

DRC Kosovo – OKVIR HUMANITARNE ODGOVORNOSTI

30. SEPTEMBAR 2009. godine

Mi u DRC-u želimo da budemo odgovorni. Ne samo prema svojim donatorima i članovima, nego – što je najvažnije, onima kojima mi pokušavamo da pomognemo. Za to imamo mnoge instrumente, kao što su učešće, povratne informacije, rad na žalbama i izveštavanje. Jedan važan element čini obaveštavanje naših korisnika i interesnih strana o našem Okviru humanitarne odgovornosti u kojem se jasno definiše za šta treba da se smatramo odgovornim.

1) Kratak opis regionalnog programa za terenske/zemaljske kancelarije

Trenutni DRC-ov program pomoći na Zapadnom Balkanu izrastao je iz DRC-ovih sveobuhvatnih intervencija u sukobima i raseljavanjima koja su usledila za raspadom bivše Jugoslavije iz 1990.-tih godina. DRC je odgovoran za širok spektar različitih programa, koji idu od operacija za pružanje pomoći u vanrednim situacijama, do dugoročne rehabilitacije i rekonstrukcije.

Danas je DRC prisutan preko svoje tri glavne kancelarije u Beogradu, Prištini i Sarajevu, i takođe ima terenske i isturene kancelarije u Crnoj Gori i Makedoniji. DRC-ovi programi okrenuti su zajednici i integrišu različite sektore, kojima se podržavaju i zajednice domaćina i izbeglice, raseljena lica i povratnici.

Stoga DRC ima komparativne prednosti u pogledu iskustva u regionu, regionalnih sposobnosti i integrisanog, multisektorskog pristupa pitanjima raseljavanja i povratka.

Opštu dugoročnu viziju DRC-a na Zapadnom Balkanu čini promovisanje mira i stabilnosti putem pružanja podrške trajnim rešenjima za izbeglice i raseljena lica.

2) Ciljevi DRC-a, partneri i interesne strane u oblasti rada

Ciljevi:

Opšti programski ciljevi vezani za DRC Kosovo jesu da:

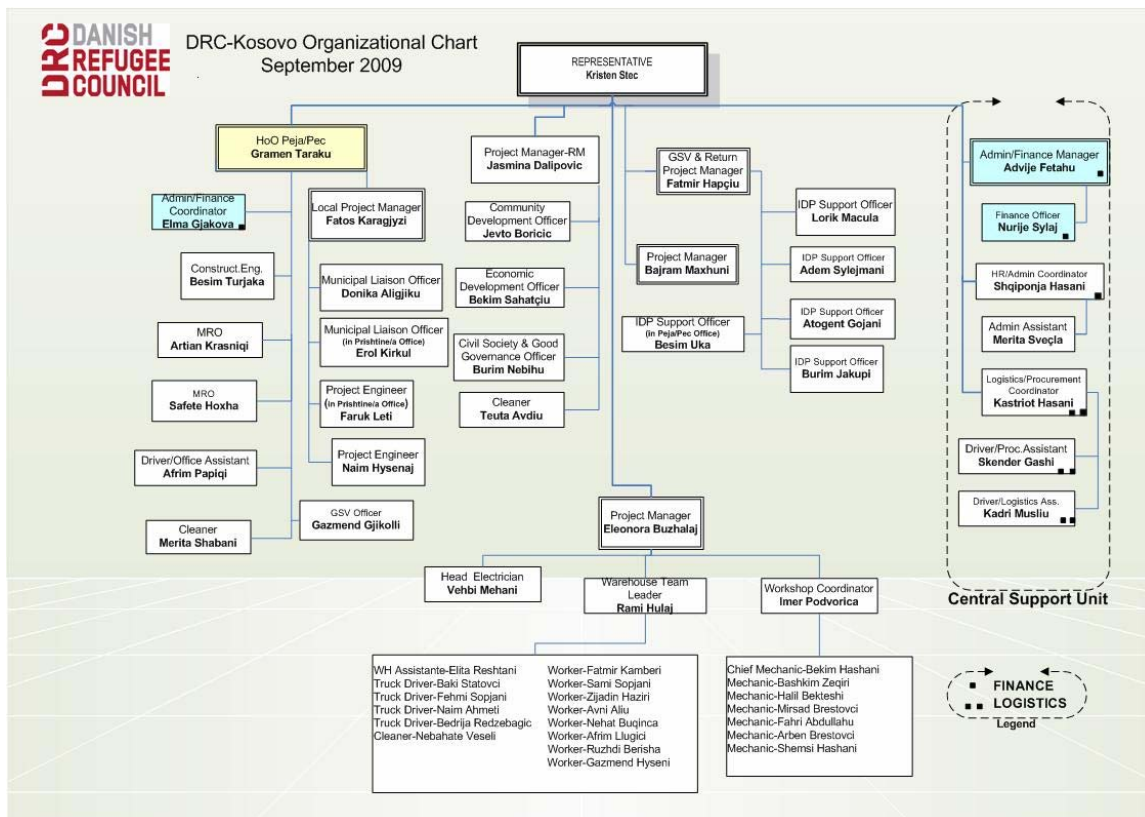
- Osnovna prava ljudi, koji su raseljeni i ne mogu da traže trajno rešenje, ili nisu sigurni u svom postupku odlučivanja, budu zaštićena, i da oni znaju koje su njihove mogućnosti za trajno rešenje
- Ljudi koji izaberu neko trajno rešenje (povratničko/lokalno naselje, odnosno preseljenje) kreću se u pravcu održive (re-)integracije na osnovu svojih ličnih kapaciteta i resursa
- Lokalna politika i kapaciteti angažuju se na zaštiti ljudskih prava u potrazi za željenim trajnim rešenjem i pozitivno doprinose omogućavanju procesa (re-)integracije.

