

## OKVIR HUMANITARNE ODGOVORNOSTI

### DSI Srbija i Crna Gora

novembar 2011

"Mi u Danskom savetu za izbeglice želimo da budemo odgovorni. Ne samo prema našim donatorima i članstvu, već, što je i najvažnije, prema onima kojima pokušavamo da pomognemo. Imamo i mnogo načina da to postignemo: kroz učešće, pružanje povratnih informacija, obradu prigovora i izveštavanje. Važan element je i informisanje naših korisnika i zainteresovanih strana o našoj humanitarnoj odgovornosti i o jasnoj definisanosti šta nas sve to čini odgovornim u radu sa njima."

#### 1. Opis programa

Nekoliko godina je prošlo od završetka sukoba koji su uticali na zemlje i stanovništvo bivše Jugoslavije, ali različita nerešena pitanja i dalje utiču na stabilnost i prosperitet regiona. Srbija, potencijalni kandidat za članstvo u EU, još uvek je domaćin najveće raseljeničke populacije u Evropi i zato je proglašena za jednu od 5 zemalja na svetu pogođenu dugotrajnom izbegličkom krizom. Ukupan broj od 71.356 izbeglica iz Hrvatske i BiH i 210.146 interno raseljenih lica sa Kosova je i dalje u raseljeništvu u Srbiji.<sup>1</sup>

Od 1993, DSI je bio odgovoran za veliki broj realizovanih programa, od pružanja urgentne humanitarne pomoći unesrećenima do programa dugoročne rehabilitacije i rekonstrukcije. Tokom godina, DSI je realizovao programe socijalne rehabilitacije, obrazovanja, stručne obuke, jačanje kapaciteta, stvaranja prihoda, stanovanja, povratka u Hrvatsku i povratka na Kosovo.

DSI u Srbiji i zapadnom Balkanu ima dugoročnu viziju za unapređenje mira i stabilnosti putem pružanja podrške trajnim rešenjima za izbeglice i poboljšanju uslova života za interno raseljena lica. Organizacija podržava napore i inicijative Vlade Srbije i Vlade Crne Gore i međunarodne zajednice (EU, UNHCR i drugih agencija UN-a, BPRM, drugih međunarodnih nevladinih organizacija i lokalnih NVO koje deluju u skladu sa mandatom i regionalnim ciljevima Danskog saveta za izbeglice neprekidno se zalažući za prava izbeglica i (interno) raseljenih lica.

Glavna prepreka sa kojom se Vlada Srbije suočava u potrazi za rešenjima za različite grupe migranata (izbeglice, interno raseljena lica i povratnika na osnovu sporazuma o readmisiji) još uvek je slaba privreda u procesu tranzicije, u još pogoršanim uslovima globalne ekonomske krize.

#### 2. DSI ciljevi, partneri i učesnici u programskim aktivnostima

##### Ciljevi

DSI Srbija i Crna Gora nastoji da se uključi u sva relevantna humanitarna pitanja, promovišući vrednosti, politiku i kapacitete koji doprinose ljudskim pravima i mirnom rešavanju konflikta.

Opšti cilj Danskog saveta za izbeglice Srbije i Crne Gore je promovisanje mira i stabilnosti kroz pružanje podrške u ostvarivanju trajnih rešenja za izbeglice i interno raseljena lica.

##### Direktni ciljevi DSI Srbije i Crne Gore su:

- da podrži lica u procesu povratka ili integracije na Balkanu radi uspostavljanja održivih uslova života, a na osnovu sopstvenih kapaciteta i resursa.
- da pomogne raseljenim licima na Balkanu koja nisu u mogućnosti da pronađu trajno rešenje i tako obezbede dostojanstvene uslove života.
- da promovišu vrednosti, politiku i kapacitete doprinoseći zaštiti prava naroda i mirnom rešavanju sukoba.
- da održi spremnost u hitnim situacijama u slučaju novih raseljenja.

