**خطة استمرارية الأعمال**

اسم الجمعية الوطنية

*الغرض من الوثيقة:*

*يعد تخطيط استمرارية الأعمال (BCP) عملية أساسية ومستمرة تملكها وتوجهها الإدارة العليا للجمعية الوطنية لضمان استمرار الجمعية الوطنية في العمل خلال الأزمات، واستئناف الأعمال عندما تتعطل برامجها بشكل غير متوقع. تلعب حركة الصليب الأحمر دوراً حاسماً في تقديم الخدمات الاجتماعية والصحية المنتظمة (مثل دعم المسنين والمجموعات المهمشة والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصّة والتبرع بالدم، إلخ...)، في التأهب للكوارث والاستجابة لها. بالنظر إلى هذه المسؤولية، يجب تقليل الاضطرابات في خدمات الجمعية الوطنية من أجل الحفاظ على ثقة العامّة في قدرته في الاستجابة للطوارئ.*

*الغرض من هذه الوثيقة هو مساعدة الجمعيات الوطنية في تنفيذ المفاهيم والممارسات والإجراءات الواردة في* [دليل تخطيط استمرارية الأعمال للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر](https://www.preparecenter.org/resource/business-continuity-planning-guidelines/).*يوفر مجموعة من المعلومات والأدوات ذات الصلة المصممة لتسهيل بدء جهود الجمعيات الوطنية التي قد تكون في مراحل مختلفة أو تعديل أو تعزيز خطط استمرارية أعمالها.*

جدول المحتويات

[الجزء الأول: الاستعداد لتخطيط استمرارية الأعمال: 4](#_Toc49783377)

[الجزء الثاني: تحليل المخاطر 6](#_Toc49783378)

[2.1. تطوّر السيناريو 6](#_Toc49783379)

[الخطوة 1: تقييم الخطر 6](#_Toc49783380)

[خطوة 2: تقييم أوجه الضعف 8](#_Toc49783381)

[خطوة 3: تقييم الخطر 10](#_Toc49783382)

[2.2. تبعات النظام الداخلي 11](#_Toc49783383)

[خطوة 4: تحليل تأثير الأعمال 11](#_Toc49783384)

[الخطوة 5: تعيين الموظفين الرئيسيين لاستمرارية الأعمال 14](#_Toc49783385)

[الجزء 3: تطوير خطة إدارة المخاطر 16](#_Toc49783386)

[3.1. الاستدامة المالية 16](#_Toc49783389)

[3.2. تأمين العاملين والمتطوعين 17](#_Toc49783390)

[3.3. الوفود الاحتياطية للسلطة المختصة بالمالية والبعثات 17](#_Toc49783391)

[3.4. مكتب خارج الموقع وأحكام التخزين 17](#_Toc49783392)

[3.5. مقدمي الخدمة والإمدادات 17](#_Toc49783393)

[3.6. النقل 18](#_Toc49783394)

[3.7. اتفاقيات المساعدة المتبادلة 18](#_Toc49783395)

[3.8. معايير الأمن والسلامة: 18](#_Toc49783396)

[3.9. تدريب و توجيه العاملين و المتطوعين 18](#_Toc49783397)

[الجزء الرابع: إدارة الاستجابة 20](#_Toc49783398)

[4.1. الإعلان عن درجة الاستعداد 20](#_Toc49783401)

[4.2. تفعيل عمل فريق إدارة الاستجابة الحرجة 23](#_Toc49783402)

[4.3. تفعيل مقاييس استمرارية الأعمال 25](#_Toc49783403)

[4.4. انتقال و إلغاء التنشيط 27](#_Toc49783404)

[الجزء 5: مراجعة و تحديث تخطيط استمرارية الأعمال 28](#_Toc49783405)

[5.1. مراجعة الاستراتيجيات و الخطط اعتمادا على المعلومات الجديدة و تجربة الاستجابة للمخاطر 28](#_Toc49783408)

[5.2. استكشاف الأزمات المعقدة في المستقبل والآثار المترتبة على الجمعية الوطنية 29](#_Toc49783409)

[5.3. التعلم والتكيف - إعداد أنظمة داخلية لأزمات الغد المعقدة 29](#_Toc49783410)

[الجزء ٦: قائمة مراجعة خطة استمرارية الأعمال 30](#_Toc49783411)

[الجزء 7: الموافقة على خطة استمرارية العمل 34](#_Toc49783412)

[الملحقات 35](#_Toc49783413)

[الملحق 1: أرقام الاتصال الرئيسية 35](#_Toc49783414)

[ملحق 2: اعتبارات مهام ضرورية 37](#_Toc49783415)

[الملحق 3: وظائف مركز عمليات الطوارئ 39](#_Toc49783416)

# الجزء الأول: الاستعداد لتخطيط استمرارية الأعمال:

لكي تكون عملية تخطيط استمرارية الأعمال ناجحة، يجب أن تكون مساهمتها في جهود التأهب العامة للجمعية الوطنية واضحة، ويجب ذكرها بوضوح كأولوية للقيادة ويجب أن تتلقى موارد مالية وبشرية مخصصة.

**التفويض:** يكمل تخطيط استمرارية الأعمال مبادرات التأهب الأخرى لـلجمعية الوطنية ويضمن أن المنظمة قادرة دائماً على الوفاء بالتزاماتها الإنسانية. وترد هذه الالتزامات وجهود التأهب التكميلية في وثائق المجتمع الوطني التالية:

#### الجدول 1: الوثائق التي تحدد تفويض الجمعية الوطنية المتعلق بتخطيط استمرارية الأعمال

|  |  |
| --- | --- |
| اسم الوثيقة | تاريخ النشر (أو آخر تحديث) |
| *مثال: وثيقة تحدد دور وتفويضالجمعية الوطنيّة في دولة (الدستور، قانون الصليب الأحمر، آلية الحماية المدنية، إلخ.)* |  |
| *مثال: خطط الطوارئ الحالية في الجمعية الوطنية (حدد التركيز على المخاطر، مثل الإعصار والفيضانات والمخاطر المتعددة والجائحة ...)* |  |
| *مثال: تقييم قدرات الجمعية الوطنية (اعتماد وتقييم الاستطاعة التنظيمية، تقييم الاستطاعة التنظيمية الفرعية، الجهوزية لاستجابة فعالة، التقييمات التقنية)* |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**التزامات مالية:**

لا تدعم الإدارة العليا عملية التخطيط فحسب، بل ينبغي عليها أيضًا ضمان الموارد المالية اللازمة لبدء عملية BCP والحفاظ عليها. قد يشمل ذلك التمويل المباشر للمبادرة و / أو اشتراط تخصيص اعتمادات الميزانية من قبل مختلف وحدات وإدارات الجمعية الوطنية. يمكن استخدام الجدول التالي لتحديد الإجراءات المتوقعة المطلوبة، والأموال المتحالفة المتوقعة لجهود تخطيط استمرارية الأعمال.

#### الجدول 2: الموارد المالية ل تخطيط استمرارية الأعمال

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| نشاط تخطيط استمرارية الأعمال محدد | سعر | مصدر |
| *مثال: اجتماع لموظفي المقر لتطوير تخطيط استمرارية الأعمال*  *اجتماعان / أسبوع × 4 أسابيع × [التكلفة] =* |  |  |
| *مثال: سفر ممثلي الفرع للمشاركة في عملية التخطيط لتخطيط استمرارية الأعمال*  *10 مشاركين × التكلفة =* |  |  |
| *مثال: طاقم عمل مؤقت / استشاريون لتطوير تخطيط استمرارية الأعمال* |  |  |
|  |  |  |
| مجموع |  |  |

**الالتزام السياسي والبشري:**

لا تدعم الإدارة العليا عملية التخطيط فحسب، بل تدعم أيضًا تطوير البنية التحتية والآليات اللازمة لتطوير تنفيذ خطط استمرارية الأعمال والمحافظة عليها. يضمن هذا التركيز المفصل والمصادقة أن تدرك الإدارة والموظفون والمتطوعون على جميع المستويات داخل المنظمة أن تخطيط استمرارية الأعمال يمثل أولوية حاسمة للإدارة العليا. يجب أن يلعب كل قسم / وحدة وفرع / فصل في الجمعية الوطنية دورًا نشطًا في عملية تخطيط استمرارية الأعمال. يمكن تحديد الأدوار والمسؤوليات الفردية باستخدام الجدول التالي.

#### الجدول 3: تأييد القيادة والموارد البشرية لتخطيط استمرارية الأعمال

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| اسم القسم / الوحدة | BCP مؤيّد من (اسم القسم / رئيس الوحدة) | جهة وصل في القسم / الوحدة لتخطيط استمرارية الأعمال | تخصيص الوقت لجهة الوصل  (# الساعات في الأسبوع، # أسابيع المشاركة) | الموارد المالية المخصصة للعملية |
| *مكتب الأمين العام* | *جين دو (مديرة عامة)* | *ريتشارد رو*  *(رئيس المكتب)* | *4 ساعات/ أسبوع*  *× 3 أسابيع* | *لا يوجد* |
| *قسم الموارد البشرية* |  |  |  |  |
| *قسم المالية* |  |  |  |  |
| *قسم تكنولوجيا المعلومات* |  |  |  |  |
| *قسم الكوارث* |  |  |  |  |
| *قسم الصحة* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**فريق تخطيط استمرارية الأعمال:**

يتم تكليف فريق تخطيط استمرارية الأعمال بمسؤولية تطوير BCP. يضم الفريق مدراء وخبراء فنيين من الأقسام الرئيسية، ممثلي الفروع ومجموعات المتطوعين، يتم ترشيحهم من قبل رؤساء الأقسام الفردية ويوافق على تعيينهم الإدارة العليا. ستعيّن الإدارة العليا للجمعية الوطنية، رئيس فريق تخطيط استمرارية الأعمال.

الجدول التالي هو مثال على مخطط تفصيلي لفريق تخطيط استمرارية العمل.

#### الجدول 4: عضوية فريق تخطيط استمرارية الأعمال

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| اسم القسم / الوحدة | اسم المسؤول ومنصبه | اسم النائب عنه ومنصبه |
| *سيختلف أعضاء الفريق والإدارات الممثلة باختلاف المجتمعات الوطنية. على سبيل المثال:* |  |  |
| *رئيس تخطيط استمرارية العمل* |  |  |
| *البرامج (2-3 مُمثلين)* |  |  |
| *الاتصالات الخارجية* |  |  |
| *الموارد البشرية وصحة الموظفين* |  |  |
| *المالية* |  |  |
| *وحدة تكنولوجيا المعلومات / الاتصالات* |  |  |
| *الخدمات اللوجستية* |  |  |
| *الأمن* |  |  |
| *التطوير المؤسّسي* |  |  |
| *الشباب والمتطوعون* |  |  |
| *ممثلو الفروع* |  |  |

انظر الملحق 1.2 لأرقام الاتصال الرئيسية.

# الجزء الثاني: تحليل المخاطر

يبحث هذا القسم في تحديد وتوقع الصدمات، الداخلية منها والخارجية، في البيئات المتعددة المخاطر الحالية. بينما تتكيف الجمعية الوطنية مع البيئات التشغيلية الجديدة، فإنها تحدد المخاطر الحالية وتأثيراتها المحتملة، لتحديد تدابير التخفيف بشكل أفضل.

يمكن تناول تحليل المخاطر لغرض تخطيط استمرارية العمل على مدى خمس خطوات:

***الخطوة 1 الخطوة 2 الخطوة 3  
الخطوة 4 الخطوة 5***

**تقييم المخاطر**

**الضعفالتقييم**

**تقييم المخاطر**

**تحليل الآثار على الأعمال**

**مصفوفة طاقم الحوادث الخطيرة**

**> ---------- الخطوات 1-3: تطوير السيناريو ----------------- <> - الخطوتين 4 و 5: الانعكاسات على الأنظمة الداخلية - <**

## تطوّر السيناريو

*إن وُجد، ينبغي بناء عملية تطوير السيناريوهات على عمليات التخطيط للطوارئ الموجودة في الجمعية الوطنية. ويمكن تحديد مخاطر إضافية، استنادا إلى سيناريوهات التخطيط للطوارئ القائمة.*

### الخطوة 1: تقييم الخطر

يأخذ تقييم الأخطار في الاعتبار نطاق المخاطر المحتملة ضمن بيئة عمليات الجمعية الوطنية. وهذا يشمل الأخطار الطبيعية والتي من صنع الإنسان، بمختلف نطاقاتها وحجمها، ضد سلسلة متصلة من الأحداث المتكررة وغير المتكررة. كما يراعي التقييم، المخاطر المحتملة بدون ماضٍ مع أحداث معقدة ومركّبة التي قد تتضمن تقاطع خطرين أو أكثر. على سبيل المثال، يضيف تأثير جائحة كوفيد-19 على برامج خدمة الجمعية الوطنية وممارسات العمل تعقيدًا إلى التهديدات الموجودة مسبقًا مثل مواسم الفيضانات والأعاصير المتكررة. سيتم التعامل مع هذه الأخطار بشكل مختلف في ضوء المخاطر التي تفرضها أثناء تفشّي كوفيد-19، مع الأخذ في الاعتبار إمكانية وضع تدابير حجر و تباعد اجتماعية/جسدية، فضلاً عن التأثير الاقتصادي والاجتماعي على الجمعية الوطنية والمجتمع الأوسع.

