

# المعايير الإنسانية الأساسية Core Humanitarian STANDARD

المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة  
Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability

الناشر: تحالف المعايير الإنسانية الأساسية (CHS Alliance) ومجموعة (Groupe URD) ومشروع «اسفير» (The Sphere Project).  
نودّ شكر مؤسسة عامل الدولية التي ساهمت في انجاز هذه النسخة باللغة العربية

الطبعة الأولى: ٢٠١٤

النسخة العربية: الإغاثة الإسلامية عبر العالم

ISBN: 978-2-9701015-3-6

© جميع الحقوق محفوظة. حقوق الطبع والنشر للمواد الواردة في هذه الوثيقة مملوكة لتحالف المعايير الإنسانية الأساسية (CHS Alliance) ومجموعة (Groupe URD) ومشروع «اسفير» (The Sphere Project). ويسمح باستخدام هذه المواد لأغراض ترويجية، من ضمنها نشاطات التدريب والابحاث والبرامج، شريطة ذكر أن المصدر هو المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بإدارة الجودة والمساءلة. ولعمل مواءمة أو ترجمة نص من المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة جزئياً أو كلياً، يجب الحصول أولاً على موافقة خطية عبر إرسال بريد إلكتروني إلى العنوان التالي: [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org).

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

**Arabic version produced by:** Islamic Relief Worldwide

**First edition:** 2014

**ISBN: 978-2-9701015-3-6**

© 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).

## تمهيد

المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة (CHS Alliance) هي نتيجة مباشرة لمبادرة المعايير المشتركة (JSI) التي أتحدت فيها جهود شراكة المساءلة الإنسانية الدولية (HAP)، ومنظمة People in Aid ومشروع «اسفير» the Sphere Project سعياً لتحقيق المزيد من الترابط من قبل مستخدمي المعايير الإنسانية. ومن أجل انجاز هذا العمل استشارت مبادرة المعايير المشتركة (JSI) أكثر من 2,000 عامل في المجال الإنساني يعمل في المكاتب الرئيسية والمناطق والبلدان المعرضة للكوارث. ومن أبرز مخرجات هذه الاستشارات هي الحاجة إلى المواءمة بين المعايير والمجتمعات والأشخاص المتأثرين بالأزمات لتشكّل المحور المركزي والمبادئ الإنسانية كأساس.

المعايير الإنسانية الأساسية هي نتيجة لمشاورات استمرت لمدة 12 شهراً على ثلاث مراحل، قام خلالها العاملون في المجال الإنساني والمجتمعات المحليّة والأشخاص المتأثرون بالأزمات، وعدة مئات من المنظمات غير الحكومية والشبكات، والحكومات، ووكالات الأمم المتحدة والجهات المانحة، والأكاديميون بإجراء تحليل دقيق لمحتوى المعايير الإنسانية الأساسية واختبارها في المقر الرئيسي وعلى المستوى الميداني.

ومن ثم، أخذت بعين الاعتبار التعليقات الواردة في كل مرحلة من مراحل التشاور وتمت الموافقة على المراجعات من قبل فريق استشاري تقني مؤلّف من 65 شخصاً. هذا الفريق يمثل دوائر من مؤيدي المعايير وأشخاص ذوو خبرة في المجالات التقنية في العمل الإنساني وتطوير المعايير.

وتعزز مجالس إدارة لشراكة المساءلة الإنسانية الدوليّة (HAP)، ومنظمة People in Aid ومشروع اسفير (The Sphere Project) أن تحلّ المعايير الإنسانية الأساسية مكان معايير الشراكة للمساءلة الإنسانية الدوليّة لعام 2010 في المساءلة وإدارة الجودة، ومدونة الممارسات الجيدة في إدارة ودعم العاملين في المساعدات التابعة لمنظمة People In Aid، وقسم المعايير الأساسية في دليل اسفير.

## شكر وتقدير

نتقدم بالشكر لعدة مئات من المنظمات والأفراد الذين شاركوا في تطوير المعايير الإنسانية الأساسية عن طريق تقديم تعليقات على المسودات، وعبر اختبارها داخل منظماتهم، أو من خلال المشاركة في إحدى المجموعات التي أشرفت على عملية التشاور لتطوير المعايير الإنسانية الأساسية. وكان إشراك مجموعة متنوعة من المجتمعات والأشخاص المتأثرين من الأزمات في عملية التشاور والاختبار موضع ترحيب خاص.

في إطار الجهود الرامية إلى مواءمة المعايير، رحبت شراكة المساءلة الإنسانية الدوليّة (HAP) ومنظمة People in Aid ومشروع اسفير بانضمام مجموعة Groupe URD التي دمجت الإطار المرجعي لمشروع بوصلة الجودة (The Quality COMPAS) في إطار المعايير الإنسانية الأساسية. وكان الفريق الاستشاري الفني للمعايير الإنسانية الأساسية والمجموعة الفرعية التابعة له، ولجنة التسيير التقنيّة مسؤولين عن الإشراف على عملية التشاور والموافقة النهائية على المعايير الإنسانية الأساسية. وقد تم تكليف مجموعة كتابة المعايير الإنسانية الأساسية بمراجعة المعايير ودمج التعليقات التي وردت في كل مرحلة من مراحل التشاور.

وللتأكد من أن النتائج التي تم التوصل إليها كانت شاملة وتمثيلية وموضوعية، تم تيسير عملية التشاور حول تطوير المعايير الإنسانية الأساسية بشكل محايد من قبل مجموعة وولفغروب الاستشارية (WolfGroup).

## Foreword

The Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS) is a direct result of the Joint Standards Initiative (JSI) in which the Humanitarian Accountability Partnership (HAP) International, People In Aid and the Sphere Project joined forces to seek greater coherence for users of humanitarian standards. The JSI consulted more than 2,000 humanitarian workers in head offices, regions and in disaster-prone countries. The feedback highlighted the need for the harmonisation of standards, with communities and people affected by crisis at the centre and humanitarian principles as the foundation.

The CHS is the result of a 12-month, three-stage consultation, during which humanitarian workers, communities and people affected by crisis, several hundred Non-Governmental Organisations (NGOs) and networks, governments, United Nations and donor agencies, and academics rigorously analysed the content of the CHS and tested it at headquarters and field level.

The feedback from each consultation was then considered and the revisions approved by a 65-person Technical Advisory Group representing a broad spread of constituencies and areas of technical expertise in humanitarian action and standards development.

It is the intention of the boards of HAP International, People In Aid and the Sphere Project that the CHS will replace the 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management, the People In Aid Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel and the Core Standards section of the Sphere Handbook.

## Acknowledgements

Thank you to the many hundreds of organisations and individuals who participated in the development of the CHS by giving feedback on the drafts of the CHS, by testing it within their organisations<sup>1</sup>, or by participating in one of the groups that oversaw the CHS consultation process. The involvement of a diverse range of communities and people affected by crisis in the consultation and testing process was particularly welcome.

In their efforts to harmonise standards, HAP International, People In Aid and the Sphere Project were joined by Groupe URD who integrated the Quality COMPAS reference framework into the CHS. The CHS Technical Advisory Group and its sub-group, the Technical Steering Committee, were responsible for overseeing the consultation process and final approval of the CHS. The CHS Writing Group was tasked with revising the CHS incorporating the feedback received from every stage of the consultation.

To ensure that the outcomes reached were inclusive, representative and objective, the CHS consultation process was independently facilitated by the WolfGroup Consultants.

<sup>1</sup> A full list of those organisations that tested the CHS can be found at [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org)

ويمكن الاطلاع على القائمة الكاملة لأعضاء الفريق الاستشاري التقني، ومجموعة التسيير التقنيّة وفريق التحرير على الموقع: [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org). من دون دعمهم الدؤوب، ما أمكن إتمام عمليّة التشاور حول المعايير الإنسانية الأساسية.

حظيت عملية تطوير المعايير الإنسانية الأساسية بدعم سخّي من خلال تمويل ودعم المشروع من قبل الجهات المانحة التالية: إدارة الشؤون الخارجية والتجارة في الحكومة الأسترالية، الوكالة الكاثوليكية للتنمية الخارجية (CAFOD)، وزارة الشؤون الخارجية في الدنمارك (Danida)، وزارة الخارجية في جمهورية ألمانيا الاتحادية، هيئة الدعم الأيرلندي، الوكالة السويدية للتعاون الإنمائي الدولي، الوكالة السويسرية للتنمية والتعاون، دعم المملكة المتحدة من حكومة المملكة المتحدة، وحكومة الولايات المتحدة الأمريكية.

كما تود شراكة المساءلة الإنسانية الدوليّة (HAP) ومنظمة People in Aid ومشروع اسفير (The Sphere Project) توجيه الشكر إلى أعضاء المجالس التالية لمساهماتهم المالية في عملية تطوير المعايير الإنسانية الأساسية: (Alli-ance ACT)، منظمة المعونة الدولية (ActionAid)، منظمة أكشن دويتشلاند هيلفت (Aktion Deutschland Hilft)، الصليب الأحمر البريطاني، الوكالة الكاثوليكية للتنمية الخارجية (CAFOD)، منظمة كير الدولية (Care International)، (CWS Pakistan-Afghan) المعونة المسيحية (Christian Aid)، خدمة الكنائس العالمية في باكستان وأفغانستان (The Lutheran World Federation)، (DanChurchAid)، الاتحاد اللوثرني العالمي (The Lutheran World Federation)، منظمة إنقاذ الطفولة الدولية (Save the Children International)، منظمة إنقاذ الطفولة في الولايات المتحدة (Save the Children US)، ومنظمة الرؤية العالميّة (World Vision International).

