

---

ІНСТРУМЕНТАРІЙ DEMAC  
КИШЕНЬКОВИЙ ДОВІДНИК  
ПОСІБНИК З ОСНОВНОГО  
ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ

---

# ІНСТРУМЕНТАРІЙ DEMAC КИШЕНЬКОВИЙ ДОВІДНИК

Інструментарій DEMAC — це збірка десяти коротких практичних кишенькових довідників в області гуманітарної діяльності діаспори. П'ять довідників з десяти призначені для представників діаспори та охоплюють наступні теми:

1. Де знайти відповідні гуманітарні дані та інформацію
2. Інструментарій адвокації для гуманітарних організацій діаспори
3. Керівництво з підготовки кадрів і навчальних ресурсів
4. Знайомство з гуманітарною системою, її структурою, стандартами та підходами
- 5. Посібник з 9 зобов'язань Основного Гуманітарного Стандарту та рекомендації щодо їх практичного застосування**

Цей кишеньковий довідник зосереджений на 9 зобов'язань Основного Гуманітарного Стандарту та рекомендаціях щодо їх введення в дію. Зацікавлені в інших чотирьох буклетах? Шукайте повний набір інструментів DEMAC з усіма кишеньковими довідниками на нашому вебсайті [www.demac.org](http://www.demac.org)

# ІНСТРУМЕНТАРІЙ DEMAC КИШЕНЬКОВИЙ ДОВІДНИК

## **Навіщо потрібен інструментарій DEMAC?**

Інструментарій DEMAC покликаний запропонувати практичне керівництво для підтримки організацій діаспори в їх гуманітарній діяльності та поліпшення координації з діаспорою та гуманітарною інституційною системою.

Цей інструментарій ґрунтується на досвіді, консультаціях та кращих практиках DEMAC в області гуманітарної діяльності діаспори.

У ньому міститься керівництво для тих, хто допомагає діаспорі, і встановлюються рамки для поглиблення розуміння, знань і потенціалу в області гуманітарного реагування.

Інструментарій не призначений для надання обов'язкового, визначеного списку втручань чи видів діяльності, які можуть або не можуть бути реалізовані, оскільки це залежить від конкретного контексту і може здатися надмірно наказовим. Ми заохочуємо адаптацію цього ресурсу до вашого місцевого контексту.

# РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ

## Основний Гуманітарний Стандарт для організацій діаспори<sup>1</sup>

Основний гуманітарний стандарт якості та підзвітності (CHS) встановлює дев'ять зобов'язань, які організації та особи, що беруть участь у гуманітарному реагуванні, можуть використовувати для підвищення якості та ефективності допомоги, яку вони надають.

CHS ставить потерпілі від кризи громади й осіб в центр гуманітарної діяльності. Як основний стандарт, CHS описує основні елементи принципової, підзвітної та високоякісної гуманітарної допомоги. Це добровільний і вимірюваний стандарт.

<sup>1</sup> Використані ресурси: [Керівні вказівки та показники CHS](#)

# 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ



# 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ

## Чому організації діаспори повинні дотримуватися CHS?

Організації діаспори мають зв'язки з країною свого походження і розуміння її, що відіграє життєво важливу роль у наданні гуманітарної допомоги, де вони часто є частиною першого реагування після стихійного лиха. Багато з них самі можуть вважатися учасниками екстреного реагування, вони роблять прямий і конкретний внесок у реагування на надзвичайні ситуації у своїх країнах.

Добре розуміння CHS та його застосування при реагуванні на кризову ситуацію призведе до надання високоякісних послуг та забезпечить відповідальність перед тими, кому вони прагнуть допомогти. Організації діаспори повинні прагнути вдосконалювати свою практику, структури та процеси, щоб забезпечити врахування CHS на кожному етапі їх реагування.

## Мета CHS

Мета дев'яти зобов'язань CHS полягає в тому, щоб гуманітарні організації:

- Підвищили якість і ефективність надаваної ними допомоги
- Сприяли добробуту та захисту потерпілих від стихійних лих чи конфліктів
- Підвищили підзвітність громадам, яким вони служать, щоб вони могли вимагати відповідальності від організацій за очікувану поведінку співробітників та обіцяну допомогу

CHS ставить потерпілих від кризи, в центр гуманітарної діяльності.

# 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ



## ЗОБОВ'ЯЗАННЯ 1 :

Громади та люди, потерпілі від кризи, отримують допомогу, яка відповідає їхнім потребам.

