

Core Humanitarian STANDARD

มาตรฐานหลักมนุษยธรรม

ต่อคุณภาพและความรับผิดชอบ

ตีพิมพ์โดย: CHS Alliance, และ โครงการ สเฟียร์ (Sphere Project), และ เซนฮิวส์

This publication was independently translated by Shane Hughes, Watcharee Suebhajorn, and Siam Translation Services.

เอกสารฉบับนี้ได้รับการแปลโดยอิสระ ผู้แปล เซน ฮิวส์, วัชรีย์ สืบขจร และ บริษัทสยาม

ฉบับพิมพ์ครั้งแรก ปี ค.ศ. 2015

ISBN: 978-2-9701015-9-8

© สงวนลิขสิทธิ์. ลิขสิทธิ์ของวัสดุที่มีอยู่ในเอกสารฉบับนี้จัดขึ้นโดย CHS Alliance, และ โครงการ สเฟียร์ (Sphere Project) เอกสารฉบับนี้อาจจะถูกทำซ้ำเพื่อการศึกษา รวมทั้งในการฝึกอบรมและ กิจกรรมการวิจัย โปรแกรม ฯลฯ จนกว่ามาตรฐานหลักมนุษยธรรมต่อคุณภาพและ ความรับผิดชอบเป็นที่ยอมรับ

ห้ามแปลหรือปรับเนื้อหาของมาตรฐาน หลักมนุษยธรรมต่อคุณภาพและความรับผิดชอบ (Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability) ก่อนได้รับอนุญาตโดยการ ส่งอีเมลติดต่อ info@corehumanitarianstandard.org.

บทนำ

มาตรฐานหลักมนุษยธรรมต่อคุณภาพและความรับผิดชอบ (CHS) เป็นผลโดยตรงของ Joint Standards Initiative (JSI) ซึ่งเป็นความร่วมมือของ Humanitarian Accountability Partnership (HAP) International, People in Aid, และ โครงการ สเฟียร์ (Sphere Project) เพื่อความเข้าใจที่ดีขึ้นสำหรับผู้ใช้มาตรฐานด้านมนุษยธรรม

JSI ได้ปรึกษามูลค่างานด้านมนุษยธรรม มากกว่า 2,000 คนในสำนักงานใหญ่, ภูมิภาค และในประเทศที่เกิดภัยพิบัติเป็นประจำ เสี่ยงตอบรับสะท้อนความจำเป็นในการปรับประสานกันของมาตรฐานกับชุมชน และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเป็นสำคัญ และหลักมนุษยธรรมเป็นพื้นฐาน

CHS คือผลจากการศึกษาสามขั้นในระยะเวลา 12 เดือน ในช่วงเวลานั้นบุคลากรด้านมนุษยธรรม ชุมชน และผู้ที่ได้รับ ผลกระทบจากวิกฤต รวมทั้งองค์กรพัฒนาเอกชน (เอ็นจีโอ) หลายร้อยองค์กร และเครือข่าย, ภาครัฐ, สหประชาชาติ และหน่วยงานหลายฝ่ายที่บริจาคเงิน และนักวิชาการ วิเคราะห์เนื้อหาของ CHS และทดสอบอย่างจริงจังที่สำนักงานใหญ่ และระดับเขต

ข้อเสนอแนะจากการให้คำปรึกษาของแต่ละคนได้รับการพิจารณาและแก้ไขที่ได้รับอนุมัติจาก กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค 65 ท่าน ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญจากหลายสาขาวิชาในด้านการปฏิบัติงานมนุษยธรรมและการพัฒนา มาตรฐาน

การจัดทำมาตรฐานนี้เป็นความตั้งใจของคณะกรรมการของ HAP International, People In Aid และ โครงการ Sphere เพื่อที่ CHS จะได้เข้ามาแทน มาตรฐานด้านการรับผิดชอบและการบริหารคุณภาพของ HAP 2010 และ People in Aid มาตรฐานจรรยาบรรณในการปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการและการสนับสนุนบุคลากรผู้ให้การช่วยเหลือและ ส่วนมาตรฐานหลักของคู่มือ Sphere.

ขอบคุณ

ขอขอบคุณหลายร้อยองค์กรและบุคคลที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาของ CHS โดยการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างของ CHS โดยการทดสอบภายในองค์กรของตน¹ หรือโดยมีส่วนร่วมในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่คณะกรรมการให้คำปรึกษา CHS การมีส่วนร่วมของความหลากหลายของชุมชน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตในการให้คำปรึกษา

และขั้นตอนการทดสอบ

ด้วยความพยายามที่จะทำให้เกิดมาตรฐานที่สอดคล้องกัน HAP International และ People In Aid และ โครงการ สเฟียร์ (Sphere Project) ได้ทำงานร่วมกับ Groupe URD ซึ่งนำหลักการ Quality COMPAS มาสู่ CHS กลุ่มให้คำปรึกษาด้าน เทคนิค CHS และกลุ่มย่อยภายใน ซึ่งก็คือคณะกรรมการควบคุมด้านเทคนิค มีหน้าที่ดูแลกระบวนการปรึกษาหารือ และอนุมัติ CHS ในขั้นสุดท้าย กลุ่มจัดทำ CHS ทำหน้าที่ในการแก้ไข CHS โดยนำข้อเสนอแนะที่ได้จากทุกขั้นตอนในการปรึกษาหารือมาพิจารณาประกอบ สำหรับกระบวนการปรึกษาหารือ CHS นั้น ดำเนินการอย่างเป็นอิสระโดย WolfGroup Consultants เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ครบถ้วน ตรงตามลักษณะ และตอบสนองต่อการไปสู่เป้าหมาย

สามารถเข้าดูรายชื่อสมาชิกของกลุ่มให้คำปรึกษาด้านเทคนิค กลุ่มควบคุมด้านเทคนิค และกลุ่มออกแบบ ได้ที่ www.corehumanitarianstandard.org หากไม่ได้รับความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จากพวกเขาแล้ว การ

¹ รายการขององค์กรที่ใช้ CHS สามารถพบได้ที่ www.corehumanitarianstandard.org

ปรึกษาหารือ CHS คงไม่อาจจะเกิดขึ้นได้

กระบวนการมาตรฐานหลักมนุษยธรรม (The Core Humanitarian Standard process) ได้รับการสนับสนุนอย่างดี จากเงินทุนโครงการหลักซึ่งได้รับจากผู้บริจาค ดังต่อไปนี้ กรมการต่างประเทศและการค้าประเทศออสเตรเลีย, Catholic Agency for Overseas Development (CAFOD), กระทรวงการต่างประเทศเดนมาร์ก (Danida), กระทรวงการต่างประเทศเยอรมนี, Irish Aid และ International Development Cooperation Agency ประเทศสวีเดน, Agency for Development and Cooperation ประเทศสวิตเซอร์แลนด์, UK Aid ของรัฐบาลสหราชอาณาจักร และรัฐบาลสหรัฐอเมริกา

HAP International People In Aid และ the Sphere Project ขอขอบพระคุณคณะกรรมการผู้ซึ่งสนับสนุน ทางด้านการเงินสำหรับกระบวนการ CHS อันมีรายนามดังต่อไปนี้ 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 และ World Vision International.