##### Partneri i akteri

Sa svoje strane, svi akteri uključeni u pripremu/stvaranje/realizaciju programskih/operativnih aktivnosti izražavaju punu podršku i spremnost da daju doprinos u okviru svojih mogućnosti i obezbede najviši stepen lokalnog učešća u rezultatima projekta.

<sup>1</sup> Predstavništvo UNHCR-a u Srbiji, Statistika o izbeglicama i interno raseljenim licima u Srbiji, 1. jul 2011.

DSI aktivno podržava regionalno povezivanje i izgradnju kapaciteta lokalnih organizacija civilnog društva, sa posebnim naglaskom na NVO i lokalne organizacije koje pomažu izbeglicama i interno raseljenim licima, kao i udruženjima korisnika.

DSI Srbija i Crna Gora je odlučan da obezbedi relevantne i pouzdane podatke koji se prikupljaju, analiziraju, distribuiraju i prosleđuju relevantnim zainteresovanim stranama, bilo kroz direktnu implementaciju ili saradnju sa partnerskim agencijama. Organizacija poštuje operativne principe komplementarnosti koje su usko povezane sa principima saradnje i partnerstva. To je razlog, kao i jedno od osnovnih strateških opredeljenja, zašto u svojim programima DSI Srbija i Crna Gora neguje uključivanje implementacionih partnera koje odlikuju kvalitet, profesionalnost i efikasnost. Primeri dobre prakse i naučene lekcije se redovno uključuju u kreiranje aktivnosti i implementaciju istih.

Pored toga, DSI teži da dopuni aktivnosti Nacionalne strategije, prioritete Vlade Srbije i Vlade Crne Gore i principe sadržanim u Evropskom partnerskom sporazumu.

Akteri koji su uključeni u pripremu / kreiranje / implementaciju programskih / operativnih aktivnosti izražavaju punu podršku i spremnost da doprinesu i u okviru svojih mogućnosti obezbede najviši stepen lokalnog učešća u rezultatima projekta:

- » Komesarijat za izbeglice Republike Srbije
- » Zavod za zbrinjavanje izbeglica, Vlada Republike Crne Gore
- » Ministarstvo za Kosovo i Metohiju
- » Ministarstvo rada i socijalne politike Republike Srbije
- » Ministarstvo zdravlja Republike Srbije
- » Republički fond zdravstvenog osiguranja
- » UNHCR Srbija
- » UNHCR
- » EU i EAR
- » Ministarstvo spoljnih poslova Sjedinjenih Američkih Država, Biro za populaciju, izbeglice i migraciju
- » Vlada Danske (ENR Program)
- » Ambasada Švedske (Švedski odbor za migracije)
- » Crveni Krst Srbije
- » Kancelarija UN-a Beograd
- » Praxis i ostale pravne NVO
- » OSCE
- » UNMIK
- » KFOR
- » EULEX
- » Ostale međunarodne organizacije (Intersos, Help, ASB, IOM itd.)
- » Deset IRL asocijacija uključenih u mrežu UNIJA
- » Opštinske vlasti – lokalne samouprave u Srbiji, Crnoj Gori i KiM

### 3. Organizaciona šema DSI Srbija i Crna Gora uključujući i funkcije osoblja

Anex 1 – Organizaciona šeme

### 4. Lokalni spoljni i unutrašnji standardi i kodeksi koje DSI Srbija i Crna Gora poštuju u aktivnostima

Danski savet za izbeglice primenjuje pristup zasnovan na pravima uključujući svoje osnovne principe u sve programe i operativne aktivnosti DSI Srbija i Crna Gora, kao i u svim fazama humanitarnih akcija u skladu sa vizijom i mandatom DSI. U skladu sa svojim obavezama, DSI obezbeđuje potpunu odgovornost prema ciljanim korisnicima, kao i prema svim relevantnim akterima kroz širok i odgovarajući pristup informacijama, otvoren i transparentan proces selekcije, značajno učešće relevantnih strana i pravilno uspostavljene procedure za podnošenje prigovora u svim fazama planiranja/implementacije/monitoringa tekućih aktivnosti. DSI, takođe podržava i osigurava da i svi nosioci funkcija pokazuju humanitarnu odgovornost pri sprovođenju svojih aktivnosti.

