

ჰუმანიტარული საქმიანობის
ანგარიშვალდებულების პარტნიორობის
(HAP) 2007 წლის
ჰუმანიტარული საქმიანობის
ანგარიშვალდებულებისა და ხარისხის მართვის
სტანდარტი

მიღებულია HAP-ის მიერ
2007 წლის 30 იანვარს

ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების უზრუნველყოფის საერთაშორისო პარტნიორობა
„ჰუმანიტარული საქმიანობა მოსარგებლეების წინაშე ანგარიშვალდებულების დაცვით“

ავტორები:

HAP-ის სარედაქციო-საორგანიზაციო კომიტეტი

შემუშავებულია შემდეგ ორგანიზაციებთან/პირებთან კონსულტაციების შედეგად:

HAP-ის სტანდარტების შემმუშავებელი გუნდი

მოსარგებლეების წარმომადგენლები

კოპენჰაგენის საჩივრების განხილვის მექანიზმის სამუშაო შეხვედრის მონაწილეები

დაკასა და ნაირობიში გამართული სამუშაო შეხვედრის მონაწილეები

პირები, რომლებმაც მონაწილეობა მიიღეს სტანდარტის განხორციელების გამოცდაში (სენეგალი, სომალი და შრი-ლანკა)

©HAP საერთაშორისო

Maison Internationale de l'Environnement 2

Chemin Balexert 7

CH-1219 Châtelaine

ქ. ჟენევა, შვეიცარია

ტელ.: +41 22 788 1641

ელ-ფოსტა: secretariat@hapinternational.org

HAP-ის 2007 წლის სტანდარტი ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულებასა და ხარისხის მართვაში

HAP-ის 2007 წლის სტანდარტი ჰუმანიტარული
საქმიანობის ანგარიშვალდებულებასა და ხარისხის
მართვაში

სარჩევი

წინასიტყვაობა

1. შესავალი

2. ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების ხელშეკრულება

3. HAP-ის 2007 წლის სტანდარტის კრიტერიუმები

წინასიტყვაობა

HAP-ის 2007 წლის ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების და ხარისხის მართვის სტანდარტი შემუშავდა ექვს წელზე მეტი ხნის მანძილზე განხორციელებული მიზანმიმართული კვლევისა და ფართო კონსულტაციების პროცესის შედეგად, რომელშიც მონაწილეობა მიიღეს სტიქიით დაზარალებულმა პირებმა, ჰუმანიტარული სფეროს მუშაკებმა, მხარდამჭერებმა და სპეციალისტებმა. გულითად მადლიერებას ვუცხადებ ყველას, ვინც დრო, ენერჯია და ცოდნა არ დაიშურა ამ მნიშვნელოვანი პროექტისათვის და ვულოცავ პროცესის წარმატებული შედეგით დაგვირგვინებას.

სტანდარტის შემუშავებისას გამოიკვეთა, რომ მნიშვნელოვანია, სტანდარტი იყოს მარტივი, პრაქტიკული და შედეგზე ორიენტირებული. დაბოლოს, უნდა აღინიშნოს, რომ ხარისხის მართვა არ არის ნოვაცია. ის უბრალოდ წარმოადგენს ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულებისა და ეფექტურობის მუდმივი გაუმჯობესების პრაქტიკულ გზას.

ამიერიდან, HAP-ის 2007 წლის სტანდარტის კრიტერიუმების დაკმაყოფილებით და ჰუმანიტარული საქმიანობის განმახორციელებელი პარტნიორების და სხვა მონაწილე მხარეების მიერ ამ სტანდარტების მიღების წახალისებით ყველა ჰუმანიტარულ ორგანიზაციას შეეძლება დაადასტუროს ამ მნიშვნელოვანი მიზნებისადმი ერთგულება. შედეგად გაუმჯობესდება და ამაღლება სტიქიით დაზარალებულთა პირობები და ღირსების გრძნობა. აღნიშნული შედეგები უმნიშვნელოვანესი არგუმენტია იმისათვის, რომ ჰუმანიტარული ორგანიზაციები დაინტერესდნენ ამ სტანდარტის დაკმაყოფილებით.

ახლა, როდესაც შემუშავებულია 2007 წლის HAP-ის სტანდარტის საბოლოო ვარიანტი, შეგვიძლია ავამოქმედოთ HAP-ის სერტიფიცირების სისტემა და შესაძლებლობა მივცეთ ყველა დაინტერესებულ ორგანიზაციას სათანადოდ იქნას აღიარებული მათი ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემები, განურჩევლად ორგანიზაციის ზომისა და ადგილმდებარეობისა, ასევე იმის მიუხედავად, ორგანიზაცია უშუალოდ ახორციელებს ჰუმანიტარულ საქმიანობას თუ -- პარტნიორების საშუალებით.

მე ყველას მოვუწოდებ ამ საინტერესო პროცესში ჩართვისაკენ.

დენის კაილო

HAP საერთაშორისო თავმჯდომარე

„CARE საერთაშორისო“ გენერალური მდივანი

2007 წლი 5 იანვარი

ქ. ჟენევა

1. შესავალი

1.1 პრინციპებიდან სტანდარტამდე

ჰუმანიტარული ორგანიზაციები ადამიანების სიცოცხლის გადარჩენისა და მათი მდგომარეობის შესამსუბუქებლად სერიოზულ ფინანსურ, ტექნიკურ და ლოჯისტიკურ რესურსებს იყენებენ. სტიქიით დაზარალებულ პირებს არა აქვთ ჰუმანიტარული ორგანიზაციების გაკონტროლების ან მათ მოქმედებებზე მნიშვნელოვანი ზეგავლენის ბერკეტი, შედეგად, ვერ უზრუნველყოფენ ამ ორგანიზაციების ანგარიშვალდებულებას მათ წინაშე. 2003 წელს შეიქმნა ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების უზრუნველყოფის პარტნიორობა (HAP); ამ პარტნიორობის მიზანს წარმოადგენდა სტიქიით დაზარალებული ადამიანების წინაშე ანგარიშვალდებულების ხელშეწყობა და იმ ორგანიზაციების აღიარება, რომლებიც იცავენ HAP-ის ანგარიშვალდებულების პრინციპებს. ამ პრინციპების დაცვით ორგანიზაცია პასუხისმგებლობას იღებს სტიქიით დაზარალებულთა წინაშე მის მიერ გაწეული ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხზე.