## الانطباعات والتعليقات

إن التعليقات حول المعايير الإنسانية الأساسية هي موضع ترحيب في أي وقت، ويمكن إرسالها، جنباً إلى جنب مع الاستفسارات، إلى العنوان التالي: [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org).

## التنقيح

سيتم تناول كافة التعليقات الواردة في تنقيح المعايير الإنسانية الأساسية في موعد أقصاه ديسمبر/كانون الأول 2019. لمزيد من المعلومات حول المعايير الإنسانية الأساسية والموارد ذات الصلة وغيرها من الوثائق التي لا تزال قيد التطوير، يرجى زيارة الموقع التالي: [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org).

## ملحوظة بشأن الترجمة

سوف تكون المعايير الإنسانية الأساسية متاحة باللغات العربية والفرنسية والإسبانية، إذا كنت ترغب في ترجمة المعايير الإنسانية الأساسية إلى لغة إضافية، يرجى الاتصال ب [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org) للحصول على توجيهات بشأن الترجمات، وسيكون الوصول إلى كافة الترجمات متاحاً دون مقابل على الموقع التالي: [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org).

## المواد ذات الصلة

التوجيهات والأدوات متاحة لدعم تطبيق المعايير الإنسانية الأساسية، ويمكن الحصول عليها دون مقابل على الموقع التالي: [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org).

A full list of members of the Technical Advisory Group, the Technical Steering Group and the Writing Group can be found at [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org). Without their tireless support, the CHS consultation would not have been possible.

The Core Humanitarian Standard process was generously supported through core and project funding from the following donors: Australian Government Department of Foreign Affairs and Trade; Catholic Agency for Overseas Development (CAFOD); Ministry of Foreign Affairs of Denmark (Danida); Foreign Office of the Federal Republic of Germany; Irish Aid; Swedish International Development Cooperation Agency; the Swiss Agency for Development and Cooperation; UK Aid from the UK Government; and The United States Government.

HAP International, People In Aid and the Sphere Project would also like to thank the following board members for their financial contributions to the CHS process: 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; and World Vision International.

## Feedback

Comments on the CHS are welcome at any time, and can be sent, along with enquiries, to [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org).

## Review

All comments received will be addressed in the revision of the CHS, which will be undertaken no later than December 2019. For more information about The Core Humanitarian Standard, related resources and other documents under development, please visit [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org).

## A note on translations

The Core Humanitarian Standard will be made available in Arabic, French and Spanish. If you would like to translate the CHS into an additional language, please contact [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org) for guidance on translations. All translations will be free to access at [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org).

## Related materials

Guidance and tools are available to support application of the CHS and are free to access at [www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org).

# المحتويات

4-2	المقدمة	أولاً
8	هيكل المعايير الإنسانية الأساسية حول الجودة والمساءلة (CHS)	ثانياً
10-12	تطبيق المعايير الإنسانية الأساسية	ثالثاً
12	الشكاوى	رابعاً
14	العمل الإنساني القائم على المبادئ	خامساً
16	الالتزامات التسعة ومعايير الجودة	سادساً
34-18	الالتزامات والاجراءات والمسؤوليات	سابعاً
18	1. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون المساعدة المناسبة والملائمة لاحتياجاتهم.	
20	2. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم الحصول على المساعدات الإنسانية التي يحتاجون إليها في الوقت المناسب.	
22	3. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة ليسوا متأثرين سلباً وهم أكثر استعداداً وقدرة على الصمود، وأقل تعرضاً للخطر نتيجة للعمل الإنساني.	
24	4. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يعرفون حقوقهم واستحقاقاتهم، ويمكنهم الحصول على المعلومات ويشاركون في اتخاذ القرارات التي تعنى بهم.	
26	5. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم الوصول إلى آليات آمنة وفعّالة لمعالجة الشكاوى.	
28	6. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون مساعدة منسقة ومكتملة.	
30	7. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم أن يتوقعوا تقديم مساعدة مطوّرة لأنّ المنظمات تتعلّم من التجارب والرصد.	
32	8. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون المساعدة التي يحتاجون إليها من قبل موظفين ومتطوعين يتمتعون بكفاءة وإدارة جيّدة.	
34	9. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم أن يتوقعوا أن المنظمات التي تقدّم المساعدة تدير الموارد بفعالية وكفاءة وبشكل أطلاقي.	
36	تعريف المصطلحات	ثامناً



# Table of Contents

i.	Introduction	3 - 5
ii.	Structure of the Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS)	9
iii.	Applying the CHS	11 - 13
iv.	Claims	13
v.	Principled Humanitarian Action	15
vi.	The Nine Commitments and Quality Criteria	17
vii.	Commitments, Actions and Responsibilities	19 - 35
	1. Communities and people affected by crisis receive assistance appropriate and relevant to their needs.	19
	2. Communities and people affected by crisis have access to the humanitarian assistance they need at the right time.	21
	3. Communities and people affected by crisis are not negatively affected and are more prepared, resilient and less at-risk as a result of humanitarian action.	23
	4. Communities and people affected by crisis know their rights and entitlements, have access to information and participate in decisions that affect them.	25
	5. Communities and people affected by crisis have access to safe and responsive mechanisms to handle complaints.	27
	6. Communities and people affected by crisis receive coordinated, complementary assistance.	29
	7. Communities and people affected by crisis can expect delivery of improved assistance as organisations learn from experience and reflection.	31
	8. Communities and people affected by crisis receive the assistance they require from competent and well-managed staff and volunteers.	33
	9. Communities and people affected by crisis can expect that the organisations assisting them are managing resources effectively, efficiently and ethically.	35
viii.	Glossary	37

# المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة

## أولاً المقدمة

يومياً و في جميع أنحاء العالم، يتم تحفيز عدد لا يحصى من الناس من جميع ميادين الحياة للاستجابة للضرورات الإنسانية الملحة وذلك من أجل الوقاية وتخفيف المعاناة الإنسانية أينما حدثت.

تحدد المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة (CHS) تسعة التزامات يمكن للمنظمات والأفراد المعنيين بالاستجابة الإنسانية الاستعانة بها لتحسين جودة وفعالية المساعدة التي يقدمونها. كما أن هذه المعايير تؤمّر قدر أكبر من المساءلة تجاه المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات فمعرفة ما تلتزم به المنظمات الإنسانية سيسمح للمجتمعات بإخضاع تلك المنظمات للمساءلة.

تضع المعايير الإنسانية الأساسية المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات في الموضوع الرئيسي للعمل الإنساني وتعزز احترام حقوقهم الإنسانية الأساسية. إنها تستند إلى الحق في الحياة بكرامة، والحق في الحماية والأمن على النحو المنصوص عليه في القانون الدولي، بما في ذلك داخل إطار الشريعة الدولية لحقوق الإنسان. باعتبارها معياراً أساسياً، أنّ المعايير الإنسانية الأساسية العناصر الرئيسيّة للعمل الإنساني ذي الجودة العالية والقائم على المبادئ ويمكن أن يخضع للمساءلة. ويمكن للمنظمات الإنسانية أن تستخدم هذه المعايير بمثابة مدونة سلوك طوعية لمواءمة إجراءاتها الداخلية. ويمكن أيضاً أن يتستخدم كأساس للتحقق من الأداء، الذي تم من أجله وضع إطار محدد ومؤشرات مرتبطة به لضمان ملاءمته الحالات وأنواع المنظمات المختلفة.

<sup>2</sup> تضم الشريعة الدولية لحقوق الإنسان الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، والبروتوكولين الاختياريين الملحقين به.

# Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability

## i. Introduction

Every day all over the world, countless people from all walks of life are moved to act in response to the humanitarian imperative – the desire to prevent and alleviate human suffering wherever it happens.

The Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS) sets out Nine Commitments that organisations and individuals involved in humanitarian response can use to improve the quality and effectiveness of the assistance they provide. It also facilitates greater accountability to communities and people affected by crisis: knowing what humanitarian organisations have committed to will enable them to hold those organisations to account.

The CHS places communities and people affected by crisis at the centre of humanitarian action and promotes respect for their fundamental human rights. It is underpinned by the right to life with dignity, and the right to protection and security as set forth in international law, including within the International Bill of Human Rights.<sup>2</sup>

As a core standard, the CHS describes the essential elements of principled, accountable and high-quality humanitarian action. Humanitarian organisations may use it as a voluntary code with which to align their own internal procedures. It can also be used as a basis for verification of performance, for which a specific framework and associated indicators have been developed to ensure relevance to different contexts and types of organisation.

<sup>2</sup> The International Bill of Rights includes the Universal Declaration of Human Rights, the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights, and the International Covenant on Civil and Political Rights and its Optional Protocols.

