

Стандарт - **2007 НАР*** по Гуманитарной Ответственности и Менеджменту Качества



Утвержден Организацией (НАР)
30 января 2007 года

* НАР – с англ. (Humanitarian Accountability Partnership)
ПГО (Партнерская Гуманитарная Ответственность)

Подготовлен:

Редакционным руководящим комитетом Организации “НАР”
«Партнерская Гуманитарная Ответственность (ПГО)»

По консультации с:

Референтной Группой Развития Стандарта “НАР”
Представителями – бенефициариями
Участниками Семинара Копенгагенского Технического Отдела
Участниками Семинара в городах Дакка и Найроби
Участниками испытаний в полевых условиях (Сенегал, Сомали
и Шри-Ланка)

© “НАР” (Партнерская Гуманитарная Ответственность) Интернэшнл
Maison Internationale de l’Environnement 2
Chemin Ballexert 7
CH-1219 Châtelaine

Тел: +41 22 788 1641

E-mail: secretariat@hapinternational.org

**Стандарт 2007 “НАР”
по Гуманитарной Ответственности и Менеджменту Качества**

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие

1. Введение

2. Соглашение о гуманитарной ответственности

3. Критерии для « Стандарта-2007 НАР »

Предисловие

В результате более чем шестилетних целевых исследований и всесторонних консультаций с привлечением многих людей, уцелевших в трагических событиях и катастрофах, людей, оказывающих помощь, и тех, кто поддерживает морально или материально, а также специалистов, кого не возможно перечислить поименно, наконец-то появился настоящий документ под названием «Стандарт–2007 “НАР” Организации Международная Партнерская Гуманитарная Ответственность»

Прежде всего, я хочу воспользоваться данной возможностью и сердечно поблагодарить всех тех людей, кто пожертвовал своим временем, энергией и знанием для этого важного проекта, а также поздравить их с их превосходным успехом.

Главную рекомендацию, извлеченную из огромного запаса знаний и опыта, что давала пищу для осуществления данного процесса, можно выразить следующими словами: делай проще, доступно и эффективно. Главным образом, помни о том, что менеджмент качества – это не новое. Это лишь практическое средство, посредством которого можно добиться постоянного совершенства в подотчётности и эффективности гуманитарной деятельности.

В настоящее время, все гуманитарные организации могут демонстрировать свою преданность данной важной цели, добившись соответствия с требованиями Стандарта – 2007 “НАР”, а также способствовать утверждению Стандарта своими гуманитарными партнерами и другими действующими лицами. Вследствие чего, состояние и достоинства людей, уцелевших в трагических событиях и катастрофах, будут улучшены. Конечно, нельзя выразить что-либо более важное при предложении Стандарта гуманитарным сообществам.

Теперь, когда мы имеем окончательный вариант Стандарта-2007 “НАР”, мы можем начать осуществление системы сертификации “НАР”, предоставляя тем самым всем заинтересованным агентствам возможность достижения соответствующего признания своей системы менеджмента качества гуманитарной деятельности, независимо от размера и места нахождения гуманитарного агентства, и без учета формы реализации своей программы – самостоятельной или в партнерстве.

Я приглашаю всех к участию в этом захватывающем проекте.

Денис Кийо
Председатель “НАР” - Интернэшнл (ПГО)
Генеральный Секретарь Кэар Интернэшнл

г. Женева
5 января 2007 года

1. Введение

1.1 От принципов к Стандарту

Гуманитарные организации используют значительные финансовые и материально-технические средства в своей миссии для спасения человеческих жизней и уменьшения страданий. Напротив, люди, уцелевшие в трагических событиях и катастрофах, формально не контролируют и часто имеют лишь небольшое влияние на организации, оказывающие помощь в чрезвычайных обстоятельствах, что затрудняет пострадавшим призывать их к ответственности.. В 2003 году Организация “НАР” «Партнерская Гуманитарная Ответственность» начала свою деятельность в плане развития ответственности перед людьми, уцелевшими в трагических событиях и катастрофах и признания тех организаций, которые отвечают требованиям *Принципам Ответственности “НАР”*. С применением данных *Принципов*, организация делает себя ответственной перед людьми, уцелевшими в трагических событиях и катастрофах, за качество своей гуманитарной работы.

