በሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP 2007) የአመራር ጥራት ደረጃ

በሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነትና አጋርነት የብቃት ማረጋገጫ ያገኘ

(HAP 2007)

በሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP 2007)

የአመራር ጥራት ደረጃ

በሰብአዊ ስራ ተጠያቂነትና አጋርነት (HAP 2007)
የአመራር የተጠያቂነት ደረጃ

በሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP) ተሻሽሎ የቀረበ

እ.ኤ.አ ጥር 30/2007

ዝግጅት
በሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት የልማት ደረጃ መሪ ቡድን
ተጠቃሚዎች ተወካዮች
በኮፐን ሄገን ቅሬታ ሰሚ አውደ ጥናት ተሳታፊዎች
በዳካና በናይሮቢ አውደ ጥናት ተሳታፊዎች
(በሴኔጋል, በሱማሊያና በስሪላንካ) በተደረገው የመስክ ሙከራ ተሳታፊዎች ጋር በመመካከር የተዘጋጀ

ዓለም ዓቀፍ የሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP International)
ሜሰን ኢንተርናሽናል ኢንቨይሮሜንት
ቸሚን ባለእግዘርት7
CH-1219 ቻተሊን
ጀኔቫ
ስዊዘር ላንድ
ስ.ቁ. +41227881641
E-Mail: secretariat@hapinternational.org

<u>በሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነትና አጋርነት ደረጃ (HAP 2007)</u>

<u>የምስክር ወረቀት የተሰጠው</u>

ማውጫ

መቅድም

1. መግቢያ

2. የሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነት ስምምነት (ሰብአዊ ሥራ ተጠያቂ የሚያደርግ ስምምነት)

3. የሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነትና አጋርነት HAP 2007 ደረጃ ማነፃፀሪያዎች (የሠብአዊ ሥራ የመገምሚያ መስፈርቶች)

መቅድም

ከጥቃትና ከአደጋ የተረፉ በርካታ ሰዎችን፣ የዕርዳታ ሰራተኞችንና ድጋፍ ሰጭዎችን እና እስፔሻሊስቶችን በማሳተፍ ከስድስት ዓመታት በላይ በቁርጠኝነት መጠነ ሰፊ ምርምር፣ ውይይትና ምክክር ሲደረግ ከቆየ በኋላ እነሆ በመጨረሻ ይህንኑ መጠነ ሰፊ የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነትና አጋርነት የአመራር ጥራት ደረጃ (HAP 2007) የተሰኘውን መመሪያ ለማዘጋጀት ተችሏል፡፡ ይሁን እንጂ በዚህ ታላቅ ስራ ላይ በተናጠል አስተዋጽኦ ላደረጉ አጋሮቻችን ከብዛታቸው የተነሳ ምስጋና ማቅረብ አልቻልንም፡፡

ነገር ግን ውድ ጊዜያቸውን ሰውተው በዚህ ጠቃሚ የፕሮጀክት ሰነድ ዝግጅት ላይ በቀጥታም ሆነ በተዘዋሪ መንገድ ለተሳተፉና አስተዋጽኦ ላደረጉ አጋሮቻችን በሙሉ ይህን አጋጣሚ በመጠቀም ከልብ የመነጨ ምስጋናዬን ማቅረብ እወዳለሁ፡፡

እንደእውነቱ ከሆነ ከዚህ መጠነ ሰፊ ከሆነው ከአጋሮቻችን የዕውቀት ማህደርና የካበተ ልምድ የተገኘውን ውጤት አመርቂና ጥራት ያለው ምክር ይህንን ሰነድ የተዋጣለት ሊያደርገው ችሏል፡፡ በመሆኑም በቀላል ዘዴ የቀረበ፣ ውጤታማና በማንኛውም አካል ተግባራዊ ሊሆን የሚችል በመሆኑ ተቀባይነት አለው ብዬ አምናለሁ፡፡ እዚህ ላይ በሌላ በኩል ደግሞ ሊተኮርበት የሚገባ ፍሬ ነገር ጥራት ያለው የሥራ አመራር እንደ አዲስ ሃይማኖት መቆጠር እንደሌለበት ማስታወስ ያስፈልጋል፡፡ ይልቁንም የሰብዓዊ ዕርዳታ የሥራ እንቅስቃሴን ውጤታማና ተጠያቂነትን እንዲያስከትል ለማድረግ በልምምድ የተደገፈ የሥራ እንቅስቃሴ በማድረግ አመርቂ ውጤት ማስገኘት እንደሚቻል መገንዘብ ያስፈልጋል፡፡

አሁን ሁሉም ሰብዓዊ ድርጅቶች የዚህን የሰብዓዊነት ሥራ ተጠያቂነትና አጋርነት (HAP 2007) ዓላማና ግብ በቁርጠኝነት እውን ለማድረግ ለሌሎችም ሰብዓዊ ድርጅቶች አጋሮችና ተዋናዮች የበኩላቸውን አስተዋጽኦ እንዲያደርጉና ከፍተኛ ሚና እንዲጫወቱ ማድረግ ያስፈልጋል፡፡ በመጨረሻም በዚህ ረገድ የአደጋ ሰለባዎችን ደህንነትና ጤንነት ለመጠበቅ የሚደረገው እንቅስቃሴ ሊፋጠን ይገባል፡፡

በእርግጠኛነት ለመናገር ይህ የሰብአዊ ሥራ ለመገምገም የሚያስችል መስፈርት የሰብዓዊ አገልግሎት ለሚሰጠው ማህበረሰብ ተስማሚ/አመች እንዲሆን ለማድረግ ያስችላል፡፡

ይህ ደረጃውን የጠበቀና በሰብዓዊ ተጠያቂነት አጋርነት ላይ የተዘጋጀው ሰነድ (HAP 2007) ሲጠናቀቅ በመቀጠልም በየአካባቢያቸው የሰብዓዊ አገልግሎት ለሚሰጡ ሰብዓዊ ድርጅቶች ሁሉ በይፋ እንዲጠቀሙበት ይደረጋል፡፡

ይህ የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት ሰነድ (HAP 2007) እንደተጠናቀቀ በየአካባቢያቸው በቁርጠኝነት የሰብዓዊ አገልግሎት ለሚሰጡ ድርጅቶች መጠንና ከየት እንደመጡ እንዲሁም ሥራቸውን በግላቸው ወይም ከሌሎች አጋሮች ጋር የሚሰሩ መሆናቸው ከግምት ውስጥ ሳይገባ በይፋ እውቅና እንዲሰጥ ይደረጋል፡፡ ስለዚህ ሁላችሁም የምታከናውኑትን ተግባር እያደነቅሁ በመጨረሻም በዚህ አመርቂ በሆነው የልማት ሥራ እንድትሳተፉ እጋብዛለሁ፡፡

ዴኒስ ኬሉክን
ዓለም ዓቀፍ የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP 2007) ሊቀመንበር
የኬር ዓለም አቀፍ ዋና ዳይሬክተር

ጀኔቫ
እ.ኤ.አ. ጥር 5/ 2007 ዓ.ም

1. መግቢያ

1.1 ከመርህ ወደ ደረጃ ስለመሸጋገር

ሰብዓዊ አገልግሎት የሚሰጡ ድርጅቶች ሕይወትን ለማዳንና ስቃይን ለመቀነስ ባላቸው ተልዕኮ መሰረት ጉልህ የሆነ የፋይናንስ፣ የቴክኒክና የሎጂስቲክ አገልግሎት የመስጠት አቅም አላቸው፡፡ በአንፃሩ ደግሞ ከድንገተኛ አደጋ ወይም ጥፋት የተረፉ የጥቃት ሰለባዎች የሚያገኙት እርዳታ ወይም አገልግሎት በአግባቡ ቁጥጥር የማይደረግበት ከመሆኑም በላይ አብዛኛውን ጊዜ የድንገተኛ እርዳታ በሚሰጡ ድርጅቶች ላይ ምንም ዓይነት ተጽእኖ የማሳደር አቅም የላቸውም፡፡ ስለሆነም በለጋሽ ድርጅቶች ላይ ምንም ዓይነት ቁጥጥር ወይም ተፅእኖ የማድረስ መብት የላቸውም፡፡ እ.ኤ.አ. በ2003 ዓ.ም የወጣው የስብአዊ ዕርዳታ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP) ተግባራዊ ተደርጐ የነበረው ከድንገተኛ አደጋ ጥቃት የተረፉ ሰዎች እና የሰብአዊ ተጠያቂነት አጋርነት (የHAPን) መርሆዎችን በመከተል ተልዕኳቸውን የተወጡትን ድርጅቶች ለማመስገን ነበር፡፡ እነዚህን መርሆች በመከተል ወይም በመጠቀም አንድ ድርጅት እራሱን ተጠያቂ በማድረግ ከአደጋ ወይም ከጥቃት ለተረፉ ሰዎች ተገቢ የሆነውን የሰብዓዊ እርዳታ አገልግሎት እንዲሰጥ ለማድረግ ነው፡፡

የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነትና (HAP) መርሆዎች

1. **ለሰብዓዊ ሥራ ዕርዳታ ደረጃዎችና መብቶችን በቁርጠኝነትን ማሳየት**

   - አባላት የሰብዓዊ መብት ደረጃዎችንና መብቶችን ለመቀበልና ተግባራዊ ለማድረግ የተጠቃሚዎችን መብት ለመጠበቅ ቁርጠኝነታቸውን ማሳየት ይኖርባቸዋል፡፡

2. **.ደረጃዎችን ማስቀመጥና አቅምን መገንባት**

   - አባላት በስራቸው ላይ ለሚሳተፉ ድርጅቶችና ግለሰቦች የተጠያቂነት ማዕቀፍ ማስቀመጥ ወይም ማበጀት አለባቸው፡፡
   - አባላት እቅዳቸውን ለማስቀመጥና በየወቅቱ ደረጃቸውን ለማሳደግ እንዲሁም አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ የስራ አፈጻጸማቸውን መከለስ ይጠበቅባቸዋል፡፡
   - አባላት ደረጃቸውን ለማሳደግ ተገቢ የሆነ ስልጠና መስጠት አለባቸው፡፡

3. **ግንኙነት**

   - አባላት ከድርጅቶቻቸው በተለይም ከተጠቃሚዎችና ከድርጅቱ ሰራተኞች ጋር መረጃ

መለዋወጥና መመካከር አለባቸው፡፡ ተሻሽሎ የቀረበውን ደረጃ በሚመለከት ሊወስዱ ስለሚገባቸው እርምጃዎች፣ ኘሮጀክቶች፣ የተለያዩ ፍላጐቶችን ለማሟላት በሚቻልባቸው ዘዴዎች ላይ በመካከር ግንኙነት መፍጠር አለባቸው፡፡