HAP -ის ანგარიშვალდებულების პრინციპები

1. ჰუმანიტარული საქმიანობის სტანდარტების და უფლებების დაცვა

- წევრები აცხადებენ მზადყოფნას, დაიცვან ჰუმანიტარული სტანდარტები და ხელი შეუწყონ მოსარგებლეთა უფლებების დაცვას

2. სტანდარტების განსაზღვრა და შესაძლებლობების გაძლიერება

- წევრები დაინტერესებული მხარეებისათვის განსაზღვრავენ ანგარიშვალდებულების ჩარჩოს *
- წევრები ადგენენ და პერიოდულად ახდენენ საკუთარი სტანდარტების და შედეგიანობის ინდიკატორების გადასინჯვას, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში ცვლილებები შეაქვთ ამ ინდიკატორებში
- წევრები ახორციელებენ შესაბამის სწავლებას სტანდარტების გამოყენებასა და განხორციელებაში

3. კომუნიკაცია

- წევრები აწვდიან ინფორმაციას, და რჩევებისათვის მიმართავენ დაინტერესებულ მხარეებს, კერძოდ, მოსარგებლებს და თანამშრომლებს, მიღებულ სტანდარტებთან, განსახორციელებელ პროგრამებთან და პრობლემური საკითხების გადასაჭრელად არსებულ მექანიზმებთან დაკავშირებით

4. პროგრამებში მონაწილეობა

- წევრები ახდენენ მოსარგებლების ჩართვას პროგრამების დაგეგმვის, განხორციელების, მონიტორინგის და შეფასების პროცესში და აწვდიან მათ ინფორმაციას პროგრამების მიმდინარეობის შესახებ; გამონაკლისს წარმოადგენს შემთხვევები, როდესაც აღნიშნული მეთოდის გამოყენება იზღუდება

განხორციელების საჭიროებებიდან გამომდინარე

5. მონიტორინგი და სტანდარტების დაკმაყოფილების შესახებ ანგარიშგება

- სტანდარტების დაცვის მონიტორინგისა და მათში ცვლილებების შეტანის პროცესში წევრები უზრუნველყოფენ მოსარგებლების და თანამშრომლების მონაწილეობას
- წევრები რეგულარულად ახდენენ სტანდარტების დაცვის მონიტორინგსა და შეფასებას, რისთვისაც იყენებენ საიმედო პროცესებს
- სტანდარტების დაკმაყოფილების შესახებ ანგარიშებს წევრები დაინტერესებულ მხარეებს, მათ შორის, მოსარგებლებს, აწვდიან წელიწადში სულ მცირე ერთხელ. ანგარიშგება შეიძლება სხვადასხვა ფორმით განხორციელდეს

6. საჩივრების განხილვა

- წევრები მოსარგებლებს და თანამშრომლებს აძლევენ საჩივრების წარდგენის და უსაფრთხოდ განხილვის შესაძლებლობას

7. განმახორციელებელი პარტნიორი ორგანიზაციები

- წევრები იღებენ ამ პრინციპების დაცვის ვალდებულებას იმ შემთხვევაშიც, როდესაც საქმიანობას პარტნიორი ორგანიზაციების საშუალებით განახორციელებენ

* ანგარიშვალდებულების ჩარჩო მოიცავს სტანდარტებს, ხარისხის სტანდარტებს, პრინციპებს, პროცედურებს, სახელმძღვანელო პრინციპებს, სწავლებას და შესაძლებლობების გაძლიერებისაკენ მიმართულ სხვა ღონისძიებებს, და ა.შ. ჩარჩო უნდა მოიცავდეს გაზომვად შედეგიანობის ინდიკატორებს. სტანდარტები შეიძლება იყოს ორგანიზაციის ან დარგის მასშტაბისა

თუმცა, ანგარიშვალდებულების პრინციპები არ მოიცავდა შედეგიანობის კრიტერიუმებს ანუ გადამოწმებად ინდიკატორებს. ანგარიშვალდებულების პრინციპებში არც პირველ პრინციპში მითითებული „ჰუმანიტარული სტანდარტები“ და „მოსარგებლეთა უფლებები“ იყო ხაზგასმით მოხსენიებული. შედეგად, ანგარიშვალდებულების პრინციპები არ წარმოადგენდა საკმარის საფუძველს საიმისოდ, რომ შესაძლებელი ყოფილიყო მათი მიხედვით ორგანიზაციის მიერ სტანდარტების დაცვის და ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემის შემოწმების თანმიმდევრული და შეთანხმებული მიდგომის გამოყენება. შესაბამისად, დღის წესრიგში დადგა ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულებისა და ხარისხის მართვის HAP-ის სტანდარტის შემუშავების საჭიროება.

HAP-ის ანგარიშვალდებულების პრინციპების მსგავსად, HAP-ის 2007 წელს მიღებული ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულებისა და ხარისხის მართვის სტანდარტი შემუშავდა მრავალრიცხოვანი კონსულტაციების და პრაქტიკული გამოცდების შედეგად. ის ემყარება მარტივ, და ამავედროულად ეფექტურ ჰუმანიტარული ხარისხის მართვის სისტემას, რომლის გამოყენებაც ყველა ჰუმანიტარულ ორგანიზაციას შეუძლია. ის დაფუძნებულია ჰუმანიტარულ პრინციპებზე, რომლებიც წარმართავენ და აყალიბებენ ამ პრინციპების

დაკმაყოფილებით დაინტერესებული ჰუმანიტარული ორგანიზაციების საქმიანობას; ეს ორგანიზაციები ნებაყოფლობით იღებენ გადაწყვეტილებას ამ სტანდარტების შესაბამისად ანგარიშვალდებულების თაობაზე. HAP-ის 2007 წლის სტანდარტი წარმოადგენს ოფიციალურ შეთანხმებას, რომელიც ითვალისწინებს დაზარალებული ადამიანების წინაშე ანგარიშვალდებულებას არა მხოლოდ დღევანდელ დღეს, არამედ მომავალშიც; შესაბამისად, ეს ღირებულებები წარმოდგენილია HAP-ის ჰუმანიტარული ანგარიშვალდებულების ხელშეკრულებაში¹.

1.2 პრინციპების განხორციელება

ჰუმანიტარული საქმიანობა ხორციელდება რთულ და ზოგჯერ არაკეთილგანწყობილ გარემოში. ძირითადად, ჰუმანიტარული ორგანიზაციების ადამიანური და ფინანსური რესურსები არ არის საკმარისი დასახული ამოცანის სრულყოფილად განხორციელებისათვის. ჰუმანიტარულ ორგანიზაციებს ხშირად უწევთ რთული არჩევანის გაკეთება ცუდ და უარეს ვარიანტებს შორის და სურვილის მიუხედავად, მათგან დამოუკიდებელი ფაქტორებიდან გამომდინარე ყოველთვის ვერ ახერხებენ ჰუმანიტარული საქმიანობის უმაღლესი სტანდარტების დაცვას. თუმცა, ჰუმანიტარული პრინციპების არსი მდგომარეობს მორალური ვალდებულების საფუძველზე გაჭირვებასა და რთულ პირობებში მყოფი პირების მიმართ თანაგრძნობის გამოხატვაში, იმ შემთხვევებშიც კი, როდესაც შეუძლებელია სრულყოფილი დახმარების გაწევა. მაგალითისათვის, მიწისძვრით დაზარალებული ადამიანისადმი მეზობლის თანაგრძნობით გამსჭვალულ ჟესტს ჰუმანიტარული თვალსაზრისით იგივე მორალური ზემოქმედების ძალა აქვს, რაც სერიოზულ საერთაშორისო ჰუმანიტარული დახმარების პროექტს, რომელსაც „ჰუმანიტარული საქმიანობის სპეციალისტები“ ახორციელებენ. ხშირად საუკეთესო შესაძლო ჰუმანიტარული ღონისძიება შესაძლოა არ იყოს სრულყოფილი, მაგრამ მაინც მიზანშეწონილი იყოს მისი განხორციელება.