Принципы Ответственности “НАР”

1. Приверженность гуманитарным стандартам и правам

- Члены заявляют о своей верности уважать и поощрять гуманитарные стандарты, а также права бенефициариев

2. Установление стандартов и создание компетенции

- Члены устанавливают рамки ответственности заинтересованных сторон*
- Члены устанавливают и периодически делают критический обзор своих стандартов и показателей эффективности, и пересматривают их при необходимости
- Члены проводят соответствующие тренинги по применению и внедрению стандартов

3. Коммуникация

- Члены информируют, и консультируются с заинтересованными сторонами, в частности, с бенефициариями и служебным персоналом, об утвержденных стандартах, программах, принятых для реализации, и о доступных механизмах для решения проблем

4. Участие в программах

- Члены привлекают бенефициариев в планирование, в процесс исполнения, в мониторинг и оценку программ, а также информируют их о прогрессе программ, при наличии лишь серьезных ограничивающих условий работы

5. Мониторинг и предоставление отчетности о соответствии

- Члены привлекают бенефициариев и служебный персонал при мониторинге и обзоре стандартов
- Члены проводят регулярный мониторинг и оценку соответствия стандартам, используя устойчивые процессы
- Члены отчитываются, по крайней мере, один раз в год перед заинтересованными сторонами, включая бенефициариев, о соответствии стандартам. Отчетность может иметь различные формы.

6. Обращение с жалобами

- Члены дают возможность бенефициариям и служебному персоналу обращаться с жалобами и требовать безопасного возмещения

7. Партнеры по реализации

- Члены активно будут реализовывать данные принципы при участии и активной работы с партнерами

* Рамки ответственности включают в себя стандарты, стандарты качества, принципы, стратегии, нормативы, тренинг и любая другая деятельность, способствующая созданию компетенции, и т.д. Рамки ответственности должны содержать измеряемые показатели эффективности. Стандарты могут быть внутриорганизационными или же совместными. Например, Сфера или Люди в Поддержке (SPHERE, People in Aid)

Тем не менее, *Принципы Ответственности* не охватили критерии эффективности или показатели эффективности, поддающиеся проверке. Также не нашли своего четкого отражения «гуманитарные стандарты» и «права бенефициариев», указанные в *Принципе 1*. Вследствие чего *Принципы Ответственности* не дают достаточную базу для логически последовательного подхода для соответствия мониторингу и аттестации согласно системе менеджмента качества гуманитарной деятельности организации. Поэтому требовалась разработка *Стандарта “НАР” по Гуманитарной Ответственности и Менеджменту Качества*.

Так же как и *Принципы Ответственности "НАР"*, «Стандарт "НАР" 2007» по Гуманитарной Ответственности и Менеджменту Качества был разработан в результате широкой консультации и полевых испытаний. Он основывается на простой, но эффективной системе менеджмента качества гуманитарной деятельности, которая может быть использована всеми гуманитарными организациями. Он опирается на ряд гуманитарных принципов, которые направляют и формируют гуманитарную работу тех, кто поддерживает данный стандарт, и согласно которому они добровольно берут на себя ответственность. Поскольку Стандарт "НАР" 2007 представляет соглашение, отвечающее всем требованиям закона в плане ответственности перед людьми, уцелевшими в трагических событиях и катастрофах, не только в настоящее время, но и в будущем, эти ценности представлены и в Соглашении Организации "НАР"¹.

1.2 Внедрение Принципов в жизнь

Контексты, в которых гуманитарное действие имеет место, сложны, трудны и иногда враждебны. Очень часто, человеческие и финансовые ресурсы, имеющиеся у гуманитарного сообщества, не отвечают требованиям в выполнении задачи. Практически, гуманитарные организации часто сталкиваются с трудными выборами между плохими и худшими вариантами. Их стремления поддержать самые высокие стандарты гуманитарного действия могут не всегда реализовываться из-за препятствий, находящихся за рамками их контроля. Однако, сущность гуманизма – это действовать согласно моральному обязательству, чтобы выразить солидарность с теми, которые живут в бедствии и страдании, даже в ситуациях, когда разумный ответ невозможен. Например, сострадательное объятие жертвы землетрясения соседом имеет то же самое моральное действие в гуманитарном значении как главные международные усилия по оказанию помощи, приложенные "гуманитарными профессионалами". Во многих случаях наилучшая гуманитарная акция может быть неполной, но все еще заслуживающей внимания.

