 영향력을 감소시키는 서비스(예: 가뭄 관리, 홍수, 허리케인 대비 건축물 또는 내진 건축물)를 설계함으로써 강화될 수도 있다.

<p>3.2 Use the results of any existing community hazard and risk assessments and preparedness plans to guide activities.</p>	<p>Community hazard and risk assessments</p> <ul style="list-style-type: none"> • The more vulnerable an individual, community or country is, the more likely it is that there will be adverse effects. • Women, men, children and different groups within society are exposed to different levels of risk. It is important to use participatory, community-based assessments to understand how local hazards affect different vulnerable groups and what their capacity may be to cope with them.
<p>3.3 Enable the development of local leadership and organisations in their capacity as first-responders in the event of future crises, taking steps to ensure that marginalised and disadvantaged groups are appropriately represented.</p>	<p>Development of local leadership and capacity</p> <ul style="list-style-type: none"> • Local agencies and communities are usually the first to act and have in-depth knowledge of the situation. Some local organisations will have a better knowledge of the needs of specific groups – such as those working with women, children, or people with disabilities. • Local NGOs in particular may be seen as a way to deliver programme goals rather than as equal partners. There is however a compelling case for channelling much more aid through local organisations (including those representing women or people with disabilities) in order to develop their capacity and to provide them with the resources needed to mount a large-scale response. This requires changes in attitudes and for international NGOs to take a longer-term view of response that gives local partners the autonomy to control the process. It also requires a commitment of international and local agencies to engage in open dialogue and constructive criticism. • Wherever possible, programmes should employ local and national staff instead of expatriates.
<p>3.4 Plan a transition or exit strategy in the early stages of the humanitarian programme that ensures longer-term positive effects and reduces the risk of dependency.</p>	<p>Transition and exit strategy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services should be provided to support existing state and community systems rather than as parallel entities that will not last beyond the duration of the response. • Early exit-planning, in collaboration with the authorities and affected communities encourages design of services that will continue after the programme has closed (for example, introducing cost-recovery measures, using locally available materials or strengthening local management capacity) and gives more time to prepare a transition.
<p>3.5 Design and implement programmes that promote early disaster recovery and benefit the local economy.</p>	<p>Economic recovery</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actions that strengthen local capacities and restore services, education, markets and livelihood opportunities promote early recovery. • Actions that benefit the local economy include buying goods and services locally, and providing cash-based assistance (see ‘Minimum Economic Recovery Standards 2010’ in the links to further guidance below).
<p>3.6 Identify and act upon potential or actual unintended negative effects in a timely and systematic manner, including in the areas of:</p> <p>a. people’s safety, security, dignity and rights;</p> <p>b. sexual exploitation and abuse by staff;</p> <p>c. culture, gender, and social and political relationships;</p>	<p>Negative effects and ‘do no harm’</p> <ul style="list-style-type: none"> • The high value of aid resources and the powerful position of aid workers can lead to exploitation and abuse, competition, conflict, misuse or misappropriation of aid. Aid can undermine livelihoods and amplify unequal power relations between different groups and/or between men, women and children. These potential negative effects should be monitored and actions taken to prevent them. • Safe and responsive feedback and complaints mechanisms can reduce abuse and misuse (see Commitments 4 & 5) and staff should welcome and seek out suggestions and complaints. Staff should be trained in how to exercise confidentiality and refer sensitive information, such as disclosures of exploitation and abuse. <p>Environmental concerns and climate change</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humanitarian response can cause environmental degradation (e.g. soil erosion, aquifer depletion, overfishing, or pollution), thus amplifying a crisis or vulnerability levels.

<p>3.2 기존의 지역사회 위험 조사 결과와 대비 계획을 활용하여 인도적 지원 활동 계획을 수립한다.</p>	<p>공동체 위험 및 위기 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> • 개개인, 공동체, 또는 국가가 취약할수록 역효과가 발생할 가능성이 높다. • 여성과 남성, 아동 등 사회 내 서로 다른 그룹은 서로 다른 수준의 위기에 노출된다. 현지 위험이 서로 다른 취약 그룹에 어떻게 영향을 끼치고 이들이 가진 어떤 역량이 이러한 위기에 대응하는 데 쓰이는지를 이해하기 위해서는 공동체 기반의 참여적인 평가가 필요하다.
<p>3.3 향후 재난 발생 시 초기 대응자로서 지역의 리더십과 기관들이 역할을 담당하도록 이들의 역량을 발전시키고, 가난하고 소외된 사람들이 적절한 대표성을 갖출 수 있도록 한다.</p>	<p>현지 리더십과 역량의 개발</p> <ul style="list-style-type: none"> • 대체적으로 현지 기관들과 공동체들은 재난 발생 시의 최초 대응자이고 상황에 대해 심도 깊은 지식을 갖추고 있다. 여성, 아동, 장애인들과 일하는 일부 현지 기관들은 특정 그룹의 필요에 대해 보다 잘 파악하고 있다. • 특히 현지 NGO들은 동등한 파트너로서가 아니라 프로그램을 이행하는 기관으로만 인식되기도 한다. 그러나 현지 기관 (여성 단체 및 장애인 단체 포함)의 역량을 개발하고 그들이 대형 재난에 대응하기 위해 필요한 자원을 제공하기 위해 더 많은 재원을 현지기관을 통해 지원하는 사례도 있다. 이를 위해서는 태도의 변화가 필요하고 국제 NGO들은 인도적 대응에 있어 장기적인 관점을 가지고 현지 파트너들이 이러한 절차를 자율적으로 통제할 수 있도록 해야 한다. 또한, 국제 및 현지 기관들이 열린 대화 및 건설적인 비평에 동참하겠다는 의지가 필요하다. • 가능하다면, 외국인 직원보다는 현지직원을 채용해야 한다.
<p>3.4 인도적 지원 프로그램 초기부터 장기적으로 긍정적인 결과를 가져오고 의존성을 줄일 수 있도록 과도기 이전 계획 및 출구 전략을 기획한다.</p>	<p>과도기 및 출구 전략</p> <ul style="list-style-type: none"> • 인도적 지원은 재난대응 기간 이후 더 이상 활동하지 않는 병렬적 주체가 아닌 기존의 국가 및 공동체 시스템을 지지하는 형태여야 한다. • 당국 및 위기에 영향을 받은 지역 공동체와 협력하여 세운 조기 출구계획은 인도적 지원 프로그램이 종료된 이후 계속될 수 있는 서비스를 설계할 것을 권장한다. (예를 들어, 원가회수 방법을 도입하고, 현지에서 조달 가능한 재료를 사용하거나 현지 관리 역량을 강화함) 이와 같은 계획은 다음단계로의 과도기를 준비할 시간을 더 많이 제공한다.
<p>3.5 조기 재난 복구를 촉진하고 지역 경제에 이익을 가져오는 프로그램을 기획하고 실행한다.</p>	<p>경제 회복</p> <ul style="list-style-type: none"> • 현지 역량을 강화하고 서비스, 교육, 시장, 생계의 기회를 복구시키는 활동은 조기 복구를 촉진한다. • 현지 경제에 도움이 되는 활동에는 현지의 재화 및 용역에 대한 구매와 현금 기반의 지원 제공 등이 포함된다 (참고링크 중 ‘SEEP Network (2010) ‘Minimum Economic Recovery Standards’ 참조).
<p>3.6 아래의 분야포함, 발생 가능하거나 실제로 발생한 의도하지 않은 부정적인 결과를 적시에 조직적으로 확인하고 대응한다.</p> <p>a. 사람들의 안전, 치안, 존엄성, 인권</p> <p>b. 직원에 의한 성취 착취 및 폭행</p> <p>c. 문화적, 젠더적, 사회적, 정치적 관계</p>	<p>부정적 영향 과 ‘무해함-Do No Harm’</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고가의 인도적 지원 자원들과 직원들의 지위로 인해 착취와 남용, 경쟁, 분쟁, 원조의 오용 또는 착복이 발생할 수 있다. 원조 생계를 위태롭게 하거나 서로 다른 계층 또는 남성과 여성, 아동 간의 불공평한 권력 관계를 가중시킬 수 있다. 이러한 발생 가능한 부정적 효과를 모니터링 해야 하고 이를 방지하기 위한 조치도 취해야 한다 • 안전하고 즉각적인 피드백과 불만처리 제도는 지원의 남용과 오용을 줄일 수 있다(서약 4와 서약 5 참조). 직원들은 제안과 불만사항을 환영하고 적극 찾아내야 한다 . 직원들은 기밀을 유지하는 방법과 착취 및 남용의 공개 등 민감한 정보를 다루는 방법을 습득해야 한다. <p>환경 문제와 기후 변화</p> <ul style="list-style-type: none"> • 인도적 지원은 환경적 파괴를 야기하여 (예: 토양 침식, 대수층 고갈, 남획, 오염), 위기 또는 취약성을 심화시킬 수도 있다.

<p>d. livelihoods; e. the local economy; and f. the environment.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Measures to reduce negative effects depend on the intervention. They could include reforestation, rainwater harvesting, efficient use of resources, and ethical procurement policies and practices. Major construction activities should only be carried out following an environmental assessment. <p>Sexual exploitation and abuse by staff</p> <ul style="list-style-type: none"> All staff share a responsibility to maintain an environment that is free of exploitation and abuse. Staff members have a responsibility to report any abuse they suspect or witness, whether within their own organisation or outside.
--	---

Guiding questions for monitoring Organisational Responsibilities

- Is there a policy requiring to undertake risk assessments and risk reduction exercises for vulnerable people in the organisation’s programme areas? Is it known to staff?
- Do policies and procedures exist for assessing and mitigating the negative effects of the response? Are they known to staff?
- Are there specific policies and procedures in place to deal with situations of sexual exploitation, abuse or discrimination? Are they known to staff?
- Are contingency plans in place for responding to new or evolving crises? Are they known to staff?
- Do staff understand what is expected of them on issues of protection, security and risks?

Organisational Responsibilities	Guidance notes
<p>3.7 Policies, strategies and guidance are designed to:</p> <p>a. prevent programmes having any negative effects, such as, for example, exploitation, abuse or discrimination by staff against communities and people affected by crisis; and</p> <p>b. strengthen local capacities.</p>	<p>Organisational policy</p> <ul style="list-style-type: none"> Organisations are encouraged to have a clearly documented risk management policy and systems in place. NGOs that fail to systematically tackle corruption via their own anti-bribery policies and procedures and through collective action with other NGOs increase corruption risks for other actors. Policies and procedures should reflect a commitment to the protection of vulnerable people and outline ways to prevent and investigate the abuse of power. Careful recruitment, screening and hiring practices can help to reduce the risk of staff misconduct, and codes of conduct should make it clear what practices are forbidden. Staff should formally agree to adhere to these codes and be made aware of the sanctions they will face if they fail to do so (see Commitment 8). Complaints and grievance procedures, including whistle-blowing policies, should be in place and staff aware of how to access these. Green procurement policies can help to ensure that unintended negative environmental effects are avoided (see Commitment 9).
<p>3.8 Systems are in place to safeguard any personal information collected from communities and people affected by crisis that could put them at risk.</p>	<p>Safeguarding personal information</p> <ul style="list-style-type: none"> All personal information collected from communities should be treated as confidential. This is particularly the case with regard to handling complaints about sexual exploitation and abuse (see Commitment 5) where assurances of confidentiality are essential to prevent further harm from occurring. The increasing use of electronic registration and distribution systems in humanitarian response makes the need for clear and comprehensive policies on data protection greater than ever before. Agreements obliging third parties such as banks and commercial organisations to take appropriate measures to safeguard information are essential. Clear guidance about the collection, storage, use and disposal of data aligned with international standards and local data protection laws is important. Systems to mitigate the risk of data being lost should be put in place. Data should not be held longer than is required and should be destroyed as soon as possible. Those receiving aid should be informed about their rights in relation to data protection, be able to access the personal information that an organisation holds about them and should expect any concerns they have about misuse of information to be investigated.

<p>d. 생계활동 e. 지역 경제 f. 환경</p>	<ul style="list-style-type: none"> 환경에 대한 부정적 영향을 줄이는 것은 인도적 개입에서 이 부분을 어떻게 다루었는지에 따라 좌우된다. 그 방법에는 조림과 빗물 활용, 자원의 효율적인 사용, 윤리적 조달 정책과 관행도 포함된다. 주요 건축 활동은 반드시 환경 평가 이후에 실행해야 한다. <p>직원의 성적 착취와 남용</p> <ul style="list-style-type: none"> 모든 직원들은 착취와 학대 없는 환경을 유지해야 할 책임을 갖는다. 직원들은 자신이 속한 기관에서든 그 외 기관에서든, 의심 가거나 목격한 모든 학대에 대해 보고해야 할 책임이 있다.
---------------------------------------	--

기관의 책임에 대한 모니터링 질문

- 기관 내 프로그램 영역에 취약그룹을 위한 위기조사와 위험경감 활동에 대한 정책이 있는가? 직원들은 이 정책에 대해 인지하고 있는가?
- 인도적 지원의 부정적 효과를 평가하고 경감시키기 위한 정책과 절차가 있는가? 직원들은 그 정책과 절차에 대해 알고 있는가?
- 성적 착취, 학대 또는 차별에 대응할 구체적인 정책과 절차가 마련되어 있는가? 직원들은 그 정책과 절차에 대해 알고 있는가?
- 새로운 위기 또는 서서히 전개되는 위기에 대응하기 위한 긴급대책이 마련되어 있는가? 직원들은 그 대책에 대해 알고 있는가?
- 직원들은 보호와 치안, 위기 문제에 있어 자신들에 대해 기대하는 바가 무엇인지 알고 있는가?

기관의 책임	지침
<p>3.7 정책, 전략 및 안내서는 아래를 고려하여 기획한다.</p> <p>a. 프로그램이 부정적인 영향 (위기의 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들에 대한 직원의 착취, 학대, 차별 등) 을 초래하지 않도록 한다.</p> <p>b. 지역의 지역의 역량을 강화한다.</p>	<p>기관의 정책</p> <ul style="list-style-type: none"> 인도적 지원 기관들은 문서로 명시된 위기 관리 정책 및 시스템을 갖추어야 한다. 자체적인 뇌물 방지 정책 및 절차를 통해서, 또한 다른 기관과의 공동 활동을 통해 체계적으로 비리를 해결하지 못한 기관들은 다른 주체들의 비리 위기를 부추긴다. 취약 그룹의 보호에 대한 의지를 정책과 절차에 반영해야 하고 권력 남용을 방지하고 조사할 방법을 제시해야 한다. 신중한 채용과 심사, 고용의 관행은 직원의 부정 행위를 줄이는 데 도움이 될 수 있고 행동수칙은 금지되는 관행을 명확히 제시해야 한다. 직원들은 이러한 행동수칙을 지키겠다고 공식적으로 약속해야 하고, 이를 어길 시 받을 제재에 대해 알고 있어야 한다 다(서약 8 참조). 내부 고발 정책을 비롯하여 불만과 고충 처리 절차를 마련해야 하고 직원들은 이러한 절차를 인지하고 있어야 한다. 녹색 조달 정책을 통해 의도하지 않은 환경에 대한 부정적 영향을 피할 수 있다(서약 9 참조).
<p>3.8 개인정보수집에 대한 안전조치를 마련하여 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들이 위험에 처하지 않도록 한다.</p>	<p>개인 정보 보호</p> <ul style="list-style-type: none"> 지역사회에서 수집한 모든 개인정보는 기밀 정보로 취급해야 한다. 추가적인 피해를 방지하기 위해서는 기밀 유지가 필수이므로, 성적 착취와 학대에 관한 불만사항을 다룰 경우 특히 기밀을 지켜야 한다(서약 5 참조). 인도적 지원 활동에 전자 등록 및 배부 시스템을 점차 많이 사용하게 되면서 데이터 보호에 관한 명확하고 포괄적인 정책이 이전보다 더 많이 필요하게 되었다. 은행과 상업적 기관 등 제3자로 하여금 정보 보호에 관한 적절한 조치를 취하게 하는 계약 역시 필수적이다. 국제 표준과 현지 데이터 보호법에 따른 데이터의 수집과 보관, 사용, 처분에 관한 명확한 안내가 중요하다. 데이터 유실 위험을 줄일 수 있는 시스템이 마련되어야 한다. 데이터는 필요 이상으로 오래 보관되어서는 안 되며 최대한 빨리 폐기해야 한다. 지원을 받는 사람들은 데이터 보호에 관한 자신들의 권리를 알고 있어야 하며 원조를 제공하는 기관이 보유한 그들에 대한 개인 정보를 볼 수 있어야 하고, 정보 오용에 관해 이들이 제기하는 모든 문제들에 대한 조사를 기대할 수 있어야 한다.

Links to further guidance

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>

See the CHS Alliance website for more resources: <http://chsalliance.org/resources>

참고링크

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-guideenglish.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>

더 자세한 내용은 CHS Alliance 웹사이트를 참조, <http://chsalliance.org/resources>

Commitment 4



Communities and people affected by crisis know their rights and entitlements, have access to information and participate in decisions that affect them.

Quality criterion:
Humanitarian response is based on communication, participation and feedback.

Why is this Commitment important?

This Commitment emphasises the need for the inclusive participation of crisis-affected people. This requires a willingness to allow and encourage people receiving aid to speak out and influence decisions. Information and communication are critical forms of aid, without which affected people cannot access services, make the best decisions for themselves and their communities, or hold aid agencies to account. Sharing information, listening carefully to affected communities and involving them in decision-making contributes to more effective programmes and improves the quality of services delivered. When people have the opportunity to voice their opinions, this enhances their sense of well being, helps them adapt to the challenges they face and better enables them to take an active role in their own recovery.

Performance indicators

1. Communities and people affected by crisis (including the most vulnerable) are aware of their rights and entitlements.
2. Communities and people affected by crisis consider that they have timely access to relevant and clear information.
3. Communities and people affected by crisis are satisfied with the opportunities they have to influence the response.

Guiding questions for monitoring Key Actions

- Is information about the organisation and response provided in accessible and appropriate ways to different affected groups?
- Can women, men, girls and boys (especially those who are marginalised and vulnerable) access the information provided, and do they understand it?
- Are crisis-affected people's views, including those of the most vulnerable and marginalised, sought and used to guide programme design and implementation?
- Do all groups within affected communities feel they have equitable opportunities to participate in decisions about the response that affect them?
- Are all groups within the affected community aware of how to give feedback on the response, and do they feel safe using those channels?
- Are barriers to giving feedback identified and addressed?
- Is data provided through feedback mechanisms disaggregated by age, gender and other relevant categories?

Key Actions	Guidance notes
4.1 Provide information to communities and people affected by crisis about the organisation, the principles it adheres to, how it expects its staff to behave, the programmes it is implementing and what they intend to deliver.	<p>Sharing information with communities</p> <ul style="list-style-type: none"> • The sharing of accurate, timely and accessible information strengthens trust, increases understanding, deepens levels of participation and improves the impact of a project. It can help to reduce the number of formal complaints received and is a key to being transparent. • Sharing financial information with communities can also improve cost-effectiveness and help communities to highlight waste or fraud. • If an organisation does not share information appropriately with the people it aims to assist, this can contribute to misunderstandings and delays, inappropriate projects that waste resources, and negative perceptions about the organisation that can generate anger, frustration and insecurity. • Without accurate information, people cannot make informed decisions. They may be vulnerable to exploitation and abuse (including sexual abuse) if they don't know what they are entitled to, what behaviour they can expect from aid workers and how to complain if they are not satisfied with the level of services provided.

서약 4



위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 자신들의 권리와 혜택을 알고, 자신들에게 영향을 끼칠 수 있는 정보에 대한 접근 및 결정에 참여할 수 있다.

질적 기준:
의사소통, 참여, 피드백에 기초를 둔 인도적 지원

왜 이 서약이 중요한가?

이 서약은 위기에 영향을 받은 주민들의 포괄적인 참여의 필요성을 강조한다. 이를 위해서는 원조를 받는 주민들이 거리낌없이 의견을 말하고 의사 결정에 영향을 주도록 하고 또 그것을 격려하는 의지가 필요하다. 정보와 의사소통은 원조의 중요한 형태로, 정보와 의사소통 없이는 위기에 영향을 받은 주민들이 서비스를 받지도 못하거나, 자신과 자신의 공동체를 위한 최선의 결정도 할 수 없거나, 인도적 지원 기관의 책임을 물을 수도 없다. 정보를 공유하고, 위기의 영향을 받은 지역 공동체의 의견에 귀 기울이며 지역공동체를 의사결정 과정에 참여시킴으로써 지원 프로그램을 보다 효율적으로 운영할 수 있고 지원 서비스의 질도 향상시킬 수 있다. 주민들이 자신의 의견을 개진할 기회를 가지면 이들의 행복감이 높아지고 자신이 직면한 과제에 적응하기 쉽고 복구 활동에 보다 적극 참여할 수 있게 된다.