ข้อเสนอแนะ

ยินดีรับข้อเสนอแนะต่อ CHS ตลอดเวลา โดยสามารถส่งความคิดเห็น รวมไปถึงคำถามมาได้ที่ info@corehumanitarianstandard.org

การพิจารณา

ทุกข้อเสนอแนะที่ได้รับจะถูกนำมาพิจารณาประกอบการแก้ไข CHS ซึ่งจะดำเนินการก่อนเดือนธันวาคม ปี 2019 สามารถเข้าชมข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรฐานหลักมนุษยธรรม แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเอกสารอื่นๆ ที่ยังอยู่ระหว่างการพัฒนา ได้ที่ www.corehumanitarianstandard.org

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแปล

มาตรฐานหลักมนุษยธรรม จะอยู่ในรูปแบบภาษาอาหรับ ฝรั่งเศส และสเปน หากท่านต้องการแปล CHS เป็นภาษาอื่นนอกเหนือไปจากภาษาดังกล่าวนี้ กรุณาติดต่อ info@corehumanitarianstandard.org เพื่อรับคำแนะนำเกี่ยวกับการแปล สามารถดาวน์โหลดเอกสารแปลโดยไม่มีค่าใช้จ่ายได้ที่ www.corehumanitarianstandard.org

ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สามารถดาวน์โหลดคู่มือแนวทางและเครื่องมือสำหรับส่งเสริมการนำ CHS ไปใช้ได้ที่ www.corehumanitarianstandard.org

สารบัญ

i. คำนำ	2 - 3
ii. โครงสร้างมาตรฐานหลักมนุษยธรรมต่อคุณภาพและความรับผิดชอบ(CHS)	5
iii. การนำ CHS ไปใช้	6 - 7
iv. ถ้อยแถลง	7
v. การปฏิบัติการด้านมนุษยธรรมตามหลักการ	8
vi. พันธกิจแก่ประชากรและแนวทางด้านคุณภาพ	9
vii. พันธกิจ การปฏิบัติการ และความรับผิดชอบ	10 - 18
1. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ	10
2. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเข้าถึงความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมตามความต้องการอย่างสมควรแก่เวลา	11
3. ผลจากการให้ดำเนินการด้านมนุษยธรรมทำให้ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตไม่ได้รับผลกระทบเชิงลบและความพร้อมมากขึ้น รวมไปถึงสามารถฟื้นฟูและห่างไกลจากความเสี่ยง	12
4. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตตระหนักถึงสิทธิและสิทธิอื่นพึงมีพึงได้ เข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตนเอง	13
5. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ	14
6. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับการช่วยเหลือที่เกิดจากความร่วมมือและส่งเสริมซึ่งกันและกัน	15
7. ชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตสามารถคาดหวังได้ว่า จะได้รับความช่วยเหลือที่ดีขึ้นจากการที่องค์กรได้เรียนรู้จากประสบการณ์และผลสะท้อน	16
8. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับความช่วยเหลือที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครที่มีความสามารถและรู้จักวิธีการจัดการที่ดี	17
9. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตสามารถคาดหวังองค์กรด้านมนุษยธรรมจะช่วยเหลือพวกเขาในการจัดการกับทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และมีจริยธรรม	18
viii. อภิธานศัพท์	19

มาตรฐานหลักมนุษยธรรม ต่อคุณภาพและความรับผิดชอบ

i. บทนำ

ทุกวันทั่วทุกมุมโลก ผู้คนนับไม่ถ้วนจากที่ต่างๆ ล้วนแต่ถูกใจให้ลงมือปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อแนวคิดทางด้านมนุษยธรรม หรือก็คือความปรารถนาที่ยั่งยืนและบรรเทาความทุกข์ของเพื่อนมนุษย์ไม่ว่าจะเกิดขึ้นที่ใดก็ตาม

มาตรฐานหลักมนุษยธรรมต่อคุณภาพและความรับผิดชอบ (CHS) คือ พันธกิจแก่ประการที่ทั้งองค์กรและบุคคล ซึ่งต้องทำงานด้านมนุษยธรรมสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือได้ มาตรฐานดังกล่าวยังเอื้อต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อมากขึ้นต่อชุมชน และคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต กล่าวคือ ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจะตระหนักถึงพันธกิจขององค์กรด้านมนุษยธรรม ทำให้พวกเขายึดถือมาตรฐานขององค์กรเหล่านั้นได้

ให้ความสำคัญกับชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเป็นหลักในการปฏิบัติการด้านมนุษยธรรมและสนับสนุน การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานตามหลักสิทธิมนุษยชน ทั้งยังอิงกับหลักสิทธิการใช้ชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีและสิทธิในการได้รับ ความคุ้มครองและความปลอดภัยโดยเป็นไปตามหลักกฎหมายสากลซึ่งแสดงไว้ในตราสารสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ²

ในฐานะมาตรฐานหลัก CHS ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติการทางด้านมนุษยธรรมอย่างมีหลักการ มีความรับผิดชอบต่อ และมีคุณภาพสูง องค์กรด้านมนุษยธรรมอาจนำมาตรฐานนี้ไปใช้ในฐานะหลักการทำงานอาสาสมัคร เพื่อประสานกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร นอกจากนี้ยังอาจนำไปใช้เป็นหลักพื้นฐานในการตัดสินใจลงมือ ดำเนินการ โดยพัฒนาหลักการเฉพาะด้านและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มาตรฐานนี้สอดคล้องกับบริบทและประเภท ขององค์กรที่แตกต่างกันไป

² ตราสารสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศประกอบไปด้วย ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง และระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

CHS สามารถนำไปใช้เพื่อสร้างเสริมและเติมเต็มโดยบุคคล องค์กร กลุ่มความร่วมมือ กลุ่มองค์กร หรือกลุ่มอื่นๆ ที่มีหน้าที่หรือส่งเสริมการปฏิบัติการทางด้านมนุษยธรรม แม้ว่าในขั้นแรกนั้น CHS จะเกิดขึ้นมาจากความต้องการให้เกิดการนำไปใช้ในงานด้านมนุษยธรรม แต่อย่างไรก็ตาม มาตรฐานนี้สามารถนำไปใช้ได้ในทุกรูปแบบองค์กร เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพที่ดีขึ้นและความไว้วางใจที่มากยิ่งขึ้นในทุก ๆ มิติของการทำงานร่วมกับชุมชนและคนซึ่งได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์