4. በኘሮግራሞች ስለመሳተፍ

አባላት ለተጠቃሚዎች ዕቅድ በማውጣት፣ በመተግበር፣ በመቆጣጠር እና በመገምገም የበኩላቸውን አሰተዋፅኦ እንዲያደረጉ ማበረታታት ያስፈልጋል፡፡

5. የአፈጻጸም ሁኔታን በተመለከተ ቁጥጥር ማድረግና ቅሬታ ሲፈጠር የስራ አፈፃፀሙ አግባብ ስለመሆኑ ሪፖርት ማቅረብ

- አባላት ደረጃቸውን ሲያሻሽሉና ፣ቁጥጥር ሲያደርጉ የድርጅቱን ሰራተኞችና ተጠቃሚዎችን ማሳተፍ ይኖርባቸዋል፡፡
- አባላት አግባብነት ያለው የአሠራር ስርዓት በመዘርጋት የሥራ ሂደቱ ደረጃውን የጠበቀ መሆኑን ለማረጋገጥ ተገቢውን የቁጥጥር ዘዴ በመጠቀም ለድርጅቶቻቸው ቢያንስ በዓመት አንድ ጊዜ ሪፖ`ርት ያቀርባሉ፡፡ ሪፖ`ርቱ በተለያየ መልክ ሊቀርብ ይችላል፡፡

6. ቅሬታዎችን ማስተናገድ

አባላት ተጠቃሚዎችና ሰራተኞች ቅሬታ ካላቸው እንዲያቀርቡና ቀና በሆነ መልክ እርምት ለማድረግ እንዲቻል ማበረታታት አለባቸው፡፡

7. በተግባር ላይ የተሰማሩ አጋሮች

አባላት ሥራውን ተግባራዊ ከሚያደርጉ ሌሎች አጋሮች ጋር በሚሰሩበት ጊዜ እነዚህን መርሆዎች ዕውን ለማድረግ ቁርጠኛ መሆናቸውን ማሳየት አለባቸው፡፡

- የተጠያቂነት ማዕቀፍ የሚከተሉትን ያጠቃልላል፡፡ እነርሱም ደረጃዎችን፣ የጥራት ደረጃዎችን፣ መርሆዎችን፣ ፓሊሲዎችን፣ መመሪያዎችን ስልጠናና ሌላ የአቅም ግንባታ ሥራዎችን ወዘተ ያጠቃልላል፡፡ ይህ ማዕቀፍ የሚከተሉትን ሊለኩ የሚችሉትን የስራ አፈፃጸም ጠቋሚዎችን የሚፈለጉትን ደረጃዎችን ያጠቃልላል፡፡ የሚወጡት ደረጃዎች ከድርጅቱ ውስጣዊ ሁኔታ ጋር የተገናዘቡ ወይም አጠቃላይ ለምሳሌ አካባቢን ወይም ዕርዳታ የሚያስፈልጋቸውን ሰዎች የሚመለከት ሊሆን ይችላል፡፡

ይሁን እንጂ የተጠያቂነት መርሆ የሥራ አፈጻጸም መለኪያ ማጣቀሻ ወይም ካስማ ወይም ማረጋገጫ የሆኑትን ተስማሚ ጠቋሚዎችን አይጨምርም፡፡ ወይም ለማረጋገጥ ጠቃሚ ሆኖ ሊወሰድ አይገባም፡፡ አለበለዚያም የሰብዓዊነት ደረጃዎችና የተጠቃሚዎች መልእክቶች በመርህ ቁጥር 1 በግልጽ እንደተቀመጠው እንዲጠቀሙባቸው መደረግ አለባቸው፡፡

በመጨረሻም የተጠያቂነት መርሆዎች በአንድ ድርጅት ውስጥ ያለውን ሰብዓዊ የአመራር ሥርዓት ተጠያቂነትን በብቃት ለማረጋገጥ የሚያስችል መሠረት ለመጣል እንጂ የአንዳንድ ድርጅቶችን የውስጥ ጥንካሬ ሊያረጋግጥ አይችልም፡፡ ስለዚህ ይህንን ችግር ለመቅረፍ ይቻል ዘንድ የሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP) እና የአመራር ጥራት ሰነድ ማዘጋጀት አስፈላጊ ሥራዎች ሆኖ ተገኝቷል፡፡

ልክ እንደ ሰብአዊ ሥራዎች ተጠያቂነት አጋርነት መርሆዎች ሁሉ የሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP 2007) ደረጃ በሰብዓዊ ተጠያቂነትና የአመራር ጥራት ከመስክ የሙከራ ስራ ከተለያዩ አማካሪዎች ከቀረበው ዝርዝር አስተያየትና ምክር በመቀበል ሊዘጋጅ ችሏል፡፡ ስለሆነም ይህ መመሪያ የተዘጋጀው ቀላልና ውጤታማ የሆነ የሰብዓዊ አገልግሎት የአመራር ጥራት ስርዓትን በመከተልና ሁሉም ሰብዓዊ ድርጅቶች እንዲጠቀሙበት ለማድረግ ነው፡፡ ይህ ሰነድ በተወሰኑ ሰብዓዊ መርሆዎች ላይ ተመስርቶ የተዘጋጀ ቢሆንም የሰነዱ ተዘጋጅቶ መገኘት የአንዳንዱን በጐ ፈቃደኛ ተጠያቂ የሚያደርገውን ተስማሚ ሰብዓዊ አገልግሎት ለመስጠት ያስችላል፡፡

ይህ ዝግጅት መሠረት ያደረገው በሁሉም ሰብዓዊ ድርጅቶች በቀላሉ ተግባራዊ ሊሆን የሚችል፣ ውጤታማ የሆነ የአመራር ሥርዓት ነው፡፡ ይህ እርምጃ የተለያዩ ሰብዓዊ መርሆዎችን መነሻ ወይም መሠረት በማድረግ ሲሆን ይህ መርህ በሰብአዊ መርሆች ላይ የተመሠረተ ዘላቂ የሆነ ሰብዓዊ አገልግሎት ለመስጠት የሚያሰችል ከመሆኑም በላይ አባላትም የተጠያቂነትንና ኃላፊነት እንዲቀበሉ ያደርጋል፡፡ ልክ እንደ ሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት የአመራር ጥራት (HAP 2007) ደረጃ ሁሉ ለአደጋ ለተጋለጡ የህብረተሰብ ክፍሎች ታስቦ የተዘጋጀ ነው፡፡ ለአደጋ ለተጋለጡ ሰዎች ዋስትና የሚሰጥ ሲሆን አሁንም ሆነ ለወደፊቱ ለጥቃት ሰለባዎች አስተማማኝ የሆነና እነዚህ እሴቶች በHAP የሰብዓዊ መብት ተጠያቂነት ስምምነት ውስጥ የተካተቱና ለወደፊቱም ቢሆን እነዚህ እሴቶች በHAP የሰብዓዊነት ተጠያቂነት ስምምነት ውስጥ የሚካተቱ ይሆናሉ፡ ፡

1.2 መርሆዎችን በተግባር ስለማስቀመጥ

የሰብዓዊ ዕርዳታ አሰጣጥን ዕውን ለማድረግ በሚሞከርበት ጊዜ እጅግ በጣም የተወሳሰበና አስቸጋሪ ሁኔታ ሊፈጠር የሚችል ከመሆኑም በላይ አንዳንድ ጊዜ ደግሞ ጥላቻን የሚያስከትል ሊሆን ይችላል፡፡ አብዛኛውን ጊዜ የሰብዓዊ አገልግሎት ለመስጠት የሚያስፈልገው የሃብት ምንጭ ለህብረተሰቡ ከሚሰጠው ሰብዓዊ አገልግሎት ጋር ስለማይመጣጠን ሥራውን በአግባቡ ለማከናወን የሚበቃ አይደለም፡፡ በተግባር እንደሚታየው ሰብዓዊ ድርጅቶች አዘውትረው አስቸጋሪ ምርጫዎች ስለሚያጋጥሟቸው ጥሩና ወጥፎ አማራጮችን ለመምረጥ ሲቸገሩ ይታያሉ፡፡

ስለሆነም ከአቅማቸው በላይ በሆኑ አስቸጋሪ ምክንያቶች ከፍተኛ ሰብዓዊ አገልግሎት ለመስጠት ያላቸው ፍላጐት ሁልጊዜም ሊሟላ የማይችልባቸው አጋጣሚዎች በርካታ ናቸው፡፡ ይሁን እንጂ የሰብዓዊ አገልግሎት ባህሪ ወይም ፍሬ ነገር ለደረሰው ችግር ምላሽ መስጠት በማይቻልበት ሁኔታም እንኳን ቢሆን በአስቸጋሪ ሁኔታ ውስጥ ለሚገኙ ተጠቂዎች የችግራቸው ተካፋይ ለመሆን ያለውን የዓላማ ፅናት በማሳየት ለሚቀርበው ጥያቄ በወቅቱ ተገቢውን ምላሽ መስጠት ያስፈልጋል፡፡ ለምሳሌ ከመሬት መንቀጥቀጥ አደጋ የተረፉ ወገኖችን በሙሉ ልብ እቅፍ አድርጎ “እንኳን አተረፈህ” ወይም “እንኳን አተረፈሽ” ብሎ በማጽናናት ማበረታታት ከፍተኛ ጥቅም ያለው ከመሆኑም በላይ ከሰብአዊ አገልግሎት አኳያ ለአንድ የሰብአዊ አገልግሎት ባለሙያ ከፍተኛ ትርጉም አለው፡፡

ይሁን እንጂ አንድ የተመሰከረለት ወይም ሕጋዊ ሰውነት ያለው የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነትና አጋር ድርጅት የተጠያቂነትን መርሆዎች ሙሉ በሙሉ ሳይከተል ወይም ሳያሟላ ቢቀር ለምን ማሟላት እንዳልቻለ በቂ ማስረጃ ማቅረብ ይጠበቅበታል፡፡

አብዛኛውን ጊዜ ሰብአዊ አገልግሎት ቢሰጥም እንኳን ነገር ግን የተሟላ ነው ብሎ ማለት አይቻልም፡፡ ይሁን እንጂ የተመሰከረለት የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት የተባለው (HAP) ድርጅት በተቀመጡት የተጠያቂነት መርሆዎች ወይም መስፈርቶች መሠረት ሙሉ በሙሉ ተግባራዊ ሳይደረጉ ከቀሩ መስፈርቱን ባለሚሟላታቸው ወይም መስፈርቱን ሳያሟሉ በመቅረታቸው ምክንያት ተገቢውን ማስረጃ ማቅረብ የጠበቅባቸዋል፡፡

የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት ስምምነት በተግባር ሊተረጎም የሚገባው መሳሪያ ሲሆን አስቸጋሪ አማራጮች ለሚያጋጥማቸው ሰብአዊ ድርጅቶች እንደ መመሪያ ሊያገለግል የሚችል ነው፡፡

