ЗАТВЕРДЖЕНО
Протоколом № 3 від 17.04.2023
правління ГО "Лідерка"

ПОЛІТИКА ПІДЗВІТНОСТІ ПЕРЕД ПОСТРАЖДАЛИМ НАСЕЛЕННЯМ В ГУМАНІТАРНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА КАТЕГОРІЇ

Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або конфліктів: сукупність жінок, чоловіків, дівчат і хлопців з різними потребами, ступенем уразливості й можливостями, які постраждали від стихійних лих, збройних конфліктів, бідності та інших гуманітарних криз на певній території.

Гуманітарна діяльність: сукупність заходів, що вживаються з метою врятувати життя, полегшити страждання і відстояти людську гідність під час та після збройних конфліктів, екологічних, техногенних і стихійних лих,тощо, а також не допустити їх чи підготуватися до них.

Документ: будь-яка форма запису обговорень, угод, рішень та/або дій, яка представлена в друкованому вигляді.

Ефективність: рівень, при якому гуманітарна допомога досягає своїх цілей.

Залучення: процеси, за допомогою яких організації спілкуються, проводять консультації та/або забезпечують участь зацікавлених сторін та/або постраждалих від гуманітарної кризи осіб, гарантуючи їм розгляд озвучених проблем, побажань, очікувань, потреб, прав і можливостей, а також упровадження та коригування програм, у рамках яких їм надається допомога.

Захист: усі заходи, спрямовані на гарантування повної й рівноправної поваги до всіх осіб, незалежно від віку, статі, інвалідності, етнічного та соціального походження, сімейного стану, місця проживання або іншими ознаками. Поняття не вичерпується лише оперативними рятувальними заходами, яким часто під час надзвичайної ситуації приділяється основна увага.

Організаційний регламент: документально задекларована заява про наміри і правила, необхідні для прийняття рішень.

Партнери: організації, що працюють спільно на основі офіційної угоди для досягнення конкретної мети, з чітким і погодженим розподілом ролей та обов'язків.

Член/-киня ГО, волонтер/-ка: будь-який призначений представник організації, у тому числі який працює за національним, міжнародним та постійним або короткостроковим контрактом, а також волонтери і консультанти.

Підзвітність: механізм відповідального використання владних повноважень осіб, на яких покладені обовязки, який передбачає звітування перед зацікавленими сторонами, а особливо перед тими, на кого ці повноваження поширюються.

Раціональність: показник виконання програм чи та заходів гуманітарного реагування, якісних і кількісних, порівняно з затраченими коштами.

Стійкість: здатність уразливої до загроз громади чи суспільства своєчасно та ефективно протистояти небезпеці, витримати її, адаптуватися та відновитися після наслідків небезпеки.

Якість: сукупність властивостей і характеристик гуманітарної допомоги, необхідна для своєчасного задоволення життєво важливих, реальних потреб (як практичних так і стратегічних) та повага до гідності людей, яким ця допомога надається.

Принципи гуманітарної діяльності

Громадська організація «Лідерка» (далі – Організація) визнає, що гуманізм є визначальним у наданні допомоги там, де вона необхідна.

Гуманітарна діяльність Організації базується на чотирьох загальновизнаних принципах:

1) Гуманність: Полегшити страждання людей, де б вони не були, захистити життя й здоров'я людини та забезпечити її право на повагу.
2) Неупередженість: Гуманітарна діяльність здійснюється у випадку реальної потреби; перевага віддається найневідкладнішим ситуаціям, без дискримінації особи та/або групи осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, віку, статі, інвалідності, етнічного та соціального походження, сімейного стану, місця проживання або іншими ознаками
3) Незалежність: Гуманітарна діяльність не залежить від політичних, економічних, військових або інших цілей осіб та організацій, пов'язаних з територією, де здійснюється гуманітарна діяльність.
4) Нейтралітет: Надавачі гуманітарної допомоги не стають на жодну зі сторін у збройних конфліктах та не вступають у будь-які конфлікти політичного, расового, релігійного чи ідеологічного характеру.