Однако, когда организация получившая одобрение-"НАР", неспособна достигнуть полного согласия с *Принципами Ответственности*, требуется разъяснение. *Гуманитарное Соглашение об Ответственности* - практический инструмент, разработанный, чтобы обеспечить руководство для гуманитарных организаций, столкнувшихся с жесткими выборами. Оно объясняет, но не является идентичным с классической формулировкой гуманитарных принципов Джина Пиктета. Каждый принцип категоризирован его относительной важностью, начиная с первичных принципов гуманности и беспристрастности; далее следуют вторичные принципы согласия на основе полной информации, обязанности о заботе и свидетельствования; и завершаются с третичными принципами независимости, прозрачности, нейтралитета и взаимозависимости.

В некоторых обстоятельствах, организация может обнаружить, что непосредственное последствие исполнения одного принципа может привести к невозможности выполнения другого. Например, объявление плана распределения помощи может подвергнуть большой опасности предполагаемых бенефициариев и сотрудников организации, оправдывая в этом специфическом случае политику неразглашения. В подобных случаях организация, получившая одобрение-"НАР", должна быть способной объяснять, что она хочет работать с нарушением одного или более Принципов как неизбежное условие для того, чтобы быть способной исполнять высокоуровневый принцип в создавшихся обстоятельствах. Тем самым, организация покажет, что подобное действие было правильным и соответствовало *Стандарту "НАР" 2007* в той специфической ситуации.

Гуманитарное Соглашение об Ответственности также требует, организации, получившие одобрение-"НАР", объявили любые дополнительные интересы или политику, которая может иметь существенное влияние на людей, уцелевших в трагических событиях и катастрофах, потенциальных бенефициариев, и других соучастников.

¹ «Соглашение» в данном случае используется как связующее обязательство.

1.3 Квалификационные нормы сертификации

Сертификация согласно *Стандарту “НАР” 2007* доступна для организаций, выполняющих ниже описанные квалификационные нормы.

Сертификационные квалификационные нормы “НАР”

1. Преданность в оказании гуманитарной помощи на основе беспристрастности
2. Официальное заявление о том, что она является некоммерческой организацией в стране или странах, где она юридически зарегистрирована и где она проводит гуманитарную работу
3. Исполнение требований для финансовой ответственности согласно закону в стране или там, где она юридически зарегистрирована и где она проводит гуманитарную работу
4. Публичное заявление о своей гуманитарной структуре ответственности

1.4 Основные определения

Поскольку *Стандарт-2007 ПГО* содержит много ссылок на *ответственность* и *качество*, эти термины, и связанные с ними понятия *гуманитарной структуры ответственности*, и *системы менеджмента качества гуманитарной работы*, ниже приводятся их определения.

Основные Определения

Ответственность - это средства, с помощью которых власть используется ответственно. Гуманитарная ответственность включает в себя учет и ответственность перед людьми, уцелевшими в трагических событиях и катастрофах.

Гуманитарная Структура Ответственности - это набор определений, процедур, и стандартов, которые определяют, как организация будет гарантировать ответственность перед заинтересованными сторонами- акционерами. Она содержит заявления об обязательствах, анализ основных требований для соответствия, а также политику исполнения, стратегии или плана. Обязательства могут включать внешние стандарты, кодексы, принципы, и руководящие принципы, в дополнение к внутренним ценностям, мандату, принципам, уставу и руководящим принципам. Для организаций, получивших одобрение-”НАР”, она будет включать *Принципы Ответственности “НАР”* и *Гуманитарное Соглашение “НАР”*.

Качество - это комплекс особенностей и характеристик изделия или обслуживания, который соответствует удовлетворению заявленных или подразумеваемых нужд потребителя или потенциального бенефициара. Качество может быть измерено в терминах действенности, эффективности, результата и воздействия.