ይህ መመሪያ በጃን ፒሴትስ መደበኛ የሰብዓዊነት መርሆዎችና ቀመር ላይ ተመስርቶ የተዘጋጀ ቢሆንም ነገር ግን በአቻነት የሚታይ አይደለም፡፡ እያንዳንዱ መርህ ከአንፃራዊ ጠቀሜታው አኳያ እየታየ ተግባራዊ መሆን የሚገባው ሲሆን ከመጀመሪያው የሰብዓዊ መብት መርህ በመጀመር ያለማዳላት፣ በሁለተኛ ደረጃ ከሚታየው በግንዛቤ ላይ የተመረኮዘ የእንክብካቤና የምስክርነት እንዲሁም በሶስተኛ ደረጃ የተመለከቱትን መርሆዎች ማለትም ነፃነት፣ ግልጽነት፣ ገለልተኛነትና የተሟላ አገልግሎት መስጠት እና የመሳሰሉትን መርሆዎች የሚያካትት ነው፡፡

በአንዳንድ ሁኔታዎች እንደሚታየው አንድ ድርጅት አንድን መርህ ሙሉ በሙሉ አሟልቶ በሚገኝበት ጊዜ ሌላውን ላያሟላ ይችላል፡፡ ለምሳሌ የዕርዳታ ስርጭት ዕቅድን አስመልክቶ የሚዘጋጀው የታተመ ጽሑፍ ታሳቢ የሚያደርገው ተጠቃሚዎችንና የድርጅቱን ሰራተኞች ስለሚሆን ለከፍተኛ ችግር ሊያጋልጣቸው ይችላል፡፡ ስለዚህ በዚህ ሁኔታ መረጃዎችን ማሰራጨት አስፈላጊ የማይሆንበት ጊዜ አለ፡፡ እንዲያውም አንዳንድ ጊዜ መረጃን ላለማሰራጨት የሚደረግ ፖሊሲ እንዲኖር ማድረግ ያስፈልጋል፡፡

ይህ ዓይነቱ ሁኔታ በሚከሰትበት ጊዜ የዓለም ዓቀፍ የሰብዓዊ ዕርዳታ አገልግሎት ተጠያቂነት ህብረት በሰብዓዊ አገልግሎት አሰጣጥ ረገድ የተጠያቂነት የምስክር ወረቀት የተሰጠው ድርጅት ሊታለፍ እንደማይችል ተቆጥሮ አንድ ወይም ከዚያ በላይ የሆኑ መርሆዎችን በመከተል ሁኔታዎችን በከፍተኛ ደረጃ ማሟላት ይጠበቅበታል፡፡ ይህንን አሰራር ተግባራዊ በማድረግ የዓለም ዓቀፍ የሰብዓዊ ዕርዳታ አገለግሎት ተጠያቂነት ህብረት በሰብዓዊ ዕርዳታ አገልግሎት አሰጣጥ የተጠያቂነት የምስክር ወረቀት የተሰጠው ድርጅት (HAP Certified Agency) እንደዚህ ያሉ አስቸጋሪ ሁኔታዎች ሲያጋጥሙ ከፍተኛውን የመርህ አጠባበቅ ሥርዓት ተግባራዊ ማድረግ ሳይቻል ሲቀር ህጉን በመጣስ አንዱን ወይም ሁለቱን መርሆች በጣምራ ለመጠቀም ይገደዳል፡፡

ይህ ዕርምጃ የተወሰደው በቀና አመለካከት (Good faith) መሆኑንና በዚህ የተለየ ሁኔታ በሰብዓዊ ዕርዳታ የተጠያቂነትና የአገልግሎት አሰጣጥ ጥራት ደረጃ መሠረት እርምጃ የተወሰደ መሆኑን ማስረዳት ያስፈልጋል፡፡ የሰብዓዊ ተጠያቂነት ስምምነት የተመሰከረለት የሰብዓዊ ተጠያቂ አጋርነት ድርጅት ተጠቃሚነትን በተመለከተ የዓለም የሰብዓዊ ዕርዳታ አገልግሎት የተጠያቂነት ተጨማሪ ፍላጎቶችን ወይም ፖሊሲዎችን ሊያስተናግድ የሚችል ፖሊሲ ማውጣት ይጠበቅበታል፡፡

ይህ ዓይነቱ ተጨማሪ ፖሊሲ ወይም መመሪያ ለሰዎች ደህንነትና ለድንገተኛ አደጋ ሰለባዎች ለታሰቢ ተጠቃሚዎችና ሌሎች ባለድርሻዎች ማህበራዊ ደህነነት (Welfare) ጠቃሚ መሆኑን ለመገንዘብ ተችሏል፡፡እዚህ ላይ ስምምነት በሚባልበት ጊዜ ወሳኝና የተለመደ የሆነ የቁርጠኝነት እርምጃን ለማሳየት ነው፡፡

1.3 የምስክር ወረቀት ለማግኘት የሚያበቁ ተግባሮች

ከዚህ በታች የተመለከቱትን የሰብዓዊ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP 2007) ደንቦች የሚያሟሉ ድርጅቶች በሰብዓዊ ተጠያቂነት አጋርነት አባል የመሆንና የምስክር ወረቀት የማግኘት ዕድል አላቸው፡፡

የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP) የምስክር ወረቀት ለማግኘት የሚያበቁ ደምቦች (ስነስርዓቶች)

1. ምንም አድልኦ ሳያደርጉ ሰብዓዊ ዕርዳታ ለመስጠት ቁርጠኛ መሆን ፤
2. የሰብዓዊ አገልግሎት በሚሰጥበት አገር/አገሮች በሕግ በተመዘገበበት አገር ለትርፍ ያልተቋቋመ ድርጅት ስለመሆኑ የተመሰከረለት፣
3. የሰብዓዊ አገልግሎት በሚሰጥባቸው አገሮችና በሕግ በተመዘገበበት አገር የፋይናንስ ተጠያቂነት ሕግ መሠረት ተግባራዊ ሊያደርግ የሚችል፣
4. ባለው የሰብዓዊ አገልግሎት ማዕቀፍ መሠረት ተጠያቂ መሆኑን በይፋ በጽሑፍ መግለጫ መስጠት የሚችል፣

1.4 ቁልፍ የሆኑ ትርጓሜዎች

የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP 2007) ተጠያቂነትና ጥራትን በተመለከተ በርካታ የማጣቀሻ መረጃዎችን የያዘ ስለሆነ እነዚህ ቃላትና ተዛማጅ የሰብዓዊ ተጠያቂነት ማዕቀፍ ፅንስ ሃሳብና የሰብዓዊ አገልግሎት ጥራት አመራር ሥርዓት ትርጓሜ ከዚህ በታች ቀርበዋል፡፡

ቁልፍ የሆኑ ትርጓሚዎች

ተጠያቂነት፡- ተጠያቂነት ማለት ስልጣንን ኃላፊነት በተሞላበት መልኩ በአግባቡ ከጥቅም ላይ ማዋል ማለት ነው፡፡ በመሆኑም ሰብዓዊ ተጠያቂነት ሲባል አንድን እርምጃ ከግምት ውስጥ ማስገባትና ከድንገተኛ አደጋ የተረፉ ወገኖችን በማጤን ተገቢውን ድጋፍ መስጠት እንደ ማለት ነው፡፡

የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት ማዕቀፍ

የሰብዓዊሥራ ተጠያቂነት ማዕቀፍ ማለት አንድ ድርጅት እንዴት አድርጐ ለባለድርሻዎች ተጠያቂ ሊሆን እንደሚችል የሚያስረዳ ሲሆን በተለይም ትርጓሜዎችንና የአሰራር ስርዓት ደረጃዎችን የሚያካትት ነው፡ ፡

ከዚህ በተጨማሪ የቁርጠኝነት ማረጋገጫ ወይም መግለጫ፣ የአግባብነት መሠረታዊ ትንተና ደንቦችን (Code) ደረጃዎችን፣ ሥነ-ስርዓቶችንና መመሪያዎችን ያጠቃልላል፡፡ ቁርጠኝነት በሚባልበት ጊዜ ውጫዊ ደረጃዎችና ኮዶችን፣ መርሆዎችንና መመሪያዎችን ያጠቃልላል፡፡ ከዚህ በተጨማሪ ውስጣዊ እሴቶችን፣ ግዴታን፣ መርሆዎችን አንቀጾችን (Chapters) እና መመሪያዎችን ያጠቃልላል፡፡ የዓለም ዓቀፍ የሰብዓዊ ዕርዳታ አገልግሎት ተጠያቂነት ህብረት በሰብዓዊ ዕርዳታ አገልግሎት አሰጣጥ የተጠያቂነት የምስክር ወረቀት የተሰጠው ሲሆን ይህም የሰብዓዊ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP) የተጠያቂነት መርሆዎችን (HAP) ሰብዓዊ ስምምነት ያጠቃልላል፡፡

ጥራት

ጥራት ሲባል የአንድን ምርት ወይም አገልግሎት አጠቃላይ ሁኔታና ባህሪን የሚያጠቃልል ሲሆን ወይም ጥራቱና ብቃቱ በተጠቃሚው ተቀባይነትን የሚያገኝበትን ሁኔታ ያመላክታል፡፡ በመሰረቱ ጥራት የሚለካው በብቃት ውጤታመነትና እንዲሁም በሚያስገኘው እንድምታ/ውጤት ሊለካ ይችላል፡፡

ጥራት ያለው ሰብዓዊ የአመራር ሥርዓት

ጥራት ያለው ሰብዓዊ የዓመራር ሥርዓት፡- ማለት አንድ የተመረጠ/የተወሰነ ሂደት ሲሆን አንድ ድርጅት የደንበኞቹን ፍላጐት እንዲያሟላ ለማድረግ ማለትም የተመዘገበና ጥራት ያለው ፖሊሲ፣ ጥራት ያላቸው ዓላማዎች፣ ጥራት ያለው የሥራ መመሪያ እና ሌላው የድርጅቱን የሥራ ጥራት የሚያረጋግጡ መረጃዎችን የሚያጠቃልል ነው፡፡

2. የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት ስምምነት

2.1. መግቢያ

ማወቅ፡- የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት ዋናው እንድምታ ልንረዳቸው የምንፈልጋቸውን ወገኖች ፍላጎት፣አንገብጋቢ ጉዳዮች፣ አቅምና የመፈናቀል ሁኔታ በሚመለከት ለምናከናውነው ሥራ ሁሉ ተጠያቂ እንድንሆን በተለይም ጉዳዩ የሚመለከታቸውን ሰዎች ፍላጐት ለይቶ ለማወቅና ለማሟላት ነው፡፡

ማክበር፡- የዓለም ዓቀፍ ሰብዓዊ መብቶች ሕጎችን፣ የዓለም ዓቀፍ የስደተኞች ሕግን፣ የሰብዓዊ መብት ሕግን እና ሌሎችንም አግባብነት የላቸውን ዓለም ዓቀፍ የስደተኞች እና ሌሎችንም አግባብነት የሌላቸውን ዓለም ዓቀፍ ስምምነቶች ማክበር ያስፈልጋል፡፡