성과 지표

1. 가장 취약한 그룹을 포함한 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 자신의 권리와 자격에 대해 알고 있다.
2. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 명확한 관련 정보를 적시에 접할 수 있다고 생각한다.
3. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원에 영향을 끼칠 수 있는 기회에 대해 만족한다.

주요 활동에 대한 모니터링 질문

- 기관과 인도적 지원에 관한 정보는 위기에 영향을 받은 서로 다른 그룹에게 적절한 방식으로 제공되는가?
- 여성과 남성, 소년, 소녀들(특히 소외되고 취약한 그룹)은 제공된 정보를 접할 수 있고 이해하는가?
- 가장 소외되고 취약한 그룹을 비롯하여 위기에 영향을 받은 주민들의 의견을 수집하고 이를 프로그램 설계와 실행에 적용하는가?
- 위기에 영향을 받은 지역 공동체의 모든 그룹이 자신에게 영향을 주는 인도적 지원에 관한 의사결정 과정에 참여할 동등한 기회를 가졌다고 느끼는가?
- 위기에 영향을 받은 지역 공동체의 모든 그룹이 인도적 지원에 대한 피드백을 제공하는 방법을 알고 있고 이러한 수단을 사용하는 것이 안전하다고 생각하는가?
- 피드백 제공하는 데 있어서의 장애물을 파악하고 이를 해결하는가?
- 피드백 절차를 통해 수집된 데이터는 연령별, 성별 및 그 외 관련 범주로 세분화된 데이터를 제공하는가?

주요 활동	지침
4.1 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들에게 기관에 대한 정보, 기관이 고수하는 원칙과 이에 따른 직원들에게 기대되는 행동, 인도적 지원 프로그램의 실행을 통하여 전달하고자 하는 목적 등의 정보를 제공한다.	<p>공동체와의 정보 공유</p> <ul style="list-style-type: none"> • 정확하고 시기 적절하며 접근 가능한 정보를 공유하는 것은 신뢰를 돈독히 하고, 이해도를 향상시키며, 참여율을 높이고, 프로젝트의 영향력을 확대시킬 수 있다. 또한, 공식적인 불만접수를 감소시킬 수 있으며 투명성을 갖추는 열쇠이다. • 공동체와 재무 정보를 공유하면 비용 효율성이 높아지고 공동체가 자금의 낭비나 횡령을 인지할 수 있다. • 인도적 지원 기관이 인도적 지원 대상자들과 적절히 정보를 공유하지 않을 경우, 오해와 일정 연기, 자원을 낭비하는 부적절한 프로젝트를 초래할 수 있고, 분노와 좌절, 불안감 등 기관에 대한 부정적인 인식을 야기할 수 있다. • 사람들은 정확한 정보 없이 현명한 결정을 내릴 수 없다. 자신의 권리가 무엇인지, 인도적 지원 활동가들에게 기대할 수 있는 행동들이 무엇인지, 제공된 서비스 수준에 만족하지 못할 경우 어떻게 불만을 제기할 수 있는지를 모르는 사람들은 착취와(성적 학대를 포함한) 학대에 취약해질 수 있다.

<p>4.2 Communicate in languages, formats and media that are easily understood, respectful and culturally appropriate for different members of the community, especially vulnerable and marginalised groups.</p>	<p>Effective and inclusive communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Different groups (e.g. mothers with young children, older men or women with disabilities) will have different communication and information needs and may well have different trusted sources of communication. • Instead of using one-way communication, organisations should ensure not only that existing communication systems are used but also that people are consulted on their preferences and the degree of privacy required. • Care is needed to ensure that new communications technology is used effectively and safely.
<p>4.3 Ensure representation is inclusive, involving the participation and engagement of communities and people affected by crisis at all stages of the work.</p>	<p>Participation and engagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Local populations are usually the first to react in a disaster and some degree of community participation is possible even very early on in a response. Affected populations will have ideas on how to respond appropriately to the crisis and their views on programme design should be sought on an ongoing basis. Time spent consulting early can save a lot more time trying to fix inappropriate decisions later on. • Different levels of participation may be appropriate at different times. For example, in the early stages of an acute response, consultation might only be possible with limited numbers of affected people, but over time there will be more opportunities for more people and groups to become more involved in decision-making. • As a result of the context or pre-existing differences in power (e.g. based upon gender, race, class, caste, or other characteristics), participation will not usually occur spontaneously. Instead, aid organisations may have to foster a process of mutual learning and dialogue to stimulate greater participation. • Particular attention should be given to groups or individuals traditionally excluded from power and decision-making processes. <p>Informed consent</p> <ul style="list-style-type: none"> • Another aspect of participation is that of <i>informed consent</i>. People may express consent without fully understanding the implications. While this is not ideal, a degree of consent and participation may initially have to be assumed, based on expressed willingness to take part in project activities, observation, knowledge, or legal or other documents (e.g. contractual agreements with the community).
<p>4.4 Encourage and facilitate communities and people affected by crisis to provide feedback on their level of satisfaction with the quality and effectiveness of the assistance received, paying particular attention to the gender, age and diversity of those giving feedback.</p>	<p>Feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formal feedback can be sought through specific assessments (using group discussions or interviews), post distribution monitoring or questionnaires. Informal feedback received in the course of daily interaction should also be valued and used to develop trust and improve programmes on an ongoing basis (see the links to further guidance below). • People may fear that critical feedback will lead to a loss of assistance or have negative repercussions. There may also be cultural reasons why criticism of an intervention is unacceptable. Exploring different methods of providing informal and formal feedback is important. • All field-based staff should understand how to gain and maintain people’s trust, welcome people’s suggestions and comments, know how to respond to both positive and negative feedback and be observant of the reactions of different community members to the way services are provided. • Feedback mechanisms should be designed in coordination with other agencies. They should be seen as separate from complaints mechanisms for serious infringements of practice or behaviour (see Commitment 5) although in practice there is usually an overlap in the type of feedback and complaints received. Acknowledging and following up on the feedback received and adapting the programme if appropriate is crucial if the process is to be trusted.

<p>4.2 소통은 특히 가난하고 소외된 그룹을 포함하여 공동체 내의 서로 다른 구성원들을 존중하고 그들의 문화에 적합하며 쉽게 이해할 수 있는 언어와 형식 및 수단을 통하여 이루어진다.</p>	<p>효과적이고 포용적인 의사 소통</p> <ul style="list-style-type: none"> • 어린 자녀를 둔 어머니, 장애를 가진 노인 등, 서로 다른 그룹은 의사 소통 및 정보에 대한 필요와 신뢰할 수 있는 의사 소통 대상이 서로 다르다. • 일방적인 의사 소통 대신, 기관들은 기존의 의사 소통 방식을 사용하는 것은 물론 사람들이 자신의 기호에 따라, 원하는 사생활 보호 수준에 따라 의견을 말할 수 있도록 돕는다. • 새로운 의사 소통 기술이 적용되었을 경우 해당 기술이 효율적이고 안전하게 사용될 수 있도록 주의를 기울여야 한다.
<p>4.3 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들이 프로그램의 모든 단계에 참여하도록 함으로써 의견을 포괄적으로 표현할 수 있도록 한다.</p>	<p>참여와 개입</p> <ul style="list-style-type: none"> • 지역 주민들은 대개 재난에 가장 먼저 대응하는 사람들이고, 지역 공동체는 인도적 지원의 아주 초기 단계에도 어느 정도는 참여할 수 있다. 위기에 영향을 받은 주민들은 위기에 적절히 대응하는 방법을 알고 있을 것이므로, 프로그램 설계에 관한 주민들의 의견을 지속적으로 수집해야 한다. 초기에 지역사회 주민과의 협의에 시간을 투자하면, 추후에 부적절한 결정을 바로잡는 시간이 훨씬 줄어들 수 있다. • 적절한 참여 수준은 때에 따라 달라질 수 있다. 예를 들어, 긴급 대응의 초기 단계에서는 위기에 영향을 받은 주민들 중 한정된 수의 사람들의 의견만 수집할 수 있지만, 시간이 지나면 더욱 많은 사람들이 의사 결정에 참여할 수 있게 된다. • 지역사회의 상황이나 성별, 인종, 계층, 카스트, 또는 기타 특징으로 인한 기존의 권력의 차이 때문에, 대체로 참여는 자발적으로 이뤄지지 않는다. 그러나, 인도적 지원 기관들은 상호 학습과 대화의 과정을 촉진해 더 많은 참여를 유도해야 한다. • 전통적으로 권력과 의사 결정 과정에서 제외되었던 그룹이나 개인에게 특별한 주의를 기울여야 한다. <p>사전동의</p> <ul style="list-style-type: none"> • 또 다른 참여 양상은 “사전 동의(informed consent)”다. 사람들은 해당 정보가 가진 의미를 제대로 이해하지 못한 채 동의하기도 한다. 하여, 이상적인 것은 아니지만 프로젝트에 대한 동의와 참여 수준은 활동 참여에 대한 의지, 관찰, 지식 또는 법적 및 그 외 서류(예: 지역사회와의 계약 서류)에 기반하여 예상해야 한다.
<p>4.4 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들이 인도적 지원의 질과 효과성에 대하여 얼마나 만족하는지 의견을 제시할 수 있도록 돕는다. 특히 피드백 제공자들의 성, 연령 및 이들의 다양성에 주의를 기울여야 한다.</p>	<p>피드백</p> <ul style="list-style-type: none"> • 공식적인 피드백은 그룹 토론 또는 인터뷰 등을 활용한 특정 조사, 배분 후 모니터링, 또는 설문지를 통해 얻을 수 있다. 일상적 상호 작용에서 얻은 비공식적인 피드백도 소중히 여겨야 하며, 신뢰를 쌓고 지속적으로 프로그램을 개선하는 데 사용되어야 한다(아래 참고 링크 참조). • 사람들은 비판적인 피드백을 할 경우 인도적 지원을 받지 못하게 되거나 부정적인 파급효과가 생길까 봐 두려워할 수도 있다. 또한 문화적으로 개입에 대한 비판을 용납할 수 없는 경우도 있다. 지역사회가 공식 및 비공식적으로 피드백을 제공하는 여러 가지 방법을 모색하는 것이 중요하다. • 모든 현장 직원들은 사람들의 신뢰를 얻고 유지하는 방법을 이해하고, 사람들의 제안과 지적을 받아들이고, 긍정적이고 부정적인 피드백에 대응하는 방법을 알고, 인도적 지원 서비스 제공 방식에 대한 서로 다른 공동체 구성원들의 반응을 주의 깊게 관찰해야 한다. • 피드백 절차는 다른 기관들과 함께 설계해야 한다. 실제로는 피드백과 불만의 유형이 중복되는 경우가 많지만, 관례의 심각한 위반 사례나 행동에 대한 불만절차는 구분해야 한다(서약 5 참조). 접수된 피드백을 인정하고 이에 대한 후속조치를 취하며, 필요 시 프로그램을 수정하는 것은 그 과정에 대한 신뢰를 얻는 데 결정적이다.

Guiding questions for monitoring Organisational Responsibilities

- Do policies and programme plans include provisions for information sharing, including criteria on what information should and should not be shared? Are they known to staff?
- Do policies include provisions on how to deal with confidential or sensitive information, or information that could potentially place staff or affected people at risk? Are they known to staff?
- Is there a policy commitment and guidelines about the way in which affected people are represented in external communications or fundraising materials? Are they known to staff?

Organisational Responsibilities	Guidance notes
4.5 Policies for information sharing are in place, and promote a culture of open communication.	<p>Promoting a culture of open communication</p> <ul style="list-style-type: none">• An organisation should define and document its processes for sharing information, for example: its commitment to accurate and timely information sharing; what information it will share with the people it seeks to assist and other stakeholders; how decisions will be made about when and how to share information; and the criteria used in deciding not to share information.• Meeting this Commitment also requires that organisations state publicly (e.g. on their website or in promotional material) additional interests and commitments such as political or religious affiliations. The purpose of this declaration of additional interests is to encourage a ‘no surprises’ approach, giving all stakeholders an opportunity to better understand the nature of the organisation and its likely affiliations, policies, partnerships and relationships.• Organisations should strive to share information about their successes and failures more openly, to help promote a system-wide culture of openness and accountability. Organisations that are transparent and open in sharing information with their staff are more likely to be open with communities and the public.
4.6 Policies are in place for engaging communities and people affected by crisis, reflecting the priorities and risks they identify in all stages of the work.	<p>Organisational commitment to participation and listening to communities</p> <ul style="list-style-type: none">• Policies and strategies should outline how staff members are being developed to facilitate community engagement and decision-making, listen to affected people and manage negative feedback. Gender and diversity policies can also help to promote the values and commitments of the organisation and provide concrete examples of expected behaviour. Feedback from crisis-affected communities should also inform strategy and programme development. <p>Restricting information, confidentiality and non-disclosure</p> <ul style="list-style-type: none">• Not all information can or should be shared with all stakeholders. Decisions about what information to share should be based on an assessment of risk. For example in some insecure areas, publicising information about cash distributions might put people at risk of being attacked.
4.7 External communications, including those used for fundraising purposes, are accurate, ethical and respectful, presenting communities and people affected by crisis as dignified human beings.	<p>External communications</p> <ul style="list-style-type: none">• Due care must be exercised when making use of stories and images from affected communities as this can be seen as an invasion of their privacy – and as a breach of confidentiality if their permission is not sought. Fundraising material and photographs taken out of context can often be misleading. They can make the viewer assume that those receiving aid are all needy and helpless and may fail to highlight people’s dignity and their capacity to help themselves. Policies and guidelines relating to external communications should be available to all staff and can help to ensure that these mistakes are not made.

기관의 책임에 대한 모니터링 질문

- 정책과 프로그램 계획에 정보 공개 및 비공개 기준을 비롯하여 정보 공유에 대한 규정도 포함되어 있는가? 직원들이 이러한 규정을 알고 있는가?
- 정책에는 기밀 또는 민감한 정보나, 잠재적으로 직원이나 위기에 영향을 받은 사람들을 위기에 빠뜨릴 수 있는 정보를 다루는 방법에 대한 규정도 포함되어 있는가? 직원들이 이러한 규정을 알고 있는가?
- 대외적인 의사소통 또는 모금 자료에 위기에 영향을 받은 사람들을 대변하는 방식에 대한 정책 서약과 가이드라인이 있는가? 직원들이 이러한 서약과 가이드라인을 알고 있는가?

기관의 책임	지침
4.5 정보 공유 정책을 마련하고, 공개적인 의사소통이 가능한 문화를 조성한다.	<p>개방적인 의사소통 문화 촉진</p> <ul style="list-style-type: none">• 인도적 지원 기관은 정보 공유 절차를 명시하고 문서화해야 한다. 예를 들어, 정확하고 시기 적절한 정보 공유에 대한 서약, 인도적 지원을 받는 사람들과 그 외 이해관계자들과 공유할 정보는 무엇인지, 정보 공개 시기와 방법에 대한 의사 결정이 어떻게 이뤄져야 하는지, 정보 비공개 결정 기준 등을 정의하고 문서화해야 한다.• 또한, 이 서약을 준수하려면 인도적 지원 기관들은 정치적 또는 종교적 연관성 등 추가적인 이해와 서약을 공개적으로 (예: 웹사이트나 홍보물 등) 밝혀야 한다 . 추가적인 이해관계를 명시하는 이유는 , 모든 이해관계자가 이 기관의 특성과 소속, 정책, 파트너십, 관계에 대해 보다 더 이해할 수 있도록 하기 위함이다.• 인도적 지원 기관들은 시스템 전반에 개방성과 책무성의 문화를 도모하기 위하여 성공과 실패 사례를 보다 공개적으로 공유하고자 노력해야 한다. 직원들과 정보를 공유하는 데 투명하고 개방적인 구조의 기관들은 지역공동체와 주민들을 비롯한 대중에도 열려있을 가능성이 더 높다.
4.6 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들을 참여시키고, 프로그램 모든 단계에서 그들이 인식하는 우선순위와 위험요소를 반영할 수 있도록 하는 정책을 마련한다.	<p>지역공동체 참여와 의견 수렴에 대한 기관의 의지</p> <ul style="list-style-type: none">• 정책과 전략에는 직원들이 지역공동체의 개입과 의사 결정을 촉진하고, 위기에 영향을 받은 주민들의 의견을 듣고, 부정적인 피드백을 관리하기 위한 방안을 포함한다. 성별 그리고 다양성에 대한 정책 또한 기관의 의지와 가치를 촉진할 수 있고 기대되는 행동에 대한 명확한 예시를 제공한다. 또한, 위기에 영향을 받은 지역 공동체의 피드백은 전략과 프로그램 개발에 반영되어야 한다. <p>정보 제한, 비밀유지, 비공개</p> <ul style="list-style-type: none">• 모든 정보를 모든 이해관계자와 공유할 수 있거나 공유해야 하는 것은 아니다. 공유할 정보를 결정할 때는 위기 평가를 기준으로 삼아야 한다. 예를 들어, 일부 불안정한 지역에서는 현금 배분에 관한 정보를 공개하면 주민들이 공격받을 수도 있다.
4.7 모금을 목적으로 하는 경우를 포함한 대외적인 의사소통은 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들을 존엄한 인간으로서 표현하고, 존중하며 올바르게 윤리적인 방식으로 수행한다.	<p>대외 의사소통</p> <ul style="list-style-type: none">• 위기에 영향을 받은 지역 공동체의 이야기와 이미지를 사용할 때는 사생활 침해가 발생할 수 있으므로 반드시 적절히 주의조치를 취해야 한다. 특히, 사전 허락 없이 이와 같은 내용들이 사용될 경우 비밀 유지 규정 위반에 해당될 수 있다. 외부에서 사용되는 자료와 사진은 종종 오해의 소지가 있을 수 있다. 이런 자료를 접한 사람들에게 인도적 지원을 받는 사람들이 모두 궁핍하고 무력한 것처럼 보일 수 있고, 주민들의 품위와 자조의 역량을 보여주지 못할 수도 있다. 대외적인 의사소통에 관한 정책과 가이드라인은 모든 직원들이 열람할 수 있어야 하며, 이러한 정책과 가이드라인은 실수를 방지하는 데 도움이 될 수 있다.

Links to further guidance

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/>

See the CHS Alliance website for more resources: <http://chsalliance.org/resources>

참고링크

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/>

더 자세한 내용은 CHS Alliance 웹사이트를 참조. <http://chsalliance.org/resources>

Commitment 5



Communities and people affected by crisis have access to safe and responsive mechanisms to handle complaints.

Quality criterion:
Complaints are welcomed and addressed.

Why is this Commitment important?

People affected by crisis have the right to complain to an agency and to receive an appropriate and timely response. Formal mechanisms for complaints and redress are an essential component of an agency's accountability and give affected communities some element of control over their lives. A complaint contains a specific grievance and can alert an organisation to serious misconduct or failures in the response, allowing them to take timely action to improve programme quality. All organisations are susceptible to fraud or abuse of power and a complaints system can help an organisation to recognise and respond to malpractice, manipulation and exploitation.

Performance indicators

1. Communities and people affected by crisis, including vulnerable and marginalised groups, are aware of complaints mechanisms established for their use.
2. Communities and people affected by crisis, consider the complaints mechanisms accessible, effective, confidential and safe.
3. Complaints are investigated, resolved and results fed back to the complainant within the stated timeframe.

Guiding questions for monitoring Key Actions

- Are communities and people affected by crisis consulted about the design of complaints mechanisms?
- Are the preferences of all demographic groups taken into account, particularly those related to safety and confidentiality, in the design of complaints processes?
- Is information about how complaints mechanisms work and what kind of complaints can be made through them provided to and understood by all demographic groups?
- Are there agreed and respected timeframes to investigate and resolve complaints? Is the time between a complaint is filed and its resolution recorded?
- Are complaints about sexual exploitation and abuse investigated immediately by staff with relevant competencies and an appropriate level of authority?