Система Менеджмента Качества - это набор скоординированных процессов, предпринятых, чтобы непрерывно улучшать результативность и эффективность организации в удовлетворении ожиданий ее клиентов. Она включает зарегистрированную качественную политику, качественные цели, руководство по качеству, и другие документы, обеспечивающие эффективную интеграцию и выполнение процессов управления организации

Система Менеджмента Качества Гуманитарной Работы - это установленный набор процессов, которые позволяют непрерывное усовершенствование работы организации в удовлетворении существенных потребностей, и уважения достоинства людей, уцелевших в трагических событиях и катастрофах

2. Гуманитарное Соглашение об Ответственности

2.1 Преамбула:

Признавая, что сущностью гуманитарной ответственности составляет уважение потребностей, забот, возможностей и расположения тех, кому мы пытаемся помочь, и быть ответственными за наши действия и решения по отношению к заинтересованным сторонам (партнерам), особенно по отношению к тем людям, уцелевшим в трагических событиях и катастрофах;

Соблюдая международный гуманитарный закон, международный закон беженца, закон о правах человека и другие соответствующие международные соглашения, и национальные законы;

Еще раз подтверждая первичную обязанность государств защитить и помогать людям во времена вооруженного конфликта и бедствия;

Признавая обязанность проявления заботы о благосостоянии потенциальных бенефициариев, что налагает обязательства на всех тех, которые задействованы в гуманитарной акции;

Утверждая права всех в потребности получать гуманитарную помощь и защиту их согласия, основанного на получении информации;

Принимая во внимание, что операционные ограничения вне нашего контроля могут неблагоприятно затронуть нашу работу,

Организации подтвердили свое согласие с требованиями *Стандарта–2007 “НАР” по Гуманитарной Ответственности и Менеджменту Качества*, и быть ответственными за свои действия и решения в том, насколько они затрагивают их гуманитарную работу, и в соответствии с принципами для гуманитарного действия, заявленных дополнительных интересов и нижеизложенных критериев менеджмента качества.

2.2 Принципы для гуманитарного действия

Организации, стремящиеся исполнять *Стандарт–2007 “НАР” по Гуманитарной Ответственности и Менеджменту Качества*, сначала соглашаются на объяснение своей гуманитарной работы относительно общих *Принципов для Гуманитарного Действия*.

Принципы для Гуманитарного Действия

Первичные принципы

- **Гуманность:** поддержка прав всех людей, чтобы получить и давать помощь.
- **Беспристрастность:** обеспечение гуманитарной помощи в необходимом объеме и в зависимости от срочности, без дискриминации по полу, возрасту, расе, этнической принадлежности, национальности, дееспособности или политической, религиозной, культурной или организационной принадлежности.

Вторичные принципы

- **Согласие, основанное на получении информации:** обеспечение того, что потенциальные бенефициарии, или их представители, понимают и соглашаются с предложенным гуманитарным действием и его последствиями.
- **Обязанность проявления заботы:** обеспечение того, что гуманитарная помощь отвечает или превышает признанные минимальные стандарты, имеющие отношение к благосостоянию потенциальных бенефициариев.
- **Свидетельствование:** отчет о политике или методов, которые оказывают влияние на благосостояние людей, уцелевших в трагических событиях и катастрофах.

Третичные принципы

- **Прозрачность:** обеспечение, что вся соответствующая информация сообщается потенциальным бенефициариям или их представителям, и другим заинтересованным сторонам.
- **Независимость:** действие под полномочием руководства организации и согласно мандату организации.
- **Нейтралитет:** воздержание от предоставления материальной или политической поддержки сторонам вооруженного конфликта.
- **Взаимозависимость:** действие в качестве ответственного члена сообщества гуманитарной помощи

2.3 Декларация дополнительных интересов

Организации, которые исполняют *Стандарт–2007 “НАР” по Гуманитарной Ответственности и Менеджменту Качества*, объявили дополнительную аффилированность, интересы, ценности и политику, где они могут иметь прямое влияние на благосостояние людей, уцелевших в трагических событиях и катастрофах, потенциальных бенефициариев и заинтересованных сторон-доноров. Они состоят из нижеследующих пунктов, но не ограничиваются только ими:

