

인도적 지원의 핵심 기준

Core Humanitarian STANDARD

인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준

Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability

인도적 지원의 핵심 기준 - 인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준
(Core Humanitarian Standard - Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability)

한국어 버전

발행인 문영기

편집인 윤현봉

발행처 KCOC (국제개발협력민간협의회)

주소 서울시 마포구 대흥로 54 TAF빌딩 4층

전화 02-2279-1704

팩스 02-2279-1719

번역 및 발간에 수고해 주신 분들

번역 하경화 前 KOICA 긴급구호 전문연구관

감수 이경신 KCOC 인도지원팀 부장

교정교열 박정환

편집 권정화 KCOC 인도지원팀 간사

인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준

Core Humanitarian Standard on
Quality and Accountability

서문

인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준(Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability, 이하 CHS)는 인도적 지원 책무성 파트너십(Humanitarian Accountability Partnership, 이하 HAP International), People In Aid, Sphere 프로젝트가 힘을 합하여 인도적 지원의 기준을 활용하는데 일관성을 도모하고자 구성한 공동기준작업반(Joint Standards Initiative, JSI)의 직접적인 활동의 결과물입니다. 공동기준작업반은 본부 및 지역사무소를 비롯하여 재난이 빈번한 국가에서 활동하는 2천여 명 이상의 인도적 지원 활동가들과 의견을 교환하였습니다. 그들은 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들을 중심에 두고, 인도주의 원칙을 기반으로 인도적 지원의 기준을 일치해야 할 필요성을 강조하였습니다.

CHS는 12개월 동안 인도적 지원 활동가, 재난과 분쟁의 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들, 그리고 수 백 개의 NGO, 네트워크, 정부, UN기구, 공여기관 및 학계의 관계자들이 참여한 3단계 협의과정의 결과물로 그 내용은 현장과 본부에서 엄격하게 분석하고 실험하였습니다.

CHS의 개정은 인도적 지원과 기준의 개발에 관련된 전문 기술 분야와 다양한 지지층을 대표하는 65명의 기술자문그룹이 각각의 협의를 통한 피드백을 고려하여 승인되었습니다.

HAP International, People In Aid, Sphere 프로젝트의 이사회는 2010년 발간된 HAP Standard in Accountability and Quality Management와 People In Aid Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel 및 Sphere 핸드북 내 Core Standards 부분을 일괄적으로 CHS로 대체하고자 합니다.

감사의 말

CHS를 직접 실험하며¹ CHS의 초안에 의견을 주거나, CHS 협의 과정을 감찰하는 그룹 중에 하나로 참여하여 CHS를 개발하는데 기여한 수백 개의 단체와 개인에게 감사의 인사를 전합니다. 특히 협의와 실험과정에서 다양한 계층의 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들의 참여에 감사를 드립니다.

기준 일치를 위하여 Quality COMPAS의 문헌연구 프레임워크(reference framework)를 CHS로 통합한 Groupe URD와 HAP International, People In Aid, Sphere 프로젝트의 작업에 참여하였습니다. CHS의 기술자문그룹과 하위그룹 및 기술운영위원회는 협의 과정을 감독하고 CHS의 최종 승인에 대한 책임을 맡았습니다. CHS의 집필그룹은 매 협의 단계의 피드백을 반영하여 CHS의 내용을 교정하는 업무를 맡았습니다.

WolfGroup의 컨설턴트들은 포괄적이고 대표성을 띤 객관적인 결과의 산출을 위하여 CHS의 협의 과정을 독립적인 환경에서 가능하도록 도왔습니다.

¹ CHS를 실험하는데 참여한 기관의 명단은 www.corehumanitarianstandard.org에 게재되어 있다.

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 organisations¹, 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.

¹ A full list of those organisations that tested the CHS can be found at www.corehumanitarianstandard.org

기술자문그룹, 기술운영그룹, 집필그룹의 참여자 전체 명단은 www.corehumanitarianstandard.org에서 찾을 수 있습니다. 이들의 아낌없는 지원이 없었다면 CHS에 대한 협의는 불가능했을 것입니다.

CHS의 전 과정은 여러 공여기관들의 지원이 있었기에 가능했습니다 (지원 기관: 호주외교통상부, CAFOD, 덴마크 외교부 산하 Danida, 독일연방외교부, Irish Aid, 스웨덴 SIDA, 스위스 외교부 산하 SDC, 영국 UK Aid 및 미국 정부).

HAP International, People In Aid, Sphere 프로젝트는 CHS 과정에 재정적인 지원을 아끼지 않은 이사회원들에게도 감사의 인사를 드립니다 (이사 회원: ACT Alliance; ActionAid International; Aktion Deutschland Hilft; British Red Cross; Catholic Agency for Overseas Development (CAFOD); CARE International; Christian Aid; CWS Pakistan-Afghanistan; DanChurchAid; The Lutheran World Federation; Save the Children International; Save the Children US; World Vision International).

피드백

CHS에 대한 여러분의 의견을 언제나 환영합니다.

질문이 있으실 경우 info@corehumanitarianstandard.org로 문의해 주십시오.

검토

보내주신 모든 의견은 2019년 12월 이전에 보내주시면 CHS 개정 시 반영하겠습니다. CHS와 관련된 추가 정보 및 기타 개발 중인 문서를 열람하고자 할 경우에는 www.corehumanitarianstandard.org를 참조해 주십시오.