მიუხედავად ამისა, როდესაც HAP-ის სერტიფიკატის მფლობელი ორგანიზაცია სრულყოფილად ვერ აკმაყოფილებს ანგარიშვალდებულების პრინციპებს, მან უნდა განმარტოს ამისი მიზეზები. ჰუმანიტარული ანგარიშვალდებულების ხელშეკრულება წარმოადგენს პრაქტიკულ ინსტრუმენტს, სადაც მოცემულია სახელმძღვანელო პრინციპები ჰუმანიტარული ორგანიზაციებისათვის, რომლებიც რთული არჩევანის წინაშე დგანან. ის იდენტური არაა, მაგრამ მსგავსია ჟან პიკტეს ჰუმანიტარული პრინციპების კლასიკური ფორმულირებისა. თითოეული პრინციპი დაჯგუფებულია შედარებითი მნიშვნელობის მიხედვით, დაწყებული ჰუმანურობის და მიუკერძოებლობის პირველხარისხოვანი პრინციპებით, რასაც მოსდევს მეორეხარისხოვანი პრინციპები: გააზრებული თანხმობა, სიფრთხილის დაცვის ვალდებულება და დადასტურება; ბოლო ნაწილში კი წარმოდგენილია მესამეხარისხოვანი პრინციპები: დამოუკიდებლობა, გამჭვირვალობა, ნეიტრალურობა და შესაბამისობა.

¹ აქ „ხელშეკრულება“ გულისხმობს სავალდებულოდ შესარულებელ ვალდებულებას.

კონკრეტულ შემთხვევებში ორგანიზაციამ შესაძლოა აღმოაჩინოს, რომ მის მიერ ერთი პრინციპის დაცვით შეუძლებელი ხდება მეორე პრინციპის დაკმაყოფილება. მაგალითისათვის, დახმარების განაწილების გეგმის გამოქვეყნებით შესაძლოა დიდი საშიშროება შეექმნათ განსაზღვრულ მოსარგებლებებს და თანამშრომლებს, რის გამოც გამართლებული იქნება ინფორმაციის კონფიდენციალურობის დაცვის პრინციპის გამოყენება. მსგავს შემთხვევებში, HAP-ის სერტიფიკატის მფლობელ ორგანიზაციას უნდა შეემდოს იმისი განმარტება, თუ რატომ არჩია საქმიანობისას ერთი ან მეტი პრინციპის დარღვევა, მოცემულ ვითარებაში უპირატესი პრინციპის დაკმაყოფილების უზრუნველსაყოფად. ამგვარად ორგანიზაცია დაასაბუთებს, რომ მოცემულ სიტუაციაში მის მიერ განხორციელებული ქმედება იყო კეთილსინდისიერი და HAP-ის 2007 წლის სტანდარტის შესაბამისი.

ჰუმანიტარული ანგარიშვალდებულების ხელშეკრულების მიხედვით ასევე HAP-ის სერტიფიკატის მფლობელ ორგანიზაციებს მოეთხოვებათ დამატებითი ინტერესების ან პოლიტიკის შესახებ განცხადების გაკეთება, რომლებმაც შესაძლოა მნიშვნელოვანი ზეგავლენა მოახდინოს სტიქიით დაზარალებული ადამიანების, განსაზღვრული მოსარგებლების და სხვა დაინტერესებული მხარეების კეთილდღეობასა და უსაფრთხოებაზე.

1.3 სერტიფიცირებისათვის აუცილებელი ნორმები

HAP-ის 2007 წლის სტანდარტის მიხედვით სერტიფიცირება შეუძლია ყველა იმ ორგანიზაციას, რომელიც აკმაყოფილებს ქვემოთ აღწერილ ნორმებს.

HAP -ის სერტიფიცირების მოსაპოვებლად აუცილებელი ნორმები

1. ორგანიზაციის მიერ ჰუმანიტარული დახმარების სამართლიანად განხორციელების პასუხისმგებლობა
2. ორგანიზაცია ოფიციალურად წარმოადგენს არაკომერციულ ორგანიზაციას ქვეყანაში ან ქვეყნებში, სადაც იურიდიული რეგისტრაცია აქვს გავლილი და სადაც ჰუმანიტარულ საქმიანობას აწარმოებს
3. აკმაყოფილებს ფინანსური ანგარიშვალდებულების მოთხოვნებს იმ ქვეყნის ან ქვეყნების კანონმდებლობის მიხედვით, სადაც იურიდიულად არის რეგისტრირებული და სადაც აწარმოებს ჰუმანიტარულ საქმიანობას
4. საჯაროდ აქვეყნებს განცხადებას ორგანიზაციის ჰუმანიტარული ანგარიშვალდებულების ჩარჩოს შესახებ

1.4 ძირითად ტერმინთა განმარტებები

HAP-ის 2007 წლის სტანდარტში არაერთი მითითებაა ანგარიშვალდებულებასა და ხარისხზე; შესაბამისად, ქვემოთ წარმოდგენილია აღნიშნული ტერმინების, ასევე ჰუმანიტარული ანგარიშვალდებულების ჩარჩოს და ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემის განმარტება.