#### رسم بياني 1: تخطيط المخاطر الخارجية

*مثال لتخطيط العصف الذهني (مبسط):[[1]](#footnote-2)*

#### رسم بياني 2: تخطيط المخاطر الداخلية

*مثال لتخطيط العصف الذهني (مبسط):[[2]](#footnote-3)*

### خطوة 2: تقييم أوجه الضعف

بناءاً على المخاطر المباشرة وغير المباشرة المأخوذة في الاعتبار، الجدول اللاحق يقدم قائمة من العوامل التي تجعل الجمعية الوطنية ضعيف, من ناحيتي المقر الرئيسي و الفروع:[[3]](#footnote-4)

#### جدول 5: قائمة نقاط ضعف وقدرات الجمعية الوطنية

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **خطر**  (انظر "تقييم الخطر" بالأعلى) | **كفاءة المجتمع الوطني**  (مع الأخذ في الاعتبار تفويض الجمعية الوطني، ومناطق الخبرة، والموارد المالية، إلخ.) | **ضعف ال NS على مستوى المقر الرئيسي**  (مع الأخذ في الاعتبار الأنظمة الداخلية، والقيود المالية، والمؤثرات على طاقم العمل والمتطوعين، إلخ.) | **ضعف الجمعية الوطنية على مستوى الفرع**  (مع الأخذ في الاعتبار الأنظمة الداخلية، والقيود المالية، والمؤثرات على طاقم العمل والمتطوعين، إلخ.) |
| **مخاطر خارجية** | | | |
| *مثال: كارثة عامة (فيضان, إعصار, إلخ.)* | *مثال: تفويض واضح وخبرة في التعامل مع الفيضانات السابقة، فريق لديه خبرة واسعة في المناطق المعرضة للمخاطر، علاقات جيدة مع المتبرعين، إلخ.* | *مثال: إجراءات التشغيل القياسية ليست في وضع للتشغيل عن بعد لمركز عمليات الطوارئ، طاقم عمل المقر الرئيسي غير متاح للتنقل الميداني نظراً لقيود الحركة، إلخ.* | *مثال: النظام ليس في وضع تعيين متطوعين جُدد، عدم كفاية أدوات الحماية الشخصية للمتطوعين الجُدد، إلخ.* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **مخاطر داخلية** | | | |
| *مثال: تحويل المتبرعين إعاناتهم من الجاهزية للكوارث إلى الاستجابة لكوفيد-19* | *مثال: ثقة المتبرعين القوية, القدرة على تحويل الإعانات الأخرى للمشاريع الفاعلة, إلخ.* | *مثال: الإعانات لطاقم عمل المشروع لم تعد متاحة، استراتيجية الجمعية الوطنية لم تعد متسقة مع المتبرعين الرئيسيين، الحاجة للحفاظ على قسم حركة الموارد، إلخ.* | *مثال: النشاطات الحالية لم تعد متسقة مع توجيهات المتبرعين الجدد, فجوات في حاجات وتوقعات المجتمع من دعم الجمعية الوطنية، إلخ.* |
| *مثال: إلغاء نشاطات جمع المال (على سبيل المثال دورات الإسعافات الأولية, توعية المتبرع الصغير, حفلات جمع المال)* | *مثال: إرشاد التبرعات عبر الإنترنت، قطاع شراكة خاص جديد مهتم بدعم الجمعية الوطنية، إلخ.* | *مثال: توقف مؤقت لمحور الوظائف في المقر الرئيسي, توقف مؤقت للتوظيف, إلخ.* | *مثال: توقف مؤقت لرواتب المتطوعين الموسميون للنشاطات التحضيرية تقليص الميزانية المحلية (للوقود، الكهرباء، إلخ.) وغيره.* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### خطوة 3: تقييم الخطر

هذه الخطوة تحدد عامل المخاطر للمجتمع الوطني بناءً على الأرجحية والبداية المحتملة وتأثير المخاطر. الرسم البياني التالي يوضح ملخص المخاطر المختبرة من حيث احتمالية الحدوث وقوة التأثير. باختصار, في حين أن هذه المخاطر ذات القدر العالي المؤثر و احتمالية الحدوث تحتاج العناية و الرعاية إلا أن المخاطر ذات الاحتمالية الأقل مع احتمالية التأثير القوي لا يجب أن نتجاهلها. [[4]](#footnote-5)

#### جدول 6: جدول الخطر

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **مستوى التأثير** | | | |
|  |  | **تابع** | **معتدل** | **شديد** | **حيوي** |
| **الاحتمالية** | **تكرار/ وشيك** |  | *على سبيل المثال الموجة الثانية من عدوى الفيروس* | *على سبيل المثال الموجة الثانية من كوفيد-19* |  |
| **محتمل** | *على سبيل المثال فيضانات سنوية* |  |  | *على سبيل المثال إعصار يضرب منطقة العاصمة* |
| **متقطع** |  |  | *على سبيل المثال الزلزال في مدينة ثانوية* |  |
| **منخفض** |  | *على سبيل المثال ارتفاع مفاجئ في توظيف المتطوعين* | *على سبيل المثال إيقاف الخدمات البنكية* | *على سبيل المثال فضيحة فساد تورط قيادة الجمعية الوطنية* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **وضع مدمر**  *إجراء فوري إلزامي غير مرغوب به* |
|  | **وضع كارثي**  *تصرف ذو أولوية عارض غير مرغوب فيه مطور ومجرب.* |
|  | **وضع طوارئ**  *يتطلب وعي متضاعف و إجراءات محددة.* |
|  | **وضع عادي**  *يدار بواسطة إجراءات روتينية.* |

## تبعات النظام الداخلي

### خطوة 4: تحليل تأثير الأعمال

يتطلع تحليل تأثير الأعمال (BIA) إلى تعريف النشاطات المهمة لبقائه وقدرته على إنجاز مهمته من خلال مختلف وظائف الجمعية الوطنية. غرض أساسي تخطيط استمرارية الأعمال هو لتقليل او تخفيف مخاطر الجمعية الوطنية إلى مستوى مقبول لمجتمع الأعمال.

* مصطلح "الوظيفة الأساسية" يستخدم لوصف حزمة من النشاطات المنظمة المتداخلة لدعم عملية المنظمة و تولي تفويضها او مهمتها. هذه الوظائف تحتاج أن تكون محمية، حتى لو كان هناك طوارئ أو لم يكن. ربما تكون هذه الأدوار مرتبطة بشكل غير مباشر ب "توصيل الخدمة" ولكنها ضرورية لتواجد المنظمة. تتضمن الأمثلة الموارد البشرية, المحاسبة, اتصالات خارجية و أقسام لوجستية.
* تستخدم مصطلحات "مهام حيوية وضرورية" بالتبادل لتحديد أفعال ثانوية محددة أو نشاطات من خلال وظائف ذات أولوية قصوى وضرورة حتمية كي تشغل المنظمة وتحقق أهدافها. مثال يتضمن تعيين طاقم عمل للاستجابة من قِبل فريق الموارد البشرية.

الجدول اللاحق يتطلع إلى عرض أي المكونات للجمعية الوطنية التي سوف يكون لها الأثر الكبير عن بواسطة حدث وما يؤثر عليها سيكون عائد للمنظمة.

**انظر ملحق 2 لاعتبارات الوظائف الحيوية.**

#### جدول 7: تحليل تأثير الأعمال

*استخدم هذا الجدول لإكمال تحليل تأثير الأعمال. لا تتردد في إضافة, تعديل أو مسح الأقسام المقترحة و تحديد الوظائف الحيوية كما تجدها مناسبة لسياقك المنظمي الحالي.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| وظيفة\ قسم المهام الحيوية | تهديد\خطر | أقصى وقت للاستراحة | فعل استجابة | شخص مسؤول | وضع |
| **الحوكمة والإدارة العليا**   * اجتماع عام * مجلس الإدارة الوطني * السكرتير العام * مدير مالي * مجلس إدارة الفرع * سكرتارية الفرع | *عدم القدرة على تنظيم لقاء وجهاً لوجه خلال الكوفيد-19*  *اجتياح الكارثة وارتفاع طلب الخدمة يطرح قدرة وسمعة الجمعية الوطنية في موضع شك* | *لا وقت مستقطع مقبول*  *لا وقت مستقطع مقبول* | *بناء أدوات وبروتوكولات لتكنولوجيا المعلومات للاجتماعات عن بعد*  *قدامى الجمعية الوطنية يستخدمون الإعلام بشكل رسمي لتوضيح خدمات الجمعية الوطنية بدقة مع التوقعات المرتبطة بها* | *السكرتير العام*  *السكرتير العام* |  |
| **مالية وحسابات\ مقدمي الخدمة**   * النقد متاح * إدارة نقل المنح المالية. * استمرار الرواتب. * حسابات قابلة للدفع والاستقبال | *لا غير قادرة على الوصول لمتطلبات المهمة بسبب متطلبات تفويضات التوقيع (على سبيل المثال، إجراءات التشغيل القياسية التي تتطلب التوقيع الفعلي للتحويلات المالية.*  *طاقم العمل يواجه صعوبات أخلاقية وأعباء شخصية بسبب اضطرابات دفع الرواتب* | *لا وقت مستقطع مقبول* | *الاحتياطي الدوري غير بشكل منتظم جميع الحسابات وملقات الحاسوب وتم تبديله بمخزن خارجي آمن*  *تفعيل آليات بديلة*  *تطبيق استمرار الدفع للرواتب، الحسابات القابلة للدفع والاستلام وللخدمات البنكية الاعتيادية.* |  |  |
| **الموارد البشرية / استشاريون**   * إدارة العقود و الرواتب. * المراقبة والتعليم الصحي للموظف و المتطوع * دعم استشاري ونفسي. * مراقبة حركة طاقم العمل وتحديث قائمة أسماء الطوارئ. * متطلبات تغطية التأمين الصحي للعاملين والمتطوعين. | *عدم كفاية أدوات الحماية الشخصية والتدريب على أدوات الأمان، وعدم كفاية مقاييس الأمان*  *غير قادرة على تحقيق متطلبات مهمة الجمعية الوطنية.* | *لا وقت مستقطع مقبول* | *نظام مركز دعم الموارد البشرية قام بإعداد سعة مسبق للتعامل مع ارتفاع المتطلبات و تحديد خيارات بدائل دعم متاحة للتطبيق.* |  |  |
| **إدارة استجابة الكوارث**   * نشر الخبراء الفنيين * تقديم خدمات تدبير استجابة الكارثة لتقييم الاستجابة | *تعطيل و/أو تعقيدات في الاستجابة للكارثة وخدمة التوصيل* | *لا وقت مستقطع مقبول* | *دعم الفروع في المراقبة وإعداد التقارير وإدارة المعلومات والتنسيق وتفعيل أدوات الاستجابة* |  |  |
| **خدمات الصحة**   * توفير خدمات الإغاثة الصحية * استمرار خدمات الإسعاف * تشغيل المراكز الطبية * المعدات الطبية وإدارة المخزون * اتصال المركز الطبي الخارجي | *من المحتمل أن تؤدي متطلبات الخدمات إلى إرباك الأنظمة الحالية والموظفين المتوفّرين.* | *لا وقت مستقطع مقبول* |  |  |  |
| **تكنولوجيا المعلومات و الاتّصالات.**   * جميع أنظمة الأتمتة والهاتف والاتصالات المحمولة جاهزة للعمل. * العمل عن بعد للموظفين الأساسيين للعمل من المنزل (المعدّات مزوّدة، ضمان الوصول إلى الملفات عبر الإنترنت) * دعم خط المساعدة مُحافَظ عليه. * تتوفر إمدادات الطاقة البديلة وحماية من شدة التيار بسهولة * استمرارية خدمة الهاتف والاتصالات الاحتياطي في حالة انقطاع الخدمة. | *قطع أو تعطل أنظمة الأتمتة، الاتصالات الهاتفية والمحمولة، إما أن تمنع أو تثبت الجمعية الوطنية من تلبية متطلبات مهمتها.* | *غير مقبول*  *مهلة /وقت مستقطع* | *تم وضع و تفعيل خطة لأتمتة التعافي من الكوارث والاتصالات السلكية واللاسلكية.*  *فشل ما قبل الحادثة آمن و احتياطي*  *الأنظمة جاهزة يتم تفعيل أنظمة النسخ الاحتياطي المُفعّل*  *جدول النسخ الاحتياطي للحوادث منفّذ.*  *يتم نسخ ملفات الكمبيوتر بشكل روتيني ووضعها مع تخزين آمن خارج الموقع.* |  |  |
| **إدارة المتطوّعين**   * يتم فحص المتطوعين القادمين بلحظتها بسرعة ويتم توجيههم وتعيينهم. * يتم الإشراف على المتطوعين بشكل مناسب. * يتم الاعتراف بالمتطوعين بشكل مناسب. | *تدفق أعداد هائلة من المتطوعين يربك نظام التدريب والقدرة على الإشراف. المتطوعون الجدد غير قادرين على تأمين تغطية تأمينية مناسبة للحادث. يواجه الجمعية الوطنية قضايا المسؤولية التي تشتّت الانتباه والموارد عن مهمته.* | *بين يوم إلى 3 أيام* | *صممت أنظمة دعم المتطوعين سعة فائضة لاستيعاب التدفق المفاجئ للمتطوعين.*  *يتمتع دعم التدريب بمرونة التوسّع لتدريب المشرفين المتزايد.*  *تم التفاوض على تغطية التأمين قبل الحدث واكتمل لاستيعاب متطوعين جدد.* |  |  |
| **إدارة الأمن.**   * سلامة الموظفين والمتطوعين. * أمن المباني والأصول المادية | *المباني إلى جانب الأصول المادية معرضة للخطر بسبب التلوث المحتمل. المركبات متأثّرة بمحدودية توفر الوقود.* | *لا وقت مستقطع مقبول* | *دليل المتطوعين والموظفين*  *الإرشادات العملية القياسية لأمن المباني وما قبل الحادث طوّرت و ومتاحة بسهولة للتوزيع؛ جنبًا إلى جنب مع ترتيبات الحصول إلى الوقود البديل، وأمان مقدمي الخدمات الخارجيين / طرف ثالث (مثل خدمات المطاعم والاستشاريين)* |  |  |
| **اللوجستيات والمشتريات**.   * جرد الخدمات والمعدات التي سيتم الوصول إليها أثناء الطوارئ. * إدارة المشتريات و إدارة المخزون * الشحن والمناولة | *لا يمكن للموردين المعياريين تقديم الخدمات والمنتجات والمعدات اللازمة لمهمة الجمعية الوطنية* | *لا وقت مستقطع مقبول* | *يتم ترتيب ة تفعيل العقود الاحتياطية و الموردين الثانويين، لما قبل الحوادث.*  *تخزين العناصر /المعدات المحددة مسبقًا واللوجستيات الطبية* |  |  |
| **إدارة الإنترنت والمواقع الإلكترونية.**   * النشر، التعديل، والمحافظة * … | *لا يمكن تقديم معلومات قيمة عن الحادث واستجابة الجمعية الوطنية للمستفيدين وعامّة الناس* | *لا وقت مستقطع مقبول* | *تنفيذ خطة الإنعاش من الكوارث على الإنترنت والمواقع الإلكترونية.* |  |  |
| **إدارة المرافق.**   * المرافق تعمل؛ * مواقع بديلة مناسبة متاحة عند الحاجة. | *فعالية الموظفين والمتطوعين معوّقة بسبب بيئة العمل غير المناسبة* ***.*** | *بين يوم و يومين* | *يتم إجراء التنظيف والنظافة إلى جانب ترتيبات الصيانة الاحتياطية وتفعيلها إلى جانب بدائل دعم التدفئة والتكييف والتهوية.* |  |  |
| **المعلومات والاتصالات الخارجية** | *تعطل خط الاتصال؛ يتضاعف بسبب زيادة كبيرة في اهتمام وسائل الإعلام* | *لا وقت مستقطع مقبول* | *تتم المحافظة على اتصالات وسائل الإعلام الخارجية وزيادتها حسب الحاجة من خلال أتمتة الجمعية الوطنية وتنفيذ إجراءات التشغيل الموحدة لاستعادة الاتصالات في حالات الكوارث.* |  |  |
| **إدارة المعدات واللوازم المكتبية** | *الإمدادات والمعدات اللازمة للبعثة ليست متاحة عند الحاجة* | *لا وقت مستقطع مقبول* | *يتم تنظيف مرافق العمل وتعقيمها يوميًا ؛ ويجري الاحتفاظ بقوائم جرد الموارد المكتبية* |  |  |
| **إدارة السجلات الحيوية.** | *تنشأ المسؤوليات المالية والقانونية خلال استجابة الجمعية الوطنية مما تسبب في تشتيت الانتباه والموارد* | *لا وقت مستقطع مقبول* | *يتم تخزين السجلات الحيوية بأمان ويتم نسخ الملفات تلقائيًا احتياطيًا من خلال عقود وترتيبات ما قبل الحادث* |  |  |