Key Actions	Guidance notes
5.1 Consult with communities and people affected by crisis on the design, implementation and monitoring of complaints-handling processes.	<p>Designing a complaints mechanism</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affected communities and other stakeholders (including staff and groups who might be particularly vulnerable) should be consulted about: how they view complaints mechanisms; how complaints are currently dealt with; the ways in which they would like to submit complaints to the organisation(s); what might potentially prevent them from complaining; and how they wish to receive feedback about complaints. The procedures should be designed to fit the requirements for each context and the feasibility of joint complaints mechanisms with other agencies should be explored. • Staff members will need training to understand the rationale behind the complaints mechanism and the procedures for operating it. It is also important to consider how complaints received will be recorded and tracked, and how the learning from them will be incorporated into future planning.

서약 5



위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 불만을 처리할 수 있는 안전하고 즉각적인 방법을 이용할 수 있다.

질적 기준:
주민의 고충/불만의 적극적 처리

왜 이 서약이 중요한가?

위기에 영향을 받은 주민들은 기관에 불만을 제기할 권리와 시의 적절한 지원을 받을 권리를 갖고 있다. 공식적인 불만 접수 및 보상 제도는 기관의 책무성의 주요 요소이고, 위기에 영향을 받은 지역 공동체에게 자신의 삶에 대한 통제 요소 중 일부를 보장해준다. 제기되는 불만에는 구체적인 고충 포함과 인도적 지원 기관의 심각한 위법행위나 대응의 실패를 알려줌으로써 인도적 프로그램을 개선하기 위한 시의 적절한 조치를 취하도록 해 준다. 인도적 지원 기관들은 횡령이나 권력 남용에 노출되기 쉽다. 불만처리 제도는 인도적 지원 기관이 위법행위와 탈법행위, 착취를 인지하고 이에 대응할 수 있도록 도울 수 있다.

성과 지표

1. 소외되고 취약한 그룹을 포함한 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 자신들을 위해 마련된 불만처리제도에 대해 알고 있다.
2. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 불만제기 제도가 접근하기 쉽고, 효과적이며, 비밀이 보장되고 안전하다고 생각한다.
3. 불만은 조사되고 해결되며, 해당 불만에 대한 처리 결과는 해당인에게 주어진 기간 안에 제공된다.

주요 활동에 대한 모니터링 질문

- 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 불만처리 제도의 설계에 대한 안내와 설명을 들었는가?
- 모든 인구 그룹의 기호가 고려되었는가? 불만처리 절차의 설계 시 특히 안전과 비밀 유지가 고려되었는가?
- 모든 인구 그룹은 불만처리 제도의 운영 방식과 이 방법을 통해 제기될 수 있는 불만의 종류에 대한 정보를 제공받았고 이해했는가?
- 불만을 조사하고 해결하는 질 높고 합의된 시간계획이 있는가? 불만이 제기된 시점부터 해결된 시점까지의 시간이 기록되었는가?
- 성적 착취와 학대에 대한 불만에 대하여 관련 역량과 적절한 수준의 권한을 가진 직원이 즉각 조사하였는가?

주요 활동	지침
5.1 위기에 영향을 받은 지역공동체와 주민과 더불어 불만 처리 과정에 대한 기획, 실행 및 모니터링에 대하여 협의한다.	<p>불만처리 제도의 설계</p> <ul style="list-style-type: none"> • 위기에 영향을 받은 지역 공동체와 그 외 이해관계자들(직원들과 취약가능성이 있는 그룹을 포함)은 다음의 사항에 대하여 협의한다: 불만제기 제도에 대한 관점, 현재의 불만 처리 방식, 불만제기 시 원하는 방식, 불만 제기에 방해가 될 수 있는 요인들 불만에 대한 피드백을 받을 때 원하는 방식에 관한 의견. 이러한 절차는 각 지역과 상황에서 요구되는 사항들을 부합하게 설계되어야 하고 다른 기관과의 공동 불만처리 제도의 가능성도 조사해봐야 합니다. • 직원들은 불만처리 제도의 운영 절차와 논리적 근거를 이해할 수 있도록 교육을 받아야 한다. 또한, 접수된 불만을 어떻게 기록하고 추적할지, 그리고 불만에서 얻은 교훈을 향후 계획에 어떻게 반영할지를 고심하는 것도 중요하다.

<p>5.2 Welcome and accept complaints, and communicate how the mechanism can be accessed and the scope of issues it can address.</p>	<p>Raising awareness about how to make a complaint</p> <ul style="list-style-type: none"> Time and resources will be needed to ensure that different groups within the affected population know what they can expect from agencies in terms of services, staff attitudes and behaviour, as well as what to do and where to go if they want to make a complaint because the agency has failed to meet these standards. They should also be assured that they can make a complaint confidentially and without fear of retaliation. An information campaign may be useful to help raise awareness of the system and procedures, and people should be given the opportunity to ask further questions about how it will work. Managing expectations is important, as communities may believe that the complaints process can solve all of their problems. This could generate frustration and disappointment if the changes that are expected are outside the control of the agency.
<p>5.3 Manage complaints in a timely, fair and appropriate manner that prioritises the safety of the complainant and those affected at all stages.</p>	<p>Managing complaints</p> <ul style="list-style-type: none"> All complaints should be dealt with individually even though they may cover similar issues. A response should always be provided within a specified timeframe, and the complainant made aware of when he should expect a response (for example, seven days for non-sensitive complaints). When the complaint falls outside the control and responsibility of the organisation, this should be explained clearly to the complainant and, where possible and in agreement with the complainant, referred on to the appropriate organisation. Coordination with other agencies and sectors will be required if this is to function effectively. Anonymous and malicious complaints present specific challenges because their source is unknown. They may be a warning signal to the organisation of underlying discontent and any follow-up will need to investigate if there is any previously unacknowledged cause for complaint. Only trained staff should investigate allegations of sexual exploitation and abuse (SEA). <p>Documentation</p> <ul style="list-style-type: none"> Records should be kept of how the complaints mechanism was set up (including on what basis decisions were made), all complaints made, how they were responded to and within what timeframe. Care must be taken to ensure that information on complaints is kept confidentially, in strict accordance with data protection policies, and that information is only stored for as long as is needed. <p>Protecting complainants</p> <ul style="list-style-type: none"> Social and power dynamics must be assessed before deciding on the best way to interact with communities. Particular attention should always be paid to the specific needs of older people, women, children, people with disabilities and others who might be marginalised in order to ensure they have a say in the design and implementation of complaints-handling systems. Care must be taken in deciding who needs to know what information within the organisation. Given the social stigma associated with sexual abuse and the very real danger that women and children reporting such abuse could face from perpetrators and their own families, it is essential to ensure that their complaint will be treated confidentially and reassure them that they will face no danger of retaliation. A whistle-blowing policy should offer assurance of protection to staff who highlight concerns about programmes or the behaviour of colleagues.

<p>5.2 불만을 기꺼이 반기고 수용하며, 불만처리제도에 대한 접근방법과 처리 가능한 이슈의 범위에 대하여 소통한다.</p>	<p>불만 제기 방법에 대한 인식 고취</p> <ul style="list-style-type: none"> 어떤 기관이 이러한 기준에 부합하지 못하였을 때 위기에 영향을 받은 주민들이 불만을 제기하고 싶을 경우 어디에 가서 무엇을 해야 하는지를 알고, 서비스와 직원의 태도 및 행동 면에서 기관들에게 기대해볼 수 있는 점이 무엇인지를 알기 위해서는 시간과 자원이 필요하다. 또한, 주민들은 보복의 두려움 없이 내밀히 불만을 제기할 수 있다는 점을 보장 받아야 한다. 정보 캠페인은 불만제기 제도와 절차에 대한 인식을 제고하는 데 유용할 수 있다. 주민들은 이 제도의 운영방식에 대한 더 많은 질문을 할 기회를 가져야 한다. 공동체는 불만처리 과정이 자신들의 문제를 모두 해결해줄 수 있다고 믿을 수 있으므로, 기대치를 관리하는 것이 중요하다. 기대했던 변화가 기관의 통제범위를 넘어서는 경우 좌절과 실망을 낳을 수도 있다.
<p>5.3 때에 맞는 공평하고 적절한 방식으로 불만을 다루도록 하되, 모든 단계에서 불만을 제기한 이들의 안전을 우선시 한다.</p>	<p>불만 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> 제기된 불만들이 비슷한 주제들을 가지고 있더라도 모든 불만은 개별적으로 다뤄야 한다. 불만에 대한 응답은 항상 정해진 기간 내에 제공되어야 하고, 불만을 제기한 사람에게는 응답을 언제 받을 수 있는지 알려줘야 한다 (예: 민감하지 않은 불만의 경우 7일 이내) 불만이 인도적 지원 기관의 통제와 책임 영역을 벗어날 경우, 이에 대해 불만을 제기한 사람에게 분명히 설명해줘야 하고, 가능한 경우 불만을 제기한 사람의 동의 후, 적절한 기관에 전달한다. 효과적으로 기능하기 위해서 다른 기관 및 다른 부문과의 조정이 필요하다. 익명의 악의적인 불만은 출처가 알려지지 않았기 때문에 특정한 도전 과제가 발생한다. 이와 같은 불만은 해당 기관에 대하여 불만을 암시하는 경고의 신호일 수 있다. 불만의 원인이 이전에 확인하지 못했던 것이라면 후속 조치를 모색해야 한다. 성적 착취 및 학대에 대한 혐의는 훈련 받은 직원들만 조사해야 한다. <p>문서화</p> <ul style="list-style-type: none"> 의사결정의 근거를 포함하여 불만처리 제도가 수립된 배경과 제기된 모든 불만, 처리 방식 및 처리 시간에 대한 기록이 보관되어야 한다. 불만에 관한 정보가 데이터 보호 정책에 따라 엄격히 보안이 유지되고, 정보가 필요한 기간만큼만 보관되도록 반드시 주의를 기울여야 한다. <p>불만을 제기한 사람의 보호</p> <ul style="list-style-type: none"> 지역공동체와 교감하는 가장 좋은 방법에 대해 결정하기 전에 사회적 및 권력의 역학 관계를 반드시 평가해야 한다. 노인과 여성, 아동, 장애인, 소외계층이 불만처리 제도의 설계 및 시행에 대한 발언권을 갖도록 이들의 특수한 요구에 특별한 주의를 기울여야 한다. 인도적 지원 기관의 어떤 정보를 누가 알아야 하는지를 결정할 때에는 반드시 주의를 기울여야 한다 성적 학대와 관련된 사회적 오명과 성적 학대를 신고한 여성과 아동이 가해자 및 그 가족들로부터 당할 실질적인 위험을 감안하면, 피해자들의 불만(신고)에 대해 비밀을 유지하고 피해자들에게 보복의 위험이 없다고 안심시키는 것은 필수적이다. 내부 고발 정책은 프로그램이나 동료의 행동에 대해 우려를 표한 직원의 보호도 보장해야 한다.

Guiding questions for monitoring Organisational Responsibilities

- Are there specific policies, budgets and procedures in place for handling complaints?
- Are all staff provided with an induction and refresher training on the organisation's policy and procedures for handling complaints?
- Does the organisation's complaints-handling policy include provisions for sexual exploitation and abuse?
- Is the organisation's policy commitment and procedures for preventing sexual exploitation and abuse shared with affected communities and people?
- Are complaints that cannot be addressed by the organisation referred in a timely manner to other relevant organisations?

Organisational Responsibilities	Guidance notes
5.4 The complaints-handling process for communities and people affected by crisis is documented and in place. The process should cover programming, sexual exploitation and abuse, and other abuses of power.	<p>Complaints handling process</p> <ul style="list-style-type: none">• An organisation that meets the CHS should ensure that both its staff and the communities it serves have the opportunity to complain. Such complaints can be seen as an opportunity to improve the organisation and its work. Complaints can indicate the impact and appropriateness of an intervention, potential risks and vulnerabilities, and the degree to which people are satisfied with the services provided.• The complaints process needs to be clearly explained to communities and staff, and mechanisms are needed for both sensitive (i.e. relating to corruption, sexual exploitation and abuse, or gross misconduct or malpractice) and non-sensitive information (e.g. challenges to use of selection criteria).• Guidelines should state which complaints fall within the agency's own remit, and when and how to refer them to other service providers. The roles, responsibilities and timeframes agreed must be clearly indicated. The right to appeal should also be built into complaints mechanisms.• The possibility of working with other agencies on complaints mechanisms in specific locations, consortia or sectors should also be considered as this may be less confusing for communities and staff. <p>Sexual exploitation and abuse (SEA)</p> <ul style="list-style-type: none">• An organisation and its senior management are responsible for ensuring that complaints mechanisms and procedures for SEA are in place, safe, transparent, accessible and confidential. Organisations should consider including specific statements about cooperating with investigations into SEA cases, where appropriate, in their partnership agreements.
5.5 An organisational culture in which complaints are taken seriously and acted upon according to defined policies and processes has been established.	<p>Organisational culture</p> <ul style="list-style-type: none">• Policies relating to an organisation's duty of care to the people it aims to assist, its codes of conduct and how it will protect potentially vulnerable groups such as women, children and people with disabilities, should be well publicised to all staff.• Managers and senior staff should model and promote a culture of mutual respect between all staff, partners, volunteers and people affected by crisis. Their support for the implementation of community complaints mechanisms is vital.• Organisations should have formal investigation procedures that adhere to the principles of confidentiality, independence and respect. Investigations must be conducted in a thorough, timely and professional manner, but also meet legal standards and local labour law requirements. Designated managers should have access to specialist advice or training on investigations and handling staff misconduct.• A grievance procedure and whistle-blowing policy should also be in place to deal with staff complaints.• Organisations working with partners should agree on how they will raise and handle complaints (including against each other).

기관의 책임에 대한 모니터링 질문

- 불만을 처리하기 위한 특정한 정책과 예산, 절차가 있는가?
- 모든 직원에게 기관의 불만 처리 정책 및 절차에 대한 안내교육과 보수교육을 제공하는가?
- 기관의 불만 처리 정책에 성적 착취 및 학대에 대한 조항이 있는가?
- 성적 착취 및 학대를 방지하기 위한 기관의 정책 서약과 절차를 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들과 공유하는가?
- 기관이 해결하지 못한 불만들은 다른 유관 기관에 시기 적절하게 인계되는가?

기관의 책임	지침
5.4 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들을 위한 불만처리절차를 마련하고 문서화한다. 이 절차는 프로그램 설계, 성적 착취, 학대 및 기타 강압적인 학대 등의 내용을 포함해야 한다.	<p>불만 처리 절차</p> <ul style="list-style-type: none">• CHS를 준수하는 기관은 직원 및 기관의 서비스를 받는 지역공동체에 대하여 불만을 제기할 기회를 보장해야 한다. 이러한 불만들은 기관 및 기관의 업무 향상의 기회로 삼을 수 있다. 불만은 개입의 영향과 적절성, 잠재적 위기, 취약성, 제공받은 서비스에 대한 주민들의 만족도를 나타낼 수 있다.• 불만 처리 절차에 대하여 지역공동체와 직원들에게 명확히 설명해야 하며, 민감한 정보(예: 부패, 성적 착취 및 학대, 또는 심각한 위법 행위나 부정 행위)와 민감하지 않은 정보(예: 선정 기준 사용에 대한 어려움) 모두에 대한 제도를 마련해야 한다.• 가이드라인에는 불만사항이 기관의 소관인지, 그리고 언제 어떻게 불만들을 기타 서비스 제공기관에 인계할 것인지가 명시되어야 한다. 합의된 역할과 책임, 기간도 반드시 명확히 명시되어야 한다. 항소권 역시 불만처리 제도에 포함되어야 한다.• 지역공동체와 직원들의 혼란을 줄여줄 수 있기 때문에 특정 지역, 컨소시엄, 또는 특정 분야의 불만처리 제도에 관해 기타 기관들과의 협력 가능성도 고려해야 한다. <p>성적 착취 및 학대(SEA)</p> <ul style="list-style-type: none">• 기관과 그 기관의 고위 관리직은 성적 착취 및 학대에 관한 불만제기 제도와 절차의 수립, 안전성, 투명성, 접근성 및 비밀 유지를 보장할 책임이 있다. 기관들은 필요하다면 성적 착취 및 학대 사건에 관한 수사 협조 조항도 파트너십 계약 등에 포함하는 것을 고려해야 한다.
5.5 불만을 신중하게 다루고, 확립된 정책과 절차에 따라 처리하는 기관의 문화를 조성해야 한다.	<p>조직 문화</p> <ul style="list-style-type: none">• 지원 대상 주민들을 돌볼 의무와 관련된 기관의 정책과 이에 대한 행동강령, 어떻게 정책이 여성과 아동, 장애인 등 잠재적인 취약계층을 보호하는 지에 대해서 모든 직원에게 잘 전달해야 한다.• 관리자와 고위급 직원들은 모든 직원과 파트너, 자원봉사자, 위기에 영향을 받은 주민들이 서로 존중하는 문화를 조성하고 장려해야 한다. 지역공동체의 불만처리 제도의 시행에 대한 지원은 매우 중요하다 .• 기관들은 비밀유지, 독립, 존중의 원칙을 준수한 공식 조사 절차를 마련해야 한다. 조사는 반드시 철저히, 시기 적절히, 전문적으로 진행되어야 하지만, 법적 기준과 현지 노동법 요건을 충족해야 한다. 담당 관리자들은 조사와 직원의 위법 행위 처리에 대한 전문가의 조언이나 관련 교육을 받아야 한다.• 직원 불만을 다루는 고충처리 절차와 내부 고발 정책도 마련되어야 한다.• 협력기관과 함께 일하는 기관들은(서로에 대한 불만을 포함한) 불만 제기 및 처리 방법에 대해 합의해야 한다.

<p>5.6 Communities and people affected by crisis are fully aware of the expected behaviour of humanitarian staff, including organisational commitments made on the prevention of sexual exploitation and abuse.</p>	<p>Staff behaviour and codes of conduct</p> <ul style="list-style-type: none"> Organisations meeting this Commitment should have a staff code of conduct that is well publicised and endorsed by senior management. A child safeguarding policy should apply to all staff and partners, and inductions and training should be provided on expected standards of behaviour. Staff should know and understand the consequences of breaching the code (see Commitments 3 & 8).
<p>5.7 Complaints that do not fall within the scope of the organisation are referred to a relevant party in a manner consistent with good practice.</p>	<p>Scope and referral</p> <ul style="list-style-type: none"> Staff should be aware of how to handle complaints or allegations of abuse. In the case of criminal activity or where international law has been broken, liaison with the appropriate authorities will be necessary.

Links to further guidance

<p>Danish Refugee Council (2008) 'Complaints Mechanism Handbook':</p> <p>http://www.alnap.org/resource/8762</p>
<p>IASC Task force on PSEA (2009) 'Guidelines on Setting Up a Community Based Complaints Mechanism Regarding Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel':</p> <p>www.pseatastaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf</p>
<p>Save the Children (2013) 'Putting Accountability into Practice':</p> <p>http://resourcecentre.savethechildren.se/library/programme-accountability-guidance-pack-save-children-resource</p>

See the CHS Alliance website for more resources: <http://chsalliance.org/resources>

<p>5.6 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 성적 착취와 학대를 방지하기 위하여 기관이 서약한 내용을 비롯하여 직원에게 예상되는 행동에 대하여 충분히 숙지한다.</p>	<p>직원의 행동과 행동강령</p> <ul style="list-style-type: none"> 이 서약을 준수하는 기관들의 고위 관리직은 직원 행동강령을 제대로 알리고 지지해야 한다. 아동 보호 정책은 모든 직원과 협력기관에 적용되어야 하며, 기대되는 행동 기준에 대한 안내교육과 훈련을 제공해야 한다. 직원들은 행동강령 위반의 결과를 인지하고 이해해야 한다(서약 3과 8 참조).
<p>5.7 기관의 소관에 해당되지 않는 불만사항은 모범 사례를 따라 관련 기관에게 이관하도록 한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 직원들은 불만 또는 학대 혐의를 다루는 방법을 인지하고 있어야 합니다. 범죄 행위나 국제법 위반 건의 경우, 연관된 관계당국과의 협력이 필요할 수 있다.

참고링크

<p>Danish Refugee Council (2008) 'Complaints Mechanism Handbook':</p> <p>http://www.alnap.org/resource/8762</p>
<p>IASC Task force on PSEA (2009) 'Guidelines on Setting Up a Community Based Complaints Mechanism Regarding Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel':</p> <p>www.pseatastaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf</p>
<p>Save the Children (2013) 'Putting Accountability into Practice':</p> <p>http://resourcecentre.savethechildren.se/library/programme-accountability-guidance-pack-save-children-resource</p>

더 자세한 내용은 CHS Alliance 웹사이트를 참조. <http://chsalliance.org/resources>

Commitment 6



Communities and people affected by crisis receive coordinated, complementary assistance.