**Критерій якості: Гуманітарне реагування є доречним і актуальним.**

Чому це важливо?	Як організації діаспори можуть це застосувати?
<p>Гуманітарне реагування повинно базуватися на потребах, виражених потерпілими людьми/ громадами. Розуміння цих потреб призведе до більш цілеспрямованої реакції.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не припускайте - проведіть перехресну перевірку: заплануйте огляд наявної інформації про те, які потреби мають громади.</li> <li>• Свідомо запитайте своїх контактів, які є місцеві потреби, перш ніж планувати своє реагування.</li> <li>• Знайдіть інформацію про те, хто що робить у потерпілих громадах, і контактуйте з деякими з них, щоб отримати додаткову інформацію.</li> <li>• Поділіться своїми планами з місцевими партнерами / контактами та запитайте, чи згодні вони на відповідні дії перед виконанням.</li> <li>• Створіть канали зв'язку з місцевими громадами, щоб вони могли ділитися з вами потребами громади на постійній основі</li> <li>• Позначте на карті 1-2 гуманітарні організації, які відповідають на місцевому рівні, і зв'яжіться з ними щодо того, які заходи вони планують і коли.</li> <li>• Розгляньте вразливі групи, такі як діти, люди похилого віку, жінки та люди з обмеженими можливостями - чи враховують ваші дії їхні потреби?</li> <li>• Сприяйте будь-якій оцінці потреб, проведеній іншими організаціями, беручи участь в інтерв'ю з ключовими інформаторами або звертаючись до лідерів місцевих громад, які мають доступ до інформації.</li> <li>• Відвідайте координаційні зустрічі, метою яких є планування спільної оцінки або контекстного аналізу.</li> <li>• Розробіть інструменти оцінки базових потреб для структурування та збору інформації з іншого джерела - проконсультуйтеся з колегами з організації діаспори про те, як вони збирають інформацію.</li> </ul>

# 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ



## **ЗОБОВ'ЯЗАННЯ 2 :**

Громади та люди, потерпілі від кризи, мають доступ до необхідної їм гуманітарної допомоги в потрібний час.

**Критерій якості: Гуманітарне реагування є ефективним і своєчасним.**

Чому це важливо?	Як організації діаспори можуть це застосувати?
<p>Реагування організацій діаспори зазвичай є гнучким і своєчасним. Проте, можливо, знадобиться координація з іншими організаціями, щоб забезпечити надання допомоги на основі потреб у потрібний час. Організації діаспори повинні враховувати масштаб своєї підтримки та важливість співпраці з іншими.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Громади можуть мати багато потреб, але розставте пріоритети щодо того, які види діяльності ви можете здійснювати, враховуючи часові обмеження та логістику.</li> <li>• Гуманітарні організації проводять спільні пропагандистські акції, намагайтеся брати участь і виступати разом з іншими</li> <li>• Координуйте дії з місцевими організаціями, вони можуть допомогти вам вирішити логістичні проблеми</li> <li>• Визначте ті потреби, які все ще залишаються незадоволеними вами, і поділіться ними з іншими організаціями, які могли б своєчасно їх задовольнити</li> <li>• Спробуйте переглянути та врахувати базові стандарти, які вже доступні для забезпечення базової якості.</li> <li>• Розробіть основні плани моніторингу та оцінки, номери документів, фотографії та історії. Запитайте тих, кому ви допомагаєте, чи отримали вони користь від ваших дій і яку. Регулярно перевіряйте ефективність своїх дій.</li> </ul>



# 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ



## **ЗОБОВ'ЯЗАННЯ 3 :**

Громади та люди, потерпілі від кризи, не зазнають негативного впливу і стають більш підготовленими, стійкими та такими, що менш піддаються ризику, внаслідок гуманітарної діяльності. **Критерій якості: Гуманітарне реагування зміцнює місцевий потенціал і дозволяє уникнути негативних наслідків.**

Чому це важливо?	Як організації діаспори можуть це застосувати?
<p>Громади беруть участь у прийнятті рішень щодо того, який вид допомоги їм надається, а їхні навички та можливості враховуються для довготривалого відновлення.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Визначте, які навички та можливості існують локально та можуть бути використані під час реагування.</li> <li>• Співпрацюйте з місцевими організаціями, громадськими групами чи ініціативами для здійснення вашої діяльності.</li> <li>• Уникайте створення паралельних сервісів, але спирайтеся на існуючі.</li> <li>• Переконайтеся, що ваше реагування враховує принцип «Не нашкодь».</li> <li>• Переконайтеся, що допомога не завдає шкоди громадам, наприклад, коли ресурси обмежені або недостатня допомога найбільш вразливим групам може призвести до конфлікту через обмежені ресурси. Іншим прикладом є те, що неузгоджена гуманітарна допомога може призвести до спотворення ситуації на місцевих ринках.</li> </ul>