ويمكن استخدام المعايير الإنسانية الأساسية من قبل الأفراد والمنظمات والهيئات التنسيقية والاتحادات والجماعات الأخرى التي تطبّق العمل الإنساني أو تساهم فيه. وعلى الرغم من أن المعايير الإنسانية الأساسية مخصصة بالدرجة الأولى للقطاع الإنساني، يمكن استخدامها من قبل أي منظمة لتحقيق جودة أفضل وقدر أكبر من المساءلة في جميع جوانب عملها مع المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات.

إنّ المعايير الإنسانية الأساسية هي نتاج عملية تشاور عالمية، وتجمع بين العناصر الأساسية للمعايير والالتزامات الإنسانية المتوفرة، التي تشمل ما يلي ولكنها لا تقتصر عليه:

- مدونة قواعد السلوك لحركة الصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية للإغاثة في حالات الكوارث.
- معايير الشراكة والمساءلة الإنسانية فيما يتعلّق بالمساءلة وإدارة الجودة لعام 2010.
- مدونة الممارسات الجيدة في إدارة ودعم العاملين في المساعدات، الخاصة بمنظمة People in Aid.
- المعايير الأساسية لدليل "اسفير" والميثاق الإنساني The Sphere Handbook Core Standards.
- مشروع بوصلة الجودة The Quality COMPAS.
- التزامات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بشأن المساءلة تجاه الفئات المتضرّرة أو الأشخاص المتضررين (CAAPS).
- معايير لجنة المساعدة الإنمائية (DAC) التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) لتقييم المساعدات الإنمائية والإنسانية.

The CHS can be promoted and implemented by individuals, organisations, coordinating bodies, consortia and other groups undertaking or contributing to humanitarian action. Although primarily intended for the humanitarian sector, the CHS can be used by any organisation to bring better quality and greater accountability to all aspects of its work with communities and people affected by crisis.

The CHS is the result of a global consultation process. It draws together key elements of existing humanitarian standards and commitments. These include but are not limited to:

- The Code of Conduct for The International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief;
- The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management;
- The People In Aid Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel;
- The Sphere Handbook Core Standards and the Humanitarian Charter;
- The Quality COMPAS;
- The Inter-Agency Standing Committee Commitments on Accountability to Affected People/Populations (CAAPs); and
- The Organisation for Economic Co-operation and Development's (OECD) Development Assistance Committee (DAC) Criteria for Evaluating Development and Humanitarian Assistance.

## المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة



# The Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability



## ثانياً هيكل المعايير الإنسانية الأساسية

تتكون المعايير الإنسانية الأساسية من تسعة التزامات نحو المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات و تنص على ما يمكنهم التوقع من المنظمات والأفراد الذين يقدمون المساعدة الإنسانية. كل معيار يستند على مؤسّر للجودة الذي يرشد كيف ينبغي على المنظمات الإنسانية والموظفين أن يعملوا للوصول الي تطبيقها. ويتكون هيكل المعايير الإنسانية الأساسية مما يلي:

- الالتزامات التسعة.
- مؤشرات الجودة.
- التدابير والاجراءات الأساسية التي ينبغي اتخاذها من أجل تطبيق الالتزامات.
- المسؤوليات التنظيمية لدعم وتنفيذ متسق ومنهجي للتدابير والاجراءات الأساسية في المنظمة.

تصف التدابير والاجراءات الأساسية والمسؤوليات التنظيمية، على التوالي، ما يلي:

- ما يجب أن يفعله الموظفون العاملون في مجال العمل الإنساني لتقديم برامج ذات جودة عالية تكون قابلة ل لمساءلة من قبل الفئات التي يسعون لمساعدتها.
- السياسات والعمليات والنظم التي تحتاج المنظمات العاملة في مجال العمل الإنساني إلى اتباعها لضمان أن يقوم موظفوها بتقديم مساعدة إنسانية عالية الجودة وتخضع للمساءلة.

تم إدراج تعريفات محدّدة للمصطلحات المستخدمة في المعايير الإنسانية الأساسية في نهاية هذه الوثيقة.



## ii. Structure of the Core Humanitarian Standard

The CHS is a set of Nine Commitments to communities and people affected by crisis stating what they can expect from organisations and individuals delivering humanitarian assistance. Each Commitment is supported by a Quality Criterion that indicates how humanitarian organisations and staff should be working in order to meet it. The CHS is structured as follows:

- the Nine Commitments;
- supporting Quality Criteria;
- Key Actions to be undertaken in order to fulfil the Commitments; and
- Organisational Responsibilities to support the consistent and systematic implementation of the Key Actions throughout the organisation.

The Key Actions and Organisational Responsibilities, respectively, describe:

- what staff engaged in humanitarian action should do to deliver high-quality programmes consistently and to be accountable to those they seek to assist; and
- the policies, processes and systems organisations engaged in humanitarian action need to have in place to ensure their staff provide high-quality, accountable humanitarian assistance.

A glossary of terms used in the CHS with a specific definition is included at the end of this document.

## ثالثاً تطبيق المعايير الإنسانية الأساسية

أنّ المنظمات التي تلتزم بالمعايير الإنسانية الأساسية يجب أن تطبّق الالتزامات التسعة. وكحد أدنى، من المتوقع أن تعمل على التحسين المستمر لنظمها وهياكلها وممارساتها من أجل التطوير المستمر للجودة والمساءلة في استجاباتها الإنسانية. ولكن المنظمات والأفراد المشاركين في العمل الإنساني متنوعون. إنهم بحاجة إلى الاستجابة في الوقت المناسب، وتكييف التدابير التي يتخذونها مع قدرات وأهداف منظماتهم، فضلاً عن التكيف مع مرحلة وظرف الأزمة التي يواجهونها.

عندما تواجه المنظمات صعوبات تطبيق الالتزامات التسعة، ينبغي أن تعترف بذلك وتفكر في كيفية معالجة التحديات التي تمنعها من القيام بذلك. يجب أن تتعلم المنظمات من مثل هذه الحالات، وتطور طرقاً لمعالجة المعوقات التي تواجهها.

وينبغي أن يستند أي تحليل لتطبيق المعايير الإنسانية الأساسية على درجة تطبيق الالتزامات التسعة، وليس فقط على ما إذا كانت التدابير الأساسية قد تم تنفيذها أو المسؤوليات التنظيمية قد تمت الاستعانة بها. وبالتالي، فإن التدابير الأساسية المطلوبة من قبل المعايير الإنسانية الأساسية يجب أن يتم تكييفها مع السياق.

وتنطبق المعايير الإنسانية الأساسية على المنظمات والأفراد الذين:

- يقدمون المساعدة المباشرة للمجتمعات والفئات المتضررة من الأزمات.
- يوفر الدعم المالي أو المادي أو التقني لمنظمات أخرى، ولكنهم لا يشاركون بشكل مباشر في تقديم المساعدة، أو
- يجمعون بين النهجين أعلاه.

تم تصميم المعايير الإنسانية الأساسية لاستخدامها بعدة أشكال من قبل المشاركين في العمل الإنساني، بما في ذلك كوسيلة لتحقيق ما يلي:

- تسهيل قدر أكبر من المساءلة تجاه المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة لهم.
- وضع خطط عمل للتنفيذ التدريجي للمعايير الإنسانية الأساسية والتحسين المستمر.
- مراقبة الجودة والمساءلة، وذلك باستخدام المعايير الإنسانية الأساسية كإطار لدعم المعايير التنظيمية والتقنية القائمة.
- التقييم الذاتي وتحسين جودة البرامج.
- التحقق من المطابقة أو تأكيدها، وإظهار هذه المطابقة للآخرين.
- عند الاقتضاء، تقييم مدى تلبية العمليات الداخلية ودعم الموظفين للإجراءات والمسؤوليات التنظيمية المنصوص عليها في المعايير الإنسانية الأساسية.

### iii. Applying the CHS

Organisations committing to the CHS aim to fulfil all Nine Commitments. As a minimum, they are expected to work to continuously improve their systems, structures and practices in order to consistently improve the quality and accountability of their humanitarian responses. However, the organisations and individuals involved in humanitarian action are diverse. They need to act in a timely manner, and adapt their actions to the capacities and mandate of their organisations, as well as the phase and circumstance of the crisis they find themselves in.

When organisations encounter difficulties fulfilling the Nine Commitments, they should acknowledge this and consider how to address the issues preventing them from doing so. Organisations should learn from situations such as these, developing ways to overcome the constraints they come up against.

Any analysis of the application of the CHS should be based on the degree to which any given organisation is working to achieve the Nine Commitments and not simply on whether Key Actions have been implemented and/or Organisational Responsibilities discharged. The Key Actions required by the CHS, therefore, need to be adapted to the context.

The CHS applies to organisations and individuals that:

- deliver direct assistance to communities and people affected by crisis;
- provide financial, material or technical support to other organisations, but do not directly take part in providing assistance; or
- combine both these approaches.