Quality criterion:
Humanitarian response is coordinated and complementary.

Why is this Commitment important?

Adequate programme coverage and timely, effective humanitarian responses require collective action. Coordination mechanisms, such as the cluster system, are required to establish a clear division of labour and responsibility and to identify gaps in coverage and quality. It is important to prevent the duplication of efforts and the waste of resources. The sharing of information and knowledge between stakeholders, joint planning and integrated activities can also ensure that organisations manage risk better and improve the outcomes of a response.

Performance indicators

1. Communities and people affected by crisis do not identify gaps and overlaps in the response.
2. Responding organisations share relevant information through formal and informal coordination mechanisms.
3. Organisations coordinate needs assessments, delivery of humanitarian aid and monitoring of its implementation.

Guiding questions for monitoring Key Actions

- Is information about the organisation's competences, resources, geographical areas and sectors of work shared with others responding to the crisis in a timely way?
- Is information about the competences, resources, areas and sectors of work of other organisations, including local and national authorities, accessed and used?
- Have existing coordination structures been identified and supported?
- Are the programmes of other organisations and authorities taken into account when designing, planning and implementing programmes?
- Are gaps in coverage identified and addressed?

Key Actions	Guidance notes
6.1 Identify the roles, responsibilities, capacities and interests of different stakeholders.³	<p>Working with the private sector</p> <ul style="list-style-type: none"> • The private sector can bring commercial efficiencies, complementary expertise and resources to humanitarian agencies. Information sharing, at the very least, is required to avoid duplication and to promote humanitarian good practice. Partnerships with the private sector should ensure that there are explicit benefits for people affected by crisis, whilst recognising that private sector actors may have additional objectives of their own. <p>Working with the military</p> <ul style="list-style-type: none"> • The military brings particular expertise and resources, including security, logistics, transport and communication. However any association with the military should be in the service of, and led by, humanitarian agencies and according to endorsed guidelines. Some organisations will maintain a minimum dialogue to ensure operational efficiency (e.g. basic programme information sharing) while others may establish stronger links (e.g. the use of military assets). • In all cases, humanitarian agencies must remain clearly distinct from the military to avoid any real or perceived association with a political or military agenda that could compromise the agencies' neutrality, independence, credibility, security and access to affected populations.

³ Including local actors, humanitarian organisations, local authorities, private companies and other relevant groups.

서약 6



위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 조정이 이루어지고, 상호 보완적인 지원을 받는다.

질적 기준:
인도적 지원의 조정 및 상호보완성

왜 이 서약이 중요한가?

적절한 프로그램의 지원범위와 시기적절하고 효과적인 인도적 지원에는 집단 행동이 필요하다. 명확한 역할과 책임을 분장하고 프로그램의 지원범위와 질의 격차를 규명하기 위하여 클러스터 제도와 같은 조정체계가 필요하다. 지원의 중복과 자원 낭비를 방지하는 것이 중요하다. 이해관계자들 간의 정보와 지식의 공유, 공동 기획 및 합동 활동을 통해서도 기관이 위기 관리 능력을 향상시키고 인도적 지원의 결과도 개선할 수 있다.

성과 지표

1. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원의 공백과 중복을 경험하지 않는다.
2. 대응 기관들은 공식 및 비공식 조정 체계를 통해 관련 정보를 공유한다.
3. 기관들은 수요조사와 인도적 지원의 제공, 실행에 대한 모니터링을 조정한다.

주요 활동에 대한 모니터링 질문

- 기관의 역량과 자원, 지리적 위치, 활동 분야에 대한 정보는 위기에 대응하는 다른 기관들과 시기 적절하게 공유하는가?
- 국가 및 지방 정부를 비롯한, 다른 기관들의 역량과 자원, 위치, 업무 부문에 대한 정보를 접하고 사용할 수 있는가?
- 기존의 조정 체계를 확인했고 이를 지지하는가?
- 프로그램 설계 및 기획, 실행 시 다른 기관과 정부당국의 프로그램을 고려하는가?
- 프로그램 지원 범위의 공백을 파악했고 해결했는가?

주요 활동	지침
6.1 다른 이해관계자들의 역할, 책임, 역량 및 관심사를 파악한다.³	<p>민간 부문과의 협력</p> <ul style="list-style-type: none"> • 민간 부문은 인도적 지원 기관들에게 상업적 효율성과 상호 보완적인 전문성과 자원을 제공할 수 있다. 적어도 활동 중복을 방지하고 인도적 지원의 모범 사례를 알리기 위해서는 정보 공유를 해야 한다. 민간부문과의 파트너십은 민간 부문 주체들이 또 다른 자체 목표를 갖고 있다는 사실을 인식하더라도, 위기에 영향을 받은 주민들에게 분명한 혜택을 보장해야 한다. <p>군대와의 협력</p> <ul style="list-style-type: none"> • 군대는 보안과 물류, 운송, 의사소통 등에 대한 전문성과 자원을 제공한다. 그러나 군대와의 협력은 인도적 지원을 위한 것이어야 하고, 인도적 지원 기관들이 주도해야 하며, 승인된 가이드라인에 따라야 한다. 운영의 효율성을 보장하기 위해 최소한의 정보공유(기본 프로그램 정보 공유)만 유지하는 기관도 있을 것이고, 보다 강한 연결고리(군사 자산 사용)를 구축하는 기관도 있을 수 있다. • 어떤 경우든, 인도적 지원 기관의 독립성과 독립성, 신뢰성, 보안, 위기에 영향을 받은 주민들에 대한 접근성을 위태롭게 만들 가능성이 있는 정치적 또는 군사적 안전과의 실질적인 또는 감지된 연계를 지양하기 위해, 인도적 지원 기관들은 반드시 군대와 명확히 구분되어야 한다.

³ 현지 주체들과 인도적 지원 기관, 지방 당국, 민간 회사, 그 외 관련 단체 포함.

<p>6.2 Ensure humanitarian response complements that of national and local authorities⁴ and other humanitarian organisations.</p>	<p>Complementary assistance</p> <ul style="list-style-type: none"> Humanitarian agencies have an essential role to play in supporting the state's response and coordination function. Local organisations and civil society networks will have a significant amount of context-specific knowledge and experience but may need support in re-establishing themselves following the effects of a disaster. Collaboration and, where possible, the sharing of resources and equipment optimise the capacity of communities, host governments, donors and humanitarian agencies with different mandates and expertise. For example, joint assessments, trainings and evaluations can help to break down the barriers between organisations and ensure a more coherent approach (see the links to further guidance below).
<p>6.3 Participate in relevant coordination bodies and collaborate with others in order to minimise demands on communities and maximise the coverage and service provision of the wider humanitarian effort.</p>	<p>Coordination bodies</p> <ul style="list-style-type: none"> Efforts must often be made to encourage coordination, as local actors may not participate if coordination mechanisms appear to be relevant only to international agencies. The location of meetings or language can be a barrier to the participation of local actors. National and sub-national mechanisms are required and clear reporting lines will need to be established. Participation in coordination mechanisms before a disaster establishes relationships and enhances coordination during a response. Where parallel coordination structures are necessary, there should be a clear strategy for linking with longer-term coordination bodies. The cluster system is a recognised mechanism for the coordination of emergencies, but should support national coordination mechanisms. Meetings that bring together different sectors can enable people's needs to be addressed as a whole, rather than in isolation (e.g. people's shelter, water, sanitation, hygiene and psychosocial needs are interrelated). In all coordination contexts, the commitment of agencies to participate will be affected by the quality of the coordination mechanisms. Coordination leaders have a responsibility to ensure that meetings and information sharing are well managed, efficient and results-oriented. The coordination body needs to determine the scope of its activities and commitments, as well as the overlap with other coordination bodies and how this will be managed (e.g. in relation to accountability, gender and protection). A key coordination function is ensuring the application and adherence to standards and guidelines, and achieving impact is only possible through collaborative working and mutual accountability. This can be done by reminding agencies of the need to adhere not only to technical standards but also to the CHS, and by ensuring that the performance indicators for the CHS are adapted to the context and used to monitor and evaluate the response.
<p>6.4 Share necessary information with partners, coordination groups and other relevant actors through appropriate communication channels.</p>	<p>Sharing information</p> <ul style="list-style-type: none"> Sharing information (including financial) between different stakeholders and different coordination mechanisms makes it more likely that gaps or duplication will be identified. It is important to respect the use of the local language(s) in meetings and in other communications and examine barriers to communication so that local stakeholders are enabled to participate. Care must be taken to speak clearly and avoid jargon and colloquialisms, especially when other participants do not speak the same language. There may also be a need to provide interpreters and translators.

⁴ Where authorities are a party to the conflict, humanitarian actors should use their judgment vis-à-vis the independence of the action, keeping the interests of communities and people affected by crisis at the centre of their decision-making.

<p>6.2 인도적 지원은 국가와 지방 정부⁴ 및 다른 인도적 지원 기관을 상호 보완해야 한다.</p>	<p>상호보완적 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> 정부의 인도적 지원과 조정 기능을 지원하는 것이 인도적 지원 기관들의 중요 역할이다. 현지 기관과 시민 사회 네트워크는 지역의 상황에 대한 많은 지식을 보유할 수 있지만 재난의 피해를 입은 후 스스로 재건하기 위해서는 지원이 필요할 수도 있다. 협력과 자원 및 장비의 공유를 통해, 서로 다른 역할과 전문성을 가진 지역사회와 현지정부당국, 후원자, 인도적 지원 기관들의 역량이 극대화된다. 예를 들어, 합동조사와 합동교육 및 평가는 기관 간 장벽을 없애고 보다 일관성 있는 접근법을 보장한다(아래 참고 링크).
<p>6.3 지역공동체에 대한 불필요한 요구는 최소화하고 인도적 지원의 범위를 확대하기 위하여 타 기관들과 협력하고, 관련 조정 기구에 참여한다.</p>	<p>조정 기구</p> <ul style="list-style-type: none"> 조정 체계가 국제 기관과만 관련이 있는 것으로 보이면 지역사회의 주체들이 참여하지 않을 수도 있기 때문에, 반드시 조정을 장려하는 노력을 자주 기울여야 한다. 회의 장소나 언어는 지역 주체들의 참여를 방해하는 요소가 될 수 있으므로 국가적 및 지역적 조정 체계가 필요하며 명확한 보고 체계를 수립해야 한다. 재난 발생 이전에 조정 체계에 참여하면 관계를 구축할 수 있고 인도적 지원 제공 시 조정 역량이 향상된다. 병행적 조정 구조가 필요한 경우, 보다 장기적인 조정 기구와의 연계를 위한 명확한 전략을 수립해야 한다. 클러스터는 재난발생시에 작동하는 조정체계이기는 하지만 해당 국가의 조정 체계를 지원해야 한다. 다양한 분야에서 활동하는 기관들이 함께 모여 개최하는 회의는 주민들의 필요를 총체적으로 해결할 수 있다(예: 주민들의 주거지, 식수, 위생 시설, 위생, 심리사회적인 필요는 상호 연관되어 있음). 모든 조정 상황에서, 참여 기관의 서약은 조정 체계의 질에 따라 좌우된다. 조정 리더들은 회의와 정보 공유가 잘 이뤄지고 효율적이며 결과 지향적으로 진행되도록 할 의무가 있다. 조정 기구는 활동과 서약의 범위, 다른 조정 기구와 중복되는 내용, 그리고(예: 책임과 성별, 보호에 관하여) 이를 관리하는 방법을 결정해야 한다. 주요 조정 기능은 기준과 가이드라인이 준수되고 적용될 수 있도록 보장하고 협력과 상호 책임성을 통해서만 그 성과를 얻을 수 있다. 이는 인도적 지원 기관들에게 기술적 표준뿐만 아니라 CHS를 준수해야 한다는 점을 상기시키고, CHS 성과지표를 상황에 맞춰 조정하고 인도적 지원을 모니터링하고 평가하는 데 사용함으로써 인해서 달성할 수 있다.
<p>6.4 적절한 의사소통 채널을 통하여 필요한 정보를 파트너, 조정 그룹 및 관련 이해관계자들과 공유한다.</p>	<p>정보공유</p> <ul style="list-style-type: none"> 서로 다른 이해관계자와 서로 다른 조정 그룹 간에(재무 정보를 포함한) 정보를 공유하면 공백 또는 중복을 찾아내기가 수월해진다. 회의와 그 외 의사소통 수단에서 현지 언어 사용을 존중하고 의사소통의 장벽을 조사해 현지 이해관계자들이 참여할 수 있도록 하는 것이 중요하다. 특히 다른 참석자들이 같은 언어를 사용하지 않을 경우, 전문 용어와 구어적 표현을 지양하고 또렷하게 말하도록 주의를 기울여야 한다. 또한, 통역사를 고용해야 할 수도 있다.

⁴ 당국이 분쟁의 당사자일 경우, 인도적 지원 주체들은 위기의 영향을 받은 지역 공동체와 주민들을 의사결정의 중심에 놓고 인도적 지원 활동의 독립성에 관하여 판단해야 한다.

Guiding questions for monitoring Organisational Responsibilities

- Is there a clear commitment in organisational policies and/or strategies to work in collaboration with other actors?
- Have criteria or conditions for partner selection, collaboration and coordination been established?
- Are formal partnership arrangements in place?
- Do partnership agreements include clear definitions of roles, responsibilities and commitments of each partner, including how each partner will contribute to jointly meeting humanitarian principles?

Organisational Responsibilities	Guidance notes
6.5 Policies and strategies include a clear commitment to coordination and collaboration with others, including national and local authorities, without compromising humanitarian principles.	Commitment to coordination and collaboration <ul style="list-style-type: none">• An organisation that meets the CHS needs to ensure that the Commitment to coordination is included in organisational policies and resourcing strategies. The organisation should provide a statement on how it will engage with partners, host authorities and other humanitarian (and where appropriate, non-humanitarian) actors.• Staff representing agencies in coordination meetings should have the appropriate information, skills and authority to contribute to planning and decision-making. Coordination responsibilities should be clearly articulated in their job descriptions.
6.6 Work with partners is governed by clear and consistent agreements that respect each partner’s mandate, obligations and independence, and recognises their respective constraints and commitments.	Working with partners <ul style="list-style-type: none">• Both local and national organisations should engage or collaborate with partners. A clear and shared understanding of each other’s organisational mandate, and mutual roles and responsibilities, is needed if partnerships are to be effective and accountable.• There may be different types of arrangements with partners, ranging from the purely contractual to shared decision-making and shared resources.• In most situations, a partner organisation will have its own mandate and vision and will want to maintain its independence. However, there will always be opportunities for mutual learning and development and both parties stand to gain from the partnership.

Links to further guidance

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

See the CHS Alliance website for more resources: <http://chsalliance.org/resources>

기관의 책임에 대한 모니터링 질문

- 기관의 정책이나 전략에 타 기관과의 협력에 대한 명확한 서약이 있는가?
- 협력기관의 선정과 협력, 조정을 위한 기준 또는 조건이 마련되어 있는가?
- 공식적인 협력에 대한 조항이 있는가? 협력 계약서에 인도적 원칙을 공동으로 준수하기 위한 각 파트너의 공헌 방식을 비롯한, 역할과 책임, 각 파트너의 서약의 명확한 정의가 포함되어 있는가?

기관의 책임	지침
6.5 인도적 지원의 원칙을 훼손하지 않고, 국가 및 지방 정부를 비롯하여 기타 기관들과 조정하고 협력한다는 서약을 정책과 전략에 포함한다.	조정 및 협력에 대한 서약 <ul style="list-style-type: none">• CHS를 준수하는 기관의 정책 및 자원 조달 전략에는 조정에 대한 서약이 포함되어 있어야 한다. 이러한 기관은 파트너와 현지 정부당국과 그 외 인도적 지원 주체(그리고 적절할 경우, 인도적 지원 주체가 아닌 기관)들과 함께 활동할 방법에 대한 성명을 제공해야 한다.• 조정 회의에 참석한 기관을 대표하는 직원들은 기획 및 의사결정에 관한 적절한 정보와 기술, 권한을 갖고 있어야 한다. 조정 책임은 직무기술서에 명확히 설명되어 있어야 한다.
6.6 협력기관과의 협력은 분명하고 일관된 합의하에 수행하며, 각 파트너의 사명, 책임, 독립성을 존중하고, 각각의 제약사항과 서약한 내용을 인지한다.	파트너와의 협력 <ul style="list-style-type: none">• 지역 기관과 국가 기관 모두 파트너와 함께 활동하거나 협력해야 합니다. 효과적이고 책임 있는 협력관계가 되기 위해서는 각 기관의 사명과 상호 역할, 책임을 명확하게 공통적으로 이해해야 한다.• 단순한 계약에서부터 공동 의사결정과 자원의 공유에 이르기까지 협력기관과의 합의는 다양하다.• 대개 협력 기관은 자체 사명과 비전을 갖고 있고, 독립성을 유지하길 희망한다. 그러나 상호 학습과 발전의 기회는 항상 존재하고 양 당사자는 협력관계의 혜택을 보길 원한다.

참고링크

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

더 자세한 내용은 CHS Alliance 웹사이트를 참조, <http://chsalliance.org/resources>

Commitment 7



Communities and people affected by crisis can expect delivery of improved assistance as organisations learn from experience and reflection.

Quality criterion: Humanitarian actors continuously learn and improve.

Why is this Commitment important?

Learning from success and failure and applying these insights to modify and adapt current and future work is a cornerstone of accountability and quality management. A culture of learning and continual improvement should lie at the heart of a professional and committed organisation and is fundamental to ensuring effectiveness and efficiency. Constant interaction with service users is necessary so that changes and adaptations can be made as soon as possible. Collaboration with other agencies can also enhance learning.

Performance indicators

1. Communities and people affected by crisis identify improvements to the assistance and protection they receive over time.
2. Improvements are made to assistance and protection interventions as a result of the learning generated in the current response.
3. The assistance and protection provided reflects learning from other responses.

Guiding questions for monitoring Key Actions

- Are evaluations and reviews of responses of similar crises consulted and incorporated as relevant in programme design?
- Are monitoring, evaluation, feedback and complaints-handling processes leading to changes and/or innovations in programme design and implementation?
- Is learning systematically documented?
- Are specific systems used to share learning with relevant stakeholders, including affected people and partners?

Key Actions	Guidance notes
7.1 Draw on lessons learnt and prior experience when designing programmes.	<p>Learning from experience</p> <ul style="list-style-type: none"> • Different approaches and methods suit different performance, learning and accountability purposes. Learning should take account of failures as well as successes and agencies can arguably learn more from the former. • Effective monitoring uses qualitative and quantitative data, draws on a variety of methods to triangulate data and maintains consistent records. • Clarity about the intended use and users of the data should determine what is collected and how it is presented. Care must be taken not to collect data that is not analysed or used. • Monitoring systems should be made as simple and accessible as possible, whilst recognising that information should be representative of different groups. • People affected by crisis are the best judges of changes in their lives and the use of open-ended listening and other qualitative participatory approaches, as well as quantitative methods, should be encouraged. Learning should also be shared and discussed with communities. • The information from feedback and complaints mechanisms should be reviewed when evaluating a programme. A realistic and agreed action plan can help to ensure that evaluation and review recommendations are followed up.

서약 7



위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원 기관들이 경험과 반성으로 배운 더 나은 지원을 기대한다.

질적 기준: 인도적 지원 활동가들의 지속적 학습과 발전

왜 이 서약이 중요한가?

성공과 실패에서 얻은 교훈과 이러한 통찰력을 현재 및 향후 활동에 적용하는 것은 책무성을 준수하고 서비스 질관리의 기초이다. 학습하고 지속적으로 개선하는 문화는 전문적이고 열성적인 기관의 기저를 이루고 고 효과성과 효율성을 보장하는 근본적인 요소이다. 최대한 신속한 변화와 적용이 가능하기 위해서는 서비스 사용자와의 끊임없는 상호 작용이 요구된다. 다른 기관과의 협력 또한 학습에 도움이 된다.

성과 지표

1. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 시간이 흐르면서 제공받은 지원과 보호가 개선되고 있음을 파악한다.
2. 현재 인도적 지원 과정에서 얻은 교훈의 결과로 인하여 지원 및 보호를 위한 개입이 개선되었다.
3. 지원과 보호는 다른 인도적 지원에서 얻은 교훈을 반영한다.