번역 관련 메모

CHS는 아랍어, 프랑스어, 스페인어로도 번역되어 있습니다. 만약 CHS를 다른 언어로 번역하기 원하시면, info@corehumanitarianstandard.org로 연락하여 주시면 번역에 관하여 안내해 드리겠습니다. 모든 번역본은 www.corehumanitarianstandard.org에서 무료로 열람하실 수 있습니다.

관련 자료

CHS를 적용하는 데 도움이 될 만한 길잡이 및 도구는 www.corehumanitarianstandard.org에서 찾으실 수 있습니다.

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. 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.

HAPInternational, PeopleInAid and the Sphere Project would also like to thank the following board members for their financial contributions to the CHS process: ACT Alliance; Action Aid International; Aktion Deutschland Hilft; British Red Cross; Catholic Agency for Overseas Development (CAFOD); CARE International; Christian Aid; CWS Pakistan-Afghanistan; 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.

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.

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 for guidance on translations. All translations will be free to access at 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.

목차

i. 서론	2
ii. 인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준(CHS)의 구조	8
iii. CHS 적용하기	10
iv. 권리	12
v. 원칙에 입각한 인도적 대응	14
vi. 아홉 가지 서약 및 질에 대한 기준	16
vii. 서약, 활동 및 책임	18
1. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 그들의 필요와 관련된 적절한 지원을 받는다.	18
2. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 그들에게 필요한 인도적 지원을 알맞은 때에 이용할 수 있다.	20
3. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원의 결과로 추가적인 피해를 받지 않으며, 보다 강한 대비 및 회복력을 갖추므로 위험에 덜 노출된다.	22
4. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 자신들의 권리와 혜택을 알고, 자신들에게 영향을 끼칠 수 있는 정보에 대한 접근 및 결정에 참여할 수 있다.	24
5. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 불만을 처리할 수 있는 안전하고 즉각적인 방법을 이용할 수 있다.	26
6. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 조정이 이루어지고 상호보완적인 지원을 받는다.	28
7. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원 기관들이 경험과 반성으로 배운 더 나은 지원을 기대할 수 있다.	30
8. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 능력 있고 관리가 잘 된 직원과 자원봉사자들로부터 자신이 필요한 도움을 받는다.	32
9. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원 기관이 자원을 효율적이고, 효과적이며 윤리적으로 관리할 것을 기대한다.	34
viii. 용어 해설	36

Table of Contents

i.	Introduction	3
ii.	Structure of the Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS)	9
iii.	Applying the CHS	11
iv.	Claims	13
v.	Principled Humanitarian Action	14
vi.	The Nine Commitments and Quality Criteria	17
vii.	Commitments, Actions and Responsibilities	19
	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

인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준

i. 서론

매일 전 세계에서 사회 각계 계층의 무수한 사람들은 인간의 고통을 예방하고 경감하고자 하는 바람으로 그곳이 어디든 상관없이 인도적 지원이 필요한 곳에서 활동하고 있다.

인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준(CHS)은 인도적 지원 기관들과 개인이 제공하는 지원의 질과 효율성을 향상시키기 위하여 활용할 수 있는 아홉 가지의 서약을 제시한다. 또한 CHS는 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들이 인도적 지원 기관이 서약한 내용을 알게 하여 각 기관들이 더 큰 책무를 갖도록 돕는다.

CHS는 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들을 인도적 지원의 중심에 놓고 그들의 기본적인 인권을 존중한다. 이는 국제인권장전²에 포함되어 있고 국제법에 명시된 존엄한 삶의 권리, 보호와 안전에 대한 권리에 근거하고 있다.

핵심 기준으로서 CHS는 원칙에 입각하고, 책임감 있는 양질의 인도적 지원을 하는데 필수적인 요소를 설명한다. 인도적 지원 기관들은 이를 내부 절차에 맞추어 자발적인 강령으로 활용해도 좋다. 또한 상황과 기관의 유형이 다를지라도 성과 검증의 기초로서 구체적인 프레임워크와 관련 지표의 개발에 이를 활용할 수 있다.

개인, 기관, 조정기구, 컨소시엄 및 기타 인도적 지원을 수행하거나 기여하는 단체들은 CHS를 활용하거나 이를 권장할 수 있다. 원래 CHS는 인도적 지원 분야를 염두에 두고 개발되었지만, 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들을 위한 다방면의 지원에 보다 나은 질과 책무성을 제고하고자 하는 어떠한 기관이라도 CHS를 활용할 수 있다.

² 국제인권장전은 세계인권선언, 경제적, 사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약, 시민과 정치적 권리에 관한 국제규약을 포함한다.

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.²

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.

² 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.

CHS는 국제적인 협의 과정을 거쳐 기존의 인도적 지원 기준과 서약의 주요 요소를 집대성한 결과물이다.

이는 아래의 내용을 포함하지만 아래에 제한을 받지 않는다.