The CHS is designed to be used in a range of ways by those involved in humanitarian action, including as a means to:

- facilitate greater accountability to communities and people affected by crisis, and improve the quality of services provided to them;
- develop workplans for progressive implementation of the CHS and continuous improvement;
- monitor quality and accountability, using the CHS as a framework to support existing organisational and technical standards;
- self-assess and improve the quality of programmes;
- verify or certify conformity, and to demonstrate this conformity to others; and
- assess, where relevant, how far internal processes and support for staff meet the actions and organisational responsibilities set out within the CHS.

ينبغي أن تقوم المنظمات التي تقرر استخدام المعايير الإنسانية الأساسية بالترويج لها سواء داخل المنظمة أو خارجها.

يجب أن تشرح المنظمات العاملة في إطار شراكات التزامها بالمعايير الإنسانية الأساسية، وتسعي لفهم نهج الشركاء نحو الالتزامات التسعة، والقيام بكل ما في وسعها للعمل معهم على تنفيذ الالتزام بالمعايير الإنسانية الأساسية.

## رابعاً الشكاوى

نشجع أي فرد أو منظمة تشارك في العمل الإنساني على استخدام واعتماد المعايير الإنسانية الأساسية ويجوز لهم قول: "نحن نعمل من أجل تطبيق المعايير الإنسانية الأساسية". ولا يجوز للمنظمات الادعاء بأنها تمثل للمعايير الإنسانية الأساسية إلا إذا كانت قد خضعت للتحقق الموضوعي من ذلك.

<sup>3</sup> انظر التعريف الوارد في تعريف المصطلحات.

Organisations that decide to use the CHS should promote it both within their organisation and externally.

Organisations working in partnerships should explain their commitment to the CHS, seek understanding of how their partners<sup>3</sup> approach the Nine Commitments and do whatever they can to work with them to implement the CHS commitments.

## iv. Claims

Any individual or organisation involved in humanitarian action is encouraged to use and adopt the CHS and may state: “we are working towards application of the CHS”. Organisations may only claim that they comply with the CHS if they have undergone objective verification against it.

<sup>3</sup> See definition in glossary.

## خامساً العمل الإنساني القائم على المبادئ

الناس هم جوهر العمل الإنساني، والدافع الأساسي لأي استجابة للأزمة هو إنقاذ الأرواح، والتخفيف من المعاناة الإنسانية ودعم الحق في الحياة بكرامة.

تدرك المنظمات الإنسانية أن الواجب الإنساني يأتي أولاً، وبالتالي، فإنها تسعى لتقديم المساعدات الإنسانية حيثما تدعو الحاجة.

يسترشد العمل الإنساني بأربعة مبادئ معترف بها على نطاق واسع :

- **الإنسانية:** يجب تخفيف المعاناة الإنسانية أينما وجدت. والغرض من العمل الإنساني هو حماية الحياة والصحة وضمن احترام الإنسان.
- **عدم التحيز:** يجب تنفيذ العمل الإنساني على أساس الحاجة فقط، وإعطاء الأولوية لحالات الأشد إلحاحاً وعدم التمييز بشكل سلبي على أساس الجنسية أو العرق أو الجنس أو المعتقد الديني أو الطبقة الاجتماعية أو الرأي السياسي.
- **الاستقلال:** يجب أن يكون العمل الإنساني مستقلاً عن الأهداف السياسية والاقتصادية والعسكرية أو أي أهداف أخرى قد تسعى أي جهة فاعلة لتحقيقها فيما يتعلق بالمناطق التي يجري فيها تنفيذ العمل الإنساني.
- **الحياد:** يجب أن تمتنع الجهات الفاعلة الإنسانية عن الانحياز إلى أي طرف أثناء النزاع، أو المشاركة في خلافات ذات طابع سياسي أو عرقي أو ديني أو أيديولوجي.

المبادئ الإنسانية هي في صميم كل عمل إنساني. ويسترشد بها العمل الإنساني وتطبيقها أمر ضروري لتمييز العمل الإنساني عن الأشكال الأخرى للأنشطة والأعمال. في المعايير الإنسانية الأساسية، يتم دمج المبادئ الأربعة في الالتزامات، ومعايير الجودة، والتدابير الأساسية، والمسؤوليات التنظيمية.

حدد القانون الدولي الإنساني والقانون الدولي لحقوق الإنسان والقانون الدولي للاجئين المعايير القانونية الأساسية المتعلقة بحماية الأفراد والجماعات، وبطيبة المساعدة التي يمكن تقديمها لهم. ويُلخص ميثاق اسفير الإنساني المبادئ القانونية الأساسية الأكثر تأثيراً على رفاهية المتضررين من الكوارث أو النزاعات.

ويدرك أولئك الذين يطبقون المعايير الإنسانية الأساسية المسؤولية الأساسية للدول والجهات الأخرى ذات الصلة لحماية ومساعدة المتضررين من الكوارث أو النزاعات المسلحة داخل أراضيها. ولا يجب أن يفوض العمل الإنساني هذه المسؤوليات؛ بل في الواقع ، ينبغي أن يكملها، كلما أمكن ذلك.

4 مبادئ الإنسانية، وعدم التحيز، والاستقلال، والحياد مستمدة من: المبادئ الأساسية للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر الدولية المعلنة في فيينا في عام 1960 من قبل المؤتمر الدولي العشرين للصليب الأحمر والهلال الأحمر، وقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 182/٤٦، بتاريخ 1٩ ديسمبر/كانون الأول 19٩1، وقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 11٤/٥٨، بتاريخ ٥ فبراير/شباط 2٠٠٤.

5 في حين أن بعض المنظمات تلتزم بتقديم المساعدة دون تحيز إلى أي جانب أثناء القتال، فإنها لا تعتبر أن مبدأ عدم التحيز يحول دون الاضطلاع بمناصرة القضايا المتعلقة بالمساءلة والعدالة.

## v. Principled Humanitarian Action

People are at the heart of humanitarian action. The primary motivation of any response to crisis is to save lives, alleviate human suffering and to support the right to life with dignity.

Humanitarian organisations recognise that the humanitarian imperative comes first and seek, therefore, to provide humanitarian assistance wherever it is needed.

Humanitarian action is guided by four widely accepted principles<sup>4</sup>:

- **Humanity:** Human suffering must be addressed wherever it is found. The purpose of humanitarian action is to protect life and health and ensure respect for human beings.
- **Impartiality:** Humanitarian action must be carried out on the basis of need alone, giving priority to the most urgent cases of distress and making no adverse distinction on the basis of nationality, race, gender, religious belief, class or political opinion.
- **Independence:** Humanitarian action must be autonomous from the political, economic, military or other objectives that any actor may hold with regard to areas where humanitarian action is being implemented.
- **Neutrality:** Humanitarian actors must not take sides in hostilities or engage in controversies of a political, racial, religious or ideological nature.<sup>5</sup>

Humanitarian principles are at the core of all humanitarian work. They guide humanitarian action and their application is essential to distinguish humanitarian action from other forms of activities and action. In the CHS, the four principles are integrated into the Commitments, Quality Criteria, Key Actions and Organisational Responsibilities.

International Humanitarian Law, International Human Rights Law and International Refugee Law set out fundamental legal standards relating to the protection of individuals and groups, and to the nature of the assistance which may be provided to them. The Sphere Humanitarian Charter summarises the core legal principles that have most bearing on the welfare of those affected by disaster or conflict.

Those who apply the Core Humanitarian Standard recognise the primary responsibility of states and other relevant authorities to protect and assist those affected by disasters or armed conflicts within their territories. Humanitarian action should not undermine these responsibilities; indeed, whenever possible, it should complement them.

<sup>4</sup> The principles of humanity, impartiality, independence and neutrality are derived from: the Fundamental Principles of the International Red Cross and Red Crescent Movement proclaimed in Vienna in 1965 by the 20th International Conference of the Red Cross and Red Crescent; United Nations (UN) General Assembly Resolution 46/182, 19 December 1991; and UN General Assembly Resolution 58/114, 5 February 2004.

<sup>5</sup> Some organisations, while committed to giving impartial assistance and not taking sides in hostilities, do not consider that the principle of neutrality precludes undertaking advocacy on issues related to accountability and justice.

## سادساً الالتزامات التسعة ومعايير الجودة

1. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون المساعدة المناسبة والملائمة لاحتياجاتهم.

**معايير الجودة:** الاستجابة الإنسانية مناسبة وملائمة.



2. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم الحصول على المساعدات الإنسانية التي يحتاجون إليها في الوقت المناسب.

**معايير الجودة:** الاستجابة الإنسانية فعالة وتتم في التوقيت المناسب.



3. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة ليسوا متأثّين سلباً وهم أكثر استعداداً وقدرة على الصمود، وأقلّ تعرضاً للخطر نتيجة للعمل الإنساني.

**معايير الجودة:** الاستجابة الإنسانية تعزز القدرات وتجنب الآثار السلبية.



4. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يعرفون حقوقهم واستحقاقاتهم، يمكنهم الحصول على المعلومات ويشاركون في اتخاذ القرارات التي تعنى بهم.

**معايير الجودة:** الاستجابة الإنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة والتعليقات.



5. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم الوصول إلى آليات آمنة وفعّالة لمعالجة الشكاوى.