# 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ



## ЗОБОВ'ЯЗАННЯ 4 :

Громади та люди, потерпілі від кризи, знають свої права та привілеї, мають доступ до інформації та беруть участь у прийнятті рішень, які їх стосуються. **Критерій якості: Гуманітарне реагування засноване на комунікації, участі та зворотному зв'язку.**

Чому це важливо?	Як організації діаспори можуть це застосувати?
<p>Громади слід розглядати не як пасивних одержувачів допомоги, а як партнерів, які можуть поділитися своїми відгуками та скаргами з тими, хто надає допомогу. Організації діаспори повинні бути відкриті для пропозицій і зворотного зв'язку від громад. Зворотний зв'язок може стосуватися не тільки реагування організацій діаспори, а й будь-якої скарги, пов'язаної з гуманітарною допомогою, і організації діаспори можуть передати справу відповідним організаціям.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обмін точною, своєчасною та доступною інформацією зміцнює гуманітарне реагування. Переконайтеся, що ви ділитесь інформацією про свою допомогу.</li> <li>• Проконсультуйтеся з громадами щодо заходів, які ви плануєте здійснити, попросіть їх висловити свої пропозиції та внести свій внесок.</li> <li>• Якщо ви ділитесь інформацією про людей, які отримують допомогу, запитайте їх дозволу. Врахуйте питання безпеки, перш ніж публікувати будь-яку інформацію або фотографії.</li> <li>• Слідкуйте у соціальних мережах за тим, що люди говорять про вашу допомогу (коли це доречно) та чи є інші незадоволені потреби.</li> <li>• Запитайте громади, як вони вважають за краще ділитися та отримувати інформацію, і використовуйте цю платформу для спілкування.</li> <li>• Не винаходьте велосипед заново, визначте та проаналізуйте, як інші організації діаспори сприяють участі громади у своєму реагуванні діаспорі, та адаптуйте найкращі практики участі громади, коли ви плануєте та реалізуєте власне реагування діаспорі.</li> </ul>

# 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ



## **ЗОБОВ'ЯЗАННЯ 5 :**

Громади та люди, потерпілі від кризи, мають доступ до безпечних та оперативних механізмів розгляду скарг.  
**Критерій якості: Скарги вітаються і розглядаються.**

Чому це важливо?	Як організації діаспори можуть це застосувати?
<p>Базові структури подання скарг та реагування забезпечать своєчасне виявлення та усунення будь-яких неправомірних дій. В організаціях діаспори можуть бути впроваджені базові процеси механізму реагування на скарги (CRM) для забезпечення прозорості та підзвітності.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Налаштуйте канали зв'язку безпосередньо з громадами, щоб вони могли звертатися до вас з будь-якими скаргами або відгуками про заходи, що здійснюються на місцях.</li> <li>• Якщо є якісь розсилки, переконайтеся, що доступна служба підтримки або щось подібне, щоб спільноти могли обмінюватися відгуками та скаргами.</li> <li>• Якщо є гаряча лінія скарг на рівні країни або щось подібне, поділіться нею з громадами, щоб вони могли зателефонувати та поділитися своїми відгуками.</li> <li>• Повідомляйте громадам та місцевим партнерам на всіх зустрічах, що ви вітаєте та приймаєте відгуки та скарги.</li> <li>• Переконайтеся, що ви обговорюєте будь-які відгуки справедливим та належним чином та забезпечуєте подальші дії.</li> <li>• Переконайтеся, що у вас є внутрішній процес розгляду скарг та вжиття заходів щодо них</li> <li>• Поділіться кодексами поведінки вашої організації з партнерами, зацікавленими сторонами та громадами, щоб вони були обізнані про стандарти вашої роботи.</li> <li>• Використовуйте координаційні платформи, щоб ділитися тенденціями відгуків громад, які ви отримали з приводу вашого реагування діаспорі. Спільний доступ дозволить іншим знати, який тип відгуків отримано, і зможе адаптувати власне реагування. Наприклад, якщо ви часто отримуєте відгуки від спільнот про конкретні потреби та не можете їх надати, поділіться ними із зацікавленими сторонами, щоб вони могли врахувати їх, плануючи своє реагування.</li> </ul>

# 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ



## ОБОВ'ЯЗАННЯ 6 :

Громади та люди, потерпілі від кризи, отримують скоординовану, взаємодоповнюючу допомогу.