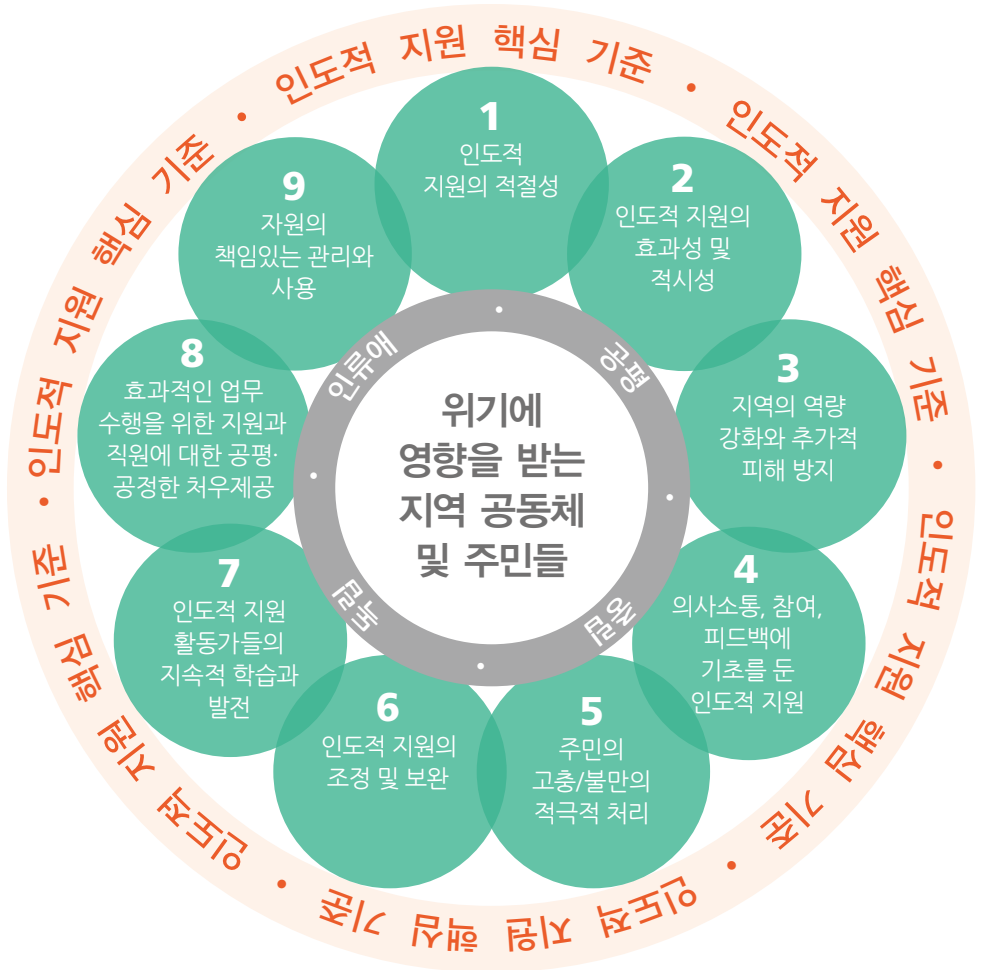
- 재난구호 시 국제적십자운동과 비정부기구(NGOs)를 위한 행동강령;
- The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management;
- The People In Aid Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel;
- Sphere 핸드북 인도주의 현장과 인도적 대응의 핵심 기준;
- The Quality COMPAS;
- The Inter-Agency Standing Committee Commitments on Accountability to Affected People/Populations (CAAPs); and
- 경제협력개발기구 개발원조위원회(OECD DAC)의 개발 및 인도적 지원에 대한 평가 기준

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.

인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준



The Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability



ii. 인도적 지원 핵심 기준(CHS)의 구조

CHS는 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들에게 인도적 지원을 제공하는 기관이나 개인이 이행해야 하는 아홉 가지 서약으로, 지역 공동체 및 주민들이 도움을 주는 기관이나 개인들로부터 기대할 수 있는 것을 설명한다. 각각의 서약은 질적 기준(Quality Criteria)에 의해 뒷받침되며, 이는 인도적 지원 기관과 직원이 서약을 달성하기 위하여 어떻게 일해야 하는지에 대한 지표이다. CHS의 구조는 아래와 같다.

- 아홉 가지 서약;
- 서약을 뒷받침하는 질적 기준
- 서약의 충실한 이행을 위한 주요 활동
- 주요 활동의 일관적, 체계적 이행을 위한 조직의 책임

주요 활동과 조직의 책임은 각각 아래와 같다.

- 인도적 지원에 관련된 직원이 돕고자 하는 이들에 대하여 책임을 지고 양질의 프로그램을 지속적으로 제공하기 위해 해야 할 일
- 이들 직원들이 양질의 책무성 있는 활동을 하기 위하여 인도적 지원 기관이 마련해야 하는 정책과 절차 및 시스템

CHS에 사용된 용어의 정의는 이 문서의 마지막에 수록되었다.

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.

iii. CHS 적용하기

CHS를 적용하기로 서약한 기관들은 아홉 가지 서약을 전부 이행하는 것을 목표로 한다. 이들은 최소한 인도적 지원의 질과 책무성을 꾸준히 향상시키기 위하여 조직의 시스템과 구조 및 관행을 지속적으로 개선하려는 노력을 기울일 것으로 예상된다.

그러나 인도적 지원에 참여하는 기관과 개인은 다양하다. 이들은 때에 맞게 대응하고, 조직의 역량과 사명뿐만 아니라 자신이 처한 인도적 지원 현장의 위기의 단계와 환경에 맞게 행동을 조정할 필요가 있다.

기관이 아홉 가지 서약을 실행하는데 어려운 상황에 놓인다면 먼저 그 어려움을 인정하고 서약의 이행을 방해하는 이슈를 어떻게 해결할 것인지 숙고해야 한다. 기관은 이러한 상황으로부터 배워야 하며, 직면한 한계를 극복하는 방법을 발전시켜 나가야 한다.