В основу всієї гуманітарної діяльності Організації покладено принцип людяності.

Зобов'язання, дії та відповідальність Організації

1. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або збройних конфліктів та є цільовою групою, отримують якісну, актуальну та відповідну їхнім потребам допомогу.

Гуманітарна допомога є актуальною та відповідає потребам постраждалого населення. Організація з цією метою буде:

- Систематично, об'єктивно та постійно аналізувати ситуацію та зацікавлені сторони.
- На основі об'єктивної оцінки потреб (допомога, захист) і ризиків, а також розуміння уразливості й можливостей різних груп населення розробляти та впроваджувати відповідні програми (проєкти).
- Вносити зміни у програми (проєкти) разом зі зміною потреб, можливостей та ситуації.
- Розробити організаційний регламент, який зобов'язує неупереджено надавати допомогу, виходячи з потреб і можливостей громад і осіб, постраждалих від гуманітарних криз.
- Запровадити чинні процедури, які забезпечують належний постійний аналіз ситуації.

2. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або збройних конфліктів, та є цільовою групою, мають своєчасний доступ до допомоги.

З метою надання ефективної та вчасної допомоги Організації буде:

- Розробляти програми (проєкти) з подолання перешкод для гуманітарної діяльності (доступність допомоги, безпека, логістика, фінансування), які б гарантували реальність та безпечність запропонованих для громади дій та заходів
- Надавати гуманітарну допомогу своєчасно, приймаючи відповідні рішення та діючи без зволікань.
- Будь-які потреби, котрі не вдалося задовольнити, перенаправляти організаціям, що мають відповідні людські та фінансові ресурси та повноваження, або ж адвокувати з метою задоволення цих потреб.
- Використовувати відповідні технічні стандарти й кращі практики гуманітарної діяльності для планування, реалізації та оцінювання програм.
- Здійснювати моніторинг діяльності та результатів гуманітарної допомоги для адаптування програм та проєктів і внесення в роботу необхідних коректив.

3. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або збройних конфліктів, та є цільовою групою, завдяки гуманітарній діяльності захищені від негативних наслідків, більш підготовлені до них, стійкі та менш уразливі.

Задля зміцнення спроможність та відвертання негативних наслідків Організації :

- Гарантуватиме, що проєкти розроблятимуться з урахуванням місцевих можливостей, та працюватимуть над підвищенням стійкості громад і осіб, постраждалих від гуманітарних криз.
- Використовуватими результати оцінок будь-яких існуючих загроз та ризиків для громади, а також планів із забезпечення готовності при управлінні діяльністю.
- Своєчасно та постійно визначатиме потенційні або наявні непередбачувані негативні наслідки, вживатиме відповідні заходи для їх подолання, у тому числі за такими напрямками:
  а) захист безпека, гідність та права людини;
  б) протидії сексуальній експлуатації та сексуальній нарузі з боку співробітників;
  в) впровадження культури гендерної рівності та принципу недискримінації.
- Впроваджуватиме системи, які захищають будь-яку інформацію особистого характеру, отриману від громад та осіб, постраждалих від гуманітарної кризи, розголошення якої може їм зашкодити.

4. Громади й особи, що постраждали від надзвичайних ситуацій або збройних конфліктів, знають свої права, обізнані щодо допомоги, на яку мають право, а також мають доступ до інформації та беруть участь у прийнятті важливих для них рішень.

Гуманітарна допомога, яка запроваджуватиметься Організації базується на спілкуванні, участі, зворотному зв’язку.

Відповідно Організації зобов'язується:

- Надавати громадам і особам, постраждалим від гуманітарної кризи, інформацію про організацію: принципи, яких вона дотримується у своїй діяльності; якої поведінки варто очікувати від свого персоналу; програми, які запроваджуються; яку допомогу вони надаватимуть.