주요 활동에 대한 모니터링 질문

- 유사한 위기에 대응한 인도적 지원에 대한 평가와 검토내용을 참고하고 인도적 지원 프로그램 설계에 포함했는가?
- 모니터링과 평가, 피드백, 불만처리 과정은 프로그램 설계와 실행의 변화 또는 혁신을 유도했는가?
- 교훈은 체계적으로 문서화되었는가?
- 위기에 영향을 받은 주민들과 파트너를 비롯한 관련 이해관계자와 교훈을 공유할 때, 특정 시스템을 사용하는가?

주요 활동	지침
7.1 프로그램을 기획할 때 이전의 경험과 교훈을 도출한다.	<p>경험에서 얻은 교훈</p> <ul style="list-style-type: none"> • 서로 다른 과제 실행과 학습, 책무성 목표에는 서로 다른 접근법과 방법을 사용한다. 성공사례뿐 아니라 실패한 사례에서도 교훈을 얻어야 하고, 기관들은 이전의 경험에서 더 많은 것을 배울 수 있다. • 효과적인 모니터링은 질적·양적 데이터를 사용하고 데이터를 삼각화하는 다양한 방법을 사용하며 지속적으로 기록을 유지한다. • 데이터의 용도와 사용자에게 대한 명확성을 위하여 어떤 데이터가 수집되었고 어떻게 나타났는지 밝혀야 한다. 분석되지 않았거나 사용되지 않은 데이터를 수집하지 않도록 반드시 주의를 기울여야 한다. • 정보는 서로 다른 그룹을 대변해야 한다는 점을 인식하는 반면, 모니터링 시스템은 가능한 한 단순하고 접근 가능하도록 만들어야 한다. • 위기에 영향을 받은 주민들은 자신의 삶에 일어난 변화를 가장 잘 판단할 수 있다. 양적 방법론은 물론 개방형 경청과 그 외의 질적인 참여적 접근법의 사용을 권장해야 한다. 교훈 역시 공동체와 공유하고 함께 논의해야 한다. • 피드백과 불만처리 제도를 통해 습득한 정보는 프로그램 평가 시 검토해야 한다. 현실적이고 합의된 활동 계획은 프로그램 평가 및 검토 후 권고안의 후속조치에 도움이 된다.

<p>7.2 Learn, innovate and implement changes on the basis of monitoring and evaluation, and feedback and complaints.</p>	<p>Innovation</p> <ul style="list-style-type: none"> In recent years, there has been a greater focus on the use of innovative approaches, methods and tools for solving some of the challenges in humanitarian response. Funding streams have been made available to agencies wishing to develop new and creative ideas, such as the use of new technologies for sanitation and cash-based programming, or greater use of digital tools and media. People affected by crisis have also always been innovative in adapting to changing circumstances and support could be provided to involve them in a more systematic process of innovation and development.
<p>7.3 Share learning and innovation internally, with communities and people affected by crisis, and with other stakeholders.</p>	<p>Collaboration and sharing of lessons</p> <ul style="list-style-type: none"> In the interest of transparency and programme effectiveness, information from monitoring should be regularly shared with affected communities. Monitoring carried out by the people themselves can further enhance transparency and quality and encourage their ownership of the information. Collaborative learning with other agencies and academic bodies is a professional obligation and can introduce fresh perspectives and ideas, as well as maximising the use of limited resources. Collaboration also helps to reduce the burden of repeated evaluations in the same community. Peer learning exercises have been used by a variety of organisations and can be undertaken to monitor progress in real time or as a reflective exercise post-emergency. Any information collected through monitoring and evaluation should be analysed and presented in a brief accessible format that facilitates sharing and decision-making. Short summaries, briefing papers, meetings or films help to make information and knowledge more accessible.

Guiding questions for monitoring Organisational Responsibilities

- Do policies and resources exist for evaluation and learning? Are they known to staff?
- Does clear guidance exist for the recording and dissemination of learning, including specific guidance applicable to humanitarian crises?
- Is learning identified at programme level, documented and shared within the organisation?
- Is the organisation an active member of learning and innovation forums? How does the organisation contribute to these forums?

Organisational Responsibilities	Guidance notes
<p>7.4 Evaluation and learning policies are in place, and means are available to learn from experiences and improve practices.</p>	<p>Evaluation and learning policies</p> <ul style="list-style-type: none"> Key lessons and areas identified for improvement are not always addressed systematically and lessons cannot be considered learned unless they have brought about demonstrable changes in current or subsequent responses. In its learning cycle, an organisation should include a review and improvement plan for its performance that is based on measurable, objective indicators. All staff should understand their responsibilities in relation to monitoring the progress of their work. They also need to understand how learning can contribute to their own personal development.
<p>7.5 Mechanisms exist to record knowledge and experience, and make it accessible throughout the organisation.</p>	<p>Knowledge management and organisational learning</p> <ul style="list-style-type: none"> Knowledge management involves collecting, developing, sharing, storing and effectively using organisational knowledge and learning. Organisational learning should lead to practical changes such as improved strategies for carrying out assessments, or the reorganisation of teams to ensure a faster and more cohesive response, or clearer articulation of decision-making responsibilities. Longer-term national staff are often key to preserving local knowledge and relationships.

<p>7.2 모니터링과 평가, 피드백과 불만에 근거하여 배우고 혁신하고, 변화를 실행한다.</p>	<p>혁신</p> <ul style="list-style-type: none"> 최근 몇 년 간, 인도적 지원에 관련된 일부 과제를 해결하기 위한 혁신적인 접근법과 방법, 도구를 사용하는 데 보다 주력해왔다. 새로운 위생에 대한 기술과 현금 기반 프로그램의 사용, 또는 디지털 도구 및 매체의 사용 확대 등 새롭고 창의적인 아이디어의 개발을 원하는 기관들은 자금 지원을 받는다. 위기에 영향을 받은 주민들도 항상 환경 변화에 적응하는 데 혁신을 도모해 왔고, 이 주민들을 보다 체계적인 혁신 및 개발 과정에 참여시키기 위한 지원이 제공될 수도 있다.
<p>7.3 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들 그리고 기타 이해관계자들과 함께 배움과 혁신을 내부적으로 공유한다.</p>	<p>협력 및 교환 공유</p> <ul style="list-style-type: none"> 투명성과 프로그램의 효과성을 위하여, 모니터링 정보를 위기에 영향을 받은 지역 공동체와 주기적으로 공유해야 한다. 주민들 스스로 시행하는 모니터링은 투명성과 지원의 질을 더욱 높이고 정보에 대한 주인의식을 촉진한다. 다른 기관 및 학술단체와의 협력학습은 전문적인 활동을 위한 의무이며 제한된 자원의 활용도를 극대화함은 물론 신선한 관점과 아이디어를 소개해줄 수 있다. 또한 협력은 동일한 지역 공동체에서 반복되는 평가의 부담을 줄여주기도 한다. 동료간 학습 훈련은 다양한 기관에서 사용해왔고, 사업활동을 실시간으로 모니터링 하거나 비상사태 이후 경험을 공유하는 훈련의 일환으로 시행해왔다. 모니터링과 평가를 통해 수집된 모든 정보는 공유와 의사결정을 원활하게 하기 위해 확인하기 쉽고 간단한 형식으로 분석되고 제시되어야 한다. 짧은 요약본과 브리핑 보고서, 회의 또는 영상은 정보와 지식을 보다 접근 가능하게 해 준다.

기관의 책임에 대한 모니터링 질문

- 평가 및 학습에 관한 정책과 자원이 있는가? 직원들도 이에 대해 알고 있는가?
- 인도적 위기상황에 적용되는 특정 지침서를 포함하여 학습 내용의 보관 및 전파에 관한 명확한 지침이 있는가?
- 프로그램 차원에서 학습이 확인되고, 문서화되고 그 기관 내에서 공유되는가?
- 기관은 학습 및 혁신 포럼의 일원으로 활동하는가? 기관은 이 포럼에 어떻게 기여하는가?

기관의 책임	지침
<p>7.4 평가와 학습 정책을 마련하고, 경험으로부터 배울 수 있는 수단을 마련하여 관행을 개선한다.</p>	<p>평가 및 학습 정책</p> <ul style="list-style-type: none"> 주요 교환과 개선 영역이 항상 체계적으로 다뤄지는 것은 아니고, 현재 또는 추후 인도적 지원에 있어 입증할만한 변화를 불러일으키지 않는 한 교환을 얻었다고 판단하기 어렵다. 기관은 측정가능하고 객관적인 지표를 기반으로 성과에 대한 검토 및 개선 계획을 학습 사이클에 포함시켜야 한다. 모든 직원들은 자신의 업무 진척 사항을 모니터링하는 데 관한 책임을 인식해야 한다. 또한, 학습이 자신의 개인적 발전에도 어떻게 기여하는지를 알아야 한다.
<p>7.5 기관 전체에 걸쳐 지식과 경험을 기록하고 경험과 지식에 대해 접근 가능하게 하는 제도를 갖추고 있다.</p>	<p>지식 관리와 기관의 학습</p> <ul style="list-style-type: none"> 지식관리에는 기관의 지식과 학습을 수집하고, 발전시키고, 공유하고, 저장하고 효과적으로 사용하는 것을 포함한다. 조직의 학습은 조사수행을 위한 개선된 전략, 혹은 신속하고 일관적인 대응을 위한 팀의 재정비, 혹은 의사결정 책임의 명시 등과 같은 실질적인 변화를 유도해야 한다. 장기 고용된 현지인력은 지역의 지식과 관계를 유지하는 중요한 열쇠가 되는 경우가 종종 있다.

<p>7.6 The organisation contributes to learning and innovation in humanitarian response amongst peers and within the sector.</p>	<p>Peer and sector learning</p> <ul style="list-style-type: none"> • The creation of networks and communities of practice (including the involvement of academia) and opportunities to learn from peer groups – both in the field and in after action reviews or learning forums – can make an important contribution to organisational practice and system-wide learning. Sharing challenges as well as successes amongst peers can enable humanitarians to identify risks and avoid future mistakes. • The amount of evidence that is available across the sector is much greater than what is available to any single organisation and therefore, economies of scale can be achieved through system-wide learning activities. There is also strong indication that organisations learning and reviewing evidence together are more likely to provide the catalyst for organisational change than lessons learned within a single organisation.
---	--

Links to further guidance

<p>The Sphere Project (2015) 'Sphere for monitoring and evaluation'. Sphere Unpacked series:</p> <p>http://www.sphereproject.org/silo/files/sphere-for-monitoring-and-evaluation.pdf</p>
<p>Buchanan-Smith, M. & Cosgrave, J. (2013) 'Evaluation of Humanitarian Action: Pilot Guide'. ALNAP:</p> <p>http://www.alnap.org/what-we-do/evaluation/eha#</p>
<p>Norman, B. (2013) 'Monitoring and accountability practices for remotely managed projects implemented in volatile operating environments'. Tearfund:</p> <p>http://www.alnap.org/resource/7956</p>
<p>Catley, A., Burns, J., Abebe, D., Suji, O. (2013) 'Participatory Impact Assessment: A Design Guide'. Feinstein International Center, Tufts University, Somerville:</p> <p>http://fic.tufts.edu/assets/PIA-guide_revised-2014-3.pdf</p>
<p>Hallam, A. and Bonino, F. (2013) 'Using Evaluation for a Change: Insights from humanitarian practitioners'. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI:</p> <p>http://www.alnap.org/resource/8980</p>

See the CHS Alliance website for more resources: <http://chsalliance.org/resources>

<p>7.6 기관은 동료들간에 그리고 인도적 지원 분야 내에서의 학습과 혁신에 기여한다.</p>	<p>동료간 및 분야별 학습</p> <ul style="list-style-type: none"> • (학계의 개입을 포함한) 실천 네트워크 및 공동체의 구축과 동료들 간 학습 기회(현장 및 활동 후 검토 시, 또는 학습 포럼 이후)는 기관의 절차 및 시스템 전반에 지대한 기여를 한다. 동료들 간 성공 사례 및 도전과제 공유를 통해 인도적 지원 기관들은 위기를 확인하고 향후 발생할 실수를 방지할 수 있다. • 전 분야에 걸쳐 수집된 증거의 양은 단일 기관에서 수집한 증거보다 훨씬 많으므로, 시스템 전반의 학습 활동을 통해 규모의 경제를 달성할 수 있다. 또한, 공동 학습 및 증거에 대한 검토는 단일 기관 내에서 얻은 교훈보다 기관의 변화를 일으킬 기폭제가 될 가능성이 높다.
--	--

참고링크

<p>The Sphere Project (2015) 'Sphere for monitoring and evaluation'. Sphere Unpacked series:</p> <p>http://www.sphereproject.org/silo/files/sphere-for-monitoring-and-evaluation.pdf</p>
<p>Buchanan-Smith, M. & Cosgrave, J. (2013) 'Evaluation of Humanitarian Action: Pilot Guide'. ALNAP:</p> <p>http://www.alnap.org/what-we-do/evaluation/eha#</p>
<p>Norman, B. (2013) 'Monitoring and accountability practices for remotely managed projects implemented in volatile operating environments'. Tearfund:</p> <p>http://www.alnap.org/resource/7956</p>
<p>Catley, A., Burns, J., Abebe, D., Suji, O. (2013) 'Participatory Impact Assessment: A Design Guide'. Feinstein International Center, Tufts University, Somerville:</p> <p>http://fic.tufts.edu/assets/PIA-guide_revised-2014-3.pdf</p>
<p>Hallam, A. and Bonino, F. (2013) 'Using Evaluation for a Change: Insights from humanitarian practitioners'. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI:</p> <p>http://www.alnap.org/resource/8980</p>

더 자세한 내용은 CHS Alliance 웹사이트를 참조. <http://chsalliance.org/resources>

Commitment 8



Communities and people affected by crisis receive the assistance they require from competent and well-managed staff and volunteers.

Quality criterion:
Staff are supported to do their job effectively, and are treated fairly and equitably.

Why is this Commitment important?

The actions of staff are the foundation of each of the Nine Commitments and the basis for an effective response. An organisation's capacity to recruit, train and manage staff and volunteers is at the heart of adherence to the CHS. Staff-related costs are often the largest proportion of an organisation's costs and of most programme budgets, and investments in staff should be carefully nurtured if they are to yield the best outcomes for communities affected by crisis. Responsibilities related to staff, and the organisation's approach to its workforce as a whole, are also included in the other eight Commitments.

Performance indicators

1. Male and female staff feel supported by their organisation to do their work.
2. Staff satisfactorily meet their performance objectives.
3. Communities and people affected by crisis assess staff to be effective (i.e. in terms of their knowledge, skills, behaviours and attitudes).

Guiding questions for monitoring Key Actions

- Are the organisation's mandate and values communicated to new staff?
- Is staff performance managed, under-performance addressed and good performance recognised?
- Do staff sign a code of conduct or similarly binding document? If so, do they receive orientation on this and other relevant policies which allows them to understand it properly?
- Are complaints received about staff or partners' staff? How are they handled?
- Are staff aware of support available for developing the competences required by their role and are they making use of it?

Key Actions	Guidance notes
8.1 Staff work according to the mandate and values of the organisation and to agreed objectives and performance standards (see also guidance note for 8.2).	<p>Staff and volunteers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Any designated representative of the organisation, including national, international, permanent or short-term employees, as well as volunteers and consultants, is considered to be a member of staff. However, different terms and conditions apply to different types and levels of staff. • National employment law will often dictate the status of an individual working for the organisation and such laws must be respected. All staff members must be made aware of their legal and organisational status.
8.2 Staff adhere to the policies that are relevant to them and understand the consequences of not adhering to them.	<p>Adhering to organisational mandates, values and policies</p> <ul style="list-style-type: none"> • Staff are expected to work within the legal scope, mission, values and vision of the organisation, which should be defined and communicated to them. Beyond this wider understanding of the role and ways of working of the organisation, an individual should work to a set of personal objectives and the performance expectations agreed together with their manager. • Whilst the organisation should make policies easily accessible, staff must apply the policies that are relevant to them and accept the consequences if they fail to do so. • The need for inductions and training relating to the organisational mandate, policies and codes of conduct will apply to all situations (even during a rapid scale-up).

서약 8



위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 역량 있고 관리가 잘 된 직원과 자원봉사자들로부터 자신이 필요한 도움을 받는다.

질적 기준:
효과적인 업무 수행을 위한 자원과 직원에 대한 공평·공정한 처우제공

왜 이 서약이 중요한가?

직원들의 활동은 9개 서약의 기본 바탕이며 효과적인 인도적 지원의 기반이 된다. 기관의 직원 채용 및 자원봉사자 모집, 훈련, 관리 역량은 CHS 준수의 핵심이다. 인력과 관련된 경비는 종종 기관 혹은 대부분의 프로그램 예산에서 가장 큰 부분을 차지하고, 직원에 대한 투자는 위기에 영향을 받은 지역 공동체에게 좋은 결과를 낳을 수 있는지 면밀히 검토한 후 진행해야 한다. 직원 관련 책임과 인력 전체에 대한 기관의 접근법은 다른 8개 서약에도 포함된다.

성과 지표

1. 직원들(남성 및 여성)은 자신의 업무 수행에 필요한 지원을 기관으로부터 받고 있다고 생각한다.
2. 직원들은 성과 목표를 충분히 달성한다.
3. 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 직원들이 지식, 기술, 행동 태도 등에서 효과적이라고 평가한다.

주요 활동에 대한 모니터링 질문

- 기관의 사명과 가치에 대하여 새로운 직원들과 소통하는가?
- 직원의 성과 미달에 대해 다루고 좋은 성과는 보상하는 등 직원들의 성과를 관리하는가?
- 직원들은 행동강령이나 유사한 법적 구속력이 있는 문서에 서명했는가? 그런 경우, 직원들은 이런 내용 및 기타 관련 정책을 제대로 이해할 수 있도록 돕는 오리엔테이션을 받았는가?
- 내부 직원이나 협력기관 직원에 대한 불만이 접수되는가? 접수된 불만은 어떻게 처리하는가?
- 직원들은 자신의 역할에 필요한 능력 개발에 대한 기관의 지원에 대해 알고 있고 이를 활용하는가?

주요 활동	지침
8.1 직원은 기관의 사명과 가치, 합의된 목표와 성과 기준에 맞춰서 근무한다.	<p>직원과 자원봉사자</p> <ul style="list-style-type: none"> • 자원봉사자와 컨설턴트는 물론, 현지 직원, 외국인 직원, 정규직, 또는 계약 직원을 포함한 기관에 의해 지명된 사람들은 직원으로 간주된다. 그러나 직원들의 유형 및 직급에 따라 서로 다른 조항 및 조건이 적용된다. • 국가근로계약법은 종종 기관에서 개인자격으로 활동하는 경우에 대한 내용을 명시하는데, 이러한 법률은 반드시 준수해야 한다. 모든 직원들은 반드시 법률적 및 기관 내 자격에 대해 인지하고 있어야 한다.
8.2 직원은 자신과 관련된 정책을 준수하고, 그것을 위배했을 때 발생할 수 있는 결과를 이해한다.	<p>기관의 사명과 가치, 정책 준수</p> <ul style="list-style-type: none"> • 직원들은 명문화된 기관의 법적 영역과 사명, 가치, 비전 내에서 활동해야 하고, 해당 내용들은 직원들에게 전달되어야 한다. 기관의 역할과 업무 방식을 보다 폭넓게 이해하는 것을 넘어, 개개인은 관리자와 함께 합의한 일련의 개인적 목표와 성과 기대 사항에 맞게 근무해야 한다. • 기관은 정책을 보다 이해하기 쉽게 만들어야 하는 반면, 직원들은 반드시 관련 정책을 준수해야 하고, 준수하지 않을 경우 발생할 결과를 받아들여야 한다. • 모든 상황에서(빠르게 확장하는 시기에도) 기관의 사명과 정책, 행동강령에 관한 안내교육 및 훈련이 필요하다.

<p>8.3 Staff develop and use the necessary personal, technical and management competencies to fulfil their role and understand how the organisation can support them to do this.</p>	<p>Performance standards and development of competencies</p> <ul style="list-style-type: none"> • Staff and their employers are mutually accountable for their own skills development – including management skills. With the help of clear objectives and performance standards, they should understand what skills, competencies and knowledge (including, for example, the ability to listen well) are required to perform their current role. They should also be made aware of the opportunities for growth and development that might be available or required. Competencies can be improved through experience, training, mentoring or coaching. • In the early phase of a disaster, opportunities for formal staff development may be limited but managers should, as a minimum, provide an induction and on-the-job training. • There are various methods that can be used to assess a staff member’s skills and behaviours, including observation, reviewing work output, direct discussions with them and interviewing their colleagues. Regular documented performance appraisals should allow managers to identify areas for support and training (see the links to further guidance below).
---	---

Guiding questions for monitoring Organisational Responsibilities

- Are procedures in place for assessing human resource needs in relation to programme size and scope, in conjunction with HR?
- Does organisational planning make provision for future leadership needs and for developing new talent?
- Do staff policies and procedures comply with local employment law and follow recognised good practice in managing staff?
- Do all staff have updated job descriptions and objectives, including specific responsibilities and objectives?
- Is the rewards and benefits structure fair, transparent and consistently applied?
- Are all staff provided with an induction and updates on performance management and staff development policies and procedures?
- Are all staff (and contractors) required to sign a code of conduct (that covers the prevention of sexual exploitation and abuse) and provided with an appropriate induction on the code of conduct?
- Does the organisation have a security policy and guidelines which are location specific and known to staff?

