

Core Humanitarian  
STANDARD

Standard umanitario  
fondamentale  
sulla qualità e la  
responsabilizzazione

**Published by:** CHS Alliance, Groupe URD and the Sphere Project.

**First edition:** 2014

© All rights reserved. The copyright of the material contained herein is held by CHS Alliance, Groupe URD and the Sphere Project. It may be reproduced for educational purposes, including in training, research and programme activities, provided that the Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability is acknowledged. To translate or adapt all or any part of the Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability, prior written permission must be obtained by emailing [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org).

## Introduzione

Lo “Standard umanitario fondamentale sulla qualità e la responsabilizzazione”, traduzione italiana del “Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability” (CHS) è uno dei risultati diretti della Joint Standards Initiative (JSI), un’iniziativa congiunta di Humanitarian Accountability Partnership (HAP) International, People in Aid e Sphere Project, che mira a raggiungere una maggiore coerenza per le organizzazioni e gli operatori che utilizzano standard umanitari. La JSI ha consultato più di 2.000 operatori umanitari nelle sedi centrali, a livello regionale e nei Paesi esposti al rischio di catastrofi. Le risposte hanno evidenziato la necessità di armonizzazione degli standard, partendo dalle esigenze delle comunità e degli individui colpiti dalle crisi e utilizzando i principi umanitari come riferimento di base.

Il CHS è il risultato di una consultazione durata 12 mesi e articolata in tre fasi, durante la quale operatori umanitari, comunità e individui colpiti dalle crisi, diverse centinaia di Organizzazioni non governative (ONG) e reti, governi nazionali, le Nazioni Unite e le agenzie donatrici nonché personalità del mondo accademico hanno meticolosamente analizzato il contenuto del CHS e lo hanno testato a livello di sede centrale e sul campo.

Il risultato di ogni consultazione è stato quindi esaminato e le revisioni apportate sono state approvate da un Comitato di consulenza tecnica di 65 persone, rappresentativo di un’ampia gamma di gruppi e di aree di competenza tecnica nell’azione umanitaria e nell’elaborazione di standard.

L’obiettivo dei comitati di HAP International, People In Aid e Sphere Project è che il CHS sostituisca lo Standard in Accountability and Quality Management del 2010 di HAP, il Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel di People in Aid e la sezione Core Standards dello Sphere Handbook.

## Ringraziamenti

Desideriamo ringraziare le molte centinaia di organizzazioni e di persone che hanno partecipato allo sviluppo del CHS fornendo riscontri sulle bozze dello stesso, testandolo all’interno delle proprie organizzazioni<sup>1</sup>, o partecipando a uno dei gruppi che ha supervisionato il processo di consultazione che ha condotto alla stesura del CHS. Il coinvolgimento, all’interno del processo di consultazione e di verifica, di una gamma diversificata di comunità e di persone colpite dalle crisi è stato particolarmente apprezzato.

Nel loro impegno di armonizzazione degli standard, HAP International, People In Aid e Sphere Project sono stati coadiuvati da Groupe URD, che ha integrato il Quality COMPAS reference framework all’interno del CHS. Al Comitato di consulenza tecnica

<sup>1</sup> Una lista completa delle organizzazioni che hanno testato il CHS è consultabile sul sito:

del CHS e al suo sottocomitato, il Comitato di direzione tecnica, è stata affidata la responsabilità di supervisionare il processo di consultazione e l'approvazione definitiva del CHS. Il Comitato di redazione del CHS è stato incaricato di revisionare il CHS includendo proposte e commenti ricevuti al termine di ogni fase della consultazione.

Per garantire che il risultato raggiunto fosse inclusivo, rappresentativo e oggettivo, il processo di consultazione del CHS è stato autonomamente coadiuvato dai consulenti del WolfGroup.

Una lista completa dei membri del Comitato di consulenza tecnica, del Comitato di direzione tecnica e del Comitato di redazione è consultabile sul sito: <http://www.corehumanitarianstandard.org>. Senza il loro instancabile supporto le consultazioni per il CHS non sarebbero state possibili.

Tutto il processo che ha condotto alla redazione del Core Humanitarian Standard è stato generosamente sostenuto attraverso finanziamenti generali e di singoli progetti da parte dei seguenti donatori: Ministero australiano degli affari e del commercio estero; Catholic Agency for Overseas Development (CAFOD); Ministero danese degli affari esteri (Danida); Ministero degli esteri della Repubblica federale di Germania; Irish Aid; l'Agenzia svedese per la cooperazione internazionale allo sviluppo; l'Agenzia svizzera per lo sviluppo e la cooperazione; l'Agenzia britannica UK Aid e il governo degli Stati Uniti.

HAP International, People In Aid e Sphere Project desiderano inoltre ringraziare i seguenti membri del Comitato per i contributi finanziari forniti al processo di elaborazione del CHS: ACT Alliance; ActionAid International; Aktion Deutschland Hilft; British Red Cross; Catholic Agency for Overseas Development (CAFOD); CARE International; Christian Aid; Community World Service Asia; DanChurchAid; The Lutheran World Federation; Save the Children International; Save the Children US e World Vision International.

## Commenti

È possibile inviare in qualsiasi momento eventuali commenti sul CHS, così come le eventuali richieste di chiarimenti, all'indirizzo: [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org).

## Revisione

Tutti i commenti ricevuti confluiranno nel processo di revisione del CHS, che sarà intrapreso non più tardi di dicembre 2019. Per ulteriori informazioni sul Core Humanitarian Standard, sulle relative risorse e su altri documenti in fase di sviluppo, vi invitiamo a visitare il sito: <http://www.corehumanitarianstandard.org>.