Mandat, kao i sva osnovna strateška dokumenta DSI International, u potpunosti su poštovana od strane DSI Srbija i Crna Gora uključivanjem ključnih međunarodnih instrumenata koji se odnose na izbeglice i interno raseljena lica:

- Konvencija iz 1951 i Protokol iz 1967 u vezi sa Statusom Izbeglica;
- Vodeći principi iz 1998 o internom raseljenu;
- Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima;
- Ženevska konvencija iz 1949;
- Osnovni principi Međunarodnog crvenog krsta i pokreta crvenog krsta i nevladinih organizacija (NVO) za pomoć u katastrofama;
- SPHERE humanitarni statut i minimum standarda u reagovanju u katastrofama
- HAP Principi odgovornosti koji su osnova HAP Partnerstva humanitarne odgovornosti po kome je DSI sertifikovan aprila 2007.godine i obnovio sertifikaciju juna 2010.godine.

## 5. Učešće korisnika

### Informisanje korisnika

Osnovne ciljne grupe korisnika DSI Srbija i Crna Gora su:

I(RL) sa Kosova, uključujući RAE  
 Izbeglice iz Bosne i Hrvatske  
 Azilanti, mandatne izbeglice UNHCR-a  
 Povratnici tražioci azila iz Švedske  
 Nacionalne i lokalne vlasti  
 Lokalne NVO  
 Lokalna poulacija

DSI Srbija i Crna Gora omogućava da sve informacije o misiji, programima, organizacionoj strukturi, okviru odgovornosti, programskim planovima i projektnim aktivnostima budu dostupne korisnicima kojima su namenjene. Ovo se realizuje kroz različite mehanizme: preko DSI internet stranice, internet stranica partnera DSI-a, informativnih panoa/oglasnih tabli DSI-a i njegovih partnera, osoblja kancelarije i osoblja na terenu kroz TV/radio emitovanja, izjave za medije, prezentacije programa, sednice na nivou opština/zajednica, informacionim aktivnostima, kao i detaljno opremljenim informativnim materijalom (brošurama i biltenima) dostupnih u Info Centrima.

### Učešće korisnika

Usmerenom primenom participativnog pristupa, DSI Srbija i Crna Gora konsultuju i uključuju svoje korisnike u kreiranje, planiranje, identifikaciju korisnika/selekciju i implementaciju programa pružajući jasne smernice o relevantnim pitanjima. Organizacija, takođe, neprekidno vodi otvorene i transparente razgovore sa korisnicima o stanju njihovih potreba, informativne sastanke, terenske aktivnosti u kolektivnim centrima i privatnom smeštaju kao i javne prezentacije projekata koji uključuju raseljena lica u Srbiji i Crnoj Gori, kao i udruženja raseljenih lica i sve relevantne aktere u krizom zahvaćenoj zajednici.

### Procedura postupka podnošenja prigovora korisnika

Do danas, DSI Srbija i Crna Gora je organizovao 7 radionica/prezentacija (uključujući i trening o Programskom priručniku održanom u maju 2011. godine) o partnerstvu humanitarne odgovornosti kao i mehanizmu podnošenja prigovora korisnika i osoblja, koji je obuhvatio sve zaposlene u DSI i njegove implementacione partnere. Svim zaposlenima pružena je obuka o tome kako da omoguće efikasnije informisanje korisnika, kako da podnesu prigovore, zatraže odgovor na prigovore, kao i o odgovornostima DSI-a i DSI imlementacionih partnera u donošenju odluka i sprovođenju aktivnosti u okviru projekta.

Osoblje je takođe identifikovalo oblasti najboljih praksi, kao i nedostatke u procesu obrade prigovora korisnika i osoblja, a zatim, u saradnji sa odeljenjem ljudskih resursa iz glavne kancelarije DSI usaglasilo kako dalje poboljšati sistem praćenja i verifikacije prigovora (pogledati Plan za unapređenje odgovornosti) koristeći standardizovan obrazac.