ማረጋገጥ፡- የድንገተኛ አደጋ በሚከሰትበት ጊዜ የመጀመሪያው ተግባር የጥቃቱ ሰለባ የሆኑ ሰዎችን በተለይም የመሳሪያ ግጭት በሚፈጠርበት ጊዜ በድንገተኛ አደጋ ለተጎዱ ሰዎች ተገቢውን እርዳታ መስጠቱን ማረጋገጥ ያስፈልጋል፡፡

ማመስገን ፡- የተጠቃሚዎችን ደህንነት ለመጠበቅ ስለተደረገው ሰብዓዊ እርዳታ ማመስገን ይፈልጋል፡፡

ማረጋገጥ ፡- በግንዛቤ ላይ በተመሰረተ መረጃ ላይ በመመርኮዝ ድጋፍ የሚፈልጉ ወገኖች ሁሉ ሰብዓዊ እርዳታ የማግኘት መብት ያላቸው መሆኑን ማረጋገጥ፡፡

ማስታዋል ፡- ከቁጥጥራችን ውጭ የሆኑና በስራ አፈፃጸማችን ላይ ጉዳት የሚያስከትሉ የስራ አፈፃጸም ችግሮች ካሉ ማስተዋል ያስፈልጋል፡፡

2.2 የሰብዓዊ ሥራ እርምጃ መርሆዎ ች

በአጠቃላይ ከሰብአዊ ሥራ እርምጃ ጋር በተዛመደ መልኩ የሰብዓዊ አገልግሎት ለመስጠት የሚፈልጉ ድርጅቶች በቅድሚያ ከHAP 2007 በአመራር ጥራትና የተመለከተውን የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት ጥራት ማሟላት አለባቸው፡፡

የሰብአዊ አገልግሎት አሰጣጥ መርሆዎች

- **ሰብዓዊነት-** ሰዎች ሁሉ እርዳታ ለመስጠትና ለመቀበል መብት አላቸው

- ***ያለማዳላት*፡-** ሰብዓዊ እርዳታዎችን በተረጅዎች የፍላጎት መጠን፣ ሰብዓዊ ክብራቸውን በጠበቀ መልኩ፣ በችግሩ አጣዳፊነት ላይ በመመርኮዝ የጾታ፣ የዕድሜ፣ የዘር፣ የአካል ጉድለት፣ የጐሳ፣ የብሔርና የፖለቲካ አመለካከት የሃይማኖት የባህል ወይም የድርጅታዊ ዝንባሌ ሳይደረግ ፍትሐዊ በሆነ መልኩ እርዳታ ወይም ድጋፍ መስጠት ማለት ነው፡፡

የሁለተኛ ደረጃ መርሆዎች፡-

- **በግንዛቤ ላይ የተመሰረተ ስምምነት፡-** ታሳቢ ተጠቃሚዎች ወይም ተወካዮቻቸው ሰብዓዊ ዕርዳታ ስለሚያስከትለው እንድምታ ተገንዝበው መስማማት አለባቸው፡፡
- **እንክብካቤ የመስጠት ተግባር፡-** በታሳቢ ተጠቃሚዎች የሚሰጠው እርዳታ በተረጂዎች ደህንነት ላይ በመመርኮዝ የተዘጋጀውን ዝቅተኛ ደረጃ የተሻለና ወይም የሰብዓዊ ዕርዳታ ፍላጐት መሟላቱን ማረጋገጥ ያስፈልጋል፡፡
- **ምስክርነት፡-** ከአደጋ የተረፉትን ሰዎች ደህንነት የሚጐዱ ፖሊሲዎችንና የአሰራር ስልቶችን ሪፖርት ማድረግ፡፡

ሦስተኛ ደረጃ መርሆዎች

- **ግልጽነት፡-** ማለት ማናቸውም አግባብነት ያላቸው መረጃዎች ለታሳቢ ተጠቃሚዎች ወይም ለተወካዮቻቸው እና ጉዳዩ ለሚመለከታቸው ለሌሎች ወገኖች ጭምር መገለፅ አለበት፡፡
- **ነፃነት፡-** ድርጅቱን የሚያስተዳድረው ወይም የሚመራው አካል በሚያወጣው መመሪያ መሠረት እርምጃ መወሰድ፡፡
- **ገለልተኛነት፡-** በታጣቂዎች መካከል ግጭት በሚፈጠርበት ጊዜ የመሳሪያ ወይም የፖለቲካ ድጋፍ ከመሰጠት መቆጠብ ማለት ነው፡፡
- **በተሟላ ሁኔታ፡-** ይህም ማለት ኃላፊነት እንደሚሰማው ሰብዓዊ ድርጅት አባል በሰብዓዊነት ሰብዓዊ ዕርዳታ መስጠት ማለት ነው፡፡

2.3 ሌሎች ተጨማሪ ፍላጐቶችን ለማሟላት የወጡ አዋጆች

በሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነትንና ጥራት ያለው አመራር ተግባራዊ ለማድረግ የHAP 2007ን መርህ ተከትለው የሚንቀሳቀሱ ድርጅቶች ሌሎች ተጨማሪ መገለጫዎችን፣ ዝንባሌዎችን፣ አዝማሚያዎችን፣ ፍላጐቶችን፣ እሴቶችና ፖሊሲዎችን የሚከተሉ ሲሆን ይህ እርምጃ የአደጋ ተጠቂዎችን ደህንነትና

ታሳቢ ተጠቃሚዎችን፣ ሌሎች ፍላጐቶች ያላቸውን ባለድርሻዎች ያካትታል፡፡ እነዚህ ውስን ቢሆኑም የሚከተሉትን ያጠቃልላሉ፡፡

- የጾታ ፖሊሲ፣
- ከዕድሜ ጋር የተገናዘበ ፖሊሲ፣
- የህፃናት ጥበቃ ፖሊሲ፣
- የአካባቢ ጥበቃ ፖሊሲ፣
- የአካልና የአእምሮ ጉድለት ፖሊሲ፣
- የግጭት መከላከያና -ወይም የሰላም ማስከበር ፖሊሲ፣
- የኤች አይ ቪ ፖሊሲ፣
- ቴክኒክ ስፔሻላይዜሽን ፣
- የሀይማኖት ወይም የፖለቲካ ዝንባሌ ፣
- የፍላጐት መጋጨት ወይም ያለመጣጣም ፖሊሲ፣

2.4 የሰብዓዊ ሥራ አመራር ጥራት ማነፃፀሪያዎች

የተወሰኑ መለኪያዎችን በማሟላት ረገድ የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP 2007) ጥራት አመራርን በተመለከተ የተወሰኑ መለኪያዎችን ማሟላት ይጠይቃል፡፡

እነርሱም ፡-

1. የሰብዓዊ አመራር ጥራት
2. ግልጽነት
3. የተጠቃሚዎች ተሳትፎ
4. የሰራተኞች ብቃት
5. ቅሬታን በአግባቡ ማስተናገድና
6. ተከታታይ የሆነ የመሻሻል ሂደት ማሳየትና የመሳሰሉት ናቸው፡፡

በእያንዳንዱ ማነፃፀሪያ ሥር በተቀመጠው መስፈርት ድርጅቶች ሊሟሉ የሚገባቸውን ደረጃዎች በማብራራትና ከማረጋገጫ ዘዴዎች ጋር ማቅረብ ይኖርበታል፡፡ እስካሁን ድረስ አስፈላጊነቱ የታመነበትና የስራ አፈፃፀም

ጠቋሚዎችን ማመላከት ያልተለመደ ቢሆንም በሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነትና ጥራት ባለው አመራር ድርጅቶች የHAP 2007ን የሰብዓዊ ተጠያቂነትና ጥራት ያለው አመራር በተመለከተ ለሚከተሉት ነጥቦች ትኩረት መስጠት አለባቸው፡፡

7. ከሌሎች የሰብዓዊ እርዳታ ከሚሰጡት ተዋንያን ጋር ቅንጅት መፈጠሩንና ተግባራዊ መሆኑ (መኖሩን) ማረጋገጥ አለባቸው፡፡
8. ስነምግባር የተሞላበት የፈንድ አሰባሰብ ተግባራዊ መሆኑን ማረጋገጥ ይገባል፡፡
9. የአካባቢ አቅምንና የሀብት ምንጭን ከግምት ውስጥ ያስገባ የአቅርቦት ሰንሰለትን እውን ሊያደርግ የሚችል አመራር መኖሩን ማረጋገጥ ያስፈልጋል፡፡

2.5 ከሰብዓዊ አጋሮች ጋር ስለመስራት

የእርዳታ ሰጭ ድርጅቶች ሰብዓዊ ዕሴቶችን በሁለት መንገድ ሊሰጡ ወይም ሊያቀርቡ ይችላሉ፡፡ በሥራ አፈፃፀም ረገድ ፕሮጀክቶቻቸውን በሰራተኞቻቸው ወይም በበጐ ፈቃደኞች አማካይነት በቀጥታ ተግባራዊ ሊያደርጉ ይችላሉ፡፡

በሌላ በኩል ደግሞ የፋይናንስ እና የማቴሪያል ድጋፍ በመስጠት በአጋሮቻቸው አማካይነት ፕሮጀክቱን በቀጥታ ተግባራዊ ሊያደርጉ ለሚችሉ ወይም በሰራተኞቻቸው እና በበጎ ፈቃደኞች አማካይነት ሥራቸውን ያከናውናሉ፡፡

ሌሎች ድርጅቶች ደግሞ ሁለቱንም የአሰራር ዘዴዎች በጣምራ ተግባራዊ ሲያደርጉ ይታያሉ፡፡ ስለዚህ የሰብዓዊ ተጠያቂነትና አጋርነት (የHAP 2007) ጥራት ያለው አመራር ኦፕሬሽናል በሆኑና ባልሆኑ ዘዴዎች የሰብዓዊ አገልግሎት ያበረክታሉ፡፡

የሰብዓዊ ሥራ አጋርነት ትርጓሜ፡-

አጋርነት ማለት ተመሳሳይ ግብና ዓላማ ኖሯቸው ነገር ግን የታወቀ የሥራ ውጤትና ኃላፊነት ባላቸው ሁለት ድርጅቶች መካከል የሚመሰረት የጋራ መድረክ ነው፡፡ አጋርነት የተለመደ የኮንትራት ስምምነት ተደርጉም ሆነ ሳይደረግ ሊመሰረት ይችላል፡፡ አጋሮች አነስተኛ መንደር አቀፍ ወይም ትልቅና ወይም በዓለም ዓቀፍ ደረጃ የተቋቋሙ የስብዓዊ ድርጅቶች ሊሆኑ ይችላሉ፡፡ በሌላ በኩል ደግሞ አነስተኛና በመንደር አቀፍ