어떤 기관이 CHS를 적용하는지 분석할 때는 아홉 가지 서약을 이행하기 위한 기관의 노력 여하에 기초를 두어야 한다. 단순히 주요 활동을 실행했는지 혹은 조직의 책임을 다했는지에 기초를 두어서는 안 된다. 따라서 CHS에 필요한 주요 활동은 상황에 맞게 조정할 필요가 있다.

CHS는 아래의 조직과 개인에게 적용된다.

- 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들을 대상으로 직접적인 인도적 지원을 하거나;
- 타 기관에 재정적, 물질적, 기술적인 지원을 제공하지만 직접 지원에 참여하지는 않거나;
- 앞의 두 경우를 결합하여 실행하는 경우

CHS는 인도적 지원 활동에 참여하는 이들이 다양한 방법으로 사용하도록 고안되었으며, 아래와 같은 상황과 방법을 활용할 수 있다.

- 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들에 대하여 막중한 책무를 지고, 이들에게 제공하는 서비스의 질을 향상시킨다.
- CHS를 점진적으로 이행하고 지속적으로 개선하기 위한 실행방안을 개발한다.
- 기존에 조직이 지닌 기술적 기준을 지지하기 위한 프레임워크로서 CHS를 활용하고 인도적 지원의 질과 책무성을 모니터링한다.
- 자가 평가를 실시하고 프로그램의 질을 향상시킨다.
- 서약 이행에 대한 부합여부를 확인 또는 증명한다.
- 내부 절차와 직원에 대한 지원은 CHS에 명시된 주요 활동 및 조직의 책임과 어느 정도 관련성이 있고 얼마만큼 부합하는지를 평가한다.

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.

CHS를 적용하기로 결정한 기관은 대내외적인 활용을 권장해야 한다.

협력 파트너가 있는 기관의 경우, CHS에 서약한 사실을 파트너에게 알리고, 9가지 서약에 대한 파트너의 접근방식을 이해하도록 노력하며, 서약을 이행하기 위해 함께 할 수 있는 일들을 실행한다.

iv. 권리

인도적 지원에 관련된 개인이나 조직은 CHS를 사용하고 채택할 것을 권장한다. 또한 “우리는 CHS를 적용하고자 노력하고 있다.”라고 명시해도 좋다. 기관의 경우, 객관적 증거를 받았을 경우에만 CHS를 준수하고 있다고 주장할 수 있다.

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 partners³ 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.

³ See definition in glossary.

v. 원칙에 입각한 인도적 대응

인도적 지원의 핵심은 사람이다. 위기에 대한 어떠한 반응도 주요한 동기는 생명을 살리고, 인간의 고통을 줄이고 존엄한 삶을 살 권리를 지지하는 것이다.

인도적 지원 기관은 인도주의 의무(humanitarian imperative)를 최우선으로 두기 때문에 어디든 필요한 곳에 인도적 지원을 제공하고자 한다.

인도적 지원은 널리 통용되는 아래 4가지의 원칙에 의거한다³.

- **인류애:** 인간이 고통 당하는 것을 발견한다면 그곳이 어디든지 해결해야 한다. 인도적 지원은 인간의 생명을 보호하고 인간을 존중하는 것을 목적으로 한다.
- **공평:** 인도적 지원은 국적, 인종, 성별, 종교적 신념, 계층이나 정치적 의견에 따라 불리하게 차별하지 않고, 가장 절박한 고통 가운데 있는 이들을 우선시하여 필요에 기반하여 수행해야 한다.
- **독립:** 인도적 지원은 인도적 지원이 수행되는 지역에 대한 정치적, 경제적, 군사적 또는 기타 목적을 지닌 어떠한 행위자로부터 자주적이어야 한다.
- **중립:** 인도적 지원 행위자는 적대행위를 지지하거나 정치적, 인종적, 종교적 또는 이념적인 본질과 관련된 논란에 관여해서는 안 된다⁴.

인도주의 원칙은 인도적 지원의 핵심이다. 이 원칙은 인도적 지원과 적용이 어떤 형태의 다른 활동이나 대응과 구분되는 본질적인 이유이다. CHS의 서약, 질적 기준, 주요 활동과 조직의 책임에 이러한 네 가지 원칙이 통합되어 있다.

국제인도법, 국제인권법과 난민법은 개인과 단체를 보호하고, 이들에게 필요한 지원의 본질에 관한 기본적인 법적 기준을 명시하고 있다. Sphere의 인도주의 헌장은 재난이나 분쟁의 영향을 받는 주민들의 복지에 가장 영향을 미치는 핵심적인 법적 원칙을 요약하고 있다. CHS를 적용하는 이들은 일차적으로 영토 내의 국가와 기타 관련 기관들이 이러한 주민들을 보호하고 지원할 책임이 있다는 점을 인지해야 한다. 인도적 지원으로 인하여 이들의 책임이 약화되어서는 안되며, 가능하면 보완적이어야 한다.

³ 인류애, 공평, 독립 및 중립의 원칙은 1965년 비엔나에서 열린 제20회 국제적십자 및 적십자 운동 회의에서 공포된 국제적십자 및 적십자운동의 근본 원칙에서 유래되었다. 유엔 총회 결의안 46/182(1991.12. 19); 유엔 총회 결의안 58/114(2004.02.05).

⁴ 공평한 지원에 전념하고 적대행위에 가담하지 않는 일부 기관들은 중립의 원칙이 책무성과 정의(justice)에 대한 이슈를 옹호하지 못하게 한다고 생각하지는 않는다.