**Критерій якості: Гуманітарне реагування є скоординованим і взаємодоповнюючим.**

Чому це важливо?	Як організації діаспори можуть це застосувати?
<p>Гуманітарне реагування здійснюється не ізольовано, а скоріше багатьма організаціями, які намагаються надати допомогу. Важливо запобігти дублюванню зусиль і марним витратам ресурсів. Обмін інформацією та знаннями між зацікавленими сторонами, спільне планування та комплексні заходи також можуть забезпечити покращення результатів реагування. Організації діаспори повинні прагнути до координації з іншими організаціями, щоб отримувати інформацію, ділитися знаннями та адаптуватися.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Беріть участь в координаційних механізмах для поліпшення координації в ході реагування.</li> <li>• Визначте 1 або 2 INGO, які допоможуть вам підключитися до координаційних структур та зустрічей, таких як кластерні зустрічі.</li> <li>• Встановлюйте з'єднання з колегами з організацій діаспори для координації ваших дій.</li> <li>• Обмін інформацією між різними зацікавленими сторонами та різними механізмами координації підвищує ймовірність виявлення прогалин або дублювання. Обов'язково поділіться ключовими подіями, які ви плануєте реалізувати, пріоритетами громади, які ви визначили, та наявними прогалинами.</li> <li>• Залучайте місцевих партнерів або співпрацюйте з ними. Встановіть чітке та загальне розуміння повноважень один одного, а також взаємних ролей та обов'язків, щоб партнерські відносини були ефективними та підзвітними.</li> </ul>

# 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ



## **ЗОБОВ'ЯЗАННЯ 7 :**

Громади та люди, потерпілі від кризи, можуть розраховувати на надання покращеної допомоги, оскільки організації вчаться на досвіді та міркуваннях. **Критерій якості: Гуманітарні організації постійно вчаться і вдосконалюються.**

Чому це важливо?	Як організації діаспори можуть це застосувати?
<p>Культура навчання та постійного вдосконалення повинна лежати в основі професійної та відданої організації та є основоположною для забезпечення ефективності. Необхідна постійна взаємодія з потерпілими групами населення, щоб можна було якомога швидше внести зміни та адаптування. Організації діаспори можуть навчитися на їхній відповіді про те, як покращити послуги, які вони надають потерпілим громадам.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Організуйте зустрічі з партнерами та громадами, які ви підтримували, щоб обговорити отримані уроки та успіхи реагування.</li> <li>• Організуйте обмін досвідом між іншими організаціями діаспори з тих же країн походження.</li> <li>• Обговоріть всередині організації, поміркуйте про те, що можна було б поліпшити та які методи можна було б зберегти в майбутньому.</li> <li>• Складіть список того, що потрібно, а що не слід робити на майбутнє, і обов'язково використовуйте те, що ви дізналися, плануючи наступне реагування.</li> <li>• Обговоріть, які дані вам потрібно зібрати, щоб покращити своє реагування, і які дані можуть допомогти вам дізнатися більше про вплив вашого проекту.</li> <li>• Перевірте, які інструменти використовують інші організації для моніторингу своєї діяльності, і обговоріть, чи могли б ви адаптувати деякі з їхніх інструментів і підходів.</li> <li>• Співпрацюйте з іншими організаціями для спільного моніторингу та оцінки заходів реагування.</li> <li>• Спробуйте скористатися спільнотами та / або платформами соціальних медіа, щоб запитати у потерпілої спільноти, як ваші дії призвели до змін.</li> </ul>

# 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ



## ЗОБОВ'ЯЗАННЯ 8 :

СГромади та люди, потерпілі від кризи, отримують необхідну допомогу від компетентних та добре керованих співробітників та волонтерів. **Критерій якості: Співробітникам надається підтримка для ефективного виконання їх роботи, і до них ставляться справедливо.**