## 6. Tekući projekti, njihovi ciljevi, korisnici, nadležni organi i partneri uključeni u implementaciju

Naziv projekta	Pružanje pomoći ekstremno ugroženim izbeglicama, mandatnim izbeglicama i azilantima u Srbiji – Pilar I
Opseg projekta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ostvarivanje smeštaja i infrastrukture izbeglicama</li> <li>- Pružanje određenih zdravstvenih usluga izbeglicama i mandatnim izbeglicama</li> <li>- Unapređenje pristupa proceduri prijave za azil i RSD procedure</li> <li>- Unapređenje pristupa osnovnim potrebama i osnovnim uslugama za mandatne izbeglice i azilante</li> </ul>
Donator:	UNHCR
Cilj:	<p>Sveobuhvatni cilj predloženog projekta jeste da doprinese postizanju trajnih rešenja za izbeglice, time što će:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- poboljšati njihove uslove stanovanja: delovi projekta se usredsređuju na nabavku paketa građevinskog materijala i montažnih kuća za odabrane izbegličke porodice. DSI partner uključen u implementaciju projekta 'Društvo za mir, razvoj i ekologiju' daje podršku korisnicima u njihovoj odluci oko povezivanja sa lokalnim porodicama u sklopu dela projekta nazvanog 'Spajanje domaćinstava.'</li> <li>- poboljšati pristup zdravstvenoj zaštiti: ovaj deo projekata odnosi se na nabavku, dok je raspodela lekova organizovana za ekstremno ugrožene izbeglice sa nepokrivenim medicinskim potrebama. Zastupničkim radom ekstremno ugrožene izbeglice su upućene na medicinske usluge. UNHCR Mandatne izbeglice su dobile naknadu za smeštaj, odeću, obuću i zimsko grejanje kao i gotovinske pozajmice za higijenski pribor. Organizovano je upućivanje mandatnih izbeglica kojima je potrebna pomoć na adekvatne medicinske institute i pribavljeni su lekovi za iste. Organizacija pristupa u osnovne škole, nabavka knjiga i školskog inventara za decu mandatnih izbeglica. Tročasovne radionice su organizovane tri puta nedeljno za decu mandatnih izbeglica sa smeštajem u centru za azilante.</li> <li>- doprineti poboljšanju pristupa procedurama za azil (gde su RSD procedure usaglašene i efikasnije): ovaj deo projekta sprovodi DSI partner za implementaciju 'Centar za zaštitu azilanata' koji pruža usluge savetovanja i pomoći, uključujući psiholosku pomoć azilantima u skladu sa međunarodnim, regionalnim (EU) i nacionalnim standardima i zahtevima.</li> </ul>
Korisnici:	Ekstremno ugrožene izbeglice, mandatne izbeglice i azilanti
Nadležni organi uključeni u projekat:	UNHCR, Visoki komesarijat UN za izbeglice, Ministarstvo zdravlja, Kancelarija za azil, Opštinske vlasti, lokalni poverenici i centri za socijalni rad
Partner(i) uključeni u implementaciju:	LNVO 'Društvo za mir, razvoj i ekologiju' i LNVO 'Centar za zaštitu azilanata'