### الخطوة 5: تعيين الموظفين الرئيسيين لاستمرارية الأعمال

بمجرد أن يتطلب الوضع تفعيل إجراءات استمرارية العمل، يتم تعبئة الفرق التالية:

**فريق إدارة الاستجابة الحرجة عبارة** عن *هيئة لصنع القرار* تتألف من وظائف تمثيلية رئيسية للجمعيات الوطنية مثل خدمات الكوارث، والموارد البشرية، واللوجستيات، والصحة، والتنمية المؤسساتية والتطوع، و مرافق تكنولوجيا المعلومات، والأمن، القانون، والعلاقات بين الاتصالات/ ووسائط الإعلام، والعمليات والتخزين، وغير ذلك من مهام الدعم الحيوية للأعمال. يتم تعيين أعضاء الفريق من قبل الإدارة العليا، بالتشاور مع وبناء على توصيات من الإدارات الفردية ورؤساء الوحدات. هناك أشخاص بدلاء/احتياطيين معيّنين لجميع أعضاء فريق إدارة الاستجابة الحرجة (في حالة مرضهم أو تعذر الوصول إليهم) ويمكن إعارة أفراد آخرين لمهام تخطيط أو تنفيذ محددة.

**كوظفو الحالات الحرجة**  هم *الأفراد الذين تم تحديدهم على أنهم مسؤولون عن تنفيذ مهمة أو أكثر من المهام الحرجة* معرّفون ضمن المهام التنظيمية للجمعية الوطنية. من المتوقع أن يعملوا طوال فترة الاستجابة. من المتوقع أن يأتي موظفو الحوادث الحرجة إلى المكتب، ولكن قد يصبح من الضروري العمل من المنزل (على سبيل المثال لأسباب صحية أثناء تفشي الأمراض) *.*يشمل موظفو الحوادث الحرجة الشخص المسؤول عن دفع الرواتب، والشخص المسؤول عن ضمان الوصول إلى مساحات السوّاقات المشتركة للجمعية الوطنية دائمًا، والأشخاص الذين يحتاجون إلى التوقيع للموافقة على جميع قرارات المنظمة، وما إلى ذلك.

يتم تعيين موظفي الحوادث الحرجة الاحتياطين (BCIS) كأفراد معينين ليحلوا محل عضو بفريق الحالات الحرجة إن كان مريضًا أو غير متوفرّ. يجب أن يكون موظفي الحوادث الحرجة الاحتياطين على اتصال مع نظرائهم من موظفي الحوادث الحرجة للحفاظ على معرفة عمل تفصيلية بملفاتهم وقضاياهم وأن يكونوا قادرين على تغطية مكانهم عند الحاجة. في حالة مرض أو عدم تواجد موظفي الحوادث الحرجة الاحتياطين عندما يكونون في المنزل، عليهم إبلاغ مديرهم على الفور.

#### الجدول 8: أعضاء فريق إدارة الاستجابة الحرجة (CRMT)[[5]](#footnote-6)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| مثّلَ القسم | أسماء ومناصب الموظفين المهمين | أسماء ومناصب الأشخاص الاحتياطيين |
| *إضافة أو تعديل أو حذف الوظائف الحساسة / الخدمات الأساسية المقترحة كما تراه مناسبًا في السياق المؤسساتي الحالي.* | *اعتمادًا على عدد وطبيعة المهام الحساسة المعنية يمكن تحديد أكثر من فرد واحد ضمن وظيفة* |  |
| *مكتب المحامي العام:* |  |  |
| *المالية والمحاسبة:* |  |  |
| *الموارد البشرية:* |  |  |
| *إدارة الاستجابة للكوارث:* |  |  |
| *الخدمة الصحية:* |  |  |
| *تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:* |  |  |
| *إدارة المتطوعين:* |  |  |
| *إدارة الأمن:* |  |  |
| *اللوجستيات والمشتريات:* |  |  |
| *إدارة الإنترنت والمواقع الإلكترونية:* |  |  |
| *المعلومات الخارجية والاتصالات* |  |  |
| *إدارة التوريدات ومعدات المكتب* |  |  |
| *إدارة السجّلات الحيوية:* |  |  |
|  |  |  |

انظر الملحق 1.3 للحصول على معلومات الاتصال.

#### الجدول 9: طاقم الحوادث الخطيرة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| مثّلَ القسم | أسماء ومناصب طاقم الحوادث الخطيرة | اسم النائب عنه ومنصبه |
| قيادة الجمعية الوطنية /قيادة فريق إدارة الحوادث الحرجة |  |  |
| فرق البرنامج (2-3 ممثلين) |  |  |
| وحدة الاتصالات |  |  |
| الموارد البشرية وصحة الموظفين |  |  |
| وحدة المشرف |  |  |
| وحدة المالية |  |  |
| وحدة تكنولوجيا المعلومات / الاتصالات |  |  |
| وحدة اللوجستيات |  |  |
| وحدة الأمن |  |  |
| وحدة التطوير المؤسسي |  |  |
| وحدة التطوع / الشباب |  |  |
|  |  |  |

انظر الملحق 1.4 للحصول على معلومات الاتصال. يحدد نطاق عمل كل موظفي الحوادث الحرجة في وثيقة منفصلة.

# الجزء 3: تطوير خطة إدارة المخاطر

*خطة إدارة المخاطر هي مستند مختصر، معتمد من القيادة العليا للمجتمع الوطني، يفصل عملية إدارة المخاطر والإجراءات التي يتم اتخاذها من قبل الجمعية الوطنية. هي مبنية على معلومات ونتائج عمليات تحليل المخاطر، وتقييم مواطن الضعف و تحليل التأثير على الأعمال. سوف تحدد الاستراتيجية الأدوار، والمسؤوليات، وتخصيص الموارد، وجداول زمنية واقعية لتحقيق الغايات، والأهداف، والمعايير، وتوقعات الأداء التي وضعت تلك الاستراتيجية لأجل تحقيقها. سيتم مشاركة الخطة مع موظفي الجمعية الوطنية والمتطوعين. سوف يتم تحديثها بصفة روتينية ويمكن تغييرها أو تحسينها مع الوقت كي تلائم الظروف الجديدة والمتغيرة، سواء كانت داخلية أو خارجية.*



## الاستدامة المالية

تحدد الجمعية الوطنية التكلفة الأساسية لقيامها وإدارة ولايتها كما هو محدد من قبل المواد التنظيمية الأساسية (مثل التشريعات، الدستور، والدور المساعد للقيادة) - التكلفة الأدنى لقيامها وتنفيذ ولايتها (مسترشدة بقاعدتها القانونية والتزاماتها التشريعية). في إطار استمرارية العمل، يجب على الجمعية الوطنية النظر في كيفية المحافظة على الموارد لتغطية التكاليف "الأساسية" للمنظمة.

|  |  |
| --- | --- |
| **التكلفة الأساسية** | **تفاصيل** |
| التكاليف القانونية/الدستورية أو التشريعية | * *المساهمة التشريعية للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC)* * *الحضور في الاجتماعات التشريعية للحركة-* |
| تكاليف الإدارة | * *اجتماع مجلس الإدارة أو تكاليف الاجتماع السنوي العام* * *رواتب أعضاء مجلس الإدارة (من ضمنها تكاليف السفر، إذا لزم الأمر)* |
| الإدارة العامة | * *الطباعة والأدوات المكتبية* * *تكاليف تدقيق الحسابات السنوي* |
| الرواتب وتكاليف الهيكل الأساسي | * *رواتب العاملين المدرجة ضمن الهيكل الأساسي* * *تكاليف قانونية إضافية للعاملين المدرجين ضمن الهيكل الأساسي* |
| تكاليف التطوع للخدمات الأساسية | * *بدلات المتطوعين* * *تأمين المتطوعين* |
| المقر ومرافقه، تكاليف تكنولوجيا المعلومات (IT) والاتصالات | * *الكهرباء والماء* * *اتصال الهاتف وخدمة الإنترنت (من ضمنها معدات التداول بالفيديو)* * *رسوم البريد والسعاة* |
| صيانة الممتلكات الأساسية | * *صيانة المقرات وفروعها* * *صيانة المركبات التي لا يشملها برنامج ضمان* |
| تكاليف الإدارة الأساسية | * *تكاليف السفر للعاملين والمتطوعين لتنفيذ الخدمة* |

*الصناديق التشغيلية (سواء "تكلفة البرنامج/ تكلفة المشروع/ التكلفة المباشرة" أو "تكلفة دعم البرنامج/ تكلفة غير مباشرة/ تكاليف المشرف") ليس من الممكن ان تستبدل الممارسات الحالية في كيفية تغطية الجمعية الوطنية للتكلفة الأساسية، حيث إن ذلك سوف يقلل من أهمية القدرة الموجودة لتوليد الأموال من اجل التكلفة الأساسية.*

## تأمين العاملين والمتطوعين

من ضمن مسؤوليات الجمعيات الوطنية الاهتمام بموظفيها ومتطوعيها، ولهذا وضعت آلية تأمين تغطي الحوادث، والمرض وتعويض عائلاتهم في حالة وفاتهم خلال تأدية الواجب. يعتبر هذا أمراً مهما بشكل خاص في حالة المخاطر العالية مثل الأوبئة حيث قد يتأذى العاملون والمتطوعون أو يصابون بالعدوى، فلا يستطيعون العمل. في مثل هذه الحالات، يجب أن يحصل توازن بين متطلبات مهمة للجمعية الوطنية وسلامة موظفيها ومتطوعيها، وذلك لسلامة الموظفين والمتطوعين ولأن التعرض غير الضروري للموظفين والمتطوعين يمكن ان يدمر سمعة المنظمة

*[أدرج تفاصيل عن تدابير التأمين لموظفي ومتطوعي الجمعية الوطنية] [[6]](#footnote-7)*

## الوفود الاحتياطية للسلطة المختصة بالمالية والبعثات

في حالة تعطل السلطة التنفيذية المالية والإدارية للجمعية الوطنية، سيتدخل مسؤولون بديلون لأجل ملء الفراغ، ضمن تعريفات واضحة للظروف، وفي نطاق السلطة وحدودها. هذا سوف يضمن تمكن الجمعية الوطنية من اتخاذ قرارات وتعهدات حاسمة في الوقت المناسب ويضمن كذلك المساءلة.