ძირითად ტერმინთა განმარტებები

ანგარიშვალდებულება

ანგარიშვალდებულება წარმოადგენს უფლებამოსილების პასუხისმგებლობით გამოყენების გზას. ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულება გულისხმობს სტიქიით დაზარალებული პირებისათვის ანგარიშის გაწევას და მათ წინაშე ანგარიშვალდებულებას

ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების ჩარჩო

ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების ჩარჩო წარმოადგენს განმარტებების, პროცედურების და სტანდარტების სისტემას, სადაც განსაზღვრულია, თუ როგორ უნდა უზრუნველყოს ორგანიზაციამ მისი საქმიანობით დაინტერესებული მხარეების წინაშე ანგარიშვალდებულება. ჩარჩოში წარმოდგენილია ვალდებულებები, კრიტერიუმების დაკმაყოფილების პირველადი ანალიზი და განხორციელების პოლიტიკა, სტრატეგია ან გეგმა. შიდა ღირებულებების, ფუნქციების, პრინციპების, წესდების და სახელმძღვანელო პრინციპების გარდა ვალდებულებები შესაძლოა მოიცავდეს გარე სტანდარტების, წესების, პრინციპების, და სახელმძღვანელო პრინციპების დაცვას. HAP-ის სერტიფიკატის მფლობელი ორგანიზაციებისათვის აქ ჩართული იქნება ასევე *HAP-ის ანგარიშვალდებულების პრინციპები* და *HAP-ის ჰუმანიტარული საქმიანობის ხელშეკრულება*

ხარისხი

ხარისხი წარმოადგენს საქონლის ან მომსახურების თვისებების და მახასიათებლების ერთობლიობას, რომელთა არსებობის შემთხვევაშიც აღნიშნული საქონელი ან მომსახურება აკმაყოფილებს მომხმარებლის ან განსაზღვრული მოსარგებლის აშკარა ან შესაძლო საჭიროებებს. ხარისხი შეიძლება შეფასდეს ეფექტიანობის, ეფექტურობის და შედეგიანობის კუთხით

ხარისხის მართვის სისტემა

ხარისხის მართვის სისტემა წარმოადგენს კოორდინირებული პროცესების წყებას, რომელთა განხორციელება ხდება ორგანიზაციის ეფექტურობისა და ეფექტიანობის მუდმივი გაუმჯობესებით მომხმარებელთა მოლოდინის დაკმაყოფილების მიზნით. ხარისხის მართვის სისტემა მოიცავს გაწერილ ხარისხის მართვის პოლიტიკას, ხარისხის მართვის მიზნებს, ხარისხის მართვის სახელმძღვანელოსა და სხვა დოკუმენტებს, რომლებიც საჭიროა ორგანიზაციის ხარისხის მართვის პროცესების ქმედითად გაერთიანებისა და განხორციელებისათვის.

ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემა

ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემა წარმოადგენს განსაზღვრული პროცესების სისტემას, რომელთა დახმარებითაც ორგანიზაცია ახერხებს საქმიანობის

მუდმივ გაუმჯობესებას სტიქიით დაზარალებულ პირთა პირველი რიგის საჭიროებების დაკმაყოფილებისათვის, და მათი ღირსების დაცვით

2. ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების ხელშეკრულება

2.1 პრეამბულა:

აღიარება, რომ ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების არსს წარმოადგენს იმ ადამიანების მოთხოვნილებების, პრობლემების, შესაძლებლობების და განწყობის გათვალისწინება, ვის დახმარებასაც ვახორციელებთ, და პასუხისმგებლობა საკუთარ ქმედებებსა და გადაწყვეტილებებზე დაინტერესებული მხარეების, განსაკუთრებით -- სტიქიით დაზარალებულთა წინაშე;

საერთაშორისო ჰუმანიტარული სამართლის, საერთაშორისო ლტოლვილთა სამართლის, ადამიანის უფლებათა სამართლის და სხვა შესაბამისი საერთაშორისო ხელშეკრულებების და ეროვნული კანონების დებულებების **დაცვა**;

შეიარაღებული კონფლიქტის და სტიქიური უბედურებების შემთხვევაში ადამიანების დაცვის და დახმარების გაწევის კუთხით სახელმწიფოების ძირითადი მოვალეობის **ხელახლა განცხადება**;

განსაზღვრული მოსარგებლების კეთილდღეობასთან დაკავშირებით ჰუმანიტარულ საქმიანობაში ჩართული ყველა ორგანიზაციის მიერ სიფრთხილის დაცვის ვალდებულების **აღიარება**;

ყველა იმ ადამიანის უფლების **განცხადება**, რომლებიც საჭიროებენ ჰუმანიტარულ დახმარებას და დაცვა გააზრებული თანხმობის საფუძველზე;

იმისი **აღნიშვნა**, რომ განხორციელების პროცესში ჩვენგან დამოუკიდებელმა შემზღვეველმა ფაქტორებმა შეიძლება უარყოფითი ზეგავლენა მოახდინოს ჩვენს საქმიანობაზე,

ორგანიზაციები, რომლებიც ფლობენ *HAP-ის 2007 წლის ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების და ხარისხის მართვის სტანდარტის* სერტიფიკატს, იღებენ ვალდებულებას, რომ იქნებიან ანგარიშვალდებულნი საკუთარ ქმედებებსა და გადაწყვეტილებებზე, რომლებიც ამ ორგანიზაციების ჰუმანიტარულ საქმიანობაზე ახდენენ ზეგავლენას, ასევე ქვემოთ წარმოდგენილი ჰუმანიტარული საქმიანობის პრინციპების, დამატებით განცხადებული ინტერესების და ხარისხის მართვის კრიტერიუმების შესაბამისად.

2.2 ჰუმანიტარული საქმიანობის პრინციპები

ორგანიზაციები, რომლებსაც სურთ *HAP-ის 2007 ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების და ხარისხის მართვის სტანდარტის* დაკმაყოფილება, პირველ

ეტაპზე იღებენ ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშგების ჰუმანიტარული საქმიანობის ზოგადი პრინციპების მიხედვით წარმოების ვალდებულებას.

ჰუმანიტარული საქმიანობის პრინციპები

პირველხარისხოვანი პრინციპები

- **ჰუმანურობა:** ნებისმიერი ადამიანის მიერ დახმარების მიღების და გაცემის უფლების აღიარება
- **მიუკერძოებლობა:** ჰუმანიტარული დახმარების გაწევა საჭიროების პროპორციულად და გადაუდებლობის გათვალისწინებით, რომელიც არ დაემყარება სქესის, ასაკის, რასის, შეზღუდული შესაძლებლობების, ეთნიკური ფაქტორის და ეროვნების ან პოლიტიკური, რელიგიური, კულტურული ან ორგანიზაციული კუთვნილების მიხედვით დისკრიმინაციას.

მეორეხარისხოვანი პრინციპები

- **გაცნობიერებული თანხმობა:** იმისი უზრუნველყოფა, რომ განსაზღვრულმა მოსარგებლებმა ან მათმა წარმომადგენლებმა გაიაზრონ შეთავაზებული ჰუმანიტარული საქმიანობის არსი და შედეგები და გაცნობიერებულად განაცხადონ თანხმობა
- **სიფრთხილის დაცვის ვალდებულება:** იმისი უზრუნველყოფა, რომ ჰუმანიტარული დახმარება შეესაბამება ან აღემატება განსაზღვრული მოსარგებლების კეთილდღეობასთან დაკავშირებულ აღიარებულ მინიმალურ სტანდარტებს.
- **დადასტურება:** იმ პრინციპების ან პრაქტიკის შესახებ ანგარიშგება, რომლებიც ზეგავლენას ახდენს სტიქიით დაზარალებულთა კეთილდღეობაზე.