Naziv projekta	Pomoć interno raseljenim licima u Srbiji – Pilar IV
Opseg projekta	Projekat se usredsređuje na podršku raseljenim licima koji trenutno žive u Srbiji u ostvarivanju odluke o željenom dostojanstvenom rešenju.
Donator:	UNHCR
Cilj:	<p>Sveobuhvatni cilj predloženog projekta je pružanje doprinosa u postizanju trajnih rešenja za interno raseljena lica u Srbiji:</p> <p>Konkretni ciljevi projekta odnose se na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- davanje podrške raseljenim licima u Srbiji u poboljšanju njihovih stambenih uslova kroz komponentu projekta delimične samo-pomoći kao i izgradnju i instalaciju montažnih kuća;</li> <li>- Pružanje finansijske podrške, obezbeđivanje dobara i stambenih rešenja za interno raseljene porodice i starije osobe kroz deo programa nazvan 'Inicijativa za spajanje domaćinstava,'</li> <li>- podsticanje nezavisnosti kod interno raseljenih lica pomoću dohodovnih projekata i stručnog osposobljavanja;</li> <li>- podsticanje procesa donošenja odluka ka trajnim rešenjima od strane interno raseljenih lica kroz njihovo aktivno učestvovanje. Podrška interno raseljenim licima sa Kosova pri donošenju slobodne i dobro informisane odluke o željenim trajnim rešenjima. U ovom delu projekta veliki broj raseljenih lica pripadnika manjina će učestvovati u idi-vidi posetama, opštinskim radnim grupama, sastancima radnih grupa i među-etničkim dijalozima, kao i idi-i-informiši se posetama.</li> </ul>
Korisnici:	Interno raseljena lica
Nadležni organi uključeni u projekat:	Ministarstvo za Kosovo i Metohiju Republike Srbije, Vlasti na Kosovu, KFOR, Ministarstvo zdravlja Republike Srbije, Fond za zdravstveno osiguranje, Komesarijat za izbeglice Republike Srbije, nadležni opštinski organi, lokalni poverenici i centri za socijalni rad.
Partner(i) uključeni u implementaciju:	Mreža UNIJA / 2 udruženja interno raseljenih lica

Naziv projekta	Unapređenje stambenih uslova za ekstremno ugrožene izbeglice i interno raseljena lica ka ostvarivanju trajnih rešenja
Opseg projekta	Poboljšanje stambenih uslova za izbeglice i interno raseljena lica
Donator:	BPRM
Cilj:	<p>Osnovni cilj ovog projekta jeste poboljšanje stambenih uslova ugroženih interno raseljenih lica i izbeglica koji žive u kolektivnim centrima u Srbiji, omogućivši napuštanje kolektivnih centara obezbeđenjem socijalnih stanova u zaštićenim uslovima, seoskih domaćinstava, montažnih kuća i građevinskog materijala.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 ekstremno ugroženih porodica dobiće stambene jedinice u socijalnom stanovanju u zaštićenim uslovima u opštini Bela Palanka; 6 porodica izbeglica i interno raseljenih lica i 2</li> </ul>

	<p>socijalno ugrožene domicilne porodice.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 11 ekstremno ugroženih porodica u kolektivnim centrima u Beloj Palanci i Rači biće podržane otkupom seoskih domaćinstava.</li> <li>- 7 ekstremno ugroženih porodica biće podržane izgradnjom montažnih kuća i 12 ekstremno ugroženih porodica u Beloj Palanci i Rači biće podržane isporukom građevinskog materijala.</li> </ul>
Korisnici:	Izbeglice i interno raseljena lica u kolektivnim centrima u opštinama Bela Palanka, Rača i drugim kolektivnim centrima u Srbiji.
Nadlezni organi uključeni u projekat:	Komesarijat za izbeglice Republike Srbije, nadležni opštinski organi, lokalni poverenici i centri za socijalni rad.
Partner(i) uključeni u implementaciju:	N/A

Naziv projekta	Podsticanje trajnog povratka – IPA 09
Opseg projekta	Ovaj projekat se usredsređuje na podsticanje interno raseljenih lica u njihovim naporima da ostvare trajni povratak.
Donator:	EU
Cilj:	<p>Glavni ciljevi projekta su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprovođenje informativnih aktivnosti/kampanje pružanjem pouzdanih i ažuriranih informacija interno raseljenim licima/izbeglicama o procesu povratka, kao i o raspoloživoj pomoći koju mogu dobiti u procesu povratka i reintegracije.</li> <li>- Podrška potencijalnim povratnicima u vezi sa administrativnim pitanjima preseljenja.</li> <li>- Opcije povratka potpomognute pružanjem pomoći u rekonstrukciji stambenog objekta, povratku i reintegraciji.</li> </ul>
Korisnici:	Izbeglice i interno raseljena lica
Nnadležni organi uključeni u projekat:	Ministarstvo za Kosovo i Metohiju Republike Srbije, Nadležni organi Kosova, KFOR, Fond, Komesarijat za izbeglice Republike Srbije, nadležni opštinski organi.
Partner(i) uključeni u implementaciju:	N/A