ደረጃ የተደራጁ ሊሆኑ ይችላሉ፡፡ በሌላ በኩል ደግሞ የስብዓዊ አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች በአጋርነት በአነስትኛ ወይም በብሔራዊ ወይም በአገር አቀፍ ደረጃ ሊመሰረት ይችላል፡፡ የሰብዓዊ እርዳታ አጋርነት ማለት ሁለትና ከዚያ በላይ የሆኑ አካላት ተሰባስበው በጋራ በመስራት በተለይም ጉልበታቸውን ገንዘባቸውንና አውቀታቸውን በማስተባበር የሚንቀሳቀሱ ናቸው፡፡ የሚሰጡት አገልግሎትም ለአደጋ ተጠቂዎች የሰብዓዊ ዕርዳታ መስጠት ይሆናል፡፡

አጋርነትን በተግባር ስለመተርጎም

የተለያዩ የሰብዓዊ አገልግሎት ሰጪ ተዋንያንና የበጎ አድራጎት አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች አጋሮችን ፍላጎት ለማሟላት እንደሁኔታው ተስማሚ የሆነ ሊለዋወጥ የሚችል አገልግሎት መስጠት ይጠበቅባቸዋል፡፡ በአንዳንድ ሁኔታዎች የተሻለ አቋም አላቸው ተብለው የሚታሰቡት የሰብዓዊ አገልግሎት ሰጪ ድርጅቶች እንኳን ሁሉንም የሚጠበቅባቸውን የቴክኒክ ብቃት ደረጃዎችን

አሟልተው ላይገኙ ይችላሉ ወይም ምናልባትም ለድርጅቱ የተቀመጠውን የተመሰከረለትን የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት ማእቀፍ ተግባራዊ ለማድረግ ወይም ለመቀበል ፈቃደኛ ላይሆኑ ወይም የተቀመጠውን ብቃቱ የተመሰከረለት የሰብዓዊ ተጠያቂነት ማዕቀፍ መስፈርት የማያሟሉ ሊሆኑ ይችላሉ፡፡

ይህ ሁኔታ በሚያጋጥምበት ጊዜ ብቃቱ የተመሰከረለት ድርጅት የሰብዓዊ እርምጃ መርሆዎችን በመከተል ውሳኔውን ለማረጋገጥ ወይም ለመቀበል በከፊል ቅሬታ የቀረበበትን የሰብዓዊ አገልግሎት ተዋናይ በከፊል ለመደገፍ የሚቻል መሆኑን ሊያጤን ይችላል፡፡

ለምሳሌ አንድ ህጋዊ ሰውነት ያለው ድርጅት ህጋዊ ሰውነቱ የተረጋገጠለት ድርጅት በተለይ በመጀመሪያና በሁለተኛ ደረጃ ከተቀመጡት ሰብዓዊ መርሆዎች ጋር የሚታረቅ ወይም የሚጣጣም የሰብዓዊ አገልግሎት ድጋፍ መስጠት እስከቻለና ተቀባይነት ያለው አቋም እስካሳየ ድረስ ሕጋዊ ሰውነት ያለው ወይም የተመሰከረለት ድርጅት በሦስተኛ ደረጃ የተቀመጠውን ሰብዓዊ መርህ ለማይከተል ወይም ለሚከተል ሰብዓዊ አጋር ድጋፍ ሊሰጥ ይችላል፡፡

<u>በጥራት ላይ የተመሠረተ አጋርነት</u>

ጥራት ያለው አጋርነት ተመሰረተ የሚባለው - በመተማመንና እርስ በእርስ በመከባበር ላይ የተመሰረተ አጋርነት መፍጠር ሲቻል ነው፡፡ በሌላ በኩል ደግሞ ለአጋርነት ዝቅተኛ ግምት ተሰጠ የሚባለው አንዱ አካል በሌላው ላይ በባህሪ ወይም በሥራ እንቅስቃሴዎች ላይ አግባብ ያልሆነ ተፅዕኖ ሲያሳድር ነው፡፡ ስለሆነም የሰብዓዊ ተጠያቂነት አጋርነት ሕጋዊ ሰውነት (Certification) የማግኘትና ያለማግኘት ምክንያት አንዱ በሌላው ላይ ተፅዕኖ ሊያሳድር አይችልም፡፡

ለሰብዓዊ ተጠያቂነት አጋርነት ቁርጠኛነታቸውን የሚያሳዩ ድርጅቶች በአጋሮች የአመራር ሥርዓት ምክንያት በሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት መርሆዎች አጋሮች ላይ ተፅዕኖ ለማሳደር ቢፈልጉ በአጋሮች የስራ አፈፃጸም ማነፃጸሪያ ነጥብ ላይ ተፅዕኖ ሊያሳድሩ ይችላሉ፡፡ ይሁን እንጂ መልካም አጋርነት ከሁለቱም ወገኖች ያላቸውን የግልጽነት ባህሪይ በጋራ እንዲያንፀባርቁ የሚረዳ ሲሆን በመካከላቸው ያለውን መርህ በየጊዜው ለማጠናከርና ለማሻሻል ያስችላል፡፡ ስለሆነም የሰብዓዊ ተጠያቂነት አጋርነት ሕጋዊ ሰውነት ያገኙ ድርጅቶች ቢያንስ በሚከተሉት ላይ መግለጫ መስጠት መቻል አለባቸው፡፡

- ሰብዓዊ አጋሮቻቸው የሰብዓዊ ተጠያቂነት አጋርነት ተጠያቂ እንደመሆናቸው መጠን ያለባቸውን የተጠያቂነትና ጥራት ያለው አመራር ለመስጠት ይቻል ዘንድ ተጠያቂነታቸውን ማሳወቅ አለባቸው፡፡
- የተጠያቂነት መርሆዎችን ከማክበር አኳያና የሰብዓዊ ድርጊት መርሆዎችን በተመለከተ የአጋርነት ደረጃ ጥራትን ለማሻሻል የሚቻልባቸውን ዘዴዎች መቀየስ ይኖርባቸዋል፡፡

3. የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP 2007) ደረጃ ማነፃፀሪያዎች

ማነፃፀሪያ ቁጥር 1፡-

ድርጅቶች ጥራት ያለው የአመራር ስርዓት መዘርጋት ይኖርባቸዋል፡፡

ማነፃፀሪያ ቁጥር 2፡-

ድርጅቱ የሚከተሉት መረጃዎች ተጠቃሚ ናቸው ተብለው ለሚታሰቡ ወገኖች በድንገተኛ አደጋ ለተጐዱ ማህበረሰቦች ለድርጅቱ ሰራተኞችና ለሌሎች ለተወሰኑ ባለድርሻዎች፡-

ሀ/ የድርጅቱን አቋም የሚያንፀባርቅ መሠረታዊ መረጃ፣
ለ/ የሰብዓዊ ተጠያቂነት ማዕቀፍ
ሐ/ ለሰብዓዊ ዕርዳታ የተያዘውን ዕቅድ
መ/ ተከታታይ የሥራ እንቅስቃሴ ሪፖርት እና
ሠ/ የቅሬታ አፈታት ዘዴዎች (ስነስርዓቶች) የመሳሰሉ መረጃዎችን ማቅረብ ይኖርባቸዋል፡፡

ማነፃፀሪያ ቁጥር 3፡-

ድርጅቱ ተጠቃሚዎችና ተወካዮቻቸው በፕሮግራሙ ውሳኔ አሰጣጥ ላይ እንዲሳተፉ ማድረግ እና ፍቃደኛ ስለመሆናቸው ስምምነታቸውን ማግኘት የጠበቅበታል፡፡

ማነፃፀሪያ ቁጥር 4፡-

ድርጅቱ ጥራት ያለው የአመራር ሥርዓት በመዘርጋት ተግባራዊ ለማድረግ የሚያስችል አስፈላጊ የሆነውን የሰው ኃይል (ሠራተኛ) ዕውቀት ለማጐልበት ይቻል ዘንድ ተገቢውን ባህሪና ብቃት ማሟላት ይጠበቅበታል፡፡

ማነፃፀሪያ ቁጥር 5፡-

የቅሬታ አቀራረብ ስርዓትን በተመለከተ፤

ድርጅቱ ውጤታማ፣በቀላሉ ተጠቃሚዎች ሊያገኙት የሚችሉ እና አስተማማኝ የቅሬታ አቀራረብ ስርዓት ለተጠቃሚዎች፣ የጥቃት ሰለባ ለሆኑ የማህበረተሰብ ክፍሎች፣ለድርጅቱ ስራተኞች፣ የሰብዓዊ ድርጅት አጋሮችና ሌሎች ሊዘረጋ ያስፈልጋል፡፡

ማነፃፀሪያ ቁጥር 6፡-

ድርጅቱ የሰብዓዊ ተጠያቂነት ማዕቀፍን ለማሻሻል የሚያስችል ሂደትና ጥራት ያለው የሰብዓዊ አመራር ስርዓት ይዘረጋል፡፡

ማነፃፀሪያ ቁጥር 1

ድርጅቱ ጥራት ያለው የሰብዓዊ የአመራር ስርዓት መዘርጋት የኖርበታል፡፡

ተ.ቁ	መስፈርት	ቁጥር	የማረጋገጫ ዘዴዎች
1.1	ድርጅቱ ሁሉንም አግባብነት ያለውን የውስጥና የውጭ የተጠያቂነትና የጥራት ደረጃዎችን በድርጅቱ በቁርጠኝነት ተግባራዊ ሊያደርጋቸው ካሰባቸው መርሆዎች መመሪያዎች፣ ኮዶች፣ የጥራት ደረጃዎች አግባብነት ላላቸው የውስጥና የውጭ ተጠያቂነትን በማስመልከት ያለውን የሰብዓዊ ተጠያቂነት ማዕቀፍ መዝግቦ ያስቀምጣል፡፡	1	የድርጅቱን ምሥጢር ለመጠበቅ የወጣውን ፖሊሲ ጨምሮ ከሌሎች አግባብነት ካላቸው ድርጅቶች የቁርጠኝነት ፖሊሲ ጋር የተመዘገቡ የሰብዓዊ መብት ሰነዶችን በማጣቀስ መረጃ ማሰባሰብ መቻል፡፡
		2	የተዘጋጀው ሰነድ በድርጅቱ ውስጥና በሌሎች አጋሮች ዘንድ እንደልብ የሚዳረስ ወይም የሚገኝ መሆኑን ማረጋገጥ
		3	የሰብዓዊ ድርጅት አጋሮች መርሆዎችን ለመከለስና ለመደገፍ የሰብዓዊ አገልግሎት ሰጭ አጋር ድርጅቶች አቅማቸውን እንዲያጐለብቱና ግንዛቤአቸውን እንዲያሳድጉ በመቀጠልም የሰብዓዊ