მესამეხარისხოვანი პრინციპები

- **გამჭვირვალობა:** იმისი უზრუნველყოფა, რომ განსაზღვრული მოსარგებლებისათვის ან მათი წარმომადგენლებისათვის, და სხვა განსაზღვრული მხარეებისათვის ხდება ყველა სათანადო ინფორმაციის მიწოდება.
- **დამოუკიდებლობა:** ორგანიზაციის მმართველი რგოლის უფლებამოსილების საფუძველზე და ორგანიზაციის მანდატის შესაბამისად მოქმედება
- **ნეიტრალურობა:** შეიარაღებული კონფლიქტის მონაწილე მხარეთათვის მატერიალური ან პოლიტიკური მხარდაჭერის გაწევისგან თავის შეკავება
- **შესაბამისობა:** ჰუმანიტარული დახმარების სფეროს ორგანიზაციების საზოგადოების პასუხისმგებელი წევრის სახით საქმიანობის განხორციელება.

2.3 დამატებითი ინტერესების განცხადება

ორგანიზაციები, რომლებიც აკმაყოფილებენ HAP-ის 2007 წლის ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულებისა და ხარისხის მართვის სტანდარტს, აკეთებენ

განცხადებას დამატებითი წევრობის, ინტერესების, ღირებულებების და პოლიტიკის შესახებ, თუკი ამ ფაქტორებმა შეიძლება პირდაპირი ზეგავლენა იქონიოს სტიქიით დაზარალებული პირების და განსაზღვრული მოსარგებლეების კეთილდღეობასა და კონკრეტული დაინტერესებული მხარეების ინტერესებზე. ეს შესაძლოა მოიცავდეს შემდეგ ელემენტებს:

- გენდერული პოლიტიკა
- ასაკთან დაკავშირებული პოლიტიკა
- ბავშვთა დაცვის პოლიტიკა
- გარემოსდაცვითი პოლიტიკა
- ფიზიკურ ან ფსიქიკური შეზღუდული შესაძლებლობებთან დაკავშირებული პოლიტიკა
- კონფლიქტის პრევენციის ან/და მშვიდობის გაძლიერების პოლიტიკა
- აივ/შიდსის პოლიტიკა
- ტექნიკური სპეციალიზაცია
- რელიგიური ან პოლიტიკური კუთვნილება
- ინტერესთა კონფლიქტის პოლიტიკა

2.4 ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის კრიტერიუმები

ორგანიზაციებს, რომლებიც აკმაყოფილებენ *HAP-ის 2007 წლის ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების და ხარისხის მართვის სტანდარტს* შეუძლიათ დაამტკიცონ, რომ ისინი აკმაყოფილებენ კონკრეტულ კრიტერიუმებს შემდეგი საკითხების მიმართ:

1. ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვა
2. გამჭვირვალობა
3. მოსარგებლეთა ჩართულობა
4. თანამშრომელთა კომპეტენციები
5. საჩივრების განხილვა
6. მუდმივი გაუმჯობესება

თითოეული კრიტერიუმის ფარგლებში სტანდარტი განსაზღვრავს იმ მოთხოვნებს, რომლებიც ორგანიზაციამ უნდა დააკმაყოფილოს, და წარმოადგენს თითოეული მათგანის გადამოწმების გზებს.

შემდეგ პუნქტებში წარმოდგენილი პრინციპები ჯერ არ ატარებს მოთხოვნის ხასიათს და არ წარმოადგენს შედეგიანობის ინდიკატორს; მიუხედავად ამისა, ორგანიზაციებმა, რომლებიც აკმაყოფილებენ *HAP-ის 2007 წლის ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების და ხარისხის მართვის სტანდარტს* სათანადო ყურადღება უნდა მიაქციონ მათ:

7. სხვა ჰუმანიტარულ ორგანიზაციებთან კოორდინაციის და თანამშრომლობის უზრუნველყოფა
8. სახსრების მოზიდვის ეთიკური ღონისძიებების გამოყენება

9. მიწოდების ქსელის მართვის განხორციელება ადგილობრივი შესაძლებლობებისა და რესურსების გათვალისწინებით

2.5 ჰუმანიტარულ პარტნიორ ორგანიზაციებთან მუშაობა

დახმარების გამწევი ორგანიზაციები ჰუმანიტარულ დახმარებას ორი სხვადასხვა გზით ახორციელებენ: პროექტებს ახორციელებენ უშუალოდ, თანამშრომლების ან მოხალისეების რესურსის გამოყენებით; და პარტნიორი ორგანიზაციისათვის ფინანსური, მატერიალური ან ტექნიკური მხარდაჭერის გაწევით, ეს უკანასკნელი კი პროექტებს საკუთარი თანამშრომლების ან მოხალისეების დახმარებით ახორციელებს. ზოგიერთი ორგანიზაცია აღნიშნული მიდგომების კომბინაციას იყენებს. *HAP-ის 2007 წლის ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების და ხარისხის მართვის სტანდარტი* მოიცავს ჰუმანიტარული საქმიანობის ორივე მეთოდს.

- **ჰუმანიტარული პარტნიორობის განმარტება**

პარტნიორობა წარმოადგენს ორ დამოუკიდებელ ორგანიზაციას შორის ურთიერთპატივისცემაზე დამყარებულ ურთიერთობას, რომელსაც აერთიანებს საერთო მიზანი და რომლის მიმართაც არსებობს განსაზღვრული მოლოდინი და პასუხისმგებლობები. პარტნიორობების შექმნა შესაძლებელია ოფიციალური ხელშეკრულებების გაფორმებით ან მის გარეშე. პარტნიორი შეიძლება იყოს მცირე სათემო ორგანიზაცია ან მსხვილი ეროვნული ან საერთაშორისო ინსტიტუტი. ჰუმანიტარული პარტნიორობის ფარგლებში ორი ან მეტი ორგანიზაცია აღწევს შეთანხმებას რესურსების გაერთიანების შესახებ სტიქიით დაზარალებულთათვის ძირითადი საქონლის ან მომსახურების მიწოდების მიზნით.