## Nota sulle traduzioni

Il Core Humanitarian Standard sarà disponibile in arabo, francese e spagnolo. Se si desidera tradurre il CHS in altre lingue, si prega di contattare [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org) per ottenere indicazioni sulla traduzione. Tutte le traduzioni saranno liberamente accessibili su: <http://www.corehumanitarianstandard.org>.

## Materiale correlato

Guide e altri strumenti sono disponibili al fine di supportare l'applicazione del CHS e sono liberamente accessibili sul sito: <http://www.corehumanitarianstandard.org>.

# Indice

i.	Introduzione	3 - 4
ii.	Struttura del Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS)	6
iii.	Applicare il CHS	7 - 8
iv.	Dichiarazione di Conformità	8
v.	I principi alla base dell'azione umanitaria ("Principled Humanitarian Action)	9 - 10
vi.	I nove Impegni e i Criteri di qualità	11
vii.	Impegni, Attività e Responsabilità	12 - 20
	1. Le comunità e le persone colpite dalle crisi ricevono un'assistenza appropriata e attinente ai propri bisogni.	12
	2. Le comunità e le persone colpite dalle crisi hanno accesso all'assistenza umanitaria di cui necessitano nei tempi appropriati.	13
	3. Le comunità e le persone colpite dalle crisi non subiscono un impatto negativo e sono più preparate, resilienti e meno esposte a rischi, come risultato dell'intervento umanitario..	14
	4. Le comunità e le persone colpite dalle crisi conoscono i loro diritti e legittimazioni, hanno accesso alle informazioni e partecipano alle decisioni che li riguardano	15
	5. Le comunità e le persone colpite dalle crisi hanno accesso a un meccanismo sicuro ed efficiente per gestire i reclami.	16
	6. Le comunità e le persone colpite dalle crisi ricevono assistenza coordinata e complementare.	17
	7. Le comunità e le persone colpite dalle crisi possono essere certe di ricevere un'assistenza sempre migliore mano a mano che le organizzazioni apprendono dall'esperienza e dai risultati.	18
	8. Le comunità e le persone colpite dalle crisi ricevono l'assistenza richiesta da parte di personale e volontari competenti e ben organizzati.	19
	9. Le comunità e le persone colpite dalle crisi possono fare affidamento sul fatto che le organizzazioni che le assistono gestiscano le risorse efficacemente, efficientemente ed eticamente.	20
viii.	Glossario	21 - 22

# Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability

## i. Introduzione

Ogni giorno in tutto il mondo, un gran numero di persone di qualsiasi estrazione sociale è spinto ad agire in risposta all'imperativo umanitario, vale a dire il desiderio di prevenire e alleviare la sofferenza umana ovunque essa si verifichi.

Il Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS) definisce nove Impegni che le organizzazioni e gli individui coinvolti nella risposta umanitaria possono utilizzare per migliorare la qualità e l'efficacia dell'assistenza che forniscono. Ciò comporta anche una maggiore responsabilità nei confronti delle comunità e delle persone colpite dalle crisi: sapere quali sono gli impegni sottoscritti dalle organizzazioni umanitarie, permetterà a tali comunità e persone di chiedere conto alle organizzazioni del loro operato.

Il CHS colloca le comunità e le persone colpite dalle crisi al centro dell'azione umanitaria e promuove il rispetto dei loro diritti umani fondamentali. Alla base c'è il diritto alla vita e alla dignità umana, il diritto alla protezione e alla sicurezza, quali sono previsti dal diritto internazionale, inclusa la Carta dei diritti dell'uomo.<sup>2</sup>

In quanto standard fondamentale, il CHS descrive gli elementi essenziali di un'azione umanitaria etica, responsabile e di alta qualità. Le organizzazioni umanitarie possono utilizzare il CHS come un codice cui allineare volontariamente le proprie procedure interne. Il CHS può anche essere utilizzata come base di verifica per le performance, per le quali sono stati sviluppati un quadro di riferimento specifico con relativi indicatori, al fine di assicurare l'attinenza a diversi contesti e tipi di organizzazione.

<sup>2</sup> La Carta internazionale dei diritti dell'uomo comprende la Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, il Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali, e il Patto internazionale sui diritti civili e politici e i relativi Protocolli facoltativi.