**معايير الجودة:** الشكاوى مرحب بها وتتم معالجتها.



6. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون مساعدة منسقة ومكّملة.

**معايير الجودة:** الاستجابة الإنسانية منسقة وشاملة.



7. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم أن يتوقعوا تقديم مساعدة مطوّرة لأنّ المنظمات تتعلّم من التجارب والرصد.

**معايير الجودة:** العاملون الإنسانيون يتعلمون ويتطورون باستمرار.



8. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون المساعدة التي يحتاجون إليها من قبل موظفين ومتطوعين يتمتعون بكفاءة وإدارة جيدة.

**معايير الجودة:** يتم دعم الموظفين للقيام بعملهم على نحو فعال، ويتمّ التعامل معهم بطريقة عادلة ومنصفة.



9. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم أن يتوقعوا أن المنظمات التي تقدّم المساعدة تدير الموارد بفعالية وكفاءة وبشكل أخلاقي.

**معايير الجودة:** يتمّ إدارة الموارد واستخدامها بطريقة مسؤولة لتحقيق الهدف المنشود.





## vi. The Nine Commitments and Quality Criteria



1. Communities and people affected by crisis receive assistance appropriate and relevant to their needs.

**Quality Criterion:** Humanitarian response is appropriate and relevant.



2. Communities and people affected by crisis have access to the humanitarian assistance they need at the right time.

**Quality Criterion:** Humanitarian response is effective and timely.



3. Communities and people affected by crisis are not negatively affected and are more prepared, resilient and less at-risk as a result of humanitarian action.

**Quality Criterion:** Humanitarian response strengthens local capacities and avoids negative effects.



4. Communities and people affected by crisis know their rights and entitlements, have access to information and participate in decisions that affect them.

**Quality Criterion:** Humanitarian response is based on communication, participation and feedback.



5. Communities and people affected by crisis have access to safe and responsive mechanisms to handle complaints.

**Quality Criterion:** Complaints are welcomed and addressed.



6. Communities and people affected by crisis receive coordinated, complementary assistance.

**Quality Criterion:** Humanitarian response is coordinated and complementary.



7. Communities and people affected by crisis can expect delivery of improved assistance as organisations learn from experience and reflection.

**Quality Criterion:** Humanitarian actors continuously learn and improve.



8. Communities and people affected by crisis receive the assistance they require from competent and well-managed staff and volunteers.

**Quality Criterion:** Staff are supported to do their job effectively, and are treated fairly and equitably.



9. Communities and people affected by crisis can expect that the organisations assisting them are managing resources effectively, efficiently and ethically.

**Quality Criterion:** Resources are managed and used responsibly for their intended purpose.



# سابعاً الالتزامات والاجراءات والمسؤوليات

1. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون المساعدة المناسبة والملائمة لاحتياجاتهم.

**معيار الجودة:** الاستجابة الإنسانية مناسبة وملائمة.

## التدابير الأساسية

- 1.1 إجراء تحليل منهجي وموضوعي ومستمر للسياق والجهات المعنية.
- 2.1 تصميم وتنفيذ البرامج المناسبة بناءً على تقييم الاحتياجات والمخاطر دون تحيز، وفهم مواطن ضعف وقدرات المجموعات المختلفة .
- 3.1 تكييف البرامج لكي تتناسب مع الاحتياجات والقدرات والسياقات المتغيرة.

## المسؤوليات التنظيمية

- 4.1 تلتزم السياسات بتقديم المساعدة دون تحيز بناءً على احتياجات وقدرات المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات.
- 5.1 تحدد السياسات الالتزامات التي تأخذ بعين الاعتبار تنوع المجتمعات، بما في ذلك الأشخاص المحرومين والمهمشين، وجمع البيانات المصنفة.
- 6.1 تنفيذ عمليات لضمان إجراء تحليل مستمر ومناسب للسياق.

<sup>6</sup> "الاحتياجات" تشمل المساعدة والحماية.

<sup>7</sup> قد يشير هذا، على سبيل المثال، إلى: النساء والرجال والفتيات والفتيان والشباب وكبار السن، وكذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وأقلية معينة أو مجموعات عرقية دون أي تمييز من هذا القبيل.



## vii. Commitments, Actions and Responsibilities

### 1. Communities and people affected by crisis receive assistance appropriate to their needs.

**Quality Criterion:** Humanitarian response is appropriate and relevant.

#### Key Actions

- 1.1 Conduct a systematic, objective and ongoing analysis of the context and stakeholders.
- 1.2 Design and implement appropriate programmes based on an impartial assessment of needs<sup>6</sup> and risks, and an understanding of the vulnerabilities and capacities of different groups<sup>7</sup>.
- 1.3 Adapt programmes to changing needs, capacities and context.

#### Organisational Responsibilities

- 1.4 Policies commit to providing impartial assistance based on the needs and capacities of communities and people affected by crisis.
- 1.5 Policies set out commitments which take into account the diversity of communities, including disadvantaged or marginalised people, and to collect disaggregated data.
- 1.6 Processes are in place to ensure an appropriate ongoing analysis of the context.

<sup>6</sup> "Needs" includes assistance and protection.

<sup>7</sup> This may refer, for example to: women, men, girls, boys, youth, and older persons, as well as persons with disabilities and specific minority or ethnic groups without any such distinction.



## 2. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم الحصول على المساعدات الإنسانية التي يحتاجون إليها في الوقت المناسب.

**معايير الجودة:** الاستجابة الإنسانية فعالة وتتم في التوقيت المناسب.

### التدابير الأساسية

- 1.2 تصميم برامج تعالج المعوقات بحيث يصبح الإجراء المقترح واقعياً وآمناً للمجتمعات المحلية.
- 2.2 تقديم الاستجابة الإنسانية في الوقت المناسب، واتخاذ القرارات والتصرف دون تأخير لا لزوم له.
- 3.2 إيالة أي احتياجات غير ملبأة إلى المنظمات المختصة، أو السعي للمناصرة للاحتياجات التي ينبغي تليتها.
- 4.2 استخدام المعايير التقنية والممارسات الجيدة ذات الصلة في جميع أنحاء القطاع الإنساني لتخطيط وتقييم البرامج.
- 5.2 رصد أنشطة ومخرجات ونتائج الاستجابات الإنسانية من أجل تكييف البرامج ومعالجة ضعف الأداء.

### المسؤوليات التنظيمية

6.2 التزامات البرامج تتماشى مع القدرات التنظيمية.

7.2 التزام السياسات يضمن:

1. مراقبة وتقييم منهجي وموضوعي ومستمر للأنشطة وفعاليتها.
2. استخدام الأدلة المستقاة من المراقبة والتقييم لتكييف وتحسين البرامج.
3. اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وتخصيص الموارد وفقاً لذلك.



## 2. Communities and people affected by crisis have access to the humanitarian assistance they need at the right time.

**Quality Criterion:** Humanitarian response is effective and timely.

### Key Actions

- 2.1 Design programmes that address constraints so that the proposed action is realistic and safe for communities.
- 2.2 Deliver humanitarian response in a timely manner, making decisions and acting without unnecessary delay.
- 2.3 Refer any unmet needs to those organisations with the relevant technical expertise and mandate, or advocate for those needs to be addressed.
- 2.4 Use relevant technical standards and good practice employed across the humanitarian sector to plan and assess programmes.
- 2.5 Monitor the activities, outputs and outcomes of humanitarian responses in order to adapt programmes and address poor performance.

### Organisational Responsibilities

- 2.6 Programme commitments are in line with organisational capacities.
- 2.7 Policy commitments ensure:
  - a. systematic, objective and ongoing monitoring and evaluation of activities and their effects;
  - b. evidence from monitoring and evaluations is used to adapt and improve programmes; and
  - c. timely decision-making with resources allocated accordingly.



## 3. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة ليسوا متأثرين سلباً وهم أكثر استعداداً وقدرة على الصمود، وأقل تعرضاً للخطر نتيجة للعمل الإنساني.

### معايير الجودة: الاستجابة الإنسانية تعزز القدرات وتتجنب الآثار السلبية.

#### التدابير الأساسية

- 1.3 التأكد من أن البرامج تبني على أساس القدرات المحلية والعمل على تحسين قدرة المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات.
- 2.3 استخدام نتائج تقييمات المخاطر المجتمعية المتوفرة وخطط الجهوزية لتوجيه الأنشطة.
- 3.3 تطوير المبادرات القيادية والمنظمات المحلية بوصفهم المستجيب الأول عند حدوث أزمات في المستقبل، واتخاذ الخطوات اللازمة لضمان التمثيل المناسب للفئات المهمشة والمحرومة.
- 4.3 التخطيط لاستراتيجية انتقال أو خروج في المراحل المبكرة من البرنامج الإنساني الذي يضمن تحقيق آثار إيجابية على المدى الطويل ويقلل من خطر التبعية.
- 5.3 تصميم وتنفيذ البرامج التي تعزز التعافي من الكوارث المبكرة وتدعم للاقتصاد المحلي.
- 6.3 تحديد الآثار السلبية غير المقصودة المحتملة أو الفعلية والتصرف بناءً عليها في الوقت المناسب وبطريقة منهجية، بما في ذلك في المجالات التالية:
  1. سلامة وأمن وكرامة وحقوق الناس.
  2. الاستغلال والانتهاك الجنسي من قبل الموظفين.
  3. الثقافة والجنس والعلاقات الاجتماعية والسياسية.
  4. سبل العيش.
  5. الاقتصاد المحلي.
  6. البيئة.