- Гендерная политика
- Возрастная политика
- Политика защиты детей
- Политика охраны окружающей среды
- Политика физического или умственного ухудшения
- Политика предотвращения конфликта и/или создания мира
- Политика по борьбе с ВИЧ
- Техническая специализация
- Религиозная или политическая аффилированность
- Политика конфликтов интересов

2.4 Критерии качества Гуманитарного Управления

Организации, которые исполняют *Стандарт–2007 “НАР” по Гуманитарной Ответственности и Менеджменту Качества*, могут демонстрировать, что они отвечают указанным критериям выполнения работы:

1. Менеджмента качества гуманитарной работы
2. Прозрачности
3. Участия бенефициара
4. Компетентности сотрудников
5. Обработки жалоб
6. Непрерывного усовершенствования

По каждому критерию, *Стандарт* определяет требования, которые должны быть выполнены организацией, с предложенными средствами для проверки каждого.

Хотя детальные требования и показатели первичной эффективности работы не являются предметом рассмотрения, организации, которые исполняют *Стандарт–2007 “НАР” по Гуманитарной Ответственности и Менеджменту Качества*, обязаны обратить должное внимание на следующее:

7. Обеспечение координации и сотрудничества с другими исполнителями гуманитарной акции
8. Сбор средств этическими способами
9. Совершение управления цепи поставок, которое учитывает местные возможности и ресурсы

2.5 Работа с гуманитарными партнерами

Организации по оказанию помощи поставляют гуманитарную ценность двумя различными способами. Напрямую, осуществляя проекты непосредственно через своих сотрудников или добровольцев; и через своих партнеров, обеспечивая финансовую, материальную или техническую поддержку партнерам, которые осуществляют проекты непосредственно через своих сотрудников или добровольцев. Некоторые организации комбинируют оба подхода.

Стандарт–2007 “НАР” по Гуманитарной Ответственности и Менеджменту Качества использует оба способа гуманитарной работы.

- **Определение Гуманитарного Партнерства**

Аспект товарищества между двумя автономными организациями, который основан на общей цели с определенными ожиданиями и обязанностями Партнерства, может быть установлен или с формальными договорными соглашениями или без них. Партнерство может базироваться на маленьком сообществе, или же в качестве основы иметь большие национальные или международные учреждения. Гуманитарное партнерство – это то объединение, в котором два или больше органа соглашаются комбинировать свои ресурсы, чтобы обеспечить товары первой необходимости или услуги для людей, уцелевших в трагических событиях и катастрофах.

- **Практическое партнерство**

Разнообразие гуманитарных исполнителей и различных форм гуманитарного товарищества требует гибкость в урегулировании норм согласия для гуманитарных партнеров. В некоторых обстоятельствах лучшие доступные гуманитарные партнеры не могут выполнить все технические стандарты хорошей практики, или могут не желать или не соответствовать требованиям организации, утвержденной гуманитарной структурой ответственности. В таких случаях, одобренная организация будет использовать *Принципы Гуманитарного Действия*, чтобы оправдать решение поддержать частично соответствующего гуманитарного исполнителя. Например, одобренная организация могла бы поддержать гуманитарного партнера, который является неспособным или несклонным исполнить третичный гуманитарный принцип, при условии, что партнер находится в хорошей позиции, чтобы поставлять гуманитарную помощь, которая исполняет первичные и вторичные гуманитарные принципы.

- **Партнерство по Качеству**

Партнерство по качеству базируется на трастовом и взаимном уважении. Товарищество подрывается, когда одна сторона пробует навязать условия на поведение или действия другого. В этом случае, сертификация “НАР” не требует заверенного статуса, и не присуждает заверенный статус партнерам гуманитарной организации. Организация, придерживающаяся Стандарта “НАР”, может навредить качеству их гуманитарных товариществ, если она стремится переносить критерии “НАР” на методы управления партнера. Однако хорошие товарищества также влекут за собой взаимную прозрачность и обязательство обеими сторонами к принципу непрерывного усовершенствования. Таким образом, организации, одобренные “НАР”, будет как минимум:

- объяснять гуманитарным партнерам свою ответственность и качественные обязательства управления согласно Стандарту “НАР”;
- искать пути и средства улучшения качества товарищества на основе *Принципов Ответственности, и Принципов для Гуманитарного Действия*.