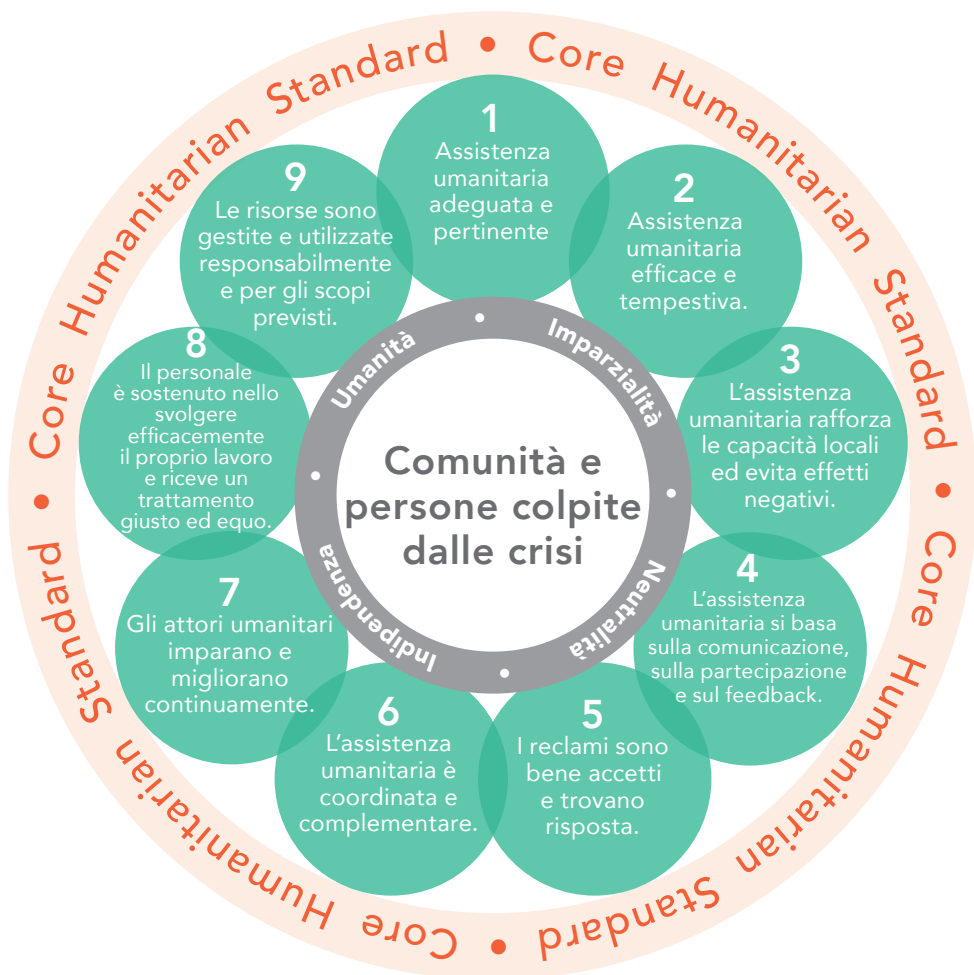
Il CHS può essere promosso e attuato da individui, organizzazioni, organismi di coordinamento, consorzi e altri gruppi che intraprendono o contribuiscono all'azione umanitaria. Nonostante sia stato concepito principalmente per il settore umanitario, il CHS può essere utilizzato da qualsiasi organizzazione per introdurre un più alto livello di qualità e di responsabilizzazione in tutti gli aspetti del loro lavoro con le comunità e le persone colpite dalle crisi.

Il CHS è il risultato di un processo di consultazione globale. Lo standard combina gli elementi chiave degli standard e degli impegni umanitari già esistenti, tra i quali, a titolo di esempio:

- Il Codice di condotta per la Croce Rossa Internazionale e per il Movimento Mezzaluna Rossa nonché per le ONG impegnate nei soccorsi in caso di calamità (The Code of Conduct for The International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief);
- Lo standard per la responsabilizzazione e la gestione della qualità 2010 dell'HAP (The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management);
- Il Codice di buona pratica per la gestione e il supporto del personale di soccorso (Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel) di People in Aid;
- Il Manuale delle norme fondamentali (Handbook of Core Standards) e la Carta umanitaria (Humanitarian Charter) di Sphere;
- Il Quality COMPAS;
- I Commitments on Accountability to Affect People/Population (CAAP) del Comitato permanente interistituti;
- I Criteri di valutazione dello sviluppo e dell'assistenza umanitaria del Comitato per gli aiuti allo sviluppo (CAS) dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE).



## The Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability



## ii. Struttura del Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability

Il CHS è una raccolta di nove Impegni nei confronti delle comunità e delle persone colpite dalle crisi; in tali Impegni si stabilisce che cosa esse possono aspettarsi dalle organizzazioni e dalle persone che prestano assistenza umanitaria. Ogni Impegno è accompagnato da un Criterio di qualità che indica il modo in cui le organizzazioni umanitarie e il loro personale devono impostare il proprio lavoro in modo da rispettarlo. Il CHS è così strutturato:

- i nove Impegni;
- i relativi Criteri di qualità;
- le Attività strategiche da intraprendere per rispettare gli Impegni di cui sopra; e
- Le Responsabilità dell'organizzazione che le stesse devono adottare a ogni livello per sostenere la realizzazione costante e sistematica delle Attività strategiche.

Le Attività strategiche e le Responsabilità dell'organizzazione indicano, rispettivamente:

- ciò che il personale impiegato nell'azione umanitaria deve fare per proporre costantemente programmi di alta qualità e per assumersi la responsabilità nei confronti di chi intende assistere; e
- le politiche, i processi e i sistemi che le organizzazioni impegnate nell'azione umanitaria devono porre in essere per garantire che il proprio personale fornisca assistenza umanitaria di alta qualità e affidabile.

Un glossario dei termini utilizzati nel CHS, accompagnati da definizioni specifiche, è contenuto alla fine di questo documento.

### iii. Applicare il CHS

Le organizzazioni che si impegnano a conformarsi al CHS puntano a soddisfare tutti i nove Impegni in essa inclusi. Come minimo, si richiede che tali organizzazioni lavorino in maniera continuativa per sviluppare i propri sistemi, strutture e pratiche al fine di migliorare la qualità e la responsabilizzazione in relazione alle proprie risposte umanitarie. Bisogna tuttavia sottolineare che le organizzazioni e gli individui coinvolti nell'azione umanitaria hanno caratteristiche diverse. Devono pertanto agire tempestivamente e adattare i propri interventi alle capacità e al mandato della propria organizzazione, così come alla fase e alle circostanze della crisi in cui si trovano coinvolti.

Quando le organizzazioni incontrano difficoltà nel rispettare i nove Impegni, devono riconoscere la situazione e valutare le modalità con cui affrontare tali difficoltà. Le organizzazioni sono tenute ad apprendere da situazioni di questo tipo, sviluppando metodi per superare gli ostacoli che incontrano.