- Спілкуватися тими мовами, у тому форматі й через різні канали комунікації: друковані ЗМІ, гарячі лінії, чат-боти, письмові матеріали, які легкі для розуміння й культурно прийнятні для різних членів громади, особливо, вразливих груп жінок та чоловіків.
- На всіх етапах гуманітарного циклу забезпечити участь та залучення осіб, постраждалих від кризи.
- Підтримувати громади й осіб, які постраждали від гуманітарних криз, та створити механізми зворотнього зв'язку, щоб вони могли висловитися стосовно якості й ефективності отриманої допомоги, особливо враховуючи стать, вік і етнокультурне різноманіття опитуваних.

5. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або збройних конфліктів, мають доступ до безпечних та дієвих механізмів розгляду скарг.

Організація безвідмовно прийматиме та опрацьовуватиме скарги, з цією метою необхідно:

- Проводити консультації з громадами й особами, постраждалими від гуманітарних криз, щодо планування, впровадження та перевірки процедур розгляду скарг.
- Встановити корпоративну культуру, коли скарги ретельно розглядаються, а дії щодо них здійснюються відповідно до встановлених організаційних регламентів та процедур.
- Інформувати громади й осіб, що постраждали від гуманітарних криз, про правила поведінки співробітників гуманітарної організації, в тому числі організаційних зобов'язань щодо недопущення з їхнього боку сексуальної експлуатації та наруги.
- Перенаправляти скарги, які не стосуються сфери діяльності організації, до відповідної установи.

6. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або збройних конфліктів, отримують скоординовану та взаємодоповнювальну допомогу.

В процесі надання гуманітарної допомоги, впровадження гуманітарної діяльності забезпечує скоординованість з іншими зацікавленими сторонами. З цією метою Організації необхідно :

- Визначити ролі, обов'язки, можливості та інтереси різних зацікавлених сторін.
- Брати участь у роботі відповідних координаційних груп та співпрацювати з іншими суб'єктами з метою скоротити перелік вимог до громади та збільшити масштаб і спектр послуг в гуманітарній діяльності.
- Обмінюватися необхідною інформацією з партнерами, координаційними групами та іншими зацікавленими суб'єктами через відповідні канали зв'язку.

7. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або збройних конфліктів, можуть розраховувати на допомогу найкращої якості, оскільки організації постійно вчаться на власному досвіді та відгуках про свою роботу.

Члени, волонтери, працівники Організації надаючи гуманітарну допомогу, постійно навчаються та самовдосконалюються:

- При розробці програм та проєктів враховувати попередній досвід роботи та відгуки про неї.
- Вчитися, впроваджувати нововведення та зміни, беручи до уваги результати моніторингів, оцінок, зворотного зв'язку і розглянутих скарг.
- Повідомляти про навчання та нововведення членам організації, волонтерам, працівникам, громадам і особам, постраждалим від кризи, а також іншим зацікавленим сторонам.

8. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або збройних конфліктів, отримують необхідну допомогу від добре організованої команди компетентних співробітників та волонтерів.

Персонал Організації заохочується до ефективного виконання своєї роботи, ставиться до неї справедливо та чесно. Зокрема:

- Члени, волонтери, працівники Організації виконують роботу відповідно до повноважень, цінностей організації, а також погоджених цілей і стандартів діяльності.
- Члени, волонтери, працівники Організації дотримуються організаційних регламентів, які їх стосуються, й усвідомлює наслідки у разі їх порушення.
- Члени, волонтери, працівники Організації розвивають і використовують необхідні особисті й управлінські якості, технічні знання для виконання своїх обов'язків і розуміє, яким чином організація може підтримати їх у робочому процесі.

9. Громади й особи, які постраждали від надзвичайних ситуацій або збройних конфліктів, можуть розраховувати, що організації, які надають їм допомогу, управляють ресурсами ефективно, раціонально та з дотриманням етичних норм.