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 principles⁴:

- **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.⁵

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.

⁴ 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.

⁵ 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.

vi. 아홉 가지 서약 및 질에 대한 기준



1. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 그들의 필요와 관련된 적절한 지원을 받는다.

질적 기준: 인도적 지원의 적절성



2. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 그들에게 필요한 인도적 지원을 알맞은 때에 이용할 수 있다.

질적 기준: 인도적 지원의 효과성 및 적시성



3. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원의 결과로 추가적인 피해를 받지 않으며, 보다 강한 대비 및 회복력을 갖추므로 위험에 덜 노출된다.

질적 기준: 지역의 역량 강화와 추가적 피해 방지



4. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 자신들의 권리와 혜택을 알고, 자신들에게 영향을 끼칠 수 있는 정보에 대한 접근 및 결정에 참여할 수 있다.

질적 기준: 의사소통, 참여, 피드백에 기초를 둔 인도적 지원



5. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 불만을 처리할 수 있는 안전하고 즉각적인 방법을 이용할 수 있다.

질적 기준: 주민의 고충/불만의 적극적 처리



6. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 조정이 이루어지고, 상호 보완적인 지원을 받는다.

질적 기준: 인도적 지원의 조정 및 보완



7. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원 기관이 경험과 반성으로 배운 더 나은 지원을 기대한다.

질적 기준: 인도적 지원 활동가들의 지속적 학습과 발전



8. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 능력 있고 관리가 잘 된 직원과 자원봉사자들로부터 자신이 요구하는 도움을 받는다.

질적 기준: 효과적인 업무 수행을 위한 지원과 직원에 대한 공평·공정한 처우제공



9. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원 기관이 자원을 효율적이고, 효과적이며 윤리적으로 관리할 것을 기대한다.

질적 기준: 자원의 책임있는 관리와 사용

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.



vii. 서약, 활동 및 책임

1. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 그들의 필요와 관련된 적절한 지원을 받는다.

질적 기준: 인도적 지원의 적절성

주요 활동

- 1.1 상황과 이해관계자에 대한 조직적이고 객관적이며 지속적인 분석을 수행한다.
- 1.2 필요⁵와 위험에 대한 공정한 조사 및 서로 다른 그룹⁶간의 취약성과 역량에 대한 이해를 기반으로 적절한 프로그램을 기획하고 실행한다.
- 1.3 필요와 역량 및 상황이 변하면 프로그램을 이에 맞추어 조정한다.

조직의 책임

- 1.4 정책은 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들의 필요와 역량을 기반으로 한 공평한 지원 제공을 약속한다.
- 1.5 정책은 세분화된 자료를 수집하기 위하여 가난하고 소외된 이들을 포함한 공동체의 다양성을 고려한다는 서약을 명시한다.
- 1.6 적절하고 지속적인 상황 분석을 가능하게 하는 절차를 마련한다.

⁵ “필요”는 지원과 보호를 포함한다.

⁶ 서로 다른 그룹의 예는 여성, 남성, 소녀, 소년, 청소년, 노약자, 장애인, 특정 소수 민족 또는 (그러한 구별이 없는) 종족 등을 일컫는다.



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 needs⁶ and risks, and an understanding of the vulnerabilities and capacities of different groups⁷.
- 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.

⁶ "Needs" includes assistance and protection.

⁷ 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. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 그들에게 필요한 인도적 지원을 알맞은 때에 이용할 수 있다.

질적 기준: 인도적 지원의 효과성 및 적시성

주요 활동

- 2.1 공동체에 현실적이고 안전한 지원을 제시하기 위해 제약사항을 다루는 프로그램을 기획한다.
- 2.2 적시에 인도적 지원을 실시하고, 불필요하게 의사결정 및 활동을 지연시키지 않는다.
- 2.3 조직 내 전문 기술 지식과 사명과 관련하여 충족되지 않은 필요를 언급하거나, 이를 해결해야 함을 알린다.
- 2.4 관련 기술 기준과 인도적 지원 분야 전반에 도입된 기획과 평가의 모범 사례를 활용한다.
- 2.5 성과가 낮은 프로그램을 조정하기 위해 인도적 지원의 활동, 산출물, 결과를 모니터링한다.

조직의 책임

- 2.6 조직의 역량에 따라 프로그램을 서약한다.
- 2.7 정책에 대한 서약은 아래를 보장한다.
 - a. 활동과 노력에 대한 조직적, 객관적 및 지속적인 모니터링과 평가;
 - b. 모니터링과 평가를 통한 증거를 활용하여 프로그램을 향상시키고 조정함 ;
 - c. 할당된 자원에 따라 때에 맞게 의사결정 실행.



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. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원의 결과로 추가적인 피해를 받지 않으며, 보다 강한 대비 및 회복력을 갖추므로 위험에 덜 노출된다.