*[أدرج تفاصيل عن الوفود الاحتياطية للسلطة المختصة بالمالية والبعثات. أي عملية طارئة معينة للتمويل، الموارد البشرية (HR)، التطوع، اللوجستيات، تكنولوجيا المعلومات الخ. يجب ذكرها هنا أو إدراجها كمرفق.]*

## مكتب خارج الموقع وأحكام التخزين

بالاعتماد على طبيعة ونطاق المخاطر في الحسبان، يوضح مخطط استمرارية العمل (BCP) الأحكام للموظفين للعمل من المنزل أو بالذهاب إلى منشآت بديلة. تحتاج كلتا الحالتين إلى إدراج الاتصالات المناسبة والدعم الآلي.

*[أدرج تفاصيل عن المكاتب خارج الموقع و اذكر إذا لزم الأمر مواقع إضافية أو بديلة للتخزين والصيانة الخاصة بالإمدادات، والأدوات، والمركبات الأساسيةـ]*

## مقدمي الخدمة والإمدادات

هذا التخزين للإمدادات "الأساسية للبعثة" (التي لا يمكن مواصلة الأشغال بدونها) ضروري لتخفيف التأثير على الجمعية الوطنية في حال لم يتمكن الموردون (أو السوق) من الاستمرار في تقديم الكميات اللازمة في حالات الطوارئ.

*[أدرج تفاصيل عن الاتفاقيات الإطارية مع البائعين لتوفير سلع إضافية شائعة الاستخدام قبل حالة الطوارئ.]*

## النقل

حيثما كان ذلك ممكنا، يجب أن تخزن البضائع مسبقا في أرجاء البلد لاستباق أي اضطراب محتمل للنقل. غير أن التوقيع على الاتفاقيات الإطارية مسبقا مع شركات الشحن على مستويات الولاية/ المقاطعة، الإقليم والوطن سوف يقلل أيضا من تلك الاضطرابات، لضمان نقل البضائع عبر البلد خلال الأزمات. تتضمن المناطق حيث يكون النقل مهما، ولا تقتصر على:

* إجلاء العاملين
* الانتقال إلى موقع عمل بديل
* الإمدادات في الموقع أو بالموقع البديل
* نقل بيانات بالغة الأهمية إلى موقع العمل
* نقل العاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة.

*[أدرج تفاصيل عن الاتفاقيات الإطارية مع شركات النقل/ الشحن. يجب أيضا أخذ البدائل بعين الاعتبار لأنه قد لا تكون الطريقة العادية للوصول متوفرة وقد يتعطل النقل أثناء الأزمات.]*

## اتفاقيات المساعدة المتبادلة

تحدد اتفاقيات المساعدة المتبادلة الموارد التي يمكن استعارتها من منظمات أخرى أثناء الأزمات، وكذلك الدعم المتبادل الذي يمكن مشاركته مع منظمات أخرى. يجب إعطاء اهتمام خاص للاتفاقيات مع الهيئات الحكومية خاصة تلك المرتبطة بالدور المساعد للجمعية الوطنية.

*[أدرج تفاصيل اتفاقيات المساعدة المتبادلة.]*

## معايير الأمن والسلامة:

يستند وضع بروتوكولات الأمن والسلامة إلى المخاطر المأخوذة بعين الاعتبار، والاعتماد على سياق العمليات. بالإشارة إلى كوفيد-19 الحالي، سوف يستمر تطوير السيناريوهات على أساس أعداد المصابين وكيف سيؤثر ذلك على تفعيل الخدمات والبرامج على مستوى الميدان و المقر. بما أن سياقات بعض المخاطر سريعة التطور، مثل الأوبئة، فإنه يجب مراجعة معايير السلامة وفقاً لذلك إثر إنذار قبل فترة وجيزة أو دون سابق إنذار.

*[أدرج تفاصيل معايير السلامة و الأمان. للمزيد من المعلومات حول بروتوكول الاتحاد لإدارة الحوادث الخطيرة يرجى زيارة* [*شبكة فد نت*](https://fednet.ifrc.org/en/resources/security/security-management/)*.]*

## تدريب و توجيه العاملين و المتطوعين

يجب أن تكون خطة استمرارية العمل مفهومة من قبل العاملين و المتطوعين. يتحمل كل عضو في فريق تخطيط استمرارية الأعمال مسؤولية تحديث قوائم جهات الاتصال لفرقهم، بما في ذلك الموظفون و المتطوعون في الفروع - بشكل جماعي، يجب أن تغطي هذه القوائم جميع موظفي الجمعية الوطنية. يتم تكليف نقاط الاتصال الفردية من كل قسم / وحدة بتوزيع الخطة الحالية:

#### جدول 10: استراتيجية توزيع عملية تخطيط استمرارية العمل من قبل الجمعية الوطنية

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| اسم القسم / الوحدة | نقطة اتصال لتوزيع خطة استمرارية العمل | آلية التوزيع | أحدث محاكاة لخطة استمرارية العمل (مخطط لها و/أو مفاجِئة) | الموارد المالية المخصصة للعملية |
| *مكتب الأمين العام* | *ريتشارد رو*  *(رئيس المكتب)* | *جلستان إعلاميتان كجزء من اجتماعات الموظفين الأسبوعية: 10 يونيو و 17 يونيو* | *25 يونيو– تمرين مكتبي لجميع موظفي الوحدة* | *لا يوجد* |
| *قسم الموارد البشرية* |  |  |  |  |
| *قسم المالية* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# الجزء الرابع: إدارة الاستجابة



## الإعلان عن درجة الاستعداد

*إذا حددت الجمعية الوطنية درجة استعداد مختلفة أو إذا كان هناك تعيين حالي لدرجة استعداد الطوارئ للحماية المدنية في الدولة فيجب إدراجه هنا بدلاً من النص أدناه. يجب أن يتضمن ذلك أيضاً قراراً لتوسيع النطاق أو تضييقه استناداً إلى تعريف التخطيط للطوارئ في الأزمات و التوصيات للمنظمات العامة (وقد يتأثر الصليب الأحمر كمنظمة مساعدة بذلك).*

**أخضر: حالة طبيعية**

**المحفزات:**

حالة افتراضية، لا يوجد أي مخاوف صحية/أمنية.

**أصفر: حالة طارئة**

**محفزات خارجية:**

|  |  |
| --- | --- |
| **عامّة** | **كوفيد-19** |
| * تعلن الحكومة حالة الطوارئ في بعض مناطق البلد * تغلق الحكومة المدارس و الخدمات العامة الأخرى. * اضطرابات سياسية و اجتماعية في الحياة الطبيعية وحالة خوف عام. * بعض حالات إغلاق للمدارس / الأعمال الرئيسية * بعض المخاوف الصحية/الأمنية. * بدئ الوعي الأمني المتزايد. * ارتفاع نسبة الاضطرابات الاجتماعية و رهاب الأجانب أو السلوكيات/الاعتداءات القائمة على الخوف. | * تم تأكيد الانتقال المحلي * تصدر الحكومة التحذيرات والإرشادات للسكان (مثل الإجراءات الوقائية كارتداء الكمامة و التباعد الاجتماعي) * و أشارت الحكومة إلى أنها تأخذ بعين الاعتبار ضبط الحركة و حظر التجول * الدولة فيها حالات مستوردة قد تم تقصيها و عزلها, و ذلك لم ينتج عنه انتقال مستمر أو نتج عنه انتقال مستمر محدود * الحجر الصحي أو تطويق للأحياء المتأثرة أو قيود على الحركة أوسع * تعطل خدمات الركاب و سيارات البضائع أحياناً بسبب الخوف الصحي. * قد يتم إغلاق الفحوص الصحية النشطة في المطارات و المعابر الحدودية و الموانئ أو الحدود |

**المحفزات الداخلية:**

|  |  |
| --- | --- |
| **عامّة** | **كوفيد-19** |
| * تسمح ظروف العمل للبرامج بالاستمرار بدون تكيف كبير: هناك بعض المخاوف الأمنية / الصحية - يبدأ بوضع يستوجب الوعي الأمني ​​/ الصحي المتزايد. | * تم تشخيص الإصابة بكوفيد-19 بين الأفراد الذي بينهم اتصال وثيق و الزملاء و مقدمي الرعاية و غيرهم. * تسمح ظروف العمل للبرامج بالاستمرار بدون تكيف كبير: هناك بعض المخاوف الأمنية / الصحية - يبدأ بوضع يستوجب الوعي الأمني ​​/ الصحي المتزايد. |

**برتقالي: حالة كارثة**

**محفزات خارجية:**

|  |  |
| --- | --- |
| **عامّة** | **كوفيد-19** |
| * تعلن الحكومة حالة الطوارئ. * اضطرابات سياسية و اجتماعية في الحياة الطبيعية وحالة خوف عام. * ارتفاع نسبة الاضطرابات الاجتماعية و رهاب الأجانب أو السلوكيات/الاعتداءات القائمة على الخوف. * الحاجة إلى إدارة أمنية وثيقة * عدّة إصابات أو حالات وفاة * إغلاق الأعمال الرئيسية و احتمالية فرض حظر التجول من قبل الحكومة * أثر مجتمعي متوسط الدرجة. | * يحدث الانتقال على مستوى المجتمع عبر عدد أكبر من السكان من غير ذوي الصلة. تنتقل أنشطة الاستجابة من مرحلة الاحتواء (مثل التقصي عن المصابين و تتبع المخالطين) إلى مرحلة التخفيف (مثل العلاج و دعم الخدمات الأساسية، و التخفيف من الاضطراب الاجتماعي و الاقتصادي) * الحجر الصحي أو تطويق للأحياء المتأثرة و/أو قيود على الحركة * تحديات في قدرة النظام الصحي مثل عدم القدرة على تلبية احتياجات العناية الفائقة * تغلق الحكومة المدارس والخدمات العامة الأخرى و/أو تمنع التجمّعات و النشاطات العامة. * تتخذ الحكومة إجراءات صحية مثل التباعد الاجتماعي و ارتداء الكمامات في مناطق معينة و مزيد من النصائح و التواصل فيما يتعلق بالوضع الصحي. * تعطل خدمات الركاب و سيارات البضائع أحياناً بسبب الخوف الصحي. * فحوص طبية فعالة في المطارات، * إغلاق المعابر الحدودية و الموانئ أو الحدود. |

**المحفزات الداخلية:**

|  |  |
| --- | --- |
| **عامّة** | **كوفيد-19** |
|  | * إجراءات الوقاية الشخصية إجبارية لخدمات الصليب الأحمر. * عمليات التخفيف من الأوبئة و تعديل جميع الأنشطة للحد من التعرض للإصابة و/أو زيادة الحماية- هناك حاجة لإدارة قوية للصحة و السلامة و الأمن * آلية الدعم الدولي محدودة أو مقلصة |

**الأحمر: وضع كارثيّ**

**محفزات خارجية:**

|  |  |
| --- | --- |
| **عامّة** | **كوفيد-19** |
| * تعلن الحكومة حالة الطوارئ على مستوى الوطن. * عدم قدرة القوى المدنية على فرض إجراءات الاحتواء و إعلان الحكم العرفي * إدخال الجيش في دور الأمن الداخلي بسبب تزايد الجريمة و الاضطرابات. * اضطرابات سياسية و اجتماعية في الحياة الطبيعية وحالة خوف عام. * ارتفاع نسبة الاضطرابات الاجتماعية و رهاب الأجانب أو السلوكيات/الاعتداءات القائمة على الخوف. | * انتشار الوباء بشكل سريع و الإبلاغ أن هذا الانتشار قد طغى على إجراءات الاحتواء * صعوبة تأقلم الخدمات الصحية مع الوضع * الانتقال المحلي قد حدث و يزداد بشكل سريع * تغلق الحكومة المدارس والخدمات العامة غير الأساسية * إغلاق معظم المحلات التجارية و الأسواق و أماكن العمل * انخفاض النقل المدني بشكل كبير بسبب مخاوف تتعلق بالصحة و السلامة. |

**المحفزات الداخلية:**

|  |  |
| --- | --- |
| **عامّة** | **كوفيد-19** |
|  | * فرضت الحكومة قيود على الحركة و إجراءات أخرى تؤثر على استمرارية العمل * يؤثر عدد العاملين المصابين على استمرارية العمل |

**بالنظر إلى المحفزات الحالية، الجمعية الوطنية في مرحلة [أخضر/أصفر/برتقالي/أحمر].**

## تفعيل عمل فريق إدارة الاستجابة الحرجة

بمجرد حدوث تغيير في الوضع - أي بمجرد الوصول إلى محفزات المرحلة الحدية و توليد تغيير في المرحلة - يكون فريق إدارة الاستجابة الحرجة (كما هو موضح في القسم 2.2) مسؤولاً عن إدارة الاستجابة للحالة و يتم إعفاؤه من المسؤوليات الروتينية من موقفهم الاعتيادي طوال فترة الاستجابة. عندما يتولى فريق إدارة الاستجابة الحرجة زمام الأمور يتم منحهم السلطة للسماح باتخاذ قرارات فورية وعاجلة ضمن حدود مسؤولية المؤسسة المحتملة. سيتم تبليغ اللجنة التنفيذية/مجلس الإدارة والأعضاء الآخرين في الإدارة العليا بالقرارات قبل نشرها على بقية أعضاء المنظمة.

**تحليل الحالة**

ومن الضروري عند العمل على هذا جمع أكبر قدر من المعلومات بأقصى سرعة ممكنة. يقوم فريق إدارة الاستجابة الحرجة باتباع الخطوات التالية بغض النظر عن مستوى خطورة الحالة:

إثبات ما حدث

تحليل الحالة

تحليل الخيارات

التنفيذ

المتابعة

**الاتصالات الخارجية**

تعتبر الاتصالات الخارجية أداة أساسية في أي كارثة التي يجب أن تزوّد بدقة واستمرارية (دون أن يؤدي ذلك إلى الإجهاد). المصادقة على المعلومات وتبديد الشائعات أحد المهام الرئيسية.