Qualsiasi analisi sull'applicazione del CHS deve basarsi sul lavoro che ogni organizzazione intraprende per rispettare i nove Impegni e non semplicemente sull'eventuale attuazione delle Attività strategiche e/o sull'adempimento delle Responsabilità dell'organizzazione. Le Attività strategiche previste dal CHS devono pertanto essere adattate al contesto.

Il CHS si applica a organizzazioni e individui che:

- forniscono assistenza diretta alle comunità e alle persone colpite dalle crisi;
- forniscono supporto finanziario, materiale o tecnico ad altre organizzazioni, ma non forniscono direttamente assistenza; oppure
- combinano entrambi gli approcci sopra citati.

Il CHS è stato concepito per l'utilizzo in un'ampia gamma di modalità da parte di coloro che sono coinvolti nell'azione umanitaria, tra le quali:

- favorire un maggior grado di responsabilizzazione nei confronti delle comunità e delle persone colpite dalle crisi e migliorare la qualità dei servizi che vengono forniti loro;
  - sviluppare piani di lavoro per una progressiva applicazione del CHS e per il suo continuo miglioramento;
  - monitorare la qualità e la responsabilizzazione, utilizzando il CHS come quadro di riferimento a supporto degli standard organizzativi e tecnici già esistenti;
  - auto-valutare e migliorare la qualità dei programmi;
  - verificare o certificare la propria conformità e dare prova di tale conformità agli altri;
- e

- verificare, quando necessario, fino a che punto i processi interni e il supporto fornito al personale coincidano con le attività e le Responsabilità dell'organizzazione previste all'interno del CHS.

Le organizzazioni che decidono di utilizzare il CHS sono tenute a promuoverlo sia all'interno della propria organizzazione sia all'esterno.

Le organizzazioni che operano all'interno di partenariati sono tenute a spiegare il proprio impegno nei confronti del CHS, a comprendere come i propri partner<sup>3</sup> affrontano i nove Impegni e a fare tutto il possibile per lavorare con loro all'attuazione degli impegni previsti nel CHS.

## iv. Dichiarazione di conformità

Invitiamo qualsiasi individuo o organizzazione coinvolti nell'azione umanitaria a utilizzare e adottare il CHS nonché ad affermare: "stiamo lavorando per applicare il CHS". Le organizzazioni possono dichiarare la propria conformità al CHS solamente nel caso in cui tale conformità sia stata sottoposta a verifica oggettiva.

---

<sup>3</sup> Vedi la definizione nel glossario.

## v. I principi alla base dell'azione umanitaria (Principled Humanitarian Action)

Le persone sono il cuore dell'azione umanitaria. La ragione principale di qualsiasi risposta a una crisi è salvare vite, alleviare la sofferenza umana e sostenere il diritto a vivere con dignità.

Le organizzazioni umanitarie riconoscono la priorità dell'imperativo umanitario e cercano, pertanto, di fornire assistenza umanitaria ovunque sia necessaria.

L'azione umanitaria è guidata da quattro principi ampiamente accettati<sup>4</sup>:

- **Umanità:** la sofferenza umana deve essere affrontata ovunque si presenti. Lo scopo dell'azione umanitaria è quello di proteggere la vita e la salute e di assicurare il rispetto di tutti gli esseri umani.
- **Imparzialità:** l'azione umanitaria deve essere realizzata unicamente sulla base del bisogno, dando priorità ai casi più urgenti di sofferenza e senza alcuna discriminazione basata su nazionalità, razza, genere, convinzione religiosa, classe o opinione politica.
- **Indipendenza:** l'azione umanitaria deve essere autonoma rispetto agli obiettivi politici, economici, militari o altri obiettivi che qualsiasi attore possa avere nei confronti delle aree in cui si sta realizzando l'azione umanitaria.
- **Neutralità:** gli attori umanitari non devono schierarsi nell'ambito delle ostilità né partecipare a controversie di natura politica, razziale, religiosa o ideologica<sup>5</sup>.

I principi umanitari sono alla base di qualsiasi lavoro umanitario. Tali principi guidano l'azione umanitaria e la loro applicazione è essenziale per distinguere quest'ultima da altre forme di attività e di azione. All'interno del CHS, i quattro principi sono integrati negli Impegni, nei Criteri di qualità, nelle Attività strategiche e nelle Responsabilità dell'organizzazione.

Il Diritto internazionale umanitario, la Legge internazionale sui diritti umani e il Diritto internazionale in materia di rifugiati definiscono norme giuridiche fondamentali relative alla protezione degli individui e dei gruppi, e alla natura dell'assistenza che può essere loro

<sup>4</sup> I principi di umanità, imparzialità, indipendenza e neutralità sono derivati dai Principi fondamentali della Croce Rossa Internazionale e del Movimento Mezzaluna Rossa proclamati a Vienna nel 1965 dalla ventesima Conferenza Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, dalla Risoluzione 46/182 del 19 dicembre 1991 dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite e dalla Risoluzione 58/114 del 5 febbraio 2004 dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite.

<sup>5</sup> Alcune organizzazioni, sebbene si impegnino a fornire assistenza imparziale e ad astenersi dallo schierarsi nelle ostilità, non ritengono che il principio di neutralità precluda lo svolgimento di attività di sostegno a favore di questioni relative alla responsabilizzazione e alla giustizia..

fornita. La Humanitarian Charter di Sphere riassume i principi giuridici fondamentali che hanno maggiore rilevanza per il benessere di coloro che sono colpiti da una catastrofe o da un conflitto.