질적 기준: 지역의 역량 강화와 추가적 피해 방지

주요 활동

- 3.1 지역의 역량을 기반으로 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들의 회복력을 향상시키는 방향으로 프로그램을 수행하도록 한다.
- 3.2 공동체가 실시한 기존의 위험 조사 결과와 준비 계획을 활용하여 인도적 지원을 지도한다.
- 3.3 향후 재난 발생 시 초기대응자로서 지역의 역량 있는 지도자와 기관들이 역할을 담당하도록 이들의 역량을 발전시키고, 가난하고 소외된 사람들이 적절히 대표로 참여할 수 있도록 한다.
- 3.4 인도적 지원 프로그램 초기부터 장기적으로 긍정적인 결과를 가져오고 의존성을 줄일 수 있도록 과도기 및 출구 전략을 기획한다.
- 3.5 조기 복구를 촉진하고 지역 경제에 도움이 되는 프로그램을 기획하고 실행한다.
- 3.6 아래의 분야를 포함하여 잠재적이거나 실제로 드러난 예상외의 부정적인 결과를 적시에 조직적으로 인식하고 대응한다.
 - a. 사람들의 안전, 보안, 존엄성, 인권
 - b. 직원에 의한 성적 착취 및 폭행
 - c. 문화, 성, 사회적, 정치적 관계
 - d. 생계
 - e. 지역 경제
 - f. 환경

조직의 책임

- 3.7 정책, 전략 및 안내서는 아래를 고려하여 기획한다.
 - a. 어떠한 부정적인 결과(예를 들면 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들에 대한 직원의 착취, 학대, 차별)를 초래하는 프로그램을 방지한다.
 - b. 지역의 역량을 강화한다.
- 3.8 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들로부터 수집한 신상 정보가 오히려 이들을 위험에 처하게 한다면 정보 보호를 위한 시스템을 마련한다.



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. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 자신들의 권리와 혜택을 알고, 자신들에게 영향을 끼칠 수 있는 정보에 대한 접근 및 의사 결정 과정에 참여할 수 있다.

질적 기준: 의사소통, 참여, 피드백에 기초를 둔 인도적 지원

주요 활동

- 4.1 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들에게 기관에 대한 정보 및 기관이 고수하는 원칙과 이에 따른 직원들의 행동, 인도적 지원 프로그램의 실행을 통하여 전달하고자 하는 목적 등의 정보를 제공한다.
- 4.2 특히 가난하고 소외된 그룹을 포함하여 공동체 내의 서로 다른 구성원들을 존중하고 그들의 문화에 적합한 방법으로 쉽게 이해할 수 있는 언어와 형식 및 미디어로 의사소통한다.
- 4.3 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들이 프로그램의 모든 단계에 참여하도록 함으로써 자신의 의견을 포괄적으로 대표할 수 있도록 한다.
- 4.4 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들이 인도적 지원의 질과 효과성에 대하여 얼마나 만족하는지 의견을 제시할 수 있도록 편의를 도모하고 권장한다. 특히 피드백 제공자들의 성, 연령 및 이들의 다양성에 주의를 기울이도록 한다.

조직의 책임

- 4.5 정보를 공유하는 정책을 마련하고, 공개적인 의사소통이 가능한 문화를 조성한다.
- 4.6 프로그램 모든 단계에서 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들이 식별하는 우선순위와 위험을 반영하도록 그들이 참여할 수 있는 정책을 마련한다.
- 4.7 모금을 목적으로 한 경우를 포함하여 대외적인 의사소통은 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들을 존엄한 인간으로서 존중하고 올바르게 윤리적인 방식으로 수행한다.



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. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 불만을 처리할 수 있는 안전하고 즉각적인 방법을 이용할 수 있다.

질적 기준: 주민의 고충/불만의 적극적 처리

주요 활동

- 5.1 위기에 영향을 받는 주민과 지역사회와 함께 불만 처리 과정에 대한 기획, 실행 및 모니터링에 대하여 협의한다.
- 5.2 불만을 기꺼이 반기고 수용하여 제기된 이슈에 어떤 방법으로 접근하고 해결할 것인지에 대하여 논의한다.
- 5.3 때에 맞게 공정하고 적절한 방식으로 불만을 다루도록 하되, 모든 단계에서 불만이 있는 이들의 안전을 우선시 한다.

조직의 책임

- 5.4 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들을 위하여 불만을 처리하는 절차를 문서화한다. 이 절차는 프로그램화 과정, 성적 착취, 학대 및 기타 강압적인 학대 등의 내용을 포함해야 한다.
- 5.5 불만을 신중하게 다루고, 정책과 절차에 따라 처리하는 조직의 문화가 만들어져야 한다.
- 5.6 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 성적 착취와 학대를 방지하기 위하여 조직이 서약한 내용을 비롯하여 직원에게 예상되는 행동에 대하여 충분히 숙지하도록 한다.
- 5.7 조직의 관할 범위에 해당하지 않는 불만은 모범 사례에 맞게 관련 조직에게 이관하도록 한다.



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. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 조정이 이루어지고 상호 보완적인 지원을 받는다.

질적 기준: 인도적 지원의 조정 및 보완

주요 활동

- 6.1 다른 이해관계자들⁷의 역할, 책임, 역량 및 관심사를 알아낸다.
- 6.2 인도적 지원은 국가와 지방 정부⁸ 및 기타 인도적 지원 기관의 지원을 보완하도록 한다.
- 6.3 공동체에 대한 요구는 최소화하고 인도적 지원의 폭을 넓히고 서비스 제공을 극대화하기 위하여 타 기관들과 협력하고, 관련 조정 기구에 참여한다.
- 6.4 적절한 의사소통 채널을 통하여 필요한 정보를 파트너, 조정 그룹 및 관련 이해관계자들과 공유한다.