Чому це важливо?	Як організації діаспори можуть це застосувати?
<p>Дії співробітників та добровольців є основою кожного з дев'яти зобов'язань та основою для ефективного реагування. Організації діаспори повинні брати до уваги благополуччя своїх співробітників і добровольців. Кожен з них повинен мати чітке уявлення про свої повноваження і обов'язки.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Переконайтеся, що всі у вашій організації розуміють CHS, ролі та обов'язки.</li> <li>• Заохочуйте наставництво між працівниками та волонтерами та навчайте організації діаспори та місцевих партнерів захисту від сексуальної експлуатації, зловживань та сексуальних домагань (PSEAH) та охорони.</li> <li>• Створіть комітет з охорони, щоб переконатися, що ваші співробітники та волонтери не завдають шкоди.</li> <li>• Регулярно обговорюйте з групою гуманітарного реагування їх ролі та обов'язки. Визначте відповідні навички всередині команди та розподіліть завдання відповідно</li> <li>• Заохочуйте всіх вивчати та розвивати своє розуміння поточної ситуації та необхідних навичок, наприклад, стандартів і основних показників якості.</li> <li>• Мотивуйте і заохочуйте місцевих волонтерів підтримувати ваші ініціативи, продумайте процес визнання і подяки, щоб оцінити їх роботу.</li> <li>• Запитайте громади, чи задоволені вони компетентністю ваших волонтерів та партнерів.</li> <li>• Працівники допомоги також повинні взяти на себе особисту відповідальність за управління своїм добробутом. Якщо ви помітили, що ви або хтось інший у вашій організації потребує психосоціальної підтримки, зверніться за підтримкою до колег-організацій.</li> </ul>

## 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ



### ЗОБОВ'ЯЗАННЯ 9 :

Громади та люди, потерпілі від кризи, можуть очікувати, що організації, які надають їм допомогу, ефективно, результативно та етично управляють ресурсами. **Критерій якості: Ресурси управляються і використовуються відповідально за призначенням.**

Чому це важливо?	Як організації діаспори можуть це застосувати?
<p>Громади, потерпілі від кризи, несуть справжні витрати на неправильне управління, недбалість або корупцію, тому життєво важливо, щоб організації використовували ресурси розумно і чесно, щоб забезпечити максимальну віддачу. Організації діаспори повинні забезпечувати уникнення дублювання та ефективно управління ресурсами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Керуйте ресурсами та використовуйте їх для досягнення цільового призначення, мінімізуючи втрати.</li> <li>• Приймайте та розподіляйте грошові кошти та подарунки в натуральній формі етично та законно.</li> <li>• Використовуйте ресурси екологічно відповідальним чином.</li> <li>• Контролюйте витрати та звітуйте про них відповідно до бюджету.</li> <li>• Забезпечте ефективне використання ресурсів та періодично проводьте внутрішні та зовнішні аудити.</li> <li>• Розробляйте стандартні операційні процедури (SoP), коли це необхідно, щоб гарантувати наявність стандарту роботи в організації.</li> </ul>

# 9 ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ОСНОВНОГО ГУМАНІТАРНОГО СТАНДАРТУ

## Корисні ресурси

- **Основний гуманітарний стандарт:** <https://corehumanitarianstandard.org/>
- **Інструменти основного гуманітарного стандарту:** <https://corehumanitarianstandard.org/resources/tools>
- **Сфера:** <https://spherestandards.org/humanitarian-standards/core-humanitarian-standard/>
- **Альянс CHS:** <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/core-humanitarian-standard/>



# ПРО DEMAC

Місія DEMAC складається з двох частин:

- 1) забезпечити всебічну координацію та співпрацю між організаціями діаспори, які надають гуманітарну допомогу, та між організаціями діаспори та інституційними гуманітарними акторами.
- 2) сприяти більш високому рівню залученості та помітності організацій діаспори в гуманітарній системі.

Мета є в тому, щоб докласти свій внесок у перетворення гуманітарної екосистеми, заклавши основу для більш глибокого розуміння діаспор як груп учасників гуманітарної діяльності з різними методами надання допомоги на практиці, виявлення та відкриття потенційних можливостей для взаємодії та взаємного збагачення, а також поліпшення координації між діаспорою та інституційними постачальниками допомоги.

Створено компанією DEMAC — Надзвичайні дії та координація діаспори, організовано ДАТСЬКОЮ РАДОЮ У СПРАВАХ БІЖЕНЦІВ й фінансується USAID.

Відповідальний за контент:

DEMAC — Надзвичайні дії та координація діаспори ДАТСЬКА РАДА У СПРАВАХ БІЖЕНЦІВ В УКРАЇНІ Боргергаде 10 (Borgergade 10) 1300 Копенгаген, Данія

Email: [info@demac.org](mailto:info@demac.org)  
[demac.org](http://demac.org)

Опубліковано в грудні 2023 року

Фото: Передня бухта: © Mykolaiv Grarup

---