يتم تنسيق الاتصالات الخارجية (وتطوير استراتيجية الاتصال في الكوارث) من قِبل:

* متحدث رئيسي: [الاسم؛ القسم/الوحدة؛ ومعلومات للتواصل]
* الوكيل: [الاسم؛ القسم/الوحدة؛ ومعلومات للتواصل]

يجب تحديد أفرد معينين لتغطية الكارثة ومعلومات الاستجابة التنظيمية. يفضل تصنيف هؤلاء الأفراد لجمع المعلومات المناسبة من المجموعات المختلفة منهم. وبهذه الطريقة يمكن إصدار المعلومات المصممة خصيصًا لمجموعة، على سبيل المثال:

* السكان المتضررين والمجتمعات المحيطة
* المقاولون
* الإعلام
* الحكومة، الوكالات المانحة والوكالات التنظيمية
* الشرطة المحلية
* المستجيبين للطوارئ

ينبغي اتباع المبادئ التالية في استراتيجية الاتصالات في الأزمات:

* ينبغي أن تكون الاتصالات في توقيت ملائم وصادقة.
* ينبغي أن توفر الاتصالات تقييمات موضوعية وشخصية.
* توفير الفرص للجمهور لطرح الأسئلة، إن أمكن.
* توفير تحديثات منتظمة وإطلاع الجمهور على موعد إصدار التحديث التالي.
* عامل الجمهور كما تحب أن تعامل.
* التواصل بطريقة مناسبة للظروف.
* تطوير وتحديث الرسائل الأساسية ومشاركتها مع كل أعضاء المؤسسة ذوي الصلة (مجلس الإدارة، فريق إدارة الاستجابة الحرجة)

**الاتصالات الداخلية / إدارة الموارد البشرية:**

قبل وأثناء وبعد الأزمة، كانت إدارة الجانب المتصل بالموارد البشرية ذات أهمية بالغة بالنسبة لاستمرار الأعمال. يجب مراعاة ما يلي في إدارة الاستجابة:

* لابد من التعامل مع كل العاملين بسرعة بعد اندلاع الأزمة. قام الجمعية الوطنية بإنشاء شجرة تليفونية. يجب اختبار شجرة الهاتف شهريًا للتأكد من أن قوائم الاتصال محدثة، وأنه يمكن التواصل مع الجميع وتحديد مواقعهم.
* الحفاظ على قاعدة بيانات الاتصال بالموظفين محدثة هو مسؤولية: [اسم الفرد، الإدارة / الوحدة؛ ومعلومات الاتصال]
* الحفاظ على قاعدة بيانات المتطوعون محدثة مسؤولية: [اسم الفرد، الإدارة / الوحدة؛ ومعلومات الاتصال]
* يجب على كل طاقم العمل والمتطوعون معرفة من ينبغي أن يتصلوا به في أي حالة طارئة، وكيفية نقل أي رسالة تتعلق بحادث أمني.
* ينبغي على كل الموظفون معرفة مهامهم ووظائفهم في حالة الطوارئ، وأن يكونوا على دراية بالتداعيات الأمنية على حياتهم اليومية.
* ولابد من تحديد الأفراد الذين يتمتعون بمجموعات المهارات في وقت مبكر، وخاصة أولئك الذين يمكن استخدامهم في حالة الطوارئ - وقد تشمل تلك المجموعة من المهارات كلًا من المهارات اللينة (القيادية) والمهارات القاسية (الفنية).
* ينبغي توفير كل الأخبار السيئة دفعة واحدة. يجب إعلام جميع الموظفين في نفس الوقت تقريباً.
* وفي حالة المرض أو الوفاة، ينبغي اتخاذ ترتيبات لإخطار أقرب الأقرباء، ويفضل أن يكون ذلك بشكل شخصي عن طريق أحد كبار المديرين. على كل طاقم العمل والمتطوعين التأكد من حصول إدارة الموارد البشرية على أحدث نسخة من بيانات الاتصال بأقرب الأقرباء.
* إبلاغ أقرب الأقرباء لطاقم العمل من مسؤولية: [اسم الفرد؛ إدارة / وحدة؛ وبيانات الاتصال]
* إبلاغ أقرب الأقرباء للمتطوعين من مسؤولية: [اسم الفرد؛ الإدارة / الوحدة؛ وبيانات الاتصال]

**لمعلومات شجرة هاتف طاقم عمل الجمعية الوطنية راجع المرفق 1.5.**

**مركز عمليات الطوارئ (EOC)**

*يرجى ملاحظة: إذا بقيت الجمعية الوطنية كمركز لعمليات الطوارئ، تنضم وظيفة ومسؤوليات مركز عمليات الطوارئ وتوضيح علاقته بفريق إدارة الموارد المجتمعية*

يحدد موقع مركز عمليات الطوارئ الجمعية الوطنية [مكتمل بالمعلومات المناسبة، بما في ذلك أي وصف للمرافق. كما يجب تحديد مركز عمليات الطوارئ الثانوي إذا كان المركز الرئيسي يتأثر بحدث الأزمة.

في حالة الأوبئة، يوصى بأن يتم العمل عن بعد بقدر الإمكان مع الأشخاص المتواصلون لتقليل خطر الإصابة بالعدوى.

**أنظر إلى أنيكس 3 لتفاصيل وظائف مركز عمليات الطوارئ.**

## تفعيل مقاييس استمرارية الأعمال

إن إعلان أزمة ما سوف يؤدي إلى اتخاذ إجراءات طارئة مختلفة، تشمل لكن لا تقتصر على:

* إشعارات اتصال إضافية
* الإجلاء، الملجأ، أو إعادة استيطان
* بروتوكولات السلامة
* موقع الاستجابة وتنشيط الموقع البديل
* مهام الموظفين وسهولة الوصول إليهم
* تفعيل بيانات الاتصال في حالات الطوارئ
* التغييرات التشغيلية بما في ذلك تنشيط أي إجراءات تشغيل قياسية خاصة

لابد من الإبلاغ عن كل الحوادث على الفور، ووضع تقرير قصير، حيثما أمكن، يوضح تفاصيل ما حدث، وموقعه، من تأثر بالحادث، وتوابع ما حدث.

**أخضر: حالة طبيعية**

**المقاييس العامة لاستمرارية الأعمال:**

لا تحدث تهديدات سلبية أو حالات شائعة الوقوع. تجري الممارسات التجارية الروتينية؛ وتركز هذه الممارسات على أنشطة تخطيط الجمعية الوطنية والتأهب والتدريب.

في مواقف محددة، قد تكون هناك خطوات يجب أو ربما يمكن أن تنفذ بدون تغيير جذري. قد تشمل التدابير الوقائية تخفيض عدد الموظفين في المكتب أو في معظم الاجتماعات التي تعقد على الشبكة بدلا من أن تعقد شخصيًا.

**أصفر: حالة طارئة**

**المقاييس العامة لاستمرارية الأعمال:**

إجراءات الاستعداد، تجهيز جميع عناصر تخطيط استمرارية الأعمال للتنفيذ:

* مراجعة خطط الطوارئ وخطط تخطيط استمرارية الأعمال وتأكيدها من جميع الإدارات
* مراجعة الاتفاقيات اللوجستية / الشحنات قيد التنفيذ ومخزون المعدات المتعلقة بها
* تفعيل معايير / بروتوكولات FbA
* تأمين الوثائق الضرورية والحساسة
* فريق عمل لوضع خطة سلامة الأسرة (انظر مصدر التوعية العامة والتثقيف العام من جمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر[هنا](https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/11/PAPE-AW-WEB-min.pdf) - صفحة 33)
* يحتفظ فريق العمل بإمدادات طارئة لمدة أسبوعين من الأدوية الشخصية الموصوفة، وغير - الموصوفة

**تدابير استمرارية أعمال كوفيد-19:**

* الاستعد لتكييف كل البرامج على مستوى المجتمع لإنشاء نهج اجتماعي لصنع مسافة (مسافة متر واحد) والتقليل أو الحد من التعرض لرذاذ الجهاز التنفسي، أو الاتصال المباشر مع المرضى
* تحديد الأنشطة عالية الخطورة التي لا يمكن تعديلها لتقليل تعرض الأفراد للتواصل مع /رذاذ من الأشخاص المصابين بمرض تنفسي، والتخطيط لتدابير التخفيف، بما في ذلك معدات الوقاية الشخصية.
* أي موظفين لديهم أعراض تنفس خفيفة (مثل رشح الأنف، أو السعال الخفيف) أو الحمى، يعملون من المنزل حتى يتم علاج الأعراض.
* إنشاء/تعزيز الخط الساخن لصحة الموظفين لدعم الموظفين الذين يعانون من أعراض مرض كوفيد-19 وتوفير الدعم النفسي الاجتماعي إذا كان ذلك ممكناً
* تدابير الحماية الشخصية المعدة كنسخة احتياطية أو على أساس تطوعي

**برتقالي: حالة كارثة**

**المقاييس العامة لاستمرارية الأعمال:**

* تنشيط أجزاء أو كافة خطة استمرارية العمل
* أي حادث يجب أن يتم الإبلاغ عنه إلى xxxxxxxx بأسرع وقت ممكن لمزيد من المتابعة.
* يحمل جميع الموظفين الهواتف المحمولة (أو أي أجهزة أخرى لاتصال الطوارئ) وتواجد أرقام هواتف أساسية مع الموظفين طوال الوقت.
* يحتفظ الموظفون بإمدادات نقدية وعلى إمدادات طارئة لمدة 6 أسابيع من الوصفات الطبية الشخصية، والوصفات الغير طبية.

**تدابير استمرارية أعمال كوفيد-19:**

* يمنع السفر إلى المجتمعات/المؤسسات المصابة بدون تخطيط مسبق وتنفيذ/ الضرورات الإنسانية الملحة
* إجراءات صارمة للدخول والحركة في المكتب (مثل فحص درجة الحرارة، ونقاط لغسيل اليدين عند الدخول)
* أي موظفين لديهم أعراض تنفس خفيفة (مثل رشح الأنف، أو السعال الخفيف) أو الحمى، يعملون من المنزل حتى يتم علاج الأعراض.
* تنفيذ عمليات التكيف البرمجية لتقليل أو منع التعرض لرذاذ التنفس أو التواصل المباشر مع المرضى. التأكد من أن أي شخص تواصل أو تورط في خدمة طبية، لديه معدات الحماية الشخصية الملائمة لمستوى التعرض للمرض، ومدرب على استخدامها جيدًا.
* تنفيذ إجراءات التخفيف، بما في ذلك معدات الوقاية الشخصية، للأنشطة عالية الخطورة التي لا يمكن تعديلها لتقليل تعرض الأفراد للاتّصال مع/رذاذ الأشخاص المصابين بمرض تنفسي.

**الأحمر: وضع كارثيّ**

الظروف لا تسمح العمل، موظفو الصليب الأحمر و الهلال الأحمر في خطر أقصى.

**المقاييس العامة لاستمرارية الأعمال:**

* تأثير كبير على استمرارية الأعمال- تشغيل جزء أو كافة خطة الطوارئ للأحداث القصوى

**تدابير استمرارية أعمال كوفيد-19:**

* الجائحة أو الوباء المحلي يتجاوز قدرات التخفيف.
* السبات يتضمن البقاء داخل مواقع مجهزة وترقب تحسن الوضعية. في حالة سبات، يطلب من العاملين اعتزال أنفسهم في ديارهم أو في المركز. لا زيارات.
* أي موظف مريض للغاية ينقل إلى المرفق الصحي المحلي المناسب.
* على الموظفين التأكد أنهم باتصال بالمشرف انتظارا للمزيد من التعليمات.

## انتقال و إلغاء التنشيط

من غير المحتمل أن يدق الجرس لما تنتهي الأزمة. من المحتمل أن العودة إلى الحالة العادية سوف تتم ببطء, و بدرجات متفاوتة من التغيرات الطفيفة، خاصة إثر وضعيات معقدة مثل الجائحة. هناك احتمال أن سيتم تخفيف بعض التدبيرات لبعض الوقت لكن بسبب تسوء الوضعية مستويات التنبيه و التدابير/القيود ذات صلة قد تشدد من جديد. سيواصل فريق الاستجابة للطوارئ تقييم الحالة بعناية لتحديد متى تعود المنظمة إلى العمل. سوف يراجع مستويات التنبيه و تخفض حالة التنبيه لما الأحداث و الإنجازات تسمح بذلك. خلال هذه العملية سيخبر الفريق أيضا العاملين عن القرارات اللاحقة و تغيير حالة التنبيه.

بمجرد أن تعتبر السلطة الحكومية المختصة أن الأزمة انتهت، سوف تعمل الجمعية الوطنية قدر المستطاع للعودة إلى حالة "العمل كالعادة" أو حالة ما قبل الحادث. بعض التخطيط المتعلق خاصة بمتابعة الاتصالات قد يكون مطلوب من المانحين و عامة الناس. سوف تصدر المنظمة تحديثات حول عملية الإصلاح، الإجراءات التصحيحية و/أو تحقيقات الأزمة. مقدار اتصالات المتابعة المتطلب منها يعتمد على مقدار المعلومات الموعودة بها أثناء الأزمة و المدة اللازمة لاكتمال عملية الإصلاح.