조직의 책임

- 6.5 인도적 지원의 원칙을 훼손하지 않고, 국가 및 지방 정부를 비롯하여 기타 기관들과 조정하고 협력한다는 서약을 정책과 전략에 포함한다.
- 6.6 파트너와의 협력은 분명하고 일관된 합의하에 수행하며, 각 파트너의 사명, 책임, 독립성을 존중하고, 각각의 제약사항과 서약한 내용을 인식한다.

⁷ 지역 행위자, 인도적 지원 기관, 지방 정부, 사기업 및 기타 관련 그룹을 포함한다.

⁸ 정부 당국이 분쟁 당사자인 경우, 인도적 지원 활동가들은 위기에 영향을 받는 지역 공동체와 주민들의 관심사를 의사 결정의 중심에 두고 지원의 독립성에 대하여 판단하도록 한다.



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.⁸
- 6.2 Ensure humanitarian response complements that of national and local authorities⁹ 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.

⁸ Including local actors, humanitarian organisations, local authorities, private companies and other relevant groups.

⁹ 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. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원 기관이 경험과 반성으로 배운 더 나은 지원을 기대한다.

질적 기준: 인도적 지원 활동가들의 지속적 학습과 발전

주요 활동

- 7.1 프로그램을 기획할 때 이전의 경험과 교훈에 의지한다.
- 7.2 모니터링과 평가, 피드백과 불만에 근거하여 배우고 혁신하고, 변화를 실행한다.
- 7.3 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들 그리고 기타 이해관계자들과 함께 배움과 혁신을 내부적으로 공유한다.

조직의 책임

- 7.4 평가와 학습 정책을 마련하고, 경험으로부터 배울 수 있는 방법을 마련하여 관행을 개선시키도록 한다.
- 7.5 조직 내에 지식과 경험을 기록하는 방법이 있고 이에 대한 접근이 가능하도록 한다.
- 7.6 조직은 동료들간에 그리고 인도적 지원 분야 내에서의 학습과 혁신에 기여한다.



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. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 능력 있고 관리가 잘 된 직원과 자원봉사자들로부터 자신이 요구하는 도움을 받는다.

질적 기준: 효과적인 업무 수행을 위한 지원과 직원⁹에 대한 공평·공정한 처우제공

주요 활동

- 8.1 직원은 기관의 사명과 가치, 합의된 목표와 성과 기준에 맞춰서 일한다.
- 8.2 직원은 자신과 관련된 정책을 충실히 지키고, 정책에 위배된 경우의 결과를 이해한다.
- 8.3 직원은 자신의 역할을 감당하기 위하여 필요한 대인 기술 및 관리 능력을 개발하여 활용하고, 기관이 어떻게 지원할 수 있는지를 이해한다.

조직의 책임

- 8.4 기관은 프로그램을 수행할 수 있도록 운영 및 직원의 역량을 갖춘다.
- 8.5 직원 정책과 내부 절차는 지역 고용법에 의하여 공정하고 투명하여 차별과 불만이 없다.
- 8.6 직무기술서, 일의 목표와 피드백 과정을 마련하여 조직이 직원들에게 요구하는 사항이 무엇인지를 직원들이 분명히 이해한다.
- 8.7 행동강령을 마련하여 최소한 사람에 대한 착취, 학대 및 다른 형태의 어떠한 차별을 하지 않도록 직원이 의무를 다하도록 한다.
- 8.8 직원들이 자신들의 기술과 능력을 향상시킬 수 있도록 지원하는 정책을 마련한다.
- 8.9 직원의 안전과 건강을 위한 정책을 마련한다.

⁹ 직원은 자원봉사자와 컨설턴트를 비롯하여 국내외 직원, 장기 및 임시 직원 등을 포함하여 기관에서 지정한 대표를 지칭한다.



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

Quality Criterion: Staff ¹⁰ 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.

¹⁰ Staff are: any designated representative of the organisation, including national, international, permanent or short-term employees, as well as volunteers and consultants.



9. 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들은 인도적 지원 기관이 자원을 효율적이고, 효과적이며 윤리적으로 관리할 것을 기대한다.

질적 기준: 자원의 책임있는 관리와 사용

주요 활동

- 9.1 자원의 각 단계별로 질, 비용 및 시의적절성을 따져서 효율적으로 자원¹⁰을 사용할 수 있도록 프로그램을 기획하고 절차를 실행한다.
- 9.2 낭비를 최소화하고 의도된 목적에 맞게 자원을 관리하고 사용한다.
- 9.3 예산 대비 지출을 점검하고 보고한다.
- 9.4 지역의 천연 자원을 활용할 때는 환경에 대한 영향을 고려한다.
- 9.5 부패의 위험을 관리하고 만약 발견되면 적절한 조치를 취한다.

조직의 책임

- 9.6 아래의 사항과 관련하여 자원의 사용과 관리에 대한 정책과 절차를 마련한다.
 - a. 기관이 어떻게 윤리적이고 법적으로 자금과 물품을 지원받고 할당할지
 - b. 기관이 어떻게 환경적으로 책임 있는 방식으로 자원을 사용할지
 - c. 기관이 어떻게 부패, 사기, 자원의 오용과 이익으로 인한 갈등을 예방하고 해결할지
 - d. 기관이 어떻게 회계 감사를 실시하고, 규정을 준수하는지 입증하고 투명하게 보고할지
 - e. 기관이 어떻게 지속적으로 위험을 조사하고 관리하고 경감할지
 - f. 기관이 자원을 지원받는 것이 기관의 독립성을 잃게 하지는 않을지

¹⁰ “자원”은 기관이 사명을 완수하는데 필요한 자금, 직원, 물품, 장비, 시간, 토지, 대지, 물, 공기, 천연 산물 및 환경 등 일반적으로 모든 것을 망라하여 광의적으로 해석할 수 있다.