			አገልግሎት ለመስጠትና ተጠያቂነታቸውን ለማሳወቅ ጥረት ማድረግ ያስፈልጋል፡ ፡
1.2	ድርጅቱ የተዘጋጀውን ጥራት ያለው የሰብዓዊ የአመራር ሥርዓት፣ የሰብዓዊ መብት ጥበቃ ማዕቀፍ፣ ተግባራዊ ለማድረግ የሚችል መሆኑን ማሳየት ይኖርበታል፡	1	ድርጅቱ ያዘጋጀው ተጠያቂነት ማእቀፍ እንዴት አድርጎ ጥራት ያለው የሰብዓዊ አመራር ስርዓት ለመዘርጋት እንደሚያስችል በመከለስ ማረጋገጥ
		2	የድርጅቱና የሰብዓዊ ተጠያቂነት ማዕቀፍ በቀላሉ ግንዛቤ ያገኘ? መሆኑን ለማረጋገጥ ለሰብዓዊ ድርጅትና አጋር ድርጅቶች ቃለመጠይቅ ማቅረብ ያስፈልጋል፡፡ አጋር ድርጅቶች ስለ የሰብዓዊ ስራዎች ተጠያቂነት ግንዛቤ መጨበጣቸውን መጠይቅ በማጥረብ ማረጋገጥ ያስፈልጋል፡፡

ማነፃፀሪያ ቁጥር 2

ድርጅቱ የሚከተለውን መረጃ ለሕዝብ ግልፅ እንዲሆን በማድረግ ተጠቃሚ ይሆናሉ ተብለው ለሚታሰቡ ወገኖች፤ ሀ/ የድርጅቱን መሠረታዊ መነሻ፣ ለ/ የሰበዓዊ ሥራ ተጠያቂነት ማእቀፍ፣ ሐ/ ለአደጋ ለተጋለጡ የማህበረሰብ ክፍሎች፣ መ/ የድርጅቱ ሰራተኞች ለሰብዓዊ ዕቅድ፣

ድርጅቱ በሚከተሉት መረጃዎች ተጠቃሚ ለሆኑ ወገኖች በአደጋ ለተጠቁ የህብረተሰብ ክፍሎች፣ ለድርጅቱ ሰራተኞች እና ለሌሎች ተለይተው ለሚታወቁ ባለድርሻዎች በግልጽ መረጃ ይሰጣል፡፡ እነርሱም
ሀ/ የድርጅቱን መነሻ የሚያመለክት መረጃ፣ ለ/ የሰብዓዊ ተጠያቂነት ማዕቀፍ፣ ሐ/ ለሰብዓዊ ዕቅድ መ/ የሥራ እንቅስቃሴ ሪፖርት የቅሬታ አፈታት ሥነ-ሥርዓት፡፡

ተ.ቁ	መስፈርት	ተ.ቁ	የማረጋገጫ ዘዴዎች
2.1	ድርጅቱ ግዴታ የገባባቸውን የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት መርሆዎች ማለትም፣ መመሪያዎች፣ ኮዶች (Codes) የጥራት ደረጃዎችን የውጭ ተጠያቂነትና የውስጥ ተጠያቂነት ሁኔታዎችን በማጣቀስ ያለውን የሰብዓዊ መብት ተጠያቂነት መዝገብ በአግባቡ ይይዛል፡፡	1	መረጃው የተዘጋጀበትን ቋንቋ፣የተዘጋጁትን ቅጾች እንዲዘጋጁ የተወሰነበትን መገናኛ ዘዴ መከለስ
		2	በድርጅቱ መሰረታዊ መነሻዎች፣ በሰብዓዊ ተጠያቂነት ማእቀፍ፣ የሰብዓዊ አገልግሎት ዕቅድና የፋይናንስ ማጠቃለያ የስራ አፈፃጸም ሂደት ሪፖርትና የፋይናንስ የሥራ እንቅስቃሴ ሂደት የቅሬታ አቀራረብ ስነስርዓትን የሚያጠቃልል ነው፡፡
		3	ስለመረጃ ስርጭት የተዘጋጁትን መመሪያዎች መከለስ
		4	የሚፈለገው መረጃ በቅርብ እንደልብ የሚገኝ መሆኑን ማረጋገጥ
		5	የአካባቢ ተጠቃሚዎች፣ የድርጅቱ የአካባቢ ሰራተኞች፣ የተለያዩ ባለድርሻዎች ቋንቋ በማነፃጸር የሚዘጋጀውን ሰነድ እንደሁኔታው መጠቀም
		6	መረጃው መኖሩን ለማረጋገጥ ለተጠቃሚዎች ተወካዮች ቃለ-መጠይቅ ማቅረብ
2.2	ድርጅቱ በአደጋ ለተጠቁ የህብረተሰብ ክፍሎች ስለተጠቃሚዎች የምርጫ መስፈርትና ከተወካዮቻቸው ጋር በተደረገው ስምምነት ላይ ሊሰጣቸው የሚገባቸውን ድጋፍ ይገልፃል፡፡	1	ታሳቢ ተጠቃሚዎችን የአመራረጥ መስፈርት እና የተሰጣቸውን ኃላፊነት በስብሰባ ቃለ ጉባኤ በመፈፀም የስምምነት ሰነዶች በመረጃ ሰሌዳዎች ወይም በሌሎች የተለያዩ ዘዴዎች ያሳውቃል፡፡
		2	ለድርጅቱ ሰራተኞች ለተጠቃሚዎችና ለተጠቃማዎች ተወካዮች ቃለ መጠይቅ ማቅረብ፡፡
2.3	ለህዝብ በይፋ ስለሚቀርብ መረጃ ድርጅቱ ስሙን እና ያለውን የሥራ ግንኙነት በዝርዝር ይገልፃል፡፡	1	አግባብነት ባላቸው ስፍራዎችና ህዝብ በቅርበት የሚያገኛቸውን ስፍራዎች ያሳውቃል፡፡ (የተገልጋዮችን መረጃ አግባብ ባላቸው ስፍራዎችና ህዝብ በቅርበት ሊያገኛቸው በሚችልበት ሁኔታ ማሳወቅ)
2.4	ድርጅቱ ስለተቋሙ አግባበነት ያላቸውን መረጃዎች የሰራተኞችን ሚናና ኃላፊነት ጨምሮ መረጃ ይሰጣል፡፡	1	የቀረበውን መረጃ ከየት ማግኘት እንደሚቻል ማብራሪያ መስጠት ያስፈልጋል፡፡

ትርጓሜ፡-

የሰብዓዊ ስራ እቅድ፡- የሰብዓዊ ስራ እቅድ ማለት አጠቃላይ የስራ ግቦችን፣አላማዎችን፣ ውጤትን እንዲሁም ስራው የሚፈፀምበት ጊዜና የገንዘብ መጠን የሚያሳይ ዕቅድ ነው፡፡ ሁሉንም ግቦችና ዓለማዎች (የሚጠበቅ ውጤት) የጊዜ ሰለዳ የተያያዙ አጭር የፋይናንስ ተከታታይ በፖርት እርዳታና እቅድ፣የፋይናንስ አጭር ሪፖርት ያጠቃልላል፡፡

የሥራ አፈፃፀም ሪፖርት ፡- ከሰብዓዊ እርዳታና እቅድ የሚገኘውን ፋይናንስ አጠቃላይ ሪፖርት የድርጅቱን ተጠቃሚዎችና ተወካዮቻቸውን እንዲሳተፉና በፕሮግራሙ አሰጣጥ ላይ ውሳኔ እንዲሰጡ በስምምነት ላይ የተመሰረተ ፈቃደኝነት እንዲኖራቸው ማድረግ፡፡

ማነፃፀሪያ ቁጥር 3

ተቁ	መስፈርት	ተቁ	የማረጋገጫ ዘዴዎች
3.1	ጾታን፣ እድሜን፣ የአካል ጉድለትንና ሌሎችንም የተጠያቂነት መስፈርቶችን በመጠቀም ድርጅቱ የሚጠቀምበትን ሂደት የታሰቡ ተጠቃሚዎችንና ተወካዮቻቸውን መምረጥ የሚቻልባቸውን ሂደቶች ለይቶ ያሳውቃል፡፡	1	የታሰቡ /የተመረጡ/ ተጠቃሚዎችን ለመለየትና በዘርፉ ለመመደብ እንዴት ተግባራዊ ማድረግ እንደሚቻል ማጤን፡፡
		2	ለመሳተፍ የሚቻልባቸውን ዘዴዎች መከለስ፡፡
		3	ለሠራተኞች ተሳትፎን እውን ለማድረግ የሚያስችል ቃለ-መጠይቅ ማቅረብ፡፡
3.2	ድርጅቱ የታሰቡ ተጠቃሚዎችንና ተወካዮቻቸውን በፕሮጀክት ቀርጾ ተግባራዊ በማድረግ፣ በመቆጣጠርና ግምገማ በሚደረግበት ወቅት እንዲገኙ ያደርጋል፡፡	1	የአቅም ግንባታ ግምገማ ችሎታው በተግባራዊነቱ ላይ እንዴት ተጽእኖ ሊያሳድር እንደሚችል መለየት፡፡
		2	የተጠቃሚዎች ተወካዮችን እንዴት መምረጥ እንደሚቻል መከለስ፡፡ /በፕሮጀክት ቀረፃ ፕሮጀክቱን ተግባራዊ በማድረግ ረገድ በቁጥጥርና በግምገማ የተጠቃሚዎች አስተዋጽኦ የሚያስገኘውን ውጤት ማጤን፡፡/
		3	የፕሮጀክት ቀረፃን ተግባራዊ ለማድረግ በመገምገምና በመቆጣጠር የትክክለኛ ተጠቃሚዎችን አስተዋጽኦ መከለስ፡፡
		4	ተጠቃሚዎችን ለመመልመል የሚረዱ መስፈርቶችን ለማውጣት የሚያስችል ሂደት መከለስ፡፡
		5	ከተጠቃሚዎች ተወካዮች ጋር የተደረጉ ስብሰባዎች የተመዘገበበትን መዝገብ መመርመር፡፡

ማነፃፀሪያ ቁጥር 4

ድርጅቱ የሚያስፈልገውን ጥራት ያለው የአመራር ሥርዓት ተግባራዊ ሊያደርግ ይችል ዘንድ የሚያስፈልጉትን ሠራተኞች ብቃት፣ ባህሪና የልማት ፍላጎት ማጥናትና መወሰን አለበት፡፡