Naziv projekta	Podrška odbijenim tražiocima azila u Švedskoj u njihovom održivom povratku u Srbiju
Opseg projekta	Dostojanstven i održiv proces reintegracije odbijenih tražioca azila u Švedskoj nakon njihovog povratka u Srbiju.
Donator:	Švedska ambasada (Švedski odbor za migracije )
Cilj:	<p>Cilj projekta je pružanje doprinosa realizaciji trajnih rešenja za odbijene tražioce azila nakon njihovog povratka u Srbiju.</p> <p>Ciljna grupa će biti podržana od strane DSI Srbija kroz dve komponente predloženog projekta:</p> <p><u>Pomoć pri povratku</u>: obezbeđivanje povratničkih paketa (hrana, neprehrambeni proizvodi, osnovni nameštaj, itd.) i/ili <u>Pomoć u ekonomskoj reintegraciji</u>: stručno osposobljavanje, poslovno savetovanje, dohodovni grantovi, itd.).</p>
Korisnici:	Ciljna grupa, oko 14 odbijenih tražioca azila i dece

	koji trenutno žive u Švedskoj primiče podršku u dostojanstvenom i održivom procesu reintegracije po povratku u Srbiju.
Nadležni organi uključeni u projekat:	Komesarijat za izbeglice Republike Srbije, Ministarstvo rada i socijalne politike, Ministarstvo unutrašnjih poslova, opštinske vlasti, UNHCR, itd.
Partner(i) uključeni u implementaciju:	<b>N/A</b>

Naziv projekta	Podrška dobrovoljnom povratku na Kosovo
Opseg projekta	Ostvarivanje mogućnosti za povratak: Obezbeđivanje informacija o uslovima povratka na Kosovo
Donator:	UNHCR
Cilj:	Opšti cilj predloženog podprojekta je pružanje doprinosa postizanju trajnih rešenja za izbeglice sa Kosova u Crnoj Gori, obezbeđivanjem pouzdanih informacija i pomoći u procesu povratka na Kosovo; - organizovanje idi-vidi poseta i pružanje pomoći izbeglicama pri povratku; - Obezbeđivanje sigurnog & pouzdanog transporta – po zahtevu UNHCR-a; - Obezbeđene informacije kroz organizaciju Idi-i-informiši-se poseta i informativnih sastanaka u vezi sa povratkom; - Učešće u opštinskim radnim grupama.
Korisnici:	Izbeglice
Nnadležni organi uključeni u projekat:	Zavoda za zbrinjavanje izbjeglica, Ministarstvo rada i socijalne politike, Lokalne vlasti i zajednice u Crnoj Gori i Kosovu.
Partner(i) uključeni u implementaciju:	<b>N/A</b>