Organisational Responsibilities	Guidance notes
<p>8.4 The organisation has the management and staff capacity and capability to deliver its programmes.</p>	<p>Staff capacity and capability</p> <ul style="list-style-type: none"> • People management systems will depend on each agency and context but should be informed by good practice. They need to be considered and planned at a strategic level with the support of senior management. Organisation and project plans must take into account staff capacity, to ensure that the right numbers of staff with the right skills are in the right place at the right time to deliver short- and long-term organisational objectives. • While this does not mean that organisations must only undertake a project if they have managed to assemble all the necessary resources and expertise at the start, organisation-wide preparedness (involving operations, HR, finance and other functions) is vital to agree how the resources required will be mobilised. • Organisations also need to plan in advance how they will address peaks in demand for qualified staff. Country-level roles and responsibilities will also need to be clarified, as will internal decision-making responsibilities and communication. • High staff turnover can undermine programme quality and continuity. It can also lead to staff avoiding to take personal responsibility and a failure to develop trust between the organisation and the communities it is working with.
<p>8.5 Staff policies and procedures are fair, transparent, non-discriminatory, and compliant with local employment law.</p>	<p>Policies and procedures</p> <ul style="list-style-type: none"> • The style and complexity of staff policies and procedures will depend on the size and context of each agency. However simple or complex the agency may be, staff should participate in the development and review of policies where possible to ensure that their views are represented. A staff manual facilitates knowledge of and consultation on policies. • Local labour laws must be understood and respected, and organisational policy and practice should promote the role of national staff at management and leadership level to ensure continuity, institutional memory, and more contextually appropriate responses.

<p>8.3 직원은 자신의 역할을 수행하기 위하여 필요한 대인 기술 및 관리 능력을 개발하여 활용하고, 기관이 어떻게 지원할 수 있는지를 이해한다.</p>	<p>성과 기준 및 역량 개발</p> <ul style="list-style-type: none"> • 직원과 고용인들은 경영 기술을 포함한 기술 개발에 대해 상호 책임을 갖고 있다. 직원과 고용인들은 분명한 목표와 성과 기준을 기반으로 현재 맡은 역할을 수행하기 위하여 필요한(예를 들어, 경험 능력을 포함한) 기술과 능력, 지식이 무엇인지 이해해야 한다. 또한, 제공되고 있거나 필수적일 수 있는 성장 및 개발의 기회에 대해 알고 있어야 한다. 역량은 경력, 훈련, 멘토링, 또는 코칭을 통해 향상될 수 있다. • 재난의 초기 단계에서, 정식 직원 개발의 기회는 제한될 수 있지만 관리자는, 최소한, 오리엔테이션 및 직무 교육을 제공해야 한다. • 관찰, 업무 성과 검토, 직원과의 직접적인 대화, 해당 직원의 동료 인터뷰 등 직원들의 기술과 행동을 평가하는 방법은 다양하다. 문서화된 정기적 성과 평가를 통해 관리자는 지원 및 훈련 분야를 확인할 수 있다(참고 링크 참조).
---	--

기관의 책임에 대한 모니터링 질문

- 인사관련 프로그램의 크기와 범위에 따른 인력 수요 조사 절차가 마련되어 있는가?
- 기관의 계획은 향후 리더십 수요를 충당하고 새로운 능력 개발 기회를 제공하는가?
- 인사 정책과 절차는 현지 고용법을 준수하고 인사관리의 선례를 따르는가?
- 모든 직원은 특정 역할과 책임 및 성과목표 등 최신버전의 직무기술서를 가지고 있는가?
- 보상 및 복리후생 구조는 공정하고 투명하고 일관적으로 적용되는가?
- 모든 직원은 성과 관리와 직원 개발에 관한 정책 및 절차에 대한 안내 교육 및 최신정보를 제공받는가?
- 모든 직원(과 계약자들)은 (성적 착취 및 학대 방지 관련 내용을 포함한) 행동강령에 서명하는가? 행동강령에 대한 적절한 안내 교육을 제공받는가?
- 기관은 현지에 맞는 보안 정책 및 지침을 가지고 있고 직원들에게 이를 전달하는가?

기관의 책임	지침
<p>8.4 기관은 프로그램을 수행할 수 있는 운영체제와 직원의 역량을 갖추고 있다.</p>	<p>직원의 능력과 역량</p> <ul style="list-style-type: none"> • 인사관리제도는 각 기관 및 상황 별로 다르지만 모범 절차를 따라야 한다. 인사관리제도는 고위 관리직의 지원과 더불어 전략적 차원에서 고려하고 계획해야 한다. 단기 및 장기적 기관 목표를 달성하기 위해서는 반드시 적합한 기술을 갖춘 적합한 수의 직원들이 적합한 시간에 적합한 곳에 배치될 수 있도록 기관 및 프로젝트 계획 시 직원의 능력을 고려해야 한다. • 기관이 처음부터 모든 필요한 자원과 전문가를 갖추었을 경우에만 프로젝트를 맡아야 한다는 의미는 아니지만, 필요한 자원을 동원하는 방식에 대한 동의를 얻기 위해서는 (운영, 인사, 재무, 기타 기능을 포함한) 기관 전반의 대비는 필수적이다. • 또한, 기관은 자격을 갖춘 직원에 대한 수요 급증에 대비하는 방법을 사전에 계획해야 한다. 내부 의사결정 책임과 소통과 마찬가지로, 국가 차원의 역할과 책임 또한 명확히 규정해야 한다. • 고위직의 이직은 프로그램의 품질과 지속성을 떨어뜨릴 수 있다. 또한, 이 때문에 직원들이 개인적 책임을 회피하고 기관과 협력하는 공동체 및 기관 간의 신뢰를 쌓지 못하게 될 수도 있다.
<p>8.5 인사 정책과 절차는 공정하고 투명하며, 비차별적이고, 현지 고용법을 준수한다.</p>	<p>정책 및 절차</p> <ul style="list-style-type: none"> • 인사 정책 및 절차의 방식과 복잡성은 각 기관의 규모와 상황에 따라 다를 것이다. 기관이 얼마나 복잡하고 단순한지와 상관없이 직원들은 가능한 한 자신의 의견이 반영될 수 있도록 정책 개발 및 검토 활동에 참여해야 한다. 인사 매뉴얼은 정책에 관한 지식습득 및 컨설팅을 가능하게 한다. • 현지 노동법을 반드시 이해하고 준수해야 하며, 기관의 정책 및 관행은 지속성, 제도적 기억, 보다 상황에 맞는 대응을 위해 관리직 및 리더의 자리에 있는 현지직원들의 역할을 촉진해야 한다.

	<ul style="list-style-type: none"> An effective response is not simply about ensuring that skilled staff are present – it will also depend on the way that individuals are managed. Research from emergency contexts shows that effective management, frameworks and procedures are as important as, if not more important than, the skills of personnel in ensuring an effective response. Staff must be trained in how to apply standard operating procedures as this allows for higher levels of delegation and faster responses.
8.6 Job descriptions, work objectives and feedback processes are in place so that staff have a clear understanding of what is required of them.	<p>Staff guidance</p> <ul style="list-style-type: none"> Job descriptions should make clear what is expected of each member of staff and should be kept up to date. In addition, each staff member should identify individual objectives that cover their work aspirations and the competencies they hope to develop or improve, and document these in a development plan.
8.7 A code of conduct is in place that establishes, at a minimum, the obligation of staff not to exploit, abuse or otherwise discriminate against people.	<p>Staff conduct</p> <ul style="list-style-type: none"> It is paramount that the organisation's code of conduct is understood, signed and upheld, making it clear to all representatives of the organisation (including staff, volunteers, partners and contractors) what standards of behaviour are expected from them and what the consequences will be if they breach the code.
8.8 Policies are in place to support staff to improve their skills and competencies.	<p>Staff competencies</p> <ul style="list-style-type: none"> Focusing on competency and capacity development can motivate staff and lead to greater effectiveness. The organisation should have mechanisms for reviewing staff performance and assessing capacity gaps as well as a strategy for developing competencies and capacity to contribute to talent development. Performance review schedules must be flexible enough to cover staff who only work short-term as well as those who are on open-ended contracts. The organisation should agree with its partners on the competencies required for staff to meet the agreed Commitments.
8.9 Policies are in place for the security and the well-being of staff.	<p>Security and well-being</p> <ul style="list-style-type: none"> Staff often work long hours in risky and stressful conditions. An agency's duty of care to its workers includes actions to promote well-being and avoid long-term exhaustion, burnout, injury or illness. Managers must make aid workers aware of the risks and protect them from exposure to unnecessary threats to their physical and emotional health. Measures that can be adopted include effective security management, preventative health advice, active support to work reasonable hours and access to psychological support when required. Managers can promote a duty of care through modelling good practice and personally complying with policy. Aid workers also need to take personal responsibility for managing their well-being. Psychosocial support should be immediately available to workers who have experienced or witnessed extremely distressing events.

	<ul style="list-style-type: none"> 효과적인 대응은 단순히 숙련된 직원의 유무에 대한 것이 아니다 이 또한 개개인을 관리하는 방식에 따라 달라질 것이다. 비상 상황에 대한 연구에 따르면, 효과적인 관리와 구조, 절차는 효과적인 대응을 할 수 있는 직원의 능력보다 더 중요하지는 않지만 그것만큼 중요하다. 직원들은 반드시 표준운영절차의 적용 방식에 대해 교육을 받아야 하는데, 그 이유는 이러한 교육을 통해 더욱 많은 것을 위임 받고 인도적 대응을 더욱 신속하게 할 수 있기 때문이다.
8.6 직무기술서, 업무의 목표와 피드백 과정을 마련하여 기관이 직원들에게 필요한 사항이 무엇인지를 직원들이 분명히 이해한다.	<p>직원 가이드</p> <ul style="list-style-type: none"> 직무기술서는 기관이 각 직원들에게 기대되는 사항이 무엇인지를 명료하게 밝혀야 하고 최신 내용으로 개정되어야 한다. 또한, 각 직원은 자신의 포부와 계발 또는 향상시키고자 하는 능력 등 개인적인 목표를 파악하고 직무 계발 계획서에 이 내용들을 기입해야 한다.
8.7 최소한 착취, 학대 및 어떠한 형태의 차별을 가하지 않도록 하는 직원 의무 조항이 포함된 행동강령을 마련한다.	<p>직원 행동강령</p> <ul style="list-style-type: none"> 기관의 행동강령을 이해하고 이에 서명하고 준수하여, (직원, 자원봉사자, 파트너, 계약자 등) 기관의 모든 대표가 행동 기준이 무엇인지, 그리고 행동 강령을 어길 시 발생할 결과에 대해 확실히 아는 것이 무엇보다 가장 중요하다.
8.8 직원들이 자신들의 기술과 역량을 향상시킬 수 있도록 지원하는 정책을 마련한다.	<p>직원의 역량</p> <ul style="list-style-type: none"> 능력 및 역량 개발에 집중하면 직원들에게 동기를 부여할 수 있고 효과성을 증진시킬 수 있다. 기관은 재능 개발을 위해 능력 및 역량 개발 전략은 물론, 직원 성과를 검토하고 역량 차이를 평가할 체계를 갖춰야 한다. 성과 검토 일정은 무기계약직과 단기 직원까지 포함할 수 있을 정도로 반드시 유연해야 한다. 합의된 서약을 준수하기 위해서 기관은 직원에게 필요한 역량에 대해 협력기관과 합의해야 한다.
8.9 직원의 안전과 복지를 위한 정책을 마련한다.	<p>안전과 복지</p> <ul style="list-style-type: none"> 직원들은 종종 위험하고 스트레스 받는 상황에서 장기간 근무한다. 기관의 직원에 대한 돌봄 의무에는 복지 향상 및 장기적 탈진, 극도의 피로, 부상, 또는 질병을 피하기 위한 조치들이 포함된다. 관리자들은 반드시 인도적 지원 활동가들이 위험에 대해 인지하고 신체적·정서적 건강에 대한 불필요한 위협으로부터 스스로를 보호하도록 해야 한다. 채택 가능한 방법으로는 효과적인 안전 관리, 예방적인 건강 관련 조언, 합리적인 근무 시간에 대한 적극적인 지원, 필요 시 심리적 지원 등이 있다. 관리자들은 모범 사례의 모델화와 개개인의 정책 준수를 통해 직원들에 대한 관리의 의무를 더 잘 수행할 수 있다. 인도적 지원 활동가들에게도 스스로의 복지를 관리할 개인적 책임이 있다. 극도로 스트레스가 심한 사건을 경험 또는 목격한 활동가들에게는 심리적 지원을 즉각 제공해야 한다.

Links to further guidance

CHS Alliance (2015) HR Tool:
http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/CHS-Alliance-Handbook-for-Managing-HR-Effectiveness-Final.pdf
CBHA (2010) 'Core Humanitarian Competencies Guide: Humanitarian Capacity Building Throughout the Employee Life Cycle':
http://www.start-network.org/wp-content/uploads/2014/01/Core-Humanitarian-Competencies-Guide.pdf
ECB (2007) 'Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response':
http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/building-trust-in-diverse-teams-the-toolkit-for-emergency-response-115413
People In Aid (2011) 'Debriefing: building staff capacity':
http://chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Debriefing-building-staff-capacity.pdf

See the CHS Alliance website for more resources: <http://chsalliance.org/resources>

참고링크

CHS Alliance (2015) HR Tool:
http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/CHS-Alliance-Handbook-for-Managing-HR-Effectiveness-Final.pdf
CBHA (2010) 'Core Humanitarian Competencies Guide: Humanitarian Capacity Building Throughout the Employee Life Cycle':
http://www.start-network.org/wp-content/uploads/2014/01/Core-Humanitarian-Competencies-Guide.pdf
ECB (2007) 'Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response':
http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/building-trust-in-diverse-teams-the-toolkit-for-emergency-response-115413
People In Aid (2011) 'Debriefing: building staff capacity':
http://chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Debriefing-building-staff-capacity.pdf

더 자세한 내용은 CHS Alliance 웹사이트를 참조, <http://chsalliance.org/resources>

Commitment 9



Communities and people affected by crisis can expect that the organisations assisting them are managing resources effectively, efficiently and ethically.

Quality criterion:
Resources are managed and used responsibly for their intended purpose.

Why is this Commitment important?

Resources are finite and need to be used with care. Being accountable is intrinsically linked with being responsible for the effective and efficient use of resources donated to and managed by the organisation. Communities affected by crisis bear the true costs of mismanagement, negligence or corruption, so it is vital that organisations use resources wisely and honestly in order to ensure maximum impact.

Performance indicators

- Communities and people affected by crisis are aware about community-level budgets, expenditure and results achieved.
- Communities and people affected by crisis consider that the available resources are being used:
 - for what they were intended; and
 - without diversion or wastage.
- The resources obtained for the response are used and monitored according to agreed plans, targets, budgets and timeframes.
- Humanitarian response is delivered in a way that is cost effective.

Guiding questions for monitoring Key Actions

- Are staff following organisational protocols for decisions regarding expenditure?
- Is expenditure monitored regularly and the reports shared across programme management?
- Are services and goods procured using a competitive bidding process?
- Are potential impacts on the environment (water, soil, air, biodiversity) monitored, and actions taken to mitigate them?
- Is a safe whistle-blowing procedure in place and known to staff, affected communities and other stakeholders?
- Are cost-effectiveness and social impact monitored?

Key Actions	Guidance notes
9.1 Design programmes and implement processes to ensure the efficient use of resources⁵, balancing quality, cost and timeliness at each phase of the response.	<p>Programme issues</p> <ul style="list-style-type: none"> In high-profile acute emergencies, there is often the pressure to spend large amounts of money quickly and to demonstrate that agencies are doing something to address the situation. This can lead to poor project planning and insufficient emphasis on exploring different potential programme and financial options (e.g. the use of cash) that may offer better value for money. In rapid onset emergencies, it may be necessary to adapt procedures to enable faster financial decision-making and to cope with challenges in the humanitarian context (e.g. a lack of available suppliers to carry out competitive tenders). However, the elevated risk of corruption in humanitarian contexts means it is important to provide training and support to staff as well as complaints mechanisms to prevent adapted systems being open to corruption (see Commitments 3 & 5). Deploying experienced senior staff during this time can help to mitigate the risks and ensure that a balance is struck between providing a timely response and one that also maintains standards and limits waste.

⁵ The term "resources" should be understood in its broader sense, encompassing what the organisation needs to deliver its mission, including but not limited to: funds, staff, goods, equipment, time, land area, soil, water, air, natural products and the environment in general.

서약 9



위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원 기관이 자원을 효율적이고, 효과적이며 윤리적으로 관리할 것을 기대한다.

질적 기준:
자원의 책임 있는 관리와 사용

왜 이 서약이 중요한가?

자원은 한정되어 있어서 신중히 사용해야 한다. 책무성을 가진다는 것은 기관이 후원을 받고 후원금을 관리하는 것에 있어서 자원의 효과적 및 효율적인 사용에 대한 책임과 본질적으로 관련이 있다. 위기에 영향을 받은 공동체는 부실관리, 부주의, 또는 부패의 실질 비용을 떠안으므로, 최대 효과를 보장하기 위해서 기관은 필수적으로 자원을 현명하고 정직하게 사용해야 한다.

성과 지표

- 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 지역 공동체 차원의 예산과 지출, 달성 결과에 대해 알고 있다.
- 위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들은 가용자원이 계획된 대로 사용되고 유용이나 낭비 없이 사용된다고 여긴다.
- 인도적 대응을 위해 확보한 자원은 합의된 계획과 목표, 예산, 기간에 따라 사용하고 모니터링한다.
- 인도적 지원은 비용 효과적인 방식으로 제공된다.

주요 활동에 대한 모니터링 질문

- 직원들은 지출 관련 결정에 관한 기관의 프로토콜을 따르는가?
- 지출을 정기적으로 모니터링하고, 보고서를 프로그램 관리단 전체에 공유하는가?
- 재화 및 용역은 경쟁적 입찰 과정을 통해 구매하는가?
- 환경(물, 땅, 공기, 생물 다양성)에 대한 잠재적 영향을 모니터링하고, 이러한 영향을 완화시키기 위한 조치를 취하는가?
- 안전한 고발 절차가 마련되어 있고, 직원들과 위기에 영향을 받은 지역 공동체, 그 외 이해관계자들도 이러한 절차를 알고 있는가?
- 비용 효과성과 사회적 영향을 모니터링하는가?

주요 활동	지침
9.1 자원의 각 단계별로 자원의 효율적 사용⁵, 질의 균형, 비용과 적시성을 고려하여 프로그램을 설계하고 절차를 이행한다.	<p>프로그램 이슈</p> <ul style="list-style-type: none"> 세간의 이목을 끄는 비상사태의 경우, 종종 많은 돈을 빨리 써야 하고 기관들이 이 상황을 해결하기 위해 무언가를 하는 모습을 보여줘야 하는 부담이 있다. 이럴 경우 프로젝트 계획이 부실해지고, 다양한 잠재 프로그램과 돈을 더 가치 있게 쓸 수 있는 재정적 선택 사항(예: 현금 사용)을 찾는 과정을 소홀히 하게 될 수 있다. 빠르게 진행된 비상사태의 경우, 보다 빠른 재무 관련 의사결정을 가능하게 하고, 인도적 상황(예: 경쟁 입찰을 진행할 공급자 부족)의 도전 과제에 대응할 수 있도록 절차를 조정해야 할 수도 있다. 그러나 인도적 상황에서 부패의 위험이 점차 높아진다는 것은, 조정된 시스템이 부패의 여지를 주지 못하도록 불만제기 제도는 물론 직원에 대한 훈련 및 지원을 제공하는 것이 중요하다는 것을 의미한다(서약 3 & 5 참조). 이 기간 동안 경험 많은 고위직을 파견하면 위기도 경감되고, 시의 적절한 인도적 대응을 제공하면서도 기준을 준수하고 낭비를 줄일 수 있다.