CHS เป็นผลมาจากการระดมคำปรึกษาและข้อเสนอแนะจากทั่วโลก ก่อให้เกิดเป็นการรวมกันขององค์ประกอบที่สำคัญของมาตรฐานและพันธกิจทางด้านมนุษยธรรมที่มีมาก่อนหน้านี้ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เพียงแต่หลักการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- หลักจริยธรรมของสภาวิชาชีพและสภาเสี้ยววงเดือนแดง และเอ็นจีโอในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ
- มาตรฐาน HAP 2010 ในการจัดการความน่าเชื่อถือและคุณภาพ
- หลักการดำเนินการที่ดีในการจัดการและให้การสนับสนุนความช่วยเหลือส่วนบุคคลของ The People In Aid
- The Sphere Handbook Core Standards และ the Humanitarian Charter;
- The Quality COMPAS
- พันธกิจของคณะกรรมการ The Inter-Agency Standing เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือในการให้ความช่วยเหลือคน/ประชากรที่ได้รับผลกระทบ (CAAPs)
- องค์กรเพื่อความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) คณะกรรมการสนับสนุนการพัฒนา (DAC) หลักการในการประเมินการพัฒนาและการสนับสนุนทางด้านมนุษยธรรม

มาตรฐานหลักมนุษยธรรมต่อคุณภาพและความรับผิดชอบ



ii. โครงสร้างมาตรฐานหลักมนุษยธรรม

CHS คือ พันธกิจแก่ประการในการให้ความช่วยเหลือชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนนั้นสามารถคาดหวังสิ่งใดจากองค์กรและบุคคลที่เข้าให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม พันธกิจแต่ละข้อสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพซึ่งกำหนดทิศทางในการทำงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยธรรม โดย CHS มีโครงสร้างดังต่อไปนี้

- พันธกิจแก่ประการ
- ความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ
- ข้อปฏิบัติสำคัญที่พึงกระทำเพื่อตอบสนองพันธกิจ
- ความรับผิดชอบขององค์กรในการสนับสนุนให้เกิดการดำเนินการที่มีความแน่นอนและเป็นระบบสอดคล้องกับ ข้อปฏิบัติสำคัญตลอดทุกส่วนขององค์กร

ข้อปฏิบัติสำคัญและความรับผิดชอบขององค์กรมีดังต่อไปนี้ ตามลำดับ

- สิ่งที่เจ้าหน้าที่ซึ่งทำงานด้านมนุษยธรรมจะต้องทำเพื่อก่อให้เกิดแผนงานคุณภาพสูงที่สอดคล้องและน่าไว้วางใจสำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ
- นโยบาย กระบวนการ และระบบที่องค์กรซึ่งทำงานด้านมนุษยธรรมจำเป็นจะต้องนำไปใช้เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือทางด้านมนุษยธรรมอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และน่าเชื่อถือ

อภิธานศัพท์ซึ่งใช้ใน CHS และคำอธิบายอยู่ในส่วนท้ายของเอกสารนี้

iii. การนำ CHS ไปใช้

องค์กรที่ปฏิบัติตามหลัก CHS มุ่งที่จะทำตามพันธกิจเก่าประการ โดยอย่างน้อยที่สุด จะต้องทำงานอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาระบบ โครงสร้าง และการปฏิบัติงานขององค์กรให้เหมาะสม เพื่อการพัฒนาคุณภาพและความรับผิดชอบของการดำเนินงานทางด้านมนุษยธรรม อย่างไรก็ตาม องค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านมนุษยธรรมนั้นมีความแตกต่างหลากหลาย พวกเขาจำเป็นต้องลงมือปฏิบัติกรอย่างเหมาะสมแก่เวลาและปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความสามารถและอำนาจหน้าที่ขององค์กร รวมไปถึงลำดับขั้นและสถานะของวิกฤตการณ์ที่ได้เผชิญด้วย

เมื่อองค์กรพบอุปสรรคในการปฏิบัติตามพันธกิจเก่าประการ จะต้องตระหนักถึงปัญหาและคิดหาวิธีการจัดการกับอุปสรรคที่ขัดขวางการดำเนินการตามภารกิจ องค์กรจะต้องเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและพัฒนาวิธีการในการจัดการกับข้อจำกัดที่ต้องเผชิญ

การวิเคราะห์การนำเอาหลัก CHS ไปปฏิบัติทั้งหมด จะต้องอยู่บนพื้นฐานของระดับการดำเนินงานตามพันธกิจเก่าประการ และไม่ใช่เพียงแต่ในแง่ของการประเมินว่าได้ทำตามข้อปฏิบัติสำคัญหรือไม่และ/หรือการปฏิเสธความรับผิดชอบขององค์กรเท่านั้น กล่าวคือ ข้อปฏิบัติสำคัญตามหลัก CHS จะต้องนำมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทด้วย

หลัก CHS สามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรและบุคคล ดังต่อไปนี้

- ให้ความช่วยเหลือโดยตรงต่อชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต
- ให้การสนับสนุนด้านการเงิน อุปกรณ์ หรือวิธีการ แก่องค์กรอื่น ๆ แต่ไม่ได้มีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือโดยตรง
- ทำงานโดยผสมผสานทั้งสองรูปแบบข้างต้น

หลักการ CHS ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทางด้านมนุษยธรรมนำไปใช้ได้หลากหลายแนวทาง เพื่อก่อให้เกิดผลดังต่อไปนี้

- ส่งเสริมความรับผิดชอบระดับสูงสุดต่อชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต และพัฒนาคุณภาพของการบริการผู้ที่ได้รับผลกระทบเหล่านั้น
- พัฒนาแผนการทำงานเพื่อปฏิบัติตามหลัก CHS และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ควบคุมคุณภาพและความรับผิดชอบ โดยใช้หลัก CHS เป็นกรอบในการสนับสนุนมาตรฐานองค์กรและมาตรฐานทางด้านเทคนิคที่มีอยู่แล้ว
- ประเมินตนเองและพัฒนาคุณภาพของแผนงาน
- ตรวจสอบหรือรับรองการปฏิบัติตามหลักการ และแสดงออกถึงการปฏิบัติตามแนวทางให้ผู้อื่นทราบ
- ทำการประเมินกระบวนการภายในตามความเหมาะสมและสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามข้อปฏิบัติและหน้าที่รับผิดชอบขององค์กรตามหลัก CHS