3. Контрольные критерии для Стандарта–2007 “НАР”

Контрольный критерий № 1:

Организация должна установить гуманитарную систему менеджмента качества

Контрольный критерий № 2:

Организация должна сделать следующую информацию публичной и доступной для потенциальных бенефициариев, пострадавшим в трагических событиях и катастрофах общинам, сотрудникам организации и другим конкретным заинтересованным сторонам-донорам (а) организационный фон; (б) гуманитарная структура ответственности; (в) гуманитарный план; (г) отчеты о достигнутых результатах; и (д) процедуры обращения с жалобами

Контрольный критерий № 3:

Организация должна позволить бенефициариям и их представителям участвовать в решениях программы и получить их согласие, основанное на информированном согласии

Контрольный критерий № 4:

Организация должна определить компетентность, отношения и потребности роста штата сотрудников, призванные осуществлять систему менеджмента качества гуманитарной работы

Контрольный критерий № 5:

Организация должна установить и осуществить процедуры обращения с жалобами, которые являются эффективными, доступными и безопасными для потенциальных бенефициариев, пострадавших общин, штата сотрудников, гуманитарных партнеров и других определенных органов

Контрольный критерий № 6:

Организация должна установить процесс непрерывного совершенствования своей гуманитарной структуры ответственности и системы менеджмента качества гуманитарной работы

Контрольный критерий №1

Организация должна установить гуманитарную систему менеджмента качества

№	Требование	№	Средства Проверки
1.1	Организация должна документировать свою гуманитарную структуру ответственности, относящуюся ко всей внутренней и внешней ответственности и качественным стандартам, кодексам, руководящим принципам, и принципам, к которым привержена сама организация	1	Рассмотреть копию зарегистрированной гуманитарной структуры ответственности и перекрестной ссылки со всеми соответствующими обязательствами организации, включая политику организации о неразглашении
		2	Проверить, что доступ к документу обеспечен всей организации и ее гуманитарным партнерам
		3	Рассмотреть стратегию организации о поддержании гуманитарных партнеров в развитии их способности по исполнению Принципов Ответственности и Принципов для гуманитарного действия
1.2	Организация должна демонстрировать, что ее гуманитарная качественная система управления позволяет выполнение ее гуманитарной структуры ответственности	1	Подтвердить существование и рассмотреть процедуры выполнения системы менеджмента качества гуманитарной работы
		2	Брать интервью у гуманитарных партнеров, чтобы подтвердить понимание гуманитарной структуры ответственности организации

Контрольный критерий №2

Организация должна делать следующую информацию публичной и доступной для потенциальных бенефициариев, пострадавшим в трагических событиях и катастрофах общинам, сотрудникам организации и другим конкретным заинтересованным сторонам-донорам: (а) организационный фон, (б) гуманитарная структура ответственности, (в) гуманитарный план, (г) отчеты о достигнутых результатах, и (д) процедуры обращения с жалобами

№	Требование	№	Средства Проверки
2.1	Организация должна гарантировать, что информация представлена на языках, форматах и СМИ, которые являются доступными и понятными для бенефициариев и указанных заинтересованных лиц См. таблицу Определений ниже	1	Рассмотреть как были определены языки, форматы и СМИ
		2	Рассмотреть представленную документацию по организационной второстепенной, гуманитарной структуре ответственности, гуманитарному плану и финансовому резюме, отчетам и докладам о достигнутых результатах и о процедурах обращения с жалобами
		3	Рассмотреть руководящие принципы для информационного распространения
		4	Рассмотреть информационное наличие и доступность
		5	Сравнить языки, используемые предназначенными бенефициариями, местным штатом и указанными заинтересованными сторонами с языком, используемым в предоставленных документах
		6	Провести интервью у бенефициариев, чтобы проверить наличие информации
2.2	Организация должна сообщить пострадавшим в трагических событиях и катастрофах общинам о критериях выбора бенефициариев и поставляемых гуманитарной помощи и услуг по согласованию с их представителями	1	Показать, что потенциальные бенефициарии были информированы о критериях выбора и правах, через протокола собраний, письма о соглашениях, информационные доски или другие доступные способы
		2	Взять интервью у представителей бенефициарий, бенефициариев и персонала организации
2.3	Организация должна включать свое название и контактные данные в публично доступную информацию	1	Рассмотреть контактные данные на соответствующих и публично-доступных сайтах
2.4	Организация должна сделать доступной информацию об соответствующих частях своей структуры, включая роли сотрудников и их обязанности	1	Рассмотреть доступность представленной информации