⁵ "자원"이라는 용어는 기관이 임무를 완수하기 위해 필요한 것을 망라하는, 보다 넓은 개념으로 이해해야 한다. 자원은 자금, 직원, 재화, 장비, 시간, 토지, 흙, 물, 공기, 천연산물, 일반적인 환경을 포함하되 이에 국한되지 않는다.

	<ul style="list-style-type: none"> • Collaboration and coordination between organisations can also contribute to a more efficient response (e.g. by conducting joint assessments or evaluations and supporting interagency registration and logistics systems). • At the end of the project, the assets and resources that remain will need to be donated, sold or returned responsibly.
9.2 Manage and use resources to achieve their intended purpose, minimising waste.	<p>Using resources for their intended purpose</p> <ul style="list-style-type: none"> • All humanitarian actors are accountable to both donors and affected communities and should be able to demonstrate that resources have been used wisely, efficiently and to good effect. • Fraud, corruption and waste divert resources away from those who need them most. However, an intervention that is not effective because it is understaffed or under-resourced cannot be said to be accountable, and economical does not always equal value for money. A balance will often need to be struck between economy, effectiveness and efficiency. • Aid must not be diverted to support terrorist activities and many donors impose vetting systems on potential partners to mitigate this risk.
9.3 Monitor and report expenditure against budget.	<p>Monitoring and reporting on expenditure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financial management is an important aspect of programme management and good quality financial planning and monitoring systems are required to ensure that programme objectives are met. Systems and procedures should be in place to mitigate key financial management risks and to track all financial transactions. • Key risks that require specific skills and systems to mitigate are procurement, cash-transfer programming and stock management. Accounting records should satisfy accepted national and/or international standards and should be applied systematically within the organisation. • All staff members have some responsibility for ensuring that finances are well managed but it is important to have people specially designated to compile financial reports. Staff should be encouraged to report any suspected fraud, corruption or misuse of resources (see Lewis, T. 2010 in the links to further guidance below).
9.4 When using local and natural resources, consider their impact on the environment.	<p>Environmental impact and use of natural resources</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humanitarian responses can have negative impacts on the environment, producing large amounts of waste, degrading natural resources, contributing to the depletion or contamination of the water table, deforestation and other environmental hazards. • A rapid environmental impact assessment (REA) can help to determine the risks and makes it more likely that mitigation measures are put in place. • Involving affected communities and their concerns in this process is key and support for the local management of natural resources should be integrated into programming (see the URD/UNEP toolkit in the links to further guidance below).
9.5 Manage the risk of corruption and take appropriate action if it is identified.	<p>Managing corruption risks</p> <ul style="list-style-type: none"> • The definition and understanding of corrupt practices is not the same in all cultures and a clear definition of the behaviour that is expected of staff (including volunteers) and partners is fundamental in addressing this risk (see Commitment 8). • Being more open and transparent with project information, encouraging stakeholders to report abuses of power, careful on-site monitoring but also treating community members with respect can help to reduce corruption risks. Whilst it is important to have robust systems in place to counter corruption, in the early stages of an acute emergency, it may be necessary to have more flexible controls in place for a limited amount of time (see Hees et al. 2014 in the links to further guidance below).

	<ul style="list-style-type: none"> • 기관간의 협력과 조정은 공동조사/평가 수행 및 정부등록, 물류시스템에 대한 지원과 같은 보다 효율적인 대응에 기여할 수 있다. • 사업종료 시점에, 잔여 자산 및 자원은 책임 있게 기부, 판매, 회수되어야 한다.
9.2 낭비를 최소화하고 의도된 목적에 맞게 자원을 관리하고 사용한다.	<p>의도된 목적에 맞게 자원 사용</p> <ul style="list-style-type: none"> • 모든 인도적 지원 주체들은 기부자들과 위기에 영향을 받은 지역 공동체 모두에 대해 책임을 지며, 자원이 현명하고 효율적이고 효과적으로 사용되었음을 보여줄 수 있어야 한다. • 횡령과 부패, 낭비는 자원을 가장 필요로 하는 사람들이 자원을 얻지 못하게 한다. 그러나 인력부족 또는 자원부족으로 인해 발생한 효과적이지 않은 인도적 개입이 책임 있는 것이었다고 볼 수는 없다. 경제적이라는 표현 역시 돈의 가치를 동등하게 실현했다고 볼 수 없다. 종종 경제와 효과성, 효율성 간에 균형을 찾는 것이 필요하다. • 인도적 지원은 반드시 테러 활동을 지원하는 데 활용되지 않아야 하며 많은 기부자들은 이와 같은 위기 경감을 위해 잠재적 파트너들에 대해 면밀한 조사를 실시한다.
9.3 예산 대비 지출을 점검하고 보고한다.	<p>지출 모니터링 및 보고</p> <ul style="list-style-type: none"> • 재무 관리는 프로그램 관리의 중요한 부분이며 프로그램의 목표를 달성하기 위해서는 훌륭한 재무계획과 모니터링 시스템이 필요하다. 주요 재무 관리 위기를 경감시키고 모든 금융거래를 추적하기 위해서는 시스템과 절차가 마련되어 있어야 한다. • 위기 경감을 위한 특정 기술과 시스템이 필요한 주요 위기들은 조달, 현금 거래 프로그램, 재고 관리에서 발생한다. 회계 기록은 인정된 국가 또는 국제 기준을 충족해야 하며 기관 내에서 체계적으로 적용되어야 한다. • 모든 직원들은 재정이 잘 관리되도록 할 책임을 일부 갖고 있지만, 재무 보고서를 작성할 전문가를 고용하는 것도 중요하다. 직원들은 모든 의심 가는 사기, 부패, 또는 자원 오남용에 대해 보고할 수 있어야 한다 (참고 링크 중 Lewis, T. 2010 참조).
9.4 지역의 천연 자원을 활용할 때는 환경에 대한 영향을 고려한다.	<p>환경에 대한 영향 및 천연 자원의 활용</p> <ul style="list-style-type: none"> • 인도적 지원은 다량의 폐기물 배출, 천연 자원 황폐화, 지하 수면의 고갈 또는 오염, 삼림 벌채, 그 외 환경의 위험 요소 등 환경에 대해 부정적인 영향을 주기도 한다. • 신속한 환경영향평가(REA)는 위기 요소를 확인하고 위기 경감 조치를 마련하는 데 도움이 된다. • 위기에 영향을 받은 지역 공동체와 이 공동체의 관심사를 이 과정에 포함시키는 것은 필수적이며 현지의 천연 자원 관리에 대한 지원은 사업계획에 통합되어야 한다(참고 링크 중 URD/UNEP toolkit 참조).
9.5 부패 위험을 관리하고 발견 시 적절한 조치를 취한다.	<p>부패 위험 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> • 부패 관행의 정의와 이해는 문화 별로 다르고, (자원봉사자를 포함한) 직원과 협력기관이 해야 할 행동에 대한 정확한 정의는 위기 해결의 핵심이다(서약 8 참조). • 프로젝트 정보를 보다 많이 공개하고 투명하게 운영하고, 이해관계자들에게 권력 남용을 신고하도록 장려하고, 주의 깊은 현장 모니터링을 시행하면서도 지역 공동체 일원들을 존중하는 것은 부패의 위기를 줄일 수 있다. 부패에 맞서기 위한 강력한 시스템을 마련하는 것도 중요하지만, 극심한 비상사태의 초기 단계에서는, 한정된 시간으로 인해 보다 유연한 통제가 필요할 수 있다 (참고 링크 중 Hees et al. 2014 참조).

Guiding questions for monitoring Organisational Responsibilities

- Do policies and procedures exist for ethical procurement, use and management of resources?
- Do these include provisions for:
 - acceptance and allocation of funds?
 - acceptance and allocation of gifts-in-kind?
 - mitigation and prevention of environmental impacts?
 - fraud prevention, handling of suspected and proven corruption, and misuse of resources?
 - conflicts of interest?
 - auditing, verification and reporting?
 - asset risk assessment and management?

Organisational Responsibilities	Guidance notes
<p>9.6 Policies and processes governing the use and management of resources are in place, including how the organisation:</p> <p>a. accepts and allocates funds and gifts-in-kind ethically and legally;</p> <p>b. uses its resources in an environmentally responsible way;</p> <p>c. prevents and addresses corruption, fraud, conflicts of interest and misuse of resources;</p> <p>d. conducts audits, verifies compliance and reports transparently;</p> <p>e. assesses, manages and mitigates risk on an ongoing basis; and</p> <p>f. ensures that the acceptance of resources does not compromise its independence.</p>	<p>Funding and gifts-in-kind</p> <ul style="list-style-type: none">• Funding criteria and sources of funding should be documented and open to public scrutiny. The use of some funding sources could compromise the operational independence and impartiality of an organisation and efforts should be made to mitigate such risks by producing guidance for staff and encouraging transparency.• Gifts-in-kind may also create ethical dilemmas. Giving gifts in many cultures is seen as an important social norm and refusing a gift would appear rude. If receiving the gift causes a sense of indebtedness, the receiver should politely refuse it. But if it is accepted, it is wise to declare this and discuss with a manager if concerns remain. Staff should be made aware of such policies and possible dilemmas (see <i>Hees et al.</i> 2014). <p>Environmentally responsible organisations</p> <ul style="list-style-type: none">• Organisations should commit to environmentally sound policies and practices and make use of existing guidelines to help address environmental issues in an emergency.• Green procurement policies help reduce the impact on the environment but need to be managed in a way that does not or minimises delay in the provision of assistance. <p>Corruption and fraud</p> <ul style="list-style-type: none">• Fraud includes theft, diversion of goods or property and the falsification of records such as expense claims. Every organisation must keep an accurate record of financial transactions that take place to show how funds have been used. Systems and procedures need to be set up to ensure internal control of financial resources and to prevent fraud and corruption.• Recognised good practice in financial management and reporting should be supported by the organisation. Organisational policies should also ensure that procurement systems are transparent and robust and incorporate counter-terrorism measures (see <i>Hees et al.</i> 2014). <p>Conflicts of interest</p> <ul style="list-style-type: none">• Staff must ensure that there is no conflict between the aims of the organisation and their own personal or financial interests. For example, they must not award contracts to suppliers, organisations or individuals if they or their family stand to gain financially.• There are various forms of conflict of interest and people do not always recognise that they are contravening organisational codes and policies. For example, using the organisation's resources without permission or taking gifts from a supplier might be construed as a conflict of interest.• Creating a culture where people feel that they can openly discuss and declare any potential or actual conflicts of interest is key to managing them. <p>Auditing and transparency</p> <ul style="list-style-type: none">• Audits can take several forms – internal audits check that procedures are being followed; external audits verify whether the organisation's financial statements are true and fair; an investigative audit is carried out when an organisation suspects a specific problem – usually fraud.

기관의 책임에 대한 모니터링 질문

- 자원의 윤리적 조달, 사용, 관리를 위한 정책과 절차가 마련되어 있는가?
- 이러한 정책과 절차에는 아래 조항이 포함되어 있는가?
 - 자금의 수령 및 배분
 - 현물의 수령 및 배분
 - 환경에 대한 영향의 경감 및 방지
 - 횡령 방지, 부패, 및 자원 오용 혐의 및 입증된 건에 대한 처리
 - 이해상충
 - 회계 감사와 검증, 보고
 - 자산 위기 평가 및 관리

기관의 책임	지침
<p>9.6 아래의 사항과 관련하여 자원의 사용과 관리에 대한 정책과 절차가 마련되어 있다.</p> <p>a. 자금과 현물의 윤리적 법률적 방식의 수용과 배분</p> <p>b. 자원사용에 대한 환경적 책임</p> <p>c. 부패, 횡령, 자원의 오용과 이익으로 인한 갈등 예방 및 해결</p> <p>d. 회계 감사 실시 및 규정 준수, 보고의 투명성 확보</p> <p>e. 지속적인 위험의 조사, 관리 및 경감</p> <p>f. 자원의 수령이 기관의 독립성과 타협하지 않도록 보장</p>	<p>자금과 현물</p> <ul style="list-style-type: none">• 자금의 기준과 출처를 문서화하고 공개적으로 조사한다 일부 자금 출처의 사용은 기관의 독립성과 공정성을 타협하게 만들 수 있다. 직원 지침을 마련하고 투명성을 권장함으로써 이러한 위기를 경감하기 위해 노력해야 한다.• 현물도 윤리적 딜레마를 양산한다. 대부분의 문화권에서 선물을 주는 것은 중요한 사회적 규범으로 간주되고 선물을 거절하는 것은 무례해 보일 수도 있다. 선물을 받음으로 인해서 빚진 느낌이 들면, 선물을 정중히 거절해야 한다. 그러나 만약 선물을 받았을 경우에는, 선물 수령 사실을 알리고 문제가 될지에 대해 관리자와 상의하는 것이 현명하다. 직원들은 이러한 정책과 발생 가능한 딜레마에 대해 알고 있어야 한다(Hees et al. 2014 참조). <p>환경에 책임 지는 기관</p> <ul style="list-style-type: none">• 기관은 환경적으로 건전한 정책 및 관행을 준수해야 하고 비상 시 환경 문제를 해결하는 데 도움이 되는 기존의 가이드라인을 활용해야 한다.• 녹색 구매 정책은 환경에 대한 영향을 경감시키지만, 이 정책은 인도적 지원 제공을 지연시키지 않거나 지원을 최소화하는 방식으로 관리해야 한다. <p>부패와 횡령</p> <ul style="list-style-type: none">• 횡령에는 절도, 재화 또는 자산의 유용, 비용 청구서와 같은 기록의 위조 등이 포함된다. 모든 기관들은 반드시 자금이 어떻게 사용되었는지를 보여주는 금융거래를 정확히 기록해야 한다. 재원의 내부 통제, 횡령 및 부패 방지를 위한 시스템과 절차를 마련해야 한다.• 기관은 재무 관리 및 보고에 관한 인정된 모범 사례를 지원해야 한다. 조직의 정책은 투명하고 강력한 구매 시스템을 보장해야 하고 반테러 조치도 포함해야 한다(Hees et al. 2014 참조). <p>이해상충</p> <ul style="list-style-type: none">• 직원들은 반드시 기관의 목적과 개인적 또는 재정적 이해가 충돌하지 않도록 해야 한다. 예를 들어, 직원들은 자신 또는 자신의 가족이 재정적인 이득을 얻게 될 것 같으면 공급업체, 기관, 또는 개인들과 계약을 체결하지 않아야 한다.• 세상에는 다양한 이해상충의 유형이 있고 사람들은 자신의 이해가 조직의 행동강령과 정책에 위반된다는 사실을 항상 깨닫지는 못한다. 예를 들어, 조직의 자원을 허가 없이 사용하거나 공급업체로부터 선물을 받는 것은 이해상충이라고 볼 수 있다.• 사람들이 실제 이해상충 사례나 가능성에 대해 편하게 터놓고 상의하고 얘기할 수 있는 문화를 구축하는 것이 이해 상충 관리의 핵심이다. <p>회계 감사와 투명성</p> <ul style="list-style-type: none">• 회계 감사는 여러 가지 형태를 가진다. 내부 회계 감사는 절차 준수 여부를 확인하고, 외부 회계 감사는 기관의 재무제표가 사실에 입각하고 올바른지를 검증하며, 수사 감사는 기관이 특정 문제, 보통 횡령 혐의가 있는 경우 시행한다.

- Independently and externally audited annual accounts provide some measure of guarantee against fraud and the misuse of funds. Audited accounts and other regular financial reports should be published transparently and communicated in ways accessible to both staff and affected communities.

Risk management

- This entails identifying, assessing and prioritising risks, and then identifying strategies to reduce, monitor and control them. The risks that incur the greatest loss and the greatest probability of happening should be handled first.

Links to further guidance

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

See the CHS Alliance website for more resources: <http://chsalliance.org/resources>

- 독립적으로 진행되는 연간 외부 회계 감사 보고서는 횡령 및 자금 오용을 방지하는 몇몇 조치를 가능하게 한다. 회계 감사 보고서와 그 외 정기적 재무 보고서는 투명하게 출판되고 직원들은 물론 위기의 영향을 받은 지역 공동체도 열람할 수 있어야 한다.

위기 관리

- 위기 관리에는 위기의 확인, 조사, 우선순위 지정과 그 리고 위기에 대한 경감 및 모니터링 및 통제 전략의 수립이 포함된다. 최대 손실을 야기하고 발생 가능성이 가장 높은 위기를 가장 먼저 처리해야 한다.

참고링크

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

더 자세한 내용은 CHS Alliance 웹사이트를 참조, <http://chsalliance.org/resources>

Annex 1

Terms and definitions used

For the purposes of the **CHS Guidance Notes and Indicators**, the following definitions apply:

Accountability: the process of using power responsibly, taking account of, and being held accountable by, different stakeholders, and primarily those who are affected by the exercise of such power.

Audit: a systematic, independent and documented process for obtaining audit evidence [records, statements of fact or other information which are relevant and verifiable] and evaluating it objectively to determine the extent to which the audit criteria [set of policies, procedures or requirements] are fulfilled.

Civil society: citizens who are linked by common interests and collective activity but excluding for-profit, private sector organisations. Civil society can be informal, or organised into NGOs or other associations.

Climate change adaptation: climate change pushes at-risk people beyond their capacity to cope and makes more people vulnerable to the effects of disasters. Climate change adaptation relates to interventions that seek to identify, reduce and manage risks associated with more frequent, severe and unpredictable weather events.

Code of conduct: a statement of principles and values that establishes a set of expectations and standards for how an organisation, government body or partner will behave, including minimum levels of behaviour expected and any disciplinary action that could follow in cases of non-compliance.

Communities and people affected by crisis: the totality of women, men, girls and boys with different needs, vulnerabilities and capacities who are affected by disasters, conflict, poverty or other crises at a specific location.

Competencies: the knowledge, skills, behaviours and attitudes that staff need in order to be effective in their roles, and that ultimately determine an organisation's success.

Complaint: a specific grievance of anyone who has been negatively affected by an organisation's action or who believes that an organisation has failed to meet a stated commitment.

Coping mechanisms: some coping mechanisms are sustainable and helpful, while others may be negative, with potentially long-term harmful consequences, such as the sale of assets, reducing expenditure on medical care or education, consuming less food, or heavy alcohol consumption.

Corruption: "the abuse of entrusted power for private gain".⁶ This includes financial corruption such as fraud (see below), bribery, extortion and receiving kickbacks (illicit payments in return for facilitating transactions or contacts with influential people). Exchanging relief goods in return for sexual favours, preferential treatment of friends or relatives when recruiting or providing assistance, and the manipulation of distribution lists and diversion of resources are also forms of corruption.

Disaster risk reduction: is a type of response that aims to identify and address risks caused by both climate (e.g. drought, floods and landslides) and non-climate related disasters (e.g. earthquakes, volcanoes and tsunamis).

Document: any form of record of discussions, agreements, decisions and/or actions that is reproducible.

Duty of care: a moral or legal obligation to ensure the safety of others. It entails meeting recognised minimum standards for the well-being of crisis-affected people, and paying proper attention to their safety and the safety of staff.

Effectiveness: the extent to which an aid activity attains its objectives. The effectiveness of humanitarian response is a responsibility that is shared between responders and outcomes should be assessed in conjunction with crisis-affected communities.

⁶ Transparency International

부록 1

용어해설

“인도적 지원의 핵심 기준에 대한 지침 및 지표”의 목적에 맞게, 다음 정의를 적용한다.

책무성: 권력(힘)을 책임 있게 사용하는 과정으로 이러한 권력(힘)을 발휘할 때, 일차적으로 영향을 받는 사람들과 여러 다른 이해관계자들을 고려하여 이들에 대하여 책임을 지는 상태.

회계 감사: 회계 감사 기준[일련의 정책, 절차, 또는 필요 조건]이 충족되는 범위를 확정하기 위해 회계 감사 증거[기록, 사실 진술서, 또는 검증 가능한 그 외 관련 정보]를 얻고 이를 객관적으로 평가하기 위한 체계적이고 독립적이며 문서화된 과정.

시민 사회: 이윤을 추구하는 민간 기관을 제외한 공동의 이해와 집단 활동으로 연결되어 있는 시민들. 시민 사회는 비공식적이거나, NGO 혹은 기타 단체로 구성될 수 있다.