#### المسؤوليات التنظيمية

- 7.3 تهدف السياسات والاستراتيجيات والتوجيهات إلى:
  1. منع البرامج من التسبب في أي آثار سلبية، مثل الاستغلال أو سوء المعاملة أو التمييز من جانب الموظفين ضد المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمة، على سبيل المثال.
  2. تعزيز القدرات المحلية.
- 8.3 الأنظمة المعمول بها لحماية أي معلومات شخصية يتم جمعها من المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمة التي يمكن أن تعرضهم للخطر.



### 3. Communities and people affected by crisis are not negatively affected and are more prepared, resilient and less at-risk as a result of humanitarian action.

**Quality Criterion:** Humanitarian response strengthens local capacities and avoids negative effects.

#### Key Actions

- 3.1 Ensure programmes build on local capacities and work towards improving the resilience of communities and people affected by crisis.
- 3.2 Use the results of any existing community hazard and risk assessments and preparedness plans to guide activities.
- 3.3 Enable the development of local leadership and organisations in their capacity as first-responders in the event of future crises, taking steps to ensure that marginalised and disadvantaged groups are appropriately represented.
- 3.4 Plan a transition or exit strategy in the early stages of the humanitarian programme that ensures longer-term positive effects and reduces the risk of dependency.
- 3.5 Design and implement programmes that promote early disaster recovery and benefit the local economy.
- 3.6 Identify and act upon potential or actual unintended negative effects in a timely and systematic manner, including in the areas of:
  - a. people's safety, security, dignity and rights;
  - b. sexual exploitation and abuse by staff;
  - c. culture, gender, and social and political relationships;
  - d. livelihoods;
  - e. the local economy; and
  - f. the environment.

#### Organisational Responsibilities

- 3.7 Policies, strategies and guidance are designed to:
  - a. prevent programmes having any negative effects, such as, for example, exploitation, abuse or discrimination by staff against communities and people affected by crisis; and
  - b. strengthen local capacities.
- 3.8 Systems are in place to safeguard any personal information collected from communities and people affected by crisis that could put them at risk.



4. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يعرفون حقوقهم واستحقاقاتهم، ويمكنهم الحصول على المعلومات ويشاركون في اتخاذ القرارات التي تعنى بهم.

**معيار الجودة:** الاستجابة الإنسانية مبنية على أسس التواصل والمشاركة والتعليقات.

#### التدابير الأساسية

1.4 توفير المعلومات للمجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات عن المنظمة، والمبادئ التي تلتزم بها، وكيف تتوقع أن يتصرف موظفوها، والبرامج التي تنفذها وما تنوي تحقيقه.

2.4 التواصل بلغات وأشكال ووسائل يسهل فهمها وتراعي الاحترام والملاءمة الثقافية لمختلف أفراد المجتمع المحلي، وخاصة الفئات الضعيفة والمهمشة.

3.4 ضمان التمثيل الشامل، الذي ينطوي على مشاركة وانخراط المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات في جميع مراحل العمل.

4.4 تشجيع المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمة على تقديم انطباعاتهم وتعليقاتهم على مستوى رضاهم عن جودة وفعالية المساعدة المتلقاة وتسهيل ذلك، مع إيلاء اهتمام خاص لجنس وعمر وتنوع الأشخاص الذين يقدمون الانطباعات والتعليقات.

#### المسؤوليات التنظيمية

5.4 وجود سياسات تبادل المعلومات، وتعزيز ثقافة الاتصالات المفتوحة.

6.4 وجود سياسات لإشراك المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمة، تعكس الأولويات وتحدد المخاطر في جميع مراحل العمل.

7.4 الاتصالات الخارجية، بما في ذلك تلك المستخدمة لأغراض جمع التبرعات، دقيقة وأخلاقية ومحترمة، وتقدم المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات بشكل يراعي كرامتهم الإنسانية.





## 4. Communities and people affected by crisis know their rights and entitlements, have access to information and participate in decisions that affect them.

**Quality Criterion:** Humanitarian response is based on communication, participation and feedback.

### Key Actions

- 4.1 Provide information to communities and people affected by crisis about the organisation, the principles it adheres to, how it expects its staff to behave, the programmes it is implementing and what they intend to deliver.
- 4.2 Communicate in languages, formats and media that are easily understood, respectful and culturally appropriate for different members of the community, especially vulnerable and marginalised groups.
- 4.3 Ensure representation is inclusive, involving the participation and engagement of communities and people affected by crisis at all stages of the work.
- 4.4 Encourage and facilitate communities and people affected by crisis to provide feedback on their level of satisfaction with the quality and effectiveness of the assistance received, paying particular attention to the gender, age and diversity of those giving feedback.

### Organisational Responsibilities

- 4.5 Policies for information-sharing are in place, and promote a culture of open communication.
- 4.6 Policies are in place for engaging communities and people affected by crisis, reflecting the priorities and risks they identify in all stages of the work.
- 4.7 External communications, including those used for fundraising purposes, are accurate, ethical and respectful, presenting communities and people affected by crisis as dignified human beings.



## 5. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم الوصول إلى آليات آمنة وفعّالة لمعالجة الشكاوى.

**معيّار الجودة:** الشكاوى مرحب بها وتتم معالجتها.

### التدابير الأساسية

- 1.5 التشاور مع المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات بشأن التصميم والتنفيذ ورصد عمليات معالجة الشكاوى.
- 2.5 الترحيب بالشكاوى وقبولها، وشرح كيفية الوصول إلى هذه الآلية ونطاق القضايا التي يمكن معالجتها.
- 3.5 إدارة الشكاوى في الوقت المناسب وبشكل نزيه وملائم يعطي الأولوية لسلامة مقدم الشكاوى والمتضررين في جميع المراحل.

### المسؤوليات التنظيمية

- 4.5 إيجاد وتوثيق عملية التعامل مع الشكاوى للمجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات. يجب أن تغطي هذه العملية البرامج، والاستغلال والانتهاك الجنسي، وغيرها من أشكال التعسف في استعمال السلطة.
- 5.5 تأسيس ثقافة تنظيمية تأخذ فيها الشكاوى على محمل الجد والعمل على أساسها وفقاً لسياسات وعمليات محددة.
- 6.5 المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات ملقون تماماً بسلوك العاملين في المجال الإنساني، بما في ذلك الالتزامات التنظيمية المتعلقة بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسي.
- 7.5 إحالة الشكاوى التي لا تندرج ضمن نطاق المنظمة إلى طرف ذي صلة بطريقة تتفق مع الممارسات الجيدة.



## 5. Communities and people affected by crisis have access to safe and responsive mechanisms to handle complaints.

**Quality Criterion:** Complaints are welcomed and addressed.

### Key Actions

- 5.1 Consult with communities and people affected by crisis on the design, implementation and monitoring of complaints-handling processes.
- 5.2 Welcome and accept complaints, and communicate how the mechanism can be accessed and the scope of issues it can address.
- 5.3 Manage complaints in a timely, fair and appropriate manner that prioritises the safety of the complainant and those affected at all stages.

### Organisational Responsibilities

- 5.4 The complaints-handling process for communities and people affected by crisis is documented and in place. The process should cover programming, sexual exploitation and abuse, and other abuses of power.
- 5.5 An organisational culture in which complaints are taken seriously and acted upon according to defined policies and processes has been established.
- 5.6 Communities and people affected by crisis are fully aware of the expected behaviour of humanitarian staff, including organisational commitments made on the prevention of sexual exploitation and abuse.
- 5.7 Complaints that do not fall within the scope of the organisation are referred to a relevant party in a manner consistent with good practice.



## 6. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون مساعدة منسقة ومكاملة.

### معيار الجودة: الاستجابة الإنسانية منسقة ومكاملة.

#### التدابير الأساسية

- 1.6 تحديد أدوار ومسؤوليات وقدرات ومصالح مختلف الجهات المعنية.
- 2.6 التأكد من أن الاستجابة الإنسانية تكمل استجابة السلطات الوطنية والمحلية والمنظمات الإنسانية الأخرى.
- 3.6 المشاركة في هيئات التنسيق ذات الصلة والتعاون مع الآخرين من أجل الحد من المطالب التي تواجه المجتمعات المحلية وتحقيق أقصى قدر من التغطية وتوفير خدمات الجهد الإنساني الأوسع.
- 4.6 تبادل المعلومات اللازمة مع الشركاء ومجموعات التنسيق وغيرها من الجهات الفاعلة ذات الصلة من خلال قنوات الاتصال المناسبة.