#### 7. Plan unapređenja odgovornosti za 2011

##### *Aneks 2 – DSI Plan unapređenja programske odgovornosti za 2011 godinu*

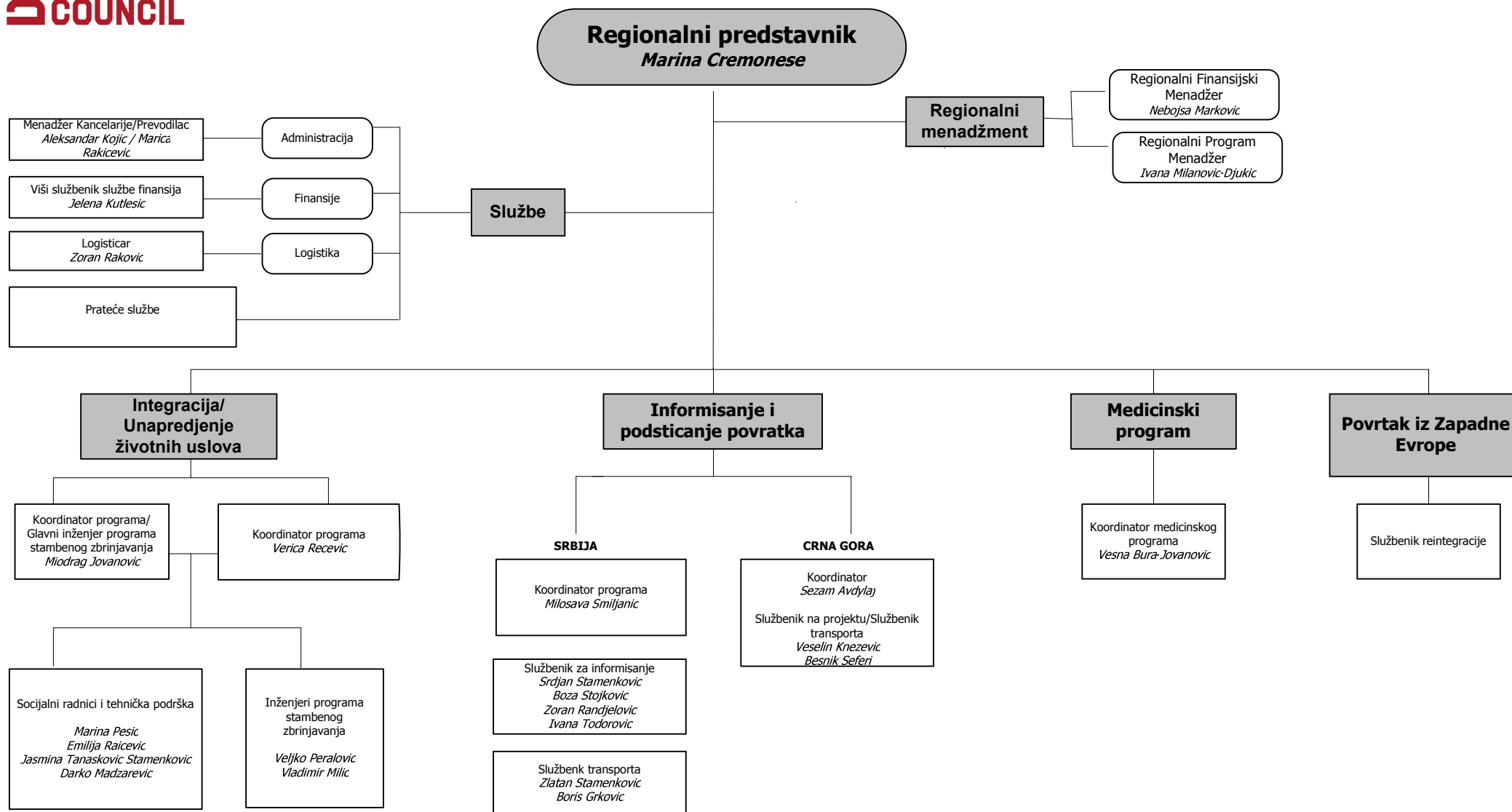
»DSI uspostavlja sistem koji neprekidno unapređuje primenu HAP-a, poštujući Plan unapređenja odgovornosti. On prati i vrednuje dogovorene metode za poboljšanje kvaliteta uz poštovanje principa odgovornosti i principa humanitarnih aktivnosti;

»Organizacija kontinuirano unapređuje okvir humanitarne odgovornosti (HAF), podržava svoje zaposlene u primeni tog okvira, kao i sistema kvalitetnog rukovođenja;