Організація гарантує, що ресурси розподіляються та використовуються згідно з цільовим призначенням:

- Розроблятиме програми та проєкти й упроваджуватиме процеси для забезпечення ефективного використання ресурсів (кошти, обладнання, час, природні та людські ресурси тощо), балансуючи між їх якістю, вартістю та часовими рамками на кожному етапі надання допомоги.
- Управляти та використовувати ресурси за прямим призначенням з метою мінімізації зайвих витрат.
- Моніторити та звітувати по видатках згідно з бюджетом проєктів.
- При використанні місцевих та природних ресурсів враховувати їх вплив на навколишнє середовище.
- Не допускати проявів корупції, у разі її виявлення - вжити необхідних заходів.

APPROVED
Protocol No. 3 dated 04/17/2023
board of "THE LEADER"

ACCOUNTABILITY POLICY TO AFFECTED POPULATIONS IN HUMANITARIAN ACTIVITIES "THE LEADER" code (45068190)

KEY CONCEPTS AND CATEGORIES:

Communities and individuals affected by emergencies or conflicts: A collective term for women, men, girls, and boys with diverse needs, vulnerabilities, and capabilities who have been affected by natural disasters, armed conflicts, poverty, and other humanitarian crises in a specific territory.

Humanitarian activity: A set of measures taken to save lives, alleviate suffering, and uphold human dignity during and after armed conflicts, environmental, technological, and natural disasters, and to prevent or prepare for them.

Document: Any form of recording discussions, agreements, decisions, and/or actions presented in printed form.

Effectiveness: The level at which humanitarian aid achieves its goals.

Engagement: Processes through which organizations communicate, conduct consultations, and/or ensure the participation of stakeholders and/or those affected by humanitarian crises. This guarantees their consideration of voiced issues, wishes, expectations, needs, rights, and opportunities, as well as the implementation and adjustment of programs providing assistance.

The organization is committed to promoting accountability to affected populations, ensuring transparency, and handling complaints as part of its humanitarian activities. This policy applies to all stages of humanitarian action, including assessment, design, implementation, monitoring, and evaluation.

ACCOUNTABILITY TO AFFECTED POPULATIONS PRINCIPLES:

Participation: Ensure the active involvement of affected populations in decision-making processes related to humanitarian response and recovery efforts.

Transparency: Provide clear and accessible information about the organization's activities, decision-making processes, and available assistance.

Feedback and Complaints Mechanism: Establish and maintain effective mechanisms for receiving, addressing, and responding to feedback and complaints from affected populations.

Coordination: Collaborate with relevant stakeholders, including local authorities, other humanitarian organizations, and community leaders, to ensure coordinated and effective assistance.

Adaptability: Continuously assess and adjust humanitarian activities based on feedback, changing needs, and the evolving context.

IMPLEMENTATION:

The organization will develop and implement systems for accountability, conduct training and awareness programs, and ensure that all staff are familiar with this policy. The effectiveness of this policy will be regularly assessed, and adjustments will be made as needed.

RESPONSIBILITY:

The organization's leadership is responsible for overseeing the implementation of this accountability policy. Any breaches or non-compliance with this policy should be reported to [email address] with the subject line "complaint." All reported cases will be reviewed, and a response will be provided.

This policy aims to uphold the principles of dignity, respect, and responsiveness to the needs and voices of affected populations throughout the organization's humanitarian activities.

Protection: All measures aimed at ensuring full and equal respect for all individuals, regardless of age, gender, disability, ethnic and social origin, marital status, place of residence, or other characteristics. The concept extends beyond just immediate rescue efforts, often the primary focus during emergencies.

Organizational Regulations: A documented statement of intentions and rules necessary for decision-making.

Partners: Organizations working together based on an official agreement to achieve a specific goal, with a clear and agreed-upon division of roles and responsibilities.

Member of the NGO, Volunteer: Any appointed representative of the organization, including those working on national, international, and permanent or short-term contracts, as well as volunteers and consultants.