#### المسؤوليات التنظيمية

- 5.6 تشمل السياسات والاستراتيجيات التزاماً واضحاً بالتنسيق والتعاون مع آخرين، بما في ذلك السلطات الوطنية والمحلية، من دون الإضرار بالمبادئ الإنسانية.
- 6.6 يخضع العمل مع الشركاء لأحكام اتفاقات واضحة ومنسقة تحترم أهداف والتزامات واستقلال كل شريك، وتدرك القيود والالتزامات الخاصة بكل منهم.

<sup>9</sup> بما في ذلك الجهات الفاعلة المحلية والمنظمات الإنسانية والسلطات المحلية والشركات الخاصة والمجموعات الأخرى ذات الصلة.  
<sup>10</sup> حيثما تكون السلطات طرفاً في النزاع، يجب أن تستخدم الجهات الإنسانية الفاعلة حكمها على الأمور بشأن استقلال العمل والحفاظ على مصالح المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمة في مركز صنع القرار الخاص بهم.



## 6. Communities and people affected by crisis receive coordinated, complementary assistance.

**Quality Criterion:** Humanitarian response is coordinated and complementary.

### Key Actions

- 6.1** Identify the roles, responsibilities, capacities and interests of different stakeholders.<sup>9</sup>
- 6.2** Ensure humanitarian response complements that of national and local authorities<sup>10</sup> and other humanitarian organisations.
- 6.3** Participate in relevant coordination bodies and collaborate with others in order to minimise demands on communities and maximise the coverage and service provision of the wider humanitarian effort.
- 6.4** Share necessary information with partners, coordination groups and other relevant actors through appropriate communication channels.

### Organisational Responsibilities

- 6.5** Policies and strategies include a clear commitment to coordination and collaboration with others, including national and local authorities, without compromising humanitarian principles.
- 6.6** Work with partners is governed by clear and consistent agreements that respect each partner's mandate, obligations and independence, and recognises their respective constraints and commitments.

<sup>9</sup> Including local actors, humanitarian organisations, local authorities, private companies and other relevant groups.

<sup>10</sup> Where authorities are a party to the conflict humanitarian actors should use their judgment vis-à-vis the independence of the action, keeping the interests of communities and people affected by crisis at the centre of their decision-making.



## 7. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم أن يتوقعوا تقديم مساعدة مطورة لأن المنظمات تتعلم من التجارب والرد.

**معيار الجودة:** العاملون الإنسانيون يتعلمون ويتطورون باستمرار.

### التدابير الأساسية

- 1.7 الاستفادة من الدروس المستخلصة والخبرات السابقة عند تصميم البرامج.
- 2.7 تعلم وابتكار وتنفيذ تغييرات على أساس المراقبة والتقييم والتعليقات والشكاوى.
- 3.7 تبادل الخبرات والابتكار داخلياً، مع المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات، ومع الجهات المعنية الأخرى.

### المسؤوليات التنظيمية

- 4.7 وجود سياسات التقييم والتعلم، والوسائل متاحة للتعلم من الخبرات وتحسين الممارسات.
- 5.7 وجود آليات لتسجيل المعرفة والخبرة، وجعلها في متناول اليد في جميع أقسام المنظمة.
- 6.7 تساهم المنظمة في التعلم والابتكار في الاستجابة الإنسانية بين الأقران وداخل القطاع.



## 7. Communities and people affected by crisis can expect delivery of improved assistance as organisations learn from experience and reflection.

**Quality Criterion:** Humanitarian actors continuously learn and improve.

### **Key Actions**

- 7.1** Draw on lessons learnt and prior experience when designing programmes.
- 7.2** Learn, innovate and implement changes on the basis of monitoring and evaluation, and feedback and complaints.
- 7.3** Share learning and innovation internally, with communities and people affected by crisis, and with other stakeholders.

### **Organisational Responsibilities**

- 7.4** Evaluation and learning policies are in place, and means are available to learn from experiences and improve practices.
- 7.5** Mechanisms exist to record knowledge and experience, and make it accessible throughout the organisation.
- 7.6** The organisation contributes to learning and innovation in humanitarian response amongst peers and within the sector.



## 8. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يتلقون المساعدة التي يحتاجون إليها من قبل موظفين ومتطوعين يتمتعون بكفاءة وإدارة جيدة.

**معايير الجودة:** يتم دعم الموظفين للقيام بعملهم على نحو فعال، ويتم التعامل معهم بطريقة عادلة ومنصفة.

### التدابير الأساسية

- 1.8 يعمل الموظفون وفقاً لولاية وقيم المنظمة ويدركون معايير الأداء المتفق عليها.
- 2.8 يلتزم الموظفون بالسياسات ذات الصلة بهم ويفهمون عواقب عدم الالتزام بها.
- 3.8 يطور الموظفون ويستخدمون الكفاءات الشخصية والتقنيّة والإدارية اللازمة لأداء دورهم وفهم كيفية دعمهم من قبل المنظمة للقيام بذلك.

### المسؤوليات التنظيمية

- 4.8 المنظمة لديها القدرة الإدارية والكادر الوظيفي اللازم لتنفيذ برامجها.
- 5.8 سياسات وإجراءات التوظيف عادلة وشفافة وغير تمييزية ومتوافقة مع قانون العمل المحلي.
- 6.8 توصيفات الوظائف وأهداف العمل وعمليات استقبال التعليقات موجودة حتى يصبح لدى الموظفين فهم واضح لما هو مطلوب منهم.
- 7.8 وجود مدونة قواعد السلوك تؤسس، كحد أدنى، للالتزام الموظفين بعدم استغلال الناس أو إساءة معاملتهم أو التمييز ضدهم بأي طريقة أخرى.
- 8.8 وجود سياسات لدعم الموظفين لتحسين مهاراتهم وكفاءاتهم.
- 9.8 وجود سياسات لتحقيق أمن ورفاهية الموظفين.

<sup>11</sup> Staff are: any designated representative of the organisation, including national, international, permanent or short-term employees, as well as volunteers and consultants.





## 8. Communities and people affected by crisis receive the assistance they require from competent and well-managed staff and volunteers.

**Quality Criterion:** Staff <sup>11</sup> are supported to do their job effectively, and are treated fairly and equitably.

### Key Actions

- 8.1 Staff work according to the mandate and values of the organisation and to agreed objectives and performance standards.
- 8.2 Staff adhere to the policies that are relevant to them and understand the consequences of not adhering to them.
- 8.3 Staff develop and use the necessary personal, technical and management competencies to fulfil their role and understand how the organisation can support them to do this.

### Organisational Responsibilities

- 8.4 The organisation has the management and staff capacity and capability to deliver its programmes.
- 8.5 Staff policies and procedures are fair, transparent, non-discriminatory and compliant with local employment law.
- 8.6 Job descriptions, work objectives and feedback processes are in place so that staff have a clear understanding of what is required of them.
- 8.7 A code of conduct is in place that establishes, at a minimum, the obligation of staff not to exploit, abuse or otherwise discriminate against people.
- 8.8 Policies are in place to support staff to improve their skills and competencies.
- 8.9 Policies are in place for the security and the wellbeing of staff.

<sup>11</sup> Staff are: any designated representative of the organisation, including national, international, permanent or short-term employees, as well as volunteers and consultants.



## 9. المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمة يمكنهم أن يتوقعوا أن المنظمات التي تساعدهم تدير الموارد بفعالية وكفاءة وبشكل أخلاقي.

**معيار الجودة:** الموارد تُدار وتُستخدم بطريقة مسؤولة لتحقيق الهدف المنشود.

### التدابير الأساسية

- 1.9 تصميم برامج وتنفيذ عمليات لضمان الاستخدام الفعال للموارد ، وتحقيق التوازن بين الجودة والتكلفة والتنفيذ في الوقت المناسب في كل مرحلة من مراحل الاستجابة الإنسانية.
- 2.9 إدارة واستخدام الموارد لتحقيق الغرض المقصود منها، والحد من الهدر.
- 3.9 إدارة النفقات وإعداد التقارير وفقاً للميزانية.
- 4.9 عند استخدام الموارد المحلية والطبيعية، أخذ تأثيرها على البيئة بعين الاعتبار.
- 5.9 إدارة مخاطر الفساد واتخاذ التدابير المناسبة إذا تم تحديده.

### المسؤوليات التنظيمية

- 6.9 وجود السياسات والعمليات التي تحكم استخدام وإدارة الموارد، بما في ذلك كيف تقوم المنظمة بما يلي:
  1. قبول وتخصيص الأموال والهدايا العينية أخلاقياً وقانونياً.
  2. استخدام مواردها بطريقة مسؤولة بيئياً.
  3. منع الفساد والاحتيال وتضارب المصالح وسوء استخدام الموارد والتصدي لها.
  4. إجراء مراجعة الحسابات، والتحقق من الامتثال والابلاغ بشفافية.
  5. تقييم وإدارة المخاطر والتخفيف من آثارها على نحو مستمر.
  6. التأكد من أن قبول الموارد لا يضر باستقلالها.

<sup>12</sup> ينبغي فهم مصطلح «الموارد» بمعناه الأوسع، الذي يشمل ما تحتاج إليه المنظمة لتأدية رسالتها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الأموال والموظفون والسلع والمعدات والوقت ومساحة الأرض والتربة والماء والهواء والمنتجات الطبيعية والبيئة بشكل عام.