องค์กรที่ตัดสินใจจะใช้ CHS จะต้องสนับสนุนหลักการนี้ทั้งภายในและนอกองค์กร

องค์กรที่มีการทำงานแบบความร่วมมือจะต้องอธิบายการปฏิบัติงานตามหลัก CHS ทำความเข้าใจถึงวิธีการที่องค์กรภาคีหรือหุ้นส่วน³ จะดำเนินการตามพันธกิจเก่าประการ และทำทุกอย่างเพื่อให้การทำงานร่วมกันเป็นไปตามหลัก CHS

iv. ถ้อยแถลง

บุคคลหรือองค์กรใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางด้านมนุษยธรรม การที่จะต้องนำหลัก CHS ไปใช้และสามารถกล่าวได้ว่า “เราทำงานเพื่อบังคับสู่การปฏิบัติตามหลัก CHS” องค์กรอาจจะไม่เพียงกล่าวอ้างว่าได้ทำตามหลัก CHS แต่หากต้องผ่านการตรวจสอบโดยตรงไปตรงมา

³ ดูความหมายในอภิธานศัพท์

v. การปฏิบัติการด้านมนุษยธรรมตามหลักการ

คน คือ หัวใจสำคัญของการดำเนินงานด้านมนุษยธรรม แรงจูงใจเบื้องต้นในการตอบสนองต่อวิกฤตใด ๆ ก็ตาม คือ ความต้องการที่จะรักษาชีวิต บรรเทาความทุกข์ทรมานของมนุษย์ และสนับสนุนสิทธิในการมีชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี

องค์กรด้านมนุษยธรรมตระหนักว่าความจำเป็นทางด้านมนุษยธรรมมีความสำคัญที่สุด และดังนั้นจึงพยายามให้ความช่วยเหลือทางด้านมนุษยธรรมในทุกที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ

การดำเนินงานด้านมนุษยธรรม เป็นไปตามหลักการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางสี่ประการ ดังต่อไปนี้⁴

- **หลักมนุษยธรรม** ความทุกข์ของมนุษย์จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างทั่วถึง เป้าหมายของการดำเนินการด้านมนุษยธรรม คือ การปกป้องชีวิตและสุขภาพ และสนับสนุนการเคารพความเป็นมนุษย์
- **หลักความเสมอภาค** การดำเนินการด้านมนุษยธรรมจะต้องเป็นไปตามหลักความจำเป็นเท่านั้น ให้ความสำคัญกับการตีความทุกข์ที่ฉุกเฉินก่อน และไม่แบ่งแยกสัญชาติ เชื้อชาติ เพศ ความเชื่อทางศาสนา ชนชั้น หรือความเห็นทางการเมือง
- **หลักความเป็นอิสระ** การดำเนินงานด้านมนุษยธรรมจะต้องเป็นอิสระจากความคิดที่มีต่อการเมือง เศรษฐกิจ และการทหาร และองค์ประกอบอื่นๆ ที่ผู้ปฏิบัติอาจมีต่อพื้นที่ที่จะต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือทางด้านมนุษยธรรม
- **หลักความเป็นกลาง** การดำเนินการด้านมนุษยธรรมจะต้องไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในคู่พิพาทหรือเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางการเมือง เชื้อชาติ ศาสนา และระบบการปกครอง⁵

หลักการด้านมนุษยธรรมเหล่านี้ คือ แกนหลักของงานทางด้านมนุษยธรรมทั้งหมด หลักการเหล่านี้เป็นแนวทางปฏิบัติและการนำเอาไปปฏิบัตินั้นมีความสำคัญต่อการจำแนกการดำเนินการทางด้านมนุษยธรรมออกจากรูปแบบกิจกรรมและการดำเนินการ อื่น ๆ ในหลักการ CHS นั้น หลักการทั้งสี่ประการจะถูกนำมาใส่ไว้ในพันธกิจหลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ ข้อปฏิบัติที่สำคัญ และความรับผิดชอบขององค์กร

กฎหมายมนุษยธรรมระหว่างประเทศ กฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ และกฎหมายผู้ลี้ภัยต่างประเทศ เป็นรากฐานของมาตรฐานทางด้านกฎหมายเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องบุคคลและกลุ่มบุคคล รวมไปถึงรูปแบบของการช่วยเหลือที่พวกเขาจะได้รับ กฎบัตรมาตรฐานมนุษยธรรม The Sphere ได้สรุปรวมหลักการสำคัญทางด้านกฎหมายที่มีอิทธิพลต่อสวัสดิภาพของผู้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติหรือความขัดแย้ง

ผู้นำเอามาตรฐานหลักมนุษยธรรมไปใช้ ตระหนักถึงความรับผิดชอบเบื้องต้นของรัฐและผู้มีอำนาจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการที่จะปกป้องและช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติหรือการขัดกันทางอาวุธภายในพื้นที่ของตน การดำเนินการทางด้านมนุษยธรรมจะต้องไม่ทำลายความรับผิดชอบในส่วนนี้ และหากเป็นไปได้จะต้องส่งเสริมกัน

⁴ หลักมนุษยธรรม ความเสมอภาค ความเป็นอิสระ และความเป็นกลาง จาก หลักการพื้นฐานของสภาวิชาชีพและสภาเสี้ยววงเดือนแดงประกาศไว้ ณ กรุงเวียนนา ปี 1965 ในการประชุมนานาชาติของสภาวิชาชีพและสภาเสี้ยววงเดือนแดง การประชุมสมัชชาสหประชาชาติ 46/182 วันที่ 19 ธันวาคม 1991 และการประชุมสมัชชาสหประชาชาติ 58/114 วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2004

⁵ ที่ทำงานให้ความช่วยเหลืออย่างเสมอภาคและไม่เข้าข้างฝ่ายใดในการพิพาท บางองค์กรไม่ได้ตระหนักว่าหลักความเป็นกลางได้ขัดขวางการสนับสนุนบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบและความยุติธรรม

vi. พันธกิจเป้าประสงค์และแนวทางด้านคุณภาพ



1. ชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมตรงความต้องการ
หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ: การตอบสนองทางด้านมนุษยธรรมเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ



2. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเข้าถึงความช่วยเหลือทางด้านมนุษยธรรมตามความต้องการอย่างสมควรแก่เวลา
หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ: การตอบสนองทางด้านมนุษยธรรมมีประสิทธิภาพและสมควรแก่เวลา



3. ผลจากการให้ดำเนินการด้านมนุษยธรรมทำให้ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตไม่ได้รับผลกระทบเชิงลบและมีความพร้อมมากขึ้น รวมไปถึงสามารถฟื้นฟูและห่างไกลจากความเสี่ยง
หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ: การตอบสนองทางด้านมนุษยธรรมสร้างประสิทธิภาพชุมชนที่แข็งแกร่งและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบ



4. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตตระหนักถึงสิทธิและสิทธิอันพึงมีพึงได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตนเอง
หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ: การตอบสนองทางด้านมนุษยธรรมอยู่บนพื้นฐานของการสื่อสาร มีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็น



5. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับการแก้ปัญหการร้องเรียนด้วยวิธีการที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ
หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ: สนับสนุนให้มีการแจ้งปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหานั้น



6. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับความช่วยเหลือที่เกิดจากความร่วมมือและส่งเสริมซึ่งกันและกัน
หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ: การปฏิบัติการทางด้านมนุษยธรรมจะต้องเกิดจากความร่วมมือและการส่งเสริมซึ่งกันและกัน



7. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตสามารถคาดหวังได้ว่าจะได้รับความช่วยเหลือที่ดีขึ้นจากการที่องค์กรได้เรียนรู้จากประสบการณ์และการสะท้อนกลับ
หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ: ผู้ทำงานด้านมนุษยธรรมเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



8. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับความช่วยเหลือที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครที่มีความสามารถและรู้จักวิธีการจัดการที่ดี
หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ: พนักงานได้รับการส่งเสริมให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม



9. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตสามารถคาดหวังได้ว่าชุมชนจะช่วยเหลือพวกเขาในการจัดการกับทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และจริยธรรม
หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ: ทรัพยากรได้รับการจัดการและถูกใช้อย่างมีความรับผิดชอบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด



vii. พันธกิจ การปฏิบัติการ และความรับผิดชอบ

1. ชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมตรงความต้องการ

หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ การตอบสนองทางด้านมนุษยธรรมเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ

ข้อปฏิบัติสำคัญ

- 1.1 ทำการวิเคราะห์บริบทและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบ ตรงไปตรงมา และสม่ำเสมอ
- 1.2 ออกแบบและใช้วิธีการดำเนินงานที่เหมาะสม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานการประเมินความต้องการ⁶ และความเสี่ยงอย่างเป็นกลาง รวมไปถึงความเข้าใจถึงความละเอียดอ่อนและความสามารถของกลุ่มคนที่มีความแตกต่างหลากหลาย⁷
- 1.3 ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ ความสามารถ และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

ความรับผิดชอบขององค์กร

- 1.4 มีนโยบายมุ่งให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นธรรมโดยคำนึงถึงความต้องการและความสามารถของชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต
- 1.5 มีนโยบายสร้างพันธกิจที่ตระหนักถึงความหลากหลายของชุมชน ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ที่ไม่ได้รับประโยชน์หรือผู้ถูกแบ่งแยก และเก็บข้อมูลโดยไม่แบ่งแยก
- 1.6 มีกระบวนการที่จะทำการวิเคราะห์บริบทอย่างเหมาะสมต่อเนื่อง

⁶ “ความต้องการ” รวมถึง ความช่วยเหลือและการปกป้องคุ้มครอง

⁷ หมายถึง ยกตัวอย่างเช่น ผู้หญิง ผู้ชาย เด็กหญิง เด็กชาย วัยรุ่น และผู้ใหญ่ รวมไปถึงบุคคลทุพพลภาพและประชากรกลุ่มน้อยหรือกลุ่มชาติพันธุ์ โดยไม่มีการแบ่งแยก



2. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเข้าถึงความช่วยเหลือทางด้านการ มนุษยธรรมตามความต้องการอย่างสมควรแก่เวลา

หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ การตอบสนองทางด้านการมนุษยธรรมมีประสิทธิผลและสมควรแก่เวลา

ข้อปฏิบัติสำคัญ

- 2.1 ออกแบบแผนงานที่สามารถแก้ไขข้อจำกัด⁸ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถทำได้จริงและปลอดภัยต่อชุมชน
- 2.2 ดำเนินการตอบสนองทางด้านการมนุษยธรรมอย่างสมควรแก่เวลา ตัดสินใจ และดำเนินการโดยไม่ให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็น
- 2.3 รายงานและส่งต่อความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองให้องค์กรที่มีภารกิจโดยตรง และมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องทราบ และจัดการหรือส่งเสริมให้ความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนอง
- 2.4 ใช้มาตรฐานทางเทคนิคและมาตรฐานการปฏิบัติที่ดีและเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานด้านมนุษยธรรมที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกฝนภายในส่วนงานด้านมนุษยธรรมในการวางแผนและประเมินแผนงาน
- 2.5 ติดตามการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน และผลลัพธ์จากการตอบสนองทางมนุษยธรรม เพื่อที่จะปรับแผนงานและจัดการกับการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

ความรับผิดชอบขององค์กร

- 2.6 ข้อตกลงของแผนงานจะต้องสอดคล้องกับความสามารถในการทำงานขององค์กร
- 2.7 ข้อตกลงนโยบายจะต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
 - a. การตรวจสอบและประเมินการทำงานและผลการทำงานอย่างเป็นระบบ เป็นกลาง และสม่ำเสมอ
 - b. นำข้อมูลหลักฐานที่ได้จากการตรวจสอบและประเมินมาใช้เพื่อปรับและพัฒนาแผนงาน
 - c. การตัดสินใจอย่างเหมาะสมแก่เวลาโดยมีทรัพยากรสนับสนุนการตัดสินใจ

⁸ ตัวอย่างเช่น การเข้าถึง ความปลอดภัย การขนส่ง และการสนับสนุนเงินทุนในเชิงมนุษยธรรม



3. ผลจากการให้ดำเนินการด้านมนุษยธรรมทำให้ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตไม่ได้รับผลกระทบเชิงลบและมีความพร้อมมากขึ้น รวมไปถึงสามารถฟื้นฟูและห่างไกลจากความเสี่ยง

หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ การตอบสนองด้านมนุษยธรรมสร้างประสิทธิภาพชุมชนที่แข็งแกร่งและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบ

ข้อปฏิบัติสำคัญ

- 3.1 แผนงานจะต้องเกิดขึ้นจากการตระหนักถึงความสามารถของชุมชนและการทำงานเพื่อพัฒนาการฟื้นฟูชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต
- 3.2 นำผลจากวิกฤตที่ชุมชนได้รับและผลจากการประเมินความเสี่ยงและแผนการเตรียมพร้อมเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
- 3.3 ส่งเสริมการพัฒนาความเป็นผู้นำภายในท้องถิ่นและส่งเสริมองค์กรให้สามารถเป็นกลุ่มแรกที่ตอบสนองกับวิกฤตการณ์ในอนาคตได้ ลงมือดำเนินการเพื่อส่งเสริมให้ชนชายขอบและกลุ่มที่ขาดโอกาสได้เป็นตัวแทนนำเสนอความต้องการอย่างเหมาะสม
- 3.4 วางแผนการส่งต่อการดำเนินการหรือกลยุทธ์การถอนตัวตั้งแต่ขั้นแรกของแผนทางด้านมนุษยธรรมเพื่อให้เกิดผลเชิงบวกในระยะยาวและลดความเสี่ยงในการต้องพึ่งพาผู้อื่น
- 3.5 ออกแบบและทำตามแผนงานที่ส่งเสริมการฟื้นฟูจากภัยพิบัติตั้งแต่ระยะต้นและสร้างผลประโยชน์ให้กับเศรษฐกิจภายในท้องถิ่น
- 3.6 ระบบและจัดการกับผลกระทบเชิงลบที่อาจจะเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจอย่างสมควรแก่เวลา และเป็นระบบในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - a. ความปลอดภัย ความมั่นคง ศักดิ์ศรี และสิทธิของคน
 - b. การหาผลประโยชน์และล่วงละเมิดทางเพศโดยเจ้าหน้าที่
 - c. วัฒนธรรม เพศ และความสัมพันธ์ทางด้านสังคมและการปกครอง
 - d. รายได้
 - e. เศรษฐกิจท้องถิ่น
 - f. สภาพแวดล้อม

ความรับผิดชอบขององค์กร

- 3.7 จะต้องออกแบบนโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดผล ดังต่อไปนี้
 - a. ยับยั้งแผนงานที่ก่อให้เกิดผลเชิงลบ อย่างเช่น การที่เจ้าหน้าที่หาผลประโยชน์ ล่วงละเมิด หรือแบ่งแยกกีดกันชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต
 - b. ส่งเสริมความเข้มแข็งของความสามารถชุมชน
- 3.8 ระบบจะต้องปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดที่เก็บจากชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง



4. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตตระหนักถึงสิทธิและสิทธิอันพึงมีพึงได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตนเอง

หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ การตอบสนองทางด้านมนุษยธรรมอยู่บนพื้นฐานของการสื่อสาร มีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็น

ข้อปฏิบัติที่สำคัญ

- 4.1 ให้ข้อมูลแก่ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเกี่ยวกับองค์กร หลักการทำงาน การทำงานของพนักงาน กระบวนการทำงาน เป้าหมายและสิ่งที่จะให้ในการทำงานเพื่อช่วยเหลือ
- 4.2 สื่อสารด้วยภาษา รูปแบบ และสื่อที่เข้าใจได้ง่าย แสดงถึงความเคารพ และสอดคล้องกับวัฒนธรรมของสมาชิกในชุมชนที่มีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะของกลุ่มที่มีความอ่อนไหวและชนชายขอบ
- 4.3 ส่งเสริมให้ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตมีตัวแทนและมีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนการทำงาน
- 4.4 เชิญชวนและส่งเสริมให้ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจที่มีต่อคุณภาพและประสิทธิผลของความช่วยเหลือที่รับ โดยให้ความสนใจกับเพศ อายุ และความหลากหลายของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

ความรับผิดชอบขององค์กร

- 4.5 มีนโยบายการแบ่งปันข้อมูลและสนับสนุนวัฒนธรรมการสื่อสารแบบเปิด
- 4.6 มีนโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตให้สะท้อนถึงลำดับความสำคัญของความต้องการและความเสี่ยงของพวกเขาในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน
- 4.7 การสื่อสารภายนอก รวมไปถึงการสื่อสารเพื่อการระดมทุน จะต้องถูกต้อง อยู่ในขอบเขตศีลธรรม และให้ความเคารพ รวมทั้งนำเสนอข้อมูลชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบอย่างคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์



5. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับการแก้ไขปัญหาการเรียนด้วยวิธีการที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ สนับสนุนให้มีการแจ้งปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหานั้น

ข้อปฏิบัติสำคัญ

- 5.1 ฟังความคิดเห็นจากชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตในการออกแบบ ดำเนินการ และตรวจสอบกระบวนการแก้ไขปัญหการเรียน
- 5.2 ยินดีและรับฟังปัญหา และสื่อสารให้เกิดความเข้าใจว่าจะใช้วิธีการอย่างไรในการแก้ไขและระบุขอบเขตในการแก้ไขปัญาหา
- 5.3 จัดการกับปัญหาการเรียนอย่างสมควรแก่เวลา ยุติธรรม และเหมาะสม ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้แจ้งปัญหาและผู้ที่ได้รับผลกระทบในทุกขั้นตอนการทำงาน

ความรับผิดชอบขององค์กร

- 5.4 กระบวนการจัดการกับปัญหาที่ได้รับแจ้งสำหรับชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตจะต้องถูกบันทึกไว้และพร้อมใช้งาน กระบวนการต้องครอบคลุมการกำหนดแผนงาน การหาผลประโยชน์และลงละเมิดทางเพศ รวมไปถึงการใช้อำนาจในทางที่ผิดต่าง ๆ
- 5.5 สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับปัญหาที่ได้รับแจ้งอย่างจริงจังและดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายและกระบวนการทำงาน
- 5.6 ชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตมีความตระหนักรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับพฤติกรรมที่คาดหวังของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านมนุษยธรรม รวมถึงพันธกิจองค์กรที่ห้ามไม่ให้มีการหาประโยชน์และลงละเมิดทางเพศ
- 5.7 ปัญหาที่แจ้งที่ไม่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบขององค์กรจะต้องถูกส่งต่อไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องในลักษณะที่สอดคล้องกับข้อปฏิบัติที่ถูกต้อง



6. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับความช่วยเหลือที่เกิดจากความร่วมมือและส่งเสริมซึ่งกันและกัน

หลักเกณฑ์ทางด้านคุณภาพ การปฏิบัติการทางด้านมนุษยธรรมจะต้องเกิดจากความร่วมมือและการส่งเสริมซึ่งกันและกัน

ข้อปฏิบัติที่สำคัญ

- 6.1 ระบบบทบาท ความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพ และความสนใจของหน่วยงานต่าง ๆ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกัน⁹
- 6.2 ส่งเสริมให้เกิดการเกื้อกูลกันของการดำเนินงานด้านมนุษยธรรมของผู้มีอำนาจระดับชาติและระดับท้องถิ่น¹⁰ รวมไปถึงองค์กรทางด้านมนุษยธรรมอื่น ๆ
- 6.3 เข้าร่วมในเครือข่ายความร่วมมือที่เกี่ยวข้องและทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อลดภาระของชุมชน และขยายขอบเขตในการให้ความช่วยเหลือและบริการทางด้านมนุษยธรรมให้กว้างยิ่งขึ้น
- 6.4 แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ร่วมงาน กลุ่มความร่วมมือ และผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม

ความรับผิดชอบขององค์กร

- 6.5 นโยบายและกลยุทธ์สนับสนุนความมุ่งมั่นที่จะประสานงานและร่วมมือกับผู้อื่น อันได้แก่ องค์กรอำนาจระดับชาติและภายในท้องถิ่น โดยยังเน้นที่หลักมนุษยธรรมเป็นหลัก
- 6.6 การทำงานร่วมกันจะต้องดำเนินไปภายใต้ข้อตกลงที่ชัดเจนและแน่นอน โดยเคารพการทำงาน หน้าที่ และความเป็นอิสระของทั้งสองฝ่าย และยังคงตระหนักถึงข้อจำกัดและเป้าหมายในการทำงานของแต่ละฝ่ายด้วย

⁹ หมายรวมถึง ผู้ทำงานภายในท้องถิ่น องค์กรด้านมนุษยชน ผู้มีอำนาจในท้องถิ่น บริษัทเอกชน และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

¹⁰ ในกรณีที่ผู้มีอำนาจเป็นฝ่ายหนึ่งในความขัดแย้ง ผู้ปฏิบัติงานด้านมนุษยธรรมจะต้องใช้ดุลยพินิจและความเป็นกลางในการลงมือทำงาน เน้นที่ผลประโยชน์ของชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเป็นหลักในการตัดสินใจ



7. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตสามารถคาดหวังได้ว่าจะได้รับความช่วยเหลือที่ดีขึ้นจากการที่องค์กรได้เรียนรู้จากประสบการณ์และการสะท้อนกลับ

หลักเกณฑ์ด้านคุณภาพ ผู้ทำงานด้านมนุษยธรรมเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อปฏิบัติสำคัญ

- 7.1 นำเอาบทเรียนและประสบการณ์ที่ได้รับมาใช้ในการออกแบบแผนงาน
- 7.2 เรียนรู้ ริเริ่ม และลงมือเปลี่ยนแปลงโดยอยู่บนพื้นฐานของการตรวจสอบ ประเมิน และรับฟังความคิดเห็นและปัญหา
- 7.3 แบ่งปันบทเรียนและนวัตกรรมเป็นการภายในร่วมกับชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

ความรับผิดชอบขององค์กร

- 7.4 มีนโยบายการประเมินผลและการเรียนรู้ และกำหนดวิธีการในการเรียนรู้จากประสบการณ์และพัฒนาการทำงาน
- 7.5 มีกลไกที่จะบันทึกความรู้และประสบการณ์ และทำให้องค์ความรู้ดังกล่าวสามารถเข้าถึงได้โดยคนทั้งองค์กร
- 7.6 องค์กรส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรมในการตอบสนองทางด้านมนุษยธรรมภายในกลุ่มผู้ร่วมงานและระหว่างฝ่ายต่าง ๆ



8. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตได้รับความช่วยเหลือที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครที่มีความสามารถและรู้จักวิธีการจัดการที่ดี

หลักเกณฑ์ด้านคุณภาพ พนักงานได้รับการส่งเสริมให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ¹¹

ข้อปฏิบัติสำคัญ

- 8.1 พนักงานทำงานสอดคล้องกับหน้าที่และคำนิยมขององค์กร รวมไปถึงเป้าหมายที่ตกลงไว้และมาตรฐานการทำงาน
- 8.2 พนักงานตระหนักถึงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับตนเองและเข้าใจถึงผลที่จะเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตาม
- 8.3 พนักงานพัฒนาและใช้ความสามารถส่วนบุคคล ความสามารถทางเทคนิค และความสามารถในการจัดการที่จำเป็น ในการทำงานตามหน้าที่และเข้าใจถึงวิธีการที่องค์กรใช้สนับสนุนการทำงานของตน

ความรับผิดชอบขององค์กร

- 8.4 องค์กรมีการจัดการและจำนวนพนักงาน รวมไปถึงความสามารถในการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้
- 8.5 นโยบายพนักงานและวิธีการปฏิบัติมีความยุติธรรม โปร่งใส และไม่มีการแบ่งแยก ทั้งยังสอดคล้องกับกฎหมายการจ้างงานในท้องถิ่น
- 8.6 มีคำอธิบายลักษณะงาน เป้าหมายในการทำงาน และกระบวนการให้คำแนะนำ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ
- 8.7 มีหลักจรรยาบรรณที่อย่างน้อยทำให้พนักงานเกิดความตระหนักว่าไม่ควรหาประโยชน์ ล่วงละเมิด หรือแบ่งแยกกีดกันผู้อื่น
- 8.8 มีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาทักษะและความสามารถ
- 8.9 มีนโยบายเพื่อความปลอดภัยและสวัสดิการของพนักงาน

¹¹ พนักงาน คือ ตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งจากองค์กร ทั้งจากในประเทศ ต่างประเทศ ภายใต้การว่าจ้างทั้งแบบถาวรหรือชั่วคราว รวมไปถึงอาสาสมัครและผู้ให้คำปรึกษาด้วย



9. ชุมชนและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตสามารถคาดหวังได้ว่าชุมชนจะช่วยเหลือพวกเขาในการจัดการกับทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และจริยธรรม

หลักเกณฑ์ด้านคุณภาพ ทรัพยากรได้รับการจัดการและถูกใช้อย่างมีความรับผิดชอบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ข้อปฏิบัติสำคัญ

- 9.1 ออกแบบแผนงานและทำงานตามกระบวนการเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ¹² สร้างความสมดุลระหว่างคุณภาพ ราคา และเวลา ในแต่ละขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ
- 9.2 จัดการและใช้ทรัพยากรตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อลดการสิ้นเปลือง
- 9.3 ตรวจสอบและรายงานการใช้จ่ายที่สอดคล้องกับงบประมาณ
- 9.4 เมื่อมีการใช้ทรัพยากรภายในท้องถิ่นและในธรรมชาติ ต้องตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- 9.5 จัดการความเสี่ยงในการทุจริตและดำเนินการตามความเหมาะสมเมื่อตรวจสอบพบความไม่ถูกต้อง