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 resources¹¹, 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.

¹¹ 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.

viii. 용어 해설

CHS의 목적을 위하여 아래와 같이 정의한다.

책무성(Accountability): 권력(힘)을 책임 있게 사용하는 과정으로 이러한 권력(힘)을 발휘할 때, 일차적으로 영향을 받는 사람들과 여러 다른 이해관계자들을 고려하여 이들에 대하여 책임을 지는 상태.

위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들(Communities and people affected by crisis): 특정 지역에서 재난, 분쟁, 빈곤 및 기타 위기로 영향을 받는 이들로 다른 필요, 취약성, 능력을 지닌 여성, 남성, 소녀 및 소년 전체.

서류(Document): 복사가 가능한 어떠한 형식의 담화, 협의, 의사결정 및 활동에 대한 기록.

효과성(Effectiveness): 인도적 지원 활동이 목적을 어느 정도 달성했는지에 대한 정도.

효율성(Efficiency): 인도적 프로그램의 투입대비 (질적이거나 양적인) 산출물 정도.

개입(Engagement): 기관이 프로그램의 기획, 이행 및 평가 시, 관심이 있고 (또는) 영향을 받는 이해관계자들이 참여하여 그들의 관심사, 바람, 기대, 필요, 권리 및 기회를 고려하도록 의사소통하고 협의하도록 하는 과정.

인도적 지원(Humanitarian action): 인위적 재난, 자연 재난 발생 시 혹은 이후에 생명을 살리고, 고통을 경감하며 인간의 존엄성을 유지하는 것을 목적으로 이를 예방하고 대비하는 활동 포함¹⁾.

조직/기관(Organisation): CHS를 적용하기 위하여 관리 구조와 권력(힘)을 지니고 있는 독립체.

파트너(Partners): 특정한 목표를 성취하기 위하여 분명하고 합의된 역할과 책임을 갖고 공식적으로 협정을 맺고 공동으로 일하는 조직.

정책(Policy): 의사결정을 위한 취지와 규칙을 표명한 문서.

보호(Protection): 나이, 성별, 민족적, 사회적, 종교적 및 기타 배경에 관련 없이 모든 개인의 권리를 동등하게 존중하고 실현하는 것을 목적으로 하는 모든 활동으로, 긴급 상황에서 집중되는 생명구조 활동 그 이상을 의미함.

질(Quality): 겉으로 드러나거나 혹은 내재된 필요와 기대를 때에 맞게 충족시키고, 도움을 받는 이들의 인간으로서의 존엄성을 존중하는 인도적 지원 활동의 총체적인 특징과 특성.

회복력(Resilience): 노출된 위험에 저항하고, 흡수하고, 적응하고, 적시에 효율적인 방식으로 위험의 결과로부터 회복하는 지역 공동체 및 사회의 능력.

직원(Staff): 자원봉사자와 컨설턴트를 비롯하여 국내외 직원, 장기 및 임시 직원 등을 포함하여 기관에서 지정한 대표를 지칭함.

¹⁾ ALNAP의 인도적 지원 파일럿 평가(2013, p14)에 정의되어 있다.

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.¹³

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.

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

인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준(CHS)은 인도적 지원 활동을 하는 기관과 개인이 인도적 지원의 질과 효율성을 향상시키는데 활용할 수 있는 아홉 가지의 서약을 제시한다. 또한 CHS는 위기에 영향을 받는 지역 공동체 및 주민들이 인도적 지원 기관이 서약한 내용을 알게 하여 각 기관들이 더 큰 책무를 갖도록 돕는다.

핵심 기준으로서 CHS는 원칙에 입각하고 책임감 있는 양질의 인도적 지원의 본질적인 요소에 대하여 설명한다. 인도적 지원 기관들은 이를 내부 절차에 맞추어 자발적인 강령으로 활용해도 좋다. 또한 이를 성과 검증의 기초로 이용할 수 있다.

CHS는 HAP International, People In Aid, Sphere 프로젝트가 힘을 합하여, 12개월 동안 세 단계의 협의 과정을 거치고 수많은 개인과 조직들이 참여하여 CHS 내용을 엄격하게 분석하고 본부 및 현장 사무소 수준에서 실험한 결과물이다.

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.

발간: Groupe URD, HAP International, People In Aid, Sphere 프로젝트

초판발행: 2014

ISBN: 978-2-8399-1564-9

© 동 발간물은 저작권의 보호를 받는다. 이 책에 수록된 내용에 대한 저작권은 Groupe URD, HAP International, People In Aid, Sphere 프로젝트에 귀속된다. 인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준이 인정하는 조건에 한하여 훈련, 연구 및 프로그램 활동을 포함한 교육을 목적으로 한 경우에만 재간행할 수 있다. 인도적 지원의 질과 책무성에 대한 핵심 기준의 일부뿐이나 전체를 번역하거나 각색할 경우에는 반드시 info@corehumanitarianstandard.org로 이메일을 보내어 서면 동의를 받아야 한다.

Published by: Groupe URD, HAP International, People In Aid and the Sphere Project

First edition: 2014

ISBN: 978-2-8399-1564-9

© All rights reserved. The copyright of the material contained herein is held by Groupe URD, HAP International, People In Aid 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.



www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-8399-1564-9