# الجزء 5: مراجعة و تحديث تخطيط استمرارية الأعمال



## مراجعة الاستراتيجيات و الخطط اعتمادا على المعلومات الجديدة و تجربة الاستجابة للمخاطر

البيئة الداخلية و الخارجية لمجتمع وطني في حركة مستمرة. التغييرات الدورية في القيادة، الأولويات و التركيز تسبب تغييرات في هيكل الجمعية الوطنية، توزيع الموارد و برامج الخدمات. المخاطر في البيئة الخارجية تتغير مع الوقت من حيث التكرر، النطاق و الحجم. سياسة الحكومة بخصوص المخاطر و الاستجابة تتطور. يجب تحديد المخاطر الجديدة و توقعها، خاصة بالنسبة إلى العواقب غير المقصودة للتكنولوجيا، مثل تزايد خطر الوباء و الجائحة الذي سببه جزئيا التجارة العالمية و نظام النقل. أيضا، فن و علم تقييم المخاطر وتدبير الطوارئ في تطور، مع معلومات جديدة محسنة، البحث الأكاديمي، مفاهيم الممارسة المهنية و الدروس المستفادة من وقوع أحداث كارثية. يجب أخذ هذه العناصر المختلفة في الإاعتبار في تخطيط الكوارث في الجمعية الوطنية، لتحسين تخطيط استمرارية الأعمال باستمرار.

*بعدما انحسرت ذروة الكارثة أو الأزمة، ينبغي على الجمعية الوطنية تنفيذ عملية رسمية لاستخلاص المعلومات للتعلم من التجربة، كما ينطبق على كل من تقديم الخدمات و تخطيط استمرارية الأعمال. الهدف من صياغة و تنفيذ تحسينات لتخطيط استمرارية الأعمال وإجراءات استجابة تقديم الخدمة. قد تشمل الإجراءات الأساسية:*

* ***استكشاف و توثيق الدروس المستفادة منها***   *من خلال إشراك الموظفين والمتطوعين. كشف كيفية الرد على الحادث من بداية العملية إلى نهايتها وفحص كلا من الإجراءات التي أخذت في كل مرحلة، و مدى سرعة تنفيذها. ينبغي أيضا على العملية أن تحلل الأدوار التي لعبها الأشخاص المختلفون و أي ثغرات و تحديات حدثت. اجمع تعليقات من العمال لتحسين خطتك. حدد أي ثغرات أو احتياجات قد تكون لديك للمزيد من الموارد في المستقبل. سيتم توثيق الدروس المستفادة و اشتراكها مع فريق NS الأوسع كجزء من عملية مشاركة شفافة. سيتم متابعة أي تعلم محدد خلال المرحلة "البيضاء" للتأكد من أن الآلية موجودة قبل أي أحداث مستقبلية. بعدما تتم التحسينات، سيتم دعوة الموظفين لحضور المزيد من التدريبات من أجل نشر النتائج والتوصيات على نطاق أوسع. يمكن تحديد عملية بسيطة لمراجعة ما بعد الإجراء.*
* ***الحفاظ على و توسيع فريق تخطيط استمرارية أعمال الجمعية الوطنية*** *.*
* إعادة النظر إلى أعمال الجمعية الوطنية في تقييم و إدارة المخاطر *. تحديد طرق تحسين كل من عمليات التخطيط والتنفيذ. تقييم مدى توفر الخدمات الطبية، الصحية، النفسية والاجتماعية للعمال.*
* ***تحديث واختبار عمليات الطوارئ وخطط الاتصالات الخاصة بالجمعية الوطنية*** *كل 12-18 شهرًا، خاصةً مع تغير جوانب مقر عمل الجمعية الوطنية. تحديث BCP بناءً على الدروس المستفادة،*
* ***استبدال اللوازم والمعدات اللازمة*** *، واستنادًا على الخبرة، إضافة عناصر جديدة إلى المخزون.*

## استكشاف الأزمات المعقدة في المستقبل والآثار المترتبة على الجمعية الوطنية

*يؤدي عمل برنامج Futures and Foresight (FF) دورًا متزايد الأهمية في تخطيط وعمل المنظمات الإنسانية والإنمائية الكبيرة للمساعدة في التنبؤ وفهم الاتجاهات التي ستؤثر على عمل الصليب الأحمر والهلال الأحمر في المستقبل. تحليل FF هو طريقة للمساعدة في التفكير في القضايا والتحديات طويلة المدى المرتبطة بتحقيق هدف معين، أو لفهم كيف قد تبدو بيئة التشغيل المستقبلية، وكيف قد نحتاج إلى الاستجابة. يساعد عمل FF في التركيز على الجداول الزمنية الطويلة (20 سنة فما فوق) أوالقصيرة (في غضون 5 سنوات القادمة) ويستخدم في المقام الأول للتأثير وإبلاغ الاستراتيجية التنظيمية، السياسات، تحديد الأولويات والتركيز. يمكن أن يكمل الأشكال التقليدية للتحليل وتشكيل سياسات واستراتيجيات قصيرة إلى متوسطة الأجل بطريقة تتوافق مع معالجة التحديات الرئيسية طويلة الأجل. استنادًا إلى هذه السيناريوهات طويلة المدى، يمكن تعديل خطط استمرارية العمل لتعكس السيناريوهات غير المتوقعة سابقًا.*

## التعلم والتكيف - إعداد أنظمة داخلية لأزمات الغد المعقدة

*لا يمكن المبالغة في التأكيد على أهمية الصيانة المنتظمة لـ BCP. فيما يلي أمثلة على الإجراءات، الأنظمة أو العمليات التي قد تؤثر على الخطة:*

* *تغييرات النظم والبرامج التطبيقية*
* *التغييرات في المؤسسة وطرق العمل فيها*
* *تغييرات طاقم العمال (العاملين والمقاولين)*
* *تغييرات المزود*
* *دروس هامة مستفادة من الاختبار*
* *المشاكل المكتشفة خلال التنفيذ الفعلي للخطة في أزمة*
* *التغييرات في البيئة الخارجية (التهديدات الجديدة في المنطقة، والتغيرات السياسية، وتغيرات البنية التحتية، وما إلى ذلك)*
* *بنود أخرى لوحظت أثناء مراجعة الخطة وتم تحديدها أثناء تقييم المخاطر.*

يحتاج تخطيط استمرارية الأعمال إلى التحديثات على الدوام للبقاء على صلة بالبيئة المتطورة باستمرار، وأن يتم مشاركة التغييرات على الفور مع جميع إدارات ومسؤولي الجمعية الوطنية ذات الصلة. إنها مسؤولية [أشر إلى اسم الفرد و الإدارة / الوحدة المقابلة] لتحديث خطة استمرارية العمل. وهذا يتضمن جمع المعلومات يوميًا لرصد الوضع المتغير.

* يجب إكمال تحديث الخطة بموعد أقصاه [حدد موعد نهائي - الأمثل مبدئيًا كل أسبوع].
* هذه المعلومات ستستعمل لتحديد ما إذا وصل إلى حدود معينة وما إذا كان ينبغي تغيير تقييم قرار المرحلة.
* سيتم توفير التدريب لجميع الموظفين والمتطوعين المعنيين. سيتم إطلاعهم على العناصر الرئيسية لتخطيط استمرارية الأعمال، بالإضافة إلى خطط الاستجابة التي تؤثر عليهم بشكل مباشر. وسيتضمن هذا التدريب إجراءات الإخلاء، والمأوى، وعمليات تسجيل الدخول لحسابات الموظفين، وترتيبات مواقع العمل البديلة، والتعامل مع استفسارات وسائل الإعلام من قبل الشركة.
* كما ستتم مراجعة تخطيط استمرارية الأعمال في كل مرة يتم الانتهاء من تقييم المخاطر للمنظمة. نتائج تقييم المخاطر ستساعد في تحديد ما إذا كان تخطيط استمرارية الأعمال سيستمر في معالجة المخاطر التي تواجه المنظمة بشكل ملائم.
* بناءً على نتائج الممارسة (المحاكاة)، يجب تعديل BCP حسب الضرورة.

سيعطى لتخطيط استمرارية الأعمال المستجدات من قبل:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ستتم عملية تحديث الخطة: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# الجزء ٦: قائمة مراجعة خطة استمرارية الأعمال