## 9. Communities and people affected by crisis can expect that the organisations assisting them are managing resources effectively, efficiently and ethically.

**Quality Criterion:** Resources are managed and used responsibly for their intended purpose.

### Key Actions

- 9.1 Design programmes and implement processes to ensure the efficient use of resources<sup>12</sup>, balancing quality, cost and timeliness at each phase of the response.
- 9.2 Manage and use resources to achieve their intended purpose, minimising waste.
- 9.3 Monitor and report expenditure against budget.
- 9.4 When using local and natural resources, consider their impact on the environment.
- 9.5 Manage the risk of corruption and take appropriate action if it is identified.

### Organisational Responsibilities

- 9.6 Policies and processes governing the use and management of resources are in place, including how the organisation:
  - a. accepts and allocates funds and gifts-in-kind ethically and legally;
  - b. uses its resources in an environmentally responsible way;
  - c. prevents and addresses corruption, fraud, conflicts of interest and misuse of resources;
  - d. conducts audits, verifies compliance and reports transparently;
  - e. assesses, manages and mitigates risk on an ongoing basis; and
  - f. ensures that the acceptance of resources does not compromise its independence.

<sup>12</sup> The term “resources” should be understood in its broader sense, encompassing what the organisation needs to deliver its mission, including but not limited to: funds, staff, goods, equipment, time, land area, soil, water, air, natural products and the environment in general.

## ثامناً تعريف المصطلحات

لأغراض هذه المعايير الإنسانية الأساسية، تنطبق التعاريف التالية:

**المساءلة:** عملية استخدام السلطة بمسؤولية، مع أخذ مختلف أصحاب المصلحة، وبشكل أساسي أولئك الذين تضرروا من ممارسة هذه السلطة والمساءلة تجاههم بعين الاعتبار.

**المجتمعات والأشخاص المتضررون من الأزمات:** مجمل النساء والرجال والفتيات والفتيان ذوي الاحتياجات ومواطني الضعف والقدرات المختلفة الذين يتأثرون بالكوارث والنزاع والفقر أو غيرها من الأزمات في مكان معين.

**الوثيقة:** أي شكل من أشكال سجلات المناقشات والاتفاقات والقرارات و/أو الإجراءات التي يمكن استنساخها.

**الفعالية:** مدى تحقيق نشاط المساعدات لأهدافه.

**الكفاءة:** مدى تحقيق مخرجات البرامج الإنسانية، سواء النوعية أو الكمية، كنتيجة للمدخلات.

**المشاركة:** العمليات التي تقوم بها المنظمات للتواصل مع واستشارة و/أو توفير مشاركة أصحاب المصلحة المهتمين و/أو المتضررين، وضمان أخذ مخاوفهم ورغباتهم وتوقعاتهم واحتياجاتهم وحقوقهم وفرصهم بعين الاعتبار عند إنشاء وتنفيذ وتنقيح البرامج المخصصة لمساعدتهم.

**العمل الإنساني:** التدابير المتخذة بهدف إنقاذ الأرواح والتخفيف من المعاناة والحفاظ على الكرامة الإنسانية أثناء وبعد الأزمات التي يسببها الإنسان والكوارث الطبيعية، وكذلك العمل على منعها والتأهب لها.

**المنظمة:** كيان يحتوي على هيكل إداري والقدرة على تطبيق المعايير الإنسانية الأساسية.

**الشركاء:** المنظمات التي تعمل معاً في إطار ترتيب رسمي لتحقيق هدف محدد، ولديها أدوار ومسؤوليات واضحة ومتفق عليها.

**السياسة:** بيان نية موثق وقواعد لصنع القرار.

**الحماية:** جميع الأنشطة الرامية إلى ضمان الاحترام الكامل والمتساوي لحقوق جميع الأفراد، بغض النظر عن العمر أو الجنس أو الخلفية العرقية أو الاجتماعية أو الدينية، أو أي خلفية أخرى. وتتجاوز الأنشطة الفورية المنقذة للحياة التي غالباً ما ينصب عليها التركيز خلال حالة الطوارئ.

**الجودة:** مجمل سمات وخصائص المساعدة الإنسانية التي تدعم قدرتها على تلبية الاحتياجات والتوقعات المعلنة أو الضمنية في الوقت المناسب، واحترام كرامة الناس الذين تهدف إلى مساعدتهم.

**القدرة على الصمود:** قدرة المجموعة أو المجتمع المعرض للأخطار على المقاومة والامتصاص والاستيعاب والتعافي من آثار خطر ما في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

**الموظفون:** أي ممثل معين لمنظمة ما، بما في ذلك الموظفون الوطنيون والدوليون والدائمون أو لأجل قصير، فضلاً عن المتطوعين والمستشارين.

<sup>13</sup> كما هو محدد في الدليل الرائد لتقييم العمل الإنساني الذي أصدرته شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء في مجال العمل الإنساني، 2013، ص 14.

## viii. Glossary

For the purposes of the CHS, the following definitions apply:

**Accountability:** the process of using power responsibly, taking account of, and being held accountable by, different stakeholders, and primarily those who are affected by the exercise of such power.

**Communities and people affected by crisis:** the totality of women, men, girls and boys with different needs, vulnerabilities and capacities who are affected by disasters, conflict, poverty or other crises at a specific location.

**Document:** any form of record of discussions, agreements, decisions and/or actions that is reproducible.

**Effectiveness:** the extent to which an aid activity attains its objectives.

**Efficiency:** the extent to which the outputs of humanitarian programmes, both qualitative and quantitative, are achieved as a result of inputs.

**Engagement:** the processes by which organisations communicate, consult and/or provide for the participation of interested and/or affected stakeholders, ensuring that their concerns, desires, expectations, needs, rights and opportunities are considered in the establishment, implementation and review of the programmes assisting them.

**Humanitarian action:** action taken with the objective of saving lives, alleviating suffering and maintaining human dignity during and after human-induced crises and natural disasters, as well as action to prevent and prepare for them.<sup>13</sup>

**Organisation:** an entity that has the management structure and power to apply the CHS.

**Partners:** organisations working jointly within a formal arrangement to achieve a specific goal, with clear and agreed roles and responsibilities.

**Policy:** a documented statement of intent and rules for decision-making.

**Protection:** all activities aimed at ensuring the full and equal respect for the rights of all individuals, regardless of age, gender, ethnic, social, religious or other background. It goes beyond the immediate life-saving activities that are often the focus during an emergency.

**Quality:** the totality of features and characteristics of humanitarian assistance that support its ability to, in time, satisfy stated or implied needs and expectations, and respect the dignity of the people it aims to assist.

**Resilience:** the ability of a community or society exposed to hazards to resist, absorb, accommodate and recover from the effects of a hazard in a timely and efficient manner.

**Staff:** any designated representative of an organisation, including national, international, and permanent or short-term employees, as well as volunteers and consultants.

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

تحدد **المعايير الإنسانية الأساسية المتعلقة بالجودة والمساءلة** (CHS) تسعة التزامات يمكن للمنظمات والأفراد المعنيين بالاستجابة الإنسانية استخدامها لتحسين جودة وفعالية المساعدة التي يقدمونها. كما أن هذه المعايير توَفّرُ قدرًا أكبر من المساءلة تجاه المجتمعات والأشخاص المتضررين من الأزمات فمعرفة ما تلتزم به المنظمات الإنسانية سيسمح للمجتمعات بإخضاع تلك المنظمات للمساءلة.

باعتباره معياراً أساسياً، تصف المعايير الإنسانية الأساسية العناصر الرئيسيّة للعمل الإنساني ذات الجودة العالية والقائم على مبادئ ويمكن أن تخضع للمساءلة. ويمكن للمنظمات الإنسانية أن تستخدم هذه المعايير بمثابة مدونة سلوك طوعية لمواءمة إجراءاتها الداخلية، ويمكن أيضاً أن يُستخدم كأساس للتحقق من الأداء.

والمعايير الإنسانية الأساسية هي نتيجة لمشاورات استمرت لمدة 12 شهراً على ثلاث مراحل من قبل الشراكة العالمية للمساءلة الإنسانية (HAP)، ومنظمة أناس في المعونة ومشروع أسفير، قام خلالها عدة مئات من الأشخاص والمنظمات بإجراء تحليل دقيق لمحتوى المعايير الإنسانية الأساسية واختبارها على مستوى المقر الرئيسي والمستوى الميداني.

**The Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability** (CHS) sets out Nine Commitments that organisations and individuals involved in humanitarian response can use to improve the quality and effectiveness of the assistance they provide. It also facilitates greater accountability to communities and people affected by crisis: knowing what humanitarian organisations have committed to will enable them to hold those organisations to account.

As a core standard, the CHS describes the essential elements of principled, accountable and high-quality humanitarian action. Humanitarian organisations may use it as a voluntary code with which to align their own internal procedures. It can also be used as a basis for verification of performance.

The CHS is the result of a 12-month, three-stage consultation facilitated by HAP International, People In Aid and the Sphere Project, during which many hundreds of individuals and organisations rigorously analysed the content of the CHS and tested it at headquarters and field level.

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

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

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

ISBN: 978-2-9701015-3-6