Coloro che applicano il Core Humanitarian Standard riconoscono la responsabilità primaria degli Stati e delle altre autorità competenti di proteggere e assistere chi è colpito da catastrofi o da conflitti armati all'interno dei loro territori. L'azione umanitaria non deve indebolire tali responsabilità; al contrario, laddove possibile, le deve integrare.

## vi. I nove Impegni e Criteri di qualità



1. Le comunità e le persone colpite dalle crisi ricevono un'assistenza adeguata e pertinente ai propri bisogni.

**Criterio di qualità:** la risposta umanitaria è adeguata e pertinente..



2. Le comunità e le persone colpite dalle crisi hanno accesso all'assistenza umanitaria di cui necessitano al momento giusto.

**Criterio di qualità:** la risposta umanitaria è efficace e tempestiva.



3. Le comunità e le persone colpite dalle crisi non subiscono un impatto negativo e sono più preparate, resilienti e meno esposte a rischi in seguito all'intervento umanitario.

**Criterio di qualità:** la risposta umanitaria rafforza le capacità locali ed evita effetti negativi.



4. Le comunità e le persone colpite dalle crisi conoscono i propri diritti, hanno accesso alle informazioni e partecipano alle decisioni che li riguardano.

**Criterio di qualità:** la risposta umanitaria si basa sulla comunicazione, sulla partecipazione e sui riscontri ottenuti.



5. Le comunità e le persone colpite dalle crisi hanno accesso a meccanismi sicuri e reattivi per gestire i reclami.

**Criterio di qualità:** i reclami sono bene accetti e trovano risposta.



6. Le comunità e le persone colpite dalle crisi ricevono assistenza coordinata e complementare.

**Criterio di qualità:** la risposta umanitaria è coordinata e complementare.



7. Le comunità e le persone colpite dalle crisi possono aspettarsi di ricevere un'assistenza sempre migliore man mano che le organizzazioni apprendono dall'esperienza e dalla riflessione.

**Criterio di qualità:** gli attori umanitari imparano e migliorano in modo continuativo.



8. Le comunità e le persone colpite dalle crisi ricevono l'assistenza necessaria da parte di personale e volontari competenti e ben organizzati.

**Criterio di qualità:** il personale è sostenuto affinché svolga efficacemente il proprio lavoro e riceve un trattamento giusto ed equo.



9. Le comunità e le persone colpite dalle crisi possono aspettarsi che le organizzazioni che le assistono gestiscano le proprie risorse efficacemente, efficientemente ed eticamente.

**Criterio di qualità:** le risorse sono gestite e utilizzate responsabilmente e per gli scopi previsti.



## vii. Impegni, Attività e Responsabilità

### 1. Le comunità e le persone colpite dalle crisi ricevono un'assistenza pertinente ai propri bisogni.

**Criterio di qualità:** la risposta umanitaria è adeguata e pertinente.

#### Attività strategiche

- 1.1 Condurre un'indagine sistematica, oggettiva e continuativa del contesto e degli stakeholder.
- 1.2 Delineare e attuare programmi adatti, basati su un'analisi imparziale dei bisogni<sup>6</sup> e dei rischi e sulla comprensione delle vulnerabilità e delle capacità dei diversi gruppi<sup>7</sup>.
- 1.3 Adattare i programmi in base ai cambiamenti dei bisogni, delle capacità e del contesto.

#### Responsabilità dell'organizzazione

- 1.4 Le politiche mirano a fornire un'assistenza imparziale basata sui bisogni e sulle capacità delle comunità e delle persone colpite dalle crisi.
- 1.5 Le politiche prevedono impegni che tengano conto delle diversità nelle comunità, incluse le persone svantaggiate o emarginate, nonché la raccolta di dati disaggregati.
- 1.6 Sono previsti processi che assicurino un'analisi appropriata e continua del contesto. i

<sup>6</sup> "bisogni" includono l'assistenza e la protezione.

<sup>7</sup> Si fa riferimento, a titolo di esempio, a: donne, uomini, ragazze, ragazzi, giovani e persone più anziane, così come persone con disabilità e a specifici gruppi etnici o minoranze senza alcuna distinzione di questo tipo.





## 2. Le comunità e le persone colpite dalle crisi hanno accesso all'assistenza umanitaria di cui necessitano al momento giusto.

**Criterio di qualità:** la risposta umanitaria è efficace e tempestiva.

### Attività strategiche

- 2.1 Delineare programmi che affrontino gli ostacoli presenti in modo tale che l'azione proposta sia realistica e priva di rischi per le comunità.
- 2.2 Fornire una risposta umanitaria in modo tempestivo, prendendo decisioni e agendo senza ritardi ingiustificati.
- 2.3 Segnalare qualsiasi bisogno non soddisfatto alle organizzazioni con adeguate competenze tecniche e relativo mandato, oppure impegnarsi affinché sia data risposta a tali bisogni.
- 2.4 Fare ricorso a standard tecnici adeguati e alle buone pratiche impiegate nel settore umanitario per pianificare e valutare i programmi.
- 2.5 Monitorare le attività, i prodotti e i risultati della risposta umanitaria in modo da adattare i programmi e valutare le performance mediocri.

### Responsabilità dell'organizzazione

- 2.6 Gli impegni del programma sono in linea con le capacità dell'organizzazione.
- 2.7 Gli impegni previsti nelle politiche adottate assicurano:
  - a. monitoraggio e valutazione sistematici, oggettivi e continui delle attività e dei loro effetti;
  - b. i risultati del monitoraggio e delle valutazioni sono utilizzati per adattare e migliorare i programmi; e
  - c. le decisioni sono prese tempestivamente e le risorse assegnate in conformità con esse.

<sup>8</sup> For instance, humanitarian access, security, logistics and funding.