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **قائمة مراجعة إرشادات استمرارية العمل** | **نعم/لا** | **مرجع الوثيقة** |
|  | **الاعتبارات** |  |  |
| 1 | إذا حدثت كارثة كبرى اليوم هل خططت منظمتك من أجل النجاة؟ |  | عامّة |
| 2 | هل تمتلك منظمتك خطة استمرارية العمل (BCP)، وهل هي محدثة؟ |  | عامّة |
| 3 | هل وافقت الإدارة العليا على التخطيط استمرارية الأعمال؟ |  | عامّة |
| 4 | هل تدعم الإدارة العليا التخطيط استمرارية الأعمال؟ |  | الجزء ١ و ٧ |
| 5 | هل حُددت تكلفة التخطيط استمرارية الأعمال، بما يضمن التطوير والصيانة؟ |  | الجزء ١ |
| 6 | هل قامت إدارات المراجعة الأولية والأمن والتأمين بمراجعة التخطيط استمرارية الأعمال؟ |  | الجزء ٧ |
| 7 | هل تم اختبار التخطيط استمرارية الأعمال بما يتضمن اختبار مفاجئ؟ |  | الجزء ٣ |
|  | **تطوير الخطة**  **المسؤولية** |  |  |
| 1 | هل تتضمن سياسة مؤسستك تعريفًا للأزمة؟ |  | - |
| 2 | هل تم تحديد الشخص المسؤول عن النظم الحرجة وإجراءات العمل؟ |  | الجزء ١ |
| 3 | هل تم تعيين فريق BCP، وهل يشمل كبار قادة وظائف الأعمال؟ |  | الجزء ١ |
| 4 | هل التخطيط استمرارية الأعمال معممة على نطاق المنظمة؟ |  | الجزء ٣ |
| 5 | هل كلف شخص بمسؤولية تحديث التخطيط استمرارية الأعمال؟ |  | الجزء5 |
|  | **تطوير الخطة**  **تقييم المخاطر** |  |  |
| 1 | هل أجرت منظمتك تقييم احتمال المخاطر متعددة؟ |  | الجزء 2 |
| 2 | هل تم تحديد وتحليل أنواع المخاطر التي قد تؤثر منظمتك؟ |  | الجزء 2 |
| 3 | هل تم تقييم احتمالية كل نوع من أنواع المخاطر؟ |  | الجزء 2 |
|  | **تطوير الخطة**  **تحليل الآثار على الأعمال** |  |  |
| 1 | هل حددت إجراءات العمل الحرجة؟ |  | الجزء 2 |
| 2 | إذا حدثت أزمة، هل تم تقييم الأثر من حيث التكاليف البشرية والمالية؟ |  | الجزء 2 |
| 3 | هل تم تحديد الحد الأقصى المسموح للانقطاع والأهداف المطلوب تحققيها بالفترة اللازمة للتعافي؟ |  | الجزء 2 |
| 4 | هل تم تحديد مدة الفترة الزمنية التي قد تتوقف فيها منظمتك عن العمليات التجارية؟ |  | الجزء 2 |
| 5 | هل تم تحديد الأهداف المتعلقة بالفترة اللازمة للتعافي؟ |  | - |
| 6 | هل تم تحديد الموارد المطلوبة للاستئناف والتعافي؟ |  | - |
|  | **تطوير الخطة**  **خطط إستراتيجية** |  |  |
| 1 | هل تم تحديد طرق تخفيف المخاطر في تحليل تأثير الأعمال وتقييم المخاطر؟ |  | الجزء ٣ |
| 2 | هل وضعت خطط وإجراءات للاستجابة لأي حادث؟ |  | الجزء 4 |
| 3 | هل اختيرت استراتيجيات لمعالجة انقطاع العمل على المدى القصير والطويل؟ |  | الجزء ٣ |
| 4 | هل يمكن تحقيق الاستراتيجيات واختبارها ومدى فعاليتها من حيث التكلفة؟ |  | الجزء ٣ |
|  | **تطوير الخطة**  **إدارة الأزمات وتطوير فريق الاستجابة** |  |  |
| 1 | هل يتكون فريق إدارة الأزمات من أعضاء من الموارد البشرية؟ |  | الجزء 2 |
| 2 | هل وضعت خطط استجابة لمعالجة مختلف جوانب الأزمة ودمجها في الـBCP الشامل للمنظمة؟ |  | الجزء 4 |
| 3 | هل تتعامل خطط الاستجابة مع تقييم الأضرار وتجديد الموقع والمرتبات والموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والدعم الإداري؟ |  | الجزء 4 |
| 4 | هل تضمنت خطة إدارة الأزمات وفرق الاستجابة معلومات الاتصال؟ |  | الجزء 2 |
|  | **الوقاية**  **الامتثال مع/سياسة الشركة واستراتيجيات التخفيف** |  |  |
| 1 | هل أجريت عمليات تدقيق لمدى الامتثال لفرض سياسة وإجراءات تخطيط استمرارية الأعمال؟ |  | الجزء 2 |
| 2 | هل تم تحديد النظم والموارد التي ستساهم في عملية التخفيف، بما في ذلك الموظفين والمرافق والتكنولوجيا والمعدات؟ |  | الجزء ٣ |
| 3 | هل تمت مراقبة الأنظمة والموارد للتأكد من أنها ستكون متاحة عند الحاجة؟ |  | الجزء ٣ |
|  | **الوقاية**  **التجنب والردع والكشف** |  |  |
| 1 | هل الموظفون متحمسون ليكونوا مسؤولين عن التجنب والردع والكشف؟ |  | - |
| 2 | هل وضع نظام أمن للمنشأة للتجنب والردع والاكتشاف؟ |  | - |
| 3 | هل طورت السياسات والإجراءات التشغيلية لحماية المنشأة؟ |  | - |
| 4 | هل من المؤكد وجود أنظمة أمنية مادية وتخطيط كافٍ لحماية المنشأة؟ |  | - |
|  | **الاستجابة**  **التعرف على الأزمات المحتملة وإخطار الفريق** |  |  |
| 1 | هل برنامج الاستجابة قادر على التعرف على الأزمة عند حدوثها ويوفر مستوى معين من الاستجابة؟ |  | الجزء 4 |
| 2 | هل حددت مؤشرات الخطر للإشارة إلى أزمة وشيكة؟ |  | الجزء 4 |
| 3 | هل تم وضع نظام إخطار، بما في ذلك النظم الاضافية؟ |  | الجزء 4 |
| 4 | هل قائمة جهات اتصال الإخطار محدثة؟ |  | ملحق ١ |
|  | **الاستجابة**  **تقييم الوضع** |  |  |
| 1 | هل طورت عملية تقييم لمعالجة شدة الأزمة وتأثيرها؟ |  | الجزء 4 |
| 2 | هل تم توكيل مسؤولية إعلان الأزمة بالبدائل الأولى والثانية؟ |  | الجزء 4 |
|  | **الاستجابة**  **إعلان الأزمة** |  |  |
| 1 | هل تم تحديد المعايير لوقت إعلان الأزمة؟ |  | الجزء 4 |
| 2 | هل حددت وخصصت مسؤولية إعلان الأزمة بوضوح؟ |  | الجزء 4 |
| 3 | هل أنشئت شبكة تنبيه لأعضاء وموظفي فريق تخطيط استمرارية الأعمال؟ |  | - |
| 4 | هل تم التحقق من وجود وسيلة بديلة إذا فشلت شبكة التنبيه؟ |  | - |
| 5 | هل تم تحديد الأنشطة التي سيتم تنفيذها في حالة حدوث أزمة، بما في ذلك الإخطار والإخلاء والانتقال والتنشيط البديل للموقع ونشر الفريق والتغييرات التشغيلية وما إلى ذلك؟ |  | الجزء 4 |
|  | **الاستجابة**  **تنفيذ الخطة** |  |  |
| 1 | هل نظر في تطوير تخطيط استمرارية الأعمال حول "أسوء الاحتمالات"؟ |  | - |
| 2 | هل مُنِحَت خطة استمرارية الأعمال اولوية لإنقاذ الأرواح، وحماية الممتلكات، واستعادة عمليات الأعمال، والنظم المهمة، ولتقليص فترة الانقطاع، وحماية السمعة، والرقابة على التغطيات الإعلامية، والمحافظة على علاقات العملاء؟ |  | الجزء ٣ |
| 3 | هل حُدّد مدى خطورة الأزمة والاستجابة المناسبة لها؟ |  | الجزء 4 |
|  | **الاستجابة**  **عمليات التواصل** |  |  |
| 1 | هل أُعدّت خطة لعمليات التواصل بشأن الأزمة؟ |  | الجزء 4 |
| 2 | هل تجري عمليات التواصل في وقتها المحدد، وهل هي صادقة وموضوعية؟ |  | الجزء 4 |
| 3 | هل تجري عمليات التواصل مع جميع الموظفين في الوقت نفسه تقريباً؟ |  | الجزء 4 |
| 4 | هل تجري التحديثات بانتظام، بما في ذلك موعد إشعار التحديث التالي؟ |  | الجزء 4 |
| 5 | هل جرى تعيين متحدث رئيس، ومتحدثين احتياطيين سيتولون إدارة التواصل والنشر لأجهزة الأعلام والأجهزة الأخرى؟ |  | الجزء 4 |
|  | الاستجابة  إدارة الموارد - العنصر البشري |  |  |
| 1 | هل صُمّم نظام لمحاسبة جميع الموظفين بصورة سريعة؟ |  | الجزء 4 |
| 2 | هل يوجد نظام لضمان المحافظة على دقة معلومات التواصل الحالية؟ |  | الجزء 4 |
| 3 | هل اتخذت ترتيبات لازمة لإخطار أقرب الأقارب؟ |  | الجزء 4 |
| 4 | هل يجري الترتيب للإرشاد بشأن الأزمة، حسب الاقتضاء؟ |  | - |
| 5 | هل ستستمر النظم المالية للرواتب، ودعم المرافق، والموظفين في عملها؟ |  | الجزء 4 |
|  | **الاستجابة**  **إدارة الموارد - الدعم اللوجستي** |  |  |
| 1 | هل جرى إنشاء مركز مخصص لإدارة الأزمات، وهل هو مزود بالأجهزة الداعمة للحياة، بما في ذلك إمداد الطاقة المستمرة، وأجهزة الاتصال؟ |  | الجزء 2 |
| 2 | هل حُدّدت مواقع عمل بديلة لاستئناف الأعمال واستعادتها؟ |  | الجزء 2 |
| 3 | هل جرى حفظ السجلات المهمة والحيوية في مرفق حفظ خارجية؟ |  | الجزء 2 |
| 4 | إلى أي مدى يمكن أن تعمل كل إدارة بفعالية دون الحاجة لمعطيات بيانية أو عمليات تخزين اعتيادية؟ |  | الجزء 2 |
| 5 | ما المطلوب لاستعادة البيانات إلى النقطة السابقة نفسها في وقته المناسب ضمن هدف الاستعادة المحدد؟ |  | الجزء 2 |
| 6 | هل يمكن استخدام أي عمليات بديلة لحفظ البيانات، بعد استعادة البيانات الأولية، لتسريع عملية الاستعادة المباشرة حتى الوقت الحاضر؟ |  | الجزء 2 |
|  | **الاستجابة**  **إدارة الموارد – المسائل المالية، والتأمين، والنقل، والموردين/مقدمي الخدمات، والمساعدة المتبادلة** |  |  |
| 1 | هل حُدّد الغطاء التأميني المناسب، وهل جرى الحصول عليه؟ |  | الجزء ٣ |
| 2 | هل هناك موارد نقدية وائتمانية متاحة لفريق خطة استمرارية الأعمال؟ |  | الجزء ٣ |
| 3 | هل جرى مسبقاً ترتيب وسائل نقل بديلة؟ |  | الجزء ٣ |
| 4 | هل أُعدّت الاتفاقيات اللازمة للبائعين ومقدمي الخدمات؟ |  | الجزء ٣ |
| 5 | هل أُعدّت اتفاقيات مساعدة متبادلة؟ |  | الجزء ٣ |
| 6 | إن كان الأمر كذلك، هل هي سليمة قانونياً، وموثقة بصورة ملائمة، ومفهومة لجميع الأطراف؟ |  | الجزء ٣ |
|  | **الاستعادة والاستئناف**  **تقييم الأضرار والأثر، واستئناف العملية والعودة إلى العمليات الاعتيادية** |  |  |
| 1 | هل قُيّمت الأضرار بأسرع ما يمكن؟ |  | الجزء 4 |
| 2 | هل جرى نقل فريق تقييم الأضرار إلى الموقع؟ |  | - |
| 3 | هل مُنحت أولوية لاستعادة عمليات الأعمال، لاستعادة عمليات الأعمال الأكثر أهمية أولاً؟ |  | الجزء 4 |
| 4 | هل يتوافق جدول العمليات المطلوب استعادتها مع جدول الأولويات؟ |  | الجزء 4 |
| 5 | هل تتوفر وثائق عندما استؤنفت العمليات؟ |  | - |
| 6 | هل عادت المنظمة إلى عملياتها الاعتيادي؟ |  | الجزء 4 |
| 7 | هل جرى توثيق قرار العودة إلى العمليات الاعتيادية ونشره؟ |  | الجزء 4 |
|  | **تنفيذ الخطة والإبقاء عليها**  **التعليم والتدريب** |  |  |
| 1 | هل اطلعت فرق إدارة الأزمات والاستجابة على مسؤولياتهم وواجبتهم؟ |  | الجزء 4 |
| 2 | هل تم وضع قائمة مراجعة بالإجراءات والمسؤوليات والواجبات الهامة؟ |  | الجزء 4 |
| 3 | هل تحصل الفرق على تدريب سنويًا؟ |  | الجزء ٣ |
|  | **تنفيذ الخطة والإبقاء عليها**  **اختبارات** |  |  |
| 1 | هل تم اختبار خطة استمرارية الأعمال والفرق المناسبة للكشف عن أي نقاط ضعف تتطلب التصحيح؟ |  | الجزء ٣ |
| 2 | هل تم وضع الأهداف المرجوة من الاختبارات والتدريبات وتوقعاتهما؟ |  | الجزء ٣ |
| 3 | هل يتم إجراء التدريبات والتمارين المكتبية على أساس خطة سنوية؟ |  |  |
| 4 | هل تم إسناد مسؤولية اختبار خطة استمرارية العمل مع مراعاة إنشاء فريق اختبار؟ |  | الجزء ٣ |
| 5 | هل تشمل المشاركة في الاختبار مجموعات مختلفة من المنظمة والقطاع العام؟ |  | - |
| 6 | هل تم تعيين مراقبين سيدونون ملاحظات أثناء الاختبار وينتقدون الاختبار في نهاية التمرين؟ |  | - |
| 7 | هل تُقيم الاختبارات والتدريبات، بما في ذلك تقييم مدى تحقيق أهداف وغايات الاختبارات والتدريبات؟ |  | - |
|  | **تنفيذ الخطة والإبقاء عليها**  **جداول مراجعة استمرارية العمل والصيانة** |  |  |
| 1 | هل تتم مراجعة وتقييم خطة استمرارية العمل بانتظام وفقًا لجدول زمني محدد مسبقًا؟ |  | الجزء5 |
| 2 | هل تتم مراجعة خطة استمرارية العمل في كل مرة يتم فيها تكملة تقييم المخاطر الخاص بالمنظمة؟ |  | الجزء5 |
| 3 | هل تم تعديل خطة استمرارية العمل حسب الحاجة بناءً على نتائج الاختبارات/التدريبات؟ |  | الجزء5 |
| 4 | هل تم تعيين مسؤولية الحفاظ على خطة استمرارية العمل؟ |  | الجزء5 |
| 5 | هل يعكس استمرار خطة استمرارية العمل التغييرات في تشغيل المنظمة؟ |  | الجزء5 |

# الجزء 7: الموافقة على خطة استمرارية العمل

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| مثّلَ القسم | الاسم & العنوان | التوقيع | تاريخ المصادقة |
| الأمين العام لـNS |  |  |  |
| وحدة المراجعة |  |  |  |
| وحدة التأمين |  |  |  |
| وحدة الأمن |  |  |  |
| وحدة البرامج |  |  |  |
| وحدة الاتصالات |  |  |  |
| الموارد البشرية وصحة الموظفين |  |  |  |
| وحدة المشرف |  |  |  |
| وحدة المالية |  |  |  |
| وحدة تكنولوجيا المعلومات / الاتصالات |  |  |  |
| وحدة اللوجستيات |  |  |  |
| وحدة الأمن |  |  |  |
| وحدة التطوير المؤسسي |  |  |  |
| وحدة التطوع / الشباب |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# الملحقات

## الملحق 1: أرقام الاتصال الرئيسية

#### الملحق 1.1: أرقام الاتصال الرئيسية- الاستجابة لحالات كوفيد

|  |  |
| --- | --- |
| **الخدمة** | **رقم الهاتف/ معلومات الاتصال** |
| الخط الساخن للصحة المجتمعية المحلية |  |
| دعم تكنولوجيا المعلومات للعاملين عن بعد (العمل من المنزل) |  |
| الخط الساخن لكوفيد-19 |  |
|  |  |

#### الملحق2؟1: أرقام الاتصال الرئيسية -فريق خطة استمرارية العمل

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **مثّلَ القسم** | **اسم المسؤول ومنصبه** | **الاتصال بالقائد**  **(هاتف المكتب والمحمول، وعنوان المنزل والبريد الإلكتروني)** | **اسم النائب عنه ومنصبه** | **الاتصال بالنائب**  **(هاتف المكتب والمحمول، وعنوان المنزل والبريد الإلكتروني)** |
| رئيس تخطيط استمرارية العمل |  |  |  |  |
| البرامج (2-3 مُمثلين) |  |  |  |  |
| الاتصالات الخارجية |  |  |  |  |
| الموارد البشرية وصحة الموظفين |  |  |  |  |
| المالية |  |  |  |  |
| وحدة تكنولوجيا المعلومات / الاتصالات |  |  |  |  |
| الخدمات اللوجستية |  |  |  |  |
| الأمن |  |  |  |  |
| التطوير المؤسّسي |  |  |  |  |
| التطوع |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

#### الملحق 1.3: أرقام الاتصال الرئيسية- فريق تخطيط استمرارية العمل

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **مثّلَ القسم** | **اسم الموظفين المهمين ومواقعهم** | **الاتصال بالموظفين المهمين**  **(هاتف المكتب والمحمول، وعنوان المنزل والبريد الإلكتروني)** | **اسم النائب عنه ومنصبه** | **الاتصال بالنائب**  **(هاتف المكتب والمحمول، وعنوان المنزل والبريد الإلكتروني)** |
| مكتب المحامي العام: |  |  |  |  |
| المالية والمحاسبة: |  |  |  |  |
| الموارد البشرية: |  |  |  |  |
| إدارة الاستجابة للكوارث: |  |  |  |  |
| الخدمة الصحية: |  |  |  |  |
| تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: |  |  |  |  |
| إدارة المتطوعين: |  |  |  |  |
| إدارة الأمن: |  |  |  |  |
| اللوجستيات والمشتريات: |  |  |  |  |
| إدارة الإنترنت والمواقع الإلكترونية: |  |  |  |  |
| المعلومات الخارجية والاتصالات |  |  |  |  |
| إدارة التوريدات ومعدات المكتب |  |  |  |  |
| إدارة السجّلات الحيوية: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