Interesne strane i partneri

Na Kosovu DRC radi sa sledećim interesnim stranama i partnerima:

- Institucije centralnih i lokalnih vlasti, uključujući ministarstva i opštine na celom Kosovu
- Kancelarija za vezu sa Evropskom komisijom na Kosovu
- UNHCR
- UNDP
- Kosovsko ministarstvo za zajednice i povratak
- Donatori
- UNMIK-ova služba za podršku zajednica
- OEBS
- KFOR
- Međunarodna policija/Kosovska policija
- Kosovska imovinska agencija
- Lokalne nevladine organizacije na Kosovu i u Srbiji
- DRC-Kosovo je izvršni član grupe nevladinih organizacija koje se bave izgradnjom mira (NPCG),
- Partnerstvo za mir – DRC je u savetodavnom odboru mreže lokalnih NVO-a za partnerstvo za mir

3) Organogram DRC Kosova sa kadrovskim funkcijama



4) Domaći i međunarodni standardi i kodeksi

DRC je registrovan kao međunarodna nevladina organizacija koja radi na Kosovu i ima sertifikat o registraciji prema UNMIK – Uredbi 1999/22 o registraciji i radu. DRC dalje poštuje međunarodne standarde prilikom programiranja i implementacije. Tako "Sphere" standardi čine sastavni deo DRC-ovog Priručnika o programima, koji upućuje o globalnom i lokalnom programiranju. DRC se u potpunosti pridržava principa koji su definisan Kodeksom ponašanja Međunarodnog komiteta crvenog krsta (ICRC).

DRC je takođe izdao priručnik o pravilima službe i zaposlenih, a mehanizam za žalbe zaposlenih će postati njegov integralni deo. Pored toga, DRC je uspostavio šemu visine plata za domaće radnike.

DRC osigurava da se u intervencijama pridržava principa i odredbi međunarodnog humanitarnog prava, međunarodnih zakona o ljudskim pravima, Vodećih principa o internom raseljavanju, kao i onih "Sphere" standarda koji su relevantni za pojedinačne aktivnosti.

5) Učešće korisnika

Pošto je DRC nevladina organizacija, koja u svojim programima sprovodi humanitarnu odgovornost te je priznata je od strane HAP-a (Partnerstvo za humanitarnu odgovornost), učešće korisnika u programima DRC-a i saradnja sa njima, preko uspostavljenog mehanizma za rad na žalbama, čine ključnu komponentu i nastaviće da budu temelj rada DRC-a.

Za svoje terensko osoblje i projektne partnere DRC trenutno organizuje obuku u HAP, da bi bolje razumeli i poznavali HAP, i da bi se upoznali sa instrumentima vezanim za primenu HAP-a u praksi.

Mogući korisnici se biraju preko odgovarajućih procedura i kriterijuma, a određuju se prema svojim predstavnicima, polu i starosnoj dobi, invaliditetu i drugim elementima ugroženosti koji se mogu utvrditi.

DRC obezbeđuje da korisnici obavezno učestvuju u osmišljavanju projekata, planiranju, sprovođenju, praćenju i evaluaciji tokom čitavog projektnog ciklusa. Učešće korisnika ostvaruje se putem sastanaka sa zajednicom, intervjuva, ocenjivanja i učesničkog pristupa. Pored ovoga, korisnici daju svoju saglasnost kada se donose odluke o nekoj programskoj aktivnosti.