Определения:

Гуманитарный План: Включить полную цель и задачи, ожидаемые результаты, временные рамки и финансовое резюме.

Доклады\отчеты о достигнутых результатах: Включить [отчеты о достигнутых результатах для сопоставления с гуманитарным планом](#) и финансовым резюме. Отчеты должны быть представлены в согласованные промежутки времени.

Контрольный критерий №3

Организация должна позволить бенефициариям и их представителям участвовать в решениях программы и получить их согласие, основанное на информированном согласии

№	Требование	№	Средства Проверки
3.1	Организация должна определить процессы, которыми она пользуется, чтобы идентифицировать потенциальных бенефициариев и их представителей с определенной ссылкой на род, возраст, недееспособность и другие определяемые виды уязвимости	1	Механизм обзора, используемый для идентификации и разъединения потенциальных бенефициариев
		2	Процессы обзора, чтобы позволять участие
		3	Брать интервью у сотрудников о процессах, позволяющих участие
3.2	Организация должна позволить потенциальным бенефициариям и их представителям участвовать в проекте, его выполнении, контроле и оценке	1	Показать, как анализ потенциала повлиял на выполнение работы
		2	Рассмотреть процесс назначения представителей бенефициариев
		3	Рассмотреть фактический вклад бенефициариев и воздействие на проект, его выполнение, контроль и оценку
		4	Рассмотреть процесс, используемый для того, чтобы установить критерии для бенефициариев
		5	Рассмотреть отчеты о собраниях, проведенных с представителями бенефициариев

Контрольный критерий №4

Организация должна определить компетентность, отношения и потребности роста штата сотрудников, призванные осуществлять систему менеджмента качества гуманитарной работы

№	Требование	№	Средства Проверки
4.1	Организация должна сделать заявление о компетентности (знание, навыки и поведение) и отношениях, требуемые от своих сотрудников	1	Рассмотреть перечень служебных обязанностей, файлы по найму сотрудников и уведомления о вакансиях
		2	Провести интервью с сотрудником организации, ответственного по найму, назначению и обучению
4.2	Организация должна гарантировать, что штат знает о гуманитарной структуре ответственности и системе управления качеством гуманитарной работы, ее уместности и важности, и понимает свои служебные обязанности при выполнении своей работы	1	Рассмотреть процедуры официального введения в должность и брифинга
		2	Провести интервью с сотрудниками организации, чтобы проверить их осведомленность
4.3	Организация должна осуществить систему, чтобы рассмотреть работу сотрудников и их компетентность, включая их знание, навыки, поведения и отношения	1	Рассмотреть систему управления работой
		2	Обзор документов оценки работы и других формальных подходов
		3	Обзор последующих действий
		4	Брать интервью у сотрудников организации, чтобы проверить воздействие оценки и управления работой
4.4	Организация должна обеспечить непрерывное развитие штата сотрудников для более эффективного выполнения системы управления качеством гуманитарной работы	1	Обзор отчета о подготовке кадров
		2	Рассмотреть другие подходы развития штата
		3	Обзор поддержки организации для непрерывного усовершенствования ее гуманитарных партнеров

Контрольный критерий №5

Организация должна установить и осуществить процедуры обращения с жалобами, которые являются эффективными, доступными и безопасными для потенциальных бенефициариев, пострадавших общин, штата сотрудников, гуманитарных партнеров и других органов