Accountability: A mechanism for the responsible exercise of authority by individuals entrusted with duties, involving reporting to stakeholders, particularly those on whom these powers are exercised.

Rationality: An indicator of the performance of humanitarian programs or actions, qualitative and quantitative, compared to the funds expended.

Resilience: The ability of a vulnerable community or society to timely and effectively withstand, adapt to, and recover from threats.

Quality: The sum of properties and characteristics of humanitarian aid necessary for the timely satisfaction of essential, real needs (both practical and strategic) and respect for the dignity of the people to whom this aid is provided.

Principles of Humanitarian Action:

The non-governmental organization "The Leader" (hereinafter - Organization) recognizes that humanism is decisive in providing assistance where needed.

The humanitarian activity of the Organization is based on four universally recognized principles:

1. Humanity: Alleviate human suffering wherever it is, protect human life and health, and ensure their right to respect.
2. Impartiality: Humanitarian action is taken in cases of actual need, giving priority to the most urgent situations without discrimination based on race, skin color, age, gender, disability, ethnic and social origin, marital status, place of residence, or other characteristics.
3. Independence: Humanitarian activity is independent of political, economic, military, or other goals of individuals and organizations associated with the territory where humanitarian activity is carried out.
4. Neutrality: Providers of humanitarian aid do not take sides in armed conflicts and do not engage in conflicts of a political, racial, religious, or ideological nature.

Foundation of Humanitarian Activity:

The Organization's humanitarian activity is based on the principle of humanity.

Commitments, Actions, and Responsibilities of the Organization:

Communities and individuals affected by emergencies or armed conflicts, as the target group, receive quality, timely, and needs-appropriate assistance.

The humanitarian aid is relevant and meets the needs of the affected population. To achieve this, the Organization will:

Systematically, objectively, and continuously analyze the situation and stakeholders.

Develop and implement relevant programs (projects) based on an objective assessment of needs (aid, protection), risks, and an understanding of the vulnerability and capabilities of different population groups.

Make changes to programs (projects) in line with changing needs, opportunities, and situations.

Develop organizational regulations that commit to providing assistance impartially, based on the needs and capabilities of communities and individuals affected by humanitarian crises.

Implement effective procedures ensuring proper and ongoing analysis of the situation.

Communities and individuals affected by emergencies or armed conflicts, as the target group, have timely access to assistance.

To provide effective and timely assistance, the Organization will:

- Develop programs (projects) to overcome obstacles to humanitarian activities (accessibility of aid, safety, logistics, funding), guaranteeing the feasibility and safety of proposed community actions and measures.
- Provide humanitarian assistance promptly, making appropriate decisions and taking prompt action.

- Redirect any needs that could not be met to organizations with the relevant human and financial resources and authority or advocate for meeting these needs.
- Use appropriate technical standards and best practices in humanitarian activities for planning, implementation, and evaluation of programs.
- Monitor the activity and results of humanitarian assistance to adapt programs and projects and make necessary corrections.

3. Protection and Enhanced Resilience:

Communities and individuals affected by emergencies or armed conflicts, as the target group, are protected from negative consequences, more prepared for them, resilient, and less vulnerable through humanitarian activities.

To strengthen capacity and prevent negative consequences, the Organization will:

Ensure that projects are developed considering local capabilities and work on enhancing the resilience of communities and individuals affected by humanitarian crises.

Use the results of assessments of existing threats and risks to communities, as well as plans for preparedness in managing activities.

Timely and consistently identify potential or existing unforeseen negative consequences and take appropriate measures to overcome them, including in the following areas:

a) Protection: Safety, dignity, and human rights.

b) Combating sexual exploitation and abuse by staff.

c) Implementing a culture of gender equality and non-discrimination.

Implement systems that protect any personally identifiable information obtained from communities and individuals affected by a humanitarian crisis, the disclosure of which could harm them.