### 3. Le comunità e le persone colpite dalle crisi non subiscono un impatto negativo e sono più preparate, resilienti e meno esposte a rischi, in seguito all'intervento umanitario.

**Criterio di qualità:** la risposta umanitaria rafforza le capacità locali ed evita effetti negativi.

#### Attività strategiche

- 3.1 Garantire programmi basati sul lavoro e sulle capacità locali, per sviluppare la resilienza delle comunità e delle persone colpite dalle crisi.
- 3.2 Utilizzare i risultati di eventuali valutazioni esistenti su pericoli e rischi e di piani di preparazione alle emergenze per guidare le attività.
- 3.3 Permettere lo sviluppo di leadership e organizzazioni a livello locale affinché si occupino della prima risposta nell'eventualità di crisi future, adottando misure per assicurare che i gruppi emarginati e svantaggiati siano adeguatamente rappresentati.
- 3.4 Pianificare una strategia di transizione o d'uscita negli stadi iniziali del programma umanitario per assicurare effetti positivi a lungo termine e ridurre i rischi di dipendenza.
- 3.5 Progettare e attuare programmi che promuovano una rapida ripresa e che avvantaggino l'economia locale.
- 3.6 Identificare e agire, in maniera tempestiva e sistematica, su effetti negativi non desiderati, potenziali o esistenti, anche nelle seguenti aree:
  - a. sicurezza, protezione, dignità e diritti delle persone;
  - b. sfruttamento e abusi sessuali da parte del personale;
  - c. cultura, genere e relazioni sociali e politiche;
  - d. mezzi di sostentamento;
  - e. economia locale;
  - f. ambiente.

#### Responsabilità dell'organizzazione

- 3.7 Politiche, strategie e linee guida sono progettate per:
  - a. evitare che i programmi abbiano alcun effetto negativo, come ad esempio sfruttamento, abusi o discriminazione da parte del personale nei confronti delle comunità e delle persone colpite dalle crisi; e
  - b. strengthen local capacities.
- 3.8 Sono previsti sistemi a salvaguardia di qualsiasi informazione personale raccolta dalle comunità e dalle persone colpite dalle crisi che potrebbe mettere queste ultime a rischio.



## 4. Le comunità e le persone colpite dalle crisi conoscono i propri diritti, hanno accesso alle informazioni e partecipano alle decisioni che li riguardano.

**Criterio di qualità:** la risposta umanitaria si basa sulla comunicazione, sulla partecipazione e sui riscontri ottenuti.

### Attività strategiche

- 4.1 Fornire informazioni alle comunità e alle persone colpite dalle crisi sull'organizzazione, sui principi a cui aderisce, sulla condotta richiesta al personale, sul programma che sta attuando e sui risultati previsti.
- 4.2 Comunicare attraverso linguaggi, formati e media che siano di facile comprensione, rispettosi e culturalmente appropriati per i diversi membri della comunità, specialmente i gruppi vulnerabili ed emarginati.
- 4.3 Garantire una rappresentanza inclusiva e che preveda la partecipazione e il coinvolgimento delle comunità e delle persone colpite dalle crisi, in tutte le fasi del lavoro.
- 4.4 Incoraggiare e aiutare le comunità e le persone colpite dalle crisi a fornire riscontri sul proprio livello di soddisfazione riguardo alla qualità e all'efficacia dell'assistenza ricevuta, prestando particolare attenzione al genere, all'età e alle diversità di chi fornisce tali riscontri.

### Responsabilità dell'organizzazione

- 4.5 Sono previste politiche per la condivisione delle informazioni ed è promossa una cultura di comunicazione aperta.
- 4.6 Sono previste politiche che coinvolgano le comunità e le persone colpite dalle crisi, riflettendo le priorità e i rischi che questi riscontrano in tutte le fasi del lavoro.
- 4.7 Le comunicazioni esterne, incluse quelle utilizzate per scopi di fundraising, sono accurate, etiche e rispettose, e presentano le comunità e le persone colpite dalle crisi come esseri umani dignitosi.



## 5. Le comunità e le persone colpite dalle crisi hanno accesso a meccanismi sicuri e reattivi per gestire i reclami.

**Criterio di qualità:** i reclami sono bene accettati e trovano risposta.

### Attività strategiche

- 5.1 Consultarsi con le comunità e le persone colpite dalle crisi in merito alla progettazione, all'attuazione e al monitoraggio dei processi di gestione dei reclami.
- 5.2 Accogliere e accettare i reclami e comunicare come accedere al meccanismo a tal fine predisposto e l'ambito delle problematiche che questo può affrontare.
- 5.3 Gestire i reclami in maniera tempestiva, giusta e adeguata, dando priorità alla sicurezza del soggetto che presenta il reclamo e dei soggetti interessati in tutte le fasi.

### Responsabilità dell'organizzazione

- 5.4 Il processo di gestione dei reclami per le comunità e le persone colpite dalle crisi è documentato e attivo. Il processo deve coprire la fase di programmazione, lo sfruttamento e la violenza sessuale nonché altri abusi di potere.
- 5.5 L'organizzazione promuove una cultura in cui i reclami sono valutati seriamente e gestiti seguendo politiche e processi prestabiliti.
- 5.6 Le comunità e le persone colpite dalla crisi sono pienamente consapevoli del comportamento richiesto al personale umanitario, inclusi gli impegni che l'organizzazione ha assunto in ambito di prevenzione dello sfruttamento e della violenza sessuale.
- 5.7 I reclami che non rientrano nell'ambito delle competenze dell'organizzazione sono comunicati a un soggetto competente in linea con la buona pratica.