#### ملحق 1.4: أرقام الاتصال الرئيسية - موظفو الحوادث الخطيرة

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **مثّلَ القسم** | **اسم وموقع (القائد)** | **الاتصال**  **(هاتف المكتب والمحمول، وعنوان المنزل والبريد الإلكتروني)** | **النائب**  **(الاسم والموقع)** | **الاتصال بالنائب**  **(هاتف المكتب والمحمول، وعنوان المنزل والبريد الإلكتروني)** |
| قيادة الجمعية الوطنية /قيادة فريق إدارة الحوادث الحرجة |  |  |  |  |
| فرق البرنامج (2-3 ممثلين) |  |  |  |  |
| وحدة الاتصالات |  |  |  |  |
| الموارد البشرية وصحة الموظفين |  |  |  |  |
| وحدة المشرف |  |  |  |  |
| وحدة المالية |  |  |  |  |
| وحدة تكنولوجيا المعلومات / الاتصالات |  |  |  |  |
| وحدة اللوجستيات |  |  |  |  |
| وحدة الأمن |  |  |  |  |
| وحدة التطوير المؤسسي |  |  |  |  |
| وحدة التطوع / الشباب |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

#### ملحق 5:1: أرقام الاتصال الرئيسية - شجرة هاتف موظفي الجعية الوطنية

*يرجى إدخال شجرة هاتف موظفي NS المقابلة هنا، على سبيل المثال:*

## ملحق 2: اعتبارات مهام ضرورية

|  |
| --- |
| **المهام الهامة** |
| مكتب SG |
| -توفير القيادة العملية والاستراتيجية  -الظروف الداخلية والخارجية  -اتخاذ قرار التمويل  -تحديث مجلس الإدارة والشركاء بانتظام  -التأكد من وجود موقع بديل للمعاملات المالية  -رئاسة فريق العمل  - ضمان فاعلية إدارة المخاطر لتدبير أزمة كوفيد-19 |
| التمويل: |
| -ضمان توفير التدفق النقدي في الوقت المناسب لدعم جميع المراحل  -بدء تسديد المدفوعات  -مراجعة الطالبات والموافقة عليها  -موافقة المصادر الخارجية القانونية  -الموافقة على المساءلة والالتزام بشروط المانحين  -الموافقة على المدفوعات  -كتابة التقارير  - إجراء التسويات المصرفية  - ضمان فاعلية إدارة المخاطر لتدبير أزمة كوفيد-19 |
| إدارة الكارثة: |
| دعم قسم الصحة  -تحديث منتظم لمنصة IFRC.GO  -طلب دعم الزيادة  - التنسيق مع مكتب إدارة شؤون الموظفين وفقًا للمرحلة 3  - المشاركة في رئاسة فريق العمل  -تنسيق الحركة التنفيذية خارج الدولة  - ضمان فاعلية إدارة المخاطر لتدبير أزمة كوفيد-19 |
| الصحة: |
| العمل كسكرتاير لفريق العمل  - تحديثات الوضع بانتظام للموظفين والمتطوعين ولـ PNS  ضمان التوجيه والدعم للعمليات الميدانية الحرجة (لمرض فيروس إيبولا - وفيروس كوفيد 19) مع التركيز على سلامة الموظفين والمتطوعين.  ضمان التنسيق مع وزارة الصحة والشركاء الآخرين.  ضمان التنسيق مع فريق العمل الداخلي لأنظمة الاتصالات الراديوية التكتيكية  - المشاركة في رئاسة فريق العمل  - ضمان فاعلية إدارة المخاطر لتدبير أزمة كوفيد-19 |
| موارد بشرية: |
| ضمان استمرارية المرافق والخدمات.  ضمان التواصل المنظم للفريق خاصة إذا طلب من بعض الفرق أخذ إجازة بدون مرتب  التحقق والرصد والامتثال للإخطار/والالتزامات التي تطلبها الحكومة، واتخاذ جميع التدابير المناسبة لاحتواء العزل أو الحجر الصحي.  ضمان إمكانية وصول جميع الموظفين للعلاج الطبي خلال هذه الفترة  ضمان أن تكون الخدمات الطبية جاهزة للعمل  ضمان عامل الأمان لأنظمة اتصالات الراديوية التكتكية ومرفقاتها  ضمان توافر المنظفات والمطهرات يوميًا  إرسال الاتصالات ذات الصلة للموظفين  تقديم الدعم فيما يتعلق بالتوظيف لاستجابة طوارئ كوفيد-19  إعداد المستندات لبدلات المشقة عندما يكون ذلك ممكنا  - ضمان فاعلية إدارة المخاطر لتدبير أزمة كوفيد-19  وضع خطط لنظافة وتطهير المكاتب |
| الاتصالات والعلاقات العامة: |
| التنسيق مع فريق العمل من أجل إرسال رسائل موحدة  ضمان نشر الرسائل المطورة بشأن جميع أصحاب المصلحة من خلال قنوات الاتصال المحددة.  تحديث منصات التواصل الاجتماعي باستخدام أنشطة كوفيد-19 بالتنسيق مع أنظمة الاتصالات الراديوية التكتكية  تصميم الرسائل المرئية للبث  تشكيل فريق اتصال معني بالأزمة. عرض الرسائل الرئيسية للمعلومات العامة.  الرد على استفسارات وسائل الإعلام والرأي العام وتقديم تواصل معين إلى الأقسام المتضررة للجمهور  - ضمان فاعلية إدارة المخاطر لتدبير أزمة كوفيد-19 |
| التخطيط لرصد التقييم والإبلاغ: |
| ضمان تطوير الأدوات للإبلاغ عن استجابة الكوفيد -19.  إدارة دمج التقارير  إدماج الإبلاغ حول الكوفيد-19 في تقارير الجمعية الوطنية.  دعم تطوير المقترحات لتعبئة الموارد.  - ضمان فاعلية إدارة المخاطر لتدبير أزمة كوفيد-19  تطوير وتحديث برنامج للتوكيل الدائم |
| التطوير التنظيمي وإدارة شئون المتطوعين |
| تقديم الدعم والعمل مع الفروع لتحديد المتطوعين ونشرهم حسب الاقتضاء.  متابعة الفروع للتأكد من اتخاذ كافة الإجراءات ضد كوفيد-19 وفقًا للمبادئ التوجيهية.  دعم الاتصالات مع الفروع حول الاستجابة لكوفيد - 19.  ضمان رفاهية المتطوعين وسلامتهم بما يتماشى مع واجب التنقل فى بروتوكولات الرعاية.  ضمان تأمين جميع المتطوعين وأنهم يتلقوا حوافزهم في الوقت المناسب  ضمان الإدارة الفعالة للمخاطر لعملية كوفيد-19. |
| التدقيق: |
| مراجعة موثوقية وصحة المعلومات المالية ومعلومات المشروع التشغيلية  مراجعة وتقييم وإعداد التقارير حول الاقتصاد وكفاءة استخدام موارد المشروع.  مراجعة عمليات المشروع لضمان اتساق النتائج مع الأهداف والغايات المحددة.  ضمان الإدارة الفعالة للمخاطر المالية لعملية كوفيد-19 |
| اللوجستيات والمشتريات: |
| الدعم اللوجستي  دعم سلسلة الشراء والعرض |
| تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: |
| دعم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات |

## الملحق 3: وظائف مركز عمليات الطوارئ

*يرجى إدراج وظائف المناظرة للدعم الوطني هنا لمركز عمليات الطوارئ.*

1. *حددت من 5 إلى 7 تهديدات خارجية رئيسية للمجتمع الوطني، مع الأخذ بعين الاعتبار جائحة كوفيد-19، وأيضًا المخاطر غير المرتبطة بكوفيد. يجب أن تتضمن العملية جميع مراكز التنسيق الإدارية / التابعة لتخطيط استمرارية العمل. يوصى بإجراء عصف ذهني جماعي. حيثما كان ذلك ملائمًا، يجب أن تكون عملية تخطيط سيناريو الدعم الوطني لجهود التخطيط الطارئة والسيناريوهات الحالية موجودة فيه.*

   * *يمكن أن تكون الموارد الخارجية مفيدة لتوجيه جلسات العصف الذهني، على سبيل المثال،* [*مشروع تقييم القدرات*](https://www.acaps.org/sites/acaps/files/resources/files/acaps_technical_brief_scenario_building_august_2016.pdf)*.*
   * *وفيما يتعلق بالتهديدات الطبيعية، تساعد البيانات التاريخية المتعلقة بتواتر وقوع الكوارث، مثل الزوابع، والأعاصير، والفيضانات، والحرائق، أو الزلازل، على تحديد مصداقية التهديد، وما إلى ذلك.*
   * *وينبغي أيضا النظر في التهديدات التي من صنع الإنسان، مثل التهديدات الإجرامية، والأعمال القتالية، والمخاطر التكنولوجية، وانسكابات المواد الخطرة، والصدمات المالية، وحالات انقطاع التيار الكهربائي، والحوادث، وما إلى ذلك.*

   [↑](#footnote-ref-2)
2. *للأطلاع على المخاطر المالية، يرجى الرجوع إلى الإرشادات ومجموعة الأدوات المتعلقة بالاستدامة المالية للدعم الوطني للاستجابة لكوفيد- 19 وتأثيره الاقتصادي، ولا سيما*  [الأداة #2](https://fednet.ifrc.org/PageFiles/254219/English/2.%20Tool_2%20for%20NS%20FS_Sample%20scenario%20of%20COVID-19_2020.4.17_ver1_rev20200423.pdf)*.* [↑](#footnote-ref-3)
3. *ينبغي أن يشمل تحديد نقاط الضعف الرئيسية للدعم الوطني جميع وحدات تخطيط استمرارية العمل والإدارات، ويمكن أن تسند أوجه الضعف إلى عناصر محددة غير مؤكدة والتي تأثرت إلى حد كبير بتهديد معين، على سبيل المثال، إدارة الشئون المالية من أجل التهديدات المتصلة بالحصول على الأموال؛ وإدارة المتطوعين للتهديدات المتصلة بالعمليات التطوعية؛ وما إلى ذلك.*

   *أثناء العمليات المعرضة للخطر، يرجى مراعاة ما يلي:*

   * *الخسائر البشرية: إلحاق ضرر بدني ونفسي بالمندوبين وأفراد الأسرة والخبراء الاستشاريين والزوار وشركاء الدعم الوطني والمتطوعين وغيرهم من أصحاب المصلحة، وما إلى ذلك.*
   * *الخسائر المالية: استبدال المعدات والممتلكات، والأجر الإضافي، والعقوبات التعاقدية.*
   * *خسائر الصورة التنظيمية: السمعة والمكانة في المجتمع وشركاء المركز/الهلال الأحمر والمتطوعون والصحافة السلبية والسكان المتضررون.*

   [↑](#footnote-ref-4)
4. *وكما هو الحال مع تقييم الثغرات، ينبغي أن يشمل تقييم المخاطر جميع الأقسام والوحدات الغير مؤكدة. ومرة أخرى، يمكن إسناد المخاطر إلى وحدة أو إدارة محددة أكثر دراية أو تأثر بالتهديد، على سبيل المثال، إدارة الشئون المالية من أجل التهديدات المعنية بالحصول على الأموال؛ وإدارة المتطوعين للتهديدات المعنية بالعمليات التطوعية؛ وما إلى ذلك.* [↑](#footnote-ref-5)
5. *تحتاج عملية اختيار عضوية الفريق إلى تحقيق توازن دقيق بين كونها شاملة (تمثل جميع الإدارات أو الوحدات الرئيسية فى المنظمة، مع مراعاة اعتبارات إدراج جميع الفئات والتوازن بين الجنسين) ومع ذلك فهى صغيرة بما يكفى لكى تتمكن من مناقشة التدابير الرئيسية والتوصل بسهولة إلى توافق فى الآراء. وينبغي تقييم المرشحين وأخذ الخبرة التقنية تحديدًا التي يمكنهم المشاركة بها بعين الاعتبار، وليس بسبب أقدميتهم داخل المنظمة.* [↑](#footnote-ref-6)
6. *ينبغي على الجمعيات الوطنية غير القادرة على تأمين موظفيها والمتطوعين بها من خلال شركة تأمين (أو ما شابه) أن تبحث في الخيارات التالية لإنشاء آلية مناسبة:*

   * *الدعوة الموجهة إلى الحكومة من أجل إشراك موظفي ومتطوعي المجلس في مخططات التأمين الصحي الحكومية (بما في ذلك العلاج الطبي المجاني والتعويض عن الأسر) أو الدعم المالي الوطني للإنشاء آلية تأمين*
   * *تعمل آلية التضامن الوطنية عن طريق تزويدها بالموارد من خلال جمع التبرعات المحلية، أو مساهمات شركاء الحركة أو الدعم من خلال نداء طوارئ الصليب الأحمر لكوفيد -19 (أو دمج بينهما)*

   *ويمكن الاطلاع على توجيهات ومجموعة الأدوات المفصلة بشأن خيارات الــدعم الوطني- لضمان تغطية المتطوعين غير المؤمن عليهم من الصليب الأحمر والهلال الأحمر الذين تأثروا بكوفيد -19 متاح* [*هنا*](https://volunteeringredcross.org/wp-content/uploads/2020/05/IFRC-Guidance-Duty-of-Care-for-Volunteers-18-May.pdf)*.* [↑](#footnote-ref-7)