- **პარტნიორობის პრაქტიკული განხორციელების ასპექტები**

ჰუმანიტარული ორგანიზაციების მრავალფეროვნებიდან და ჰუმანიტარული პარტნიორობის განსხვავებული ფორმებიდან გამომდინარე ჰუმანიტარული პარტნიორებისათვის სტანდარტების განსაზღვრისას მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული მოქნილობის საჭიროება. შესაძლოა ჰუმანიტარული ორგანიზაცია, რომელსაც ყველაზე უკეთ შეუძლია ჰუმანიტარული დახმარების გაწევა არ აკმაყოფილებდეს ჯეროვანი პრაქტიკის ყველა ტექნიკურ სტანდარტს, ან არ სურდეს ან არ შეეძლოს სერტიფიცირებული ორგანიზაციის ჰუმანიტარული ანგარიშვალდებულების ჩარჩოს სტანდარტების დაკმაყოფილება. ასეთ შემთხვევებში სერტიფიცირებული ორგანიზაცია *ჰუმანიტარული საქმიანობის პრინციპებზე* დაყრდნობით დაასაბუთებს გადაწყვეტილებას იმ ორგანიზაციის მხარდაჭერის თაობაზე, რომელიც სრულყოფილად არ აკმაყოფილებს ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების სტანდარტებს. მაგალითისათვის, სერტიფიცირებულმა ორგანიზაციამ შეიძლება დახმარება განახორციელოს იმ ჰუმანიტარული ორგანიზაციის მეშვეობით, რომელსაც არ შეუძლია ან არ სურს მესამეხარისხოვანი ჰუმანიტარული პრინციპის დაკმაყოფილება, თუკი ამ პარტნიორის მიერ განხორციელებული ჰუმანიტარული დახმარების შემთხვევაში დაკმაყოფილება პირველხარისხოვანი და მეორეხარისხოვანი ჰუმანიტარული საქმიანობის პრინციპები.

- **ხარისხიანი პარტნიორობები**

პარტნიორობა ხარისხიანია, თუკი ის ემყარება ნდობას და ურთიერთპატივისცემას. პარტნიორობის ხარისხი ილახება, როდესაც რომელიმე მხარე ცდილობს მეორე მხარის ქცევის ან საქმიანობის მიმართ პირობების წაყენებას. ამდენად, HAP-ის სერტიფიცირება არ ითვალისწინებს ორგანიზაციის ჰუმანიტარული საქმიანობის განმახორციელებელი პარტნიორის სერტიფიცირების მოთხოვნას, და არც ანიჭებს ამ ორგანიზაციებს სერტიფიცირებულის სტატუსს. HAP-ის სერტიფიკატის მფლობელმა ორგანიზაციამ შესაძლოა შელახოს ჰუმანიტარული პარტნიორობის ხარისხი, თუკი შეეცდება პარტნიორი ორგანიზაციისათვის HAP-ის პრინციპების დაწესებას. თუმცა, კარგი პარტნიორობები ასევე გულისხმობს ორივე მხარის მიერ გამჭვირვალობის და მუდმივი გაუმჯობესების პრინციპის დაცვას. ამდენად, HAP-ის სერტიფიკატის მფლობელმა ორგანიზაციებმა სულ მცირე:

- უნდა განუმარტონ ჰუმანიტარული საქმიანობის განმახორციელებელ პარტნიორ ორგანიზაციებს საკუთარი, როგორც HAP-ის სტანდარტის სერტიფიკატის მფლობელი ორგანიზაციის ანგარიშვალდებულების და ხარისხის მართვის ვალდებულებები;
- უნდა გამოძეხონ გზები და საშუალებები, რათა გააუმჯობესონ პარტნიორობის ხარისხი ანგარიშვალდებულების პრინციპებთან და ჰუმანიტარული საქმიანობის პრინციპებთან მიმართებაში.

3. HAP-ის 2007 წლის სტანდარტის პრინციპები

პრინციპი 1:

ორგანიზაციამ უნდა ჩამოაყალიბოს ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემა

პრინციპი 2:

ორგანიზაციამ უნდა უზრუნველყოს განსაზღვრული მოსარგებლეებისათვის, სტიქიით დაზარალებული მოსახლეობისათვის, ორგანიზაციის თანამშრომლებისა და სხვა განსაზღვრული დაინტერესებული მხარეებისათვის შემდეგი ინფორმაციის საჯაროობა: ა) ორგანიზაციის ისტორიული წანამძღვარი ; ბ) ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების ჩარჩო; გ) ჰუმანიტარული საქმიანობის გეგმა; დ) პერიოდული ანგარიშები; და ე) საჩივრების განხილვის პროცედურები

პრინციპი 3:

ორგანიზაციამ მოსარგებლეებს და მათ წარმომადგენლებს უნდა მისცეს პროგრამასთან დაკავშირებულ გადაწყვეტილებებში მონაწილეობის მიღების შესაძლებლობა და უნდა მოიპოვოს მათი გაცნობიერებული თანხმობა

პრინციპი 4:

ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების უზრუნველყოფის საერთაშორისო პარტნიორობა
„ჰუმანიტარული საქმიანობა მოსარგებლეების წინაშე ანგარიშვალდებულების დაცვით“

ორგანიზაციამ უნდა განსაზღვროს თანამშრომლების კომპეტენციები, პოზიცია და განვითარების საჭიროებები, რომლებიც საჭიროა ორგანიზაციის ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემის განხორციელებისათვის

პრინციპი 5:

ორგანიზაციამ უნდა ჩამოაყალიბოს და განახორციელოს საჩივრების განხილვის პროცედურები, რომლებიც უნდა იყოს ეფექტური, ხელმისაწვდომი და უსაფრთხო განსაზღვრული მოსარგებლეებისათვის, სტიქიით დაზარალებულ პირთათვის, ორგანიზაციის თანამშრომლებისათვის, ჰუმანიტარულ პარტნიორებსა და სხვა განსაზღვრული ორგანიზაციებისათვის

პრინციპი 6:

ორგანიზაციამ უნდა ჩამოაყალიბოს ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების ჩარჩოს და ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემის მუდმივი გაუმჯობესების პროცესი

ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების უზრუნველყოფის საერთაშორისო პარტნიორობა
 „ჰუმანიტარული საქმიანობა მოსარგებლეების წინაშე ანგარიშვალდებულების დაცვით“

		ორგანიზაციის ჰუმანიტარული ანგარიშვალდებულების ჩარჩოს შესახებ.
--	--	---

მეორე პრინციპი

ორგანიზაციამ შემდეგი ინფორმაცია საჯაროდ ხელმისაწვდომი უნდა გახადოს განსაზღვრული მოსარგებლეების, სტიქიით დაზარალებული პირებისათვის, ორგანიზაციის თანამშრომლებისა და სხვა კონკრეტული დაინტერესებული მხარეებისათვის: ა) ორგანიზაციის ისტორიული წანამძღვარი, ბ) ჰუმანიტარული ანგარიშვალდებულების ჩარჩო, გ) ჰუმანიტარული საქმიანობის გეგმა, დ) პერიოდული ანგარიშები, და ე) საჩივრების განხილვის პროცედურები