## 6. Le comunità e le persone colpite dalle crisi ricevono assistenza coordinata e complementare.

**Criterio di qualità:** la risposta umanitaria è coordinata e complementare.

### Attività strategiche

- 6.1 Identificare i ruoli, le responsabilità, le capacità e gli interessi dei diversi stakeholder<sup>8</sup>.
- 6.2 Assicurare che la risposta umanitaria integri quella delle autorità nazionali e locali<sup>9</sup> nonché delle altre organizzazioni umanitarie.
- 6.3 Partecipare agli organi di coordinamento competenti e collaborare con gli altri al fine di ridurre al minimo le richieste alla comunità e massimizzare la copertura e l'offerta di servizi dell'impegno umanitario complessivo.
- 6.4 Condividere le informazioni necessarie con i partner, i gruppi di coordinamento e gli altri soggetti competenti attraverso canali di comunicazione adeguati.

### Responsabilità dell'organizzazione

- 6.5 Le politiche e le strategie prevedono un chiaro impegno alla coordinazione e collaborazione con gli altri soggetti, incluse le autorità nazionali e locali, senza che i principi umanitari siano compromessi.
- 6.6 Il lavoro con i partner è regolato da accordi chiari e coerenti che rispettino il mandato, gli obblighi e l'indipendenza di ciascun partner e che riconoscano i loro rispettivi vincoli e impegni.

<sup>8</sup> Inclusi i soggetti locali, le organizzazioni umanitarie, le autorità locali, le aziende private e altri gruppi pertinenti.

<sup>10</sup> Quando le autorità partecipano al conflitto, gli attori umanitari devono utilizzare il proprio giudizio per garantire l'indipendenza dell'azione, mantenendo gli interessi delle comunità e delle persone colpite dalla crisi al centro del processo decisionale.



## 7. Le comunità e le persone colpite dalle crisi possono aspettarsi di ricevere un'assistenza sempre migliore, man mano che le organizzazioni apprendono dall'esperienza e dalla riflessione.

**Criterio di qualità:** gli attori umanitari imparano e migliorano in modo continuativo.

### **Attività strategiche**

- 7.1 La pianificazione si basa sulle lezioni apprese nelle esperienze precedenti.
- 7.2 Apprendere, innovare e attuare cambiamenti sulla base del monitoraggio e della valutazione, nonché dei riscontri e dei reclami.
- 7.3 Condividere lezioni apprese e innovazioni internamente, con le comunità e le persone colpite dalle crisi e con gli altri stakeholder.

### **Responsabilità dell'organizzazione**

- 7.4 Sono attuate politiche di valutazione e apprendimento e sono presenti i mezzi per imparare dall'esperienza e migliorare la pratica.
- 7.5 Sono istituiti meccanismi per documentare le conoscenze e l'esperienza, e per renderle accessibili a tutta l'organizzazione.
- 7.6 L'organizzazione contribuisce all'apprendimento e all'innovazione nella risposta umanitaria fra i colleghi e all'interno del settore..



## 8. Le comunità e le persone colpite dalle crisi ricevono l'assistenza necessaria da parte di personale e volontari competenti e ben organizzati.

**Criterio di qualità:** il personale<sup>10</sup> è sostenuto affinché svolga efficacemente il proprio lavoro e riceve un trattamento giusto ed equo.

### Attività strategiche

- 8.1 Il personale lavora secondo il mandato e i valori dell'organizzazione e in conformità con gli obiettivi concordati e gli standard di performance.
- 8.2 Il personale aderisce alle politiche dell'organizzazione che li riguardano ed è consapevole delle conseguenze del mancato rispetto delle stesse.
- 8.3 Il personale sviluppa e utilizza le competenze personali, tecniche e gestionali necessarie per svolgere il proprio ruolo e comprende come l'organizzazione possa sostenerlo in questo compito.

### Responsabilità dell'organizzazione

- 8.4 L'organizzazione ha le capacità e le risorse amministrative e di personale necessarie per portare a termine i propri programmi.
- 8.5 Le politiche e le procedure del personale sono eque, trasparenti, non discriminatorie e conformi con il diritto del lavoro locale.
- 8.6 Le job description, gli obiettivi lavorativi e il processo di feedback sono tali che il personale abbia una chiara comprensione di ciò che gli viene richiesto.
- 8.7 È previsto un codice di condotta che stabilisce, come requisito minimo, l'obbligo del personale di non sfruttare, abusare o discriminare in qualsiasi modo le persone.
- 8.8 Sono previste politiche di sostegno del personale per il miglioramento di capacità e competenze.
- 8.9 Sono previste politiche per la sicurezza e il benessere del personale.

<sup>10</sup> Il personale è formato da: qualsiasi rappresentante designato dall'organizzazione, inclusi impiegati nazionali, internazionali, permanenti o a tempo determinato, come anche i volontari e i consulenti.



## 9. Le comunità e le persone colpite dalle crisi possono aspettarsi che le organizzazioni che le assistono gestiscano le risorse efficacemente, efficientemente ed eticamente.

**Criterio di qualità:** le risorse sono gestite e utilizzate responsabilmente e per gli scopi previsti.

### Attività strategiche

- 9.1 Predisporre programmi e attuare processi per garantire un uso efficiente delle risorse<sup>11</sup>, bilanciando qualità, costi e tempi in ogni fase della risposta umanitaria.
- 9.2 Gestire e utilizzare le risorse per raggiungere gli obiettivi prefissati, riducendo al minimo gli sprechi.
- 9.3 Monitorare e rendicontare le spese secondo il budget.
- 9.4 Considerare l'impatto ambientale, nell'utilizzo delle risorse locali e naturali.
- 9.5 Gestire il rischio di corruzione e adottare misure appropriate laddove questo sia riscontrato.