№	Требование	№	Средства Проверки
5.1	Организация должна спросить потенциальных бенефициариев и местных сообществ о соответствующих способах обращения с жалобами	1	Показать, что результаты консультаций были включены в процедуры обращения с жалобами
5.2	Организация должна установить и документировать процедуры обработки жалоб документа, которые ясно заявляют: <ul style="list-style-type: none"> • право бенефициариев и других указанных заинтересованных лиц подать жалобу • цели, параметры и ограничения процедур • процедуру подачи жалоб • шаги по рассмотрению жалоб • конфиденциальность и политика ненаказания для подающих жалобы процесс для безопасной подачи жалоб на то, что организация соответственно не оборудована <ul style="list-style-type: none"> • право на получение ответа 	1	Рассмотреть зарегистрированные процедуры
		2	Рассмотреть образцы жалоб, чтобы проверить, что подающие жалобы понимают и могут использовать процедуру подачи жалоб
		3	Рассмотрение бюджета, контрактов и помощи, предоставленные гуманитарным партнерам, чтобы осуществить это требование
		4	Брать интервью у полевого сотрудника, пострадавших членов сообщества и/или потенциальных бенефициариев об их восприятии и адекватности процедур
5.3	Организация должна гарантировать, что потенциальные бенефициарии, пострадавшие общины и сотрудники организации понимают процедуры обращения с жалобами	1	Рассмотреть стратегию и мероприятия для увеличения осведомленности этих групп об их праве подавать жалобу и пользоваться соответствующими процедурами
		2	Обзор документов о процедурах обращения с жалобами в плане их доступности для потенциальных бенефициариев
		3	Брать интервью у сотрудников организации, у членов пострадавших сообществ и/или потенциальных бенефициариев, чтобы проверить понимание процедур, адекватности и целостности процедур
5.4	Организация должна проверить, что все полученные жалобы обработаны согласно заявленным процедурам	1	Рассмотреть образцы жалоб, которые уже проверены, и которые будут только проверять, на предмет целостности системы
		2	Обзор отчетов относительно целостности процесса обращения с жалобами
5.5	Организация должна установить и осуществлять безопасный и эффективный механизм по работе и безопасные жалобы, обращающиеся с	1	Рассмотреть процедуру и образцы поданных жалоб
		2	Брать интервью у сотрудников организации, чтобы проверить

механизмом для своих сотрудников, совместимого с требованиями, изложенными в 5.2	понимание адекватности и целостности процедур
--	---

Контрольный критерий №6

Организация должна установить процесс непрерывного усовершенствования своей гуманитарной структуры ответственности и системы менеджмента качества гуманитарной работы

№	Требование	№	Средства Проверки
6.1	Организация должна определить процессы, используемые для непрерывного усовершенствования: <ul style="list-style-type: none"> • гуманитарная структура ответственности организации • система менеджмента качества гуманитарной работы, включая все критерии “НАР” 	1	Рассмотреть непрерывную систему усовершенствования процесса
		2	Обратить внимание на даты, когда она была создана и ее последнее обновление
		3	Распространение: обратить внимание, доступна ли последняя версия на всех уровнях в пределах организации
		4	Обзор повестки дня и протоколов, чтобы обратить внимание на проведенные обсуждения и решения, предпринятые, чтобы улучшить процессы
		5	Демонстрировать, как изученные уроки воздействуют на текущие процессы
		6	Обзор обратной связи от руководства
		7	Рассмотреть внутренние и внешние ревизии и оценки, подходящие для организации и как рекомендации оценки действуют на изучение
6.2	Организация проводит вместе с ее гуманитарными партнерами, мониторинг и контроль, оценку согласованных средств для улучшения качества партнерства относительно Принципов Ответственности, и Принципов для Гуманитарного Действия	1	Обзор планов усовершенствования (согласованные действия, стратегии для изучения) для партнеров, указывая дату составления
		2	Обзор мониторинга и отчетов оценки и их воздействия на усовершенствование плана
		3	Обзор контрактов с партнерами и соответствующей договорной поддержки и ожиданий обеих сторон

НАР Организация «Международная Партнерская Гуманитарная Ответственность»
«осуществление гуманитарной акции под ответственностью перед бенефициариями»