ความรับผิดชอบขององค์กร

- 9.6 ใช้นโยบายและกระบวนการดำเนินงานควบคุมการใช้และการจัดการทรัพยากร รวมไปถึงวิธีการที่องค์กรจะดำเนินการด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - a. รับและจัดสรรเงินทุนและของขี้อุปโภคบริโภคอย่างมีจริยธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย
 - b. ใช้ทรัพยากรด้วยความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม;
 - c. ชัดขวางและจัดการการทุจริต นอกรีต ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการใช้ทรัพยากรในทางที่ผิด
 - d. จัดให้มีการตรวจสอบบัญชี ตรวจสอบการทำงาน และรายงานอย่างโปร่งใส
 - e. ประเมิน จัดการ และบรรเทาความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง
 - f. สร้างความเข้าใจว่าการรับเอาทรัพยากรไม่ได้หมายถึงการเลิกพึ่งพาตนเอง

¹² คำว่า “ทรัพยากร” มีความหมายกว้าง รวมไปถึงสิ่งที่จะต้องจำเป็นจะต้องใช้ในการทำงาน ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแต่ เงินทุน พนักงาน สินค้า อุปกรณ์ เวลา ที่ดิน ดิน น้ำ อากาศ ผลผลิตจากธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม เป็นต้น

viii. อภิธานศัพท์

ความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในหลักการ CHS มีดังต่อไปนี้

ความรับผิดชอบ คือ การใช้อำนาจอย่างรับผิดชอบ รับผิดชอบและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายฝ่าย และสำคัญที่สุด จากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการใช้อำนาจ

ชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต คือ ผู้หญิง ผู้ชาย เด็กหญิง และเด็กชายทั้งหมด ที่มีความต้องการความอ่อนไหว และความสามารถที่แตกต่างกันไป ที่ได้รับผลกระทบจากหายนะ ความขัดแย้ง ความยากจน หรือวิกฤตอื่น ๆ ภายในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง

เอกสาร คือ บันทึกการอภิปราย ความตกลง การตัดสินใจ และ/หรือการดำเนินการ ซึ่งอยู่ในทุกรูปแบบที่สามารถผลิตซ้ำได้

ประสิทธิผล คือ ขอบเขตที่การให้ความช่วยเหลือเป็นไปได้ตามเป้าหมาย

ประสิทธิภาพ คือ ขอบเขตของผลจากกระบวนการดำเนินงานด้านมนุษยธรรมทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ

การมีส่วนร่วม คือ กระบวนการที่องค์กรสื่อสาร ขอความเห็นและ/หรือสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนใจและ/หรือได้รับผลกระทบ ส่งเสริมให้ตระหนักถึงความกังวล ความปรารถนา ความคาดหวัง ความต้องการ สิทธิ และโอกาสของคนเหล่านี้ ในการจัดทำ ใช้งาน และตรวจสอบแผนงานเพื่อช่วยเหลือคนเหล่านั้น

การดำเนินงานด้านมนุษยธรรม คือ การดำเนินงานที่มุ่งเพื่อรักษาชีวิต บรรเทาทุกข์ และสร้างไว้ซึ่งศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ในระหว่างและหลังจากวิกฤตที่เกิดขึ้นจากมนุษย์และภัยธรรมชาติ รวมไปถึงการดำเนินการเพื่อป้องกันและเตรียมพร้อมในการรับมือด้วย¹³

องค์กร คือ สถาบันที่มีโครงสร้างการจัดการและอำนาจในการดำเนินงานตามหลัก CHS

หุ้นส่วน คือ องค์กรต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกันภายใต้ข้อตกลงอย่างเป็นทางการเพื่อไปสู่เป้าหมายเฉพาะ โดยมีการระบบบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจนและเห็นพ้องต้องกัน

นโยบาย คือ คำแถลงการณ์ความตั้งใจและกฎเกณฑ์ในการตัดสินใจที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

การปกป้องคุ้มครอง คือ การดำเนินการทุกอย่างที่มุ่งเพื่อส่งเสริมการเคารพในสิทธิของบุคคลอย่างสมบูรณ์และเท่าเทียม โดยไม่แบ่งแยก อายุ เพศ เชื้อชาติ สังคม ศาสนา หรือภูมิหลังอื่น ๆ การปกป้องเกินความมากกว่าการช่วยเหลือชีวิตแบบปัจจุบันทันด่วนซึ่งมักจะเป็นกิจกรรมหลักในภาวะฉุกเฉิน

คุณภาพ คือ ภาพรวมขององค์ประกอบและลักษณะการให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลืออย่างสมควรแก่เวลา ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังที่บ่งชี้อย่างชัดเจนทั้งทางตรงและทางอ้อม และการเคารพในศักดิ์ศรีของผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือด้วย

การฟื้นฟู คือ ความสามารถของชุมชนหรือสังคมที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตในการที่จะต้านทาน ชีบซับ ปรับตัว และฟื้นจากผลกระทบเชิงลบอย่างเหมาะสมแก่เวลาและมีประสิทธิภาพ

พนักงาน คือ ตัวแทนทุกคนที่ได้รับการแต่งตั้งโดยองค์กร ทั้งจากในประเทศ นอกประเทศ ภายใต้การจ้างงานทั้งแบบถาวรหรือชั่วคราว รวมไปถึงอาสาสมัครและผู้ให้คำปรึกษาดด้วย

¹³ ตามที่ระบุไว้ใน the ALNAP Evaluation Humanitarian Action Pilot Guide, 2013, หน้า 14

มาตรฐานหลักมนุษยธรรมต่อคุณภาพและความรับผิดชอบ (CHS) กำหนดพันธกิจแก่ประการซึ่งองค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิผลในการให้ความช่วยเหลือได้ มาตรฐานนี้ยังสร้างความรับผิดชอบที่มากยิ่งขึ้นต่อชุมชนและคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต กล่าวคือ การที่ชุมชนและคนตระหนักรู้ถึงเป้าหมายในการทำงานขององค์กรด้านมนุษยธรรมจะกระตุ้นให้องค์กรดังกล่าวมีความรับผิดชอบ

ในฐานะมาตรฐานหลัก หลัก CHS ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงานด้านมนุษยธรรมที่ถูกหลักการ มีความรับผิดชอบ และคุณภาพสูง องค์กรด้านมนุษยธรรมสามารถนำหลักนี้ไปใช้ในฐานะหลักการทำงานอาสาสมัครโดยจะต้องปรับวิธีการภายในองค์กรให้สอดคล้องต่อกัน อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นหลักในการตรวจสอบการดำเนินงานด้วย

หลัก CHS เกิดขึ้นจากการร่วมปรึกษาหารือสามลำดับชั้น รวมเป็นเวลา 12 เดือนระหว่าง HAP International People In Aid และ โครงการ สเฟียร์ (Sphere Project) โดยมีบุคคลและองค์กรมากมายทำการวิเคราะห์เนื้อหาของ CHS และทำการทดสอบอย่างจริงจังทั้งในสำนักงานและภาคสนาม



corehumanitarianstandard



@corehumstandard

www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-9701015-9-8