### Responsabilità dell'organizzazione

- 9.6 Sono previste politiche e processi che regolano l'uso e la gestione delle risorse, incluse le modalità in cui l'organizzazione:
  - a. utilizza le proprie risorse in modo ecologicamente responsabile;
  - b. previene e affronta i casi di corruzione, frode, conflitto d'interessi e uso improprio delle risorse;
  - c. conduce audit, verifica la conformità e garantisce una rendicontazione trasparente;
  - d. conduce audit, verifica la conformità e garantisce una rendicontazione trasparente;
  - e. assicura che l'accettazione di risorse non comprometta la propria indipendenza.

<sup>11</sup> Il termine risorse dovrebbe essere inteso nel senso più ampio, comprendendo ciò di cui l'organizzazione ha bisogno per portare a termine la propria mission, inclusi, a solo titolo d'esempio: fondi, personale, beni, attrezzatura, tempo, area di atterraggio, terreno, acqua, aria, prodotti naturali e l'ambiente in generale.



## viii. Glossario

Ai fini del CHS si applicano le seguenti definizioni:

**Azione umanitaria:** azione intrapresa con l'obiettivo di salvare vite, alleviare le sofferenze e sostenere la dignità umana durante e dopo le crisi provocate dall'uomo e da catastrofi naturali, nonché l'azione volta a prevenire tali eventi e prepararsi al loro arrivo<sup>12</sup>.

**Coinvolgimento:** i processi attraverso i quali le organizzazioni comunicano, si consultano e/o provvedono alla partecipazione degli stakeholder interessati e/o coinvolti, assicurando che le preoccupazioni, i desideri, le aspettative, i bisogni, i diritti e le opportunità degli stessi vengano presi in considerazione nella creazione, attuazione e revisione dei programmi che forniscono loro assistenza.

**Comunità e persone colpite dalle crisi:** totalità delle donne, degli uomini, delle ragazze e dei ragazzi con differenti bisogni, vulnerabilità e capacità, colpite da catastrofi, conflitti, povertà o altre crisi in uno specifico luogo.

**Documento:** qualsiasi testimonianza riproducibile di discussioni, accordi, decisioni e/o azioni.

**Efficacia:** il grado in cui l'attività di aiuto raggiunge i propri obiettivi.

**Efficienza:** il grado in cui i prodotti dei programmi umanitari, sia quelli qualitativi sia quelli quantitativi, sono raggiunti come risultato dell'impegno e delle risorse applicati.

**Organizzazione:** un'entità che ha la struttura amministrativa e il potere per applicare il CHS.

**Partner:** organizzazioni che operano congiuntamente nell'ambito di un accordo formale volto a raggiungere uno specifico obiettivo, con regole e responsabilità chiare e concordate.

**Personale:** qualsiasi rappresentante designato dall'organizzazione, inclusi i dipendenti nazionali, internazionali e a tempo determinato o indeterminato, oltre a volontari e consulenti.

**Politica:** una dichiarazione documentata di intenti e di regole per il processo decisionale.

**Protezione:** tutte le attività volte ad assicurare il completo ed equo rispetto dei diritti degli individui, senza distinzioni di età, genere, etnia, posizione sociale, religiosa o di altra natura. Questa attività va al di là di quelle mirate al salvataggio della vita che sono spesso centrali durante un'emergenza.

**Qualità:** l'insieme delle qualità e delle caratteristiche dell'assistenza umanitaria che sostengono la sua capacità di soddisfare, in modo tempestivo, bisogni e aspettative

<sup>13</sup> As defined in the ALNAP Evaluation Humanitarian Action Pilot Guide, 2013, p.14.

affermati o impliciti, e di rispettare la dignità delle persone che ne beneficiano.

**Resilienza:** la capacità di una comunità o di una società esposta a pericoli di resistere, assorbire, adattarsi e riprendersi dagli effetti di tali pericoli in modo tempestivo ed efficiente.

**Responsabilizzazione (accountability):** processo che prevede un uso responsabile del potere, tenendo conto dei diversi stakeholder nei confronti dei quali si è responsabili, prima di tutto quelli che subiscono gli effetti dell'esercizio di tale potere



**Il Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS)** definisce nove Impegni che le organizzazioni e gli individui coinvolti nella risposta umanitaria possono utilizzare per migliorare la qualità e l'efficacia dell'assistenza che forniscono. Ciò comporta anche una maggiore responsabilizzazione nei confronti delle comunità e delle persone colpite dalle crisi: sapere quali sono gli impegni presi dalle organizzazioni umanitarie infatti permetterà loro di chiedere conto alle organizzazioni del loro operato.

In quanto standard fondamentale, il CHS descrive gli elementi essenziali di un'azione umanitaria etica, responsabile e di alta qualità. Le organizzazioni umanitarie possono utilizzare il CHS come un codice cui allineare volontariamente le proprie procedure interne. Il CHS può anche essere utilizzato come strumento base di verifica delle performance.

Il CHS è il risultato di un processo di consultazione della durata di 12 mesi, strutturato in tre fasi e facilitato da HAP International, People In Aid e Sphere Project, durante il quale centinaia di individui e organizzazioni hanno analizzato rigorosamente il contenuto del CHS e lo hanno testato a livello centrale e sul campo.



[corehumanitarianstandard](https://www.facebook.com/corehumanitarianstandard)



[@corehumstandard](https://twitter.com/corehumstandard)

[www.corehumanitarianstandard.org](https://www.corehumanitarianstandard.org) | [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org)

ISBN: 978-0-9955053-2-2