4. Awareness of Rights and Participation:

Communities and individuals affected by emergencies or armed conflicts are aware of their rights, informed about the assistance they are entitled to, and have access to information, participating in decisions important to them.

Humanitarian assistance implemented by the Organization is based on communication, participation, and feedback. Accordingly, the Organization commits to:

- Provide communities and individuals affected by a humanitarian crisis with information about the organization: its principles, the expected behavior of its staff, implemented programs, and the assistance they will provide.
- Communicate in languages, formats, and through various communication channels: print media, hotlines, chatbots, written materials that are easy to understand and culturally acceptable to different community members, especially vulnerable groups of women and men.

- Ensure the participation and involvement of individuals affected by the crisis at all stages of the humanitarian cycle.
- Support communities and individuals affected by humanitarian crises, creating feedback mechanisms for them to express their views on the quality and effectiveness of the received assistance, especially considering gender, age, and ethnocultural diversity of respondents.

5. Access to Effective Complaints Mechanisms:

Communities and individuals affected by emergencies or armed conflicts have access to safe and effective complaint resolution mechanisms. The Organization will unequivocally receive and process complaints. To achieve this, it is necessary to:

Conduct consultations with communities and individuals affected by humanitarian crises regarding the planning, implementation, and verification of complaint resolution procedures.

Establish a corporate culture where complaints are carefully considered, and actions are taken in accordance with established organizational regulations and procedures.

Inform communities and individuals affected by humanitarian crises about the behavior rules of humanitarian organization staff, including organizational commitments to prevent sexual exploitation and abuse.

Redirect complaints that do not relate to the organization's activities to the appropriate institution.

6. Coordinated and Complementary Assistance:

Communities and individuals affected by emergencies or armed conflicts receive coordinated and complementary assistance. In the process of providing humanitarian assistance, the implementation of humanitarian activities ensures coordination with other stakeholders. For this purpose, the Organization needs to:

Define the roles, responsibilities, capabilities, and interests of various stakeholders.

Participate in relevant coordination groups and collaborate with other entities to reduce the list of community requirements and expand the scale and range of services in humanitarian activities.

Exchange necessary information with partners, coordination groups, and other stakeholders through appropriate communication channels.

7. Continuous Learning and Improvement:

Communities and individuals affected by emergencies or armed conflicts can rely on assistance of the highest quality, as organizations continually learn from their own experiences and feedback on their work. Members, volunteers, and staff of the Organization, providing humanitarian assistance, constantly learn and self-improve by:

Considering previous work experience and feedback when developing programs and projects.

Learning, implementing innovations and changes, taking into account the results of monitoring, assessments, feedback, and addressed complaints.

Communicating training and innovations to the members of the organization, volunteers, staff, communities, and individuals affected by the crisis, as well as other stakeholders.

8. Competent and Well-Organized Teams:

Communities and individuals affected by emergencies or armed conflicts receive necessary assistance from a well-organized team of competent staff and volunteers. The Organization's personnel is encouraged to perform their work effectively, fairly, and honestly by:

- Executing work in accordance with the organization's mandates, values, agreed-upon goals, and activity standards.
- Adhering to organizational regulations relevant to them and understanding the consequences in case of violation.
- Developing and utilizing necessary personal and management qualities, technical knowledge for the performance of their duties and understanding how the organization can support them in the work process.

9. Efficient Resource Management:

Communities and individuals affected by emergencies or armed conflicts can expect that organizations providing them assistance manage resources efficiently, rationally, and ethically. The Organization ensures that resources are allocated and utilized according to their intended purpose:

Developing programs and projects and implementing processes to ensure the efficient use of resources (funds, equipment, time, natural and human resources, etc.), balancing their quality, cost, and time frames at each stage of assistance provision.

Managing and using resources for their intended purpose to minimize unnecessary expenditures.

Monitoring and reporting on project budget expenditures.

Considering the impact of the use of local and natural resources on the environment.

Not tolerating manifestations of corruption and taking necessary measures if detected.