Pored ovoga, DRC želi da promoviše doprinos korisnika u svojoj opštoj zemaljskoj strategiji rada kako bi se obezbedilo da programska dokumentacija ima „bottom-up“ pristup.

Mehanizam za rešavanje žalbi

Biće situacija kada se neki korisnici ili potencijalni korisnici neće slagati sa donetim odlukama o ulozi svojih porodica ili zajednica u nekom projektu DRC-a. Kako bi se osiguralo da DRC bude korisnicima odgovoran za odluke donete prilikom sprovođenja projekata, postoji efektivan i dostupan mehanizam za žalbe korisnika. Trenutno ovaj mehanizam funkcioniše na *ad hoc* osnovi, gde korisnici koji podnesu pismenu žalbu dobijaju pismeni odgovor od DRC-a. Ovaj mehanizam se trenutno preispituje i biće zvanično razvijen u skladu sa DRC-ovim priručnikom za žalbe korisnika. Paralelno sa ovim pregledom, DRC organizuje internu obuku za svoje projektne službenike, da bi ga oni koristili u svakodnevnom radu.

6) Lista projekata, ciljeva, korisnika, nadležnih vlasti i partnera koji finansiraju i implementiraju

Naziv projekta	Obezbeđivanje informacija i organizovanje povratka manjina na Kosovo
Oblasti rada	Program prekograničnog povratka (regionalno)
Donator:	BPRM
Krajnji cilj:	Opšti cilj projekta je promovisanje mira i stabilnosti na Zapadnom Balkanu putem promovisanja trajnih rešenja za izbeglice te raseljena i interno raseljena lica u Makedoniji, Crnoj Gori i Srbiji
Korisnici:	Raseljena lica/Izbeglice
Nadležne vlasti	Opštine na Kosovu, UNMIK, UNHCR, OEBS , Kosovska policija, KFOR, itd.
Implementirajući partner(i):	nema

Naziv projekta	Povratak i reintegracija na Kosovu – RRK II
Oblast rada	Olakšavanje povratka manjina putem aktivnosti za izgradnju kapaciteta
Donator:	Kancelarija za vezu Evropske komisije na Kosovu i Ministarstvo za povratak i zajednice
Krajnji cilj:	Opšti cilj projekta je da se doprinese stabilnom multietničkom društvu na Kosovu, zasnovanom na toleranciji i promovisanju ljudskih i manjinskih prava, čime se omogućava održivi povratak na Kosovo i reintegracija najmanje 210 raseljenih lica i izbeglica, pripadnika manjina, tokom 24 meseca perioda implementacije.
Korisnici:	Raseljena lica/izbeglice, državni i nedržavni subjekti
Nadležne vlasti:	Ministarstvo za povratak i zajednice, kosovske opštine, UNMIK, UNHCR, OEBS, kosovska policija, KFOR, itd.
Implementirajući partner(i):	Domaće nevladine organizacije: Syri Vizionit, Projekat opština

Naziv projekta	Podrška za održivi povratak iz Danske na Kosovo određene ciljne grupe osoba koje su odbijene prilikom traženja azila
Oblast rada	Održiva društveno ekonomska reintegracija povratnika iz Danske
Donator:	Dansko ministarstvo spoljnih poslova - ENR
Krajnji cilj:	Krajnji cilj projekta je da se za Kosovce, koji su odbijeni prilikom traženja azila, a trenutno žive u Danskoj, nađu trajna rešenja na Kosovu.
Korisnici:	Do 15 povratnika iz Danske

Nadležne vlasti:	Centralne i opštinske vlasti na Kosovu
Implementirajući partner(i):	Kosovski Centar za rehabilitaciju žrtava mučenja - KRCT

Naziv projekta:	Ekonomska i društvena stabilizacija zajednica Roma, Aškalija i Egipćana (RAE) u Romskoj Mahali u Mitrovici na Kosovu
Oblast rada:	Jačanje kapaciteta RAE zajednice putem intenzivnog razvoja privrede, zajednice i građanskog društva sa komponentama dobrog upravljanja
Donator:	Irska pomoć (Irish Aid), odeljenje za inostrane poslove
Krajnji cilj:	Da se doprinese stabilizaciji multi-etničkog Kosova putem uvećanja društvene i ekonomske stabilizacije zajednica Roma, Aškalija i Egipćana (RAE) u Romskoj Mahali u Mitrovici
Korisnici:	Povratnici iz zajednica Roma, Aškalija i Egipćana u Romsku Mahalu u Mitrovici
Uključene vlasti:	Opštinske vlasti, UNMIK, Međunarodna civilna služba EU, OEBS
Implementirajući partner(i):	Norma, Mundesia, RWRW, GG2Korriku, Shendeti-Kos, Karitas-Kosovo