No	კრიტერიუმი	No	გადამოწმების საშუალება
2.1	<p>ორგანიზაციამ უნდა უზრუნველყოს, რომ ინფორმაცია წარმოდგენილი იყოს იმ ენებზე, ფორმატში და მატარებლით, რომელიც ხელმისაწვდომი და გასაგებია მოსარგებლეთათვის და კონკრეტული დაინტერესებული მხარეებისათვის.</p> <p><i>იხილეთ ქვემოთ წარმოდგენილი განმარტებები</i></p>	1	იმის შემოწმება, თუ როგორ მოხდა ენების, ფორმატების და მატარებლის განსაზღვრა
		2	შემდეგ საკითხებთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის შემოწმება: ორგანიზაციის ისტორიული წანამძღვარი, ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების ჩარჩო, ჰუმანიტარული საქმიანობის გეგმა და ბიუჯეტი, პერიოდული ანგარიშები და საჩივრების განხილვის პროცედურები
		3	ინფორმაციის გავრცელების სახელმძღვანელო პრინციპების განხილვა
		4	ინფორმაციის არსებობის და ხელმისაწვდომობის შემოწმება
		5	მიწოდებულ დოკუმენტებში გამოყენებული ენების შედარება იმ ენებთან, რომლებსაც იყენებენ განსაზღვრული მოსარგებლეები, ადგილობრივი თანამშრომლები და

მესამე პრინციპი

ორგანიზაციამ მოსარგებლებებს და მათ წარმომადგენლებს უნდა მისცეს პროგრამასთან დაკავშირებულ გადაწყვეტილებებში მონაწილეობის მიღების შესაძლებლობა და უნდა მოიპოვოს მათი გაცნობიერებული თანხმობა

No	კრიტერიუმი	No	გადამოწმების საშუალება
3.1	ორგანიზაციამ უნდა მიუთითოს, რა პროცესებს იყენებს განსაზღვრული მოსარგებლების და მათი წარმომადგენლების გამოსავლენად, კონკრეტული მითითებით სქესზე, ასაკზე, შეზღუდულ შესაძლებლობებზე და სხვა განსაზღვრად დაუცველობის შეფასების კრიტერიუმებზე	1	განსაზღვრული მოსარგებლების გამოვლენისა და კატეგორიზაციისათვის გამოყენებული მექანიზმის განხილვა
		2	მონაწილეობის უზრუნველსაყოფად გამოყენებული პროცესების განხილვა
		3	თანამშრომლების გამოკითხვა მონაწილეობის უზრუნველსაყოფად გამიზნული პროცესების შესახებ
3.1	ორგანიზაციამ განსაზღვრულ მოსარგებლებებს და მათ წარმომადგენლებს უნდა მისცეს პროექტის დაგეგმვაში, განხორციელებაში, მონიტორინგსა და შეფასებაში მონაწილეობის მიღების შესაძლებლობა	1	იმისი წარმოჩენა, თუ როგორი ზეგავლენა მოახდინა შესაძლებლობის ანალიზმა განხორციელებაზე
		2	მოსარგებლეთა წარმომადგენლების დანიშვნის პროცესის შემოწმება
		3	პროექტის დაგეგმვაში, განხორციელებაში, მონიტორინგსა და შეფასებაში მოსარგებლეთა ფაქტობრივი წვლილის და შედეგების განხილვა
		4	მოსარგებლეთა შერჩევის კრიტერიუმების დამტკიცების პროცესის განხილვა
		5	მოსარგებლეთა წარმომადგენლებთან გამართული შეხვედრების ჩანაწერების განხილვა

მეოთხე კრიტერიუმი

ორგანიზაციამ უნდა განსაზღვროს თანამშრომლების კომპეტენციები, განწყობები და განვითარების საჭიროებები, რომლებიც საჭიროა ორგანიზაციის ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემის განხორციელებისათვის

No	კრიტერიუმი	No	გადამოწმების საშუალება
4.1	ორგანიზაციას განსაზღვრული უნდა ჰქონდეს კომპეტენციები (ცოდნა, უნარები და ქცევები) და განწყობები, რომლებიც თანამშრომლებს მოეთხოვებათ	1	სამუშაოს აღწერილობების, კადრების შერჩევის დოკუმენტაციის და ვაკანსიის შესახებ განცხადებების შემოწმება
		2	კადრების მოზიდვაზე, დანიშნასა და სწავლებაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლების გამოკითხვა
4.2	ორგანიზაციამ უნდა იზრუნოს იმაზე, რომ თანამშრომლებს გააცნოს ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების ჩარჩო და ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემა, ამ ჩარჩოს შესაბამისობა და მნიშვნელობა, ასევე უზრუნველყოს, რომ თანამშრომლები აცნობიერებდნენ საკუთარ პასუხისმგებლობებ მის განხორციელებაში	1	თანამდებობაზე დანიშნვის და სამუშაოს დეტალების და გაცნობის პროცედურები
		2	თანამშრომლების გამოკითხვა მათი ინფორმირებულობის გასარკვევად
4.3	ორგანიზაციას უნდა გააჩნდეს სისტემა, რომლის საშუალებითაც შეამოწმებს თანამშრომლების საქმიანობას და კომპეტენციებს, მათ შორის, მათ ცოდნას, უნარ-ჩვევებს, ქცევებსა და განწყობებს	1	საქმიანობის მართვის სისტემის შემოწმება
		2	საქმიანობის შეფასების დოკუმენტების და სხვა ოფიციალური მეთოდების შემოწმება
		3	შემდგომი კონტროლის ღონისძიებების შემოწმება
		4	თანამშრომლების გამოკითხვა შეფასების და საქმიანობის მართვის პროცესის შედეგის შემოწმების მიზნით

ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების უზრუნველყოფის საერთაშორისო პარტნიორობა
 „ჰუმანიტარული საქმიანობა მოსარგებლების წინაშე ანგარიშვალდებულების დაცვით“

4.4	<p>ორგანიზაციაში უნდა არსებობდეს თანამშრომელთა უწყვეტი განვითარების შესაძლებლობა ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემის უფრო ეფექტური განხორციელებისათვის</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>თანამშრომელთა სწავლებასთან დაკავშირებული დოკუმენტების შემოწმება</p> <p>თანამშრომლების განვითარების სხვა მიდგომების შემოწმება</p> <p>ჰუმანიტარული საქმიანობის განმახორციელებელი პარტნიორების მუდმივი განვითარებისათვის ორგანიზაციის მხარდაჭერის შემოწმება</p>
-----	---	----------------------------	---

მეხუთე პრინციპი

ორგანიზაციამ უნდა ჩამოაყალიბოს და განახორციელოს საჩივრების განხილვის პროცედურები, რომლებიც იქნება ეფექტური, ხელმისაწვდომი და უსაფრთხო განსაზღვრული მოსარგებლებებისათვის, სტიქიით დაზარალებულ პირთათვის, ორგანიზაციის თანამშრომლებისათვის, ჰუმანიტარულ პარტნიორობსა და სხვა განსაზღვრული ორგანიზაციებისათვის