»DSI Srbija i Crna Gora uspostavlja i standardizuje efikasnost sistema verifikacije prigovora korisnika. Novi zaposleni kao i partneri blagovremeno se upoznavaju sa mehanizmom podnošenja prigovora;

»Organizacija razvija politiku informisanja i pružanja informacija svojim korisnicima; Organizacija unapređuje motivisanost zaposlenih da informacije o projektnim planovima organizacije učini dostupnim i pristupačnim, kao i da zaposleni upoznaju korisnike sa izveštajima o napredovanju projekta;

» Unapređene su kompetentnost i veštine kako administrativno/operativnog tako i programskog osoblja, dok su potrebe za usavršavanjem identifikovane i adekvatno zadovoljene;  
Program DSI Zapadni Balkan zalaže se za adekvatno sprovođenje unutrašnje strategija obuke za 2010/2011. godinu.



## DRC REGIONALNI PLAN UNAPREDJENJA ODGOVORNOSTI 2011

<b>Program</b>	<b>Osmislili:</b>	<b>Odobrila:</b>	<b>Datum:</b>
<b>Program Srbija/Crna Gora</b>	Verica Recevic/Ivana Milanovic-Djukic/ Marina Cremonese	Marina Cremonese	1 jun, 2011

HAP	CILJEVI/INDIKATOR(I) <sup>1</sup> SREDINA -2011	AKTIVNOSTI	ODGOVORNO LICE	RUKOVODI <sup>2</sup>	IZVEŠTAJ O STATUSU <sup>3</sup> DATUM: ..... DO: .....
<b>1. HQMS (Sistem kvalitetnog rukovođenja)</b>	Samoprocena odgovornosti	Revidirati i odobriti	M/V/I	MNG	
	Trening o Programskom priručniku	Osoblje pohađalo trening o Programskom priručniku	V/J/H/I	MNG	
	Strateški programski dokument	Ažurirati	M/I	MNG	
<b>2. Informacije</b>	HAF dokument na internet portalu	Ažurirati/prevesti & distribuirati	M/V	MNG	
	Vodič o informacionim standardima	Ažurirati i prevesti na lokalni jezik	M/V	MNG	
	Strateški programski dokument	Ažurirati i prevesti na lokalni jezik	M	MNG	
<b>3. Učešće</b>	Format za učešće korisnika u projektu	Revidirati formate/standardizovati pristup	V/I	MNG	
	Format za učešće zainteresovanih strana u projektu	Revidirati formate/standardizovati pristup	V/I	MNG	
<b>4. Nadležnost osoblja</b>	Obuka zaposlenih	Osoblje pohađalo trening o odgovarajućim poglavljima Programskog priručnika	M/V/I	MNG	
	Sistem procene zaposlenih	Ažurirati u skladu sa posvećenošću humanitarnoj odgovornosti	M	MNG	
	Opis poslova zaposlenih	Ažurirati u skladu sa posvećenošću humanitarnoj odgovornosti	M/I/V	MNG	
<b>5. Upravljanje sistemom prigovora</b>	Sistem prigovora korisnika u funkciji	Unapređen sistem prigovora korisnika - procesuiranje i verifikacija; Predstavljanje dobre prakse	V	MNG	
	Sistem prigovora osoblja uspostavljen		V	MNG	
<b>6. Kontinuirano unapređenje</b>	Godisnja analiza	Izrada/distribucija	M/I/V	MNG	
	Jačanje kapaciteta partnera	Izrada/distribucija	M/I/V	MNG	

<sup>1</sup> For 2010, the targets and activities can be a robust version of the plan submitted to HAP (column H in the self-assessment). Often, some of the rather disaggregated points in the self-assessment form can be robustly merged, so that the programme will have a more manageable framework for planning and monitoring the implementation of its accountability improvement.

<sup>2</sup> The responsible management level.

<sup>3</sup> This column is blank at the outset and is to be used for reporting progress. For instance, the matrix with the updated status report can be appended to the Quarterly Report. Rows can be deleted or inserted, as appropriate. The shaded rows are to be used for targets with a time frame beyond 2010.