기후 변화 적응: 기후 변화는 위기에 처한 사람들이 대처 능력의 한계를 넘을 때까지 몰아붙이고 보다 많은 사람들이 재난의 영향에 취약해지도록 만든다. 기후 변화 적응은 보다 빈번하고 심각하며 예상 불가능한 기후에 관련된 위기를 파악하고 경감시키고 관리하고자 하는 인도적 개입과 연관이 있다.

행동 강령: 기관, 정부 기관, 또는 파트너의 행동에 관한 일련의 기대 및 기준을 수립하는 원칙 및 가치 성명서. 행동 강령에는 기대되는 최소한의 행동 수준과 행동 강령의 비준수 시 따르는 징계 조치가 담겨 있다.

위기에 영향을 받은 지역 공동체 및 주민들: 특정 지역에서 재난, 분쟁, 빈곤 및 기타 위기로 영향을 받은 이들로, 다른 필요-취약성-역량을 가진 여성, 남성, 소년, 소녀 모두를 말한다.

역량: 직원들이 자신의 역할을 효과적으로 수행하고, 궁극적으로 기관의 성공을 이끄는 데 필요한 지식과 기술, 행동, 태도

불만: 기관의 조치로 인해 부정적인 영향을 받은 사람, 또는 기관이 경계한 서약을 준수하지 못했다고 믿는 사람들의 특정 의견

대응기제: 지속가능하고 유익한 대응기제들이 있는 반면, 자산 판매, 의료 또는 교육에 대한 지출 감소, 식품 소비 감소, 또는 과도한 알코올 섭취 등 장기적으로 유해한 결과를 낳을 가능성이 있는 부정적인 대응기제들도 있다.

부패: “사적 이익을 위한 위탁 권한의 남용.”⁶ 부패에는 횡령(아래 참조), 뇌물, 강탈, 리베이트 수령(영향력 있는 사람과의 거래 또는 계약 추진의 대가로 받는 불법 보상금) 등의 재정적 부패도 포함된다. 성접대, 직원 모집 또는 지원 제공 시 친지들에게 특혜 제공, 배분 목록 조작, 자원 유용 또한 부패에 속한다.

재난 위험 경감: 기후 관련 재난(예: 가뭄, 홍수, 산사태)과 기후와 관련되지 않은 재난(예: 지진, 화산, 쓰나미)으로 인한 위기를 파악하고 해결하기 위한 인도적 대응 방식

서류: 재생산이 가능한 어떠한 형식의 담화, 협의, 의사결정 및 활동에 대한 기록

주의의무: 다른 사람의 안전을 보장하기 위한 도덕적 또는 법적 의무. 위기의 영향을 받은 사람들을 위한 인정된 최소한의 복지 기준을 충족해야 하고, 이들의 안전과 직원의 안전에 적절히 주의를 기울여야 한다.

효과성: 인도적 지원 활동이 목적을 달성한 정도. 인도적 지원의 효과성은 인도적 지원 활동가들이 공유하는 책임이고, 그 결과는 위기에 영향을 받은 지역 공동체와 함께 평가해야 한다.

⁶ 국제 투명 기구(Transparency International)

Efficiency: the extent to which the outputs of humanitarian programmes, both qualitative and quantitative, are achieved as a result of inputs.

Engagement: the processes by which organisations communicate, consult and/or provide for the participation of interested and/or affected stakeholders, ensuring that their concerns, desires, expectations, needs, rights and opportunities are considered in the establishment, implementation and review of the programmes assisting them.

Entitlement: refers to a right to benefits (goods or services) specified especially by law or contract. People affected by crisis have a right to protection and security and these and other rights are enshrined in international humanitarian law and human rights declarations, which most countries have signed up to.

Evaluation: usually an episodic assessment of performance, focused on results (outcomes and impacts) that can be internal or external. Evaluations can provide assessments of what works and why, and highlight intended and unintended results for accountability and learning purposes.

Evidence: information on which a judgment or conclusion can be based. In humanitarian work, many different sorts of evidence are used including subjective and qualitative information. Qualitative information is not necessarily information of a lower quality than quantitative information. ALNAP⁷ uses six criteria to judge the quality of evidence used in humanitarian action: “accuracy; representativeness; relevance; generalisability; attribution; and clarity around context and methods”.

Feedback mechanism: a formal system established and used to allow recipients of humanitarian action (and in some cases, other crisis-affected populations) to provide information on their experience with a humanitarian agency or the wider humanitarian system. Such information is then used for different purposes, in expectation of a variety of benefits, including taking corrective action to improve some element of the response.⁸ Feedback can also be provided informally.

Fraud: the act of intentionally deceiving someone in order to gain an unfair or illegal advantage (financial, political or otherwise). This is usually considered as a violation of civil law.

Gifts-in-kind: any goods and services (rather than money) received by an organisation as a donation. The purpose of gifts-in-kind is to assist an organisation in carrying out the purpose for which it was organised.

Hazard (and risk): something that has the potential to cause adverse effects such as an earthquake or an epidemic. A risk is the likelihood of harm occurring from that hazard and the potential losses to lives, livelihoods, assets and services.

Humanitarian Country Team (HCT): a strategic and operational decision-making and oversight forum established and led by the Humanitarian Coordinator (HC). Composition includes representatives from the UN, the International Organization for Migration (IOM), international NGOs and the Red Cross/Red Crescent Movement. Agencies that are also designated cluster leads should represent the clusters as well as their respective organisations. The HCT is responsible for agreeing on common strategic issues related to humanitarian action.

Humanitarian action: action taken with the objective of saving lives, alleviating suffering and maintaining human dignity during and after human-induced crises and natural disasters, as well as action taken to prevent and prepare for them.

Impartiality: relates to giving priority to the most urgent cases of distress, being objective and not discriminating because of someone’s nationality, race, gender, religious belief, class, tribal allegiances or political opinion.

Informed consent: agreeing to an action based on a clear understanding of the facts, implications and consequences of the action.

Integrity: involves behaviours and actions consistent with a set of moral or ethical principles and standards.

Monitoring: an ongoing and usually internal process of data collection, focused on inputs and outputs.

Mutual accountability: a process by which two or more partners agree to be held responsible for the commitments that they have voluntarily made to each other.

Organisation: an entity that has the management structure and power to apply the CHS.

효율성: 인도적 프로그램의 투입대비 질적이거나 양적인 산출물 정도

참여적 개입(Engagement): 기관이 프로그램을 기획, 이행 및 평가 시, 관심이 있고(또는) 영향을 받는 이해 관계자들이 참여하여 그들의 관심사, 바램, 기대, 필요, 권리 및 기회를 고려하도록 의사소통하고 협의하도록 하는 과정

자격: 특히 법 또는 계약에 명시된 혜택(재화 또는 용역)을 받을 권리를 의미함. 위기에 영향을 받은 사람들은 보호 및 안전에 대한 권리를 가지며 이런 권리와 그 외 권리는 대부분의 국가가 서명한 국제 인도법 및 인권선언문에 명시되어 있다.

평가: 대개 내부 또는 외부에서 실시한 결과(성과 및 영향) 중심의 성과에 대한 일회성 조사. 평가는 어떤 점이 잘 되었고 왜 잘 되었는지를 조사하고, 책무성 및 학습 목적에 맞는 의도된 결과 및 의도하지 않은 결과를 보여준다.

증거: 판단 또는 결론의 근거가 되는 정보. 인도적 활동에서는, 주관적이고 질적인 정보 등 다양한 종류의 증거가 사용된다. 질적 정보는 반드시 양적 정보보다 질적으로 더 낮은 정보를 의미하지는 않는다. ALNAP⁷은 인도적 활동에 사용되는 증거의 질을 판단할 때, “정확도, 대표성, 연관성, 일반화 가능성, 기인성, 상황 및 방법에 관한 명료성” 이렇게 6가지 기준을 사용한다.

피드백 메커니즘: 인도적 활동의 수혜자들(그리고 일부의 경우, 그 외 위기에 영향을 받은 주민들)이 인도적 지원 기관 또는 더 다양한 인도적 시스템과 자신의 경험을 공유할 수 있도록 돕기 위해 마련되고 사용되는 공식 제도. 이러한 정보는 인도적 지원의 일부 구성 요소를 개선하기 위한 시정 조치를 포함한 다양한 혜택을 기대하여, 다양한 목적으로 사용된다.⁸ 피드백은 비공식적으로도 제공될 수 있다.

형량: (재정적, 정치적, 또는 그 외) 부당하거나 불법적인 특혜를 얻기 위해 누군가를 고의로 속이는 행위. 대개 민법을 어긴 것으로 간주된다.

현물: 기관이 기부 받은(돈 외에) 재화 및 용역. 현물의 목적은 기관이 자체 운영 목적을 달성할 수 있도록 돕는 것이다.

위험요소(및 위기): 지진이나 전염병 등 부정적인 영향을 야기할 가능성이 있는 것. 위기는 그 위험요소로부터 생명과 생계, 자산, 용역에 대한 피해가 발생할 가능성이다.

인도적지원국가팀(Humanitarian Country Team, HCT): 인도적 지원 조정가(Humanitarian Coordinator, HC)가 주도하는 전략적이고 운영적 의사결정 및 감독의 포럼. 이 팀은 유엔, 국제이주기구(IOM), 국제 NGO, 적십자/적신월 운동의 대표들로 구성되어 있다. 클러스터 대표로 지정된 기관들은 각각의 기관은 물론 클러스터도 대표해야 한다. HCT는 인도적 활동에 관한 공통의 전략적 문제에 대한 합의를 도출할 책임이 있다.

인도적 지원 활동(Humanitarian action): 인재, 자연 재해 발생 시 혹은 이후에 생명을 살리고, 고통을 경감하며 인간의 존엄성을 유지하는 것을 목적으로 취하는 활동 및 이를 예방하고 대비하는 활동

공평성: 가장 시급한 고충을 우선시하는 것에 관하여, 객관적이고, 국적, 인종, 성별, 종교적 믿음, 계급, 부족의 충성, 또는 정치적 의견을 이유로 차별하지 않는 것.

사전동의: 그 조치에 관한 사실과 영향, 결과에 대한 명확한 이해를 바탕으로 한 조치에 대한 동의

강직함: 일련의 도덕적 또는 윤리적 원칙 및 기준에 맞는 행동과 조치를 포함.

모니터링: 투입 및 산출에 중점을 둔, 지속적인 및 대개 내부에서 행하는 데이터 수집 과정

상호 책무성: 두 개 이상의 파트너가 자발적으로 서로에게 약속했던 서약에 대해 책임 지는 과정

기관: CHS를 적용하기 위한 관리 구조 및 권한을 가진 독립단체

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

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

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

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

Partners: organisations working jointly within a formal arrangement to achieve a specific goal, with clear and agreed roles and responsibilities.

Participation: involves enabling crisis-affected people to play an active role in the decision-making processes that affect them. It is achieved through the establishment of clear guidelines and practices to engage them appropriately and ensure that the most marginalised and worst affected are represented and have influence.

Policy: a documented statement of intent and rules for decision-making.

Practice: refers to established actions or ways of proceeding and is often guided by policies and procedures.

Private sector: primarily comprised of for-profit institutions (i.e. businesses), but includes social enterprises where the primary aim is not profit and where profits might be reinvested in social causes. Private sector engagement refers to all types of involvement, ranging from acting as a supplier, donor, advisor or innovator, to businesses carrying out humanitarian response.

Protection: all activities aimed at ensuring the full and equal respect for the rights of all individuals, regardless of age, gender or ethnic, social, religious or other background. It goes beyond the immediate life-saving activities that are often the focus during an emergency.

Psychological debriefing: a formal process that encourages participants to relive distressing or traumatic events. This has been found, at best, to not work and, at worst, to cause more harm. This should not be confused with psychological first aid or counselling that aim to listen to people's concerns and allow them to talk through issues if they want to.

Quality: the totality of features and characteristics of humanitarian assistance that support its ability to, in time, satisfy stated or implied needs and expectations, and respect the dignity of the people it aims to assist.

Resilience: the ability of a community or society exposed to hazards to resist, absorb, accommodate and recover from the effects of a hazard in a timely and efficient manner. The focus on resilience aims to protect or re-establish people's livelihoods, ensure that systems (including governance and infrastructure) are better able to withstand future shocks and also ensure that communities are organised and prepared to respond better to subsequent disasters. Access to social, financial, cultural and emotional support through extended family, religious networks and rituals, friends, schools, and community organisations and activities helps to re-establish individual and community self-respect and identity, and enhance a person's capacity to recover from a disaster.

Sexual exploitation: "any actual or attempted abuse of a position of vulnerability, differential power, or trust, for sexual purposes, including, but not limited to, profiting monetarily, socially or politically from the sexual exploitation of another." (*UN Secretary-General's Bulletin on protection from sexual exploitation and abuse (PSEA)* (ST/SGB/2003/13))

Sexual abuse: "actual or threatened physical intrusion of a sexual nature, whether by force or under unequal or coercive conditions." (*UN Secretary-General's Bulletin on protection from sexual exploitation and abuse (PSEA)* (ST/SGB/2003/13))

Sexual harassment: unwanted physical, verbal or non-verbal conduct of a sexual nature in the workplace that can include indecent remarks or sexual demands.

Staff: any designated representative of an organisation, including national, international, and permanent or short-term employees, as well as volunteers and consultants.

Staff competencies: the knowledge, skills, attitudes and behaviours that individuals develop in the course of their working life. Staff capacity considers how these individual competencies work together to achieve organisational objectives.

Stakeholder: anybody who can affect or is affected by an organisation, strategy or project.

Surge capacity: relates to the ability of an agency to scale-up quickly and to respond to large-scale crises.

Transparency: refers to openness, honesty and communication. An activity, project or organisation is transparent if information about it is open and freely available to the public.

Vulnerability: the extent to which some people may be disproportionately affected by the disruption of their physical environment and social support mechanisms following disaster or conflict, resulting in an increased risk of exploitation, illness or death. Vulnerability is specific to each person and each situation.

Whistle-blowing: when a member of staff reports suspected wrongdoing at work. This includes the suspicion of fraud or misuse of resources, neglect of duties or when someone's health and safety is in danger.

협력기관: 명확하고 합의된 역할 및 책임을 갖고 특정 목표를 달성하기 위해 공식적인 합의 하에 공조하는 기관들

참여: 위기의 영향을 받은 사람들이 자신에게 영향을 주는 의사결정 과정에서 적극적인 역할을 하도록 만든다 이들이 적절히 개입하고 가장 소외되고 가장 심각하게 영향을 받는 사람들이 대표되고 영향력을 가질 수 있도록 명확한 가이드라인과 관행을 수립해야 참가를 유도할 수 있다.

정책: 의사결정을 위한 취지와 규칙을 표명한 문서

관행: 기존의 조치 또는 진행 방식이라 볼 수 있으며, 종종 정책과 절차에 따른다.

민간 부문: 주로 영리 기관으로 구성되지만, 주요 목적이 이익 추구가 아니고 이익을 사회적 명분에 재투자할 수 있는 사회적 기업도 이 민간 부문에 속한다. 민간 부문의 참여는 공급업체, 기부 단체, 조연자, 혁신가 역할에서부터, 인도적 지원 사업에 이르기까지 모든 종류의 관여를 가리킨다.

보호: 나이, 성별, 민족적, 사회적, 종교적, 또는 기타 배경에 관련 없이 모든 개인의 권리를 동등하게 존중하고 실현하는 것을 목적으로 하는 모든 활동으로, 비상 사태 발생 중 집중되는 즉각적인 생명구조 활동 그 이상을 의미한다.

심리적 보고/디브리핑: 참여자들에게 통통스럽게나 대단히 충격적인 사건을 다시 체험하도록 권유하는 공식적 과정. 이 보고는, 아주 잘 된 경우 효과가 없거나, 최악의 경우, 더 많은 상처를 남기는 것으로 알려져 있다. 이를 사람들의 걱정거리에 대해 경청하고 이들이 원할 경우 문제에 대해 자세히 얘기하게 하는 심리적 응급 조치나 상담과 혼동해서는 안 된다.

질: 걸로 드러나거나 혹은 내재된 필요와 기대를 시의 적절하게 충족시키고, 도움을 받는 이들의 인간으로서의 존엄성을 존중하는 인도적 지원 활동의 총체적인 특징과 특성

회복력/복원력: 노출된 위험에 저항하고, 적응하고, 이를 흡수하고, 시의 적절하고 효율적인 방식으로 위험의 영향에서 회복하는 지역 공동체 및 사회의 능력. 회복력의 목적은 사람들의 생계를 보호하거나 재건하고, (거버넌스와 인프라를 포함한) 시스템이 잠재적 충격을 더 잘 견뎌낼 수 있고, 추후 재난 발생 시 지역 공동체가 더 잘 대응할 수 있도록 조직화되고 대비하도록 하는 것이다. 대가족과 종교적 네트워크와 의식 절차, 친구, 학교, 공동체 기관과 활동을 통한 사회적, 재정적, 문화적, 정서적 지원 제공은 개개인과 지역 공동체의 자존감을 재구축하고, 개인의 재난 복구 능력을 향상시킨다.

성적 착취: "다른 이를 성적으로 착취함으로써 얻는 금전적, 사회적, 또는 정치적 이익을 포함하되 이에 국한되지 않는, 성적인 목적으로 취약한 지위, 차등 권한, 또는 신뢰를 실질적으로 남용하거나 남용을 시도한 경우." (UN Secretary-General's Bulletin on protection from sexual exploitation and abuse (PSEA) (ST/SGB/2003/13))

성적 학대: "폭력으로 또는 불평등하거나 강압적인 조건 하에, 성적 본성의 실질적인 신체적 침해 또는 그 위험." (UN Secretary-General's Bulletin on protection from sexual exploitation and abuse (PSEA) (ST/SGB/2003/13))

성희롱: 외설적인 발언 또는 성적 요구가 포함된 직장 내 원치 않는 신체적, 언어적, 또는 비언어적 행동

직원: 자원봉사자와 컨설턴트를 비롯하여 현지직원, 외국인직원, 장기 및 임시 직원 등을 포함하여 기관을 대표하는 사람

직원 역량: 업무 중 개개인이 개발한 지식과 기술, 태도, 행동. 직원 역량은 이러한 개개인의 능력이 모여 조직의 목표 달성에 얼마나 기여했는가를 고려한다.

이해관계자: 기관, 전략, 또는 프로젝트의 영향을 받을 수 있거나 영향을 받은 모든 사람

서지 역량(Surge Capacity): 기관의 빠른 규모 확대 능력 및 대규모 위기에 대응하는 능력

투명성: 개방성과 정직, 의사소통을 가리킴. 기관에 관한 정보가 일반인에게 공개되고 일반인이 자유롭게 얻을 수 있는 경우, 활동, 프로젝트, 또는 기관이 투명하다고 간주한다.

취약성: 일부 사람들이 재난 또는 분쟁으로 인한 물리적 환경과 사회적 지원 제도의 붕괴의 영향을 불균형적으로 받아 착취나 질병, 사망 위험이 더 많아지는 정도. 취약성은 사람과 상황 별로 상이하다.

고발: 직원이 직장 내 불법 행위 혐의를 신고한 경우. 횡령이나 자원 유용, 근무 태만 혐의, 또는 누군가의 건강 및 안전이 위험에 빠진 경우가 포함된다.

인도적 지원의 핵심 기준에 대한 지침 및 지표 한국어 버전
Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability

발행인 문영기
편집인 윤현봉
발행처 KCOC (국제개발협력민간협의회)
주 소 서울시 마포구 대흥로 54 TAF빌딩 4층
전 화 02-2279-1704
팩 스 02-2279-1719

번역 및 발간에 수고해 주신 분들

번 역 번역협동조합
감 수 이경신 KCOC 인도지원팀 부장
원신애 한국해비타트 매니저
편 집 권정화 KCOC 인도지원팀 대리

인도적 지원의 핵심 기준에 대한 지침 및 지표는

인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준(CHS)의 부록입니다.

이 문서는 인도주의적 대응의 기획, 관리 또는 실행에 관여하는

모든 인도적 지원 주체와 기관을 대상으로 하며,

CHS에 기술된 주요 활동과 기관의 책임에 대해 설명하고

CHS 적용 시 발생할 수 있는 실제 도전 과제 몇 가지를 자세히 검토합니다.

또한 CHS의 아홉 가지 서약이 각각 왜 중요한지 설명하고 기준을 충족하기 위한

진행 사항의 측정을 도모하고 지속적인 학습 및 개선을 유도하기 위한

지표와 안내 질문을 제공합니다.



corehumanitarianstandard



@corehumstandard

www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-9701015-2-9

Revised 20/11/2015