Naziv projekta	Logistička podrška pružanju humanitarne pomoći na Kosovu - podrška interno raseljenim licima na Kosovu
Oblast rada	Informisanje preko granica i program doseg (regionalni)
Donator:	UNHCR
Krajnji cilj:	Opšti cilj projekta je promovisanje mira i stabilnosti na Zapadnom Balkanu putem promovisanja trajnog rešenja za izbeglice, interno raseljena lica i raseljena lica u Makedoniji, Crnoj Gori i Srbiji; Logistička podrška za UNHCR (distribucija, održavanje skladišta, vozila, kamiona, agregata i održavanje druge opreme)
Korisnici:	Raseljena lica/izbeglice
Nadležne vlasti:	Opštine na Kosovu, UNMIK, UNHCR, OEBS , kosovska policija, KFOR itd.
Implementirajući partner(i):	nema

7) Plan za uvećanje odgovornosti za period 2009 -2010

Tačka delovanja	Poboljšanje	Praćenje
DRC terenski radnici i njegovi implementirajući partneri bolje poznaju i obučeni su o standardima HAP i njegovim uslovima, procedurama i normama	Program obuke treba da obuhvati sve terenske radnike na svim mogućim nivoima i da uključuje radionice i NVO implementirajuće partnere	Treba vršiti evaluaciju obuke i sastaviti planove praćenja. Svi ugovori o partnerstvu sa implementacionim partnerima treba da uključe HAP klauzulu.
Agencija će uspostaviti postupak za stalno poboljšavanje Okvira humanitarne odgovornosti (OHO) a radnici koristiti OHO i sistem za upravljanje kvalitetom	Sveobuhvatni program obuke. OHO se redovno ažurira i na raspolaganju je prevod na albanskom i srpskom jeziku za njegove korisnike, donatore i druge relevantne interesne strane	Ažurirani dokument Okvira humanitarne odgovornosti postavljen je na veb stranici DRC-a, i njegovi korisnici ga mogu dobiti
DRC je razvio instrumente da obezbedi postojanje sistema upravljanja humanitarnim kvalitetom. PPE (planovi praćenja i ocenjivanja) rade se za sve	DRC će osigurati da se PPE ažuriraju za sve projekte (stalno). Izveštaji o spoljnoj evaluaciji razmatraće se sa	Praćenje iz centra i godišnji pregledi programa u skladu sa priručnikom o programima

projekte, a projekti angažuju spoljnog ocenjivača za kontrolu kvaliteta.	projektnim timom i donatorima (stalno)	
DRC u svom programu koristi učesnički pristup tokom čitavog perioda planiranja, osmišljavanja i implementacije projekta i traži obaveštenu saglasnost korisnika.	DRC će obezbediti da za sve projekte, korisnici budu potpuno uključeni u postupak odlučivanja (stalno) i mogu da doprinose zemaljskoj strategiji DRC-a	Korisnici projekta biće uključeni u evaluaciju projekta i biće uspostavljen obrazac učešća
Uvećavaju se sposobnosti i veštine terenskih radnika, utvrđuju se potrebe za njihovim usavršavanjem i radi se na zadovoljavanju ovih potreba	Putem sistema za ocenjivanje radnika utvrđuju se potrebe za usavršavanjem (stalno) Program obuke zaposlenih radnika.	Praćenje iz centra o strateškim ključnim oblastima usavršavanja kadrova u skladu sa programskim priručnikom
Mehanizmi za žalbe korisnika su ojačani i postali su sastavni deo svih projekata. Obuka organizovana za sve zaposlene.	Implementacija zvaničnog mehanizma za žalbe korisnika potpuno se koristi do 2009. godine	Vođenje evidencije o žalbama korisnika i odgovorima DRC-a.
Mehanizam za žalbe zaposlenih postaje operativan, dostupan, siguran i efektivan sistem za brzo rešavanje	Implementacija mehanizma za žalbe radnika na terenu završena do kraja 2009. god.	Vođenje evidencije o žalbama radnika i odgovorima DRC-a.