No	კრიტერიუმი	No	გადამოწმების საშუალება
5.1	ორგანიზაციამ უნდა მოიპოვოს განსაზღვრული მოსარგებლების და მოსახლეობის მოსაზრებები საჩივრების განხილვის სათანადო მეთოდებთან დაკავშირებით	1	იმისი დამადასტურებელი საბუთები, რომ კონსულტაციების შედეგები აისახა საჩივრების სგანხილვის პროცედურებში
5.2	ორგანიზაციამ უნდა ჩამოაყალიბოს და გაწეროს საჩივრების განხილვის პროცედურები, სადაც ცალსახად უნდა იყოს მითითებული: <ul style="list-style-type: none"> • მოსარგებლების და სხვა კონკრეტული დაინტერესებული მხარეების მიერ საჩივრის წარდგენის უფლება • პროცედურის მიზანი, მახასიათებლები და სუსტი მხარეები • საჩივრების წარდგენის პროცედურა • საჩივრების წარმოების ეტაპები • კონფიდენციალურობა და სამაგიეროს გადახდის აკრძალვის პოლიტიკა მომჩივნებისათვის • იმ საჩივრების უსაფრთხოდ გადაგზავნის პროცესი, რომელთა განხილვაც ორგანიზაციას არ ხელეწიფება • პასუხის მიღების უფლება 	1 2 3 4	გაწერილი პროცედურების შემოწმება საჩივრების ნიმუშების შემოწმება იმის გადასამოწმებლად, რომ მომჩივნებმა გაიგეს და შეძლეს პროცედურის გამოყენება ამ მოთხოვნის განხორციელებასთან დაკავშირებული ბიუჯეტის, ხელშეკრულებების და ჰუმანიტარული პარტნიორობისათვის გაწეული მხარდაჭერის შემოწმება საქმიანობის განმახორციელებელი თანამშრომლების, დაზარალებულ პირთა ან/და განსაზღვრული მოსარგებლების გამოკითხვა მათი შეხედულებების გასარკვევად და პროცედურების ადეკვატურობის შესახებ მათი აზრის შესატყობად
5.3	ორგანიზაციამ უნდა მიიღოს განსაზღვრული მოსარგებლების, დაზარალებული პირებისა და	1	აღნიშნული პირებისათვის საჩივრის წარდგენის უფლების და შესაბამისი პროცედურების შესახებ

ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების უზრუნველყოფის საერთაშორისო პარტნიორობა

„ჰუმანიტარული საქმიანობა მოსარგებლეების წინაშე ანგარიშვალდებულების დაცვით“

	<p>ორგანიზაციის თანამშრომლებისათვის საჩივრების განხილვის პროცედურების თაობაზე ინფორმირების ზომები</p>	<p>2</p> <p>3</p>	<p>ინფორმირების სტრატეგიის და ინფორმირების მიზნით გატარებული ღონისძიებების შემოწმება</p> <p>განსაზღვრულ მოსარგებლეებისათვის მიწოდებული საჩივრების განხილვის შესახებ პროცედურების დოკუმენტების შემოწმება</p> <p>თანამშრომლების, დაზარალებული პირების ან/და განსაზღვრული მოსარგებლეების გამოკითხვა იმის გადასამოწმებლად, თუ რამდენად იციან მათ და რა აზრის არიან პროცედურების ადეკვატურობის შესახებ და რამდენად სჯერათ მისი მიუკერძოებლობის</p>
<p>5.4</p>	<p>ორგანიზაციამ უნდა გადაამოწმოს, რომ ყველა მიღებული საჩივრის განხილვა ხორციელდება განსაზღვრული პროცედურების მიხედვით</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>როგორც წარმოებაში არსებული, ისე დასრულებული საჩივრების შემოწმება, სისტემის მიუკერძოებლობის გადაამოწმების მიზნით</p> <p>საჩივრების განხილვის პროცესის მიუკერძოებლობის შესახებ ანგარიშების შემოწმება</p>
<p>5.5</p>	<p>ორგანიზაციამ უნდა ჩამოაყალიბოს და განახორციელოს ეფექტური და უსაფრთხო საჩივრების განხილვის მექანიზმი საკუთარი თანამშრომლებისათვის, რომელიც იქნება 5.2-ში განსაზღვრული კრიტერიუმების შესაბამისი</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>პროცედურის და შეტანილი საჩივრების ნიმუშების შემოწმება</p> <p>თანამშრომლების გამოკითხვა იმის გადასამოწმებლად, თუ რამდენად არიან ისინი ინფორმირებულნი პროცედურის შესახებ და რამდენად სჯერათ პროცედურის მიუკერძოებლობის</p>

მეექვსე პრინციპი

ორგანიზაციამ უნდა ჩამოაყალიბოს ჰუმანიტარული საქმიანობის ანგარიშვალდებულების ჩარჩოს და ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემის მუდმივი გაუმჯობესების პროცესი

No	კრიტერიუმი	No	გადამოწმების საშუალება
6.1	<p>ორგანიზაციამ უნდა განსაზღვროს პროცესები, რომლებიც მიმართული იქნება შემდეგი სისტემების მუდმივი გაუმჯობესებისათვის:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ორგანიზაციის ჰუმანიტარული საქმიანობა ანგარიშვალდებულების ჩარჩო • ორგანიზაციის ჰუმანიტარული საქმიანობის ხარისხის მართვის სისტემა, HAP-ის ყველა კრიტერიუმის ჩათვლით 	1	<p>მუდმივი გაუმჯობესების პროცესის დოკუმენტის /სისტემის შემოწმება</p>
		2	<p>სისტემის ჩამოყალიბების და უკანასკნელი განახლების თარიღების შემოწმება</p>
		3	<p>გავრცელება: იმისი შემოწმება, არის თუ არა უახლესი ვარიანტი ხელმისაწვდომი ორგანიზაციაში ყველა დონეზე</p>
		4	<p>შეხვედრის დღის წესრიგის და ოქმების შემოწმება იმის გასაგებად, თუ რა დისკუსიები გაიმართა და რა გადაწყვეტილებები იქნა მიღებული პროცესების გაუმჯობესების მიზნით</p>
		5	<p>იმისი დემონსტრირება, თუ როგორ აისახება მიღებული გამოცდილება მიმდინარე პროცესებზე</p>
		6	<p>მმართველი ორგანოებიდან მიღებული უკუკავშირის შემოწმება</p>
		7	<p>ორგანიზაციის შიდა და გარე აუდიტის და შეფასებების შემოწმება და იმის გარკვევა, თუ როგორი რეაგირება ხორციელდება შეფასების რეკომენდაციების საფუძველზე და როგორ აისახება მიღებული ინფორმაცია</p>