ተቁ	መስፈርት	ተቁ	የማረጋገጫ ዘዴዎች
4.1	ድርጅቱ ከሠራተኞቹ የሚጠበቀውን የብቃት ማረጋገጫ /እውቀት ክህሎትና ባህሪያት/ እንዲሁም ጠባይ የሚገልጽ መግለጫ ማውጣት አለበት፡፡	1	የሥራ መዘርዘር መግለጫዎችን የምልመላ ፋይሎችንና ክፍት የሥራ መደብ ማስታወቂያዎችን መከለስ አለበት፡፡
		2	ድርጅቱ ለምልመላ፣ ለምደባና ለስልጠና ኃላፊነት ላለባቸው ሠራተኞች ቃለ-መጠይቅ ማቅረብ አለበት፡፡
4.2	ድርጅቱ ሠራተኞቹ ስለሰብዓዊ መብት ተጠያቂነት ማዕቀፍና ጥራት ያለው የሰብዓዊ አመራር ስርዓት መዘርጋት አግባብና ጠቃሚ ስለመሆኑ እንዲሁም ሠራተኞች ኃላፊነታቸውን ተገንዝበው ተግባራዊ ማድረግ የሚችሉ መሆኑን መገንዘብ	1	ድርጅቱን ለማስተዋወቅ ለሠራተኞች ቅስቀሳ ማድረግ፡፡
4.3	ድርጅቱ የሠራተኞችን የሥራ አፈፃፀም ብቃት እውቀት፣ ክህሎት፣ ባህሪ፣ ጠባይ በአጠቃላይ ለመለካት የሚያስችል ሥርዓት መዘርጋት	1	የሥራ አፈፃፀም ሥርዓቱን መከለስ
		2	የሥራ አመራር አፈፃፀም ሰነዶችንና ሌሎች መደበኛ የሥራ አፈፃፀምን መከለስ
		3	ለማጎልበት ሰነዶችን መከለስ

	ይጠበቅበታል፡፡	4	ተከታታይ ሥራዎችን መከለስ የሥራ አመራር አፈፃፀምና ሥራን የማሻሻል እንድምታ የሚያስገኘውን ውጤት ለመቆጣጠር ለሠራተኞች ቃለ መጠይቅ ማቅረብ
4.4	የሰብዓዊ ሥራ አመራር ጥራትን በበለጠ ሁኔታ ተግባራዊ ለማድረግ ድርጅቱ በተከታታይ የሠራተኞችን ችሎታ ማዳበር ወይም ማሳደግ ይጠበቅበታል፡፡	1	የሰራተኞችን መዝገብ መከለስ
		2	የሌሎች ሠራተኞችን ብቃት ለማጎልበት፣ ለማሻሻል የሠራተኞችን አቅም ማጎልበት
		3	የሰብዓዊ አገልግሎት አጋሮችን በተከታታይ ለማሻሻል ድርጅቱ የሚሰጠውን ድጋፍ መከለስ፡ ፡

መለኪያ ቁጥር አምስት

ድርጅቱ ውጤታማ/ አመርቂ የሆነ ሁሉንም ወገኖች ተጠቃሚ የሚያደርግ ፣ለታሰቡት ተጠቃሚዎች ጤናማና አስተማማኝ የሆነ ፣ማለትም በአደጋ ለተጎዱ የሕብረተሰብ ክፍሎች፣ የድርጅቱ ሠራተኞች፣ ለሰብዓዊ አገልግሎት አጋሮች፣ ለሌሎች አባላት የሚያገለግል የቅሬታ ሰሚና አስፈፃሚ አካላት መመደብ ይኖርበታል፡፡

ተቁ	መስፈርት	ተቁ	የማረጋገጫ ዘደዎች
5.1	ቅሬታ በአግባቡ እንዴት ማስተናገድ እንደሚቻል ድርጅቱ የታሰቡትን ተጠቃሚዎችና ባለጉዳይ የሆነውን ማህበረሰብ ይጠይቃል፡፡	1	ቅሬታን እንዴት ማስተናገድ እንደሚቻል የሚረዳ የአሰራር ዘዴን በምክክር ከተገኘው ዘዴ ጋር በማቀናጀት፣ በማጣጣም የተገኘውን ውጤት ማሳየት፡፡
5.2	ከዚህ በታች በግልጽ እንደተመለከተው ድርጅቱ የቅሬታ አቀባበል ሁነታዎችን ያስተናግዳል፡፡	1	በሰነድ ተመዝግበው የሚገኙ የአሰራር ስርዓቶችን መከለስ፡፡
5.3	ቅሬታን ማዝግቦ ማስቀመጥ የተጠቃሚዎችና የሌሎች ተለይተው የታወቁ ባለድርሻዎች መብት መሆኑን • የአፈፃፀም ወሰን ልክና ዓላማ • የቅሬታ አቀራረብ ሥርዓቶች • ቅሬታን ለማቅረብ አስፈላጊ የሆኑ ሂደቶች • ቅሬታን ለማቅረብ አስፈላጊ የሆኑ ደረጃዎች • ስለቅሬታ አቀራረብ ፖሊሲና የበቀል እርምጃ መውሰድ የማይገባ ስለመሆኑና ምስጢርን ስለመጠበቅ • ድርጅቱ በብቃት ማነስ ምክንያት ሊያስተናግዳቸው ያልቻላቸውን ቅሬታዎች ወደ ሌላ አካል ለመምራት • መልስ የማግኘት መብት	1	የሰነድ አያያዝ ሁኔታ መከለስ
		2	የቅሬታ አቅራቢዎች አሰራሩን በመጠቀም ቅሬታው ተቀባይነት እንዲኖረው የቅሬታ ናሙናዎችን መከለስ፡፡
		3	ይህንን የሚያስፈልገውን መስፈርት ለማሟላት የሰብዓዊ እርዳታ አገልግሎት የሚሰጡ ሰብዓዊ አጋሮችን ድጋፍ፣ የኮንትራት ስምምነት እንዲሁም የተመደበውን በጀት መከለስ፡፡
		4	ስለአሰራር ስርዓቱ ብቃትና ስለተጠቃሚዎች እይታ ለመስክ ሰራተኞች፣ ጉዳት ለደረሰባቸው የማህበረሰብ አባላት ወይም ተጠቂ ሊሆኑ ይችላሉ ተብለው ለሚታሰቡ ወገኖች ቃለመጠይቅ ማቅረብ፡፡
5.4	ታሳቢ ተጠቃሚዎች ጉዳት የደረሰባቸው የማህበረሰብ ክፍሎች እና የድርጅቱ ሰራተኞች ስለቅሬታ አቀራረብ ሥርዓት በቂ ግንዛቤ ሊኖራቸው ይገባል፡፡	1	ቅሬታ ለማቅረብና መዝግቦ ለማስቀመጥ ያላቸውን መብት በተመለከተ የቡድኖችን ግንዛቤ ለማሳደግና እንዴት ተግባራዊ ማድረግ እንደሚቻል ግንዛቤያቸውን

			ማሳደግና አፈፃፀማቸውን ተግባራዊ ማድረግ
		2	ለታሳቢ ተጠቃሚዎች እንዲሆን ታስቦ የተዘጋጀውን የቅሬታ አቀራረብ ሰነድ መከለስ፡፡ ለሠራተኞች፣ ለተጎዱ የቤተሰብ አባላት ወይም የታሰቡ ተጠቃሚዎች ለድርጅቱ ሠራተኞች ቃለመጠይቅ ማቅረብ
5.5	ድርጅቱ የቀረቡትን ቅሬታዎች ሁሉ በተገለፀው ስነስርዓት መሠረት እንዲስተናገዱ ያደርጋል፡፡	1	የሥርዓቱን /የአሰራሩን/ ጥንካሬ ለመቆጣጠር ችሎታቸውን ማስተናገድ እና በእንጥልጥል የዘገዩትንና እርምጃ የተወሰደባቸውን ቅሬታዎች ሁለቱንም በናሙና መልክ መከለስ፡፡
		2	የቅሬታ አቀባበል ናሙና ስርዓት ሂደትን መሠረት በማድረግ የሚቀርቡ ሪፖርቶችን ተአማኒነት መከለስ ወይም ማጣራት
5.6	ድርጅቱ የቅሬታ አቀራረብ ስርዓትን በመከተል ለሰራተኞች ውጤታማና ጤናማ የሆነ ስርዓት በመዘርጋት ተግባራዊ ያደርጋል፡፡ ይህም ስርዓት በተራ ቁጥር 5.2 ከተቀመጡት መስፈርቶች ጋር እንዲጣጣም ያደርጋል፡፡	1	የቀረቡትን ቅሬታዎች መከለስና የቅሬታ ናሙና መውሰድ
		2	የቀረበው ቅሬታ አስተማማኝ መሆኑንና የተገኘውን ግንዛቤ ለማረጋገጥ ክለሳ ማድረግ፡ ፡

<u>ማነፃፀሪያ ቁጥር 6</u>

ለድርጅቱ ሠራተኞች ለሰብአዊ አገልግሎት አጋሮችና ለሌሎችም ተለይተው ለታወቁ አካላት በቀላሉ ሊዳረስ የሚችል የቅሬታ አቀራረብ ሥርዓት ይዘረጋል/ ያቋቁማል፡፡

ተቁ	መስፈርት	ተቁ	የማረጋገጫ ዘደዎች
6.1	ድርጅቱ በተከታተይ የተሻለ ውጤት ለማምጣት የሚያስችል የሥራ ሂደት ለይቶ ያስታውቃል። • የድርጅቱ ሰብዓዊ ተጠያቂነት ማዕቀፍ • ሁሉንም የHAP መለኪያዎችን ጨምሮ የድርጅቱን የሰብዓዊ እርዳታ የአመራር ስርዓት ማሻሻል	1	የመረጃ አያያዝ ስርዓትን የሚያስችል ክለሳ ማድረግ።
		2	መረጃው የተጀመረበትንና የተሻሻለበትን ቀን ማስታወስ።
		3	ስርጭት፡- በድርጅቱ ውስጥ በሁሉም ደረጃዎች በቅርቡ የተሰራጨውን መረጃ ለሚመለከታቸው ወገኖች ሁሉ ማዳረስ።
		4	የስራ ሂደቱን ለማሻሻል የተደረጉ የውይይት አጀንዳዎችንና የተወሰዱ እርምጃዎችን፣ ቃለጉባኤዎችን፣ የስብሰባ ደብዳቤዎችን መመርመር።
		5	ካለፈው የተገኘውን የልምድና የግንዛቤ ሂደት ለአሁኑ ሂደት ምን ጥቅም/ልምድ እንዳስገኘ ማሳየት
		6	ከአመራር አካላት የተገኘውን አስተያየት መከለስ
		7	የውስጥና የውጭ ኦዲተሮች ያቀረቡትን ከድርጅቱ አግባብነት ያላቸውን ሪፖርቶች መከለስና አስተያየት የተሰጠባቸው ጉዳዮች ተግባራዊ መሆናቸውን ማረጋገጥ።

6.2	ድርጅቱ ከሰብዓዊ ድርጅቶች አጋሮች ጋር በመሆን የተጠያቂነት መርህንና የሰብዓዊ እርዳታ እርምጃዎች በመከተል የአጋርነትን አግባብነትና ጥራት በመገምገምና በመቆጣጠር ከአጋር ድርጅቶች ጋር በአንድነት እንዲንቀሳቀስ ያደርጋል፡፡	1	የተሻሻሉ እቅዶችን መከለስ፣ ስምምነት የተደረገባቸውን እርምጃዎችና የትምህርት አሰጣጥ ስልቶችን፣ ረቂቅ የተዘጋጀበትን ቀን በማስታወስ ለአጋሮች ማሳወቅ
		2	የቁጥጥርና የግምገማ ሪፖርቶችን በመከለስ እቅድን ለማሻሻል ምን ዓይነት ለውጥ ማምጣት እንደሚቻል ማጤን
		3	የአጋሮችን የኮንትራት ስምምነት መከለስና ሊካተቱ የሚገባቸውን አግባብነት ያላቸውን ድጋፎችና የሁሉንም ወገኖች ፍላጎት ማሟላት፡፡

የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት
(HAP)

የሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት (HAP ስለሚሰጣቸው አገልግሎቶች እና ስለአባላቱ ተጨማሪ አረጃ ማግኘት ከፈለጉ ድረገጻችንን Website @http://WWW.hapinterhational .org/ ይጐብኙ።

የሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነትና አጋርነት (HAP) የአመራር ጥራት ደረጃ መመሪያ

በሰብዓዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት ተዘጋጀ በኦክስ ፋም አሳታሚ ድርጅት የታተመ

የሰብአዊ የሥራ ተጠያቂነት የጥራት ደረጃ (HAP) ማለት ምን ማለት ነው?

የሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት ማለት የሰብአዊ ስራ ተጠያቂነትግና የጥራት ደረጃን ለማሻሻል ይቻል ዘንድ በበርካታ ድርጅቶች አነሳሽነት የተወሰደ እርምጃ ነው።

የሰብአዊ ስራ ተጠያቂነት ደረጃ ምንድ ነው?

የሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነትና ጥራት አመራር ደረጃ (HAP 2007) የሰብአዊ ሥሠራ ደረጃን በተመለከተ በኢንዱስትሪ ደረጃ የሚጠብቅ ነው ። ይግም ማለት አንድ ድርጅት ለድንገተኛ አደጋ የሚሰጠው ምላሽ ምን መሆን እንደሚገባው መጠነ ሰፊ መግባባትን የሚያመላክት ነው።

የሰብአዊ የሥራ ተጠያቂነት ደረጃ ሰብአዊ አገልግሎትን የሚሻሽለው እንዴት ነው?

የሰብአዊ የሥራ ተጠያቂነት ደረጃ አገልግሎትን ሊያሻሽል የሚችለው የበጐ ፈቃደኛ የማስረጃ አሰጣጥን እቅድ ተግባራዊ በማድረግ ከተሰጠው ደረጃ ጋር በአንድነት ለሰብአዊ ድርጅቶች በተለይም ለአደጋ ለተጋለጡ የህብረተሰብ ክፍሎች ተገቢውን ድጋፍ ለመስጠት ነው።

ይህ መመሪያ ሊረዳ የሚችለው እንዴት ነው?

የሰብአዊ የሥራ ተጠያቂነት አጋርነት ደረጃና ከዚህ ጋር በሲ.ዲ ሮም ተዘጋጅቶ የቀረበው መመሪያ የሚከተሉትን ያጠቃልላል

- የደረጃውን ዝርዝር መግለጫ
- ማስረጃ እንዴት ማግኘት እንደሚቻል ምክር መስጠት
- ማነፃፀሪያዎችን ተግባራዊ ለማድግ ተጨባጭ የሆነ ድጋፍ መስጠት
- መልካም የስራ ልምድ ተሞክሮን ተግባራዊ ለማድረግ ምክር ማግኘት
- የሀብት ምንጭ ክፍልና መጠነ ሰፊ የመረጃ ማጣቀሻ ሰነዶች ማግኘት

- የሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት ደረጃ የሚመለከቱ መረጃዎችን ሙሉ በሙሉ ማግኘት

ይህ ተግባራዊ የሆነ መመሪያ በሰብአዊ ድርጅቶችና ሰብአዊ አገልግሎትን ተግባራዊ የሚያደርጉ ወገኖች ተጠያቂነታቸውንና የጥራት ስርአትን በማሻሻል የሰብአዊ ተጠያቂነት አጋርነት ማስረጃ ለማግኘት ለሚፈልጉ ወገኖች ይጠቅማል፡፡ ከዚህ በተጨማሪ አደጋን በመከላከልና በመቆጣጠር አመራርና ተጠያቂነትን እና መልካም የስራ ተሞክሮን የሰብአዊ አገልግሎት ዘርፍ በተመለከተ ተጠያቂነትንና መልካም ተሞክሮን በመጠቀም የሰብአዊ አገልግሎት ለሚሰጡ ዘርፎች ሁሉ ይርዳል፡፡

ማውጫ

መግቢያ

ክፍል አንድ የሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነት ደረጃን (HAP 2007) ስለሟሟላት መረጃ ለማግኘት የሚያስችሉ ደንቦች ተቀባይነት እንዲያገኙ ማድረግ፡፡
አድልዎ በሌለበት ሁኔታ የሰብአዊ እርዳታ ለማስጠር ቁርጠኛ መሆን
ለትርፍ ላልተቋቋመ ድርጅት አስፈላጊ የሆነውን ህጋዊ መግለጫ መስጠት
በህጉ መሰረት አስፈላጊ የሆነውን የፋይናንስ ተጠያቂነት ማክበር
ስለድርጅቱ ምንነት ወይም መግለጫ በይፋ ማስጠት
የሰብአዊ ተጠያቂነት ሥራ ማቀፍ
የሰብአዊ ተጠያቂነት ስምምነት
ተጨማሪ ፍላነቶችን የሚያንፀባርቅ መግለጫ
ከሰብአዊ አጋርወች ጋር መስራት
የሰብአዊ ተጠያቂነት አጋርነት ደረጃ (HAP 2007)
ማነፃፀሪያ ቁጥር አንድ ጥራት ያለው የሰብአዊ የአመራር ስርዓት
ማነፃፀሪያ ቁጥር ሁለት (መርጃ)
ማነፃሪያ ቁጥር ሶስት በግንዛቤ ላይ የተመሰረተ የተጠቃሚዎች ተሳትፎ
ማነፃፀሪያ ቁጥር አራት ብቃት ያለው ሰራተኛ መኖር
ማነፃፀሪያ ቁጥር አምስት ቅሬታን ማስተናገድ መቻል
ክፍል ሁለት የሰብአዊ ተጠያቂነት አጋርነት መረጃ ለማግኘት ማመልከቻ ማቅረብ
የተቋሙ የምስክር ወረቀት
የሥራ ሂደት የምስክር ወረቀት
የዋጋ የምስክር ወረቀት
አባሪዎች
አባሪ አንድ የሰብአዊ ሠራ ረጠያቂነት አጋርነት ደረጃ (HAP 2007) የሚያብራራ ሙሉ መረጃ ማግኘት
አባሪ ሁለት ምህፃረ ቃላትና የቃላት መፍቻ
አባሪ ሶስት መሳሪያዎች
አባሪ አራት ሌሎች የጥራትና የረጠያቂነት እርምጃዎች

ቅፅ የመፃፊያ ወረቀት ሲዲ ሮም መጠኑ 140pp

ስፋቱ 148*210 mm

የታተመበት ቀን እ.ኤ.አ. ጥር 2,2008

አይ ኤስ ቢ ኤን 978-0-85598-600-1

ዋጋ 12.95 ፖውንድ /19.95 ዶላር

ማዘዣ ቅፅ

	አይ አስ ቢ ኤን	ዋጋ	መጠን	ጠቅላላ
የሰብአዊ ሥራ ተጠያቂነት አጋርነት ደረጃ	978-0-85598-600-1	12.95 Us$ 19.95		

የማሸጊያና የፖስታ አገልግለት ክፍያዎች
ለእንግሊዝና የአይላንድ ቻናል ለአንድ እቃ 35.25 ፖውንድ ለእያንደንዱ ተማሪ እቃ 0.50 ማንቲም ከፍተኛው ክእያ 15.25 ፖውንድ
ለአውሮፖ ለአንድ እቃ 6.50 ፖውንድ፣ከ2-15 እቃዎች ለአያንዳንዱ 2.50 ፖውንድ
ለቀረው አለም ለአንድ አቃ 8.95 ፖውንድ ከ2-15 ለሚሆኑ እቃዎች ለእያንዳንዱ 3.95 ፖውንድ
ከፍተኛ መጠን ላለው ትእዛዝ በክብደቱና በርቀቱ መጠን የሚያስፈልገውን የጭነት ዋጋ ለማሳወቅ ደስተኛች ነን፡፡
ከላይ የተጠቀሱት የወጋ ተመኛች በምንሰጠው የአገልግሎት ደረጃ ነው፡፡ የሚልኩት እቃ በኤክስኘሬስ ማለትም በኩሬር ወይም ቤት ለቤት እንደደርስልዎት ከአለግ ስለሚከፈለው የአገልግሎት ክፍያ ቢጠየቁን መልስ እንሰጣለን፡፡

ስም --

አድራሻ --

በፖስት ኮድ/ዚኘ ----------------------------------- አገር ---------------------------

ስልክ ቁጥር ----------------------------------- ኢሜል -------------------------------

እቦክዎን ደረሰኙን የላኩልኝ (ለተቋማት ብቻ የሚያገለግል ሲሆን ከግለሰቦች የሚመጡ ጥያቄዎች በቅድሚያ መከፈል አለባቸው)

የክፍያውን ቼክ አያይዘን ልከናል(ለኦክስፋም የሚከፈል)

እባክዎን የዴቢት የክሬደት ክፍያ ካርድ ይቀበሉ

ቪዛ/ማስተር ካርድ/አሜክስ/ማኤስትሮ/ ስዊች(ለእንግሊዝ ብቻ እባክዎን ክብ በማድረግ ምልክት ያድርጉ

የካርድ ቁጥር ----------------------- አገልግሎቱ የሚያበቃበት ጊዜ--------------------

የተላከበት ቁጥር (ለስዊች)----------------------------------

የሴኪሪቲ ቁጥር (የሚላክ ከሆነ ፊርማው በሶስት እጅ መዘጋጀት ይኖርበታል-----------

ፊርማ --

ቢኢቢሲ እቃውን የማረከበው ከግለሰቦች ካርዷን ከያዘው ቤተሰቡ ስም የተለየ ከሆነ ለግለሰቡ ቢኢቢሲ የዴቢትና ክሬደት አገለግሎት ሊሰጥ አይችልም፡፡

በኛ የመላኪያ ዝርዝር ውስጥ መካተት ካልፈለጉ እባክዎን እዚህ ላይ ምልክት ያድርጉ

ተሞልቶ የሚመለስ

Oxfam ,c/o BEBc distribution, Po box 1496,Packstone,Poole,Dorset, BH12 3yd,UK

Fax: + 44(0) 1202 7 12930 Tel :+44(0) 1202 7 12933

Email : Oxfam @ bebc.co.uK

For details of your neast distributor or to buy online piease visit

WWW.oxfam .org.uk/pubiications